

くらしステツプアップ

これってクーリング・オフできる? 〇できない? ✕

Q お店で購入した商品は、クーリング・オフできますか？

店舗販売



お店でデザインが気に入ったコートがあったので購入したが、家に帰って着てみるとサイズが合わず小さかった

A クーリング・オフできません



Q テレビショッピングで購入した商品は、クーリング・オフできますか？

通信販売



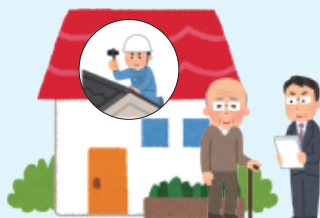
テレビショッピングでネックレスが半額だったので注文したが、実際に届いた商品がイメージと違っていた

A クーリング・オフできません



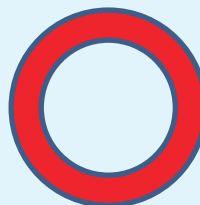
Q 訪問販売で工事契約したが、クーリング・オフできますか？

訪問販売



8日前、訪問してきた業者と、屋根修理の契約をした。後から高額だと思い業者に不信感を抱いたため解約したい

A クーリング・オフできます



お店や通信販売で購入した商品は、クーリング・オフできません。ただし事業者が独自に返品や交換に応じていたり、通信販売は返品特約（可否や条件）がある場合があります。購入前によく確認しましょう！！

クーリング・オフとは？

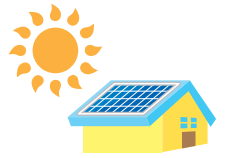
訪問販売や電話販売などで勧誘を受けて契約したとき、契約書面を受け取った日から期間内に手続きをすれば無条件で契約を解除できる制度です。

取引形態	期間
<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売 (SF 商法含む)* ・訪問購入 ・電話勧誘販売 など 	8日以内
<ul style="list-style-type: none"> ・マルチ商法 ・内職商法 など 	20日以内

※SF 商法とは
閉め切った会場に人を集め景品を無料で配るなどして会場を盛り上げ、最終的に布団などの高額な商品を契約させる手口です。(ハイハイ学校ともいいます)

～ 困ったときは 消費生活センターに相談しましょう ～

実践しよう！エシカル消費



エシカル消費とは、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のことです。

私たち一人一人が社会的な課題に気づき、日々のお買物を通して課題の解決のためには何ができるのかを考えてみることで、これが、エシカル消費の第一歩です。

今日から始められる身近なこと

マイバッグはいつも携帯！

マイバッグやマイボトルを持ち歩く、ストローやフォークなどの使い捨てプラスチックは使わないようにするなどできることから始めましょう。



地産地消を心がける！

地域で生産されたものを、地域で消費する取組です。地元の農家の方が作っているのを食べる人も安心して買うことができ、食料自給率の向上にもつながります。



食品ロスを減らす

必要な分だけ購入する、料理するときには食べきれぬ量を作る、賞味期限の近い食品を選ぶ（手前どり）など、ささいな行動・意識が食品ロスを減らすことにつながります。



SDGsとエシカル消費

エシカル消費の考え方は、SDGsとも深く関係しています。SDGsの17の目標のうち持続可能な方法で生産し、消費する取組を進める「12 つくる責任 つかう責任」に密接に関わっています。

SDGsを達成するためにも、エシカル消費の推進がとても重要になっています。

毎年5月は消費者月間です！

消費生活センターでは、毎年5月の消費者月間に合わせて、「消費者月間記念講演会」を開催しています。令和4年度は、「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」をテーマに、成年年齢引き下げに着目した講演会を開催予定です。詳しくは「かごしま市民のひろば4月号」をご覧ください。



(令和3年度消費者月間記念講演会のようす)



相談コーナー

〈事例1〉賃貸住宅退去時の修繕トラブルにご注意！

相談内容

家賃4万円の賃貸マンションに5年間住み退去したところ、貸主からクロス張替えや畳の表替えの代金として8万円の請求があった。支払う必要があるのか。
(30代男性)



