



くらしのほっと通信

平成19年度 名古屋市消費生活センター相談実績

架空請求以外の一般相談件数が過去最高に!

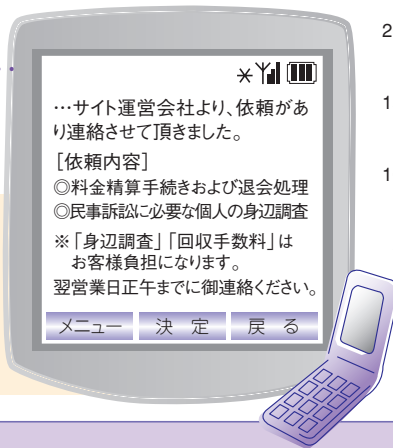
平成19年度の相談件数は16,577件で、平成18年度(16,881件)とほぼ同件数となりました。内訳では架空請求に関する相談は減少しましたが、架空請求以外の相談(一般相談)が平成18年度に比べて13.4%の増加で、一般相談としては過去最高となりました。

架空請求の相談件数は4,455件で、平成17年度をピークに減少傾向にあります。しかし、新しい手口の相談が寄せられており、引き続き注意が必要です。

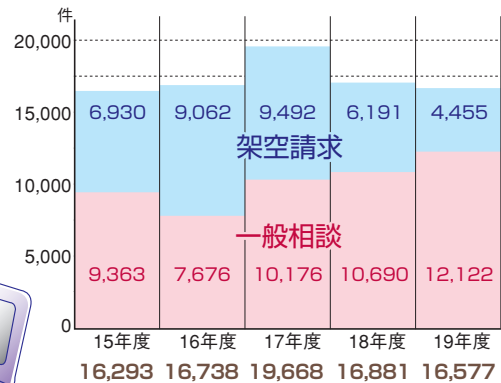
- 最近の手口 ……………
- 携帯電話メール (ショートメッセージサービス)

アドバイス

- ・知らない人からのメールは開かない
- ・架空請求メール・はがきは無視
- ・不安な場合は一人で悩まないで消費生活センターなどに相談する



相談件数の推移



ローン・サラ金の相談が急増

昨年10月より「サラ金・多重債務特別相談」窓口を設置しました。昨年9月の臨時相談を含め639人の方が弁護士・司法書士の面談を受け、363人(56.8%)の方が債務整理の委任をされました。専門家に相談することで、着実に解決へつながっているようです。

エステ、外国語会話教室の相談が急増

エステサービスの相談では「エステ店が突然閉鎖し、連絡が取れなくなった」という相談が、また、外国語会話教室の相談では大手外国語会話教室が破産したため相談が急増しました。

アドバイス

エステサービス、外国語会話教室など特定のサービス契約[※]にはクーリング・オフや中途解約の制度(特定商取引法)があります。業者が倒産や連絡不能になると未施術・未受講分代金の取戻しは困難です。長期契約による「割引」は魅力ですが、高額契約は注意が必要です。

※他に、学習塾・家庭教師派遣・パソコン教室・結婚相手紹介サービスがあります。

一般相談の商品・内容別件数

順位	商品・サービス名	相談件数(18年度)
1	ローン・サラ金	2,381 (1,582)
2	賃貸アパート	626 (576)
3	エステサービス	430 (260)
4	家屋の修繕工事	352 (311)
5	外国語会話教室	303 (71)



相談

月々金

052-222-9671
052-222-9674
052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土・日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

納得して契約するための制度 ～クーリング・オフ

「突然訪問してきた業者に勧誘され、判断する情報や時間を十分に与えられないまま契約してしまった。」という相談がたくさん寄せられています。クーリング・オフ制度は

- ①消費者が頭を冷やして、
- ②契約について考え直す期間を与え、
- ③一定期間なら無理由・無条件で契約解除できる制度です。つまり納得して契約するための制度であると言えます。



訪問販売でのクーリング・オフ期間は8日間

クーリング・オフ期間								クーリング・オフ期間の延長					
6月1日(契約日)	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	...	1日目	2日目	...	7日目	8日目
日	月	火	水	木	金	土	日	...	再交付日				
契約書受領日								期限					
(この間のどこかで)クーリング・オフ妨害								再契約書の交付				期限	
								再契約書の交付なし					
契約書不交付・契約書記載不備													
使用・消費した消耗品、乗用自動車、営業目的の取引、3,000円未満の現金取引などは適用除外													
指定から外れる商品・権利・役務													

