

◆◆◆ 消費者契約法による契約の取り消し ◆◆◆
こんなとき、消費者は契約を取り消すことができます

消費者と事業者との間には、情報や知識などに大きな格差があります。このことから、事業者の不当な勧誘行為により、消費者が**誤認した場合**や**困惑した場合**について、契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができます。取り消しができる期間は、誤認に気づいた時、又は困惑状態（不退去、監禁）から脱した時から**6ヶ月間**、**契約してから5年以内**となっています。ただし、店頭販売や通信販売には適用されません。

事業者の不当勧誘行為の例

不実告知

「この機械を取り付ければ電気代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果のない機械を販売

不退去

訪問販売で浄水器を勧められ、何度も断ったのに帰らず仕方なく契約した場合など

不利益事実の故意の不告知

隣にマンションが建設されることを知りながらそのことを隠して「眺望・日照良好」と説明をして販売

監禁

店などに連れて行かれ、何度も帰りたと言ったのに帰してもらえず仕方なく契約した場合など

断定的判断の提供

「将来、確実に儲かる」などと、将来どうなるか分からないことについて、断定的説明をして販売

不実告知、断定的判断、故意の不告知は契約上重要な事項について行われた場合が対象で、何らかのうそがあったからといって必ず取り消しできるとは限りません。

「クレジット・サラ金・ヤミ金無料法律相談会」のおしらせ

鹿児島くすのきの会では、クレジットやサラ金あるいはヤミ金等で困っている方々の相談に応じるために弁護士・司法書士が下記のとおり無料法律相談会を開催します。当日相談会場へお電話いただくか又は直接お越しください。

■日時 平成21年11月9日（月曜日）～11月14日（土曜日）
 各日 午後1時から午後5時まで

■電話相談 臨時電話 099-227-0102

■面談相談 ① 鹿児島くすのきの会事務所
 （鹿児島市山下町12-12 一二三ビル201号）

② 県内各弁護士・司法書士事務所
 電話 099-226-1725（くすのきの会事務所）にお電話ください。
 お近くの弁護士・司法書士をご紹介します。

■実施方法 弁護士・司法書士による電話・面談相談（相談は無料）



消費生活
 みみより情報

No.2
 平成21年10月
 発行/市消費生活相談所
 編集/市役所市民生活課
 広報市民相談室
 電話 22-1111 内線 306

この情報紙は、地方消費者行政活性化事業を活用して発行しています。

9月1日 消費者庁が発足 —消費生活の安全確保を目指して—

消費者庁は、ガス瞬間湯沸かし器中毒事故や中国製冷凍餃子事件などの教訓から設立されました。今後は、消費者事故情報等が消費者庁に一元的に集約されることとなります。同時に「消費者安全法」が施行され、市町村は消費生活に関する相談やあっせん等を行うことが義務付けられました。

!! 製品事故情報もお寄せください !!

重大な製品事故の発生状況

(H19.11.20 国民生活センターの概要より)

| 時期 | 主な製品事故の例 |
|-------------|---------------------------|
| 平成17年12月 | 石油温風器（一酸化炭素中毒により死亡） |
| 昭和60年～平成17年 | ガス瞬間湯沸かし器（一酸化炭素中毒により死亡） |
| 昭和58年～平成18年 | 家庭用シュレッダー（幼児が手指を切断） |
| 平成18年7月 | 全自動洗濯機の脱水槽（巻き込まれて手指を切断） |
| 平成15年～平成18年 | ハロゲンヒーター（ガラス管が破裂し火傷等） |
| 平成7年～平成19年 | こんにゃく入りゼリー（幼児・高齢者の窒息死亡事故） |
| 平成19年 | 浴槽用浮き輪（乳幼児が溺死） |

これまでも生命にかかわる重大な製品事故が発生しています。製品などによる事故や危害についての情報も消費生活相談所にお寄せください。

契約・解約

悪徳商法

多重債務

クーリング・オフ

架空請求

製品事故



消費生活に関する相談は「西之表市消費生活相談所」へ

0997-22-1111 内線306

市役所市民生活課広報市民相談室内

所在地 西之表市西之表7612番地（西之表市役所市民生活課内）
 相談日 毎週月曜日から金曜日まで（土・日・祝日・年末年始を除く）
 相談時間 午前8時30分から午後5時まで

