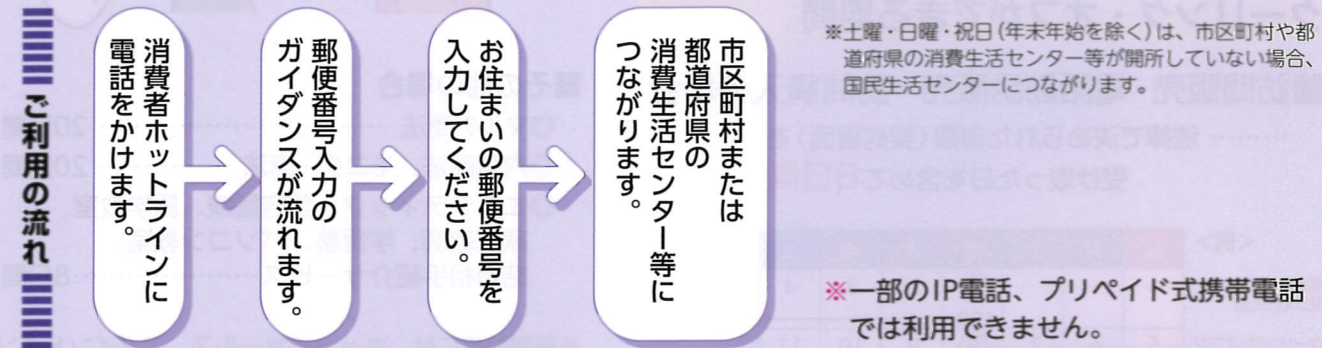


# 困ったときや不安なときは、 一人で悩まずに早めに相談!!

**消費者ホットライン** ☎ **188** イヤヤ! 嫌や! 泣き寝入り!!  
(全国共通) イヤヤ!

- ★消費生活にかかわる各種トラブルに遭ったときに、相談窓口の連絡先がわからない場合でも、「消費者ホットライン」に電話をかければ、お住まいの市区町村・都道府県の消費生活センター等の相談窓口へ、年末年始を除いて毎日つながります。
- ★消費生活センターでは、トラブル解決のための対処法などのアドバイスやあっせん(事業者との交渉)を行っています。



**法テラス・サポートダイヤル** ☎ **0570-078374**  
(全国共通) おなやみなし

- ★トラブルの内容に応じて、解決に役立つ法制度や手続き、最適な相談窓口を専門のオペレーターが案内します。(IP電話からは☎03-6745-5600へ)

※法テラス(日本司法支援センター)は、消費者被害など各種法的トラブルの解決を支援するために国が設立した法人です。

**警察総合相談** (全国共通) ☎ **#9110** (ダイヤル回線および一部のIP電話ではつながりません。)

## 福島県消費生活センター

【所在地】福島市中町8-2(自治会館1階)

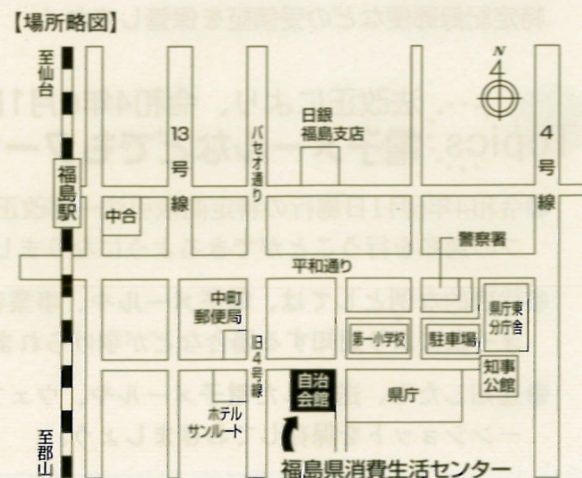
●面接相談：月曜～金曜日(午前9時から午後5時まで)  
※祝日、年末年始を除く

●駐車場は県庁駐車場をご利用ください

※十分な相談時間を確保するため、なるべく午後4時30分までにお越しください

☎ **024-521-0999**(相談専用)

※月曜から金曜日/午前9時から午後6時30分まで  
※第4日曜日/午前9時から午後4時30分まで  
(祝日、年末年始を除く)



# くらし安全安心だより

## 「送りつけ商法」による トラブルが多発!



身に覚えのない商品を一方的に送りつけられ、代金を請求される...

