

# 中野区の消費者行政

令和4年度(2022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4年度(2022年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	6
III	令和4年度(2022年度)啓発等事業実績	7
IV	令和4年度(2022年度)相談件数統計資料	8
V	令和4年度(2022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4年度(2022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4年度(2022年度)実績】

・7回 690名

## (2) 中野区の消費者行政の発行

【令和4年度(2022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4年度(2022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4年度(2022年度)実績】

- |                       |              |
|-----------------------|--------------|
| ① 高齢者向け啓発グッズ(クリアファイル) | 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4年度(2022年度)実績】

① 相談日数 243日

② 相談件数 3,010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4年度(2022年度)実績】

- ① 連絡件数 20件
- ② 情報特急便 12回発行

- ・こんな消費者トラブルに注意！ 令和4年(2022年) 4月発行
- ・クーリング・オフ制度をご存じですか？ 令和4年(2022年) 5月発行
- ・「お試し」のつもりが定期購入に 令和4年(2022年) 6月発行
- ・「エシカル消費」を始めませんか？ 令和4年(2022年) 7月発行
- ・点検中に屋根を壊された？点検商法に注意！ 令和4年(2022年) 8月発行
- ・突然現れる偽のセキュリティ警告画面に注意！ 令和4年(2022年) 9月発行
- ・デジタル遺品の終活 令和4年(2022年) 10月発行
- ・身近にひそむ危険 ガスこんろなどでの着衣着火 令和4年(2022年) 11月発行
- ・必要のない勧誘は、はっきり断りましょう！ 令和4年(2022年) 12月発行
- ・住宅の点検商法 令和5年(2023年) 1月発行
- ・詐欺的な通販サイトに注意！ 令和5年(2023年) 2月発行
- ・通販サイトでの定期購入に注意！ 令和5年(2023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4年度(2022年度)実績】

・ 2回 16,000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4年度(2022年度)実績】

- ① テーマ「いのちとくらしをまもる」(つくる責任・つかう責任)
- ② 実施日 11月1日(火)～11月2日(水)
- ③ 参加者 147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4年度(2022年度)実績】

- ① 夏休み親子消費者講座 2回 27名
- ② 一般向け消費者講座 3回 30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4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }  
・令和5年3月3日 } 5店舗 66品目 204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4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }  
・令和5年3月3日 } 2店舗 3製品 5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4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }  
・令和5年3月3日 } 5店舗 20品目 24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4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }  
・令和5年3月3日 } 1事業者 2品目 3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4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }  
・令和5年3月3日 } 2事業者 2品目 4機種 (違反項目なし)

**(6) 計量器事前調査**

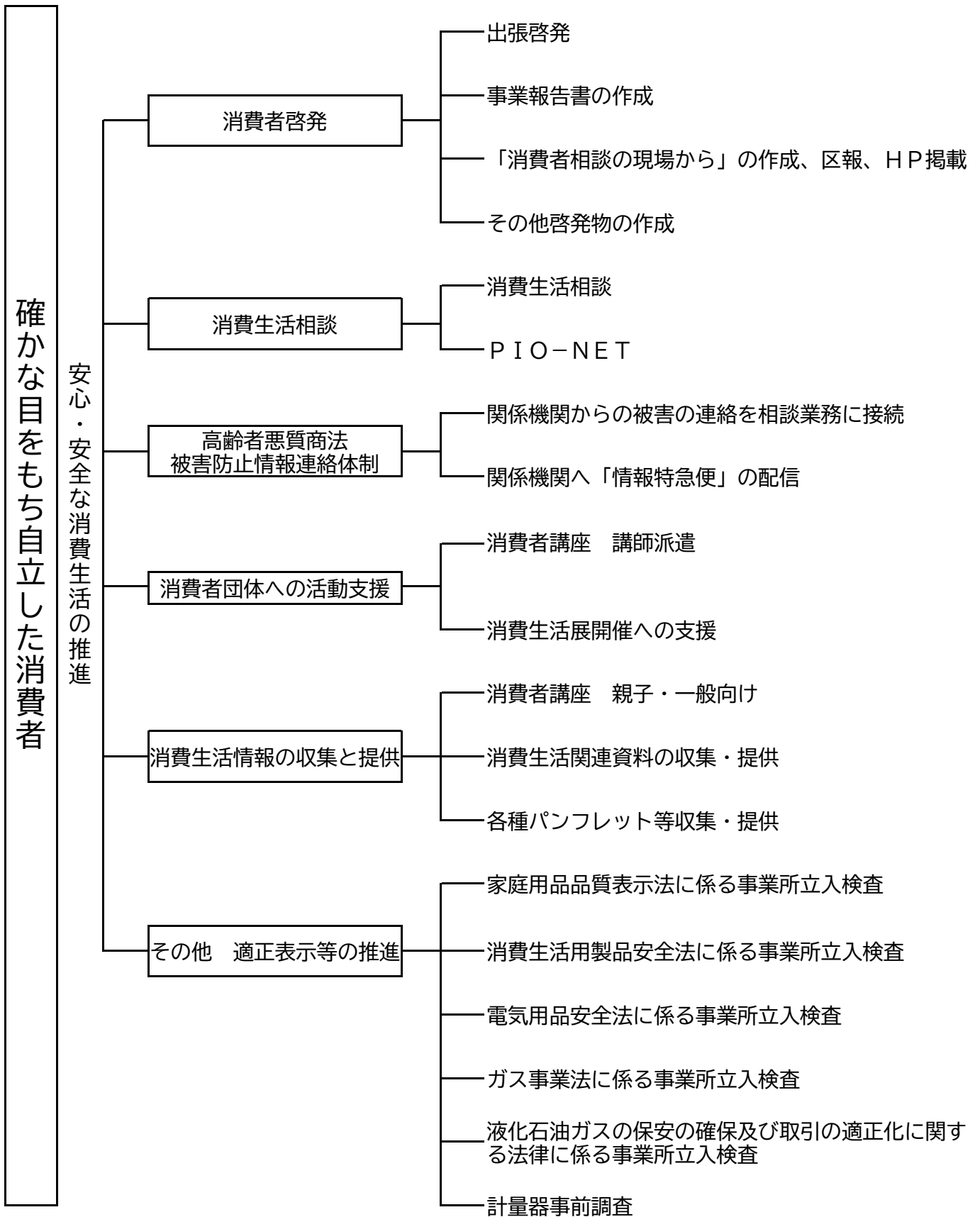
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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4年度(2022年度)実績】

