

くらしのフレッシュ便



相談ファイル

～布団のアフターサービスだと思ったら、高額な布団の契約だった～

＜相談内容＞

「羽毛布団を購入しておられますね。今ならアフターサービスで無料点検しています。」と業者から電話があり、3日前に業者が家に来た。家の布団を見せると、「この布団をそのまま使用すると健康に良くない。今なら当社の布団をサービス価格で販売する。」と言われた。

不安になって業者に言われるまま20万円相当の布団を購入したが、高かったので後悔している。

＜アドバイス＞

これは、昔からある布団の点検商法的一种と考えられます。

今回の手口では、訪問前に電話連絡し「布団を購入した業者のアフターサービス（点検、又は、クリーニングなど）で点検無料」とかたって消費者を勘違いさせており、販売目的を隠しています。

こうした業者を一旦、家に上げてしまうと、「布団がダニだらけ」とか「カビだらけ」で「病気になる」などと事実とは異なることを告げられて不安をあおられ、高額な布団や「打ち直し」など、業者のペースで契約させられてしまいます。

相談者には、自分から連絡して来る業者とは安易に契約しないことと、書面でクリーニング・オフするよう、方法について助言しました。



訪問販売や電話勧誘販売で購入した場合、契約書面を受けた日から数えて8日目まではクリーニング・オフが可能です。連絡先を知らせない業者もあります。業者を簡単に家の中に入れないこと、訪問を受ける際には必ず要件と目的を確認すること、業者の親切な態度に惑わされないこと、自分に必要ない場合はきっぱり断ることなど、十分に用心してください。

生活情報ファイル

～季節の変わり目はクリーニングのトラブルに要注意！～

季節の変わり目、衣替えのシーズンになりました。「冬物をクリーニングに出したら、穴が空いた」や「クリーニングした春物の衣服が変色していた」など、クリーニングのトラブルに注意しましょう。

○ クリーニング店に問題がある場合は

「クリーニング事故賠償基準」により、消費者が受け取ってから6ヵ月、又は業者に預けてから1年以内であれば賠償してもらえます。（「Sマーク」や「LDマーク」の店なら対応してくれます）。クリーニング受け取り後は速やかに衣服の状態を確認しましょう。

○ 消費者側が注意すれば防げるトラブルもあります

- ・ポケットの中身を確認し、取り出す。
- ・目立った汚れやほつれなどがある場合は、出す前に申告。
- ・合成皮革に使われる「ポリウレタン樹脂」など、クリーニングに不向きな素材もあるので、取り扱い可能か確認。



○ 持ち帰りの後のトラブルを防ぐために

- ・ポリ袋をかぶせたままにしておくと衣服の変色の原因となります。持ち帰ったら袋は外して、風通しの良い場所で陰干ししてから保管する。
- ・石油の臭いがする場合は、残留溶剤による化学やけどの恐れがあるため、すぐ着用しない。

くらしのまめちしき

～身近に「適格消費者団体」が誕生しました！～

平成 20(2008)年 1 月 29 日、「NPO 法人消費者ネット広島」が適格消費者団体として認定を受けました。認定は全国で 5 番目、中国地方では初となります。

消費者契約に関連した被害は同種の被害が多く発生しています。

消費者ネット広島では、これら少額・多数の消費者契約法に違反する事業者の不当な契約条項の使用や不当な勧誘行為の情報提供を呼びかけています。

適格消費者団体がよりよく活動するには、消費者の協力が不可欠です。



◎消費者ネット広島 住所:広島市中区上八丁堀 7 番 1 号ハイオス広島 312 号
電話番号: 082-222-9141 FAX: 082-222-9142 (月～金 14:00-17:00)
URL:<http://www.shohinet-h.or.jp/>

← 消費者ネット広島のマスコット、フクロウの親子 (みはるママとまもる君)

◇おさらい「消費者団体訴訟制度」◇

<適格消費者団体とは>

消費者契約法の改正によって誕生した「消費者団体訴訟制度」になくてはならないものです。

消費者全体の利益を守るため、事業者の不当な行為に対して、差止請求権の行使が内閣総理大臣から認められた消費者団体が適格消費者団体です。

<差止請求とは>

例えば、悪質業者が訪問販売で浄水器を購入させようと、消費者が断っているのに、契約するまで家に長時間居座る（不退去）というケースが横行したとします。

適格消費者団体が、被害を拡大させないため、業者と不当な勧誘を止めさせるよう交渉します。

交渉がうまくいかない場合は団体訴訟を起こし、その「行為」を差し止める請求ができます。

消費者団体訴訟で差止請求が認められると、事業者は不当な勧誘等ができなくなります。

<事業者の不当な行為とは>

消費者契約法に規定（4 条、8～10 条）されている次の行為が対象となります。

- ・ 不実の告知（故意にウソを言って効果のないものを契約させる）
- ・ 断定的判断の提供（「確実に儲かる」などと言って契約させる）
- ・ 不利益事実の不告知（消費者に不利益になることを知りながら、あえて告げずに契約させる）
- ・ 不退去（「帰ってほしい」と消費者が言っているのに、長時間家に居座って勧誘すること）
- ・ 監禁（販売店などで「帰りたい」と消費者が言っているのに、長時間勧誘すること）
- ・ 事業者の損害賠償責任を免除する条項（「弊社は一切の賠償責任を負わない」）
- ・ 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項
（「一度支払ったら、理由のいかんを問わず返金しない」）
- ・ 消費者の利益を一方的に害する条項（「原状回復のため、退去時に敷金から一律 10 万円差し引く」）



<結果の公表>

判決や和解の概要は、内閣府や国民生活センターのホームページを通して消費者に公表されます。

※注意 1 この差止請求権は、業者の事業自体を差し止めることではありません。

※注意 2 適格消費者団体は消費者に代わり損害賠償の訴訟は起こせません。）

（制度の詳細は、内閣府（消費者の窓）ホームページをご覧ください。

URL: <http://www.consumer.go.jp/seisaku/cao/soken/index.html>

発行元:広島県生活センター（県民生活部総務管理局消費生活室）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1 階 Tel 082-513-2731

●●市（町）消費生活センター（受信先でご自由に変えていただいても構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町）●●市役所（町役場）〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として刊行していますが、印刷（A4判）しても使用できます。