 クーリング・オフできる
 クーリング・オフできない

クーリング・オフ期間は契約書受領日を1日目として数えます

契約書は考え直すために必要な情報なので、受領日を1日目とします。

Q. 契約書は必ずもらえますか？

A. 契約成立には契約書の有無は関係ありません。しかし、特定商取引法(特商法)では販売業者に契約書の交付を義務付け、記載事項を定めています。

- ①契約書の不交付
- ②記載事項に不備

の場合1日目が始まらないので、契約日から8日間を経過してもクーリング・オフできます。



これだけは必ずチェック！

契約書の法定記載事項

- 商品の販売価格
- 代金の支払い時期と方法
- 商品の引渡時期
- クーリング・オフの告知**
- 事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、代表者の氏名
- 販売担当者の氏名
- 申込日または契約日
- 商品名及び商標または製造者名
- 商品の型式や種類、数量 など

クーリング・オフできない取引もあります

クーリング・オフできるのは、契約した商品が特商法の指定商品・指定権利・指定役務だけ。指定役務には、レンタル・設置・撤去・修繕などのサービスと、そのサービスの対象となる物品が細かく指定されています。トラブル発生の都度、指定商品等が追加されており、平成19年は

①みそ、しょうゆなど ②祈祷等サービス ③ロコ・ロンドンまがい取引等の仲介サービスが追加されました。この指定制度も廃止が検討されています。

また、使用・消費した消耗品などクーリング・オフが適用除外されている場合があります。

詳しくは消費生活センターにお尋ね下さい。



フ (訪問販売の場合) ~

はがきの書き方

契約解除通知

クーリング・オフの方法

特商法では「書面により通知する」となっています。方法は自由ですが、当センターでは**はがき(50円)**を**配達記録郵便(210円)**で通知する方法をご案内しています。必ず**はがきの両面ともコピー**をし、**配達記録郵便の受取書と共に大切に保管**しておきましょう。クレジット払いの場合は、クレジット会社へも通知します。

表

〒0000000

〇〇市〇〇町
〇番〇号

〇〇株式会社
代表者 様

裏

契約日 平成〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社
担当者 〇〇〇〇氏

上記日付の契約を解除します。支払済の〇円を直ちに返金してください。なお商品は早急に引き取ってください。

平成〇年〇月〇日
住所
氏名

クーリング・オフの効果

クーリング・オフは通知書を**発信した時に契約解除**となります。

- 効果**
- ① 支払い済みの代金は全額返金されます。
 - ② 商品を受け取っている場合は、業者の負担で返品できます。
 - ③ すでに工事が行われている場合でも、業者の負担で元に戻してもらえます。

「発信」ってポストへ投函すること。でも、クーリング・オフはがきは、配達記録郵便だから、郵便局の窓口へ持って行ってネ！

考えてみよう！相談事例から

訪問した業者に「テレビアンテナが曲がっているので1,000円で直してあげる」と言われ依頼した。修理後「雨漏りしている」と業者に指摘され、屋根修理工事を42万円で契約した。翌日工事を済ませたら、追加工事21万円を契約させられた。解約したい。(相談者:80代 女性・無職)



この相談者は3つの契約をしました。

契約1	アンテナ修理	1,000円	工事済	支払済
契約2	屋根修理工事	420,000円	工事済	支払済
契約3	屋根修理工事追加	210,000円	工事前	未払



書面受領してから8日間以内の場合

クーリング・オフ × 契約1・2を1つの取引として契約解除する考え方もあるよ！

契約1 理由：指定役務でない。
指定役務で代金を支払う前なら1,000円の契約でも、クーリング・オフできる。

クーリング・オフ ○

契約2 理由：指定役務である。
契約3 効果：契約2は代金の返金と、工事前の状態に戻してもらえる。

クーリング・オフ期間を過ぎても...

