

# 中野区の消費者行政

令和2年度(2020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2年度(2020年度)事業実績 | 1  |
| II   | 消費生活センター事業体系            | 6  |
| III  | 令和2年度(2020年度)啓発等事業実績    | 7  |
| IV   | 令和2年度(2020年度)相談件数統計資料   | 8  |
| V    | 令和2年度(2020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2年度(2020年度)事業実績

## 1 所在地

〒164-8501 中野区中野4丁目8番1号 中野区役所1階

電話 代表 03(3389)1191

相談直通 03(3389)1196

FAX番号 03(3389)1199

## 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

## 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っせんを行うこと
- (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2年度(2020年度)実績】

・3回 69名

#### ②リーフレットの配布等

●明大中野高等学校の高校生に対して、啓発活動を行った。(新型コロナウイルス感

染症により出前講座の依頼が困難なため リーフレットの提供依頼があり、消費生活センター作成リーフレットを配布した。）

【令和2年度(2020年度)実績】

・1回 リーフレット配布人数 400人

## (2) 中野区の消費者行政の発行

【令和2年度(2020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2年度(2020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、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、堀江敬老館、やよいの園、松が丘シニアプラザ、児童館、キッズ・プラザ等

## (4) その他啓発物の作成

【令和2年度(2020年度)実績】

① 高齢者向け啓発グッズ(マスクケース) 14,000個

② 高齢者向け啓発リーフレット 14,000枚

## 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2年度(2020年度)実績】

① 相談日数 242日

② 相談件数 3,191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2年度(2020年度)実績】

- ① 連絡件数 19件
- ② 情報特急便 12回配信

- ・新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を  
令和2年(2020年) 4月発行
- ・新型コロナウイルス対応その2 外出自粛の影響によるトラブルが増えています  
令和2年(2020年) 5月発行
- ・新型コロナウイルス給付金 通帳やマイナンバーなどは絶対に教えない！  
渡さない！  
令和2年(2020年) 6月発行
- ・架空請求の封書が送られています 記載された電話に連絡しない！無視する！  
令和2年(2020年) 7月発行
- ・チラシの内容を確認していますか？ ～水漏れ工事や粗大ゴミの回収依頼でトラブル多発！～  
令和2年(2020年) 8月発行
- ・エアコンなどの操作方法がわからない？  
令和2年(2020年) 9月発行
- ・カードが増えて困っていませんか？ 令和2年(2020年) 10月発行
- ・ガラケーが使えなくなる？ スマホにしないとダメ？  
令和2年(2020年) 11月発行
- ・テレビ・ラジオ・新聞広告などの通信販売のご利用は注意が必要です  
令和2年(2020年) 12月発行
- ・勧められた商品は本当に必要ですか？  
令和3年(2021年) 1月発行
- ・火災保険を使って無料で修理ができる？  
令和3年(2021年) 2月発行
- ・“めがね型の拡大鏡” 使い方に注意 目に異常を感じたら使用中止を  
令和3年(2021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2年度(2020年度)実績】

- ・消費者団体からの申請なし

## (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2年度(2020年度)実績】

- ① テーマ「いのちとくらしをまもる」(未来を変えるあなたの考動)
- ② 実施日 10月20日(火)～10月21日(水)
- ③ 参加者 252名
- ④ 参加団体 10団体
- ⑤ 開催場所 区役所1階ロビー

## 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2年度(2020年度)実績】

一般向け消費者講座 2回 57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(PIO-NET)

PIO-NET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2年度(2020年度)実績】

- ・令和3年2月17日 4店舗 50品目 195件(違反項目なし)

### (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2年度(2020年度)実績】

- ・令和3年2月17日
  - ・令和3年2月18日
- 2店舗 5製品 8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2年度(2020年度)実績】

- ・令和3年2月17日 }  
・令和3年2月18日 } 4店舗 10品目 15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2年度(2020年度)実績】

- ・令和3年2月17日 }  
・令和3年2月18日 } 2事業者 3品目 11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2年度(2020年度)実績】

- ・令和3年2月17日 }  
・令和3年2月18日 } 2事業者 2品目 3機種 (違反項目なし)

**(6) 計量器事前調査**

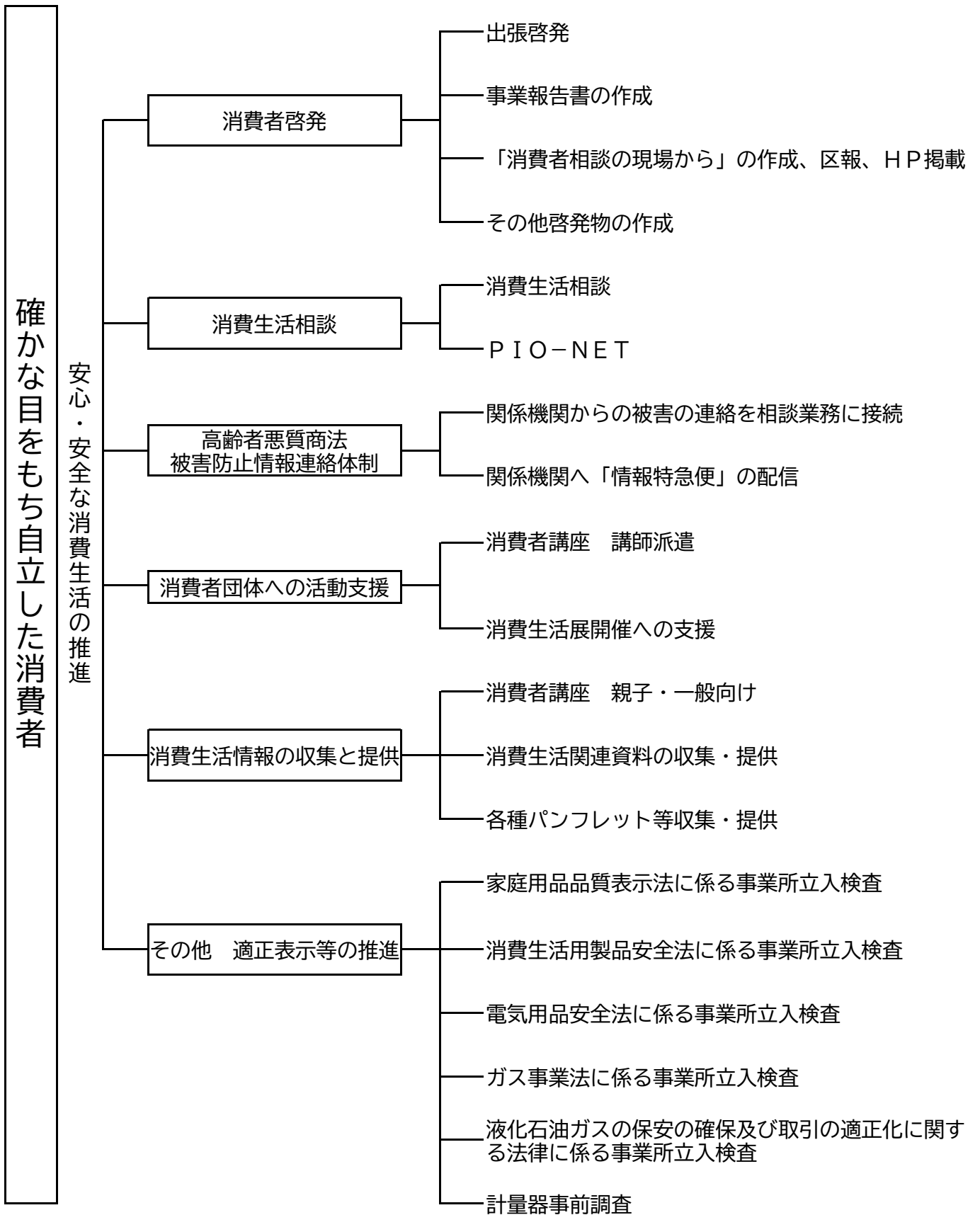
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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2年度(2020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2年度(2020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     | 10/22 | 私は、だまされない!?         | 南中野ボランティアコーナー   | 南中野区民活動センター | 南中野ボランティア会員及び利用会員 | 22 人 |
| 2     | 12/7  | 高めよう!「見守り力」         | 沼袋区民活動センター運営委員会 | 沼袋区民活動センター  | 地域の方              | 19 人 |
| 3     | 3/30  | 消費者被害の観点からみる見守りについて | 北部すこやか地域ケア会議    | 野方区民活動センター  | 第6期北部すこやか地域ケア会議委員 | 28 人 |
| 計 3 回 |       |                     |                 |             |                   | 69 人 |

