



相談専用電話  
月～金曜日 くろーない  
☎222-9671  
土曜日  
☎222-9690

## 覚えておこう! クーリング・オフ



訪問販売や不意の電話などで勧誘され、業者の巧みなセールストークにのせられ契約した後で、解約したくなったという経験はありませんか? そうした時に強い味方になるのが、特定商取引法で定められている「クーリング・オフ」です。覚えておいて、いざというときに使いましょう (\*今回は訪問販売・電話勧誘販売の場合ですが、これ以外の販売方法でも適用されるものがあります)。

### クーリング・オフとは (cooling off)

「頭を冷やす」という意味です。

- 特別な理由は必要なく全面的に解約できる。
- 違約金や解約料は支払う必要がない。
- 支払ったお金は全額返金される。
- 商品引取料金は業者負担。
- 工事が終了していても元に戻してもらえる。

### 訪問販売・電話勧誘販売で契約した場合

#### 条件

- ① 契約した商品・サービスが法律で定められたもの  
(例) 浄水器・新聞・ふとん・換気扇フィルター・耐震に関する補修工事・屋根工事など
- ② クーリング・オフについて書かれた契約書をもらってから8日以内 (もらった日を1日目と数える)

#### 注意 クーリング・オフできない取引

- 使用、消費した化粧品などの消耗品
- 3千円未満の現金取引 ● 乗用自動車
- 営業目的の取引 ● 通信販売など

ハガキを書きましょう

### ハガキの書き方 (例)

平成〇年〇月〇日 〇市〇区〇町〇番地 氏名 〇〇〇〇	契約解除通知書 契約年月日 平成〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社名 〇〇株式会社 右記日付の契約は解除します。 尚、すみやかに支払い済みの〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。	郵便はがき 〇〇〇〇〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇〇番地 株式会社 代表者 〇〇様
-------------------------------------	--	--

1. ハガキに書いて必ず表裏をコピーして控えとする。
2. 配達記録郵便で出す。
3. クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様の手続きをする。

\*クーリング・オフ期間の最終日までの消印有効

### あきらめないで

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、クーリング・オフまたは契約の取消ができる場合もありますので消費生活センターに相談しましょう。

#### ●クーリング・オフができる場合

「クーリング・オフができない」と嘘を言われたり、脅されたりしてクーリング・オフを妨害されたケースなど。

#### ●契約の取消ができる場合

商品について嘘を言われたり、「帰りたい」と言っても帰してもらえなかったので仕方なく契約したケースなど。

### 目次

- 覚えておこう! クーリング・オフ..... 1
- 商品テスト スプラウト ..... 3
- 相談室から 名古屋市消費生活条例に基づく事業者指導..... 2
- 情報掲示板..... 4

消費者を取り巻く環境の急速な変化に伴って消費生活に関する相談は年々増加しており、その内容も複雑化・多様化しています。このような中では、消費者から寄せられた個々の契約に関する相談に適切に対応するとともに、不適正な取引行為を行った事業者に対する指導等を行うことにより新たな消費者トラブルの発生、拡大を防ぐことが重要となっています。名古屋市消費生活センターでは、名古屋市消費生活条例に定める不適正な取引行為に関する相談が多い事業者等に対して、適宜改善指導を行っています。

## 平成16年度に実施した事業者指導の主な事例

### 事例1 パソコン資格取得用教材の電話勧誘販売業者

#### (主な相談内容)

- 会社に勧誘電話があり、「職場の上司から推薦があった人に話をしている」と言われて話を聞いたが、教材の話になり契約した。後から上司とは関係が無いことがわかった。
- 電話勧誘があったパソコンソフト購入契約後解約を申し出たが、クーリング・オフ期間経過後の日であれば解約ができると言われた。
- パンフレット等が届いた翌日に電話があり、契約しないと断ると「前日登録したので解約できない」と言われた。

#### (指導内容)

相談内容から「販売目的隠匿」、「クーリング・オフ妨害」などの不適正な取引行為が見られたので改善指導を行いました。



### 事例2 床下換気扇・調湿剤、耐震工事等の訪問販売業者

#### (主な相談内容)

- 夕食時に訪問され床下防虫ネットを勧められた。何度も断ったが、なぜ購入しないのかと居座られた。
- 「家が崩れる、柱が折れているのですぐ工事が必要」と言われて補強工事を契約した。
- クーリング・オフをしたら同じ担当者が来て再度契約書を書くように言われ記入してしまった。

