

「クーリング・オフ」を利用しましょう

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引の場合に、法律で定められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

 原則、テレビショッピングやインターネット通販など通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。自分の意志で店舗に向いて契約した場合も適用になりません。(ただし、特定継続的役務提供を除く)各事例により適用されるかどうかは異なりますので、消費者センターへご相談ください。



クーリング・オフが可能な主な取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗契約も含む）による商品やサービスの契約など	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品やサービスの契約など	
特定継続的役務提供	エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介の継続的サービス契約	
訪問購入	店舗外で、原則すべての物品（本、CDやDVD、ゲームソフト類などを除く）を事業者が消費者から買い取る契約	20日間
連鎖販売取引	他の人を紹介すれば利益が得られると勧誘し、入会金や商品購入などの金銭的負担をさせる契約（いわゆるマルチ商法）	
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法	

クーリング・オフのしかた

- 1 契約書を受け取った日を含めて、定められた期間内(上の表参照)に、はがきなどの書面で行います。
- 2 「契約を解除する」旨を記入し、既払い金の返金、商品の引き取りなどを求めます。
- 3 はがきの裏と表のコピーをとり保管します。簡易書留など記録の残る方法で郵送します。
- 4 クレジット等で分割払い契約をした場合は、クレジット会社にも同時に「契約を解除する」旨を通知します。

事業者への通知例

郵便はがき
□□□□□□

〇〇市〇町 0-00
●●株式会社
代表者様

通知書
契約年月日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社
販売担当者 〇〇〇〇

上記契約は解除します。
なお、支払済の〇〇円を返金し、商品をお引き取りください。

令和〇〇年〇月〇日
江東区〇〇町〇〇
氏名〇〇〇〇

クレジット会社への通知例

郵便はがき
□□□□□□

〇〇市〇町 0-00
●●クレジット
株式会社
御中

通知書
契約年月日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社
販売担当者 〇〇〇〇

上記契約は解除します。

令和〇〇年〇月〇日
江東区〇〇町〇〇
氏名〇〇〇〇

令和4年6月より、電子メールや事業者が設けたクーリング・オフ専用フォーム等でもクーリング・オフの通知ができるようになりました。契約書に通知方法が記載されている場合は、それを参照して通知します。通知後は、送信したメールやクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。分割払いの場合は、クレジット会社にも通知します。

クーリング・オフについて、詳しくは消費者センターへご相談ください。

クーリング・オフとは別に、事業者に不適切な行為(重要事項について事実と異なる説明をする、不確かなことを事実だと言う、営業マンなどが強引に居座るなど)があった場合は、消費者契約法に基づく契約の取消しができる場合があります。

「消費者センターだより」保存版
令和8年1月発行

編集・発行 江東区消費者センター
〒135-0011 江東区扇橋3丁目22番2号 パルシティ江東2階
TEL. 03-5683-0321 FAX. 03-5683-0318
※ご相談は相談専用ダイヤル(03-3647-9110)へ



江東区消費者センター こうとうくらしの情報誌
(こうとう区報別冊)

保存版

消費者センターだより

お試しのつもりが
定期購入に?



頼んだ商品が
届かない!?



電話が止まる?

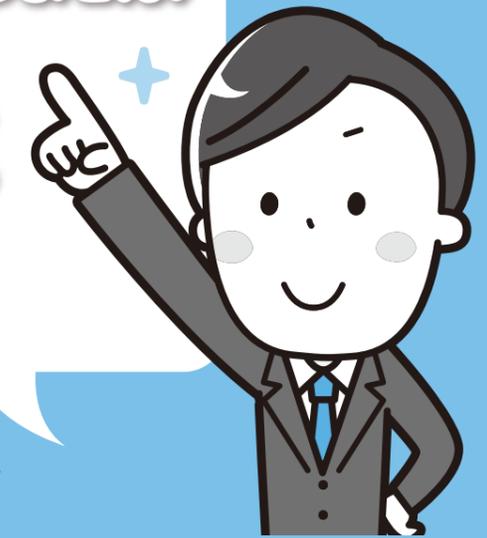


ネットの価格と
全然違う!?