処理結果

賃貸住宅を退去する際は、入居時の状態に戻す原状回復義務があります。ただし、日焼けによる床や壁紙の変色など、通常の使用で発生した経年劣化については貸主の負担、深い釘穴やタバコによる汚れなど、通常の使用では発生しないキズ・汚れは借主負担となります。国土交通省が原状回復の費用負担のあり方について一般的な基準を示した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表していますので、それを参考に話し合うように助言しました。

アドバイス

- 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では賃貸住宅の退去時における原状回復について、その負担割合は基本的に居住年数が長いほど減少するという考え方を示しています。
- 不当な請求をされないよう、退去時の立ち会いではキズや汚れの確認を必ず行いましょう。

〈事例2〉「アナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘電話にご注意！

相談内容

大手通信会社を名乗る事業者から「インターネットを使っていないなら、電話を光回線からアナログ回線に戻さないか。電話料金が安くなる」という電話がかかってきた。大手通信会社が案内するなら信用できると思い、安くなるならとアナログ回線に戻す契約をした。しかし、翌月に高額な費用を請求され、契約したのは大手通信会社ではないことも分かった。解約を申し出るとキャンセル料が発生すると言われた。



(80代男性)

処理結果

訪問販売や電話勧誘販売での契約は、契約書を受領してから8日間はクーリング・オフが可能です。(商品を使用していたり、既に工事等が完了していたりしても可能。)事例の場合はクーリング・オフ期間内であったため、相談者が手続きを行い、無事解約することができました。

アドバイス

- 大手通信会社の名前を出しても、実際は関連のない事業者が勧誘しているケースがあります。勧誘を受けた事業者名やサービス内容をしっかり確認しましょう。
- 光回線からアナログ回線に戻す手続きは、消費者自身で申し込むことができます。現在の契約先や光回線業者に費用や条件等を問い合わせましょう。
- 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合はクーリング・オフできる場合があります。早めに消費生活センターに相談しましょう。

消費者問題に関する2021年の10大項目

2021年の10大項目

- ◆「優先接種」「予約代行」コロナワクチン関連の便乗詐欺発生
- ◆「おうち時間」でオンラインゲーム 子どものゲーム課金トラブル
- ◆成年年齢引き下げに向けた啓発活動が活発化



2022年4月に20歳から18歳へと成年年齢が引き下げられます

- ◆やけどや誤飲、窒息死亡事故も 繰り返される子どもの事故
- ◆高齢者の消費者トラブル 自宅売却や予期せぬ“サブスク”の請求も
- ◆被害回復へ初めての終結案件 消費者団体訴訟制度
- ◆特定商取引法・預託法改正

詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策強化、販売預託取引が原則禁止に

- ◆消費者トラブルのグローバル化とともに 越境消費者相談スタートから10年
- ◆「消費生活相談のデジタル化」 検討はじまる
- ◆「訪日観光客消費者ホットライン」多言語サイト開設

※出展：独立行政法人国民生活センター 詳しくはホームページ (<http://www.kokusen.go.jp/>) をご覧ください。



ABC消費者情報ネットがごしまに登録しませんか？

○『A(悪質商法)B(撲滅)C(シティ)消費者情報ネットがごしま』とは悪質商法の被害情報、契約等のトラブル情報、消費生活に関する身近な情報や最新のお知らせなどをメールで配信します。(登録・情報料無料)

○配信の申し込み

abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jp に空メールを送信するか、右の二次元バーコードを読み取って登録手続きを行ってください。



鹿児島市消費生活センター

相談電話 099-808-7500(月~金曜日 9時~17時15分)

〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号
TEL 099-808-7512
FAX 099-808-7501
ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

消費者ホットライン

相談電話 188 (土・日・祝日 10時~16時)

※平日は、最寄りの消費生活相談窓口に接続されます。

