

消費生活総合センターをご存知ですか？

電話代が安くなるという電話がしつこくかかる。購入した覚えのない商品が代引きで届いた。利用したことのないサービスが請求されて困ったといった消費トラブルが高齢者を中心に増えています。

ご自身が困った場合はもちろん、ご家族の方やご近所で困っている方がおられたら、消費生活総合センターに電話をかけて相談しましょう。



安価なお試しサプリメントを1回頼んだら、高額で毎月届くなんて知らなかった。どうすれば解約できるのしら？

納得できない請求に困っている！

どうしようと一人で悩まずに相談しましょう。

裏面に例文がありますので電話相談をする前に確認してみましょう。

横浜市消費生活総合センター

相談専用電話 045-845-6666

受付時間平日午前9時—午後6時 土日午前9時—午後4時45分

電話相談は各地の消費生活総合センターで実施されています。

離れて暮らすご家族の方のご相談はお住まいの消費生活総合センターに相談するよう

アドバイスしてあげてください。

発行：都筑区消費生活推進員の会

消費者トラブルで困り、電話でセンターに 相談する時の会話例



あなた	消費生活総合センター
<p>1 045 - 845 - 6666に 電話をかけます 「もしもし」</p>	<p>最初に人間ではなく、機械が応答します。 「はい、こちらは横浜市消費生活総合センターです。(中略) 順番におつなぎします。」</p>
<p>2 相談員が応答してくれます</p>	<p>「はい、相談員の〇〇です。」</p>
<p>3 お住まいの居住区と 名前を伝えましょう</p>	<p>例 「都筑区に住む〇〇と申します。」</p>
<p>4 困っていることを 具体的に伝えましょう いつ どんな内容で 困っているか？ 金銭的な被害はあるか？</p>	<p>例 「先週、86歳の母に申し込んだ覚えのない健康食品が届いて、3万円もの高額な請求書に驚いています。請求書に書いてあった電話は対応してくれず困っています。どうすれば解約できるでしょうか？」</p>

クーリングオフ制度って何？

訪問販売やしつこい勧誘電話で一度は購入
契約をしたけれど、やっぱりやめます！
という場合に、消費者が一方的に契約を
取り消す(解約)ことができる仕組みです。



商品によって解約できる期間は8日から20日と違います。必ず書面(はがき)で、
解約しましょう。この期間内に書面で事業者に出れば、無条件で契約を解除するこ
とができます。販売事業者は、消費者に損害賠償、違約金の請求はできません。
販売会社あての例文です。解約したい時の参考にしてください。

郵便はがき

50

□□□□□□

〈販売会社住所〉
〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地

〈販売会社名〉
株式会社〇〇〇〇代表者 様

□□□□□□

契約解除通知

平成〇年〇月〇日に契約しま
した〇〇(商品名)は、解除し
ます。
商品は早急にお引き取りいた
だき、支払いました〇〇〇円を
早急にお返してください。
平成 年 月 日

住 所

氏 名

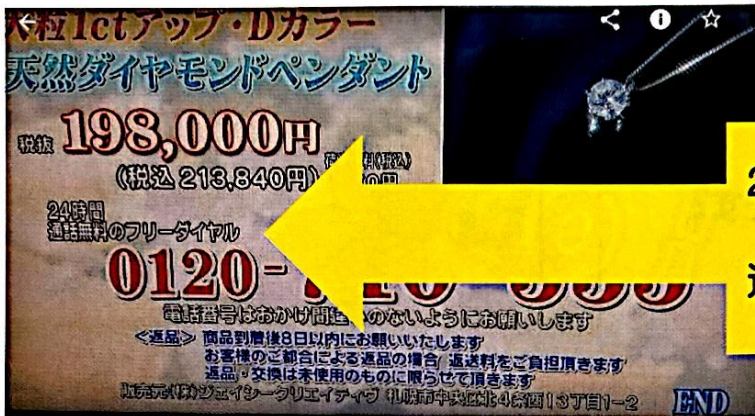
「解約したいけれど、困っている」という方は横浜市消費生活総合センター、地域の消費
生活相談員や地域ケアプラザの地域包括支援センターの方に相談してみませんか？

横浜市消費生活総合センター 電話番号 045-845-6666

裏面にさらに重要な情報が掲載されています。ぜひご覧ください

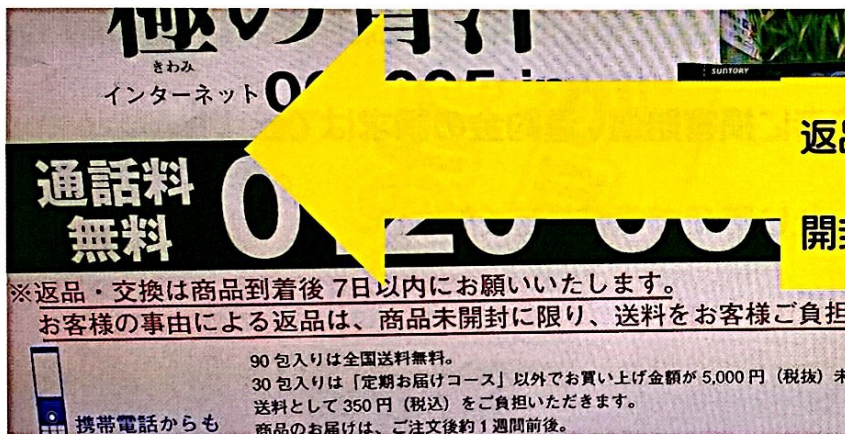
テレビ通販は訪問販売と同じクーリングオフはできません。

テレビショッピング番組の画面例



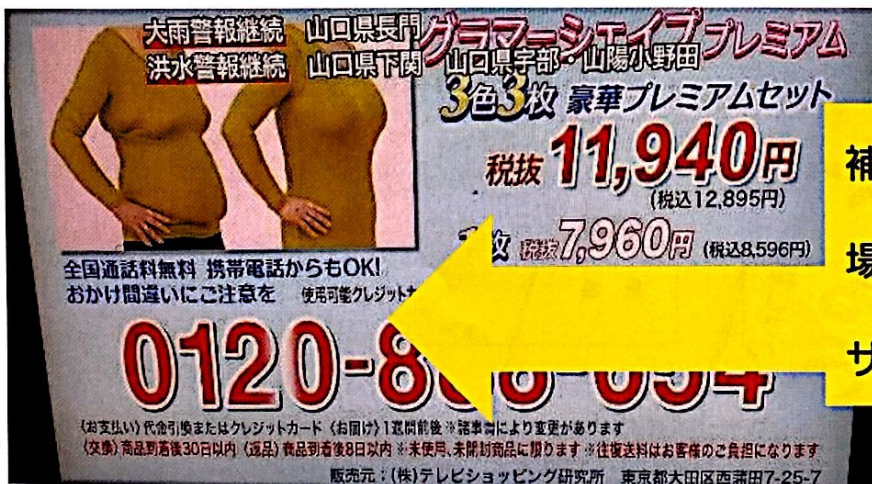
20万円のダイヤのネックレス

返品・交換は未使用に限る



返品は未開封商品に限る

開封したら返品できません。



補正下着の返品は未開封の

場合に限る。30日以内は

サイズの交換に応じる

30分の通販番組の商品紹介の中で、返品に関する情報は最後に2秒から3秒小さい文字で表示されます。開封した商品は返品できないことを音声で伝えていない番組が多いのです。未使用、未開封商品のみ8日以内なら返品できます。