

消費生活相談事例集

令和4年度

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)

消費生活相談事例集の発行にあたって

今市内では、高齢者世帯を狙った悪質な住宅修理業者との契約による消費者被害や、振り込め詐欺などの犯罪に巻き込まれるケースが多く見受けられています。

消費生活センターには日々たくさんの相談が寄せられていますが、その約4割が65歳以上の方からのもので、清瀬市では、こうした消費者トラブルの発生を未然に防ぐことが重要だと考えています。

また、市内には大学のキャンパスが3カ所あり、学園都市としての一面も併せ持っています。多くの学生が清瀬を生活の場としているだけでなく、ボランティアなど様々な活動をとおして地域とふれあい、私たちに活力を与えてくれる存在となっています。

民法の改正により令和4年4月から成人年齢が18歳へ引き下げられ、今までは保護者の同意がない場合には取り消しができた契約についても、18歳以上であれば自身による手続きのみで契約が完結することになりました。法律的には成人年齢に達しているとはいえ、まだ社会経験も少なく自己防衛が不十分な若者をターゲットにした悪質な業者やマルチ商法などによる消費者トラブルが増加していて、消費生活センターに寄せられる相談も増えています。消費者にとって契約行為に関わるトラブルは日常生活の根底に不安の影を落とすものです。

清瀬市消費生活センターでは、消費生活相談や啓発活動をとおして消費者トラブルへの不安を解消し、全ての市民が安心して健やかな消費生活を送れるまちづくりを目指していきます。

そして、この「消費生活相談事例集」が皆さんの日常を守るための一助となることを願って、発行にあたってのご挨拶とさせていただきます。

清瀬市長 澁谷 桂司

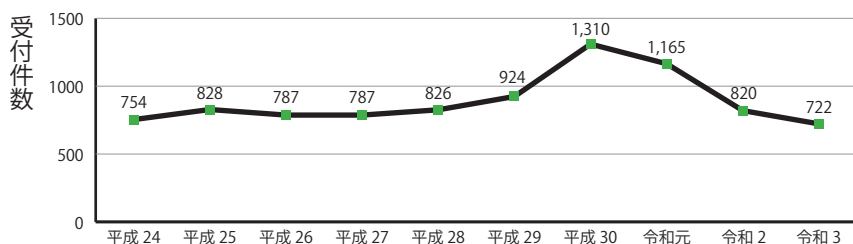
目次

○ 消費生活相談受付状況	1
○ 消費生活センターではこんな相談を受けています	2
○ 相談を受けるにあたって	3
○ 相談を受けてから解決までの流れ	4
○ 相談事例	
① 18歳から大人です！～悪質商法の被害に遭わないために～	6
② 脱毛エステが中途解約できない？	8
③ 「公式」をかたる偽サイトにご注意を！	10
④ 高齢者の孤独につけ込むサクラサイト商法にご注意ください	12
⑤ 気づいたら、支払いが続いていた！？～サブスクリプション解約トラブル～	14
⑥ USB ハブが焼損！？ ～身近に潜む危険に注意～	16
⑦ 暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法にご注意！	18
⑧ 退去費用の高額請求にビックリ！？～賃貸住宅契約の特約に注意！～	20
⑨ メールやFAXでもクーリング・オフの通知ができます！	22
○ 「クーリング・オフ」ってどんな制度？	24
○ 困ったときの相談窓口	26

消費生活相談受付状況

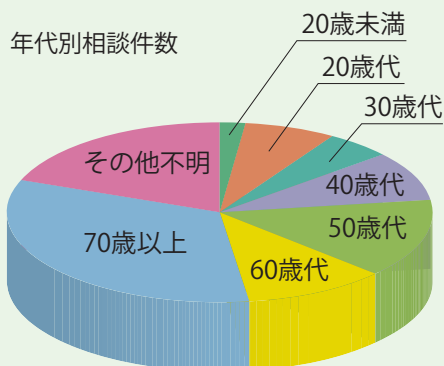
1 相談件数の推移

年度	平成24	平成25	平成26	平成27	平成28	平成29	平成30	令和元	令和2	令和3
件数	754	828	787	787	826	924	1,310	1,165	820	722



