

くらしと

春

spring
Vol.84

もくじ

- 2 クーリング・オフ
できる事例・できない事例
- 3 クーリング・オフするには
- 4 おしらせ

「くらしと」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=くらしと」と名付けられました。

2016年 5月(平成28年)

5月は消費者月間です

こんな
消費者トラブルに
気をつけて!

ケース1

クーリング・オフ
できるとき～!

お客様のスタイルを
より美しくするサプ
リメントです。今なら
送料無料、5箱分の
お値段で6箱お送り
します!

じゃあ、
買います

ケース1の事例ではクーリング・オフできますが、
ケース2の事例ではできません。どこがちがうのか
いっしょに見ていきましょう。

2ページ参照 ➡

ケース2

クーリング・オフ
できないとき～!

商品番号
123-456を
ください!

送料無料! 今すぐお電話を!
ダイエットサポート・サプリメント

※返品不可

商品番号:123-456

消費生活相談員



クーリング・オフって、何でもできるんちゃうのーっ!?



訪問販売など法律で決められた取引について、一定期間内であれば、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。



ケース1 電話勧誘販売

前ページのケース1の事例では、電話でサプリメントを勧められて購入しています。これは電話勧誘販売にあたり、**クーリング・オフできます**。

迷惑だと思いながらも話を聞いてしまうと、事業者は「以前にもお話をさせていただきました」などとしつこく電話をかけてきます。親しげにあなたや家族の健康を気遣ったり、美容や健康などの世間話をしたりして、販売につなげていきます。

話が長引くと心理的に電話を切りにくくなりがちで、つい、購入してしまうことになりかねません。いらないときはきっぱり断ることが大切です。

もし断り切れず購入してしまっても、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフすることが可能です。また、8日を過ぎていても、事業者がウソを告げられていたり、受け取った書面に不備があったりする場合は、クーリング・オフを主張することができます。ただし、3,000円未満の商品を現金で支払った場合など、商品によってはクーリング・オフができない場合もありますので、お住まいの市町村の消費生活相談窓口



に相談しましょう。

ケース2 通信販売

さて、次はケース2のテレビショッピングの場合です。テレビ・インターネット・カタログショッピングなどの通信販売は**クーリング・オフできません**。

クーリング・オフは「突然電話がかかってきた」「突然声をかけられた」など、不意打ち性が高い販売方法から消費者を守るためのものです。通信販売は、実物の確認はできませんが不意打ち性が低いことから、クーリング・オフはできません。自分でお店に行き買った場合も同様です。

通信販売にクーリング・オフ制度はありませんが、通信販売の事業者は消費者が購入する際の条件「返品できるか」「返品の条件」「送料について」等を画面に表示したり、広告に記載したりしなければなりません。

消費者はそこに書かれたルールに従うことになり、「**返品不可**」と書かれていれば**返品はできません**。注文する前によく確認しましょう。

「返品」についての表示がない場合は、商品の受け取り後、8日以内なら返品することができます。ただし、返品にかかる送料は原則消費者の負担です。

クーリング・オフって返品のことちゃうん?

クーリング・オフとは「頭を冷やしてもう一度考えましょう」という意味で、「契約時に戻って、何もなかったことにする」ということです。買った商品を返す「返品」とは違い、最初から契約がなかったのですから、払ったお金は返してもらい、受け取った商品がある場合の返送費用も事業者が負担します。

マルチ商法は20日以内

商品を購入して会員になり、新たに会員を勧誘して、その会員に商品を買わせたり、会員を勧誘させたりする取り引きをマルチ商法(連鎖販売取引)といいます。この場合クーリング・オフできますが、その期間は、事業者から法で定められた契約書面を受け取った日か、商品を受け取った日のいずれか遅い方の日から数えて20日以内となります。

電気通信サービスもOKに!

光回線やプロバイダ等の「電気通信サービス販売契約」については、平成28年5月21日から、クーリング・オフに類似した契約解除の制度が適用されるようになります。

クーリング・オフするには

- 契約解除通知書(はがき)で通知します。(期間内にはがきを出せば、事業者が届いていなくても有効です)
- ハガキの両面をコピーし、特定記録郵便か簡易書留で送ります。
- はがきのコピーは、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。
- クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。



はがきの記入例

切手 〇〇市〇〇区〇〇町 〇〇丁目〇番〇号 〇〇〇〇会社 代表者 様 特定記録郵便	契約解除通知書 ①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 上記日付の契約を解除します。 なお、既払額の〇〇〇〇円を返金し、 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
--	--

5月は消費者月間です

平成28年 統一テーマ『みんなの強みを活かす ～安全・安心な社会に一億総活躍～』

国においては、昭和63年以降、毎年5月を「消費者月間」とし、消費者、事業者、行政が一体となって、消費者問題に関する啓発・教育等の事業を集中的に行っています。

統一テーマのもと、多様な主体の活躍による、安全・安心で豊かな社会の実現を目指します。

くらしのトピックス

子どもの服選びにご注意!



