

消費生活センターだより

訪問販売や電話勧誘販売などで
必要がない契約をしてしまったときは…

クーリング・オフ!

はい、
消費生活センターです。

一定の期間内に業者に

はがきなどの書面で通知すれば、

無条件で契約を解除できる

書面を出した時点から

有効になるので、簡易書留など

「出した日付」が残る方法で通知

通信販売ではクーリング・オフが

できないので要注意

クーリング・オフについて
聞きたいんですが…

クーリング・オフについての詳しい情報は、
最寄りの消費生活センター等にお問い合わせください。

行橋市広域消費生活センター

☎0930-23-0999

特定商取引法
改正
平成25年
2月21日施行

クーリング・オフ制度の導入など、 「訪問買い取り」の ルールが定められました！

■近年、自宅に突然押しかけてきた業者に、貴金属などを強引に安値で買い取られる…といったトラブルが急増していることから、消費者保護を図るため、「訪問買い取り(訪問購入)」に対する規制を新たに盛り込んだ特定商取引法一部改正が行われ、平成25年2月21日に施行されました。改正のポイントをしっかり理解して、悪質な訪問買い取り(押し買い)の被害に遭わないようにしましょう。

これらの品物は、
訪問買い取りの規制から
除外されています！

- ◆自動車(二輪車を除く)
- ◆家電製品(携行が容易なものを除く)、家具
- ◆書籍、CD、DVD、パソコンソフト、
家庭用ゲームソフトなど
- ◆有価証券(商品券など)

※左記の品物でも、骨とう品や収集品(新品時の販売価格以上の金額で取引されるような品物)にあたる場合は規制の対象となります。

主な改正の
ポイント

1

買い取り業者に対する規制の新設

飛び込み勧誘が禁止されました！

★消費者から頼まれてもいないのに家を訪ねて買い取りの勧誘をすることが禁止され、訪問販売でよくみられるような「飛び込み勧誘」は訪問買い取りでは違法となりました。

★また、次のような勧誘も禁止されます。

- ◎問い合わせや資料郵送の依頼をしただけの消費者を訪問して勧誘する。
- ◎査定・見積もりだけの約束で訪問したのに、その場で買い取りを勧誘する。
- ◎洋服の買い取りで訪問したのに貴金属を買い取ろうとするなど、違う種類の品物の買い取りを勧誘する。



買い取りの
勧誘にかかわる
その他の規制

- ◆(消費者から依頼を受けて訪問した)業者は、勧誘を始める前に、業者名、買い取りの勧誘のために訪問した旨、買い取り品の種類を明示するとともに、勧誘を受ける意思があるかどうかを消費者に確認しなければならない。
- ◆消費者から一度断られた業者は、そのまま勧誘を続けたり、後日改めて訪問して勧誘したりしてはならない。
……………など

契約書面を消費者に 渡すことが義務づけられました！

★これまで、消費者が業者から買い取り品の明細書を渡されなかったり、業者の連絡先さえわからないケースが多くみられました。

★法改正により、買い取り業者は、連絡先、品物の種類や特徴、買い取り価格、クーリング・オフ制度などについて記載された書面(契約書面)を売り主(消費者)に渡すことが義務づけられました。



8日間以内なら無条件で 解約できるようになりました!

- ★これまで、訪問買い取りは、契約後でも一定期間内に業者に通知すれば無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」の対象ではなかったため、すぐに解約を申し出ても、業者に応じてもらえない…というトラブルが多発していました。
- ★法改正により、契約書面を受け取った日を含めて8日間以内であればクーリング・オフができるようになりました。
- ※契約書面を受け取っていなかったり、受け取った契約書面の記載内容に不備がある場合は、8日間を過ぎてもクーリング・オフができます。



クーリング・オフ期間中は、 品物を渡さなくても構いません!

- ★訪問買い取りでは、買い取られた品物がいったん業者の手に渡ってしまうと、たとえ契約を解除できたとしても、それまでの間に転売されていたり、貴金属の場合は溶かされてしまったりして、品物を取り戻せない可能性があります。
- ★そこで、訪問買い取りでは、クーリング・オフができる期間中は、品物を業者に引き渡すことを拒絶し、自分の手元に置いておくことができることになりました。
- ※買い取り業者は、品物の引き渡しを受ける際、消費者に対し、引き渡しを拒絶する権利があることを告げなければなりません。



「押し買い」の被害に遭わないための心得

- ◆頼んでもいないのに勝手に訪ねてくる業者は相手にせず、絶対に家に入れない。
- ◆自分から業者を呼んだ場合は…
 - 家族などに同席してもらい、一人では対応しない。
 - 業者が提示した金額に納得できなかったら、キッパリ断る。
- ◆契約するときは…
 - 業者の住所や電話番号、買い取り条件などが明記された「契約書面」を必ずもらう。
 - 不安や迷いがあるなら、クーリング・オフ期間中は品物を手元に置いておき、本当に売るかどうかよく考える。
- ◆しつこく勧誘されたり、脅されたりしたら、警察や消費生活センター等に相談する。



詳しくは、最寄りの消費生活センター等にお問い合わせください。

困ったときや不安なときは、 一人で悩まずに早めに相談!!

消費者ホットライン
(全国共通)

☎ 188 [イヤヤ!
嫌や! 泣き寝入り!!]
イヤヤ!

または **☎ 0570-064-370**
守ろうよ、みんなを!

★消費生活にかかわる各種トラブルに遭ったときに、相談窓口の連絡先がわからない場合でも、「消費者ホットライン」に電話をかければ、お住まいの市区町村・都道府県の消費生活センター等の相談窓口へ、年末年始を除いて毎日つながります。

★消費生活センターでは、トラブル解決のための対処法などのアドバイスやあっせん(事業者との交渉)を行っています。

ご利用の流れ

消費者ホットラインに
電話をかけます。

郵便番号入力
のガイダンスが
流れます。

お住まいの郵便番号を
入力してください。

市区町村または
都道府県の
消費生活センター等に
つながります。

※土曜・日曜・祝日(年末年始を除く)は、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合、国民生活センターにつながります。

※PHS、一部のIP電話、プリペイド式携帯電話では利用できません。

法テラス・サポートダイヤル
(全国共通)

☎ 0570-078374
おなやみなし

★トラブルの内容に応じて、解決に役立つ法制度や手続き、最適な相談窓口を専門のオペレーターが案内します。(IP電話からは☎03-6745-5600へ)

※法テラス(日本司法支援センター)は、消費者被害など各種法的トラブルの解決を支援するために国が設立した法人です。

警察総合相談 (全国共通)

☎ #9110 (ダイヤル回線および一部のIP電話ではつながりません。)

行橋市広域消費生活センター

行橋市西宮市2丁目1番39号
(JR行橋駅 西口出てすぐ)

【受付】月曜日～金曜日(祝日、年末年始は除く)
午前9時から午後5時まで

電話 / 0930-23-0999
FAX / 0930-23-4422

※行橋市、みやこ町、築上町に在住の方が相談できます。

