

# 広島市消費生活センターだより

## クーリング・オフ制度を知って トラブル回避!



消費者庁 消費者ホットライン 188  
イメージキャラクター イヤヤン

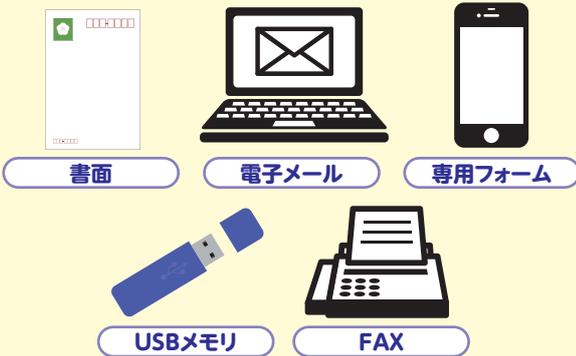
ネット通販は×

### クーリング・オフできるとき、できないとき

- ✓ 家に来て勧誘されて契約した
- ✓ 電話で突然すすめられて契約した
- ✓ エステや語学教室など長期間のサービスを契約した
- ✓ 人を紹介して商品を買わせるとも言うかると言われ、商品を購入した

- × 自分から店舗に行って契約した
- × ネット通販などの通信販売
- × 消耗品を使用、開封した
- × 乗用車を購入した
- × 現金取引でその場で商品を受け取った  
(3000円未満の取引で訪問販売、電話勧誘販売の場合)

#### クーリング・オフの方法



#### クーリング・オフの手順

- ① 契約書面などを受け取った日を含めて期間内に書面または電磁的記録で通知する  
(例)訪問販売、電話勧誘販売:8日間  
マルチ商法:20日間
- ② 書面：郵送前にコピーをとり、記録の残る方法で代表者宛に送る  
電磁的記録：送信メールや専用フォームのスクリーンショットなど、通知した記録を残す
- ③ クレジット利用時はクレジット会社にも通知する

**通知内容** 契約を特定するために必要な情報を記載 (契約年月日、契約者、商品名、契約金額等)

- 契約形態によって期間や対象が異なる場合があります
- 「できる/できない」の判断が難しいときは早めにご相談ください

クーリング・オフについて



詳しくはこちらから

## 広島市消費生活センター ☎082-225-3300

開館時間:10時~18時  
 休館日:火曜日、日曜日、祝日・休日、12月29日~1月3日  
 〒730-0011 広島市中区基町6番27号 アクア広島センター街8階  
 ※休館日には、消費者ホットライン(☎188(いやや))、  
 もしくは広島県消費生活センターをご利用ください。  
 広島県消費生活センター  
 ☎082-223-6111 (月~金曜日 9時~17時(年末年始と祝日・休日は休館))

相談無料  
秘密厳守  
です



広島市HPからは電子メールによる消費生活相談も受け付けています。



## 見守り 新鮮情報

先週、母が**テレビショッピング**で紹介されているマッサージ器を見て電話で**注文**した。さっそく使ってみたところ、叩く力が強すぎて**使えない**と感じたようだ。母はすぐに事業者に「**返品したい**」と電話で連絡したが「**通電した商品の返品はできない**。注文時の電話でも説明している」と言い、返品に応じなかったようだ。使えないのであれば返品したい。

(当事者：80歳代)



©Kurosaki Gen

# テレビショッピングでは テレビ広告以外の情報も しっかり確認

## ひとこと助言

テレビ広告以外も  
確認



見守るくん

- テレビショッピングに関する相談が依然として寄せられています。テレビショッピングでは、購入の際実物を確認できません。注文する際は、テレビ広告の情報だけでなく、商品の使用感やサイズなどについて電話口でもよく確認しましょう。
- テレビショッピングは通信販売に当たるため、クーリング・オフはありません。テレビ広告で返品特約が適正に示されている場合は、返品・解約の条件はその特約に基づきます。返品可能でも、未開封に限られていたり、期限が設けられたりしている場合もあるので、よく確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。