

中野区の消費者行政

令和5年度(2023年度)
事業実績・相談事例集



中野区消費生活センター



目次

I	事業概要及び令和5年度(2023年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	6
III	令和5年度(2023年度)啓発等事業実績	7
IV	令和5年度(2023年度)相談件数統計資料	8
V	令和5年度(2023年度)消費者講座実績	11
VI	相談事例一覧	12
VII	クーリング・オフ制度	26
VIII	相談機関一覧	30
IX-①	中野区消費生活センター条例	31
-②	中野区消費生活センター条例施行規則	33

I 中野区消費生活センター事業概要及び令和5年度(2023年度)事業実績

1 所在地

〒164-8501 中野区中野4丁目11番19号 中野区役所4階

電話 代表 03(3228)5438

FAX番号 03(3228)5456

2 消費生活センターのあゆみ

1972年 7月17日 区役所2階に消費者コーナーとして開設

1975年 4月 1日 区役所1階区民ホールに移転

1981年10月27日 商工会館・消費者センターに移転、名称を消費者センターに変更する(中野区新井1丁目9番1号)

1998年 4月 1日 環境リサイクルプラザ・消費者センターに移転(中野区中野5丁目4番7号)

2011年 3月22日 区役所1階に移転、名称を消費生活センターに変更する

2024年 5月 7日 区役所移転に伴い新区役所4階に移転

3 組織

所長 1名 職員 2名 会計年度任用職員 5名(消費生活相談員)

4 事務分掌

- (1) 消費生活に関する苦情の相談に応じること
- (2) 消費生活に関する苦情の処理のためのあつせんを行うこと
- (3) 消費生活に必要な情報を収集し、及び提供すること
- (4) 消費者が自立して消費生活を営むために必要な学習の機会を提供すること
- (5) 東京都との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること
- (6) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事務及び事業

5 消費者啓発

(1) 出張等啓発

①出前講座

区民の方の集まりや高齢者施設、学校等からの依頼に基づき、相談員が出向いて啓発活動を行っている。

【令和5年度(2023年度)実績】

・11回 592名

(2) 中野区の消費者行政の発行

【令和5年度(2023年度)実績】

・発行部数 200部

(3) 啓発用リーフレット「消費者相談の現場から」の発行

2004年5月より毎月1回、その時々頻発している苦情や相談事例などのタイムリーな消費生活情報を掲載したリーフレット「消費者相談の現場から」を作成し、区民活動センター等を通じて区民に提供している。

【令和5年度(2023年度)実績】

- ・発行回数 12回
- ・発行部数 1回 1,500部
- ・送付先 区民相談係、区民活動センター、図書館、高齢者会館、男女共同参画センター、産業振興センター、すこやか福祉センター、中野三丁目敬老館、やよいの園、松が丘シニアプラザ、児童館、キッズ・プラザ、子ども・若者支援センター等

(4) その他啓発物の作成・配布

【令和5年度(2023年度)実績】

- ① 高齢者向け啓発グッズ(マグネットシート) 11,000個作成・配布
- ② 高齢者向け啓発リーフレット 11,000枚作成・配布
- ③ 若者向け啓発ポスター 100枚作成・配布

6 消費生活相談

区民の消費生活に関わる苦情・相談に対し、消費者被害の救済、被害の未然防止等、苦情の解決や消費生活情報を提供するために、国民生活センターが認定する「消費生活専門相談員」による消費生活相談を実施し、解決のための助言やあっせんを行っている。

- ・相談員 5名(会計年度任用職員)
- ・相談時間 午前9時30分～午後4時

【令和5年度(2023年度)実績】

- ① 相談日数 243日
- ② 相談件数 2,970件

7 高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制

悪質商法による高齢者の被害やトラブルを早期に発見し、被害の回復を図り拡大を防止することを目的として、消費生活センターと高齢者の見守りに携わる事業の関係機関が連携して情報連絡体制を取り、被害の発見、連絡を相談業務につなげ解決している。

消費生活センターは、悪質商法の被害の事例と対処法等の気づき・発見のための情報を随時提供している。

- ・発足 2006年9月1日
- ・関係機関 町会・自治会、民生・児童委員、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所等

【令和5年度(2023年度)実績】

- ① 連絡件数 22件
- ② 情報特急便 12回発行

- ・もしもの時に備え、デジタル終活 令和5年(2023年) 4月発行
- ・使っていないサブスクの解約忘れに注意! 令和5年(2023年) 5月発行
- ・もらえるところか支払わされる!?「当選金・支援金トラブル」
令和5年(2023年) 6月発行
- ・災害に便乗した修理業者に注意! 令和5年(2023年) 7月発行
- ・詐欺的な通販サイトに注意! 令和5年(2023年) 8月発行
- ・自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意!
令和5年(2023年) 9月発行
- ・本当にお得?注文確定の前に契約内容をしっかり確認!
令和5年(2023年) 10月発行
- ・注文していないのに品物が届く「送りつけ商法」に注意!
令和5年(2023年) 11月発行
- ・自動通話録音機の無料貸し出しについて 令和5年(2023年) 12月発行
- ・成年後見制度について検討してみましょう 令和6年(2024年) 1月発行
- ・「〇〇ペイで返金します」に注意! 令和6年(2024年) 2月発行
- ・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
令和6年(2024年) 3月発行

8 消費者団体への活動支援

(1) 消費者講座講師派遣

消費者団体等が自主的に行う講習会等へ講師を派遣している。

【令和5年度(2023年度)実績】

・ 1回 20,000円

(2) 消費生活展

年1回消費者団体等が実行委員会を設け、消費生活展を開催している。消費生活センターは、実行委員会の事業運営を補助し、開催に向けた準備の手伝いなど側面的な支援を行っている。

【令和5年度(2023年度)実績】

- ① テーマ「大丈夫?あなたの食卓 からだは食べ物でできている」
- ② 実施日 10月31日(火)~11月1日(水)
- ③ 参加者 120名
- ④ 参加団体 10団体
- ⑤ 開催場所 区役所1階ロビー東側

9 消費生活情報の収集と提供

(1) 消費者講座

消費生活に係る各種講座を開催し、消費者情報の提供を行っている。

【令和5年度(2023年度)実績】

- ① 夏休み親子消費者講座 2回 21名
- ② 一般向け消費者講座 4回 65名

(2) 雑誌の提供

消費生活に関する雑誌を区民への閲覧に供している。

・ 閲覧雑誌 1種類

(3) 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIONET)

PIONETを活用して消費生活情報の収集及び提供(相談業務に活用)を行っている。

10 その他 適正表示等の推進

家庭用品品質表示法及び製品安全関連四法に基づいた対象事業者への立入検査、また、適正な計量を確保するための調査・報告を行っている。

((2)、(4)、(5)の立入検査は、平成24年度から権限委譲業務として新たに加わった。)

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

家庭用品品質表示法第19条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和5年度(2023年度)実績】

- ・ 令和6年3月14日 } 5店舗 43品目 140件(違反項目なし)
- ・ 令和6年3月15日 }

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法第41条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和5年度(2023年度)実績】

・令和6年3月14日 }
・令和6年3月15日 } 4店舗 1製品 4機種 (違反項目なし)

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査

電気用品安全法第46条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和5年度(2023年度)実績】

・令和6年3月14日 }
・令和6年3月15日 } 2店舗 5品目 20機種 (違反項目なし)

(4) ガス事業法に基づく立入検査

ガス事業法第172条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和5年度(2023年度)実績】

・令和6年3月14日 }
・令和6年3月15日 } 2事業者 1品目 1機種 (違反項目なし)

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律第83条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和5年度(2023年度)実績】

・令和6年3月14日 }
・令和6年3月15日 } 1事業者 1品目 2機種 (違反項目なし)