2 年代別相談件数（令和3年度）

年代	件数	割合
20歳未満	13	2%
20歳代	51	7%
30歳代	37	5%
40歳代	62	9%
50歳代	101	14%
60歳代	79	11%
70歳以上	238	33%
その他不明	141	19%
合計	722	100%



3 相談が多かったもの（令和3年度、上位5位）

順位	分類	代表的な相談内容	件数
1	商品一般	対象商品や請求内容が不明な架空請求など	79
2	教養娯楽品	パソコン、スマートフォン、音響機器、電子タバコなど	60
3	運輸・通信サービス	携帯電話サービス、ケーブルテレビ、プロバイダー契約など	56
4	金融・保険サービス	生命・損害など各種保険、クレジットカードなど	54
5	食料品	食品全般、健康食品など	52
	保健衛生品	医薬品、化粧品、理容・美容用品など	

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、主に消費者と事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

「お宅の屋根瓦が割れている。すぐに直さないと大変なことになる」と急かされ、その場で修繕工事の契約を結んでしまった。



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

- ・電話で海産物の勧誘を受け購入を了承したが、高額なのでキャンセルしたい。
- ・今より通信料が安くなると電話勧誘されプロバイダーを変更したが、安くならなかった。

4 特定継続的役務提供

お試しで脱毛エステの施術を受けた後しつこい勧誘を受け、高額な全身脱毛コースの契約を結んでしまった。

5 インターネットを介した詐欺サイト

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

インターネット通販で前から欲しかった商品が半額になっていたので注文し、代金を前払いしたが、商品が届かない。



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届いた。

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

- ◆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
- ◆個人間・家庭内トラブル
- ◆相続

相談を受けるにあたって

相談窓口を利用することができる人

- ◆清瀬市在住・在勤・在学の方

相談の方法

- ◆電話・来所による相談をお受けしています。
※原則として契約者ご本人からご相談ください。
- ◆メールでの相談はお受けしていません。
- ◆相談受付時に個人情報をお聞きします。
個人情報をお聞きする理由は、相談者・相談内容の信用性確保や追加情報が入った場合のご連絡、また今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政施策に役立てるためです。お預かりした個人情報は上記以外で利用することはありません。

相談するときに用意しておくこと

- ◆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お聞きしますので、メモを書くなど整理しておくといでしょう。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を習慣づけることも大切です。

【相談すると】

相談員が相談内容を聞き取って、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などを行います。

P5に清瀬市における具体的な相談の流れについての一例を掲載しています。

◆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、問題点について整理し、解決策を助言します。

- ・クーリング・オフなどの具体的な方法
- ・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など、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。

【相談員より】

消費生活センターは身近な相談窓口です。

市民の方が消費者トラブルで困った時に、真っ先に相談していただけるような信頼される窓口を目指しています。

事業者との契約などでお困りの時はぜひ消費生活センターにご相談ください。

(クーリング・オフの場合)

事例

昨日、「近くで工事をしている者だが、お宅の屋根瓦が壊れているのが見えた。早く修理しないと大変なことになる」と知らない業者が訪ねてきた。屋根に上らせてほしいというので了承したところ、割れた瓦の写真を見せられた。このまま放置すれば台風などで瓦が落下し近所の人にも迷惑がかかると言われ、あわてて屋根工事の契約を結んだ。冷静に考えると、業者は本当に壊れた屋根瓦を見たのか、見せられた写真は自分の家のものだったのかと不審に思った。クーリング・オフしたいがどうしたらいいか。

訪問販売などで契約した場合は、一定期間内（通常は8日間）であれば、クーリング・オフができます。このような事例の場合、清瀬市消費生活センターでは次ページのように対応しています。



