

◆給湯器の点検にご注意ください…………… 1 頁

◆消費生活に関する相談窓口のご案内 …… 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市小川町11番地
横須賀市役所本館2号館1階市民相談室内
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

給湯器の点検に ご注意ください

～70歳以上の高齢者を中心にトラブル急増中～

給湯器の点検商法に関する相談が全国の消費生活センターに相次いで寄せられています。全国の相談件数は2023年度に入り急増し、2022年度同期の約3倍となっています。

相談事例では、電話や訪問で突然給湯器の点検を持ち掛け、不安をあおって高額な給湯器の交換を迫る手口が多くみられます。

中には、電話口で「自治体から委託を受けた」「契約中のガス会社から依

頼された」などと身分を偽るケースもみられます。

契約当事者の7割以上が70歳以

上で、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

今回は、給湯器の点検について、最近の相談事例や相談事例からみる問題点、消費者へのアドバイスを紹介しますので、ご注意ください。



相談事例1

「ガス会社だと思い点検を依頼し給湯器交換の契約をしたが、高額だった」

相談事例2

「自治体から委託されたという業者の点検後に温水器の交換が必要と言われた」

相談事例

相談事例3

「今なら割引できると言われ契約したが、不審に思ったので解約したい」

相談事例4

「無料点検と言われ依頼したが、新しい給湯器への交換を勧められて契約したので解約したい」

相談事例からみる問題点

(1) 電話や訪問で給湯器の点検を持ち掛ける

業者は電話をかけてきたり、突然訪問してきたりして給湯器の点検を持ち掛けてきます。また、「市から委託された」といったうその説明をしたり、契約中のガス会社を装って訪問したりするなど、身分を詐称している事例もみられます。消費者は契約している業者だと信用して点検を依頼しますが、後になって契約書で会社名を確認し、別の業者であることに気づきます。

中には電話での勧誘時に業者名を

明示していないケースもあり、来訪を了承した後、断ろうと思い直し業者に連絡をしようとしても、連絡先がわからない例や電話が通じない例もみられます。

(2) 点検後に不安にさせる

電話を受けた消費者は点検だけのつもりで訪問を了承しますが、業者は点検後、「このままでは壊れる」「早く交換したほうがよい」などと消費者の不安をあおり、不意打ち的に給湯器の交換を迫ります。専門知識のない消費者に

は給湯器の交換の必要性を判断することが難しく、業者の言うことを信じてしまいがちです。

(3) 契約を急がせる

業者は「今、契約すれば割引する」などの勧誘トークで消費者に考える時間を与えず、契約を急がせます。消費者は交換について十分な説明を受けることなく、業者に言われるがまま契約し

てしまい、後になって、そもそも交換の必要がなかったことや高額だったことに気づく事例がみられます。



消費者へのアドバイス

電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には 安易に点検させないようにしましょう

「無料」と言われると点検を頼みたくなるものですが、点検をさせると不安をあおられたり、契約を急かされたりするなど、業者の勧誘トークに乗せられてしまいます。

たとえ「無料」と言われても、電話や訪問で点検を持ち掛けてきた業者には、安易に点検を依頼しないようにしましょう。

点検を断る連絡ができず訪問された場合には インターホン越しに点検を断りましょう

電話でいったん点検を了承した後、点検を断ろうと思い直し、業者に連絡をしようとしても、連絡がつかなかったり、連絡先自体がわからなかったりする例もみられます。

連絡がつかないまま、約束の日時に

業者が来訪してしまった場合には、断りの連絡をしたがつながらなかったこと、点検は不要であることをインターホン越しにきっぱりと伝え、家の中には入れないようにしましょう。

■ その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう

給湯器は種類や価格が様々で、交換費用が高額になることもあります。一つの業者の話だけを聞いてその場ですぐに契約するのではなく、今すぐ

に交換が必要なのか、交換する機種は納得のいくものなのか、複数の機種の機能や価格を比べて十分に検討し、納得したうえで契約しましょう。

■ クーリング・オフ等ができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速や

かにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。また、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても解約できる場合もあります。

不安があれば、すぐに 消費生活センターに相談しましょう

少しでも不安を感じたり、迷ったら早めに家族、知人や消費生活センターに相談しましょう。



よこすか MOVIE「悪徳商法から身を守るには」をぜひご覧ください。

(参考) 独立行政法人 国民生活センター 令和6年2月21日 報道発表資料 https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240221_1.pdf イラスト提供：神奈川県2013

消費生活に関する相談窓口のご案内

●横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝休日を除く）

午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※消費生活センターは、令和5年5月8日から横須賀市役所本庁舎2号館1階市民相談室内に移転しました。電話番号に変更はありません。

土曜日のご相談は かながわ中央消費生活センター

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝休日を除く）

午前9時30分～午後5時

土曜日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

おかしいな...
とおもったら

局番
なしの
188

最寄りの相談窓口につな갑니다!!