

2015くらしのサポーター通信

知っておこう！契約とクーリング・オフ

- ハイライト：
- 今月のテーマ
 - ・知っておこう！契約とクーリング・オフ
 - ・洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！～特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています～
 - ・光回線やプロバイダの電話勧誘トラブルに注意！
 - お知らせ
 - くらしのコラム
 - 会社名を名乗らない勧誘電話に疲れる

1 はじめに

春は進学や就職で一人暮らしを始めたり、使えるお金が増えることで、初めて大きな金額の契約をする若者が増える時期です。特に20歳になりたての若者は、契約の未成年者取消しができなくなることもあり注意が必要です。契約とクーリング・オフ制度について知っておきましょう。

2 契約について

「契約」は法的な責任が生じる約束です。契約は、買い手の「買いたい」という申込みの意思表示」と売り手の「売りたいという承諾の意思表示」の合致によって成立します。契約は口頭でも成立し、原則として、成立した契約はどちらか一方の都合で解除することはできません。

3 クーリング・オフ制度について

訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘では、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。こんなとき、消費者が「頭を冷やして考え直す」ために導入されたのが、クーリング・オフ制度であり、主に特定商取引法で規定されています。

法律で定められた期間内であれば、消費者は違約金等を支払うことなく無条件で契約を解除することができます。

クーリング・オフができる取引(特定商取引法)	期 間
訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗契約を含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
訪問購入	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法)	20日間

4 クーリング・オフできる！？

<事例1> 友達の紹介でエステの無料体験に行った。肌診断機で見て「今後シミやくすみになる」などとしつこく勧誘され、断り切れずに30万円



のエステと化粧品を契約してしまった。後から考えると高すぎるので解約したい。

👉 アドバイス

店舗で契約した場合でも、一定の取引についてはクーリング・オフ制度が適用されます。契約期間が1か月以上で契約金額が5万円以上のエステティックサービスは、「特定継続的役務提供」としてクーリング・オフの対象となり、店舗で契約した場合でも、法定書面の受領日から8日間はクーリング・オフができます。

＜事例2＞インターネット通販でコートを購入したが、届いた商品はパソコンの画面で見た感じと違う。気に入らないのでクーリング・オフしたい。

👉 アドバイス

通信販売には不意打ち性がないので、クーリング・オフ制度は適用されません。返品特約の記載がない場合は、商品が届いてから8日以内は返品することができますが、返品のための送料は購入者の負担となります。

洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！ ～特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています～

洗濯用パック型液体洗剤は、中性の濃縮液体洗剤を水溶性のあるフィルムで包んだ、触ると柔らかいもので、新たな形の洗濯用洗剤として、近年、日本でも製造販売が行われています。

この洗剤は、計量の必要がなく簡便という利点がありますが、フィルムは水に溶けやすいため、子どもが握ったり噛んだり遊んでいるうちに、フィルムが破れ、洗剤が口や目に入る等の事故が発生しています。特に3歳以下の乳幼児に被害が集中しています。



代表的な洗濯用パック型液体洗剤



幼児（3歳）が手に持った様子



濡れた手で軽く握った場合、フィルムが破れ中身が簡単に出ました。

消費者の皆様へ

- （1）洗剤は子どもの手の届くところには置かないようにしましょう。
- （2）洗剤を使用後は、必ずフタをしっかりと閉めて、子どもの手の届かない場所にすぐ戻すよう習慣づけましょう。
- （3）パック型液体洗剤を濡らさないように、気を付けましょう。

対処方法

●飲んでしまった場合

口をすすがせ、水又は牛乳を少量飲ませて、受診する。吐物が気管に入ってしまうおそれがあるため、無理に吐かせない。

●目に入ってしまった場合

こすらずに、すぐに水で10分以上洗い流して、受診する。

●皮膚についた場合

すぐに大量の流水で洗う。付着した衣服は脱ぐ。

主な相談機関

◆小児救急電話相談 **#8000**をプッシュすると、県の相談窓口へ自動転送されます。

休日、夜間の子どもの急な病気への適切な対処の仕方や、受診する病院等について、小児科医や看護師のアドバイスを受けることができます。

◆（公財）日本中毒情報センター **中毒110番**

医薬品、化学物質（たばこ、家庭用品など）、動植物の毒などによる中毒事故への対処について、薬剤師等のアドバイスを受けることができます。

電話 **072-727-2499**（24時間対応）

光回線やプロバイダの電話勧誘トラブルに注意！

インターネット通信サービスに関する相談件数は、平成26年度（4～2月）は162件で、前年同期の115件から大幅に増加しています。光回線に関する相談とプロバイダに関する相談が半々程度となっています。

光回線の相談事例

月々の電話料金が安くなると電話で勧誘され、光電話を契約した。電話料金自体は安くなったようだが、別途「光回線利用料」がかかり、あまり電話をしないので、全体でかかる費用が高くなった。解約には3万円の解約料がかかると言われた。不満。

プロバイダの相談事例

大手電話会社を名乗り、プロバイダ料金が安くなると電話があった。プラン変更の案内かと思って承諾した。遠隔操作で作業が終わった後、不審に思い電話をかけたところ、違う業者であることが分かった。解約を申し出ると、3年以内に解約すると解約料が2万円かかると言われた。解約料の説明はなく、初めて知った。クーリング・オフできないか。

