中野区の消費者行政

令和６年度（２０２４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６年度（２０２４年度）事業実績・・・・・・・・・・・１
Ⅱ　消費生活センター事業体系・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
Ⅲ　令和６年度（２０２４年度）啓発等事業実績・・・・・・・・・・・・・・７
Ⅳ　令和６年度（２０２４年度）相談件数統計資料・・・・・・・・・・・・・８
Ⅴ　令和６年度（２０２４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６年度(２０２４年度)事業実績

１　所在地

〒１６４－８５０１　中野区中野４丁目１１番１９号　中野区役所４階

電　話　代　表　０３（３２２８）５４３８

ＦＡＸ番号　０３（３２２８）５４５６

２　消費生活センターのあゆみ

１９７２年　7月１７日	区役所２階に消費者コーナーとして開設
１９７５年　4月　1日	区役所１階区民ホールに移転
１９８１年１０月２７日	商工会館・消費者センターに移転、名称を消費者センターに変更する（中野区新井１丁目９番１号）
１９９８年　4月　1日	環境リサイクルプラザ・消費者センターに移転（中野区中野５丁目４番７号）
２０１１年　3月２２日	区役所１階に移転、名称を消費生活センターに変更する
２０２４年　5月　7日	区役所移転に伴い新区役所４階に移転

３　組織

所長　１名　　職員　２名　　会計年度任用職員　５名（消費生活相談員）

４　事務分掌

（１）消費生活に関する苦情の相談に応じること

（２）消費生活に関する苦情の処理のためのあっせんを行うこと

（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６年度(２０２４年度)実績】

・６回　　４１４名

（２）中野区の消費者行政の発行

【令和６年度(２０２４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、その時々に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６年度(２０２４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６年度(２０２４年度)実績】

① 高齢者向け啓発グッズ（ふせん）	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	９０枚作成・配布
④ 中野区消費生活センターリーフレット	６，０００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６年度(２０２４年度)実績】

① 相談日数　　２４３日

② 相談件数　　２，７９２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６年度(２０２４年度)実績】

① 連絡件数　　１４件

② 情報特急便　　１２回発行

・実際の事業者を装う偽 SMS にご注意を　　令和６年（２０２４年）　４月発行

・不要品を買い取ると言ったのに、貴金属を買い取られた
令和６年（２０２４年）　５月発行

・著名人を名乗ったり、つながりを示したりして投資を勧誘された
令和６年（２０２４年）　６月発行

・気がつかないうちにコースが変更され定期購入になっていた
令和６年（２０２４年）　７月発行

・高齢者が自宅の売却を強引に迫られるという相談が寄せられています
令和６年（２０２４年）　８月発行

・偽サイトに勧誘され模倣品が届いたという相談が寄せられています
令和６年（２０２４年）　９月発行

・義援金詐欺が被災地以外でもみられます　　令和６年（２０２４年）１０月発行

・海産物の電話勧誘トラブルに注意しましょう　令和６年（２０２４年）１１月発行

・クレジットカード番号を盗まれる被害が発生しています
令和６年（２０２４年）１２月発行

・訪問販売などで必要のない高額な買い物を繰り返してしまう相談が寄せられています　令和７年（２０２５年）　１月発行

・「定期縛りなし」という記載は「１回限り」という意味ではない可能性があります
令和７年（２０２５年）　２月発行

・SNS 等を利用したロマンス投資詐欺に注意しましょう！
令和７年（２０２５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６年度(２０２４年度)実績】

・2回　　４８，４００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６年度(２０２４年度)実績】

① テーマ「いのちとくらしをまもる」
② 実施日　　１１月１９日（火）～１１月２０日（水）
③ 参加者　　１６７名
④ 参加団体　　９団体
⑤ 開催場所　　区役所１階シェアノマ

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６年度(２０２４年度)実績】

①	夏休み親子消費者講座	１回	２５名
②	一般向け消費者講座	３回	５４名
③	若者向け消費者講座	１回	１６１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６度（２０２４年度）実績】

・令和７年３月１４日
・令和７年３月１８日　　３店舗　４７品目　１５８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６年度（２０２４年度）実績】

・令和７年３月１４日
・令和７年３月１８日　　２店舗　１製品　６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６年度（２０２４年度）実績】

・令和７年３月１４日
・令和７年３月１８日　　２店舗　４品目　１２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６年度（２０２４年度）実績】

・令和７年３月１４日
・令和７年３月１８日　　２事業者　１品目　２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６年度（２０２４年度）実績】

・令和７年３月１４日
・令和７年３月１８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

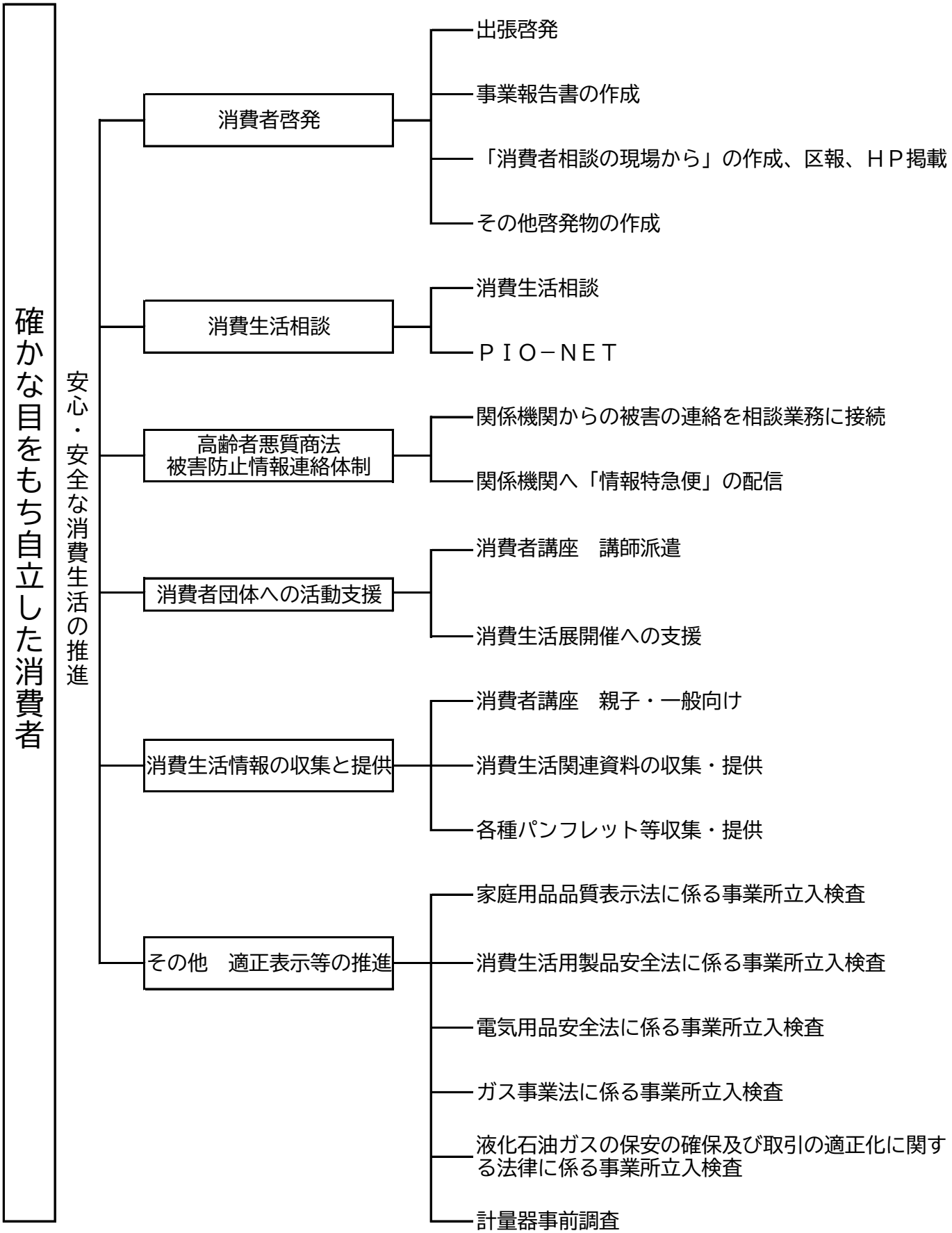
取引や証明に使用中の計量器は、２年に１回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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６年度（２０２４年度）実績】

