

京都市消費者安全確保地域協議会
事務取扱マニュアル

令和7年6月《改訂版》
京都市消費生活総合センター

目次

はじめに.....	2
1 京都市消費者安全確保地域協議会の概要.....	3
2 高齢者等の消費者トラブルの特徴.....	5
(1) 高齢者等の消費者トラブルの特徴.....	5
(2) 見守りに求められる視点	5
3 高齢者等の見守りと気づきのポイント.....	6
4 消費者トラブルの発見から解決まで	7
(1) 一般的な流れ.....	7
(2) 高齢者等の異変に気づいたときの対応手順.....	8
(3) 被害対応フローチャート.....	9
5 悪質商法から身を守るために	10
(1) 行政指導の対象となる取引行為(一例)	10
(2) 悪質商法から身を守るための6つの心得	11
6 個人情報の取扱いについて	12
7 啓発活動にご協力をお願いします！	15
(1) 見守りネットワークニュースの配信(メーリングリストによる情報発信) ..	15
(2) 啓発物品の配布	17
8 活用できる制度	18
(1) 日常生活自立支援事業.....	18
(2) 成年後見制度.....	18
(3) クーリング・オフ.....	19

はじめに

近年、高齢者や障害のある方(以下、「高齢者等」という。)を狙った悪質商法や特殊詐欺の手口が複雑化・巧妙化しています。そのような中、平成26年6月の消費者安全法の改正により、年齢や障害、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)」を設置できることが規定されました。

デジタル化や高齢化等を背景として、消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」が増加している中、地域での見守り活動を通じて、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることが重要となっています。

本市においては、令和7年2月、消費生活総合センターが関係機関を構成員に含めた法定の協議会を設置し、消費者被害に遭いやすく見守りが必要な高齢者等(消費生活上特に配慮を要する消費者)を地域で見守るための取組を進めているところです。

高齢者等の消費者被害を防止するためには、本人からの相談を待つのではなく、高齢者等が消費者被害に巻き込まれないように、地域の様々な主体が、関係機関に適切につなぐなど、地域全体で適切に見守っていくことがとても重要です。

本マニュアルは、協議会の概要や見守りのポイント、関係機関へつなぐ際の流れなどをまとめています。

ぜひ活用いただき、高齢者等の見守り活動を行う際の参考としていただけますと幸いです。

1 京都市消費者安全確保地域協議会の概要

【名称】

京都市消費者安全確保地域協議会

【設置日】

令和7年2月14日

【設置根拠】

消費者安全法

京都市消費者安全確保地域協議会設置要綱

【協議会の役割】

(1) 協議会の役割

消費者被害の救済や防止の取組、見守り活動等について、必要な情報を交換するとともに、消費者の安全の確保のための取組に関する協議を行います。

(2) 構成員の役割

見守り活動⇒「気づいてつなぐ」

- ① 通常業務又は活動の範囲において、消費生活上特に配慮を要する消費者(高齢者等)と適度な接触を持ち、その状況を見守ります。
- ② 高齢者等の消費者被害の兆候や異変に気づいたときは、消費生活総合センターや警察、地域包括支援センター等へ情報提供を行います。
⇒関係機関と連携を図り、解決するための対策を講じます。
- ③ 被害を未然に防止するための啓発活動に協力依頼があったときは、業務又は活動に支障のない範囲において協力します。

【活動内容】

- (1) 消費者被害の救済、防止又は見守り活動についての協議、情報交換
- (2) 消費者被害の救済、防止のための広報、啓発
- (3) 地域における見守り活動の推進に関する取組
- (4) その他、消費者安全の確保のために必要な活動

【構成員】

協議会は、以下の関係機関をもって構成します。(令和7年2月14日現在)

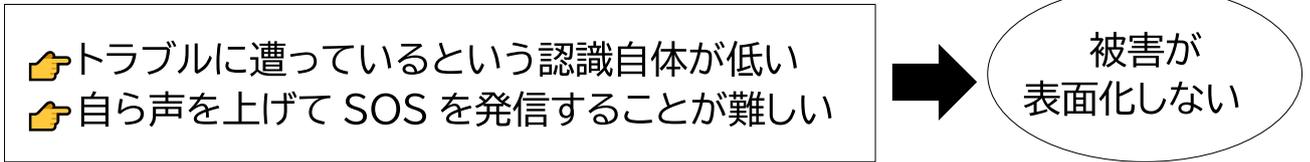
	名称	備考
関係機関	地域包括支援センター	介護保険法で定める
	社会福祉協議会	社会福祉法で定める
	民生児童委員	民生委員法で定める
	老人福祉員	
	障害者地域生活支援センター	障害者自立支援法で定める
	すこやかクラブ京都 (一般社団法人老人クラブ連合会)	
	京都市地域女性連合会	
	京都府警察本部	
京都市	文化市民局文化市民部くらし安全推進課	
	保健福祉局障害保健福祉推進室	
	保健福祉局福祉のまちづくり推進室	
	保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室	
	介護ケア推進課	
	各区・支所保健福祉センター	
	文化市民局文化市民部 消費生活総合センター	事務局

