

くらしのミニ情報

クーリング・オフ制度って?

クーリング・オフとは消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約した場合などにおいて、一定期間であれば無条件で、一方的に契約を解除できる制度です。

●クーリング・オフができる期間

取 引 内 容	訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む)	8日間
	電話勧誘販売	8日間
	特定継続的役務提供(エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
	連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
	業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法等)	20日間
訪問購入(業者が消費者の自宅等を訪ねて商品の買い取りを行うもの)	8日間	

●クーリング・オフの方法

- ① 契約解除の意思を書面(通常ハガキを使用)で販売会社に通知します。
- ② クレジット払いで契約している場合は、クレジット会社にも通知します。
- ③ 郵送は発信した記録が残るように郵便局から「特定記録」郵便で送ります。
- ④ 郵送する前に、必ず両面のコピーをとり保管しておきます。(5年間)
- ⑤ 返金を確認し、商品を引き取ってもらったら処理は完了です。(引取料金販売会社負担)

- 注意**点
- ① 自分から店舗に出向いたり、広告を見て自分から電話やインターネットで申し込む取引はクーリング・オフできません。
 - ② 通信販売(インターネットショッピング、テレビショッピング等)の場合、クーリング・オフ制度はありませんので、注文する前に返品に関する規定をよく確認してください。

消費生活出前講座をご利用ください!

県消費生活センターでは、職員がみなさまのお集まりの場所に出向いて、悪質商法の手口や対処方法などを説明させていただく「消費生活出前講座」を実施しています。

出前講座の例

- 消費者の会、地域の集まり
- 高齢者の集まり(老人クラブ、いきいきサロンなど)
- 高齢者や障害者を訪問する民生委員・児童委員、介護ヘルパー等の研修会
- 高等学校(卒業前総合学習やPTA集会など) など



お申込みは、まずはお電話で各消費生活センターへご連絡ください。

消費生活情報メールマガジンを配信しています。

毎月1回月の初めに、消費生活に関する注意喚起情報や、消費生活講座のご案内などの情報をお届けする「消費生活情報メールマガジン」を配信しています。配信を希望される方は、次の長野県消費生活情報ホームページからご登録ください。みなさまのご登録をお待ちしています。 <https://www.nagano-shohi.net/mail-magazine/>

編集・発行 **長野県民文化部 消費生活室** しあわせ信州創造プラン(長野県総合5か年計画)推進中
〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1 TEL026-223-6770 FAX026-223-6771
E-mail shohi@pref.nagano.lg.jp

「くらしまる得情報」は長野県金融広報委員会(事務局:日本銀行長野事務所内)の協力を得て作成しています。



しあわせ信州

くらし得情報はインターネットでもご覧いただけます。

<http://www.nagano-shohi.net/>

くらし得情報

MARUTOKU

- 県消費生活センターにご相談ください!1
- こんな相談が寄せられました2,3
- くらしのミニ情報 他4

『困った』『どうしよう』など消費者トラブルでお困りのときは、

消費生活センターにご相談ください!

長野消費生活センター..... ☎026-223-6777 FAX:026-223-6771

(長野市大字中御所字岡田98-1 県長野保健福祉事務所庁舎1階)

松本消費生活センター..... ☎0263-40-3660 FAX:0263-40-3701

(松本市大字島立1020 県松本合同庁舎4階)

飯田消費生活センター..... ☎0265-24-8058 FAX:0265-21-1703

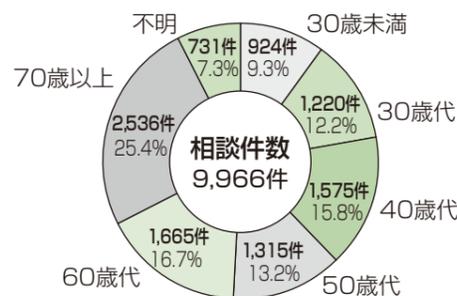
(飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣)

上田消費生活センター..... ☎0268-27-8517 FAX:0268-25-0998

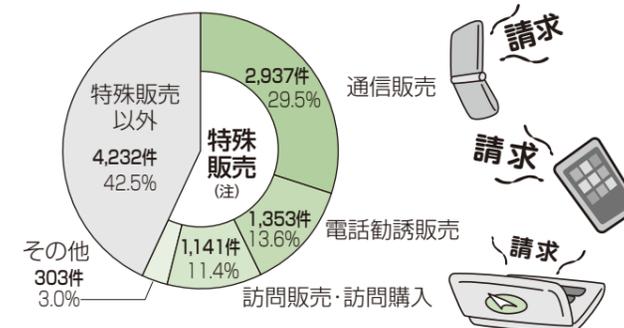
(上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎6階)