・事前調査件数 674件

## Ⅱ 消費生活センター事業体系





### Ⅲ 令和4年度(2022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	5/10	大丈夫!?18歳成人からの消費生活～若者たちの消費者被害の防ぎ方～	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	専門学校生	25 人
2	5/12	あっと撃退!悪質商法	上鷺宮地域包括 支援センター	白鷺高齢者会館	地域の高齢者	12 人
3	6/2	大丈夫!?18歳成人からの消費生活～若者たちの消費者被害の防ぎ方～	帝京平成大学	帝京平成大学	福祉コース 1年生	45 人
4	6/30	気をつけて! 消費者被害にあわないために	ワークステーション Jade中野	ワークステーション Jade中野	就労移行支援 事業所利用者	15 人
5	7/12	気にかけて、声かけて、 トラブル撃退!	上鷺宮地域包括 支援センター	上鷺宮区民活動 センター 高齢者集会室	まちなかサロン 利用者	14 人
6	7/13	大丈夫!?18歳成人からの消費生活	都立稔ヶ丘高等学校	都立稔ヶ丘高等学校	高校生	565 人
7	9/13	知って納得!消費生活について～あなたのくらしとお金を守りたい～	南部すこやか福祉 センターデイケア	南部すこやか 福祉センター	南部すこやか デイケア利用者	14 人
計 7 回						690 人

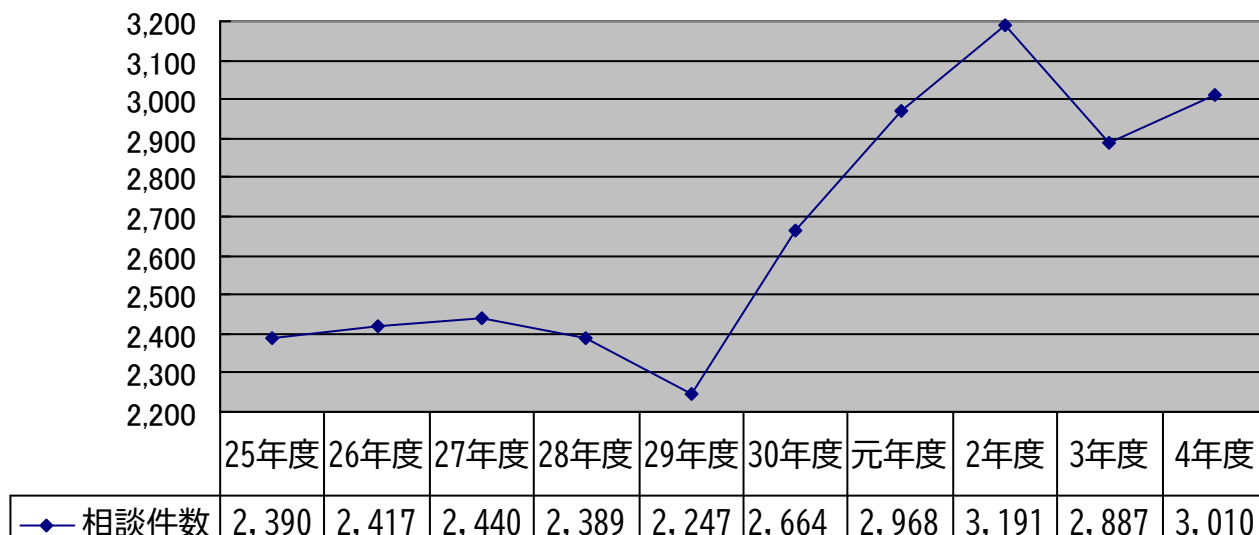
#### 2 リーフレットの配布等

No.	月日	内 容	配 布 先	部 数
1	5/6	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 (クリアファイル)	高齢者訪問調査用	11,000 部
3		高齢者向け啓発リーフレット	高齢者訪問調査用	11,000 部
計 3 回				22,100 部

## IV 令和4年度（2022年度）相談件数統計資料

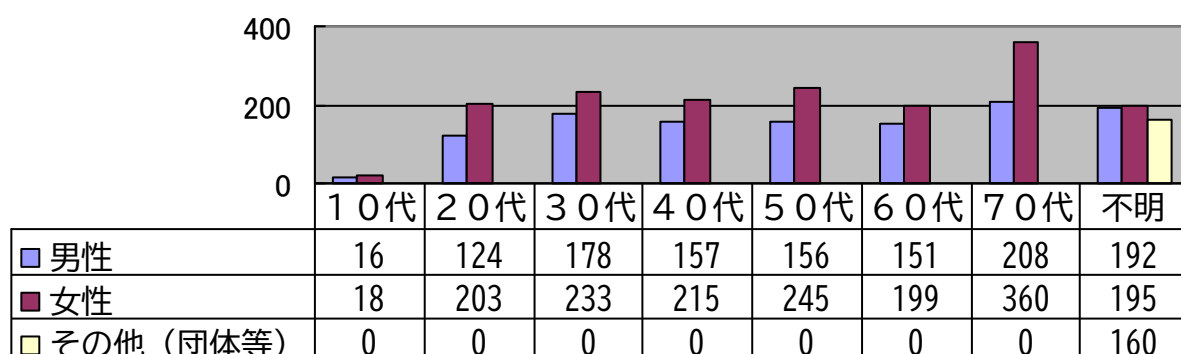
令和4年度の相談件数は3,010件となっており、前年度（2,887件）と比べて約4.3%増加している。このうち60歳以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の30%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割以上を占めている。