・事前調査件数　　６６６件

Ⅱ　消費生活センター事業体系



Ⅲ　令和６年度（２０２４年度）啓発等事業実績

１　出前講座

No.	月日	内　　容	主　催	実施場所	対象	参加人数
1	4/12	大丈夫！？１８歳成人からの消費生活	堀越高等学校	堀越高等学校	第３学年生徒	321　人
2	4/18	防ごう！消費者トラブル	オアシスなべよこ	鍋横区民活動センター	高齢者	25　人
3	5/9	防ごう！消費者トラブル	白鷺高齢者会館	白鷺高齢者会館	近隣在住の高齢者	10　人
4	6/13	大丈夫！？１８歳成人からの消費生活	帝京平成大学福祉コース	帝京平成大学	福祉コース	30　人
5	9/25	防ごう！消費者トラブル	上高田和楽会	上高田高齢者会館	上高田和楽会会員	19　人
6	2/28	消費者トラブルにあわないために～今のあなたに知ってもらいたいこと～	リニエワークステーション中野	リニエワークステーション中野	就労移行支援事業所の利用者	9　人
計　６　回						414　人

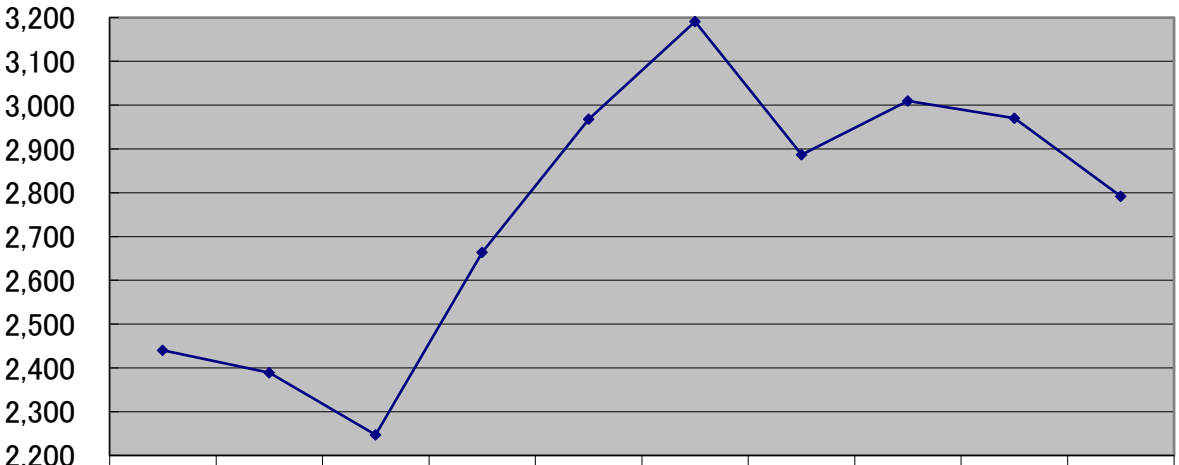
２　リーフレットの配布等

No.	月日	内　　容	配　布　先	部　　数
1	7/8	若者向け啓発ポスター	区内　高校・大学・専門学校	90　部
2		高齢者向け啓発グッズ（ふせん）	高齢者関係各所、区民など	11,000　部
3		高齢者向け啓発リーフレット	高齢者関係各所、区民など	11,000　部
4		消費生活センターリーフレット	区民など	6,000　部
計　４　回				28,090 部

Ⅳ　令和６年度（２０２４年度）相談件数統計資料

令和６年度の相談件数は２，７９２件となっており、前年度（２，９７０件）と比べて約１％減少している。このうち６０歳代以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の３１％を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が７割近くを占めている。

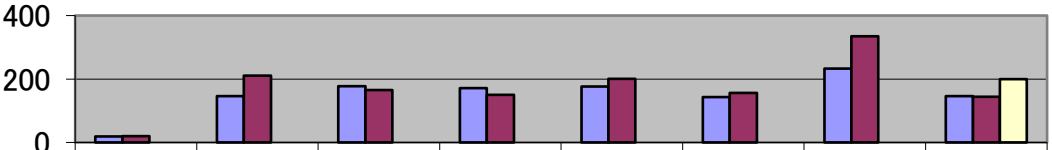
１　相談件数年次推移（過去１０年間）



	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
相談件数	2,440	2,389	2,247	2,664	2,968	3,191	2,887	3,010	2,970	2,792

計 2,792 件

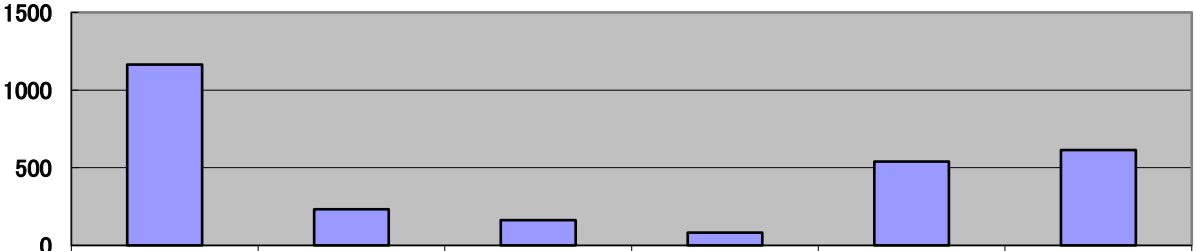
２　契約当事者の年代別性別件数



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明
男性	19	146	177	171	176	143	233	146
女性	20	211	165	150	201	156	335	144
その他（団体等）	0	0	0	0	0	0	0	199

