

くらしの広場

2014年
冬号

品川区消費者センター ☎5718-7181 品川区大井1-14-1大井1丁目共同ビル4階

クーリング・オフ 出来る?出来ない? ~意外と多い勘違いについて、解説します。

2013年10月、第26回“しながわ夢さん橋”が盛況のうちに終わりました。品川区消費者センターのコーナーでは、消費者啓発クイズを実施し、400名もの方々にクイズに挑戦して頂きました。そのクイズの中で意外に多かったのが、**クーリング・オフについての勘違いです!**
正しいクーリング・オフについて学び、トラブルを回避しましょう。



クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売など、**特定の販売方法で契約した場合**に、申し込みや契約をした後でも、頭を冷やし（Cooling Off）冷静に考え直す時間を与え、一定の条件を満たせば、消費者が一方的に無条件で契約を解除できる特別な制度のことです。

特定商取引法によるクーリング・オフ制度一覧表

取引内容	適用対象	期間	その他
訪問販売	訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールスなど	8日間	自宅や喫茶店など店舗外での契約。 不意打ち性の高い契約
電話勧誘販売	電話で勧誘を受け、商品を送ってくるような契約	8日間	電話を受けた日ではなく、契約書を受け取った日から8日間
特定継続的役務提供	エステ・語学学校・家庭教師・塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス	8日間	※5万円を超えるもの ※契約期間2か月（エステは1か月）を超える役務契約 ※店頭での契約も対象
連鎖販売	いわゆるマルチ商法・ネットワークビジネスなど	20日間	他人を誘い加入させれば利益が入ると言われ登録料など支払い契約する
業務提供誘引販売	いわゆる内職商法・モニター商法など	20日間	仕事を紹介・提供すると言われ登録料など支払い契約する
訪問買取	貴金属などの訪問買取	8日間	自宅を訪問し貴金属など買取る ※2013年2月21日より法施行

* 具体的な事例を通じて一緒に確認してみましょう *

①<お店で契約した場合>



3日前、近くの店へ行き気に入ったズボンを見つけ買いました。家に帰ると同じようなズボンがあったので返品しようと思います。クーリング・オフできますか？



自分の意思で店に行き契約した場合は、不意打ち性がないため、権利としてのクーリング・オフは主張できません。

出来ない

★一部の店ではお客へのサービスとして返品を受けているところもあります。

②<通信販売の場合>



テレビショッピングでマッサージチェアを買いました。2日前に届き、商品を開封し部屋に置くとあまりに大きく、またイメージと違っていたので返品したくなりました。一度だけ使用しましたがクーリング・オフできますか？



通信販売の場合、ホームページ・カタログ・テレビを通じ商品の情報を確認して注文します。販売者は返品に関する対応（返品特約）の明示が義務付けられています。これはクーリング・オフの権利とは違います。また例え返品可能な場合でも、未開封に限るなど、条件付きの場合があります。

出来ない

- ★通信販売の場合、返品特約を良く確認した上で申し込みをしましょう！
- ★一切返品を受けないと明示している店も沢山ありますのでご注意ください。
- ★返品特約に関する記載がない場合、商品を受け取った日から8日間は契約解除可能。

③<訪問販売の場合・その1>



昨日、自宅で〇〇新聞の勧誘を受け、洗剤やビールをくれるというので6か月間の新聞購読契約をしましたが、家族に反対されました。クーリング・オフできますか？



不意打ち的な勧誘を受けて契約するので、8日間はクーリング・オフできます。

出来る

★消費者が業者の訪問を要請して契約した場合は除きます。

④<訪問販売の場合・その2>



2日前、水道水の点検をするという業者の訪問を受け水道水を調べてもらいました。塩素が強いので浄水器を取り付けた方が良くと勧誘を受け、断りきれず30万円の浄水器をクレジットの分割払いで契約しましたが、高額なので夫に反対されました。既に浄水器は取り付けられ、外箱も業者が持ち帰りました。このような状況でもクーリング・オフできますか？





不意打ち的な勧誘を受け契約しており、例え浄水器を取り付けられ使っていたとしても8日間はクーリング・オフできます。原状回復義務は業者側にあります。

出来る

- ★8日以内であっても、化粧品や健康食品など消耗品を自ら開封し、使用した場合にはクーリング・オフできませんのでご注意ください。
- ★クーリング・オフの通知をする場合、業者とクレジット会社の両方に通知が必要です。

⑤＜訪問販売の場合・その3＞


 3日前、区の防災関係者か？と勘違いするような社名の営業マンの訪問を受けました。隣に所有する賃貸アパートの消火器が古いので交換した方がよいと言われ、消火器3本のリース契約と長期のメンテナンス契約をし、契約書には〇〇荘というアパートの名称も書かされました。品川区の広報で、区の防災課でも消火器をあっせんしてくれることを知り今回の契約をキャンセルし、区に申し込みたいが、クーリング・オフできますか？


 クーリング・オフは消費者が主張できる権利であり、賃貸アパートのオーナーは事業者扱いとなるため、クーリング・オフの対象になりません。例えば小さな事業者でも事業用に契約する場合は消費者保護の対象になりませんのでご注意ください。

