

事例2

Q. 一人暮らしの高齢の母が訪問販売で羽毛布団を5組、契約しました。母は年金収入しかなく「いらぬ」と断ったらしいのですが、しつこく勧誘をされて、全てクレジットの分割払いで契約したようです。母の毎月の支払いは10万円を超え、既に30万円以上支払っています。布団を返品して支払ったお金を返してもらえますか。

A. 羽毛布団を返品し、返金してもらえる可能性があります。

ポイント

- ・訪問販売では「契約しない旨の意思」を表示した消費者への再勧誘は禁止されました。「忙しいから後で」では断った事になりません。「いらぬ」、「お断りします」などと、はっきり断りましょう。
 - ・訪問販売では、「通常必要とされる量を著しく超えた」過量販売は、契約後1年間は契約の解除が可能となりました。例外は消費者に契約する特別な事情があった場合のみです。
 - ・訪問販売業者等が虚偽説明や過量販売を行った場合、個別クレジット契約も解消し、クレジット会社に既に消費者が支払ったお金の返還請求ができるようになりました。
- (2010年12月までに、クレジット会社には信用情報機関の利用が義務付けられ、消費者の支払能力を越える過剰な与信は禁止になります。)

事例3

Q. 新聞で通信販売の広告を見て7千円のジャケットを注文しましたが、届いた商品は広告のイメージとは違うものでした。広告には返品についての記載がありませんが、返品できますか。

A. 8日以内なら、送料負担で返品できます。

ポイント

通信販売ではクーリング・オフは適用されませんが、広告に返品に関する表示がない場合、商品を受取った日から8日以内は返品可能になりました。送料は消費者負担です。なお、通信販売では「返品不可」の記載があれば、消費者の都合で返品はできません。ただし、商品に不具合があったり、注文した商品とは別の商品が届いた場合などは、交換や返品を求めることになります。返品可否、条件をわかりやすく表示することになりましたので、注文前にはよく確認しましょう。また、消費者が事前に承諾していない電子メールの広告を送信することは原則禁止されています。

改正法は施行日以後の契約から適用されます。他にも重要な改正のポイントがありますので、詳しくお知りになりたい方は、経済産業省ホームページ「消費生活安心ガイド」をご覧ください。

経済産業省「消費生活安心ガイド」ホームページ <http://www.no-trouble.jp/>

クーリング・オフや契約の解除には、法律の条件があります。お気軽に市民総合相談課(市民生活センター)へご相談ください。

広告

発煙発火のおそれがあります

東芝エアコンをご愛用のお客へ
再度のお詫びと重要なお願い

引き続きこのエアコンを捜しています

エアコン室内ファンを回転させるモーターのリード線接続部から、発煙発火する可能性があります。無償にて点検修理をさせていただきます。

【対象製品】

東芝エアコン大清快
LDRシリーズ
(1998年9月～
2000年6月製造)



東芝エアコン大清快
YDRシリーズ
(1999年9月～
2001年3月製造)



LDR、YDRシリーズ以外
●ハウジングエアコン
●香油エアコン
●ガスエアコン
●業務用エアコン
(1999年11月～2002年1月製造)

詳細につきましては、
右記の窓口まで
ご連絡ください。

【ご連絡窓口】東芝キャリア株式会社 安全サービス推進室 〒416-8521 静岡県富士市蓼原336番地
フリーダイヤル 専用 TEL:0120-444-899 専用 FAX:0120-445-175 受付時間 平日9:00～18:00
(通話料無料) (土・日・祝日を除く)
本件につきましては、弊社ホームページでもお知らせしています。 <http://www.toshiba-carrier.co.jp/>

ご迷惑をおかけいたしました誠に申し訳ございません。謹んで深くお詫び申し上げます。

ご連絡いただくお客様の個人情報は本件の点検修理のためにのみ利用し管理します。
なお、これらの業務に携わる協力会社にはお客様の個人情報を開示することがありますが弊社と同等の管理を行われます。

㊦33