

★困っています★

突然、「払いすぎた医療費の還付手続きがされていない。今日までに手続きが必要なので至急連絡して確認するように」と電話がありました。教えられたフリーダイヤルに電話をかけたら「ATMでないと手続きができない。すぐにATMに行って指示されたとおりに手続きするように」と言われました。本当でしょうか。  
(70代女性)

◎相談室から◎

市役所や社会保険年金事務所を名乗って医療費や税金の還付手続きがされていないなどと言ってATMを操作させ送金させる手口の還付金詐欺が横行しています。  
公的機関が還付金を返金するのにATMを操作させることはありません。

★トラブルにあわないために★

- ☆ 「手続きは今日まで」などという急がす電話には要注意!
- ☆ 還付金返金などの電話があったら相手の肩書(市、担当部署名、担当者氏名)を聞いて、一度電話を切りましょう。
- ☆ 相手が言った電話番号には絶対に連絡しないでください。
- ☆ 自分から市役所などに電話をかけ直して確認をしましょう。

府中市役所(代表)	042-364-4111
府中年金事務所	042-361-1011
武蔵府中税務署	042-362-4711
府中市消費生活相談室	042-360-3316



気を付けて!

インターネットショッピングでのトラブルが急増中!!

「代金を支払ったのに商品が届かない」「事業者と連絡が取れない(メールが届かない)」などといった相談が多く寄せられています。  
一度代金を支払ってしまうと被害の回復は困難です。支払い前に、事業者の所在地・連絡先を確認し、メールアドレスだけしか書かれていない場合は注意しましょう。また、個人名義の銀行口座への前払いはしないようにしましょう。

消費生活相談室  
休館日のご案内

土・日曜日、祝日・年末年始以外で次の日がお休みとなっています。

☆3月6日(木)

☆4月18日(金)

☆6月19日(木)

3月							4月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
						1							5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30			
30	31												

5月							6月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
						1	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30					

■は休館日となります。

消費生活だよりは6・9・12・3月の年4回発行し、市の施設や関係機関等で配布しています。  
平成25年度は東京都の交付金を活用して自治会にも配布しています。

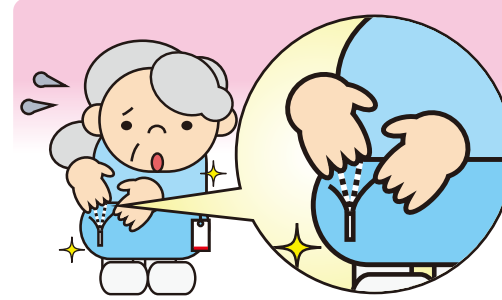
問合せ先  
府中市生活環境部経済観光課  
消費生活係  
TEL 042-335-4124  
FAX 042-360-9370  
Eメール shouhi@city.fuchu.tokyo.jp

クーリング・オフって何?

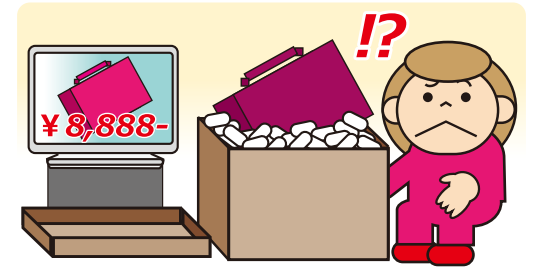
クーリング・オフは消費者の味方ですが...

