

## ショッピングモールで勧誘された ウォーターサーバーに注意!!



### 【事例】

ショッピングモールで、「1ヶ月間は無料。その後も毎月500円程度でおいしい水が飲める」と勧誘され、ウォーターサーバーのレンタルと2ヶ月に1回の水の定期宅配契約をした。自宅にサーバーと水が届いたが、設置方法が分からず、自分で管理できないと思った。その日のうちに電話で解約を申し出たところ1万6千円の高額な解約料を請求された。解約料が発生するという説明は聞いていない。  
(70歳代 女性)

## ひとこと助言!!契約前によく考えよう!!

- ☑ ショッピングモール等の店舗内に設置された特設ブースで、勧められたウォーターサーバーがよさそうに思えても、自宅に設置出来るのか、水の交換が一人で出来るのか等、実際に管理・取り扱いが出来るか、本当に必要かどうかを契約前に考える!!
- ☑ ウォーターサーバーのレンタル契約は、契約期間が複数年と定められていたり、中途解約すると解約料が発生したりするので注意が必要です。  
契約する際は、管理・取り扱い方法だけでなく、契約金額や解約条件等、契約内容をよく確認する!!
- ☑ 場合によってはクーリング・オフを行うことができます。  
困ったときは、消費生活センター等にご相談ください!!



国民生活センター「見守り新鮮情報 第311号」より

困ったな、どうしたらいいのかなと思ったら・・・  
消費者ホットライン ☎ 188まで

奈良県消費生活センター

〒630-8122  
奈良市三条本町8-1  
シルキア奈良2F  
☎0742-36-0931



消費者  
ホットライン  
188

奈良県消費生活センター  
中南和相談所

〒635-0085  
大和高田市片塩町12-5  
大和高田市市民交流センター3F  
☎0745-22-0931

# 覚えておこう!!クーリング・オフ制度

## クーリング・オフとは…

いったん契約した場合でも、特定の取引については、一定期間内であれば消費者が無条件で契約解除できる制度です。



## クーリング・オフすると…

- ◎契約は、はじめからなかったことになります。
- ◎受け取った商品は送料を事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらえます。
- ◎サービスを受けていた場合でも、対価を支払う必要はありません。
- ◎損害賠償や違約金も請求されません。

## クーリング・オフするには…

契約解除通知書(はがき・電子メール・FAXなど)で通知します。  
※期間内に通知を送れば、事業者へ期間内に届かなくても有効です。

はがきの場合は、両面コピーし、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。

電子メールやFAXなどの場合は、契約書面で通知先や通知方法を確認し、通知後は送信した証拠(通信履歴や画面のスクリーンショット)を保存しておく。

クレジットカードで支払ったり、個別クレジット契約したりした場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。  
※クレジット会社には、はがき等の「書面」で通知します。

2022年6月1日から電子メールやFAXなどで通知できるようになりました。



## 特定商取引法のクーリング・オフ期間(契約書を受け取った日を含める)

8日間

- ・訪問販売…点検商法、かたり商法、新聞購読
- ・電話勧誘販売…利殖商法、送りつけ商法
- ・訪問購入…押し買い(貴金属など)
- ・特定継続的役務提供…エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療など



20日間

- ・連鎖販売取引…マルチ商法、ネットワークビジネスなど
- ・業務提供誘引販売取引…内職商法、モニター商法など



### クーリング・オフできない場合

- ◎店舗での買い物、通信販売(インターネット取引含む)
- ◎3,000円未満のものを現金で買った場合



近畿府県消費者啓発資料共同作成「あま〜い誘いにご用心!」より

クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、  
すぐに消費生活センターに相談しましょう!!  
消費者ホットライン ☎188まで





# 消費者の目



奈良県消費生活センターでは「消費者の目」として毎月第1火曜日の奈良新聞(朝刊)に消費者に気を付けてほしい消費者トラブルや役に立つ情報を掲載しています。

## —柔軟剤による衣類の変色—



【問】  
柔軟剤がシミや変色の原因になることがありますか？



必ず衣類の取り扱い表示に従い、使用方法と適量を守って使用しましょう!!