### 1 相談件数年次推移（過去10年間）



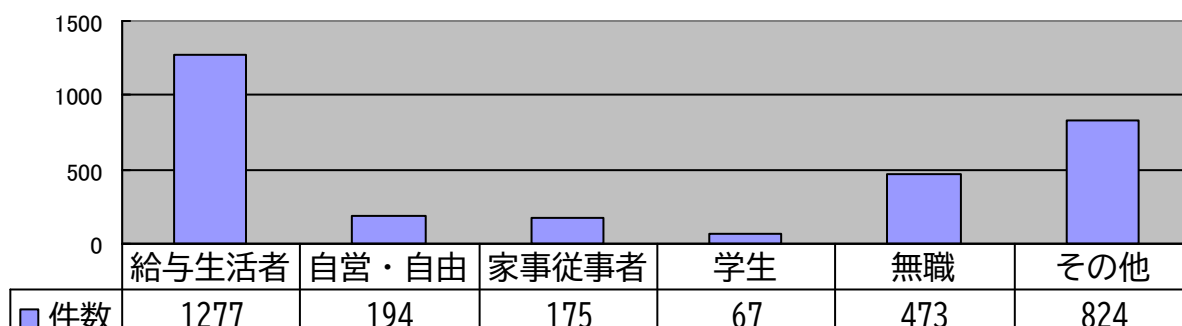
計3,010件

### 2 契約当事者の年代別性別件数



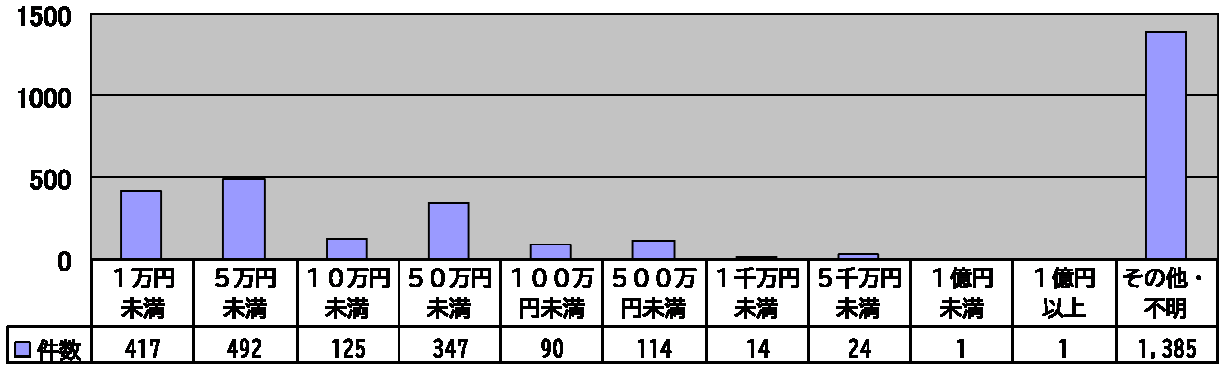
計3,010件

### 3 契約当事者の職業別件数



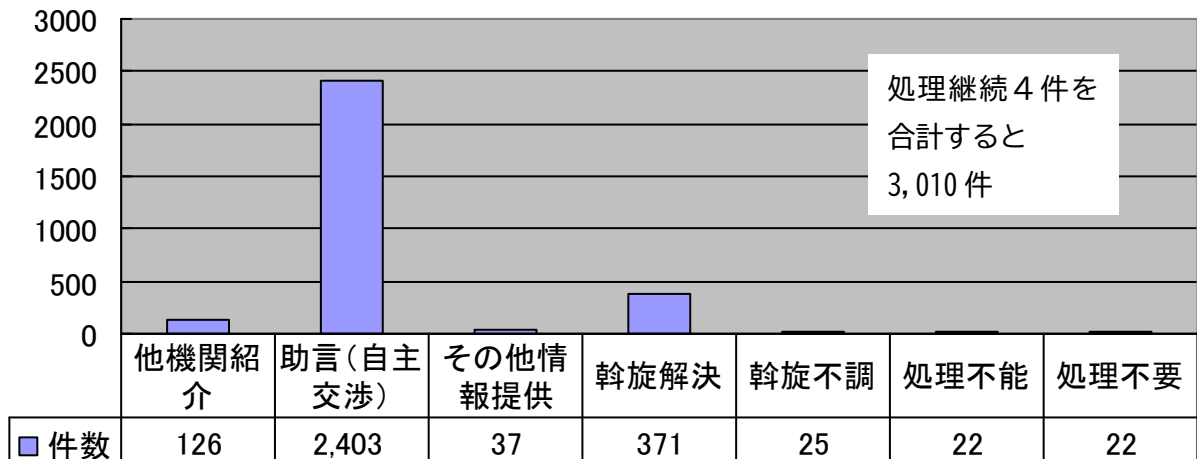
計3,010件

#### 4 契約・購入金額別件数



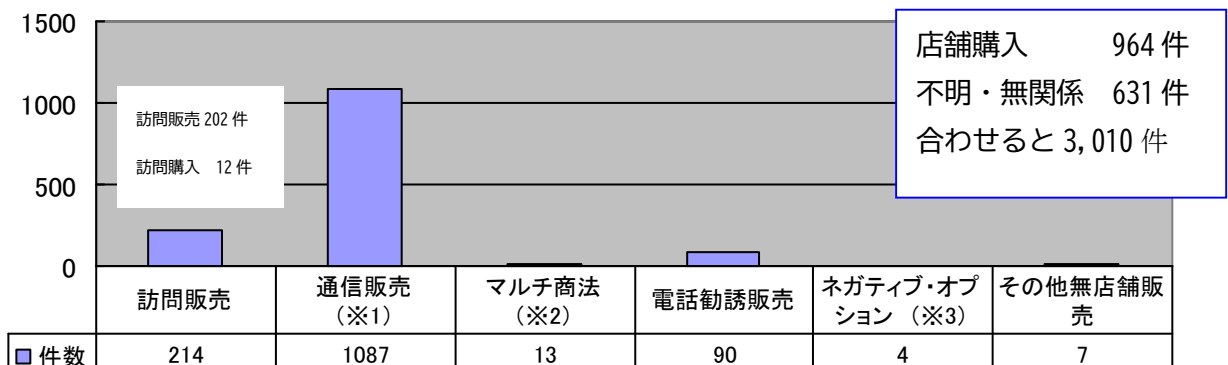
