

# 中野区の消費者行政

令和3年度(2021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3年度(2021年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	6
III	令和3年度(2021年度)啓発等事業実績	7
IV	令和3年度(2021年度)相談件数統計資料	8
V	令和3年度(2021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3年度(2021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3年度(2021年度)実績】

・5回 105名

## (2) 中野区の消費者行政の発行

【令和3年度(2021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3年度(2021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3年度(2021年度)実績】

① 高齢者向け啓発グッズ(マスク)	11,000個作成・配布
② 高齢者向け啓発リーフレット	14,000枚作成・配布
③ 若者向け啓発ポスター	100枚作成・配布
④ 若者向け啓発リーフレット	600部配布

## 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3年度(2021年度)実績】

① 相談日数 242日

② 相談件数 2,887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3年度(2021年度)実績】

- ① 連絡件数 6件
- ② 情報特急便 12回配信
- ・補聴器トラブルを防ぎましょう！ 令和3年(2021年) 4月発行
- ・定期購入トラブル 販売サイトで契約内容をよく確認しましょう！ 令和3年(2021年) 5月発行
- ・えっ！通信販売はクーリング・オフできないの？ 令和3年(2021年) 6月発行
- ・強引な訪問購入事業者に注意 令和3年(2021年) 7月発行
- ・高齢者の自宅売却のトラブル 令和3年(2021年) 8月発行
- ・慌てないで！トイレ修理で思わぬ高額請求 令和3年(2021年) 9月発行
- ・もしかして、悪質商法？ あやしいと感じたら、消費生活センターへ相談を！ 令和3年(2021年) 10月発行
- ・鍵開けを依頼したら想定外の作業をされた！ 令和3年(2021年) 11月発行
- ・「デジタル遺品」の生前整理について 令和3年(2021年) 12月発行
- ・「アナログ回線戻し」のトラブル 令和4年(2022年) 1月発行
- ・電子レンジを安全に使いましょう！ 令和4年(2022年) 2月発行
- ・サブスクリプションサービスを利用するとき 令和4年(2022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3年度(2021年度)実績】

・ 1回 8,000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3年度(2021年度)実績】

- ① テーマ「いのちとくらしをまもる」(未来につながるあなたの考動)
- ② 実施日 11月30日(火)～12月1日(水)
- ③ 参加者 191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3年度(2021年度)実績】

- ① 夏休み親子消費者講座 2回 20名
- ② 一般向け消費者講座 4回 68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3年度(2021年度)実績】

・令和4年1月25日 }  
・令和4年1月26日 } 4店舗 58品目 178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3年度(2021年度)実績】

・令和4年1月25日 }  
・令和4年1月26日 } 3店舗 4製品 7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3年度(2021年度)実績】

・令和4年1月25日 }  
・令和4年1月26日 } 4店舗 16品目 19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3年度(2021年度)実績】

・令和4年1月25日 }  
・令和4年1月26日 } 2事業者 2品目 7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3年度(2021年度)実績】

・令和4年1月25日 }  
・令和4年1月26日 } 2事業者 1品目 2機種 (違反項目なし)

(6) 計量器事前調査

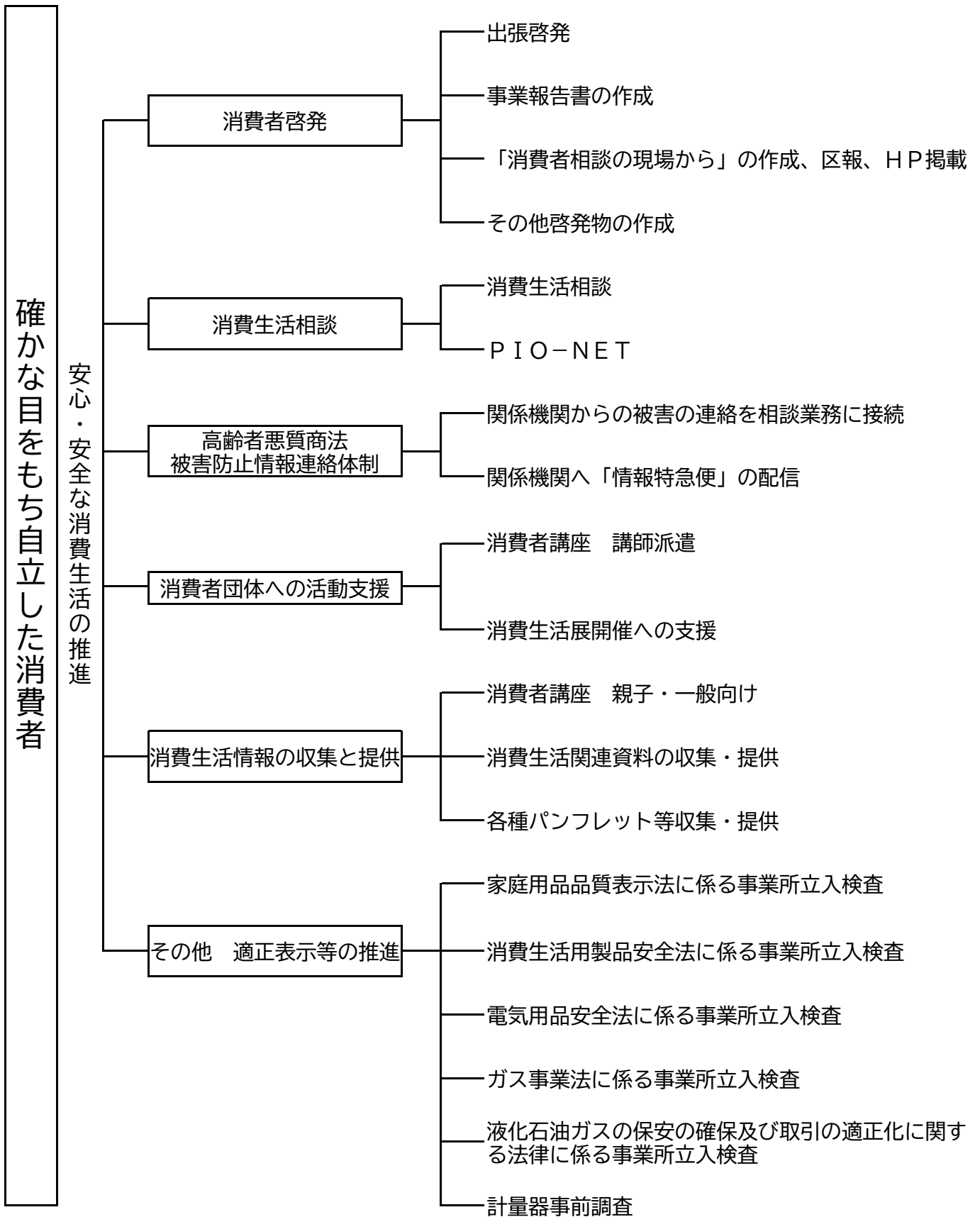
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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3年度(2021年度)実績】

