

### 期間が過ぎてもあきらめないで！ 消費者契約法



この法律は、契約の取り消しや、消費者に一方的に不利な条項を無効とすることなどで、契約におけるトラブルを解決しようとする法律です。

《契約の取り消しができる場合》

- 販売時に聞いた説明がウソだった！
- 絶対もつかるって聞いたのに！
- 都合の悪いことは教えてもらえなかった！

● 契約するまで帰してもらえなかった！

### 要件を満たせば無条件に解除 クーリング・オフ制度

必ずコピーを取ってください。

〒〇〇〇〇〇〇 〇〇市〇〇町 〇丁目〇番〇号  
〇〇〇株式会社 代表者 殿

申込(契約)日 平成〇〇年〇〇月〇〇日  
商品名 〇〇〇〇〇〇  
数量 〇〇〇〇  
販売店名 〇〇〇〇  
担当者名 〇〇〇〇

上記目的の商品を購入(または、契約を解除)します。  
つきましては、当該商品の〇〇万円は、速に返金してください。  
なお、返金は手数料を引かれてください。

平成〇〇年〇〇月〇〇日  
住所 氏名

「クーリング・オフ」とは、「一度、頭を冷やして考える」という意味。消費者が契約をした後で、冷静に考え直す期間を与え、一定期間(8日間または20日間、販売方法により異なります)であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフは必要事項をハガキに書いて簡易書留(必ずコピーを取ってください)で相手方に送れば、手続きは終了です。商品購入のときに、クレジット契約も同時にしている場合は、クレジット会社にも同じ書面を送ります。

もしも被害にあったら…  
消費者の味方！  
役に立つ

## 制度と法律

「危うきに近寄らず」それでも被害に遭ってしまったら…。

そんな「万が一」に消費者の皆さんを守る法律、制度を紹介します。

### 実例 Q&A

**訪問販売で防犯ブザーを買ったがキャンセルしたい**

Q. 自宅にいきなり業者が来て、防犯ブザーをしつこく勧められ、仕方なく20万円を買った。よく考えると、高額で、必要ないものなので、返したい。可能か？

A. 訪問販売で防犯機器を買った場合、商品の価格が3,000円以上、契約の書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎている場合でも、消費者契約法にある問題行為などがあれば、契約を取り消せる場合があります。あきらめずに、ご相談ください。

●平成20年4月から2月まででクーリング・オフで解決した件数：10件

### 契約の心得5カ条「契約O.K.」

- け** けじめが大事  
「買う」「買わない」をハッキリ言いましょ！
- い** いつもメモする相手の言葉  
契約書、パンフレットや資料、メモを保管しておきましょう。
- や** やさしく教えて、内容を  
わからないことは、理解できるまで質問しましょう。
- く** くだい説明、要注意！  
メリット(長所)ばかり強調していませんか？
- O.K.** O.K. 出したら自分の責任  
「買う」の意思表示、署名、捺印は慎重に！

悪質商法の契約取り消しや、消費生活のさまざまなトラブルの相談を受け付けている市民相談センター。早めの相談が確かな解決につながることは間違いありませんが、一番の予防は、まず被害に遭わないこと。このページでは、実際に受けた相談事例を紹介します。

# 消費者トラブル

市民相談センターの相談現場から

**対策 即断しない** **トラブル2**

「体に悪い」「痛みがなくなる」としつこくすすめられ、健康器具を買ったが、全く効果がない。

健康器具の効果は、実際には長い期間使用しないとわからないものです。中には高額な商品もあり「今だけキャンペーン中」と契約を急がせる業者もいます。

**対策 家にいれない** **トラブル1**

訪問販売で、「布団を見せてください」と言われ見せたら、「カビがある。このままでは体に悪い。」と高い布団を買わされた。

「体に悪い」と言われるとつい気になるもの。健康に不安があればなおさらです。「カビ」と言われたがよく調べたらただのシミだった。こういうこともあるようです。

**対策 きっぱりと断る** **トラブル4**

街で声をかけられて事務所のような所に連れて行かれ、高額な商品をすすめられた。契約するまで帰してもらえず、怖くなって契約してしまった。

アンケートなどを装い、事務所に連れて行かれ、商品を勧誘する手口です。数人で取り囲んで契約するまでしつこく勧誘する業者もいます。「ついていかなさ」ことが一番の自衛策です。

**対策 甘い話を信用しない** **トラブル3**

「人を紹介するだけで紹介料をもらえる。必ずもっかる」と誘われ、健康食品などを買って会員になった。友人に勧めても誰も買ってくれず、友人との関係も悪くなってしまった。

この手口は、マルチ商法と呼ばれています。金銭のみならず、人間関係悪化の被害が特徴です。説明どおりの収入はなく、知人を紹介することで、被害者から加害者になることもあります。

### コラム

#### 市民相談センターを各支所に置かない理由



皆さんの疑問にお答えします

平成20年度から西有家庁舎に設置している市民相談センター。市民の「困った」の窓口として、これまで年間に約150件の相談を受け付けています。

皆さんの中には「窓口をもっと身近に置いてほしい」という希望もあると思います。

実は、市政懇談会でも各支所に相談窓口を置けないか、という意見をいただいています。確かに各支所で相談が受けられれば、一番いいですし、それが遠方ならば、なおさらです。

もちろん経費の問題もありますが、各庁舎にはなく、1カ所にしか設置しないのには、理由があるのです。

●情報の集約が迅速な解決へ  
相談の種類は多岐にわたりますが、一方で似た相談、以前受

けた相談も多くあります。一度処理した事案は、より迅速な対応が可能なため、1カ所で集中してたくさんの方の相談を受け付けることで、より適切で迅速な回答が可能となります。

また、相談の傾向をつかみやすく、早い段階で皆さんに注意を促すことも可能です。

●あなたからの相談はあなたにとって大事な1件  
「年間150件の相談」と聞くと多いようですが、その1件は、いったん問題が発生すれば、あなたの生活を一変しかねない「大事」。「めったにない」「大事」だからこそ、「近くで」「より」経験豊富な専門スタッフに「相談できる」メリットを提供したい、と、市では考えています。

●「西有家は遠い…」と、思っても、まず、お電話ください。  
場合によっては専門スタッフが支所に伺うこともあります。市民相談センターはもちろん、市民相談センターよりも適切な担当課を紹介してもらえたいこともあります。

とはいえ、何かあったら、悩まずに、まずは相談すること。皆さんお気軽にご相談ください。