



トピックス P2「衣類のクリーニングをめぐる消費者トラブル」

発行 / 富山県生活環境文化部長官生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html
「くらしの情報とやま」は富山県のホームページにも掲載しています。 http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00000963.html



インターネット通販で買った家具を 返品したいのですが...

相談

インターネット通信販売で家具を注文し、代引きで支払いましたが、部屋に置くと思ったより大きく、困りました。返品したいのですが、「不良品以外の返品不可」と表示されていました。高額（8万円）だったので、返品して代金を返して欲しいのですが...
(30歳代 女性)

回答

インターネットを利用した通信販売が急速に普及しています。カタログやチラシ、テレビなどを見て申込む通信販売ばかりでなく、インターネット通販も法律の規制対象となっており、事業者は販売条件（価格、支払方法、返品特約など）をインターネット上で表示する義務があります。

通信販売は、訪問販売などにみられる事業者の不意打ち的な勧誘があるわけではないため、「クーリング・オフ（ ）」の適用がありません。その代わりに、返品特約について表示することが定められているのです。

相談者には、返品の原因が自己都合によるものなので、返品は難しいことを伝えました。また、通信販売は、いったん契約すると返品については事業者の設けたルールによることになるので、契約の際には返品ができるかどうか、返品できる場合の条件（「パッケージを開封してしまったら返品できない」「商品到着後 日以内」等）について必ず確認するよう助言しました。

なお、商品の返品可否・条件・送料の負担が広告に表示されていない場合は、受け取った日から8日以内に、送料消費者負担で返品（契約の解除）が可能です。

困ったら、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。

() 契約後も一定の期間内であれば無条件で解約できる制度



こんな事故に注意!

「お菓子里にせっけりなせっけん等の誤食」に注意!

せっけんや入浴剤を、お菓子や飲料と間違えて食べたり飲んだりしてしまうという事故が起きています。一般的には、せっけんや入浴剤は、大量に摂取しない限り重篤な健康被害はありませんが、高齢者の場合、ちょっとした事故が長期間の体調不良の原因となってしまうこともあります。誤食や誤飲を防ぐために、次のことに注意しましょう。

- ・購入した人自身はせっけんや入浴剤だとわかっているにもかかわらず、それを知らない他の人は食品と間違える可能性があります。食品とは別にしておき、はっきりとわかるようにしておきましょう。
- ・人にあげる際は、せっけんや入浴剤であり、お菓子や飲み物ではないということをはっきりと告げましょう。特に高齢者のみの世帯や一人暮らしの高齢者にこのような商品を贈る場合には、より一層の配慮をしましょう。

【詳しくは、独立行政法人国民生活センターホームページをご覧ください。 <http://www.kokusen.go.jp>】



衣類のクリーニングをめぐる消費者トラブル

富山県消費生活センターには、「縮んだ」「紛失した」「変色した」などという衣類のクリーニングに関する相談が寄せられています。

衣類をクリーニング店に出すと、当然「きれいになって仕上がってくる」と期待し、収縮・変色などの状態で戻ってくると、原因はクリーニングにあると思いがちです。しかし、原因はさまざまで特定は困難なことが多いのが実態です。着用や時間経過などが影響して、それがクリーニング処理をすることでトラブルが発生する場合もあります。

クリーニングトラブルを未然に防ぐために、次のことに気をつけましょう。

クリーニングトラブルの主な原因

クリーニング店の処理
消費者の取扱い方
製品自体

クリーニングに出す時の注意点

出す前には...

信頼できるクリーニング店を選ぶ。

- ・価格の安さだけで選ばない。料金が明示してあるお店を選ぶ。
- ・カウンターで、店員と品物に対して相互確認ができ、処理方法など丁寧に説明してくれるお店を選ぶ。
- ・L.Dマーク、Sマークを参考にする。
ポケットの中を空にし、特殊なボタンや装飾品をはずしておく。

洗濯物を預ける時には...

