

困ったとき

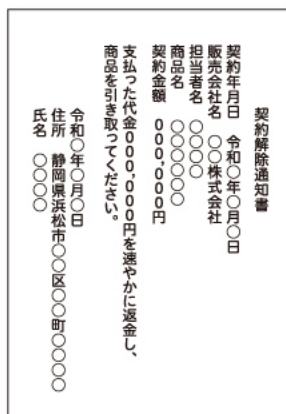
クーリング・オフ制度を利用しましょう!!

クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売などで購入してしまった商品やサービスの契約を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。販売業者の強引なセールスなどで、消費者が**十分に考える余裕のないまま、申し込みや契約を結んでしまったときに生じる被害を防ぐためのもの**です。

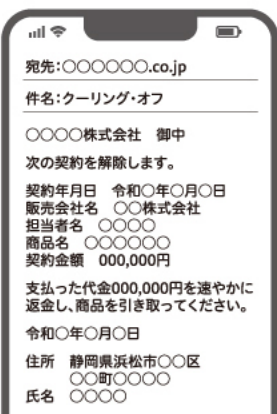
クーリング・オフのやり方

- 申し出はハガキやFAX、メール等(書面)で行います。
※ハガキは両面コピーを取って保管します。
メールは申し出画面をスクリーンショットなどで証拠として保存します。
- ハガキは、郵便局の窓口で、簡易書留で発送します。
- クーリング・オフ期間内の消印であれば有効です。

ハガキの例



メールの例



クーリング・オフできないもの

以下のような場合はクーリング・オフができません。

- 店舗・営業所での契約 ● 通信販売(ネットショッピング含む)
- 自動車 ● 葬儀 ● 使用してしまった消耗品
- 3,000円未満の訪問販売・電話勧誘販売現金取引 など

クーリング・オフできる取引の期間と種類

クーリング・オフができる期間は以下のように定められています。

期間	取引内容
8日	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問販売 ● 電話勧誘販売 ● 訪問購入(業者が自宅へやって来て、貴金属などを買取る契約) ● 特定継続的役務提供*(エステ、美容医療、学習塾、語学教室、家庭教師など7業種)
20日	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)

※特定継続的役務提供では、クーリング・オフ期間終了後の中途解約が可能です。

浜松市くらしのセンター ☎053-457-2205

● 相談時間/月~金曜日 9:00~16:30(※祝・休日、年末年始はお休み)

ひとりで
悩まず相談
しましょう!

消費者ホットライン ☎188

● 全国共通ダイヤル お近くの消費生活窓口につながります。消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

相談することは被害の拡大防止に繋がります。消費者の行動が社会を変える消費者市民社会を目指しましょう。

クーリング・オフ制度
についてのご案内です!



分からないことは
「浜松市くらしのセンター」
にご相談ください!



一人で悩まずに
「消費者ホットライン」
188にご相談ください!



浜松市くらしのセンター

〒432-8032 浜松市中区海老塚町51-1 tel.053-457-2635 fax.050-3737-7926

マンガでわかる

18歳からの 賢いオトナの 消費生活

2022年4月から成年年齢が
20歳から18歳に引き下げられました。

成年になると、生活上の全てのことを自分の意思で決めることができるようになります。
同時に、日常生活の様々な場面で責任を担うことにもなります。

できること

18歳(成年年齢)で変わること

- 自分でクレジットカードが持てる
- ローンが組める(借金ができる)
- 部屋の賃貸借契約ができる
- 親の承諾なしに結婚できる
- 民事訴訟を起こすことができる

できないこと

20歳のまま変わらないこと

- × お酒を飲む
- × タバコを吸う
- × 競馬や競輪等のギャンブルを行う
- × 国民年金保険料を納付する

他にもありますが、成年になると、「未成年者契約取消権」が使用できなくなります。

これらはすべて**契約**です!!

- 買い物をする ● ゲームで課金をする ● バスに乗る ● エステを受ける ● 映画を観る

契約は、私たち消費者が申し込みすることに対して、事業者が承諾することで成立します。

契約は、法的責任を伴う約束ですから、原則として取り消しはできません。

若者をターゲットにした様々な詐欺や悪質商法に注意しましょう!!