(6) 計量器事前調査

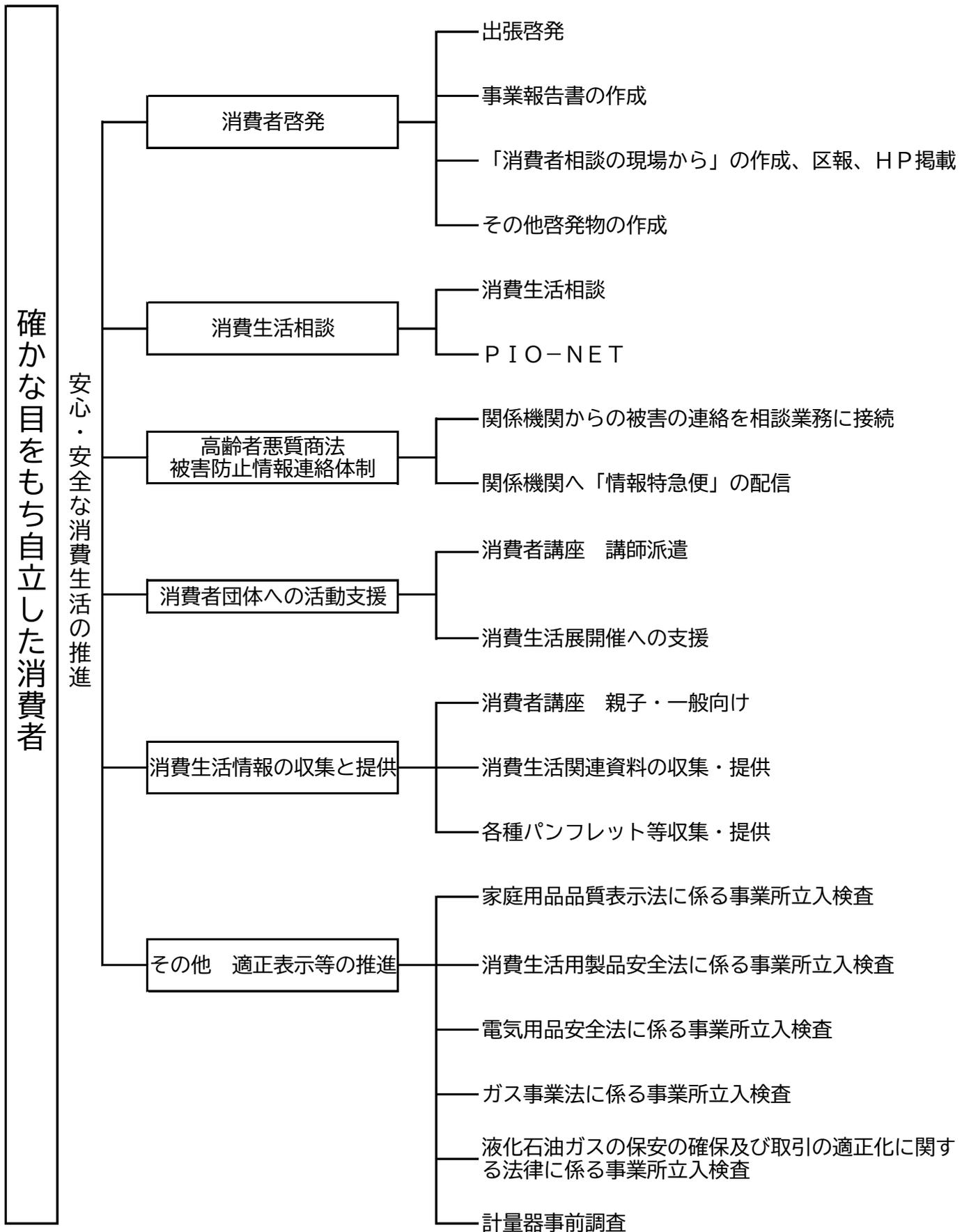
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

区では、計量法第22条に基づき、定期検査を行うための事前調査として、対象となる計量器の種類・台数等を調査し東京都に報告している。

【令和5年度(2023年度)実績】

・隔年実施のため実績なし

II 消費生活センター事業体系



Ⅲ 令和5年度(2023年度)啓発等事業実績

1 出前講座

No.	月日	内 容	主 催	実施場所	対 象	参加人数
1	4/12	大丈夫！？18歳成人からの消費生活	堀越高等学校	堀越高等学校	第3学年生徒	300 人
2	5/9	大丈夫！？18歳成人からの消費生活	専門学校 東京アナウンス学院	専門学校 東京アナウンス学院	アナウンス科 1年生	14 人
3	5/11	防ごう！消費者トラブル	社会福祉法人武蔵野療園	白鷺高齢者会館	60歳以上の 中野区民	9 人
4	6/12	消費者力を高めましょう 何かあったらすぐ相談！	桃園ことばき会	桃園区民活動 センター	生涯学習 グループ	26 人
5	6/22	大丈夫！？18歳成人からの消費生活	帝京平成大学 福祉コース	帝京平成大学	福祉コース	44 人
6	7/21	断る力の磨き方	あとリエふぁんとむ	あとリエふぁんとむ	精神障害の方	19 人
7	9/4	Take-off 社会に旅立つあなたへ	ホスピタリティ ツーリズム専門学校	ホスピタリティ ツーリズム専門学校	エアライン科 学生	41 人
8	11/15	消費者トラブルにあわないために ～今のあなたに知ってもらいたいこと～	東京大学教育学部附属 中等教育学校	東京大学教育学部附属 中等教育学校	中学2年生	112 人
9	12/8	消費者被害にあわないために	リニエワーク ステーション中野	リニエワーク ステーション中野	就労移行支援 生活訓練利用者	16 人
10	12/22	消費者力を身につけよう	中野就労セミナー (株式会社パソナ)	中野就労セミナー	セミナー 利用者	5 人
11	2/15	防ごう！消費者トラブル	にこにこ茶屋	にこにこ茶屋	高齢者の方	6 人
計 11 回						592 人

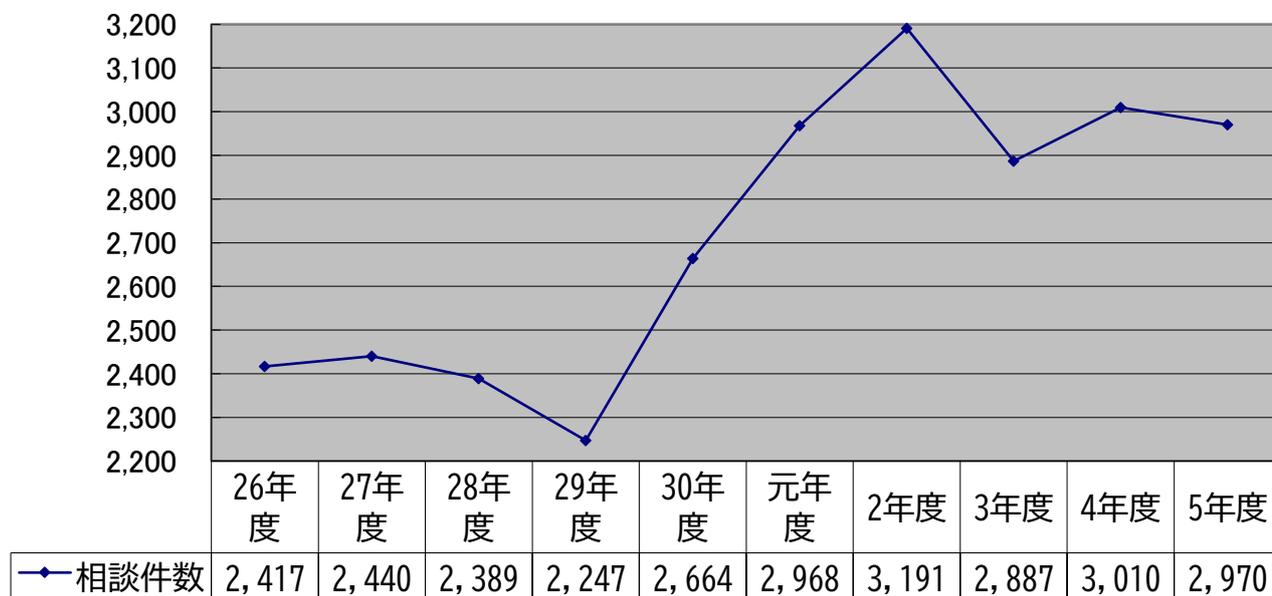
2 リーフレットの配布等

No.	月日	内 容	配 布 先	部 数
1	6/12	若者向け啓発ポスター	区内 高校・大学	100 部
2		高齢者向け啓発グッズ (マグネットシート)	高齢者関係各所、区民など	11,000 部
3		高齢者向け啓発リーフレット	高齢者関係各所、区民など	11,000 部
計 3 回				22,100 部

IV 令和5年度（2023年度）相談件数統計資料

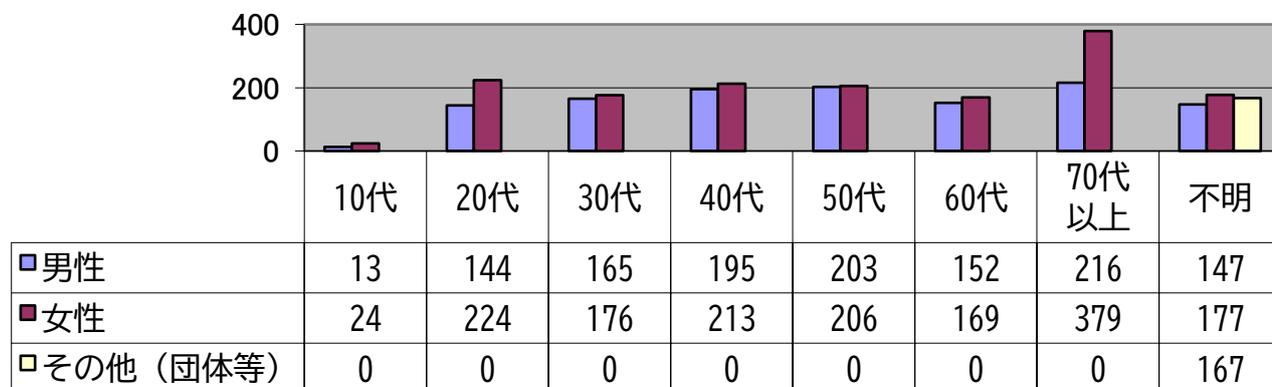
令和5年度の相談件数は2,970件となっており、前年度（3,010件）と比べて約1%減少している。このうち60歳代以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の31%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割以上を占めている。

