

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、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。電子メールや事業者のウェブサイトの専用フォームなどの電子媒体に加え、ハガキなど文書で通知することもできます。

クーリング・オフ手続きについて(メール等の場合)

 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)に通知します。

 送信したメールは大切に保存してください。ウェブサイトの専用フォーム等は、画面のスクリーンショットを大切に保存してください。

 支払った代金は、全額返金を要求できます。商品の引き取り費用は事業者負担です。

※ハガキなど文書で通知する場合は、両面をコピーし「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。コピーは大切に保管してください。

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。

通知書の例

宛先:xxxx@xxxx.co.jp
件名:クーリング・オフ通知

〇〇株式会社 御中

次の契約を解除します。
契約年月日 令和〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇〇〇
□□営業所 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返し、
商品を引き取ってください。
令和〇年〇月〇日
横浜市〇区〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

※ハガキの場合も、同内容を記載します。

横浜市消費生活総合センター

相談専用電話

☎045-845-6666

受付時間 平日 9:00~18:00
土・日 9:00~16:45

※祝日・休日、年末年始(12/29~1/3)はお休みです

各種教室のお問合せ ☎045-845-5640

展示・情報資料室 ☎045-845-6604

消費生活総合センターって どんなところ？

消費者が商品を購入したりサービスを利用したときに生じる販売方法、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、消費生活相談員がトラブル解決のための助言、あっせん(消費者が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合せも受け付けています。)



みんなで防ごう!

悪質商法に

レッドカード!!

高齢者の見守りは地域でワンチーム。悪質商法を見逃さない。

横浜市消費生活総合センター

変だな? 怪しいな! と思ったら

迷わず相談

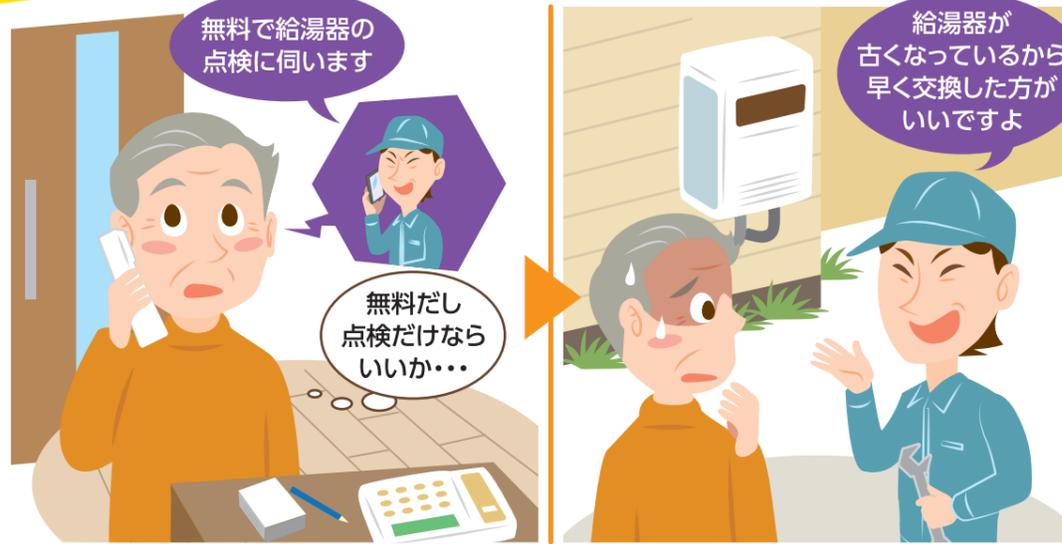
☎045-845-6666



「おかしいな?」と思ったらすぐ相談! 悪質商法を見逃さない!!

点検商法

「早く交換した方がいい」など不安をあおられ契約を迫られた!



ここに注意

- その場で判断しない。
- 点検と言われても安易に信じない。
- 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。

分電盤・リフォーム(外壁・床下・屋根)などでも同様のトラブルがあります。

見逃さない

- 「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。
- 見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。

通信販売トラブル

「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった!



ここに注意

- SNSやネット上の情報を安易に信用しない。
- 安さを強調した広告に注意する。
- 注文確認前に、購入・返品条件をよく確認する。
- ネット通販では、広告や最終確認画面をスクリーンショット*で保存する。

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。

*パソコンやスマートフォンなどの画面上に表示されている情報を画像として記録する機能のこと。

見逃さない

- 見慣れない商品が増えたり、定期的に同じ商品が届いていないか気にかける。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



ここに注意

- 見覚えのない電話番号にはすぐに出ない。
- 安易に住所、氏名、生年月日など個人情報は教えない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

見逃さない

- 防犯機能付電話機の活用を促す。

電話勧誘トラブル

海産物購入をしつこく勧められた!



ここに注意

- 不要ならきっぱりと断る。
- 一方的に商品が届いても、受け取りを拒否する。
- 代金は絶対に支払わない。

見逃さない

- 見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。