計 3,010 件

#### 5 相談処理結果別件数



計 3,006 件

#### 6 特殊販売の購入形態別件数



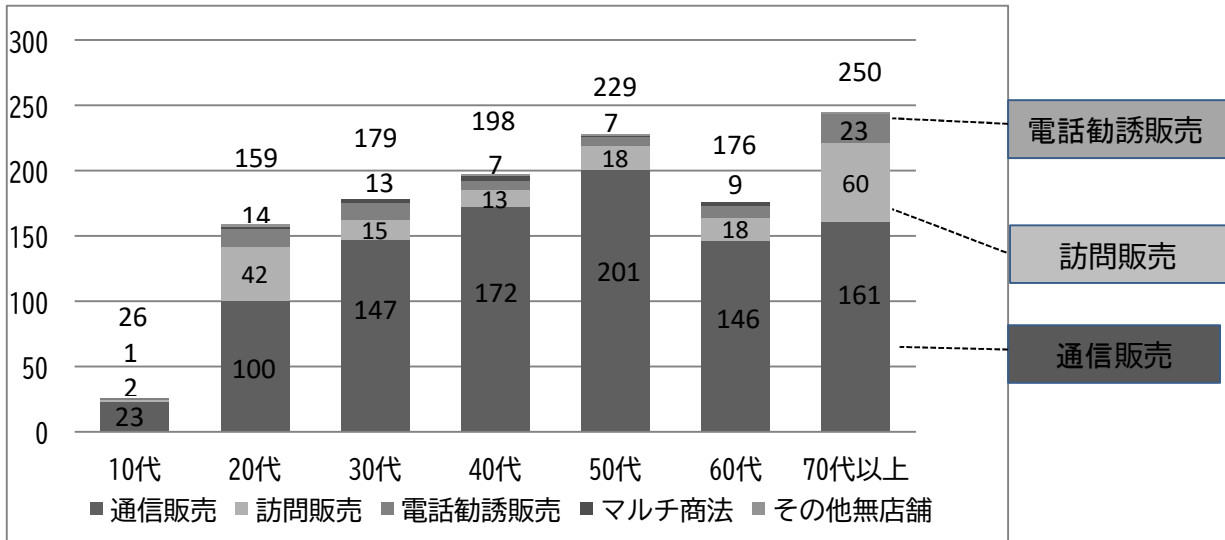
計 1,415 件

(※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

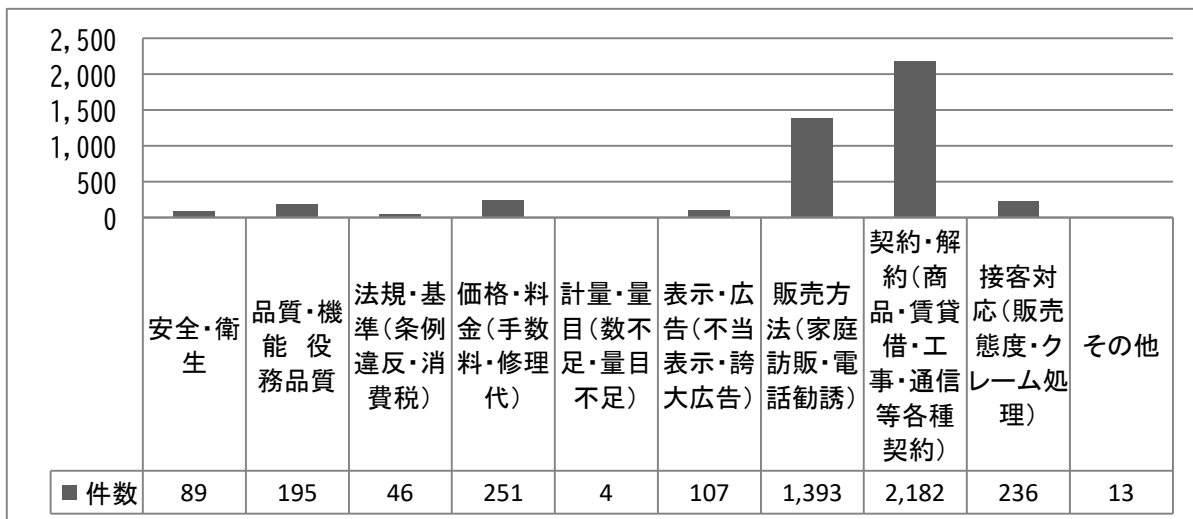
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