計 2,792 件

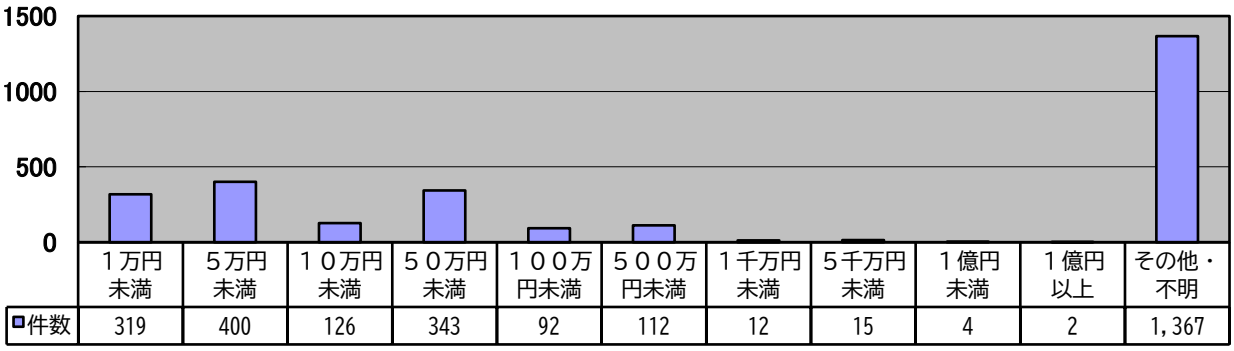
３　契約当事者の職業別件数



	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他
件数	1164	232	162	82	539	613

計 2,792 件

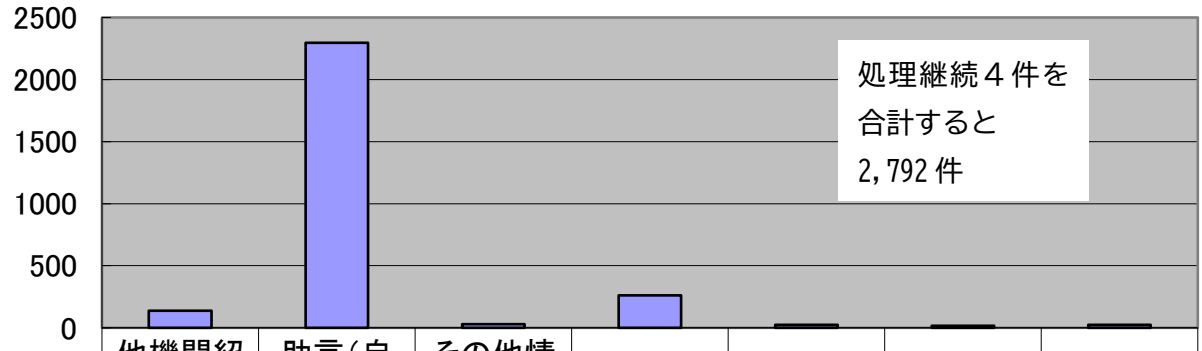
4　契約・購入金額別件数



	１万円未満	５万円未満	１０万円未満	５０万円未満	１００万円未満	５００万円未満	１千万円未満	５千万円未満	１億円未満	１億円以上	その他・不明
件数	319	400	126	343	92	112	12	15	4	2	1,367

計 2,792 件

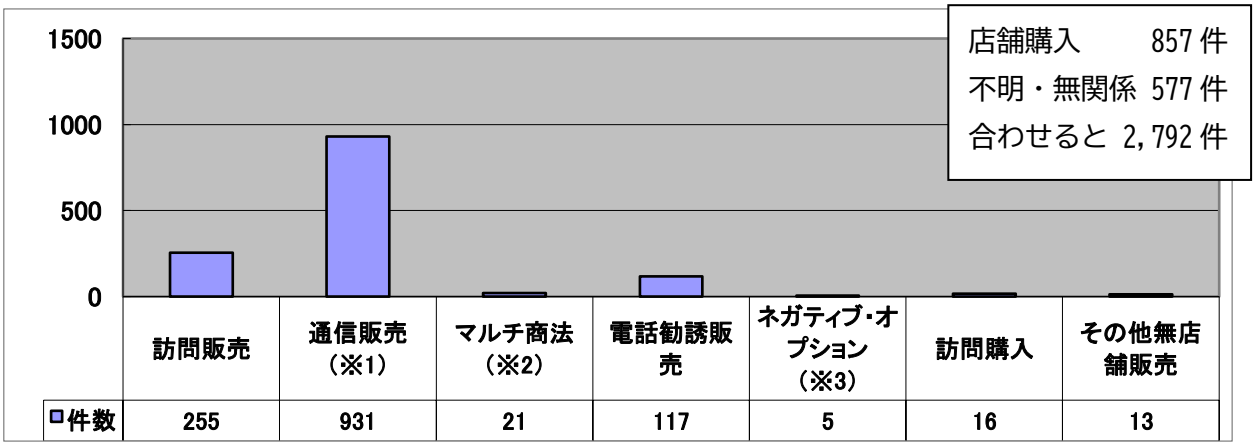
5　相談処理結果別件数



	他機関紹介	助言（自主交渉）	その他情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要
件数	137	2,297	29	261	24	16	24

計 2,788 件

6　特殊販売の購入形態別件数



	訪問販売	通信販売（※1）	マルチ商法（※2）	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション（※3）	訪問購入	その他無店舗販売
件数	255	931	21	117	5	16	13