シミや汚れがある場合は、必ずその場所と何の汚れか？いつ付着したのか？などを具体的に店員に伝える。

洗濯物の処理方法の説明を求める。

ベルトやフードなど付属品がある場合は、店員に伝える。

形見品、高級品など特に大切な品物は必ず店員へ伝える。

預かり証は必ず受取り、内容を確認する。

洗濯物を受取る時の注意点

店員と一緒に、その場で仕上がり具合をよく確認し、異常（新たなキズや変色等）があったらその場で申出る。

その場で確認できなかったときは帰宅後点検し、異常を見つけたときは速やかに店に連絡して原因を調べてもらう。

保管するときの注意点

カバー袋から出し風を通すのが原則。十分乾燥させた後保管する。

（クリーニング後の乾燥が十分でないと溶剤が衣類に残留し、着用した時に、カブレやヤケドと同様の症状がでることもある。また、カバー袋のまま保管しておくると残留した溶剤で変色することもある。）

クリーニングトラブルが起きてしまったら

クリーニング店の処理に原因があるとは限らず、素材や消費者の取扱い方に問題があることもあるので、すぐに店に申出て話し合い、原因を探りましょう。話し合いが進まない場合は、解決のためのアドバイスや原因の究明を消費生活センターで行っていますのでご相談ください。クリーニング店に責任がある場合は、話し合いの目安として「クリーニング事故賠償基準」があります。この基準は、「L.Dマーク」加盟店と「Sマーク」登録店で適用されます。



L.Dマーク

クリーニング生活衛生同業
組合の加盟店



Sマーク

生活衛生営業指導センター
の登録店

ただし、クリーニング品を受取ってから6ヶ月を過ぎると、補償が受けられなくなりますから注意が必要です。

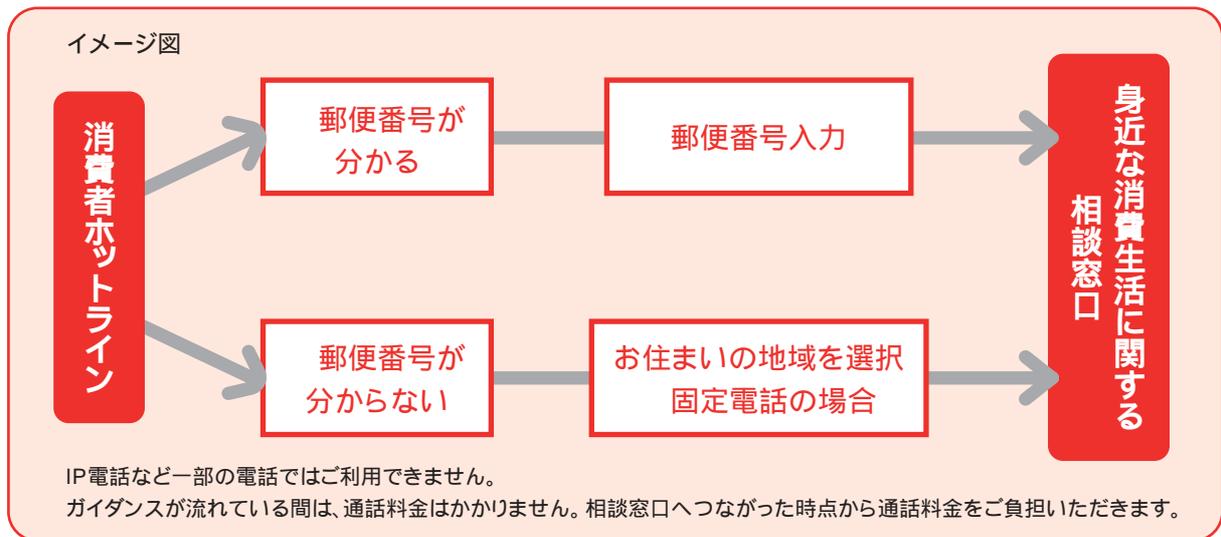


消費者ホットラインが開通しました！

消費生活における各種トラブルに直面した際に、相談窓口の連絡先がわからない場合でも、全国共有の電話番号に電話をかけると、身近な消費生活相談窓口につながる「消費者ホットライン」が、平成22年1月12日から全国的に運用開始されました。番号は、下記のとおりです。