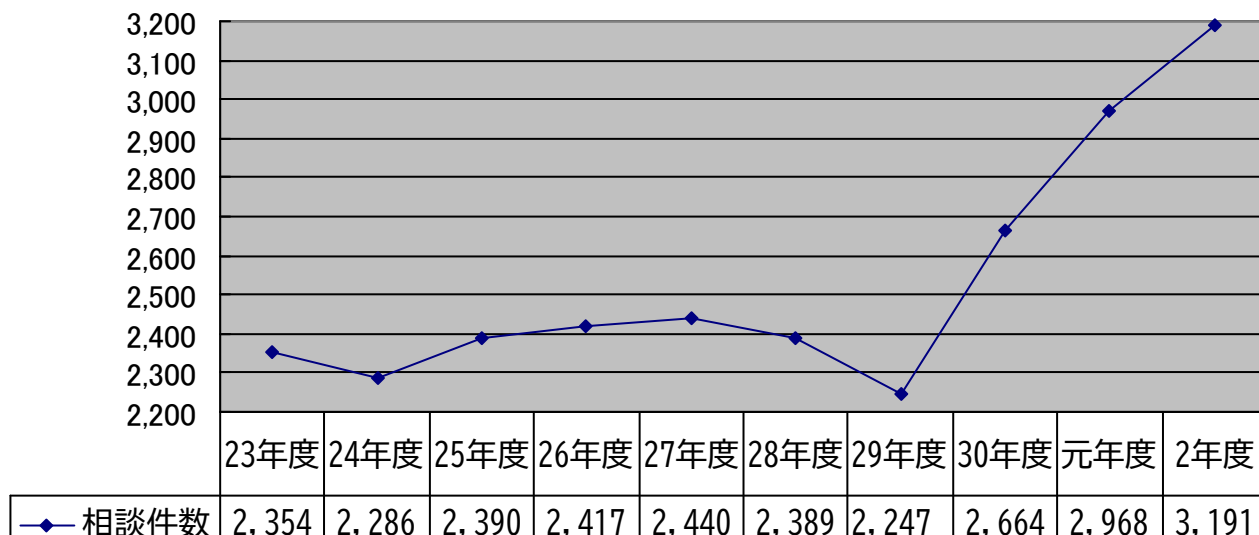
#### 2 リーフレットの配布等

| No.   | 月日   | 内 容   | 担 当         | 実施場所     | 対 象 | 受取人数  |
|-------|------|---|-------------|----------|-----|-------|
| 1     | 1/25 | 若者向け消費者問題啓発リーフレットの配布(コロナにより出前講座の依頼が困難なため、リーフレットの提供依頼があった) | 中野区消費生活センター | 明大中野高等学校 | 高校生 | 400 人 |
| 計 1 回 |      |   |             |          |     | 400 人 |

## IV 令和2年度（2020年度）相談件数統計資料

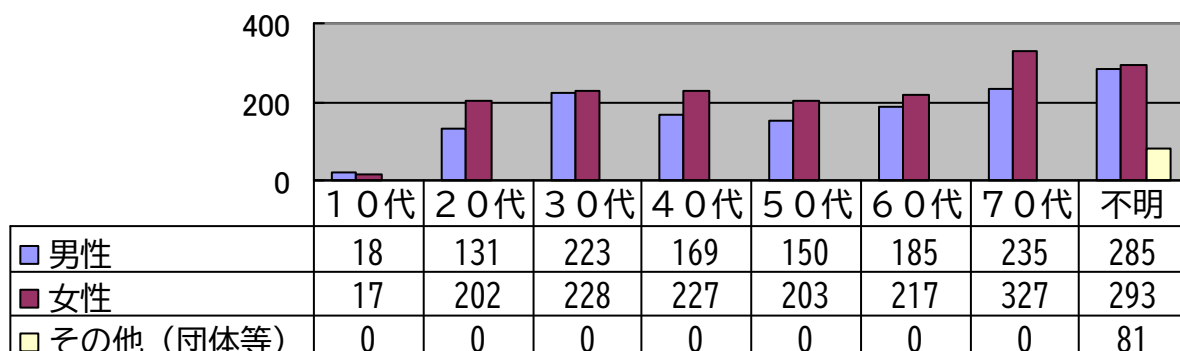
令和2年度の相談件数は3,191件となっており、前年度（2,968件）と比べて7.5%増加している。このうち60歳以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の30%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割以上を占めている。

### 1 相談件数年次推移（過去10年間）



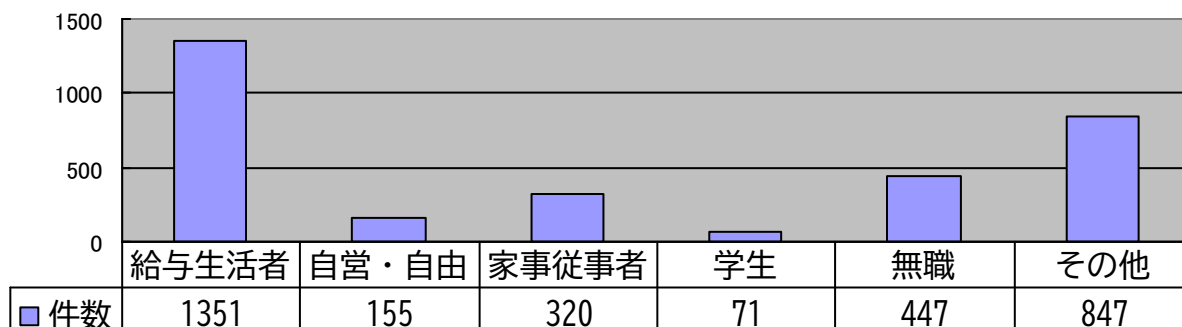
計3,191件

### 2 契約当事者の年代別性別件数



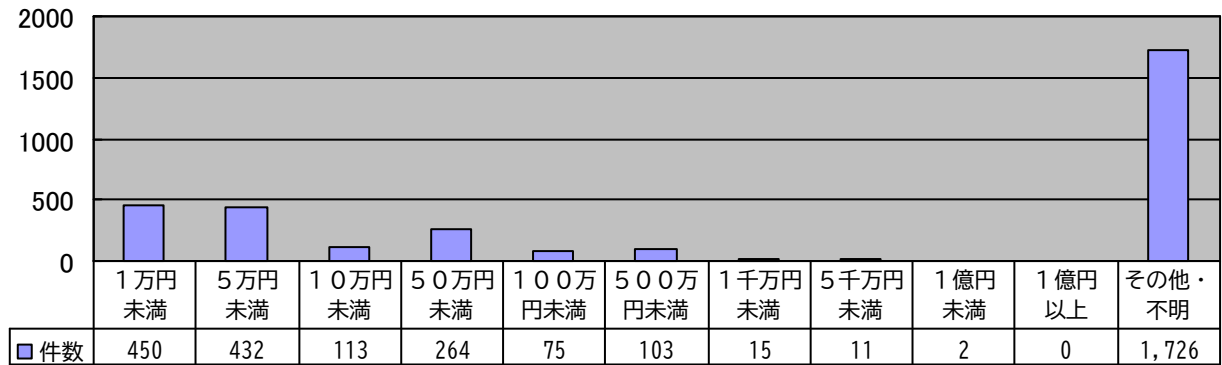
計3,191件

### 3 契約当事者の職業別件数



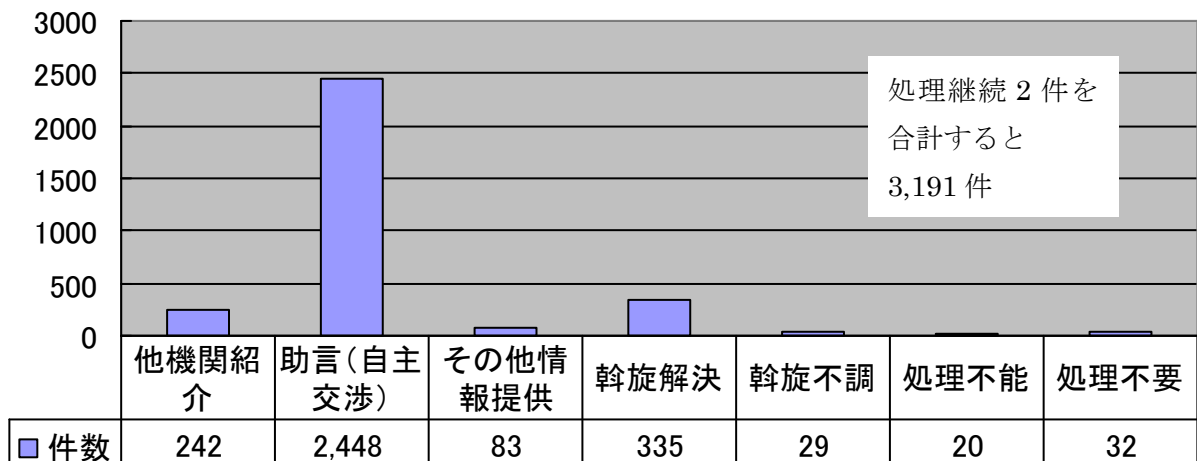
計3,191件

#### 4 契約・購入金額別件数



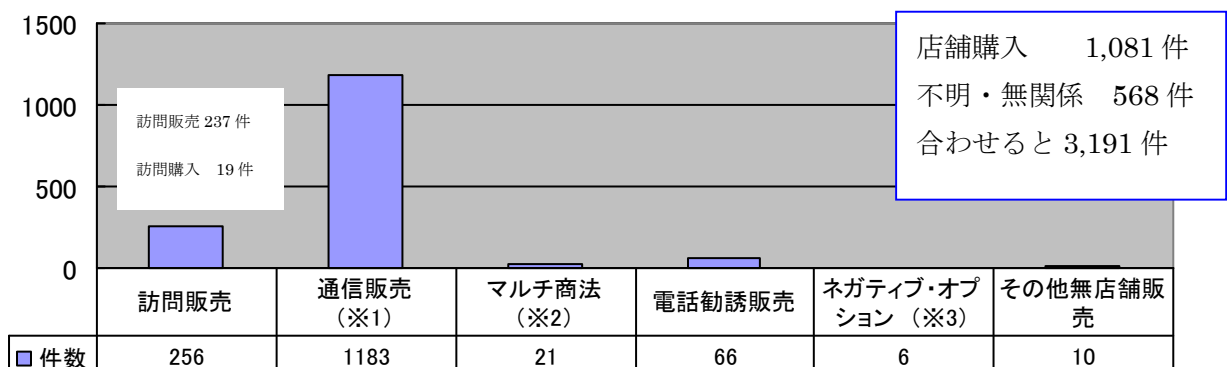
計 3,191 件

#### 5 相談処理結果別件数



計 3,189 件

#### 6 特殊販売の購入形態別件数



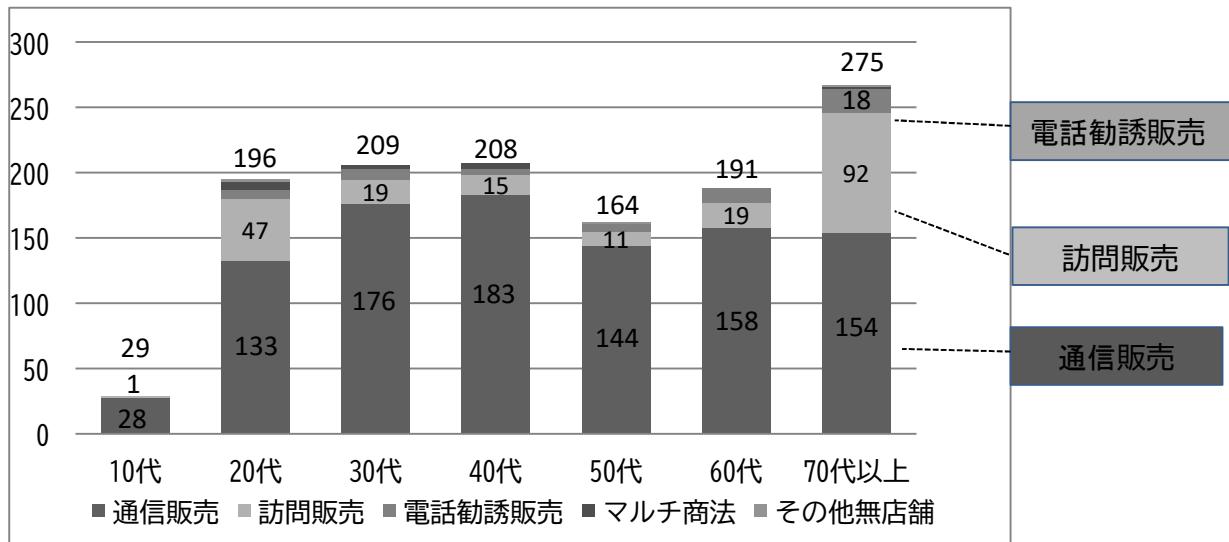
計 1,542 件

(※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

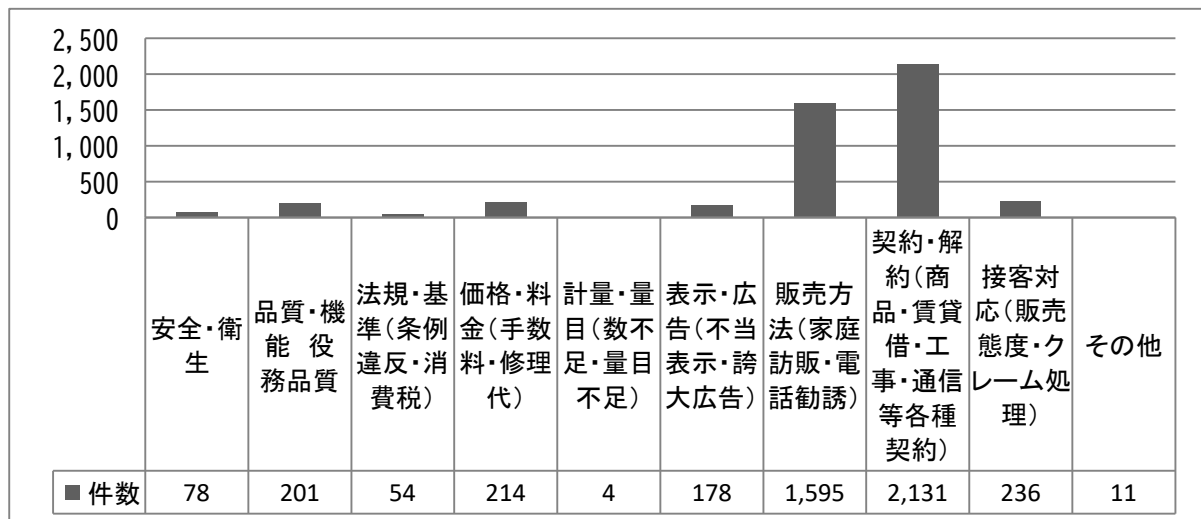
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

## 7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



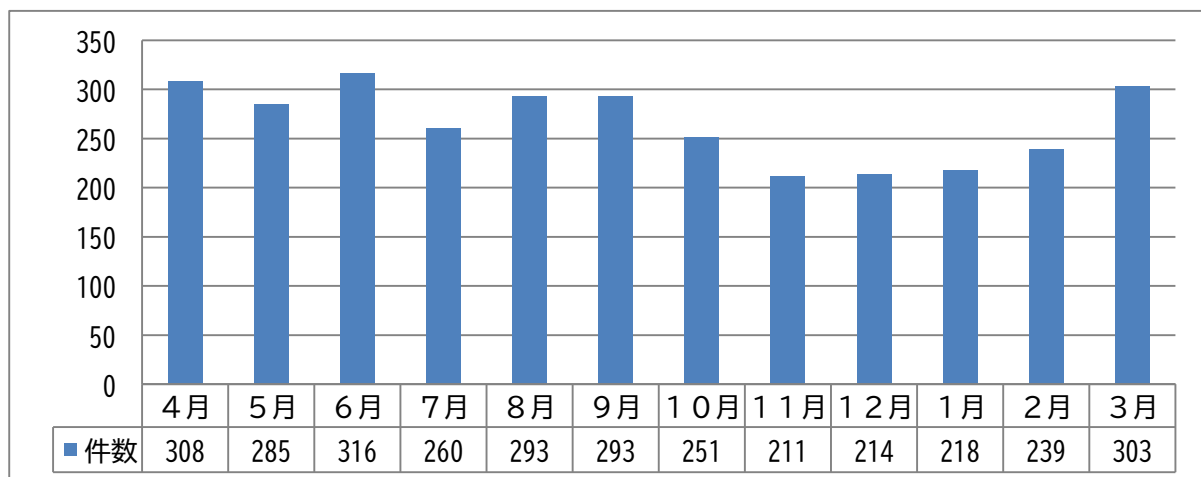
計1,272件

## 8 消費者生活相談内容



( ) 内は主な相 (重複あり) 計4,702件

## 9 月別相談受付件数



計3,191件

## V 令和2年度(2020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 | 12/1 | フリマアプリ使い方講座<br>～安心安全な利用術であな<br>たの不安を解消します～ | 近年急増しているフリマアプリについて、その使用方法や使用上の注意点等を実際にフリマアプリを運営している企業の担当者から説明を受けることで、フリマアプリに興味はあるが怖くて使えない方、既に使用しているが過去にトラブルに遭ってから使わなくなった方等の不安の解消を図り、フリマアプリの安心安全な使用方法を促す。 | 株式会社<br>メルカリ               | 28人 |
| 2 | 3/1  | スマホ決済の種類と仕組み<br>を知って賢く使おう！                 | スマホ決済の種類とその特徴を知り、実際に導入から利用方法までを学ぶだけでなく、利用上のメリットや注意点、トラブルに遭ったときの対応方法を学ぶことで、賢いスマホ決済の利用を促す。   | 一般社団法人<br>キャッシュレ<br>ス推進協議会 | 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。
- 令和2年度は、消費者団体等からの申請なし。

## VI 相談事例一覧

### ★令和2年度(2020年度) なかの区報より

#### 《区からのお知らせ》

- 1 新型コロナウイルス感染症に便乗した不審な電話にご注意を  
令和2年(2020年) 4月 5日号
- 2 悪質商法の被害に遭わないための3か条 令和2年(2020年) 9月 5日号
- 3 チラシの内容をよく確認してから依頼しましょう  
令和2年(2020年) 10月 5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 新型コロナウイルスに便乗した不審な電話にご注意を！  
令和2年(2020年) 4月発行
- 2 クーリング・オフってなに？  
令和2年(2020年) 5月発行
- 3 新型コロナウイルスに便乗した新手な詐欺にご注意を！  
令和2年(2020年) 6月発行
- 4 定期購入の相談年々増加中！  
令和2年(2020年) 7月発行
- 5 給与のファクタリング取引と称するヤミ金に注意！  
令和2年(2020年) 8月発行
- 6 高齢者のスマホトラブル！  
令和2年(2020年) 9月発行
- 7 未成年者契約の取り消し！  
令和2年(2020年) 10月発行
- 8 エシカル消費ってなあに？  
令和2年(2020年) 11月発行
- 9 電力・ガスの契約切り替えでトラブルに！  
令和2年(2020年) 12月発行
- 10 若者の消費者被害！～心当たりありませんか？～  
令和3年(2021年) 1月発行
- 11 返せないほどの借金を抱えてしまった！  
令和3年(2021年) 2月発行
- 12 トイレの詰まり解消修理に関する相談急増中！  
令和3年(2021年) 3月発行