・新型コロナウイルスの影響により、実施予定だったが中止となった。  
・令和4年度に実施予定。

## Ⅱ 消費生活センター事業体系





### Ⅲ 令和3年度(2021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	6/10	騙されるな！ 振り込め詐欺悪質商法	上鷲宮地域包括 支援センター	白鷲高齢者会館	地域の高齢者	17 人
2	7/14	高めよう！「見守り力」	沼袋地区民生児童委員 協議会	沼袋区民活動センター	民生委員	14 人
3	9/17	消費者トラブルに遭わない ために！ ～高齢者の消費者被害の実態・防ぎ方～	鷲宮地域包括 支援センター	鷲宮区民活動センター	区内介護保険 サービス 事業所職員	19 人
4	2/28	消費者トラブルに遭わない ために！	上鷲宮地域包括 支援センター	ZOOMにて実施	鷲宮エリア ケアマネジャー	31 人
5	3/17	オンラインに関わる消費者 トラブル	チームICT	ZOOMにて実施	なかの生涯学習 大学 在学生 ・卒業生	24 人
計 5 回						105 人

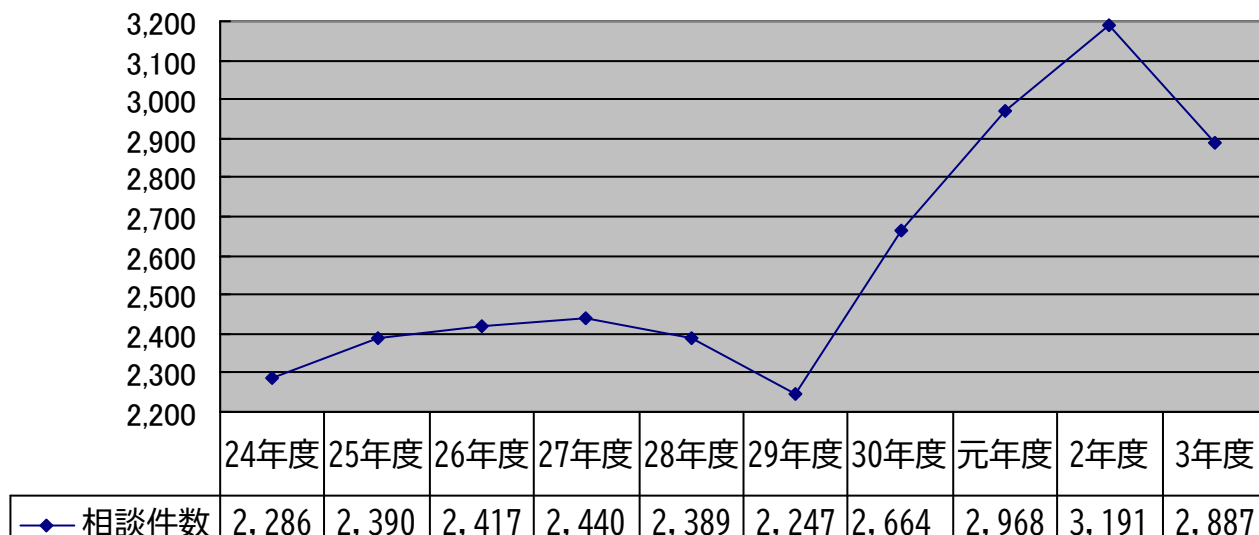
#### 2 リーフレットの配布等

No.	月日	内 容	配 布 先	部 数
1	5/31	若者向け啓発リーフレット	区内高校12校(各50部)	600 部
2	9/1	高齢者向け啓発リーフレット	地域包括センター8ヶ所(各100部)	800 部
3	9/2	高齢者向け啓発リーフレット	民生委員	330 部
4	11/16	高齢者向け啓発リーフレット	すこやか福祉センター4ヶ所 社会福祉協議会(各100部)	500 部
5		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 5 回				13,230 部

## IV 令和3年度（2021年度）相談件数統計資料

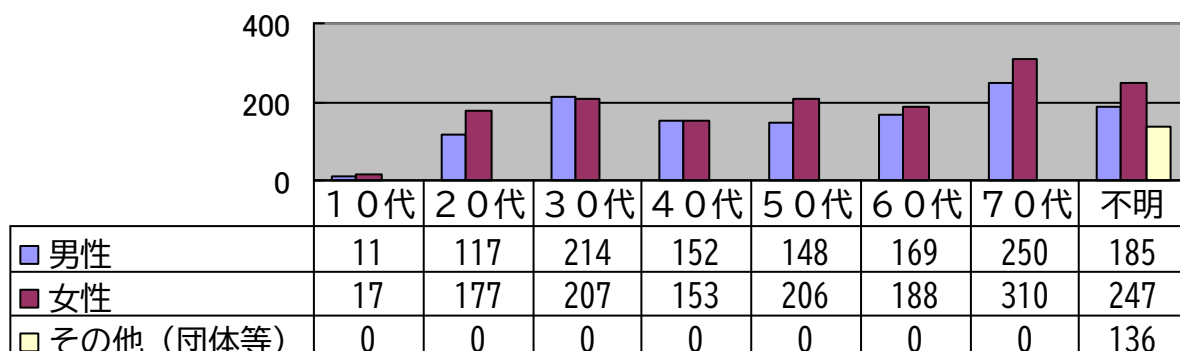
令和3年度の相談件数は2,887件となっており、前年度（3,191件）と比べて約10%減少している。このうち60歳以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の30%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割以上を占めている。

