

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には 「クーリング・オフ」制度を利用しましょう。

クーリング・オフとは、訪問販売など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。電子メールや事業者のウェブサイトの専用フォームなどの電子媒体や、ハガキなど文書で通知します。

■メールの記載例

宛 先 :xxxx@xxxx.co.jp
件 名 :クーリング・オフ通知
〇〇〇〇株式会社 御中

次の契約を解除します。
契約年月日 令和〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇□□営業所
担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日
横浜市〇区〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

クーリング・オフの手続き (メール等の場合)

契約書面を受け取った日を含めて8日以内
(例外もあります)に通知します。

送信したメールは大切に保存してください。
ウェブサイトの専用フォーム等は、画面を
スクリーンショットし、大切に保存してください。

支払った代金は全額返金されます。
商品の引き取り費用は事業者負担です。

※ハガキなど文書で通知する場合も、メールの記載例と同内容を
記載し、両面をコピーします。「特定記録郵便」など発信記録が
残る方法で送り、コピーは大切に保管してください。

専門の相談員が問題解決の方法と一緒に探します。 あきらめないで、まずは相談を！

困ったときは、お近くの消費生活センターにご相談ください。

横浜市消費生活総合センター

相談専用電話

📞045-845-6666

受付時間 平日 9:00~18:00
土・日 9:00~16:45

※祝日・休日、年末年始(12/29~1/3)はお休みです

各種教室のお問合せ 📞045-845-5640

展示・情報資料室 📞045-845-6604

消費生活センターとは？

消費者と事業者間のトラブル(商品の購入や、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など)に関して、専門の相談員が、解決のための助言・あっせん(手助け)・情報提供などを行っています。

本人だけでなく、家族やヘルパーなど
周りの人からの通報や問い合わせも受け
付けています。

関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン



横浜市消費生活総合センター

変だな? 怪しいな! と思ったら

迷わず相談

📞045-845-6666

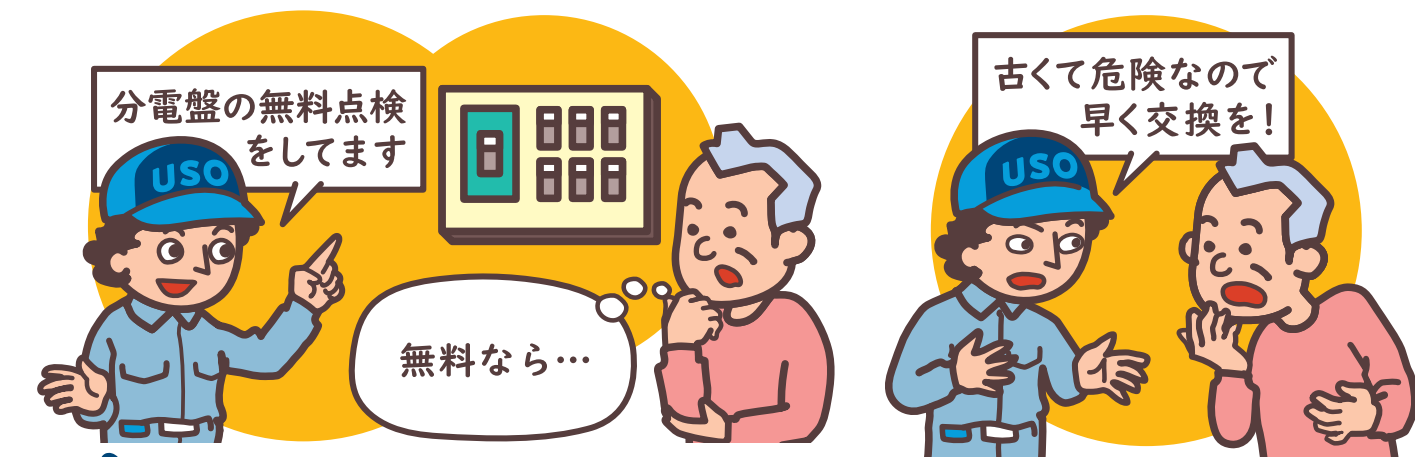
横浜市消費生活総合センター 検索 🔍 <https://www.yokohama-consumer.or.jp>



「おかしい?」と思ったら、すぐ相談!

点検商法

「早く交換した方がいい」など
不安をあおられ契約を迫られた!



- 点検と言われたら、相手の身元を確認する。
- 契約を迫られても、その場で判断しないで、消費生活センターや身近な人に相談する。

⚠ 給湯器・リフォーム(外壁・床下・屋根)などでも同様のトラブルがあります。

みんなで悪質商法を見逃すまい!

