

消費生活センター は身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。



消費生活センター(消費生活相談窓口)では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

※法律で都道府県に設置が義務づけられています。また、地域によって、名称が異なる場合があります。
例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

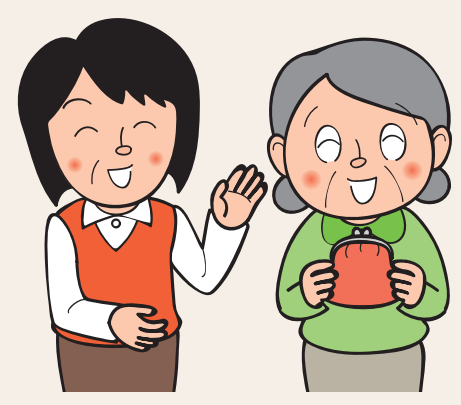
自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ(17ページ参照)の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者との間であっせんを行います。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。

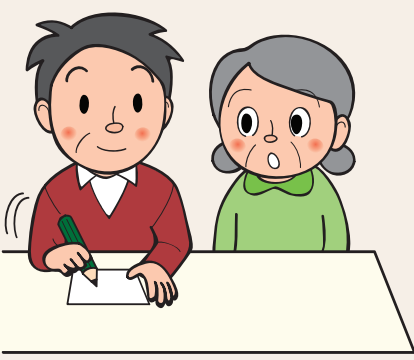


情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介いたします。



相談をするときには、左のような項目について事前にメモをしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



〈参考〉相談便利メモ

契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

何を契約しましたか?

例 ふとん

いくらですか?

例 30万円ぐらい

どこから買いましたか?

例 O×健康株式会社

契約のきっかけは?

例 業者が訪ねてきた

紙に書くと話がわかりやすくなるよ



業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。



すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約してしまつた場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」（頭を冷やす）という制度があります。

契約書面を受け取つた日から**8日間以内**に、書面で通知をします（いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間）。

はがきは両面を「クーリング・オフ」の**特定記録郵便**にし、送付した証拠を残します（以下の記載例参照）。

クレジット契約があるときは、必ずクレジット会社にも同様にはがきで通知します。

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇

金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇〇〇株式会社

支払った〇〇〇〇円を早速にお返して下さい。

商品はずやかにわきでして下さい。

平成〇年〇月〇日

住所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

郵便はがき

〇〇県〇〇市〇〇町

〇丁目〇番〇号

株式会社

代表者 様

「書面での通知の例」

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめずに、すぐに消費生活センター（消費生活相談窓口）へ相談をしてください。



書いてみよう!クーリングオフはがき

郵便はがき

50 nippon

宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

業者の住所

通知する内容

契約年月日

契約した商品名

契約した金額

契約した業者

契約を解除する旨旨

ハガキを記入した日

契約した本人の住所・氏名

具体的な事例を通して考えてみよう! 「7ページ事例② 消費生活センターのチラシを話題にしたら…」

登場人物

民生委員 山川幸子さん

坂上さん (72歳、男性)

「場面設定」坂上さんの自宅に定期訪問する民生委員の山川さん。ふたりは玄関先で楽しい会話をしています。

民生委員 坂上さん、お久しぶりです。その後、いかがですか？

坂上さん はい。おかげさまでとても体調が良いんですよ。

民生委員 それは良かったですね。

坂上さん (うれしそうに) そつそつ、山川さん。このあいだ電話で、上場間近な株の話があつてね。上場したら必ず儲

かるつていつんですよ。「エロジー」関連の株で、これから伸びていく分野だから、有望なんだつてさ。ついでさつきまで若い男の人が家に来てね、詳しく説明してくれていたんだよ。

民生委員 そつなんですか。(チラシを見せながら) 坂上さん、そついえば昨日、消費生活センターからお知らせが届いていましたね。その中に、上場間近と勧誘されて株を買つたけど、いまだに上場しないという未公開株の被害が多いつていう記事があつたんですよ。

坂上さん (ひんがした様子で) ほつ。ほつ。私のほつは確りから心配なつよ。

民生委員 そつですか…なんだかとても巧みな手口で誘つてくるそつですよ。

坂上さん そつなの、巧みな手口ねえ。私はさつきの人にパソコンの画面を見ながら説明してもらつたけど、世界的に有名な先生が地球規模で取り組んでいる会社だつたけどねえ。どつしたらいいかねえ…

迷つてしまった坂上さん。あなたが民生委員山川幸子さんの立場だったら、どつどのアドバイスしますか？

役割演技の後、皆さんで話し合ってみよう。

話し合つた内容は7ページ