



## 相談ファイル

(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。)

### 寝具類の訪問販売のトラブル

#### 《相談内容》

ある日、男性営業員が訪問してきて、名前や用件を言うことなく「寒いねえ」などと話しながら、家の中に上がり込んできた。不安に思っていると、別の男性営業員も勝手に入ってきて、「いいものを持って来たから」と言いながら、敷きマットの勧誘を始めた。敷きマットは要らないし、また、年金暮らしでゆとりはないことから「要らない」「買えない」と何度も伝えたが、聞いてくれようとはしなかった。断っても引き下がりそうにないし、お金を払うことで済むならいいか、と、あきらめの気持ちになり、欲しくもない商品の購入に渋々同意してしまった。(70歳代 女性)

いいもの  
持って来たから

要らない  
のに…



#### 《アドバイス》

広島県消費生活課では、今年9月に特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)違反となる行為を繰り返していた寝具類の訪問販売業者に対し、12か月の「業務停止命令」の処分を行いました。しかし、このようなトラブルは跡を絶ちません。

不意に訪れて来て、事業者名や訪問の理由を言わずいきなり勧誘すること、要らないと言っている消費者にしつこく勧誘を繰り返すことは特商法違反です。

訪問販売では、法律で定める契約書面を受け取ってから8日間以内はクーリング・オフができるとされており、このような契約書面を受け取っていないときは、いつまでもクーリング・オフできることとなります。

クーリング・オフできるかどうか分からなかったり、不安に思うことがあれば、すぐにお近くの市町や県の消費生活相談窓口にご相談してください。

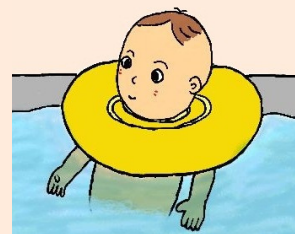
## 生活情報ファイル

### 気を付けて！浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！

首掛け式の乳幼児用浮き輪を浴槽で使用中に溺水したなどの事故情報が寄せられています。

#### ○絶対に目を離さない！

首掛け式浮き輪を使用中の乳幼児の溺水事故は、保護者と一緒に入浴中、わずかな時間、目を離したときに発生しています。使用するときには、取扱説明書等をよく読み、絶対に乳幼児から目を離さないようにしましょう。



#### ○空気を十分に入れ、正しく使用しましょう！

空気の量が少ないと事故につながるおそれがあります。空気の量が適切か、漏れていないか、ベルトが外れていないかなど、確かめましょう。取扱説明書を十分に読んで注意深く使しましょう。

※首掛け式浮き輪とは…C形になっている浮き輪を乳幼児の首に取り付け、開口部を首の後ろにして上下のベルトをはめて使用するものです。

## 試してみよう、消費者力！第8回（平成26年度）

Q 繊維製品の加工について述べた文のうち、適切なものはいくつあるか選びなさい。

- (ア) 樹脂加工はシワや収縮を防ぎ、綿や麻、レーヨンなどの洋服に利用される。
- (イ) 形態安定加工はシワや型くずれを防ぐため、ワイシャツなどに利用される。
- (ウ) 帯電防止加工は静電気を防ぐため、天然素材の衣服に利用される。
- (エ) 防災加工は燃えにくくするため、主にカーテンなどに利用される。

1 1つ      2 2つ      3 3つ      4 4つ

【第10回消費者力検定（平成25年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### コピー商品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意！

コピー商品や偽造品など、いわゆる「ニセモノ」に関する相談が増えています。

ブランド品や高価な商品の模倣品に限らず、独立行政法人国民生活センターに寄せられる相談の中には、CD、DVD、パソコンやゲームのソフトの海賊版、コンサートチケットの偽造品などに関するトラブルもあります。

【消費者へのアドバイス】

#### ①本物かどうかの判定は難しい

商品の真贋を最終的に判断できるのは著作権を持つ事業者のみです。本物を購入したつもりでも、その後、修理や売却の際に本物かどうか問題となり、トラブルになることがあります。

#### ②健康食品・医薬品などは安全面でのリスクが高い

健康食品・医薬品や化粧品などが「ニセモノ」であった場合、お金を失うだけでなく、健康を損なう危険性もあります。身体に直接使用するこれらのものは、信頼できる販売店、サイトで購入しましょう。

#### ③コピー商品と認識しながらの購入はしない

コピー商品と知りながら購入することは違法な業者を自ら援助しているのと同じです。新たな被害者を生むことにもなります。絶対にやめましょう。

#### ④インターネットオークションで「売り手」となる場合は特に注意が必要

コピー商品や偽ブランド品の販売は法に違反する可能性がありますので、特に注意が必要です。

「試してみよう、消費者力！第8回」解答と解説⇒（ア）（イ）（エ）が正しい。（ウ）の帯電防止加工は主に合成繊維の衣服に利用され、静電気を防ぐ。繊維や糸、衣服などの各段階で、性質を改善するための加工がおこなわれている。（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)〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX