

中野区の消費者行政

令和元年度(2019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	事業概要及び令和元年度(2019年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	5
III	令和元年度(2019年度)啓発等事業実績	6
IV	令和元年度(2019年度)相談件数統計資料	7
V	令和元年度(2019年度)消費者講座実績	10
VI	相談事例一覧	11
VII	クーリング・オフ制度	25
VIII	相談機関一覧	29
IX-①	中野区消費生活センター条例	30
IX-②	中野区消費生活センター条例施行規則	32

I 中野区消費生活センター事業概要及び令和元年度(2019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 消費生活相談員 5名

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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・13回 263名

②リーフレットの配布等

●鷺宮高等学校3年生に対して、啓発活動を行った。(SMB Cコンシューマーファイナンスの出前講座に同席し、消費生活センター作成リーフレットを配布した。)

【令和元年度(2019年度)実績】

・1回 リーフレット配布数 260部

●新成人に対して、啓発活動を行った。(令和元年度は、案内状に消費生活センター作成リーフレットを同封した。)

【令和元年度(2019年度)実績】

・1回 リーフレット発送数 3,194部

(2) 中野区の消費者行政の発行

【令和元年度(2019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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・発行回数 12回

・発行部数 1回 1,500部

・送付先 区民相談係、区民活動センター、高齢者会館、男女共同参画センター、産業振興センター、すこやか福祉センター、堀江敬老館、やよいの園、松が丘シニアプラザ、児童館、キッズ・プラザ等

(4) その他啓発物の作成

【令和元年度(2019年度)実績】

① 高齢者向け啓発グッズ(虫めがね型カードルーペ) 14,000個

② 高齢者向け啓発ポスター 2,000枚

③ 高齢者向け啓発リーフレット 14,000枚

④ 若者向け啓発リーフレット 3,500枚

6 消費生活相談

区民の消費生活に関わる苦情・相談に対し、消費者被害の救済、被害の未然防止等、苦情の解決や消費生活情報を提供するために、国民生活センターが認定する「消費生活専門相談員」による消費生活相談を実施し、解決のための助言やあっせんを行っている。

・相談員 5名

・相談時間 午前9時30分～午後4時

【令和元年度(2019年度)実績】

① 相談日数 240日

② 相談件数 2,968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

【令和元年度(2019年度)実績】

- ① 連絡件数 16件
- ② 情報特急便 12回配信

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。

【令和元年度(2019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。

【令和元年度(2019年度)実績】

- ① テーマ「いのちとくらしをまもる」(未来を変えるあなたの考動)
- ② 実施日 10月23日(水)～10月24日(木)
- ③ 参加者 160名
- ④ 参加団体 12団体
- ⑤ 開催場所 区役所1階ロビー

9 消費生活情報の収集と提供

(1) 消費者講座

消費生活に係る各種講座を開催し、消費者情報の提供を行っている。

【令和元年度(2019年度)実績】

- ① 夏休み親子消費者講座 2回 39名
- ② 一般向け消費者講座 3回 60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(PIONET)

PIONET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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・令和2年3月 5日 }
・令和2年3月 6日 } 4店舗 79品目 282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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・令和2年3月 5日 }
・令和2年3月 6日 } 2店舗 3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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・令和2年3月 5日 }
・令和2年3月 6日 } 4店舗 5品目 15機種 (違反項目なし)

(4) ガス事業法に基づく立入検査

ガス事業法第172条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和元年度(2019年度)実績】

・令和2年3月 5日 1事業者 2品目 5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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・令和2年3月 5日 1事業者 1品目 2機種 (違反項目なし)

(6) 計量器事前調査

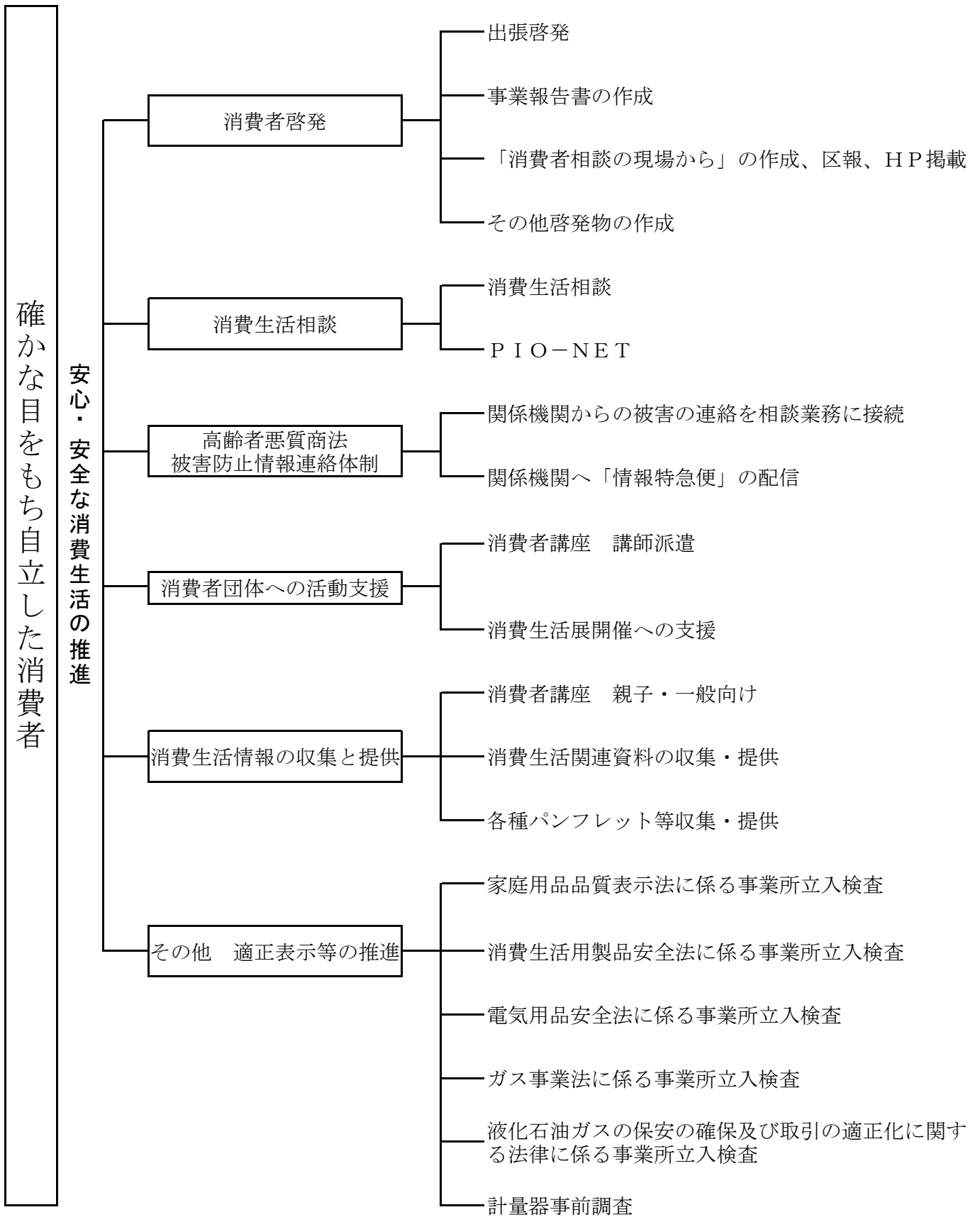
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

