

# くらしのミニ情報

## クーリング・オフ制度って?

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無理由・無条件で契約を解除できる制度です。

### ●クーリング・オフができる期間

※期間は契約書面を受け取った日を含めて計算

取引内容	訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法含む)	8日間
	電話勧誘販売	8日間
	特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚情報サービス)	8日間
	連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
	業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	20日間

### ●クーリング・オフの方法

- ① 契約解除の意思を書面(通常ハガキを使用)で販売会社に通知します。
- ② クレジット払いで契約している場合は、クレジット会社にも通知します。
- ③ 郵送は発信した記録が残るように郵便局から「特定記録」郵便で送ります。
- ④ 郵送する前に、両面のコピーをとり保管しておきます。(5年間)
- ⑤ 返金を確認し、商品を引き取ってもらったら(引取料金販売会社負担)処理は完了です。



- 注意点
- ① 自分から店に出向いたり、広告を見て自分から電話やインターネットで申し込む取引はクーリング・オフできません。
  - ② 通信販売(インターネットショッピング、テレビショッピングなど)の場合、クーリング・オフ制度はありませんので、注文する前に返品対応の規定をよく確認してください。

※ご不明な点などがありましたら、お近くの消費生活センターにご相談ください。

## 消費者被害防止などのお話をさせていただきます!

# 消費生活出前講座

県消費生活センターでは、職員がみなさまのお集まりの場所に出向いて、悪質商法の手口や対処方法などのご説明をさせていただきます。



### 出前講座の例

- 消費者の会、地域の集まり
- 高齢者の集まり(老人クラブ、いきいきサロンなど)
- 高齢者や障害者を訪問する民生委員、介護ヘルパー等の研修会
- 高等学校(卒業前総合学習やPTA集会など) など

お申込みは、まずはお電話で各消費生活センターへご連絡ください。日程を調整させていただきます。申込用紙は、下欄の県消費生活情報ホームページに様式がありますのでご利用ください。

編集・発行 長野県企画部 消費生活室 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1  
E-mail shohi@pref.nagano.lg.jp TEL026-223-6770 FAX026-223-6771

くらし得情報はインターネットでもご覧いただけます。また、県では「消費生活情報メールマガジン」も配信しています。詳しくは県消費生活情報ホームページをご覧ください。

●<http://www.nagano-shohi.net/>



# くらし得情報

MARUTOKU

- 県消費生活センターにご相談ください! .....1
- このような相談が寄せられました .....2、3
- くらしのミニ情報 他 .....4

『困った』『どうしよう』など消費者トラブルでお困りのときは、

## 消費生活センターにご相談ください

### 長野消費生活センター

長野市大字中御所字岡田98-1 県長野保健福祉事務所庁舎1階

☎026-223-6777

FAX:026-223-6771

### 飯田消費生活センター

飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣

☎0265-24-8058

FAX:0265-21-1703

### 松本消費生活センター

松本市中央1-23-1 松本商工会館内

☎0263-35-1556

FAX:0263-35-0949

### 上田消費生活センター

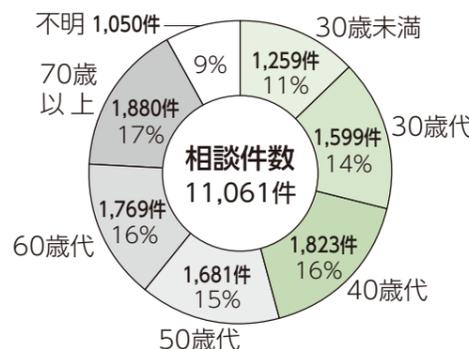
上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎6階

☎0268-27-8517

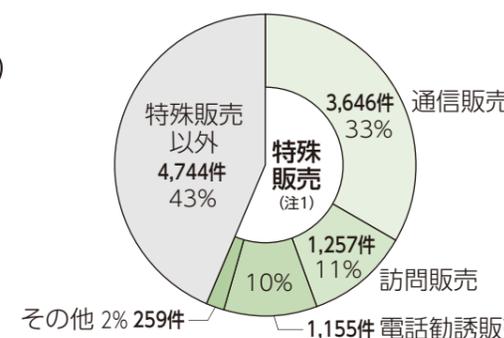
FAX:0268-25-0998

平成23年度は、全県で11,061件のご相談が寄せられました。

年齢別円グラフ



販売購入形態別円グラフ



- 若者から高齢者まで幅広い年齢層の方から相談がありました。
- 前年度と比較すると、50歳代以上の方からの相談件数が増えています。

- 特殊販売と特殊販売以外がほぼ半々となっています。
- 特殊販売のうち通信販売の割合が高くなっていますが、この中には携帯電話やパソコンでのワンクリック請求、身に覚えのない架空請求やカタログ、インターネットによる通信販売などが含まれています。

