

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には、 「クーリング・オフ」制度を 利用しましょう!

クーリング・オフとは、訪問販売などの特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約解除できる制度です。事業者などから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。

クーリング・オフ手順の手順

1 契約書面を受け取った日を含めて8日
または20日以内に書面で通知します。

2 ハガキに書いて、両面をコピーします。
コピーは大切に保管してください。

3 ハガキは「特定記録郵便」または
「簡易書留」で送ります。

4 支払ったお金は、全額返金を要求できま
す。商品の引取り料金は事業者負担です。

ハガキの書き方の例

通知書

次の契約を解除します。
契約年月日：平成〇〇年〇月〇日
商品名：〇〇〇〇
契約金額：〇〇〇〇円
販売会社：株式会社××××
□□営業所
担当者 △△△△
支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。
平成〇〇年〇月〇日
東京都〇〇市〇〇町〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

詳細はこちら



クーリング・オフができる期間は以下のとおりです。

訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等)、特定継続的役務提供
(エステティックサロン、語学教室等)、電話勧誘販売、訪問購入(いわゆる訪問買取)

8日間

業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)、連鎖販売取引
(マルチ商法)

20日間

- ◆通信販売は、原則クーリング・オフができません。
- ◆消耗品(化粧品・健康食品)で使用した分は、原則クーリング・オフができません。

**クーリング・オフの適用には条件があるので、
詳しくは消費生活センターに相談してください。**

消費者団体

消費者団体との協働の推進

- ✓ 消費者意識の啓発、消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として東京都と消費者団体が協働して、東京都の消費者月間である10月を中心に、年間を通じて、シンポジウムや交流フェスタなど、消費生活に関する各種イベントを実施します。

東京都消費者月間事業



特定適格消費者団体への総合的な支援

- ✓ 集团的消費者被害回復訴訟制度を都民に広く周知するとともに、都内の特定適格消費者団体が被害回復関係業務を円滑に遂行できるよう、必要な相談情報の提供や訴訟資金の貸付けなどの総合的な支援を行うことで、消費者の被害回復を促進します。

訴訟制度の詳細はこちら



事業者・事業者団体

コンプライアンス向上のための取組の支援

- ✓ 事業者の方々が不適正な取引行為を行わず、適切な商品やサービスの実践など、法令を遵守した事業活動に取り組んでいけるよう、専門家による法律や違反事例の解説を取り入れたコンプライアンス講習会を集合形式、出前形式により開催します。
- ✓ 特定商取引法や景品表示法について、クイズ形式により気軽に学べるeラーニングサイト「クイズで学ぶ法令遵守」を「東京くらしWEB」上で提供し、企業等のコンプライアンス意識向上や社内研修等の取組での活用を促します。

事業者における消費者教育の促進

- ✓ 東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を企業に派遣し、新入社員や中堅社員、退職前の社員向け等対象者ごとに様々なテーマの出前講座を実施するなど、事業者による従業員への消費者教育を支援します。

消費者被害を防止するために

悪質商法のトラブルは意外と身近に潜んでいる

「自分は関係ない」「私は大丈夫」と考えがちな悪質商法被害。悪質商法等のトラブルは意外と身近に潜んでいます。最近は、より巧妙に、より悪質になってきています。

「絶対にもうかる」そんなウマイ話はない

「仮想通貨は必ず値上がりするから、確実にもうかる」と勧められ、トラブルとなる事例が発生しています。

仮想通貨は、法定通貨と異なり、誰かがその価値を保証するものではありません。需要と供給など様々な要因で価格が変動するため、必ず値上がりするわけではなく、当然価格が下がるリスクもあります。

仮想通貨のリスク等を十分に理解・検討した上で、判断する必要があります。

「お試し」「無料」の言葉にも注意が必要

インターネットなどの通信販売で、1回だけのつもりでお試しで申し込んだところ所定の回数購入しなければならない定期購入だったり、「無料で点検します」との勧誘に点検を依頼し、その後高額な工事契約をさせられる被害が発生しています。

「お試し」や「無料」といった言葉に惑わされず、申込みの際に契約内容をよく確認したり、不安をあおる勧誘には、家族に相談したり、複数の業者に見積りをとるなど、慎重に検討しましょう。

身に覚えのない請求は無視をする

実在する事業者を装って、ショート・メッセージ・サービス(SMS)で架空の利用料金等を請求する手口による被害が発生しています。

身に覚えのない架空請求が届いても、連絡をせず、無視しましょう。

おかしいなと思ったら、消費生活センターへ相談

少しでも「おかしいな」「悪質商法かな」と思ったら、ひとりで悩まず、すぐにお近くの消費生活センターへご相談ください。

利殖商法



トラブルを避けるポイント

儲け話を安易に信じず、家族や友人に相談するなど、慎重に検討しましょう！

架空請求(SMS)



