

勧められて
買ったけどやっぱり
必要ないかも…

そんなときは

クーリング・オフを 利用しましょう

? クーリング・オフとは?

訪問販売や電話勧誘などで思わず契約をしてしまった場合、法律で定められた期間内であれば違約金を支払うことなく無条件で契約を解約できる制度です。ただし、乗用車、使用してしまった消耗品など、一部適用されないものもあります。



? クーリング・オフができる 主な取引と期間

クーリング・オフは適用対象ごとに期間が定められていますので、早めに通知することが肝心です。

※通信販売はクーリング・オフ対象外ですが、返品特約の表示がない場合、商品が届いた日を含め8日間は送料消費者負担で返品ができます。

取引内容	適用対象	期 間
訪問販売	店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠（SF）商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的契約	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間

? クーリング・オフの方法

- ★はがき（簡易書留）や内容証明郵便など証拠の残る書面で通知します。
- ★「契約を解除する」旨を明記し、既払金の返金、商品の引き取りなどを求めます。
- ★はがきの場合は、両面コピーをとり保管します。
- ★クレジット契約をした場合は、信販会社にも「契約を解除する」旨を通知します。

事業者への通知例

通知書

契約年月日 ○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売者 ○○○株式会社

○営業所

担当者○○

上記契約は解除します。

支払い済みの○○○○円を返金し、商品はお引き取りください。

(通知を出した年月日)

(自分の住所・氏名)

切手

自分の住所

自分の氏名

〇〇販売株式会社

御中

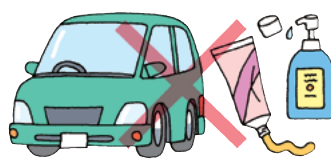
〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地

裏

表

以下の商品はクーリング・オフ規制の対象外なので、クーリング・オフができません

- ★自動車・自動車リース
- ★使用してしまった消耗品
- ★すでに現金を支払ってしまった3,000円未満の商品やサービス



情報資料コーナー

- ★悪質商法等のDVD（ビデオ）の貸し出しをしています
- ★消費生活に関する冊子やパンフレットを設置、配布しています



出前講座をご利用ください

すみだ消費者センターでは、消費者被害の未然防止のために、出前講座を実施しています。悪質商法や契約のトラブルなど、消費生活に関することを専門の相談員がわかりやすくお話しします。

★対 象

区内の学校の授業、町会や自治会の老人会・女性部、PTA、福祉関係者、その他自主的な学習グループなどで1講座10人以上の参加があること

★日 時

原則、月曜日から金曜日の午前9時00分から午後4時30分まで

★費 用

無料

★講義時間

1回、1時間程度

★会 場

主催団体でご用意ください。20人以上の場合、すみだ消費者センター内の施設がお使いいただけます。（使用料は無料です）

★申し込み

電話でご連絡ください。申込書を送りますので、必要事項を記入して開催日の1か月前までにFAXでお申し込みください。



問合せ・申込み先

すみだ消費者センター ☎ 5608-1516 FAX 5608-1510

墨田区消費者ニュース特別号 保存版



すみだ 消費者センターを 紹介します。

すみだ消費者センターでは、消費生活相談員が、悪質商法による被害やインターネットをめぐる架空請求、商品事故に関する苦情など、さまざまな消費生活に関する疑問や契約トラブル等の相談に応じています。また、消費者講座や出前講座など、消費生活の安定と向上を目的に各種事業を行っています。



すみだ消費者センター 消費者相談室

相談専用ダイヤル ☎ 5608-1773

- ★相談日 月曜日～土曜日（土曜日は電話相談のみ）
- ★相談時間 午前9時00分～午後4時30分
- ★所在地 墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

●東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線
「押上」駅A3出口徒歩3分
●東武伊勢崎線「とうきょうスカイツリー」駅東口徒歩7分
●墨田区内循環バス北西部ルート
「すみだ女性センター」バス停前



Q1 消費生活ってどんなこと?

A 暮らしの中の商品やサービスに関することです。

Q2 どのような相談事例がありますか?

A 契約や取引に関するトラブルや製品の使用による事故などの相談に応じます。

Q3 利用できる人は?

A 墨田区に在住、在勤、在学する消費者の方です。

Q4 相談の方法は?

