

みやこ
京・くらしの安心安全情報 第124号

(令和4年8月)

京都市消費生活総合センター

～ 目次 ～

- クーリング・オフ通知が電子メール等でも可能に！(1面)
- 令和3年度の消費生活相談の概況をまとめました(2、3面)
- 保険金で住宅修理ができるかと勧誘する事業者に注意！(4面)

クーリング・オフ通知が電子メール等でも可能に！

令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、クーリング・オフの通知方法について、郵便はがきなどの書面による通知のみでしか認められなかったものが、電子メールやFAXを用いた通知のほか、事業者が自社のウェブサイトにて公開しているクーリング・オフ専用フォームからの通知でも認められるようになり、消費者はより簡単にクーリング・オフができるようになりました。

電子メール等によるクーリング・オフ通知の記入例

〇〇の契約に関する契約解除通知について

宛先: 契約先事業者メールアドレス
Cc: 契約当事者メールアドレス
Bcc:
差出人: 契約当事者メールアドレス
件名: 〇〇の契約に関する契約解除通知について

〇〇県××市△△区□□町◇丁目▽番地

株式会社●● 代表者様 宛名は「株式会社●● 代表者様」でよい。

次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇〇〇年 〇月 〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社●● △△営業所
担当者 〇〇〇〇氏

支払った代金〇〇〇〇〇〇円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

〇〇〇〇年 〇月 〇日
京都府京都市△△区□□町...
氏名 〇〇〇〇 訪問購入で物品を引き渡したときは、「引渡し済みの〇〇を返還してください。」と記載する。

電子メールの作成日と契約当事者の氏名、住所を記載する。

クーリング・オフ制度とは？



「クーリング・オフ制度」とは、消費者が一旦申込みや契約の締結をした場合でも、冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で申込みの撤回や、契約の解除をすることができる制度です。

クーリング・オフができる取引は、特定商取引に関する法律で定められた訪問販売や電話勧誘販売などの取引形態で契約した場合のほかに、事業者が契約書などの約款で独自に定めている場合があります。

電子メール等でクーリング・オフ通知をする場合は、送ったメール画面を印刷、スクリーンショット等で保存するなどして、必ず保管するようにしましょう。

電子メール等による通知が不安な場合は、書面で通知書を作成し、「特定記録郵便」や「簡易書留」など記録が残る方法で郵送しましょう。



クーリング・オフができる取引などは、当センターのホームページをご覧ください。

【よく分かる！クーリング・オフ制度】 <https://kyoto-soudan.jp/coolingoff/>

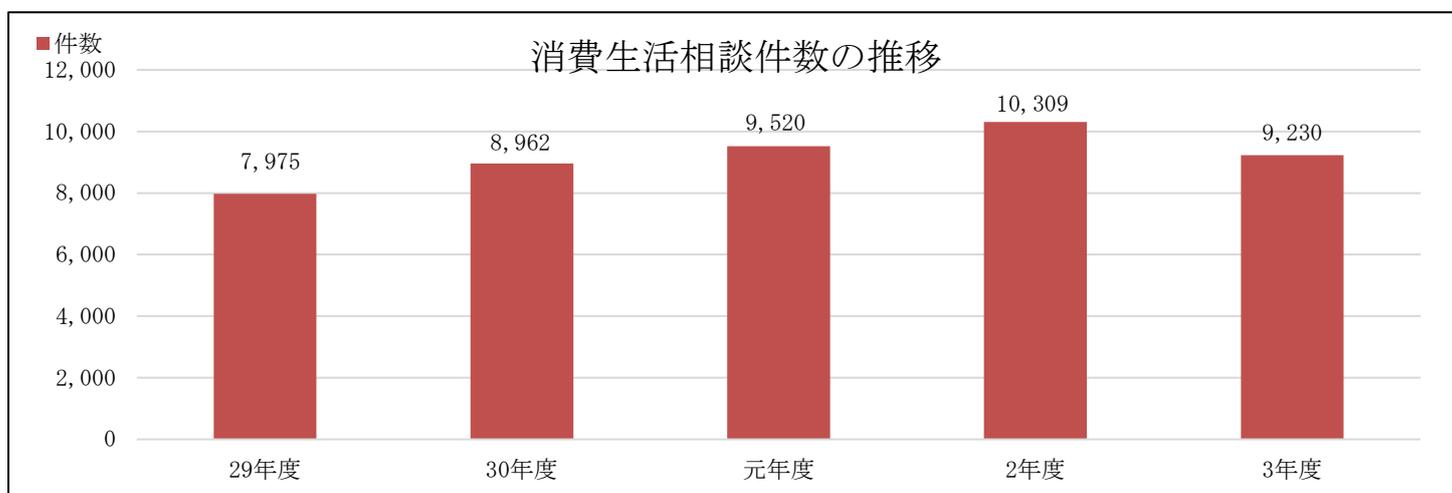
令和3年度の消費生活相談の概況をまとめました

消費生活総合センターでは、毎年、皆さまからお寄せいただいた消費生活相談の概要を取りまとめ、ホームページや各種媒体などを通して、お知らせしています。

令和3年度の当センターにおける消費生活相談件数は9,230件で、過去最多の相談件数となった令和2年度の相談件数10,309件と比較すると、1,079件（10.5%）下回りました。