0570-064-370

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！



Q 身近な消費生活相談窓口って、どこ？

- A 平日は、基本的にお住まいの地域の市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内いたします。（一部市町村では、県の消費生活センターをご案内する方式を採用しています。）
土日は、県消費者協会が行っている相談を案内するガイダンスが流れます。
祝日は、富山県内に相談を受け付ける機関がないため、国民生活センターをご案内いたします。

Q 今後はホットラインにかけないと相談できないの？

- A 従前の消費生活相談窓口や消費生活センターの電話番号も、今まで同様に使えます。
身近な相談窓口をご存知の場合は、直接かけた方が早いので、従前の番号におかけください。

Q いつでも相談できるの？

- A 年末年始を除いて原則毎日ご利用いただけますが、身近な相談窓口が受付時間外の場合は、電話番号及び受付時間の案内をいたします。



Q 衣服の取扱い絵表示について、この記号が付いていたら、どうやって干しますか？

平干しがよい 吊り干しがよい
日陰の平干しがよい 日陰の吊り干しがよい

（答えはP4下）



「富山県消費生活推進リーダー」募集のお知らせ

富山県が実施する「消費生活出前講座」の講師として広報・啓発活動をしていただく「富山県消費生活推進リーダー」を募集します。消費生活関連の専門知識があり、消費者啓発活動に熱意のある方のご応募をお待ちしています。

1. 応募資格 富山県在住者で、消費生活関連の次の資格のいずれかを有する方、または同等の知識を有すると認められる方（ ）。
ただし、常勤の公務員は除きます。また、「富山県くらしのアドバイザー」と兼ねることはできません。
消費生活関連の資格とは、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です。同等の知識を有すると認められる方の例としては、県で実施している消費生活専門相談員資格取得支援講座の受講者等が挙げられます。
2. 応募方法 所定の申込み用紙に必要事項を記載の上、応募動機についての作文（800字程度）を添えて申込んでください。（申込書は、県民生活課、県消費生活センター、市町村消費者行政担当課に備え付けてあります。また、県消費生活センターホームページからダウンロードできます。）
3. 活動内容 出前講座の講師として啓発活動等を行う。（謝礼有り）
4. 募集期間 平成22年3月1日（月）～3月12日（金）
5. 募集人員 10名程度
6. 選考方法 書類及び面接により選考し委嘱します。
7. 任 期 委嘱日から平成24年3月31日まで
8. 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ホームページをご覧ください。
（<http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>）



消費生活に関するご相談は、市町村窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター（富山市役所内）
..... ☎ 076-443-2047
高岡市市民協働課 ☎ 0766-20-1522
[消費生活相談コーナー(エルパセオ内)]... ☎ 0766-28-1141
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 ☎ 076-475-211☎(内325)
黒部市 商工観光課 ☎ 0765-54-211☎(内316)
砺波市 生活環境課 ☎ 0763-33-111☎(内143)
小矢部市 市民協働課 ☎ 0766-67-176☎(内732)
南砺市 住民環境課(井波庁舎)..... ☎ 0763-23-2035
射水市 生活安全課(大島庁舎)..... ☎ 0766-52-7974
舟橋村 総務課 ☎ 076-464-1121(内29)
上市町 町民課 ☎ 076-472-111☎(内103)
立山町 住民環境課 ☎ 076-462-9915
入善町 住民環境課 ☎ 0765-72-110☎(内132)
朝日町 産業課 ☎ 0765-83-110☎(内232)

富山県消費生活センター
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
URL <http://pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【開所時間】
午前8時30分～午後5時（土・日曜、休日、年末年始を除く）
毎週火曜日は午前8時30分～午後8時（休日、年末年始を除く）
富山県消費生活センター高岡支所
高岡市本丸町7番1号（本丸会館 新館5階）
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談
☎ 0766-25-2777
富山県消費者協会（富山県消費生活センター内）
土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎ 076-432-5690 午前9時～午後4時

クイズの答え

斜線は「日陰」、ハンガーは「吊るす」を示すので、「日陰の吊り干し」です。衣服の家庭洗濯等取扱い方法の表示については、日本工業規格（JIS）の規定により表示することになっています。