

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。電子メールや事業者のウェブサイトの専用フォームなどの電子媒体に加え、ハガキなど文書で通知することもできます。

クーリング・オフ手続きについて(メール等の場合)

- 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)に通知します。
- 送信したメールは大切に保存してください。ウェブサイトの専用フォーム等は、画面のスクリーンショットを大切に保存してください。
- 支払った代金は、全額返金を要求できます。商品の引き取り費用は事業者負担です。

※ハガキなど文書で通知する場合は、両面をコピーし「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。コピーは大切に保管してください。

専門の相談員が問題解決の方法と一緒に探します。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

〒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～土曜日 午前9時～午後5時
(日・祝日・年末年始は除く)

消費者ホットライン 局番なし ☎188

お近くの消費生活相談窓口につながります
利用できる曜日・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。

通知書の例

宛先:xxxx@xxxx.co.jp
件名:クーリング・オフ通知

〇〇株式会社 御中

次の契約を解除します。
契約年月日 令和〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇〇〇
□□営業所 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返し、
商品を引き取ってください。
令和〇年〇月〇日
東京都〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

※ハガキの場合も、同内容を記載します。

関東甲信越ブロック
高齢者悪質商法被害防止
共同キャンペーン

お断りします!!

それ本当に必要?

点検商法

電話勧誘
トラブル

無料で給湯器を
点検できますよ

海産物が
特別価格で...

みんなで防ごう!
悪質商法に
レッドカード!!

高齢者の見守りは地域でワンチーム。悪質商法を見逃さない。

..... 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

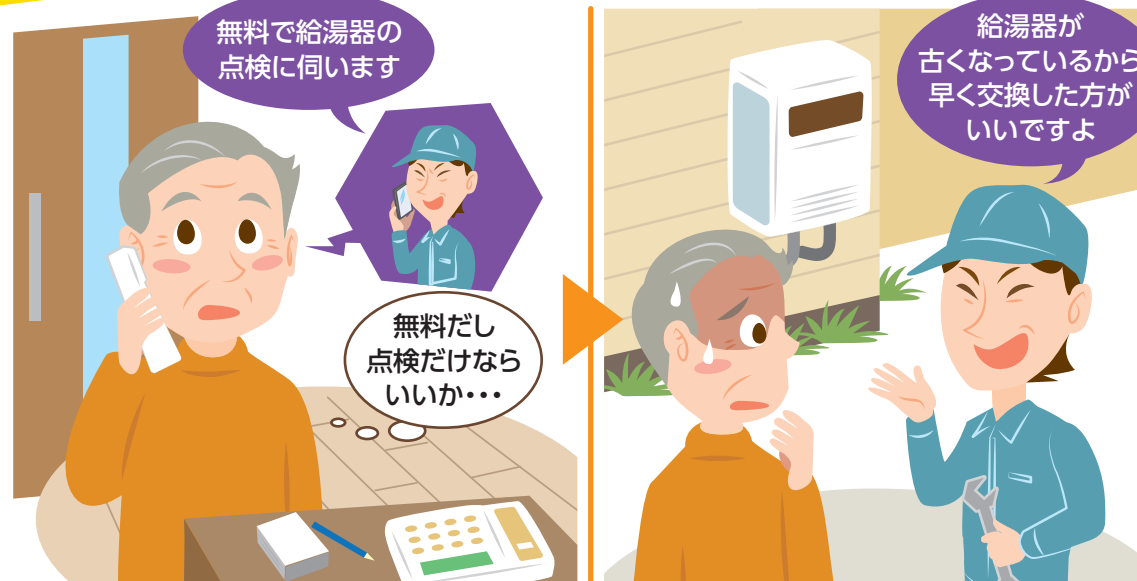
ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー
等からの通報・問い合わせは
高齢消費者見守りホットライン
☎03-3235-1334

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

「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

「早く交換した方がいい」など不安をあおられ契約を迫られた!



ここに注意

- その場で判断しない。
- 点検と言われても安易に信じない。
- 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。

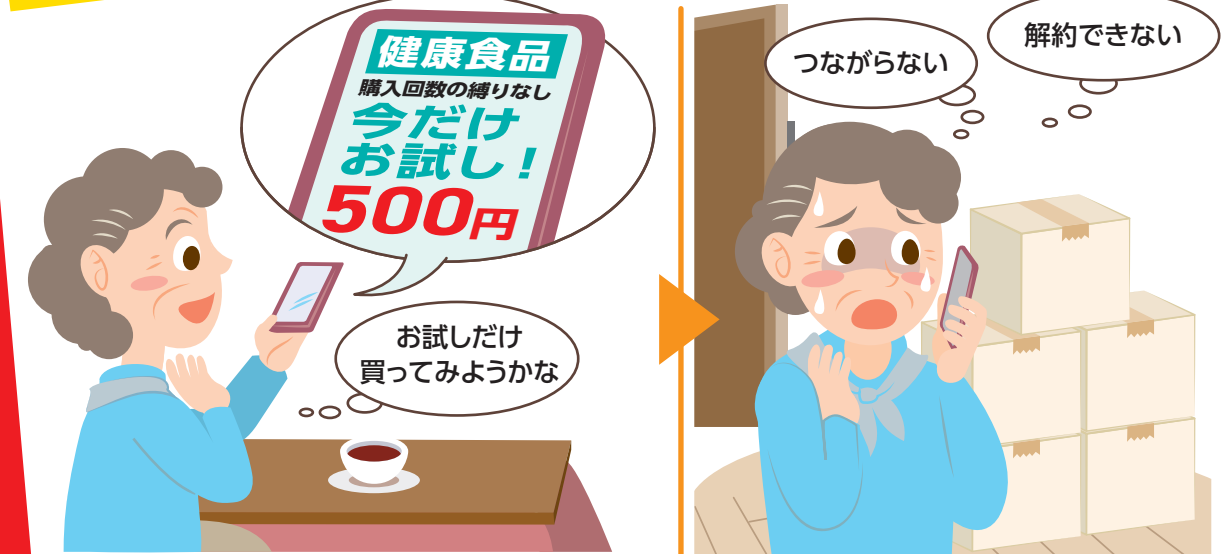
見逃さない

- 「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。
- 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。

分電盤・リフォーム(外壁・床下・屋根)などでも同様の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!



ここに注意

- SNSやネット上の情報を安易に信用しない。
- 安さを強調した広告に注意する。
- 注文確認前に、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。

*パソコンやスマートフォンなどの画面上に表示されている情報を画像として記録する機能のこと。

見逃さない

- 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。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



ここに注意

- 見覚えのない電話番号にはすぐに出ない。
- 安易に住所、氏名、生年月日など個人情報は教えない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

見逃さない

- 防犯機能付電話機の活用を促す。

東京都消費生活総合センター
架空請求専用電話
☎03-3235-2400

ご生年月日は?

お名前は?

架空・不当請求には、電話のほか、SMS(ショートメッセージサービス)、電子メールを送りつける手口もあります。

電話勧誘トラブル

海産物購入をしつこく勧められた!



ここに注意

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

見逃さない

- 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。