

## CASE

## 水質検査に来たという業者から 30万円の浄水器を買ってしまった。

### 03 解約はできるか。

#### トラブルの事例

水道局の委託で水質検査をしているという人物が訪ねてきました。台所の水道水で残留塩素を調べると水が黄色に染まり「プールの水を飲んでいるようなものだ」と言われました。また、ドロドロに汚れた貯水タンクの写真を見せられ、汚れた水を飲んでいると健康や美容に悪いとのことで、30万円の浄水器を勧められました。高額なので最初は断ったのですが2時間以上も説得され、最終的に根負けしてローン契約を結んでしまいました。解約したいのですが、どうしたらいいのでしょうか。(女子学生3年)

#### 解決策

一定の期間内であれば「クーリング・オフ(コラム参照)」により違約金の請求などを受けることなく無条件で解約できますので、この事例でも書面でその手続きをとりました。クーリング・オフの期間後でも、契約時から5年以内で、かつ「だまされた」と気づいた時から6カ月以内であれば「消費者契約法」により以下のような場合は契約を解除できます。

- ①事業者が重要事項について事実と異なることを言った場合。
- ②消費者に不利益なことをわざと言わなかった場合。
- ③不確実な事項について事業者が断定的なことを言った場合。
- ④消費者が帰ってほしいと意思表示したにもかかわらず、帰らなかった場合。
- ⑤販売場所から帰りたいと意志を示したにもかかわらず、帰してくれなかった場合。

なお、「消費者契約法」では契約が解除されるまでの利用分は支払わなければなりませんので、まずは「クーリング・オフ」を優先させましょう。

## POINT —●ここがポイント

訪問販売は消費者の不安感に訴える手口が多い。追い詰められたような心理状態になって契約してしまうことがあるので、まずは極力冷静になり、1人で解決できない場合は家族、消費者センター、学生相談室などに電話するよう指導する。