**消費者相談の現場から** **新型コロナウイルス感染症に便乗した不審な電話にご注意を**

消費生活センター／1階 ☎(3389)1191 FAX(3389)1199

新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗し、不正な勧誘や個人情報の取得を狙ったと思われる電話や電子メール、訪問などに関する相談が増えています。被害を防ぐために、次のような対策をとりましょう。

- 区役所職員を名乗る怪しい電話はすぐに切る
- 「行政から委託を受けている」と言って訪問しようとする業者からの電話には応じない



|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>困った時心配な時は消費生活センターへ</b> | <b>相談専用電話 ☎(3389)1196</b><br>☆平日午前9時30分～午後4時       |
| <b>土・日曜日、祝日は</b>          | <b>消費者ホットライン ☎188</b><br>☆年末年始を除く。一部のIP電話などからは利用不可 |

令和2年(2020年)

4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。昨年の被害総額は4兆円以上(消費者庁調査)。次の防止策で、被害を防ぎましょう。

- 1 電話や訪問販売で判断に迷ったら、返事はせず、身近な人にすぐ相談する
- 2 電話勧誘を避けるため、留守番電話や録音機の設定をする
- 3 勧誘者を家に入れない。その前にきっぱり断る

令和2年(2020年)

9月5日号

令和2年(2020年)10月5日号

**相談が増えています** **チラシの内容をよく確認してから依頼しましょう**

消費生活センター／1階  
☎(3389)1191  
FAX(3389)1199

手近なチラシ広告をうのみにして修理を依頼し、高額な請求をされてしまうトラブルが発生しています。水漏れなどは、すぐに修理をと焦ってしまいがちですが、頼む前に一呼吸置いて、身近な人に相談したり、複数の業者から見積もりを取ったりしましょう。賃貸物件の場合は、大家さんや管理会社に連絡してから対応しましょう。

**消費者トラブルの相談は**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>困った時・心配な時は消費生活センターへ</b> | <b>相談専用電話 ☎(3389)1191</b><br>☆平日午前9時30分～午後4時 |
| <b>土・日曜日、祝日は</b>           | <b>消費者ホットライン ☎188</b><br>☆年末年始を除く            |



2020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

## 新型コロナウイルスに便乗した不審な電話にご注意を！

新型コロナウイルスの感染拡大に便乗し、不正な勧誘や個人情報の取得を狙ったと思われる電話や電子メール、訪問などに関する相談が増えています。

### 【相談事例】

「新型コロナウイルスの感染を防ぐために、行政から委託を受けて消毒に回っているが、どうか」と、業者からの電話が自宅にかかってきた。行政とはどこか、と尋ねたが答えなかった。費用はかかるのか、と聞くと「面積によって違う」と言われ、要領を得なかった。翌日も同じ業者から電話があり、「新型コロナウイルス感染防止のパンフレットを持参したい」と言われ、要らないと答えて電話を切った。悪質な業者だと思う。

## 消費生活センターからアドバイス

行政機関の職員をかたって、「気を付けるように」という不審な電話がかかってきたという相談が寄せられています。消費者の個人情報の入手や、所在を確認する意図で電話をかける、いわゆる「アポ電」の可能性が考えられます。区役所などの行政機関の職員を名乗る怪しい電話はすぐに切りましょう。

また、「行政から委託を受けている」と言って自宅を訪問しようとする業者からの電話には応じないようにしましょう。業者の来訪に応じると、高額な商品やサービスを勧誘される可能性があります。

今後、新たな手口の勧誘が行われる可能性がありますので、少しでもおかしいと感じたら早めにご相談ください。

国民生活センターでは、新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています。（「国民生活センター コロナ」等で検索）根拠のないうわさなどに混乱せずに、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。

## 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 相談直通電話 03-3389-1196

◎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

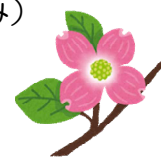
◎消費者ホットライン（局番なし）188

（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





2020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

## クーリング・オフってなに？

クーリング・オフとは、契約をした後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度です。

事業者が突然訪問してきたり、電話をかけてきたりして不意打ち的に勧誘され、よく考える時間も無く契約させられたような場合や、複雑な取引についてはクーリング・オフ制度があります。しかし、すべての取引にこの制度があるわけではなく、法律や約款などに定めがある場合に限られますので、ご注意ください。

## 特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

- ・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）：8日間
- ・電話勧誘販売：8日間
- ・連鎖販売取引：20日間
- ・特定継続的役務提供（エステティック、美容医療、語学教室、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）：8日間
- ・業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法等）：20日間
- ・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）：8日間

※上記の販売方法や取引でも条件によってはクーリング・オフできない場合があります。クーリング・オフ書面の書き方など、こちらもお覧ください。

HP

中野区 クーリングオフ

検索



## 消費生活センターからアドバイス

クーリング・オフができる取引かどうか不明な場合や、手続き方法が分からないなどの場合はできるだけ早く消費生活センターへご相談ください。

なお、通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約がない場合には商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、商品の返品費用を消費者が負担して返品できます。

## 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



2020年 6月号

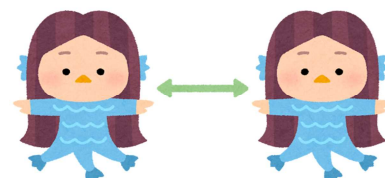
# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 新型コロナウイルスに便乗した新手な詐欺にご注意を!

### <これまでに寄せられている相談事例>

- 注文していないのに、マスクが箱で届いた。
- 大手製薬会社名で新型コロナウイルス治療薬に関する書類が届き、後日、電話で社債の購入代金の支払いを求められた。
- 中央省庁を名乗り、マスクと検査キットを送ると電話があり、家族構成などを聞かれた。
- 息子を名乗り「会社の上司に借りたお金を返して」と電話があり、上司から「新型コロナウイルスで困っているのですぐにお金を返してほしい」と頼まれ、現金を手渡した。
- 特別定額給付金の代理申請業務を行う団体を名乗る者から電話で個人情報や口座情報を聞かれた。
- 特別定額給付金とマイナンバーカードの申請代行をするとの電話があった。
- 役所を騙ったSMSが届き、金融機関の口座番号を入力するよう求められた。
- 「インターネットサービスを一定額以上利用した人にお金を給付する」というメールが届いた。



## 消費生活センターからアドバイス

行政機関の職員を名乗ったり、行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない発信元からの怪しいメール、SMS、SNSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。

不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、消費生活センターに相談してください。

今後、特別定額給付金関連などの新たな手口の詐欺が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら、早めにご相談ください。

## 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

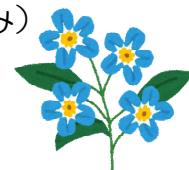
◎消費者ホットライン（局番なし）188

（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



2020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

## 定期購入の相談年々増加中!

健康食品や化粧品などを1回だけ試すつもりで注文したが、最初の契約から数回の商品購入が条件の契約（定期購入）だった、という相談が増えています。数か月の定期購入を条件として、1回目を低価格で購入できる契約が増えており注意が必要です。2回目以降が定価に近い価格での販売となるため、支払総額が高額になるケースもあります。



