

暮らしく



花 カキツバタ

あいちの
シンボル発行/愛知県県民生活部県民生活課
〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎052-954-6165

最近の相談事例から



「住宅リフォーム」に関する相談が増加!

相談事例

独り暮らしの父が訪問販売で玄関のリフォーム工事を契約した。契約書にクーリング・オフの記載はあるが、見積書がなく内容がよく分からない。高額なので解約し、詳細を確認してから話を進めたい旨を販売会社に電話したところ、「資材等が手配済みのため、解約されては困る」と言って応じてくれない。解約できるだろうか。



回答

契約書にクーリング・オフについての記載があり、現在クーリング・オフが可能な期間であるので、いったんクーリング・オフの書面を出し、その後、この販売会社を含め数社から見積りをもらった上で検討すると伝えてみてはどうでしょうか。

なお、販売会社の「資材等が手配済みのため解約できない」との文言は、クーリング・オフ妨害になりますので、クーリング・オフができなかった場合は、その妨害が解消され、販売会社が改めてクーリング・オフができる旨を記載した書面を交付するまでは、クーリング・オフ期間が延長されます。

アドバイス

- 訪問販売によるリフォーム工事は、高齢者が狙われる傾向にあり、契約金額も高額であるため、その場ですぐに契約せず冷静に考える時間を持ちましょう。
- 数社から見積りをもらい、自分で相場を調べてみることも大切です。
- あなたが本当に必要としている工事内容か、販売員の説明と契約書の内容に違いがないか確認しましょう。
- 訪問販売で契約した場合、工事が終了していても契約内容についての書面を受け取った日から8日間は無条件解除(クーリング・オフ)することができます。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても販売方法に問題がある場合等は契約の取消ができることもあります。
- 万一困ったら、早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

「しまった」と思ったら、 クーリング・オフで解決を!



クーリング・オフ制度とは、訪問販売などで消費者にとって不意打ちになるような取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、原則として一定期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度です。

クーリング・オフができる契約の種類と期間(特定商取引法の例)

訪問販売	アポイントメント・セールス、キャッチセールス、催眠(SF)商法を含む	8日間
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供	いわゆるエステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚紹介サービス	
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売	内職・モニター商法	

クーリング・オフの方法

- 必ず書面で、契約をやめたい旨を書いて業者へ通知します。
- 発信したことが証明できるように、はがきを「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。
- 証拠として、必ず両面のコピーをとっておき、「特定記録」や「簡易書留」の受領証と一緒に大切に保管しましょう。
- クレジット契約をしている場合には、クレジット会社へも書面を送りましょう。

クーリング・オフできる対象商品

原則としてすべての商品・役務(サービス)が対象です。(例外あり)

クーリング・オフができない場合

①3千円に満たない取引 ②乗用自動車 ③訪問販売であっても開封したり、一部使用してしまった消耗品(化粧品、洗剤など)

注意! 通信販売とクーリング・オフ

自分から店に出向いたり、広告を見て自分から電話やインターネット等で申し込む取引(通信販売)はクーリング・オフすることができません。返品については、返品特約に従うこととなりますので、注文する前に返品対応についての規定をよく確認しましょう。

なお、特定商取引法が改正され、平成21年12月1日から、通信販売業者が広告に返品特約を表示していない場合、商品を受け取った日から8日経過するまでの間は契約の解除が可能です。(返品の送料は購入者が負担)。

ご不明な点はお近くの県民生活プラザや消費生活相談窓口へご相談ください。

【クーリング・オフ書面の書き方】

◆記載例：販売業者あて

【はがき記入例】

郵便はがき

〒□□□□□□

住所 氏名 平成〇〇年〇月〇日

右記日付の契約は解除します。なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日

書面受領日 平成〇〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇株式会社

〇〇市〇〇町〇番地

〇〇株式会社

代表者様

確認していますか？

出す前

出す時

もらう前

★クリーニングトラブルに会わないために

「こんなところが変色している!」「シミが取れていないわ」「自分のスーツじゃない」

クリーニングは、サービスが消費者の目の前で行われないことから、トラブルの原因がはっきりしないことが多いものです。しかし、意識を少し変えるだけで、このようなトラブルを少なくすることはできます。上手に利用するためにも、利用者ができる留意点を紹介します。