相談者への聴き取り



クーリング・オフの可否を検討するため、契約のきっかけとなった販売方法やセールストークなど、契約までの経緯について事実確認を行います。

契約書類などの関係書類を確認



訪問販売では、契約書に記載しなければならない項目が法律により定められています。
記載内容に不備がある場合は通常 8 日間のクーリング・オフ期間が過ぎてもクーリング・オフが可能となるため、契約書の内容を細かく確認します。

クーリング・オフ通知の書き方指導



クーリング・オフ通知の書き方や送付方法を指導しています。

センターから事業者へ連絡



センターから事業者へ連絡を入れ、通知を出すことと再勧誘の禁止について伝えています。
このような対応をすることで行政が相談者を見守っているという意思表示になります。

相談者が簡易書留又は電子的方法でクーリング・オフ通知を送付



クーリング・オフ通知はコピーを必ず取り、簡易書留、電磁的記録（電子メールなど）で通知します。書類は 5 年間ご自身で保存してもらいます。

*令和 4 年 6 月 1 日から電磁的記録（電子メールなど）でもクーリング・オフができるようになりました。

センターから入金確認

工事代金が支払済みの場合は、返金されたことを見届けて相談を終了とします。



18歳から大人です！

～悪質商法の被害に遭わないために～

事例

中学時代の先輩からいい話があると喫茶店に呼び出され、行ってみると先輩だけでなくアドバイザーという人も来ていた。アドバイザーからは「ネット上に広告を載せるだけで確実に儲かる方法がある。やり方は丁寧に教えるので心配はいらない。知人を勧誘して会員を増やせばマージンが入りさらに儲かる」と勧誘された。それには50万円の費用がかかるとのことだが、先輩からお金がなければ学生ローンで借りればいと説得され、断り切れずアフィリエイト*のコンサルティング契約をしてしまった。



消費生活相談員からのアドバイス

民法では、未成年者が親権者等の同意を得ずに結んだ契約は原則として取り消すことが可能です（未成年者取消権）。これまで18歳・19歳の若者は判断能力が未熟な未成年者として、この決まりにより保護されてきましたが、民法改正で成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことにより、年齢だけを理由に契約を取り消すことはできなくなりました。

一方、悪質業者はこれまで18歳・19歳の若者に騙す手間をかけ契約させたとしても、取り消される可能性があるため狙うこと自体をやめていました。改正後は成年年齢引き下げをチャンスととらえ、騙しやすいうえに親権者等の同意が不要となった18歳・19歳の若者を新たなターゲットとして狙っています。

若者本人も法律で20歳から18歳に成年の線引きをずらしただけで急に判断能力や社会的な経験値が上がるわけではありません。事例のような悪質商法の被害に遭わないためには、様々な消費者トラブルの実例や、最新の手口を知ることが重要です。また未成年者取消権が使えないとしても、勧誘方法や契約内容に問題がある場合は消費生活センターに相談することで解決できる場合もあります。身近な相談窓口として消費生活センターをご利用ください。

※アフィリエイト…

成果報酬型広告と呼ばれ、提携先の商品を自分のウェブサイトで紹介して、読者にその商品を購入してもらえたら報酬が得られる仕組み。





脱毛エステが中途解約できない??

事例

2年前に脱毛エステで、3年契約18回コース、21万円の契約をし、現金で全額支払った。先日手紙が来ており、店舗の経営が別の事業者に移されたと書いてあった。コロナ禍で施術には3回だけしか通えておらず、今後もおそらく通えないだろうと思い、契約書を確認したところ、中途解約ができるという記載があった。中途解約と返金の申し出をするために、譲渡先事業者に連絡したが、「中途解約はできない、通ってほしい」と言われた。本当に中途解約できないのだろうか。

中途解約できないの??