### 1 相談件数年次推移（過去10年間）



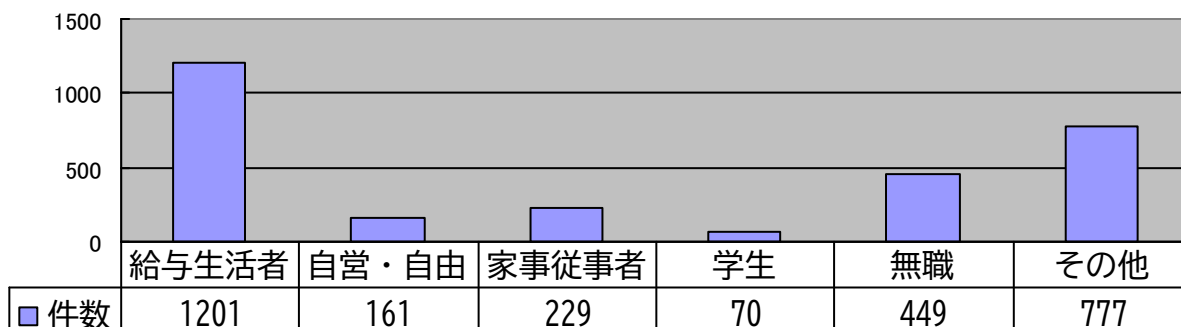
計2,887件

### 2 契約当事者の年代別性別件数



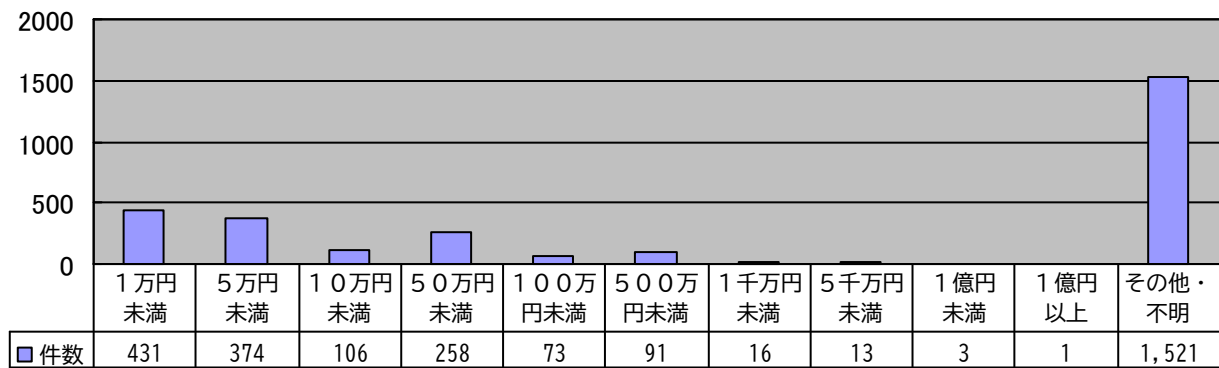
計2,887件

### 3 契約当事者の職業別件数



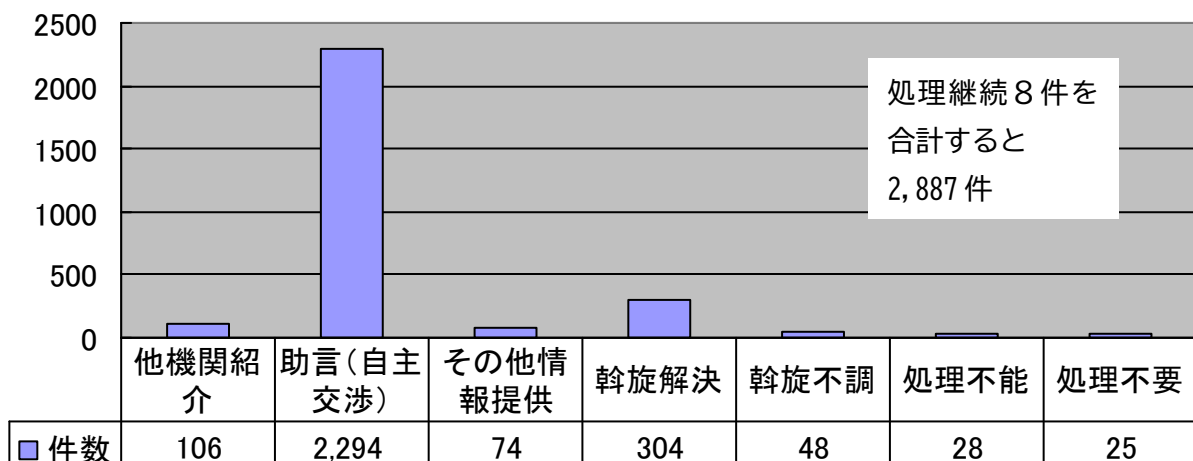
計2,887件

#### 4 契約・購入金額別件数



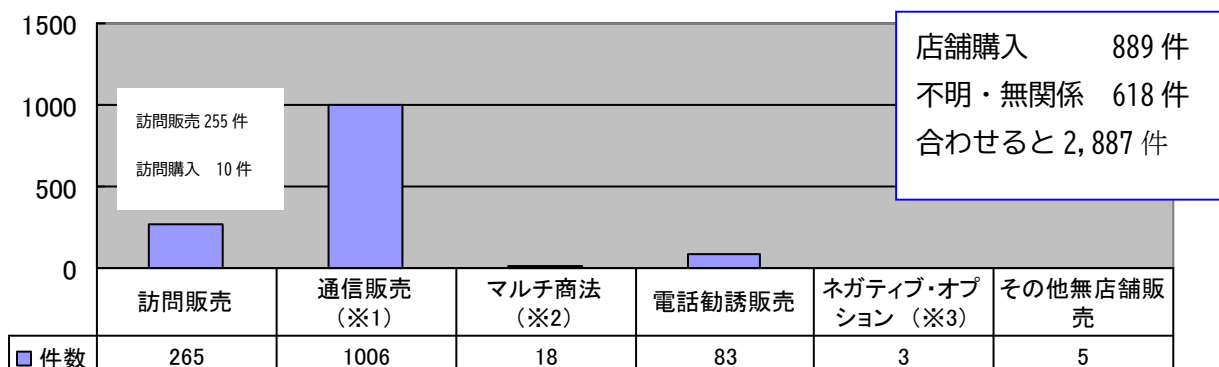