減少した理由としては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年度に急増した新型コロナウイルス感染症に関する相談が、「新しい生活様式」の定着やワクチン接種率向上等の感染対策が進み、令和3年度は大幅に減少したことによります。

なお、「商品を「お試し」、「1回だけ」のつもりで注文したが複数回の定期購入が条件だった。」といった、通信販売に関する相談は減少しましたが、依然として最も多い相談件数となっており、引き続き注意が必要です。



■ 年齢別の相談件数及び同構成比

年齢別の相談件数を見ると、50歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、70歳代、60歳代の順となっています。また、全体の相談件数は令和2年度より1,079件（△10.5%）減少しましたが、80歳以上では31件（4.2%）増加しました。

（単位：件数）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
3年度	240	1,027	896	1,295	1,488	1,212	1,262	766	1,044	9,230
2年度	317	1,135	1,059	1,464	1,736	1,331	1,396	735	1,136	10,309
増減件数	△77	△108	△163	△169	△248	△119	△134	31	△92	△1,079
増減率	△24.3%	△9.5%	△15.4%	△11.5%	△14.3%	△8.9%	△9.6%	4.2%	△8.1%	△10.5%

■ 新型コロナウイルス関連の相談件数について

(単位：件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	52	42	33	25	41	34	19	19	28	27	28	26	374
2年度	312	252	129	70	74	42	47	26	35	39	35	56	1,117
元年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	37	118	162

■ 契約購入形態別件数

契約購入形態	3年度	2年度	各購入形態の相談例
通信販売	3,480	3,981	<ul style="list-style-type: none"> インターネット通販で注文した商品が届かない。 商品を「お試し」、「1回だけ」のつもりで注文したが複数回の定期購入が条件だった。
店舗購入	1,652	1,868	<ul style="list-style-type: none"> 店舗に出向いて説明を聴き、売買契約をしたが、後日請求された内容が店舗で聴いた説明と異なっていた。
訪問販売	589	527	<ul style="list-style-type: none"> 自宅に業者が突然訪問し、その場で売買契約をしたが、よく考えると不要だった。解約したい。
電話勧誘販売	352	306	<ul style="list-style-type: none"> 業者から電話で勧誘があり、そのまま売買契約をしたがよく考えると不要だった。解約したい。
その他無店舗	133	191	<ul style="list-style-type: none"> 展示会でお得だと思い健康食品を購入したが、よく考えると不要だった。解約したい。
マルチ・マルチまがい	73	92	<ul style="list-style-type: none"> 知人から商品を売ると簡単にお金を稼げると聞き、サイトで登録し会員になったが、全く稼ぐことができなかった。 サービスを受けられるうえ、人を紹介すると報酬が得られるという話を聞き、費用を支払って会員になったが、解約したい。
訪問購入	46	34	<ul style="list-style-type: none"> 「不用な物はないか。」と買取りの電話があり、自宅への来訪を承諾したが、来訪時に、売る気のない貴金属まで買取りを迫られた。
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	26	41	<ul style="list-style-type: none"> 注文していない商品が代引きで届いた。どうしたらよいか。 外国から身に覚えのないマスクが送り付けられてきた。
その他	2,879	3,269	<ul style="list-style-type: none"> 自身が購入したものではなく、他人から贈与を受けた商品に関する相談 単なる相談窓口の問合せや商品、役務の安全性等の問合せなど、販売や購入とは無関係な相談 多重債務に関する相談 等

※ この分類は、独立行政法人国民生活センターが発行している「PI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル」に基づいて集計しています。

令和3年度の消費生活相談の概況については、当センターのホームページでもご覧いただくことができます。

<https://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000301544.html>

保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！

「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる。」や「保険金が出るようにサポートする。」など、「保険が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が急増しています。

災害で被害を受けた直後でなくとも、過去の災害で被害のあった地域に勧誘を行うケースも見られ、注意が必要です。



トラブルに遭わないためのポイント！！

まずはご自身で損害保険会社・代理店へ連絡を！

保険金の請求は、加入者ご自身で簡便に行うことができます。

壊れた原因・物が保険の補償対象になるかどうかご自身で確認しましょう。

うその理由で保険金請求をすると詐欺に該当する場合があります、トラブルに巻き込まれる可能性があります。



修理等の依頼時は契約内容をしっかり確認！

修理をキャンセルしたときの違約金や保険申請サポート費用等の名目で、高額な請求を受ける可能性があります。



少しでも不安に思った場合や、トラブルになった場合は気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター

☎366-1319 (消費生活相談専用)

☎366-1316 (多重債務相談専用)

相談受付時間

月～金 (祝・休日を除く。)

午前9時～午後5時

この印刷物が不要になれば「雑がみ」として古紙回収等へ！

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> ツイッターアカウント @kyoto_soudan



*土・日・祝・休日 (年末年始を除く。) の緊急時のご相談は、

土日祝日電話相談 ☎811-9002 午前10時～午後4時 (電話相談のみ)

令和4年8月発行 京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター

京都市印刷物 第044373号

