

消費生活相談事例集

令和2年度

相談してください

こまったな...
どうしよう...



わたしたちが
力になります！

清瀬市消費生活センター
042-495-6212

(相談専用ダイヤル)

清瀬市の消費者行政について

清瀬市消費生活センターは平成9年に開設され、24年が経過しました。その間に消費生活を取り巻く環境は大きく変化し、複雑な消費者トラブルが増加しています。スマートフォンが普及し、誰もが気軽にインターネットを使って、さまざまな情報を得ることができるようになった反面、架空請求や不当請求などの悪質なトラブルに巻き込まれる消費者が増えています。特に昨年より新型コロナウイルス感染拡大防止対策の一環であるステイホームにより、インターネットを利用して購入した商品などのトラブルが増加しています。

令和元年度の清瀬市の消費生活相談は1,165件、60歳以上の方からの相談が50%を超えています。悪質事業者は、高齢者のお金・健康・孤独の不安につけこみ、契約を勧めます。「自分は大丈夫」などと過信せず、詐欺や悪質商法の手口について、よく知る必要があります。

また、令和4(2022)年4月1日から民法改正で成年年齢が引き下げられます。これまで20歳になりたての新成人が悪質商法の標的にされていましたが、成年年齢が引き下げられる18歳・19歳はより一層の注意が必要です。

清瀬市消費生活センターでは、高齢者の電話による詐欺被害防止のため、3年前から地方消費者行政強化交付金を活用して市内在住の65歳以上の方を対象に自動通話録音機を貸与しています。併せて、今年度は訪問による悪質商法防止対策として、訪問販売お断りシールを作成・配布しています。また、消費生活相談を一層強化するとともに、地域全体で高齢者を見守るため、地域包括支援センターと連携しています。

さらに、消費者被害から身を守るための消費生活講座の開催、出前講座への講師派遣などの消費者教育に力を入れています。

今後も引き続き、市民の皆さまの安心・安全な暮らしを確保するため、消費生活相談や消費者教育を充実させるとともに、迅速な情報提供を行ってまいります。

市民の皆さまにおかれましては、消費生活に関するトラブルや疑問などお困りの際には、お気軽に消費生活相談をご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

令和3年3月

清瀬市長 渋谷 金太郎

消費生活相談事例集の発行にあたって

振り込み詐欺をはじめとする消費者被害は、いまだ後を絶ちません。清瀬市消費生活センターに寄せられる相談件数は、年間約 1,000 件となっており、増加傾向にあります。(令和元年度 1,165 件 令和3年1月現在 704 件)。

消費者トラブルは高齢者だけではなく、若者や成人すべての年代で発生しています。消費生活の中で疑問があるとき、トラブルに巻き込まれたとき、不安になったときは慌てずに、清瀬市消費生活センターにご相談ください。

消費生活センターでは、毎月1日号の市報きよせに『消費生活相談の現場から』として、消費者トラブルの事例と相談員からのアドバイスを掲載しています。

消費生活相談事例集では、『消費生活相談の現場から』に掲載したものの中から、特に皆さまに知っておいだきたい事例、新型コロナウイルス感染症に関連するもの、民法改正に伴い成年年齢引き下げによる若者向けの事例を取り上げました。合わせて、クーリング・オフ制度についても紹介しています。

また、事例集以外にも、消費生活センターだより「ちえのわ」を年4回発行し、情報提供に努めています。

安心・安全な消費生活を送るための一助として、参考にいただければ幸いです。

清瀬市消費生活センター



目次

1	清瀬市の消費者行政について	1
2	消費生活相談事例集の発行にあたって	2
3	消費生活相談受付状況	4
4	消費生活センターにお気軽にご相談ください！	6
5	相談事例紹介	
相談事例 ①	除菌？消毒？新型コロナウイルスに効果はあるの？	8
相談事例 ②	通っていた店が閉店！その時あなたは	10
相談事例 ③	激安価格の人気のドライヤーを注文したらスカーフが届いた	12
相談事例 ④	ペットをめぐるトラブル	14
相談事例 ⑤	ソーラーパネルの点検のはずが単なる屋根工事？	16
相談事例 ⑥	解約したくても解約できない！	18
相談事例 ⑦	借主に不利な内容でも賃貸住宅の特約は守らなければならないの？	20
相談事例 ⑧	これから 18 歳になるあなたへ	22
相談事例 ⑨	サブスクリプションサービス	24
6	自分でできるクーリング・オフ	26
7	困ったときの相談窓口	28