【協議会の運営】

- ・ 取組についての協議、情報交換、事業の進捗等の確認のため、年度に1回は定例会議を開催します。特別に協議が必要な事案がある場合は、必要に応じて開催します。
- ・ 出席は構成団体から代表者1～2名が参加。
- ・ 会議の運営は、事務局として消費生活総合センターが行います。

2 高齢者等の消費者トラブルの特徴

(1) 高齢者等の消費者トラブルの特徴



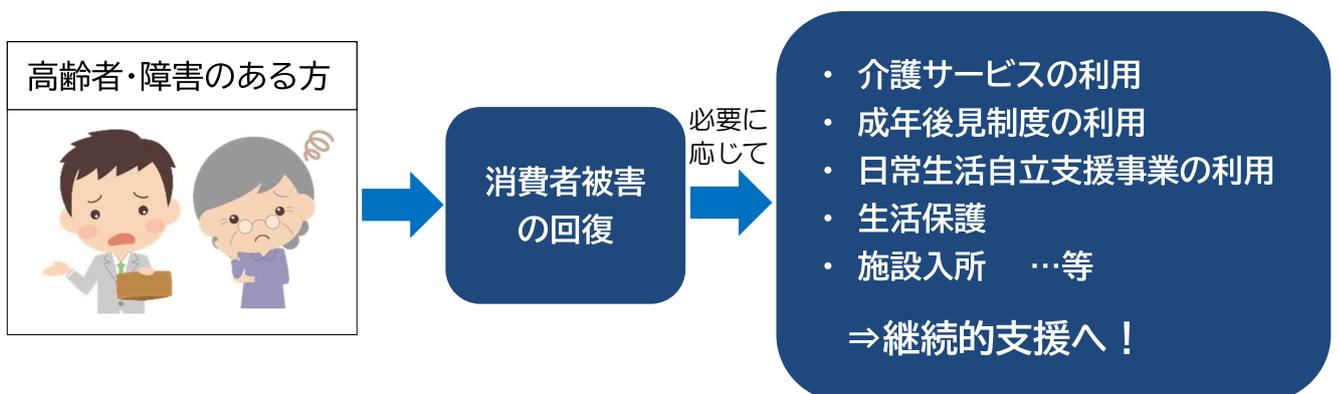
このように高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止には、何より周囲の方々の見守り(気づき)が重要となります。また、気づいた消費者被害を消費生活総合センターなど関係機関につなぐことで、被害回復や被害の拡大を防ぐことにつながります。

周囲の人の見守り ⇒ “気づいてつなぐ”ことが重要

(2) 見守りに求められる視点

高齢者等からの消費生活相談には一つの被害が回復しても、次々に同じような消費者トラブルに遭ってしまうといった特徴があります。このような高齢者等においては、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を検討するなど、その後の生活支援につながるように、関係機関と連携する必要があります。

関係機関と情報を共有し、連携・協働していくことは高齢者等の生活基盤を守ることにもつながります。



3 高齢者等の見守りと気づきのポイント

以下のチェックリストにあるような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。

家の様子について

- 開けていない段ボール箱が複数ある
- 宅配便や郵便物がよく届いている
- 高額な契約書や領収書がある
- 工事業者が出入りしていた
- 家の屋根や外壁、設備などに工事をした形跡がある
- 指輪やブランド物など普段使わないものが出されている
- 頻繁に電話がかかってきている