計 2,887 件

#### 5 相談処理結果別件数



計 2,879 件

#### 6 特殊販売の購入形態別件数



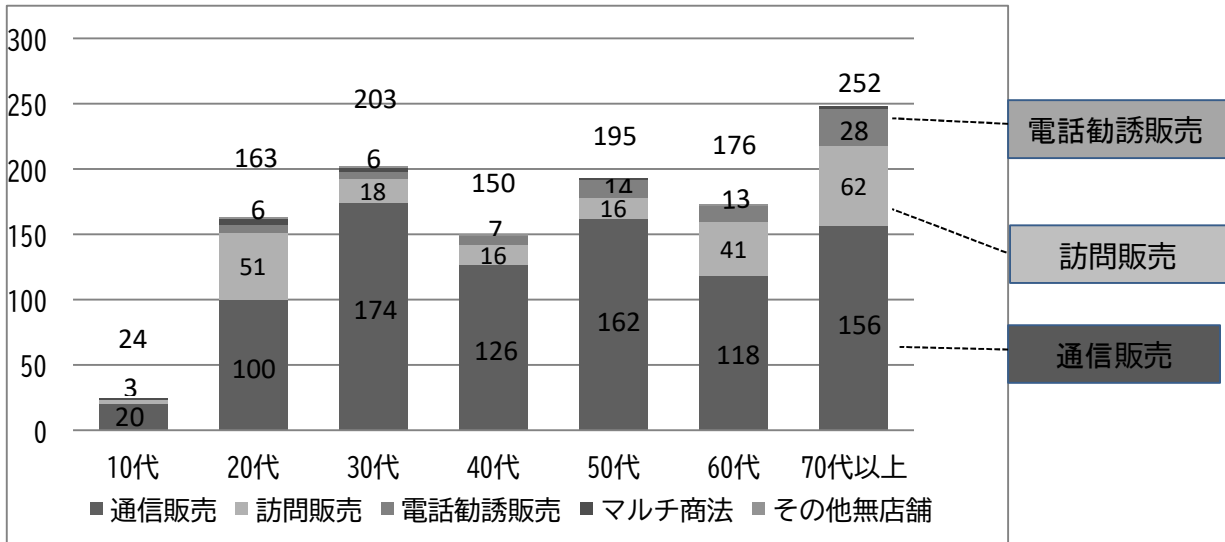
計 1,380 件

(※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

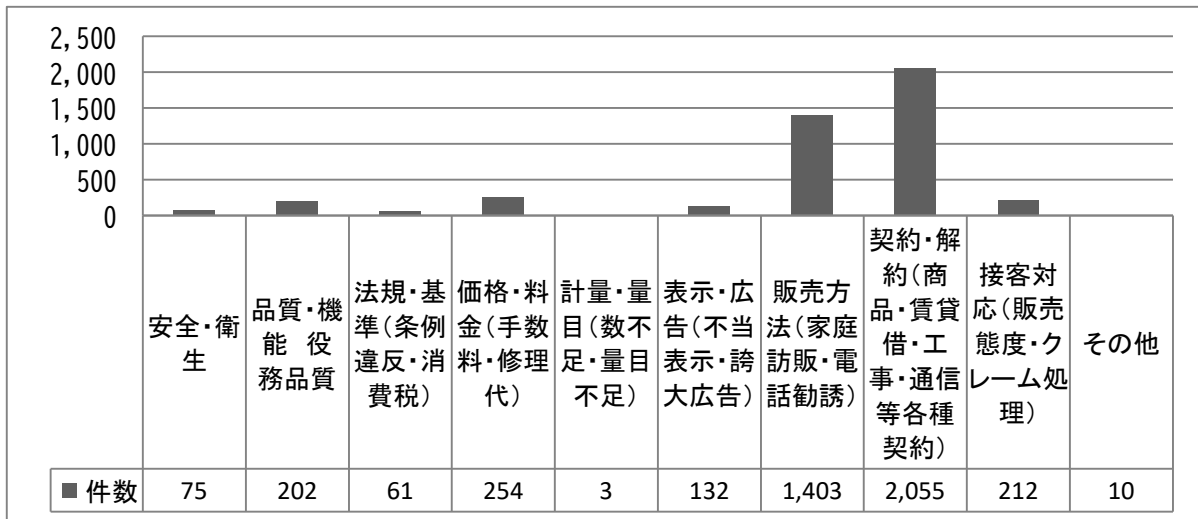
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

