

消費生活相談事例集

平成 30 年度



清瀬市消費生活センター
042-495-6212

(相談専用ダイヤル)

清瀬市の消費者行政について

平成 30 年度は、清瀬市内において架空請求（総合消費料金訴訟最終告知のお知らせ等）のハガキが、主に 60 代・70 代の数百人の女性に届きました。連絡を受け付ける日が短く設定してあるため、身に覚えのない内容にもかかわらず慌てて電話してしまったり、不安に思われるなど、多数の相談が寄せられました。また、「お母さん（おばあちゃん）、僕だよ」と子どもや孫を偽るオレオレ詐欺、登録料、サイト利用料、動画視聴料などの架空・不当請求詐欺、電話で市役所や公的機関の職員を装う還付金詐欺、訪問買取りも多発しています。

悪質事業者は、高齢者のお金・健康・孤独の不安や懸念をかきたて、それを解消するかのような提案（商品）を勧めます。「自分は大丈夫」などと過信せず、詐欺や悪質商法について、よく知る必要があります。

清瀬市消費生活センターでは、消費者支援策の一つとして昨年に引き続き、地方消費者行政推進交付金を活用して市内在住の 65 歳以上の方を対象に自動通話録音機を 300 台貸与しました。併せて、消費生活相談を一層強化するとともに、地域全体で高齢者を見守るため、地域包括支援センターと連携し「清瀬市高齢者ふれあいネットワーク」事業を進め、その中で啓発講座等を行っています。

その他、消費者被害から身を守るための消費生活講座の開催、出前講座への講師派遣等などの消費者教育に力を入れています。また、消費者啓発冊子の配布や、生活用品活用情報、製品事故情報等の提供も行っておりますので、ぜひご活用ください。

今後も引き続き、市民のみなさまの安心・安全な暮らしを確保するため、消費生活相談や消費者教育を充実させるとともに、迅速な情報提供を行ってまいります。

市民の皆様におかれましては、消費生活に関するトラブルや疑問などお困り際には、お気軽に消費生活相談をご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

平成 31 年 3 月

清瀬市長 渋谷 金太郎

消費生活相談事例集の発行にあたって

手を変え品を変えの悪質業者による消費者被害は、後を絶ちません。清瀬市消費生活センターに寄せられる相談件数は、年間約 1000 件となっており、増加傾向にあります。(平成 29 年度 924 件、平成 30 年度 1 月現在 1028 件)。

消費者トラブルは高齢者だけではなく、若者や成人すべての年代で発生しています。消費生活の中で疑問があるとき、トラブルに巻き込まれたとき、不安になったときは慌てずに、清瀬市消費生活センターにご相談ください。

消費生活センターでは、毎月 1 日号の市報きよせに『消費生活相談の現場から』として、消費者トラブルの事例と相談員からのアドバイスを紹介しています。

この消費生活相談事例集では、『消費生活相談の現場から』に掲載したものの中から、特に皆さまに知っておいていただきたい事例を取り上げました。合わせて、クーリング・オフ制度についても紹介しています。安心・安全な消費生活を送るための一助として、参考にいただければ幸いです。

清瀬市消費生活センター

目次

| | | |
|---|---|----|
| 1 | 清瀬市の消費者行政について | 1 |
| 2 | 消費生活相談事例集の発行にあたって | 2 |
| 3 | 消費生活相談受付状況 | 4 |
| 4 | 相談事例 | |
| ① | 『総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』ハガキ | 6 |
| ② | 通信販売のトラブル | 8 |
| ③ | 火災保険加入者への巧みな誘い | 10 |
| ④ | アマゾン を名乗る架空請求メールに注意しましょう！ | 12 |
| ⑤ | 気を付けて！災害に便乗した悪質商法 | 14 |
| ⑥ | インターネット利用中に表示される偽のセキュリティ 警告に騙されないで！！ | 16 |
| ⑦ | アマゾンに続いて一佐川急便を装った偽メールにご用心 | 18 |
| ⑧ | 「返金しません」「キャンセルできません」と言われても あきらめないで！ | 20 |
| ⑨ | 賃貸住宅の連帯保証人を引き受けたら、多額の退去費用 を請求された！ | 22 |
| ⑩ | サブリース契約、家賃保証 30 年 | 24 |
| 5 | クーリング・オフ制度 | 26 |
| 6 | 被害にあわないために | 28 |