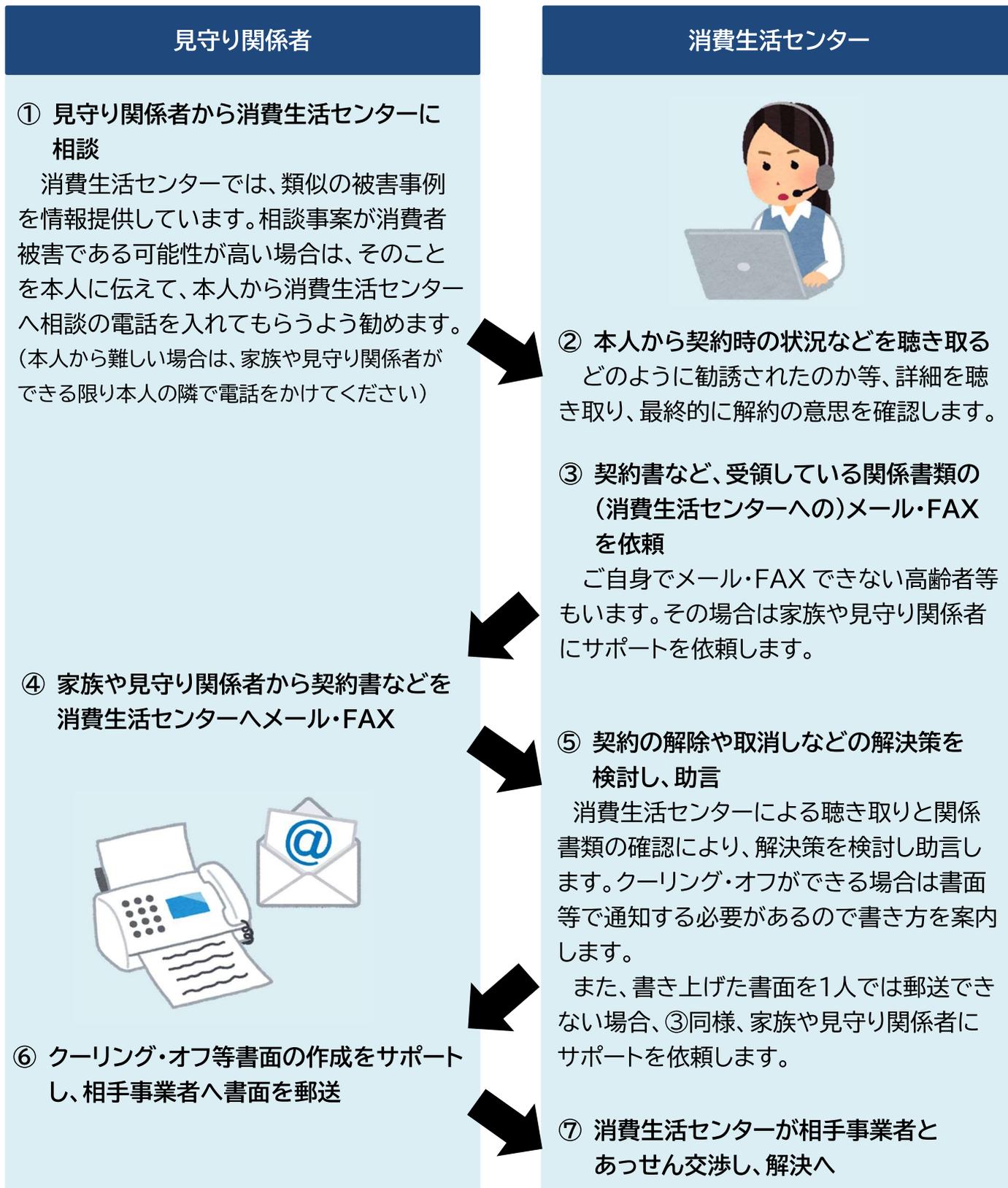
本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡がある
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子がある
- 急に節約やアルバイトを始めた
- 買ったものを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることもある
- 急に外出が増え、定期的に集会に通っている
- 投資や霊感・祈祷などに関心を持ち始めた
- 特定の話題に急に詳しくなった

上記のような変化があったら、早めに本人に声をかけてみましょう。

4 消費者トラブルの発見から解決まで

(1) 一般的な流れ



※ 消費生活センターで対応ができない事案は、適切な窓口をご案内します。

(2) 高齢者等の異変に気づいたときの対応手順

気づき・声かけ

「不審な領収書がたくさんある」「未使用の商品が山積みになっている」など、見守り対象者の異変に気づいたら、「何か買われたんですか？」などさりげない声かけから状況を聞き取ってください。

※ 消費者トラブルに巻き込まれているサイン→6ページのチェックリスト参照。

つなぐ

本人へ意思確認を行い、消費生活総合センターへの相談を勧めてください。

なお、詐欺等で多額の金銭被害が出ているときや本人に危害が及ぶ可能性があるときはすぐに警察に相談してください。

【本人に相談の意思がある場合】

消費生活総合センター(☎075-366-1319)へご相談ください。

<相談は本人からが原則>

本人が相談できない場合は、必ず本人の了解を得てご相談ください。その際、可能な限り本人がお隣にいる状態でご相談ください。(契約時の状況など、本人に確認を取りたい内容について、質問することがあります。)

【本人に相談の意思がない(確認できない)場合】

周りに迷惑をかけたくないと考えていたり、被害回復を諦めたりしているケースや、認知症や障害のため、被害の自覚がないなど、本人に相談の意思がない(確認できない)場合があります。

