

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・オフ通知の記載事項

＜販売事業者あて＞

契約解除通知

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→