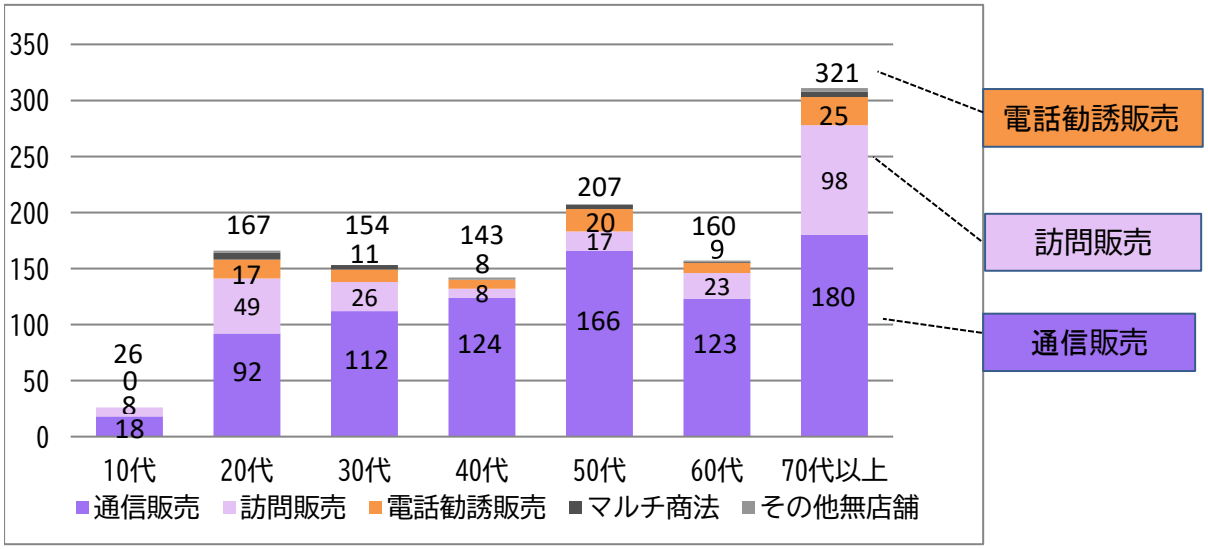
計 1,358 件

（※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

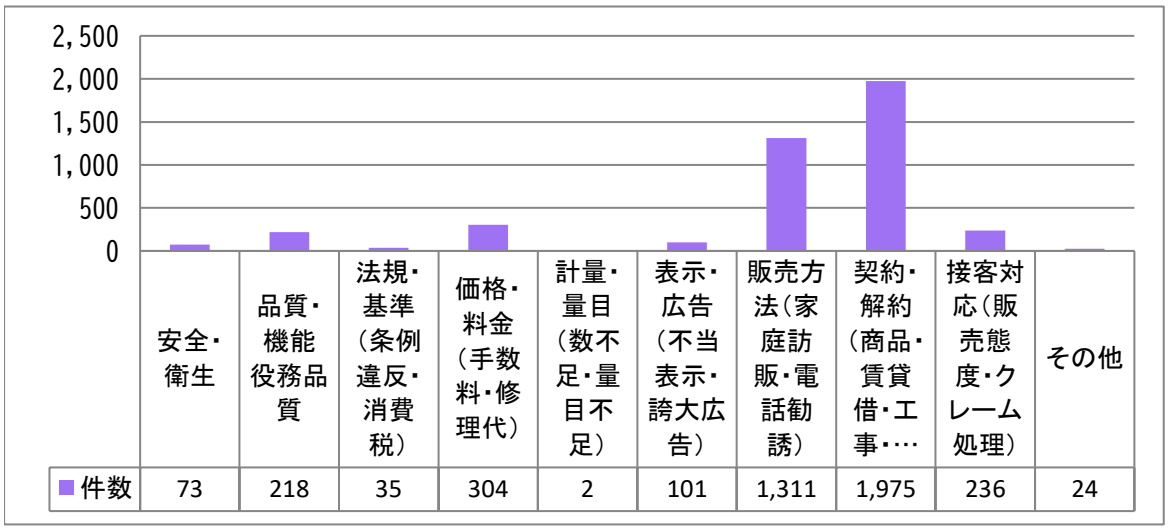
（※３）ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

7　　特殊販売の購入形態別・年代別傾向



計1,178件

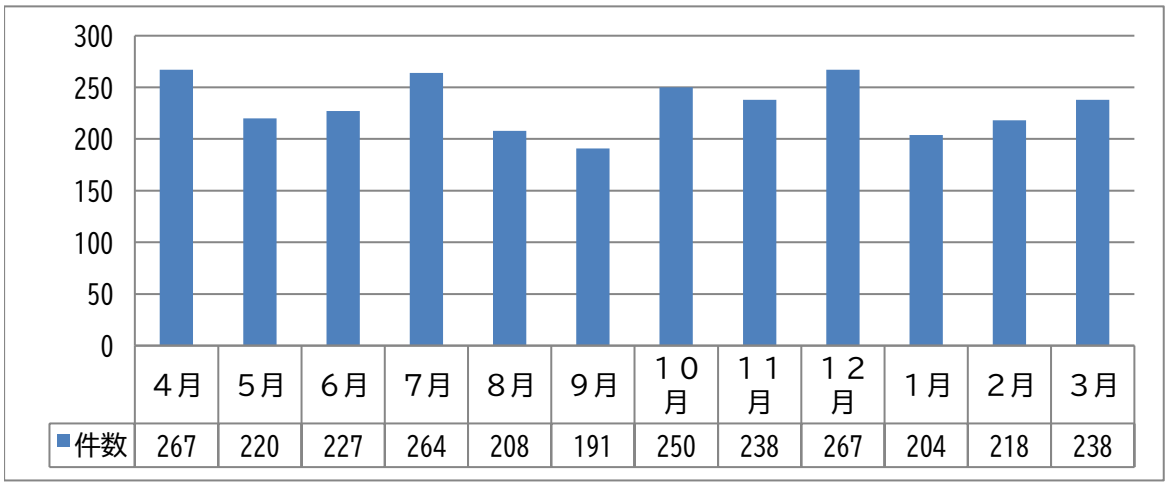
8　　消費者生活相談内容



	安全・衛生	品質・機能役務品質	法規・基準（条例違反・消費税）	価格・料金（手数料・修理代）	計量・量目（数不足・量目不足）	表示・広告（不当表示・誇大広告）	販売方法（家庭訪販・電話勧誘）	契約・解約（商品・賃貸借・工事・…	接客対応（販売態度・クレーム処理）	その他
件数	73	218	35	304	2	101	1,311	1,975	236	24

（　）内は主な相談内容　（重複あり）計4,279件

9　　月別相談受付件数



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
件数	267	220	227	264	208	191	250	238	267	204	218	238

計2,792件

Ⅴ　令和６年度（２０２４年度）消費者講座実績

１　くらしの講座

○ 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	7/10	ライフサイクルゲーム ～ゲームで学ぶ人生のポイント～	すごろく形式のゲームを楽しみながら、結婚・住宅購入などのライフイベント、病気・ケガ等のリスク、振り込め詐欺や架空請求といった消費者被害事例等、人生を疑似体験する。	第一生命保険株式会社　ファイナンシャルプランニング技能士	7 人
2	8/3	夏休み親子くらしの講座 「コンタクトレンズの空き箱でオリジナル万華鏡を作ろう！」	小学生全学年向けに、コンタクトレンズの原理でもある「見える」「光」「ゲル」について学び、アップサイクルとして普段からモノの不思議について考える力、作ることの楽しさを学んでもらう。	株式会社シード	25 人
3	10/4	相続を争族にしないために ～今からはじめる相続対策と基礎知識を学ぶ～	「仲のいい家族だから争わない」「相続については任せる」そういった本人の考えとは逆に、残された家族にトラブルが起こる可能性がある。そのようなリスクを減らすため、自分や家族にとってどのような方法が良いか基礎知識を学ぶ。	ソニー生命保険株式会社 ファイナンシャルプランナー	10 人
4	10/31	若者向けくらしの講座 「消費者トラブル啓発講座」	若者から、オンラインショッピングや投資のマルチ取引のトラブルについて、相談が寄せられている。成年年齢引き下げにより未成年者契約の取消しができず、悪質商法に巻き込まれるケースが後を絶たない。 中野区では、若者が消費者知識を身に着ける機会を持ち、生活相談、消費者教育推進を行うため、区内の大学と連携し講座を開催する。	公益財団法人 消費者教育支援センター 首席主任研究員	161 人
5	2/24	NISA・iDeCo を学ぼう ～初めての資産運用講座～	NISA、iDeCo の基本情報や年代別のメリットデメリットについて、また投資被害に遭わないための注意事項について学ぶ。	FP サテライト株式会社 ファイナンシャルプナンナー	37 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	11/23	機能性表示食品について ～私たちは食品をどう選択する？～	食政策センター・ビジョン２１ 安田　節子	中野区消費者団体連絡会	26 人
2	2/6	悪質商法被害を防ぐために～現行特定商取引法の問題点～	弁護士　　釜井　英法	中野区消費者団体連絡会	20 人

Ⅵ　相談事例一覧

★令和６年度(２０２４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６年（２０２４年）　９月　５日号

２　スマホをきっかけとした消費者トラブル　　令和６年（２０２４年）１１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　インターネットトラブルにご注意を①　　令和６年（２０２４年）　４月発行