### 商品が一方的に送られてきたら...

- 商品はずぐに処分可能
  - 注文や契約をしていないのに一方的に送りつけられた商品は、直ちに処分できます。
  - ※以前は商品が届いてから14日間はその商品を処分することができませんでしたが、令和3年7月6日施行の特定商取引法一部改正により、消費者は商品を直ちに処分できるようになりました。
- 代金を請求されても支払いは不要
  - 商品の開封・処分の有無にかかわらず、代金を支払う義務はありません。事業者から代金の支払いを請求されても、応じないようにしましょう。
- 代金を支払ってしまったら、すぐに相談
  - 代金の支払い義務があると誤解して金銭を支払ってしまったら、返還を請求することができます。対応に困ったら、消費生活センター等に相談しましょう。

下郷町役場 町民課

☎ 69-1133

# インターネット通販での詐欺的な「定期購入商法」に要注意!

インターネット通販で「初回無料」、「お試し価格」などといった広告を見て、健康食品や化粧品などを1回だけのお試しのつもりで注文したら、実際には複数回の商品購入が条件となる「定期購入契約」だった…というトラブルが増加しています。また、広告では「いつでも解約可能」となっているのに、いざ解約しようとする「連絡がとれない」、「実際には細かい条件があった」というケースもありますので注意しましょう。

## こんな通販サイトはトラブルになりやすい!

- ◆購入条件などの注意事項の表示が小さい、何度も画面をスクロールしないと表示されない
- ◆申し込みの最終確認画面で、初回分の数量と金額しか表示されない、支払い総額の表示が目立たない
- ◆返品・解約の条件の表示が小さい、ページ内の見つけにくい場所にある ……など



## 【トラブルを回避するために…】

- ◆注文を確定する前に、最終確認画面で以下の内容を必ず確認する
  - 1回限りの購入か? 継続購入か?
  - 継続的な購入の場合、回数が決まっているか?
  - 支払い総額はいくらか?
  - 返品や解約ができるか? その条件・方法は?
- ◆証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを撮っておく
- ◆成年年齢の引き下げにより、一人で契約ができるようになった18歳・19歳の方は、特に慎重に契約内容を確認する



## Topics 法改正により、令和4年6月1日から詐欺的な「定期購入商法」に対する規制が強化されました

- 令和4年6月1日施行の特定商取引法一部改正により、通販サイトの最終確認画面に以下の内容をわかりやすく表示することが義務づけられ、消費者を誤認させるような表示も禁止されました。
  - ①分量(定期購入の場合は各回の分量も表示) ②販売価格・対価(複数商品購入の場合は支払い総額も表示、定期購入の場合は2回目以降の代金も表示) ③支払いの時期・方法(定期購入の場合は各回の請求時期も表示) ④引き渡し・提供時期(定期購入の場合は次回分の発送時期等も表示) ⑤申し込みの撤回、解除に関すること(返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件など) ⑥申し込み期間(季節商品など期間限定販売の場合)
- 最終確認画面で必要事項が表示されていなかったり、事実とは違う表示や誤認させるような表示があったりした場合、これにより誤認して申し込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。

# 必要のない契約をしてしまっても…クーリング・オフで解除できます!

## クーリング・オフをすると…

- ★支払った代金は全額返金され、キャンセル料や違約金も一切支払う必要はありません。
- ★受け取った商品の返品費用は業者が負担します。
  - ※早急に引き取るように請求するか、送料着払いで返送する。
- ★リフォームなどの工事が終わっている場合でも、無料で元の状態に戻すよう業者に請求できます。



## クーリング・オフができる期間

### ■訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入の場合

……法律で決められた書類(契約書面)を受け取った日を含めて**8日間**

<例>

	日	月	火	水	木	金	土
契約書面を受け取った日				①	2	3	4
				1日			
クーリング・オフができる期間の最終日	5	6	7	⑧	9	10	11
				8日			
	12	13	14	15	16	17	18

### ■その他の場合

- マルチ商法 ……20日間
- 内職商法、モニター商法 ……20日間
- 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

- ※訪問販売には、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法(催眠商法)を含みます。
- ※契約書面を受け取っていない、受け取った契約書面に不備がある場合など、8日間(20日間)を過ぎていてもクーリング・オフができる場合があります。
- 通信販売ではクーリング・オフができません。

## クーリング・オフの仕方

### 【はがきなど書面の場合】

- ◆クーリング・オフは、書面を出した時点から有効になるため、簡易書留や特定記録郵便など「出した日付」の記録が残る方法で通知する。
- ◆通知した証拠として、はがきのコピー(両面)と簡易書留・特定記録郵便などの受領証を保管しておく。

<はがきの書き方の例>

表 面	郵便はがき 〇〇〇〇〇〇 (販売会社の住所) 〇〇販売株式会社 御中 (自分の住所) 〇〇〇〇〇〇	裏 面	契約申込み年月日 令和〇年〇月〇日 販売会社名 〇〇販売株式会社 担当者名 〇〇〇〇〇〇 商品名 〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 右の契約を解除します。 令和〇年〇月〇日
--------	--	--------	---

## Topics 法改正により、令和4年6月1日から電子メールなどでもクーリング・オフができるようになりました

- 令和4年6月1日施行の特定商取引法一部改正により、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことができるようになりました。
- 代表的な例としては、電子メールや、事業者が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォームにより通知する場合などが挙げられます。また、FAXを使ったクーリング・オフも可能です。
- 通知したら、送信した電子メールや、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームの画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。