子ども服のパーカーなどに付いているひもは、遊具やドアなどに引っ掛かるなどして思わぬ事故につながる可能性があり、死亡事故も起きています。

このような事故を防ぐため、子ども服のひもの安全基準のJIS規格が定められました。

子ども服は、デザインだけでなく、安全性も考えながら選ぶことが大切です。

あっ、あぶない!子どもの誤飲事故



子どもの誤飲事故が増えています。誤飲事故についてよく知らない保護者もいます。

乳幼児はつかんだ物をなんでも口に入れようと、子どもは興味本位で飲んでしまうことがあります。特に医薬品の誤飲は重い健康被害を生じるおそれがあります。

医薬品はきちんと保管しましょう。万が一、子どもが医薬品を誤飲した場合は、子どもの状態や薬の名称、飲んだ量を確認した上で、直ちに専門の相談機関に連絡し、必要に応じて医療機関で受診しましょう。

大阪府大阪市連携消費者月間講演会（イブニングセミナー）

テーマ	得する選択 損する選択 ～多様化するサービスの選び方～	場所	エル・おおさか 南1023（大阪府立労働センター） 【住所】〒540-0031 大阪市中央区北浜東3-14 地下鉄谷町線・京阪電鉄「天満橋」駅から徒歩300m
内容	私たちは、さまざまなサービスを利用しながら暮らしています。でも「安い」「便利」「ポイント付与」など、表面に見える「おトクさ」だけで選んでいませんか。「安いと思っていたら長期契約が条件だった」というケースなどもあり、自分のライフスタイル等に合わせて上手にサービスを選ぶことが必要です。よりよい生活設計のためにサービスの選び方について考えてみませんか。	定員	120人（※先着順：定数に達しましたら締め切ります）
日時	5月27日（金） 18時30分～20時00分	申し込み方法	TEL・FAX・ホームページ申し込みフォーマット・メール
講師	谷口 真由美（大阪国際大学 准教授）	申し込み問い合わせ先	（公財）関西消費者協会
主催	大阪府・大阪市		TEL:06-6612-2330 FAX:06-6612-0090 E-mail staff@kanshokyo.jp URL http://kanshokyo.jp/

エルちゃんの“わん”デー講座

テーマ	あなたに合った電気を選ぶ?! ～電力の小売全面自由化でどうなるの～	日時	5月24日（火） 14時00分～15時30分
内容	これまでは家庭や商店向けの電気は、各地の電力会社だけが販売しており、電気をどの会社から買うか選ぶことができませんでした。今年4月から電力の小売全面自由化が開始され、新規参入した電力会社や電気メニューを選択できることになり、ライフスタイルや価値観に合わせ、電気の売り手やサービスを自由に選べるようになりました。 この講座では、小売全面自由化された電力供給の仕組みがどうなっているのか、自由化は生活にどんな影響を与えるのか、電力会社を切り替えるには何に注意する必要があるのか等わかりやすくお話しします。	場所	ハグミュージアム 5階 ハグホール 【住所】〒550-0023 大阪市西区千代崎3丁目南2番59号 【最寄駅】地下鉄：ドーム前千代崎駅、JR：大正駅、阪神：ドーム前駅
講師	経済産業省 電力取引監視等委員会事務局 職員	対象	大阪市内在住・在勤・在学の方
申し込み問い合わせ先	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）
		締め切り日	5月17日（火）（締切後も定員に満たない場合は随時受け付けます）
		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。

「大阪市消費者保護審議会」公募委員募集

市民のみなさんのご意見を市政に反映させるため、消費者の立場から参加していただける大阪市消費者保護審議会の委員を募集します。

応募期間	5月18日（水）～6月8日（水）	応募方法	郵送（※8日消印有効 FAX不可）
定員	2人	応募要領	「消費者被害の防止について」地域活動や日常生活などそれぞれの場に応じて、あなたが思うことをテーマにした作文（800字以内）と、別に住所・氏名（フリガナ）、年齢、性別、電話番号、職業、これまでの取組みを記載して、提出してください。なお、様式は自由です。
対象	大阪市内在住の方（ただし、本市職員は除く）		
任期	2年間		
申し込み問い合わせ先	大阪市消費者センター TEL:06-6614-7521 FAX:06-6614-7525		

金融・経済講演会

テーマ	日本経済のゆくえ	講師	伊藤 元重（学習院大学 国際社会科学部 教授）
日時	7月21日（木） 19時00分～20時30分	<記載事項>	①7月21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くらしと
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番出口上がる）		※お申し込み多数の場合は抽選とします。 ※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）。
定員	200人		
申し込み方法	ハガキまたはFAXでお申し込みください。		
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、近畿財務局、金融広報中央委員会		



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/



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、祝休日は除く ※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
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・相談員協会 ■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お間違えないようおかけください。