消費生活相談受付状況

1 相談受付件数の推移

年 度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
件 数	376	475	520	534	620	750	1,229	1,420
累計件数	376	851	1,371	1,905	2,525	3,275	4,504	5,924

年 度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
件 数	1,070	1,032	1,103	997	1,004	987	870	754
累計件数	6,994	8,026	9,129	10,126	11,130	12,117	12,987	13,741

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件 数	828	787	787	826	924	1,310	1,165
累計件数	14,569	15,356	16,143	16,969	17,893	19,203	20,368

2 月別相談受付件数（令和元年度）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	138	144	147	153	82	68	80	65	88	59	64	77	1,165

3 相談が多かったもの（上位5位）

（令和元年度）

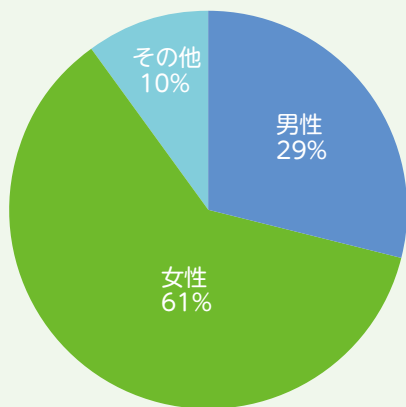
順位	分 類	相談内容（代表的なもの）	件数
1	商品一般	架空請求・不当請求ハガキ・その他の請求内容の不明な手紙・商品が不明な電話勧誘など	401
2	運輸・通信サービス	携帯電話サービス契約、メールによるサイト利用料金の不当・架空請求、ケーブルテレビ契約、インターネットプロバイダー契約、オンラインゲーム料金など	150
3	その他の相談	還付金詐欺、カード預かり詐欺、不審な電話、相続、事業者苦情など	93
4	保健・福祉サービス	医療、エステ、老人ホーム、年金、排水管清掃サービスなど	58
5	金融・保険サービス	金融商品や保険契約、消費者金融、クレジットカードに関すること、銀行業務全般	51

4 消費生活相談件数（年代別、男女別）1,165 件

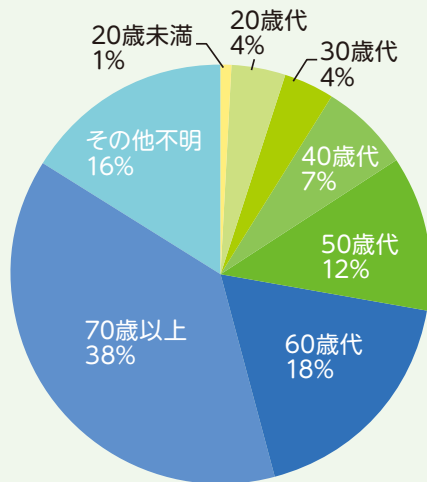
（令和元年度）

	男 性	女 性	その他 ^(※)	計	割合
20歳未満	11	5	1	17	1%
20歳代	24	21	2	47	4%
30歳代	19	23	0	42	4%
40歳代	24	60	2	86	7%
50歳代	33	102	2	137	12%
60歳代	47	159	2	208	18%
70歳以上	147	278	13	438	38%
その他不明	38	59	93	190	16%
合計	343	707	115	1165	100%
割合	29%	61%	10%	100%	

性別構成比



年代別構成比



相談者（契約者）は女性の割合が多く、年代別では70歳以上の高齢者が最も多くなっています。

清瀬市消費生活センターに お気軽にご相談ください！



消費生活センターではこんな相談を受けています

消費生活相談は、主に消費者と業者間の契約トラブルについて相談ができます。消費生活相談員が具体的な解決策をアドバイスするほか、ケースによってはトラブル解決のために事業者との交渉をお手伝いします。

