

# 消費生活相談事例集

令和7年度



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

清瀬市では、平成9年5月より清瀬市消費生活センターを開設し、契約に関するトラブルや悪質商法による被害、製品事故の苦情などに関する相談に対応するため専門の消費生活相談員を配置しています。

消費者を取り巻く環境は、サービスの多様化や情報化の進展などにより大きく変化しており、消費者として知っておくべきことが増えている状況です。それに伴い相談の内容も複雑かつ多様化しています。

契約トラブルに巻き込まれた場合、消費者自らの手で解決へ向かう事は困難です。

そこで、消費生活相談の窓口ではトラブルの解決に向けて、事業者との交渉に必要な知識や情報を消費者へ提供するとともに、場合によっては事業者との間に入り交渉を進めております。

また、消費生活センターでは相談業務のほか、消費者トラブルを未然に防ぐため、広報紙等による情報発信や、自治会などへの出前講座といった市民向けの啓発活動にも取り組んでいるところです。

特に高齢者を狙った訪問勧誘や電話勧誘による悪質商法のトラブルが市内では多く発生しており、高齢者に向けた情報発信や啓発に加えて、地域の見守りなど高齢者の周囲にいる方々による気付きや協力がトラブルの未然防止や被害救済を行ううえで不可欠なものとなっています。ご家族をはじめ、周囲にご高齢の方が居る場合は、見慣れない事業者が出入りしていたり、いつもと違う様子を見かけた時には一声掛けるなど注意を払うことが大切です。

この様な状況から市では今後も引き続き、相談業務や啓発活動の強化に努め、市民の皆さまが安心して日常生活をおくれるよう、消費者行政の充実に取り組んでまいります。

市民の皆様におかれましては、日頃から市が発信する消費生活に関する情報などに注意していただき、消費者トラブルなどでお困りの際は一人で悩まずに消費生活センターへご相談ください。

清瀬市長 澁谷 桂司

# 目次

★相談を受けるにあたって	1
★消費生活センターではこんな相談を受けています	2.3
★相談事例	
①海産物の電話勧誘トラブル 新手の手口にご注意！	4
②ネット通販の定期購入 『お試し』はお試しだけでは済まない？ ～定期購入となっていないか確認しましょう～	6
③鍵のレスキューサービス商法 レスキュー商法で高額請求！～ネットの格安広告にご注意！～	8
④悪質通販サイト 公式サイトをかたる悪質通販サイトにご注意！	10
⑤ESTA（電子渡航認証）申請 ESTA（エスタ）申請を行う時は公式サイトであるか よく確認しましょう！	12
⑥中古車の契約成立時期 中古車の契約はキャンセル出来ないの？～契約成立の時期について～	14
⑦光回線のアナログ戻し 光回線をアナログ回線に戻すよう勧める電話勧誘にご注意ください！	16
⑧分電盤の点検商法 電話で分電盤の点検を持ちかける業者にご注意！	18
⑨ネットの広告表記 ネット広告の事業者名や連絡先の表記を確認しましょう！	20
⑩不用品買い取り 『貴金属はないか』に注意しましょう！	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

## 相談を受けるにあたって

1. 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

### 2. 相談の方法

- 電話・来所による相談をお受けしています。
- メール・FAXによる相談はお受けしておりません。
- 原則として契約者ご本人からご相談ください。なお、トラブルに遭ったご本人が、認知症や病気などで説明することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます。

3. 相談受付時に相談者の方の氏名・住所・電話番号・性別・年齢・職業などの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・相談内容の信頼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。

### 4. 相談するときに着用しておくといもの

- 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（スクリーンショット）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いてください。

5. 当センターがあっせんする場合、相談者の方に、事業者宛ての手紙を書いて送付していただく場合があります。

契約トラブルを解決するためには、消費者がその申し出内容について手紙・メールなどで事業者に伝える必要があります。その理由は書面で伝えることで、事業者が事実を確認し、対応すべき案件であることを認識してもらうためです、また一旦契約した案件について解約等を申し出るためには、相談者の主張をしっかり示す必要があります。なお、相談員は代理人にはなれませんので、お手紙はご自分で書いていただきますが、書き方が分からない場合は相談員がお手伝いをいたします。

