

If you have any consumer issues such as problems with contracts or damages due to dishonest business practices, don't fret over it alone! Consult with the Consumer Life Center as soon as possible.

毎日の生活の中で、契約のトラブルや悪質商法の被害など、ひとりで悩まず、できるだけ早く消費生活センターにご相談ください。

Example 1: Problems with real estate contracts

事例1. 不動産契約等のトラブル

- When I was moving out, the landlord didn't return my security deposit, saying the entire amount would be used to cover repairs to the place.



- 引っ越しの際、部屋の修理代に充てるといって、敷金が返ってこなかった。

Advice

- Ask questions and confirm your understanding about important contract points before signing.
- Check the state of the apartment when moving in and when leaving, and take and keep photographs on both occasions.
- Understand and follow all rules concerning issues such as noise and garbage disposal.

アドバイス

- 契約の重要事項について、事前によく質問して確認しましょう。
- 入居時と退去時に立ち会って、部屋の状態を確認し、写真に撮るなどして残しておきましょう。
- 騒音や、ゴミ出しについてなど、ルールをよく理解して守るようにしましょう。

Example 2: Buying a smartphone

事例2. スマートフォンの購入

- I purchased a smartphone together with a mobile router and other services recommended to me. Since I wasn't using the router or services, I applied to cancel the contract. I was told, however, that this requires a cancellation fee.
- Smartphones come with a variety of features in addition to being those for making calls, but I don't really understand how to use them.



- モバイルルーターなどを同時に勧められて購入したが、使わないので解約を申し出たら、違約金が必要と言われた。
- 電話以外にいろいろな機能があるが、使い方がよくわからない。

Advice

- Carefully review the contract before signing until you understand it well.
- Carefully consider what features you truly need and make your purchase accordingly.

アドバイス

- 契約内容を事前にわかるまでよく確認しましょう。
- 自分にとって本当に必要とする機能をよく考えて購入しましょう。

Example 3: Watch out for false billing!

事例3. 架空請求に気を付けて！

- I received an e-mail from a website called "general information site" that I've never heard of, demanding payment for a contract.
- After clicking on an image on an adult website, a message demanding payment suddenly appeared on my screen.



- 突然、総合情報サイトというところから身に覚えのない契約の請求メールが届いた。
- インターネットのアダルトサイトの画像をクリックしたら、急に請求画面が出てきた。

Advice

- Absolutely do not contact the agency making the billing claim; ignore it completely.
- Save and retain any evidence such as billing postcards and e-mails.

アドバイス

- 請求元には絶対に連絡せず、一切無視しましょう。
- 請求のはがきやメールなどの証拠は保管してください。

What Does "Cooling Off" Mean?

クーリング・オフって何？



"Cooling off" is a system that gives you a fixed period of time—generally eight days, although there are exceptions—after engaging in certain types of transactions such as door-to-door sales during which you can freely cancel any the contract you have made.

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内（8日、ただし例外もあり）ならば自由に契約を解除できる制度です。

Cooling-Off System Procedure

- 1 Give written notice within eight days (there are some exceptions) that you would like to cancel the contract. The period includes the day the contract was signed. If you paid by credit card, also notify your credit card company.
- 2 Write the notification on a postcard, copy both sides, and retain the copies.
- 3 Send the postcard via acceptance-recorded mail or simplified registered mail.
- 4 The entire amount you paid will be returned to you. The business operator will pay any charges for returning the product.

クーリング・オフ制度の手順

- 1 契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあり）に、書面で通知します。（クレジット払いで契約した場合は、クレジット会社にも通知）
- 2 ハガキに書いて両面をコピーし、保管します。
- 3 ハガキを「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 支払ったお金は全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

How to Write a Cancellation Postcard (sample)

I signed a contract to purchase XX on XX/XX/XX with XX, a salesperson representing your company. However, I am canceling this contract. Please accept the return of the product as soon as possible. Also, please promptly return the XX yen I paid.

XX/XX/XX
Address: X-X-X XX-cho, XX-ku, XXX-XXXX
Full name: XXXX XXXX

ハガキの書き方（例）

○年○月○日、貴社のセールスマン○○と○○の購入契約をしましたが、解除します。
なお、商品は早急に引き取ってください。支払った○○円は至急返金してください。

○年○月○日
〒○○○-○○○
住所 ○○区○○町○-○-○
氏名 ○○○○

Contact the Consumer Life Center for details on when the cooling-off period system can be used and how long the period extends.

クーリング・オフができる場合・期間など、詳しくは消費生活センターへ