こんなときはクーリング・オフできる? 答えは

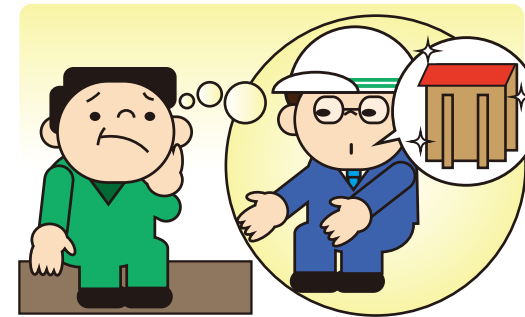
Q1 お店で洋服を買ったけどサイズが合わないので返品したい。



Q2 テレビショッピングで前から欲しかったバッグを注文したらイメージが違ったので返品したい。



Q3 3日前に訪問してきた業者とリフォーム工事の契約をした。明日、工事の予定だがやめたい。



Q4 健康食品の勧誘電話があったので注文した。届いたものを少しのんでしまったが返品したい。



「おかしいな」「困ったな」と感じたらひとりで悩まず消費生活相談室にご相談ください

府中市消費生活相談室

相談専用 ☎042-360-3316

相談時間 午前10時～正午、午後1時～4時

相談場所 府中市消費生活相談室  
スクエア21・女性センター内

相談方法 電話、または来所



## 答え

A1

お店で購入したものはクーリング・オフはできません。ただし、お店によっては使用していないなど一定の条件で返品を受け付けているところもあります。

☆注意 催眠商法やキャッチセールスなどで契約したときは店舗であってもクーリング・オフできる場合があります。詳しくは消費生活相談室にお問い合わせください。

A2

テレビショッピングやインターネットで購入したときは、「通信販売」という契約形態に該当し、クーリング・オフはできません。ただし、返品についての表示がない場合は、商品到着後8日以内なら送料を消費者負担で返品できます。

A3

訪問販売で行った契約はクーリング・オフができます。材料費や違約金を支払う必要もありません。

A4

電話勧誘での契約はクーリング・オフができます。ただし、健康食品など特定の消耗品の使用分についてはクーリング・オフできない場合があります。



## クーリング・オフのポイント

### ●クーリング・オフとは

訪問販売など特定の取引の場合に一定期間内(8日、または20日)ならば契約を解除できる制度です。支払った代金は全額返金され、受け取った商品は事業者の負担で返品できます。

### ●クーリング・オフができる取引

クーリング・オフができる取引や期間は決まっています。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法を含む)による商品やサービスの契約	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	8日間
特定継続的役務提供	エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属などを事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法による契約	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法による契約	20日間

※こういった場合はクーリング・オフができません。

- 総額3,000円未満で商品を受け取って代金を現金で支払っている場合
- 化粧品や健康食品など、消耗品として政令で定めたものを開封したり使用した場合
- 乗用自動車、電気、ガス、葬式など

書面を受け取った日

訪問販売などのクーリング・オフ期間(8日間)

マルチ商法などのクーリング・オフ期間(20日間)

①	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

## クーリング・オフの手続き

### ☆クーリング・オフをする際は、証拠を残すために

- ・ハガキなどの書面で通知します。
- ・通知を出す前に両面のコピーを取り保管します。
- ・ポストには投かんせず、郵便局の窓口から簡易書留などの記録の残る方法で出します。

### ☆なお、クレジットカードで支払った場合は、クレジット会社にも同様の通知を出します。

### 【販売会社宛て記入例】

□□-□□□

通 知 書

私は、貴社と次の契約をしましたが、解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
 商品名 〇〇〇〇  
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
 販売者 株式会社××× □□営業所  
 担当者 △△△△

私が支払った代金〇〇円は返金してください。  
 受け取った商品は引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日

(契約者住所) 東京都府中市〇〇町〇丁目〇番地の〇  
 (契約者氏名) 氏名 〇〇〇〇



### クーリング・オフ期間を過ぎてしまってもあきらめないで!

勧誘方法に問題があったり、法律で決まっている契約書が渡されていない、契約書に不備があるときなどは、契約を解除できる場合があります。

まずは消費生活相談室へご相談ください。



### ☆クーリング・オフの手続きで分からないことがあれば消費生活相談室へ

府中市消費生活相談室 ☎042-360-3316(相談専用)