出来ない

★電話機やFAX、コピー機など、訪問を受けリース契約をさせられても事業者の立場ではクーリング・オフできませんのでご注意ください。


⑥＜電話勧誘販売の場合＞


 今日「以前注文を受けた健康食品の発送準備ができた。代引きで送るので3万円を払って受け取るように」という電話を受け、身に覚えがないと断ったところ、業者に怒鳴られ、怖くなり「はい」と答えてしまいました。明日商品が届きますがクーリング・オフできますか？

 最近、健康食品を送り付けられたという相談が増えています。このような電話があったら毅然とした対応をとり、すぐに電話を切るのが一番です。しかし事例のように、申し込んだ事になって、申し込みをした日が契約日ではなく、契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフできます。商品を届けに来た宅配業者に事情を説明し、業者の連絡先を控え、商品は受け取り拒否をしましょう。

出来る

⑦＜訪問購入の場合＞

 不用品を買い取るという電話を受け、昨日業者に来てもらいました。不用品は何一つ買い取りせず、家にあった貴金属だけを買って行きました。気が付くと親の形見まで買われていました。形見だけでも返してほしい。クーリング・オフできますか？

 業者が消費者の自宅を訪ねて、商品の買い取りを行う場合、8日間はクーリング・オフできます。（※法施行日2013年2月21日～）

出来る

☆ センターからのアドバイス ☆

- クーリング・オフは契約書面を受け取った日を含め8日間（または20日間）以内に、はがきなど書面で通知をしましょう。消印有効です。
- クレジット契約をしている場合は、販売会社と信販会社に同時通知しましょう。
- はがきは表面と裏面の両面をコピーしておきましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」で送付し、はがきのコピーと送付の記録は証拠になるので一緒に保管しておきましょう。

「心配だな」「不安だな」と思ったら、消費者センター（5718-7182）へご相談ください。品川区に在住・在勤であればどなたでも無料で相談が出来ます。
※品川区以外に在住、在勤の方は、そちらの消費者センターへご相談ください。



消費生活展イベント申込のご案内

2月15日(土)

①

13:00 ~ 15:00 4階調理講習室

手づくり味噌の講習会

※ 36名(抽選) 参加費 1人 700円



2月16日(日)

②

13:30 ~ 15:00 1階小ホール

第1部 子供が「スマホが欲しい」と言ってきたら？

第2部 ゆるキャラ達とクイズ対決！意外と知らない？食べ物のこと

※ 200名(抽選) 参加費無料 親だけ、お子さんだけの参加も大歓迎です。

③

10:00 ~ 13:00 4階調理講習室

親子クッキング「寒い日に作ろう！あったか料理とデザート♪」

※ 36名(抽選) 参加費 1人 500円 親子で参加できる方。

応募方法

1月31日までに往復はがきで、希望イベント名、住所、氏名、電話番号を記入の上、消費者センターまでお送りください。(①は1人1通、②・③は合計人数と参加者全員の氏名・年齢を記入ください。)電子申請による応募も可能です。

住所：〒140-0014 品川区大井 1-14-1 Tel.03-5718-7181

※他にも、布で作るおひな様作りや折り紙教室などのイベントも開催します。

詳しくは『第39回 品川区消費生活展』のチラシをご覧ください。



ネットでわが家の電気料金を簡単チェック！

でんき家計簿

東京電力 でんき家計簿 検索

困ったときは、消費者センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル ☎03-5718-7182

受付時間：月～金曜日 午前9:00～午後4:00 第4火曜日午前9:00～午後7:00

土曜日電話相談 午後12:30～4:00(祝日休み)

消費者センターの主な仕事や、消費生活相談の内容については品川区ホームページをご覧ください。



第39回

品川区消費生活展

かしこい消費者力 ~できることからやってみよう~

日時

平成26年2月15日(土)、16日(日)
両日とも午前10時から午後4時まで

場所

きゅりあん7階 イベントホールほか

ケータイ・スマホ
について、親子で
考えるイベント

第1部 子供がケータイを
欲しいと言ってきたら?

第2部 ゆるキャラと対決!
意外と知らない食べ物のこと

16日(日)
13:30~

(事前申込制)
※当日空きがあれば
入場可です。

食や大気汚染
リサイクルの
パネル展示!

他にも電気・ガス・
税金・NPO法人の
活動など、身近な
ことを学べるブース
がたくさん出店します♪
景品ももらえる??

※マイバックをご持参
ください♪

早採りわかめを
その場で試食!?
足柄茶、手作りパン、
米粉ドーナツ
なども販売♪

※マイ箸をご持参
ください♪

入場
無料!



15日(土)

おもちゃの病院

こわれたおもちゃをお持ちください。
予約不要。無料で修理します。

16日(日)

リサイクルバザー

生活用品や食器など出品予定です。



子供も大人も楽しめるクイズや体験コーナー盛りだくさん☆

主 催：品川区

品川区消費生活展実行委員会

お問合せ：品川区消費者センター TEL5718-7181

ゆるキャラたくさん
来る・・・カモ??