２　インターネットトラブルにご注意を②　　令和６年（２０２４年）　５月発行

３　覚えのない未納料金を請求する詐欺に注意！　令和６年（２０２４年）　６月発行

４　ゴキブリ駆除サービスのトラブルに注意！　　令和６年（２０２４年）　７月発行

５　借金返済に困ったら専門家に相談を！　　令和６年（２０２４年）　８月発行

６　高齢者の消費者トラブルを防ぐために！　　令和６年（２０２４年）　９月発行

７　〇〇ペイで返金します～返金詐欺にご注意を！～
令和６年（２０２４年）１０月発行

８　スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！
令和６年（２０２４年）１１月発行

９　給湯器の点検商法にご注意ください！　　令和６年（２０２４年）１２月発行

１０　そのメール、フィッシング詐欺！　　令和７年（２０２５年）　１月発行

１１　債務問題は一人で悩まずご相談ください！　　令和７年（２０２５年）　２月発行

１２　悪質通販サイトを巡るトラブルにご注意を！　令和７年（２０２５年）　３月発行

令和６年度（２０２４年度）　「なかの区報」掲載記事

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／4階
☎(3228)5438　FAX(3228)5456

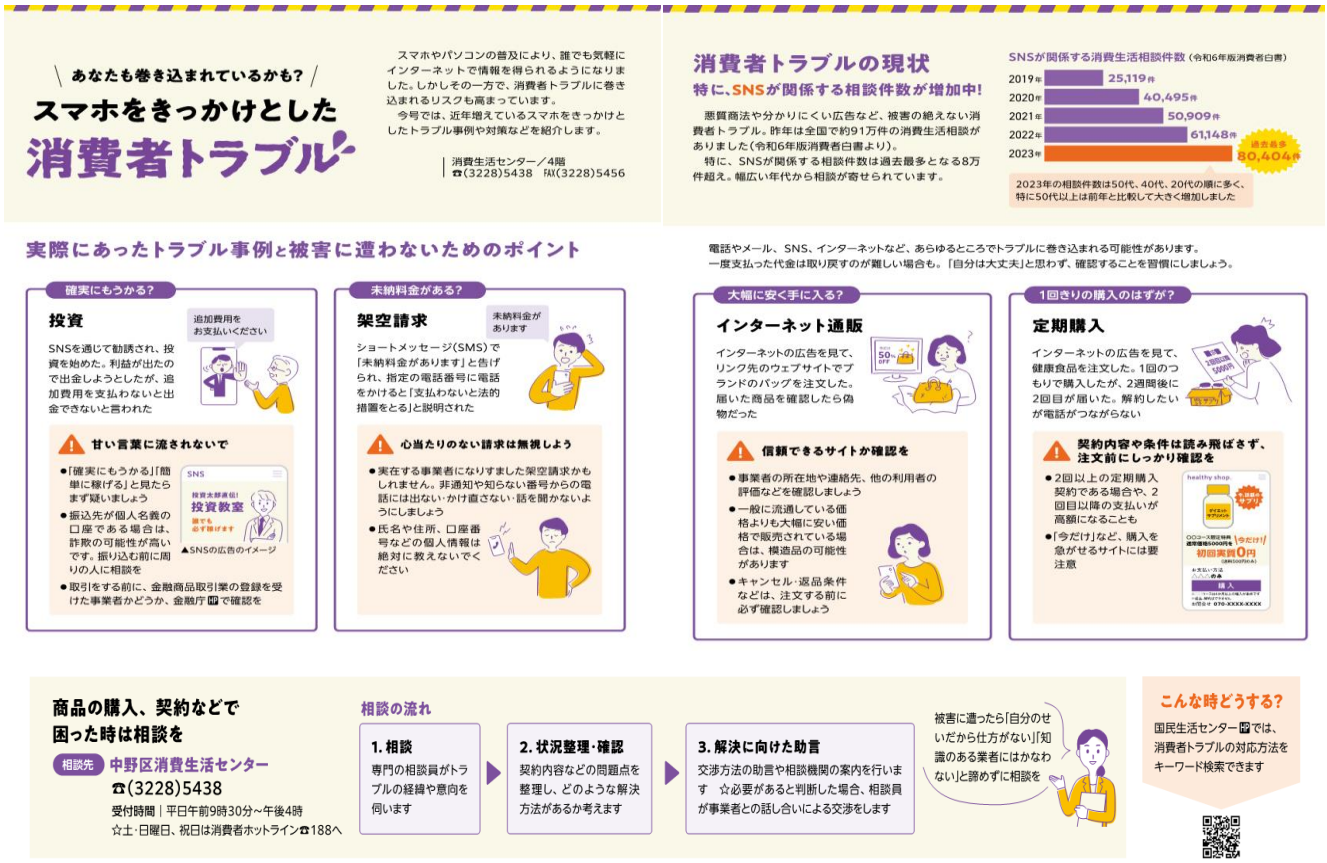
高齢者を狙った悪質商法やトラブルが多発しています。次の防止策で、被害を防ぎましょう。

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

☆9月9日(月)～11日(水)は高齢者被害特別相談を実施。午前9時30分～午後4時に電話で、消費生活センターへ

↑●令和６年（２０２４年）９月５日号

●令和６年（２０２４年）１１月５日号　→
↓



2024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

インターネットトラブルにご注意を①

　情報収集のほか、買い物やゲーム、電子メールや電子掲示板など、今やインターネットは私たちの暮らしと切り離せなくなっています。

　それにともない、インターネットに関連する消費者相談も増え続け、新しいトラブルが次々と発生しています。

インターネットトラブルの一例

●アダルト情報サイトのトラブル

「有料の認識がないままサイトを進んだところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないのか」「個人情報が業者に伝わっているのではないか」「アダルトサイトの請求画面がパソコンの画面に張り付いて取れない」など。

●電子メールのトラブル

覚えのない連絡先からの「連絡をください」とのメールや、一方的に送り付けられる「迷惑メール」など。

●オンラインゲームのトラブル

携帯電話やパソコンを利用して遊ぶオンラインゲーム。「無料と思い孫に自分の携帯電話をつかわせたら、利用料金が３万円と高額な請求がきた」「高校生の娘が無料オンラインゲームで知り合った人からいろいろ勧誘されている。心配である」など。

●インターネット取引のトラブル

オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。「会員登録を解約しようと、ホームページを見てみたが、解約手続きをする箇所が見つからず、解約できない」「共同購入型クーポンを購入した。クーポンをキャンセルして払い戻したいが、できないと言われた」など。

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

（５月７日より新庁舎へ移転のため　電話　０３－３２２８－５４３８になります）

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年　5月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

インターネットトラブルにご注意を②

　情報収集のほか、買い物やゲーム、電子メールや電子掲示板など、今やインターネットは私たちの暮らしと切り離せなくなっています。

　それにともない、インターネットに関連する消費者相談も増え続け、新しいトラブルが次々と発生しています。

インターネットトラブルの一例

●通信料金のトラブル

携帯電話事業者がパケット定額制を設けているにもかかわらず、パケット料金が高額で納得できないといった相談や、海外で利用したモバイルデータ通信の定額料金についてのトラブルなど。

●プロバイダーのトラブル

インターネット接続に必要なプロバイダーに関するもの。「『料金が大幅に安くなる』と言われたのでプロバイダーを乗り換えたが、安くならないことが分かり、解約を希望したら、高額な違約金を請求された」など。

●ワンクリック請求のトラブル

有料情報サイトの利用中やインターネットでサイトを探している際に、何かしらのボタンをクリックしただけで「登録」となるなどして料金を請求される。

●フィッシング詐欺のトラブル

金融機関やオンラインショップなどからのＥメールを装い、住所、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号、有効期限、ＩＤ、パスワードなどの個人情報を返信もしくは入力させられてそれらの情報を不正に使用され、金銭を詐取される。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ

　◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年　6月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

覚えのない未納料金を請求する詐欺に注意！

実在する会社や公的機関をかたって電話があり、身に覚えのないサイトの利用料等、架空の未納料金を請求される詐欺的な手口に関する相談が寄せられています。

支払方法はコンビニでプリペイド型電子マネー（以下、電子マネーという）を購入するよう指示される手口が多く、氏名や住所、口座番号等の個人情報を聞き出す例もみられます。また、最近目立つ手口として、電子マネーの購入後に公的機関をかたって電話がかかってくる、劇場型勧誘とみられる例もあります。

【相談事例】実在する会社から自動音声の電話があり、音声ガイダンスの後に番号を選択すると担当者につながった。「サイト利用料金が 1 年間未納になっており、裁判にかけられている。未納料金と弁護士費用等で 30 万円を支払えば裁判を止めることができ、後日手数料を差し引いて返金する」と言われた。コンビニで電子マネーを 30 万円分購入し、担当者に番号を伝えた。その後、個人情報保護委員会を名乗る人から電話があり「他にも 2 つのサイトで未納料金がある。さらに 50 万円を支払えばまとめて返金する」と言われた。不審に思ったが、当日中に入金することと誰にも口外しないことが返金の条件と言われ、誰にも相談できず別のコンビニで再度電子マネーを購入してしまったが、詐欺ではないかと言われた。

消費生活センターからアドバイス

コンビニ等で電子マネーカードを購入するよう指示し、番号を教えさせる方法は全て詐欺です。身に覚えのない未納料金を請求されても言われるまま支払ってはいけません。

非通知や知らない番号からの電話は、出ない、話を聞かない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。

不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を自分で調べて、問い合わせてください。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土･日･祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年　7月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

ゴキブリ駆除サービスのトラブルに注意！

　ゴキブリやハチなどの害虫や、ネズミなどの害獣を駆除してもらう、いわゆる「害虫・害獣駆除サービス」の相談が、消費生活センターに寄せられています。

　特に、１０～２０歳代が契約当事者となるゴキブリ駆除の相談が、急増しています。

【相談事例】

　一人暮らしのアパートで深夜にゴキブリが出た。パニックになり、スマホの広告に「ゴキブリ退治〇百円～」とあった事業者に連絡をした。「最短１時間で到着」と書かれていたのに、事業者が来たのは３時間後だった。家に入りゴキブリを１匹退治してくれたが、その後、基本料金、燻煙剤、産卵抑制剤など合計約８万円の請求を受けた。高額な契約を後悔している。

消費生活センターからアドバイス

・極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意してください。広告で安価な料金が表示されていても、その値段で作業できるとは限りません。依頼するときは、その料金での作業内容や追加費用の有無などを確認しましょう。

・想定とかけ離れた請求をされた場合は、後日支払う意思があると伝えて、その場での支払いをきっぱり断りましょう。

・市販のゴキブリ用の殺虫剤を準備しておくなど、いざというときに備えましょう。安心して依頼できる事業者の情報を集めておくのもよいでしょう。

・クーリング・オフができる場合もありますので、おかしいと思ったら、すぐに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　　０３－３２２８－５４３８

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

土･日･祝日はこちらへ

　◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年 8月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

借金返済に困ったら専門家に相談を！

「買い物依存症で借金を抱えたうえ、投資詐欺で退職金を失い、返済が困難になった。」「クレジットカードや消費者金融からの借り入れがきっかけで多重債務に陥った。」など、多重債務に陥ると、個人の努力だけで解決すること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することが大切です。

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　０３－６２０５－９５３１
- 渋谷　０３－５４２８－５５８７
- 電話相談　０５７０－０７１－３１６
- 池袋　０３－５９７９－２８５５
- 四谷　０３－５３１２－２８１８

司法書士会の総合相談センター

- 四谷　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）※資力に乏しい方を対象

- ０５７０－０７８３０１（ＩＰ電話ご利用の方　０５０３３８３－５３００）

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（多重債務者生活再生事業）

- ０３－５２２７－７２６６

９月２日(月)・３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８月３０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　０３－３２２８－５４３８

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

土･日･祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年 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を防ぐために！

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など、まわりの方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。

消費生活センターへは家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防ぐために、身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

見守りチェックリスト

家の様子について

- ☐ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ☐ 不審な電話のやりとりがないか
- ☐ 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- ☐ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがないか
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- ☐ カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- ☐ 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

９月９日(月)・10日(火)・11日(水)に「高齢者被害特別相談」を実施します！

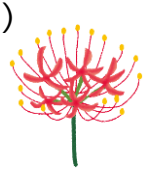
消費生活相談員が電話で応じます。区内在住・在勤・在学の方は午前９時半～午後４時の間に消費生活センターへお電話ください。なお、上記期間以外でもご相談はお受けしていますので相談のある方は相談時間内にご連絡ください。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ



◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年 10月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

○○ペイで返金します～返金詐欺にご注意を！～

○○ペイ等のコード決済サービスを利用して金銭を騙し取る手口に関する相談が消費生活センターに寄せられています。

相談事例のように「返金」してもらうはずがいつの間にか「送金」してしまっていたというトラブルが目立ちます。

【相談事例】

インターネット検索で見つけたサイトで洋服を注文した。支払いはプリペイド型電子マネー（以下、電子マネーという）のみの対応だったため、コンビニで約 7,000 円の電子マネーを購入し、電子マネーの情報を相手に伝えることで支払った。後日、事業者より「在庫がないので返金処理をする」と連絡があり、返金手続きのために事業者のＬＩＮＥアカウントを友だち登録した。事業者に○○ペイで返金すると言われ、ＬＩＮＥで電話があり、指示に従った。送られたＱＲコードを読み取り、事業者に「返金コードを送るので、その数字『99980』を入力すると支払った代金分が返金される」と言われ、指示されたとおり『99980』と入力した。しかし事業者から返金はされず、逆に自分から事業者に 9 万 9,980 円を送金してしまったことに気がついた。返金してほしい。

消費生活センターからアドバイス

「○○ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。

「サイト内の日本語が正しく表記されていない。」「市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。」「ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。」「支払方法が銀行振込みや電子マネーに限定されている。」「振込先の銀行口座の名義が個人名である。」「キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。」「サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。」このようなサイトは、詐欺サイトである恐れがありますので、事前にチェックするようにしましょう。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年 11月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！

近年、空き時間（スキマ時間）を使って効率よく稼ぎたいとのニーズが高まっています。ところが、ＳＮＳや動画広告、インターネット検索等で見つけた副業サイトで「“いいね”を押すだけ」「スタンプを送るだけ」「スクリーンショットを撮るだけ」等の簡単な作業（タスク）で稼げるという副業に応募したところ、高額報酬を得るにはまず振り込みをするよう指示されて振り込んだが、その後も様々な理由で振り込みをさせられた挙句、高額報酬は得られなかった等という相談が増加しています。

こうした相談は年々増加しており、特にＳＮＳをきっかけにした割合が高まっています。いったん振り込んでしまうと、被害回復には困難が伴います。「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告は、詐欺の可能性があるのでうのみにしないようにしましょう。また、相手方に安易に個人情報を開示しないようにしましょう。