#### (指導内容)

相談内容から「長時間・強引勧誘」、「心理的不安に乗じる勧誘」、「クーリング・オフ妨害」等の不適正な取引行為が見られたので改善指導を行いました。

### 事例3 ふとんの訪問販売業者

#### (主な相談内容)

- 「ふとんをクリーニングする」と訪問され、使っていたふとんを持って行かれた。買上票を見ると新しくふとんを買ったことになっている。
- 勝手に寝室に入って新しいふとんに取り替えられ、寝てみるよう言われた。6時間近く居座られ契約した。翌日集金に来た際に更に契約させられた。

#### (指導内容)

相談内容から「販売目的隠匿」、「長時間・強引勧誘」、「不当な過量販売」等の不適正な取引行為が見られたので改善指導を行いました。



### 事例4 浄水器等の訪問販売業者

#### (主な相談内容)

- 「市の方から委託された」と言われて訪問され、断っても居座られて浄水器の購入契約をした。
- 活水器を取り付ける際に「一度活水器のホースを切ったら解約できない」と言われた。

#### (指導内容)

「身分詐称」、「長時間・強引勧誘」、「クーリング・オフ妨害」等の不適正な取引行為が見られたので改善指導を行いました。

# 商品テスト スプラウト (発芽野菜)

最近「スプラウト」が消費者の注目を集めています。従来は見られなかった新しい種類の商品もスーパーや青果店で販売されています。今回はブロッコリー、カイワレダイコンなど7種類15銘柄の発芽野菜の表示、成分などについて調べてみました。

## テスト項目と方法

- ①包装、表示、中身の状態の確認
- ②イオンクロマトグラフによるミネラル（ナトリウム、カリウム、マグネシウム、カルシウム）の測定

品名 (テスト銘柄数)	ミネラル量
ブロッコリー (4銘柄)	ナトリウムとカリウムの量は、銘柄による差が大きく特にブロッコリー4はカリウムが多く、マグネシウムとカルシウムは、銘柄による差は小さかった。
カイワレダイコン (4銘柄)	カイワレダイコン4はナトリウムが他の銘柄に比べてやや多くカリウムが少なかった。
ソバ (2銘柄)	銘柄間でミネラル量に差がある。
クレス (1銘柄)	ブロッコリー4に次いでカリウムが多かった。
レッドキャベツ (2銘柄)	レッドキャベツ1の方がミネラルの量は多かった。
マスタード (1銘柄)	どのミネラルもレッドキャベツ1と似た値を示した。
アルファルファ (1銘柄)	測定した発芽野菜の中でミネラルの総量は最も少なかった。

## テスト結果

### ①包装、表示、中身の状態

包装—商品は、合成樹脂の成型容器または袋入り  
表示—すべての商品に「生鮮食品品質表示基準」に基づいて生鮮食品の販売に必要な「名称」と「原産地」の表示がありました。またすべての商品に保存方法が記載されていました。

中身—ソバの種皮にカビが発生したもの（写真①）が一つ、レッドキャベツの胚軸が青くなったもの（写真②）が一つありました。



### ②ミネラル量

各種類、各銘柄のそれぞれのミネラル量は左の表と下の図のような結果になりました。

## まとめ

商品が生鮮品であり管理状態によりカビの発生や変質が起こることもあり、購入する時は鮮度をきちんと確認することが大切です。

スプラウトのいろいろな特徴を踏まえて、食生活に変化を取り入れてみてはいかがでしょうか。

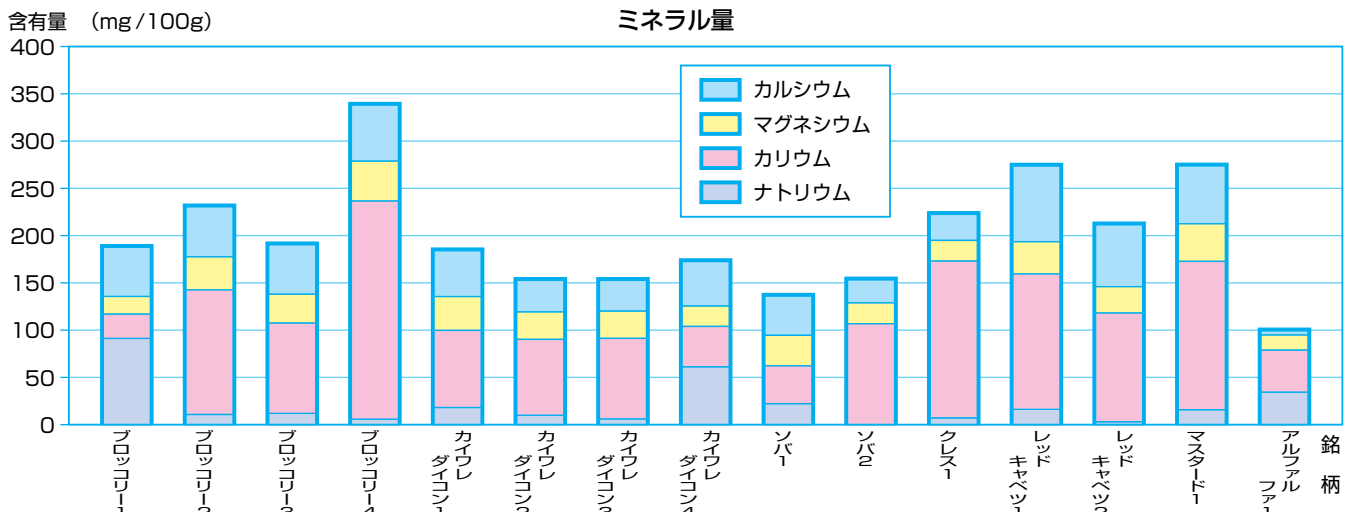
なお、ソバなどのアレルギーのある方は、注意することも必要です。



正常な胚軸



青くなった胚軸（写真②）



# 情報掲示板

名古屋市消費生活センターでは、次のような消費者問題セミナー・消費生活講座を開催しますので、ぜひご参加ください。



## 平成17年度(前期) 消費者問題セミナー受講者募集

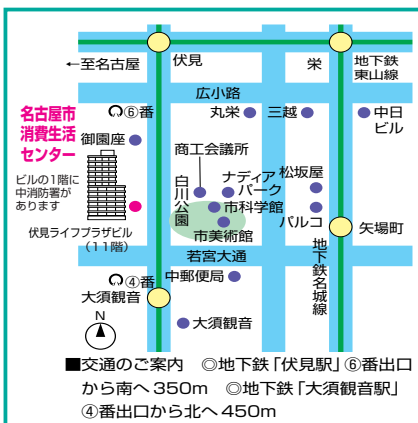
日程	曜日	テーマ	講師(敬称略)
5月20日	(金)	消費者基本計画と消費者問題への対応	名古屋経済大学経済学部 教授 小木 紀之
5月25日	(水)	消費者契約法のポイント(1)	明治学院大学法科大学院 教授 加賀山 茂
6月1日	(水)	消費者契約法のポイント(2)	明治学院大学法科大学院 教授 加賀山 茂
6月10日	(金)	個人情報保護法とは	弁護士 佐藤 浩史
6月17日	(金)	役に立つ消費者情報の見分け方	名古屋市消費生活センター 情報プラザ・試験係
6月24日	(金)	あの手この手の悪質商法	名古屋市消費生活相談員
7月1日	(金)	高齢者をとりまく消費者被害	弁護士 小関 敏光
7月8日	(金)	最近の景品表示法	公正取引委員会事務総局中部事務所
7月15日	(金)	司法書士から見た消費者トラブル	愛知県司法書士会
7月22日	(金)	企業のお客様対応について	(社)消費者関連専門家会議[ACAP]

※なお期間中に日程テーマ等について若干の変更もありますので、予めご了承願います。

- 場 所** 名古屋市消費生活センター 第1研修室(伏見ライフプラザ12階) **時 間** 午前10時~正午
- 募集人数** 100名(応募者多数の場合抽選) **受講料** 1,000円(受講当日に徴収します)
- 応募方法** 「往復はがき」に①住所・②氏名(ふりがな)・③電話番号・④「消費者問題セミナー受講希望」を明記の上、5月10日(火)までに下記へ(必着)
- 申 込 先** 〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階 名古屋市消費生活センター ☎ 222-9679

## 消費生活講座受講者募集

講座名	①食とヘルシーライフ	②癒しで快適生活術
内 容	食生活を見直して健康な生活をおくるための知識を深めます。	心が癒される快適なくらしをするための方法を学びます。
日 程	5月17日、24日、31日、6月7日 毎週火曜日 午前10時~正午	5月19日、26日、6月2日、9日 毎週木曜日 午前10時~正午
場 所	消費生活センター 第1研修室(伏見ライフプラザ12階)	
定 員	①、②とも各100名(多数の場合抽選)	受講料 ①、②とも無料
申込方法	①、②とも「往復はがき」に講座名・住所・氏名・電話番号を明記の上、5月10日(火)までに下記へ(必着)	
申 込 先	〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階 名古屋市消費生活センター ☎ 222-9679	



### 利用のご案内

- 相談電話 ☎ 222-9671  
相談時間 月~金(祝日除) 午前9時~12時 午後1時~4時15分  
(ただし、継続相談は午後5時まで)
- 土曜日テレフォン相談 ☎ 222-9690  
相談時間 土曜日(祝日除) 午前9時~11時 午後1時~4時
- くらしの情報プラザ ☎ 222-9677  
月~土(祝日除) 午前9時~午後5時

名古屋市消費生活センター <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階 TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。  
このパンフレットは再生紙を利用しています。(古紙配合率100%白色度80%)