

Involved in trouble as a customer?

消費者トラブルで困っていませんか？

English
英語版



I signed a contract that I am not sure about.

わからないけど、契約書にサインしてしまった。

That is not what I heard.

聞いていた話と違う。



I never meant to enter into a contract...

契約したつもりはないのに...



Be sure to check
the contract
before entering into it!!
契約の前に必ず確認!!

Eight Points to Prevent a Customer from Getting Involved in Trouble.

消費者トラブルを防ぐための8つのポイント

1. Say “No.” to suspect offers.

あやしげな話はお断り

2. Clearly say “No” when you refuse.

断るときにはハッキリと

3. Be careful with persuasive sales talk..

うまい話にはご用心

4. Take an objective view.

客観的に考えて

5. Check the contract carefully.

契約書はじっくり確認

6. Consult with someone when you are in trouble.

困ったら誰かに相談

7. Carefully check about cancellation and returning of goods.

解約や返品についてよく確認

8. Think again before your final decision.

最後にもう一度考えて

If you have entered into a
contract nevertheless...

それでも契約してしまったら...



A Cooling-off Right is Available !

クーリング・オフ制度があります！

The “cooling-off” period is a special right which gives consumers the opportunity to “cool off” i.e. to reconsider specific purchases, and cancel the purchase contract unconditionally within that period.

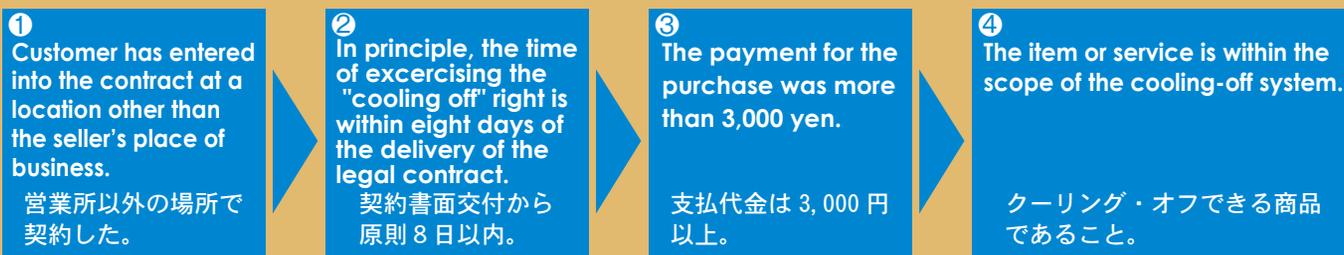
「クーリング・オフ」とは契約した後、頭を冷やして（Cooling off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことです。

The cooling-off right can not be applied when the customer went to a store for the purchase or when the customer entered into the purchase contract through mail order.

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。

Requirements for Using the Cooling-off Right (in the Case of Door-to-door Sales)

クーリング・オフの方法／訪問販売の場合



⑤ The cooling-off right is required to be applied for through written documents.

クーリング・オフは必ず書面で書くこと。

The cancellation notice is desirably written in Japanese. Please contact a representative listed on the back cover for advice on how to apply.

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。



Contracts and Periods to which the Cooling-off Right Can be Applied.

クーリング・オフできる契約と期間

Mail order is not covered.

通信販売は対象外

Type of Transaction 取引内容	Applicable Matters 適用対象	Period 期間
Door-to-door Sales 訪問販売	Contracts for specific commodities /rights /services at a location other than the seller's place of business 店舗外での指定商品・権利・役務の契約	8 days 8 日間
Telemarketing 電話勧誘販売	Contracts for specific commodities /rights /services by telephone from the seller 業者からの電話による、指定商品・権利・役務の契約	8 days 8 日間
Specific Continuous Service Offers 特定継続的役務提供	Continuous service contracts for beauty salons /foreign language classes /private preparatory schools /tutors; (includes contracts at the seller's place of business) 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 days 8 日間
Chain Sales(Multi-level Marketing / Network Marketing) 連鎖販売取引（マルチ商法）	All commodities and services (includes contracts at the seller's place of business) すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20 days 20 日間
Business Opportunity Related Sales Transactions (Side Job/Monitor Marketing) 業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	All commodities and services (includes contracts at the seller's place of business) すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20 days 20 日間

When You are in Trouble...Please Don't Hesitate to Consult! 困ったときは…迷わず相談を! Don't Worry Alone. Please Call. 一人で悩まずお電話下さい。

