

身に付けよう！消費者力

5月は消費者月間です

消費生活センターでは、商品の購入やサービスの利用など、契約トラブルや悪質商法による被害、商品事故の苦情など、消費者からの消費生活全般に関する相談に応じています。

問 消費生活センター ☎ ② 1 1 5 7



消費生活センターは

よりよい消費生活への

お手伝いをしています

消費生活センターは、消費者と事業者との間にある情報の質や量、専門知識、交渉力といった格差を埋めるため、消費者の必要とする情報を提供しています。必要な場合は、問題点を事業者に対して具体的に指摘し、適切で迅速に解決できるよう、さまざまな働き掛けをしています。

また、全国の自治体に設けられた窓口から寄せられた相談情報は、蓄積し集約された後、世代・商品・内容別に分類のうえ傾向を分析されます。被害拡大の恐れや危険性の高い内容については、消費者庁から公表されます。

【相談例】

- 健康食品の送りつけ
- インターネット通販でのトラブル
- 賃貸アパートの入・退居
- 車・家・保険の解約
- 借金が返済できないなど



●岩国市消費者大会

日時 5月29日(水) 13時30分～16時

場所 市民会館小ホール

内容 消費者大会式典、消費者団体活動報告

○記念講演

手口を知って被害にさようなら

～目からウロコのトラブル対応～

講師 沼田幸雄氏（弁護士）

岡市民協働推進課 ☎ ② 5 0 1 7

焦りは禁物！

訪問購入「押し買い」

トラブル増えています

訪問してすぐは「不用品など何でも買い取る」と言いながら、品物を出すとほとんど目もくれず「貴金属はないか」と、しつこく要求して強引に買い取るトラブルが増えています。

これを「訪問購入（別名で押し買い）」といいます。

平成25年2月21日に改正された特定商取引法でクーリング・オフの対象となりましたので、法律で定める契約内容が書かれた書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、無条件で取り戻せるようになりました。

契約しても、**商品はその場で引き渡す必要はありません**。納得して売る場合でも、契約内容が書かれた書面をもらうことが大切です。

また、消費者が呼んでないのに、業者が突然訪問して買い取れることを禁止しています。相手が、古物商の許可証や行商従業証といった許可証の所持者かどうか、確認しましょう。

売りたいくない場合は、きっぱりと断りましょう。

※ただし、自動車、本、CD、ゲームソフト類、家具、大型家電製品は、適用されません。

クーリング・オフができる主な取引と期間

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・SF商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話勧誘による取引	
特定継続的役務提供	エステ・家庭教師・語学教室・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス（店舗契約を含む）	
連鎖販売取引	マルチ商法などによる契約	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法による契約	

※クーリング・オフの適用除外の主なもの

○乗用自動車購入

○葬儀

○化粧品・健康食品などを購入し、使用または一部消費した場合

○現金取引で3,000円に満たない場合

○通信販売（ただし、返品の可否や条件、送料負担の有無の表示がない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は、送料を自己負担すると返品ができます）

あきらめる前に・・・
クーリング・オフ確かめて！

クーリング・オフとは、消費者が訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引で商品やサービスの契約をしたとき、後で冷静になって考え直し「契約をやめたい」と思った場合に、一定の期間内であれば無条件で、一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができる

る制度のことです。消印の日付が期間内であれば、事業者が届くのが期間後になっても有効です。

※クーリング・オフは必ず書面（はがきで構いません）で行い、簡易書留で送りましょう。また、証拠として両面をコピーして、5年間保管しておきましょう。クレジットを利用しているときは、同時に信販会社にもはがきを送りましょう。

契約解除通知書

契約年月日 平成○年○月○日
商 品 名 ○○○○○○
契 約 金 額 ○○○○○○○○円
販 売 会 社 株式会社○○○○
○○営業所 担当者○氏
クレジット会社 ○○○信販株式会社

上記日付の契約は解除します。^{※1}

なお、支払い済みの○○○円を（希望^{※2}する方法）で返金してください。

商品を引き取ってください。

今後一切の勧誘をお断りします。

平成○年○月○日

住所 ○○○○

氏名 ○○○○

郵便はがき

□□□□□□□□

株式会社○○○○
代表責任者 様
○市○町○ビル○階

クーリング・オフ 通知の記載例

※1 クレジット会社へ送る場合は「上記日付の契約は解除します。」まで記入すれば足ります。

※2 （希望する方法）は種別を問いません。現金書留、口座振込などの別を選んで記入してください。

クーリング・オフ期間を過ぎていても、おかしいと思うことがあったら、あきらめないで、すぐに消費生活センターへ相談してください。