消費生活相談受付状況

1 相談受付件数の推移

| 年 度 | 平成9年度 | 平成10年度 | 平成11年度 | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件 数 | 376 | 475 | 520 | 534 | 620 | 750 | 1,229 |
| 累計件数 | 376 | 851 | 1,371 | 1,905 | 2,525 | 3,275 | 4,504 |

| 年 度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件 数 | 1,420 | 1,070 | 1,032 | 1,103 | 997 | 1,004 | 987 |
| 累計件数 | 5,924 | 6,994 | 8,026 | 9,129 | 10,126 | 11,130 | 12,117 |

| 年 度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件 数 | 870 | 754 | 828 | 787 | 787 | 826 | 924 |
| 累計件数 | 12,987 | 13,741 | 14,569 | 15,356 | 16,143 | 16,969 | 17,893 |

2 月別相談受付件数（平成29年度）

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 件数 | 78 | 68 | 65 | 69 | 66 | 68 | 69 | 68 | 60 | 81 | 118 | 114 | 924 |

3 相談が多かったもの（上位5位）

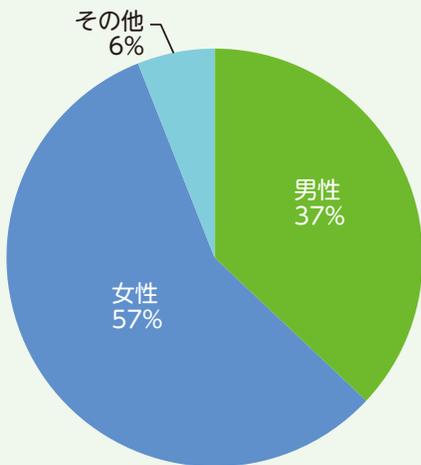
（平成29年度）

| 順位 | 内 容 | 詳 細 | 件数 |
|----|-----------|--|-----|
| 1 | 運輸・通信サービス | パソコン・携帯電話へのメールによる有料コンテンツ料金の不当請求や架空請求、ケーブルテレビ契約、インターネットプロバイダー契約など | 165 |
| 2 | 商品一般 | 総合消費料金請求のハガキ、その他身に覚えがない内容不明な請求 | 160 |
| 3 | その他の相談 | 相続、近隣・家庭内トラブル等の一般相談、オレオレ詐欺 | 115 |
| 4 | 教養娯楽品 | 新聞購読、学習教材、関連グッズ、ギャンブル必勝法DVD、海外賞金、パソコン機器など | 62 |
| 5 | 金融・保険サービス | 未公開株・社債・金投資などの金融商品や保険契約など | 58 |

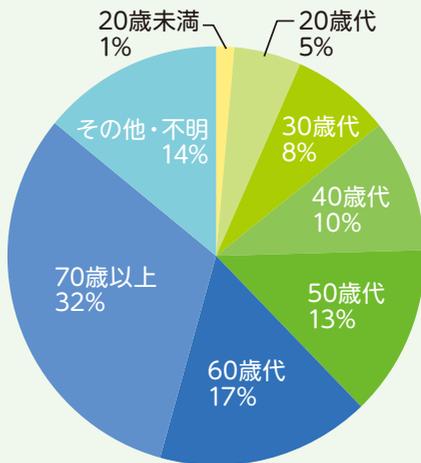
4 消費生活相談件数(年代別、男女別契約者数)相談件数 924 件 (平成 29 年度)

| | 男 性 | 女 性 | その他 | 計 | 割合(%) |
|--------|-----|-----|-----|------|-------|
| 20 歳未満 | 7 | 6 | 0 | 13 | 1% |
| 20 歳代 | 19 | 28 | 1 | 48 | 5% |
| 30 歳代 | 32 | 37 | 2 | 71 | 8% |
| 40 歳代 | 31 | 63 | 1 | 95 | 10% |
| 50 歳代 | 51 | 69 | 2 | 122 | 13% |
| 60 歳代 | 42 | 110 | 1 | 153 | 17% |
| 70 歳以上 | 121 | 167 | 4 | 292 | 32% |
| その他不明 | 41 | 45 | 44 | 130 | 14% |
| 合 計 | 344 | 525 | 55 | 924 | 100% |
| 割合(%) | 37% | 57% | 6% | 100% | |