イベントスケジュール

15日(土)

7階イベント広場

10:30 ~ 12:00 『布で作るミニおひな様 (午前)』
(先着 25 名、参加費 400 円) 品川区婦人学級連合会

12:15 ~ 12:45 『私、頼んだかしら?』
消費者センター相談員による啓発寸劇

13:30 ~ 15:00 『布で作るミニおひな様 (午後)』
(先着 25 名、参加費 400 円) 品川区婦人学級連合会

調理講習室
4階

13:00 ~ 15:00 手づくり味噌の講習会
品川区消費者の会 (36 名、事前申込)

16日(日)

7階イベント広場

10:10 ~ 12:10 『靴下で作る壁掛けにもなる鍋敷き作り』
(①10:10~ ②11:10~ 各先着15名参加費300円) リフォームOB会

12:30 ~ 13:00 『子供服リメイクファッションショー』リメママ

13:15 ~ 13:45 『長期契約にはご用心!』
消費者センター相談員による啓発寸劇

14:00 ~ 15:30 『折り紙教室』品川区消費者の会

調理講習室
4階

10:00 ~ 13:00 親子クッキング教室「寒い日に作ろう!
あったか料理とデザート♪」
(36 名、事前申込) 品川栄養士会

16日(日)

1階小ホール

第1部 13:30~14:15 子供が「スマホが欲しい」と言ってきたら?
~「どのようにスマホ・携帯と付き合っていくか?」消費生活相談員と一緒に親子で考えます。
☆プロ劇団「日本橋座」の寸劇もあるよ(東京都消費生活総合センター「消費者被害防止のための寸劇」)

第2部 14:15~15:00 ゆるキャラ達とクイズ対決! 意外と知らない? 食べ物のこと
~普段食べてる食べ物について、ゆるキャラと対決! たくさん答えられたら景品ももらえちゃう??



消費者団体パネル展示

- ◆「暮らしの中に和の手づくりを」グループ和
- ◆「食の安全 ?最新の情報あれこれ-」品川区消費者の会
- ◆「古布に光を!」リフォームOB会
- ◆「知っておきたい加工食品と栄養バランス」品川生活学校
- ◆「大気汚染 PM2.5ってどんなもの?」品川区婦人学級連合会

暮らしに役立つ情報コーナー

- ◆安心・安全機能付きガス機器の表示
ガスメーターの復帰方法の説明
【東京ガス(株)】
- ◆身の回りの害虫やネズミ対策! 飲み水の衛生や
セルフメディケーションについて 【品川区保健所】
- ◆省エネ相談コーナー
【東京電力(株)品川支社】
- ◆清掃工場を知ろう! 清掃工場に関するクイズ・DVD上映等
【品川清掃工場】
- ◆電気を正しく使って快適ライフ
~電気安全出張所を開設します。
【一般社団法人関東電気保安協会 東京南事業本部】
- ◆やってみよう! リサイクル&分別ゲーム
【品川区清掃事務所】
- ◆廃食油リサイクル石けんの販売
【NPO川崎市民石けんプラント】
- ◆水道なんでも相談
【東京都水道局 品川営業所】 ※土曜日のみ出展です。
- ◆くらしと計量 ~計量相談
計量感覚ゲーム (100gに挑戦!)
【東京都生活文化局 計量検定所】
- ◆住民税・都税口座振替・納期内納付推進キャンペーン実施中!
風船プレゼント&税金クイズ
【品川区税務課・品川都税事務所】
- ◆高齢者の生きがい就業 ~会員による
包丁研ぎ (1本500円:1人2本まで。先着)
【公益社団法人品川区シルバー人材センター】
- ◆リサイクル自転車の販売
【ふれあい作業所】
- ◆品川みやげのご紹介
【一般社団法人しながわ観光協会】
- ◆食について考えよう! 【農林水産省関東農政局 東京地域センター】



ちょっと一息☆軽飲食コーナー

- ◆宮古の早採りわかめ・真崎焼きの試食、物品販売
- ◆パン・お菓子の販売 (土曜日のみ)
- ◆もちもち食感! 米粉ドーナツの販売
- ◆保存料不使用の手作りお菓子販売
- ◆ホッと一息! 神奈川県山北町産足柄茶の販売
- 【田老町漁業協同組合 (岩手県宮古市)】
- 【福祉工場しながわ「プチレーブ」】
- 【農林水産省関東農政局 東京地域センター】
- 【社会福祉法人福栄会「シンフォニー」】
- (※消費者センターブースにて販売)



※マイお箸・マイバックをご持参ください。 ※売り切れ次第終了となります。ご了承ください。

いろいろな協働! 社会貢献活動しながわ

- ◆家庭倫理の会品川区
 - ◆NPO法人ライフサポート東京
 - ◆NPO法人 品川ケア協議会
 - ◆NPO法人市民後見人の会
 - ◆NPO法人協働まちづくり
- ※相談コーナーの設置、パネル展示、チラシの配布などを行います。 (※NPO法人=特定非営利活動法人)