## 7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



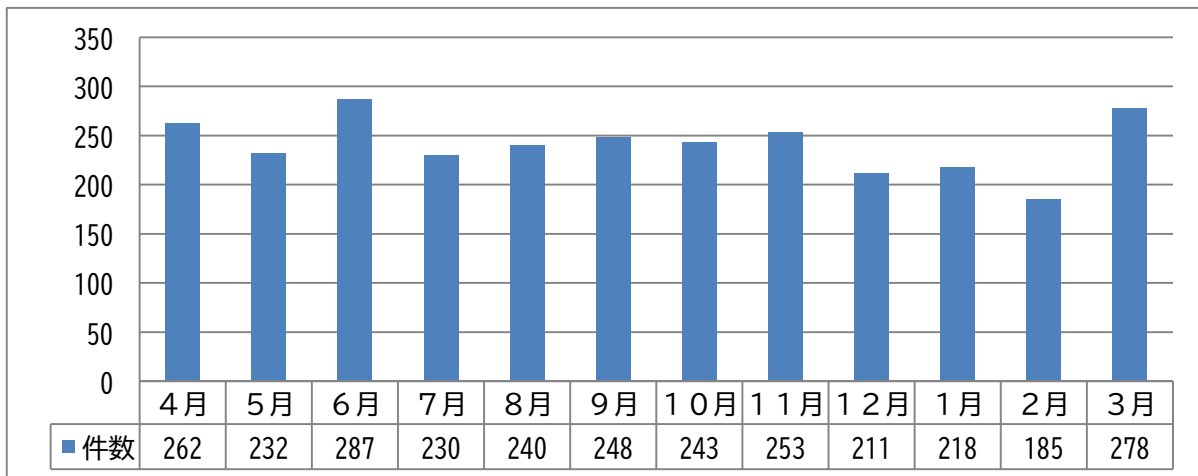
計1,163件

## 8 消費者生活相談内容



( ) 内は主な相談内容 (重複あり) 計4,407件

## 9 月別相談受付件数



計2,887件

## V 令和3年度(2021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	シニア向けはじめてのかんたんスマホ体験講座 (入門編)	スマホを持っていない方、長く持つてはいるが、ほとんど使えていない、よく分からない方に対して、基本的な安心・安全な使い方を知ってもらうことで、スマホに対する不安の払拭と活用意欲を促すことで、生活の質の向上へ繋げていく。	ソフトバンク(株) スマホ アドバイザー	21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！」	お金について、クイズと貯金箱づくりで楽しく学びながら、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つ。	東京都金融広報 委員会金融広報 アドバイザー	20人
3	8/5	夏休み親子暮らしの講座 「家庭でのネットやスマホの ルール作りのコツ！」	近年では、小学生からスマホを持つ割合が増え、SNS利用によるトラブルも多く発生している。本講座を通して、親子で家庭でのルール作りのポイントを学び、大人も子どももネットやスマホに関する意識を高め、安心安全な利用に繋げる。	東京都民安全 推進本部ファミ リーeルール事 務局統括マネー ジャー	0人
4	9/30	落語で笑って学ぼう！人生 笑顔で！笑ンディングノート	年齢を問わず、いざという時のために、何をどうしてほしいのか、自分の意思をあらかじめ示しておくことは、残される大切な人たちのためにも大事なことである。そのために、元気なうちに、エンディングノートを書いておくことで、これからをより安心して前向きな暮らしを送れるようにする	きよみ行政書士 事務所	21人
5	12/2	暗号資産(仮想通貨)の基礎 知識と利用上の注意点	日本国内でも仮想通貨が、ショッピングや送金などの際に支払・資金決済ツールとして利用される機会が増えてきている。その中で、仮想通貨とは何なのか、そして仮想通貨交換サービスを利用する際にどのようなことに注意する必要があるのかを知ること、投資詐欺に巻き込まれないようにするだけでなく、今後の経済の動向等をより深く理解することに役立つ。	一般社団法人 ECネットワーク	13人
6	3/10	社会人の先輩も必見！知っ ておきたい給与明細の見方	新社会人や若い社会人が、給与明細の見方を正しく理解し、家計管理やライフプランの検討に役立ててもらう。	日本貸金業協会 教育研修部 消費者啓発課	13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	2/4	持持続可能な未来のために～今なぜ気候変動が問題なのか～	吉野良子 (一般社団法人グリーンピース・ジャパン 渉外担当マネージャー)	中野区消費者団体連絡会	14人

## VI 相談事例一覧

### ★令和3年度(2021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3年(2021年) 9月 5日号
- 2 18歳から「大人」 契約トラブルにご注意を  
令和4年(2022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 賃貸住宅を借りるときの、注意ポイント！ 令和3年(2021年) 4月発行
- 2 火災保険を使って無料で屋根修理の勧誘にご注意を！  
令和3年(2021年) 5月発行
- 3 通販サイトで購入した商品が届かない！ 令和3年(2021年) 6月発行
- 4 男性向けエステティック(脱毛)の相談が増えています！  
令和3年(2021年) 7月発行
- 5 借金の返済に困ったら… 令和3年(2021年) 8月発行
- 6 高齢者の消費者トラブルにご注意を！ 令和3年(2021年) 9月発行
- 7 身に覚えのない荷物が送られてきた！ 令和3年(2021年) 10月発行
- 8 判断力の不十分な人の契約 令和3年(2021年) 11月発行
- 9 未成年の子どもがスマホゲームで高額課金してしまった！  
令和3年(2021年) 12月発行
- 10 成年になるとどうなる？ 令和4年(2022年) 1月発行
- 11 借金が返せないとき 令和4年(2022年) 2月発行
- 12 占いサイトのトラブルに注意！ 令和4年(2021年) 3月発行

●令和3年(2021年)

●令和4年(2022年)

9月5日号 →

2月20日号

## 18歳から「大人」

### 契約トラブルにご注意を

消費生活センター／1階 ☎(3389)1191 FAX(3389)1199

4月から、成年年齢が18歳になります。成人を迎えると、親権者の同意を得ずに契約できるようになるため、悪質商法の被害に遭わないように注意しましょう。

困った時は、消費生活センターに相談を。

#### 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 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



#### 若者の事例 ①

脱毛サロンで「40万円支払えば永久に脱毛の施術が受けられる」と言われ契約した。肌に痛みが出たため解約を申し出たら、施術代と違約金で計10万円を請求された。契約書には、「6回目以降の施術は無償」との記載があった。



長期間の契約は、解約時も想定して慎重に。契約書面では有償の期間・回数・単価を確認しましょう。



#### 若者の事例 ②

大学構内で男性に声を掛けられ、アンケートに回答。「謝礼を振り込むために必要」と言われ銀行の口座番号や暗証番号を教え、運転免許証の撮影にも応じた。後日男性に連絡したら消費者金融につながり、30万円の借金がされていた。



見ず知らずの相手に重要な個人情報を渡さないでください。

どう変わる?

