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

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○○年○月○日
商　品　名　○○○○
契 約 金 額　○○○○円
販 売 会 社　株式会社○○ △△営業所

支払った代金○○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成○○年○○月○○日
住所 横浜市 ○○区○○町○丁目○番○号

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。

困ったときは、消費生活総合センターにご相談ください。

横浜市消費生活総合センター

祝日・休日、年末年始（12/29～1/3）はお休みです

相談専用電話　受付時間：平 日 9:00～18:00　土・日 9:00～16:45

☎ 045-845-6666

【各種教室のお問合せ】☎045-845-5640
【展 示 ・ 情 報 資 料 室】☎045-845-6604

〒233-0002
横浜市港南区上大岡西 1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー４・５階

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。

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

みんなで見守り 悪質商法をノックアウト！

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**

横浜市消費生活総合センター　検索　https://www.yokohama-consumer.or.jp

ひとりで悩まず、まず相談！

周囲の見守りが大切です。

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！

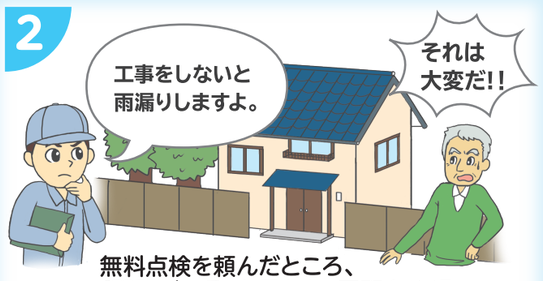
やさしく親切な販売員を装い、不安をあおるなどして契約を持ちかけます。

屋根の無料点検

1

A社が「今なら無料で点検します」と訪問。

2

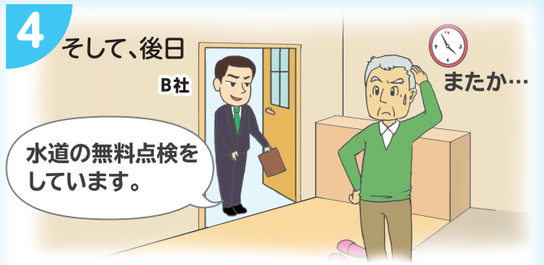


無料点検を頼んだところ、
「問題がある」と言われ、工事を依頼。

3

補修工事の後、高額な請求書が届く。

4



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。

訪問購入

「不用品買い取り」のはずが、強引に貴金属等を買い取られた！

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」のはずが、定期購入だった！

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、定期的に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。

電話勧誘

断っても、しつこく勧誘し続ける手口にご注意！

その他・・・「インターネット回線・電話」「健康食品」「海産物」など

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。

架空請求・不当請求

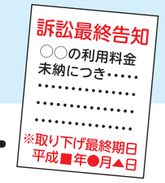
身に覚えのない請求に慌てないで！

訴訟をにおわせたり、
公的文書を装う場合も！

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。



横浜市消費生活総合センター

相談専用電話

☎ 045-845-6666

※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。