A 電話または来所にて受け付けています。メールや手紙での相談は受け付けていませんのでご了承ください。

消費者ホットライン (イヤヤ) ☎ 188

- ★お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口をご案内します。
- ★受付時間はお近くの相談窓口によって異なります。

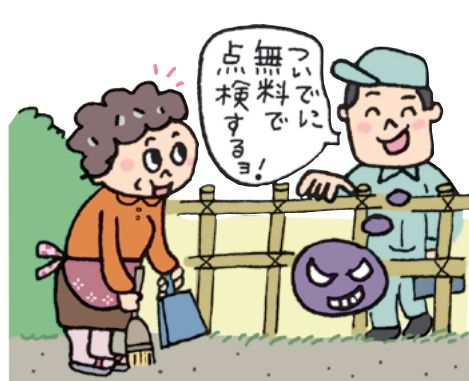
次の被害者は
あなたかも…

悪質な消費者 トラブルに要注意!!

悪質な業者はさまざまな手口で消費者を狙っています。被害にあわないためには、悪質商法のポイントを知り、普段から心の準備をしておくことが大切です。

点検商法

突然家に来た業者が、「無料点検」と称して家を点検し、「このままだと危ない」などと不安をあおって高額工事契約をせまる。



被害を防ぐポイント

- 「無料点検」と言われても安易に信用しない
- 家の工事契約などは必ず家族に相談することとし、別業者からも見積書をとる

架空請求

「出会い系サイトやアダルトサイトの利用料を払え!」などと、メールなどで身に覚えのない請求をし、金銭の支払いをせまる。



被害を防ぐポイント

- 身に覚えのない請求は無視する
- 個人情報を知られてしまうので、請求書の連絡先などには絶対に連絡しない

キャッチセールス

街中でアンケートなどを理由に声をかけ、事務所やイベント会場に連れて行き、断れない状況に追い込んでサービスや商品の契約をせまる。



被害を防ぐポイント

- 見知らぬ人の誘いに気軽に応じない
- アンケートなどに記入した住所や連絡先は悪用されるおそれがあるため、安易に個人情報を教えない

利殖商法

「必ずもうかる」「高配当」「値上がり確実」と利益ばかりを強調し、金融商品の購入や出資をしつこく勧めてくる。



被害を防ぐポイント

- 投資で「絶対にもうかる」「元本保証」などの言葉を使うのは違法。おいしい話しかない業者はあやしいと疑う
- 少しでも仕組みが理解できないものは手を出さないほうが賢明

通信販売のトラブル

お金を払っても商品が届かなかったり、不良品や二セモノだったりする。



被害を防ぐポイント

- 不自然に安く販売している、連絡先がフリーメールのみのサイトは信用しない
- 連絡先や返品条件などをきちんと確認する

オンラインゲームのトラブル

無料と宣伝しているゲームで遊んでいたが、ゲームが進むにつれアイテムなどが必要になり購入。夢中になってゲームを進めるうちに、いつの間にかかなりの金額を使ってしまう。



被害を防ぐポイント

- 料金や課金のシステムを必ず確認する
- 子どもに使わせる場合は、利用のルールを決め、オンラインゲームの仕組みを教える

当選商法

「当選した」「懸賞金が当たった」「景品が当たった」など、特別な優位性を強調して消費者を高揚させ、お金をだまし取る。



被害を防ぐポイント

- 応募した覚えのない「当選」は無視する
- 街頭の勧誘や、目的が不明瞭な呼び出しに安易に応じない

振り込め詐欺

さまざまな人物が登場する劇場型、自宅にお金を取りに来る振り込まない手口なども増えている。



被害を防ぐポイント

- 在宅中も留守番電話にし、心当たりがない電話番号からの電話には出ないのも一つの方法
- 電話でお金を要求されたら、まず詐欺を疑う

悪質業者を
撃退する
断りの言葉

悪質業者は勧誘のプロです。あいまいな返答はトラブルのもとになります。必要のないものを売りつけようとしたときは、毅然とした態度ではっきりと断りましょう。

「必要ないので契約しません」
「興味もないのでお帰りください」
「今後の勧誘は一切お断りします」

★今は忙しいから
★またそのうちに…などは
断ったことになりませんので
注意しましょう!



なくそう! **高齢者の
悪質商法被害**

ご家族・近隣住民の方へ

右記のような様子に気づいたら、
本人に確認をとり、できるだけ早く
すみだ消費者センターに相談してください!

高齢者は悪質商法の被害にあっても、「だまされたことに気づかない」「恥ずかしいから相談しない」というケースが多くあります。そこで大切になるのが、家族はもちろん、地域ぐるみでの高齢者の見守りです。日ごろから挨拶を交わし合い、連携をとっていれば、何か異変があったときに早く気づくことができます。

- 最近お金に困っているようだ
- 見たことのない業者がよく出入りしている
- 家の中に見慣れない段ボール箱や商品がたくさんある
- 訪問や電話におびえている