そのようなときは、消費生活総合センターへ情報提供をお願いします。

個人情報はお伝えいただくなくても構いませんので、状況をお知らせください。これまでにあった類似の被害事例を情報提供するなど、どのような対応が取れるか検討します。

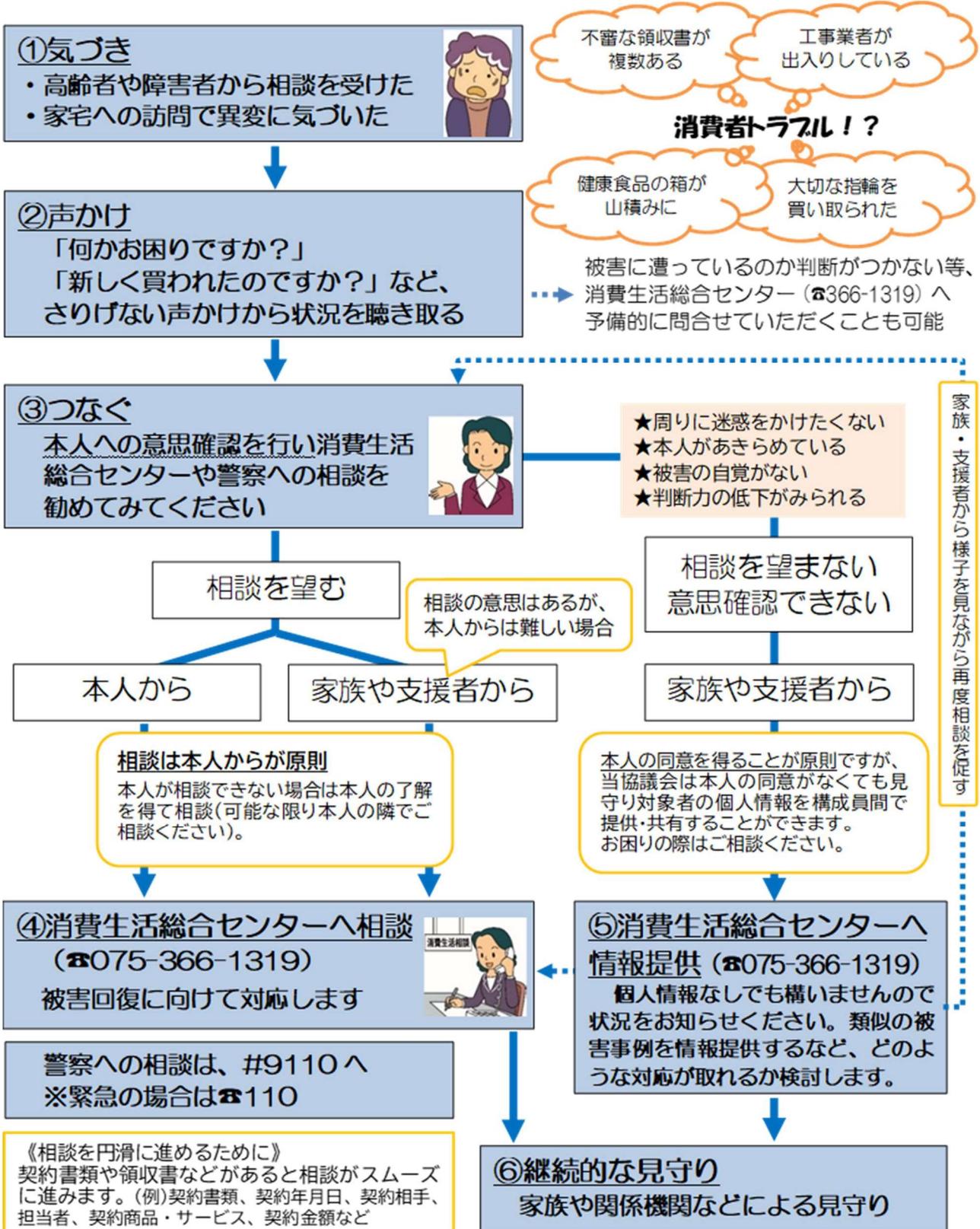
情報提供いただくに当たっては本人の同意を得ることが原則ですが、当協議会の構成員は本人の同意がなくても、見守り対象者の個人情報を構成員間で提供・共有することができます(消費者安全法に規定)。

お困りの際は消費生活総合センターへご相談ください。

(3) 被害対応フローチャート

◆京都市消費者安全確保地域協議会◆

高齢者等の異変に気づいたときの対応手順（被害対応フローチャート）



判断に迷われる場合も、気兼ねなく消費生活総合センターへご連絡ください。

5 悪質商法から身を守るために

(1) 行政指導の対象となる取引行為(一例)

京都市では、消費者トラブルを未然に防止し、事業者の取引行為の適正化を図るため、条例で「不適正な取引行為」を定めており、京都市内で事業者が不当な勧誘を行った場合は行政指導の対象となります。

どのような行為が「不適正な取引行為」に当たるのか事例で紹介します。

1 拒絶しているにもかかわらず、執ように勧誘する行為

訪問販売
の事例

突然「布団を見せてほしい」と女性が訪問し、家に上がり「汚れているし体に悪いので新しく購入したほうがいい」としつこく勧めてきた。断って帰ってもらったが、しばらくして男性と一緒に羽毛布団を持ってきた。断っても「ひと月 1 万円の支払いだから大丈夫」などと勧誘され、根負けして承諾してしまった。クレジット会社の書類を書くときに初めて、総額が約 40 万円と高額であることを知った。解約したい。

(当事者:70 歳代 男性)

2 一人の消費者に対し、次々と新たな契約を勧誘する行為

次々販売
の事例

一人暮らしの母親が、呉服店から展示会に誘われ、次々と高額な契約をしていることが分かった。購入した着物やジュエリーなどは、ほとんど未使用の状態でタンスにしまっている。毎月のクレジットカード会社への支払額が総額 30 万円を超えており、年金収入だけの母親にはとても支払えない。母は腰が曲がっており着物を着られる姿勢ではないし、必要でもなかったが、断れず契約していたようだ。解約したい。

(当事者:60 歳代 女性)

3 恋愛感情その他の好意の感情を利用して勧誘する行為

国際ロマンス
詐欺の事例

SNS で知り合ったアメリカの軍医だという男性からメールをもらうようになった。退役したら伴侶を得たいと言われ心を許してしまった。お金と金塊を送るので受け取ってほしいと言われたので了承し、保険と送料で 1500 ドル必要だと言われ送金した。その後、空港で止められたので通すためにクリアランス料が必要だと何度も言われ、200 万円振り込んでしまった。

