

# 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。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。

## クーリング・オフの手続き手順(ハガキの場合)

- 1 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。
- 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」か「簡易書留」で送ります。
- 4 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。

## ハガキの書き方の例

※電子媒体(電子メール等)でも同様の文面で通知できます。

**通知書**

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日  
 商品名 〇〇〇〇  
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
 販売会社 株式会社XXXX 〇〇営業所  
 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。

令和〇〇年〇月〇日  
 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と一緒に探します。

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。

あきらめないで、  
まずは相談を!



## 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  
 (日・祝日・年末年始はお休みです。)

### 消費生活相談

**☎03-3235-1155**

受付時間:月~土曜日 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り異なります。

## 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、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が、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。

# みんなで 高齢者の悪質商法被害防止には みまもるあにまる



うたがうたぎ

それ本当に無料なの??

みのがたか

その広告ちょっと見せて??

はなしあしむ

それ本当に必要な買い物??

.....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**

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

東京暮らしWEB 検索



# 「おかしいな?」と思ったらすぐ相談! 悪質商法を見逃さない!

## 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!



**疑って!!**

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



**見逃さないで!!**

- 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。
- 「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

⚠️ 外壁・床下・給湯器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!



**疑って!!**

- SNSやネット上の情報や広告を安易に信用しない。
- 購入・返品条件をよく確認する。
- ネット通販では、広告や最終確認画面をスクリーンショットで保存する。



**見逃さないで!!**

- 見慣れない商品が増えたり、定期的な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。

## 訪問購入 (押し買い)

「不用品の買い取り」のはずが、強引に貴金属を買い取られた!



- 売るつもりのない品物の売却を迫られたら、きっぱりと断る。

⚠️ いったん品物を渡してしまうと、取り戻すのは困難です。

## 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!



- 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。

⚠️ 通信回線契約には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。

## 海産物の電話勧誘トラブル

「以前注文した方に特価でご案内」と強く勧められた!



- 不要ならきっぱりと断る。
- 一方的に商品が届いても、受け取りを拒否し、代金は絶対に支払わない。

## 架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



- 相手の電話番号に絶対に連絡しない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

東京都消費生活総合センター 03-3235-2400 架空請求専用電話

⚠️ SMS(ショートメッセージサービス)のほか、はがきや封書を送りつける手口もあります。



- 見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。