契約者性別構成比



契約者年代別構成比



相談者（契約者）は女性の割合が多く、年代別では 70 歳以上の高齢者が最も多くなっています。



『総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ』 ハガキ

架空請求、それらしい言葉に騙されないで

下図のような架空請求のハガキが市内の60代、70代の女性宛に多数届いています。

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

管理番号4A9A7

この度、ご通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押えを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年3月6日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター

東京都千代田区霞が関4-1-9

お問合せ窓口 03-5657-XXXXXXXXXX

受付時間9:00～19:00

消費生活相談員からのアドバイス

ハガキ文面にシールが貼られていた時期もありましたが、通常
のハガキが多くなりました。少ないですが、封書によるものもあり
ます。通信の様式は変わっても、騙しのポイントは以下の様に
変わりません。

- 何（商品、役務）を、どこ（事業者）と契約したのか、内容
がわからない
- 約束不履行、訴訟、差し押さえ、執行官などのワードを多
用する
- 誰かに相談させないために取り下げ最終日（連絡を受け付
ける日）をハガキが着いた翌日、あるいは当日に設定
- 連絡先住所を、霞が関、国民訴訟〇〇センターなどとして
行政機関と思わせる

相談者の中には慌ててしまい、「もしかしたら以前の通販代金
のことか」と掲載されていた番号に電話した方がいました。する
と、「そうです、そのことが解決していません、当方が依頼して
いる弁護士に保証金をつめば訴訟取り下げ手続きを行います」と
言われたそうです。このハガキの狙いはここにあるのだと思われ
ます。

ちなみに裁判所からの訴訟関係書類は、
〈特別送達〉という封書で来ます。

おや？あれ？と思ったらすぐに消費生活
センターにご相談ください。





通信販売のトラブル

注文前に確認していますか

事例
1

テレビで効能をうたっていた美容液を注文した。翌月も商品が届いたので問い合わせたら、定期購入の契約だと言われた。効果も感じられないので継続して購入したくない。

事例
2

加工デニムをインターネット通販で注文したが、実物の色味は画像イメージと全く異なるものだった。どうしても着用する気になれず返品を申し出た。しかし返品するには送料や返品手数料がかかると言われた。納得できない。



消費生活相談員からのアドバイス

新聞や折り込みチラシ、テレビ、インターネットなどの広告をみて、気楽に注文することが増えていませんか。店舗購入とは違い、手に取ったり、試着できないので、実際に届いた商品の品質や色味やイメージが違ったということがあります。

これらの通信販売の場合、自己都合による返品については事業者が設けた返品特約に従うことになります。特約がない場合は商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品できます（送料は消費者負担）。返品や定期購入の規定は消費者に分かりやすく表示するよう指導されています。消費者も申し込み前に表示や条件をかならず確かめるようにしましょう。

事例1の場合は番組中に定期購入の表示があったか不明であり、電話注文の際にオペレーターからも説明がなかったことを申し出たところ、事業者が対応の不備を認め、2回目以降の解約ができました。

事例2の場合、事業者は販売用ホームページに返品については消費者に返品送料負担をしていただくとの記載をしていました。相談者は、同意して注文していることから返品は可能ですが、返品送料も手数料も負担することになります。





火災保険加入者への巧みな誘い

本当？あなたの家の修理、保険金でできますよ

火災保険に加入している世帯は、持ち家世帯の8割くらいとの内閣府のデータがあります。火災保険は火災の備えだけでなく自然災害の暴風、台風、雪災による住宅の損害を補償してくれます。そこについて特定業者は巧みな勧誘をします。