### 6. 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
- 労働問題
- 個人間・家庭内トラブル
- 相続

## 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  
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

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  
をお手伝いします。

### 1. 訪問販売

「無料で分電盤の検査をする」と持ちかけられ検査を受けたところ、高額な交換工事の契約をしてしまった。

### 2. 電話勧誘販売

電話勧誘で「現在契約中の光回線より通信料が安くなる」と言われ契約したが、安くならなかった。

### 3. 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。

### 4. 特定継続的役務提供

脱毛エステの無期限通い放題の契約をし、分割払いで支払った。数回施術を受けた後、事業者が突然倒産し連絡が取れなくなってしまった。

### 5. インターネットを介した詐欺サイト

- 出会い系サイトで知り合った人から投資を勧められ、初期投資分を消費者金融で借金して始めたが、その後連絡が取れず、お金も引き出せなくなった。
- SNS 広告を見て国産ブランドのフライパンを注文したが、偽物が届いた。

### 6. 通信販売

「初回限定 1,980 円・定期縛りなし」とのインターネット広告を見て化粧品を注文したが、同じ化粧品が再び届き、4 か月間継続することが条件の定期購入になっていることが分かった。

### 7. フィッシング詐欺

スマートフォンに大手クレジットカード会社から「利用確認」のメールが届き、添付の URL を開きクレジットカード情報を入力したところ、不正利用された。

### 8. 賃貸住宅に関するトラブル

賃貸住宅をきれいに使用していたが、退去時に高額な原状回復費用を請求された。

### 9. 暮らしのレスキューサービス

夜中にトイレが詰まり、「トイレ詰まり解消 980 円～」というネット広告を見て業者に来てもらったところ、作業を次々に追加され、最終的に 14 万円の請求を受けた。

### 10. その他

訪問買取トラブル、多重債務、製品の欠陥・事故、クリーニングトラブルなど

## 相談すると

相談員が相談内容を聞き取って、契約書  
相談内容に応じて、問題解決のための助言

類等を確認させていただきます。相談員は  
やあっせんなどを行います。

①電話もしくは来所  
で相談をお受け  
します。

②相談員が相談  
内容をていね  
いに聞き取り  
ます。

③聞き取り内容や契約書  
面などから状況整理の  
お手伝いや事実確認  
を行います。



### 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・オフ通知の書き方や送付方法を指導します。  
●事業者に対して交渉するための具体的な方法について助言します。

### 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。

### 他機関案内

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紹介します。

## 海産物の電話勧誘トラブル 新手の手口にご注意！

### 事例

3か月ほど前に電話勧誘を受けて海産物を購入したことがあるのだが、また最近同じ業者からしつこく電話がかかってきて困っている。仕方なく電話に出た際「海産物の注文をもらったので〇月〇日に発送する」と一方的に言われた。私は今回海産物の注文などしておらず、受け取りたくない。それ以降も事業者から何度も着信があり、一度着信があると長い時間鳴らし続けられるので迷惑している。発送予定日は2週間後だが、もし届いたらどのように対処すればよいか。



### 消費生活相談員からのアドバイス

電話で勧誘され、海産物の購入を承諾していないにもかかわらず、一方的に商品を送りつけられるとの相談が寄せられています。電話勧誘を受けて契約をした場合は、特定商取引法の「電話勧誘販売」にあたるため、もし電話で海産物の購入を承諾してしまっても、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフを行うことが可能です。ところが最近では、クーリング・オフ逃れのためか、海産物を発送する前に契約書を送っておき、クーリング・オフ期間が過ぎた段階で海産物を送ることで、クーリング・オフをさせないようにする手口がみられます。海産物が届いていないからと安心せず、家に届く封書は必ず開封し、電話勧誘業者から契約書などが届いていないか確認しましょう。万が一、契約書が届いた場合はクーリング・オフ通知を簡易書留等で送付し、クーリング・オフの証拠を残しておきましょう。また、代金引換で一方的に商品が送りつけられても受け取る必要はありません。送り主の名称や所在地をメモするなどして事業者の情報を控えてから、受け取り拒否し、代金を支払わないようにしましょう。