【相談事例1】 初回購入が安価であったため、定期購入とは知らずに健康食品を申し込んだ。電話で解約したいと伝えたら、定期購入のためできないと言われた。

【相談事例2】 2週間使用した化粧品の効果が感じられず解約を申し出たが、解約の申請期間（次回発送日の10日前まで）を過ぎており解約できなかった。



## 消費生活センターからアドバイス

「定期購入だとは知らなかったなどを理由に解約・返品をしようとしたが、既定の回数を購入した後でなければ解約できないと事業者に断られた」「解約の申請期間が設定されていても、その期間が数日しかないので、解約が困難だった」「解約申請のために事業者にかけても、つながらない」などの相談が多く寄せられています。

事業者によっては、通常価格との差額を支払うことを条件に定期購入期間中でも解約に応じる場合もありますが、この場合でも、消費者は商品を通常価格で購入することになるため、注文時に想定した以上の金額を支払うことになります。

通信販売の広告を見る際は、商品のイメージや価格だけではなく、契約条件をよく確認することが大切です。「定期購入が契約条件となっていないか?」「定期購入が契約条件である場合、その期間や支払い予定総額はいくらか?」「返品できるかどうか?」

「返品可能な場合には返品期間、送料負担はどちらになるのか?」など注文前に必ず確認しましょう。

## 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





2020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

## 給与のファクタリング取引と称するヤミ金に注意！



**【相談事例】** 子どもがケガをして急に高額な治療費が必要になり、インターネットで検索して簡単にお金を出立てることができる給料ファクタリング業者に電話をした。7万円を手渡しで受け取り、次の給料日に12万円を銀行振込で返済する予定だった。業者は「給料を債権として買取っているので、金銭貸借ではない。金利ではなく手数料だ」と言っている。期日の前日に業者から電話があり「明日の何時に振り込むか」と聞かれたので予定時刻を答えた。しかし、その後すぐに事業者から勤務先や自宅に電話がかかってきて、勤務先と家族に知られて大騒ぎになった。自分は期日に遅れた訳ではないのに、このようなことをされてとても困っている。まだ返済していないが、年利を計算すると700%以上になるので違法ではないか。

## 消費生活センターからアドバイス

給与（給料）ファクタリングを行う業者は「債権の買い取りなので金銭の貸し付けではない」などとうたっていますが、実態は貸金業であり借金と同じです。

貸金業法の登録を受けずに給与ファクタリングを業として行う者は、ヤミ金融業者ですので、利用しないようにしましょう。

「ブラックOKの給料ファクタリング業者から毎月借りているが、返済日の変更を申し出たら凄んだ口調で拒否された」「失業して給与ファクタリング業者と契約したが、家族が執拗に取り立てられている」「給料ファクタリング業者と契約したが、返済遅延をしたら強引な取り立てを受けた」「ギャンブル依存症の息子が任意整理中なのに給与ファクタリング業者から借金した」「新型コロナウイルスの影響で収入が減り、給料ファクタリング業者から融資を受けた」などの相談も寄せられています。

借金のことなどで困っていたら、消費生活センターに相談してください。

## 9月7日(月)・8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21日から相談日前日(9/7については9/4)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「子どもサポート情報」をお届けします。

2020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

## 高齢者のスマホトラブル！

携帯電話やスマートフォン（以下「スマホ」）は今や多くの人の生活に欠かせないものとなっています。その一方で、契約・解約時のトラブルや、操作に慣れていないことによる利用時のトラブルが消費生活センター等に寄せられており、特に60歳以上のトラブルが増えています。



【相談事例1】 スマホの機種変更のために店舗に行き、一番安いプランを希望したところ、タブレット端末とのセット契約を勧められ、申し込んだ。後日届いた請求書を見ると思っていたより高額で、説明がなかったため無料だと思っていたヘッドホンや充電器等の付属品も有料だった。

【相談事例2】 友人にスマホで電話をした。長くても5分くらいの通話だと思ったが、お互いに電話が切れておらず約8時間の通話時間になっており、高額な通話料を請求された。

## 消費生活センターからアドバイス

契約書にサインする前に、どの契約で料金が発生するか、月額料金はいくらかを確認しましょう。また、中途解約時の違約金の確認もおきましょう。タブレット端末や光回線等、複数のサービスを勧められても、内容がよく分からないものや必要がないと思った契約はその場で断りましょう。

携帯電話会社や販売店では、スマホ教室や有料のサポートサービス等を提供している場合もあります。

また、格安スマホは、今までの携帯電話会社と同じサービスが利用できるとは限りません。サポート内容や問い合わせ方法など、契約内容をよく確認しましょう。無料通話は独自のアプリを使うなど、会社により指定のサービス提供方法があり注意が必要です。

### 9月14日(月)・15日(火)・16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

◎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。



2020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

## 未成年者契約の取り消し!

20歳未満の未成年者が契約をするには、原則として法定代理人（親権者や未成年後見人）の同意を得なければなりません。

未成年者が同意を得ないでした契約は、法定代理人が取り消したり追認（契約を確定）したりすることができます。取り消しについては、未成年者自身も行うことができます。

未成年者が契約の相手に対して、「自分は成年者である」「保護者の同意を得ている」などと偽って契約をした場合や、未成年者が結婚した場合、法定代理人が未成年者に営業を許可し、その営業に関する契約をした場合には、未成年者契約の取り消しはできません。



## 消費生活センターからアドバイス

成年年齢を20歳から18歳に引き下げる民法改正案が成立し、2022年4月に施行されます。

消費者被害について、現在20歳未満の相談件数が少ないのは、未成年者取消権が認められているため、悪質業者が取引を控えているからだと考えられます。

今後、成年年齢が18歳に引き下げられると、今度は18歳になった時点でターゲットとされ、若者の消費者被害が増加することが懸念されています。

特に、最近では、SNSなどを利用した顔が見えない相手との取引で被害が急増しているうえ、取引の複雑化や、海外との取引の増加などにより、被害回復が困難な場合も少なくありません。

消費生活センターでは、消費者と事業者間のトラブルに関して、自主交渉の助言や、消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け（あっせん）のほか、情報提供などをおこなっています。

消費生活に役立つパンフレットなどの配布もおこなっていますので、ご利用ください。

## 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。



2020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

## エシカル消費ってなに？

「エシカル消費」は、より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動のことです。なんだかちょっと難しく感じるかもしれませんが、毎日の暮らしの中で、できるところから無理のない範囲でエシカル消費を取り入れてみませんか？

## どんなことをするとエシカル消費なの？



### 買い物するときに、できること（例）

- ・必要な食品を必要なときに必要な量だけ購入する（食品ロスの削減）
- ・リサイクル素材を使ったものや省エネ製品など環境に配慮した商品を購入する
- ・地元の産品を購入する（地産地消）
- ・被災地の産品を購入する（被災地支援）
- ・福祉施設で作られた産品を購入する（障害者の自立支援）
- ・フェアトレード※産品を購入する（※開発途上国の原料や産品を適正な価格で継続的に購入することにより、開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指すしくみ）
- ・寄付付き産品を購入する など

