

KAWARABAN

Vol.43

2013年6月

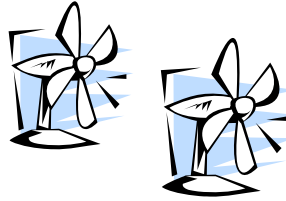
宮城県国際化協会

미야기현 국제화 협회

Miyagi International Association

Associação Internacional de Miyagi

M I A 多言語かわら版
 瓦版 MIA 多语种信息报
MIA 다언어 카와라반
 MIA's Multilingual Publication
MIA Informativo Multilingue



MIA 公益財団法人
 宮城県国際化協会
 MIYAGI INTERNATIONAL ASSOCIATION

◆クーリングオフと消費生活相談◆

最近、商品、サービス及び販売方法がますます多様化し、複雑化しています。なかには悪質な業者も存在します。トラブルを回避し、安心な消費生活を送るために、今回のかわら版では消費者の消費生活を保護するための制度や相談窓口について紹介します。

【韓国語】 ◆쿨링 오프와 소비생활상담◆

최근 상품과 서비스, 그에 따른 판매방법 또한 점점 다양해지고, 복잡해져가고 있습니다. 그 중에는 악질적인 판매자들도 존재합니다. 트러블을 피하고 안전한 소비생활을 할 수 있도록 이번 카와라반에서는 소비자의 소비생활을 보호하기 위한 제도나 상담 창구에 대해 소개하도록 하겠습니다.

【ポルトガル語】 ◆Sistema 「Cooling off」 e Balcão de Consultas dos Consumidores◆

Atualmente existe uma variedade de transações comerciais de produtos e uma grande infinidade de serviços a disposição do consumidor. Com isso nota-se o aumento de empresas mal intencionadas. Nessa edição do Kawaraban abordaremos meios para se proteger e evitar problemas relacionados ao consumo de produtos e serviços apresentando o sistema de defesa do consumidor e os balcões de informação.

【中国語】

◆冷静期制度(Cooling Off) 及消費生活相談◆

近来，商品、服务及贩卖方法日趋多样化和复杂化。当中不乏有性质恶劣的商业者。为助大家避免纠纷、安心消费，本期瓦版就保护消费者的消费生活的制度和咨询部门为题，做一专题介绍。

【英語】 ◆The "Cooling Off Period" System and Other Consumer Affairs Consultation Matters◆

Recently the sale of goods and services has become much more varied and consequentially complicated. There are also salespeople who use dishonest practices. This issue of the Kawaraban will introduce resources that you can utilise to sort out any troubles you may have and lead a healthy consumer life without worry.

◆みやぎ外国人相談センター

日本語：月曜日～金曜日（午前 8:30～午後 5:15）

◆Miyagi Support Center for Foreign Nationals

English：Mon.-Fri. (8:30a.m. - 5:15p.m.)

◆宮城外国人咨询中心

中国語：星期一～星期五（上午 8:30～下午 5:15）

◆미야기 외국인 상담센터

한국어：월요일～금요일（오전 10:00～오후 4:15）

◆Centro de Apoio aos Estrangeiros Residentes em Miyagi

Português：Sextas (das 10:00 as 4:45hs)

◆Miyagi Sanggunian Sentro para sa mga Dayuhan

Tagalog：Miyerkoles (10:00a.m. - 4:45p.m.)