1 訪問販売

突然訪ねてきた業者から「お宅の雨どいが壊れている。火災保険を使えば無料で修理できる」と言われ修繕工事の契約をしてしまった。



2 マルチ商法

友人から「人を勧誘するだけで簡単に儲かるビジネスがある」と誘われ契約したが、全く収入にならず、友人とも連絡が取れなくなってしまった。

3 電話勧誘販売



電話で「この健康食品を飲むだけで若返る」と言われ申し込んだが、高額なので、取りやめたい。

4 特定継続的役務提供

お試しで行ったエステサロンで脱毛をしたら、高額な契約申し込みをすることになってしまった。

5 インターネットトラブル

サクラサイト（出会い系サイト・占いサイト・副業サイト）でお金をだまし取られた。



6 通信販売のトラブル

「お試し 500 円」というネット広告を見て注文したら、数か月継続する定期購入が条件となっていた。

7 架空請求

スマートフォンに身に覚えのない請求メールが来た。

8 賃貸住宅に関するトラブル

退去時に高額な原状回復費用を請求された。

9 その他

多重債務や製品の欠陥・事故、クリーニングトラブル

相談できないことはどのような内容ですか？

- ◆ 事業者が商売のために結んだ契約
- ◆ 個人間取引
- ◆ 雇用トラブル
- ◆ 家庭内トラブル・近隣トラブルなど

相談するときに用意しておくといよいもの

- ◆契約書や、保証書、製品の写真、購入のきっかけになった広告やパンフレット、WEB上の表示画面など、資料があればご用意ください。
- ◆トラブル発生時の状況について日付と経緯を聞きますので、メモを書くなど整理しておくといよいでしょう。
スマホで注文したときなどは、送受信の画面を保存することなどを習慣づけることも大切です。

相談の方法

- ◆電話・来所によるご相談をお受けしています。
※原則として、ご本人からご相談ください。
- ◆メールでのご相談はお受けしておりません。



相談すると

相談員が相談内容を聴き取って、契約書類等を確認させていただきます。
相談員は相談内容に応じて、問題解決のための助言やあっせん等を行います。

土・日曜日・祝日に相談したいときは

土曜日

東京都消費生活総合センター

電話 03-3235-1155

受付時間 午前9時～午後5時

日曜日
祝日

消費者ホットライン

電話 局番なし【188】

受付時間 午前10時～午後4時

◆自主交渉のための助言

まずは自分の力で問題解決が図れるよう、問題点を整理し、解決策を助言します。

- ・クーリング・オフの方法など具体的な方法
- ・事業者に対して交渉するための具体的な方法

◆あっせん

契約の内容が複雑である等、自分で交渉することが難しい場合は、必要に応じて事業者との間に入って、交渉のお手伝いをします。

※ただし、事業者への指導権限はありません。



◆情報提供

相談内容によっては、法律相談や福祉部門など専門の相談窓口をご紹介します。

個人情報を守られますか？

守られます。相談情報は個人を特定できる情報を除いてデータ化され、消費者の注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止に大きな役割を果たしています。



除菌？消毒？新型コロナウイルスに効果はあるの？

新型コロナウイルス感染防止のためさまざまな成分の除菌・消毒をうたう商品が販売されています。なかには手指の消毒には適していないものが手指に使えるかのように表示されている商品もあります。除菌や、消毒をうたう液状の商品について、主に含まれている成分の特徴を紹介します。

- 除菌…一般的に科学的・物理的に微生物を取り除くこと。その対象や程度は公的には定められていない。
- 消毒…一般的に有害な微生物を除去、死滅、無害化すること。(手指の消毒については医薬品や医薬部外品の効能効果にあたるため、医薬品や医薬部外品にしか使えない用語)



消費生活相談員からのアドバイス

【アルコール類】

- **エタノール**…除菌剤などに含まれる最も一般的な成分です。消毒には新型コロナウイルスに対しては70パーセント濃度が推奨されていますが、入手が困難な場合は、60パーセント台の使用も差し支えないとされています。
- **イソプロパノール**…医薬品の消毒剤の有効成分で、50～70パーセントの濃度で使用されますが、新型コロナウイルスに対しエタノールと同様の効果があるとされています。
- **メタノール**…人体への毒性が高いので、手指の消毒用には絶対に使用してはいけません。