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。

【令和元年度(2019年度)実績】

・事前調査件数 653件

Ⅱ 消費生活センター事業体系



Ⅲ 令和元年度(2019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	あっと撃退！悪質商法	中野区生涯学習卒業生グループ「虹の橋」	弥生区民活動センター	生涯学習大学卒業生	10 人
2	5/20	私は、だまされない！？	コープみらい東京4ブロック	野方区民活動センター	中野区在住の30代～70代	9 人
3	5/29	高めよう！「トラブル予防力」	コープみらい東京4ブロック	コーププラザ新中野	中野区在住の30代～70代	16 人
4	6/4	私は、だまされない！？	食事を楽しむサークル「桃の会」	新井区民活動センター	サークル参加者とスタッフ	16 人
5	6/11	「SNSを悪用した出会いにご用心！」	帝京平成大学現代ライフ学部人間文化学科福祉コース	帝京平成大学	福祉コースの1年生	43 人
6	6/18	私は、だまされない！？	食事を楽しむサークル「桃の会」	新井区民活動センター	サークル参加者とスタッフ	15 人
7	7/22	絶対にだまされまい！	中野生涯学習大学新井班3年生	新井区民活動センター	生涯学習大学新井班の3年生	4 人
8	8/19	防ごう高齢者被害	民生児童委員協議会高齢福祉部会	区役所7階会議室	民生児童委員高齢福祉部会	40 人
9	10/31	消費者トラブルに遭わないために！	なかの生涯学習大学桃園地域	桃園区民活動センター	生涯学習大学在学在籍者	20 人
10	11/7	消費者トラブルに遭わないために	中野区シルバー人材センター東部班	中野区シルバー人材センター本部	東部班班員	19 人
11	12/10	高めよう！「見守り力」	大和区民活動センター	大和区民活動センター	地域支えあいネットワーク大和地域懇談会出席者	22 人
12	1/14	若者と消費者被害	新渡戸文化高等学校	新渡戸文化高等学校	高校3年生	25 人
13	2/12	あっと撃退！悪質商法	ももぐみ	桃園区民活動センター	桃園高齢者サロン参加者	24 人
計 13 回						263 人

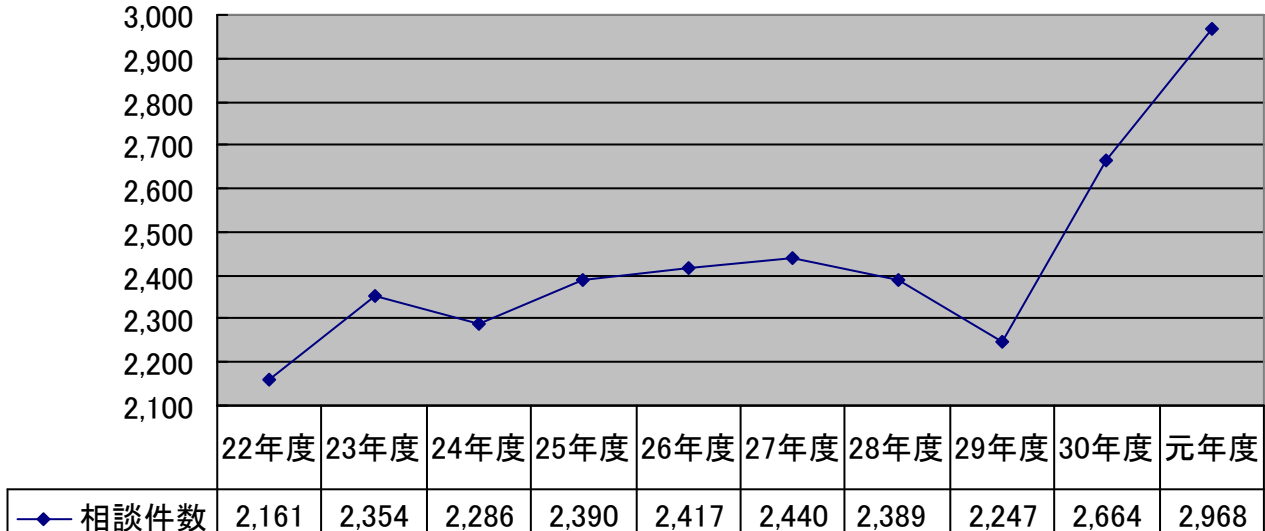
2 リーフレットの配布等

No.	月日	内 容	担 当	実施場所	対 象	受取人数
1	10/2	金融トラブル(SMBCコンシューマーファイナンスの出前講座とコラボ)	SMBCコンシューマーファイナンス	鷺宮高等学校	高校3年生	260 人
2	1/13	成人のつどい案内状同封(若者向け消費者問題啓発リーフレット)	子ども教育部育成活動推進課	成人のつどい	新成人	3,194 人
計 2 回						3,454 人

IV 令和元年度(2019年度)相談件数統計資料

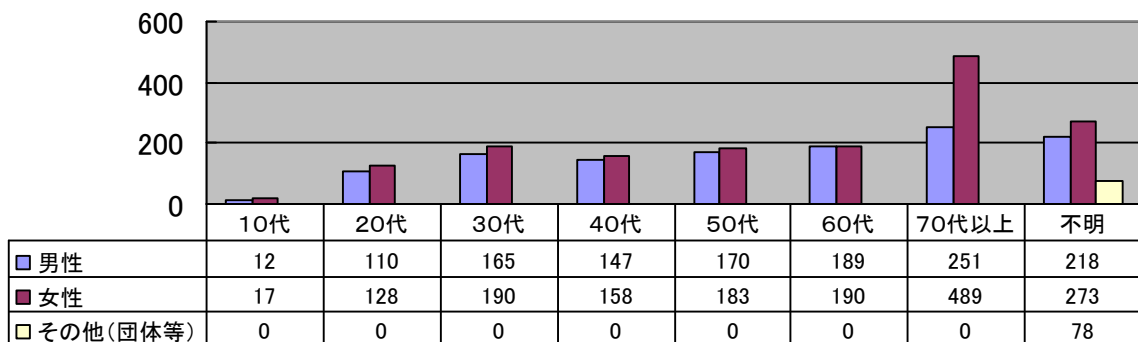
令和元年度の相談件数は2,968件となっており、前年度(2,664件)と比べて11.4%増加している。このうち60歳代以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の38%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が約7割を占めている。

1. 相談件数年次推移(過去10年間)