☎022(275)9990

日本語

1) 悪質商法にご注意ください。

悪質商法は巧妙化していて、例えば以下のような方法があります。

- ・身に覚えのないハガキが届き、至急連絡するように書いてある
- ・注文していない商品が家に届いた
- ・電話で呼び出されて、高額な商品を勧められる
- ・家の点検に来たと訪問され、このままでは危険だと不安をあおられ、工事の契約を勧められる

消費者被害に遭わないために、以下のポイントに注意しましょう。

- ☆必要ないものはきっぱりと断る
- ☆うまい話には注意をする
- ☆自分だけで決めないで家族や友人と相談する
- ☆約束したことは契約書に必ず書いてもらう
- ☆契約書や申込書の内容をよく確認してから署名、押印する



2) クーリングオフとは？

「クーリングオフ」とは、契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。一度契約が成立するとお互いにその契約を守るのが契約の原則ですが、この原則に例外を設けたのが「クーリングオフ」制度です。

商品を購入する方法は、「店舗での買い物」のような「自分から買うものを決め、購入しに行く」というものばかりではありません。例えば、「家に業者が訪ねてきて勧誘される」「電話がかかってきて勧誘される」「道を歩いていて呼び止められ、勧誘される」等、特に商品の購入を考えていない時に突然業者側から勧誘されて契約するといった場合もあります。

そこで、こういった不意打ち的な勧誘で、冷静に判断できないまま契約をしてしまいがちな販売方法に対して、クーリングオフ制度が設けられました。

3) クーリングオフ制度の対象となる具体例と期間

具体例	期間
<ul style="list-style-type: none"> ・家庭への訪問販売 ・路上等で声を掛けて営業所等に連れていき契約させる（キャッチセールス） ・電話等で販売目的を告げずに営業所や喫茶店などへ呼び出して契約させる（アポイントメントセールス） ・電話で勧誘して契約させる ・継続的サービスのうち、次の6種類（エステティックサービス、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス） 	8日間
<ul style="list-style-type: none"> ・他の人を加入させれば利益が得られると言って商品やサービスを契約させる（マルチ商法） ・家庭内でできる仕事を紹介すると言って高額の商品を売りつける（内職商法） 	20日間

※店舗に行って自分で買う物を決めて購入した場合、通信販売、消耗品（法律で定められたもの）を自分で開封（使用）してしまった場合等はクーリングオフの対象になりません。

4) クーリングオフの手続きの方法

クーリングオフの通知は必ずハガキなどの書面で行います。書き終わった書面はコピーし、控えを保管してください。クーリングオフ期間内に郵便局で「特定記録郵便」か「簡易書留」にして販売会社等に送ります。郵便局が発行する控えも保管しておきます。

5) クーリングオフを通知したあと

契約は解消され、契約前の状態に戻ります。消費者は支払った代金を返してもらいます。また、商品を受け取っていた場合は、販売会社に返品します。返品の送料は販売会社が負担するので、着払いで返品するか、販売会社に引き取りに来てもらいます。業者は消費者に損害賠償や違約金（キャンセル料や手数料）を請求することはできません。

6) 消費生活センターと県内の消費生活相談窓口

商品やサービス等、消費生活全般に関する苦情や問い合わせ（クーリングオフに関することも含みます）、消費者からの相談を専門の相談員が受け付けています。心配な時は一人で悩まず相談しましょう。

◎消費生活相談窓口一覧

◆消費者ホットライン 0570-064-370

※音声ガイドの指示に従ってください。住んでいるところの郵便番号を入力すると、市町村または都道府県の消費生活センター、相談窓口等につながります。

◆宮城県消費生活センター 022-261-5161

仙台市青葉区本町3-8-1 宮城県庁1階

※相談時間：月～金9:00～17:00、土日9:00～16:00

◆**仙台市消費生活センター 022-268-7867**

仙台市青葉区一番町4-11-1 141ビル5階

※相談時間：毎日9:00～18:00（年末年始を除く）

そのほか、県の各地方振興事務所や市町村にも消費生活相談窓口があります。

日本語での相談が難しい場合は・・・

◆**みやぎ外国人相談センター 022-275-9990** までお電話ください。

【対応言語・曜日】

- | | |
|-------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 中国語・韓国語・英語 | 月曜日～金曜日 |
| <input type="checkbox"/> タガログ語 | 水曜日 |
| <input type="checkbox"/> ポルトガル語 | 金曜日 |

