



## クーリング・オフとは「無条件で契約を解除できる制度」です。

- 訪問販売や電話勧誘販売等では、クーリング・オフ期間内に、書面で事業者申し出れば解除できます。
- 事業者は消費者に対して、損害賠償や違約金の請求はできません。
- 事業者が、クーリング・オフについて、うそを言ったり脅したりして、消費者がクーリング・オフすることを妨害した場合には、期間が過ぎてもクーリング・オフができます。

### ◎契約関係書類の内容はよく確認しましょう。

- 工事が終わっていても、期間内であれば、クーリング・オフできます。
- 化粧品や健康食品などの消耗品は、使った部分はクーリング・オフできません。
- 乗用自動車、葬儀、飲食、3千円未満の現金取引等はクーリング・オフできません。
- 通信販売は原則クーリング・オフの適用はありませんが、広告に返品条件が掲載されていない場合は、8日間は契約の解除と送料消費者負担での返品が可能です。

クーリング・オフできる期間は、 契約書面を受け取った日を含めて数えます。	
訪問販売 (自宅・職場への訪問販売、催眠(SF)商法、 キャッチセールス、アポイントメントセールス)	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的 (エステティックサロン、語学教室、家庭教師派遣、 役員提供 (学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス))	20日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	
業務提供誘引販売(内職・モニター商法)	

### クーリング・オフ書面 (ハガキの場合) ～書き方例～

〇〇県〇〇市〇〇町  
〇丁目〇番〇号

〇〇〇株式会社  
代表者 殿

〈ハガキ裏〉

申込(契約)日 平成〇〇年〇〇月〇〇日  
商品名 〇〇〇〇〇  
商品価格 〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇〇〇  
担当者名 〇〇 〇〇

上記日付の申込を撤回  
(または、契約を解除)します。

つきましては、支払済の〇〇万円は、  
直ちに返金してください。  
なお、商品は早急に引き取ってください。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

住所  
氏名

- 必ず書面で、通知します。
- ハガキの表面は、契約した業者の代表者あてにします。
- ハガキの両面をコピーして、保存しましょう。
- ハガキは、郵便局から「特定記録郵便」や「簡易書留」で出しましょう。
- 支払いがクレジットの場合は、クレジット関連会社にも通知します。
- 内は、代金を支払っている場合や商品を受け取っている場合に記入します。

### クーリング・オフの効力は

- 効力は、クーリング・オフの通知を発信した時点で発生します。期限内に相手に到着していなくてもかまいません。
- 契約ははじめからなかったことになり、未払い代金の支払い義務はなくなり、既払い金の返還を請求できます。
- 商品を既に受け取っている場合には、返還する義務があります。返還費用は、事業者負担です。

契約した後や、クーリング・オフ期間を過ぎていても、困ったときはあきらめずに、消費生活相談窓口にご相談しましょう。

### ◎消費者ホットライン

ゼロ・コー・ナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

☎0570-064-370 (県・地元市町村及び近隣の消費生活相談窓口につながります)