消費生活相談員からのアドバイス

昨今、一部の脱毛エステ事業者について「電話をしても連絡が取れない」「契約期間中にも関わらず中途解約を拒否された」との相談が増えています。

特定商取引法では継続的にサービスが提供される一定の美容医療やエステ契約について契約期間内であれば中途解約が認められるとされています。

この事例では、消費生活センターから譲渡先事業者に法的根拠を説明し交渉したところ、中途解約が認められ返金もされました。

事業者が事業譲渡した場合、契約期間中であつたとしても引き継いだ内容によっては中途解約による返金に応じない場合があります。まずは契約期間中であることと、引き継いだ事業の内容を譲渡先に確認しましょう。

また、契約後、途中で通えなくなる場合や、事業者が倒産するリスクもあるので、長期間にわたる契約は慎重に考えましょう。

お困りの際は、消費生活センターにご相談ください。





「公式」をかたる偽サイトにご注意を！

事例

インターネットで有名ブランドの日傘を2割引きで売っているサイトを見つけた。そのサイトを確認すると、住所や電話番号が公式のものと同じだったので安心して、6,000円分クレジット決済した。しばらく経っても注文完了メールが届かず、商品も送られてこなかったが、代わりに注文した覚えのないピアスが届いた。

おかしいと思い、自分が注文したサイトを調べてみると、偽サイトであると警告がされていた。



消費生活相談員からのアドバイス

公式サイトを無断でコピーし消費者を信じ込ませ、代金を支払ったにも関わらず商品を送付しない、または注文していない商品を送付するという偽サイトの被害が発生しています。注文する際に入力した個人情報が悪用され、クレジットカードを不正に使用される危険もあります。

このような偽サイトは本物と見分けがつかないため、偽物だと見極めることは困難です。

被害に遭わないための対策としては、取り扱いブランドの公式アプリや大手通信販売会社から申し込むことが挙げられます。どうしてもそれ以外のサイトを利用したい場合は、「大幅な値引きがされていないか確認する」「利用するサイトで起こったトラブルなどの情報を事前に調べて参考にする」などの対策を講じてください。

また、偽サイトでクレジットカード決済をしてしまったことに気付いたときは、速やかにクレジットカード会社へ連絡してください。契約トラブルでお困りの際は、消費生活センターへご相談ください。





高齢者の孤独につけ込む サクラサイト商法にご注意ください

事例

福祉関係機関の職員より「担当エリアの高齢者の数百万円あったはずの預金が短期間で底をつき、生活費などの引き落としが出来ない事態になっている。本人から事情を聞いても要領を得ず、家の中から電子マネーの購入証明書が何枚も出てきた。詐欺に遭っているのではないだろうか」と相談があった。



消費生活相談員からのアドバイス

高齢者のスマートフォンに残っている相手とのやり取りを確認したところ、実在しない支援団体の代表を名乗る人物に6億円が受け取れると信じ込まされていて、受け取りに必要な手続きというための理由で有料サイトのポイントを次々に購入させられるサクラサイト商法*の被害に遭っていることが確認されました。サクラの人物は、一人暮らしで話し相手がない高齢者の孤独につけ込むかのように優しい言葉で語りかけ、言葉巧みにポイント購入に誘導していました。通常センターでは騙されて支払った全額の被害救済を目指しますが、相談を受けた時点で本人がほとんどの電子マネーの購入証明書を捨てていたため、自宅に残っていた購入証明書分のみでの救済となりました。

高齢者はだまされたことに気づきにくく、被害に遭っても人に相談することをためらうため、周囲の人が気づいた時には被害金額が高額になっていることがあります。事例の高齢者は総額400万円以上の被害に遭っていましたが、本人は騙されているという認識はなく、周囲が指摘するまでサクラの人物を実在する人物だと信じていました。

高齢者が被害に遭わないためには、普段の暮らしの中で周囲の方が高齢者と交流を持つことが大切です。様子がおかしいなと気づいた場合は消費生活センターにご相談ください。

※サクラサイト商法…

サイト業者に雇われた者が異性、芸能人、占い師など様々な人物になりすまして、消費者の心を惑わせて有料サイトに誘導し、利用させて、高額なサイト利用料を請求する悪質な手口のこと。





気づいたら、支払いが続いていた!?

