



## 第33号の内容

- ▼ご存知ですか？クーリング・オフ
- ▼今後開催予定のくらしの情報セミナーのご案内
- ▼増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル

## ご存知ですか？クーリング・オフ

「クーリング・オフ」のこと、聞いたことはあっても正しく理解できていますか？ 今一度、確認してみましょう！



### ◆クーリング・オフってなに？

特定商取引法やその他の法律に定められた、「契約は守らなければならない」とする原則の例外の、**消費者を守る特別な制度です。**

クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの**不意打ち的な取引で契約**したり、マルチ商法などの複雑でリスクの高い取引で契約した場合に、**一定期間内**（契約書面を受領した日を含め8日間または20日間）**であれば無条件で、一方的に契約を解除できます。**

### ◆特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

訪問販売	自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス等	8日間
電話勧誘販売	電話をかけるなどして勧誘し、申込みをさせる販売	8日間
特定継続的 役務提供	5万円を超えるエステテックサービス、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスを一定期間継続する契約。店舗での契約を含む。	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法、ネット ワークビジネス)	他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られるなどと言って、商品を買わせる、サービスを受けさせるなどの金銭的負担をさせる契約。店舗での契約を含む。	20日間
業務提携誘引 販売(内職商法)	「副業で高収入」などと勧誘し、その仕事をするのに必要であるとパソコン等の商品を買わせるなどの金銭的負担をさせる契約	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅等を訪ねて貴金属等を買取る契約	8日間

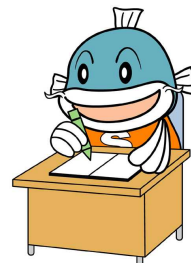
※その他の法律にもクーリング・オフ制度が定められています。

## ◆クーリング・オフの効果

- ◇契約は、はじめからなかったこととなります。
- ◇**受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらいます。**
- ◇サービスを受けていた場合でも対価を支払う必要はありません。
- ◇損害賠償や違約金も請求されません。

## ◆クーリング・オフの手続方法

- ◇クーリング・オフは**必ず書面**で行います。はがきで通知します。
- ◇**クーリング・オフができる期間内に通知**します。  
(期間内にはがきを出せば、事業者が届いていなくても有効です。)
- ◇**はがきの両面をコピーし、特定記録郵便か簡易書留で送ります。**
- ◇はがきのコピーは、郵便局発行の受領書と一緒に5年間保管します。
- ◇クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。



〒□□□-□□□□	○市○町○番地
○株式会社	○代表者
○氏名住所	○様
○	○
○	○
○	○
○	○
○	○
○	○

契約解除通知	契約日(※契約書面受領日)
商品名	平成○年○月○日
契約金額	○円
販売会社名	株式会社
担当	○営業所
	○様
右記日付の契約は解除します。 なお、支払済みの○円を返金し商品品を 引き取ってください。	
平成○年○月○日	

記入方法は、お気軽に消費生活相談窓口  
にお問い合わせください。  
また、滋賀県消費生活センターのホーム  
ページでも案内しています。  
<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>

## ◆クーリング・オフができない場合

- ◇**通信販売** (インターネット取引、テレビショッピング等を含む)  
広告に明記されている**返品特約** (「10日以内は返品できます」「返品はご容赦ください」など) に従います。返品特約の表示がない場合は、商品が届いた日から8日以内であれば返品することができますが、返品送料は消費者の負担となります。
- ◇3,000円未満のものを現金で買った場合
- ◇自動車 など。詳しくは消費生活相談窓口にお問い合わせください。

### ☆☆「困ったな…」と思ったら、まず消費生活窓口へご相談ください! ☆☆

みなさんから寄せいただいた消費生活相談はすべて (情報提供も含む)、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(通称:パイオネット) に登録され、集まった情報は消費者被害の救済や防止のために活用されています。たとえば法律改正や製品の改善、悪質業者の処分等につながることもあります。「消費生活センターに相談する」という一人一人の行動で社会を動かしていくことができます。