「クーリング・オフ期間内に解約を伝えても『解約できない』と言われ、あきらめた」ような場合は、クーリング・オフ妨害として期間が延長されます。その期限はクーリング・オフ妨害解消書面(再契約書)が交付された日から8日間です。したがって、再契約書が交付されなければいつまでもクーリング・オフできます。

また「嘘の説明を信じて契約した」ときなども契約を取消できる場合があります。

「契約する」「契約しない」の最終決定者は**消費者=あなた自身**です。自分の大切なお金の使い道は、じっくり検討して納得してから決めましょう。

詳しくは消費生活センターにお尋ね下さい。

こむずかしい用語解説

ふしょうせい かんゆう
不招請勧誘



消費者から勧誘の要請がないのに、業者から一方的に行われる勧誘のこと。何度も勧誘されると、不必要な商品でも購入する破目になりがちです。こうした販売方法には苦情がたくさん寄せられています。しかし特商法では、電話勧誘販売で再勧誘が禁止されているだけで、不招請勧誘までは禁止されていません。現在、法律で不招請勧誘が禁止されているのは店頭金融先物取引(外国為替証拠金取引)に限られています。



お知らせ

受講料
無料

夏休み親子消費者教室 受講者募集

開催日時	講座名 および 内容	定員
7月23日(水) 午後1時~3時	講座1 「食品添加物を調べてみよう」 身近な食品を使って食品添加物について調べます。	15組
7月25日(金) 午後1時~3時	講座2 「天草(テングサ)からところてん作り」 ところてんを天草から作り加工食品について考えます。	15組
7月29日(火) 午後1時~3時	講座3 「食品表示に強くなろう」 炭酸ジュース作りと買い物ゲームで食品表示について学びます。	12組
7月31日(木) 午後1時~3時	講座4 「食べ物を使って布を染めよう」 染色を体験し、いろいろな繊維について学びます。	8組

開催場所 名古屋市消費生活センター 消費者開放試験室(伏見ライフプラザ10階)

対象 小学4~6年生とその保護者

申込方法 7月15日(火)午前9時より受付開始(先着順、1組2講座まで申込可)
名古屋市消費生活センター ☎222-9679 まで
電話でお申し込みください。

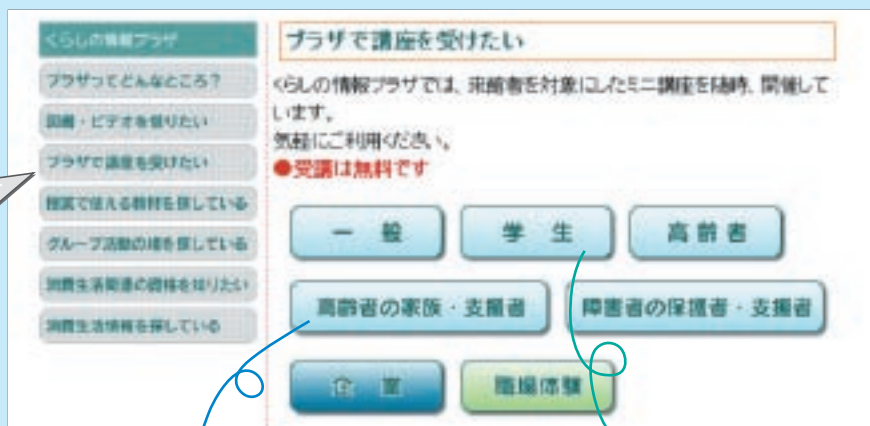


▶ジュース作り

くらしの情報プラザから

ホームページを
リニューアルしました。

このような声にお応えするため、私たち情報アドバイザーが、皆様の活動のお手伝いをしております。お気軽にご利用ください。



高齢者があやすい悪質商法の手口、その気づきと対処法を解説します。

- どんな手口で誘われるのを知りたい
- 被害の早期発見のポイントを知りたい

学校等における消費者教育を支援しています。

- 消費生活センターのしくみ、役割を教えたい
- 専門知識のある人から直接、消費者教育をしてほしい

利用のご案内

相談室

受付時間 月~金曜日
9:00~16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9671

消費生活相談

TEL 052-222-9674

架空請求ホットダイヤル

TEL 052-223-3160

サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日
9:00~16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9690

土・日テレフォン相談

※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。
※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

くらしの情報プラザ

開館時間 月~土曜日
9:00~17:00
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677

※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。



名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m>



名古屋城本丸御殿復元プロジェクト
2010年は、名古屋開府400年です。 NC400

●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。