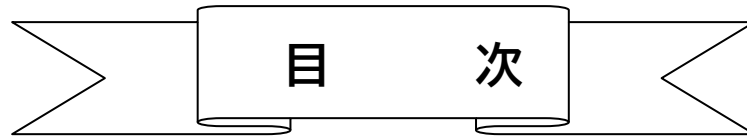


中野区の消費者行政

令和7年度(2025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7年度(2025年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	6
III	令和7年度(2025年度)啓発等事業実績	7
IV	令和7年度(2025年度)相談件数統計資料	8
V	令和7年度(2025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7年度(2025年度)事業実績

1 所在地

〒164-8501 中野区中野4丁目11番19号 中野区役所4階

電 話 代 表 03(3228)5438

FAX番号 03(3228)5456

2 消費生活センターのあゆみ

1972年 7月17日 区役所2階に消費者コーナーとして開設

1975年 4月 1日 区役所1階区民ホールに移転

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

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

2011年 3月22日 区役所1階に移転、名称を消費生活センターに変更する

2024年 5月 7日 区役所移転に伴い新区役所4階に移転

3 組織

所長 1名 職員 2名 会計年度任用職員 5名(消費生活相談員)

4 事務分掌

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

5 消費者啓発

(1) 出張等啓発

①出前講座

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

【令和7年度(2025年度)実績】

・7回 243名

(2) 中野区の消費者行政の発行

【令和7年度(2025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7年度(2025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、健幸プラザ、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7年度(2025年度)実績】

- | | |
|--------------------|----------------|
| ① 高齢者向け啓発グッズ(ふせん) | 10,000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 |
| ④ 若者向け啓発グッズ(カレンダー) | 140部作成・配布 |
| ⑤ LINE広告を使用した啓発 | 7月20日～180日間 配信 |

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7年度(2025年度)実績】

- | | |
|--------|--------|
| ① 相談日数 | 242日 |
| ② 相談件数 | 3,185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7年度(2025年度)実績】

- ① 連絡件数 27件
- ② 情報特急便 12回発行

- ・ 鍵の紛失に伴う出張依頼の際には、作業前に金額などを確認しましょう！
令和7年(2025年) 4月発行
- ・ 追加料金がかかる選択肢にあらかじめチェックが入っていないか確認をしましょう！
令和7年(2025年) 5月発行
- ・ 定期購入「返品」だけでは解約になりません！
令和7年(2025年) 6月発行
- ・ 警察を名乗る電話に注意！
令和7年(2025年) 7月発行
- ・ 不用品回収サービスで思わぬ高額請求
令和7年(2025年) 8月発行
- ・ 国政調査をかたる不審な電話や訪問に注意
令和7年(2025年) 9月発行
- ・ 海外事業者とのサブスク契約！？安易にサイトやアプリに登録しないで
令和7年(2025年) 10月発行
- ・ 遺品整理を頼むときは、事業者選びは慎重に！
令和7年(2025年) 11月発行
- ・ 通販で宅配荷物の置き配を上手に利用するために！
令和7年(2025年) 12月発行
- ・ ESTA等の電子渡航認証申請は慎重に
令和8年(2026年) 1月発行
- ・ 不安をあおって契約させる給湯器の点検商法に注意
令和8年(2026年) 2月発行
- ・ テレビショッピングはテレビ広告以外の情報もしっかり確認
令和8年(2026年) 3月発行

8 消費者団体への活動支援

(1) 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7年度(2025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4日(火)～11月5日(水)
- ③ 参加者 158名
- ④ 参加団体 8団体
- ⑤ 開催場所 区役所1階シェアノマ
- ⑥ 講演会実施日 11月9日(日)
- ⑦ 講演会開催場所 区役所1階ミーティングルームA

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7年度(2025年度)実績】

- | | | | |
|---|------------|----|-----|
| ① | 夏休み親子消費者講座 | 2回 | 24名 |
| ② | 一般向け消費者講座 | 3回 | 29名 |
| ③ | 若者向け消費者講座 | 1回 | 99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(P I O-N E T)

P I O-N E T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7年度(2025年度)実績】

・令和8年3月17日 }
・令和8年3月23日 } 5店舗 59品目 231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7年度(2025年度)実績】

・令和8年3月17日 }
・令和8年3月23日 } 2店舗 1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7年度(2025年度)実績】

・令和8年3月17日 }
・令和8年3月23日 } 3店舗 5品目 16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7年度(2025年度)実績】

・令和8年3月17日 }
・令和8年3月23日 } 1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7年度(2025年度)実績】

・令和8年3月17日 }
・令和8年3月23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

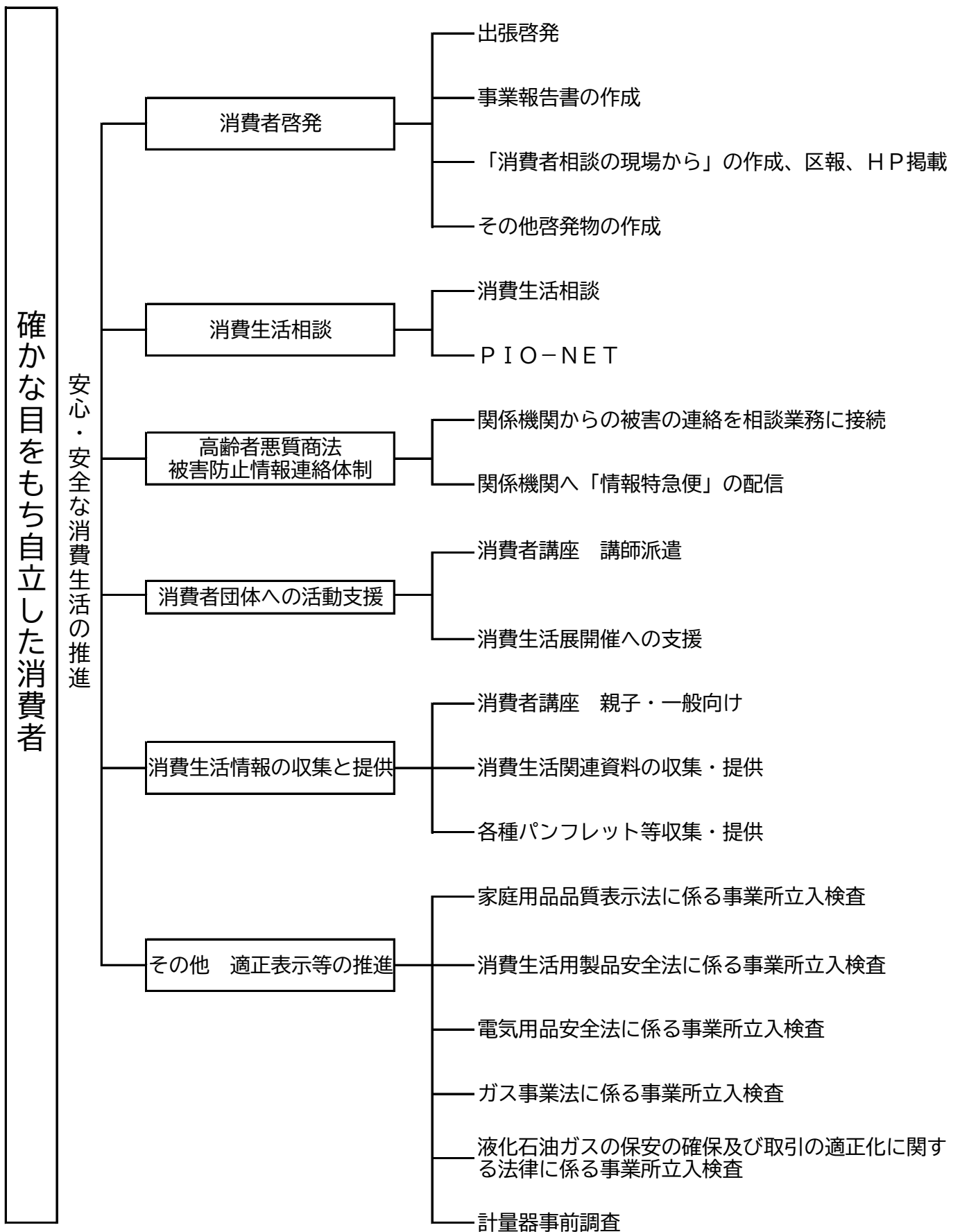
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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7年度(2025年度)実績】