◆.....◆
中文**1) 谨防恶劣经商手段**

恶劣的经商手段巧妙，如：

- 收到写有：‘火速联系’的来路不明的明信片。
- 家里收到自己从未定购的商品。
- 被用电话叫出，让其购买高额的商品。
- 以检查房屋为由上门拜访，说你的房子处于危险状态，而煽动你签下施工合同。

消费者为了免受损失，要注意以下几点：

- ☆对不需要的东西要明确地拒绝。
- ☆对巧言蜜语要严加提防。
- ☆凡事不要一个人做决定，多和家人及朋友商量。
- ☆对于对方的承诺，切记要求将其写在合同书上。
- ☆对合同书和申请书上的内容要认真确认后再签字盖章。

**2) 冷静期制度 (Cooling Off)**

所谓「冷静期制度」，是指给签约后的顾客一定的时间来重新冷静地思考，并允许在一定期间内可以无条件地取消所签契约的制度。

原则上，一旦签订了契约，签约者双方须遵守其契约。但「冷静期制度」是针对此原则设定的一个例外。

购物方式有多种，不但有像到「商场购物」那样，「要买什么自己决定，自己外出购买」，还有「商家直接上门推销」「电话推销」「叫住走在路上的行人进行推销」等，特别是还有本来自己并没有打算买，但在商家的巧言推销下，一时丧失冷静的思考而花钱购买情况。

因而，针对这样在受到出其不意的推销劝诱下，容易造成无法冷静地判断而签下契约的购买方式，设定了冷静期制度。

3) 冷静期制度对象的具体例和期间

具体例	期间
<ul style="list-style-type: none"> · 上门推销 · 向路上行人推销，并及其人带到事务所签约(キャッチセールス) · 电话里不对顾客说明贩卖的目的,就约其到营业所或咖啡店签约(アポイントメントセールス) · 打电话推销，让其签约 · 连续性服务行业里的以下6种:美容沙龙、外语教室、家庭教师、课外补习班、电脑教室、婚姻介绍所 	8天之内
<ul style="list-style-type: none"> · 劝诱你说只要你能让人加入，就可以从中得到利益，从而让你签下购买商品和服务的契约(传销商法) · 劝诱你说可以给你介绍能在家就能做的工作，而强行让你购买高额的商品(内职商法) 	20天之内

※对于自己到商店去选择决定、购买的商品、邮购及消耗用品(法定的物品)、如已自己打开(使用)，则不属于冷静期制度的对象

4) 利用冷静期制度的手续方法

冷静期制度的利用一定要用明信片等书面方式来通知对方，并将此书面通知复印保存。在冷静期间内到邮局以「特定记录邮件」或「简易挂号」的方式寄到商家，并将邮局的收据保管好。

5) 利用冷静期制度的通知寄出后

契约即被解除，恢复到签约前的状态。消费者已交纳的费用会被退还。另外，如果已收到商品，要退还给商家。退货的邮费是由对方负担，可用收货人付款的方式邮寄，或者请商家直接来取。商家不可为此向消费者索取损害赔偿及违约金(取消费及手续费)。

6) 消费生活中心及县内的消费生活咨询窗口

有专业咨询员受理关于商品, 服务等有关消费生活的意见及询问(包括有关冷静期制度的问题), 以及来自消费者的咨询。有疑问时, 不要一个人烦恼, 请向有关部门咨询。

◎消费生活咨询窗口一览

◆消费者热线 0570-064-370

※请按有声指示操作。只要输入所住地区的邮政编码, 即可被接通市町村或都道府县的消费生活中心或咨询窗口。

◆宫城县消费生活中心 022-261-5161

仙台市青叶区本町 3-8-1 宫城县厅 1 层

※咨询时间: 星期一~星期五 9:00~17:00, 周末 9:00~16:00

◆仙台市消费生活中心 022-268-7867

仙台市青叶区一番町 4-11-1 141 大楼 5 层

※咨询时间: 每天 9:00~18:00 (年末年初除外)

