

クーリング・オフの方法

訪問販売や電話勧誘販売などで契約して、後悔したことはありませんか。こんな場合は契約書面等を受け取った日から、8日間以内（マルチ商法・内職商法などは20日間以内）に販売店に対して下記の通知を出すことで、解約することができます。ハガキは両面コピーし、特定記録郵便で送った証拠を残しておきましょう。クレジット契約の場合には、必ずクレジット会社にも同様にハガキで通知しましょう。

記入例

特定記録郵便

（株）○○○代表取締役様

（表）

契約解除通知書

①契約日（または申込日）
年 月 日

②商品名・役務名

③金額 円

④販売会社名

⑤担当者名

上記日付の契約を解除します。
なお、支払い済みの 円を返し、
商品を引き取ってください。

年 月 日

契約者住所
氏名

（裏）

契約書（申込書）
を受け取った日



訪問販売・電話勧誘販売・特定
継続的役務提供・訪問購入等
は契約書（申込書）を受け取っ
た日から**8日間**

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

マルチ商法・内
職商法などは
契約書（申込書）
を受け取った
日から**20日間**



「見守り」はまず声かけから

- どうされましたか。
- お困りのことはありませんか。
- 私の家にも同じような電話がかかってきましたよ。
- 私が横にいるから消費生活センターに相談してみましよう。



消費生活センターでは

様々な消費生活に関する相談に応じています。消費者問題解決のためのアドバイスや専門的な機関の紹介をしています。クーリング・オフの期間が過ぎている、販売方法に問題がある場合は取消しができる場合がありますので、早めに消費生活センターにご相談ください。

★高齢者の見守り活動のなかで消費者被害に気づいたら消費生活センターや各地域包括支援センター・各地域のいきいきネット相談支援センター等にご相談ください。

和泉市消費生活センター

0725-47-1331 または、消費者ホットライン (188)

いやや

「気づいてつなぐ」

～みんなで防ぐ消費者トラブル～

あなたが気づく

- 地域**
町会・自治会
老人クラブ・近所の方・知人
民生委員・児童委員
各種ボランティア
- 企業**
金融機関
宅配業者
コンビニ
- 家族**
- 介護関連事業者**
ケアマネジャー
ヘルパー
デイサービス



あなたがつなぐ

連携

- 行政機関**
くらしサポートセンター
高齢介護室
障がい福祉課
警察
- 消費生活センター**
- 福祉関係機関**
地域包括支援センター
障がい者相談支援センター
いきいきネット相談支援センター
社会福祉協議会

地域から消費者トラブルをなくしましょう

高齢者の消費者被害の特徴としては、情報量が少なく、本人が被害にあっていることに気づかないこともあります。高齢者のまわりにいるあなたが高齢者に寄り添い、被害に「気づいて」、高齢者の気持ちを大切にしながら解決に向け、関係機関に「つなぐ」ことが被害の早期発見と救済につながります。

事例1 リフォームの点検商法

「無料で耐震診断をします」「屋根や^い樋の掃除や修理サービスをします」と言われ、点検をお願いしたら、「このままだと地震で瓦が落ちる」「家が傾く」等と言われ、高額なリフォーム工事の契約をしました。

アドバイス

- 高額な工事を依頼するときは複数の業者から見積りを取ってから決めましょう。
- 訪問販売で契約した場合は契約書面をもらった日から8日間はクーリング・オフができます。

⇒クーリング・オフの方法へ

「見守り」チェックポイント

- ① 見知らぬ事業者の出入りが多くないですか？
- ② 屋根や外壁に不自然な工事をしていませんか？



事例2 催眠(SF)商法

空き店舗やビルの一室で「1か月間限定で健康にいい話をする」「景品を差し上げます」と言われ、話を聞いて日用品などを無料でもらった。そのまま高額な布団、健康食品や健康器具を購入した。

アドバイス

- 最初のうちは普通のイベントに見えますが、徐々に会場の雰囲気にもみ込まれ、高額な商品を買うことになってしまいます。
- 事業者によっては、任意にクーリング・オフ制度を設けています。説明内容等によっては、解約・取消しができる場合もあります。⇒クーリング・オフの方法へ

「見守り」チェックポイント

- ① 頻繁に出かけるようになる等生活に変化がありませんか？
- ② 日常生活には多すぎる商品や健康食品等、ダンボール箱が置いてありませんか？



高齢者に多い
消費者被害

事例3 通販で1回限りのお試しのつもりが、やめられない定期購入に

インターネットなどで、ダイエットサプリや化粧品などの「初回お試し〇〇円」との広告を見て、1回限りのつもりで注文したが、実際は〇回以上と定期的に購入することが条件の定期購入の契約になっていた。

アドバイス

- 通信販売にはクーリング・オフ制度の適用はありません（自己判断で受取拒否はできません）。販売業者が定めた規約に従い契約は成立します。
- 広告に、すべての規約が表示されているわけではありませんので注意が必要です。「初回お試し〇〇円」の部分に目が行きがちですが、総額や購入回数、解約条件などをしっかり確認しましょう。

「見守り」チェックポイント

- ① 家に不必要なサプリはありませんか？
- ② 家に債権回収業者などからの督促状が届いていませんか？



消費者庁イラスト集より

事例4 新聞の長期契約

高齢の親が訪問してきた勧誘員に「今の契約が終わる2年後から3年間契約をしてくれたら、景品にビール券や高級家電をあげる」と強引にしつこく言われ、新聞の契約をした。

アドバイス

- 訪問販売で契約した場合は契約書面をもらった日から8日間はクーリング・オフができます。⇒クーリング・オフの方法へ
- 8日間を過ぎていても、販売方法に問題がある場合は、解約ができる場合があります。
- 新聞の景品は、新聞公正競争規約で上限額が定められています。長期間の契約を結ぶ場合は、景品に惑わされず慎重にしましょう。

「見守り」チェックポイント

数種類の新聞が投函されていませんか？



こんな勧誘にもご用心!

光回線の電話勧誘



「電話の通話料やテレビ視聴料が安くなる」と電話で勧誘され、契約した後に解約を申し出たら、別途解約料を請求された。⇒光回線・ケーブルテレビ・プロバイダの回線契約はクーリング・オフが適用されません。

貴金属の訪問買取



「不用になった衣類や呉服はありませんか？」と電話があり、来訪を要請したら、金やプラチナ等の貴金属を強引に買い取られた。⇒契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。⇒クーリング・オフの方法へ

宅配便を騙るフィッシングサイト詐欺



宅配便の不在通知が来たので、指示に従ってIDとパスワードを入力した。後日携帯電話会社から利用していない商品を購入したと高額な請求を受けた。⇒宅配便の不在通知を装い、フィッシングサイトに誘導するショートメッセージが届く事案が発生しています。リンクを開かず、IDとパスワードを入力しないようにしましょう。

ネット通販やテレビショッピング



①ネット通販やテレビショッピングでバッグを購入したが返品したい。②お試しのつもりが定期購入になっていた。⇒通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。販売業者が決めた返品規定に原則従うことになります。購入条件などを確認しましょう。