・隔年実施のため実績なし

Ⅱ 消費生活センター事業体系



Ⅲ 令和7年度(2025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	5/8	みんなで守ろう！ 私たちの暮らし	白鷺高齢者会館	白鷺高齢者会館	中野区在住の 60歳以上の 方	11 人
2	6/12	消費者トラブルにあわないため に～今のあなたに知ってもらい たいこと～	東京大学教育学部附属 中等教育学校	東京大学教育学部 附属中等教育学校	中学2年生	112 人
3	6/12	大丈夫！？18歳成人からの 消費生活	帝京平成大学	帝京平成大学	福祉コース	32 人
4	8/25	みんなで守ろう！ 私たちの暮らし	ことぶきさぎのみや	鷺宮区民活動セン ター	ことぶきさぎ のみや会員	32 人
5	10/21	みんなで守ろう！ 私たちの暮らし	オレンジカフェさぎの みや	鷺宮区民活動セン ター	地域の高齢者 の方など	39 人
6	1/22	消費者力を身につけよう	中野就労セミナー	中野就労セミナー	セミナー利用者 など	5 人
7	2/25	みんなで守ろう！ 私たちの暮らし	中野区障害者福祉会館 (自立訓練)	中野区障害者・支 援員	身体障がい者・ 支援員	12 人
計 7 回						243 人

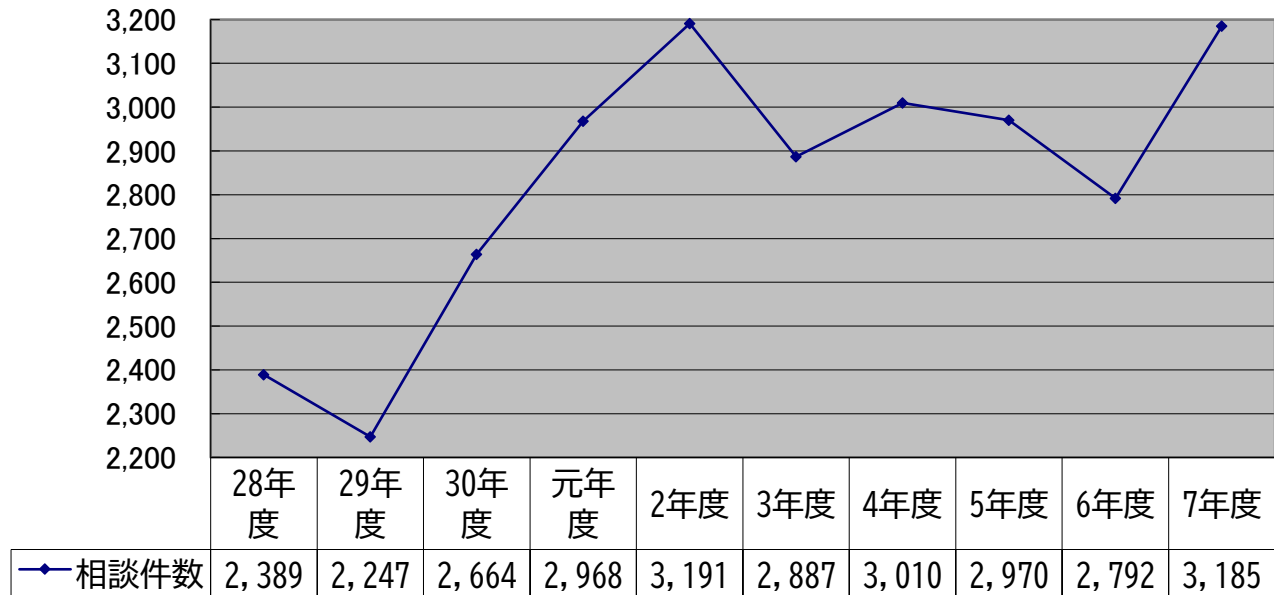
2 リーフレット・グッズの配布等

No.	月日	内 容	配 布 先	部 数
1	7/28	高齢者向け啓発グッズ (ポケットティッシュ)	高齢者関係各所、区民など	10,000 部
2	8/15	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
3	12/10	若者向け啓発グッズ (カレンダー)	小学校・中学校	140 部
4	12/15	若者向け啓発ポスター	区内 高校・大学・専門学校	100 部
計 4 回				21,240 部

