

# こんにちは！消費生活相談です



## 消費生活のトラブルってどんなもの？

私たちが日々暮らすには、お金を払って食べ物や洋服を買ったり、サービスを受けたりしています。このように「お金を払って物やサービスを買って生活する」ことを「消費生活」といいます。

私たちの生活は、消費者として業者と大小さまざまな契約を行うことによって成り立っています。

「自分だけは大丈夫」と思っている、商品や販売方法が多様化した現代では、業者との契約で思いもよらぬトラブルに巻き込まれてしまうことがあります。



**昨年度(平成23年度)1年間で240件の消費生活相談が市民生活課に寄せられています。**

### 多かった相談は・・・

- 1 借金問題 79件
- 2 インターネットサイトトラブル等 27件
- 3 賃貸アパート関連 23件

### 相談例

- 収入が減りサラ金への返済が困難だ。債務整理したい。
- アパート退去時に敷金は戻らないと言われた
- 無料のアダルトサイトを見ていたら突然5万円請求され、その画面が消えない
- 訪問販売で買った健康食品、クーリング・オフできるだろうか。



## クーリング・オフ、知っていますか？

「クーリング・オフ」とは、契約した後、頭を冷やして冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことをいいます。主に訪問販売や電話勧誘など、業者からの勧誘があって契約をしてしまった！という時のための制度です。クーリング・オフの通知は必ず書面で行います。右記の項目を記入し、書面の両面をコピーし、「簡易書留」などの記録が残る方法で送って下さい。

### (注意)

全ての契約がクーリング・オフできるわけではありません。商品が乗用自動車の場合やスーパー・百貨店などに出向いて商品を購入したり、雑誌やインターネットなどの広告を見て自ら申し込んで商品を買った場合は、クーリング・オフできません。詳細に関しては消費者相談窓口にお尋ね下さい。

### 通知書

次の契約を解除することを通知します。

契約年月日 平成〇〇年〇〇月〇〇日

商品名 〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇円

販売会社 株式会社〇〇〇

〇〇〇〇営業所

クレジット会社 〇〇〇株式会社

支払った代金〇〇〇円を返金し、商品を引取って下さい。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

氏名〇〇 〇〇