(注1) 特殊販売とは… 訪問販売、電話勧誘販売、通信販売などの販売形態をいいます。店舗での契約と異なり、消費者トラブルが生じやすいため、事業者が守るべきルールや消費者を守るルールが定められています。

# 平成23年度 消費生活センターに次のような 相談が寄せられました

## そんな覚えはないんだけど? …困ったな

相談  
①

携帯電話に「無料期間内の退会手続きが済んでいないため、登録料金・利用料金が発生している。明日までに連絡がなければ法的措置を執る。」という内容のメールが届いた。まったく身に覚えがないがどうしたらよいか。

この他にも…

インターネットを検索中に年齢確認画面が出たので、年齢を入力し再度クリックしたところ、アダルトサイトにつながり、中断しようとしても請求画面が消えないなどの相談がありました。



### アドバイス

- 身に覚えのない請求は相手に連絡しないで無視しましょう。
- 連絡をすると名前や電話番号などの個人情報を聞き出され、次の被害につながるおそれがあります。
- 請求画面が消えない場合は、パソコンメーカーのサポートセンターに問い合わせるか、独立行政法人情報処理推進機構のホームページをご覧ください。  
<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

## 気をつけよう! 出会い系サイトには危険がいっぱい

相談  
②

携帯電話に話し相手になるだけで高額報酬がもらえるというメールが届いたので、そこにあったURLをクリックしメール交換を始めた。相手方から「2,000万円を受け取ってほしいから個人情報を交換しよう」とメールが入ったので、返信しようとしたが、サイト運営会社から、さまざまな料金を請求され、その都度支払ったが、結局は個人情報の交換ができず、お金ももらえなかった。

この他にも…

ゲームサイトのSNSを利用中に芸能人のマネージャーを名乗る人から担当芸能人の相談相手になってほしいとメッセージが入りサイトにアクセスしたが、結局、芸能人とは連絡がつかず、メールのポイント代金だけを支払い続けたなどの相談がありました。



- ### アドバイス
- インターネットで知り合ったメール交換の相手を同情心や興味本位から簡単に信用しないようにしましょう。
  - 簡単にお金が入るという話はありません。また、一度支払ってしまったお金を取り戻すことは大変難しいことです。

## ご用心! おいしい話はそうそうありません

相談  
③

数年前に知人から勧められ未公開株を500万円で購入したが、その後業者と連絡が取れなくなってしまった。先日全く知らない業者から電話があり、その未公開株を400万円で買い取ってくれると話があったが、条件として別の会社の未公開株を購入するように言われ、50口の購入契約を結んだ。しかし、よく考えると騙されているように思う。

この他にも…

未公開株のほかにも、社債、水源地の権利、医療機関債、仏像の購入、外国の通貨・土地など、さまざまな手口の相談がありました。



### アドバイス

- 特に高齢者や一度被害にあった人が狙われやすくなっています。
- 購入を勧める業者とは別の業者を名乗り「高値で買い取る」と勧誘し、消費者の投資欲をあおる「劇場型」と言われる手口が増えています。
- 「必ずもうかる」「買い取る」「謝礼を支払う」などの話を持ちかける事業者の話は安易に信用しないようにしましょう。
- 一度お金を支払ってしまうと取り戻すことが困難になることがほとんどです。

## あやしいぞ! この人本当に消費生活センターの職員?

相談  
④

消費生活センターの職員を名乗り、「高齢者の被害防止のため、高価な買い物をしないように書類を作る。どのくらいお金があるか書類に書いて事業者に送るので、後日お宅を訪問する。」という電話があった。消費生活センターの職員は各家庭を訪問するのか。

### アドバイス

- 消費生活センターなど公的な機関が、電話や訪問により消費者に書類の作成を勧めたり、財産の内容を聞いたりすることはありません。
- このような不審な電話や訪問を受けた場合は、きっぱりと断り、応対しないでください。
- 何らかの費用を請求されても、絶対にお金を支払わないでください。

## だまされないための心得5か条 ～正しい知識で賢い消費者に～

- 1 はっきり断る
- 2 うまい話はまず疑う
- 3 気軽に財産の内容を教えない
- 4 署名、押印はうかつにしない
- 5 迷ったらひとりで悩まず、まず相談