IV 令和7年度（2025年度）相談件数統計資料

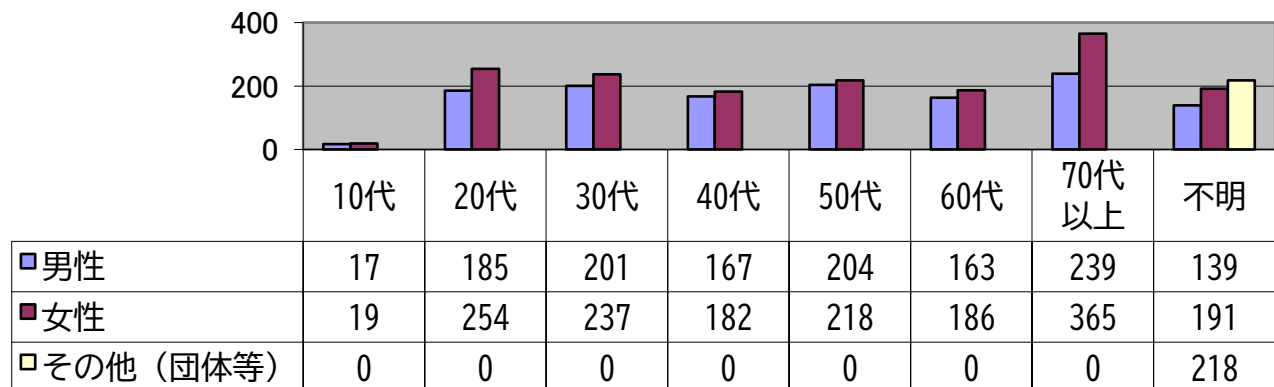
令和7年度の相談件数は3,185件となっており、前年度（2,792件）と比べて約14%増加している。このうち60歳代以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の約30%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割近くを占めている。

