



# 声のラン

## 声①

先日、私の親せきが強い訪問販売によって必要のない商品を購入してしまいました。

親せきは高齢で一人暮らしをしているため、その場で断ることができませんでした。

すでにお金は支払っています。今から契約を解除して商品を返品するなど、何か良い解決方法はありませんか？



## 答①

悪質な訪問販売や詐欺行為は、その手口が多様化、巧妙化しているため、被害に巻き込まれる高齢者は後を絶ちません。特に一人暮らしの方は、突然の訪問販売や電話勧誘を断れず、仕方なく契約してしまうことが多いようです。

このような契約をしてしまったとき、一定の期間内であれば契約を解除できる「クーリング・オフ」制度があります。

クーリング・オフとは、通常は契約した日から8日以内に、また、もうけ話を持ちかけてそれに必要な商品を購入するように誘われて契約したときなどは20日以内に、ほかきなどの書面を出すと、無条件で解約することができ、支払ったお金が返金される制度です。

訪問販売や電話勧誘によって契約したものが対象となるため、自分でお店に向いて買った商品は、クーリング・オフができません。

通信販売で購入したときは、通常はクーリング・オフができませんが、返品についての記載がないときは、受け取り

# 訪問販売で買った商品、今から返品できませんか？

《50歳代女性》

後8日以内の返品が可能です。

期間を過ぎた場合でも、販売方法に問題があったときは、

契約の無効を主張できます。

最も好ましいのは、悪質商

法の被害にあわないことです。

たとえ良い話を持ちかけられ

ても、必要のないときや不安

なときは「結構です」「また

今度に…」などと曖昧に返事

をするのではなく、「いりま

せん！」帰ってください！と、

きっぱり断ることが大切です。

消費生活相談室ではさまざま

な相談を受け付けています。

クーリング・オフのはがきの

書き方がわからないときなど

困ったときは、一人で悩まず

に相談してください。

消費生活相談室 ☎(24)0193

千歳消費者協会 ☎(24)3139

市民生活課市民生活係 ☎(24)0183

### 通知書

私は貴社と以下の契約をしました  
が、解除します。

契約年月日 ○年 △月 □日

商品名 (商品名)

支払った代金は返金してください。

商品は早急に引き取ってください。

○年 ◇月 ▽日

(契約相手住所、名前) 御中

(契約した本人の住所、名前)

クーリング・オフのはがきの書き方(裏面記入例)

- ・表面には契約相手の住所や名前を書きます。
- ・はがきのコピーを取っておきましょう。
- ・必ず特定記録郵便で出しましょう。
- ・ローンを組んだときは信販会社にも出しましょう。

### 【ワンポイントメモ】

- 訪問販売などに関わる制度が改正されました。
- ・クーリング・オフは、ほぼすべての商品やサービスが対象です。
  - ・業者は一度断られた方を、ふたたび勧誘してはいけません。また、日常的に消費できる量しか販売してはいけません。
  - ・通信販売では、返品方法の記載がないときは、8日以内であれば返品できます。

### 案内

「声のラン」では、おもに「市長への手紙・ポスト」や「広報広聴モニター」の声と、その答えをご紹介します。そのほか皆さんからの一般的な質問などもご紹介しますので、普段から疑問に思っていることなどを、お手紙などでお寄せください。ただし、ほかの市民にも参考になる内容を採用させていただくため、個人的なことなどを掲載することはできません。また、質問の内容を確認する必要上、お手紙には必ず連絡先と名前をご記入ください。【〒066-8636/千歳市東雲町2丁目34/千歳市企画部広報広聴課 宛】