柔軟剤は、糸または織物や編み物の柔軟性を高めるための仕上げ剤として使用され、静電気を抑える効果や衣類を香り高く保つための香料が含まれたものもあります。



まれに柔軟剤の原液が直接衣類にかかったり、その成分が繊維に過剰に残留するなど、誤った使用方法によって衣類のシミや変色の原因になることがあります。



### チェックポイント!!



- ☑ 柔軟剤には使用期限が設定されていません。保存期間や保存状態によっては、劣化することも考えられます。分離した柔軟剤や、粘度が高く水に溶けにくくなった柔軟剤は、使用を避けた方が良いでしょう。
- ☑ 汗や皮脂の汚れが、衣類に残った状態で柔軟剤を使用すると、汚れを覆うことになり、その汚れが変色の原因になることがあります。柔軟剤を使用する前に、衣類をきれいに洗いましょう。

奈良新聞「消費者の目」令和5年6月6日掲載



### 消費者カクイズ



- 1 クーリング・オフできるものはどれでしょうか？  
A:業者からの電話で勧められ、化粧品セットを購入した。  
B:インターネット通販で掃除機を購入した。  
C:デパートで店員に勧められてカバンを購入した。
- 2 クーリング・オフのやり方で正しいものはどれですか？  
A:期限内に業者に電話で連絡すればよい。  
B:期限内に契約日、商品名、金額、担当者名等と契約者の氏名・住所を記載した解約通知書を記録の残る方法で業者に郵送するか、電子メールで送信する。その際、書面のコピーや画面のスクリーンショットを撮影し、残しておく。  
C:Bの解約通知書を作成し、クーリングオフ期日までに業者住所に届くように送付する。送付後、業者から受領の連絡があって初めて解約となる。
- 3 次の事例の対応として適切なものを選びましょう。  
(事例)5日前、「無料で屋根の点検をします」と訪問してきた業者に見てもらった。点検後、業者から「このままでは雨漏りして大変なことになる」と言われ、200万円の屋根工事の契約をした。既に工事が始まっているが、家族から契約を反対された。代金はまだ支払っていない。  
A:工事の途中や工事が完了した場合はクーリング・オフができない。  
B:代金を支払う前ならばいつでもクーリング・オフができる  
C:契約書面を受領してから8日以内であれば、クーリング・オフができる。



# 古い扇風機の発火に注意!!



## 【事例】

15年以上前に購入した扇風機を数時間使い続けたら、羽根の付け根部分から火が出た。テーブルの上に置いていたものが燃え、消火器で火を消したが、テーブルクロスに小さな焼け焦げができた。  
(当事者:90歳代)

## 注意

長期使用に伴い部品や材料に劣化が生じ事故が起きることがあります。過度な発熱、異常な音や振動、異臭、正常に作動しない場合は、すぐに電源プラグをコンセントから外して、使用を控えるか、製造業者等に相談する。

## 注意

製造年、**※標準使用期間**などを確認する。使用頻度や使用環境により、期間内であっても経年劣化に起因する事故が発生する可能性があるので注意する。

**※標準使用期間とは・・・一般的な使用条件の下で使用した場合に安全に使用することができる期間です。**

## 注意

製造から長期間経過した扇風機は、使用しないときは電源プラグをコンセントから抜いておく。



国民生活センター「見守り新鮮情報 第452号」より



## 消費者カクイズの答えと解説



- 1. A**  
Aは電話勧誘販売にあたりますのでクーリング・オフは可能です。Bのインターネット通販やCの店舗販売はクーリング・オフの対象外です。ただし通信販売は返品トラブルが多いことから、返品条件を広告に表示すること(返品特約)が義務付けられています。注文する際は必ず確認しましょう。
- 2. B**  
特定商取引法では、クーリング・オフは解約の意思を業者に書面やメールで伝えるとされています。クーリング・オフは発信主義ですので書面を業者に発信した日が期限内であれば成立し、業者からの連絡は不要です。例えば訪問販売や電話勧誘販売など、クーリング・オフ期間が8日間の場合は、契約書面をもらった曜日の次の同じ曜日までに発信する、と覚えておきましょう。
- 3. C**  
事例は訪問販売に該当し、契約書面を受領したから8日以内であれば、工事の有無にかかわらずクーリング・オフができ、支払った代金は返金されることとなります。工事が終了していても、消費者は事業者は無償で原状回復を要求することができます。