## 7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



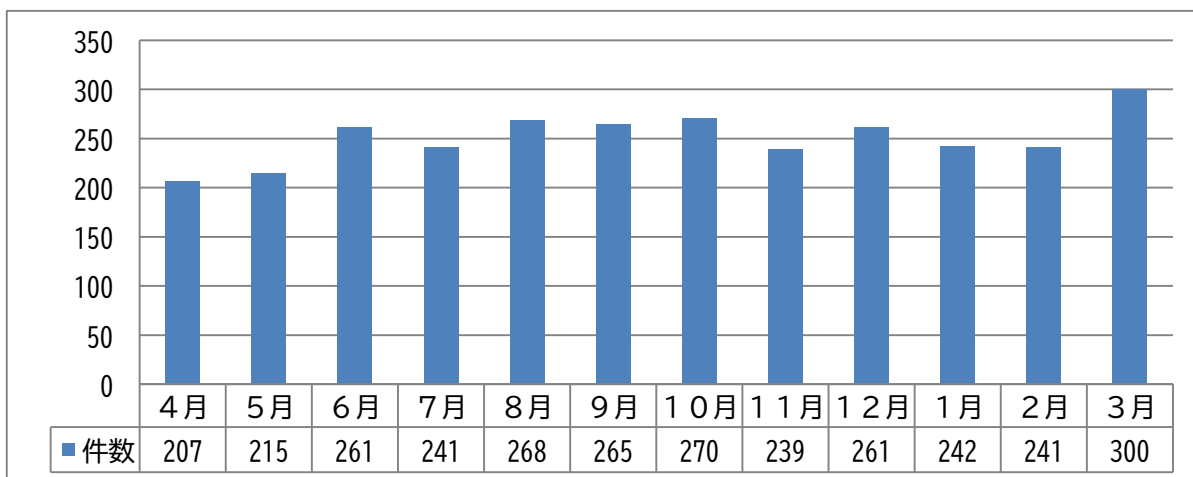
計1,217件

## 8 消費者生活相談内容



( ) 内は主な相談内容 (重複あり) 計4,516件

## 9 月別相談受付件数



計3,010件

## V 令和4年度(2022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	7/29	NISA・iDeCoの概要について	NISA・iDeCoについて全く知らない方や聞いたことはあるが制度を理解していない方向けに、各制度の概要や本制度を活用することのメリット、具体的な活用方法について取り上げる。資産運用の選択肢の一つとして本制度を学ぶことで、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	8/3	夏休み親子暮らしの講座 「クイズと貯金箱づくりで 楽しくお金を学ぼう！」	小学校1～3年生向けに、お金についてクイズと貯金箱づくりを通して楽しく学ぶ。お金を通して社会で生きていくための基礎的な消費生活力の習得に役立ててもらう。	東京都金融広報 委員会金融広報 アドバイザー	21人
3	8/4	夏休み親子暮らしの講座 「グループワーク！日本村 の予算をつくろう！」	小学校4～6年生を対象に、日本が100人の村だったという想定で「みんなからどのようにお金を集めて、どのように使えば、この村の未来はよくなるのか」を考えてもらう。本講座を通じて、日本の財政について興味を持ってもらい、財政を自分たちに関わる問題として捉えてもらう。	財務省関東財務 局 財務事務所	6人
4	10/8	勤労者のための資産運用基礎知識	将来の生活のために今から資産形成を考えている人が、資産運用の基礎知識を習得し、望ましい方法活かつ安心して資産運用の入口に立てることを目的とする。	NPO 法人金融と 証券を学習する 会証券カウンセ ラー	7人
5	12/4	ネット社会の歩き方 ～こんな騙し方があるなんて、、、～	インターネット取引を活用するうえでの注意点、最近のネットトラブル事情、対策方法等について、講座を実施することで受講者がネットトラブルに巻き込まれないようにすることを目的とする。	一般社団法人 ECネットワーク	11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	11/19	エネルギー つくる責任・つかう責任	鈴木かずえ (一般社団法人グリーンピース・ジャパン 気候変動/エネルギー担当)	特定非営利活動法人 中野・環境市民の会	21人
2	2/28	ゲノム編集食品て？ ～もう食べてるかも～	安田節子 (食政策センタービジョン21 主宰/NPO法人日本有機農業研究会 理事)	中野区消費者団体連絡会	20人

## VI 相談事例一覧

### ★令和4年度(2022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4年(2022年) | 8月11日号 |
| 2 「点検商法」にご用心         | 令和5年(2023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 成年年齢引き下げ!              | 令和4年(2022年) | 4月発行  |
| 2 18歳から大人①               | 令和4年(2022年) | 5月発行  |
| 3 18歳から大人②               | 令和4年(2022年) | 6月発行  |
| 4 定期購入のトラブルに注意!          | 令和4年(2022年) | 7月発行  |
| 5 多重債務問題は一人で悩まず早めに相談を!   | 令和4年(2022年) | 8月発行  |
| 6 貴金属を安価で強引に買い取られてしまった!  | 令和4年(2022年) | 9月発行  |
| 7 こんな手口にご注意を!            | 令和4年(2022年) | 10月発行 |
| 8 転売チケットの購入トラブル!         | 令和4年(2022年) | 11月発行 |
| 9 サブスクリプションで思わぬ請求に!      | 令和4年(2022年) | 12月発行 |
| 10 脱毛エステのトラブルに注意!        | 令和5年(2023年) | 1月発行  |
| 11 債務問題 返済に困ったら早めに相談を!   | 令和5年(2023年) | 2月発行  |
| 12 身近な事業者からの不安なメッセージに注意! | 令和5年(2023年) | 3月発行  |

●令和4年(2022年)8月11日号 →

悪質商法の被害に遭わないための  
3か条

- ①電話や訪問勧誘で不安をおおられたら、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5年(2023年)2月20日号 ↓

相談が増えています

「<sup>てん</sup>点<sup>けん</sup>検<sup>しょう</sup>商<sup>ほう</sup>法」にご用心

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

点検商法とは

「無料で点検する」と言い家庭を訪問した後、「このままでは大変なことになる」などとうその報告をし、高額な工事や商品を契約させる手口です。点検箇所をわざと壊す悪質なケースも



相談事例

「近くで工事をしていたら、お宅の屋根が壊れているのが見えた」と作業員が突然家に来た。

無料と言われ点検してもらったら、屋根瓦がずれた写真を見せられた。

「すぐに修理が必要」「今なら安くできる」とせかさされ180万円の工事を契約してしまった。

工事は2日で終了。金額に見合う内容なのか不信に思っている。



アドバイス

- 「無料」という言葉に注意。見知らぬ業者を安易に家に入れない
- 慌てて契約しない。複数社から見積もりを取る
- クーリングオフできる場合も。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