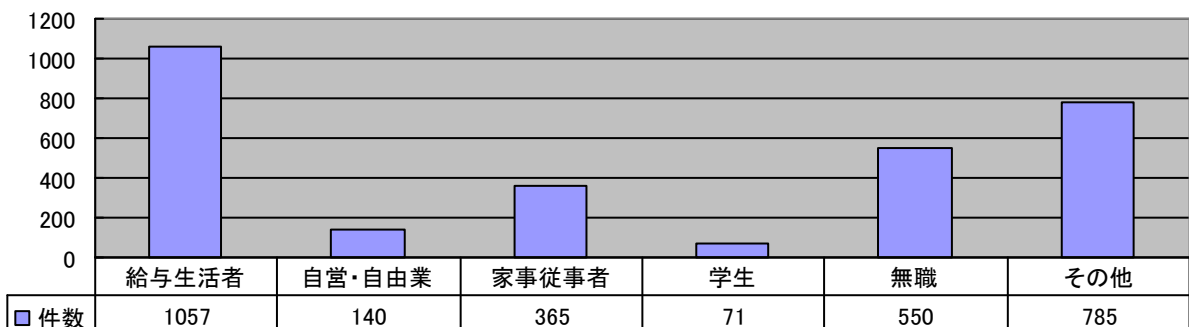
計 2,968 件

2. 契約当事者の年代別性別件数



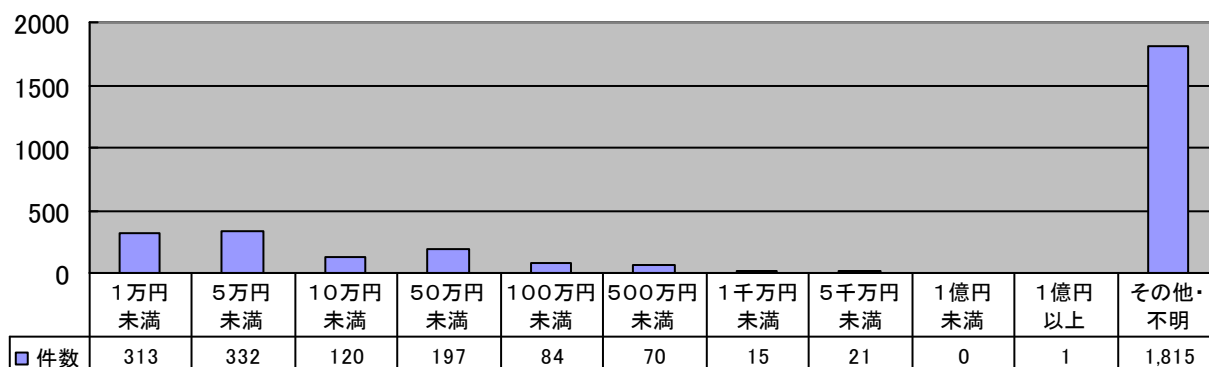
計 2,968 件

3. 契約当事者の職業別件数



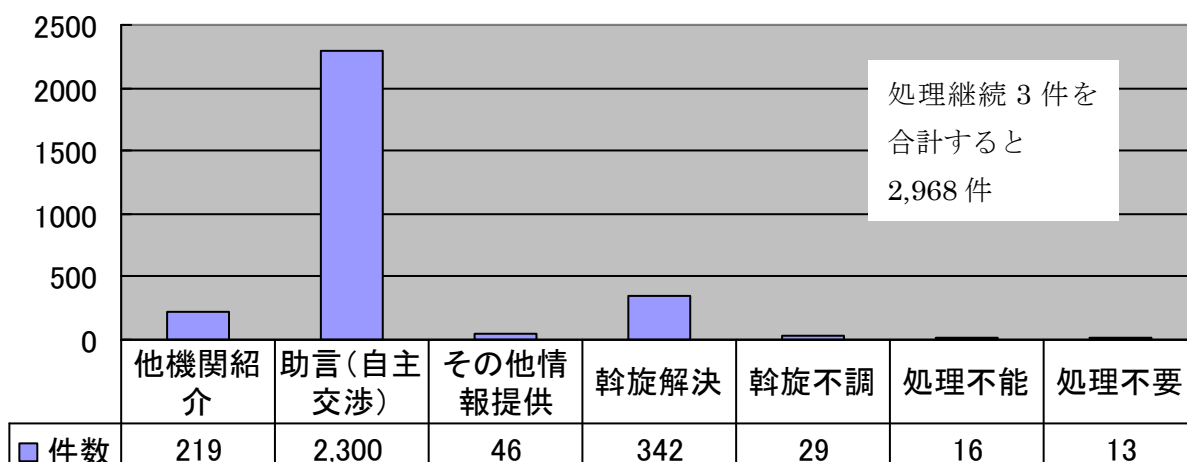
計 2,968 件

4. 契約・購入金額別件数



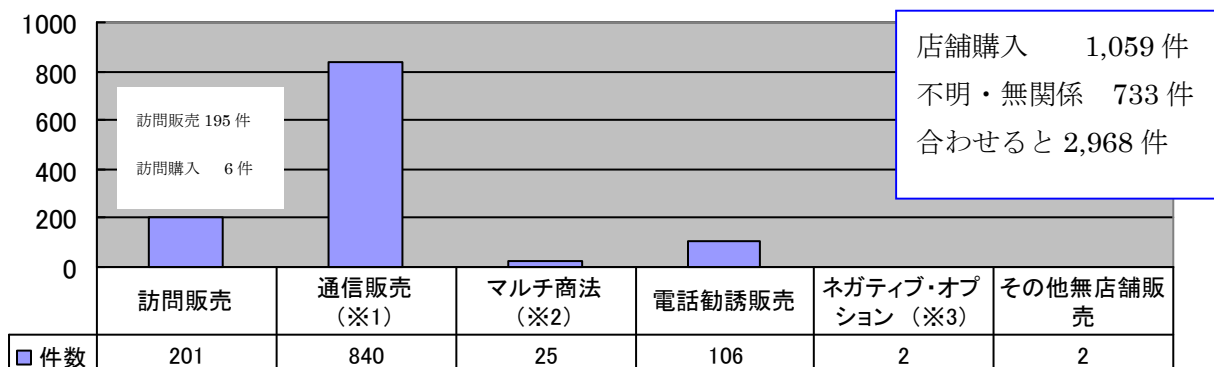
計 2,968 件

5. 相談処理結果別件数



計 2,965 件

6. 特殊販売の購入形態別件数



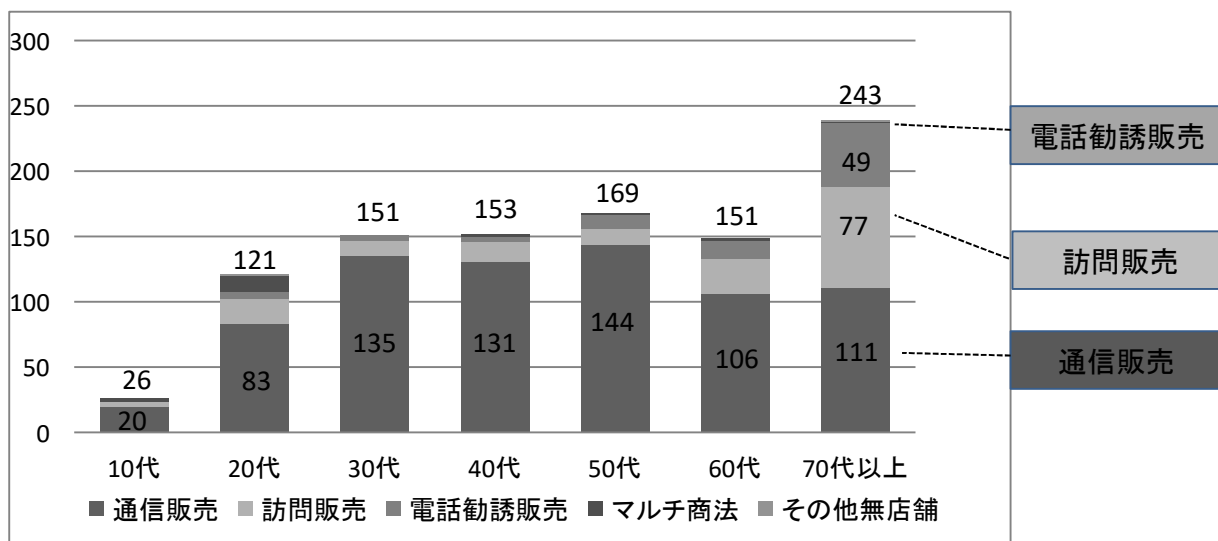
計 1,176 件

(※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

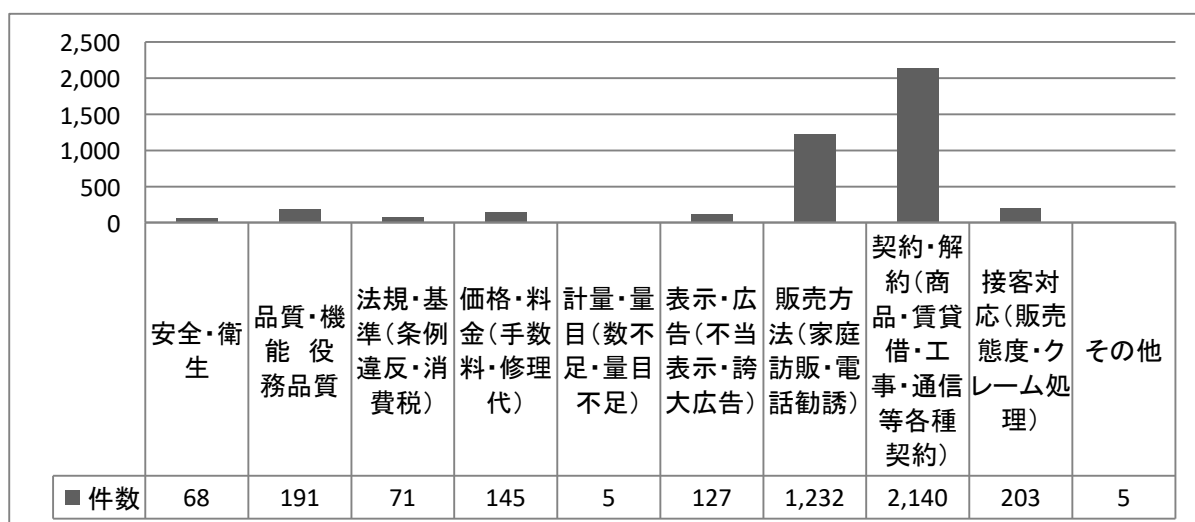
(※3) ネガティブオプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

7. 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



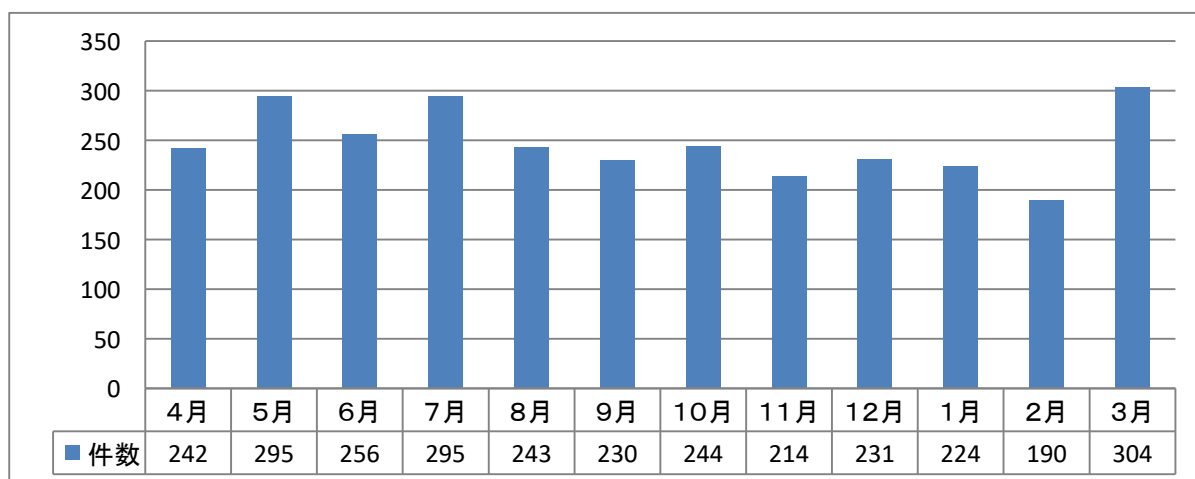
計1,014件

8. 消費者生活相談内容



()内は主な相談内容(重複あり) 計4,187件

9. 月別相談受付件数



計2,968件