(当事者:70 歳代 女性)

担当しているヘルパーからの連絡で、一人暮らしで認知症の叔母の自宅に、光回線、プロバイダー、IP 電話の申込みを受けたという通知が届いたことがわかった。叔母は現在インターネットを全く利用していないので必要ない。電話で勧誘されたようだが、詳しいことはわからない。解約することはできるか。

(当事者:80 歳代 女性)

(2) 悪質商法から身を守るための6つの心得



**① 簡単にドアを
開けない。**

見知らぬ人の親しげな電話、訪問、
接近に要注意。



**② うまい話は
まず疑う。**

甘い言葉にご用心。



**③ 個人情報
は教えない**

家族構成、預貯金、健康状態、悩み
ごとなどを簡単に明かさない。



④ 契約は慎重に。

高額な契約の前に、他社からも見積
りを取って比較する。納得できるまで
説明を受け、署名や押印は慎重に。契
約書などの書類は大切に保管する。



**⑤ 要らないときは
キッパリ断る。**

「結構です。」「いいです。」といった
あいまいな言葉は使わない。



**⑥ 困ったときは、
京都市消費生活
総合センターへ。**

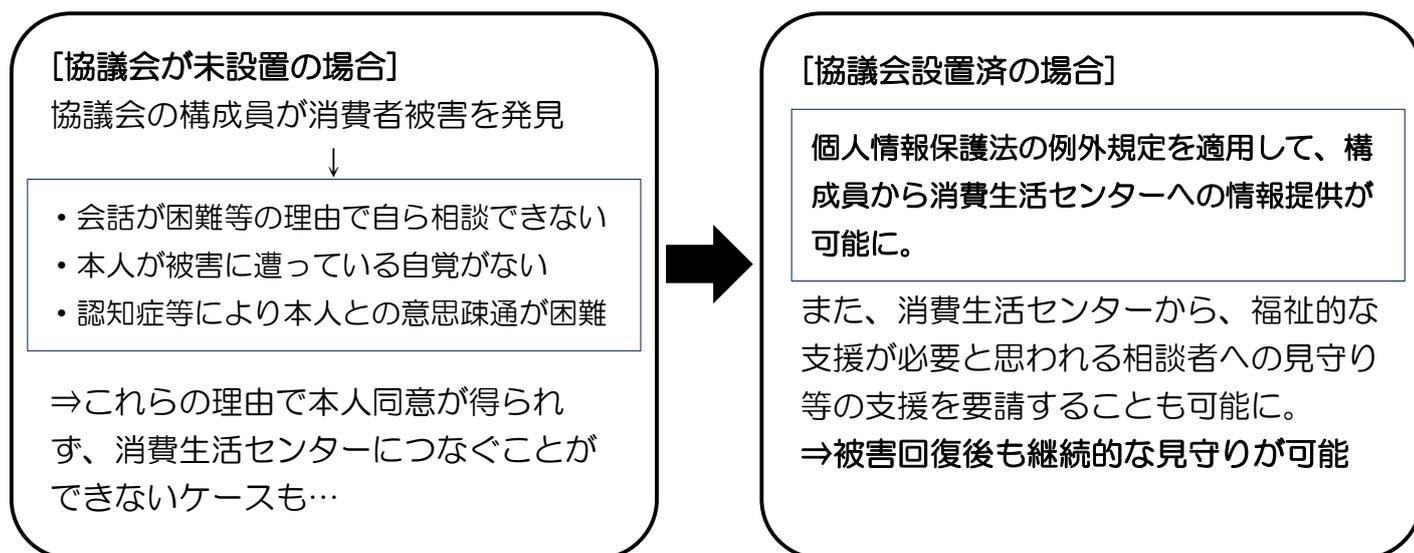
見守り対象者の方に**6つの心得**をぜひお伝えください。

6 個人情報の取扱いについて

【協議会内での個人情報の取扱いについて】

協議会は、消費者安全法に基づく協議会であるため、同法第11条の4の規定により、個人情報保護法の例外規定(法令に定める事務の遂行)が適用され、消費生活上特に配慮を要する消費者(高齢者等)に関する情報の提供・共有が可能となっています。

<例:構成員から消費生活センターへの情報提供>



ただし…

例外規定の適用は最後の手段です。基本は、本人の同意を得るようにしてください。

【個人情報の提供範囲】

個人情報の取扱いは、当該事案に関わる者(通報者、地域包括支援センター等)に限ります。

当該事案の被害回復や継続的な見守り活動のために限定的な範囲でのみ、取扱います。

(=当該事案に直接関わりのない構成員への情報提供は行いません。)

※ 啓発目的で被害情報を構成員に対して情報提供する際にも、個人情報を含まない形で情報提供を行います。

<守秘義務について>

(京都市消費者安全確保地域協議会設置要綱)

第10条 協議会の構成員は、法第11条の5の規定に基づき、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