【次亜塩素酸水】

有効塩素濃度 35ppm 以上のものは新型コロナウイルスの消毒に対して有効とされました。

【次亜塩素酸ナトリウム】

家庭用の塩素系漂白剤の成分です。肌が荒れることがあるため手指の消毒には適していません。また、噴霧をすると吸い込んだり、目に入ったりして健康に害を及ぼす可能性があります。使用する場合には水で薄めて換気をしましょう。

※手指のウイルス除去は流水と石けんを使用した丁寧な手洗いが有効です。





通っていた店が閉店！その時あなたは

～ポイントカード・回数券はどうなるの？～

日ごろ利用している店舗のポイントカードを何枚も持っていたり、お気に入りの店舗の回数券を購入している消費者はたくさんいます。今回のコロナ禍で閉店や、倒産に追い込まれた店舗や事業者はかなりの数に上ると思いますが、それらの店舗や事業者が発行したポイントや回数券はどうなるのでしょうか。センターに寄せられた相談からアドバイスします。

事例 1

近くのスーパーマーケットが急に閉店した。私はポイントを貯めて買い物券をもらうのが楽しみだった。特にここ5日間はポイント10倍セールだったので大量に買い物をした。このポイントはどうなるのか。

事例 2

通っていた大手チェーン整体院で、お得だからと勧められ20枚綴りの回数券を5万円で購入した。10枚使用したがその後、この会社が倒産したと知った。残りの回数券は無駄になるのか

消費生活相談員からのアドバイス

事例 1

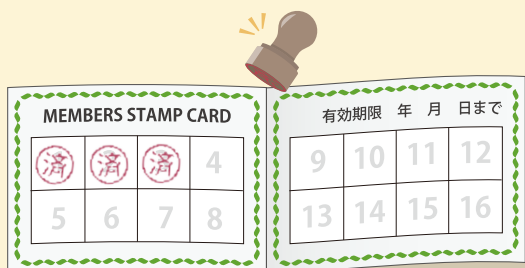
店舗で発行されているポイントはその店独自のサービスです、その店舗が無くなれば使用できなくなります。つまり、何ポイントあっても価値のないものとなります。

事例 2

この事業者の場合、破産管財人が公表されました。相談者は破産した整体院に対して債権者となるので回数券の内容や残高を管財人に申し出ることになりますが、返金はあまり期待できません。

このケースでは事業譲渡の可能性が大で、もし、事業譲渡ができれば回数券はそのまま新しい事業者の経営となる店舗で使用できると思われます。ただし同じ店舗、同じ条件での使用は難しくなるかもしれません。

エステティック店などで発行されるプリペイドカードも同様で、その店舗が倒産した場合、事業譲渡がされ、そのまま新しい事業者からサービスが受けられるケースが多く見られます。





激安価格の人気のドライバーを注文したらスカーフが届いた

～詐欺サイトにご注意！～

事例

有名メーカーの高額なドライバーが85%割引の価格で売られているサイトを見つけ、すぐに注文した。注文後、不自然な申込画面だったことが気になりインターネットで調べたところ、詐欺だという書き込みがあった。その後届いた販売業者からの注文承諾メールが全て英文だったので不安になり、商品発送の催促メールを送ったが返信はなかった。騙されたと思った矢先、注文していないスカーフが海外から届いた。販売業者に問い合わせるため電話番号と住所を調べたところ、有名メーカーの電話番号と住所が使われていた。



消費生活相談員からのアドバイス

長引くコロナ禍の中、外出自粛の影響で、今までインターネット通販を利用しなかった方も利用するようになってきているようです。手軽で便利なインターネット通販ですが、「料金を前払いしたのに商品が届かない」「販売業者と連絡が取れない」という相談が増えています。安心して買い物をするために詐欺サイトを見分けるポイントをお伝えします。以下に当てはまる場合はご注意ください。



