



사례 1 **1** **1** **1**

통신판매를 통해 물건을 샀는데, 이미지와 다른 것이 왔다.

通信販売<テレビ 本 インターネットなど>で 買い物をしたが 考えていたものと 違うものが 届いた。

통신판매는 쿨링오프(※)를 할 수 없지만, 반품할 수 있는 경우도 있습니다.

通信販売<テレビ 本 インターネットなど>での 買い物は クーリング・オフ(※)が できませんが 品物を 送り返すことができる 場合もあります。

사업자에게 문의해 보겠습니다.   
 小店の人に きいてみます。



상담원   
 相談員<話を 聞いてくれる人>

상담자   
 相談者<話を する人>

※ 쿨링오프   
 일정 기간 내에 서면으로 신청하면 조건 없이 계약을 해지할 수 있는 제도

※ 쿠틀링·오프   
 決められた あいだに 文書<書きもの>で 伝えれば 条件なしで 契約<決めごと>を やめることができる 制度<決まり>

정보 제공   
 스스로 문제를 해결할 수 있는 경우   
 ⇒ 제도의 개요 등을 안내

정보 제공   
 自分の 力で トラブルを 解決できる 場合   
 ⇒ 制度<決まり>의 内容などを 説明します。

사례 2 **2** **2** **2**

지인으로부터 '팔면 쉽게 돈을 벌 수 있다' 는 말을 듣고 건강 식품을 구입했지만, 결국 대량의 재고를 떠안고 빚만 남았다.

知り合いから 「売れば 簡単に もうかる」と 言われて 健康食品を たくさん 買ったが 売れずに 損をした。

계약서류를 가지고 왔습니다.

契約を したときに もらった 書類を 持ってきました。

상담원   
 相談員<話を 聞いてくれる人>



상담자   
 相談者<話を する人>

흔히 말하는 '멀티 상법(다단계 판매)'(※)입니다. 중도 해약할 수 있습니다.

いわゆる 「マルチ商法」(※)です。途中で 契約<決めごと>を やめることができます。

※ 멀티 상법(다단계 판매)   
 판매조직의 회원이 지인을 차례로 권유하여 연쇄적으로 상품을 판매하는 방식.

※ 멀티 상법   
 決められた あいだに 文書<書きもの>で 伝えれば 条件なしで 契約<決めごと>を やめることができる 制度<決まり>

조언   
 해결방법을 모르는 경우   
 ⇒ 자세하게 이야기를 듣고 개별적으로 어드바이스

조언   
 解決する 方法が わからない 場合   
 ⇒ 詳しく 話を 聞いて 一人ひとりに アドバイス します。

사례 3 **3** **3** **3**

에스테틱 살롱의 무료 체험에 갔더니 화장품을 권해서 여러 개를 구입. 나중에 해약을 원했지만 거절당했다.

エステティックサロンの タダで できる サービスを 利用したら 化粧品を 勧められて いくつも 買った。何日か 過ぎてから 契約<決めごと>を やめたいと 伝えたが 断られた。

계약 시의 상황을 자세히 알려주세요.

契約を したときのことを 詳しく 教えてください。

화장품도 반드시 필요하다고 해서...

化粧品も 必要と 言われて...

상담원   
 相談員<話を 聞いてくれる人>

사업자   
 事業者<小店の人>



상담자   
 相談者<話を する人>

오해가 있었던 것 같습니다.

わたし かんちが 私が 勘違いを していたようです。

상담자분의 이야기를 들어보니, 이번과 같은 경우에는 쿨링오프를 할 수 있는 것 아닙니까?

相談者の 話を 聞くと 今回の 場合は クーリング・オフが できるのでは ないですか?

알선   
 사업자와의 교섭이 필요한 경우   
 ⇒ 양쪽의 이야기를 듣고 공정한 입장에서 해결을 촉진

알선   
 事業者<小店の人>と 話合いが 必要な 場合   
 ⇒ 事業者<小店の人>と 相談者<話を する人>の 話を 聞いて 正しく 解決できるようにします。