

# 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・オフの手続きの手順

- 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。

## ハガキの書き方の例

**通知書**

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日  
 商品名 〇〇〇〇  
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
 販売会社 株式会社XXXX 〇〇営業所  
 担当者△△△△

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。

令和〇〇年〇月〇日  
 東京都〇市〇町〇丁目〇番〇号  
 氏名 〇〇〇〇

## 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

※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、契約してしまった場合などに利用できます。

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販売をする際、「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、消費者が勧誘を断った場合に、勧誘を続ける行為も禁止されています。

## クーリング・オフ期間を過ぎていても、 専門の相談員が問題解決の方法と一緒に探します。 あきらめないで、まずは相談を!

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 セントラルプラザ16階

#### 消費生活相談

**03-3235-1155**

受付時間:月~土曜日 午前9時~午後5時

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**

相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。

### 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周りの人からの通報や問い合わせも受け付けています。

むむっ  
手強い!



高齢者への  
積極的な声かけ



「このままだと  
大変なことになると  
契約を迫られている高齢者」



通信販売で  
たくさんの商品を  
抱える高齢者



土曜日  
も  
相談できます

高齢者が悪質商法被害にあう前にはいくつかの「シグナル」があります。周囲の人々の見守りや高齢者本人がその「シグナル」に気づけば、被害を事前に防ぐことができます。「あれ?おかしいな?」と感じたら、まず身近な人に相談しましょう。

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

または  
消費者ホットライン  
局番なし **188**

東京都消費生活総合センター

東京暮らしWEB 検索  
www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp



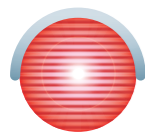
## 関東甲信越ブロック 高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン

### 高齢者の悪質商法被害

# 気づいてニグナル 防ごうトラブール!!

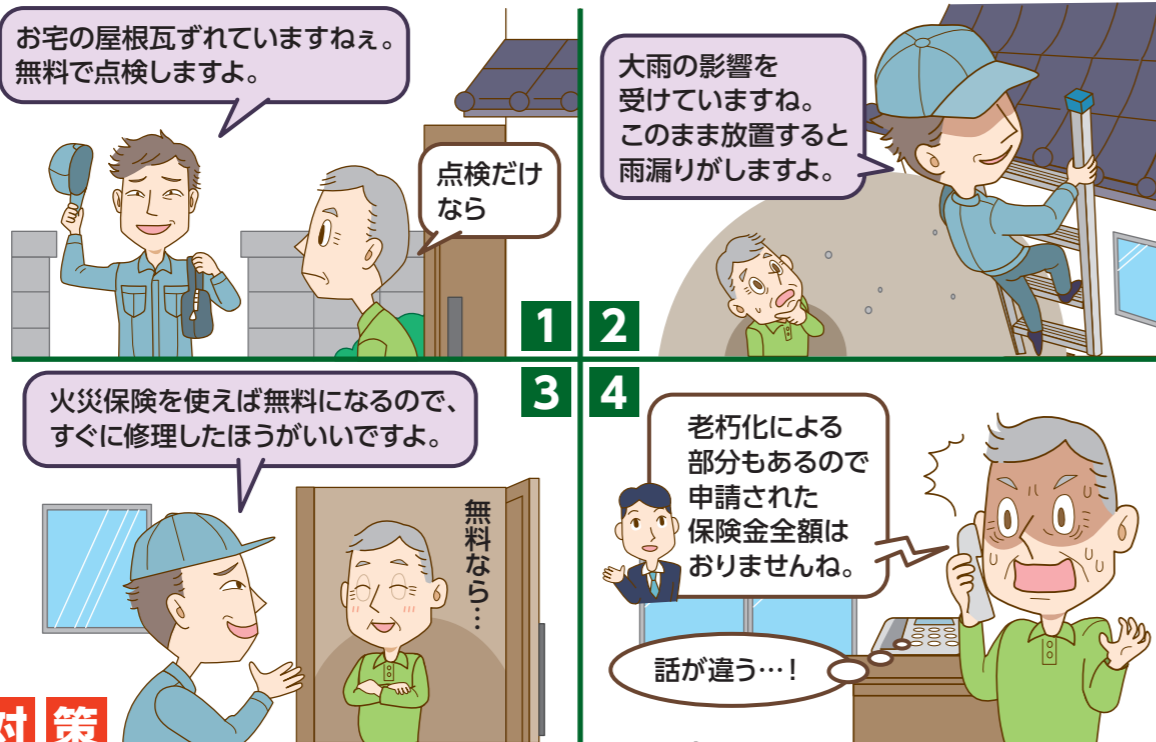


# 悪質商法の手口にシグナル点灯! 「あれっ?おかしいな?」と思ったら、すぐ相談!



「このままだと大変なことになる」など不安をあおる文句で契約を迫られた!