V 令和元年度(2019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	7/2	重曹とクエン酸でらくらくエコ掃除	重曹やクエン酸などの自然素材を掃除に使うにあたってのポイントやコツを知り、市販の洗剤に頼らずに掃除ができることを学ぶ。	ナチュラルライフ研究者	37人
2	7/29	夏休み親子暮らしの講座 「ガス管で万華鏡を作ろう」	正しく安全なガスの使い方を学びながら、親子で、実際に使われているガス管を使い、万華鏡作りを体験する。	東京ガス(株) 地域広報グループ社員	18人
3	8/2	夏休み親子暮らしの講座 「備長炭電池を作ろう」	備長炭を使って電池を作る体験をする。あわせて電気の安全な使い方についても学ぶ。	関東電気保安協会職員	21人
4	9/30	クレジットカードをどう利用する？	キャッシュレス化が進むなか、知っているようで知らないクレジットカードの便利さに潜むリスクと対応策を学ぶことで、トラブルを未然に防ぐ。	日本クレジット協会クレカウンセラー	14人
5	12/5	知っておきたい！旅行のトラブル対処法	安心・安全な旅行のために、旅行チケット購入時の注意点や旅行先でトラブルに遭わないための対処法などを学ぶ。	日本旅行業協会	9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	2/3	国連が決めた持続可能な開発目標、SDGsを学ぶ	高橋朝美（一般社団法人環境パートナーシップ会議プロデュース部コーディネーター）	中野区消費者団体連絡会	20人

