

契約を解消しようと思ったら、
クーリング・オフを！

はがきの書き方

契約解除通知書

契約年月日 平成〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇円
 販売者 〇〇〇〇株式会社
 営業所
 担当者△△△△

上記日付の契約を解除します。

平成〇年〇月〇日
 〇市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

郵便はがき

〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地

代表者 〇〇〇様

※はがきは、コピーをとって、
簡易書留など証拠の残る方法で
出しましょう。

困った時は、消費生活相談窓口へ連絡を！

●相談窓口

名古屋市内在住・在勤・在学の方は

名古屋市消費生活センター

■平日（祝日・年末年始は除く）

受付時間：午前 9 時～午後 4 時 15 分

- 消費生活相談 052-222-9671
- 金融商品・高齢者悪質商法 110 番 052-222-9671
- 架空請求ホットダイヤル 052-222-9674
- サラ金・多重債務特別相談 052-223-3160

■土曜日・日曜日（祝日・年末年始は除く）

受付時間：午前 9 時～午後 4 時 15 分

●土・日・日テレフォン相談 052-222-9690

※架空請求、多重債務、金融商品等の相談もこの番号で受付。

※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

所在地：名古屋市中区栄一丁目 23 番 13 号 伏見ライフプラザ 11 階

URL：http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/

最寄りの消費生活相談窓口がわからない方は

●消費者ホットライン 188

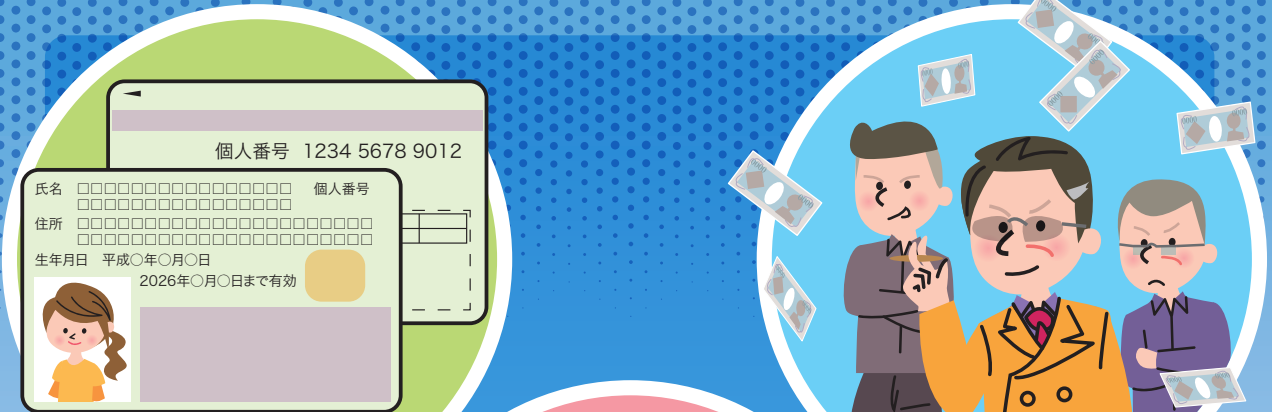
※お住まいの地域の消費生活相談窓口をご案内します。



名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
「コアラのハッピー」

君の対策は。

この一冊があなたを守ります。



マイナンバー

ヤミ金融



保健機能食品



インターネット通販



クーリング・オフ

制作

中京大学法学部杉島ゼミ



「保健機能食品」って何???

- ・食品には一般食品と保健機能食品があり、一般食品には機能性表示はできませんが、保健機能食品には機能性表示ができます。
- ・保健機能食品には、特定保健用食品・栄養機能食品・機能性表示食品の3種類があります。

	特定保健用食品 (トクホ)	栄養機能食品	機能性表示食品 ← new
対象品	食品全般	ビタミン13種類・ミネラル6種類・脂肪酸1種類 いずれかの成分を含む食品	食品全般
可能な機能性表示	体にどう機能するか表示	栄養成分の機能表示 (国が定める定型文)	体にどう機能するか表示
表示例	お腹の調子を整える糖の吸収を穏やかにする	カルシウムは骨や歯の形成に必要な栄養素	この商品は〇〇を含んでいるため、●●の機能がある
審査	あり	なし	なし
許可・届出の要否	国の許可必要	国への届出不要	国への届出必要
マーク		なし	なし

表の3種類のうち「機能性表示食品」制度は平成27年4月に新しくできました。機能性をわかりやすく表示した商品の選択肢を増やし、消費者が、そうした商品の正しい情報を得て選択できるようになりました。

消費者が気を付けること

- ① 機能性が表示されている食品（特定保健用食品・栄養機能性食品・機能性表示食品）を購入するときには、キャッチコピーだけではなく、パッケージの表示をしっかりと確認すること！
- ② 保健機能食品に頼りすぎるのは良くない！基本的な栄養は食事から補うようにすること！