## 点検商法



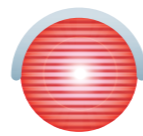
### 対策

- ◆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する。

### 気づきのシグナル

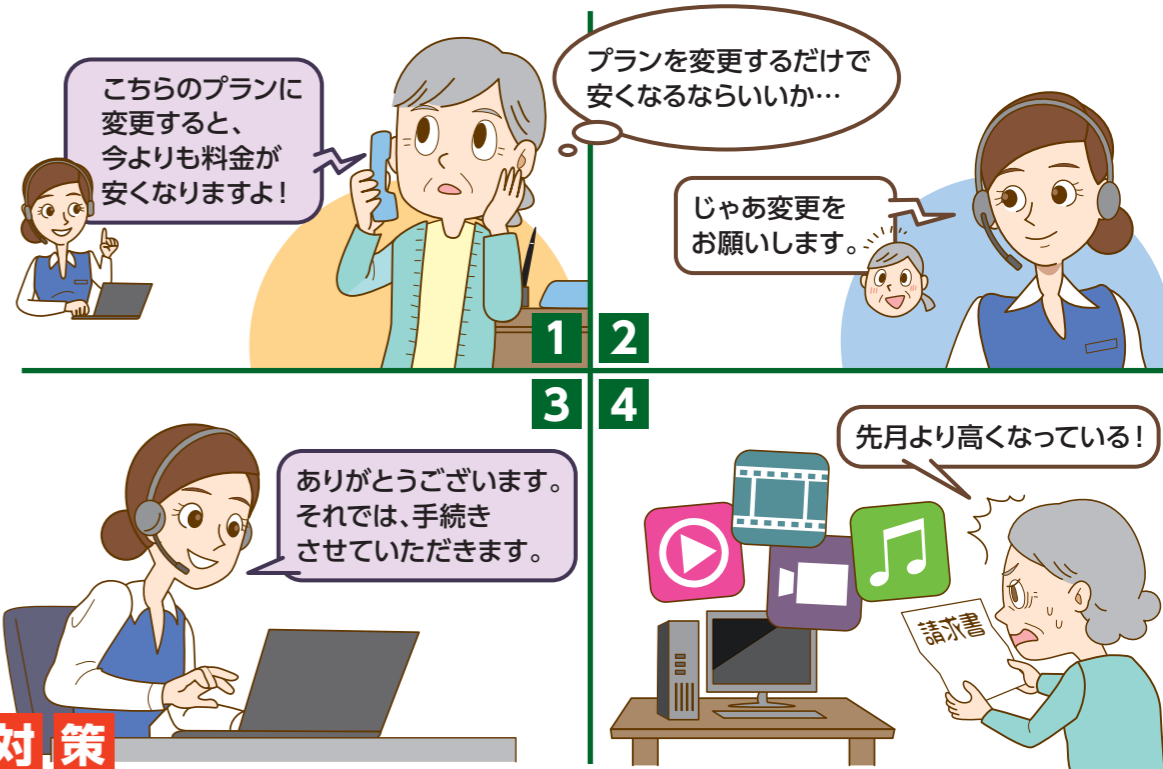
- 見慣れない工業者がたびたび出入りしていないか気にかける。「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

⚠ 外壁・床下などでも無料点検によるトラブルがあります。



「安くなる」はずが、前より高額になった!

## インターネット接続の契約トラブル



### 対策

- ◆事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- ◆必要がなければきっぱり断る。

### 気づきのシグナル

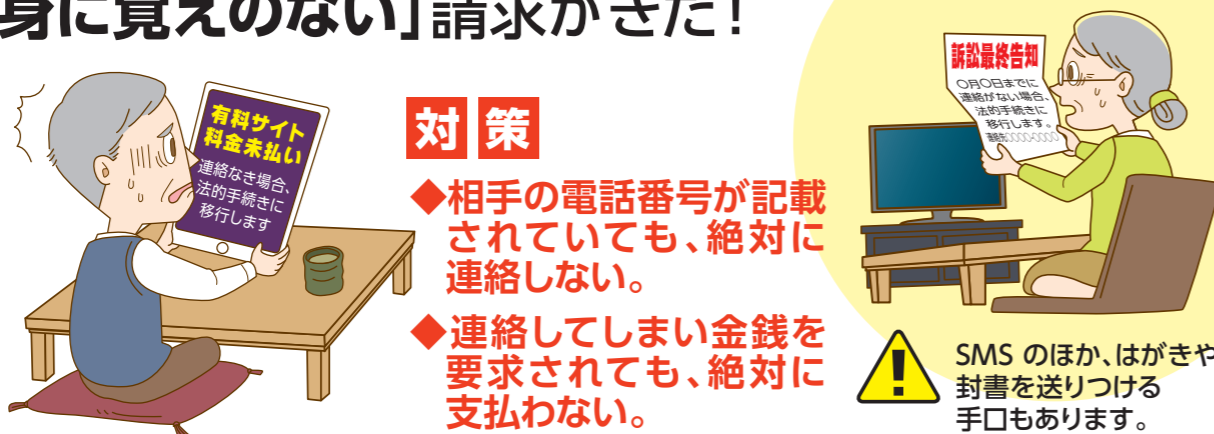
- 見慣れない契約書や請求書がないか気にかける。小さな変化を見逃さず、本人に「何か困っていませんか?」と声をかける。

⚠ 通信回線契約には、クーリング・オフ制度の適用がありません。電気通信事業法により「初期契約解除制度」などの類似した制度があります。



「身に覚えのない」請求がきた!

## 架空・不当請求



### 対策

- ◆相手の電話番号が記載されていても、絶対に連絡しない。
- ◆連絡してしまい金銭を要求されても、絶対に支払わない。

⚠ SMSのほか、はがきや封書を送りつける手口もあります。

### 気づきのシグナル

- 困ったりおびえた様子がないか日頃から気にかける、積極的に声をかける。

東京都消費生活総合センター 架空請求専用電話 ☎03-3235-2400



「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった!

## 通販トラブル



### 対策

- ◆通信販売で商品を購入する際は、注文する前に購入・返品条件を確認する。

⚠ 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。



「格安修理」のはずが、思わぬ高額請求に!

## 水回り修理トラブル



### 対策

- ◆あせって修理を依頼せず、複数の事業者から見積もりを取って検討する。