📞 アドバイス

光回線やプロバイダなど電気通信サービスの契約には、クーリング・オフ制度は適用されませんが、業者の勧誘が不適切な場合は、無条件で契約を解除できる場合があります。おかしいと感じたら、あきらめず、まずは消費者情報センターまで御相談ください。

徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

電子メール

t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

ホームページ

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

くらしのサポーター通信はこちら

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/supporthp/>



すだちくんが消費者庁から、平成27年度の「消費者教育推進大使」に委嘱されました！

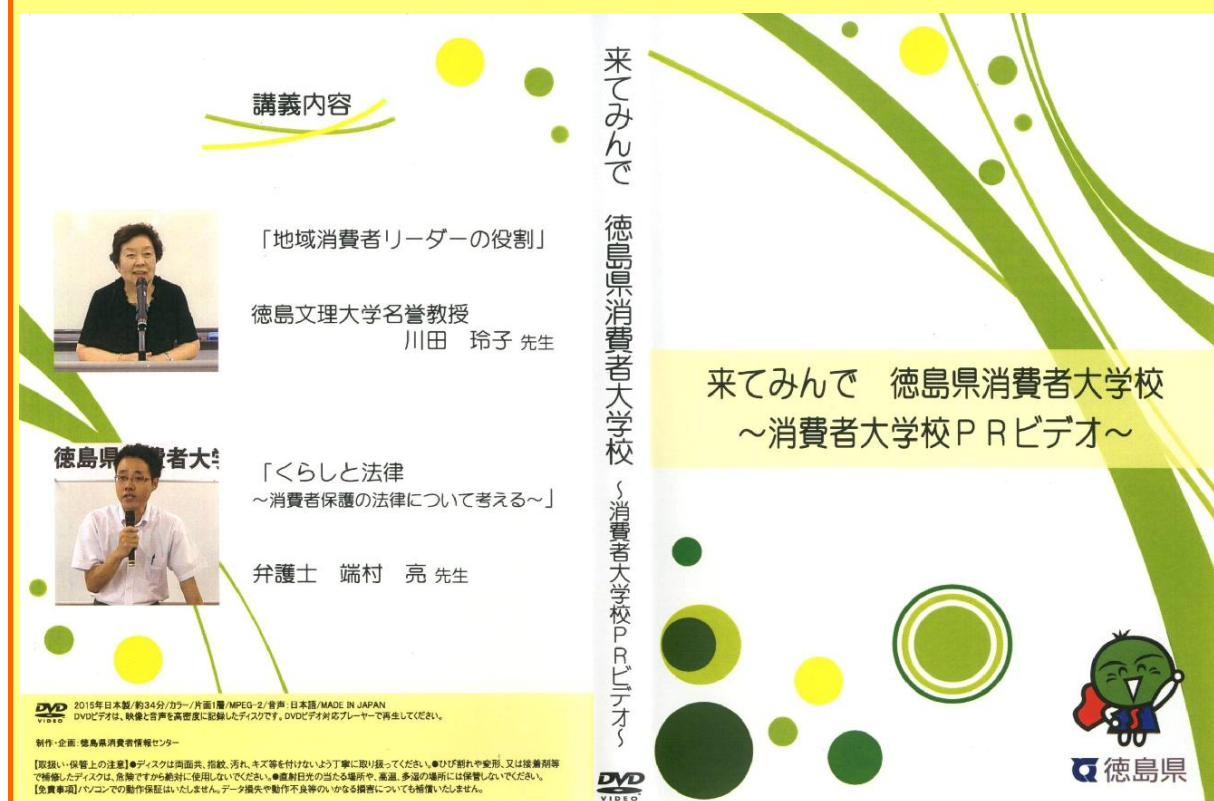
お知らせ

消費者大学校PRビデオを作成しました！

平成26年度 徳島県消費者大学校の講座のうち、徳島文理大学名誉教授 川田玲子先生による「地域消費者リーダーの役割」と弁護士 端村亮先生による「くらしと法律」のダイジェストを収録したDVD「来てみんなで 徳島県消費者大学校」を作成しました。

県民の皆様に貸出しを行っていますので、ぜひ御覧ください。

問合せ NPO法人徳島県消費者協会 電話088-625-8285



くらしのコラム

会社名を名乗らない勧誘電話に疲れる

2月から3月にかけて、毎日のように、朝晩のごとく電話がかかってきた。「大手電話会社云々」から始まるのだが、インターネットをしていますか、携帯電話代がお得になる云々もあった。

こういう問題が、消費者協会で問題になっており、消費者情報センターにもクレームがあるとかで、安いと言われて、変更したのだが、結果として高い場合もあるようですね、と返事した。

詳しく説明した案内書を送ってくれ、と言うと、〇〇までがキャンペーンなので間に合いませんよ、と。それでも良いから送ってきたら考える。電話をするな！

翌日、また電話があった。よく聴くと大手電話会社でないとも、また、初めての電話だとも。

くらしのサポーター 三原茂雄



くらしのサポーター担当者より

新年度を迎え、あわただしい日々をお過ごしのことと存じます。

さて、今年度のくらしのサポーター活動手帳ですが、横幅を狭くし、定型封筒に入るようにしました。記入スペースが若干小さくなりましたが、御理解のほど、お願いいたします。

今年度も皆様とともにがんばって参りますので、よろしくお願い致します。