



(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

## 相談ファイル

### マルチ商法～『儲かる話がある』等の甘い言葉にご注意～

#### ＜相談内容＞

久しぶりに会った友人に、「すごくいい化粧品がある」と紹介され、「この化粧品を人に紹介すれば手数料が入り、儲けることができる」と説明された。儲かる仕組みはよく分からなかったが、友人に頼みこまれて、仕方なく約30万円の契約をした。その際、契約書はもらわなかった。一向に儲からないためクーリング・オフしたいが、どうすればよいだろうか。(20歳代 女性)



#### ＜アドバイス＞

契約書面が交付されていない場合はクーリング・オフ期間は進行しないため、クーリング・オフが可能です。相談者には書面の書き方を説明しました。

マルチ商法とは「友人・知人を誘って会員にさせると利益が出る」等と勧誘し、商品やサービスを契約させるもので、特定商取引法で「連鎖販売取引」として規制されています。若者に多い消費者トラブルの一つで、勧誘される商品・サービスには、化粧品や食品、情報商材や会員権等、様々なものがあります。トラブルを防ぐために、以下の点に気を付けましょう。

#### 「必ず儲かる」「すごい人に会わせる」等の甘い言葉にご用心

簡単に儲かる等の甘い言葉に流されないようにしましょう。友人や先輩等、親しい人からの勧誘であっても、必要がなければ勇気を出して断ることが大切です。

#### 儲かる仕組みがよく分からない場合は、契約は控えましょう

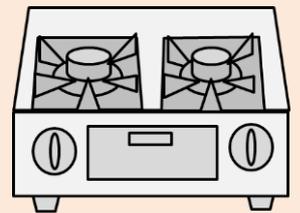
マルチ商法による取引は、仕組みが複雑でよく分からなかったり、初期投資に高額な費用がかかったりするにもかかわらず、利益は得られないものも少なくありません。リスクが高い取引であることを理解しましょう。

特定商取引法上の連鎖販売取引に該当する場合、法定書面を受け取ってから20日間であればクーリング・オフができ、クーリング・オフ期間後であっても中途解約ができます。トラブルに遭った際は、まず最寄りの消費生活相談窓口(☎188)に相談してください。

## 生活情報ファイル

### ガスこんろによる事故を防ぐために

ガスこんろによる事故は、誤った使い方によるものが多く、特に、使用中にその場を離れたり、汚れを放置したりすることが原因で多く発生しています。正しい使用法を確認し、事故を未然に防ぎましょう。



#### ガスこんろを使用する際に気を付けたいポイント

- 数分間目を離すだけでも火災が発生するおそれがあります。使用中は、絶対にその場から離れないようにしましょう。
- 使用後は汚れを取り除き、こまめに掃除するようにしましょう。グリルに残っている食品かすや油脂が加熱されて発火するおそれがあります。
- グリル庫内で発火した場合、すぐにグリルの扉を開けると、空気が入って炎が大きくなるおそれがあります。操作ボタンや器具栓つまみを消火の状態に戻し、炎が消えるまで扉を開けないでください。
- 点火しにくいなどで繰り返し点火しようとする、ガスが溜まって引火するおそれがあります。再点火する際は、周囲からガスのにおいが消えるまでしばらく待つようにしましょう。

～リコール製品による事故をなくすために～

**NITE** リコール **検索**

NITE(製品評価技術基盤機構)のホームページでは、リコール対象製品の検索が可能です。使用している製品がリコール対象の場合、異常がなくてもすぐに使用を中止し、購入した販売店等に相談しましょう。

## 試してみよう、消費者力！第2回（令和元年度）

Q. 次のクリーニングのトラブルについて説明した文章の（ ）にあてはまる語句を選びなさい。  
クリーニング店の過失により客からの預かり品を紛失した場合は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が加盟店らで定めた（ ）によって、賠償額を算出し、トラブルを解決するのが一般的である。

1. クリーニングトラブル解決表
2. クリーニング事故解決マニュアル
3. クリーニング事故賠償基準
4. クリーニングクレーム対応マニュアル

【第15回消費者力検定（平成30年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### クリーニングのトラブルを防ぐために

クリーニングに関するトラブルは、シミや汚れ、紛失によるもの等があります。クリーニングはそのサービス内容が消費者の目の前で行われないサービスであるため、トラブルが起きても原因の特定が難しく、時間が経過してしまうと解決が困難になるおそれがあります。



イラストは消費者庁より

#### <クリーニングに出す前>

- ・シミや汚れがあるか点検し、ある場合は糸印を付ける等してその箇所を明確にしておく
- ・外れそうなボタンや装飾品があれば、付け直すか取り外しておく
- ・衣類のポケットの中等に忘れ物はないかを確認する

#### <クリーニング店に引き渡す際>

- ・シミや汚れの箇所や原因を店側に伝える
- ・上下セットの衣類やベルト等の付属品がある衣類は、店側にその旨を伝える
- ・出来上がり日を確認して、預かり証は大切に保管しておく

#### <商品を受取る際や受け取った後>

- ・預けた品物を全て受け取ったか、依頼したシミや汚れは取れているか等を店側と一緒に確認する
- ・シミや色落ち、紛失等に気付いた場合はすぐに店側に連絡する

#### 品物は早めに引取り、異変に気付いた場合はすぐに店側に連絡を！

クリーニング業界で一般的に適用される「クリーニング事故賠償基準」によると、トラブルがあった場合、消費者が品物を受け取ってから6か月を経過した時や、クリーニング店が品物を受け取ってから1年を経過した時は、店側は支払賠償を免れるとされています。

#### インターネットで申し込む宅配クリーニングを利用する際に

最近では、利用者がインターネットで申し込み、宅配業者を介して衣類の受け渡しを行う、いわゆる「ネット宅配型」のクリーニングの利用が広がっています。店側と直接対面でやり取りすることがないため、疑問点がある場合は店側に問い合わせる等して、事前に十分確認してから利用するようにしましょう。

「試してみよう、消費者力！第2回」解答と解説⇒（正解－3）衣服がクリーニング店の責任で破損、紛失した場合は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が定めた、「クリーニング事故賠償基準」によって定められた算定方式により賠償額が算出される。しかし、賠償額について特約があれば、特約が有効となる。クリーニング事故賠償基準は、業界基準の一つであり、法律ではないので、強制力はなく、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の加盟店以外の店舗でのトラブルには適用されない場合もある。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階 Tel 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。