VI 相談事例一覧

★令和元年度(2019年度) なかの区報より

《区からのお知らせ》

- | | | |
|---------------------|-------------|--------|
| 1. 消費者被害に遭わないための3カ条 | 令和元年(2019年) | 9月 5日号 |
| 2. 若者を狙ったトラブルにご注意を | 令和2年(2020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. お試しのつもりが定期購入に! | 平成31年(2019年) | 4月初旬発行 |
| 2. サクラサイト商法にご用心! | 令和元年(2019年) | 5月初旬発行 |
| 3. 乳幼児の事故にご注意を! | 令和元年(2019年) | 6月初旬発行 |
| 4. インターネット使用中に偽の警告表示や警告音! | 令和元年(2019年) | 7月初旬発行 |
| 5. 多重債務でお困りの方へ... | 令和元年(2019年) | 8月初旬発行 |
| 6. 高齢者を狙った悪質商法にご注意ください! | 令和元年(2019年) | 9月初旬発行 |
| 7. インターネットでのチケット転売についての相談増加中! | 令和元年(2019年) | 10月初旬発行 |
| 8. 消費生活センターってどんなところ? | 令和元年(2019年) | 11月初旬発行 |
| 9. 無料お試しサービスの解約トラブルにご注意を! | 令和元年(2019年) | 12月初旬発行 |
| 10. 若者に広がる、モノなしマルチ商法! | 令和2年(2020年) | 1月初旬発行 |
| 11. 多重債務を解決するために! | 令和2年(2020年) | 2月初旬発行 |
| 12. 投資用マンション購入の判断は慎重に! | 令和2年(2020年) | 3月初旬発行 |

令和元年(2019年)9月5日号

消費者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

近年、高齢者の消費者被害やトラブルが大幅に増加し、昨年の被害総額は5兆円を超えています(消費者庁調査)。次の防止策で、被害を防ぎましょう。

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

令和2年(2020年)2月20日号

若者を狙った
トラブル にご注意を

消費生活センター／1階
☎(3389)1191 FAX(3389)1199
☆相談専用電話☎(3389)1196
(平日午前9時30分～午後4時)

成人になったばかりの若者を狙った、マルチ商法などのトラブルが起きています。消費者金融での借入れを求められる事例も。

例えばこんなケース

- 「家に稼げる仕事がある」と勧誘を受けた
- 「配当や紹介料が入るから」と出資を勧められた
- ▶ その結果、高額な教材を買わされ、借金だけが残った

甘い話には裏があるかも

東京暮らしWEBでは、上記のようなケースを、事例を通して解説しています。分かりやすい4コマ漫画も掲載。ぜひご覧ください。



2019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

お試しのつもりが定期購入に！

ホームページやSNS等で、「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」などの広告を見て、「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したところ、数カ月間の定期購入が条件だったというトラブルが増えています。



【相談事例1】 600円のダイエット飲料を「お試し」のつもりで購入したが、効果がない。解約したいが「4回の購入が条件」と断られた。定期購入であること、総額が1万円になることなどの表示には気づかなかった。

【相談事例2】 送料負担のみの化粧品を、サンプルと思い注文した。使ってみると肌がチクチクしたのでやめたかったが「3回（1回4,000円）の購入が条件」と言われた。3回受け取った後に解約の電話をかけたが繋がらず、4回目の商品が届いた。

事業者のホームページ等では、「1回目の商品を低価格で購入できる」などと強調して表示されていても、定期購入が条件であることや、その期間中は解約できないことが、強調表示に比べて文字が小さいなど分かりにくい表示がみられます。「定期購入とは知らなかった」「からだに合わない」「効果がない」などの理由で解約したくても、「定期購入期間中は解約できない」と断られるケースがほとんどです。

2回目以降は通常価格に近い価格のため、定期購入期間中に支払う総額は数万円になることもあります。解約の電話が繋がらず、条件となっている定期購入期間後も商品が届くケースもみられます。

消費生活センターからアドバイス

インターネット通販などの通信販売には、一定の期間内であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる、クーリング・オフ制度がありません。

商品を注文する前に、広告ページや申し込みの最終確認画面等で、定期購入が条件となっていないか、条件となっている場合は、その期間や支払うことになる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。

また、定期購入期間内に解約・返品が可能か、解約の申し出先や方法などの解約条件についても表示を確認し、慎重に判断しましょう。



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 相談直通電話 03-3389-1196

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時

(土・日・祝日・年末年始は休み)



2019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

サクラサイト商法にご用心！

サクラサイトとは、サイト業者に雇われたサクラが、異性、芸能人、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者のさまざまな気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、そのたびに支払いを続けさせるサイトを言います。

このようなサクラサイトで、お金を支払ってしまったという相談が全国の消費生活センターに寄せられています。



【相談事例1】 無料SNSサイトで、好きなタレントのホームページのアドレスをはって利用していた。すると、そのタレントから直接メッセージが届き「事務所に内緒なので、別サイトでやりとりしたい」と別のサイトに誘導された。メール交換のためのポイント購入で、260万円支払ったが、だまされたのだろうか。

【相談事例2】 「在宅ワーク」と携帯電話で検索したところ、「男性から悩みを聞けば収入を得られる」という広告を見て、誘導されたサイトに登録した。メールの送受信は無料と書かれていたが、お金を受け取るにはポイント購入が必要と言われ、さまざまな名目でポイントを購入し続け、1週間で180万円にもなってしまった。

消費生活センターからアドバイス

きっかけは、メールアドレスに直接届く広告メールや、SNSサイトへのメッセージの書き込み、内職や副業に関するサイトへの登録後に届くメール、懸賞サイトや占いサイトに登録した後に届くメールなどです。一度、サイトに登録すると大量のメールが届くことがほとんどです。

メールに、はられているリンクをクリックしないとメール全体を読むことができないため、リンクのURLが同じサイトにつながっているのか分からないうちに、自分が登録したと思っているサイトとは別のサイトにつながっていることもあります。

サイトの手口には、いろいろなパターンがあります。消費者に心理的圧迫を与えてお金を支払わせるケースもあります。

「芸能人や芸能事務所のマネージャーをかたる」「相談にのってくれたら報酬を支払う」「お金を受け取ってほしい(遺産を受け取ってほしい、節税のためにお金を渡したい)」などのようなメールが届いたら、要注意です。おかしいと思ったら、消費生活センターへ相談してください。



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 相談直通電話 03-3389-1196

◎相談時間 月曜日～金曜日 9時30分～16時

(土・日・祝日・年末年始は休み)



2019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

乳幼児の事故にご注意を！

子どもは、周りの大人から見ると思いがけない行動や反応をすることがあり、その結果として様々な「不慮の事故」に巻き込まれることが少なくありません。



【事例①】 やけど

10カ月の子どもがつかまり立ちをして、コンロのグリル窓に手をつき、やけどをした。グリルまで手が届くとは思わなかった。

【事例②】 誤飲

実家へ帰省中、子どもが口をむしゃむしゃしていると思ったら、タバコを食べていた。つかまり立ちをして、棚の上にあった祖父のタバコを床に落としたようだ。その後5回おう吐した。

消費生活センターからアドバイス

- ① グリル窓は、1歳前後の子どもなら簡単に手が届く高さにあり、使用中はもちろん使用後も余熱によりしばらくは高温が続きます。幼い子どもは皮膚が薄いことに加え、熱いものから素早く逃げられないために接触時間が長くなる恐れもあり、やけどが大人よりも深くなりやすいので注意が必要です。キッチンには、コンロのほかにも電気ケトルや炊飯器など、やけどを負う危険のあるものがたくさんあります。移動できるものは子ども手の届かないところへ置くようにし、子どもが立ち入らないように柵を利用するなど、事故の防止に努めましょう。
- ② 子どもの誤飲事故は、タバコや薬などによるものが多く、近年では加熱式タバコの誤飲事故も報告されています。タバコの葉には、おう吐などの中毒症状を引き起こす恐れのあるニコチンが含まれていますので、子どもの手の届かないところに保管または廃棄するようにしましょう。また、普段子どもが居住していない帰省先では、子どもの事故防止策がとられていないことがありますので、子どもにとって危険な物がないか確認し、事故防止対策を取りましょう。

