

「くらしすと」とは？

消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い
「暮らし+Finest=くらしすと」と名付けられました。

もくじ

- もっと知りたい！クーリング・オフ 2
 くらしの商品安全室からのお知らせ 3
 おしらせ 4

こんな消費者トラブルには気をつけて！

全国統一
テーマ5月は消費者月間です
学ぶことからはじめよう
～自立した消費者に向けて～

キャンペーンにつられて契約したエステを解約したい

昨日クーポン雑誌の無料エステ券を使って、痩身エステの施術を受けました。そのとき「お手入れは続けないと意味がない。今ならキャンペーンでお得」と勧められ、30回30万円のコースをクレジット契約しました。でも、家に帰ってから「やはり高い、支払いも大変だ」と思うようになり、解約したいのですが、どうすればいいですか？



契約金額が5万円を超え、かつ1カ月を超える期間提供されるエステティックサービスは、契約書面を受け取った日を含め8日以内であれば、クーリング・オフできます。化粧品などの関連商品を購入していても、使用していない商品はクーリング・オフできます。クーリング・オフすれば、消費者は一切の負担を負うことなく無条件で契約を解除できます。クーリング・オフ期間が過ぎていても中途解約ができます。

無料サービスや体験サービスを受けた時に勧誘されて申し込み、その後思い直して解約を申し出ても、応じてもらえなかったり、手数料を請求されたというケースもあります。安易に申し込みず、慎重に契約するようにしましょう。困ったときは、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

クーリング・オフ制度についての詳細は、2ページ参照 ➡

もっと知りたい!クーリング・オフ

クーリング・オフってなに?

「消費者を守る特別な制度」です。特定商取引法などの法律に定められています。いったん契約した場合でも、一定期間内であれば「消費者が無条件で契約の解除ができる制度」で、解除の理由はありません。

クーリング・オフができるのはどんなとき?

消費者が訪問販売や電話勧誘販売などで契約をしたときや、エステなどの長期の契約をしたとき、マルチ商法などの複雑でリスクが高い取引を契約したときなどです。

通信販売には、クーリング・オフ制度がないので注意しましょう!



「特定商取引法」でクーリング・オフができる取引と期間	
取引形態	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などを含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	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、モニター商法など)	20日間
訪問購入 (購入業者が自宅等を訪問して貴金属など商品の買い取りを行うもの) ※平成25年2月21日以降の契約が対象 ※クーリング・オフ期間内は、消費者は購入業者に対して売却した商品の引き渡しを拒むことができる	8日間

「特定商取引法」以外のクーリング・オフ制度にはどんなものがあるの?

主なものに、個別クレジット契約※(8日間または20日間、取引形態によって異なる。割賦販売法)、投資顧問契約(10日間、金融商品取引法)、生命保険・損害保険契約(8日間、保険業法)などがあります。消費生活相談窓口にお問い合わせください。

※ 個別クレジット契約……商品を購入する際、個別にクレジットの審査を受けて利用する契約

クーリング・オフ期間はいつから数えるの?

事業者から契約書など法律で定められている書類を受け取った日から数えます。必ず受け取った日を含めて数えましょう。また、クーリング・オフ制度は「発信主義」なので、期間内に発送すれば、事業者に到達するのが期間後でもクーリング・オフができます。

クーリング・オフはどうやるの?

- 記載例を参考に、必ず書面で行いましょう。
- クーリング・オフ期間内に通知しましょう。
- クレジット契約をしている場合は、販売会社と信販会社に同時に通知しましょう。
- はがきの両面をコピーしておきましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」で送付しましょう。
- はがきの両面コピーと契約書や、郵便局の受領書と一緒に保管しておきましょう。

記載例	
郵便はがき □□□□□□ 〇〇市〇〇区〇〇町 〇丁目〇番〇号 〇〇〇〇会社 代表者様 オモテ	契約解除通知書 ①申込日(または契約日) 〇〇年〇〇月〇〇日 ②商品名(またはサービス名) 〇〇〇〇〇〇〇〇〇 ③契約金額 〇〇〇〇〇〇円 ④会社名 〇〇〇〇会社 ⑤担当者名 〇〇〇〇 上記日付の申し込みは撤回(または契約を解除)します。 なお既払額の〇〇〇円を返金し商品を引き取ってください。 〇〇年〇〇月〇〇日 (契約者) 住所 氏名 ウラ

クーリング・オフすると、どうなるの?

