消費生活のトラブルで困ったときは、川崎市消費者行政センターにご相談ください。

川崎市消費者行政センター相談窓口

044-200-3030

月～金曜日… 9:00～16:00
土曜日…… 10:00～16:00
［日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く］
相談方法：電話または来所

※金曜日は電話相談のみ19:00まで受付
※土曜日は電話相談のみ受付

消費者ホットライン（全国統一電話番号）

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

区役所での予約出張相談

面談をご希望の場合には、次の3区役所で相談員が相談をお受けします。

相談時間 9:00～16:00
（土曜・日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

中原区役所:金曜日　高津区役所:水曜日　多摩区役所:月曜日

※面談を希望する日の前日（平日の相談日）16:00までに消費者行政センターへ出張相談の予約をしてください。

電子メール等による相談

専用フォームから電子メール等による相談をお受けします。

※詳細は、ホームページをご確認ください。
※回答は一般的な見解を示す参考情報の提供となります（回答は1回限りとし、あっせんは行いません）。

かわさき消費生活メールマガジン

消費生活に関する相談事例や講座情報などを配信しています！
「メールニュースかわさき」から**「かわさき消費生活メールマガジン」**をご登録ください！

川崎市消費者行政センター | 検索

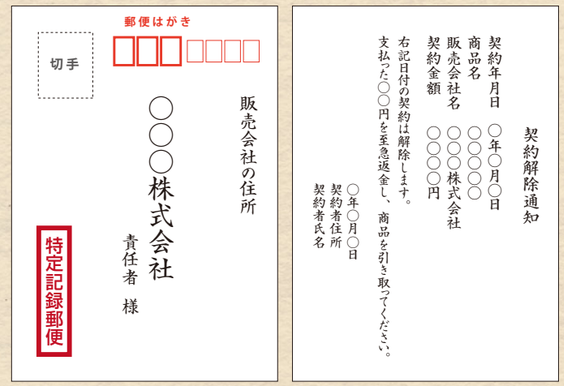
契約トラブルに巻き込まれないための

きりふだ6ヶ条

1. いらないときは「いりません」とはっきり断る!
2. サイン、押印は慎重に！口約束も要注意!
3. うまい話に安易にのらない!
4. 買う前に家族や友人に相談を!
5. 契約書の内容はよく確かめて!
6. 前払い、クレジット購入は慎重に!

クーリング・オフ通知の記入例

必ず書面もしくは電磁的方法（メールなど）で通知します。ハガキの場合は、特定記録郵便または簡易書留で郵送します。両面をコピーして保管しておきましょう。電子書面も保存しておきましょう。



※クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

訪問販売・電話勧誘販売などで契約をしてしまったけれど解約したい…

そんな時は、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、一定期間内ならば自由に契約を解除できる制度です。

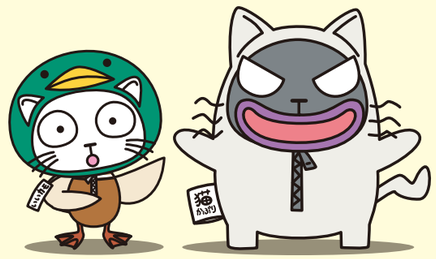
クーリング・オフできる期間は下記のとおりです。

訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等も含む）	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
特定継続的役務提供（エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚情報サービス、美容医療）	8日間
業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法）	20日間
訪問購入（訪問買取）	8日間

- 通信販売は、原則クーリング・オフできません。（広告に返品特約があるかを確認しましょう。返品についての記載がない場合は、商品到着後8日間は送料負担で返品できます。）
- 消耗品（化粧品、健康食品など）で使用した分については、原則クーリング・オフできません。
- 「特定継続的役務提供」「連鎖販売取引」「業務提携誘引販売取引」は自分から店舗に行って契約した場合も、クーリング・オフできます。
- 「特定継続的役務提供」「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間後でも、一定の条件内で中途解約ができます。
- 訪問購入は、クーリング・オフ期間中は品物を手元に置いておくことができます。

クーリング・オフ制度の期間を過ぎても、解約できる場合もあります。あきらめずに早めに消費者行政センターへご相談ください。

悪質商法から身を守りましょう!