詐欺サイトを見分けるポイント

- ①クレジットカードが使えず支払い方法が口座振込のみである
- ②振込口座の名義が販売事業者名ではなく個人名である
(外国人名が多い)
- ③大手インターネット通販サイトを經由していない
- ④一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている
- ⑤住所の記載がない、または番地の記載が無い
- ⑥電話番号の記載がなく、連絡先がEメールアドレスしかない
- ⑦サイト内の文章や注文後のメールに機械翻訳したような不自然な日本語表記がある



ペットをめぐるトラブル

～ペットは法的にはモノとなります～

新型コロナの影響で癒やしが求められているのでしょうか、巣ごもり需要でペットの売れ行きが伸びています。それに伴い、ペットに関する消費生活相談も増加しています。

事例

ペットショップで犬を購入した。高額なのでクレジットにしたら条件としてその店独自の生体保障（16万）がセットになっていた。購入直後から下痢が続き、食欲も無いので店できちんと管理されていたのか疑わしい。店に申し出たら、家での飼育に問題があったかのような発言があり、亡くなった場合は生体保障で同等の犬を提供する、といわれた。この子（犬）の代わりに違う犬など考えられない。クレジットを解約して一括払いにするので生体保障も解約したいと申し出たが断られた。



消費生活相談員からのアドバイス

ペットを飼っている人にとって、ペットは我が子も同然です。しかしながら、法的にはペットはモノになります。ショップでのペット購入はモノである商品の売買契約となります。ショップは商品のペットを健康な状態で販売する義務があります。通常の商品は瑕疵（不具合、欠陥）があれば取り替えや返金となりますが、飼い主にとっては受け容れられない話です。今回のケースでは購入後すぐに下痢を起こしているの、見ただけでは分からない健康状態の不具合（契約不適合）があったとして、損害賠償や代金減額を求めることとなります。クレジットの解約は、解約手数料負担で一括払いにすることは可能と思われます。

ペットショップをのぞいたら目が合ってしまった、この子（犬、猫）しかいないと思った、はよく聞かれる話です。

購入にあたっては、ペットを飼う責任について理解し、信用のおける店やブリーダーからワクチン接種の状況や補償条件の説明を受け、契約書面を確認しましょう。





ソーラーパネルの点検のはずが 単なる屋根工事？

事例

「〇〇電気からきました。ソーラーパネルの点検です。」と事業者の訪問を受けた。確かに〇〇電気は自分の家に設置してあるソーラーパネルのメーカーなので見てもらうことにした。事業者の工事見積もりには、スレートの補修、パネル周りのコーキングも含まれていたもので、ついでにと思い契約した。

工事の後、屋根の写真30枚ほどをパラパラと見せて、「終わりました」と言われたが、その写真を渡してくれなかったので不信感を抱き、知識がある知人に屋根に上ってもらった。すると、キズや欠け、塗装のムラが数か所あるということで証拠の写真も撮ってくれた。そもそもソーラーパネルの点検だったはずなのに、よく契約書を見ると、屋根塗装工事、パネル脱着、となっていた。



屋根に上ってもらった

消費生活相談員からのアドバイス

環境に優しい、光熱費が抑えられる、余った電気は売ることができる、などの理由からソーラーパネルの設置をしている家屋が増えています。パネルを設置している家ではそのメーカーを名乗り、点検ですと言われれば容易に受け入れてしまいます。相談者は、屋根の塗装工事の勧誘なら、絶対に相手にしなかったとのことでした。

契約書の工事費内容と金額を見るとソーラーパネル点検という項目はなく、パネルの取り外し、取り付け代が工事総額の半分近い金額でした。通常の屋根の塗装工事であればこの費用はかからなかったわけです。ソーラーパネルの設置してある家を狙っての悪質な『点検商法』です。

また、今回の事例では相談者の知人が動いてくれましたが、家の屋根に関する工事や塗装は多くの場合、消費者自身が現状も工事後も見ることはできません。屋根に上がった事業者がいうことや提示する写真を信じることとなります。屋根工事に限らず、大切な家の工事や修理は顔の見える業者さんに依頼しましょう。なお、ソーラーパネルの寿命は20年といわれています。点検については施工業者さん、あるいはメーカーに問い合わせましょう。