事例

家に「家の雨どいや屋根に不具合はありませんか？全部火災保険で直せますよ。手続は当方がしますから何の手間もいりません」という電話があった、本当なのだろうか。



消費生活相談員からのアドバイス

火災保険は、自然災害で屋根瓦が壊れた、雨どいが破損した、あるいは水漏れによるトラブルなどにも対応できます（プランの確認が必要です）。

火災保険の支払いを受けるには、契約者本人が申し出をし、保険会社から送られた申請書類を提出します。その後、保険会社から鑑定人（鑑定会社）が調査にきて災害の判定、報告書を保険会社に提出し、その報告書に基づいて支払いの可否が決まります。申請書作成には修理の見積書も必要なので工事依頼業者との相談は必要ですが、勧誘してきた事業者に全てを任せるのはいかなものでしょう。

故意に瓦をずらして災害による損傷としたり、経年劣化による雨どいの損傷を災害によるものだとして保険金請求をする可能性もあります。このような請求により契約者本人が保険金詐欺の当事者になってしまう場合があります。また、支払い対象外と判断されたのに、修理工事もやめられず全額自己負担になってしまうこともあります。

もし台風などの後に家の損傷に気が付いたら、契約している火災保険会社に連絡をし、工事は顔の見える業者さん（火災保険申請の経験があればなお可）を選び相談に乗ってもらいましょう。





アマゾンを利用する 架空請求メールに注意しましょう！

事例

「会員登録の未納料金が発生しております。本日連絡なき場合、法的手続きに移行します。アマゾン株式会社 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇」という*SMS が送られてきた。不安になり記載の電話番号に電話をすると「本人確認をする」と言われ名前などの個人情報を聞かれた後、有料動画サイトの会費を1年間滞納しており本日に296,000円を支払うように言われた。

支払い方法はコンビニエンスストアでアマゾンギフト券を購入し、ギフト券に記載されている番号を伝えるように指示された。そもそも自分はアマゾンを利用したことがない。



消費生活相談員からのアドバイス

アマゾン を名乗る架空請求会社から SMS で料金請求を受けたという相談が増えています。名称はアマゾン株式会社・Amazon カスタマーセンター・アマゾンサポートセンター・アマゾンお客様窓口などが使われています。

実在するアマゾンジャパン合同会社は SMS でその未納料金を請求することはなく、未納料金の支払い方法として利用者にギフト券を購入させてその番号を連絡させることもありません。電話をするとさらに個人情報を取得されたうえで執拗な支払い請求を受けることになります。身に覚えのない料金を請求する SMS は無視しましょう。

また、相談者の氏名と住所が記載された架空請求メールが届くという相談も増えています。何らかの手段で個人情報を入手し架空請求をする手法は、以前から相談の多い架空請求ハガキ (P6) と同様の手口です。不審な SMS などに困惑したときは消費生活センターにご相談ください。

※ SMS = 携帯電話同士で短文のメッセージを送受信する「ショート・メッセージ・サービス」の略称。





気を付けて！ 災害に便乗した悪質商法

先日は西日本で豪雨災害が発生しました。こういった大規模な災害が起こるとネット上でデマが流布され不安をあおったり、被災者を支援したいという気持ちに付け込んでお金を振り込ませようとする事業者が現れたりします。災害地においては建物の復旧などに絡んだ許せない詐欺商法が横行しますが、災害に便乗した悪質商法は災害発生地だけを狙うわけではありません。以下のような勧誘、ケースにご注意ください。

事例

- 被災地に物資を送る、何か不用品はありませんかと訪問を受け、家に上げたら結局は貴金属の買取りだった。
- 災害関連の本を買えば支援となる、という電話の後、注文もしていないのに本が送りつけられ請求書が入っていた。
- 事業者から電話で被害救済のための投資商品がある、といわれた。
- 公的機関を名乗り災害義援金に協力してほしいと電話で言われた。その後振込用紙が送られてきたが、振込先は公的機関に似ていたが別の名前だった。



消費生活相談員からのアドバイス

- 公的機関が各戸を訪問し、義援金や寄付金を募ることはありません。公的機関名やそれを連想させる紛らわしい名前での電話、訪問に注意しましょう。
- 災害に絡んだ商品、投資話の電話勧誘、訪問販売は通常時の勧誘よりさらに慎重に対処しましょう。





インターネット利用中に表示される偽のセキュリティ警告に騙されないで!!

