

～消費者注意情報～

ネットで見つけた事業者パソコン修理を頼んだが、広告表示より高額だった！

(令和元年12月26日)

相談事例

パソコンが動かなくなったので、インターネットで検索して、5,000円で修理ができるという事業者を見つけた。サイトのフォームに入力し、概算見積もりを求めたところ、4,800円と回答が来たので、申し込み、パソコンを送った。

ところが、その後、2万円という高額な見積書が送られてきたため、話が違うと思い、キャンセルを申し出た。しかし、事業者から、「キャンセルするならキャンセル料が4,000円かかる。」と言われた。広告や最初の見積額と大きく違う上、キャンセル料がかかることはどこにも書かれていなかった。

パソコンには大事なデータも入っており、どのような処理をされるか心配なのでパソコンを返却してほしいが、メールで問い合わせても返信がない。キャンセル料の支払いに納得できない。どうしたらよいか。



東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★パソコンの修理を依頼する事業者を決める際は慎重に！

事例のように、広告と実際の見積額や請求額が違い、高額だったという相談が寄せられています。パソコンの不具合を専門の事業者に依頼する場合は、ウェブサイト上の広告表示だけで決めるのはやめましょう。費用や契約内容、解約料などを利用規約や約款等で確認し、不明な点がある場合は事業者に直接確認しましょう。

また、1社だけでなく、複数の事業者に見積もりを依頼するなど、慎重に検討しましょう。

★パソコンは重要なデータの塊です。送付する際は慎重に！

パソコンを事業者に渡すと、個人情報などの重要なデータを全て預けることになります。パソコン送付後、事業者と修理料金等でトラブルが生じた際に、データを消されるのではないかと不安になり、仕方なく事業者の言い値にに応じてしまったという事例もありました。パソコンを送る前に、費用や修理内容等を聞き取り、データの取扱いや何かあった場合の補償等についても確認しましょう。また、データを取り出せる場合は、パソコンを送る前に必ずデータを別途保存しておきましょう。

★困ったときは消費生活センターにご相談ください！

事業者の対応に疑問を感じたり、困ったときは消費生活センターに相談してください。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。