相談窓口電話番号

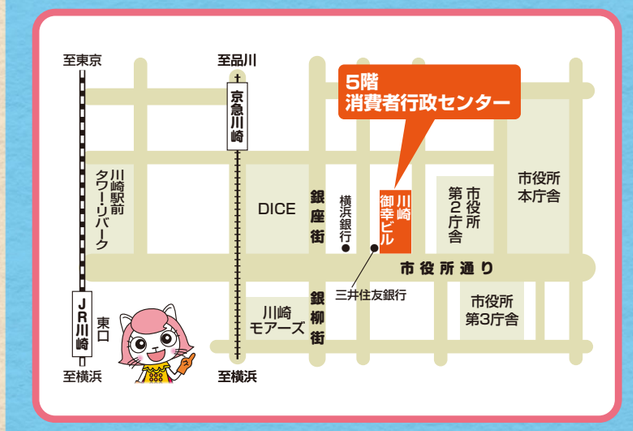
044-200-3030

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

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

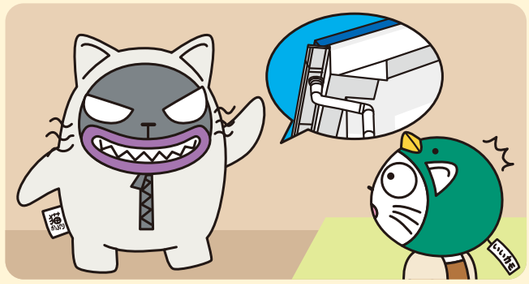


川崎市消費者行政センター
KAWASAKI CITY

訪問販売

「保険金で住宅修理工事ができる」

と誘われて…



突然来訪した事業者に「火災保険を使って、無料で雨どいの修理工事ができる。」と誘われた。無料ならと思い、火災保険申請代行と雨どいの修理工事の契約をしたが、契約書を見ると、受け取った保険金全額を工事代として支払うことになっていて不審になった。解約したいと言ったら、保険金の30%の解約料を請求された。何とか解約したい。

主に契約される工事

- 屋根工事
- 壁工事
- 雨どい工事
- 床下工事

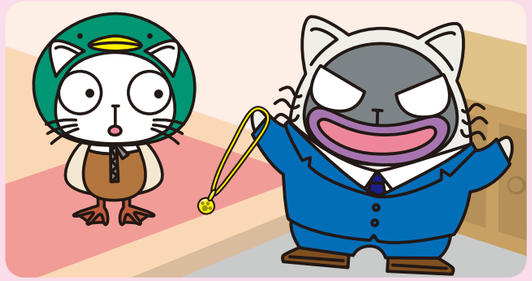
アドバイス

- 保険申請代行や修理工事の契約書を受け取ってから、8日以内はクーリング・オフできます。
- 保険を使った修理を誘われたら、自分で保険会社に確認しましょう。
- 誘われてもその場ですぐに契約をせず、修理工事は複数の事業者から相見積りをとりましょう。

訪問購入

「不用品は何でも買い取る」

と誘われて…



「不用品があれば何でも買い取る」と突然電話で誘われ、古着を買い取ってもらう約束をした。来訪した事業者に、「いらない指輪やネックレスはないか」としつこく言われ、金のネックレスを買い取ってもらったが、安く売ってしまったと後悔している。ネックレスを取り戻したい。

主に買い取られる商品

- 指輪やネックレスなどの貴金属
- 時計やバッグ

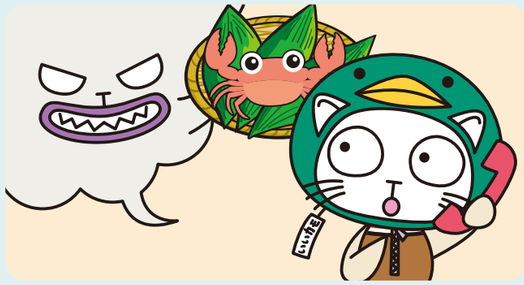
アドバイス

- 突然訪問して勧誘することは禁止されています。
- 契約書を受け取ってから、8日以内はクーリング・オフできます。
- クーリング・オフ期間中は、物品の引き渡しを拒むことができます。期間中は物品を手元において、冷静に考えましょう。
- 売却したくないのであれば、電話で誘われても、きっぱりと断ることが大切です。

電話勧誘販売

「産地直送のカニを半額で」

と誘われて…



突然電話で「カニは好きですか？」「今なら産地直送で2万円のカニを半額の1万円にする」と勧められ、あいまいな返事をしていたら、後日代引きの宅配便でカニが届いた。開けてみると、とても1万円とは思えない粗末なカニだった。返品したいと電話したが、「生ものは返品できない」と、取り合ってくれない。

主に販売される商品

- 健康食品
- 海産物
- 無料点検サービス
- 電気・ガス
- 皇室写真

アドバイス

- 生鮮食料品でも、3,000円以上の契約の場合、契約書を受け取ってから、8日以内はクーリング・オフできます。
- 「結構です」「いいです」などは相手に「了承した」ととられる場合があります。
- 電話で勧誘されても、必要ないと思ったら、「必要ありません」ときっぱりと断り電話を切りましょう。

通信販売

「工場倒産のため半額セール」

という広告をみて…

ＳＮＳで「工場倒産のため半額セール」という広告をみてブランドバッグを格安で購入した。代引き配達で届いたバッグはブランド品とは思えない偽物だったので、宅配便の送り状にあった連絡先に電話をしたところ、「全額返金する」と言われた。しかし返金はなく、連絡も取れなくなった。

主に利用される通信販売の形態

- インターネット通販
- カタログ通販
- テレビ通販
- ラジオ通販

アドバイス

- 届いた商品が偽造品や粗悪品である、商品自体が届かない、などトラブルが発生していますが、販売業者と連絡が取れないと返品や返金は困難な場合があります。
- 通販サイトに、販売業者の名前、住所、電話番号が表記されているか、さらには、電話をかけて信用できるか確認するなどの慎重さが必要です。
- 正規販売店の価格より極端に安い場合など、少しでもおかしいと感じたら注文をするのをやめましょう。