トラブルを避けるポイント

「連絡がなければ法的措置をとる」など、利用した覚えのない有料サイトの未払料金などの架空請求が届いても、連絡せずに無視しましょう！

身近な事故を防止するために

商品は正しく使用しましょう

商品は、誤った使い方や通常の使用方法と異なる使い方をすると、思わぬ事故につながる場合があります。商品を使用する際は、説明書や使用上の注意等をよく読んで正しく使用しましょう。

ちょっとした工夫、気配りが事故を防ぎます

高齢者であれば、段差など転倒の危険となる箇所はないか、子供であれば、手の届くところに誤飲やけがにつながる危険なものはないかなど、家庭内の環境を再確認し、家庭の状況に合った事故を減らす工夫をしましょう。

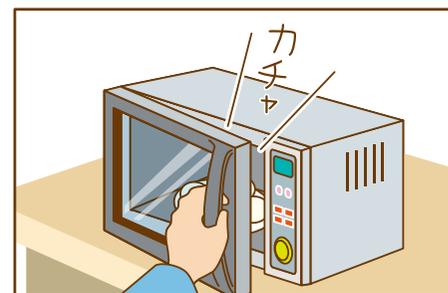
子供は、昨日できなかったことが今日できるようになります

子供の成長は目覚ましく、「まだできない」と思っていたことが突然出来るようになったりします。「次は何ができるようになるか？」を予測すると、安全対策をとりやすくなります。

商品の使用でけがをしたら、消費生活センターにも相談しましょう

商品の使用方法を守って使用したのにけがをした、又はしそうな場合、メーカーのお客様相談室に相談するとともに、消費生活センターにも相談しましょう。消費生活センターに同じような事故やけがなどの情報が集まると、行政が同じような事故等を防ぐための対策の検討に役立ちます。

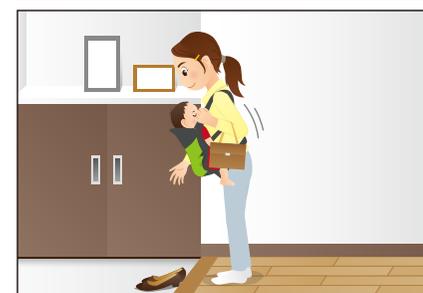
電子レンジを安全に使おう！



事故を防ぐポイント

- ・電子レンジで卵や栗・エビなど殻のついた食べ物を温めると破裂する危険があります。
- ・電子レンジの庫内で発火したとき、扉を開けると、急激に炎の勢いが増すおそれがあるので、慌てて扉を開けないようにしましょう。

抱っこひもからの転落に注意！



事故を防ぐポイント

- ・抱っこひもの着け外しは、しゃがんだり、椅子に座るなど、低い姿勢で行いましょう。
- ・抱っこひもを着けたまま前かがみをするときは、赤ちゃんが倒れないように手を添えましょう。

エシカル(倫理的)消費

エシカル(倫理的)消費とは



わ たしたちは、日々いろいろなものを消費して生活しています。例えば、買い物をするとき、買おうとするものの価格、品質、安全性以外に、どのように作られたかなどの背景や、自らの消費行動が現在及び将来にわたって環境や社会に及ぼす影響を考えたことがありますか？

エシカルとは「倫理的」という意味で、人や社会、環境に配慮した消費行動のことを「エシカル(倫理的)消費」といいます。

エシカル消費の例

- ◎ 環境に配慮した商品やリサイクル製品を購入する
- ◎ 地元の農産物を消費する(地産地消)
- ◎ 被災地の生産物を購入する(被災地支援)
- ◎ 福祉施設で作られた製品を購入する(障害者の自立支援)
- ◎ フェアトレード商品を購入する
- ◎ 必要な食品を必要なときに必要な量だけ購入する(食品ロスの削減) など



エシカル消費をはじめよう

エシカル消費につながる行動は、わたしたちの身近なところにも様々あります。持続可能な社会の実現に向けて、自らの消費行動を一度考えてみませんか。

毎日の行動のなかで、ちょっとしたことから無理のない範囲でエシカル消費をはじめてみましょう。

関連記事「生産者と消費者をつなげるエシカルな消費スタイル」▶▶



身近で見かけるエシカル消費に関連する認証ラベル

み さんの身近で見かけるエシカル消費に関連する認証ラベルを紹介します。



エコマーク

「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル



MSC認証

持続可能で、環境に配慮した漁業で獲られた水産物の証、MSC「海のエコラベル」



FSC®認証

適切に管理された森林の木材とその木材から作られた製品であることを証明する認証ラベル



国際フェアトレード認証

開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す国際フェアトレードの認証ラベル



GOTS (オーガニック・テキスタイル世界基準)