### 「お試し」はお試しだけでは済まない？ ～定期購入となっていないか 確認しましょう～

#### 事例

美白になる歯磨き粉が「お試し780円」で手に入るというSNSの広告を見て注文した。ネットでの注文手続きは広告のボタンから注文画面に入った後、氏名・住所・メールアドレスなどを入力し、支払い方法はコンビニでの後払いを選ぶだけの簡単なものだった。3日後に商品と振込用紙が届いたが、同封されていた納品書をよく見ると、「〇〇コース」という文字と、「次回お届け日は〇月〇日」と2週間後の日にちが記載されていた。自分はお試し1回限りのつもりで注文したのにいつの間にか定期コースを注文していることになっていた。2回目以降はキャンセルしたい。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

広告にある安いお試し価格の表示につられて申し込んだら、解約しない限り定期的に同じ商品が送られて来る定期購入の注文をしたことになっていたというトラブルの相談が多く寄せられています。

定期購入契約の場合、最終確認画面と呼ばれる注文確定の直前に注文内容を表示する画面に定期購入であることをわかりやすく表示させる他、回数・1回あたりの価格・総額などを記載しなければならない事が法律で定められており、必要事項が記載されていない場合は契約を取り消すことが可能です。

その場合、証拠として最終確認画面のスクリーンショットを保存しておくこと事業者との交渉がスムーズになります。

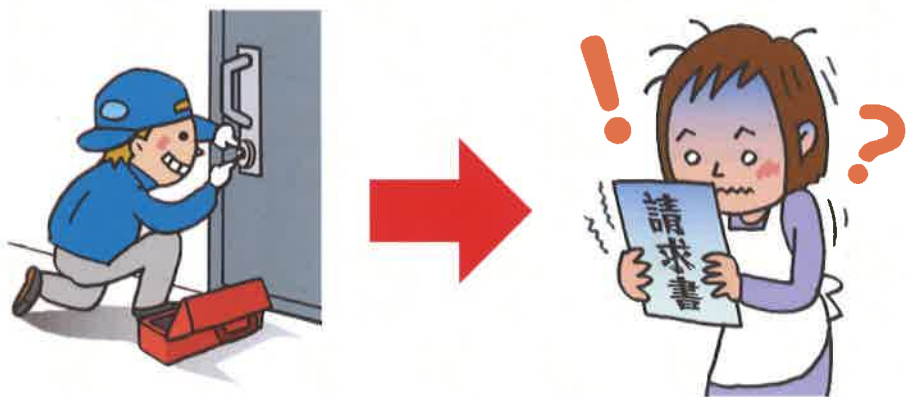
また、商品名に「〇〇コース」という名称が付けられている場合は、定期購入契約である可能性が高いです。事例のようなトラブルを防ぐため、注文する前に「〇〇コース」となっていないか十分に確認したうえで注文しましょう。



### レスキュー商法で高額請求！ ～ネットの格安広告にご注意！～

#### 事例

昨日、買い物帰りに家の鍵を失くしたことに気づき、ネット検索で一番上に表示された「鍵開け4,900円～」という広告の業者に依頼した。業者が到着すると開錠作業の条件として職業・家族構成を聞かれ、全て答えた。作業前に料金を尋ねたところ「1万5千円～13万円だが、作業を始めてみないと正確な料金は出せない」と言われたが、まさか10万円を超えることは無いだろうと考え依頼した。作業を見るなと言われその場を離れたが、戻ると鍵が壊されており、現金で11万円支払えと言われた。高額な請求に驚いたが、業者が威圧的で怖かったので支払うしかなかった。納得できない。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