消費者ホットライン ☎188

☆年末年始を除く

2022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

## 成年年齢引き下げ！

2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

18歳になると「スマートフォンを契約する」「クレジットカードを作成する」「ひとり暮らしのためのアパートを借りる」「ローンを組んで自動車を購入する」など、自分の意思で様々な契約ができるようになります。

成年年齢の引き下げ後は、若者の消費者被害の拡大が懸念されています。

消費者トラブルにあわないためには、正しい知識を持って契約に臨むことが大切です。

## 契約クイズに挑戦！

①インターネット通販で買った服が気に入らなかった。  
クーリング・オフできる？

A. できる B. できない

②中古車を購入した。販売店から修理歴はないと言われたが、実際は修理歴があった。  
契約を取り消せる？

A. 取り消せる B. 取り消せない

③喫茶店でコーヒーを注文したが、直後に急用ができてしまった。  
コーヒーが提供される前なら、注文を取り消せる？

A. 取り消せる B. 原則、取り消せない

クーリング・オフについてはこちらへ



～クイズの答え～

①B：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。

②A：消費者が誤認や困惑して結んだ契約や過量な内容の契約は取り消すことができます。

③B：契約に当たっては、必ずしも書面を作成する必要はなく※、原則、口約束でも成立します。

※保証契約など一定の場合を除く

## 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。





2022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

## 18歳から大人①

2022年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。  
新たに成年になった18歳・19歳の方に向けて、特に気を付けてほしい消費者トラブルについてお知らせします。

## こんなところに気を付けよう！トラブル別アドバイス

### ● 副業・情報商材やマルチなどの”もうけ話”トラブル

- ・ 確実にもうかる話はありません！
- ・ 「簡単に稼げる」と強調する広告や勧誘をうのみにしない。
- ・ 「アルバイトを始めるために必要」などと言われ、運転免許証の画像など、個人情報を他人に送るのは危険。



### ● エステや美容医療などの”美容関連”トラブル

- ・ その場で契約、施術をしない。
- ・ サービスの施術前にリスク等の説明を十分に受けて検討する。
- ・ 長期間の契約が心配なときは都度払いのコースを選ぶ。



### ● 健康食品や化粧品などの”定期購入”トラブル

- ・ 注文前に返品・解約の条件を確認する。
- ・ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認する。



### ● 誇大な広告や知り合った相手からの勧誘など”SNSきっかけ”トラブル

- ・ SNS上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断する。
- ・ SNS上の広告から偽通販サイトに誘導されてトラブルになるケースも。



### ● 出会い系サイトやマッチングアプリの”出会い系”トラブル

- ・ 出会い系サイトやマッチングアプリ等の規約をよく確認する。
- ・ サイトやアプリで知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断する。



## 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

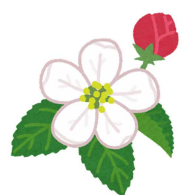
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

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。



2022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

## 18歳から大人②

2022年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

新たに成年になった18歳・19歳の方に向けて、特に気を付けてほしい消費者トラブルについてお知らせします。

## こんなところに気を付けよう！トラブル別アドバイス

### ● デート商法などの”異性・恋愛関連”トラブル

- ・相手の好意は、商品売るための手口であることも！
- ・あやしいと思ったら、すぐに契約しない、お金を借りない。



### ● 就活商法やオーディション商法などの”仕事関連”トラブル

- ・必要がないと思う契約には、先輩や知人から勧誘されても、ハッキリと断る。
- ・「オーディションに合格した」など、期待をもたせる勧誘トークに注意する。
- ・アンケートなどを求められても安易に個人情報を伝えず、利用目的を確認する。



### ● 賃貸住宅や電力の契約など”新生活関連”トラブル

- ・契約先の事業者名や連絡先、契約条件をよく確認する。
- ・賃貸住宅の退去時の条件などもしっかり確認する。



### ● 消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの”借金・クレカ”トラブル

- ・借金をしてまで契約すべきものかよく考える。
- ・手数料が発生するリボ払いに注意する。
- ・クレジットカードの利用明細は必ず確認する。



### ● スマホやネット回線などの”通信契約”トラブル

- ・勧誘を受けた事業者名やサービス名、連絡先、契約内容を確認する。
- ・解約時の条件についても事前によく確認する。



## 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。



2022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

## 定期購入のトラブルに注意！

販売サイト等で「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品、化粧品、飲料の通信販売に関する相談が、引き続き多く寄せられています。

【事例1】「初回550円」という表示を見て化粧品を注文したところ、2回目以降が高額な定期購入契約だった。

【事例2】「いつでも解約可能」という表示を見て、定期購入のダイエットサプリメントを注文したところ、初回のみで解約するには条件がついていた。

本年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

## 消費生活センターからアドバイス

「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能！」など、お得感を強調した健康食品、化粧品、飲料等のネット注文は、注文する前に「利用規約」や「最終確認画面」で、定期購入が条件となっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件、解約条件等を必ず確認しましょう。また、証拠を残すため、「最終確認画面」のスクリーンショットを残しておきましょう。

成年年齢引き下げにより、2022年4月から一人で契約ができるようになった、18歳・19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう。

## 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。



2022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

## 多重債務問題は一人で悩まず早めに相談を！

多重債務に陥ると、個人の知恵や努力だけでの解決はきわめて困難になります。多重債務問題は専門家に相談してください。

また、周りに借金問題で悩んでいる方がいましたら、まずは相談するよう、お声掛けをお願いします。

下記の窓口では常時無料相談を行っています。まずは電話で予約を。

- 弁護士会の法律相談センター
  - 新宿総合法律相談センター 03-6205-9531
  - 渋谷法律相談センター 03-5428-5587
  - 四谷法律相談センター 03-5312-2818
  - 電話相談 0570-071-316
- 司法書士の総合相談センター
  - 東京司法書士会総合相談センター 03-3353-9205
- 日本司法支援センター
  - 東京地方事務所（法テラス東京） 0570-078301
  - （IP電話をご利用されている場合は、050-3383-5300）
- 日本クレジットカウンセリング協会 0570-031640
- 東京都生活再生相談窓口 03-5227-7266