1 相談件数年次推移（過去10年間）



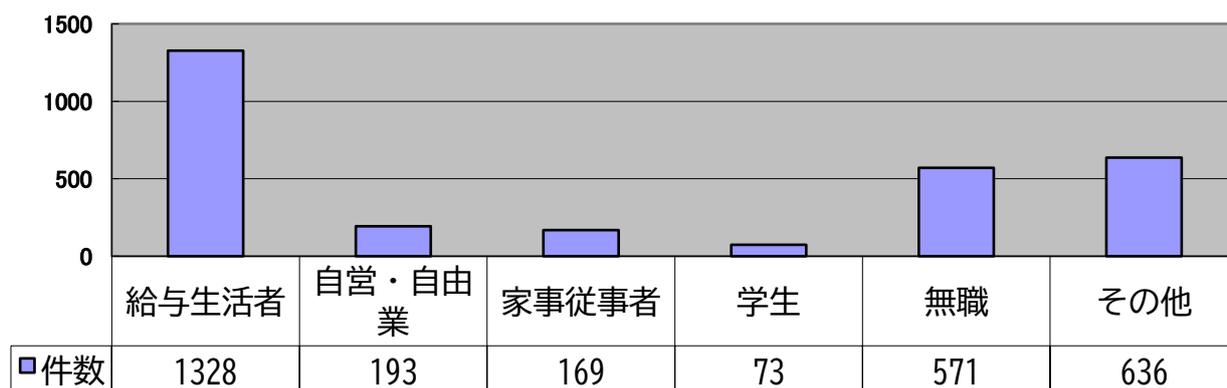
計 2,970 件

2 契約当事者の年代別性別件数



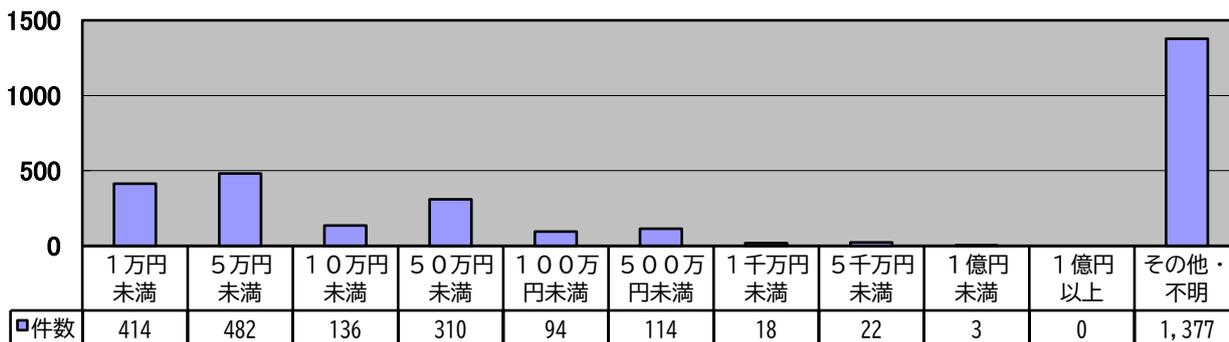
計 2,970 件

3 契約当事者の職業別件数



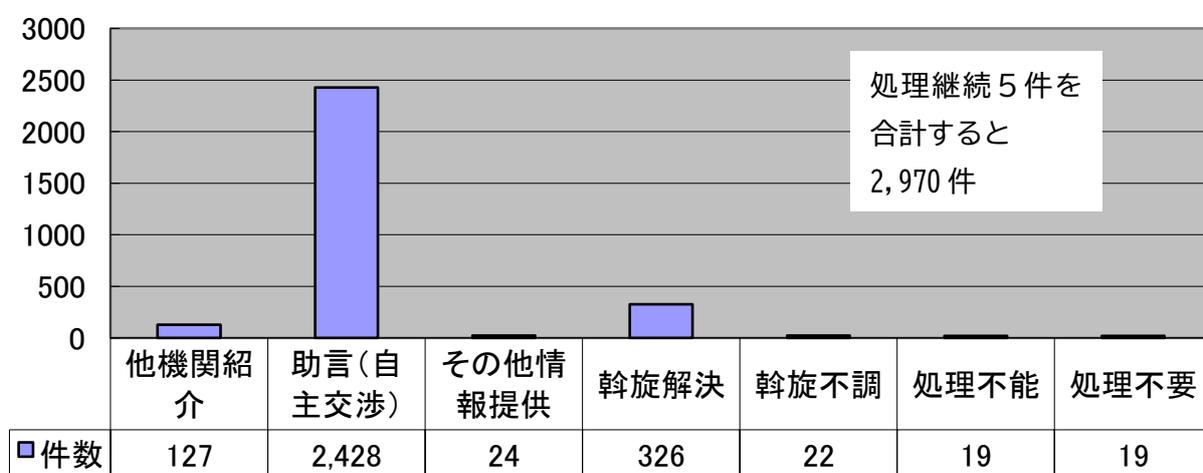
計 2,970 件

4 契約・購入金額別件数



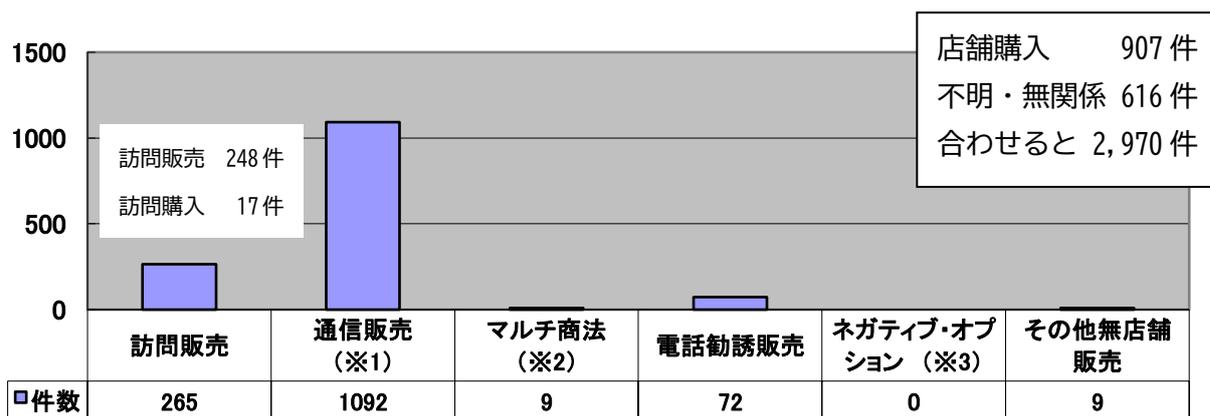
計 2,970 件

5 相談処理結果別件数



計 2,965 件

6 特殊販売の購入形態別件数



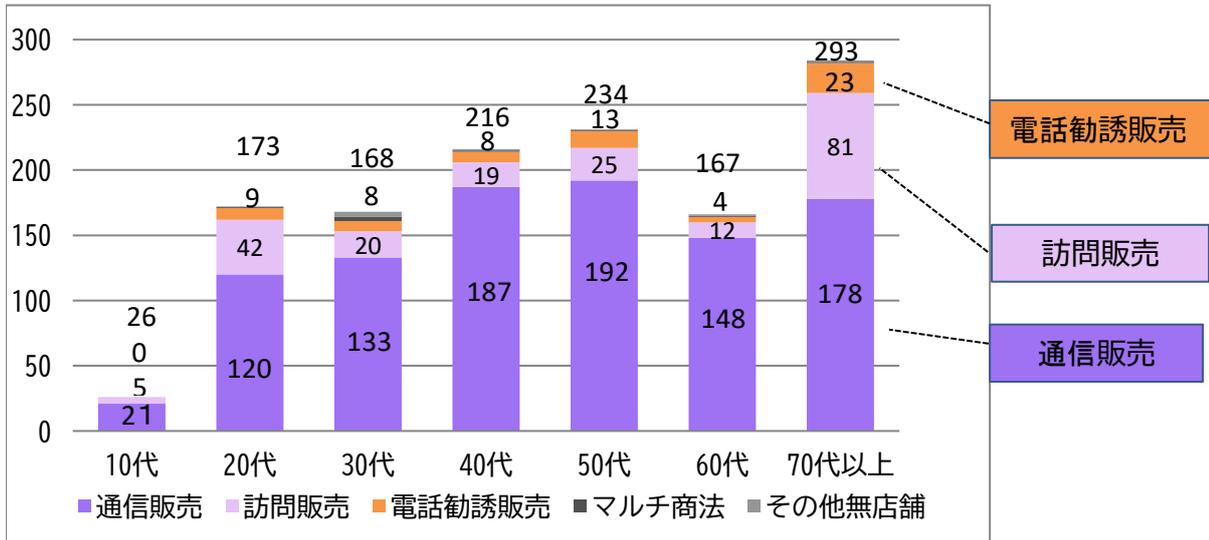
計 1,447 件

(※1) 通信販売には、はがきやメール等の通信手段による架空・不当請求を含む

(※2) マルチ商法…商品を買って販売組織に参加した会員が、同じように友人・知人を組織に加入させ、新たに会員になった人がさらに新しい会員を加入させ組織を拡大していく商法