另外, 在县的各地区振兴事务所及市町村也有消费生活咨询窗口。

如用日语咨询困难时, 请打电话给…

◆宫城外国人咨询中心 022-275-9990

【语种·星期】

- | | |
|-----------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 汉语·韩语·英语 | 星期一~星期五 |
| <input type="checkbox"/> 他加禄语 | 星期三 |
| <input type="checkbox"/> 葡萄牙语 | 星期五 |



Português

1) Muito cuidado com vendas desonestas.

Podemos notar uma sofisticação nas vendas desonestas que podem ser das mais diversas formas, como podemos notar nos exemplos abaixo.

- Recebimento de cartões(hagagi)via correio de empresas desconhecidas solicitando urgência para contactar-se.
- Entrega a domicílio de produto que não tenha sido feito nenhum pedido.
- Tentativas de vendas por telefone de produtos com preços exorbitantes.
- Visitas inspeccionais não solicitadas de empresas de reforma residencial visando assustar o morador do suposto perigo da construção e posterior convite a assinatura de um contrato para reforma.

Observar com atenção alguns pontos a fim de que o consumidor não seja lesado.

- ☆Recusar com firmeza produtos ou serviços que não possua interesse em negociar.
- ☆Cuidado para não ser influenciado por promessas vantajosas.
- ☆Não tome decisão de alguma compra ou negociação sem consultar amigos ou parentes.
- ☆Procure sempre registrar as promessas verbais em um contrato escrito.
- ☆Leia atentamente contratos e formulários antes de carimbar ou assinar.

2) O que vem a ser o Sistema Cooling off 「Kuringu ofu」 ?

O Cooling off 「Kuringu ofu」 é um sistema no qual é permitido ao comprador a rescisão do contrato de alguma compra ou negociação desde que se repete um período pré determinado e sem a necessidade de motivo relevante dando uma oportunidade ao comprador de avaliar e repensar a respeito da transação.

Obviamente a finalidade da idealização do contrato visa proteger ambas as partes envolvidas no mesmo mas o Sistema Cooling off 「Kuringu ofu」 só pode ser utilizado em casos de contratos e negociações que fogem ao padrão comum.

Na realidade esse sistema foi criado a partir do princípio que existem muitas formas de se adquirir um produto além de「dirigir-se aos estabelecimentos comerciais」ou por「livre arbítrio」. Por exemplo:「receber a visita de vendedores na sua residência」 「receber telefonemas de vendas de produtos」 「ser abordada por vendedores ambulantes enquanto caminha pela rua」 entre outros que são situações de abordagem de vendedores de forma repentina no qual não existe nesse momento vontade própria de adquirir qualquer produto ou realizar qualquer transação comercial.

O Sistema Cooling off 「Kuringu ofu」 foi criado exatamente para defender o consumidor dessas formas de vendas repentinas que não permitem ao consumidor pensar com calma a respeito da transação comercial que está fazendo.

3) Casos passíveis de se utilizar o Sistema Cooling off 「Kuringu ofu」 e período viável

Casos passíveis	Período
<ul style="list-style-type: none"> • Visita de vendedores na residência • Após abordarem transeuntes os vendedores(catch sale) praticamente obrigam a pessoa a realizar alguma transação comercial fazendo-a assinar um contrato. (Kyachi serusu) • Uma outra abordagem típica é a chamada telefônica(appointment sale) o qual vendedor combina um local de encontro sem demonstrar intenções de venda e assim acaba obrigando a pessoa a firmar um contrato. (Apoitamento serusu) • Ofertas de vendas por telefone e posterior realização de contrato por telefone. • Fornecimento contínuo de serviços específicos que no caso são 6 tipos de atividades que podem ser passíveis de entrar nesse sistema (Serviço de Estética, Escolas de Línguas Estrangeiras, Aulas Particulares á Domicílio, Aulas de Reforço, Aulas de Computação, Serviços de Apresentação de Pretendentes a Matrimônio) 	8 dias
<ul style="list-style-type: none"> • Transação e realização de contrato de venda em pirâmide ou de corrente onde a filiação a empresa representa ganho de lucros para os membros da pirâmide. (marketing multi nível) • Transação de venda de produto mediante promessa atraente de serviços(bico,método de venda)por monitoração. (Venda por monitoração interna) 	20dias