あなたの身近な消費生活相談窓口は

海老名市消費生活センター

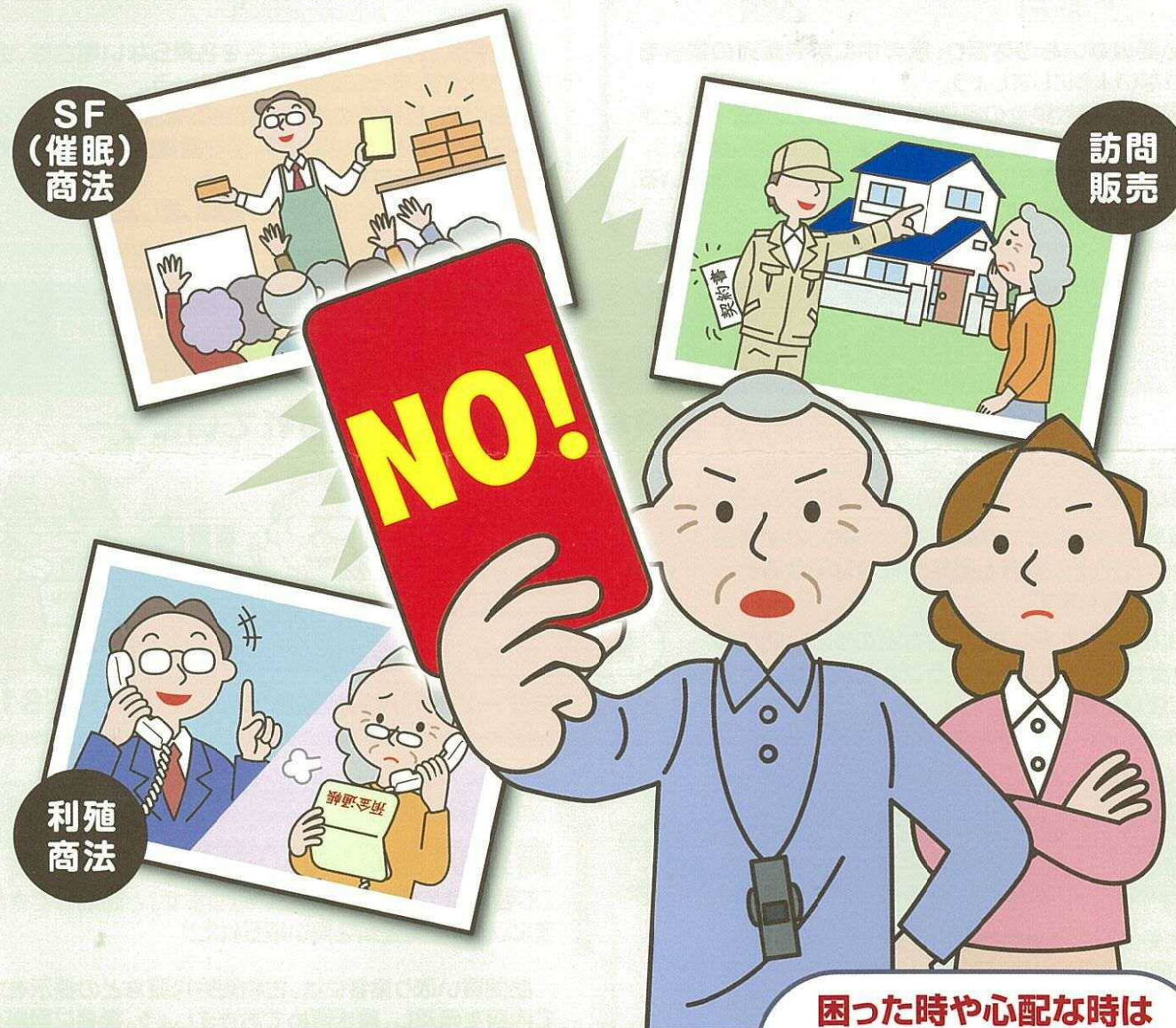
☎046-292-1000 月～金

●かながわ中央消費生活センター ☎045-311-0999 (平日9:30～19:00/土・日・祝休日9:30～16:30)

あなたを悪質商法から守る

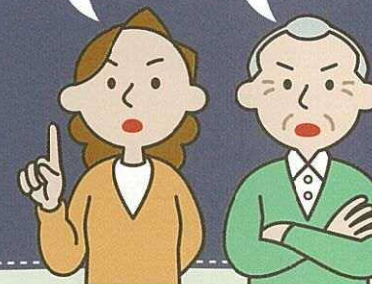
# 契約のきりふだ

平成23年度に神奈川県内の消費生活相談窓口寄せられた苦情相談件数は約6万3千件、その内約1万9千件が60歳以上の方からの相談です。



困った時や心配な時は  
消費生活センターへ  
相談しよう!

- き ▶ きっとある! うまい話に 落とし穴
- り ▶ 理解した? 契約内容 十分に
- ふ ▶ 普段から 情報集めて トラブル防止
- だ ▶ だまされた! 気がつき次第 すぐ相談





## 訪問販売

商品 ●リフォーム工事(耐震、屋根、塗装)  
●浄水器 ●布団 ●床下換気扇

～無料?不安をおおって勧誘も～



必要のないものは断り、家の中に訪問販売の業者を入れないようにしましょう。  
契約は、複数業者の条件を比較検討して決めることが大切です。安易に署名・捺印せず、誰かに相談しましょう。金融機関まで同行して現金を引き出させる業者があるので注意が必要です。

## 電話勧誘販売

商品 ●マンション投資 ●化粧品・健康食品  
●トラブル解決をうたう探偵業者 ●通信回線契約

～その話は本当ですか?～



最初に会社名や担当者名を名乗らない場合は、会話を交わさず、すぐに電話を切りましょう。  
強引で、長時間の勧誘を受ける場合もあります。不要ならきっぱりと断りましょう。留守番電話や番号表示対応の電話機の活用も有効です。  
話をうのみにせず、誰かに相談しましょう。

## SF(催眠)商法

商品 ●健康食品 ●健康器具 ●布団類

～「無料配布、健康講座」に要注意!～



空店舗などの会場に人を集めて健康についての講習会を行います。新商品を無料プレゼントするなど、締め切った会場で日用品等を次々と配り、雰囲気盛り上げた後、高価な健康商品を売り付けます。  
期間内ならクーリング・オフができますが、本当に必要な商品かを考えて慎重に契約しましょう。