Foreign Language Consultation Services 外国語で対応できる相談窓口

Consultation Counters 相談窓口	Phone 電話番号	Consultation 相談時間	Languages 対応言語
Tochigi International Association (公財) 栃木県国際交流協会	028-627-3399	Tuesday to Saturday 火曜日～土曜日 9:00 - 16:00	E 英・P ポ・S ス Other languages on request (その他は要相談)
Utsunomiya City International Association (5th Fl., Utsunomiya Omotesando Square) NPO 法人宇都宮市国際交流協会 (うつのみや表参道スクエア 5 階)	028-616-1564	Monday 月曜日 15:00 - 18:00 Tuesday 火曜日 15:00 - 18:00 Wednesday 水曜日 15:00 - 18:00 Friday 金曜日 15:00 - 18:00 4th Sunday 第 4 日曜日 15:00 - 18:00 (Appointment necessary)(予約制)	P ポ・S ス C 中 Thai タイ語 E 英 E 英・C 中・P ポ・S ス・Thai タイ語
2nd Fl., Utsunomiya City Hall (宇都宮市役所 2 階)	028-632-2834	Thursday 木曜日 9:00 - 12:00 14:00 - 17:00 2nd Thursday 第 2 木曜日 9:00 - 12:00 14:00 - 17:00	P ポ・S ス C 中 E 英・Thai タイ語
Tochigi City International Exchange Association 栃木市国際交流協会	0282-25-3792	Monday to Friday 月曜～金曜日 9:00 - 17:00	E 英・S ス・C 中
Kanuma International Friendship Association 鹿沼市国際交流協会	0289-63-2264	Monday to Friday 月曜日～金曜日 9:00 - 17:00	S ス・P ポ
Oyama City Foreigner's Consulting Room 小山市外国人相談室	0285-22-9439	Monday to Friday 月曜日～金曜日 8:30 - 17:15	S ス・P ポ
Moka International Association 真岡市国際交流協会	0285-83-8719	Monday to Friday 月曜日～金曜日 8:30 - 17:15	S ス・P ポ

Consumer Affairs Centers (Consultation in Japanese only) 消費生活センター (日本語での相談のみ)

Tochigi Consumer Affairs Center 栃木県消費生活センター		Phone 電話番号	028-625-2227	Consultation 相談時間	Mon to Sat 月～土 9:00 - 17:00
Municipality 市町村	Phone 電話番号	Consultation 相談時間	Municipality 市町村	Phone 電話番号	Consultation 相談時間
Utsunomiya 宇都宮市	028-616-1547	Weekdays 平日 9:00 - 17:30 Sat, Sun & national holidays 土日祝日 9:00 - 16:30	Otawara 大田原市	0287-23-6236	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
Ashikaga 足利市	0284-73-1211	Monday to Friday 月～金 9:00 - 16:00	Yaita 矢板市	0287-43-6755	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
Tochigi 栃木市	0282-23-8899	Monday to Friday 月～金 9:00 - 16:00	Nasushiobara 那須塩原市	0287-63-7900	Monday to Friday 月～金 8:30 - 17:00
Sano 佐野市	0283-61-1161	Monday to Friday 月～金 9:00 - 16:00	Sakura さくら市	028-681-2575	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
Kanuma 鹿沼市	0289-63-3313	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00	Nasukarasuyama 那須烏山市	0287-83-1014	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:30
Nikko 日光市	0288-22-4743	Monday to Saturday 月～土 10:00 - 17:00	Shimotsuke 下野市	0285-44-4883	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00
Oyama 小山市	0285-22-3711	Monday to Friday 月～金 9:00 - 16:00	Mibu 壬生町	0282-82-1106	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
Moka 真岡市	0285-84-7830	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00	Nogi 野木町	0280-23-1333	Monday to Friday 月～金 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
			Nasu 那須町	0287-72-6937	Monday to Thursday 月～木 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00

Consumer Hotline (This number is dialable all over Japan and connects you to your local Consumer Affairs Center.)
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)

Phone
電話番号 0570-064-370

* Abbreviations for languages E: English / P: Portuguese / S: Spanish / C: Chinese / Thai: Thai
* 対応言語の省略記号 英: 英語 / ポ: ポルトガル語 / ス: スペイン語 / 中: 中国語 / タイ: タイ語