事例

パソコンでウェブサイトを開覧していたところ、突然「警告！あなたのコンピューターでウイルスが検出されました」という警告表示が現れた。画面に表示された電話番号に慌てて電話をかけると、外国人が出て片言の日本語で「パソコン内を調べるので遠隔操作をします」と言われ承諾した。

その後「パソコンが危険な状態なのでセキュリティソフトの購入が必要。クレジットカード番号を教えてほしい」と言われ教えてしまった。遠隔操作によってセキュリティソフトをダウンロードしパソコンは修復されたと思った。ところが再びインターネットを利用しようとしたところ、再び同じ警告表示が現れた。騙されたのだろうか。



消費生活相談員からのアドバイス

以前から「パソコンがウイルスに感染している」等、偽りの警告表示によりソフトウェアを購入させられたという相談があります。最近では事例のように警告表示を見た消費者に電話をかけさせ、電話に出たオペレーターからセキュリティソフトの購入やサポート契約に誘導させられるトラブルが発生しています。また警告音や警告メッセージを音声で流して不安をあおるといった事例も報告されています。これらの警告はいずれもウイルス感染ではなく、ウェブサイトで広告が表示される仕組みを用いて偽りの警告を表示させていると考えられます。

警告表示を鵜呑みにせず、安易に電話をかけないことが重要です。また、事例のようにクレジットカード決済をしてしまっても、契約先やクレジットカード会社に申し出ることによって被害が回復する可能性があります。困ったらすぐに消費生活センターに相談してください。





アマゾンに続いて —佐川急便を装った偽メールにご用心—

誰もが聞いたことのある企業名「アマゾン」や、利用したことがない人の方が少ないと思われる「佐川急便」を名乗る偽 SMS（ショート・メッセージ・サービス）が急増しています。アマゾンについては P12 に掲載しましたので、今回は佐川急便の偽 SMS についてお知らせします。

事例

「佐川急便です。冷凍便をお預かりしていますが、住所確認が取れません。確認のために至急下記 URL からご連絡ください」というメールがスマホに入ったため、慌てて URL をタップした。位置情報の許可を求められたので OK した途端、アプリがダウンロードされてしまった。

その後、自分のスマホから、佐川急便を名乗る偽 SMS が不特定多数の人に大量発信されてしまう状態になってしまった。「佐川急便さんですか？」という電話もかかるようになった。



消費生活相談員からのアドバイス

この佐川急便からの偽 SMS 被害はテレビの報道番組のスタッフも体験談として情報提供していました。本物の佐川急便では SMS 連絡は使用しません。利用したことがある企業名、知っている会社名からの SMS であっても、URL をタップしたり、添付ファイルを開くことは絶対にしないでください。

不正使用が認められてキャンセルになりましたが、なりすましによるネットでの買い物という被害も報告されています。もし、タップしてしまい被害が発生した場合は携帯電話会社と、アプリ購入サイトに連絡しましょう。また、最新のウィルス対策ソフトアプリをダウンロードしましょう。

発信された多数の SMS 料金についての減免は難しいのが現状です。





「返金しません」「キャンセルできません」と言われてもあきらめないで！

事例 1

腰の痛みや手足のしびれがあり整骨院に行った。整骨院から16枚綴りの回数券を買うと料金が割安になると説明され、回数券を購入することにした。ところが2回目の施術後、腰に激痛が走り歩行が困難になってしまった。施術によって症状が悪化したのだと思い、未使用の回数券の返金を求めた。ところが整骨院からはどんな理由があろうと一切返金しないと言われた。契約書は渡されておらずそんな説明も受けていない。