【相談事例】

子育てしながらできる副業を探していた。ＳＮＳで「動画ＳＮＳを見るだけで報酬を得られる」という広告を見てメッセージアプリ経由で申し込んだ。相手方の名前や連絡先はわからない。指示通りにタスクをこなし数百円を受け取った時点で「高額報酬のタスクがある」と誘われ、指示されたアプリに登録し、指示された１万円を支払った。４人１組でチームになり、全員同じデータを入力すると、事前に支払った１万円に報酬を上乗せした１万数千円が振り込まれた。

次に３万円を振り込み、データを入力した後で、「あなたのミスでチーム全員が損をした」と言われた。その処理費用に１５万円が必要と言われたため、指定された口座に振り込んだ。さらに、「次のタスク完了で戻ってくるから」と言われて約４０万円を口座に振り込んだ。タスクは完了したが報酬等を引き出すためにはさらに約７０万円が必要と言われ、おかしいと気づいた。振込先口座はほぼすべて異なる個人名口座だった。報酬を得るためと言われ、生活費をすべて振り込んでしまった。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2024年 12月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

給湯器の点検商法にご注意ください！

給湯器の点検商法に関する相談が、消費生活センターに寄せられています。電話や訪問で突然給湯器の点検を持ち掛け、不安をあおって高額な給湯器の交換を迫る手口が多くみられます。電話口で「自治体から委託を受けた」「契約中のガス会社から依頼された」などと身分を偽るケースもみられます。

【相談事例】「ガス給湯器の無料点検に来ました」と知らない業者が来訪した。すぐに給湯器の点検を行い「劣化しているのでいずれ壊れる。火災の心配もある」などと言い、新しい機器への交換を勧めてきた。「今なら割引できる」と言われ、言われるがまま承諾し、約３０万円の契約をしてしまった。１日経って冷静に考えると、そもそも給湯器のメーカーでもないのに突然訪問をしてきたことを不審に感じた。解約したいが、どうすればよいか。

消費生活センターからアドバイス

「無料」といわれると点検を頼みたくなるものですが、点検をさせると不安をあおられたり、契約を急かされたりなど、業者の勧誘トークに乗せられてしまいます。電話や訪問で点検を持ち掛けて来た業者には、安易に点検を依頼しないようにしましょう。

点検を了承した後に点検を断ろうと思い直し、業者に連絡をしようとしても、連絡がつかなかったり、連絡先自体がわからない例もみられます。連絡がつかないまま、約束の日時に業者が来訪してしまった場合には、断りの連絡をしたがつながらなかったこと、点検は不要であることをインターフォン越しにきっぱりと伝え、家の中には入れないようにしましょう。

給湯器は種類や価格が様々で、交換費用が高額になることもあります。その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう。

契約をしてしまっても、契約書面を受け取った日から８日以内であればクーリング・オフができる場合があります。また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、解約できる場合もあります。

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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2025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

消費生活センターから

アドバイス

日頃利用している事業者や公的機関などからのＳＭＳやメールを見るときでも、まずフィッシング詐欺を疑い、記載されているリンクにはアクセスせず、「事前にブックマークした正規のサイトや、正規のアプリからアクセスする。」「事前のブックマークがない場合や、少しでも不安に思う点があれば、事業者などの正規のサイトでフィッシング詐欺に関する情報がないか確認する。」「もしメールのリンク先にアクセスしても、安易にクレジットカード番号を入力しない。」などの点を心がけましょう。

～お知らせ～

関東甲信越ブロック１都９県６政令指定都市の消費生活センター及び国民生活センターでは、例年１月から３月まで「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施しています。この事業の一環として、中野区消費生活センターでは、**３月１０（月）・１１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　　０３－３２２８－５４３８

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2025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

債務問題は一人で悩まずご相談ください！

多重債務は、個人の努力だけで解決することはきわめて困難です。早期に専門家に相談することが大切です。

債務が少額であっても、返済に不安がある場合はご相談ください。

【相談事例】

仕事のストレスで買い物依存症になってしまい浪費してしまった。 退職金を増やそうと思った結果、ＦＸの投資話に騙され、もう僅かしか残っていない。キャッシングやクレジットカードで５００万円以上の残債があり返済が困難になった。借金の整理も含め、今後の生活をどのようにすべきか。

成人になった頃からクレジットカードで飲食代やレンタカー代など遊興費をキャッシングして支払っていたが、返済困難になった。消費者金融２社からも借り入れがあり、残債は全部で１００万円程度だが半年くらい前から滞納している。うち１社からは弁護士から督促の電話があった。実家暮らしだが給料は約１５万円程度で支払い困難。

数年前、友人に誘われてホストクラブに行ったのがきっかけで通うようになった。当初は現金で支払っていたが、途中から売掛金に変わり、今は残債がいくらあるかわからない。ホストに「ツケが払えないなら家を売れ」等と脅され、体調を崩して休職している。今後どのように対応していけばよいだろうか。

３月３日(月)・４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２１日から２月２８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　　０３－３２２８－５４３８

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

土･日･祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８

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

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

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

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

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

2025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

悪質通販サイトを巡るトラブルにご注意を！

「代金を支払ったのに商品が届かない。」「商品が届かず返金もされない。」「商品が届かず事業者と連絡がとれない。」など、悪質通販サイトを巡るトラブルの相談が、消費生活センターに寄せられています。

【相談事例】通販サイトでウイスキーの注文を行った。代金支払い後に発送するとメールで連絡があり、約7,000円を事業者から指定された個人名義の銀行口座に振り込んだ。その後、連絡がないため発送状況を尋ねるメールを３回したが、返信がない。商品が届かないので、全額返金してほしい。

消費生活センターからアドバイス

トラブルが寄せられる通販サイトには、次のような特徴が見られます。悪質な通販サイトの特徴を知り、少しでも怪しいと感じたら注文をしないようにしましょう。

・市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
・ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
・サイト内の説明が不自然な日本語の文章となっている。
・支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
・キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない　など。

また、コンビニ払いを選択したところ、プリペイド型電子マネーを購入し、その情報を伝えるよう求められた場合は、詐欺の手口なので、絶対に応じないでください。

トラブルにあってしまった場合は、すぐに決済関連事業者（クレジットカード会社、銀行、プリペイドカード発行会社など）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　　０３－３２２８－５４３８
◎相談時間　月曜日～金曜日　９時３０分～１６時（土・日・祝日・年末年始は休み）

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン　（局番なし）１８８
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。
一部のＩＰ電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み）

土曜　　９時～１７時　東京都消費生活総合センター（直通あり　０３－３２３５－１１５５）
土・日・祝日　１０時～１６時　国民生活センター　消費者ホットライン（局番なし）１８８へ

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

Ⅶ　クーリング・オフ制度

くらしの豆知識２０２５年度版より

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。支払ったお金は返され、商品を受け取っているときは、事業者に引き取りを要求します*1。

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

クーリング・オフ通知の方法

◆ はがきで行う場合

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

◆ 電磁的記録*5で行う場合

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

＊１　返品費用も事業者が負担する。

＊２　クーリング・オフできない取引もある。

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

＊４　宛名は「株式会社〇〇〇〇　代表者様」でよい

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

通信販売の返品特約

ネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には８日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

