



# 消費生活相談について紹介します

目黒区に在住・在勤・在学の消費者の方が相談できます。  
消費者と事業者のトラブルが対象です。個人間のトラブルや、事業者の方からの相談は消費生活相談の対象外ですのでご注意ください。

**相談時間** 月曜～金曜（年末年始を除く） 平日9:30～16:30（受付は16:00まで）

**相談専用電話** Tel.03-3711-1140

## ●消費生活相談の流れ

### ①まずはお電話ください!

原則、契約当事者であるご本人が直接相談してください。なお、ご本人からの相談が難しい場合は、事情がわかる方からの相談もお受けしています。  
※オンライン相談は要予約



### ②相談内容をお聞きします

※契約書や保証書、パンフレット、製品の写真、WEB上の表示画面を印刷したものなどがあれば、ご用意ください。また、トラブルに至るまでの経緯をまとめたメモ等があると相談がスムーズに進みます。

### ③聞き取り内容や関係書類から、状況を整理したり、事実関係の確認などを行います。



### 【自主交渉のための助言】

クーリング・オフが適用可能で期間内であれば、通知はがきの書き方や郵送方法など、また、自主交渉等が可能な場合は、交渉方法をアドバイスして、解決できるよう支援します。

### 【あっせん】

契約内容に問題がある、強引な勧誘による契約である場合など、必要に応じて事業者との間であっせん等を行い、解決を目指します。

### 【情報提供】

内容に応じて、専門の相談機関を紹介します（法律相談や福祉部門など）。また、どこに相談したらよいのか、わからない場合なども、遠慮なく問い合わせください。



## ●オンライン相談を始めました

相談希望日の2営業日前までに、電話でお問い合わせください。  
詳しくは目黒区公式ウェブサイトをご覧ください。



## ●目黒区消費生活センターにはこのような相談が寄せられています。

- ネットで化粧品を購入したら、定期購入になっていたことが後から分かった。解約したい。
- ネットでお試しのつもりで「サプリメント」を購入したら、2回目が届き、高額請求された。

- SNSで知り合った人から絶対に儲かると誘われ暗号資産に投資したが、お金を引き出せない。
- 友人から「スマホで稼げる副業がある」と誘われ情報商材を契約したが、全く儲からない。

- 大手通販事業者から、作った覚えのないアカウントが不正利用されたというメールが届いた。
- クレジットカードの明細を見たら、身に覚えのない請求があった。

- 「近くで工事をしている者だが、お宅の屋根が剥がれているのが見えた。無料で点検してあげる」と言われ、高額な契約をしてしまった。
- リフォーム工事の訪問勧誘を受け、高額な契約をしてしまった。

# クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度は、特定の取引において一定期間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・オフの通知は電磁的記録（電子メールなど）で行うことも可能です。（適用には条件があります）

## ●クーリング・オフ通知の手順（はがきの場合）

- ① 契約書面を受け取った日を含めて、下記の表の期間内に書面で販売会社の代表者あてに通知します。
- ② はがきに必要事項を書いて、両面をコピーし、控えとして大切に保管してください。
- ③ はがきはポストに投函せず、郵便局の窓口から「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ってください。（料金は郵便局でお確かめください。）
- ④ 個別クレジット契約の場合は、クレジット会社にも同じ内容を通知する必要があります。

## ●クーリング・オフ通知の記載事項

<販売事業者あて>

<b>契 約 解 除 通 知</b>
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：株式会社○○ □□営業所
担当者： ○○○氏
支払った代金○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。
○年 ○月 ○日
住所：○○○○○……
氏名：○○ ○○

## ●クーリング・オフできる取引形態と期間

訪問販売（キャッチセールス・アポイントメントセールスも含む）	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供（エステ・語学教室など）	8日間
訪問購入（押し買い）	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法など）	20日間
業務提供誘引販売取引（内職商法など）	20日間

## ●クーリング・オフができない主な取引

- 店舗販売 ● 通信販売 ● 営業のための契約
- 葬儀の契約 ● 3,000円未満の現金支払い
- 自動車の購入やリース など

クーリング・オフ期間が過ぎていても、取り消しを主張できる場合もあります。納得のいかない契約はあきらめず相談しましょう。

クーリング・オフ制度について詳しくはこちら→





# 目黒区の消費生活相談の現状について

## ◎令和5年度の受付状況

相談件数は、2,453件で前年度に比べて115件減少しました（前年度は2,568件）。契約内容が複雑化し、相談者自身での解決が困難になって、相談員があっせんした相談は、161件（全体の6.6%）ありました。

## ◎相談内容の実態

商品・サービスの内容別に見ると、1位は商品名が特定できない「商品一般」に関する相談です。身に覚えのない商品が送られてきた、公的機関や宅配便、通販会社を装った不審なメールが届いたなどの相談が多くありました。

