



東大和市消費生活センター にご相談ください

東大和市消費生活センターでは、市内在住の消費者の方を対象に、消費生活に関する専門相談員が、事業者との契約に関わるトラブルや悪質商法などによる消費者被害についての相談に応じ、問題解決に向けたアドバイスやお手伝いをしています。

今号では、近年多く寄せられている相談の事例を紹介するとともに、契約する前の注意点、クーリング・オフ等について紹介します。

契約に関する不審な点やお困りごとは、早めの相談が解決への近道です。1人で悩まず、ご相談ください。

▶問合せ 消費生活センター・内線1713まで。

こんな相談が寄せられています

事例1

動画投稿サイトで「お試し500円」というサブプレメントの広告を見て注文した。2回目の商品とともに代金6,500円の請求書が届き、5回の定期購入が条件の契約だと分かった。注文する際には、定期購入が条件であることに気が付かなかった。

アドバイス

- ◇ 通信販売では、クーリング・オフはありません。商品を購入する際は、必ず利用規約を読み、申込み最終画面で定期購入ではないかの確認をしましょう。
- ◇ 販売サイト画面を印刷するなど契約内容を記録しておくだけでなく、事業者に連絡した記録も残しておきましょう。

事例2

突然、工事業者が来て、「お宅の屋根瓦がずれているのが見えたので、サービスで点検する」と言われた。断ったが粘られ、了承した。屋根に上がると、「ひどい状態だ。今のうちに手を打った方が良い」と言われ、100万円を超える工事を提案された。

アドバイス

- ◇ 「すぐに工事が必要だ」などと事業者が不安をあおって契約を急がせる場合は注意が必要です。急かされてもすぐに契約せず、家族や身近な人に相談するなど、慎重に検討しましょう。
- ◇ 築年数が経過した一戸建ての家に1人で昼間在宅している高齢者が勧誘されて、内容もよくわからず契約してしまうケースがあります。契約後でも不安であれば、すぐに相談することでクーリング・オフの手続きが可能です。

契約する前の注意点

契約とは

私たちは、日常生活の中で、物を買うなど、多くの契約をしています。

契約とは、法的な拘束力を持つ約束のことで、「申込み」に対して相手が「承諾」をし、その意思表示が合致することで成立します。



契約のキホン

- 契約は口約束でも成立します。トラブルを防ぐために、契約内容はできるだけ書面に残り、後日確認できるようにしておきましょう。
- 契約は法的な責任が伴うため、原則として一方の都合だけでやめることはできません。
- 契約をするかどうか、誰とどのような内容や方法で契約するかは、消費者が自由に決めることができます。

契約前のチェックリスト

- 何をいくつ買うか、どのようなサービスを受けるか明確ですか？
- 代金はいくらですか？他に今後支払う費用はないですか？
- 分割払いの場合、支払総額と支払回数・期間を把握していますか？
- 口頭での説明や約束事は、契約書に書いてありますか？
- 解約金についての契約条項はありますか？
- 違約金や損害賠償などの条件を確認しましたか？
- ネットショッピングなどの通信販売の場合、返品できるかどうか、返品できる場合の条件について確認しましたか？
- 事業者の名称、住所、電話番号、代表者名は確認しましたか？
- 他社の同様の商品やサービスと、品質や価格を比べて検討しましたか？
- セールストークや、広告の「イメージ写真」「体験談」などに惑わされていませんか？

契約等で困ったときは

消費者を守る クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘、キャッチセールスなど、不意打ち的な販売方法で消費者が冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を一定期間内であれば無条件で解除できる制度です。クーリング・オフの手続きは必ず書面による通知で行います。

クーリング・オフが出来る主な取引と期間

	主な取引内容	期間※
訪問販売	キャッチセールス、アポイントメントセールス、催販商法では店舗契約を含む	8日間
電話勧誘販売	電話で勧誘をうけた取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で貴金属を含む原則全ての物品を事業者が消費者から買取る契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	サイドビジネス商法、モニター商法	20日間

※契約書または申込書（法定書面）の受領日を含む期間

クーリング・オフ通知の記載例

（販売会社宛）

通知書
次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○○○円
販売会社 (株)○○ ○○支店
担当 ○○○○
支払った代金○○○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。
○○年○月○日
○○市○○町○丁目・・・
氏名○○○○



クーリング・オフできない取引

通信販売で買ったものや、3,000円未満の現金取引、使用してしまった消耗品、消費者が自分から店舗に足を運んだり、業者を呼んで契約したものなど、クーリング・オフができないものもあります。

- ・はがき（手紙）は、「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送する。
- ・関係書類は5年間保存する。
- ・クレジット契約をした場合には、クレジット会社にも同時に通知する。

1人で悩まず、相談してください

東大和市消費生活センター

【相談日時】毎週月・火・水・金曜日
(祝日、年末年始は除く)
午前10時～正午/午後1時～4時

【相談場所】地域振興課(市役所3階)

【電話】☎042-563-2111(内線1713)

消費者ホットライン

い や や
(局番なし) ☎188

契約、悪質商法、製品、食品やサービスによるトラブル等について、どこに相談してよいか分からない場合に利用してください。原則として、最寄りの消費生活センターの消費生活相談窓口を案内します(年末年始を除き、原則毎日利用可)。

1月～3月は 若者の悪質商法被害防止 キャンペーン期間

最近の若者を狙う悪質商法では、SNSを悪用した手口が増加しています。東大和市では、東京都が実施している『若者の悪質商法被害防止キャンペーン』と連携して、若者への注意喚起や相談窓口の周知・啓発を実施しています。