



## 消費生活相談

例えば....こんな時にご相談ください!

- 例.1 無料点検を頼んだら、高額な契約をすすめられた!
- 例.2 SNSで知り合った人にもうけ話をすすめられた!
- 例.3 お試し価格で購入したら、定期購入だった!
- 例.4 クレジットカードで身に覚えのない請求があった
- 例.5 美容手術を受けて、高額な請求をされた



## 消費生活に関する講座

消費生活に関する様々な講座を開催しています。



### 消費生活講座

消費生活に関する情報や消費者問題を取り上げ、身近な暮らしに役立つ知恵や知識を学びます。

### 出前講座

日々の暮らしの中で必要な消費生活に関する情報をわかりやすくお伝えします。

### 出前寄席

消費者トラブルの手口と対策などを落語で楽しくわかりやすくお伝えします。

### 出張講座

消費生活相談員が消費者被害の実態や悪質商法の手口、見守りのポイント、若者向けの消費者教育などをテーマに講座を行います。

消費者ホットラインをご存じですか?

## 消費者ホットライン 188(いやや)

消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内いたします。

身近な相談窓口が開所していない場合は、国民生活センターにつながります。

年末年始(12月29日~1月3日)を除いて、原則毎日ご利用いただけます。

他にも

## 東京都消費生活総合センター

都内に在住・在勤・在学の方は、  
**土曜日**も相談できます

# 03-3235-1155

受付時間:月曜日~土曜日/午前9時~午後5時  
(祝日、年末年始は休み)

## 消費生活ほっとニュース

消費生活センターでは、消費生活に役立つ最新の情報やイベントのご案内などをメルマガで配信しています。「豊島区安全・安心メール」登録サイトで「消費生活ほっとニュース」を選択してください。



お申込みは  
こちらから



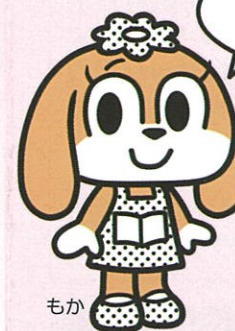
TOSHIMA City

専門の相談員がトラブル解決を支援します

# 豊島区

## 消費生活センター

一人で悩まずに  
相談してね!



もか



もな



かきとらさん

© CORSICA / TOSHIMA-MANGA-LAND

豊島区に在住・在勤・在学の方の  
商品の購入や契約のトラブルなどの  
消費生活に関する相談を受けています。

相談専用電話

# 03-3984-5515

さーくやしい ここへいこー

東京都豊島区南池袋2丁目45-1 豊島区役所7階

受付時間:月曜日~金曜日  
午前9時30分~午後4時30分  
(祝日、年末年始は休み)



豊島区産業観光部産業振興課





## クーリング・オフ制度を ご存じですか？

訪問販売や電話勧誘などで購入してしまった商品やサービスの契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。



### クーリング・オフできる 取引の期間と種類

期 間	取引内容
8日	訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供(エステ、美容医療、学習塾、家庭教師など)、訪問購入(業者が自宅などへやって来て、貴金属や着物などを買う契約)
20日	連鎖販売取引(マルチ商法)、業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)

### クーリング・オフできないもの

店舗・営業所での契約、通信販売、使用してしまった消耗品、自動車、葬儀、および訪問販売・電話勧誘販売で3,000円未満の現金取引の場合などは、クーリング・オフの対象外です。



### クーリング・オフの利用手順

まずは、クーリング・オフの可能な期間を確認します。契約書などに通知先や手順が記載されている場合は、参照のうえ通知を行います。



## クーリング・オフの方法

### 1 販売会社にハガキまたはメールで通知する

#### 【ハガキの場合】

- 右の通知書に必要事項を記入してハガキに貼る。
- 両面のコピーをとり、送った証拠が残る「簡易書留」か「特定記録郵便」で発送する。

#### 【メールの場合】

- 販売会社からクーリング・オフのメール送付先アドレスが指定されている場合はそこに、分からない場合は販売会社の代表メールアドレスに必要事項(記入例参照)をメールで送る。
- 販売会社のウェブサイトにてクーリング・オフ専用フォームがある場合は、それに従って必要事項を記入して送る。

宛先 xxxxx@xxxxxxx.ne.jp  
件名 クーリング・オフ

〇〇株式会社 御中  
次の契約を解除します。  
契約年月日 〇〇年〇月〇日  
商 品 名 〇〇〇〇〇〇  
契 約 金 額 〇〇〇〇〇〇円  
販 売 会 社 〇〇株式会社  
〇〇営業所  
担 当 〇〇〇〇さん  
支払った代金〇〇〇〇〇〇円を  
返金し、商品を引き取ってください。

〇〇年〇月〇日  
住 所:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇  
氏 名:〇〇〇〇

- 送信済みメールやメール送信記録画面のスクリーンショットなど、通知内容と発信の日付が分かるデータを保存する。

### 2 クレジット契約をした場合はクレジット会社 にも通知する。

### 3 返金してもらい、商品を引き取ってもらう

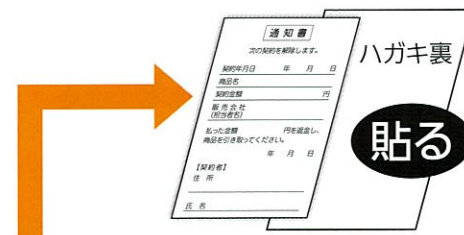
- ・返品費用は事業者の負担。
- ・返送するよう言われたら着払いで送る。

### 4 関係書類・データは5年間保管する



クーリング・オフ以外にも、  
契約をやめられる場合があります。  
諦めず消費生活センターなどに相談しましょう！

下記に必要事項を記入して、切り取ってハガキに貼り通知すれば、クーリング・オフの手続きができます。  
手続きの仕方がわからない場合には、消費生活センターにご相談ください。



## 通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 年 月 日

商 品 名

契 約 金 額 円

販 売 会 社  
(担当者名)

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

氏 名