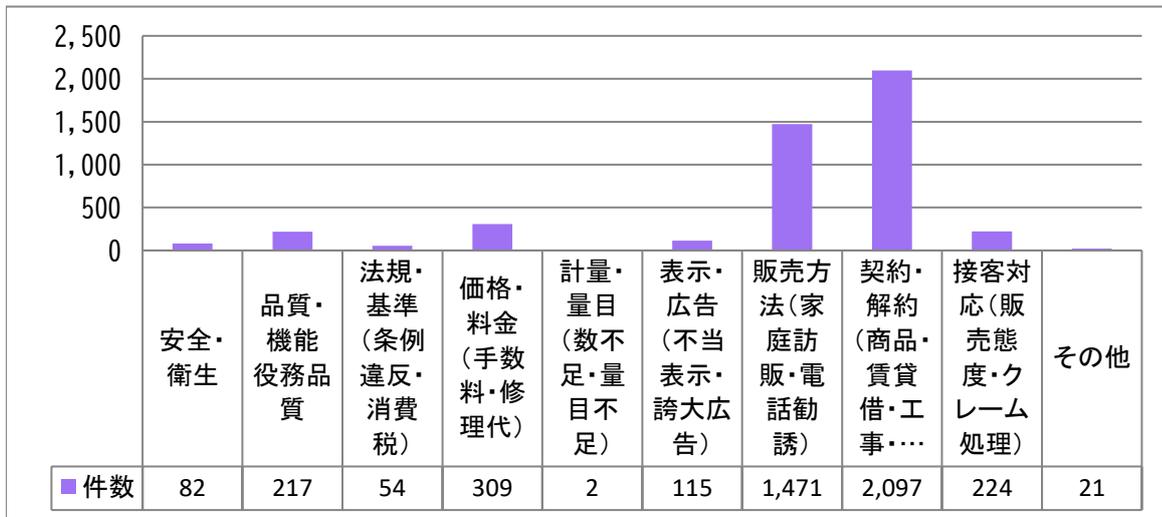
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



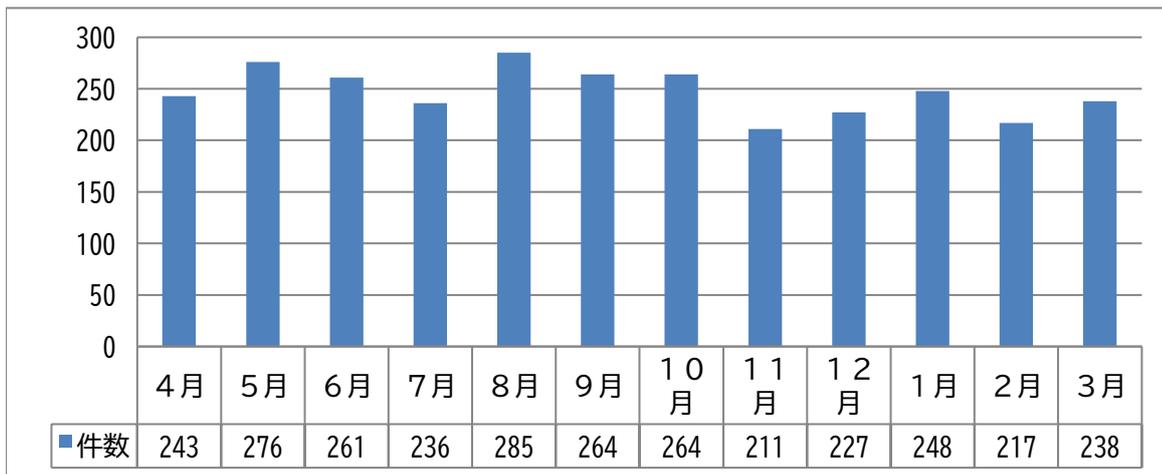
計1,277件

8 消費者生活相談内容



()内は主な相談内容(重複あり) 計4,592件

9 月別相談受付件数



計2,970件

V 令和5年度(2023年度)消費者講座実績

1 暮らしの講座

○ 消費生活に関する各種講座を実施し、消費者情報の提供及び啓発を行う。

回	月日	講座名	目的	講師	参加
1	6/29	マネープランニングの必要性	これからの人生をより充実させていくために、お金は必要である。いつかは結婚、育児、マイホーム購入、定年後の計画など、たくさんのライフイベントやチャレンジしてみたいことがある中で、区民の皆様にとっての「いつか」「こうしたいな」を叶えるために「将来のお金」について考えるきっかけづくりを与え、参加者のライフプランの形成に役立ててもらう。	日本証券業協会 金融・証券インストラクター	12人
2	8/2	夏休み親子暮らしの講座 「ペーパー君の知ってそうで知らない紙のことを学ぼう！」	小学校1～3年生向けに、身近にあるけれど、意外と知られていない紙のこと。紙はリサイクルの優等生、使い終わった紙はまた紙に生まれ変わることができる。そんな紙のリサイクルのしくみについて、紙の観察と実験、クイズを通して楽しく学んでいく。	日本製紙連合会	15人
3	8/3	夏休み親子暮らしの講座 「電気を何に使うのかの予測にチャレンジ！～電気の使われ方が変わることを学ぼう～」	小学校4～6年生を対象に、私たちは普段、どんなふうに電気を使っているのか？「学校」「家」「コンビニ」といった身近なシチュエーションで、どんな時に電気を使っているかや、時間帯や季節、曜日が変わることで電気の使われ方がどのように変わるかをワークを交えながら学び、電気の消費量の変化を実感していく。また電力とSDGsとのつながりや最近話題の「節電」についても学んでいく。	株式会社 エナリス 広報部	6人
4	9/28	本当に自分は大丈夫！？ 若者に多い〇〇トラブル！	成人年齢の引き下げに伴い、若者自身、様々な契約や消費トラブルに注意しなければならない。若者に多い消費トラブルを知ること、起こりえる問題を解消していく。若者だけの講座というわけではなく、様々な方に聞いていただき、周りの方とも助け合いができるようになっていただく。	公益社団法人日本 消費生活アドバイザー・ コンサルタント・ 相談員協会	3人
5	11/30	整理・収納の悩み解消！ ～これっている？いらない？～	整理・収納をすることで必要な物、必要でない物を見極める。物を買うことや契約も同じで自分に必要な物を見極めることにつながる。また、整理することで、仕事、勉学の効率化に繋がり、日々の生活がより豊かになっていく。	整理・収納アドバイザー 村山和子	21人
6	2/28	NISA, iDeCo～はじめての資産運用～	資産運用とは何をすることか、どんな金融商品があるのか等、資産形成のために必要な基本的な内容と小額投資非課税制度(NISA)や確定拠出年金(iDeCo)等の資産形成を支援する制度について、詳しく解説を行う。	日本証券業協会 金融・証券インストラクター	29人

2 消費者講座講師派遣

○ 消費者団体が自主的に行う講習会等に講師を派遣している。

	月日	テーマ	講師	団体名	参加
1	11/8	大丈夫？あなたの食卓～食の安全保障をどう守るか～	鈴木宣弘 (東京大学大学院農学生命科学研究科教授)	中野区消費者団体連絡会	71人

VI 相談事例一覧

★令和5年度(2023年度) なかの区報より

《区からのお知らせ》

- 1 悪質商法の被害に遭わないための3か条 令和5年(2023年) 9月 5日号
- 2 消費者相談の現場から 巧妙な手口にご注意を
令和6年(2024年) 1月11日号
- 3 18歳は「大人」契約は慎重に 令和6年(2024年) 2月20日号

★消費生活センター発行 啓発リーフレットより

《消費者相談の現場から》

- 1 賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意！ 令和5年(2023年) 4月発行
- 2 その通販サイト本物ですか！？ 令和5年(2023年) 5月発行
- 3 点検して不安をあおる点検商法！ 令和5年(2023年) 6月発行
- 4 成年年齢引下げから1年 令和5年(2023年) 7月発行
- 5 遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる勧誘に注意！
令和5年(2023年) 8月発行
- 6 リースバックは慎重に検討して！ 令和5年(2023年) 9月発行
- 7 定期購入の勧誘にご注意を！ 令和5年(2023年) 10月発行
- 8 知ってください!! その香り 困っている人もいます
令和5年(2023年) 11月発行
- 9 消費生活センターに相談しよう！ 令和5年(2023年) 12月発行
- 10 タレント・モデル契約のトラブル！ 令和6年(2024年) 1月発行
- 11 軽い気持ちでお金を借りたら…まさかの多重債務に！？
令和6年(2024年) 2月発行
- 12 引っ越し直後をねらった訪問販売に注意！
令和6年(2024年) 3月発行

