



“宅配”を装う

訪問買取に

ご注意を！



■あんしんすこやかセンターに寄せられた実際の相談

玄関のチャイムが鳴り、インターホンで確認すると、大手宅配業者を名乗って「**宅配です**」と言われたため玄関を開けた。しかし、来たのは荷物の配達ではなく、訪問買取の業者だった。「**売るものはありません**」と断り、被害はなかった。（60代、女性）

⚠️“宅配業者”を装った「訪問買取」にご注意ください

宅配業者のふりをして、玄関を開けさせて家に入り込み、不用品の買い取りを迫る手口が増えているため、注意が必要です。

✓心当たりのない宅配が来たときの対応

- ドアを開ける前に、ドアスコープやインターホン越しで、本当に宅配業者かどうか確認しましょう。
- 荷物に心当たりがなく、怪しいと感じたときは、
「玄関前に置いておいてください」
「宅配ボックスに入れてください」
と伝えるなど、直接会わない対応も有効です。
- やむを得ず玄関を開ける場合には、ドアチェーンをかけたまま対応しましょう。

💡不用品買取の勧誘があったら

- 突然来て、「**何でも買い取ります**」などと言われても、**安易に応じないように**しましょう。
※消費者が依頼していない（事前の連絡なしの）訪問買取は、法律で禁止されています。
- 「帰ってほしい」と伝えても帰らず、怖いと感じたら、すぐに警察へ連絡しましょう。

誤解しやすい “縛りなし”の 表示にご注意



■神戸市に寄せられた実際の相談

ネットで、「定期縛りなし」と書かれた広告を見て、「縛りが無いので1回だけ試せる」と思い化粧品を注文した。ところが後日、2回目の商品が届いたため業者に電話すると、「定期購入なので、2回目も受け取ってください」と言われた。返品は可能か。(50代、女性)

⚠️“縛りなし”の表示にご注意ください

- SNS広告などで「定期縛りなし」と書かれていたため、定期購入ではないと思っていたが、実は定期購入契約になっていたという相談が多く寄せられています。
- この「縛りなし」という言葉は、「購入回数に決まりがない」という意味で使われることが多く、「1回限り」という意味ではありません。そのため、実際は定期購入になっている場合があります、注意が必要です。

? 返品はできるの?

- 通信販売は、基本的にクーリング・オフ（無条件での解約）はできません。
 - 返品や解約は、業者が定めた規約に従って手続きをする必要があります。
 - そのため、返品はできず、初回の割引価格よりも高い金額を支払うことになるケースが多いです。
- ※ただし、「最終確認画面に必要な説明が書かれていなかった」、「広告が嘘の表示だった」などの場合は、契約を取り消せる可能性があります。

💡注文前に“最終確認画面”をよく確認しましょう

インターネット通販では、注文前に「最終確認画面（契約条件が書かれた画面）」が表示されます。文字が小さく読みにくいこともありますが、特に次の2点は確認しましょう。

- ① 定期購入が条件になっていないか
- ② 解約や返品の条件はどうなっているか

また、万が一のために最終確認画面をスクリーンショットで保存しておくことが大切です。

入会前に確認 スポーツジムの 解約条件



■神戸市に寄せられた実際の相談

スポーツジムに入会したが、後日キャンセルを申し出たところ、「今月と来月分の月額利用料は返金できません。規約に書いてあります」と言われた。まだ利用を開始していないのに利用料を支払わなければならないのか。 (80代、男性)

⚠️ スポーツジム入会でのトラブルにご注意

暖かくなると運動を始めるためにスポーツジムなどへ入会する方もいますが、退会やキャンセル時の解約料に関する相談が寄せられています。

また、最近は無人のスポーツジムも増えていますが、「問い合わせをしたいのに事業者が電話が繋がらない」といったトラブルもみられます。

? 利用していないのに月額料を払わなければならないの？

- スポーツジムの契約に限らず、契約は規約や契約書の内容に従うこととなります。
- そのため、利用開始前であっても、無条件で解約できない場合が一般的です。

💡 トラブルを防ぐために

- ① 入会前に「解約時のルール」(解約料の有無、返金の可否等)を必ず確認しましょう。
- ② 体験やお試しプランを申し込むときは…
 - ・自動的に本契約に切り替わらないか
 - ・いつまでに申し出れば変更できるかを
確認しましょう。
- ③ 解約したいときは…
 - ・解約方法 (窓口・Web・電話など)
 - ・締切日 (〇日前まで)を確認しましょう。
- ④ 無人のジムやオンラインレッスンでは、問い合わせ先 (電話番号・メール) を複数事前に控えておくと安心です。

有料老人ホーム 退去時の 修繕費は必要？



■神戸市に寄せられた実際の相談

母が有料老人ホームに6年前に入居した。亡くなって退去の手続きをしたところ、壁紙の張替えなどの修繕費を請求された。入居のときに、このような費用がかかるとは説明を受けておらず、納得できない。

? 修繕費を払わないといけないの？

- 原則として一般の賃貸住宅と同じように、年月の経過による劣化や、普通に生活してできる汚れ・キズは、入居者が負担する必要はないとされています。
- ただし、入居時に交わした契約書に特約がある場合は、その内容に従う必要があります。

💡 退去時のトラブルを防ぐために

- 入居前に「契約書」、「重要事項説明書」、「特約」の内容を必ず確認するとともに、事業者の説明を求めましょう。
- また、入居の際は、事業者と一緒にお部屋の状態を確認し、写真を撮るなど記録を残しておく心安いです。

悪質商法や契約トラブルなど、
消費生活に関する相談は **神戸市消費生活センター**へ

電話相談

消費者ホットライン ▶ **い や や 188**

平 日： 9:00～17:00

※平日は078-371-1221でもつながります (FAX: 078-351-5556)

土日祝： 10:00～16:00 ((独)国民生活センターにつながります。12/29～1/3を除く)

オンライン相談

ホームページからオンラインで相談 ▶



HPIはこちら



来訪相談は事前予約制。(神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階)