通信販売トラブル

「1回だけ」のつもりで購入したら、
「定期購入」だった!



- SNSや動画配信サービス等の「安さ」「お得」「お試し」を強調した広告に注意する。
- 購入・返品条件をよく確認してから注文する。
- ネット通販では、広告や最終確認画面をスクリーンショット*で保存する。*パソコンやスマートフォンなどの画面上に表示されている情報を画像として記録する機能のこと。

⚠ 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。



架空・不当請求

身に覚えのない
請求をされた!



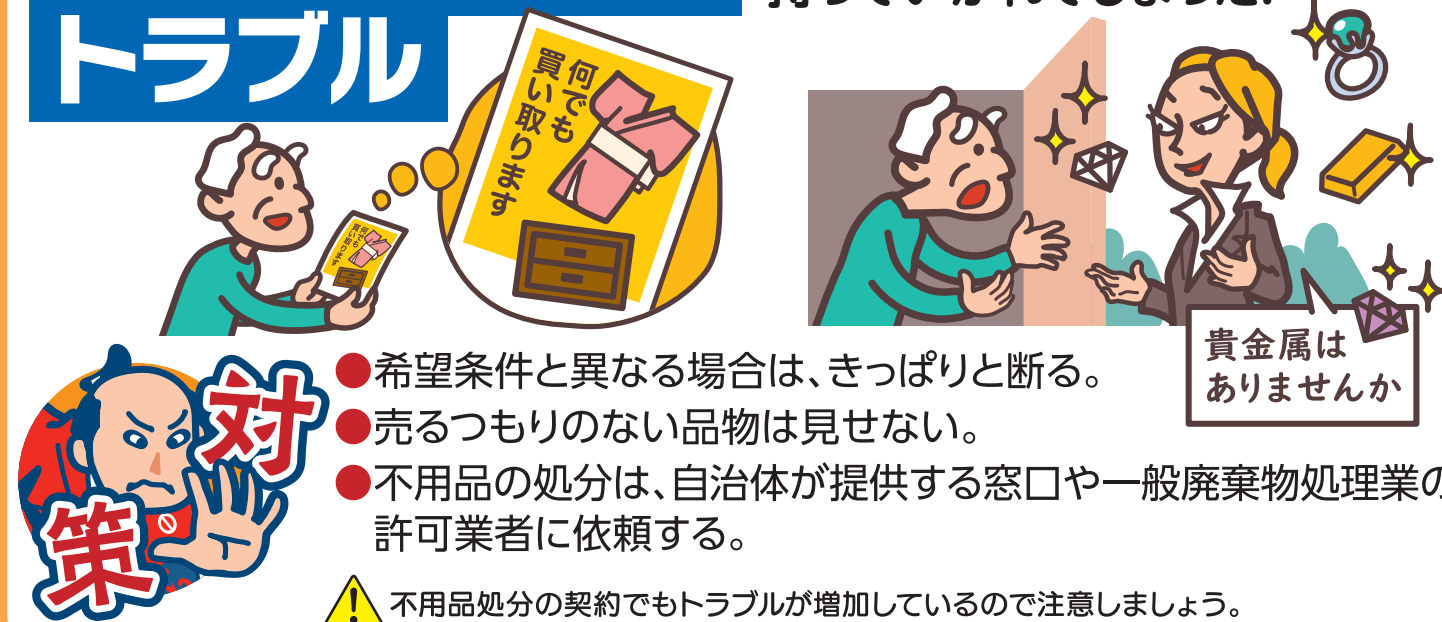
- 見覚えのない電話番号には出ない。
- 住所、氏名、生年月日などの個人情報教えない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。
- 防犯機能付電話機の活用も有効。

⚠ 実在する事業者や公的機関をかたるショートメッセージ、電子メールを送りつける手口もあります。



不用品買い取り トラブル

売るつもりのないものまで
持っていかれてしまった!



- 希望条件と異なる場合は、きっぱりと断る。
- 売るつもりのない品物は見せない。
- 不用品の処分は、自治体が提供する窓口や一般廃棄物処理業の許可業者に依頼する。

⚠ 不用品処分の契約でもトラブルが増加しているので注意しましょう。

身近な人が
見逃さん!
ポイント

- 見慣れない人が出入りしていませんか。
- 見慣れない契約書・請求書がありませんか。

- 宅配便など、荷物が頻繁に届いていませんか。
- 「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。