令和5年度(2023年度) 「なかの区報」掲載記事

●令和5年(2023年)9月5日号 →

悪質商法の被害に遭わないための3か条

消費生活センター/1階
☎(3389)1191 FAX(3389)1199

高齢者を狙った悪質商法やトラブルが多発しています。次の防止策で、被害を防ぎましょう。

1. 電話や訪問勧誘で不安をあおられたら、返事はせず、身近な人にすぐ相談する
 2. 留守番電話や録音機を設定し、電話勧誘を避ける
 3. 勧誘者を家に入れない。その前にきっぱり断る
- ☆9月11日(月)~13日(水)は高齢者被害特別相談を実施。
午前9時30分~午後4時に電話で、消費生活センターへ

消費者相談の現場から 巧妙な手口にご注意を

悪質商法の手口は年々巧妙化し、消費者トラブルが増えています。「おかしいな」と思ったら、家族や消費生活センターに相談を。

消費生活センター/1階
☎(3389)1191
FAX(3389)1199

⚠️ こんな手口にご用心

①点検商法

点検を口実に訪れ、「危険だから工事が必要」などとおおる



②定期購入商法

定期購入であることをはっきり分かるように表示せず、初回分の低価格を強調して契約させる



③送りつけ商法

注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を支払わせる



消費トラブルの相談は

消費生活センター
☎(3389)1191
☆平日午前9時30分~午後4時

土・日曜日、祝日は

消費者ホットライン
☎188
☆一部のIP電話などからは利用不可

← ●令和6年(2024年) 1月11日号

●令和6年(2024年) 2月20日号 →



18歳は「大人」 契約は慎重に

消費生活センター/1階
☎(3389)1191
FAX(3389)1199

成年年齢が18歳に引き下げられてからまもなく2年。成人を迎えると親権者の同意なしで契約ができるようになりますが、社会経験の少ない若者を狙った契約トラブルが後を絶ちません。悪質商法の被害に遭わないように注意しましょう。



若者からの相談ベスト3

昨年度、18歳・19歳の方から多く寄せられた消費者トラブルについての相談は次のとおりです(国民生活センター報告より)。

第1位 脱毛エステ

- 内容
- 体験で店舗へ行ったところ、全身脱毛の説明をじっくりされて契約してしまった
 - 解約の電話をしているが繋がらず、メールを送っても返事がない
 - 契約した脱毛サロンが倒産したが、請求が続いている など

第2位 商品一般

- 内容
- 身に覚えのない商品が届いた
 - 架空請求 など



第3位 出会い系サイト・アプリ

- 内容
- SNSで知り合った異性に誘導されて出会い系サイトに登録したが、やり取りや個人情報交換のためにポイント代を次々と求められた など

《こんな事例も》

異性の悩みを聞いて報酬を得る仕事に興味を持ち、サイトに登録して悩みを聞き始めた。報酬を受け取るために費用が掛かるとのことで課金したが、報酬が受け取れず支払いを求められ続ける。

アドバイス

- ここに注意**
 - 安さや気軽さ、メリットを強調した広告
 - 契約をせかず勧誘、借金を促す勧誘
- 慌てずよく考えて**
 - 契約はその後のことを考えて慎重に検討
 - 不安があれば周りに相談
- 困ったら相談**
 - クーリング・オフや契約の取消しができる場合も。困った時は下記へすぐに相談を

消費者トラブルの相談は

消費生活センター > 相談電話 ☎(3389)1191
☆平日午前9時30分~午後4時

土・日曜日、祝日は > ☎188
消費者ホットライン > ☆年末年始を除く

特別相談「若者のトラブル110番」

SNSなどを通じた契約トラブルなどについて相談できます。電話で、消費生活センターへ。
対象 区内在住・在勤・在学の方
日時 3月11日(月)・12日(火) 午前9時30分~午後4時

2023年 4月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意！

賃貸住宅に関するいろいろな相談が消費生活センターに寄せられています。退去時に貸主側（大家や管理業者などを含む）から提示された修繕の範囲や金額について、借主が納得できないなどの「原状回復」に関するトラブルの相談が多くみられます。

【相談事例】

- 敷金礼金不要のアパートを退去したら、契約書の記載と異なるエアコン清掃代や入居前からあったフローリングのキズの修繕費用まで請求された。
- アパートを退去した際、自分では通常損耗だと思う箇所の修繕費用や、契約書に記載のない費用を請求され納得できない。
- 20年以上住んだマンションを退去した際、入居時から付いていたキズについて「最近付いたものだ」として修繕費用を請求された。

賃貸借契約の「原状回復」とは、借主の故意・過失によって賃貸住宅に生じたキズや汚れ（損傷）などや、借主が通常の使用方法とはいえないような使い方をしたことで生じた損傷などを元に戻すことをいいます。賃貸借契約が終了した時、借主は、賃貸住宅の原状回復を行う義務を負います。しかし、借主の責任によるものではない損傷などや、普通に使っていて生じた損耗（通常損耗）、年月の経過による損耗・毀損（経年変化）については、原状回復を行う義務はありません。

消費生活センターからアドバイス

- 1 契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容をよく確認しましょう。
- 2 入居する時には、賃貸住宅の現在の状況をよく確認し、記録に残しましょう。
- 3 入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- 4 退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

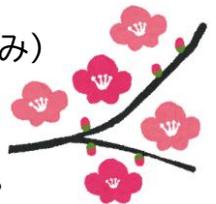
（以下の窓口へおつながります。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子どもサポート情報」をお届けします。



2023年 5月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

その通販サイト本物ですか！？

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者に連絡したいが連絡先が分からない」「注文後に偽通販サイトだったことに気がついた」など、偽通販サイトに関する相談が消費生活センターなどに寄せられています。

【相談事例】

- 検索サイトで検索して、通常の販売価格より大幅に値引きされている通販サイトにクレジットカード決済で注文したが、商品が届かない。
- 通販サイトから指定された銀行口座に代金を振り込んだのに商品が届かない。
- SNS上の広告からアクセスした通販サイトに代金引換サービスで注文したが、偽サイトだった。



消費生活センターからアドバイス

通販サイトで商品を注文する前に、偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しないなど、冷静に対応することが必要です。

「販売価格が大幅に値引きされている」「サイトのURLの表記がおかしい」「事業者の住所の記載がない・住所が虚偽」「事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけ」「日本語の字体、文章表現がおかしい」「通販サイト内のリンクが適切に機能しない」「支払い方法が、クレジットカード決済のみ、銀行口座などへの前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払い方法が限定されている」このような通販サイトには要注意です。

公式通販サイトやその運営事業者の公式ホームページなどに、偽サイトに関する注意喚起情報がないか確認することも大切です。

偽サイトに注文したことに気がついたら、素早い対処が返金される可能性や被害拡大防止の可能性を高めます。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

（以下の窓口へおつながりします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 6月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

点検して不安をあおる点検商法！

住宅の屋根や床下、排水管などを「無料で点検しますよ」などと言って突然家に来訪し、点検結果で状態が悪いと告げて消費者の不安をあおり、強引に工事や清掃サービスなどを契約させるという悪質な手口によるトラブルが起きています。

【相談事例1】突然、近くで工事をしている者だと作業員が来訪し、家の屋根を見て「壊れている」と言ってきた。翌日、点検してもらったところ、屋根の瓦が割れたりずれていたりする写真を見せられ、「このままでは瓦が飛んだり、もっとひどい状態になる」と言われた。「他社にも見てもらう」と言ったが、「今なら安くできる」「早くしたほうがいい」とせかされ、180万円の屋根工事の契約をした。契約書には「一式」とあり、詳細は分からない。工事は2日で終わった。金額に見合う工事がされていないのではないか。

【相談事例2】自宅に事業者が「排水管の無料点検を行っている」と、突然来訪したので依頼したところ、排水管の点検後に「詰まっている。当社なら高圧洗浄を13,000円でしている」と勧誘され、その場の雰囲気ですべて契約してしまった。事業者は「明日高圧洗浄に来る」と言い、名刺だけを置いて帰っていった。しかし、契約書もなく信用できる事業者なのか心配になってきた。キャンセルしたい。

消費生活センターからアドバイス

「無料で点検する」「点検させてほしい」などと訪問されても、対応しないようにしましょう。点検と称して訪問してくる事業者は、言葉巧みに消費者の不安をあおり、工事や清掃サービスなどの契約を取りつけようとしています。



事業者の説明をうのみにせず、必要のない契約はきっぱり断りましょう。一度契約すると、他の場所も点検したいと言って、次々と契約させようとしてくるケースもあります。

突然の訪問で契約した場合や、来訪を依頼した内容と違う契約をした場合など、クーリング・オフができる場合があります。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

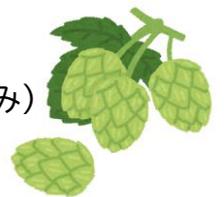
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面に（独）国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 7月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

成年年齢引下げから1年

2022年4月1日の成年年齢引下げから1年が経過しました。

18歳・19歳の消費者トラブルの状況について、2022年度における相談の傾向をお知らせします。《(独)国民生活センター報告の 商品・役務等別上位3位》

1位「脱毛エステ」の相談

「体験で店舗へ行ったところ、全身脱毛の説明をしつこくされて契約してしまった」「解約の電話をしているが繋がらず、メールを送っても返事がない」「契約した脱毛サロンが倒産したが、請求が続いている」などの相談が寄せられています。