構成員には守秘義務があります。個人情報はもとより、相談に関わる内容についても、第三者へ漏らすことは絶対にあってははいけません。

【個人情報取扱いの基本ルール】

高齢者等の消費者被害に関する情報(以下、「被害情報」という)を取り扱う際の注意点を、収集、共有(提供)、管理の3つの場面ごとに示します。注意点をご理解いただき、高齢者等の消費者保護に資する個人情報の適切な運用にご協力をお願いします。

① 被害情報の収集

被害情報の収集は、高齢者等の消費者被害を防止・救済するために必要な範囲内で行います。

- ◇ 本人から直接、又は、本人から同意を得たうえで、家族や信頼できる関係者を通じて、いきさつや被害状況(お金をいつ、いくら、誰に支払ったか等)などを聴き取ります。
- ◇ 本人が認知症などで理解力の低下が見られる場合は、家族や法定後見人などに了解を得るようにしましょう。
- ◇ 十分に説明しても本人の同意が得られない場合には、一旦、消費生活総合センターに相談しましょう。

② 被害情報の共有(提供)

被害情報の共有は、消費者安全法の規定に基づき、高齢者等への見守り活動、消費者被害の防止・救済に必要な場合に限り、協議会の構成員間で行います。

- ◇ 共有する情報は、見守り活動や消費者被害の防止・救済に必要な最小限の情報にします。
- ◇ 共有する範囲は、事案の救済や見守り活動に関わる構成員のみに限定します。事案に直接関係のない構成員には、情報提供はいたしません。
- ◇ 消費生活総合センターにおいて、誰が、いつ、どのような被害情報を、誰に提供したのかを記録し、相談情報と合わせて適切に保管します。
- ◇ 可能な限り、消費生活総合センターに相談するなど情報共有することについて本人の同意を得ます。ただし、緊急性が高いなど、本人の同意を得ずに情報共有を行う場合はその理由や経過を記録に残します。

③ 被害情報の管理

被害情報は、紛失、情報漏えいなどから守るため、厳重に管理することが必要です。

- ◇ 見守り活動の中で知り得た被害情報は、見守り活動や消費者被害の防止・救済に必要な場合を除き、第三者に話さないようにしましょう。
- ◇ 被害情報を紙媒体やパソコンで保管する必要がある場合は、鍵のかかる保管庫に保管するか、パスワードで厳重に管理された電子ファイルで保管します。また、パソコンで保管する場合にはウイルス対策をしましょう。
- ◇ 被害情報は、保管の必要性がなくなったら、速やかに適切な方法で廃棄します。紙媒体はシュレッダーで細断し、電子ファイルは完全に削除しましょう。
- ◇ むやみに持ち出さない、コピーしない、外部提供しないことを徹底しましょう。また、不必要に第三者の目に触れないように保管しましょう。
- ◇ 万が一、被害情報の漏えい（紛失、盗難）等の問題が生じたときには以下の対応手順に沿って対応をお願いします。
《漏えい等の問題発生時の対応手順》
 - ア.【状況把握】まず、漏えいの事実、内容、規模、原因などを正確に把握します。漏えい経路、漏えいした個人情報の量、影響を受ける可能性のある人などを特定します。
 - イ.【被害拡大防止】漏えい経路を特定し、漏えいの拡大を防ぐための措置を講じます。例えば、物理的な紛失であれば、所在確認と保管場所の安全確保を行います。
 - ウ.【関係者への連絡】漏えいの事実と対応状況を、速やかに関係者（関係機関、被害者、警察など）に報告します。被害者への連絡は、事務局が丁寧な説明と謝罪を行います。協議会事務局（消費生活総合センター ☎075-366-2250）には必ずご連絡をお願いします。

<参考>消費者安全法(抜粋)

(協議会の事務等)