～ベビーシートをベビーキャリーとして使う際の事故に注意～

ベビーキャリーとして使用した際の転落事故が報告されています。取扱説明書をよく読み、子どもを乗せた時の持ち方など、正しい使い方をよく確認しましょう。また、使用する際は、ベルトを正しく装着することが大切です。



困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 相談直通電話 03-3389-1196

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



2019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

インターネット使用中に偽の警告表示や警告音！

インターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示され、不安になり慌ててセキュリティソフトやサポートを契約してしまったところ、実際には偽の警告画面と思われ、不要な契約だったという相談が、全国の消費生活センターに寄せられています。



【相談事例①】 パソコンでインターネットを使用していたら、突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、「ウイルスに感染している。3年間のサポート契約が必要」と片言の日本語で言われ、約5万円をカード決済した。遠隔操作で何か作業されたが、不審な気がしたので解約したいとメールで連絡したが、返信がない。

【相談事例②】 パソコンでインターネットを使用中に、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。大手セキュリティソフト会社のロゴと思わせる表示もあり記載の電話番号に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールを指示された。さらに「今すぐ対処しないと危険」と言われ、不安に思ったが、クレジットカード情報の入力をした。約1時間の操作後、「3年間のサポート契約を含め10万円」と言われた。数時間後、同じ事業者らしき者から「脅威を防ぐため6万円のセキュリティソフトを入れるように」と電話があったが、落ち着いて考えるとパソコンにはセキュリティソフトをインストールしており、脅威の報告もない。だまされたと思うので解約したい。

消費生活センターからアドバイス

事例のような警告画面は偽の表示である可能性が高いと考えられています。警告画面が表示されても、慌てて事業者に連絡したり、セキュリティソフトやサポート等の契約をしたりしないようにしましょう。

「警告画面が偽かどうかの判断がつかない」「セキュリティソフト等を契約し、インストールしてしまった」「警告画面が消えない」等の対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページを参考にしたり、IPAの情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したりしましょう。

「解約の方法が分からない」「解約ができない」等不安に思うことや、トラブルが生じた場合は、消費生活センターへご相談ください。



困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 相談直通電話 03-3389-1196

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



消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

多重債務でお困りの方へ…

多重債務を解決するためには、1日も早く債務整理の手続きをとることが大切です。一人で抱え込まずに、思い切って相談してください。

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



下記の窓口では常時無料相談（面談）を行っています。まずは電話で予約を。

■ 弁護士会のクレジット・サラ金専門相談	
新宿総合法律相談センター	03-5312-5850
錦糸町法律相談センター	03-5625-7336
蒲田法律相談センター	03-5714-0081
■ 東京司法書士会総合相談センター	03-3353-9205
■ 法テラス東京	050-3383-5300
■ (公財)日本クレジットカウンセリング協会	0570-031640
■ 東京都生活再生相談窓口	03-5227-7266

自分にあつた解決方法で債務整理を

債務を整理する手続きには次の4つがあり、適した手続きはケースごとに違います。

- ① **任意整理** 裁判所を通さず弁護士や司法書士に依頼して債権者との話し合いで返済の仕方を決める方法。(借金総額が比較的少ない人向き)
- ② **特定調停** 自分で簡易裁判所に申立てを行い、調停委員のあっせんに基づいて債務整理を行う。(借入先が少ない人向き)
- ③ **個人民事再生** 地方裁判所が認可した再生計画に基づき、計画通りに弁済すれば元本の一部が免除される。(給与等の定期的な収入がある人向き)
- ④ **自己破産** 地方裁判所に自己破産を申立て、裁判所の審理によって認められると破産宣告を受け、その後免責を申立て、決定されると債務が免除される。(返済の見込みがない人向き)

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21日から相談日前日(9/2については8/30)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	相談直通電話	03-3389-1196
◎相談時間	月曜日～金曜日	9時30分～16時
		(土・日・祝日・年末年始は休み)



2019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

高齢者を狙った悪質商法にご注意ください！



【事例1】 役所から「100万円以上残高のある通帳を持って手続きをすれば、口座に還付金2万8千円が振り込まれる」という電話があったので、通帳を持ってスーパーのATMに行った。指示された番号に電話し、担当者から言われた暗証番号982337を入力し操作をした。還付金が振り込まれたと思い残高を確認したところ、98万2337円が他人の口座に振り込まれていることが分かった。

【事例2】 知らない事業者から「今よりも電気料金が安くなる。電気料金の明細を教えてください」と電話があった。よく分からずに言われるまま検針票に書かれた番号などの情報を伝えると、封書が届いた。数日後、「書類は届いているか」と電話があり、そこで初めて封書は電気契約の切り替え手続きの書類であったこと、1週間前の電話で契約の申込みをしたことになっていたことが分かった。

【事例3】 「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届き、電話をしたら弁護士を名乗る者を紹介され、指示に従いコンビニで支払い番号を伝えて取り下げ料10万円を支払った。

消費生活センターからアドバイス

【事例1】 役所などの公的機関や金融機関などの職員がATMの操作をするように連絡することは絶対にありません。このような電話があったら還付金詐欺です。すぐに電話を切ってください。また、公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族構成や資産状況を確認しようとする不審な電話にもご注意ください。

【事例2】 電力やガスの小売全面自由化以降、電話勧誘による電気、ガスの切り替えに関するトラブルが急増しています。電力会社等から電話を受けた際は、事業者名や内容をよく確認し、必要なければきっぱり断りましょう。安易に検針票の記載情報は伝えないようにしましょう。

【事例3】 まったく根拠のない架空請求が横行しています。これらは、何らかの名簿を入手した悪質事業者が、その名簿に基づき、無作為に根拠のない請求ハガキを大量に送ったものと思われます。ハガキ等に書かれている電話番号には決して連絡をしないようにしましょう。

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 相談直通電話 03-3389-1196

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



2019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

インターネットでのチケット転売についての相談増加中！

<相談事例①>

インターネットで好きな歌手のコンサートを検索し、検索結果の一番上に表示されたサイトでチケットを購入した。しかしその後、コンサートの公式サイトをみていたら、自分が購入したのは海外のチケット転売仲介サイトで、定価より高額だと分かった。また、転売されたチケットでは入場できない場合があると記載があり、入場できない可能性があるなら購入しなかった。キャンセルできるだろうか。



<相談事例②>

人気バンドのコンサートチケットを、チケット転売仲介サイトで15,000円で購入した。しかし、購入後にチケットについて調べると、転売されたチケットでは入場できない場合があると記載があった。地方開催のコンサートで、宿泊費や交通費もかかるので、入場できなかった場合、チケット代金以外の無駄な出費が発生するリスクがある。入場できない可能性が少しでもあると分かっていたら買わなかった。チケット転売仲介サイトで買う時には明らかな表示はなかった。