オーガニックのコットン、ウール、麻、絹などの原料から環境的・社会的に配慮した方法で作られた繊維製品につけられる認証ラベル

このほかにも、エシカル消費に関連する認証ラベルはたくさんあります。みなさんも、どのような商品に、どのような認証ラベルが付いているか、探してみてください。

エシカル消費に関連する都の施策

エシカル消費の理解の促進

● 特設ページの作成

「エシカル(倫理的)消費」の理念を、広く都民に普及啓発し、理解の促進を図るため、「東京暮らしWEB」上にエシカル消費に関する特設ページを作成します。



● エシカル消費の動画制作

エシカル消費をわかりやすく紹介する動画を制作し、東京都公式動画チャンネル「東京動画」での配信や街頭ビジョンでの放映などを行います。



● 様々な機会やツールを活用した普及啓発

若者が集まるイベントでの普及啓発、リーフレット等の作成、講座の開催など、様々な機会やツールを活用して、都民へのエシカル消費の理解の促進を図っていきます。



消費生活に関連する重要なキーワード

持続可能な開発目標 (SDGs)

平成27年9月に「国連持続可能な開発サミット」において、「持続可能な開発目標 (SDGs)」を中核とする「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が採択されました。持続可能な開発目標の17の目標のうち、目標12では、「持続可能な生産・消費形態を確保する」が掲げられ、人々があらゆる場所において、持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つようにすることなどが盛り込まれています。

12 つくる責任
つかう責任



(出典) 国際連合広報センターホームページから引用

福祉施設の自主製品の普及



都内3か所(都庁店、丸井錦糸町店、伊勢丹立川店)において、福祉施設の自主製品(雑貨)を販売するトライアルショップ「KURUMIRU」を運営し、自主製品の販路拡大や、製品の魅力を最大限に引き出す商品開発等を推進しています。



▲ KURUMIRU 都庁店

！詳細はこちら！



被災地支援につながる商品等の購入促進

- ◎ 鉄道事業者、他の自治体等様々な団体と連携し、福島県産品と観光への風評被害払拭に向けて、産直市の開催や専用ポータルサイトでの情報発信を展開しています。
- ◎ 都が主催する大規模なイベント等において、福島県、宮城県、岩手県の県産品販売等を行っています。

！詳細はこちら！



▲ 「ふくしま ↔ 東京キャンペーン」ロゴマーク



相談窓口

消費生活相談

消費者ホットライン (局番なし) 188

※お近くの消費生活相談窓口につながります

東京都消費生活総合センター

- ✓消費生活相談 03(3235)1155
- ✓高齢者被害110番 03(3235)3366
- ✓架空請求110番 03(3235)2400
- ✓高齢消費者見守りホットライン 03(3235)1334

月曜日～土曜日 午前9時から午後5時まで
(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

区市町村の消費生活相談窓口

お住まいの区市町村でも相談を受け付けています。
区市町村によって受付時間が異なるため、詳細は以下のホームページ
をご覧ください。

23区



市・町



不動産取引相談(宅地建物取引業法関係)

東京都都市整備局住宅政策推進部不動産課

指導相談担当 03(5320)5071

月曜日～金曜日(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)
面談相談:午前9時から午前11時まで、午後1時から午後4時まで
電話相談:午前9時から午後5時30分まで

賃貸住宅に関する相談、不動産取引の事前相談

東京都都市整備局住宅政策推進部不動産課

賃貸ホットライン 03(5320)4958

月曜日～金曜日(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)
面談相談:午前9時から午前11時まで、午後1時から午後4時まで
電話相談:午前9時から午後5時30分まで

多重債務に関する相談

東京都消費生活総合センター

03(3235)1155

月曜日～土曜日 午前9時から午後5時まで
(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

東京都生活再生相談窓口(多重債務者生活再生事業)

03(5227)7266

月曜日～金曜日 午前9時30分から午後6時まで
(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

こどものネット・ケータイのトラブル相談

こたエール(東京子どもネット・ケータイヘルプデスク)

インターネットなやみゼロに
0120-1-78302 (平成30年4月1日から)

月曜日～金曜日 午前9時から午後6時まで
土曜日 午前9時から午後5時まで
(祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

メール相談 24時間いつでも受付中



こたエール



東京都消費生活総合センター

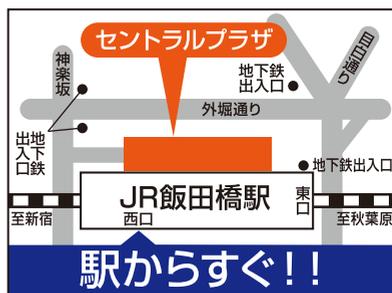
〒162-0823

東京都新宿区神楽河岸1-1

セントラルプラザ16階

消費生活相談

[受付時間]月～土曜・午前9時～午後5時
(日・祝日・年末年始はお休みです。)



☎03-3235-1155

消費者ホットライン

(局番なし)



い や や !
1 8 8

泣 き 寝 入 り !

お近くの消費生活相談窓口につながります。



東京都

こちらのシールをはがして使ってください。
冷蔵庫など目立つ所に貼っておきましょう。