★ 『困ったな、どうしよう!』と思ったら、お気軽にお電話ください。 ★

気をつけて！ 融資保証金詐欺

「融資保証金詐欺」その手口は・・・

電話やダイレクトメールで「低金利で融資します」「借金を一本化できます」などと勧誘し、「保証金や手数料を入金すれば融資します」と持ちかけ、消費者に次々とお金を振り込ませ騙し取るものです。お金を振り込んででも融資は受けられず、振り込んだお金の返金要求にも、いろいろな理由をつけて対応を遅らせ、その間に行方をくらませてしまう手口です。

★被害に遭わないために・・・

- 1、「低金利で融資」などの甘い話を鵜呑みにしない。
- 2、業者が財務局長や都道府県知事の登録業者か確認する。
- 3、消費者向けの融資で、融資の前に保証金などの名目で支払いを強要する業者は信用しない。
- 4、絶対にお金を支払わない。



全国で「投資」に関するトラブルが急増

『未公開株』『海外先物オプション取引』『匿名組合への出資』

業者は、お金を儲けたいという欲望に付け込んで、「元本保証」「必ずもうかる」など甘い言葉で勧誘し、「今がチャンス！」などと契約を急がせます。

- ◆世の中にうまい話はなく、必ずもうかるという投資などありえないことを肝に銘じましょう。
- ◆「必ずもうかる」などと親しい友人から誘われても、毅然と断る勇氣も必要です。
- ◆取引の仕組みや事業の内容が理解できないときは契約しないことです。
- ◆取引や事業に必要な許認可を持つ登録業者かどうか確認しましょう。

通信販売にはクーリング・オフ制度が適用されません

その1 ネットショッピング

ネットショッピングで多いトラブル例

- ①代金を支払ったのに商品が届かない。
- ②事業者と連絡が取れない。
- ③広告と違う商品が届いた。
- ④注文したものと違うものが届いた。

★★★新聞広告や雑誌を見て商品を購入することも通信販売に該当しますのでクーリング・オフはできません。★★★

市役所1階フロアーに、消費生活に関する資料を展示しています。展示してある資料はご自由にお持ち帰りいただけますので、是非ご利用ください。



その2 テレビショッピング

テレビショッピングに関するトラブルが増加しています。



《主な相談事例》 国民生活センター記者発表（2008年12月17日）

事例1 【商品の機能が説明と異なる。返品できるとあるのに、拒否された】

テレビ通販で布団の上に敷く冷却ジェルシートを購入したが、冷えるどころか温かい。苦情を言って返品を求めたが、「保健衛生品なので一度使われたものは返品は受け付けられない」と言われた。商品に問題があるから返品を求めているのに、納得いかない。返品特約があり、期間は14日間となっている。保健衛生品はその期間であっても一度使用したものは受け付けられないと記載されているようだ。年代不明、女性

事例2 【商品が説明と異なり、使えない。返品も受け付けてもらえない】

テレビショッピングでお湯が出る掃除機を購入した。床がすぐ乾くとCMでやっていたが、床がびしょびしょになる。業者に問い合わせたら、開封したものは返品できない、交換には応じると言われた。クレジットカード払いで引き落としは来月である。絨毯にも使用してみたが、びたびたになった。どんな床でも使用できると言っていたが、取扱説明書には、床のワックスがはがれると書いてあり、利用範囲が限られ不満である。クーリングオフしたい。60歳代、女性

事例3 【自動的に継続契約にされていた。断りたいが電話が繋がらない】

テレビ通販で青汁3個を購入したが、商品が届いたら1年継続になっていた。電話で申込みしたときに1年継続はしないと断ったのに、届いた商品と書面には1年継続するとある。断りたいが電話が繋がらない。どうしたらよいか。60歳代、男性

通信販売に対する注意

通信販売はクーリング・オフ制度の適用はありません。

- 1、返品できるかどうか、事前に必ず確認しましょう。
- 2、番組などからの印象だけで購入を決めず、商品等の使い方や使用上の制限などを事前に確認しましょう。
- 3、返品できる場合でも条件が付いていることがあるので、返品条件を確認しましょう。
- 4、申込みの内容や連絡先を控えておきましょう。

《お知らせ》

特定商取引法の改正により、2009年12月から、事業者が広告に**返品特約を表示していない場合**に限り、消費者は商品の引渡しを受けた日から**8日以内**であれば、購入者が送料を負担のうえで**返品が可能**となります。