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に加え、ハガキなど文書で通知することもできます。

クーリング・オフ手続きについて（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、画面のスクリーンショットを大切に保存してください。
- 支払った代金は、全額返金を要求できます。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は、両面をコピーし「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。コピーは大切に保管してください。

通知書の例

宛先：xxxx@xxxx.co.jp
件名：クーリング・オフ通知
――――――――――――――――

○○株式会社 御中

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○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。
令和○年○月○日
栃木県○市○町○丁目○番○号
氏名 ○○○○

※ハガキの場合も、同内容を記載します。

専門の相談員が問題解決の方法を一緒に探します。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。

消費者ホットライン　☎188（いやや）（嫌や！悪質商法！）

宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
足利市消費生活センター	0284-73-1211	さくら市消費生活センター	028-681-2575
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	下野市消費生活センター	0285-44-4883
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
日光市消費生活センター	0288-22-4743	芳賀地区消費生活センター（益子町・茂木町・市貝町・芳賀町）	0285-81-3881
小山市消費生活センター	0285-22-3711		
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
大田原市消費生活センター（大田原市・那珂川町）	0287-23-6236	野木町消費生活センター	0280-23-1333
		高根沢町消費生活センター	028-675-3000
矢板市消費生活センター（矢板市・塩谷町）	0287-43-3621	那須町消費生活センター	0287-72-6937
		栃木県消費生活センター	028-625-2227

このリーフレットについてのお問い合わせ　●栃木県生活文化スポーツ部くらし安心安全課　☎028-623-2134　令和７（2025）年８月

消費生活に関する苦情やご相談は

栃木県消費生活センター

☎028-625-2227

栃木県消費生活センター

お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン

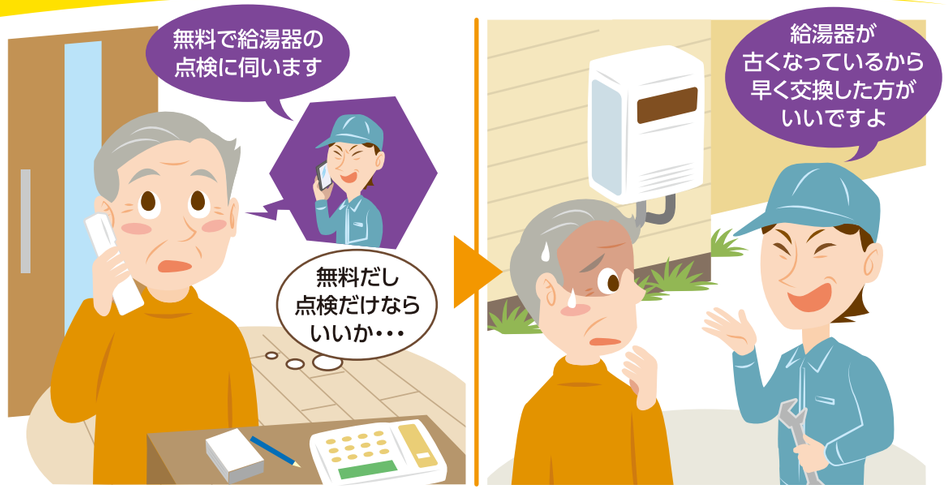
☎188（いやや）（嫌や！悪質商法！）

栃木県　消費生活　検索

「おかしいな?」と思ったらすぐ相談！悪質商法を見逃さない！！

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！



ここに注意

- ●その場で判断しない。
- ●点検と言われても安易に信じない。
- ●少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談する。

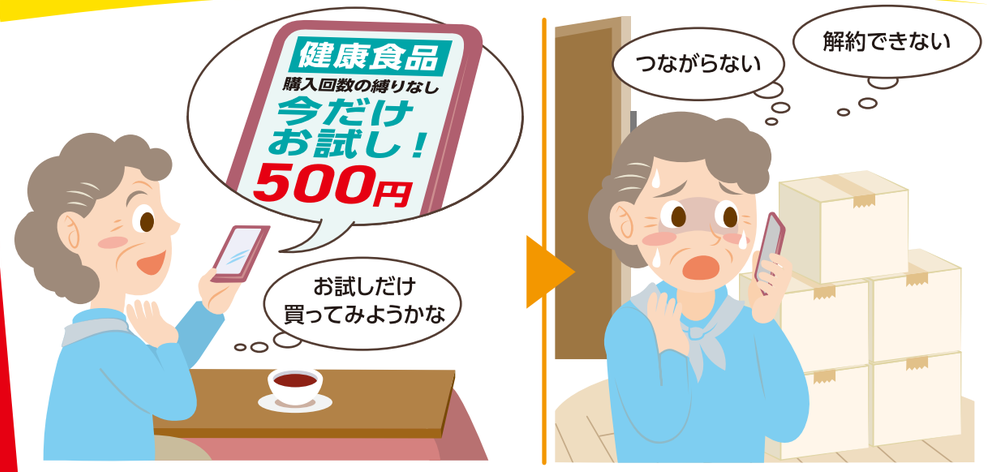
分電盤・リフォーム（外壁・床下・屋根）などでも同様のトラブルがあります。

見逃さない

- ■「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。
- ■見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。

通信販売トラブル

「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった！



ここに注意

- ●SNSやネット上の情報を安易に信用しない。
- ●安さを強調した広告に注意する。
- ●注文確認前に、購入・返品条件をよく確認する。
- ●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。

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。

※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。

見逃さない

- ■見慣れない商品が増えたり、定期的に同じ商品が届いていないか気にかける。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた！

ここに注意

- ●見覚えのない電話番号にはすぐに出ない。
- ●安易に住所、氏名、生年月日など個人情報は教えない。
- ●金銭を要求されても、絶対に支払わない。

架空・不当請求には、電話のほか、SMS（ショートメッセージサービス）、電子メールを送りつける手口もあります。

見逃さない

- ■防犯機能付電話機の活用を促す。

電話勧誘トラブル

海産物購入をしつこく勧められた！

ここに注意

- ●不要ならきっぱりと断る。
- ●一方的に商品が届いても、受け取りを拒否する。
- ●代金は絶対に支払わない。

見逃さない

- ■見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気にかける。