1 相談件数年次推移（過去10年間）



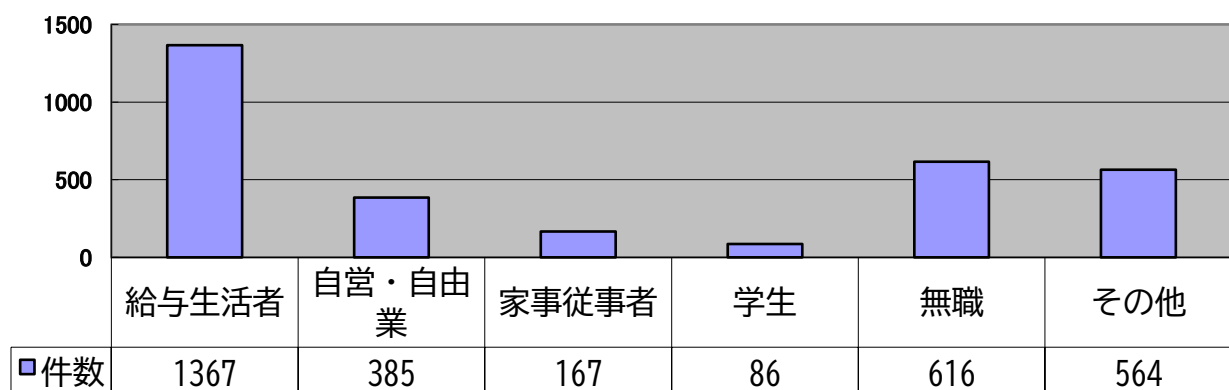
計 3,185 件

2 契約当事者の年代別性別件数



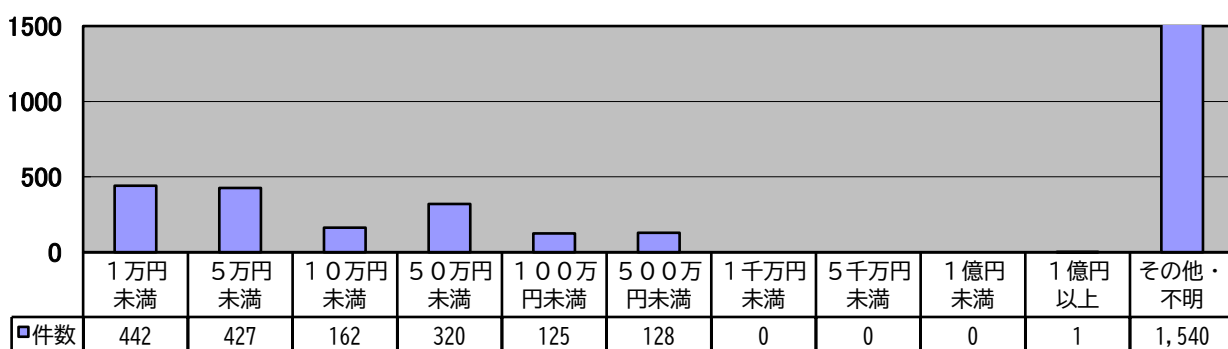
計 3,185 件

3 契約当事者の職業別件数



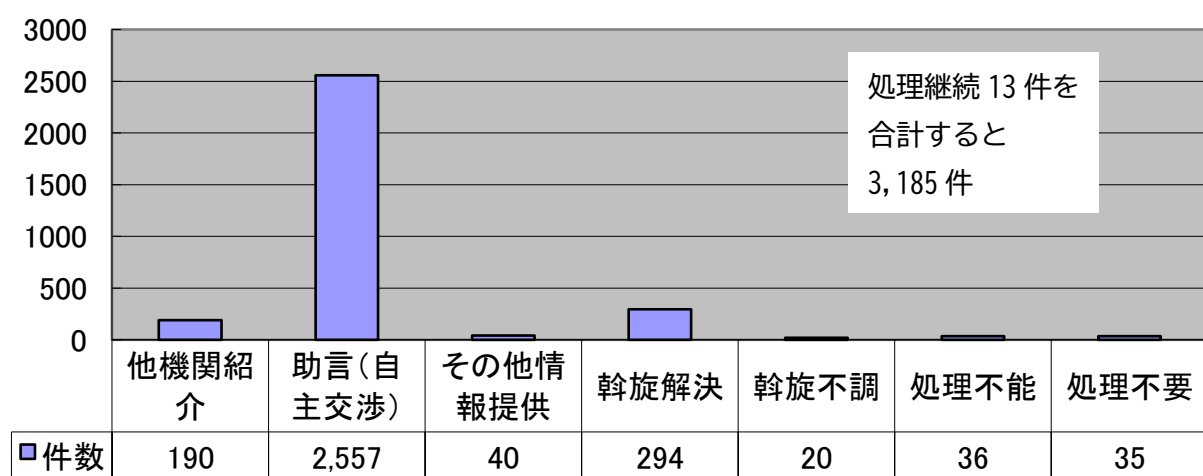
計 3,185 件

4 契約・購入金額別件数



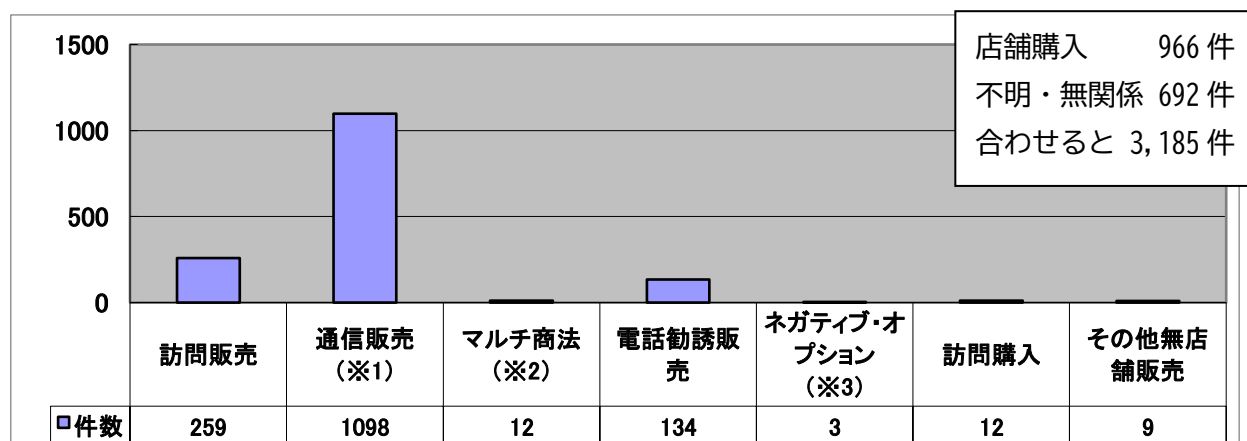
計 3,185 件

5 相談処理結果別件数



計 3,172 件

6 特殊販売の購入形態別件数



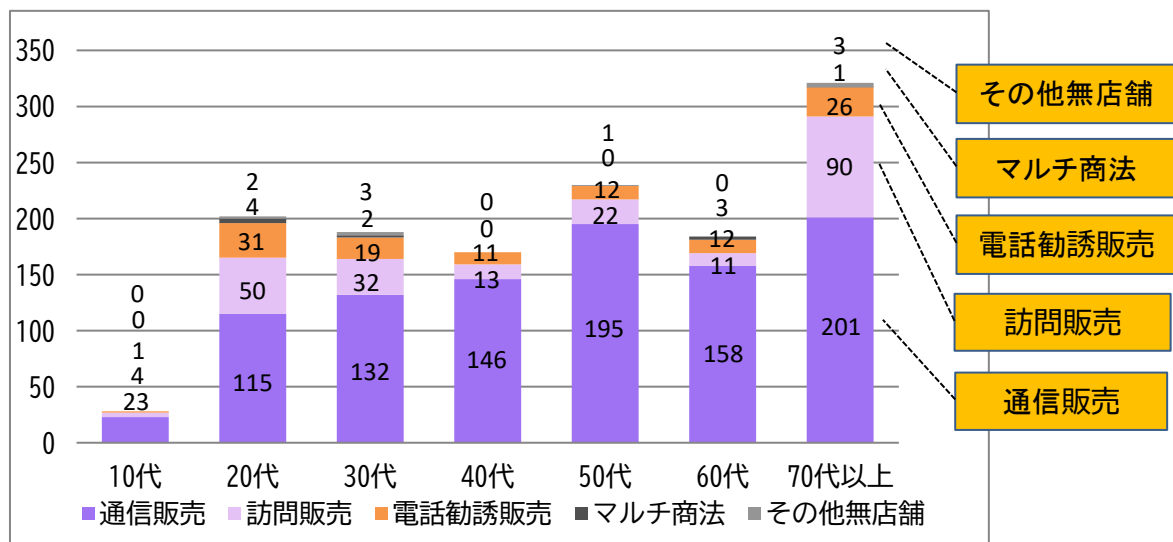
計 1,527 件

(※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

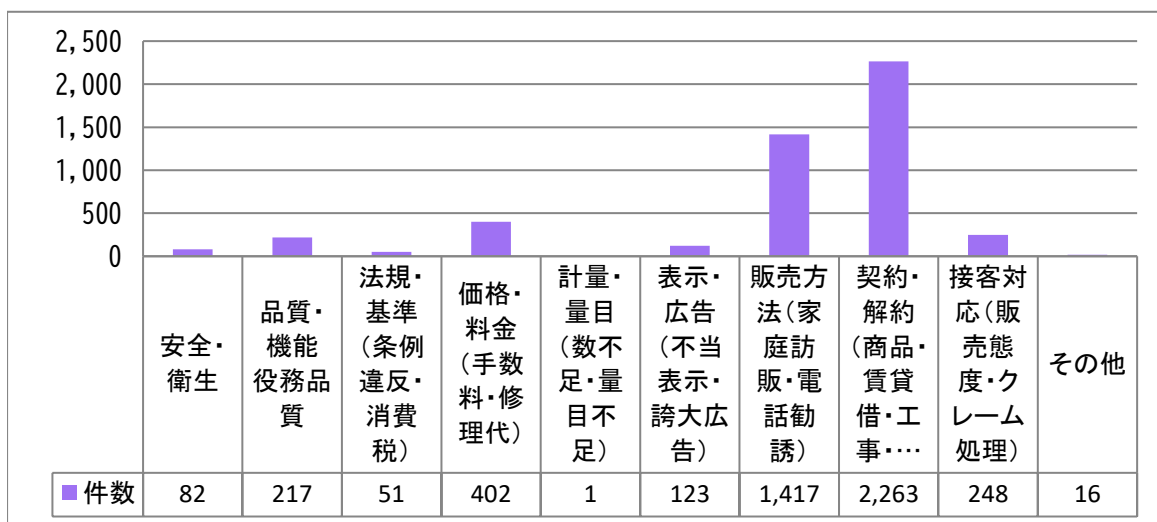
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