18歳で  
できること  
できないこと

#### 18歳でできること

- 親の同意なしでの契約  
例: クレジットカードの作成、アパートを借りる、ローンを組んで車を買う
- 結婚(女性も18歳からに引き上げ)
- 国家資格の取得  
例: 公認会計士、司法書士、薬剤師 など



#### できないこと

- 飲酒や喫煙
  - 競馬や競輪などの投票券の購入 など
- ☆今までどおり20歳から



2021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

## 賃貸住宅を借りるときの、注意ポイント！

### ●部屋を探すとき

賃貸住宅の情報はスマホやパソコンを活用して簡単に収集できますが、インターネット上の情報だけで契約すると思わぬトラブルが生じることがあります。建物・部屋・設備の状況、周辺環境、交通など、これからの快適な生活に必要な情報は必ず自分の目で確認することが大事です。しっかり確認したうえで決めましょう。



### ●契約をするとき

取引の代理または仲介を行う不動産業者がいる場合、契約の前に「重要事項説明書」が交付され、契約条件や借りる予定の建物、設備などの状況について説明されます。疑問点があれば遠慮せずに質問して、十分に理解、納得してから契約することが大事です。

### ●入居しているとき

借主には、賃貸住宅を適切に管理、使用しなければならない注意義務があり、注意義務に反して損害を与えた場合（台風時に雨戸を閉めなかったため窓ガラスが割れたなど）、損害義務が発生することがあります。また、契約に違反して使用した場合（ペット禁止の契約でペットを飼ったなど）、契約を解除されることもあります。契約を守って生活しましょう。

### ●退去するとき

退去の際に、原状回復費用の負担をめぐるトラブルが多く生じています。借主が不注意で付けたしまった傷や汚れなどの原状回復にかかる費用は借主負担になりますが、経年劣化や通常の使用による損耗については負担義務がないことが法律にも明記されています。入居時に気になる傷や汚れがあれば、自分が付けたものではないことを証明するために、日付を入れた写真で残しておくといでしょう。原状回復についてのガイドラインに目を通しておくと、原状回復費用負担の話合いが必要になったときに役立ちます。

## 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 5月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 火災保険を使って無料で屋根修理の勧誘にご注意を！

「火災保険を使って無料で屋根を修理しませんか」などと勧誘されて契約したところ、保険金の申請代行と工事が一体となっている契約で、工事を断ると高額な違約金や手数料の請求を受けたという相談が、消費生活センターに寄せられています。



また、「見積りと違う工事をされた」「修理内容がずさんだ」「修理の必要がないのに、不具合があるかのように言われた」などの相談も寄せられています。

**【相談事例】** 「お宅の屋根が壊れているのが見えた。火災保険を使えば無料で修理できる。」と突然事業者の訪問があり、無料ならと思い工事の契約書にサインした。事業者から、保険会社の申請書には2年前の大雪と台風で被害を受けたと書くように指示されたので、事業者が撮った写真と見積書を添付して保険会社に提出した。改めて契約書を確認すると、保険金受領後に当該事業者と工事を契約しない場合は、支払われた保険金の50%を違約金として事業者を支払うと書かれていたので不安になった。どうしたらいいか。

## 消費生活センターからアドバイス

事業者によっては「近所の屋根工事中に、お宅の屋根瓦が外れているのが見えた。このままでは瓦が飛んで、大変な事になる。」と不安をあおる場合もありますが、その場で契約せず、契約内容をしっかりと確認し、慎重に検討しましょう。

火災保険は、台風や雪などによる損害に対して給付されるものです。災害と関係のない、古くなって傷んだ部分の修理の申請はできません。虚偽の申請を行うと詐欺に該当する場合もあり、注意が必要です。

また、契約の内容によって保証内容が異なりますので、まずはご自身が加入している保険契約や損害の内容を確認し、契約をしている保険会社や保険代理店に相談しましょう。

契約に不安を感じたり、解約時にトラブルになったりした場合には、一人で悩まず消費生活センターに相談してください。

## 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 6月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 通販サイトで購入した商品が届かない！

通販サイトで商品を購入し、代金を銀行振り込みしたが商品が届かず、販売業者と連絡が取れないという相談が、消費生活センターに寄せられています。



## 消費生活センターからアドバイス

事業者の連絡先は、サイト内にある「特定商取引法に基づく表示」項目で確認することができますが、商品が届かず事業者の住所や連絡先が存在しない、または不明であるなど、悪質な通販サイトによる被害に遭った場合、銀行振り込みなどで既に支払ったお金を返してもらうことは難しい状況です。被害拡大防止や未然防止の観点から、消費生活センターや最寄りの警察署に相談し、振込先の金融機関に申し出ましょう。

クレジットカード決済の場合は、カード会社に相談することにより返金される可能性があるため、できるだけ早くカード会社に相談しましょう。相談する際に備え、通販サイトを利用した際の最終確認画面などをスクリーンショットで残しておき、事業者とのやり取りの記録などの資料を保管しておきましょう。

### ●インターネットショッピングモール内の販売店とトラブルになった場合

インターネットショッピングモール内の販売店を利用してトラブルに遭った場合、ショッピングモールの運営業者に販売店の連絡先を確認するなど、トラブルを解決するために協力を求めましょう。それでも解決することが難しい場合、ショッピングモールが設けている保証制度を利用することで返金などの救済を受けられる可能性がありますので、利用するショッピングモールの保証制度について、事前に調べておきましょう。

### ●悪質な通販サイトを見分けるポイント

「サイト上に販売者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払い方法が銀行振り込みなどの前払いに限定されている」「ブランド、メーカー品で価格が極端に安い」などのようなサイトは悪質な通販サイトの可能性があります。

## 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 7月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 男性向けエステティック(脱毛)の相談が増えています！

ここ1,2年で「メンズエステ」の広告が増え、その需要の増加もあって男性のエステティックに関する相談が増加傾向にあります。特に、毎日の手入れやカミソリによる肌の負担をなくせることを売りにしたヒゲ脱毛に関する相談が1年間で倍増しています。

**【相談事例1】** 2年間通い放題と言われ、全身脱毛約70万円のコースを契約した。支払いは、店のクレジット契約で月々約2万円ずつ4年間支払うことになった。半年間10回程度通ったところで、月々の支払いが苦しくなったので解約を申し出たところ、契約したコースは施術回数が決まっています、その分の施術はすでに終了しており、あとはサービスで通えるようになっている、解約しても返金できないと言われた。よく見ると契約書には回数が記載されていたが、回数が決まっていたとは知らなかった。