出世大名 家康くん
©浜松市



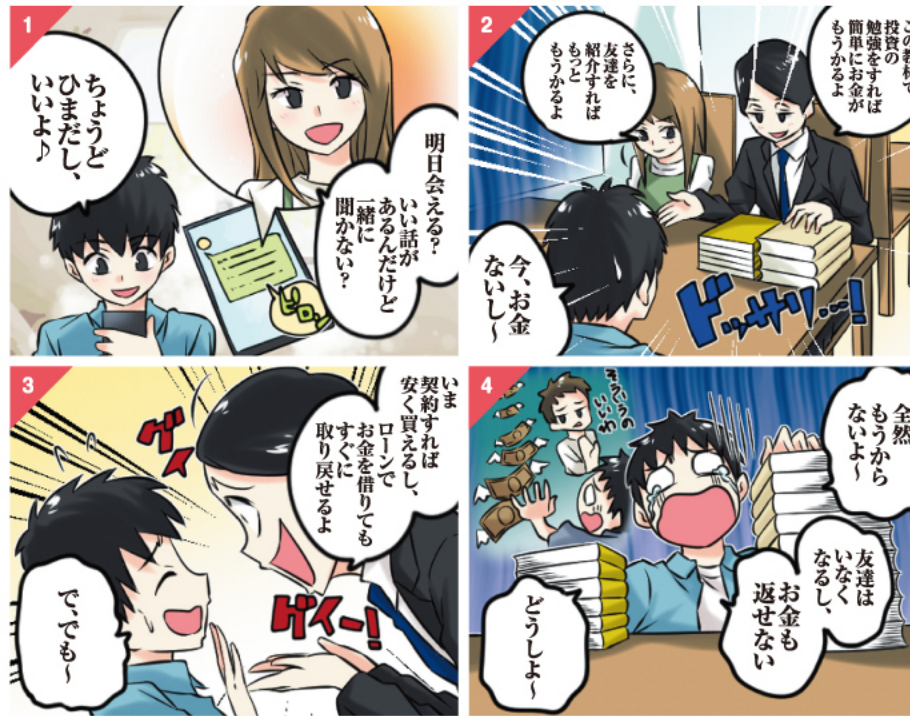
出世法師 直虎ちゃん
©浜松市

消費者トラブルを避けるために…

若者をターゲットにした様々な詐欺や悪質商法に注意しましょう!!
新成人、こんなトラブルにご用心!!

1 信じて大丈夫? マルチ商法に注意

SNS上の知り合いから、「簡単にお金を稼げるようになる」などと誘われて、会って話を聞いたところ、強引な勧誘を受け、断り切れずに学習教材を購入してしまっただけ。また、購入した学習教材を他の人に売ることで儲けが出るといわれたが、全く売れずに困っている。



POINT

トラブル防止のポイント

「もうかる」「就活に役立つ」などと誘い、商品やサービスなどを購入・契約を行わせる手口です。実際は人を勧誘することは難しく、もうかることはほとんどありません。知り合いの誘いなどで断りにくいと思っても、**不本意な契約をしてはいけません**。無理に購入を勧めることで友人を失うかもしれません。

3 1回だけのつもりが、強引な勧誘で高額エステに!

「今だけ0円」エステサロンのポスターを見て、1回だけのつもりでお店に入った。施術後に、「続けるともっと効果がでる! 今日がキャンペーン最終日!」など強引に勧められ契約してしまった。忙しくて行けないし、毎月の支払いが高額でキャンセルしたい。



POINT

トラブル防止のポイント

「今だけ0円」「無料でお試し」と言われても、「今日が最終日」と契約を急がせる場合は要注意です。**必要のない契約であれば、どんな強引に勧誘されても、契約しない旨をはっきりと意思表示しましょう**。この契約は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当します。**クーリング・オフ期間を過ぎても中途解約ができます**。

2 ネット通販での「初回だけ〇〇円!」に注意

インターネットで「ダイエットサプリ初回お試し500円!」という広告を見て購入したら、翌月も商品が届いた。そのまましておいたら、高額の請求書も届いたため、改めて販売サイトをよく見ると、小さな文字で「定期購入(サブスク)が条件」とあった。



POINT

トラブル防止のポイント

「お試し」のつもりが定期購入になっていたというトラブルが増えています。**ネット販売は、基本的にクーリング・オフ制度(裏面参照)の対象外です**。販売業者ごとに交換や返品のルールが異なるので、価格や返品についての特約などをしっかり確認してから購入手続きを行いましょう。

4 フリマサイトで購入した商品が思っていた物と違った!

正規店では品薄でなかなか手に入らないゲーム機を、フリマサイトで見つけたので慌てて購入。小さな文字で「中古品」とは記載されていたものの、届いた商品を開けてみると「かなり状態の悪いゲーム機」が入っていた。



POINT

トラブル防止のポイント

フリマサイトでの取引は個人間取引であり、トラブルは利用者同士で解決するよう求められています。サイトの利用規約、禁止事項や注意点を必ず確認しましょう。また、**少しでも不審な点があれば購入を急がず慎重に検討しましょう**。購入時は出品情報や取引相手の情報をスクリーンショットで保存するなど、**取引の記録を残しましょう**。