

●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、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ手続きの
手順

契約書面を受け取った日を含めて8日以内
(例外もあります)に、書面で通知します。

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。

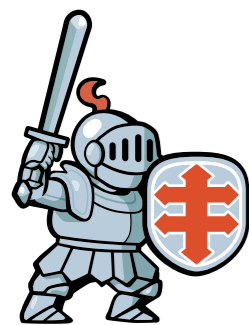
ハガキは「特定記録郵便」か
「簡易書留」で送ります。

支払ったお金は全額返金されます。
商品の引き取り料金は業者負担です。

※電子メール等の電子媒体で通知することもできます。その場合は、送信メールや画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

ハガキの書き方(例)

通知書
次の契約を解除します。
契約年月日 令和0年0月0日
商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇〇〇〇〇
〇〇〇営業所 担当者〇〇
支払った代金〇〇〇円を返金し、
商品を引取ってください。
令和0年0月0日
東京都〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名〇〇〇〇



クーリング・オフができる場合・期間など
詳しくは消費生活センターへ

●クーリング・オフ期間を過ぎていても、
専門の相談員が問題解決の方法を一緒に探します。
あきらめないで、まずは相談を!

困ったときは、お近くの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
※日・祝日・年末年始休み
〒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

☎03-3235-1155

受付時間:月~土曜 午前9時~午後5時

お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン 局番なし ☎188

相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口によって異なります。

消費生活センターって
どんなところ?

消費生活センターでは、消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門の消費生活相談員を配置し、トラブル解決のための助言、あっせん(消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け)、情報提供などを行っています。

本人だけでなく、家族やヘルパーなど周りの人からの通報や問い合わせも受け付けています。



土曜日も相談できます

高齢者の消費者被害のご相談は

高齢者被害110番

☎03-3235-3366

ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー
等からの通報・問い合わせは

高齢消費者見守りホットライン

☎03-3235-1334

お近くの消費生活相談
窓口につながります

消費者ホットライン

局番なし ☎188

または

東京都消費生活総合センター

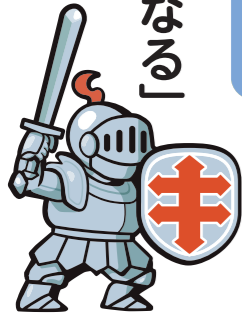
消費生活に関わる
東京都の情報サイト 東京くらしWEB 検索
www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/



「おかしい?」と思ったら、まず相談! “きをつけ”と“みまもり”で悪質商法被害防止!

点検商法

「このままだと大変なことになる」
など不安をあおる文句で
契約を迫られた!



きをつけ
ポイント

- その場で判断しない。
- 少しでも「おかしい」とと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談する。

みまもり
ポイント

- 見慣れない工業者がたびたび出入りしていないか気にかける。「本当に必要な?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。

❗ 外壁・床下などでも 無料点検によるトラブルがあります。

通信販売トラブル

「お試し価格」で購入したら、
「定期購入が条件」だった!



きをつけ
ポイント

- SNSやネット上の「お得」「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。
- 通信販売で商品を購入する際は、注文する前に購入・返品条件をよく確認する。

みまもり
ポイント

- 見慣れない商品が増えたり、定期的に同じ商品が届いていないか気にかける。

❗ 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。



インターネット接続回線の契約トラブル

「安くなるはずが、
前より高額になった!」



きをつけ
ポイント

- 事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- 必要がなければきっぱり断る。

みまもり
ポイント

- 見慣れない契約書や請求書がないか気にかける。

❗ 通信回線契約は、クーリング・オフ制度の適用がありません。電気通信事業法により「初期契約解除制度」などの類似した制度があります。

架空・不当請求



きをつけ
ポイント

- 相手の電話番号が記載されていても、絶対に連絡しない。
- 連絡してしまい金銭を要求されても、絶対に支払わない。

❗ SMSのほか、はがきなどを送りつける手口もあります。
東京都消費生活総合センター ☎03-3235-2400
架空請求専用電話

水回り修理トラブル



きをつけ
ポイント

- あせって修理を依頼しない。
- 日頃から信頼できる事業者を探しておく。

「格安修理」のはずが、
高額請求に!