

## 訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には「クーリング・オフ」制度を利用しましょう。

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。販売員などから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。

### クーリング・オフ制度の手順

- 1 契約書面を受け取った日を含めて8日以内(例外もあります)に、書面で通知します。
- 2 ハガキに書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
- 3 ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 支払ったお金は、全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

クーリング・オフができる場合・期間など、詳しくは消費生活センターへ

特定商取引に関する法律では、事業者が訪問販売や電話勧誘をする際、「販売目的である」と最初に告げることが義務付けられています。また、商品の価格など重要な事項を故意に告げない行為も禁止されています。



### クーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめないで!

専門の相談員が問題解決の方法を探します。あきらめないで、まずは相談してください。

### ハガキの書き方

#### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
 商品名 〇〇〇〇  
 契約金額 〇〇〇〇円  
 販売会社 株式会社〇〇 △△営業所  
 担当者 〇〇〇〇

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、  
 商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇〇月〇〇日  
 住所 東京都〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号  
 氏名 〇〇〇〇

# みんなで見守り 悪質商法をノックアウト!



困ったときは、お近くの消費生活センターにご相談ください。

### 東京都消費生活総合センター

日・祝日・年末年始はお休みです  
 〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 センtralプラザ16階

消費生活相談 受付時間:月~土曜日 午前9時~午後5時

☎ 03-3235-1155

架空請求専用 受付時間:月~土曜日 午前9時~午後5時

☎ 03-3235-2400

消費者ホットライン お近くの消費生活相談窓口につながります

局番なし ☎ 188

相談できる曜日・時間帯は、お住いの地域の相談窓口によって異なります。

### 消費生活センターってどんなところ?

消費生活センターでは、消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門の消費生活相談員を配置し、トラブル解決のための助言、あっせん(消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け)、情報提供などを行っています。

本人だけでなく、家族やヘルパーなどの周りの人も相談できます。

土曜日も  
相談できます

高齢者の消費者被害のご相談は

高齢者被害110番

☎ 03-3235-3366

ご家族・ホームヘルパー・ケアマネージャー等からの  
通報・問い合わせは

高齢消費者見守りホットライン

☎ 03-3235-1334

お近くの消費生活相談窓口  
につながります

消費者ホットライン

局番なし ☎ 188



# ひとりで悩まず、まず相談!

## 次々・点検商法

「無料点検」「買い替えをすすめる」誘い文句にご注意!

やさしく親切な販売員を装い、不安をあおるなどして契約を持ちかけます。

### 屋根の無料点検

**1**

A社  
こんにちは。屋根の無料点検をしています。  
話を聞いてみるか。  
A社が「今なら無料で点検します」と訪問。

**2**

工事をしないと雨漏りしますよ。  
それは大変だ!!  
無料点検を頼んだところ、「問題がある」と言われ、工事を依頼。

**3**

ん!? こんなに高いとは!  
請求書  
補修工事の後、高額な請求書が届く。

**4**

そして、後日 B社  
またか...  
水道の無料点検をしています。  
後日、今度は浄水器の購入を勧めるB社が訪問。

その他... 「浄水器」「布団」など

- 対策**
- その場で判断しない。
  - 少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談しましょう。

### 見守りポイント

- 訪問販売員や工事業者が、たびたび出入りしている。
- 急に工事を始めた。
- 本人には「本当に必要なもの？」などの声かけを。
- 被害に遭った人が、さらに被害に遭う【二次被害】が目立っています。

## 電話勧誘

断っても、しつこく勧誘し続ける手口にご注意!

弊社のガスに替えば月々の支払いが安くなります。  
その他... 「インターネット回線・電話」「健康食品」「海産物」など

あ、この前も断ったのですが...

**対策**

- 態度をあいまいにせず、不要なものはきっぱりと断りましょう。
- 断っても、また勧誘してきたら、消費生活センターに相談しましょう。

**見守りポイント**

- 見慣れない商品が増えている。
- 長時間、電話で誰かと不審なやりとりをしている。



# 周囲の見守りが大切です。

## 訪問購入

「不用品買い取り」のほすが、強引に貴金属等を買取られた!

貴金属はないですか? ブランド品や宝石を高額で買い取ります。  
何でも買い取るって言ったのに...

- 対策**
- 売るつもりのない品物について勧誘されたら、きっぱりと断りましょう。
  - いったん品物を渡してしまうと取り戻すのが困難なので、注意しましょう。

### 見守りポイント

- 大切にしていた着物や貴金属といった貴重品がなくなっている。

## 通信販売トラブル

「お試し」のほすが、定期購入だった!

あれ!? お試しのつもりだったのに!!  
3回目  
2回目  
初回

- 対策**
- 通信販売(インターネットやテレビなど)で購入する際は、購入・返品条件を必ず確認しましょう。

### 見守りポイント

- 見慣れない商品が増えたり、定期的な同じ商品が届いている。

※通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。十分、注意して下さい。

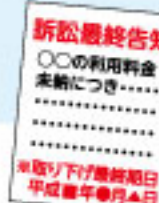
## 架空請求・不当請求

身に覚えのない請求に慌てないで!

訴訟をおわせたり、公的文書を装う場合も!

**警告**  
あなたが利用したサイトの料金が未納です。

- 対策**
- 身に覚えのない請求や不当な高額請求は、絶対に支払わない。
  - 絶対に連絡しない。



東京都消費生活総合センター

架空請求専用相談

☎ 03-3235-2400

※不審な請求があったら、お近くの消費生活センターに相談しましょう。