第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

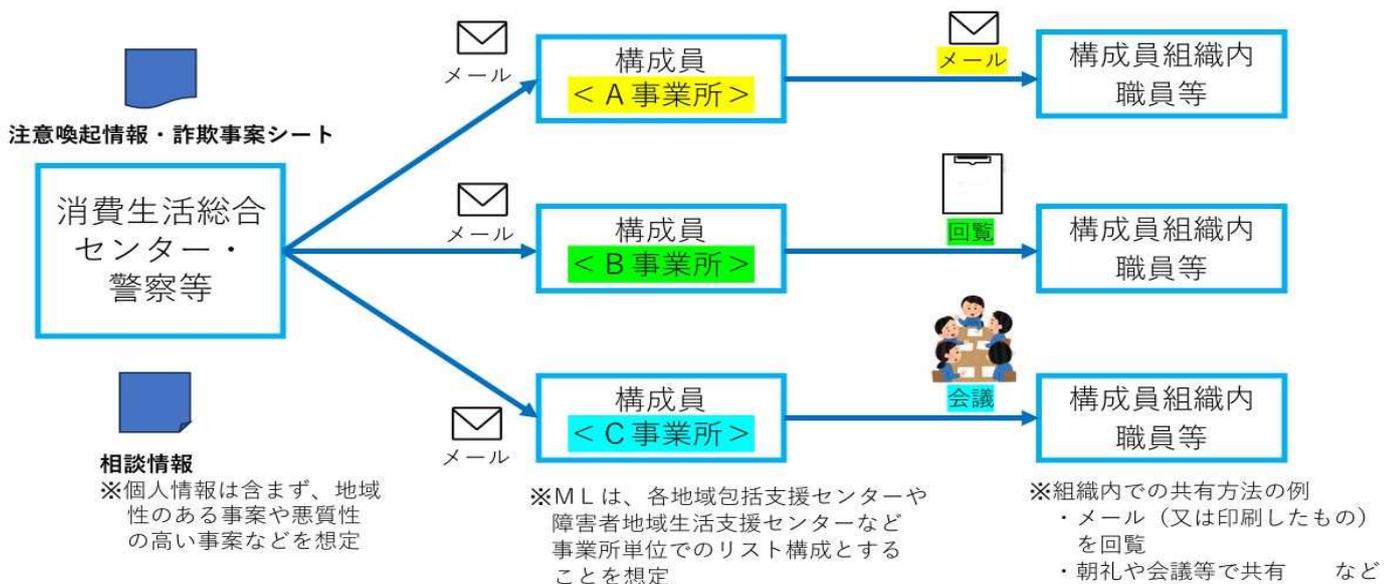
7 啓発活動にご協力をお願いします！

(1) 見守りネットワークニュースの配信(メーリングリストによる情報発信)

構成員の皆様をメンバーとしたメーリングリストを活用して、協議会からのお知らせのほか、最新の悪質商法や特殊詐欺の被害発生情報や注意喚起情報、消費生活総合センターに寄せられた相談情報等をいち早くお届けします。

日々の見守り活動の中で、同様の消費者被害の兆候や異変に気づかれた場合には、関係機関へつないでいただくなど、被害の拡大防止にご協力いただきますとともに、見守り対象の方へも適宜、情報提供いただくなど、被害の未然防止のための啓発活動にもご協力をお願いします。

メーリングリストの運用イメージ(案)



【配信頻度】

- ・ 定期便
協議会からのお知らせや相談情報などを配信(月に1~2回程度)
- ・ 臨時便
被害発生情報や注意喚起情報など緊急性の高い情報を配信(随時)

【配信内容のイメージ(臨時便の一例)】

○消費生活総合センターからの注意喚起情報

【「2時間後に電話が使えない!？」個人情報聞き出す不審な電話にご注意!】

総務省やNTT 東日本およびNTT 西日本をかたり、「2時間後に電話が使えなくなる」などの不審な電話に関する相談が寄せられています。相談事例を見ると、「2時間後に電話が使えなくなる」という自動音声ガイダンスが流れ、さらに「1番を押してください」などとボタン操作を誘導するアナウンスが流れ、1番を押すとオペレーターとつながり、個人情報を聞き出すケースが確認されています。

総務省やNTT 東日本およびNTT 西日本から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません!

個人情報は絶対に伝えないようにしましょう!

特に高齢者には日頃から身近な家族や周りの人の見守りも大切です。

不安に思った場合や、個人情報を伝えてしまった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等や警察へ相談しましょう。

詳細は、国民生活センターのHPをご覧ください。

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241219_1.html

○京都府警からの特殊詐欺に関する注意喚起情報

本日午前●時●●分頃、●●区内の高齢者宅に●●警察署の警察官を名乗って「逮捕した犯人があなた名義のキャッシュカードを持っていた。」などと特殊詐欺の予兆電話がありました。

- ◎ 公開されている電話番号にかけ直して事実を確認してください。
- ◎ 防犯機能付き電話機や留守番電話機能を活用して、詐欺の電話に出ない工夫をしてください。
- ◎ 国際電話を利用しない方は、国際電話利用休止手続きを行ってください。
- ◎ 同様の電話があれば、最寄りの警察署に通報してください。

※ この内容は京都府警察の防犯・犯罪情報メールで配信しているものと同じ内容です。

タイムリーな情報発信と、事務の合理化のため、構成員の方で登録されていない方は下の二次元コードなどから登録をお願いします。(今後、警察から配信する特殊詐欺等の注意喚起情報は防犯・犯罪情報メールでタイムリーに配信していきます。)

警察本部特殊詐欺対策室

(2) 啓発物品の配布

構成員の皆様の日々の活動の中で、見守り対象者の方へ消費生活総合センター等の相談窓口の周知にご協力をお願いします。

消費生活総合センターでは、啓発物品として、センターの電話番号等を記載した啓発物品を作成しています。配布にご協力いただける場合は、ホームページの申し込みフォームから、お申込みください。

[お申込みはこちら→→→](#)



【啓発物品一覧】令和7年5月末時点

印鑑ホルダー(紺・エンジ)	海洋プラスチック使用ボールペン	エコマグネットバー
		
カードルーペ	紙製ファイルホルダー	パンフレット「ちょっと待ったその契約 知っておこうその手口」
		
付箋	除菌ウェットティッシュ	蛍光ペン
		
エコバック	悪質商法・詐欺撃退カレンダー 2025年度版	メモ帳
		

《啓発物品のお渡しについて》

啓発物品については、原則として消費生活総合センターの窓口でお渡しさせていただきます。ご来訪が難しい場合は、ご相談ください。また、保管している数量には限りがございますのであらかじめご了承ください。