## 送りつけ商法

商品 ●紳士録 ●書籍 ●卒業生名簿 ●海産物

～注文をしていないのに商品が届いた～



無料プレゼントが実は勧誘だったケースや、断っても一方的に送りつけてくることもあります。販売会社名や連絡先が分からない場合もあります。  
申し込みをしていなければ、受け取りや支払い、自費で返送する必要はありません。  
早めに消費生活センターへ相談しましょう。

## 利殖商法

商品 ●未公開株 ●ファンド型投資 ●社債 ●外国通貨 ●過去に損をした投資等  
●水源地・永代供養の権利 ●老人ホームの利用権

～うまい話に落とし穴! 大切な老後の資金が狙われています～

- 高金利、高配当をうたう儲け話を安易に信じてはいけません。理解できない話は断りましょう。
- 高利回りの背景には高リスクがあり、お金を振り込んだ後に業者と連絡が取れなくなるケースもみられます。
- 「以前の損を取り戻せる」などのうまい話はありません。過去に投資トラブルにあった人は特に注意しましょう。



金融庁金融サービス利用者相談室 ☎0570-016811

## インターネットのトラブル

例 ●ワンクリック請求(アダルトサイト) ●突然登録されてしまう出会い系サイト  
●情報商材(高収入が得られる方法、パチンコや競馬の攻略法、内職、婚活等)  
...中身を見るまで内容が分かりません。

～安易にクリックするのは危険です～

- 最初に利用規約をよく読んで「有料」か「無料」かなどを確認しましょう。「登録完了」の表示が出て、契約が有効に成立しているとは限りません。
- 請求画面が消えない場合は、「システムの復元」を試みます。詳しい方法は、(独)情報処理推進機構セキュリティセンターのホームページをご覧ください。  
<http://www.ipa.go.jp/security/>
- パソコンや携帯だけでなく、スマートフォンやタブレット型端末でも同様に注意しましょう。
- 不審な場合は、請求を受けても安易に支払わず、消費生活センターに相談しましょう。



## 振り込め詐欺～手口を知ってご用心～

- 子どもや孫など身内を名乗って...  
「急にお金が必要になった」などとだまして、お金を振り込ませたり自宅や指定場所に現金を取りに来る。
- 警察官等を名乗って...  
「あなたの口座が犯罪に使われた」などとだまして、暗証番号を聞き出し、キャッシュカードを取りに来る。
- 自治体職員を名乗って...  
「医療費の還付金があります」などとだまして、コンビニのATMへ誘導し、お金を振り込ませる。

### ポイント

- 「電話番号が変わった」「お金」「キャッシュカード」「ATM」などの話があったら要注意です。
- 家族の中で合言葉を決め、会話中に確認しましょう。

## 貴金属等の買い取り

「不要な貴金属や衣類を買い取ります」と訪問してきた業者に、強引に貴金属を買い取られた!!

訪問買い取り業者には、古物商許可証などの提示を求めて内容を確認し、書き留めておきましょう。業者に居座られた場合は、警察へ連絡しましょう。

## 水周りのトラブル

台所やお風呂、トイレの水漏れの時に、広告を見て低料金だと思って業者を呼んだのに高額な料金を請求された!

見積もりは書面で、複数業者からもらいましょう。当初と異なる工事を提案され契約した場合、期間内ならクーリング・オフができます。普段から近隣の信頼できる修理業者を見つけておきましょう。

## テレビショッピング ～良く考えて! 中高年の女性の相談が増えています～

通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。通信販売業者が、広告に返品特約の表示をしていなければ、商品受領日から8日を経過するまでの間は、購入者が送料を負担して契約の解除ができます。

## 新聞 ～トラブルが後を絶ちません～

新聞の勧誘員に強引に景品を渡され、長期にわたる新聞購読契約をしてしまうケースが多くみられます。8日間のクーリング・オフができますが、景品(使用済みなら相当代金の支払い)も同時に返還が必要です。契約は慎重にしましょう。

## 多重債務相談 ～お早めに～

必ず解決策はあります。借金で悩まない生活を取り戻すためには、一人で悩まず一刻も早く相談することが大切です。  
ボランティア団体や弁護士の名をかたって「過払い金請求」や「債務整理」を勧める電話が来てトラブルになることがあります。過去にサラ金等で契約をした方は、個人情報知られているので注意が必要です。

神奈川県生活再建支援相談

いちばやい  
☎045-312-1881