チェックポイント

預ける前に

ポケットの中に物が入っていないか、取れそうなボタンはないか、どの部分にシミがあるかなど、お店に預ける前の衣料品の状態は必ず確認しておきましょう。

預ける時に

預ける衣料品は、お店の人と一緒に確認しましょう。

預ける衣料品の数、価格の確認はもちろんのこと、シミや破れのある部分、衣料品の素材、プリーツ加工などの特殊加工の有無など、洗たく物の状態を必ずお店の人に伝えておきましょう。また、この際、購入時に衣類に付いている取扱説明の書かれた下げ札も役立ちますので、ぜひ保管しておきましょう。



受け取る時に

仕上がった衣料品を受け取る時は、預けた衣料品の数、自分のものかどうか、預ける前と変わったところはないかなどについて、その場でお店の人と一緒に確認しましょう。

一口メモ

保管の際にはビニールカバーをはずしましょう。

仕上がり品にかぶせてあるビニールカバーは、運搬時等に汚れを防ぐために一時的に使用されるもので、保管用ではありません。そのまま長期間保管していると変色等の原因となる恐れがあります。仕上がり品を持ち帰ったらビニールカバーを外し、風通しの良い所で干してから、保管するようにしましょう。

店により技術や料金に差があるので、店選びは料金の安さだけでなく、信頼できる店を選びましょう。SマークやLDマークを提示した店ではトラブルの際「クリーニング事故賠償基準」をもとに対応することになっていますので、店選びの目安にしてください。



Sマーク



LDマーク

【お知らせ】 2010年3月号に掲載しました住宅版エコポイント制度には、住宅の屋根の断熱改修も対象となっておりますのでご利用ください。



消費者被害を未然に防ぐ対処法などを楽しく学べる教材をインターネットに掲載しています。
URL:<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/taiken/>



学習会などへ講師を派遣します

無料

学校・公民館・婦人会・老人クラブなどが催す学習会、講習会などへ金融広報アドバイザー(※)を講師として派遣しています。

※基礎的な金融経済情報を伝える専門家

主な講演 テーマ

- ★ 気をつけよう悪質商法
- ★ お金の健康、心と体の健康
- ★ 暮らしに身近な税金
- ★ 証券取引について
- ★ 自己責任時代の家計管理
- ★ ライフプランをチェックしてみよう
- ★ 家庭でできる金融・金銭教育
- ★ ぼくのわたしのおこづかい



比較的少人数でも派遣可能ですので、是非ご利用ください。
なお、講師派遣に要する経費(講師料、旅費)は当委員会が負担します。

■問合せ先 愛知県金融広報委員会(愛知県県民生活部県民生活課内) ☎ 052-954-6166



愛知県旅券センター 移転についてのお知らせ

現在入居している「名古屋ターミナルビル」の建替えに伴い、平成22年5月6日より下記に移転しますので、お知らせいたします。

移転先 名古屋ルーセントタワー5階
(〒451-6005 名古屋市西区牛島町6番1号)
☎(052)563-0236

交通

- ★ JR名古屋駅桜通口から名駅通を北方向へ徒歩6分
- ★ 名古屋市営地下鉄東山線名古屋駅(北改札)から地下通路(ルーセントアベニュー)を経て徒歩6分



ホームページ

<http://www.pref.aichi.jp/0000000757.html>

(県民生活部県民生活課 旅券グループ)

暮らしのお役に立ちます

～県民生活プラザは受付の番号です～

中央県民生活プラザ	☎ 052-962-5100 FAX 052-972-6001
尾張県民生活プラザ	☎ 0586-71-5900 FAX 0586-71-0977
海部県民生活プラザ	☎ 0567-24-2500 FAX 0567-24-1140
知多県民生活プラザ	☎ 0569-23-3900 FAX 0569-23-3901
西三河県民生活プラザ	☎ 0564-27-0800 FAX 0564-23-4641
豊田加茂県民生活プラザ	☎ 0565-34-6151 FAX 0565-34-6152
新城設楽県民生活プラザ	☎ 0536-23-8700 FAX 0536-23-3833
東三河県民生活プラザ	☎ 0532-52-7337 FAX 0532-52-7388
名古屋市消費生活センター	☎ 052-222-9671
豊橋市消費生活相談室	☎ 0532-51-2305
岡崎市消費生活相談室	☎ 0564-23-6459
一宮市消費生活相談窓口	☎ 0586-71-2185
春日井市市民生活課消費生活相談	☎ 0568-85-6616
豊田消費生活センター	☎ 0565-33-0999
小牧市消費生活相談室	☎ 0568-72-2101

※は、それぞれの市内にお住まいの方、又はお勤めの方を対象としています。

守ろうよ みんなを

4 消費者ホットライン **0570-064-370**

最寄りの相談窓口がわからない場合はこの番号ひとつで身近な相談窓口につながります。

再生紙を使用しています。