2位は「化粧品」に関する相談です。「お試しのつもりで注文したが定期購入だった」「肌に合わないため解約したいが、電話がつかまらない」という相談が多くありました。

3位は「賃貸アパート」に関する相談です。原状回復及び敷金返還トラブル、住宅設備の不具合などに関する相談でした。

（分類は、独立行政法人国民生活センターのPIO-NETの商品分類を参考にしています）

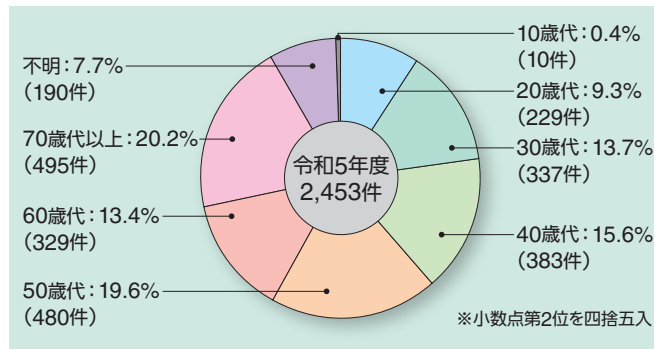
1	商品一般（身に覚えのない商品、不審なメールが届くなど）	158件
2	化粧品（定期購入や解約の連絡がつかないなど）	149件
3	賃貸アパート（原状回復・敷金返還トラブルなど）	147件
4	工事・建築（リフォーム工事、屋根・壁補修工事など）	109件
5	修理サービス（トイレ修理や解錠サービスなど）	70件

## ◎最近の相談の特徴

販売形態では、「通信販売」が全体の4割近くを占めています。スマートフォンの普及により、ネット通販を利用する人が増えたことが要因と思われます。

また、「ネットショッピングで代金を振り込んだが商品が届かない」「一回限りと思って注文したが定期購入だった」「届いた商品が偽物だった」という消費者被害についての相談が目立っています。

年代別では、前年度に比べ、10歳代から60歳代で減少傾向が見られますが、70歳代では増加しており、全体の約2割を占めています。



## ◎消費者として留意すること

消費者被害にあわないためには、消費者も契約に関する正しい知識を持ち、適切な対応を取れるようにすることが肝心です。例えば、通信販売では契約条項をよく読んでから契約する、訪問販売では不要なものはドアを開けずにきっぱり断る、うまい儲け話は安易に信用しないこと、などです。

また、高齢者などの場合は、周囲の方の見守りも大切です。少しでも疑問に思ったら、迷わずに消費生活センターへご相談ください。悪質商法対策の出張講座も実施していますので、ぜひご利用ください。新たな消費者被害防止のためにも、お気軽にご相談ください。

## 夏休み子ども向け企画 KIDS キッズCon.チャレンジ2024

参加  
無料



子どもたちが小さな消費者（Consumer）として必要な力・知恵を、楽しみながら身につけられるイベントです。夏休みの自由研究のヒントにもぜひお役立てください。

### 開催講座名

<b>お金って何？</b> クイズと工作で楽しく学ぼう	<b>エシカルっておまじない？</b> 食べものはどこから来るの？	<b>子ども計量教室</b> 棒はかりを作ってはかるう
<b>日時：7月24日（水）</b> 10:30～12:00 14:00～15:30	<b>日時：7月30日（火）</b> 10:30～12:00 14:00～15:30	<b>日時：8月7日（水）</b> 10:30～12:00 14:00～15:30

### 小学生向けパネルクイズ

消費生活に関するパネルクイズを、消費生活センターで開催します。挑戦者には参加賞があります。期間は7/22（月）～8/21（水）  
※土・日・祝を除く ※詳細は目黒区公式サイト、めぐろ区報7月1日号をご覧ください。

シグナル123号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

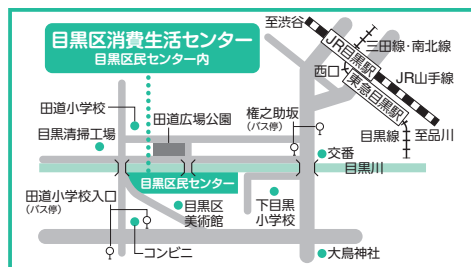
## 目黒区消費生活センター （目黒区産業経済部産業経済・消費生活課）

発行  
〒153-0063 目黒区目黒2-4-36  
目黒区民センター内  
TEL：03-3711-1133 FAX：03-3711-5297

✉ [X(旧 Twitter)、LINE]を配信しています  
契約トラブルや悪質商法の事例、子どもを事故から守るための情報などを配信しています。



ご登録はこちらから→



目黒区 消費生活 🔍 検索