



NO. 181 (通号 272 号)
令和 5 年 4 月号

くらしのフレッシュ便

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、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

新生活が狙われる？電力契約の訪問販売に注意

《相談内容》

4月から大学生になり、アパートで一人暮らしを始めた。
ある日突然、事業者が来訪し、「この地域一帯のアパートは、契約している電力会社が当社に変更になるため、プランが切り替わる」と言われ、事業者に言われるまま、電力会社のプランを変更した。
事業者が帰った後、大家さんに聞くと、「そんな話は聞いていない」と言われた。
事業者から聞いた話と違うので、解約したいが、どうしたらよいか。
(19歳 男性)



《アドバイス》

相談者には、事業者から訪問を受けて契約した場合、契約書面等を受け取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ制度（無条件での契約解除）ができる可能性があることを説明しました。
また、クーリング・オフの通知を電子メールですると言われたので、通知後は送信した電子メールを保存しておくことを助言しました。

- 突然、事業者が訪問し、「このマンション全体の契約が切り替わる」と言われた時は、マンション・アパートの管理会社や大家さん等に連絡して、事実かどうかを必ず確認しましょう。
- 契約内容が理解できない場合には、その場で契約しないようにしましょう。
- 春から大学生、新社会人になり、一人暮らしを始めたばかりで、契約に不安を感じた時や、お困りの際は、消費者ホットライン 188 にご相談ください。

生活情報ファイル

クリーニングのトラブルに注意

暖かくなり、冬物の衣類をクリーニングに出そうと考えている方も多いのではないのでしょうか。一方で、思いがけないトラブルに巻き込まれたといった相談も寄せられています。

次の点に注意して、クリーニングのトラブルを未然に防ぎましょう。



- クリーニングの受け渡し時には、必ず衣類の状態を店側と一緒に確認しましょう
変色、紛失等におけるトラブルは、クリーニングへ出す前と仕上がった後に、衣料品のチェックを店側と消費者側の双方ですることによって防げるケースもあります。
クリーニングに出す際や、受け取る際には、その点数、種類、シミの有無、衣料品の処理方法等、店との間で確認するようにしましょう。
- クリーニング後は、ポリ包装袋・カバーをはずして収納しましょう
ポリ包装袋・カバーをかぶせたままの保管は、衣類にカビが発生したり、変色したりする恐れがあります。衣類の保管をするときは、ポリ包装袋・カバーをはずして収納しましょう。

試してみよう，消費者力！第1回（令和5年度）

Q 契約について述べた文のうち，適切なものを選びなさい。

1. 契約が成立しても自己都合でいつでもやめられる。
2. 契約は申し込みと承諾の意思表示が合致した時に成立する。
3. 口頭で行った契約は成立していない。
4. 契約が成立すると原則として契約書を交付する義務がある。

【第18回消費者力検定（令和3年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

新生活のスタート！引越し関連のトラブルに注意

毎年，3月から4月は，進学，就職，転勤等に伴い引越しをする人が増え，引越しサービスに関するトラブルも多くなる時期です。

引越し関連の相談の中でも，作業中に荷物が破損・紛失したといった相談や，料金に関する相談が多く寄せられています。



○引越しの契約の原則

引越し契約には，国が定めた「標準引越し運送約款」（以下，標準約款）か国土交通大臣の認可を得た事業者独自の約款が使用され，契約内容は原則，契約した際の約款の記載に従うこととなります。

○事業者の責任について

標準約款では，引越し荷物の紛失・破損について，事業者が作業に落ち度がなかったことを証明できない場合は損害賠償責任を負うこととされています。

引越し関連のトラブルを防ぐために

○引越しの前に

梱包を行う際は，壊れやすい物は梱包材などでしっかり梱包し，壊れやすい物とわかるように明記しましょう。データが破損する可能性のある機器類については必ずバックアップを取っておきましょう。また，引越しに費用は，運送事業者が提供するサービスによって変わります。いくつかの運送事業者の見積書を比較し，サービス内容をしっかり確認しましょう。

○引越しの後に

標準約款では消費者が荷物の破損等を申し出る期間は荷物を受け取った日から3カ月以内とされています。また，時間がたつと荷物の破損等の原因が引越しによるものか，わからなくなる可能性があるため，引越し作業前の状態を写真等で記録しておき，終了後，速やかに荷物を確認し，問題があれば早急に事業者に連絡しましょう。

「試してみよう，消費者力！第1回解答と解説⇒（正解－2）

例えば，お店で「商品をください。」と伝え，店員が了承した。この時，申し込みと承諾の意思表示が合致したこととなり，契約が成立したこととなります。

また，1・3・4については契約が成立すると，法的に拘束されるため，契約を一方的にやめることはできず，口頭でも契約は成立します。契約書は契約内容を確認するために作成するものであり，原則として契約書を交付することは，例外を除き必須ではありません。

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

この媒体は，市町広報紙用原稿として発行していますが，チラシ（A4判）としても使用できます。