- 契約は初めからなかったことになります。
- 受け取った商品の返還も、事業者の負担で行われます。
- サービスを受けていた場合でもお金を払う必要はありません。損害賠償や違約金を支払う必要もありません。
- すでに支払ったお金があれば返してもらえます。
- クーリング・オフが適用されない商品・サービスがあります。

クーリング・オフができるのに、事業者が「クーリング・オフはできない」と言って取り合わないときや、返金に応じないときなどは、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口へ、相談しましょう。

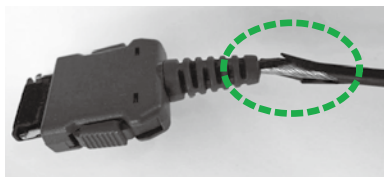
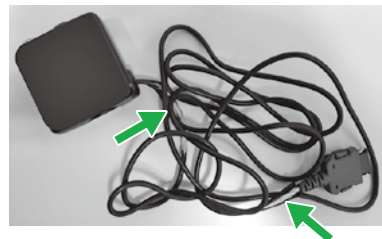
くらしの商品安全情報室からのお知らせ

平成24年度にくらしの商品安全情報室に寄せられた相談の中から、くらしに身近な事例を紹介します。



携帯電話の充電器 被膜のはがれ

事例1 4、5年前に購入した携帯電話の充電器を使用中に、コード部分の被膜の一部が剥がれていることに気が付いた。火災になっては危険だと思い、すぐにコンセントから抜いた。



事例2 1年数カ月前に購入した携帯電話の充電器は、電話機との接続部分の被膜が剥がれて内部の線が見えている。家族も別の充電器で同じように被膜が剥がれたことがある。危険だと思うので充電器の被膜が剥がれた原因を知りたい。

相談品(事例1、事例2)およびそれぞれの相談同型品について商品テストを実施した結果、被膜に溶けたあとが認められないことや、苦情部分と相談同型品の成分の比較などから、2つの事例とも充電器のビニール被膜の剥がれは樹脂の劣化によるものと推測されました。

樹脂の劣化は経年のほか、湿気や紫外線も一因となります。充電器は直射日光の当たらない風通しの良い場所で使用しましょう。また、被膜が剥がれた場合でも、中の芯線自体にコーティングが施されているため、すぐに火災等に至ることはありませんが、過熱やひび割れ等の異常がないか確認をし、状況に応じて購入店に相談しましょう。

洗濯で衣類に破れと汚れが生じた

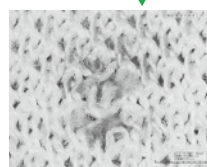
事例3 洗剤と酸素系漂白剤を入れて洗濯機の「念入りコース」で洗濯をしたところ、ポロシャツには茶色のシミと破れ、下着のシャツには茶色のシミが発生した。

ポロシャツ、下着のシャツとも何かに擦れたような形状で赤茶色に変色していました。蛍光X線分析の結果、変色部分から鉄成分が検出されました。洗濯量に対する洗剤の量がメーカー指定の量よりも多かったため、衣服に付着していた鉄分に酸素系漂白剤が反応したことが赤茶色のシミ・穴あきの原因になったと考えられます。錆などの鉄分と酸素系漂白剤が化学反応すると衣類を傷める原因になりますので、鉄を含むヘアピンなどが洗濯機内に混入しないように注意しましょう。また、洗剤は表示をよく見て、洗濯量や汚れ具合にあった量を使用しましょう。

ポロシャツ(背面)



40 倍
拡大

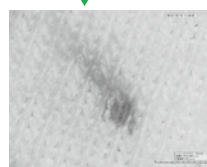


●茶色のシミ
●破れ

下着のシャツ(背面)



20 倍
拡大



●茶色のシミ

くらしのトピックス

●「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意ください!

被害回復のため手数料が必要と言われてたり、新たな投資商品などの契約を勧められても、絶対に取り合わず、慌てて契約したりお金を支払ったりしないで、お住まいの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

くらしのトピックス

●活水カートリッジの訪問販売事業者に6カ月の業務停止命令!