解約したくても解約できない！

～インターネット通販の定期購入トラブルの相談急増～

事例

「ダイエットサプリがお試し 100 円！」というインターネット広告を見て申し込みをした。その後同じ商品が 10 個届き、商品代金として 2 万円の請求書が同梱されていた。あわてて事業者にお問い合わせしたところ、「定期購入となっており初回を含め 3 回までは解約できない。購入条件はしっかり記載している」と言われた。自分は 100 円だから申し込んだのであり、このような高額な料金がかかると思っていたら購入しなかった。



消費生活相談員からのアドバイス

「お試し 500 円」などうたいながら実は定期購入だった」「電話がつながらず解約できない、つながっても解約に応じない」など、インターネット通販の定期購入に関する相談が急増しています。定期購入を 1 回の申し込みで契約させる場合、申し込みの最終確認画面上に販売条件を含む契約内容や消費者が最終的に支払うことになる支払総額を明示しなければならないことになっています。

また表示自体はしていても容易に確認できないほど離れた場所に表示することは禁止されています。それにも関わらず、消費者が申し込んだ実際の最終確認画面では総支払額の記載はなく、意図的に初回分の金額しか表示されていないケースがあることが分かっています。

センターが事業者と定期購入の解約交渉をする際、こうした最終確認画面の提示が解約の決め手となる場合があります。申し込む際スクリーンショットを撮るなどして最終確認画面を保存しておきましょう。派手な広告や安い価格に気を取られがちですが、すぐに飛びつかず、定期購入が条件となっていないか、支払総額や解約・返品の内容など冷静に確認することが大切です。

画面確認
よし！





借主に不利な内容でも賃貸住宅の特約は守らなければならないの？

事例

6年間住んだ賃貸住宅を退去したが、全室全面のクロスの張り替え費用として20万円を請求された。

管理会社に苦情を言ったところ、契約書に特約として「退去時のクロスの張り替え費用は入居者負担」と書かれており、同意のサインもあると言われた。特に目立った汚れも付けておらず高額な負担をすることに納得できない。



消費生活相談員からのアドバイス

特約とは当事者間で決めた特別な約束のことです。特約は基本的には双方で自由に決められます。しかし借主に不利な特約を契約内容とする場合には、自分にとって不利な内容であることを理解した上で、借主が合意していることが必要です。

この事例の場合、相談者はこの特約が、本来貸主が負担すべき修繕費を合理的な理由もなく借主に負担させる内容になっているということがわかっていませんでした。また事業者からもそのことについて説明を受けていませんでした。

一方、国土交通省のガイドラインでは通常損耗や経年劣化による修繕費は家賃に含まれており、既に支払い済みという考え方を示しています。またクロスの場合、6年経てば残存価値は1円とされています。

このことからこの特約はガイドラインの考え方が考慮されていない、借主にとって一方的に不当な内容であるとして特約の無効を主張出来る可能性があります。

賃貸住宅のトラブルでは、契約内容や入居期間、入居者の部屋の使用方法などそれぞれの事情によってセンターからの助言内容が変わります。不明な点があれば消費生活センターへご相談ください。





これから 18 歳になるあなたへ

～令和 4 年 4 月 1 日から 18 歳に成年年齢が引き下げられます！

民法改正により、令和 4 年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳に引き下げられます。現在は 20 歳になりたての新成人が悪質商法の標的にされていますが、施行後は 18 歳・19 歳が特に狙われるのではないかと危惧されています。

事例 1

大学で知り合った友人から「人を勧誘し契約を取ると 5 万円のマージンが手に入る。ビジネスを始めるために 30 万円が必要だが、すぐに元は取れる」と誘われた。お金がないと断ったが消費者金融で借りればよいと言われ、契約してしまった。ところが友人を誘っても契約してもらえず、周りの友人から距離を置かれるようになってしまった。

事例 2

脱毛エステの無料体験に行ったところ、店員から「今契約すると全身脱毛コースが 20% 割引になる」と勧められた。一度に払えないと断ったが分割払いも出来ると説得され、断り切れず契約してしまった。契約したことを後悔し、悩んでいるうちにクーリングオフ期間が過ぎてしまった。