※ Você não poderá solicitar o Sistema Cooling off para mercadorias e produtos adquiridos em lojas, produtos adquiridos via correio, produtos de consumo próprio(aqueles fixados por lei) que tenham sido abertos ou consumidos por sua própria vontade.

4) Modo de acionar o Sistema Cooling off

Para acionar o Sistema Cooling off deve se fazer um comunicado por escrito (hagagi). Procure guardar uma cópia do mesmo. Respeitando o prazo determinado envie-o para a empresa via correio com 「carta com comprovante de recebimento」 ou 「carta registrada」. Não perca os comprovantes do envio pelo correio.

5) Após realizar a comunicação do acionamento do Cooling off

Depois de reinscidir o contrato a negociação feita anteriormente deixa de existir. O pagamento efetuado pelo consumidor é devolvido. No caso de estar com o produto em mãos deve-se devolvê-lo a empresa. O produto deverá ser devolvido fazendo com que a empresa seja responsável pelas despesas da devolução(chakkubarai) ou a própria empresa deve se encarregar de vir buscar o produto. O comerciante ou empresa não pode exigir indenização por danos ou indenização por quebra de contrato (indenização por cancelamento ou comissão por serviços prestados).

6) Centro de Assuntos Relacionados ao Consumidor na Província e Balcão de Assuntos Relacionados ao Consumidor

Especialistas no assunto atendem os consumidores no caso de reclamações e informações relacionadas a serviços ou produtos em geral (inclusive a respeito de cooling off). Na dúvida não hesite em procurar auxílio em um dos balcões de informação.

◎Lista de Balcão de Assuntos Relacionados ao Consumidor

◆Linha direta a serviço do consumidor 0570-064-370

※Siga as instruções da gravação eletrônica. Digitando os códigos de endereçamento postal será contactado o Centro ou Balcão de Assuntos Relacionados ao Consumidor da sua província ou cidade.

◆Centro de Assuntos Relacionados ao Consumidor da Província de Miyagi 022-261-5161

Sendai-shi Aoba-ku Honchou 3-8-1 Primeiro andar do prédio da Prefeitura de Miyagi

※Horário de Consulta : De segunda a sexta das 9:00~17:00 / Sábados 9:00~16:00

◆Centro de Assuntos Relacionados ao Consumidor da Cidade de Sendai 022-268-7867

Sendai-shi Aoba-ku Honcho 4-11-1 Prédio 141 Quinto Andar

※Horário de Consulta : Todos os dias 9:00~18:00 (Exceto Feriados de Final e Início de Ano)

Existem também outros Balcões de Assuntos Relacionados ao Consumidor nos Escritórios de Promoção Regional em cada província bem como nos escritórios dos governos municipais.

Se não dominar a língua japonesa para fazer a consulta em japonês...

◆Ligue para Centro de Informações ao Estrangeiro de Miyagi 022-275-9990

【Atendimento nas línguas estrangeiras relacionadas com os dias da semana】

- | | |
|--|--------------------|
| <input type="checkbox"/> Chinês.Coreano.Inglês | De Segunda á Sexta |
| <input type="checkbox"/> Tagalogo | Todas as Quartas |
| <input type="checkbox"/> Português | Todas as Sextas |

English

1) Be aware of dishonest practices

People employing dishonest business practices are becoming more and more skillfull and imaginative. For example, these are some techniques employed:

- A postcard arrives from somebody you don't know asking for you to contact them urgently
- Items that you haven't ordered are delivered to your house
- You receive a call where the caller tries to sell you expensive products
- Somebody calls to service something in your house, claims that it is dangerous for it to be left in its current state, and recommends that you sign a contract for repair

Remember these points so that you don't become a victim of dishonest practices:

- ☆Firmly refuse anything that you don't want
- ☆If it sounds too good to be true, it probably is. Be careful!
- ☆Don't make the decision on your own, discuss it with family and friends first
- ☆If any promises are made, make sure they are written into the contract
- ☆Only name and sign a contract or application after you have read it thoroughly



2) What is a "Cooling Off Period" system?

A cooling off period system is a system that aims to give consumers time after signing a contract so that they can "cool off" and think over the transaction they have just made. During this set period the contract can be cancelled unconditionally.

Once a contract has been signed, in principal both parties should abide by its contents, but the cooling off period system is in place for exceptional cases.

There are many ways to purchase goods aside from just going into a shop, deciding what you want and buying it. For example goods can be sold by salespeople working door-to-door, over the phone, or even on the street. In these cases people often end up signing a contract to purchase goods from a salesperson who has suddenly called on them when they are not even thinking of making any kind of purchase.

So, in response to this sales method which takes people off guard and can lead to people signing contracts they haven't had the chance to calmly consider, the cooling off period system was established.

3) Examples of situations where the cooling off period system could be used and the period duration

Situation	Cooling off period length
<ul style="list-style-type: none"> • Door-to-door sales • "Catch sales" (being engaged by a salesperson on the street and then brought to a place of business to sign a contract) • "Appointment sales" (being called on the phone to meet at a place of business, coffee shop etc., without being told the purpose is sales) • Being solicited over the phone to sign a contract • The following 6 services that are offered on a continuous basis: beauty services, language classes, home tutors, cram schools, computer classes, marriage partner matching services 	8 days
<ul style="list-style-type: none"> • Services/products that you sign a contract for that purport to earn you a profit if you introduce other members (pyramid schemes etc.) • Services that purport to offer work-from-home opportunities and then go on to try and sell expensive goods (<i>naishoku shoho</i>) 	20 days

※You cannot claim a cooling off period system for items chosen and purchased in a shop, items purchased through a mail order service and consumables (as defined by law) that have been opened and/or used.

4) How to apply for a cooling off period system

A request for a cooling off period system should always be in written form, e.g. on a postcard. Once you have written the notification, make a copy and keep it for your records. Send this postcard to the company that sold you the goods or services within the cooling off period by "acceptance-recorded mail" or "simplified registered mail" from the post office. Also keep the receipt you received at the post office.

5) After sending the cooling off period system notification

The contract is cancelled. The money you spent will be returned to you. If you received the goods you

will send them back to the company. The carriage will be paid by the company so send the goods by cash on delivery (COD) or have them come and pick them up. The company cannot make any claim for damages or penalties for breach of contract (cancellation fee/processing fee etc.).

6) Consumer Affairs Center and other consumer affairs related consultations

If you have any consumer affairs complaints or enquiries related to products and services (including the cooling off period system), you should direct them to a professional consultant. You don't need to suffer in silence. Talk to a professional.

◎ List of Consumer Affairs Consultation Resources

◆ Consumer Hotline 0570-064-370

※ Please follow the recorded instructions. You will be connected to your local Consumer Affairs Center or other consulting organisation when you put in your postcode (zip code)

◆ Miyagi Prefecture Consumer Affairs Center 022-261-5161

1st Floor of Miyagi Prefectural Office, 3-8-1 Honcho, Aoba-ku, Sendai

※ Consultation times : Mon.- Fri. 9:00-17:00, Sat.-Sun. 9:00-16:00

◆ Sendai City Consumer Affairs Center 022-268-7867

141 Building 5th Floor, 4-11-1 Ichibancho, Aoba-ku, Sendai

※ Consultation times : 9:00-18:00 every day (excluding year end/beginning holidays)

There are also consumer affairs consulting services available at Prefectural Regional Promotion Offices as well as municipal government offices.