事例 2

日ごろから自分は同年代の友人と比べ顔にしわが多く悩んでいた。タイミングよく事業者から電話があり、「飲むだけで若返る」という健康食品を勧められた。その健康食品は1箱3万円以上するが、3箱買うと3箱おまけで付いてくるというセールストークに惹かれ購入を決めた。しかし健康食品に10万円以上払うのはためらわれ、翌日キャンセルの申し出をした。事業者からはすでに発送済みでありキャンセルすることは出来ないと言われた。



消費生活相談員からのアドバイス

事例1は施術により症状が悪化し通院が困難な状況でした。それなのに未使用の14枚分の返金を受けられないというのは、消費者の利益を一方向的に害する条件だと思われ交渉が可能です。

また、事例2は電話勧誘販売であり、契約書を受け取ってから8日間はクーリングオフが可能です。事例1、2共に消費生活センターが法的根拠を説明したうえで交渉したところ、事例1は未使用分が全額返金され、事例2は商品送付がストップされ契約解除となりました。

消費者が法的に正当な申し出をしたとしても、それを認めない事業者はいます。事業者に断られたからといってあきらめず、まずは消費生活センターへ相談してください。



わたしたちが
交渉します！

相談事例⑨



賃貸住宅の連帯保証人を引き受けたら、多額の退去費用を請求された！

事例

私は姉が住んでいた賃貸住宅の連帯保証人になっている。1か月ほど前に姉が亡くなり、賃貸住宅を退去した。

姉は片付けが苦手な部屋中ゴミだらけにしていたため、ゴミの撤去費用をはじめハウスクリーニング代やクロス張替え費用など高額な原状回復費用を請求された。

入居の際、姉から「迷惑はかけない。名前だけ貸してくれればいい」と言われ気軽な気持ちで連帯保証人を引き受けた。契約者ではないのに支払わないとならないのか。



消費生活相談員からのアドバイス

賃貸住宅の賃貸借契約において連帯保証人は家賃の支払い義務や原状回復義務など、借主と同じ義務を負います。お金の借入と違って上限が設定されていないため、借主が滞納した家賃、修繕費、原状回復費用などすべて請求される可能性があります。

さらに原則として、貸主が承諾しない限り一方的に連帯保証人をやめることは出来ず、更新後も連帯保証人の責任は続きます。このように保証契約の連帯保証人の責任は非常に重いものです。

連帯保証人を引き受けることにリスクがあるとわかってはいても、形式的なものだろうと安易に引き受け、事例のようなトラブルに巻き込まれることがあります。連帯保証人の責任や義務を理解したうえで、引き受けるかどうか検討しましょう。

2020年の民法改正では支払いの責任を負う金額の上限となる極度額を定め、極度額の範囲で支払いの責任を負うことが盛り込まれました。





サブリース契約、家賃保証30年

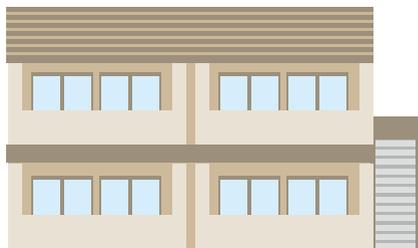
そんなに長く保証されるの？

首都圏のアパートの空き家率が高くなる一方で、相続税対策のアパート建設は銀行が建設資金融資に積極的な事もあり、ハウスメーカーなどが強引ともいえる勧誘をしています。

併せて家賃30年保証といったうたい文句で、事業者が建物所有者から賃貸物件を一括して借り上げ、賃借人に転貸するサブリース契約も勧められます。

事例

事業者から節税対策としてのアパート建設の勧めを受けた。建設だけでなく、アパートの入居者集め、家賃保証、管理もしてくれ、しかも家賃保証は30年という契約だという。アパートを持つ知人から空き室が出ると胃が痛くなる、という話を聞いていたのでその気になった。しかし、建築のための融資額を示され、多額のお金を借りて大丈夫かと不安になった。