消費生活センターからアドバイス

チケット仲介サイトを利用した売買は、一般的に購入者と出品者の個人間取引となります。多くのチケット仲介サイトの利用規約では「当事者間のトラブルに原則介入しない」「キャンセルできない」としており、トラブルが起きても解決が困難となるケースがあります。また、インターネットで購入した場合は通信販売に当たるため、特定商取引法上のクーリング・オフの規定は適用されません。

チケット転売仲介サイトの中には公式チケット販売サイトであるかのような表示をしているサイトもあります。検索サイトの上部に表示されたとしても公式サイトとは限りません。公式チケット販売サイトだと間違えて、海外のチケット転売仲介サイトから購入してしまうケースも目立っています。チケットを申し込む際は、公式チケット販売サイトかどうか、価格や手数料、キャンセルに関するルールを十分に確認してから購入しましょう。

チケットの中には、規約において第三者への譲渡、転売を禁止している場合があります。入場時に公式サイトからの購入者であることの本人確認が必要な場合もあります。事前にチケットを買っていたのに急きょ行けなくなったという場合は、興行主の同意を得たチケットの譲渡方法を確認しましょう。正規のリセールサイト等を利用して、そのチケットを希望する人へ転売することが可能な場合がありますので、検討しましょう。



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 相談直通電話 03-3389-1196

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



2019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

消費生活センターってどんなところ？

消費生活センターでは、消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門的な知識と経験を持つ消費生活相談員が、トラブル解決のための助言、あっせん（消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け）、情報提供などを行っています。



在住、在勤、在学の地域の消費生活センターが、相談できる窓口となり、相談は無料です。本人だけでなく、家族やヘルパーなど周りの人も相談できます。

自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」

期間中であれば、クーリング・オフの方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。

あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」

クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないでください。契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者との間であっせんを行います。消費生活センターには法的強制力はありませんが、適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。

情報提供

消費者からの問い合わせに対し、情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

初めて消費生活センターに相談するとき、相談していい内容なのか、どう説明したらいいかと悩むこともあるでしょう。また、最近は悪質商法の手口が多様化、巧妙化しているので、自分や家族がトラブルに巻き込まれていても気づきにくいことがあります。何か変だなと思ったら1日でも早く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 相談直通電話 03-3389-1196

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

2019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

無料お試しサービスの解約トラブルにご注意を！

【相談事例】

「1カ月のお試し期間は無料」の動画視聴サービスに会員登録をしました。無料期間中に解約手続きをしたのに、申し込みの際に番号を入力したクレジットカードへ料金の請求がありました。調べたら、動画視聴サービスと一緒に気づかずに申し込んでいた、音楽聴き放題のオプションサービスの料金だとわかりました。全く利用していないのに、料金は発生するのでしょうか？



無料お試しサービスの申し込みの際、他のオプションサービスも同時に申し込んでいることに気づかず、トラブルになることがあります。申し込んだサービスに解約手続き漏れがあると、利用していなくても定期課金サービスとして料金を請求されます。事前に契約内容、契約条件をしっかりと確認しましょう。有料サービスを希望しない場合は、それぞれのサービスごとに解約方法をよく確認の上、確実に解約しましょう。

消費生活センターから

動画や音楽の試聴、書籍の購読など、無料お試しの特典をうたうさまざまなサービスが宣伝されています。これらは多くの場合、最初に会員登録をして一定期間が経過するまでは無料ですが、その後自動的に有料になります。

無料お試しサービスを申し込む際に、他のオプションサービスを一緒に申し込むことが条件となっていることもあります。このような場合、事例のように、オプションサービスの存在に気づかず、解約忘れが生じることがあります。不要な場合は、オプションサービスも含め、自ら解約手続きをする必要があります。

申込み前に、何についての、どのような条件の契約なのか、契約期間、解約手順、解約料の有無など、必ず確認しましょう。また、普段からクレジットカードの利用明細を見て、心当たりのない請求がないか、こまめにチェックすることも大切です。

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 相談直通電話 03-3389-1196

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

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

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

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

土・日・祝日 10時～16時 国民生活センター



2020年 1月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

若者に広がる、モノなしマルチ商法！

マルチ商法とは、商品・サービスを契約し、次は自分がその商品・サービスの勧誘者となって報酬（紹介料）などを得る商法です。

これまで、マルチ商法に関する相談は、健康食品や化粧品などの商品に関するものでしたが、近年は友人やSNSで知り合った人などから「儲け話を人に紹介すれば報酬を得られる」と勧誘され断りきれずに契約し、入会金などとしてお金を払ったものの、説明されたように稼げないというトラブルが、若者を中心に増加しています。

【相談事例】

中学時代の友人から、いい話があるから会わないかという電話があり、レストランで会った。別の勧誘者も同席し、「海外の不動産に投資をすれば仮想通貨で配当があるので、消費者金融で借金をしても埋め合わせができる。投資者を紹介すれば紹介料を受け取ることができるので、借金の返済は簡単だ」と説明を受けた。学生だと借金できないので、結婚式の費用として借りるように指示され、消費者金融4社から総額約130万円を借金して、代金を友人に手渡したが、契約書面や領収書は受け取っておらず、セミナーにも参加したが投資の仕組みの説明は全くなかった。友人に解約の連絡をしたところ、半額しか返金できないと言われた。

消費生活センターからアドバイス

簡単に大金を得られるなどといったうまい話は通常あり得ません。あとで解約すればよいと思って契約しても、解約や返金の交渉が難しいケースが多くみられます。トラブルに遭わないために、実態や仕組みがわからない「モノなしマルチ」は契約しない。友達や知り合いから勧誘されても、きっぱりと断る。安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしない。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に相談しましょう。

～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、まずはお電話ください。

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 相談直通電話 03-3389-1196

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

土・日・祝日はこちらへ

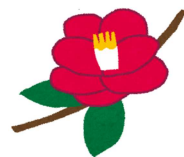
◎消費者ホットライン（局番なし）188

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

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

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

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



消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

多重債務を解決するために！

【相談事例】

急場しのぎのつもりで、サラ金から30万円を借りた。さらに、家族の急病のために、他の消費者金融や銀行のカードローンからも借りてしまった。今は借金の返済のために借金をするという自転車操業の状態になっている。どうしたらよいか。



消費生活センターからアドバイス

債務整理の方法としては、次の4つがあります。債務の支払いが困難になる恐れがある場合には、1人で悩まず早めに相談することが大切です。専門家の力を借りて、生活の再建を図りましょう。「自分にとってはどの債務整理の方法が適切なのか」「自分はどの相談窓口に行けばよいのか」「弁護士や司法書士に相談する前に、どこかに相談したい」と考える場合は、まずは消費生活センターに相談してください。

- ① **任意整理** 裁判所を通さず弁護士や司法書士に依頼して債権者との話し合いで返済の仕方を決める方法。(借金総額が比較的少ない人向き)
- ② **特定調停** 自分で簡易裁判所に申立てを行い、調停委員のあっせんに基づいて債務整理を行う。(借入先が少ない人向き)
- ③ **個人民事再生** 地方裁判所が認可した再生計画に基づき、計画通りに弁済すれば元本の一部が免除される。(給与等の定期的な収入がある人向き)
- ④ **自己破産** 地方裁判所に自己破産を申立て、裁判所の審理によって認められると破産宣告を受け、その後免責を申立て、決定されると債務が免除される。(返済の見込みがない人向き)