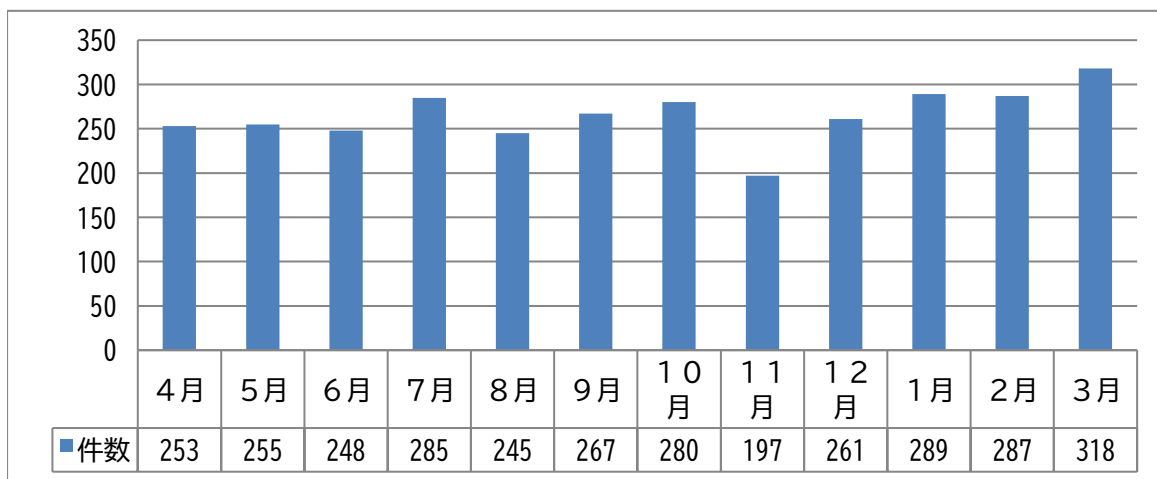
計1,323件

8 消費者生活相談内容



() 内は主な相談内容 (重複あり) 計4,820件

9 月別相談受付件数



計3,185件

V 令和7年度(2025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	7/7	美容広告と化粧品ラベルを学ぶ！～選ぶ前にチェックしてトラブルを防ごう～	化粧品の定期購入に関する消費者トラブルについて理解を深めるとともに、広告の内容を適切に見極め、契約内容を十分に確認した上で商品を選択する力を身に付け、トラブルの未然防止を図ることを目的とする。	一般社団法人日本爪肌美容検定協会	9人
2	8/2	親子で学ぼう！お金の大切さ	小学1～3年生向け講座では、子どもたちがお金の大切さや計画的に使うことの重要性について学ぶとともに、近年増加しているスマートフォンゲーム等の課金トラブルについて理解を深めることを目的とする。また、保護者に対しては、子どもに関する消費者トラブルの現状や注意点を周知し、被害の未然防止につなげる。	ソニー生命保険株式会社	20人
3	8/2	親子で学ぼう！株式ってなあに	小学4～6年生向け講座では、株式を題材として親子で考えながら学ぶ機会を設け、経済やお金の仕組みへの関心を高めるとともに、親子間のコミュニケーションの促進や、自ら考えて学ぶことの楽しさを感じてもらうことを目的とする。	ソニー生命保険株式会社	4人
4	9/22	若者向け暮らしの講座 消費者被害防止のための啓発講座	若者に多いオンラインショッピングや投資関連のマルチ取引トラブルについて理解を深め、成年年齢引下げに伴う悪質商法の被害を未然に防止するとともに、適切な消費行動や相談対応につなげることを目的とする。	東京都消費者教育支援センター	99人
5	9/29	訪問販売に関する基礎知識	訪問販売による消費者トラブルの事例を学び、不要な勧誘を適切に断る方法を身に付け、被害の未然防止を図ることを目的とする。	公益社団法人日本訪問販売協会	6人
6	12/1	健康食品と上手に付き合うために	ネット通販における定期購入トラブルや健康食品・サプリメントに関する消費者トラブルについて学び、契約内容を十分に確認した上で、自分に必要な商品を適切に選択する力を身に付けるとともに、トラブルの未然防止を図ることを目的とする。	公益財団法人日本健康・栄養食品協会	14人

2 消費生活展講座内容

	月日	テーマ	講師	団体名	参加
1	11/9	マイクロプラスチックがおよぼす人体への影響	環境ジャーナリスト 栗岡 理子	中野区消費生活展実行委員会	29人

VI 相談事例一覧

★令和7年度(2025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7年(2025年) | 9月5日号 |
| 2 18歳は「大人」契約は慎重に | 令和8年(2026年) | 2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 子どものオンラインゲーム 無断課金にご注意を！ | 令和7年(2025年) | 4月発行 |
| 2 便利な旅行予約サイトでトラブルに！？ | 令和7年(2025年) | 5月発行 |
| 3 警察を名乗る電話に注意！ | 令和7年(2025年) | 6月発行 |
| 4 事業者的苦情や意見を伝えるときは | 令和7年(2025年) | 7月発行 |
| 5 多重債務問題、なるべく早めに専門家に相談を！ | 令和7年(2025年) | 8月発行 |
| 6 強引に進められる住宅のリースパック契約にご注意！ | 令和7年(2025年) | 9月発行 |
| 7 テレビショッピングにかかる消費者トラブル！ | 令和7年(2025年) | 10月発行 |
| 8 迷惑な国際電話は無視しましょう！ | 令和7年(2025年) | 11月発行 |
| 9 定期購入、返品だけでは解約になりません！ | 令和7年(2025年) | 12月発行 |
| 10 SNS上の投資グループ内で勧誘されるFX取引に注意！ | 令和8年(2026年) | 1月発行 |
| 11 債務問題は一人で悩まず、早めにご相談ください！ | 令和8年(2026年) | 2月発行 |
| 12 引越トラブルにご注意を！ | 令和8年(2026年) | 3月発行 |

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8日(月)～10日(水)に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7年(2025年)9月5日号

↓●令和8年(2026年)2月5日号

18歳は「大人」 契約は慎重に

消費生活センター／4階
☎(3228)5438
FAX(3228)5456



成年年齢が18歳に引き下げられてからまもなく4年。成人を迎えると親権者の同意なしで契約ができるようになりますが、社会経験の少ない若者を狙った契約トラブルが後を絶ちません。悪質商法の被害に遭わないように注意しましょう。

若者からの相談ベスト3

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

第1位 脱毛エステ

内容
SNS広告を見てカウンセリングだけのつもりで来店したら、高額な契約をしてしまった など

第2位 商品一般

内容
ダイエットサプリメントを低価格で1回限りの購入だと思って申し込んだが、支払総額が高額な定期購入だった など



第3位 医療サービス (美容医療など)

内容
歯のセルフホワイトニングを無料体験後、執拗な勧誘を受け、契約してしまい、帰宅後クーリング・オフを申し出ると違約金を請求された など

こんな事例も

- スマホで簡単に稼げる副業サイトに登録したが、マニュアル代やサポート費用が発生すると言われた

アドバイス

ここに 注意

- 安さや気軽さ、メリットを強調した広告
- 契約をせかす勧誘、借金を促す勧誘

慌てず よく考えて

- 契約はその後のことを考えて慎重に検討
- 不安があれば周りに相談

困ったら 相談

- クーリング・オフや契約の取消しができる場合も。困った時は下記へすぐに相談を

消費者トラブルの相談は

消費生活センター ☎(3228)5438
☆平日午前9時30分～午後4時

土・日曜日、祝日は ☎188
消費者ホットライン ☆年末年始を除く

☎ 特別相談「若者のトラブル110番」

SNSなどを通じた契約トラブルなどについて相談できます。電話で、消費生活センターへ。

対象 区内在住・在勤・在学の方

日時 3月9日(月)・10日(火)午前9時30分～午後4時

2025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

子どものオンラインゲーム 無断課金にご注意を！

子どもが無断でオンラインゲームに課金してしまったという保護者からの相談が、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