最終的に食品購入の選択の判断をするのは私たち消費者自身です！
いろいろな健康食品に興味を持ち、健康のために上手に活用していきましょう！

参考：消費者庁 HP



マイナンバー

マイナンバー（個人番号）とは、国民一人ひとりが持つ12桁の番号のことです。

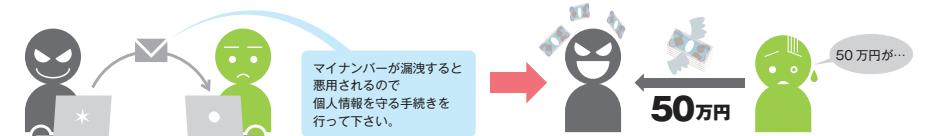
メリット

- ① **行政の効率化**
国や地方公共団体間で情報連携が始まると、相当な時間がかかっていた情報の照合、転記等に要する時間・労力が大幅に削減
→ 手続が正確でスムーズになります。
- ② **国民の利便性の向上**
社会保障・税関係の申請時に、課税証明書などの添付書類が削減
→ 面倒な手続が簡単になり、本人や家族が受けられるサービスの情報を受け取ることも可能になる予定です。
- ③ **公平、公正な社会の実現**
所得や他の行政サービスの受給状況を把握
→ 負担を不当に免れることや給付を不正に受けることを防止し、困っている方に細かな支援を行うことができます。

マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得に関する事例

ケース1・情報漏洩

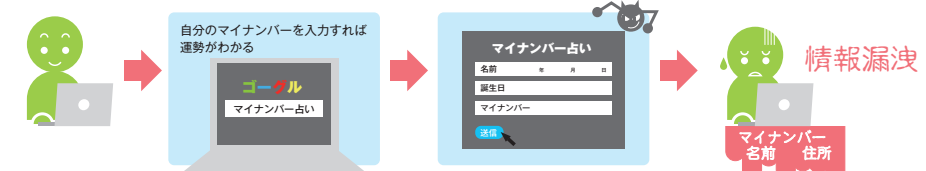
兵庫県の20代の男性が「マイナンバーが漏えいすると悪用されるので、個人情報を守る手続きを行ってください」というメールの指示に従い、およそ50万円分の電子マネーをだまし取られる事件が起きました。



注意喚起も行われていますが、国側がマイナンバーの個人情報を聞き出したりすることは一切ありません。

ケース2・なりすまし

「マイナンバー占い」というサイトでは名前、生年月日、マイナンバーなどの情報入力が必要で、それによって運勢を占ってくれるそうです。マイナンバーは無闇に人に教えていいものではありません。



マイナンバー法では、定められた目的以外でのマイナンバーの提供が禁じられています。

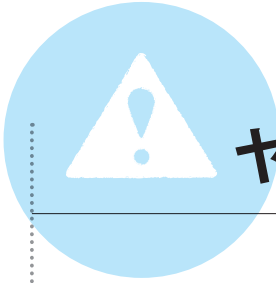
個人の対策

- ・むやみに他人に番号を教えない
- ・マイナンバーについて知識を深める
- ・保管体制の充実

企業の対策

- ・情報漏洩等の防止（物理的技術的安全措置）
- ・アクセス制御
- ・外部からの不正アクセス等の防止

参考：首相官邸 HP、総務省 HP、政府広報オンライン、国民生活センター HP



ヤミ金とは？

1. 金利

金利に関する法律は2つあります。

- ・ 出資法 …………… 貸金業者などを規制することを目的として、出資金の受け入れを制限し、高金利などを取り締まる法律です。
- ・ 利息制限法 …………… 利息制限法で定められた利率の上限を超える利息分については無効とされます。

利息制限法に定められた上限利率

- ・ 元本が 10 万円未満 …………… 20%
- ・ 元本が 10 万円以上 100 万円未満 …………… 18%
- ・ 元本が 100 万円以上 …………… 15%

2. ヤミ金とは

- ・ 国や都道府県に貸金業としての登録を行っていない貸金業者のことを指します。
- ・ 法律で定められた利率を無視した膨大な利率でお金を貸付け、乱暴で強引な取立てを行うことがあります。また、利息だけでなく、紹介料、手数料、金利引当金といった名目でもお金を請求してくることがあります。
- ・ 大手企業や上場企業に酷似した商号やロゴを使用し、あたかもグループ企業であるかのようには偽っていたり、当初は低い利率を提示して、実際に貸す段階になると高金利を押し付けてくるので十分注意しましょう。

3. ヤミ金から借りる理由

- ・ 正規の貸金業者からこれ以上借りられないから。
- ・ 正規の貸金業者と見分けがつきにくいから。
- ・ 「総量規制」（個人へお金を貸付ける際に、「収入の3分の1」までしか貸し出せないようにした制限）に達してしまったから。

4. 最後に…

- ・ ヤミ金に手を出して自己破産に追い込まれる人は毎年何万人もいます。2015年度の自己破産件数（個人）は、約6万4千件でした。
- ・ ヤミ金に手を出してしまう前に「債務整理」をしましょう。債務整理をすることで、過払い金が戻ってきたり、借金が減額されたりすることがあります。
- ・ また、最近では「ソフトヤミ金」などというものも増えてきています。「ソフト」とついていてもヤミ金であることに違いはありません。安易な気持ちで手を出さないようにしましょう。