### 買い物以外で、できること（例）

- ・食べ残しを減らす（食品ロスの削減）
- ・省エネや節電につながる行動を実践する
- ・マイボトルを持ち歩く
- ・ストローなど使い捨てプラスチックの使用を減らす
- ・3R（リユース（再利用）、リデュース（ごみを出さない工夫をするなど）、リサイクル）を心がける など

東京都の消費生活総合サイト  
東京暮らしWEB  
「教材でわかるエシカル消費」

こちらも

ご覧ください



## 消費者と事業者間のトラブルに関して、

## 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「子どもサポート情報」をお届けします。

2020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

## 電力・ガスの契約切り替えでトラブルに！

平成28年4月から電力、平成29年4月からガスの小売りが全面的に自由化され、電力・ガス会社や料金メニューを自由に選べるようになりました。その一方で、電話勧誘や訪問販売をきっかけとした電力・ガスの契約切り替えに関するトラブルが増えています。



### 【相談事例】

大手電力会社から委託されていると名乗る事業者から電話があり、「電気料金が安くなるから契約先を変えないか」と言われた。契約先を変えるつもりはなかったが、話の流れで検針票のお客様番号や住所等を伝えたところ、「書類を送るので検討してほしい」と言われた。後日、電気料金の請求書が届いたため事業者を確認したところ、契約したことになっており、解約には違約金が必要と言われた。

## 消費生活センターからアドバイス

- 大手電力・ガス会社をかたって、契約の切り替えを勧誘するケースがみられます。新たに契約する会社の社名や連絡先をよく確認してください。
- 契約先の切り替えを検討する場合は、候補としている電力・ガス会社から、料金プランだけでなく料金の算定方法、契約期間、契約解除の違約金の有無などの条件も確認しましょう。
- 契約する気がなければ、電話や訪問時に、検針票の記載情報（氏名、住所、顧客番号など）を教えるはいけません。
- 電話や訪問で勧誘を受けて、契約の切り替えをした場合、法定の契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。

## 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「子どもサポート情報」をお届けします。





2021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

## 若者の消費者被害!～心当たりありませんか?～

### ●信じて大丈夫?友達からのうまい話

身近な友人や先輩、SNS やマッチングアプリ等で知り合った人から飲食に誘われたり、「会わせたい人がいる」と言われたりして会ったところ、投資やビジネスなどのもうけ話を持ちかけられ、トラブルになるケースがみられます。



### ●犯罪につながるアルバイトに注意

友人や先輩から「ATM でお金を下ろすだけ」「スーツを着てお金を受け取るだけ」などと誘われて、若者がアルバイト感覚で特殊詐欺に加担してしまうケースがみられます。

### ●「就職に役立つ」とうたう商法

就職活動中の学生が、アンケートへの回答を求められ、後日「就活に役立つ」とうたうセミナーなどを強引に契約させられるというトラブルが起きています。

### ●安いどころか高額に!?エステでトラブル

「初回無料」「キャンペーンは今だけ」などと勧誘されたり、「今すぐ決めて」とせかされて高額なエステの契約をしてしまい、トラブルになるケースがあります。

### ●“好き”に付け込むデート商法

SNS やマッチングアプリで知り合った相手をデートに誘い、仲良くなったところで、アクセサリーなどの高額な商品を買わせる「デート商法」のトラブルが起きています。

### ～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8日(月)・9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。



2021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

## 返せないほどの借金を抱えてしまった！

借金の返済に困ったら、一人で悩まず早めに相談することが大切です。自治体の多重債務相談窓口や消費生活センター、法テラス、弁護士会、司法書士会等で相談を受け付けていますので、次の方法等で債務の整理をしましょう。



- 【任意整理】 弁護士や司法書士に依頼して債権者との話し合いで返済の仕方を決める方法です。裁判所を利用しないため比較的手続きが簡単ですが、債権者によっては交渉が難航する場合があります。(借金総額が比較的少ない人向き)
- 【特定調停】 簡易裁判所の調停委員が間に立ち、返済方法の交渉の仲介をしてくれる手続きです。個人で行うより交渉がまとまりやすい反面、調停成立後に支払いが遅れると、給料等を差し押さえられる場合があります。(借入先が少ない人向き)
- 【個人再生】 法律の定める一定の金額を原則3年(最長5年)で返済するという再生計画案を裁判所に提出し、これが認められた場合には、その額を計画どおりに支払えば残りの借金が免除されます。返済に充てられる継続的な収入が必要ですが、税金等を除いては、借金を大幅に減額できる可能性があります。(給与等の定期的な収入がある人向き)
- 【自己破産】 その人の資産と収入ですべての借金を約束どおりに支払えない場合に、生活に必要な一定の財産以外のものをお金に換えて債務者に配当する、裁判所を利用した手続きです。免責許可の決定をもらうと、税金など一定のものを除いて、債務がすべて免除されます。破産手続中は職業の制限を受けますが、免責許可の決定が確定すると制限はなくなります。(返済の見込みがない人向き)

## 3月1日(月)・2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、2月22日から相談日前日(3/1については2/26)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「子どもサポート情報」をお届けします。



2021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

## トイレの詰まり解消修理に関する相談急増中！

「巣ごもり」「テレワーク」の影響か、トイレや水回り修理に関する契約トラブルが急増しています。

相談の多くはトイレが詰まったので、慌ててネットで検索し、業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないと行って便器を外したり、高圧洗浄を勧めたりするなど作業を次々と提案され、最終的に数十万円の料金を請求されたというものです。

市販のラバーカップを利用し、修理事業者に依頼せずに解決できる場合もあります。

また、日頃からトイレの詰まりなど排水関係で困ったときに工事を依頼できる場所を探しておくことも大切です。

高額な請求等、不審な点がある場合は、すぐに消費生活センターにご相談ください。



### ～区長からのメッセージ～

高齢者を狙った詐欺や悪質商法が後を絶たず、振込め詐欺や定期購入に関するトラブル等のほか、新型コロナウイルス感染症拡大などに便乗した新たな手口も発生しています。

また、スマートフォンなどの普及に伴い、インターネットを介したマルチ商法・情報商材サイトへのアクセスによる不当な料金請求、利用したことのないサイトから支払請求のメッセージが届くなど、年齢にかかわらず多くの方が被害に遭っています。

消費生活センターでは、複雑化する消費生活に伴って発生したトラブルなど、区民からの様々な相談に適切に対応していきます。また、こうした消費者被害に遭うことがないように、契約や商品、サービスに関する正しい知識や情報について、引き続き啓発活動を行うとともに、消費者被害を未然に防ぐため、町会をはじめ、関係機関相互の連携を推進していきます。

区民の皆さんが、中野のまちで安心した暮らしを営むことができるよう、今後も消費者行政に取り組んでいきます。

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2021年度版より

クーリング・オフとは、消費者がいったん申し込みや契約の締結をした場合でも、頭を冷やし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申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘による契約等に、この制度が設けられています。