**【相談事例2】** ヒゲの脱毛体験1回数百円のネット広告を見て、申し込んだ。施術後、約40万円のコースが一番得だと勧められたので契約を決め、関連商品の約1万円のクリームと合わせてカードで分割払いにした。家に帰ると施術部分が赤くなっており、痛みを感じた。施術後の痛みが気になり、解約を申し出ると、施術コースの契約はクーリング・オフで解約できたが、開封してしまったクリームは返金できないと言われ、不満。

## 消費生活センターからアドバイス

エステティックの契約は、期間が1か月を超え、かつ契約金額が5万円を超える場合には、クーリング・オフ及び中途解約の基準が法で定められています。しかし、一緒に購入した消耗品等の関連商品(事例ではクリームが該当)の多くは、使用してしまうと解約が認められません。また、月々の支払額を抑えるために長期間のクレジット分割払いにしている場合、契約書に記載された施術を受けられる期間や回数を超えてから解約を申し出ても、返金はされません。まずは、自分が契約した施術とその期間や回数など、契約内容をしっかりと確認しましょう。

## 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(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 8月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 借金の返済に困ったら・・・

【相談事例1】 新型コロナウイルス感染症の影響で派遣契約の更新がされず、次の仕事の目途も立っていない。収入がなくなったためクレジットカードの返済を滞納していたところ、カード会社から一括払いの請求が来た。家賃の更新料の催促もされている。どうしたらよいか。



【相談事例2】 退職後に収入が減り、生活費を補うため、消費者金融や銀行のカードローンでの借入と返済を繰り返してきた。借金は数百万円まで膨らみ、住宅ローンもまだ残っている。できるなら家は手放したくない。何か方法はあるだろうか。

## 消費生活センターからアドバイス

新型コロナウイルス感染症の影響で、仕事を失ったり収入が減ったことが原因で、クレジットカードや住宅ローン等の借金返済ができなくなったという相談や、生活費を補うため新たに借金をし、その返済のために借金を繰り返してしまい多重債務に陥ってしまったなどの相談が、消費生活センターに寄せられています。

借金返済で困った場合は、一人で悩まず、早めに専門機関に相談することで解決を図りましょう。

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。

## 9月29日(水)・30日(木)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、9月6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 9月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 高齢者の消費者トラブルにご注意を！



### 【相談事例】

- ・大手通販サイトと弁護士をかたる相手から身に覚えのない請求があり、次々にお金を払ってしまった
- ・お試しのつもりで購入したら定期購入だったが、表示が小さくて、定期購入とは分からなかった
- ・強引に光回線契約を勧められたが、インターネット環境がなく、不要なので断りたい
- ・自宅を訪問した業者に勧められ、よくわからないまま電力会社を変更してしまった
- ・出会い系サイトに誘導され、求められるままお金を払ってしまった
- ・定年退職したことを理由に、賃貸アパートの契約者を変更するよう言われた
- ・認知症の両親が、既に実施していて不要なはずの屋根修理工事を契約していた
- ・母が、5年後から購読が始まるという内容の新聞の定期購読契約をしていた

## 消費生活センターからアドバイス

消費者トラブルはひとつではありません。自分は大丈夫と思い込まず、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう。

消費者トラブルを防ぐためには、周囲の方による見守りも非常に大切です。

不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください。

### 9月13日(月)・14日(火)・15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。



2021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

## 身に覚えのない荷物が送られてきた！

「身に覚えのない商品が届いた」「代引きで身に覚えのない荷物が送られてきて、代金を支払ってしまった」「断ったはずなのにカニが届いた」などの相談が消費生活センターに寄せられています。



## 消費生活センターからアドバイス

特定商取引法が改正され、令和3年7月6日以降、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能になり、事業者から金銭を請求されても支払い不要になりました。

誤って金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。

身に覚えのない商品が届いた場合は、本人に限らず家族や友人も含めて本当に注文した覚えがないか、インターネットショッピングで購入し届いていない商品はないか、を確認しましょう。消費生活センターに相談され、調べた結果、実は注文していた、親類からの内祝いや友人からのプレゼントだったということも少なくありません。

代引きで身に覚えのない荷物が届いた場合は、上記の確認をし、いずれにも当てはまらなければ、商品の受取や支払いをしない、家族宛など受け取るべきかその場で判断できないときは、すぐに支払いをせず配送業者（ドライバー）に事情を説明して、荷物を一旦持ち帰ってもらう、などの対処をしましょう。

また、高齢者を狙った海産物などの送り付け商法の相談もありますので、突然知らない事業者から電話があり、海産物などの購入を勧められても、不要だと思ったら、その場できっぱり断り、すぐに電話を切り、名前や住所などの個人情報を知らせ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

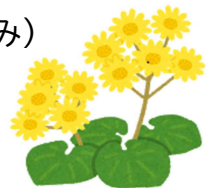
（以下の窓口へおつながります。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

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 11月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 判断力の不十分な人の契約

自分の行為の意味や結果を合理的に判断できる能力を、意思能力といいます。契約時に意思能力を有しなかった場合は、その契約は無効です。

しかし、契約した時に意思能力がなかったことを、後で証明するのは困難です。そこで、判断力が不十分な人を保護するために成年後見制度が設けられています。



## 成年後見制度とは

成年後見制度には、判断力が不十分になったときに、本人や家族等の申し立てにより、家庭裁判所が後見人などを選任する**法定後見制度**と、本人の判断力が十分な間に、将来、誰にどのような援助を依頼するかを、あらかじめ契約で決めておく**任意後見制度**があります。

## 消費生活センターからアドバイス

- 事業者が、判断力の不十分な人をねらって契約させてしまう事例が後を絶たないため、身近な人の判断力が不十分だと感じた場合には、早めに法定後見制度を利用すると安心です。
- 訪問販売や電話勧誘販売などでは、判断力不足に付け込んで契約させることは禁止されています。
- 認知症が進行している高齢者に高額な布団を大量に購入させるなど、事業者が通常分量等を著しく超えて販売をした場合や、高齢者等の生計や健康の維持などについて不安をあり、契約しないと現在の生活の維持が難しいと告げて契約させた場合などには、契約を取り消すことができる可能性があります。