「トイレが詰まった」「蛇口の水漏れが止まらない」といった突然のトラブルに見舞われ、ネットで探した業者に依頼したところ、思わぬ高額請求を受けたという、いわゆるレスキュー商法の被害が深刻化しています。事例のように、ネット広告の価格と実際の請求額がかけ離れている場合はクーリング・オフが可能です。それにも応じない悪質業者が多く、その場合交渉は困難です。このケースでは相談者に法律上の説明をし、センターが返金交渉を行うことを提案しましたが、悩んだ末、業者に個人情報や家族構成などを知られているため、報復を恐れ、返金は諦めるとのことでした。こうした被害に遭わないためには、「〇〇〇円～」などネット広告の安価な金額表示を鵜呑みにしないこと、複数の業者から見積もりを取ることで、少しでも不安を感じたら作業を断ること、その場で支払いをしないことなどが重要です。また、緊急時に備えて日頃から信頼のおける事業者を調べておくことで安心です。



### 公式サイトをかたる 悪質通販サイトにご注意！

#### 事例

海外ブランドの公式サイトでTシャツを注文し、クレジットカードで決済した。サイトには決済後3～5日程で商品発送と書かれていたが、1か月経っても商品が届かなかった。通常届くはずの注文確認メールも届かなかったので不安になり、サイトのフォームから商品はいつ届くのかと問い合わせたが返事がなかった。そこで、サイトの事業者情報に記載されている電話番号に連絡をすると「当社はこのサイトとは無関係だ。勝手に社名や電話番号を使われ困っている。警察にも被害を訴えている」と言われた。商品も受け取っておらず泣き寝入りするしかないのか。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

「通販サイトで注文した商品が届かず、事業者との連絡も取れない」「SNS広告から商品を注文したが、全く別の商品が届いた」など悪質通販サイトによる相談が多数寄せられています。これら悪質通販サイトのなかには事例のように公式サイトを装って商品画像を無断使用し、問い合わせ先に公式サイトとは別の無関係な事業者情報を掲載しているケースもあります。悪質通販サイトの特徴は①サイト内の日本語が正しく表記されていない②市場では希少な品がこのサイトでは入手可能となっている③ブランド・メーカー品で通常より価格が安い④返品ルールの記載がない⑤事業者の名称・住所・電話番号が明確に記載されていないなどです。これらに当てはまらない場合でも、初めて利用するサイトの場合は偽サイトを疑い、URLに不自然な点が無いか、公式サイトが別に存在していないかなどに注意しましょう。事例ではクレジットカード会社に被害を申し出たところ、調査のうえ後日返金されることとなりました。クレジット決済では、通販サイトの事業者と連絡不能であったとしても補償を受けられる場合がありますので、被害に気付いたらなるべく早く消費生活センターに相談してください。



### ESTA (エスタ) 申請を行う時は公式サイトであるかよく確認しましょう！

#### 事例

夏休みに友人とアメリカへ旅行に行く計画を立てている。旅行前にESTA (電子渡航認証) の申請を行うためネット検索をして一番上に出てきたサイトから手続きを進め、代金3万円をクレジットカードで決済した。一緒に行く友人に話すと、自分は21ドル (約3,000円) の費用で済んだと言っていたので驚いた。改めて確認すると自分が申請したのは公式なサイトではなく代行業者のサイトからだったことがわかった。あまりにも金額に差があるのでキャンセルしたい。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

安全強化の目的で、海外旅行などの際パスポートの提示の他に事前に電子渡航認証の申請を求める国が増えています。ESTAとはアメリカ合衆国へ90日以内の観光や商用で訪れる際に、その人の適格性を判断するための電子渡航認証システムの名前です。申請先は「在日米国大使館と領事館サイト」ですが、ネット検索をした時に必ずしも公式サイトが一番上に表示されるというわけではありません。上の方に表示された申請代行業者のサイトから申請した結果、手数料や保険料などの名目で事例のように高額な費用を要求されるケースもあります。手続きが完了している場合は、既にサービスが提供されていることになるためキャンセルは困難です。事例では規約にも受付後のキャンセルは不可との記載があり、キャンセルすることは出来ませんでした。相談者は、申請自体は通っているため手数料などの支払いに応じるとのことでした。