大阪府は、主に新築マンションに引っ越した直後の消費者宅を訪問し、事業者名や訪問の目的を告げず、マンション関係者を装って活水カートリッジの訪問販売を行っていた有限会社リーブ(リーブコーポレーション)に対し、特定商取引法に基づいて3月23日から6カ月の業務停止命令を行いました。

大阪府・大阪市連携消費者月間講演会

テーマ ～信頼できない話は大声でやってくる～ **ニセ科学にだまされないくらしかた**

日時 5月28日(火) 18時30分～20時00分

場所 追手門学院 大阪城スクエア 大手前ホールC・D
【住所】〒540-0008 大阪市中央区大手前1-3-20
追手門学院大手前中・高等学校本館6階
【最寄駅】地下鉄・京阪電車「天満橋」駅

申し込み・問い合わせ先 (公財)関西消費者協会

TEL:06-6612-2330 FAX:06-6612-0090

e-mail staff@kanshokyo.jp URL http://kanshokyo.jp/

主催:大阪府・大阪市 企画・運営:(公財)関西消費者協会

定員 100人(先着順・定員になり次第締め切ります)

講師 菊池 誠 (大阪大学サイバーメディアセンター教授)

申し込み方法 TEL・FAX・メール・ホームページ



くらしの達人! わんデー講座

テーマ 知っておきたいSNS ～ソーシャル・ネットワーキング・サービスに関わるトラブルなどについて～

内容 フェイスブックやツイッターといったSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の基本的な知識や、よくある疑問などについてお答えします。その他、ネット通販に関するトラブル事例などについてもご説明します。

日時 5月29日(水) 14時00分～16時00分

場所 難波市民学習センター 講堂
【住所】〒556-0017 大阪市浪速区湊町1丁目4番1号OCATビル4階
【最寄駅】地下鉄:なんば駅、JR:南海:難波駅、近鉄:阪神:大阪難波駅
【電話番号】06-6643-7010

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方

申し込み・問い合わせ先 毎日、10時00分～17時00分 大阪市消費者センター TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

定員 70人(※申し込み多数の場合は抽選)

講師 原田 由里 (一般社団法人 ECネットワーク 代表)

締め切り日 5月22日(水)

申し込み方法 電話、大阪市電子申請システム(大阪市消費者センターホームページから)

その他 一時保育はありません。

金融・経済講演会

テーマ 高齢者を支えるネットワーク ～能力と財産を生かして幸せに暮らせる社会～

日時 平成25年7月18日(木) 14時00分～15時30分

場所 大阪銀行協会 7階大会議室
【最寄駅】地下鉄谷町線・中央線「谷町四丁目」駅(6号出口上る)

定員 200人

講師 堀田 力 (弁護士・さわやか福祉財団理事長)

申し込み・問い合わせ先

〒530-8660 大阪市北区中之島2-1-45 日本銀行大阪支店内 大阪府金融広報委員会事務局 TEL:06-6206-7748 FAX:06-6233-6080

主催:大阪府金融広報委員会 後援:大阪府、金融広報中央委員会

申し込み方法 ハガキまたはFAXでお申し込みください。

<記載事項>

①7月18日②郵便番号③住所④氏名(フリガナ)⑤年齢
⑥電話番号⑦質問事項(ある方のみ)⑧くらしすと
※応募者の個人情報は、当委員会が責任を持って管理いたします
(当講演会入場券の作成・発送、照会対応に利用します)



地域講座のご案内

地域の団体などの要請により講師を派遣し、ビデオを使用しながら、テーマに応じた内容で消費者問題について学んでいただく講座を実施しています。研修などにご活用ください。

テーマ 悪質商法の被害にあわないために

高齢者をねらった悪質商法と対処法
若者をねらった悪質商法と対処法 など

開催日 毎日 (※夜間開催も可能です)

時間 30分から120分

その他 原則10人以上。会場は大阪市内に限る。
開催希望日の1カ月前までにお申し込みください。

申し込み・問い合わせ先 毎日、10時00分～17時00分 大阪市消費者センター

TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525 ※ホームページからもお申し込みいただけます。

大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6614-0999 毎日 10:00～17:00 (12月29日～1月3日は除く) ※大阪市内にお住まいの方が対象です。

メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。(12月28日～1月3日は除く)

ホームページ

http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/

エルちゃん



大阪府消費生活センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6616-0888 月～金 9:00～17:00 年末年始、祝日は除く ※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

メール相談 府消費生活 電子メール相談 **検索** (年末年始、土・日・祝日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

ウェブサイト「消費生活事典」

消費生活事典

検索

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

■日曜日/06-6203-7650 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

※お電話をおかけの際は、番号をよくご確認のうえ間違えないようおかけください。