～サブスクリプション解約トラブル～

事例

数年前、インターネットで好きなスポーツチームの番組を観るために、月2,000円のサブスクリプション（以下、サブスク）で番組視聴サービスを契約した。その後、よく観ていた番組が放送されなくなったため、退会手続きを行った。きちんと退会手続きをしたつもりだったが、しばらくしてから、その後も支払いが続いていたことに気がついた。契約先に確認しようとしたが、問い合わせ先の電話番号がわからず、チャットでも連絡を入れたが返事がない。



消費生活相談員からのアドバイス

サブスクとは、定額料金を支払うことで一定の商品やサービスを利用することができるものです。近年、動画配信、音楽配信、学習教材、外食、洋服などさまざまな種類のサブスクがあり、これらは一度契約すると、解約手続きを行わない限り、支払いが継続されます。

事例のような解約手続きに関するトラブルが増えている背景から、令和4年6月、特定商取引法が改正され事業者はサイト上の契約時の最終画面で、契約内容のほか解約方法を明記することが義務付けられました。さらに令和5年6月施行予定の改正消費者契約法では、利用者に解約方法をわかりやすく提供することが事業者の努力義務となります。

手続きを終えたら、解約完了画面や解約手続き完了メールを保管し、解約手続きが完了した証拠を残すようにしましょう。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響で、事業者が電話対応窓口を休止し、メールでの対応のみとなっている場合もあります。

サブスクに申し込む前に、トラブルが起きた場合の問い合わせ先やその方法、解約する際の手続きについてもあらかじめ確認しておくようにしましょう。





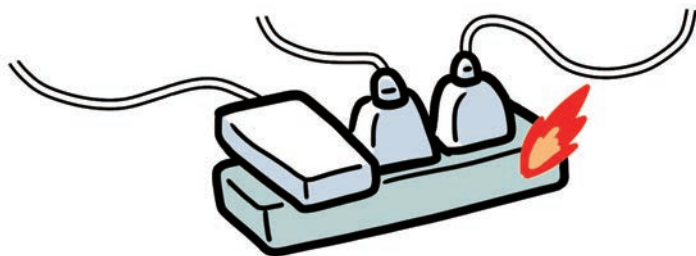
USB ハブが焼損！？

～身近に潜む危険に注意！～

事例

自分は、福祉施設に勤めている職員である。先日、入所者の部屋で USB ハブ (パソコンなどに USB の差込み口を増設する機器) の本体部分に穴が空いているのを見つけた。持ち主に聞いてみると、いつどこで購入したかなどは覚えておらず、事故品の USB ハブについて詳しい話を聞き出すことはできなかった。

もし、この穴が熱などによる焼損だった場合、火災につながっていたかもしれないと思うと恐ろしい。



消費生活相談員からのアドバイス

消費生活センターは、相談者の方々から寄せられた事故情報をメーカーなどに提供することで、同様の事故の再発防止に努めています。

事例のような製品についての相談を受けた際、原因究明の必要性があると判断した場合は、メーカーなどに調査を依頼しています。そして、調査の結果、原因がその製品にあるとわかった場合は、再発防止策の検討を促します。

当センターが調査を依頼するにあたり必要となる情報は、対象製品の商品名・型番、購入日、購入店舗、事故現象、使用状況などです。日ごろから、これらの情報を整理しておくようにしましょう。

また、商品を安全に使用するためには、使用者側が取り扱い説明書をよく読んで使用方法を守ることが不可欠です。製品事故を防ぐためにも、誤った使用方法をしていないか、こまめに点検するようにしましょう。

実際のUSBハブ

(表)



(裏)