無断課金につながる危ない場面に注意！



保護者のスマートフォンを保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡した。



保護者のアカウントに登録された決済方法（クレジットカードなど）で、子どもでも簡単に課金できてしまいます。



保護者の古いスマートフォンを、自宅のWi-Fiにつなげて遊ばせるため、保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡した。



保護者の古いスマートフォンを保護者のアカウントにログインした状態で渡すのは、保護者が今使っているスマートフォンを渡すのと同じで、子どもでも簡単に課金できてしまいます。



子ども専用のスマートフォンを契約し、ペアレンタルコントロール*機能を設定しないまま子どもに渡した。（*保護者が青少年の発達段階に応じてネット利用を適切に管理すること）



子どものアカウントを作成して「ペアレンタルコントロール」機能で課金を承認制にしないと、子どもでも簡単に課金できてしまいます。



他にもこんな場面に注意をしてください。

「1回だけ課金を許した際のクレジットカードの情報がそのまま残っている。」
「普段アプリストア運営事業者からのメールを確認していない。」

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 5月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

便利な旅行予約サイトでトラブルに！？

ホテルや飛行機の予約に便利な旅行予約サイト。簡単に予約できるけれど、よく確認しないと知らぬトラブルに。サイトが日本語でもカスタマーサポートは海外なんてことも。サイト利用時のチェックポイントを紹介します。



【相談事例】 旅行予約サイトで海外のホテルを予約し、クレジットカードで決済した。すぐに予約確認メールが届いたが、その後、同内容の予約確認メールが再度届いた。おかしいと思い旅行予約サイトに問い合わせると、「2回予約したことになっている。キャンセル不可のプランなので全額支払ってもらう」と言われた。支払う必要があるか。

消費生活センターからアドバイス

トラブル防止のための旅行予約サイトのチェックポイント！

●キャンセル条件や契約内容をよく確認しましょう

「キャンセル料100%」のプランは予約確定後に変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。予約確認画面で内容に誤りがないかしっかりと確認してから申し込みしましょう。

●予約確認メールは大切に保管しましょう

キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。旅行が終わるまで大切に保管しましょう。事業者にお問い合わせを行う場合は、メールの送信日時がわかる形で保管しましょう。

●サイト運営事業者の情報を確認しましょう

海外事業者が運営している場合は、サイトが日本語表示でも、必ずしも日本語で対応されるとは限りません。トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3228-5438

◎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がします。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 6月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

警察を名乗る電話に注意！

警察を名乗る不審な電話に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。



相談事例では、警察署で使用されることが多い下4桁が「0110」の電話番号を表示することで消費者を信用させる手口や、電話からLINEのビデオ通話に誘導し、警察手帳を見せて、それを信用した消費者に個人情報を知りたがり、捜査の一環として金銭を振り込ませたりする手口がみられます。

【相談事例】 スマホに携帯電話会社を名乗る電話があり「この電話は2時間後に使えなくなる」と自動音声が出た。案内に従って番号を押したところ、男性が出て「あなたの名前で別の電話が契約され詐欺グループに使われている。警察に証明書を発行してもらわないと逮捕される。このまま警察に電話を転送する」と言われた。その後、警察官を名乗る人物が電話に出て「LINEで毎日捜査担当者に行動連絡をするように。守秘義務があるので誰にも言わないように」と言われ、ビデオ通話で警察手帳を見せられ信用した。また、預金額を聞かれ「あなたの預金を金融庁の特殊機器を使って調べると犯罪がらみの紙幣かどうか分かる。紙幣を調べて返すので、指定の口座に振り込むように」と言われ、3日間に分けて150万円を指定された個人名義の銀行口座に振り込んだ。翌日、「犯罪がらみの紙幣だった。さらに150万円を振り込むように」と電話があった。不審に思い電話を切ったが、詐欺か。

消費生活センターからアドバイス

警察がLINEのトークやビデオ通話で連絡を取ったり、金銭を個人名義の口座に振り込ませたりすることはありません。

警察を名乗る電話があっても慌てず、いったん電話を切って、消費生活センターまたは警察相談専用電話「#9110」番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（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 7月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

事業者的苦情や意見を伝えるときは

「謝罪しろ!」「SNSにアップしてやる!」「土下座しろ!」「お客様は神様じゃないのか!」など、近年このような消費者の言動が問題となっています。「苦情や意見はチャンス」と言われることがあるように、消費者からの苦情や意見が正当な場合は、事業者にとって、業務改善や商品・サービスの改善・開発につながるなどのメリットになることもあります。



しかし、感情的になるなど行きすぎた行為は、正しく意見が伝わらないばかりか、対応する人の働く環境を害してしまう可能性もあります。

苦情や意見を伝える際のポイント

苦情や意見がきちんと事業者に伝わるように、次の点を意識してみましょう。

- ひと呼吸、おきましょう。
- 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう。
- 事業者の説明もよく聞きましょう。

感情的になって相手を責める前に、まずは冷静になって、穏やかに、今の状況や自分の気持ちを伝えることが大切です。

クイズにチャレンジ!

ネット通販はクーリング・オフできる? ①できる ②できない

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。



クイズの答え:② 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。

2025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、なるべく早めに専門家に相談を！

「収入が減少し、複数の借金返済で生活が苦しい」「住宅ローンの返済が困難だが、家を手放す以外に方法はないのか」「買い物依存の妻が借金し、多重債務になってしまった」など、借金返済の相談が消費生活センターに寄せられています。

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。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。

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

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1日(月)・2日(火)に「多重債務 特別相談110番」を実施します！

特別相談日の午後2～4時は弁護士が相談に応じます（多重債務問題に限ります）。来所による弁護士との相談を希望される方は、8月6日から8月29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

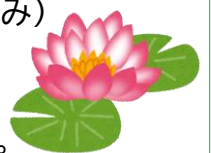
（以下の窓口へおつなぎします。音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。）

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 9月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

強引に勧められる住宅のリースバック契約にご注意！

自宅（マンション、戸建て住宅）を売却する契約と同時に、その不動産の賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという「住宅のリースバック」の契約に関する相談が、ここ数年増加しています。



リースバック契約では、長時間の勧誘や強引な勧誘によって消費者が望まない契約をしてしまうケースや、契約内容について不動産業者が消費者に適切に理解させていなかったために、解約する際に生じる違約金や、家賃が突然高額になったなどのトラブル、生活費や借金返済のためリースバック契約をしたが、家賃が支払えず退去を求められたという深刻なケースもみられます。

