

<消費者トラブル最新情報>

1. ハウスクリーニングのトラブルにご注意

◆◆◆相談事例◆◆◆

◎エアコンの掃除を頼んだところ、エアコンを壊されてしまった。弁償すると言われたが、それ以後全く連絡が取れない

1カ月前にエアコンの掃除を頼んだ。男性スタッフと女性スタッフが来たが、女性スタッフがタオルをエアコンに突っ込み、エアコンが停止した。業者が帰った後、エアコンを運転させると部品が出てきた。すぐに業者に電話すると戻ってきてエアコンを確認した。男性スタッフは女性スタッフが部品を破損させたことを認め、部品を取り寄せて修理すると言った。男性スタッフは写真も撮っていたが、その後、1カ月経っても連絡がないので連絡したところ、「お客様の都合によりお繋ぎできません」とアナウンスが流れて電話が繋がらない。無料通話アプリを使って連絡したが、既読はつくが返事がない。

部品が壊れた影響でエアコンは26度以下にならず、小さい子どももいるので困っている。(2024年8月受付 30歳代 女性)



◎換気扇のクリーニングを依頼したところ、風呂場や洗面所、トイレのクリーニングも勧められ、契約してしまった。解約できるか。

1週間前、電話で換気扇のクリーニング(5,000円)の勧誘があり、了承した。翌日、業者が来訪し、換気扇を掃除してもらった際、換気扇フードを風呂場で洗わせてほしいと言われたので風呂場に案内したら、カビ臭いと言われ、風呂場のクリーニングを勧められた。また、洗面所とトイレのクリーニングも勧められ、相場がわからないまま契約してしまった(約60万円)。

2日間に渡ってクリーニングをもらったが、内容もよくわからず、高額なので換気扇以外の契約を解約したい。(2024年11月受付 60歳代 女性)



◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

◎契約する場合は複数社から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう

事例にあるように、契約内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまった結果、トラブルにつながってしまっているケースが少なくありません。広告等の料金でどのような作業が可能なのか、状況によってはどの程度料金がかかる可能性があるのか等を事前に確認するようにしましょう。事業者によってサービス内容や料金は異なるため、必ず複数社から見積もりを取り、事業者の選定は慎重に行いましょう。また、料金や説明に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。



◎クリーニング中に故障や損傷があったときの補償について、契約前にしっかりと確認しましょう

クリーニングが原因で生じた故障や、作業中に壁や床、家具等を傷つけた場合などに備え、契約前に補償の内容や保険に加入しているかなどを確認しましょう。特にエアコンのクリーニングを依頼する場合はクリーニング方法も含めて確認し、必要に応じてメーカーに問い合わせるのも一法です。

◎不安に思った場合やトラブルになったときは、消費生活センター等に相談しましょう

一定の要件に該当する場合には、クーリング・オフ等が適用できる場合がありますので、不安に思った場合やトラブルになったときは、早めに最寄りの消費生活センター等に相談してください。

*消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

*ハウスクリーニングのトラブルにご注意[PDF形式]

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250228_1lf.pdf



〈出典〉独立行政法人国民生活センターHP〔2025年2月28日公表〕

2. 電気・ガスの契約トラブルなどに気をつけましょう(令和7年3月版)

新年度を迎えるにあたり、電気やガスの新規契約や契約先の変更を検討される事があるかもしれません。契約を行う際に、気を付けるべきポイントをお知らせします。

<今回のポイント>

☑ 契約先や契約内容をよく確認！ ☑ 契約書面はしっかり確認・保管！



<契約の検討時や、勧誘を受けた際に気を付けるポイント>

・事業者名や契約内容はよく御確認ください！

引越しなどにより、電気・ガスの契約を検討されることもあるかと思います。最近ではインターネットで電気やガスの料金を小売事業者間で比較して切替えを行えるサイトがあり、それを利用したら希望する事業者とは違う事業者と契約を結んでしまったという相談が寄せられています。契約の際には、契約先や契約内容が希望したものになっているか、よく確認しましょう。

また、「電気代・ガス代が安くなる。」と訪問販売の勧誘がある場合もあります。この場合も、訪問してきた事業者名や連絡先などをよく確認し、説明内容に不明な点がある際にはその場で契約せず、疑問点を解消の上で契約してください。

・契約時の書面はしっかり御確認・保管してください！

電気・ガスの小売事業者や代理店等は、契約の際に、料金等の供給条件を説明しなければならず(説明義務)、また契約内容を記載した書面を交付しなければなりません(書面交付義務)。契約を結ぼうとする際には、事業者がちゃんと説明をしているか、必要な書面をちゃんと交付しているかを確認して、不明な点があれば問い合わせるようにしましょう。

また、電気・ガスの切替えを行う等の際、現在契約している小売事業者を失念している方がいます。契約時の書面には、契約している事業者名も記載されておりますので、大切に保管して、いつでも確認できるようにしてください。

<本件に関連するQ&A>

Q1:電気・ガスの小売事業者や代理店等の説明義務や書面交付義務は法律で規定されているのですか。

A1:はい、法律上の義務です。電気事業法第2条の13、第2条の14、ガス事業法第14条、

第15条に規定されています。

Q2:電気・ガスの小売事業者や代理店等が書面を交付しなければいけないのは契約を締結しようとする時だけですか。

A2:電気・ガスの小売事業者や代理店等は、契約を締結する時だけでなく、契約を締結した後にも契約年月日等が記載された書面を交付する義務があります。契約を締結する際には、契約する時、そして、契約した後のそれぞれでその事業者がちゃんと書面を交付しているかを意識して確認するようにしてください。



〈消費者向けQ&A〉

その他にも、電気・ガスの契約等に関連したQ&Aを電力・ガス取引監視等委員会のHP上に公開しております。あわせて、下記も御参照ください。

<https://www.emsc.meti.go.jp/info/faq/index.html>

〈お問い合わせ先〉

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」(局番なし188(いやや!))に御相談ください。地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

また、電気・ガスの契約に関する制度などについては、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口(03-3501-5725)にお問い合わせください。

〈出典〉消費者庁、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会〔令和7年3月4日公表〕

〈各種講座のお知らせ〉



- ・【出前寄席】消費者トラブル防止啓発落語「騙しの手口はもうええわ！」
4月16日(水)10:30~11:10 東池袋フレイル対策センター
- ・【出前講座】電気製品の事故～暮らしの中にひそむ危険～
4月30日(水)13:30~14:30 区民ひろば清和第一

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし 188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区産業振興課消費生活グループ TEL:03-4566-2416

