

您在为消费纠纷烦恼吗？

消費者トラブルで困っていませんか？

中文
中国語版



没弄清是怎么回事，
就在合同书上签字了。

わからないけど、契約書にサイン
してしまった。

与以前听到的
说明不一样。

聞いていた話と違う。



没打算签合同，却…

契約したつもりはないのに…



签合同前
一定要确认!!

契約の前に必ず確認!!

避免消费纠纷的 8 个要点

消費者トラブルを防ぐための8つのポイント

1. 拒绝不足凭信的话

あやしげな話はお断り

2. 拒绝时要态度明确

断るときにはハッキリと

3. 不要轻信花言巧语

うまい話にはご用心

4. 客观地思考

客観的に考えて

5. 仔细确认合同书

契約書はじっくり確認

6. 为难的时候找人商量

困ったら誰かに相談

7. 仔细确认关于解除合同及退货事项

解約や返品についてよく確認

8. 最后再慎重考虑一次

最後にもう一度考えて

即使这样，还是签了
合同的话…

それでも契約してしまったら…



有冷却期制度！

クーリング・オフ制度があります！

「冷却期制度」是指在签订合同以后，给消费者冷静下来（Cooling off）重新考虑的时间，在一定的期限内可以无条件解除合同的特别制度。

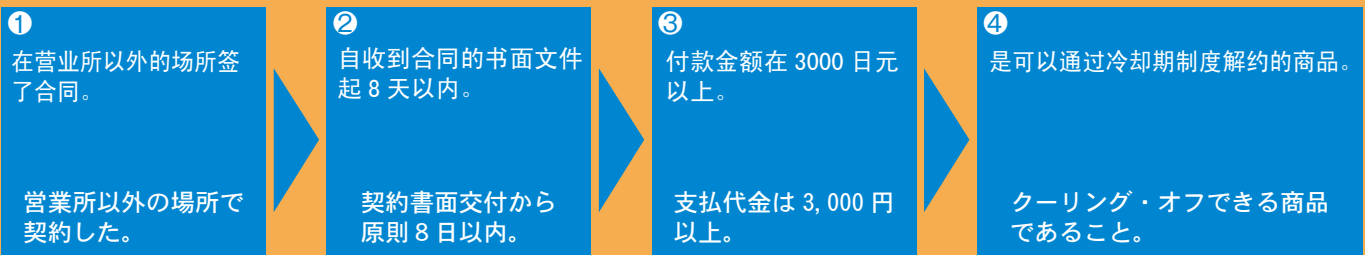
「クーリング・オフ」とは契約した後、頭を冷やして（Cooling off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことです。

如果是自己前往商店购买的商品，或是通过邮购而签订的合同，则不能利用冷却期制度。

自ら店に出向いて購入した商品や、通信販売で契約した場合は、クーリング・オフはできません。

利用冷却期制度的方法／在被上门推销的情况下

クーリング・オフの方法／訪問販売の場合



⑤ 冷却期制度解约务必使用书面形式。
クーリング・オフは必ず書面で書くこと。

最好用日语书写通知。关于通知的书写方法，可以去背面记载的咨询窗口咨询。

通知は日本語で書いた方が望ましい。通知の書き方等については、裏面相談窓口で相談できます。



可以通过冷却期制度来解约的合同和期限

クーリング・オフできる契約と期間

邮购函售不属于适用对象

通信販売は対象外

交易内容 取引内容	适用对象 適用対象	期限 期間
上门推销 訪問販売	在店铺以外的场所签订的指定商品・权利・服务的合同 店舗外での指定商品・権利・役務の契約	8天 8日間
电话劝诱推销 電話勧誘販売	由销售方来电，签订的指定商品・权利・服务的合同 業者からの電話による、指定商品・権利・役務の契約	8天 8日間
提供特定长期服务 特定継続的役務提供	美容院・语言学校・家庭教师・补习班・电脑教室・婚姻介绍所这些行业提供的特定服务（包括在店铺签订的合同） エステ・語学学校・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス（店舗契約を含む）	8天 8日間
连锁销售交易 （传销） 連鎖販売取引（マルチ商法）	所有的商品・服务（包括在店铺签订的合同） すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20天 20日間
以提供业务为诱饵进行销售交易（副业。以试用商品为诱饵进行销售交易） 業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	所有的商品・服务（包括在店铺签订的合同） すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20天 20日間