代行業者のサイトが公式サイトに似ていて紛らわしい場合もあります。

電子渡航認証申請を行う時は、必ず渡航先大使館のホームページを確認してから手続きするようにしましょう。



### 中古車の契約はキャンセル出来ないの？ ～契約成立の時期について～

#### 事例

先日、中古車販売店で小型の普通乗用車を購入することを決め注文書に署名と捺印をした。代金の80万円はこれから現金で支払うことになっているが、急ぎよ別の用事でお金が必要になってしまい車の代金を支払うのが難しくなってしまった。納車は2週間後である。注文書にサインをしまっているうえ、このような理由で気が引けるが、販売店にキャンセルを申し出たところ、契約は成立しているのでキャンセルは出来ないと言われた。本当にキャンセルは出来ないのだろうか。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

キャンセル出来るかは契約が成立しているかどうか重要です。現金払いの場合、販売店が、中古車販売の業界団体の標準約款を使用しているかどうかで契約成立の判断が分かります。販売店がその標準約款を使用している場合、契約が成立する時期としては、登録した日や引き渡しを行った日などのうち最も早い日とされています。事例では、標準約款を使用しており注文書にサインをただけでそれ以降の手続きが進んでいないので契約は成立しておらず、解約料を支払わずにキャンセル出来る可能性が高いです。なお、標準約款を使用した契約でも分割払いで購入した場合は、信販会社が販売店からの立替払いの依頼を受けて承諾し販売店に対して通知を行った時に契約成立となります。一方、標準約款を使用しなかった場合は、その約款の内容に従うこととなります。契約成立前であれば解約料を支払わずにキャンセル可能と考えられますが、いずれの場合も車庫証明取得費など実損費は支払う必要があります。

#### 契約書



### 光回線をアナログ回線に戻すよう 勧める電話勧誘にご注意ください！

**事例** 「使用していない光回線をそのままにしておく他の光回線利用者に電波障害が及んでしまう。今すぐアナログ回線に戻すように」と電話がかかってきた。電波障害という言葉に冷静さを失い、電話の相手が誰なのかも確認しないまま相手の誘導に従った。手続き完了後、これまでのサポート料として5万円を請求すると言われ、この時初めて有料の契約に申し込んだことを知った。後日届いた契約書には、サポート契約の他に複数の不明なオプション契約の記載があり、総額10万円の契約をしたことになっていた。不審に思い、電波障害の真偽を大手通信会社に確認したところ事実ではないと分かり、相手の説明を確かめもせず鵜呑みにしたことを後悔した。既にクーリング・オフ期間は過ぎてているが、支払わないといけなのか。



### 消費生活相談員からのアドバイス

光回線の契約をしている消費者に対して、事例のように虚偽の説明で困惑させ、アナログ回線に戻せば料金が安くなるなどと勧誘しサポート料金やオプションサービスの料金を請求するいわゆる「アナログ戻し」のトラブルが発生しています。事例では消費生活センターが事業者に対し、申し込みの意思確認を行わない一方的なサービス提供は契約が成立していない可能性があること、仮に契約が成立していた場合でも、勧誘の際の虚偽を消費者が誤認して契約した場合は契約を取り消すことができること、更に契約書の記載不備によりクーリング・オフが可能なことを主張し交渉したところ、契約が解除されました。光回線をアナログ回線に移行する手続きは第三者によるサポートは必要なく、消費者自身で行うことができます。アナログ戻しの勧誘を受けた際は相手方の事業者名や契約内容を確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。



### 電話で分電盤の点検を 持ちかける業者にご注意！

#### 事例

電力会社に委託されたという業者から「無料で分電盤の点検をする」と電話があり、訪問を承諾した。点検後に「分電盤は15年で交換することが定められており、お宅の分電盤は交換時期をとくに過ぎているので漏電する可能性がある。危険なので交換したほうがいい」と言われた。漏電したら困ると思い、約18万円の交換工事を契約した。娘にこのことを話すと、怪しいのでキャンセルした方がいいと言われた。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

