

幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース 第89号



クーリング・オフの 通知方法が増えました！

クーリング・オフとは、訪問

販売や電話勧誘販売など特定の取引の場合に、一定の期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度で、消費者を守るために、特定商取引法という法律で定められています。

クーリング・オフは、従来は、消費者からハガキなどの書面で事業者へ通知を行うこととなっていました。特定商取引法の改正で、スマートフォンやタブレット、パソコンを使った「電磁的記録」でもクーリング・オフの通知を行うことが可能となりました。

電磁的記録の具体例としては、電子メール(ショートメッセージを含む)、USBメモリなどの記録媒体や事業者のウェブサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム、SNSなどが挙げられます。また、FAXを用いた通知も可能です。

■電磁的記録で行う方法は？

契約書面を確認し、事業者が指定する方法(電子メール、サイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNSなど)で発信します。

■何を通知すればよいの？

基本的には、書面で通知する内容と同じです。

・「クーリング・オフ通知」と入力します。

・「契約日」「契約内容」「金額」「担当者名」「申出日」「氏名」「住所」を入力します。

■通知するときの注意点は？

・電子メール、SNS、ウェブサイトの専用フォームをスクリーンショットなどで保存しましょう。

・送信エラーになっていないか確認しましょう。

・返品や返金方法は、事業者の指示に従いましょう。

・事業者とのメールやSNSのやり取りは必ず保存しておきましょう。

なお、決済方法がクレジットの場合は、信販会社へ別途クーリング・オフをした旨の通知が必要なので忘れないようにしましょう。

不明な点は、消費生活センターに相談してください。

中古車売却契約のキャンセル

相談事例紹介

今月の相談

中古車の一括査定サイトに登録したところ、A社が来訪し、「今日なら20万円で買い取る」といわれ、その場で契約した。その後B社が来て、「30万円で買い取る」というので、その日のうちにA社に解約を申し出たが、キャンセル料を請求された。

契約書にはキャンセル料に関する事項があり、すぐに解約を申し出たとしても支払いを免れることは難しいのではないかとお話ししました。ただ、キャンセル料は数万円で、それを支払ったとしてもB社で売却した方が高額になるため、相談者は最終的にA社に違約金を払って解約し、B社に売却しました。

ここ数年の半導体不足による新車販売台数の減少と中古車買い取り強化の影響で、中古車の売却に関する相談が全国的に増加しています。特に、「強引な勧誘」「高額な解約料の請求」「契約後の査定額の減額」の相談が寄せられています。

一般的に自動車の契約は、新車も中古車も自ら販売店に向き、時間をかけて検討するものとされるため、契約後、冷静に考える時間を与えられる、クーリング・オフの対象外です。急かされてもその場では契約せず、一度冷静になってよく考えましょう。また、契約後は、原則として契約書に従うこととなりますので、内容を事前に必ず確認しましょう。

トラブルが生じたときはすぐに消費生活センターに相談してください。



☎ 幕別町消費生活センター (☎055-5800)

地区	相談受付	場所
幕別	火曜・木曜	幕別町役場 1階相談室
札内	月曜～金曜	札内コミュニティプラザ 消費生活センター
忠類	第2・4水曜	忠類コミュニティセンター
	午前9時～午後4時 (札内:第1・3・5水曜は午後7時まで)	

通販サイト、カード会社、宅配便事業者などをかたる偽SMS・メールに警戒を！

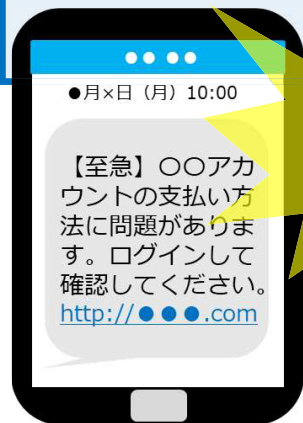
・身近な事業者からの不安なメッセージ、じつは危険な“フィッシング”かも・

通販サイト、クレジットカード会社、宅配便事業者などの実在する組織をかたり、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を詐取するフィッシングに関する相談が寄せられています。

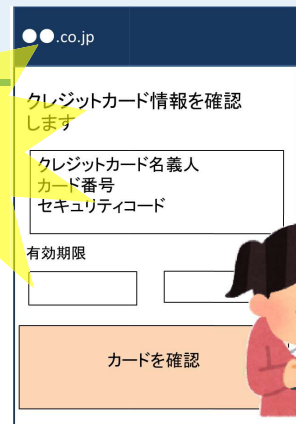


偽SMS・メールの内容（例）

- 「支払い方法に問題がある」
- 「不正利用が確認された」
- 「カードの不正な取引があった」
- 「支払いが滞っている」



偽SMS・メールから誘導！



あせらず
対応！

トラブルに遭わないために・・・

- メールやSMSに記載されたURLには
安易にアクセスしない
- フィッシングサイトにアクセスしてしまっても
個人情報絶対に入力しない
- クレジットカード情報などを入力してしまったら
すぐにカード会社などに連絡する
- 日ごろから
**ブックマークした正規のURLや
正規のアプリからアクセスする**



不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！



独立行政法人
国民生活センター（2022年12月）