

覚えておきたい！ クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売などの特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

方法

一定期間内に、書面（はがきなど）や電磁的記録（メールや事業者が提供する申請フォームなど）で事業者あてに通知します。

必要な記載事項

記入した書面は、必ず両面コピーをとり、郵便局の窓口で「特定記録郵便」または「簡易書留」等の記録が残る方法で送ってください。

メール等の場合

はがき記入例を参考にメール等を送信し、送信メールやサイト内の送信フォーム画面を保存しておきましょう。

通知書

株式会社 ●●●● ●●●●様

代表取締役 ●●●● 様

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

担当者名 ●●●●

信販会社 ●●●●

上記日付の契約は解除します。
支払った金額●●●●円を返し、
商品を引き取ってください。

●年●月●日

住所 東京都●●●●区●●●●町●●番●号

氏名 ●●●●

はがき記入例

●事業者名

●対象となる契約を特定するために必要な情報
・契約日
・商品名やサービス内容／金額
・事業者の名称・担当者名

※クレジット契約をしている場合には、信販会社にも同様の通知をします。

●契約を解除する意思表示

●通知を出す日

●自分の住所・氏名

クーリング・オフ期間

8日間	訪問販売／電話勧誘販売／訪問購入／特定継続的役務提供（エステ・外国語会話教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの継続的契約・美容医療）
20日間	連鎖販売取引（マルチ商法など）／業務提供誘引販売取引（内職商法など）

商品やサービスの購入などで困った時は、
消費者センターにご相談ください。

相談時間 平日午前9時から午後4時45分まで（年末年始を除く）

相談専用電話 ☎ 03-3880-5380

所在地 〒123-0851 足立区梅田 7-33-1 エル・ソフィア 2階

相談にあたって

- 契約書や関連書類、購入のきっかけとなった広告などをお手元にご用意ください。
- いつ・何を・いくらで・どこから、などの項目を事前にメモでご用意いただくと、相談をスムーズに進めることができます。
- トラブルの詳細をお聞きするため、原則として契約者ご本人がご相談ください。

※ ご本人が病気や認知症などで相談するのが難しい場合は、介護や見守りをしている方からも受け付けます。

以下のような相談は消費者センターで受けることはできません

- 事業者からの相談
- 他のセンターですでに相談している相談
- 事業者の信用性や評判に関する相談
- 個人間のトラブルに関する相談

お気軽に
ご相談
ください



ADACHI CITY

消費者センター だより

知ると分かる。
すると変わる。
SDGs MODEL ADACHI

足立区 消費者センター

〒123-0851 足立区梅田 7-33-1

エル・ソフィア 2階 ☎ 03-3880-5385

消費生活相談専用 ☎ 03-3880-5380

《相談時間》平日午前9時～午後4時45分
（年末年始除く）

No.

240

令和 8 年
9 月 15 日発行

あなたはトラブルの入口を
見分けられますか!?

その場で迷ったときの

消費者トラブル対策

トラブル
1

電話

急に知らない番号からの電話

出る OR 出ない

トラブル
2

訪問

業者が突然、訪ねてきた

対応する OR 対応しない

トラブル
3

ネット
通販

ネット通販の確認画面

きちんと読む OR 読まない



困った時は一人で悩まずに
消費者センターにご相談ください!

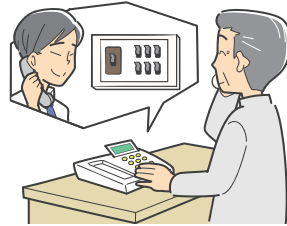
☎ 03-3880-5380

トラブル対策
は中面を
チェック!

“入口”で回避する！消費者トラブルは防げる！！

こうすれば

1 急な電話勧誘販売



電話で「分電盤を無料で点検する」と言われたので承諾すると業者が点検に訪れた。



業者から「分電盤が古いので交換しないと危ない」と言われたので、その場で30万円の契約をしてしまった。

回避

回避ポイントはココ！

知らない番号からの電話には

出ない

2 突然の訪問販売



「このアパート全体の電力プランが変更になる。料金も安くなる」と言われて申込書にサインをしてしまった。



アパートの管理会社に確認したら電力プランが変更になる予定はないと言われた。業者が言ったことは嘘だった。

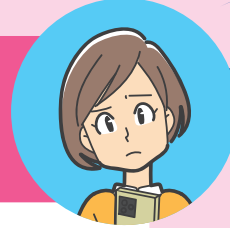
回避

回避ポイントはココ！

突然の業者の訪問には

対応しない

3 定期購入インターネット通信販売



SNSの広告を見て、お試して1回だけのつもりで注文をした。



2回目の商品が届き、高額な請求をされた。この時初めて定期購入になっていることに気が付いた。

回避

回避ポイントはココ！

ネット通販の確認画面は

きちんと読む

SNS広告はトラブル多発！

被害にあわないためには

不意にやってくる業者の電話には出ない
訪問には対応しない

その場で契約しない

- 知らない業者からの電話には出ない、すぐに切る
- 業者の突然の訪問はインターホン越しで断る

- 即決せず、家族や知人に確認したり、他社からも見積りをとったりして慎重に決める
- 業者の話をうのみにしない

電話勧誘・訪問販売で多い事例

- 光回線・アナログ回線の乗り換え
- 海産物
- 健康食品
- 電気
- ガス
- 分電盤
- 給湯器
- 屋根修理 など

クーリング・オフできる場合があります

被害にあわないためには

最終確認画面はきちんと読む！

画面をよく見て「定期」や「自動継続」などの表記がないか、解約の条件は何かなどをよく読んだうえで注文する。

広告や最終確認画面を撮影して保存しておく

証拠を残すために、広告や最終確認画面を保存しておく。

インターネット通信販売には、クーリング・オフは適用されません

みんなで気づくための

見守りチェックポイント

消費者トラブルは、本人が気付かないうちに進んでしまうことがあります。家族や周囲の人がちょっとした変化に気付くことがトラブルを防ぐきっかけになります。

家の様子 ▼

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 契約書や見積書などの不審な書類や業者の名刺がないか
- 家の屋根や外壁などに不審な工事のあとはないか
- カレンダーに見慣れない業者名などの書きこみはないか

本人の様子 ▼

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っている様子はないか
- 何を買ったかを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか