



洗面所の排水口が詰まり、ネットで見つけた業者に修理を依頼したところ、高額な代金を請求された…。

相談

3日前、洗面所の排水口が詰まったので、ネット広告に数百円からと表示されていた業者に連絡してもらいました。来訪した業者は、詰まりを解消するために必要だと言い次々と作業を提案し、その場で契約を迫られ、仕方なく作業を了承しました。修理代は高くても数万円だと思っていましたが、作業終了後約30万円請求され、また現金以外の支払いを認めないとのことだったので、やむなく支払いしました。今思うと、やはり高すぎると思うので、クーリング・オフしたいのですが…。(40代 女性)

回答

○相談者には、クーリング・オフができる可能性があることを説明しました。

消費者が業者に訪問を求めた場合(いわゆる「呼び寄せ」)にはクーリング・オフ(※)は適用されませんが、消費者がもともと高額な修理代金を伴う契約をする意思がなかったといえる場合は、訪問販売としてクーリング・オフができる場合があります。

(※)訪問販売では、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、無条件で契約解除ができます。

○インターネット広告の金額表示を鵜呑みにしないよう

にしましょう。

○作業当日に契約を急がせたり高額な作業を提案される場合は、作業を断りましょう。

○作業終了後に請求された料金や作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしないようにしましょう。

○トラブルが発生した場合に安心して修理を依頼できる事業者について、事前に情報を収集しておきましょう。



不審に思ったり、万一トラブルにあったら、早めに市町村相談窓口や県消費生活センターに相談ください。(消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」)

注意喚起!

“ずぼら調理”が招く危険

～トリセツをよく読んで「調理家電の事故」を防ぎましょう～

時間効率を重視するタイムパフォーマンス(タイパ)志向の高まりを受けて、手軽な調理家電を用いてできるだけ手間をかけない「ずぼら調理」が人気です。しかしながら、その中には取扱説明書及び商品パッケージに記載されている注意事項(以下「注意事項」という。)をよく確認せずに誤った使い方をして事故に至ったケースがあります。

2019年から2023年にNITEに通知のあった製品事故情報(※)では、調理家電の事故494件のうち事故原因が判明

した226件の44%(99件)が使用者の誤使用・不注意が関係しているもので、最も多くなっています。

『できるだけ手間をかけたくない。』『ちょっと温めるくらいなら大丈夫。』といった気持ちから、注意事項を確認せずに誤った使い方をしてしまうと大きな事故につながるおそれがあります。

調理工程を省いても、安全のための手間だけは省かないようにお願いします。

■事故を防ぐために気を付けるポイント

- 調理前に、取扱説明書及び商品パッケージに記載されている注意事項を確認する。
 - ・禁止されている容器を加熱しない。
 - ・禁止されている食品を加熱しない。
 - ・揚げ物調理をする際は、取扱説明書に定められている油の量を守る。
- 調理中は、その場を離れない。加熱しすぎない。
- 調理後は、こまめに掃除する。



(※)消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故に加え、事故情報収集制度により収集された非重大製品事故やヒヤリハット情報(被害なし)を含みます。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。

<https://www.nite.go.jp/data/000155484.pdf>

令和6年度アンケート調査結果

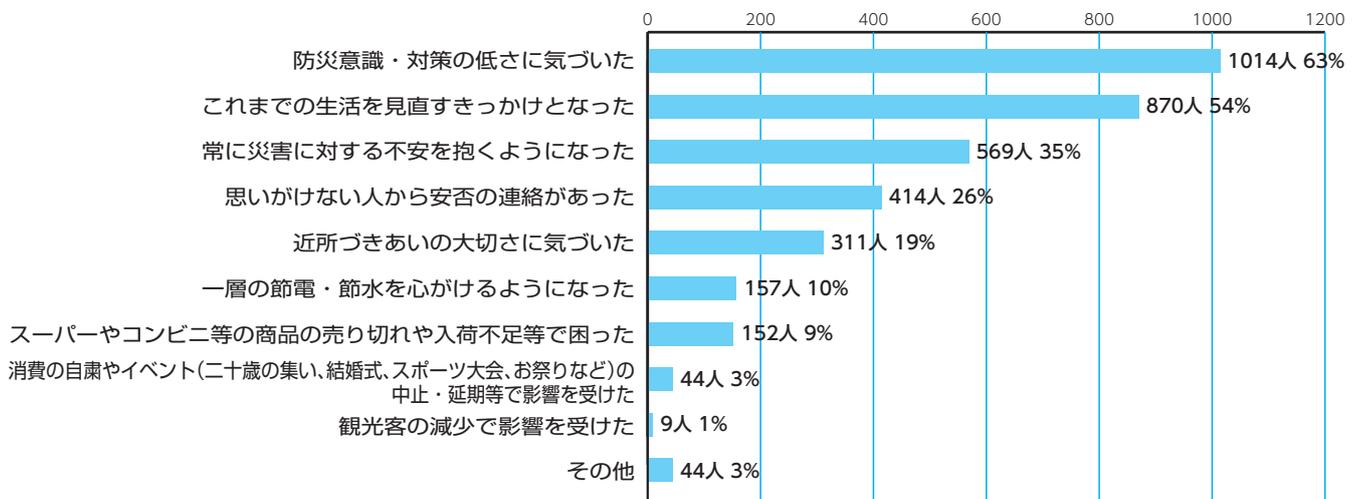
大災害への備えについて ～地域や家庭の防災力を高めよう！～

令和6年1月1日に発生した能登半島地震では、これまで比較的災害が少ないとされてきた富山県内でも震度5強を観測するなど、甚大な被害に見舞われました。富山県消費者協会と富山県消費生活研究グループ連絡協議会では、災害に対する意識や備え等の状況を把握し、地域や家庭の防災力向上、安全・安心な消費生活について考えるため、アンケート調査を実施しました。

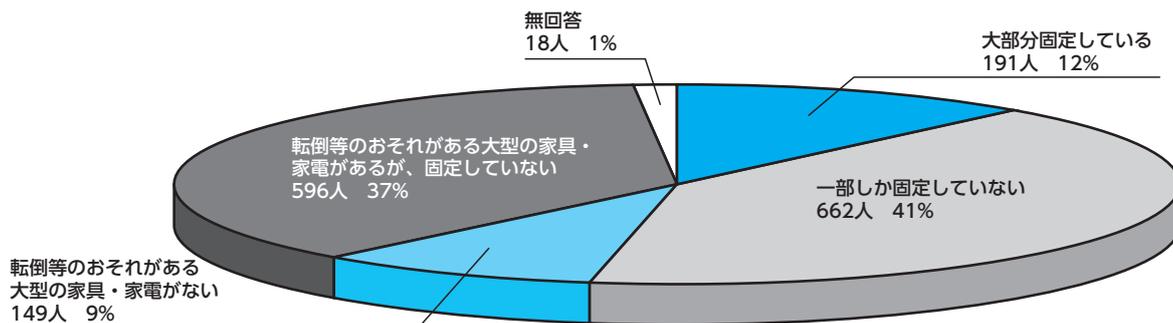
○調査時期：令和6年6月下旬から7月下旬

○回答者数：1,616人（紙面回答1,275人、インターネット回答：341人）

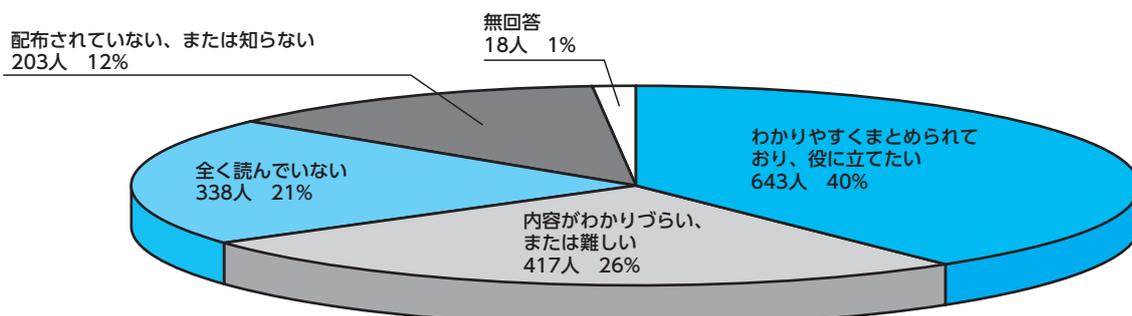
問 能登半島地震によって、あなたは物質的な面や精神的な面でどのような影響を受けましたか。



問 あなたのお宅では、大型の家具・家電等の転倒・落下防止の備えは、どの程度していますか。



問 お住まいの地域のハザードマップの内容を知っていますか。



クーリング・オフについて

消費者がいったん申込みや契約した後で、冷静に考え直す機会を与え、一定期間内であれば無条件で申込みを撤回したり、契約を排除できる制度です。

「特定商取引法」でクーリング・オフが定められている取引

8日間	訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む） 電話勧誘販売（業者から電話で勧誘を受けた契約） 特定継続的役務提供（エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス） 訪問購入（業者が自宅等を訪ねて商品の買取りを行うもの）
20日間	連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法）

- クーリング・オフ期間は、申込書面又は契約書面のいずれか早いほうを受けとった日から起算します。
- クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合がありますので、あきらめずに相談してください。

次の場合は、クーリング・オフが適用されません

- 消費者が自発的に店舗に出向いて買い物をした場合
- 通信販売による場合
返品特約がある場合は、その特約に従うことになります。特約がない場合は、商品を受けとった日を含めて8日以内であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者が負担します。
- 営業や仕事用のために契約した場合
- 訪問販売、電話勧誘販売による契約で
 - ・乗用自動車、電気・都市ガスの供給、葬儀など適用除外の商品やサービス
 - ・3,000円未満の現金取引
 - ・政令で指定された消耗品（化粧品、健康食品、配置薬等）を使用した場合など

クーリング・オフの通知方法

「はがき」で行う場合	「電磁的記録（Eメール等）」で行う場合																		
<ul style="list-style-type: none">・郵便局の窓口で「特定記録郵便」など発信記録が残る方法で送ります。・郵送前にはがきの表と裏をコピーして、郵便局で受けとった領収書とともに保管します。・個別クレジット契約をした場合は、販売会社とクレジット会社両方に同時に書面を送付します。	<ul style="list-style-type: none">・記載事項は、はがきと同じです。・契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合は、それを参考に通知します。・通知後は、送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。																		
<p style="text-align: center;">裏面記載例</p> <table border="1"><thead><tr><th>販売会社あて</th><th>クレジット会社あて</th></tr></thead><tbody><tr><td><p style="text-align: center;">通知書</p>次の契約を解除します。</td><td><p style="text-align: center;">通知書</p>次の契約を解除します。</td></tr><tr><td>契約年月日 ○○年○月○日</td><td>契約年月日 ○○年○月○日</td></tr><tr><td>商品名 ○○○○○</td><td>商品名 ○○○○○</td></tr><tr><td>契約金額 ○○○○○○円</td><td>契約金額 ○○○○○○円</td></tr><tr><td>販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△</td><td>販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△</td></tr><tr><td>支払った代金○○○○○を返金し、商品を引き取ってください。</td><td>クレジット会社 △△△△株式会社</td></tr><tr><td>○○年○月○日</td><td>○○年○月○日</td></tr><tr><td>○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○</td><td>○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○</td></tr></tbody></table>	販売会社あて	クレジット会社あて	<p style="text-align: center;">通知書</p> 次の契約を解除します。	<p style="text-align: center;">通知書</p> 次の契約を解除します。	契約年月日 ○○年○月○日	契約年月日 ○○年○月○日	商品名 ○○○○○	商品名 ○○○○○	契約金額 ○○○○○○円	契約金額 ○○○○○○円	販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△	販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△	支払った代金○○○○○を返金し、商品を引き取ってください。	クレジット会社 △△△△株式会社	○○年○月○日	○○年○月○日	○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○	○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○	<p style="text-align: center;">メールの記入例</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"><p>宛先：++++@++++.co.jp 件名：クーリング・オフ</p><p>株式会社×××御中</p><p>次の契約を解除します。</p><p>契約年月日 令和○年○月○日 商品名 ○○○○ 契約金額 ○○○○円 販売会社名 ○○株式会社××営業所 担当者 △△△△氏</p><p>支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取って下さい。</p><p>令和○年○月○日 住所 ○○県○○市○○町○○番地 氏名 ○○○○</p></div>
販売会社あて	クレジット会社あて																		
<p style="text-align: center;">通知書</p> 次の契約を解除します。	<p style="text-align: center;">通知書</p> 次の契約を解除します。																		
契約年月日 ○○年○月○日	契約年月日 ○○年○月○日																		
商品名 ○○○○○	商品名 ○○○○○																		
契約金額 ○○○○○○円	契約金額 ○○○○○○円																		
販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△	販売会社 株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△																		
支払った代金○○○○○を返金し、商品を引き取ってください。	クレジット会社 △△△△株式会社																		
○○年○月○日	○○年○月○日																		
○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○	○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○																		