クーリング・オフができる取引は、法律で定められているほか、事業者が約款<sup>やっかん</sup>で定めている場合もあります。クーリング・オフができる期間は取引形態によって異なり、例えば、訪問販売では契約書または申込書（法定書面）の受領日（連鎖販売取引では、商品の引き渡し日のほうが書面の受領日より後の場合にはその日）を1日目（起算日）と数えて8日間です。通知は、はがきなどの書面で行います。期間内に発信すればよく、期間内に事業者に届く必要はありません。クーリング・オフをすると、支払ったお金は返され、消費者は手元にある商品を返します。返品費用も事業者が負担します。

### **通信販売の返品特約**

インター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。

## 特定商取引法でクーリング・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<sup>※1</sup>
- 化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品（8品目）<sup>※2</sup>を使用・消費したとき<sup>※1</sup>
- 3,000円未満の現金取引<sup>※1</sup>
- 常連取引（いわゆる御用聞き）
- 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

※1 訪問販売、電話勧誘販売の場合

※2 特定商取引法施行令6条の4別表第三 参照



## クーリング・オフができる取引一覧

### 特定商取引法によるクーリング・オフ

| 取引内容（根拠条文）                | 適用対象  | 期間   |
|---------------------------|---|------|
| 訪問販売<br>（特定商取引法9条）        | 事業者の営業所（店舗）以外の場所での原則すべての商品・サービスを扱う取引および指定権利（チケット等）の契約         | 8日間  |
| 訪問購入<br>（特定商取引法58条の14）    | 事業者の営業所（店舗）以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約              | 8日間  |
| 電話勧誘販売<br>（特定商取引法24条）     | 事業者から電話で勧誘を受けた原則すべての商品・サービスを扱う取引および指定権利の契約                    | 8日間  |
| 連鎖販売取引<br>（特定商取引法40条）     | マルチ商法等による契約（*1）。店舗契約を含む                                       | 20日間 |
| 特定継続的役務提供<br>（特定商取引法48条）  | 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を継続的に行う契約。店舗契約を含む | 8日間  |
| 業務提供誘引販売取引<br>（特定商取引法58条） | 内職商法による契約<br>店舗契約を含む。   | 20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<br>（割賦販売法35条の3の10及び第35条3の11） | 訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売等の契約にともなう個別クレジット契約（*2） | 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供の場合 | 8日間  |
|                                      |   | 連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合     | 20日間 |
| 宅地建物取引<br>（宅地建物取引業法37条の2）            | 店舗外での、宅地建物取引業者が売主となる宅地建物取引                                  |                          | 8日間  |
| 預託等取引契約<br>（特定商品預託法8条）               | 指定商品の3カ月以上の預託取引。<br>店舗契約を含む                                 |                          | 14日間 |
| 投資顧問契約<br>（金融商品取引法37条の6、及び同施行令16条の3） | 金融商品取引業者との投資顧問契約。<br>店舗契約を含む                                |                          | 10日間 |
| ゴルフ会員権契約<br>（ゴルフ会員権契約法12条）           | 50万円以上のゴルフ会員権の新規販売契約。店舗契約を含む                                |                          | 8日間  |
| 生命・損害保険契約<br>（保険業法309条）              | 店舗以外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約（ただし、医師の診査を既に受けた場合を除く）           |                          | 8日間  |
| 冠婚葬祭互助会契約<br>（業界標準約款）                | 冠婚葬祭互助会の入会契約。<br>店舗契約を含む                                    |                          | 8日間  |

※適用対象の詳細は各法律等の条文で確認すること


\*1 すべての商品・サービス・権利が適用対象

\*2 個別クレジット契約のクーリング・オフ適用除外商品・サービスは、特定商取引法適用除外の取引と同じ


## クーリング・オフの方法

- 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

|   |  |
|---|--|
| <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>郵便はがき</p> <p>□□□-□□□□</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>切手</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>○<br/>○<br/>株式<br/>会社</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>販<br/>売<br/>会<br/>社<br/>住<br/>所</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>代<br/>表<br/>者<br/><br/>様</p> </div> | <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>通知書</p> </div> <p>株式会社<br/>代表取締役×× 様</p> <p>契約年月日 ○年○月○日<br/>商品・役務名 ○○○<br/>契約金額 ○○○円<br/>販売会社 ○○株式会社 △△営業所<br/>担当者名 ○○○○</p> <p>上記日付の契約は解除します。<br/>支払った代金○○円を返金し、商品を引き取ってください。</p> <p>○○年○○月○○日<br/>契約者住所 東京都○○区□□<br/>氏 名 ○○○○</p> |
|---|--|

### 【記入例2】クレジット会社あて クーリング・オフのハガキ

|   |  |
|---|--|
| <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>郵便はがき</p> <p>□□□-□□□□</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>切手</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ク<br/>レ<br/>ジ<br/>ツ<br/>ト<br/>会<br/>社</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ク<br/>レ<br/>ジ<br/>ツ<br/>ト<br/>会<br/>社<br/><br/>住<br/>所</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>御<br/>中</p> </div> | <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>通知書</p> </div> <p>クレジット会社 御中</p> <p>契約年月日 ○年○月○日<br/>商品・役務名 ○○○<br/>契約金額 ○○○円<br/>販売会社 ○○株式会社 △△営業所<br/>担当者名 ○○○○</p> <p>上記日付の契約は解除します。</p> <p>○○年○○月○○日<br/>契約者住所 東京都○○区□□<br/>氏 名 ○○○○</p> |
|---|--|

## 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<br>(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                            | 中野区役所区民文化国際課法律相談(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<br>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)<br>// (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<br>債務整理   | 弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)        |
| 多重債務<br>債務整理                    | 弁護士会 錦糸町法律相談センター(予約制)                                      | 03-5625-7336                  |
|                                 | 弁護士会 蒲田法律相談センター(予約制)                                       | 03-5714-0081                  |
|                                 | (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                 |
| 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)住リフォーム・紛争処理支援センター(住まいのダイヤル) |  | 03-3556-5147<br>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                            | 東京都広報広聴部情報公開課個人情報係   | 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                  |
| 銀行                              | (社)全国銀行協会 相談室  | 03-5252-3772<br>0570-017109   |
| 郵便局                             | お客様サービス相談センター  | 0120-23-28-86<br>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) 東京支部                                      | 03-5210-2500                  |
| 警視庁                             | 警視庁総合相談センター  | 03-3501-0110<br>#9110         |
|                                 | 警視庁サイバー犯罪対策課(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 8 番 1 号 | 中野区の区域 |

(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っせんを行うこと。
- (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]

## 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2年度(2020年度)事業実績・相談事例集  
令和3年(2021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4-8-1 電話03-3389-1191  
印刷物登録 3中区区第1045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  
相談専用電話番号 03-3389-1196
- ★ 所在地 〒164-8501  
中野区中野4-8-1  
中野区役所1階 24番窓口  
電話番号 03-3389-1191

こんなときは消費生活センターへ  
ご相談ください！