「売却後もそのまま住み続けられる」「ずっとこの家に住める」など、リースバック契約のメリットのみが強調される勧誘が複数みられますが、リースバック契約は売却後も無条件でそのまま住み続けられるものではなく、その後家賃が支払えなくなれば退去をしなくてはなりません。

また、判断能力が低下した高齢者がリースバック契約のトラブルにあっている事例も多くあります。不審な人間が出入りしていたり、困った様子がうかがえたりしないかなど、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、身近にいる周りの方が変化にいち早く気付くことがとても重要です。

消費生活センターよりアドバイス

- 勧誘が迷惑だと思ったらきっぱりと断り、今後勧誘しないように伝えましょう。
- 自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。
- 売却後もそのまま住み続けたい場合、家賃を支払い続けられるかよく確認しましょう。
- 「住宅のリースバックに関するガイドブック[PDF形式]（国土交通省）」を活用しましょう。

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。



2025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

テレビショッピングにかかる消費者トラブル！

テレビショッピングに関する消費者トラブルの相談が、消費生活センターに寄せられています。相談事例をみると、「マッサージ器の力が強く使用できない」といった使用感が自身に合わなかったとの相談や、「アクセサリがテレビ広告から受けた印象よりも小さかった」等のイメージ違いに関する相談、「お試しのつもりが定期購入になっていた」等の定期購入に関する相談、「高齢の家族が次々と購入してしまう」といった家族からの相談もみられます。



消費生活センターよりアドバイス

テレビショッピングは基本的に通信販売にあたるため、クーリング・オフの適用はありません。（テレビ広告内で定期購入に関する記載がなく、注文時の電話で定期購入を勧誘された場合は電話勧誘販売に該当しクーリング・オフできる場合があります。）

返品特約がない場合には、商品を受け取った日から8日以内であれば解約が可能です。テレビ広告において返品特約が適正に示されていた場合には、その特約が優先されることになります。特約の内容によっては、返品できなかつたり、返品できる場合であっても未開封・未使用の場合に限られる等、条件のあるケースが大半です。テレビ広告のなかで返品・解約の条件について説明されていても、表示時間が限られていることに加え、後から見返すことが難しいため、見逃している場合があります。

また、商品が届く前にキャンセルを申し出たものの、断られたといった相談が見られます。商品が届く前であっても、解約できるかは事業者が定める規約によるため、必ずしも解約できるとは限りません。

テレビショッピングは、実物を確認して購入することができません。「商品の使用感、サイズ」「返品・解約の可否、条件」「定期購入なのか、単品での販売か」注文の電話でもよく確認をしましょう。また、定期購入が不要ならば、はっきりと断りましょう。

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。



2025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

迷惑な国際電話は無視しましょう！

+から始まる電話！？ +1や+44など、+から始まる電話番号は国際電話です。知らない海外からの電話は、すぐに切りましょう。ブロックすることも有効です。

【相談事例1】 最近、「+」から始まる国際電話が多くかかってくる。電話に出ても無言だった。国際電話を拒否する設定をしたい。

【相談事例2】 電話がかかってきたので出たところ、代金収納会社を名乗り「未納料金30万円を支払うように。支払わなければ提訴する」と言われたため、驚いて名前や生年月日等を伝えた。冷静になるとかかってきた電話番号は「+1」となっており、海外からの国際電話だったと気づいた。伝えた個人情報が悪用されないだろうか。

消費生活センターよりアドバイス

●国際電話を利用しない方は、利用休止申請等をお願いします。

【固定電話】 国際電話の利用の休止は、国際電話不取扱受付センター（0120-210-364）へ、着信休止はどの固定電話会社でも受付可能です。（無料）
（ウェブサイトからの手続きも可能です。）

【携帯電話】 携帯電話端末によっては発着信の設定が可能です。
また、携帯電話電話会社が提供するサービスの利用も検討しましょう。
（注意：対応していないOS等がありますので、利用前にご確認ください。）

電話番号の先頭についている「+」以降の数字は、「国コード（国番号）」と呼ばれるものです。心当たりのない国際電話は詐欺の電話である可能性が高いです。怪しい電話には出ない、折り返しの電話をしない、個人情報は絶対に伝えない、自動ガイダンスが流れたら、最後まで聞かずに電話を切るなどが大切です。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 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・若者サポート情報」をお届けします。



2025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

定期購入、返品だけでは解約になりません！

SNSの広告などを見て、お試しや1回だけのつもりで低価格の商品を注文したところ、2回目以降は高価格になる定期購入だった、という相談が依然として寄せられています。

自分は1回分しか注文していないからと、商品を返送したり受け取り拒否したりしても、それだけでは解約にはならないので注意しましょう。



【相談事例1】 ネット広告で見たサプリを注文した。1回だけのお試しのつもりだったのに、2回目が届いたので送り返した。すると、請求書だけが送られてきた。支払う気はないので放置していたら法律事務所から通知が来た。どうしたらよいか。

【相談事例2】 SNSの広告を見てお試し商品の美容液を買った。その後同じ商品が届いたが、注文した覚えがないのでその旨と解約希望の書面を同封して返品した。その後も請求書などは届いていたが無視していたところ、先日、法律事務所からこの請求について最終通告のような封書が届いた。商品が手元がないのに請求されるとは納得がいかない。

消費生活センターよりアドバイス

ネットで購入する際は、最終確認画面などで定期購入になっていないか、解約方法や条件、支払総額などをしっかりと確認しましょう。また、これらの記載はスクリーンショットで必ず保存しましょう。

誤認するような表示があった場合などには、申し込みを取り消せる場合があります。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 電話 03-3228-5438

◎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・若者サポート情報」をお届けします。



2026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

SNS 上の投資グループ内で勧誘される FX 取引に注意！

FXとは、外国為替証拠金取引の略で、異なる国の通貨を売買し、その価格変動（為替レートの差）や金利差から利益を得る投資方法です。

SNS上の投資グループ内で勧誘される詐欺的なFX取引に関する相談が、消費生活センターに寄せられています。

～相談から見られる手口のイメージ～

1. SNSのグループチャットに誘われる。
2. グループチャット内で参加者から成功体験を聞かされ、FX取引に誘われる。
3. お金を振り込むと最初は利益が出たように見え、次々と送金を要求される。
4. 出金できず、FX業者ともグループチャットのメンバーとも連絡が取れなくなる。

消費生活センターからアドバイス

- 確実にもうかる話はありません。取引画面上では利益が出ているように見えても、画面自体が架空で、実際に取引されていない場合があります、注意が必要です。
- 通常のFX取引で個人名義の口座に入金させることはありません。振込先が個人名義の口座であれば、詐欺の可能性が高いため、絶対に振り込まないでください。
- 無登録業者との取引は行わないでください。必ず金融商品取引業の登録の有無を金融庁HPにある「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」で確認しましょう。