8 活用できる制度

(1) 日常生活自立支援事業

福祉サービスの利用や家賃・公共料金などの支払、生活費などを計画的に使うことに不安のある方が、住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、ご本人との契約に基づき支援するものです。

支援内容や要件、料金など利用に当たっては、社会福祉協議会までご相談ください。

⇒京都市社会福祉協議会 自立支援部 075-354-8734

(2) 成年後見制度

家庭裁判所により選任された成年後見人等が、判断能力が十分でない方の、財産管理や身上保護に関する契約などの法律行為等をご本人に代わって行う制度です。

ご本人の判断能力がすでに不十分な状態の場合に後見人等を選任する「法定後見制度」と、判断能力のあるうちに、あらかじめ後見人を決めておく「任意後見制度」の2種類があります。

	法定後見制度			任意後見制度
	後見	保佐	補助	
対象となる方	判断力が日常的に欠けている	判断力が著しく不十分	判断力が不十分	現在、判断能力が低下していない方
申立時の本人同意	不要	不要	必要	ご本人の判断能力が低下したときに備えて、あらかじめ選任した代理人に代理権を与える契約を公正証書で締結しておく
後見人等の権限	すべての法律行為の代理権・取消権（日常生活に関する行為を除く）	・重要行為 [※] の同意権・取消権 ・申立てにより代理権（本人同意が必要）	申立てにより重要行為 [※] の一部についての同意権・取消権及び代理権（本人同意が必要）	

※借金、訴訟行為、相続の承認・放棄、新築・増改築など(民法第13条第1項)

京都市成年後見支援センター

成年後見制度の利用に関する相談のほか、家庭裁判所に対する申立書類の作成方法等の説明を行っています。

京都市成年後見支援センター専用電話 075-354-8815

(3) クーリング・オフ

クーリング・オフとは、一旦契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除できる制度です。

★特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	事業者が消費者の自宅等を訪問してくる取引(喫茶店や街頭で誘われて案内された場合も該当)。キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。	8日間
電話勧誘販売	事業者が電話で勧誘してくる取引(電話をかけさせられた場合も含む。ウェブ会議ツールによる勧誘も該当する場合がある)。	//
特定継続的役務提供	身体の美化、知識の向上などを目的として、一定期間継続させられる取引。 エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスなど。	//
訪問購入	事業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買取りを行うもの(来訪を求めた場合は該当しない)。	//
連鎖販売取引	他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られるなどと言って商品を交わされたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる取引。	20日間
業務提供誘因販売取引	「副業で高収入」「資格・技術を身に付けて在宅ワーク」などと勧誘し、その仕事をするのに必要であるとして、商品を買わせたりサービスを受けさせるなどの金銭的負担をさせる取引。	//

注意： 店舗での購入や通信販売には、クーリング・オフ制度は適用されません！！！！

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。
特約がない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

【その他のクーリング・オフが適用されない取引】

- ・ 総額が3,000円未満の取引
- ・ 営業目的の契約
- ・ 自動車、葬儀など適用除外の商品、サービスの契約

※ 化粧品や健康食品などの消耗品の場合は、開封したり、一部消費したりするとその部分についてはクーリング・オフができなくなる場合もあります。

クーリング・オフの手続方法

【クーリング・オフ期間の考え方】

- ・ クーリング・オフ期間は、申込書面又は契約書面のいずれか早い日を受け取った日から起算します。
- ・ 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(詳細は消費生活総合センターにお問い合わせください)。



- ・ クーリング・オフは書面(はがき可)又は電磁的記録(メール等)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・オフの通知を発送した日を記載します。
- ・ 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。

通知書の記載例

契約解除通知書

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 △△△△

支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○○年○月○日

京都府京都市○○区××町・・・
氏名 ○○ ○○

【はがきの場合】

- ・ 送付する前に、はがきの両面をコピーして保管しておきましょう。
- ・ 「特定記録郵便」又は「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で送付しましょう。

【電磁的記録(電子メール等)で行う場合】

- ・ 契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。
- ・ 通知後は、送信したメールや、ウェブサイトのクーリング・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。

アクセスはこちら



クーリング・オフについては消費生活総合センターのホームページでも詳しく解説しています。

あなたの“見守り”で
安心安全を届けよう！



京都市文化市民局文化市民部
消費生活総合センター

〒604-8588 京都市中京区西堀川通
御池下る西三坊堀川町 521
中京区総合庁舎 3階

《お問い合わせ》

協議会のこと ☎075-366-2250
消費生活相談 ☎075-366-1319
多重債務相談 ☎075-366-1316
法律相談(問合せ) ☎075-366-3349
交通事故相談 ☎075-366-3305
市政一般相談 ☎075-366-3349
FAX ☎075-366-2259
メール soudan@city.kyoto.lg.jp

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/>



相談受付時間

月～金（祝・休日を除く。）
午前9時～午後5時

*土日祝休日（年末年始を除く。）のご相談は、
消費者ホットライン 188（局番なし）へ
午前10時～午後4時（電話相談のみ）
※独立行政法人国民生活センターの相談窓口
につながります。