「消費生活出前講座」をご利用ください!

講師派遣無料

- 対象 老人クラブ、民生委員・児童委員協議会、障害者の見守り団体、自治会、職場のグループ、各種サークルなど幅広い世代・立場の方々

お申込み・お問合せ 富山県消費生活センター TEL 076-432-2949

富山県消費生活推進リーダー募集中

富山県では、消費者被害の未然防止や早期救済等を図るため、出前講座の講師として啓発活動を行っていただく消費生活推進リーダーを募集しています。消費生活に関する知識の普及啓発に関心と熱意をお持ちの皆様の応募をお待ちしております。

1 応募資格

富山県内在住の次の(1)~(4)のいずれかに該当する方で、講師として講演活動ができる方(除:常勤の公務員、県くらしのアドバイザー)。

- (1) 民間企業、公的機関(国・県・市町村等)や団体で消費生活に関連する相談業務(お客様相談、苦情相談等)や講師等の業務に従事していた方
- (2) 公的機関(国・県・市町村等)で消費者行政に従事していた方
- (3) 消費者庁が実施する消費生活相談員養成講座を修了した方
- (4) 「消費生活相談員」「消費生活専門相談員」「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」のいずれかの資格をお持ちの方

2 募集人員 若干名

3 委嘱期間 令和7年4月1日から令和9年3月31日まで(2年間)

4 募集期間 令和6年12月2日(月)から令和7年1月31日(金)まで

5 選考方法 書類及び面接により選考

問合せ先

富山県消費生活センター TEL 076-432-2949

詳細は、県消費生活センターのホームページをご覧ください。



消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山県消費生活センター(21Cビル内)

富山県消費生活センター	☎076-443-2047
高岡市消費生活センター	☎0766-20-1522
魚津市 市民課	☎0765-23-1003
氷見市 市民課	☎0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎076-475-2111(代)
黒部市消費生活センター	☎0765-54-3198
砺波市消費生活センター	☎0763-33-1153
小矢部市 生活環境課	☎0766-67-1760(代)
南砺市消費生活センター	☎0763-23-2035
射水市消費生活センター	☎0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎076-464-1121(代)
上市町 町民課	☎076-472-1111(代)
立山町 住民課	☎076-462-9915
入善町 住民環境課	☎0765-72-1824
朝日町 住民・子ども課	☎0765-83-1100(代)
朝日町 社会福祉協議会	☎0765-83-0576

◆富山県消費生活センター(県東部にお住いの方)

富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎076-432-9233
消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252
【開所時間】月曜・水~金曜 8:30~17:00
火曜 8:30~19:00

※但し、偶数月:第1・2週、奇数月:第2週の延長相談は電話のみ
土曜・日曜・祝日・年末年始は休み

◆富山県消費生活センター高岡支所(県西部にお住いの方)

高岡市御旅屋町101(御旅屋セリオ5階)
消費者相談、消費者金融・多重債務相談
☎0766-25-2777
【開所時間】月曜~金曜 8:30~17:00
土曜・日曜・祝日・年末年始は休み

◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)

☎076-432-5690
【開所時間】土曜 9:00~15:00
土曜日が祝日・年末年始の場合は休み

消費者ホットライン 局番なし ☎188(いやや!)

最寄りの市町村の消費生活相談窓口や県消費生活センターにつながります。
受付時間は、相談窓口ごとに異なります。

県消費生活センターの電子申請による相談受けは
はこちらから⇒