～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9日（月）・10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・若者サポート情報」をお届けします。



2026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、早めにご相談ください！

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し、債務整理などの対応を検討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】

- ・クレジットカード申込時からリボ払いの設定だったようで、返済額が膨らみ返済に困っている。どうすればよいか。
- ・銀行のフリーローンとクレジットカードのキャッシングの残高が700万円程あり、支払いが困難になってきた。どうすればよいか。
- ・息子がインターネット広告を見て副業サポートの契約をし、契約金支払いのため、複数の貸金業者から200万円借金し、事業者に支払ってしまったようだ。どうすればよいか。
- ・社会人の息子が投資のために多数のカードローンで借金をし、返済できなくなっているようだ。どうすればよいか。
- ・娘がヤミ金や消費者金融から借金しているようだ。返済できない場合どこに相談したらいいか教えて欲しい。

3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、2月6日から2月27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・若者サポート情報」をお届けします。



2026年 3月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

引越トラブルにご注意を！

引越のトラブルに関する相談が、消費生活センターに寄せられています。
特に、新生活を迎える3月から4月の相談が増加する傾向がありますので、
ご注意ください。



～相談事例～

- ・引越事業者が養生せず荷物を運び出したため、廊下や階段のクロス、床やドアに多数の傷が入った。担当者は覚えがないと言う。
- ・見積り時、エアコンの脱着作業に関する当日費用や高所作業に伴う追加費用の説明がなく、引越当日になって請求された。仕方なく支払ったが、納得できない。
- ・オンライン上で見積りを取り契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された。
- ・複数の引越事業者から見積りを取った際、段ボールを置いていった事業者がいた。その事業者と契約しなかったところ、段ボールをこちらの費用負担で返送するよう言われた。

消費生活センターよりアドバイス

- ・引越の見積りは依頼内容や自分に合った方法で依頼しましょう。
- ・引越事業者から渡される約款や見積書等の関係書類をしっかりと読み、問題点や不明な点は必ず事前に確認するようにしましょう。
- ・契約締結前に段ボール等の資材の提供を受ける際はその取扱いを確認しましょう。
- ・傷や故障のトラブルに備えて引越前後の状況を記録しておきましょう。

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・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、契約の申し込みや契約を締結した場合でも、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、事業者に取り取りを要求します*¹。

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

クーリング・オフ通知の方法

◆ はがきで行う場合

販売会社の代表者宛て*⁴に通知します。送る前に宛名・内容（はがきの場合は両面）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。通知後は送っ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しょう。

*1 返品費用は事業者が負担する。

*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、ウェブサイト上のクーリング・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・オフが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・オフができる。

クーリング・オフができる取引一覧

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

●特定商取引法によるクーリング・オフ

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	事業者の店舗や営業所等（以下、店舗）以外の場所（自宅や喫茶店等。街頭で誘われて案内された場合や、販売目的を告げずに呼び出された場合は店舗も該当）での、原則すべての商品・サービスおよび特定権利*2の契約	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた（電話をかけさせられた場合も含む）原則すべての商品・サービスおよび特定権利*2の契約。 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・あつせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘し、仕事に必要な商品を買わせたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる契約（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

郵便はがき □□□-□□□□  切手 ○○株式会社 代表者様 販売会社住所	通知書 株式会社 代表取締役×× 様 契約年月日 ○年○月○日 商品・役務名 ○○○ 契約金額 ○○○円 販売会社 ○○株式会社 △△営業所 担当者名 ○○○○ 上記日付の契約は解除します。 支払った代金○○円を返金し、商品を引き取ってください。 ○○年○○月○○日 契約者住所 東京都○○区□□ 氏 名 ○○○○
--	--

【記入例2】クレジット会社あて クーリング・オフのハガキ

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

Ⅷ 相談機関一覧

項 目	機 関 名	電 話 番 号
消費者相談	東京都消費生活総合センター 一般相談	03-3235-1155
	東京都消費生活総合センター 架空請求110番	03-3235-2400
	東京都消費生活総合センター 高齢者被害110番	03-3235-3366
	(財)日本消費者協会(消費者相談室)	03-5282-5319
	消費者ホットライン(消費生活相談窓口の案内)	188
消費者相談 (土、日専用)	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)(日曜のみ)	03-6450-6631
	(公社)全国消費生活相談員協会(土曜・日曜のみ)	03-5614-0189
法律相談	中野区役所区民サービス課法律相談(予約のみ)	03-3228-8802
	弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)	03-6205-9531
	法テラス東京(予約制)	0570-078-301 050-3383-5300
	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)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(住まいのダイヤル)	03-3556-5147
	城北借地借家人組合	03-3982-7654
	(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) 消費者相談部	03-3592-1266
	(社)全国旅行業協会(ANTA) 東京都支部	03-5210-2500
警視庁	警視庁総合相談センター	03-3501-0110 #9110
	警視庁サイバー犯罪相談窓口(平日のみ)	03-5805-1731
	中野警察署	03-5925-0110
	野方警察署	03-3386-0110
労働相談	東京都労働相談情報センター(東京都ろうどう110番)	0570-00-6110

※機関名・電話番号は変更または廃止になる場合があります。

IX-① 中野区消費生活センター条例

平成 22 年 12 月 15 日

条例第 39 号

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

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

(名称、位置及び所管区域)

第 2 条 消費生活センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

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

(令 5 条例 54・一部改正)

(事務等)

第 3 条 消費生活センターは、次に掲げる事務及び事業を行う。

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

(委任)

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

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成 23 年 3 月 22 日から施行する。

(経過措置)

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

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

(中野区行政財産使用料条例の一部改正)

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

〔次のよう省略〕

(中野区環境リサイクルプラザ条例の一部改正)

- 4 中野区環境リサイクルプラザ条例の一部を次のように改正する。

〔次のよう省略〕

附 則 (令和5年12月15日条例第54号)

この条例は、令和6年5月7日から施行する。

IX-② 中野区消費生活センター条例施行規則

平成 23 年 3 月 7 日

規則第 13 号

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

(趣旨)

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

(相談及びあっせんの時間)

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

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

(相談の対象者)

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

(情報の安全管理)

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

(委任)

第5条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成23年3月22日から施行する。

(経過措置)

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

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

(中野区組織規則の一部改正)

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

〔次のよう省略〕

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

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

〔次のよう省略〕

附 則 (平成 28 年 3 月 16 日規則第 17 号)

この規則は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

中野区の消費者行政 令和7年度(2025年度)事業実績・相談事例集
令和8年(2026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 8中区区第450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！