消費生活相談員からのアドバイス

民法では社会経験が少なく、判断能力が十分でない未成年者を保護するために、「未成年者が親権者の同意なく契約した場合は取り消すことができる」としています。そこで悪質業者は、騙しやすいうえに親の同意が不要となり、一方的に契約を取り消せなくなった新成人をターゲットに契約を迫ります。「必ず儲かる」「すぐに」「今だけ」など、メリットばかり強調したり、急がせたりする勧誘には注意しましょう。おかしいなと思ったら身近な相談窓口として、消費生活センターに相談してください。ご相談いただいた内容を本人の了解を得ずに誰かに知らせることはありません。





サブスクリプションサービス

～無料試用期間を忘れないで！～

レンタルやリースは、借りる都度商品を選択し料金を払いますが、サブスクリプションサービス（以下、サブスク）は、定額を払って映画・音楽・動画の配信サービスや服など、事業者が用意した商品やサービスの中から、利用したいモノを選択したり、組み合わせることができる仕組みです。配信サービスは、多くの場合1ヶ月から3ヶ月程度の無料試用期間があります。この無料試用期間にからむ相談が多く寄せられています。

事例

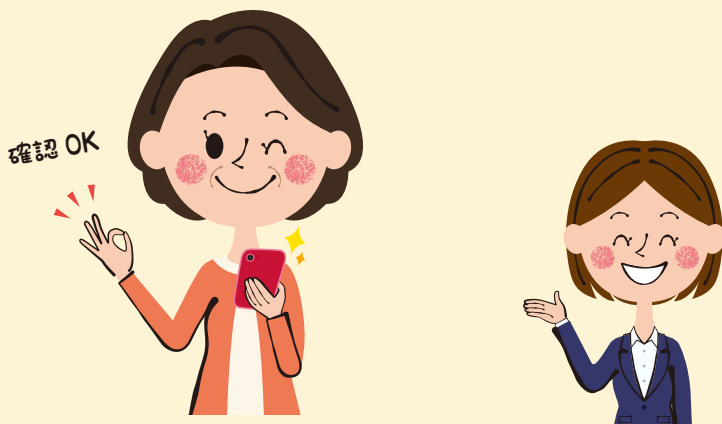
スマホで好きな音楽が聴き放題というサブスクを申し込んだ。無料で利用できる期間は分かっていたので期限までに退会メールをした。その後、スマホの使用料金に毎月980円の不明な料金があることに気が付いて調べたら、解約されていないことが分かった。解約したはずなのにどうということか。



消費生活相談員からのアドバイス

相談者は、メールで解約をしたつもりでしたが、事業者の定めた本人のパスワードやIDを使った解約画面での申し出をしていなかったことが分かりました。事業者は「解約方法については契約時に確認出来るように規約上にうたっていた」とのことでした。センターのアドバイスで、話し合いをしたところ、支払い済みの料金の半分が返金されることになりました。サブスクは無料試用期間が設定されていることより、選択の失敗が無い、その都度の購入よりも割安に商品・サービスを利用できる、契約の範囲内で様々な商品・サービスを使うことができる等のメリットがあります。

しかしデメリットとして無料試用期間後の解約申し出を忘れがちで、使わなくても定額料金が発生する。契約後に、提供される商品・サービスが変更されることがある、申し込みは簡単なのに、解約は煩雑等があります。申し込む前に、商品・サービスの提供条件、無料試用期間、解約方法などをしっかり確認しましょう。



自分でできるクーリング・オフ

クーリング・オフには、**頭を冷やす**という意味があります。消費者がいったん申し込みや契約の締結をした場合でも、冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば**無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度**です。「突然の訪問販売で不要なものを買ってしまった」、「電話で勧誘されて商品を申し込んでしまった」、「街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった」このような不意打ち的な契約等に、この制度が設けられています。

クーリング・オフ



消費者庁イラストより

契約書を受け取った日を含めて一定の期間内に、はがきなどの書面で通知します。はがきの記載例は下記のとおりです。クーリング・オフの通知は、発信した時に効果が生じます。したがって、消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。

クーリング・オフをすると

- ①業者に支払ったお金は、全額返金されます。
- ②消費者に渡された商品の返品費用も業者負担となります。
- ③既に工事が開始されている場合は、業者に原状回復義務があります。