正常な状態

事故品





暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法にご注意！

事例

夜中に急にトイレが詰まった。トイレが使えず困ってしまいインターネットで修理業者を検索したところ、「見積り0円」「出張料金0円」「トイレの詰まり修理980円～」という広告を見つけた。この程度の料金で直るならと思いすぐに業者に電話を入れた。電話に出たオペレーターに修理料金を尋ねたが状況を確認しないと分からないとのことだった。来訪した業者から排水管の深い場所が詰まっており、高圧洗浄工事を行わないと解消しないとわれ17万5千円の見積りを出された。ネット広告の価格とあまりにかけ離れていることに驚いたが、今すぐ直してもらわないと困るので仕方なく承諾した。このような高額請求を受け納得できない。



消費生活相談員からのアドバイス

トイレの詰まり修理や鍵交換など、いわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談が増加しています。寄せられた相談の多くは休日や夜間など、近隣業者が対応できない時間にトラブルに見舞われています。業者の中には「今修理しないと大変なことになる」などと不安をあおるケースや、すぐに直してほしいという相談者の気持ちにつけ込み契約を急かすケースもあります。専門知識がない消費者が突然提案された作業の料金や工事の妥当性について判断することは難しいです。当初想定していた料金を大幅に超えた高額な見積りを出された場合は断る勇気も必要です。またその場で支払いをしないことが重要ですが、断り切れず支払ってしまった場合でも広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合はクーリング・オフが適用される可能性があります。まずは消費生活センターに相談してください。



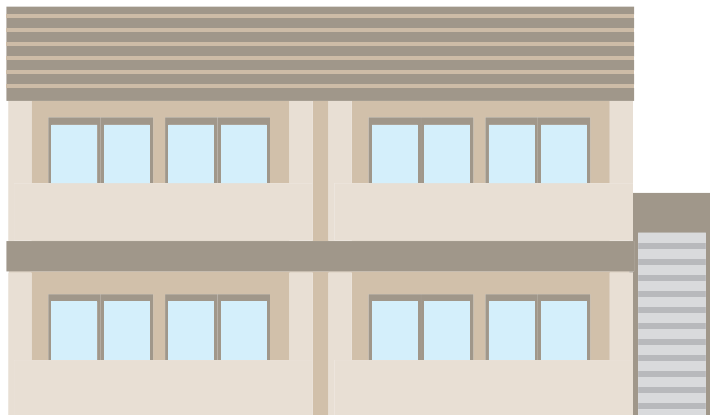


退去費用の高額請求にビックリ!?

～賃貸住宅契約の特約に注意！～

事例

7年間住んでいた賃貸アパートから引っ越すことになり退去した。退去時には大家との立会いはなかったが、その後送られて来た清算書には、全室のクロスの張替えや室内クリーニングの費用が請求されていた。入居時に渡された契約書を確認してみると、特約として「クロスの張替えや室内クリーニング費用は借主負担」との記載があった。特約については特に説明もなく認識もしていなかったが、きれいに使用していたつもりなので納得できない。それらの費用を支払わなければいけないのだろうか。



消費生活相談員からのアドバイス

国土交通省のガイドラインでは、賃貸住宅を退去する際、借主が汚したり壊したりして損耗または毀損させた場合や、なるべくきれいに使用する注意を怠った場合に原状回復義務を負うとされています。クロスについては6年経過時の残存価値は1円とみなされることから、左記事例の場合の費用負担はほぼないと考えられ、ガイドラインの考え方に比べ借主に不利な特約となっています。特約が有効となるには、借主が通常の原状回復義務を超えた負担義務を負う事を認識し、その上で支払いに応じる意思表示をしていることが必要です。説明も認識もされていない左記事例の場合は、特約の有効性についての交渉が可能と思われます。退去後にトラブルに遭わないためには、借主側も契約の際には自分に不利な特約が含まれていないか契約内容を確認することが大切です。

支払うべき費用なのか迷った場合は、消費生活センターに相談しましょう。





メールや FAX でも クーリング・オフの通知ができます！

事例

自宅を訪ねてきた業者に勧誘され、ウォーターサーバーのレンタルとミネラルウォーターの定期購入の契約をした。あとから冷静に考えると、一人暮らしの自分には必要ないと思い、クーリング・オフをすることにした。事業者へ電話をかけ、クーリング・オフが了承されたが、口約束では不安だ。通常は簡易書留など発信記録が残る方法で通知すべきだと思うが、仕事がいそがしく窓口に行く時間が取れない。



電話だけで
大丈夫なのかな...