## 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

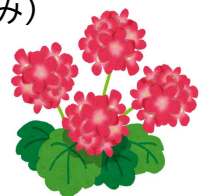
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。

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 12月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 未成年の子どもがスマホゲームで高額課金してしまった！

### 【相談事例】

小学生の息子が、親のスマートフォンを使ってオンラインゲームで遊び、高額な課金をしてしまいました。子どもが無断でやったことなので、請求を取り消してもらえないのでしょうか。



## 消費生活センターからアドバイス

未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、民法で定められた「未成年者取消権」によってその契約を取り消すことができます。しかし、オンラインゲームでは未成年者が契約したことを証明することが難しく、必ず取り消されるとは限りません。

まずは、課金を行ったアカウントからプラットフォーム事業者（注）にお問い合わせ、未成年者による課金だったということを申し出ましょう。

（注）インターネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者。

## 子どものゲーム課金トラブル 防ぐ方法は？

- ゲーム課金のルールを家族で話し合しましょう
- 保護者のアカウントで子どもに利用させず、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう
- プラットフォームとキャリア決済のアカウントの設定を確認しましょう
  - ☑決済時にパスワードが必要になっていますか？
  - ☑決済完了メールが届くようになっていませんか？
  - ☑キャリア決済の上限額は設定されていますか？

## 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 1月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 成年になるとどうなる？

民法が改正され、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す。これにより、18・19歳の若者も、法律上は大人として扱われることとなります。



成年に達すると、親などの法定代理人の同意がなくても、自分の意思で様々な契約ができるようになりますが、未成年者が法定代理人の同意を得ずに契約した場合に、契約を取り消すことができる権利（未成年者取消権）は、行使できなくなります。

また、成年年齢の引き下げ後も、これまでどおり20歳にならないとできないことがあります。例えば、健康面への影響や非行防止の観点などから、飲酒や喫煙ができるようになる年齢は、20歳のまま維持されます。競馬や競輪、オートレースなどの公営ギャンブルに関する年齢制限についても同様です。そのほか、国民年金の加入義務が生じる年齢も、これまでどおり20歳からとなっています。

## 消費生活センターからアドバイス

契約を結ぶかどうかを自分で決めるということは、その契約についても自分で責任を負うということを意味します。成年に達したばかりの若者を狙う悪質な事業者が増える恐れがあります。トラブルに遭わないために、契約に関する様々なルールをよく確認したうえで、その契約が本当に必要かどうかを再度検討することが大切です。

### ～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14日（月）・15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 2月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 借金が返せないとき

返せないほどの借金を抱えてしまったら、一人で悩まず早めに自治体の多重債務相談窓口や消費生活センター、日本司法支援センター（法テラス）、弁護士会、司法書士会などに相談することが大切です。

## 消費生活センターからアドバイス

借金が返せないときには、債務の整理をしましょう。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。

	任意整理	特定調停	個人再生	自己破産
メリット	裁判所を利用しないので、手続きが簡単	簡易裁判所の調停委員が間に立って事業者と交渉してくれる	債務を大幅に減額できる場合がある	債務がすべて免除される（ギャンブルなどが原因の場合には、免責されないことがある）
デメリット	債権者との交渉が難航する可能性がある	調停成立後に支払いが遅れると、差し押さえを受ける場合がある	返済に充てることのできる継続的な収入がないと手続きできない	一定の財産以外のものを処分する必要がある 手続き中は職業の制限を受ける
持ち家を手放さずにすむ場合もある			官報に住所・氏名が記載される	

## 3月7日(月)・8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がしします。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 3月号

# 消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

## 占いサイトのトラブルに注意！

インターネットの検索やSNS広告などで表示される「無料登録」「無料鑑定」「無料診断」などをうたう占いサイトでは、会員登録をすると占い師や鑑定士を名乗る者からメッセージが届き、有料のポイントが必要なメッセージのやりとりへ誘導される場合があります。消費者がやめたいと申し出ると、「鑑定を最後まで受けないと不幸になる」「今やめるともったいない」など不安をあおる言葉で引き止められることがあります。相手の言葉をうのみにせず、高額な利用に気を付けましょう。



### ～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、リフォーム工事やインターネット接続回線などの情報通信分野に関する相談も多くなっています。

また、4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳から19歳の若者も法律上大人として扱われることとなります。自分の意思で様々な契約ができるようになりますが、そこに付け込み成年に達したばかりの若者をねらう悪質な事業者は少なくありません。

消費生活センターでは、このような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図っていきます。

誰もが、中野のまちで安心した暮らしを営むことができるよう、今後も消費生活行政の充実に向け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

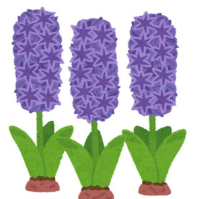
(以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。)

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2022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<sup>※1</sup>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。

**※1** 令和4年6月1日より、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や事業者が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

### 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※2
- 化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品（8品目）※3を使用・消費したとき※2
- 3,000円未満の現金取引※2
- 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

※2 訪問販売、電話勧誘販売の場合

※3 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 （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> <p>郵便はがき</p> <p>□□□-□□□□</p> <p>切手</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>○</p> <p>○</p> <p>株式会社</p> <p>代表者</p> <p>様</p> </div> <div style="margin-left: 20px; text-align: center;"> <p>販売会社住所</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>通知書</b></p> <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> <p>郵便はがき</p> <p>□□□-□□□□</p> <p>切手</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>ク</p> <p>レ</p> <p>ジ</p> <p>ツ</p> <p>ト</p> <p>会</p> <p>社</p> <p>御中</p> </div> <div style="margin-left: 20px; text-align: center;"> <p>クレジット会社住所</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>通知書</b></p> <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 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)
	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	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	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	東京都総務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 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

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3年度(2021年度)事業実績・相談事例集  
令和4年(2022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 4中区区第846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！