2位「商品一般」の相談

「身に覚えのない商品が届いた」という相談や架空請求についての相談が多く寄せられています。

3位「出会い系サイト・アプリ」の相談

「SNSで知り合った異性に誘導されて出会い系サイトに登録したが、やり取りや個人情報交換のためにポイント代を次々と求められた」という相談のほか、「異性の悩みを聞いて報酬を得る仕事に興味を持ち、サイトに登録して悩みを聞き始めた。報酬を受け取るために費用がかかるとのことで課金したが、報酬が受け取れず支払いを求められ続ける」という相談もみられます。

消費生活センターからアドバイス

- ・安さや気軽さ、メリットを強調した広告に注意しましょう。
- ・契約をせかす勧誘や借金を促す勧誘に注意しましょう。
- ・契約はその後のことを考えて慎重に検討し、不安があれば周りに相談しましょう。
- ・契約後、クーリング・オフや契約の取消しができる場合があります。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

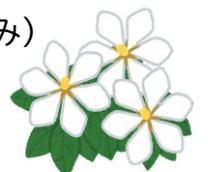
（以下の窓口へおつながります。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面に(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 8月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる勧誘に注意！

副業や投資に関する情報商材のトラブル相談が、依然として消費生活センターに寄せられています。特に20歳代の若者の場合、支払いのために借金をさせられるケースが多く見られます。

【相談事例1】副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された。

【相談事例2】遠隔操作アプリで画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、そのまま借金の申請も誘導された。

消費生活センターからアドバイス

「稼ぐためのサポートをする」などと言われて、広告にはなかった高額なサポート契約を勧誘される際に「簡単に稼げる」「もうかる」「借金してもすぐに元が取れる」などと言われることがあります。簡単に稼げるようないい話はありません。

借金をすぐ返せる保証は一切ないほか、事業者に解約や返金を求めても突然連絡が取れなくなり、トラブルの解決が困難になる恐れもありますので、借金してまで契約しないようにしましょう。

事業者から遠隔操作アプリをインストールするよう指示されても、安易にインストールしないようにし、貸金業者サイトに登録してしまったら、IDやパスワードを変更するなど悪用されないための対策をとりましょう。

9月4日(月)・5日(火)に「多重債務 特別相談110番」を実施します！

特別相談日の午後2～4時は弁護士が相談に応じます（多重債務問題に限ります）。来所による弁護士との相談を希望される方は、8月15日から9月1日までに消費生活センターへお電話ください。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

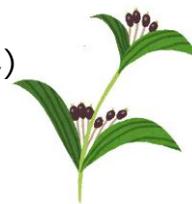
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 9月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

リースバックは慎重に検討して！

自宅を不動産業者に売却して代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続ける「リースバック」という不動産取引があります。

【相談事例】 4年前、所有していたマンションを売って、そのまま賃貸でそこに住み続けられる契約をした。売却金額は1千万円で、家賃の月額が9万5千円。当時の月収は、夫と私の年金で25万円以上あったが、しばらくして夫が亡くなり、年金が減って家賃の支払いが遅れるようになった。本日集金人がやってきて催促された。事情を話すと「払わないなら出て行ってもらおう」と言われた。

消費生活センターからアドバイス

リースバックで結んだ賃貸借契約においては、期間が定められる場合も多く、ずっと住み続けられる保証はありません。家賃が相場より高額に設定されてしまうことや、契約更新時に家賃が値上げされることもあります。また、経済的事業の変化により支払えなくなる事態が生じる場合もあります。

自宅の売却はクーリング・オフができず、契約が成立してしまうと無条件で解除できません。メリットだけでなくデメリットやしくみもよく理解して慎重に考えましょう。

不動産取引は複雑です。契約する前に家族など信頼できる方に相談し、一人では対応しないようにしましょう。

9月11日(月)・12日(火)・13日(水)に「高齢者被害特別相談」を実施します！

消費生活相談員が電話で応じます。区内在住・在勤・在学の方は午前9時半～午後4時の間に消費生活センターへお電話ください。なお、上記期間以外でもご相談はお受けしていますので相談のある方は相談時間内にご連絡ください。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面に(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 10月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

定期購入の勧誘にご注意を！

通信販売での「定期購入」に関する相談が、消費生活センターなどに引き続き多く寄せられています。



【相談事例1】 テレビショッピングをみて、紹介されていた商品を購入するため販売業者に電話したところ、当該商品と一緒に別の商品を勧められた。別の商品は断り、当該商品だけを購入したはずなのに、後日、当該商品と一緒に、断ったはずの別の商品も届き、「定期購入」だった。

【相談事例2】 新聞広告で商品が割引価格で販売されているのを見て、販売業者に電話したところ、「複数月試さないとお効果がない。おまとめコースの方が価格が安くなる」と説明されて、複数月分がまとめて1回限り届くものだと思って注文したところ、複数月分の商品が定期的に届く「定期購入」だった。

消費生活センターからアドバイス

電話注文時に販売業者から、別の商品や複数月分の商品を勧められても、興味がなければきっぱりと断りましょう。

興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認し、内容が十分に理解できない場合はきっぱり断りましょう。

いったん電話を切ってから慎重に検討することもお勧めします。

「通信販売」には、クーリング・オフがありませんが、2023年6月1日に特定商取引法の改正施行令が施行され、新聞広告やテレビCM、ウェブページなどをきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面に（独）国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 11月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

知ってください!! その香り 困っている人もいます

柔軟剤などの香りで、頭痛や吐き気がするという相談があります。自分にとって快適な香りでも、困っている人もいることを、ご理解ください。

【相談事例1】分譲マンションに住んでいるが、隣人が使用している柔軟剤のにおいがきつくて頭が痛くなる。管理会社から量を控えるよう言ってもらい、一時は弱まったが最近また強くなった。どうしたらいいか。



【相談事例2】5、6年ほど前から、客の衣類から洗剤や柔軟剤の強い香りが漂ってくると、呼吸が苦しくなり鼻水が出るようになった。退店を促すこともできず我慢している。



【相談事例3】いつもとは違う柔軟剤を使用したところ、頭痛、吐き気、涙目になり、気分が悪くなった。今までこのようなことはなかったが、柔軟剤の香りのせいで気分が悪くなることはあるか。

消費生活センターからアドバイス

香りの感じ方には個人差があります。また、自分が慣れた香りは感じにくくなり、使用量が徐々に増えるということもあります。香り付き製品の使用に当たっては、周囲の方にもご配慮ください。

使用される場合には、使用量の目安なども参考にしましょう。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2023年 12月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

消費生活センターに相談しよう！

商品やサービスの契約をして事業者とトラブルになった、ある商品を使ってけがをしたなど、消費生活に関するトラブルで困ったときは、消費生活センターに相談しましょう。相談することで、消費者がトラブルを解決できたり、被害を回復できるケースもあります。契約前の分からないことや不安なことも相談できます。

どんな支援が受けられる？

消費生活センターでは、消費者問題についての専門的な知識を持つ消費生活相談員（以下、相談員）が対応します。

相談員は、基本的に本人からトラブルに至った経緯を聴き取り、契約書などの関係書類を確認して問題点を整理し、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決方法について助言や情報提供をします。高齢などにより自主交渉が難しかったり、複雑な案件などの場合には、事業者との交渉の手伝い（あっせん）をします。あっせんが不調になった場合はADR（裁判外紛争解決手続）や、裁判、調停による解決をめざし法律相談の窓口を紹介する場合があります。また、問題解決のために適切な専門機関を紹介するなどの支援もします。

相談する前に、できるだけ手元に用意しておきましょう

「契約書や約款など、契約の内容が分かるもの」「請求書や領収書など、契約金額が分かるもの」「商品やサービスの保証書」「パンフレットや契約のきっかけとなった広告（電子媒体の場合は画面のスクリーンショットなど）」「ネット取引に関するものは、販売サイトの画面やURL、メールやSNSでのやり取りを保存したもの」「製品事故の場合には、製品や現場の写真、記録など」を手元に用意しておきましょう。

また、トラブルに至った経緯を時系列にまとめたメモを作成しておく、相談がよりスムーズに進みます。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします



2024年 1月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

タレント・モデル契約のトラブル！

憧れの芸能界！オーディションに行ったら合格しちゃった！
「事務所に所属するにはレッスン料や登録料が必要」って言われて、
高いけど仕事がもらえるならって支払ってワクワクして待ってたのに、
全然仕事来ないじゃん！どうすればいいの？



消費生活センターからアドバイス

悪質業者は「合格」という言葉であなたを夢見心地にさせ、あなたの夢につけ込んで有料のレッスンやマネジメントなどの契約を勧めます。

中には、「すぐに仕事が入るから問題ない」とクレジット契約や借金をして契約するよう勧めてくる事業者もいます。レッスンなどを受講しても必ず仕事や報酬につながるわけではありません。家族や周囲の人に相談するなど「冷静」「慎重」な判断を心がけましょう。

また、オーディションや面接のために出向いた事務所で、不意打ち的に有料のレッスンやマネジメント契約を求められ契約したものの、何もしてもらえないといった事例もみられます。

その場で契約せず、具体的な活動内容や芸能事務所のサポート体制、それらに伴う費用負担がある場合はその内訳など、契約内容をよく確認しましょう。「アルバイトのつもりがレッスン受講契約を勧められた」など、当初の話と違うと感じたときは、契約をきっぱり断りましょう。

～お知らせ～

関東甲信越ブロック1都9県6政令指定都市の消費生活センター及び国民生活センターでは、例年1月から3月まで「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施しています。この事業の一環として、中野区消費生活センターでは、**3月11日(月)・12日(火) 9時30分～16時**に特別相談「若者のトラブル110番」を実施します。相談のある方は、お電話ください。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時(土・日・祝日・年末年始は休み)

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン (局番なし) 188

(以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。)

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター(直通あり 03-3235-1155)

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン(局番なし) 188へ

・裏面に(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2024年 2月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

軽い気持ちでお金を借りたら…まさかの多重債務に!?

