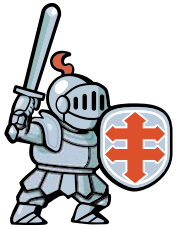
●訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には
「クーリング・オフ」制度を利用しましょう。

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ手続きの手順

- 契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあります）に、書面で通知します。
- ハガキに書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
- ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 支払ったお金は全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。



ハガキの書き方（例）

通知書

次の契約を解除します。
契約年月日　令和〇年〇月〇日
商品名　〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
契約金額　〇〇〇〇〇円
販売会社　株式会社〇〇〇〇〇〇
〇〇〇営業所　担当者〇〇

支払った代金〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日
川崎市〇区〇町〇丁目〇番〇号
氏名〇〇〇〇

※電子メール等の電子媒体で通知することもできます。その場合は、送信メールや画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフができる場合・期間など
詳しくは消費者行政センターへ

●クーリング・オフ期間を過ぎていても、専門の相談員が問題解決の方法を一緒に探します。
あきらめないで、まずは相談を！

消費者被害のご相談は

川崎市消費者行政センター
川崎市川崎区駅前本町11-2川崎フロンティアビル10階

相談窓口　044-200-3030

相談時間
月～金曜日　9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ19:00まで受付）
土曜日　10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）
＊日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く

消費者ホットライン
局番なし　188（いやや！）
お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者行政センターってどんなところ？

消費者行政センターでは、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、専門の消費生活相談員を配置し、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。

本人だけではなく、家族やヘルパーなど周りの人からの通報や問い合わせも受け付けています。

令和５年8月作成

関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン

高齢者の悪質商法被害
ひとり ひとりが きをつけナイト
街のみんなで みまもらナイト

消費者被害のご相談は

川崎市消費者行政センター 044-200-3030　**消費者ホットライン 188（いやや！）**
お近くの消費生活相談窓口につながります

Colors, Future! 川崎市

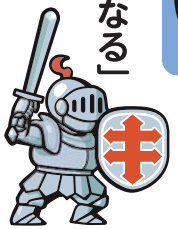
相談時間
月～金曜日　9：00～16：00（金曜日は電話相談のみ19：00まで受付）
土曜日　10：00～16：00（土曜日は電話相談のみ受付）
＊日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く

川崎市消費者行政センター　検索

「おかしい?」と思ったら、まず相談! “きをつけ”と“みまもり”で悪質商法被害防止!

点検商法

「このままだと大変なことになる」など不安をあおる文句で契約を迫られた!



きをつけポイント
- その場で判断しない。
- 少しでも「おかしい」と思ったら、消費者行政センターや身近な人に相談する。

みまもりポイント
- 見慣れない工事業者がたびたび出入りしていないか気にかける。「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。

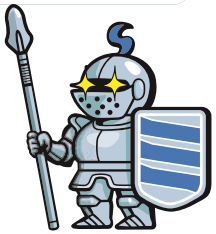
! 外壁・床下などでも 無料点検によるトラブルがあります。

通信販売トラブル

「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった!

きをつけポイント
- SNSやネット上の「お得」「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。
- 通信販売で商品を購入する際は、注文する前に購入・返品条件をよく確認する。

みまもりポイント
- 見慣れない商品が増えたり、定期的に同じ商品が届いていないか気にかける。



! 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。

インターネット接続回線の契約トラブル

「安くなる」はずが、前より高額になった!

きをつけポイント
- 事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- 必要がなければきっぱり断る。

みまもりポイント
- 見慣れない契約書や請求書がないか気にかける。

! 通信回線契約は、クーリング・オフ制度の適用がありません。電気通信事業法により「初期契約解除制度」などの類似した制度があります。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!

きをつけポイント
- 相手の電話番号が記載されていても、絶対に連絡しない。
- 連絡してしまい金銭を要求されても、絶対に支払わない。

! SMSのほか、はがきなどを送りつける手口もあります。

川崎市消費者行政センター 044-200-3030

水回り修理トラブル

「格安修理」のはずが、高額請求に!

きをつけポイント
- あせって修理を依頼しない。
- 日頃から信頼できる事業者を探しておく。