

一人暮らしを始めたあなたに

消費者 トラブルガイド

トラブル事例を
マンガで紹介

その契約
お断りッス!

訪問販売
対策心得
ステッカー付

山口県消費生活センター

制作：山口県、山口県学生消費者リーダー

トラブル事例①

訪問販売



いつでも会話を打ち切れる状況をつくっておこう!

不用意にドアを開けず、インターホンやドア越しに対応しましょう。強引に契約を迫られても必要なければキッパリと断りましょう。その場ですぐ契約をしない事も被害を避ける重要なポイントです。

POINT もしものときは **クーリング・オフ (P5)** で対応!

一度断った消費者に再度勧誘することは再勧誘の禁止として法律で禁じられています。一人で悩まず消費生活センターに相談を!

キャッチセールス



キャッチセールスはクーリング・オフの対象です。

キャッチセールスは「訪問販売」に当たり、クーリング・オフ制度が適用されます！「無料」だからと安易に試さないようにしましょう。勧誘されても必要のないものはキッパリ断りましょう。

POINT もしものときは **クーリング・オフ (P5)** **中途解約** で対応！

一度でも使ってしまったら解約できない、とは限りません。一人で抱え込まずにまずは消費生活センターに相談を！



消費者教育
推進大使
「ちよるる」

クーリング・オフ制度について

クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフとは、消費者が、訪問販売などの特定の取引で商品やサービスの契約をしたとき、後で冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思ったら、一定期間内であれば理由を問わず、一方的に申込みの撤回または契約の解除ができる制度のことをいいます。



POINT

- 代金の支払い義務は消滅し
支払い済みの代金は全額返還されます
- 商品の引き取りにかかる費用は事業者負担
- 工事などで加工された箇所は
事業者の負担で元の状態に戻されます
- 工事などの場合、施工済みであっても
一切費用を負担する必要はありません



クーリング・オフの対象

クーリング・オフができる取引と期間は法律(特定商取引法)で定められています。

クーリング・オフができる取引と期間

訪問販売	原則全ての商品・役務、特定権利 アポイントメントセールス、キャッチセールス・催販商法を含む	8日間
訪問購入	大型家電、家具、自動車(2輪のものを除く)、有価証券、 書籍、CD類、ゲームソフトを除く、全ての物品	
電話勧誘販売	原則全ての商品・役務、特定権利	20日間
特定継続的 役務提供	エステティックサロン・美容医療・語学教室・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	
連鎖販売取引	全ての商品	
業務提供誘引 販売取引	全ての商品	

※期間は契約書面の受領日から起算します。

POINT

店舗での購入・通信販売は
クーリング・オフできません

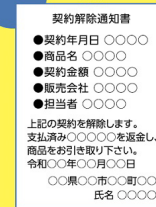
店舗での購入、通信販売(テレビショッピング・インターネットショッピング等)は対象となりません。事業所の返品に関する特約がない場合は8日以内であれば返品できます(返品費用は購入者負担)。商品購入の前に返品に関する規約を必ず確認しましょう。また3,000円未満の現金取引・乗用自動車・葬儀なども適用除外です。



表面 (例)



裏面 (例)



クーリング・オフは必ず
書面(ハガキ)で通知しましょう。

POINT

- 両面ともコピーを取り、控えておきましょう。
- 簡易書留など記録の残る方法で通知しましょう。
- クレジットで支払った場合はクレジット会社にも
同時に必ず通知しましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎても、契約の取り消しが可能な場合もあります。

手続きの方法や分からない事は一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

買物に関するトラブル
どこに相談すれば
いいんだろう…

クーリング・オフって
聞いた事はあるけどやり方が
良く分からない



山口県消費生活センターに ご相談ください

そんなときは

※山口県内にお住まいの個人の消費者の方に限ります

山口県消費生活センターでは

商品を購入したり、サービスを利用したりするとき起こる、
販売方法・契約内容・品質のトラブルなど

消費生活に関する相談を、専門の相談員がお受けします。

相談専用ダイヤル ☎ **083-924-0999**

相談受付時間【月～金】8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

消費者ホットライン ☎ **188** 窓口が開所していない時間帯などは、窓口の
名称、電話番号及び受付時間をご案内します。



消費者が「自分で解決するため」の助言やあっせんを行います

法律の専門家による助言が必要な場合は、弁護士による法律相談も行います



県内には消費生活のご相談・問い合わせ窓口として消費生活センターのほか、すべての市町に相談窓口が設置されています。

※受付時間は、各窓口にお問い合わせください。



下関市	下関市消費生活センター	083-231-1270	下関市役所新館内
宇部市	宇部市消費生活センター	0836-34-8157	宇部市役所内
山口市	山口市消費生活センター	083-934-7171	山口市役所内
萩市	萩市消費生活センター	0838-25-0999	萩市役所内
防府市	防府市消費生活センター	0835-25-2129	防府市役所内
下松市	下松市消費生活センター	0833-44-0999	下松市役所内
岩国市	岩国市消費生活センター	0827-22-1157	岩国市役所内
光市	光市消費生活センター	0833-72-5511	光市役所内
長門市	長門市消費生活センター	0837-23-1115	長門市役所内
美祢市	美祢市消費生活センター	0837-52-3455	美祢市役所内
周南市	周南市消費生活センター	0834-22-8321	周南市役所内
山陽小野田市	山陽小野田市消費生活センター	0836-82-1139	山陽小野田市役所内
和木町	和木町 企画総務課	0827-52-2136	和木町役場内
阿武町	阿武町 まちづくり推進課	08388-2-3111	阿武町役場内
柳井市			
周防大島町	柳井地区広域		
上関町	消費生活センター	0820-22-2125	柳井市役所内
田布施町			
平生町			

電話って苦手だな…



POINT

山口県消費生活センターでは、電子メールによる消費者トラブル相談を受け付けています。

ご利用にあたっては、山口県公式ウェブサイト内の消費生活センターページより「インターネットを利用したの相談申込(やまぐち電子サービス)」をご覧ください。



QRで簡単アクセス!



山口県公式ウェブサイト内の電子メールによる消費生活相談受付で検索してみてください

悪質訪問販売
お断りリッス!

訪問販売
対策心得の合言葉は

「おことわり」

おもいきって断ろう
ことわり文句は「いらんっちゃ」
とびらは開けずにキッパリと
わざと居留守もテクニック
りようしよう困ったときはホットライン

消費者
ホットライン

い や や
☎ **188**

消費者教育
推進大使
「ちよる」



制作:山口県、山口県学生消費者リーダー

困ったときは一人で悩まずご相談ください

消費者
ホットライン



い や や
188

センターやお住まいの市町の相談窓口につながります。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故などのご相談でどこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

POINT 相談前に再確認!

CHECK

契約した日付や場所をメモしてある

CHECK

相談したい契約の関係書類が手元にある

山口県消費生活センター

消費のトラブル
なんでも相談

〒753-8501 山口市滝町1-1 (山口県庁厚生棟2階)

相談専用ダイヤル ☎ **083-924-0999**

相談受付時間【月～金】8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

もっと知りたい
消費者トラブル
まなべるサイト



山口県
消費生活センター
ホームページ



ドアの内側用

↑3分以内の切り取りで利用ください↑