「多重債務」とは、返済能力の低下または返済能力以上の借り入れにより返済が困難となり、その返済のために借り入れを繰り返している状態です。

多重債務に陥る主な原因やきっかけ

多重債務に陥るのは、特別な人ばかりではありません。最も多い原因は、低収入、収入の減少（リストラなど）による生活苦ですが、冠婚葬祭などによる予定外の出費がきっかけとなることも珍しくありません。欲しい商品・サービスの購入やギャンブルのための資金としてキャッシングをしてしまう人もいます。その結果、借金返済のために借金を繰り返す自転車操業に陥ってしまうこともあります。

そのほか、第三者に名義を貸したり、保証人になってしまうことで他者の借金を背負ってしまうケース、ヤミ金^{※1}から借金をする危険なケースもあります。

※1 貸金業の登録の有無にかかわらず、出資法の上限金利を超える金利で金銭の貸し付けを行う違法な金融業者のこと。

- 借金の解決のためには、一人で悩まず、専門機関に相談して、あなたが抱えている問題を整理しましょう。
- 主な債務整理の方法としては、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産などがあります。

3月4日(月)・5日(火)に「特別相談 多重債務110番」を実施します!

特別相談日の午後2～4時は弁護士が来所相談に応じます（多重債務問題に限ります）。弁護士との相談を希望される方は、相談日前日までに消費生活センターへお電話ください。受付開始は2月21日からです。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

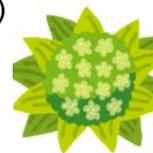
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面にて(独)国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



2024年 3月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

引っ越し直後をねらった訪問販売に注意！

「引っ越し直後に訪問してきた事業者から、管理会社と関連があるかのような説明を受け契約したが、うそだった」などといった、引っ越し直後をねらった訪問販売に関するトラブルに注意しましょう。

「管理会社から紹介された」「まわりはみんな契約している」などと勧誘されても、事業者の話をつのみにせず、その場で契約しないようにしましょう。少しでも疑問に感じたり不審に思ったら、管理会社などに確認しましょう。

～区長からのメッセージ～

近年、デジタル化の急速な進展に伴い、悪質商法やインターネット取引での消費者トラブルが増加し、その内容は複雑、多様化しています。

特に、高齢者を狙った詐欺や悪質商法は、後を絶ちません。中野区では、町会、民生児童委員、地域包括支援センターなど地域で活動する関係機関と、高齢者悪質商法防止の啓発活動を行っています。また、犯罪予兆電話の対策に有効な自動通話録音機を無料貸出し、被害防止を図っています。

成人年齢の引き下げに伴う、若者の消費者トラブル未然防止に向けた消費者教育の充実化も課題です。消費生活相談員による「出前講座」、講師を招いた「くらしの講座」を実施し、消費生活に関する知識を学ぶ普及啓発をしています。また、消費者団体が実行委員会形式で検討し開催する「消費生活展」では、身近な消費者問題を分かりやすく発信する活動の支援をいたしました。

こうした活動を積み重ね、誰もが消費者教育に関心を持ち、安心した暮らしを営むことができるように、これからも、消費者行政を推進していきます。

中野区長 酒井直人

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3389-1191

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

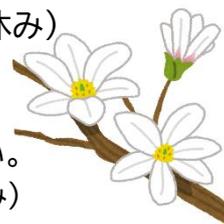
（以下の窓口へおつながります。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜 9時～17時 東京都消費生活総合センター（直通あり 03-3235-1155）

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター 消費者ホットライン（局番なし）188へ

・裏面に（独）国民生活センターの「子ども・若者サポート情報」をお届けします。



Ⅶ クーリング・オフ制度

くらしの豆知識2024年度版より

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間内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。支払ったお金は返され、商品を受け取っているときは、事業者に引き取りを要求します*¹。

対象となる取引と期間は、特定商取引法やその他の法令等によって定められています*²。例えば、訪問販売の場合、法定書面（契約書面または申込書面）の受領日*³を1日目（起算日）と数えて8日間です。期間内に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。

クーリング・オフ通知の方法

◆ はがきで行う場合

販売会社の代表者宛て*⁴に通知します。送る前に両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。

◆ 電磁的記録*⁵で行う場合

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

*1 返品費用も事業者が負担する。

*2 クーリング・オフできない取引もある。

*3 連鎖販売取引では、「商品の引き渡し日」または「書面の受領日」のいずれか遅い日

*4 宛名は「株式会社〇〇〇〇 代表者様」でよい

*5 電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファクス等

通信販売の返品特約

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。

特定商取引法のクーリング・オフが適用されない主な取引

- 営業のための契約
- 金融商品取引法、宅地建物取引業法、旅行業法など他の法律の規定により消費者の利益を保護できる取引
- キャッチセールスによる、海上タクシー、飲食店での飲食、マッサージ、カラオケボックスの利用
- 自動車販売、自動車リース、葬儀などのクーリング・オフ制度がなじまない取引^{*6*7}
- 化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品（8品目）^{*9}を使用・消費したとき^{*6*7}
- 3,000円未満の現金取引^{*6*7}
- いわゆる御用聞き取引^{*6*8}や常連取引^{*6*7*8}
- 自動車、大型家電、家具、本、有価証券、CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入

*6 訪問販売の場合

*7 電話勧誘販売の場合

*8 訪問購入の場合

*9 特定商取引法施行令16条別表第三 参照。

事業者がこれらの商品を販売する場合、使用・消費した場合はクーリング・オフできなくなる旨を記載した書面を消費者に交付しなければならない。

記載がない場合、使用・消費してもクーリング・オフできる。

クーリング・オフができる取引一覧

クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。また、事業者が約款で定めている場合もあります*1。

●特定商取引法によるクーリング・オフ

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	事業者の店舗や営業所等（以下、店舗）以外の場所（自宅や喫茶店等。街頭で誘われて案内された場合や、販売目的を告げずに呼び出された場合は店舗も該当）での、原則すべての商品・サービスおよび特定権利*2の契約	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた（電話をかけさせられた場合も含む）原則すべての商品・サービスおよび特定権利*2の契約	8日間
連鎖販売取引	他の人を販売組織に加入させると利益が得られるなどと勧誘し、商品を買わせる、サービスを受けさせる、加盟金を支払わせるなどの金銭的負担をさせる契約	20日間
特定継続的役務提供	契約金額が5万円を超え、かつ一定の期間を超えるエステティック・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの契約	8日間
業務提供誘引販売取引	事業者が提供・あつせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘し、仕事に必要な商品を買わせたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる契約	20日間
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品（自動車や大型家電など政令で指定された物を除く。）を買い取る契約。クーリング・オフ期間中は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる	8日間

●その他のクーリング・オフ制度がある主な契約

個別クレジット契約	訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供の契約に伴う個別クレジット契約	8日間
	連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の契約に伴う個別クレジット契約	20日間
保険契約*3	店舗外*4での契約期間1年を超える生命保険・損害保険等の契約*5	8日間
投資顧問契約*3	金融商品取引業者との投資顧問契約	10日間
有料老人ホーム入居契約*3		3カ月間
宅地建物取引	店舗外での宅地建物取引業者が売主となる契約	8日間
預託等取引	すべての物品および特定権利*6の3カ月以上の取引	14日間
不動産特定共同事業契約		8日間
ゴルフ会員権契約	50万円以上の新規販売契約	8日間

*1 クーリング・オフの適用条件を、法令よりも消費者にとって有利にしている場合もある

*2 ①施設を利用または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの ②社債その他の金銭債権 ③株式等の権利（②③は登録業者が行う取引の場合、適用対象とならない）

*3 解除されるまでの費用が差し引かれて返金される場合がある

*4 銀行での契約の場合は、保険契約の目的以外で店舗に出向いて突然勧誘された場合も該当

*5 保険料を振り込んだ場合、医師の診査を既に受けた場合、通信販売の場合などを除く

*6 ①施設の利用に関する権利であつて政令で定めるもの ②物品の利用に関する権利、引渡請求権その他これに類する権利

クーリング・オフのハガキ記載方法

- ① ハガキに契約を解除する旨を書きます。送付先は販売業者です。(記入例1 参照)
クレジット利用の場合は、クレジット会社にも必ず同時に通知します。(記入例2 参照)
- ② ハガキの表・裏ともコピーをとります。
- ③ 郵便局の窓口へ行き、「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付し、送付の記録を受領します。
- ④ ②のコピーと・③の送付の記録を一緒に5年間程度大切に保管しておきましょう。