Having trouble with Japanese? Call...

◆ Miyagi Support Center for Foreign Nationals 022-275-9990

[Available languages and days]

- | | |
|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> Chinese, Korean, English | Mon. - Fri. |
| <input type="checkbox"/> Tagalog | Wed. |
| <input type="checkbox"/> Portuguese | Fri |



한국어

1) 악질적인 상거래를 주의해주세요.

악질적인 상거래 방식이 갈수록 교묘해지고 있습니다. 예를 들어 하기와 같은 것들이 있습니다.

- 출처가 불분명한 업서에 급히 연락을 달라고 적혀있다.
- 주문하지 않은 상품이 도착했다.
- 전화로 고액 상품의 구입을 권유한다.
- 집으로 방문하여 건물을 점검하러 왔다면서 이대로 방치하면 위험하다고 부추기며 공사 계약을 권유한다.

소비자 피해를 당하지 않기 위해서 다음과 같은 사항에 주의합니다.

- ☆ 필요없는 것은 단호하게 거절한다.
- ☆ 솔깃한 말에 조심한다.
- ☆ 혼자서 결정하지 않고 가족이나 친구와 의논해 본다.
- ☆ 상대방이 약속한 일은 반드시 계약서에 기입하게 한다.
- ☆ 계약서나 신청서의 내용을 잘 확인한 후에 서명, 날인한다.



2) 쿨링오프 제도란?

‘쿨링오프’란, 계약 후 머리를 식히고 (Cooling Off) 냉정하게 다시 생각할 수 있는 시간을 소비자에게 주어 일정기간 안에 아무런 조건없이 계약을 해지할 수 있는 제도입니다. 계약이 한 번 성립하게 되면 서로가 그 계약 내용을 지키는 것이 원칙이지만 이 원칙에 예외를 둔 것이 ‘쿨링오프’ 제도입니다.

상품을 구입하는 방법에는 ‘매장에 직접 방문하여 구입하는 것’과 같은 ‘스스로 살 물건을 정하여 구입하려는 것’만 있는 것이 아닙니다. 예를 들어 ‘판매자가 집으로 방문하여 권유를 할 경우’, ‘전화로 상대방이 권유를 할 경우’, ‘길을 가다가 누가 불러 세우고 권유를 할 경우’ 등 상품에 대해 구입할 생각이 없을 때 갑자기 판매자로부터 권유를 받아 계약을 하는 경우도 있습니다.

이러한 갑작스러운 권유에 이끌려 냉정하게 판단할 수 없는 상태에서 원치 않은 계약을 하거나 잠깐의 판단 착오로 인해 계약을 했을 때의 보완책으로 쿨링오프 제도가 만들어졌습니다.

3) 쿨링오프 제도의 대상이 되는 구체적인 예와 기간

구체적인 예	기간
<ul style="list-style-type: none"> · 가정 방문 판매 · 길거리에서 말을 걸며 영업소 등에 데려 가 계약을 하게 한다 (캐치 세일즈) · 전화 등으로 판매 목적을 말하지 않고 영업소나 찻집 등으로 불러 계약을 하게 한다 (어포인트먼트 세일즈) · 전화로 권유하여 계약을 하게 한다 · 주기적으로 이용하는 서비스 가운데 다음 6 종류 (에스테틱, 어학원, 가정교사, 입시학원, 컴퓨터 학원, 결혼 중개소) 	8 일간
<ul style="list-style-type: none"> · 다른 사람을 가입시키면 이익을 얻을 수 있다고 하며 상품이나 서비스를 계약하게 한다 (피라미드, 복합 상법) · 집에서 할 수 있는 일을 소개한다고 하며 고액 상품을 강매한다 (내직, 부업 상법) 	20 일간

※ 스스로 매장에 방문하여 물건을 구입했을 경우나 통신판매, 소모품(법으로 정해진 것)을 자신이 포장을 뜯었거나 사용했을 경우 등에는 쿨링오프의 대상이 되지 않습니다.