契約や消費者トラブル、他人事ではありません!
おかしいな? と思ったら...

消費者センターに ご相談ください!!



「消費者センター」では、消費者と事業者間のトラブルに関する相談を受け付け、内容に応じて問題解決のための助言、あっせん、情報提供などを行っています。

困ったときはすぐ相談!! / 江東区消費者センター

江東区在住・在勤・在学の方からの相談を受け付けています。
電話または来所による相談です。(相談料は無料)

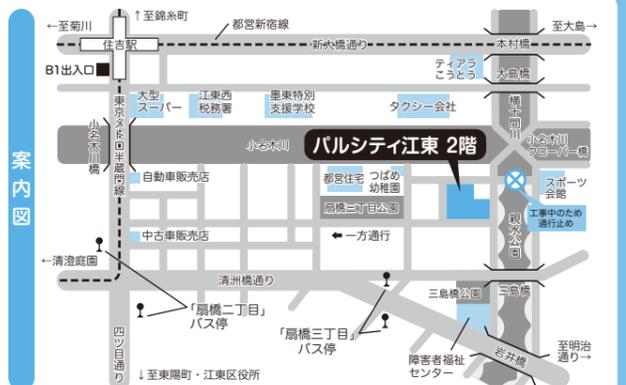
交通のご案内

- 都営新宿線・東京メトロ半蔵門線「住吉駅」下車 徒歩12分(B1出口)
- 都バス 秋26系統 秋葉原駅→葛西駅「扇橋三丁目」下車 徒歩3分
- 都バス 東22系統 錦糸町→東京駅丸の内北口「扇橋二丁目」下車 徒歩6分
- 都バス 錦22系統 錦糸町→臨海車庫「扇橋二丁目」下車 徒歩6分

相談時間

午前9時30分～午後4時30分
日曜・祝日、第2・4月曜日休み、土曜日不定休
※相談時間が午後3時30分で終了する日があります。
詳しくは区ホームページ等で確認ください。

江東区ホームページ
消費者相談はこちら▶



相談専用ダイヤル

☎03-3647-9110

または、消費者ホットライン(局番なし) ☎188 (ナビダイヤル)

要注意

あなたの周りに潜む消費者トラブル



通信販売(お試しのつもりが定期購入だった!)

インターネット広告で、初回500円のダイエットサプリを購入した。1回だけの契約のつもりで注文したが、次回発送予定日が支払明細書に記入してあり、定期購入の契約になっていることに気づいた。2回目からの代金は1万円以上で高額なので、解約したい。



多発!

トラブルにあわないために...

- 「お試し価格」「実質無料」などお得な情報は大きな文字や目立つ色で強調されています。また、時間制限を設けて、契約を急がせるようなサイトもあります。しかし、「4回目まで解約できない」「2回目からは10,000円」などの取引条件は小さな文字で書かれていることが多く、トラブルの原因となっています。契約する際は、内容をきちんと確認しましょう。
- 注文画面のスクリーンショットを残しておく、広告の画面や注文内容などを印刷しておくなど契約内容を保存しましょう。



通信販売(テレビショッピングやインターネット通販、カタログ通販など)はクーリング・オフできません。

通信販売は、消費者が事前に検討する時間があり、自らの意思で申し込みを行うので**クーリング・オフの制度はありません**。返品・解約に関しては、販売業者が設けている特約に従うことになります。契約内容に必ず目を通し、返品や販売などの条件を確認しましょう。令和4年6月1日から「特定商取引法」が一部改正されました。通信販売の際、最終確認画面において、取引の基本的事項をわかりやすく表示することが義務づけられ、誤認させるような表示が禁止されました。

不審な電話(個人情報を読み出す不審電話)

固定電話に大手通信会社から「電話料金が未納だ」と自動音声ガイダンスで何度も電話がかかってくる。「このままだと電話が止まる」とも言っていた。無視はしているのだが、あまりに頻繁にかかってくるので気持ちが落ち着かない。



トラブルにあわないために...