消費生活相談員からのアドバイス

クーリング・オフ制度は、訪問販売など一定の取引について、消費者が契約した後に冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。特定商取引法ではクーリング・オフの通知は口頭ではなく書面で行うこととなっていました。法律の改正により令和4年6月1日からは、上記に加えて電磁的記録（メールやFAXなど）でも通知を行えるようになりました。

メールやFAXでクーリング・オフの通知をする際は、契約書面を確認し、通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それにしたがって手続きを進めましょう。また「送った」「届いていない」というトラブルを防ぐために、クーリング・オフの通知を行った証拠を保管することが大切です。メールで通知した場合は送信メールを、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームなどで通知した場合は画面のスクリーンショット*を残しておきましょう。クーリング・オフ期間経過後でも、書面の記載内容に不備があればクーリング・オフができる場合があります。わからないことがあれば消費生活センターに相談してください。

※スクリーンショット…

パソコンやスマートフォンの画面を画像ファイルとして保存できる機能。



「クーリング・オフ」ってどんな制度？

クーリング・オフ制度は、訪問販売など一定の取引において、消費者が契約したあとに、冷静になって考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件に契約を解除できる制度です。

契約書を受け取った日から、一定期間内に書面(ハガキ可)や電磁的記録(電子メールなど)で通知します。

- * 令和4年6月1日から電磁的記録(電子メールなど)でもクーリング・オフができるようになりました。
- * クレジット払いで契約した場合はクレジット会社にも通知してください。
- * 契約書面に不備がある場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフができるケースがあります。清瀬市消費生活センターにご相談ください。

クーリング・オフをする際の注意点

クーリング・オフを「ハガキ」で行う場合

- ① 送付する前にハガキの両面をコピーして、控えとして保管しましょう。
- ② 「特定記録郵便」または「簡易書留」等の発信記録が残る方法で送付しましょう。

クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

- ① 契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合は、それを参照して通知しましょう。
- ② 通知後は送信したメールや、ウェブサイト上の専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。



(表)

(裏)

郵便はがき

切手

事業者名 (会社名)
代表者
様

事業者 (会社) の住所

契約解除通知

契約年月日
商品名 (または役務名)
契約金額
販売会社名
担当者

上記契約を解除します。
支払った金額.....円を返金し、
商品を引き取ってください。

年 月 日
(契約者住所)

(契約者氏名)

クーリング・オフができない契約にご注意ください!

- ①自ら店舗 (固定的施設で一定期間以上にわたり、商品等を陳列して商品が自由に
選択できる場所) に出向いて購入 (契約) した場合
- ②通信販売で購入 (契約) した場合
- ③自動車購入・リース、飲食店での飲食、葬式、代金 3 千円未満の現金取引など
- ④消耗品 (化粧品や健康食品、配置薬など) で自ら使ってしまった分 (10袋中の1袋
分など、販売されている最小の単位)
- ⑤営業や仕事のための契約



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	042-497-1803	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～3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4年度

令和5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

消費生活に関する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

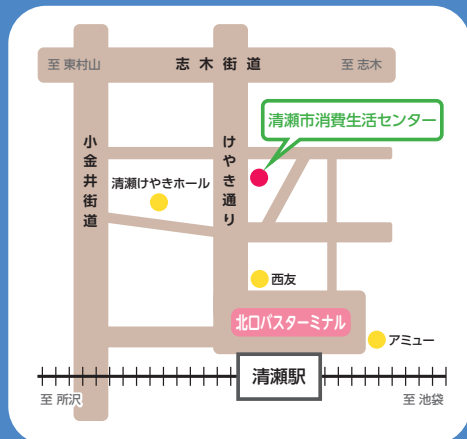
消費生活相談（無料）

【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～正午

午後1時～4時



リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