## ◆事例から見るクーリング・オフのQ&A



### 【事例1】太陽光発電装置の訪問販売

**Q** 3日前に自宅に訪問した業者にすすめられて太陽光発電システムの設置工事を契約した。後で価格を調べたところ相場よりかなり割高であることが分かった。すでに資材も搬入されているが、今からでもクーリング・オフは可能か？

**A** 訪問販売に該当するため、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。クーリング・オフをした場合、消費者は一切の負担をせずに契約を解除することができます。そのため、搬入された資材の引取り費用を支払う必要はありません。仮に着工していた場合でも代金の支払いは不要で、工事で開けた穴なども無償で元通りにしてもらうことができます。

### 【事例2】エステでの次々勧誘

**Q** 広告を見てエステのお試し施術を受けにサロンに出向いた。施術後、カウンセリングルームに案内され、1年間20万円のコースの契約をし、効果を出すため必要という化粧品も購入した。5日後に初回の施術を受けたが期待外れだった上に、補正下着の購入を強く勧められた。何とか断ったが、今後もまた勧誘されるかと思うと憂鬱で、化粧品は少し使ってしまったがクーリング・オフしたい。

**A** 1か月を超える期間で総額5万円以上のエステ契約は、特定継続的役務提供に該当し、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。化粧品など、サービスの提供に必要な商品を購入した場合、商品もクーリング・オフできます。クーリング・オフした場合、既に受けたサービスの代金を支払う必要はありませんが、化粧品を開封した場合は使用分の代金を支払うことになります。



## ◆◇詳しいことは消費生活相談窓口にご相談ください！◇◇

消費生活相談窓口



契約書面の不備や、クーリング・オフ妨害に当たる行為があると、クーリング・オフ期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

あきらめず、早めに消費生活相談窓口へご相談ください。

**滋賀県消費生活センター 0749-23-0999**

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

## ★今後開催予定の「くらしの情報セミナー」のご案内★

(会場: 滋賀県消費生活センター)

月	日	時間	テーマ	講師
1月	23日	13:30~15:30	知っていますか？食品の表示	近畿農政局 東近江地域センター
3月	13日	10:00~12:00(調整中)	スマホ・ネットに潜むワナ(仮題)	NIT情報ネットワーク 篠原 嘉一氏

# 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル



全国の消費生活センターには、子どものオンラインゲームに関する相談が多く寄せられており、相談件数は年々増加し、契約当事者の低年齢化が急速に進んでいます。トラブルの内容をみると、「クレジットカード会社から身に覚えのない請求がきたので確認すると、子どもが黙ってクレジットカードでオンラインゲームのアイテムを購入していたことがわかった」等、クレジットカード決済を利用した相談が多くみられます。

【相談事例】カード会社から届いた利用代金明細書で、身に覚えがない約8,000円の請求があった。カード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料金と言われた。驚いて孫に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断でカードを持ち出して使ったことを認めた。孫の話では、年齢を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上の数字を入力したとのことだった。（契約当事者 11歳 小学生）

## 相談からみられる問題点

- ・クレジットカード等の仕組みを理解していなくても、子どもは決済の手続きを容易に行っている。
- ・大人はオンラインゲームの決済の仕組み等を十分に理解していない。
- ・スマートフォンやタブレット端末のIDに、クレジットカード情報を登録していたり、機器をそのまま子どもに渡して使わせている。
- ・オンラインゲーム会社等は利用者の年齢を把握しにくい。



## 消費者へのアドバイス

### ◇親子でゲームについて確認し、話し合きましょう。

- ・スマートフォンやゲーム機の機器やゲームの仕組みについて確認する。
- ・子どもが遊んでいるゲームが無料なのか、有料なのか、有料ならば何が有料なのか、再確認する。

### ◇大人はクレジットカードの管理について注意しましょう。

- ・自分がどこにしまっているか、確認する。
- ・利用明細を毎月確認する。



◆◇**トラブルにあったら…** 消費生活相談窓口へご相談ください。  
**滋賀県消費生活センター 0749-23-0999**

「くらしのかわら版」第33号（平成25年12月発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成26年2月上旬に発行予定です。