4) 쿨링오프 통지 절차

쿨링오프 통지는 반드시 엽서 등의 서면으로 합니다. 서면이 완성되면 복사해서 사본을 보관해 두십시오. 쿨링오프 기간 내에 우체국에서 ‘특정기록우편’이나 ‘간이등기’로 해서 판매회사 등으로 보냅니다. 우체국에서 발행한 영수증 및 증명서도 보관해 둡니다.

5) 쿨링오프 통지를 한 후

계약이 해지되어 계약하기 전의 상태로 돌아갑니다. 소비자는 지불한 대금을 돌려 받습니다. 상품을 이미 받았을 경우에는 판매회사로 반품처리 합니다. 반품 수수료는 판매회사에서 부담하므로 수취인 지급으로 반품을 하거나 판매회사에서 찾아가게 하도록 합니다. 판매자는 소비자에게 손해배상이나 위약금(계약 해지료 및 수수료)을 청구할 수 없습니다.

6) 소비생활센터와 현재의 소비생활 상담창구

상품이나 서비스 등 소비생활 전반에 관한 불만사항이나 문의 (쿨링오프에 대한 것도 포함) 및 상담을 전문 상담원이 대응합니다. 걱정이 될 때는 혼자 고민하지 말고 상담해 보도록 합시다.

◎ 소비생활 상담창구 목록

◆ 소비자 핫라인 0570-064-370

※ 음성 가이드의 지시를 따르십시오. 주거지의 우편번호를 입력하면 시정촌 또는 도도부현의 소비생활 센터, 상담창구 등으로 연결됩니다.

◆ 미야기현 소비생활센터 022-261-5161

센다이시 아오바쿠 혼쵸우 3-8-1 미야기현청 1층
 ※ 상담시간 : 월~금 9:00~17:00 / 토~일 9:00~16:00

◆ 센다이시 소비생활센터 022-268-7867

센다이시 아오바쿠 이치방쵸우 4-11-1 141 빌딩 5층
 ※ 상담시간 : 매일 9:00~18:00 (연말연시 제외)

이 밖에도 미야기현의 각 지방 진흥 사무소나 시정촌에도 소비생활 상담창구가 있습니다.

일본어로 상담하기가 어려울 경우에는...

◆ 미야기 외국인 상담센터 022-275-9990 으로 전화하십시오.

【가능한 언어, 요일】

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 중국어, 한국어, 영어 | 월요일~금요일 |
| <input type="checkbox"/> 타갈로그어 | 수요일 |
| <input type="checkbox"/> 포르투갈어 | 금요일 |



「かわら版」とは、日本の江戸時代に作られていた、さまざまなニュースを一枚刷りにした印刷物のことです。

“瓦版”是日本江户时代发行的一种出版品的名称。
 「카와라반」이란, 일본 에도(江戸)시대 때 만들어진 여러가지 뉴스를 한장의 종이에 나타낸 인쇄물을 말합니다.

“Kawaraban” was created during Japan’s Edo Period as a one sheet, printed material featuring different news.

“Kawaraban” foi criado durante o Período Japonês Edo como um folheto, onde eram impressos diversos artigos em formato semelhante aos atuais jornais.

MIA 多言語かわら版 Vol.43

編集・発行：公益財団法人宮城県国際化協会

(Miyagi International Association)

〒981-0914 仙台市青葉区堤通雨宮町 4-17

宮城県仙台合同庁舎 7階

電話：022(275)3796 Fax：022(272)5063

E-mail：mail@mia-miyagi.jp

Website：http://mia-miyagi.jp/