- 大手通信会社や行政機関を名乗り2時間後に電話が止まるなど、自動音声ガイダンスが流れ、個人情報を聞き出そうとする不審電話の相談が多数寄せられています。
- 大手通信会社や行政機関が自動音声ガイダンスを使って、電話を停止することについて連絡することはありません。
- 気にはなりますが、無視をするのが最善策です。在宅時にも留守番電話にするなど、不審な電話には出ないようにしましょう。

高額な修理費用の請求①(表示金額との違いにビックリ)

水洗トイレが詰まったため、インターネットで検索して、「基本料金2,000円～」と表示された業者に連絡した。現場を見ないと見積りが出せないと言われたが、早く直してほしいのですすぐに作業を依頼した。15分くらいの作業で80,000円を請求されたが、高すぎるのではないかと。



トラブルにあわないために...

- 広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。
- 契約する場合は複数社に問い合わせ、サービス内容や料金を十分検討しましょう。
- 見積り内容に納得ができない場合は、はっきり契約を断りましょう。
- 賃貸住宅にお住まいの方は、業者を探す前に大家さん又は管理会社に連絡しましょう。

高額な修理費用の請求②(訪問販売 - 不安をあおる点検商法)

いきなり業者が訪問し、「ガス給湯器の点検をしている」と言って点検した後、「このままだとお湯が出なくなる」など不安をあおられ契約したが、不審だし高額な気がする。解約したい。



トラブルにあわないために...

- 点検を口実に訪問し、不安をあおり新たな製品を購入させる業者もいます。
- 契約する場合は複数社に見積りを取り、サービス内容をよく確認し、十分検討しましょう。
- 見積り内容に納得ができない場合は、はっきり契約を断りましょう。
- ガス設備の点検については、契約しているガス事業者やメーカー等に確認しましょう。

怪しい通販サイトにご用心

以前から気になっていたかばんが、通販サイトで割安で販売していたので注文した。代金を指定口座に振り込んだがいつまで待っても商品が配送されてこない。返金してほしい。



トラブルにあわないために...

- ブランド品や入手困難なものが不自然に割安で販売していたり、販売業者の連絡先やキャンセル時のルールが記載がないなど、少しでも怪しいと思ったらやめましょう。
- 販売業者によっては、代金が振り込まれた後で在庫がないので電子マネーで返金するといったさらに送金させられてしまう事例もあります。
- 通販サイトを利用する際は、注文前に販売業者の住所や電話番号、日本語表記の内容などよく確認しましょう。

令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました!

18歳 成年になると、自分の意思で様々な契約ができます。18歳、19歳の方は成年ですから、「**未成年者取消権**」は使えません。社会経験の浅い若者を狙う悪質業者もいるので、契約する際は必ず契約条項など内容を確認し、慎重に行いましょう。

18歳は大人だよ!

「未成年者の契約取消権」にはあたらぬ

※未成年者取消権...未成年者が保護者の同意を得ずに結んだ契約は、あとから取り消すことができる権利のことで、未成年者の消費者被害を抑止する役割があります。

その契約、本当に大丈夫?

- 契約は、その場ですぐに決めないこと! 契約内容をしっかり確認しましょう。
- SNSの相手は、信用できる人とは限りません。
- ローンやクレジットの話が出たら、日々の支払額だけでなく支払総額を確認して検討しましょう。一人で本当に支払いができるかどうかよく考えましょう。



甘い言葉に要注意

- 「簡単にもうかる」「今だけ特別〇〇円」など、うまい話はありません。
- あやしいと思ったり、契約をせかされたりしたら、勇気をもってはっきり断りましょう。



契約はくれぐれも慎重に!!