为难的时侯…不要犹豫请来咨询！
不要一个人烦恼，请来电话。

困ったときは…迷わず相談を！
一人で悩まずお電話下さい。

能用外语咨询的窗口 外国語で対応できる相談窓口

咨询窗口 相談窓口	电话号码 電話番号	咨询时间 相談時間			对应语言 対応言語
(公財) 栃木县国际交流协会 (公財) 栃木県国際交流協会	028-627-3399	周二~周六	火曜日~土曜日	9:00 ~ 16:00	英英・葡ポ・西ス 其他语言需事先商量 (その他は要相談)
NPO 法人宇都宫市国际交流协会 宇都宫 (UTSUNOMIYA) 表参道广场 5 楼	028-616-1564	周一	月曜日	15:00 ~ 18:00	葡ポ・西ス
		周二	火曜日	15:00 ~ 18:00	中中
		周三	水曜日	15:00 ~ 18:00	泰タイ
NPO 法人宇都宫市国际交流协会 (うつのみや表参道スクエア 5 階)		周五	金曜日	15:00 ~ 18:00	英英
		第四个星期日 (预约制)	第 4 日曜日 (予約制)	15:00 ~ 18:00	英英・中中・葡ポ・西ス・泰タイ
宇都宫市政府 2 楼 (宇都宫市役所 2 階)	028-632-2834	周四	木曜日	9:00 ~ 12:00 14:00 ~ 17:00	葡ポ・西ス
		第二个星期四	第 2 木曜日	9:00 ~ 12:00 14:00 ~ 17:00	中中 英英・泰タイ
栃木市国际交流协会 栃木市国際交流協会	0282-25-3792	周一~周六	月曜~土曜日	9:00 ~ 17:00	英英・西ス・中中
鹿沼市国际交流协会 鹿沼市国際交流協会	0289-63-2264	周一~周五	月曜日~金曜日	9:00 ~ 17:00	西ス・葡ポ
小山市外国人咨询室 小山市外国人相談室	0285-22-9439	周一~周五	月曜日~金曜日	8:30 ~ 17:15	西ス・葡ポ
真冈市国际交流协会 真岡市国際交流協会	0285-83-8719	周一~周五	月曜日~金曜日	8:30 ~ 17:15	西ス・葡ポ

消费生活中心 (只能用日语咨询) 消費生活センター (日本語での相談のみ)

栃木县消费生活中心 栃木県消費生活センター		电话号码 電話番号	028-625-2227	咨询时间 相談時間	周一~周六 月~土	9:00 ~ 17:00	
市町村 市町村	电话号码 電話番号	咨询时间 相談時間		市町村 市町村	电话号码 電話番号	咨询时间 相談時間	
宇都宫市 宇都宮市	028-616-1547	平日	平日	大田原市 大田原市	0287-23-6236	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
		周六日节假日是	土日祝日			周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
足利市 足利市	0284-73-1211	周一~周五	月~金	那须盐原市 那須塩原市	0287-63-7900	周一~周五	月~金 8:30 ~ 17:00
			9:00 ~ 16:00				
栃木市 栃木市	0282-23-8899	周一~周五	月~金	樱 (SAKURA) 市 さくら市	028-681-2575	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
			9:00 ~ 16:00				
佐野市 佐野市	0283-61-1161	周一~周五	月~金	那须乌山市 那須烏山市	0287-83-1014	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:30
			9:00 ~ 16:00				
鹿沼市 鹿沼市	0289-63-3313	周一~周五	月~金	下野市 下野市	0285-44-4883	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 17:00
			9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00				
日光市 日光市	0288-22-4743	周一~周六	月~土	壬生町 壬生町	0282-82-1106	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
			10:00 ~ 17:00				
小山市 小山市	0285-22-3711	周一~周五	月~金	野木町 野木町	0280-23-1333	周一~周五	月~金 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
			9:00 ~ 16:00				
真冈市 真岡市	0285-84-7830	周一~周五	月~金	那须町 那須町	0287-72-6937	周一~周四	月~木 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00
			9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00				

消费者热线 (拨打全国共通电话号码, 可以为您连接到就近的咨询窗口)
消費者ホットライン (全国共通の電話番号からお近くの相談窓口につながります)

电话号码
電話番号 0570-064-370

* 对应语言的简称 英: 英语 / 葡: 葡萄牙语 / 西: 西班牙语 / 中: 中文 / 泰: 泰语
* 对应语言的省略记号 英: 英語 / 葡: ポルトガル語 / 西: スペイン語 / 中: 中国語 / タイ: タイ語