## 9月5日(月)・6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日から相談日前日（9/5については9/2）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

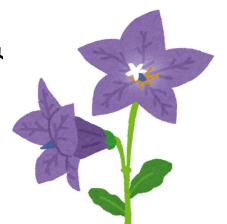
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

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。



2022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

## 貴金属を安価で強引に買い取られてしまった！



【相談事例】 「どんなものでもいいから女性用衣類を売ってほしい」と女性から電話があり、来訪を承知した。後日来訪があり、着物類を見せたが「アクセサリーや金貨はないか」と男性にせかされ、慌てて叔母の形見や亡夫からもらった指輪などの貴金属を出した。すると合計1200円の明細書とお金を渡され、物品を持ち帰られた。貴金属を出してしまったことを後悔している。取り戻したい。

## 消費生活センターからアドバイス

買い取り事業者が、事前に買い取りを承諾していない物品を突然売るように要求したり、消費者の自宅を突然訪問して勧誘したりすることは禁止されています。売るつもりのない貴金属の売却を迫られても、物品を見せず、きっぱり断りましょう。

また、買い取り事業者の訪問を受ける場合は、できるだけ一人で対応せず、信頼できる人に同席してもらいましょう。

承諾した物品を売却する際には、契約書などの書面の交付を求め、物品の種類や特徴、買い取り価格、買い取り業者の名称や連絡先、クーリング・オフについての記載などを、必ず確認しましょう。

高齢者を中心に、トラブルが発生しています。クーリング・オフができる場合もありますので、困ったときは、すぐに消費生活センターなどにご相談ください。

### 9月12日(月)・13日(火)・14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

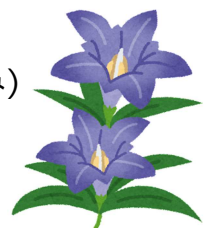
(以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。)

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「子どもサポート情報」をお届けします。



2022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

## こんな手口にご注意を！

**点検商法** 点検を口実に来訪。「危険な状態」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。

**SF 商法(催眠商法)** 会場に人を集め密室状態にして「品数に制限がある」とあおる。

**デート商法** 男女間の感情を利用。デートに誘うと思わせて高額商品を買わせる。

**靈感商法(開運商法)** 単なるつばや印鑑・置き物などに、あたかも超自然的な霊力があるように、言葉たくみに思わせて、不当に高い値段で売り込む。

**送りつけ商法** 注文していないのに商品を一方的に送り付け、代金を支払わせる。

**架空請求** 「利用額が未納です」などとメールやはがきなどを送り、身に覚えのない料金を請求してくる。

**ワンクリック請求** アダルトサイトなどで年齢確認ボタンや再生ボタンをクリックすると、「登録が完了した」という画面になり、利用代金を請求される。

**サポート詐欺** パソコンに突然現れた「ウイルスに感染しています」などの警告やアラーム音に驚いて、表示された電話番号にかけたら、有償サポート契約に誘導され、代金をだまし取られる。

**詐欺的な投資勧誘** 「簡単にもうかる」「必ずもうかる」などと言って、投資やもうけ話、情報商材などを勧める。

## 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。



2022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

## 転売チケットの購入トラブル！

コンサートやライブなどの興行チケットのインターネットにおける転売に関する相談が、消費生活センターに寄せられています。



**【事例1】** 検索サイトで「〇〇(女性歌手)ライブ」と検索し、一番上に表示されたサイトにアクセスした。画面に制限時間のカウントダウンが表示されたので、急いでチケット2枚、約4万円をクレジットカードで支払った。購入後、このサイトを調べたら、海外の転売仲介サイトだった。本当にチケットが届くかどうかも怪しいので、キャンセルしたい。

**【事例2】** 高校生の息子が夫と2人で、男性歌手のコンサートに行くことになった。チケットは定価1枚1万2,000円程度とのことだったが、購入後、息子から2枚で約3万8,000円だったと聞いて高すぎると思った。購入したサイトを確認したら、転売仲介サイトで購入したことがわかった。男性歌手の公式ホームページを見たら、「転売仲介サイトで購入したチケットは正規のチケットとは認められないので、判明した場合は入場をお断りする」と書かれていた。入場できないならキャンセルしたい。

## 消費生活センターからアドバイス

チケットは、興行の主催者、主催者より正式に販売許可を得たプレイガイド、ファンクラブ、アーティスト公式ホームページなどの正規販売ルートから購入しましょう。

コンサートやイベントの公式ホームページには、チケットの転売の禁止や、転売仲介サイトから購入したチケットだと判明した場合は入場できないことなど、ルールが記載されています。転売仲介サイトを利用する場合は、チケットを購入する前に、情報を確認するようにしましょう。

もしも行けなくなった場合は、公式リセールサイトを利用して、チケットを転売する事が可能な場合がありますので、チケットの不正転売は絶対にしないようにしましょう。

### 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「子どもサポート情報」をお届けします。



2022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

## サブスクリプションで思わぬ請求に！

サブスクリプション（サブスク）とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスです。動画や音楽の配信などを中心に広がりを見せていますが、契約内容などを正しく理解しないまま申し込み、予期せぬ請求を受けたという相談が寄せられています。

**【相談事例】** 新型コロナウイルスをきっかけに自宅で過ごす時間が増えたため、動画配信サービスのサブスクの無料トライアルを申し込んだ。その後一度も利用せず半年ほど忘れていたが、最近になってクレジットカードで月額2,000円の引き落としが続いていることに気づいた。

ネット上のサブスクの契約では、トライアル（体験）として、無料やお試し価格でサービスを受けられる期間が設けられていることがあります。その期間内に解約しなければ自動で定額サービスに移行し、申込時に登録したクレジットカードから、定期的に決まった料金が引き落とされます。