販売方法、商品などによってはクーリング・オフできない場合もあります。また、クーリング・オフ期間を過ぎても契約解除ができる場合もあります。詳しくは、消費生活センターまでお問い合わせください。

(はがきの記載例)

契 約 解 除 通 知	
契 約 年 月 日	令 和 年 月 日
商 品 ・ 役 務 名	〇〇〇〇
契 約 金 額	〇〇〇〇円
販 売 会 社 名	〇〇〇〇株式会社
担 当 者	〇〇氏
上記契約を解除します。	
<u>支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、</u>	
<u>商品を引き取ってください。</u>	
令和 年 月 日	
(契約者住所)	
清瀬市〇〇町〇丁目〇番地	
(契約者氏名)	
清瀬 太郎	

郵便はがき	
切手	〇〇〇〇〇〇
〇〇市〇〇町〇丁目〇番地	
株式会社	
代表者様	

クーリング・オフの通知

通知は必ずはがき等の書面で販売会社の代表者宛に通知します。記載例のように記入し、控えとして両面コピーを取り、原本は「特定記録郵便」または「簡易書留」など発信の記録が残る方法で送ってください。クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社にそれぞれ通知します。クレジット会社に通知する際は…線箇所を省いてください。

通信販売の返品特約

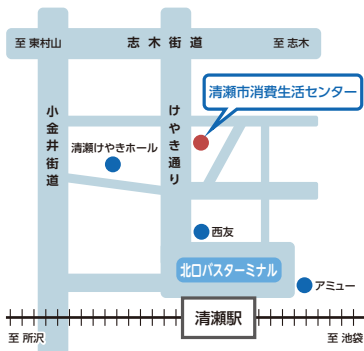
インターネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、消費生活センターへご相談ください。

クーリング・オフ期間の例

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- 契約書を受け取った日
(日数には受け取った日を含む)
- 訪問販売など **8日間**
- 連鎖販売取引 (マルチ商法) など **20日間**



清瀬市消費生活センター

〒 204-0021 清瀬市元町1-4-17
 電 話 042-495-6211
 相談専用電話 042-495-6212

困ったときの相談窓口

内容	相談窓口	電話番号	受付時間	
消費生活相談	清瀬市消費生活センター 対象：市内在住・在勤・在学	042-495-6212	月～金 午前 10 時～正午 午後 1 時～4 時 (祝日・年末年始を除く)	
	東京都消費生活 総合センター	消費生活相談	03-3235-1155	月～土 午前 9 時～午後 5 時 (祝日・年末年始を除く)
		架空請求 110 番	03-3235-2400	
		高齢者被害 110 番	03-3235-3366	
	高齢消費者見守り ホットライン	03-3235-1334		
消費者 ホットライン		(局番なし) 188	年末年始を除く	
法律相談	清瀬市市民法律相談	042-497-1808	毎月第 1～第 4 水曜日 午後 1 時～4 時 30 分 (要事前予約 ご希望月の前月15日～)	
成年後見	清瀬市社会福祉協議会 きよせ権利擁護センター 成年後見専門相談	042-495-5573	原則として 毎月第 2 水曜日 午後 1 時 30 分～ (要事前予約)	
法的 トラブル	法テラス・サポートダイヤル	0570-078374 IP 電話からは 03-6745-5600	月～金 午前 9 時～午後 9 時 土 午前 9 時～午後 5 時 (祝日・年末年始を除く)	
保健所	東京都多摩小平保健所	042-450-3111	月～金 午前 9 時～午後 5 時 (祝日・年末年始を除く)	
警察	東村山警察署	042-393-0110		

清瀬市消費生活センター消費生活相談事例集

令和2年度

令和3年3月発行

発行・編集 清瀬市消費生活センター

〒204-0021

東京都清瀬市元町1-4-17

電話 042-495-6211

消費生活上のトラブルや疑問など、
困ったときには、お気軽にご相談ください

消費生活相談（無料）

【相談専用電話】042-495-6212

【相談時間】月～金（祝日・年末年始を除く）
午前10時～午後4時
（正午～午後1時を除く）