特定商取引法のクーリング・オフが適用されない主な取引

●営業のための契約

●金融商品取引法、宅地建物取引業法、旅行業法など他の法律の規定により消費者の利益を保護できる取引

●キャッチセールスによる、海上タクシー、飲食店での飲食、マッサージ、カラオケボックスの利用

●自動車販売、自動車リース、葬儀などのクーリング・オフ制度がなじまない取引*6*7

●化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品（８品目）*9を使用・消費したとき*6*7

●３，０００円未満の現金取引*6*7

●いわゆる御用聞き取引*6*8や常連取引*6*7*8

●自動車、大型家電、家具、本、有価証券、ＣＤ・ＤＶＤ・ゲームソフト類の訪問購入

＊６　訪問販売の場合

＊７　電話勧誘販売の場合

＊８　訪問購入の場合

＊９　特定商取引法施行令１６条別表第三 参照。

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

記載がない場合、使用・消費してもクーリング・オフできる。

クーリング・オフができる取引一覧

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

●特定商取引法によるクーリング・オフ

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	事業者の店舗や営業所等（以下、店舗）以外の場所（自宅や喫茶店等。街頭で誘われて案内された場合や、販売目的を告げずに呼び出された場合は店舗も該当）での、原則すべての商品・サービスおよび特定権利＊２の契約	８日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた（電話をかけさせられた場合も含む）原則すべての商品・サービスおよび特定権利＊２の契約。 事業者からのウェブ会議ツールによる勧誘も電話勧誘販売に該当する場合がある	８日間
連鎖販売取引	他の人を販売組織に加入させると利益が得られるなどと勧誘し、商品を買わせる、サービスを受けさせる、加盟金を支払わせるなどの金銭的負担をさせる契約（注１）	２０日間
特定継続的役務提供	契約金額が５万円を超え、かつ一定の期間を超えるエステティック・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの契約	８日間
業務提供誘引販売取引	事業者が提供・あっせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘し、仕事に必要な商品を買わせたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる契約（注１）	２０日間
訪問購入	店舗以外の場所（注２）で、事業者が消費者から物品（自動車や大型家電など政令で指定された物を除く。）を買い取る契約。クーリン・オフ期間中は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる	８日間

（注１）店舗を持たない個人に限る　（注２）来訪を求めた場合は該当しない

●その他のクーリング・オフ制度がある主な契約

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

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

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

＊３　解除されるまでの費用が差し引かれて返金される場合がある

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

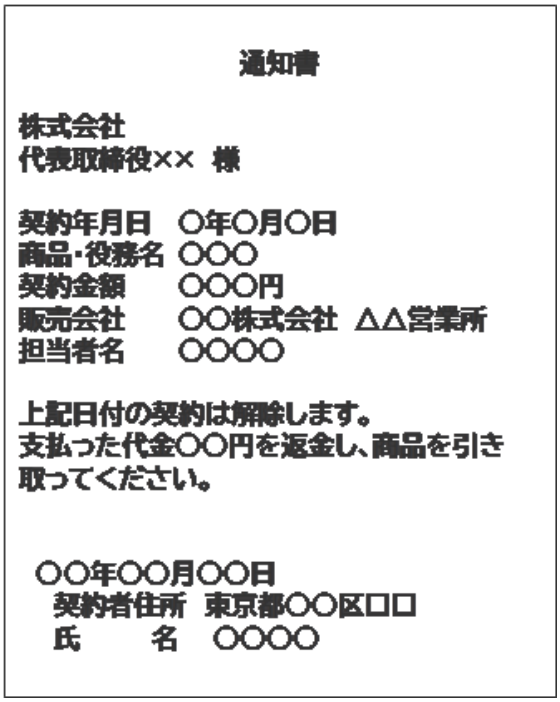
＊５　保険料を振り込んだ場合、医師の診査を既に受けた場合、通信販売の場合などを除く

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

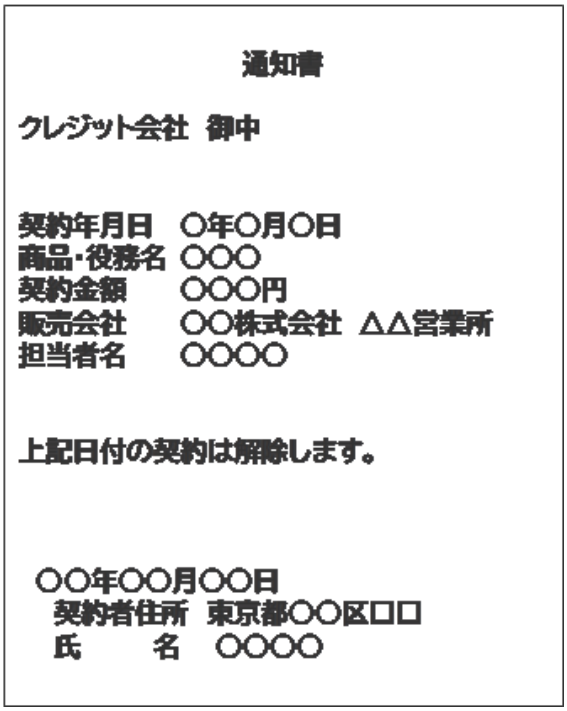
クーリング・オフのハガキ記載方法

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

【記入例１】販売会社あて　クーリング・オフのハガキ



【記入例２】クレジット会社あて　クーリング・オフのハガキ



Ⅷ　相談機関一覧

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

※機関名・電話番号は変更または廃止になる場合があります。

Ⅸ－① 中野区消費生活センター条例

平成 22 年 12 月 15 日
条例第 39 号

中野区消費者センター条例(平成9年中野区条例第33号)の全部を改正する。

(設置)

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

(名称、位置及び所管区域)

第２条　消費生活センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

名称	位置	所管区域
中野区消費生活センター	東京都中野区中野四丁目１１番１９号	中野区の区域

(令５条例 54・一部改正)

(事務等)

第３条　消費生活センターは、次に掲げる事務及び事業を行う。

(1)　消費生活に関する苦情の相談に応じること。

(2)　消費生活に関する苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

(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〕

附　則(令和5年12月15日条例第54号)

この条例は、令和6年5月7日から施行する。

Ⅸ－② 中野区消費生活センター条例施行規則

平成 23 年 3 月 7 日
規則第 13 号

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

(趣旨)

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

(相談及びあっせんの時間)

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

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

(相談の対象者)

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

(情報の安全管理)

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

(委任)

第５条　この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附　則

(施行期日)

１　この規則は、平成 23 年３月 22 日から施行する。

(経過措置)

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

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

(中野区組織規則の一部改正)

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

〔次のよう省略〕

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

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

〔次のよう省略〕

附　則（平成 28 年３月 16 日規則第 17 号）

この規則は、平成 28 年４月１日から施行する。

中野区の消費者行政　令和６年度(２０２４年度)事業実績・相談事例集
令和7年（２０２５年）　9月発行
発行　中野区消費生活センター
〒１６４－８５０１
東京都中野区中野４－１１－１９　電話０３－３２２８－５４３８
印刷物登録　7中区区第４５８号

中野区消費生活センターご利用案内

消費生活相談

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

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

★ 所在地　　〒１６４－８５０１
中野区中野４－１１－１９
中野区役所４階

こんなときは消費生活センターへ ご相談ください！