参考：消費者庁 HP、法テラス HP、裁判所 HP、日本貸金業協会 HP



インターネット通販

インターネット取引に注意しましょう！

インターネットでの取引は、インターネットの急速な普及に伴い、増加しています。最近ではスマートフォンの普及によって、より身近になり便利な反面、商品を実際に手にとって見ることができず、匿名性も高いことからトラブルの原因になることが多く、注意が必要です。

インターネット取引の種類

- ・ 個人対事業者（通信販売）
- ・ 個人対個人（オークション、フリマアプリ）…特別に守ってくれる法律はないため原則は自己責任

身近なトラブル例

- ・ インターネット通販でムートンブーツを注文し代金を振り込んだが、商品が届かなかった。現在、サイトが消えてしまっている。
- ・ インターネット通販で犬のキャリーバッグを注文した。個人情報等を入力した後になって、実在する店のなりすましかったことがわかった。
- ・ インターネットですぐに無料のプラセンタサプリメントを頼んだつもりが、定期コースの商品が同封され、開封後の返品を断られた。など

㊦ 怪しいサイトか安全なサイトを判断するには？

- ㊦ あまりにも安い、注文を急がせる、前払いで支払い方法が銀行振り込みのみ、振込先が外国人名の口座、住所や電話番号の記載がない、おかしい日本語などの特徴のあるサイトは怪しいので注意しましょう！

下記のようなマークの有無は事業者選びの目安になります。

①ジャドマーク

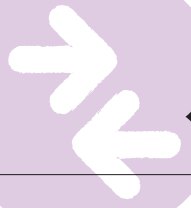
②オンラインマーク



㊦ 通信販売にクーリング・オフ制度はありますか？

- ㊦ インターネット通販を含むすべての通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品については、返品特約の内容によって異なります。ただし、返品特約の表示がない場合は商品受取日から8日間は、返送料を消費者が負担することで返品することができます。

参考：名古屋市消費生活センター HP



クーリング・オフ

クーリング・オフ (Cooling off) とは、消費者が契約後に頭を冷やして考え直し、一定期間の内に相手に通知を出せば「**無条件で契約を解除できる制度**」です。

不意打ち的な販売方法から、消費者を保護する目的で定められました。

クーリング・オフできる取引

通知を送ればよい期間

8日間

- ・訪問販売
- ・電話勧誘販売
- ・特定継続的役務提供
- ・訪問購入（訪問買取）

20日間

- ・連鎖販売取引（マルチ商法）
- ・業務提供誘引販売取引（内職商法等）

クーリング・オフできない取引

3000円未満の現金取引

→訪問販売、電話勧誘販売での取引やサービスを受け取っていなければ可能です。

消費した食品・化粧品等の消耗品

→使用の状況次第では出来ません。

店舗での販売・営業所での契約

→キャッチ・セールス、マルチ商法、投資顧問契約等ならば可能です。

自動車・自動車リース

→適用除外品となっているので出来ません。

動物

→特定物のため不可能ですが、瑕疵担保責任が問える場合があります。

クーリング・オフの効果

●業者に書面を発信した時に契約解除となります。

1. 支払い済みの代金は**全額返還**されます。
2. 業者は損害賠償や違約金の請求は出来ません。
3. 商品受け取り後も、**業者の負担**で返品出来ます。

最近増えている相談内容

上下水道局職員を装った訪問販売

先生



上下水道局は訪問販売を一切行っていません。上下水道局は業者に委託し無料で貯水水槽水道の点検、テレビカメラ調査、建物の排水設備工事完了後の現地確認を行っています。

上下水道局では、浄水器の訪問販売はしていますか？
また、有料で宅地内の給水管・排水管なり貯水水槽の点検を行っていますか？



相談者 A さん

光回線などの強引な電話勧誘

先生



電気通信事業法により提供条件の説明義務がありますが、**口頭でも契約は成立します**。一定の範囲の電気通信サービスの契約については、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できません（初期契約解除制度）。

光回線の電話勧誘があり、より安い契約プランを提示され、断れないでいると勝手に契約を締結されました。
契約を破棄して元の業者に戻すことは可能ですか？



相談者 B さん

原状回復義務を利用した借主に対する高額な請求（賃貸住宅など）

先生



普通の生活していた場合年月によって建物が劣化した**経年劣化**や、建物の構造上普通の生活をしていた場合に発生する**通常損耗**は**原状回復費用には含まれません**。
原状回復費用に含まれるのは、**使用人の故意又は過失による損耗**だけです。

アパートの退去時に原状回復費用として高額な料金を請求されました。払わなければならないのでしょうか？



相談者 C さん

**悪質商法に
遭わないためには。**

1. 契約に強くなる。
2. トラブルの事例を知る。
3. 解決方法を知る。
4. 相談窓口を知る。