業者が電話などで突然、分電盤やブレーカーの点検を持ちかけて訪問し、「すぐに交換しなければ漏電して火事になる」などと不安をあおり、その場で交換工事の契約を迫る手口による被害が発生しています。市に寄せられた手口の特徴は、①日中在宅の高齢者を狙い固定電話に電話をかける②無料点検を強調し訪問許可を取りつけ、点検後は高額な交換工事の契約を持ちかける③交換時期は法律で定められていると虚偽の説明をする④危険などと不安をあおり、契約を急かすなどです。専門知識のない消費者は、実際の危険性や交換の必要性を判断することが難しく、冷静に検討できないまま業者の言うことを鵜呑みにしてしまいます。被害に遭わないためには電話などで点検を持ちかける業者に安易に点検させないことが大切です。法定点検は、電力会社などが事前に書面で通知し、点検時に交換工事の契約を迫ることはありません。契約を急かされても絶対に契約しないようにしましょう。なお、分電盤の交換は電気工事士の資格が必要な工事です。業者は慎重に選びましょう。訪問販売の場合、クーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間は契約後8日間ですが、それを過ぎてもクーリング・オフが可能な場合があります。必要のない契約をしてしまっても諦めず、消費生活センターまでご相談ください。



### ～ネット広告の事業者名や 連絡先の表記を確認しましょう～

#### 事例

国産果実を使用しているというクッキーのSNS広告を見て、国産品であれば安心と思い注文した。しばらくして宅配便で商品が届き代金引換でお金を支払ったが、箱を開けると外装袋には外国語が書かれていて明らかに海外製品だった。中身も広告とは形も大きさも全く違うクッキーが入っていた。返品しようと送り状に記載されていた物流倉庫に電話したが自動音声しか流れるだけで話が出来なかった。思い起こすと、たまたま目にした広告から注文したため自分がどこの事業者へ注文したのかわからない。返品して支払ったお金を返して欲しい。



#### 消費生活相談員からのアドバイス

SNSの広告につられて注文したところ違う商品が届いた、あるいは商品が届かないといったトラブルが多く発生しています。

事例では注文したものとは全く違う商品が届いたため、返品して返金を求めることが可能です。センターから送り状の物流倉庫へ電話したところ、いくつかのステップを経ないとオペレーターと話をすることが出来ない状況で、加えて販売店も代理店も海外の事業者で連絡先不明のため連絡を取る事が出来ず、センターは販売店と直接交渉することが出来ませんでした。そのため全額返金は叶わず一部の返金にとどまる対応となり、結局事業者名や連絡先は不明のままでした。

通信販売のルールを定めている特定商取引法では広告に事業者名や住所や連絡可能な電話番号等を表記しなければならないとされています。注文する際は、これらの項目の記載があるかを最初に確認し、国内の住所や電話番号の記載が無い場合はトラブルが発生する可能性が考えられるため、注文を見送るなど冷静に判断するようにしましょう。



### 「貴金属はないか」に 注意しましょう！

**事例** 先日自宅に聞き覚えのない事業者から不用品を買い取りますという電話が掛かって来た。使わなくなったお皿や洋服があったので買い取って欲しいと答え、翌日事業者が自宅に来ることになった。当日自分は急な用事で外出することになってしまい家族に対応をお願いしたところ、家族は自分のアクセサリーも一緒に出して全部で1万円で買い取ってもらったという。アクセサリーはもっと高く売れるはずなので返してもらいたいが返してもらえないだろうか。



### 消費生活相談員からのアドバイス

「何でも買い取ります」と言って不用品を引き取りに行った先で「貴金属はないか」と貴金属を出させ安く買い取る訪問購入のトラブルが後を絶ちません。

「何でも買い取る」という誘い文句につい釣られてしまいますが、事業者の本当の目的は貴金属を安く買い取ることです。事例のケースでは、お皿や洋服の買い取りの話を進めるなかで、それらの物と一緒に貴金属を出す客が多いという話を事業者がし始め、そのうち貴金属を買い取らせて欲しいとしつこく言い出したとのことでした。