【記入例1】販売会社あて クーリング・オフのハガキ

 切手	郵便はがき □□□-□□□□ ○ ○ 株式会社 代表者 様	販売会社住所
通知書 株式会社 代表取締役×× 様 契約年月日 ○年○月○日 商品・役務名 ○○○ 契約金額 ○○○円 販売会社 ○○株式会社 △△営業所 担当者名 ○○○○ 上記日付の契約は解除します。 支払った代金○○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 東京都○○区□□ 氏 名 ○○○○		

【記入例2】クレジット会社あて クーリング・オフのハガキ

 切手	郵便はがき □□□-□□□□ ク レ ジ ツ ト 会 社 御中	ク レ ジ ツ ト 会 社 住 所
通知書 クレジット会社 御中 契約年月日 ○年○月○日 商品・役務名 ○○○ 契約金額 ○○○円 販売会社 ○○株式会社 △△営業所 担当者名 ○○○○ 上記日付の契約は解除します。 ○○年○○月○○日 契約者住所 東京都○○区□□ 氏 名 ○○○○		

Ⅷ 相談機関一覧

項目	機関名	電話番号
消費者相談	東京都消費生活総合センター 一般相談	03-3235-1155
	東京都消費生活総合センター 架空請求110番	03-3235-2400
	東京都消費生活総合センター 高齢者被害110番	03-3235-3366
	(財)日本消費者協会(消費者相談室)	03-5282-5319
	消費者ホットライン(消費生活相談窓口の案内)	188
消費者相談 (土、日専用)	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)(日曜のみ)	03-6450-6631
	(公社)全国消費生活相談員協会(土曜・日曜のみ)	03-5614-0189
法律相談	中野区役所区民サービス課法律相談(予約のみ)	03-3228-8802
	弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)	03-6205-9531
	法テラス東京(予約制)	0570-078301 050-3383-5300
	法テラスサポートダイヤル(コールセンター機能のみ) // (法的なトラブルに関し適切な法制度、関係機関の紹介)	0570-078374
	東京司法書士会 総合相談センター(予約制)	03-3353-9205
多重債務 債務整理	弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)	03-6205-9531
	弁護士会 渋谷法律相談センター(予約制)	03-5428-5587
	弁護士会 四谷法律相談センター(予約制)	03-5312-2818
	(公財)日本クレジットカウンセリング協会(JCCO)	0570-031640
	東京都生活再生相談窓口	03-5227-7266
不動産	東京都不動産取引特別相談室	03-5320-5015
	東京都住宅政策本部(不動産売買などに関する相談)	03-5320-5071
	東京都住宅政策本部(賃貸ホットライン)	03-5320-4958
	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(住まいるダイヤル)	03-3556-5147 0570-016-100
	城北借地借家人組合	03-3982-7654
通信販売	(公社)日本通信販売協会(JADMA) 通販110番	03-5651-1122
訪問販売	(公社)日本訪問販売協会(JDSA) 訪問販売ホットライン	0120-513-506
電話勧誘販売	(社)日本コールセンター協会(CCAJ) 電話相談室	03-5289-0404
個人情報	東京都個人情報相談総合窓口	03-5388-3160
電気通信	総務省電気通信消費者相談センター	03-5253-5900
迷惑メール	(財)日本データ通信協会(迷惑メール相談センター)	03-5974-0068
国際電話	国際電話不取扱受付センター(国際電話各社による共同運営)	0120-210-364
引越	(社)東京都トラック協会(中野支部輸送相談所)	03-3382-9937
信用情報	(株)シー・アイ・シー(CIC)	0570-666-414
	(株)日本信用情報機構(JICC)	0570-055-955
	全国銀行個人信用情報センター	0120-540-558
銀行	(社)全国銀行協会 相談室	03-5252-3772 0570-017109
郵便局	お客様サービス相談センター	0120-23-28-86 0570-046-666
証券・金融商品	証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)	0120-64-5005
旅行	(社)日本旅行業協会(JATA) 消費者相談室	03-3592-1266
	(社)全国旅行業協会(ANTA) 東京都支部	03-5210-2500
警視庁	警視庁総合相談センター	03-3501-0110 #9110
	警視庁サイバー犯罪相談窓口(平日のみ)	03-5805-1731
	中野警察署	03-5925-0110
	野方警察署	03-3386-0110
労働相談	東京都労働相談情報センター(東京都ろうどう110番)	0570-00-6110

※機関名・電話番号は変更または廃止になる場合があります。

IX-① 中野区消費生活センター条例

平成 22 年 12 月 15 日

条例第 39 号

中野区消費者センター条例(平成 9 年中野区条例第 33 号)の全部を改正する。
(設置)

第 1 条 区民の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するための施策を推進するとともに、消費者の自立を支援し、もって区民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができるよう、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 10 条第 2 項に規定する機関として、消費生活センターを設置する。

(名称、位置及び所管区域)

第 2 条 消費生活センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

名称	位置	所管区域
中野区消費生活センター	東京都中野区中野四丁目 1 1 番 19 号	中野区の区域

(令 5 条例 54・一部改正)

(事務等)

第 3 条 消費生活センターは、次に掲げる事務及び事業を行う。

- (1) 消費生活に関する苦情の相談に応じること。
- (2) 消費生活に関する苦情の処理のためのあつせんを行うこと。
- (3) 消費生活に必要な情報を収集し、及び提供すること。
- (4) 消費者が自立して消費生活を営むために必要な学習の機会を提供すること。
- (5) 東京都との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事務及び事業

(委任)

第 4 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成 23 年 3 月 22 日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の中野区消費者センター条例の規定により施設の使用の承認を受けている者は、中野区環境リサイクル

ルプラザ条例(平成9年中野区条例第36号)の規定により施設の使用の承認を受けたものとみなして、当該施設を使用することができる。

(中野区行政財産使用料条例の一部改正)

- 3 中野区行政財産使用料条例(昭和39年中野区条例第8号)の一部を次のように改正する。

[次のよう省略]

(中野区環境リサイクルプラザ条例の一部改正)

- 4 中野区環境リサイクルプラザ条例の一部を次のように改正する。

[次のよう省略]

附 則 (令和5年12月15日条例第54号)

この条例は、令和6年5月7日から施行する。

IX-② 中野区消費生活センター条例施行規則

平成 23 年 3 月 7 日

規則第 13 号

中野区消費者センター条例施行規則(平成9年中野区規則第67号)の全部を改正する。

(趣旨)

第1条 この規則は、中野区消費生活センター条例(平成22年中野区条例第39号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(相談及びあっせんの時間)

第2条 条例第3条第1号及び第2号に掲げる事務を行う時間は、午前9時30分から午後4時までとする。

2 前項の規定にかかわらず、区長は、必要があると認めるときは、前項に定める時間を臨時に変更することができる。

(相談の対象者)

第3条 条例第3条第1号に規定する苦情の相談を行うことができる者は、区内に住所を有する者、区内の事務所若しくは事業所に勤務する者又は区内の学校に在籍する者とする。

(情報の安全管理)

第4条 区長は、消費生活センターにおいて条例第3条に規定する事務及び事業を行うことにより得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(委任)

第5条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成23年3月22日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前の中野区消費者センター条例施行規則の規定により消費者団体の登録を受けている者は、中野区環境リサイクルプラザ条例施行規則(平成9年中野区規則第68号)の規定により環境リサイクル団体の登録を受けたものとみなして、この規則の施行の日から平成23年3月31日までの間、中野区環境リサイクルプラザ条例(平

成 9 年中野区条例第 36 号)に規定するグループ活動室、展示ホール、実習室及び印刷室を使用することができる。

(中野区組織規則の一部改正)

- 3 中野区組織規則(昭和 53 年中野区規則第 20 号)の一部を次のように改正する。

[次のよう省略]

(中野区民間福祉サービスに係る紛争の解決の促進に関する条例施行規則の一部改正)

- 4 中野区民間福祉サービスに係る紛争の解決の促進に関する条例施行規則(平成 19 年中野区規則第 72 号)の一部を次のように改正する。

[次のよう省略]

附 則 (平成 28 年 3 月 16 日規則第 17 号)

この規則は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

中野区の消費者行政 令和5年度(2023年度)事業実績・相談事例集
令和6年(2024年) 9月発行
発行 中野区消費生活センター
〒164-8501
東京都中野区中野4-11-19 電話03-3228-5438
印刷物登録 6中区区第447号

中野区消費生活センターご利用案内

消費生活相談

専門の相談員が、契約上のトラブルなどの消費生活に関する相談に応じます。
お困りのことがございましたらまずはお電話ください。

★ 相談受付 月～金（土・日・祝日・年末年始は休み）
午前9時30分～午後4時
電話番号 03-3228-5438

★ 所在地 〒164-8501
中野区中野4-11-19
中野区役所4階

こんなときは消費生活センターへ
ご相談ください！