平成25年度は、全県で 9,966 件の相談が寄せられました。

年齢別円グラフ



販売購入形態別円グラフ



○若者から高齢者まで、幅広い年齢層の方から相談がありました。

○高齢の方からの相談が多い傾向にあります。前年度と比べると、特に70歳以上の方からの相談件数が増えています。

○特殊販売(注)の割合が高い状況となっています。

○特殊販売のうち、通信販売が占める割合が高くなっていますが、この中には携帯電話やパソコンでのワンクリック請求、身に覚えのない架空請求やカタログ、インターネットによる通信販売が含まれています。

(注)特殊販売とは… 訪問販売、電話勧誘販売、通信販売などの販売形態をいいます。店舗での契約と異なり、消費者トラブルが生じやすいため、事業者が守るべきルールや消費者を守るルールが定められています。

架空請求

母宛に、中立的な公的機関と思わせるところから紛争問題確認書というはがきが届いた。以前訪問販売で購入した商品の料金が未納であり、このまま連絡が無いと裁判所へ提出することになる。至急連絡するようにとあるが、全く身に覚えがないと話している。どうすればよいか。

アドバイス

- 架空の契約があったと見せ掛け、「訴訟を起こす」「給料や財産を差し押さえる」などと不安にさせ、お金をだまし取る手口です。
- 身に覚えのない請求については、無視することが重要です。
- 「至急連絡するように」と書かれていても相手には絶対連絡しないでください。
- 請求された内容に不明な点があったり、不安を感じたら、お近くの消費生活センターにご相談ください。



送り付け商法

数日前に「注文いただいた健康食品が用意できたので送ります。」と電話がかかってきた。注文した覚えがないので断ると、「注文時の記録がある。それでも断るのなら弁護士が入る。」などと脅迫めいたことを言われたので、断り切れず購入する返事をしてしまった。今日になり、商品が届いたのだが、高額なためキャンセルしたい。

アドバイス

- 注文していない健康食品を代金引換配達で送り付けてお金をだまし取る手口です。
- 一方的に送りつけられた場合は、代金を支払う義務はなく、受け取る必要もありません。
- 断ったにも関わらず商品が届いた場合は受け取り拒否をしてください。
- 電話で勧誘された場合、断りきれずに承諾してしまっても、8日間以内であればクーリング・オフできます。(クーリング・オフについては4面のくらしのミニ情報をご覧ください。)



利殖商法

再生可能エネルギーを扱っているというところから社債の購入案内が届いた。始めは無視していたが、「この会社は将来性がある。必ず儲かる。」などと何度も電話で勧誘されるうちに信じてしまい、3回に分けてレターパックで合計1,500万円支払ってしまった。最初のうちは配当金が振り込まれていたが、突然振り込まれなくなったため、電話をかけてみたところ、電話番号が使われていないというアナウンスが流れ、相手と連絡が取れなくなってしまった。どうすればよいか。

アドバイス

- 「必ず儲かる」「買い取る」「謝金を払う」などと勧誘し、お金をだまし取る詐欺的な手口です。
- 安易な儲け話には耳を貸さず、キッパリと断ることが重要です。
- 過去に被害に遭った人に対して、被害回復をうたい、勧誘する二次被害の手口も増加していますので注意してください。
- 現金を送る場合は「現金書留」で送ることが義務付けられています。宅配便などで現金を送った場合、万が一のことがあっても補償されませんのでご注意ください。
- いったんお金を支払ってしまうと、その後、業者と連絡が取れなくなってしまうことが多く、お金を取り戻すことは非常に困難です。おかしいなと思ったらお金を支払う前にすぐにお近くの消費生活センターにご相談ください。



ワンクリック請求

パソコンでインターネットをしていたところ、無料のアダルトサイトを見つけたのでアクセスした。年齢確認画面で「はい」と答えると、突然「登録料を支払うように。」と表示され、画面が消えなくなってしまった。慌てて相手に取り消してほしいと電話をしたが、「利用規約に書かれている。支払わないと裁判になる。」と言われたので、銀行から9万円振り込んだが画面が消えない。どうすればよいか。

アドバイス

- 有料であるとのわかりやすい表示が無く、契約内容の再確認・訂正画面が無い場合は有効な契約とは言えません。
- 相手に連絡してしまうと、電話番号やメールアドレスなどの個人情報が伝わってしまい、請求が続く可能性があります。相手には絶対連絡しないでください。
- 請求画面が消えない場合は、パソコンメーカーの顧客センターに連絡するか、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページを参考にしてください。



<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>