訪問購入では、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフを行うことが可能で、クーリング・オフが成立すれば買い取りの契約自体が解除されます。また、クーリング・オフ期間の8日間は、売った物の事業者への引き渡しを拒むことができます。これは、クーリング・オフが成立したとしても既に転売されてしまったなど、売った物を取り戻せなくなることを防ぐためのものです。

もともと売るつもりが無かった物について、訪問時に買い取りを勧誘することは法律で禁じられています。

訪問購入の事業者に「貴金属はないか」と言われても、それには応じないようにしましょう。



## 「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。

### クーリング・オフができる契約と期間

#### 【8日間】

- ①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を含む)
- ②電話勧誘販売
- ③特定継続的役務提供(エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)
- ④訪問購入(業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの)

#### 【20日間】

- ①連鎖販売取引
- ②業務提供誘引販売取引



### クーリング・オフができない契約

- 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

## 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。



(表)

切手	郵便はがき
事業者名(会社名) 代表者様	事業者(会社)の住所

(裏)

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。

- ・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。
- ・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。
- ・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へ同時に通知します。

## 困ったときの相談窓口

内容	相談窓口	電話番号	相談時間	
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～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前10時～12時 午後1時～4時	
	東京都消費生活 総合センター	消費生活相談	03-3235-1155	月～土曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後5時
		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	
情報セキュリティ	IPA(情報処理推進機構) 情報セキュリティ安心相談窓口 ※ネット上のウィルス感染や 不正アクセスに関する相談窓口	03-5978-7509	月～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前10時～12時 午後1時30分～5時	
法律相談	清瀬市市民法律相談	【要事前予約】 042-497-1803 (相談日前月の15日～相談日前日) 月～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前8時30分～午後5時	毎月第1～第4水曜日 午後1時～4時30分	
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	【要事前予約】 042-495-5573 月～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前8時30分～午後5時	原則として 毎月第2水曜日 午後1時30分～	
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～金曜日 午前9時～午後9時 土曜日 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～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後5時	
警察	東村山警察署	042-393-0110		

※年末年始(12月29日～1月3日)

清瀬市消費生活センター  
「消費生活相談事例集」

令和7年度

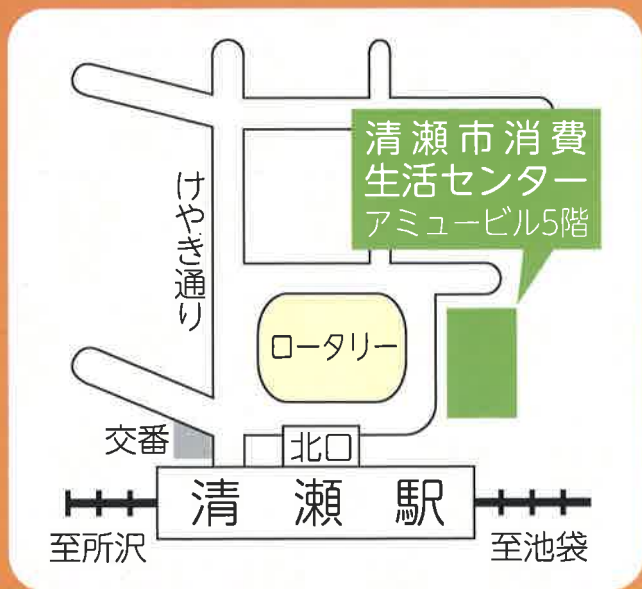
---

令和8年3月発行

発行・編集 清瀬市消費生活センター

# 清瀬市 消費生活センター

〒 204-0021 清瀬市元町 1-2-11 アミュービル5階



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

つながらない場合は042-495-6211へ

【相談時間】月～金曜日（祝日・年末年始を除く）

午前10時～12時

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。

