

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。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・オフの手続き手順(ハガキの場合)

- 1 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。
- 2 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。
- 3 ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 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。

ハガキの書き方の例

※電子媒体(電子メール等)でも同様の文面で通知できます。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社XXXX 〇〇営業所
 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 川崎市〇区〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

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。

困ったときは、消費者行政センターにご相談ください。

あきらめないで、
まずは相談を!



みんなで 高齢者の悪質商法被害防止には みまもるあにまる

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

無料で点検しますよ!

健康食品
今ならお試し
初回
500円

特別価格

はなしあそびも

それが本当に無料なの??

その広告ちょっと見せて??

それが本当に必要な買い物??

うたがうたぎ

みのがたね

消費者被害のご相談は

川崎市消費者行政センター
川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5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!)

*川崎市在住の場合、川崎市消費者行政センターにつながります

**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、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が、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6年8月作成

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

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
☎188 (いやや!)

*川崎市在住の場合、川崎市消費者行政センターにつながります

川崎市消費者行政センター 検索




「おかしいな?」と思ったらすぐ相談! 悪質商法を見逃さない!

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!



疑って!!

- その場で判断しない。
- 少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談する。

見逃さないで!!

- 見慣れない工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付くことも。

⚠ 外壁・床下・給湯器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!



疑って!!

- SNSやネット上の情報や広告を安易に信用しない。
- 購入・返品条件をよく確認する。
- ネット通販では、広告や最終確認画面をスクリーンショットで保存する。

見逃さないで!!

- 見慣れない商品が増えたり、定期的な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。

訪問購入 (押し買い)

「不用品の買い取り」のはずが、強引に貴金属を買い取られた!



- 売るつもりのない品物の売却を迫られたら、きっぱりと断る。

⚠ いったん品物を渡してしまうと、取り戻すのは困難です。

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!



- 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。

⚠ 通信回線契約には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。

海産物の電話勧誘トラブル

「以前注文した方に特価でご案内」と強く勧められた!



- 不要ならきっぱりと断る。
- 一方的に商品が届いても、受け取りを拒否し、代金は絶対に支払わない。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



- 相手の電話番号に絶対に連絡しない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

川崎市消費者行政センター ☎ 044-200-3030

⚠ SMS (ショートメッセージサービス) のほか、はがきや封書を送りつける手口もあります。

●見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。