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21日から相談日前日(3/2については2/28)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 相談直通電話 03-3389-1196

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン (局番なし) 188

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

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

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

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



2020年 3月号

消費者相談の現場から

中野区消費生活センター

投資用マンション購入の判断は慎重に！

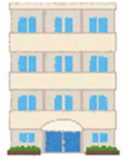
投資用マンションには、建物や設備の老朽化による価格下落のリスクや、空室や家賃滞納等により予定していた家賃収入が得られない等のリスクがあります。

家賃が保証される仕組みの一つにサブリース契約（管理業者がマンション等をオーナーから一括して借り上げ、入居者と転貸借契約を締結する契約）がありますが、空室保証や家賃保証と説明されていても、近年、契約途中で賃料が引き下げられたりするなどのトラブルが発生しています。

投資用マンション購入の場合は、契約内容をよく確認し、慎重に検討しましょう。

また、勤務先に投資用マンションの勧誘電話がかかってくるとの相談もあります。しつこい電話勧誘があっても、契約する気がなければきっぱりと断り、すぐに電話を切りましょう。実際に会うと相手の強硬な態度に断り切れず、望まない契約を結ぶことになりかねません。呼び出されても断りましょう。

なお、長時間勧誘や深夜の勧誘、威迫して契約させる行為、一度断った人に再度勧誘する行為などは宅地建物取引業法で禁止されています。



～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、訪問買取り（押し買い）などに加え、法務省や裁判所などの公的機関を名乗ったハガキによる架空請求も激増し、区内でも被害が発生しています。

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

消費生活センターでは、複雑化する消費生活に伴って発生したトラブルなど、区民からの様々な相談に適切に対応してまいります。また、啓発活動として、①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、②キャッシュレス決済の普及に伴う使用方法やポイント還元の仕組みについて、③成年年齢引き下げを視野に、若者を対象とした消費者被害防止、に努めてまいります。

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

中野区長 酒井直人

困ったとき心配なときは消費生活センターまでお電話ください

◎相談受付 相談直通電話 03-3389-1196

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

土・日・祝日はこちらへ

◎消費者ホットライン（局番なし）188

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

一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。年末年始は休み

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

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



Ⅶ クーリング・オフ制度

ハンドブック消費者2014より

クーリング・オフ制度は、消費者が自宅等に不意の訪問を受けて勧誘される場合など、自らの意思がはっきりしないままに契約の申込み・締結をしてしまうことがあるため、消費者が頭を冷やし再考する機会を与えるために導入された制度です。

28ページの表「クーリング・オフ一覧」に掲げられた法律に定められる取引内容で、その法律に定められた期間内であれば、消費者は、一切の損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。

クーリング・オフを行使するに当たっては、次のことに注意しましょう。

- 1) 日数の計算方法は、申込みの撤回又は契約の解除ができる旨が記載された書面を業者から渡された日から起算した日数(その日を含む)となっており、その間にクーリング・オフする必要があります。(日数の起算日については、それぞれの法律に例外がありますのでご注意ください)
- 2) 行使方法は、書面で行う必要がありますが、1)の期間内に発送等すればよく、相手に届いている必要はありません。クーリング・オフする際に書面に記載する内容等の詳細については、27ページをご覧ください。

特定商取引に関する法律では、事業者が、消費者のクーリング・オフを妨害するため「これは特別な契約なのでクーリング・オフできない」などと虚偽の説明をしたり威迫を行ったりして、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかった場合には、その消費者は、法律所定の期間(8日又は20日)を経過した場合であっても、その事業者がクーリング・オフできる旨を記載した書面を改めて交付し、それから8日経過するまでの間は、クーリング・オフを行うことができることとされています。

なお、特定商取引法では、以下の商品、役務に係る取引についてはクーリング・オフすることができません。

ア) 全部の履行が契約締結後直ちに行われることが通例である役務

- ①海上タクシー、②飲食店での飲食、③あん摩、マッサージ、指圧、④カラオケ

イ) 販売条件等についての交渉が相当の期間にわたり行われるのが通常取引態様である商品、役務

①自動車の販売、②自動車の貸与

ウ) 契約締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがある役務

①電気の供給、②ガスの供給、③熱の供給、④葬儀

エ) 使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品（いわゆる消耗品）を使用等した場合

①健康食品、②不織布及び幅が 13cm 以上の織物、③コンドーム、生理用品、④防虫剤、殺虫剤等、⑤化粧品、石けん等、⑥履物、⑦壁紙、⑧配置薬が政令で指定

オ) 3,000 円未満の現金取引

クーリング・オフの方法

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

【記入例1】販売会社あて クーリング・オフのハガキ

契約解除通知

① 契約日(申込日)

② 商品・役務名・契約金額

③ 販売会社名

④ 販売会社住所・電話番号

右記日付の契約を解除します。
既払金〇〇円を至急お返し下さい。
また、商品はお引取り下さい

××年××月××日(発信日)

.〒〇〇〇—〇〇〇〇

販売会社 住所

販売会社 御中

差出人住所

差出人氏名

【記入例2】クレジット会社あて クーリング・オフのハガキ

契約解除通知

① 契約日(申込日)

② 商品・役務名・契約金額

③ 販売会社名

④ 販売会社住所・電話番号

右記日付の契約を解除します。

××年××月××日(発信日)

.〒〇〇〇—〇〇〇〇

クレジット会社 住所

クレジット会社 御中

差出人住所

差出人氏名

クーリング・オフ 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

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)	03-6205-9531
	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 0570-016-100
	城北借地借家人組合	03-3982-7654
通信販売	(公社)日本通信販売協会(JADMA) 通販110番	03-5651-1122
訪問販売	(公社)日本訪問販売協会(JDSA) 訪問販売ホットライン	0120-513-506
電話勧誘販売	(社)日本コールセンター協会(CCAJ) 電話相談室	03-5289-0404
個人情報	東京都広報広聴部情報公開課個人情報係	03-5388-3160
電気通信	総務省電気通信消費者相談センター	03-5253-5900
迷惑メール	(財)日本データ通信協会 (迷惑メール相談センター)	03-5974-0068
国際電話	国際電話不取扱受付センター (国際電話各社による共同運営)	0120-210-364
引越	(社)東京都トラック協会 (中野支部輸送相談所)	03-3382-9937
信用情報	(株)シー・アイ・シー(CIC)	0570-666-414
	(株)日本信用情報機構(JICC)	0570-055-955
銀行	(社)全国銀行協会 相談室	03-5252-3772 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対策課 (平日のみ)	03-5805-1731
	中野警察署	03-5342-0110
	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 令和元年度(2019年度)事業実績・相談事例集
令和2年(2020年) 10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 2中区区第1151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！

高額なリフォーム契約を
してしまったが、出来れば解
約したい…

複数の消費者
金融から借金
があり、返済が
大変…

友人に「もうかる
話がある」と誘わ
れ、投資用ソフト
を購入したが、も
うからない…

スマホに知らないサ
イトから未納金があ
ると頻繁にメールが
きて困っている…

お試し、1回だ
けのつもりで化
粧品を注文した
ら、数カ月間の
定期購入が条件
だった…

