



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

新聞の購読契約トラブル

＜相談内容＞

4年前に訪問販売で新聞の勧誘を受けた。勧誘がしつこかったので、1万5千円の商品券を受け取って、4年後からの購読契約を結んだ。今月から購読が始まったが、健康上の理由で入院したことをきっかけに新聞の購読が難しくなったので、販売店に中途解約を申し込むと、景品として渡した商品券を返さないと解約に応じないといわれた。(60歳代 女性)



＜アドバイス＞

新聞購読など期間の定めのある契約は、消費者側にも契約を守る義務があり、一方的な理由では解約ができません。販売店と話し合いによって解約条件を決めることになることを説明しました。一方で、景品の上限額は新聞公正競争規約で定められていることから、新聞公正取引協議会にも相談してみるように助言しました。

(1)長期契約や数年先からの契約(先付契約)は避けましょう!

このような契約を結んだ後、購読契約期間が終わる前に、中途解約を申出てトラブルになる事例が少なくありません。健康や経済上など、様々な理由から購読が難しくなる可能性がありますので、先の見通せる範囲で契約するようにしましょう。また、「いつでもやめられる」というような、セールストークだけを信用しないようにしましょう。

(2)高額な景品を受け取るのは控えましょう!

新聞を購読契約した時にもらえる景品の額は、景品表示法の告示で上限が定められています。消費者が高額な景品を受け取っても罰則などはありませんが、解約の際に返還をめぐってトラブルになるケースがあります。そのため、景品につられて契約しないようにしましょう。

※不当な勧誘を受けたり、不本意な契約を結んだりしたときは、すぐに最寄りの消費生活相談窓口(☎188)にご相談下さい。

生活情報ファイル

引越前に知っておきたいこと —標準引越運送約款—

3月から4月にかけて、就職や転職、転勤などをきっかけに引越をするという人も多いと思います。引越運送のルールは運送約款によります。消費者保護の一環として、国土交通省が標準引越運送約款を定めていますので、基本的なルールをおさえておきましょう。

①見積り

- 原則として見積料は無料ですが、下見を行った場合、要した費用を請求される場合があります。
- 見積り時に「約款」が提示されますので、内容をよく確認しましょう。

②解約・延期手数料 ※右表も参照してください。

- 引越日の前々日までは無料、前日は見積書に記載された運賃の10%以内、当日は20%以内となっています。トラブルを避けるためにも、早めに事業者に出しましょう。

③破損・紛失等

- 引越作業日から、3ヶ月以内に事業者へ申告しない場合、事業者の責任は消滅します。作業完了後は、早めに荷物の確認を行いましょう。

※標準引越運送約款が改正され、6月から新たなルールとなります。

解約・延期手数料	
平成30年6月まで	
前々日	無料
前日	運賃の10%以内
当日	運賃の20%以内



平成30年6月から	
前々日	運賃及び料金の20%以内
前日	運賃及び料金の30%以内
当日	運賃及び料金の50%以内

※ロールボックスパレット等による単身引越の場合、別の約款が適用される場合がありますので、よく約款を確認してください。

- Q クリーニング事故賠償基準の条件について適切なものはいくつあるか選りなさい。
- (ア) 利用者が洗濯物を受け取った日から6か月を経過したときは、賠償を求めることができない。
 - (イ) クリーニング業者が、洗濯物を受け取った日から1年経過したときは、賠償額の支払いを免れる。
 - (ウ) クリーニング業者が、洗濯物を受け取った日から90日過ぎても、利用者の都合で洗濯物を受け取らない場合、受け取り延長によって生じた損害については、その賠償責任を免れる。
 - (エ) 利用者が洗濯物を受け取った日から1年以内なら賠償を求めることができる。

1, 1つ 2, 2つ 3, 3つ 4, 4つ

【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

ドラム式洗濯機の事故にご注意ください！

1月に大阪府でドラム式洗濯機の中に子供が閉じ込められて、死亡するという事故がありました。このような重大事故を防止するためにも、特に小さな子供がいる家庭では、洗濯機の使用方法や周りの環境などに注意するようにしましょう。

<事故防止のためのポイント>

①使用中の機種を確認しましょう！

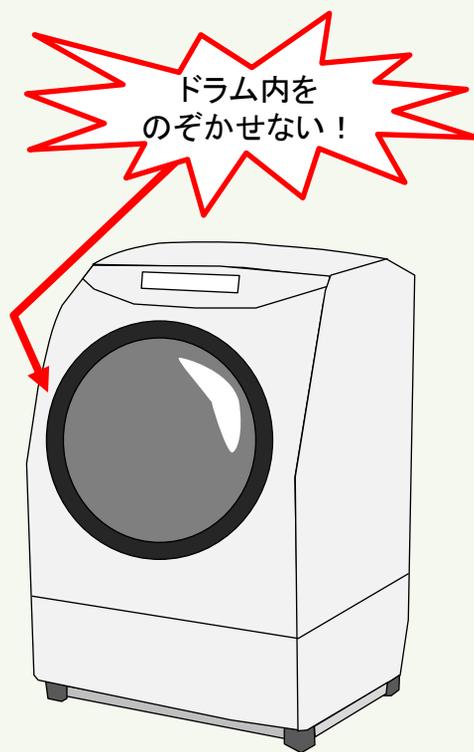
ドラム式洗濯機には、蓋が閉まると中から開けることができない機種があります。こうした機種を使用している場合、特に注意が必要です。

②チャイルドロック機能(*)を！

使用後は必ず蓋を閉め、蓋が開かないようになるチャイルドロック機能を利用しましょう。こうした機能がない機種の場合、洗濯機の蓋にゴムバンドをかけるなど簡単に開かないようにしましょう。

③洗濯機の周りで遊ばせない！

ドラム式洗濯機に限らず、洗濯機の周りでは遊ばないように注意しましょう。また、踏み台となるものを周囲に置かないようにしましょう。



(*)操作方法等については、取扱説明書又はメーカーに問い合わせるなどして確認して下さい。

【関連情報】

○ドラム式洗濯機に子どもが閉じ込められて死亡！（平成27年9月、(独)国民生活センター）

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support92.pdf>

○ドラム式洗濯乾燥機事故防止安全啓発チラシ/小さなお子様のおられるご家庭の皆様へ（平成27年8月、(一社)日本電機工業会）

https://www.jema-net.or.jp/Japanese/ha/sentakuki/pdf/se_anzen_child.pdf

「試してみよう、消費者力！第12回」解答と解説⇒(ア)(イ)(ウ)が適切である。クリーニングの賠償については、利用者が洗濯物を受け取った日から6か月を経過したときは賠償を求めることができない。従って1年以内であっても賠償は求められない。また、店が預かった日から、客が引き取らずに1年を経過した場合のトラブルには賠償支払いはない。（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わっ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