

# 消費生活センターだより 暮らしのスクラム



## 第31回東大阪市消費生活展

「見直そうライフスタイルを!!今、消費者として何をすべきか?」

日時 : 10月27日(土) 午前10:00~午後4:00

場所 : 東大阪市立消費生活センター

- ・参加団体のパネル展示
- ・体脂肪を測って健康管理
- ・計量コーナー:ピーナッツの重さを当てて、商品をゲット
- ・クイズラリー参加者に  
防災グッズセット進呈(無くなり次第終了)  
子どもたちにはくじ引きでお菓子をあげるよ!



### 通信販売で買った商品を返品したいけれど



#### 事例1

インターネット広告を見て自転車を注文した。届いた物は、自分の思っていた色とイメージが違う。業者に返品を言うと「規約に返品不可と書いている」と断られた。

【アドバイス】

イメージ違いという理由だけで返品することは困難です。業者と交渉することになります。規約に返品不可と記載があれば、自己都合による返品はできません。

#### 事例2

カタログを見て子ども服の注文をFAXでした。届いた物はサイズが違う。注文控を見ると、間違えて注文していた。規約には返品のこと何もし書いていない。返品できるか。

【アドバイス】

返品規約に何も表示がない場合、商品到着後8日以内であれば返品できます。ただし、返送料は消費者負担です。基本的に未開封、未使用に限られます。



~通信販売による、返品や交換に関する相談が多くよせられています~  
通信販売はクーリング・オフ制度の適用はありません。  
契約をする前には、規約などを十分に確認しましょう。  
広告や注文控えは必ず残しておきましょう。

発行：東大阪市立消費生活センター

電話番号・所在地など、詳しくは裏面をご覧ください!

# クーリング・オフはしたけれど・・・

訪問販売で屋根工  
事の契約をした。

高額なので3日後に  
クーリング・オフ通知  
をした。お金はいつ  
返金してくれるの？

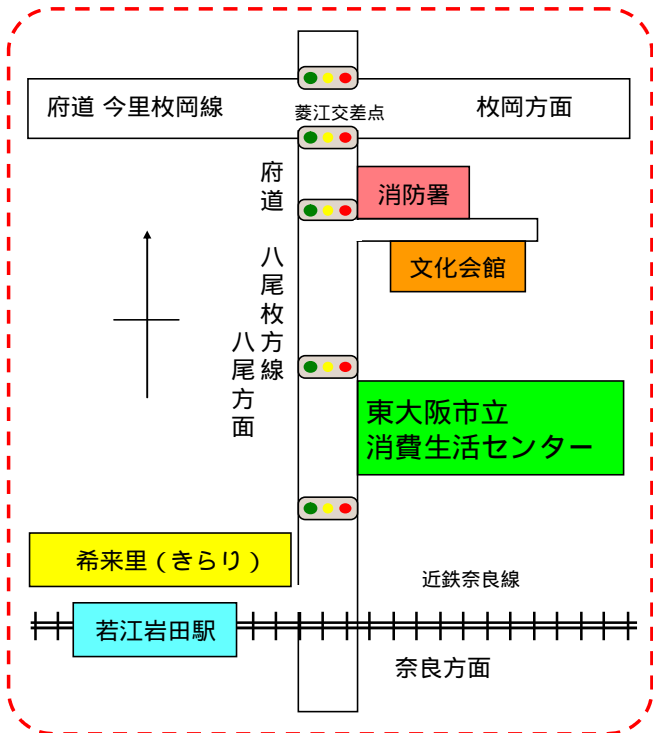


「そのうちに返金しま  
す」と言っておこう・・・

## クーリング・オフとは

訪問販売で契約をした場合、契約書を受け取  
ってから8日以内であれば、無条件で契約  
を解約できる制度です。  
クーリング・オフすると  
受け取った商品は返品し（返品送料は業者  
負担）支払った代金は速やかに返金されま  
す。  
最近は  
いきなり業者が姿を消し、返金されない  
ケースが増えています。

契約やお金の  
支払いは慎重に！



## 消費生活センターご案内

### 消費生活相談窓口は

電話：072-965-0102

受付：午前9:30～午後4:00まで  
(土・日・祝日を除く)

来所相談の場合は、事前に電話予約してください。

### 交通

近鉄奈良線若江岩田駅下車 北東約400m

〒578-0941 東大阪市岩田町5丁目7番36号

### 東大阪市立消費生活センター

TEL 072-965-6002 (事務所)

FAX 072-962-9385

利用時間 午前9時から午後5時30分まで

## ... 相談窓口ではこんなことをしています ...

### 自主交渉の助言

消費者がご自分で解決できる方法を助言します。

### 苦情処理の斡旋

契約に問題があれば、必要に応じて事業者とのあっせんをいたします。

### 専門機関の紹介

センターでお受けできない相談は専門機関へのご紹介をいたします。

### 消費生活にかかわる情報提供など

### 消費生活センターでお受けできない相談

- ・ 事業者からの相談
- ・ 個人間のトラブル
- ・ 行政への苦情
- ・ 損害賠償の請求



## 土曜・日曜の相談窓口

土曜日...(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 ☎06-4790-8110

日曜日...(社)全国消費生活相談員協会 ☎06-6203-7650