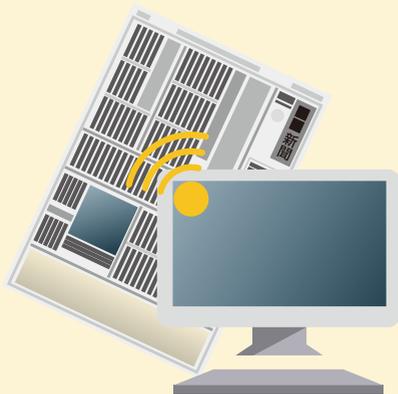


大丈夫かしら…

消費生活相談員からのアドバイス

- 広告などでもサブリース契約の30年家賃保証はよく見られるアピール内容ですが、30年家賃保証は、契約時の家賃を30年保証ということではありません。
- 家賃相場や入居状況の悪化、建物の老朽化に伴い、家賃は下がるので定期的な家賃の見直しが契約内容に入っています。30年家賃保証は、平たく言えば空き室が出ない賃料設定（安ければ入居者は集まります）を織り込んで30年ということです。ローン返済計画は当初家賃収入ではなく、これらのリスクを把握して立てなければならないのです。
- 契約内容は老朽化対策の修繕が条件となっています、ローン返済の他にこれらの費用が必要となります。

良い話だと思っても一人では判断せず、家族や周りの人に相談して、サブリース契約のリスクについて情報収集しましょう。



情報収集を
しっかりしましょう！



クーリング・オフ制度

「突然の訪問販売で不要なものを買ってしまった」、「電話で勧誘されて商品を申し込んでしまった」、「街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった」このような不意打ち性の高い取引に関しては無条件で解除できるクーリング・オフという制度があります。

契約書を受け取った日を含めて一定の期間内に、はがきなどの書面で通知します。はがきの記載例は右記のとおりです。



クーリング・オフ

◆クーリング・オフをすると

- ①クーリング・オフの通知は、発信した時に効果が生じます。したがって、消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。
- ②業者に支払ったお金は、全額返金されます。
- ③消費者に渡された商品の引き取り費用は業者負担となります。
- ④既に工事が開始されている場合は、業者に原状回復義務があります。

販売方法、商品などによってはクーリング・オフできない場合もありますので、消費生活センターまではお問い合わせください。

※従来は訪問販売ではないからと、解約や交渉が困難だった自宅での強引な貴金属の押し買いも、平成 25 年 2 月 21 日の法施行により規制対象となりました。

◆クーリング・オフの通知

通知は必ず書面で行います。はがきなどに記載例のように記入し、控えとして両面をコピーし、原本は「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録が残る方法で送ってください。

クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社にそれぞれ通知します。クレジット会社に通知する際は下線箇所を省いてください。

はがきのコピーと郵便局の受領証は5年間大切に保管してください。

| | | |
|---|---------------|--------------------|
|  | 郵便はがき | |
| | 事業者名 (会社名) | 事業者 (会社) の住所 |
| | 代表者 様 | |

| |
|--|
| 契約解除通知 |
| 契約年月日 |
| 商品名 |
| 契約金額 |
| 販売会社名 |
| 担当者 |
| 上記契約を解除します。 |
| <u>支払った代金</u> 円を返金し、 <u>商品を引き取ってください。</u> |
| 年 月 日 |
| (契約者住所) |
| (契約者氏名) |



気をつけよう

5つの ポイント

✓ 被害にあわないために

1. 本当に必要か、よく考えましょう
2. いらぬものはきっぱり断りましょう
3. 署名・押印する前には契約書は、じっくり読みましょう
4. 領収書・契約書はきちんと保管しましょう
5. おかしいな?と思ったら消費生活センターへお気軽にご相談ください



清瀬市消費生活センター消費生活相談事例集

平成 30 年度

平成 31 年 3 月発行

発行 清瀬市市民生活部産業振興課

編集 清瀬市消費生活センター

〒 204-0021

東京都清瀬市元町 1-4-17

電話 042 (495) 6211

消費生活上のトラブルや疑問など、
困ったときには、お気軽にご相談ください

消費生活相談（無料）

【相談専用電話】042 (495) 6212

【受付時間】月～金（祝日・年末年始等を除く）
午前 10 時～午後 4 時
（正午～午後 1 時を除く）

リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

