



くらしのフレッシュ便

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

相談ファイル

点検商法にご注意ください！

〈相談内容〉

自宅に知らない業者が「水漏れがあるか床下を点検させてください」と訪問してきた。点検してもらおうと「床下がカビだらけになっている」と説明され、床下換気扇の設置を勧められた。金額が高額だったため契約するか迷っていたら、業者が設置工事を始めてしまった。3日で工事が終了し、その後、契約申込書に記入した。契約申込書の裏面にクーリング・オフについての記載があったので解約しようと思っている。(60歳代 女性)



〈アドバイス〉

点検商法の手口について情報提供した上で、クーリング・オフについて説明し、はがきの書き方などを助言しました。また、センターから業者に電話をかけ、クーリング・オフする旨を伝えました。

点検商法は、点検を口実に訪問し、点検後に消費者の不安をあおり、高額な契約をさせるものです。リフォーム工事の他にも排水管清掃やシロアリ駆除、布団の点検、浄水器の水質検査など様々な手口があります。以下の注意点を参考にしてください。

◆点検商法の注意点

☑「無料点検」、その言葉にご用心！

点検は勧誘の口実です。安易に点検を依頼したり、業者を家にあげたりしないようにしましょう。

☑必要ない場合はきっぱりと断りましょう！

勧誘トークをうのみにしてはいけません。その場ですぐに契約せずに、家族に相談したり、複数の業者に見積もりを依頼して検討しましょう。

☑不審に思ったときは、すぐに最寄りの相談窓口へ！

契約してしまっても、クーリング・オフや契約の取消しができる場合があります。不審に思ったり、困ったりしたときはすぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

☎ 消費者ホットライン 188 (いやや！泣き寝入り)

生活情報ファイル

通信販売にクーリング・オフは適用されません！

通信販売で購入した商品をクーリング・オフできていると思っている若者が **8割**(注)

(注)消費者庁が平成28年度に実施した「消費生活に関する意識調査」のSNSの利用及び消費者教育等に関する調査の結果

消費者を保護するために様々な制度があります。しかし、正しい知識を持っていない場合は活用することはできません。あなたは正しく理解できていますか？今一度、通信販売における制度と注意点を確認しておきましょう。

1. 通信販売における返品特約制度

通信販売業者が広告等に「返品特約」を表示していない場合、①商品の引渡し日から起算して8日を経過するまでの間、②送料等の返品に関する費用を消費者が負担することで商品等を返品することが可能です。

返品について「返品不可」や「返品の条件」などの表示がある場合は、原則としてその内容に拘束されることとなります。

2. 申込み前の確認事項

- ・正確な事業者の情報(代表者名、所在地、連絡先等)が掲載されているか。
- ・正規価格から極端に値引きされていたり、日本語表記がおかしかったりしないか。
- ・注文する際は、返品特約や販売条件(支払い方法、定期購入等の条件)など。
- ・注文を確定する前に、商品のサイズや色、数量など注文内容に誤りがないか。

試してみよう、消費者力！第6回（平成29年度）

Q インターネット取引について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 電子商店街(ネットショッピングモール)に出店している店なら、100%安全である。
- 2 企業対消費者間取引のことをC to B取引と呼ぶ。
- 3 契約成立時期は承諾の通知が申込者に到達した時である。
- 4 消費者が申込をする際、申込内容を容易に確認し、訂正できるよう確認画面は必要はない。

【第13回消費者力検定(平成28年度実施)応用コースから】

くらしのまめちしき

ドライアイスによる事故にご注意ください！

消費者庁がドライアイスの取扱いや安全上の注意点について注意喚起を行いました。夏場は、食品の保冷などに使う機会が多いので注意が必要です。

<ドライアイスの安全上の注意点>

素手で触らない！

ドライアイスはマイナス78.5℃と極低温の物質です。素手で触ると凍傷を引き起こすおそれがあります。

- ドライアイスを取り扱うときは厚手の手袋を使用！
- 子どもが触ったり、口にいれたりしないよう注意！



密閉容器に入れない！

ドライアイスは空気中で気体化し、体積が750倍に膨張します。密閉容器に入れると破裂するおそれがあります。

- ペットボトルやビンなどの密閉容器にドライアイスを絶対に入れない！



換気が不十分な所では取り扱い・貯蔵しない！

ドライアイスは二酸化炭素の気体となるため、換気が十分にできないと酸欠や意識障害の危険があります。

- 地下室や自動車の中など十分に換気ができにくい所ではドライアイスの貯蔵・取り扱いはしないよう注意！

「試してみよう、消費者力！第6回」解答と解説⇒電子商店街に出店している店の中には悪質な事業者もいるので注意が必要である。企業対消費者間取引のことはB to C取引と呼ぶ。特定商取引法では通信販売業者が顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為を禁止していることから、通信販売業者は消費者が申込をする際、申込内容を容易に確認し、かつ、訂正できるよう措置しなければならない。(正解 - 3)

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 Tel 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変えていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)○階 Tel 08XX-XXXX-XXXX