

ちゅうおう 消費者だより

- P.1 そのクレーム、カスハラになっていませんか？
P.2～3 クーリング・オフをご存じですか
P.4 中央区消費生活展2024を開催しました
消費生活相談事例Q&A

第191号

編集発行

令和7年2月

中央区消費生活センター

☎3546-5332

ホームページ

<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

そのクレーム、カスハラになっていませんか？

正当なクレームは商品やサービスの改善、新商品の開発など企業の成長につながる事が期待できます。一方、過大な要求や不当ないいがかりなど、悪質なクレームはカスタマー・ハラスメント（カスハラ）に該当します。正当なクレームとカスハラは異なるものです。せっかくの意見をカスハラと思われないように冷静な対応を心掛けましょう。

こんな行動はカスハラに該当します

- 高額な慰謝料要求や不当な返金・返品要求
 - 土下座など過度な謝罪の要求
 - 怒鳴る、暴言を吐く、脅迫的な発言
 - 長時間・連日の電話、居座りなど時間を拘束する行動
 - 身体を殴る・蹴る、物を投げるといった攻撃
- など、相手に対して身体的・精神的な苦痛を与える言動をすること



かしこい消費者として相手に意見を伝えるポイント

- ポイント1 一呼吸おいて、怒りに任せず冷静になって行動する
- ポイント2 相手に言いたいことや要求したいことを整理して、明確な理由を丁寧に伝える
- ポイント3 一方的に主張をせずに、相手の話も聞く

中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時（祝日・年末年始を除く。）

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1 中央区役所1階
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター HP

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



クーリング・オフをご存じですか



クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売など、**事業者から一方的な契約を迫られるような状況で**契約した場合、一定期間内であれば、無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる制度です。

なお、クーリング・オフ可能な取引の対象は法律等で決められています。

▶ 特定商取引法を法令根拠にする取引内容

取引形態	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、催眠商法などを含む）	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（エステティックサロン、特定の美容医療サービス、語学教室、学習塾、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）	
訪問購入（事業者が出向いて消費者から商品を買取るもの）	20日間
連鎖販売取引（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）	

※特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。

▶ 特定商取引法以外の法が適用できるケース

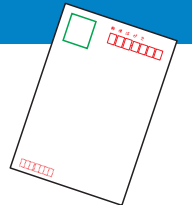
個別クレジット契約、宅地建物取引、保険契約、預託等取引、投資顧問契約、不動産特定共同事業契約、有料老人ホーム入居契約、ゴルフ会員権契約

クーリング・オフの手続き方法

- ▶クーリング・オフは書面（はがき可）または電磁的記録で行います。
- ▶クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報（契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等）やクーリング・オフの通知を発した日を記載します。
- ▶クーリング・オフができる期間内に通知します。
（法定書面（契約書面または申込書面）の受領日を起算日とします。書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。また、「**クーリング・オフはできない**」など虚偽の説明や、消費者を脅迫するなど手続きを妨害する行為があった場合、クーリング・オフ期間は**延長されます**。）
- ▶クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。
- ▶**送付記録や関係書類は、少なくとも5年間大切に保管**してください。

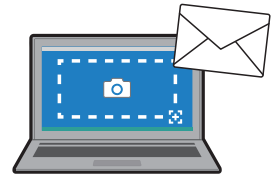
▶ 「はがき等書面」で行う場合

送付する前に、ハガキの両面などをコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管しておきましょう。



▶ 「電磁的記録」で行う場合

申し出専用フォームで通知する場合はフォーム画面をスクリーンショットで保管し、メールで通知した際は送信履歴を保管します。（クレジット会社は電磁的方法には対応していないため書面で手続きしましょう）



クーリング・オフ通知の記載例

販売事業者宛（メールの例）

宛先：□□□@□□□.jp
件名：クーリング・オフ通知

次の契約を解除します
契約年月日令和○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△△
支払った代金を返金し、商品を引き取ってください

令和○年○月○日
契約者住所 ○県○市○町○ー○ー○
氏名○○○○

クレジット会社宛（はがきの例）

通知書

次の契約を解除します
契約年月日令和○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 △△
クレジット会社 □□株式会社

令和○年○月○日
契約者住所 ○県○市○町○ー○ー○
氏名○○○○

販売会社宛の場合、
契約書記載の事業者の代表者宛

ここに注意しましょう！

店舗での買物や通信販売はクーリング・オフの対象にはなりません。



- ▶店は、お客様の都合による返品・交換を必ず受け付ける義務はありません。レシートをお持ちの場合、一定期間内であれば対応してくれるお店もありますが、これはあくまでお店のサービスです。
- ▶通信販売で申込む前には、返品特約の有無などをよく確認することが大切です。

中央区消費生活展 2024 を開催しました

快適なくらしを求めて サステナブルな未来のための社会

令和6年11月10日(日)、月島区民センターにおいて「中央区消費生活展」を開催し、326人の皆さまにご来場いただきました。展示やクイズなどを通して、生活に役立つ情報を楽しく学んでいただきました。同時に開催した月島社会教育会館での消費生活講座～落語・漫才のミニ講座～では、エシカル消費や詐欺に遭わないための対処法を楽しくお伝えしました。

消費生活展の様子



消費生活講座



参加団体の展示ブース



参加協賛団体

パルシステム東京暮らしを守る会・コープみらい東京1ブロック委員会・東京司法書士会中央支部・東京都生活文化スポーツ局計量検定所・東京都水道局千代田営業所・東京都下水道局中部下水道事務所・中央区消費者友の会・中央区総務部防災危機管理課・中央区環境土木部環境課・中央区都市整備部建築課・中央区消費生活センター

消費生活相談事例 Q&A

【+1】から始まる着信番号に注意！

それって詐欺かも？！

スマートフォンに「+1」から始まる電話番号から着信があった。電話に出ると、大手電話関連会社を名乗って、「1年前に登録した有料サイトの料金が未納なので15万円払え。払わなければ法的措置を執る。」と言われた。心当たりはないが、どうすればよいか。



- 【+】から始まる番号は、海外からの着信なので、電話を掛け直すだけで高額な料金を請求されることがあります。
- 最近、大手電話関連会社を名乗る国際電話からの着信による架空請求が多く発生しています。知らない番号からの電話には出ないようにしましょう。
- もし身に覚えのない不審電話に出てしまったら、すぐに電話を切るようにしましょう。

