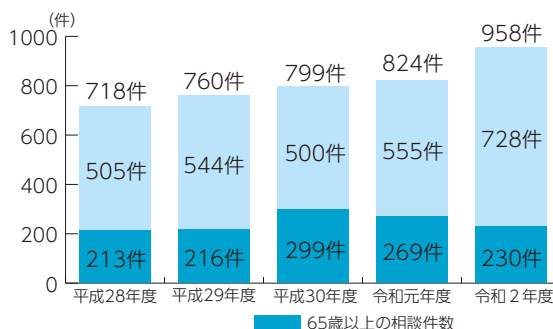


## 令和2年度 消費生活相談受付状況

令和2年度  
消費生活相談受付件数 **958件**

令和2年度の朝霞市の消費生活センターに寄せられた相談件数は958件で、前年よりも134件増加しました。新型コロナウイルス感染拡大による巣ごもり消費の需要が高まり、特にインターネット通販による定期購入トラブルや、身に覚えのない商品が送られてきたなどの相談が多く寄せられました。

令和2年度消費相談受付件数



## 消費者の味方「クーリング・オフ制度」 ～どういう場合にできるの?～

### ●クーリング・オフとは?

訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売など不意打ち性の高い販売方法で、消費者が申し込みや契約をした場合に一定期間内であれば無条件に解約できる制度です。

店舗での購入や通信販売は、消費者が前もって広告や画面などを確認して購入するので、クーリング・オフの適用はされません。

### ●クーリング・オフできる場合とは?

クーリング・オフの期間は契約書類を受領した日を含めます。

8日間	①訪問販売 ②電話勧誘販売 ③訪問購入 ④特定継続的役務提供 (エステ、美容医療、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)
20日間	⑤連鎖販売取引 (マルチ商法) ⑥業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法など)

※例外もあるため、クーリング・オフができるかどうか、消費生活センターにご相談ください。

### ●クーリング・オフの手続方法

電話や口頭ではなく、必ずはがき等の書面で通知します。クレジット払いの場合は、販売会社だけでなく信販会社にも通知をします。通知を出した証拠を残すために、はがき等の書面は両面コピーし、特定記録郵便などの記録が残る方法で送付しましょう。消印日がクーリング・オフ期間内であれば、通知到着時に期間が過ぎていても有効となります。



### クーリング・オフ クイズ

※クイズの答えは次のページにあります



- 第1問 訪問販売で契約し、期間内の8日目に郵便局でクーリング・オフのはがきを出した。販売会社にはがきが届く時にはクーリング・オフの期間を過ぎてしまうが、クーリング・オフはできるか。
- 第2問 前から欲しかったアクセサリがセールで安くなっていたので、お店に行って購入した。3日後、別のお店でもっと安く売っていた。クーリング・オフしたいができるか。
- 第3問 通信販売で、化粧品を購入した。肌に合わなかったのでクーリング・オフしたい。クーリング・オフできるか。

## 実在の宅配業者のふりをした不在通知メールにご注意!

～心当たりがなければ無視を～

実在の宅配業者を装った「不在通知」の偽SMS（ショートメッセージサービス）に関する相談が、昨年頃から引き続き、多く寄せられています。

### 〈事例〉

スマートフォンに「お荷物のお届けにあがりましたが不在の為持ち帰りました。ご確認ください。」というSMSが送信されてきた。送られてきたURLにアクセスした。するとダウンロードする画面になったが、すぐに元に戻ったので、しばらくそのままにしていた。

数日後、知らない番号から多数の着信があり、不在配達の荷物の受け取りについての電話だった。

気味が悪くなり、電話番号を変更するため、携帯電話会社に問い合わせると、海外宛てにSMSが多数送信されていて、通信料を8万円請求された。請求を取り消してほしい。

### トラブル防止の注意点

#### ①メールのリンクはすぐに開かない

SMSやメールで「不在通知」が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう。

アクセスすると、不正アプリのインストールを促され、自身のスマートフォンから宅配業者名の偽SMSが多数送信されたり、スマートフォン内のデータや個人情報が盗まれる可能性もあります。

#### ②不正アプリをインストールしたら…

不正なアプリをインストールした場合には、スマートフォンを機内モードにして、アプリをアンインストールしましょう。

#### ③電話番号やパスワード等を安易に入力しない

電話番号やパスワードなど、重要な情報は安易に入力しない習慣をつけてください。



### ご利用ください消費生活相談

相談日時／毎週月～金曜日（祝日、12月29日～1月3日除く）

午前10時～正午、午後1時～4時

場 所／消費生活センター（市役所4階 48番窓口）

問／☎048-463-1111（内線2256）

契約に関するトラブル、商品の品質や安全性、悪質商法、多重債務などの相談を受け付けています。