サブスクを契約している間は、サービス利用の有無に関係なく、料金の請求を受けることとなります。また、解約しない限り契約は自動的に継続され、引き落としも続きます。

## 消費生活センターからアドバイス

申し込む前に、事業者のウェブサイトなどで契約の条件、解約方法をよく確認しましょう。無料期間がある場合は、無料の条件や、無料期間の終了日などの確認が大切です。

解約は、事業者の定める方法で手続きをする必要があります。申込時の登録情報（ID・パスワードなど）は解約手続きに必要となるため、忘れないようにしましょう。

利用していないサブスクの請求にすぐ気づけるように、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。

## 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

・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。





2023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

## 脱毛エステのトラブルに注意！

「広告に掲載されていた施術を希望したが、高額なプランを勧められた」「体験後に強引に契約を迫られ、契約してしまった」など、若者からの脱毛エステの相談が多く寄せられています。



## 消費生活センターからアドバイス

「お試し施術」「月額〇〇〇円」などの、気軽さや安さを強調した広告だけでは判断しないようにしましょう。「割引は今日だけ」などとせかされても、金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきっぱりと断りましょう。

分割払い(個別クレジット)の場合は、手数料を含めた金額や分割払いの期間を必ず確認してください。また、長期間にわたる契約では、脱毛機器が肌に合わなかったり、事情が変わって通えなくなったりと、解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店やコースも検討しましょう。契約にあたっては、施術内容や契約条件について契約書面などと突き合わせて理解できるまでしっかりと説明を受けましょう。

特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約で、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、書面または電磁的記録により、クーリング・オフ(無条件での契約解除)をすることができます。

### ～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13日(月)・14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(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 2月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 債務問題 返済に困ったら早めに相談を！

### 【相談事例】

生活費のための借金をきっかけに、返済のために借入れを繰り返し、複数のクレジットカード会社や消費者金融で、合わせて700万円を超える借金がある。その他、300万円の自動車ローンもあり、多重債務となってしまった。毎月返済はしているが、残債がなくなる。



- 生活費のために借入れを繰り返してしまったというケースや、近年はSNS広告やマッチングアプリなどをきっかけとする投資・サイドビジネス契約による借金のほか、ギャンブルや買い物依存による借金など、様々な原因で生じた、借金に関する相談が、消費生活センターに寄せられています。
- 返済のために借金を繰り返しても解決にはつながらず、かえって多重債務に陥ってしまうことがあります。
- 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6日(月)・7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、2月21日から相談日前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

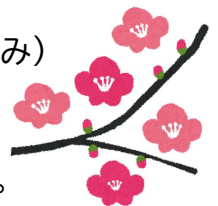
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

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(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 3月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 身近な事業者からの不安なメッセージに注意！



通販サイト、クレジットカード会社、宅配便事業者などの実在する組織をかたるメールやSMS（ショートメッセージサービス）を送信し、個人情報を詐取するフィッシング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。

メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしないでください。アクセスしてしまっても個人情報は絶対に入力しないでください。ID・パスワードなどを入力してしまつたらすぐに変更し、クレジットカード会社などにも連絡しましょう。

### ～区長からのメッセージ～

デジタル化の急速な進展や新型コロナウイルス感染症の感染拡大など、社会環境が変化する中で、消費者の意識や行動も大きく変化しています。

定期購入に関するトラブル、詐欺的な通信販売のトラブル、マッチングアプリなどで知合った人からの投資や副業といった儲け話をきっかけとした消費者トラブルに関する相談が多くなっています。また、高齢者を狙った詐欺や悪質商法は後を絶たず、振り込め詐欺などのほか、リフォーム工事に関する相談も多く寄せられています。

このほかにも、昨年より成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、若者の消費者トラブルの未然防止に取り組むことも必要となっています。

消費生活センターでは、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、「出前講座」や「くらしの講座」などの事業を活用しながら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、消費者団体などの関係機関と連携を図ってきました。

区は、これからも、誰もが、安心した暮らしを営むことができるよう、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

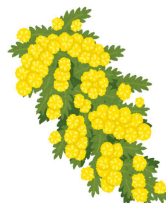
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

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2023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。主に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・オフができる期間は取引形態によって異なり、例えば、訪問販売では法定書面（契約書面または申込書面）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、はがき等の書面で行うほかに、2022年6月からは電磁的記録（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）で行うことも可能になりました（電磁的記録で行う場合、通知先や通知方法が契約書に記載されていれば、それを参照します）。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**

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>
- いわゆる御用聞き取引や常連取引
- 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。

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。

記載が無い場合、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

### 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 （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 （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 （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 （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 （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 （特定商取引法58条）	内職商法による契約 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 （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 （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 （特定商品預託法8条）	指定商品の3カ月以上の預託取引。 店舗契約を含む		14日間
投資顧問契約 （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。 店舗契約を含む		10日間
ゴルフ会員権契約 （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 （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 （業界標準約款）	冠婚葬祭互助会の入会契約。 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

<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="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>切手</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>○ ○ 株式 会社</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>販 売 会 社 住 所</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <p>代 表 者  様</p> </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>通知書</p> </div> <p>株式会社 代表取締役×× 様</p> <p>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 ○○○○</p> <p>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。</p> <p>○○年○○月○○日 契約者住所 東京都○○区□□ 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="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>切手</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ク レ ジ ツ ト 会 社</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ク レ ジ ツ ト 会 社  住 所</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <p>御 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 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 ○○○○</p> <p>上記日付の契約は解除します。</p> <p>○○年○○月○○日 契約者住所 東京都○○区□□ 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 (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
	弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)	03-6205-9531
多重債務 債務整理	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
	東京都不動産取引特別相談室	03-5320-5015
不動産	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 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
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
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 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

改正 平成 28 年 3 月 16 日規則第 17 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4年度(2022年度)事業実績・相談事例集  
令和5年(2023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 5中区区第484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！

