

契約トラブルにあわないために

～令和8年度 消費生活相談特集～

消費生活センターは、専門の相談員が、消費者と事業者との間に生じた契約上のトラブルや商品の安全性、品質に関することなど、消費生活に関するさまざまな相談を受ける窓口です。

令和7年度、日野市消費生活センターには、分電盤の点検の相談が多く寄せられました（例「分電盤の点検に伺うと電話があった」「点検に来た事業者から分電盤が古いため交換した方がよいと勧められ契約してしまった」）。電話で電気設備の点検の連絡があった場合、契約先の電力会社とは無関係な事業者であることが多いです。気になること、不安なことがあれば、消費生活センターにご相談ください。

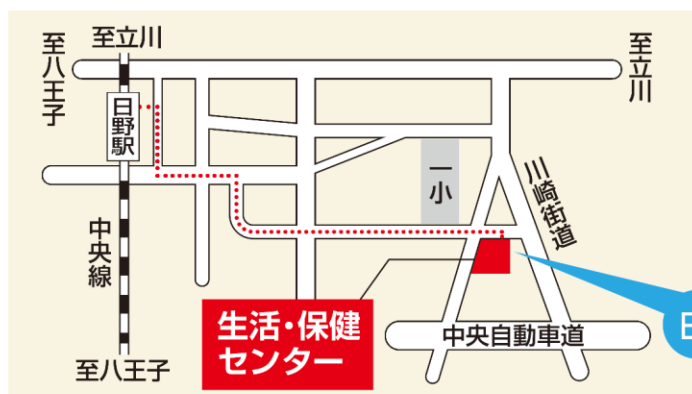
日野市消費生活センター（☎042-581-3556）

所在地 日野本町1-6-2 生活・保健センター内

開館時間 月曜～金曜日 午前9時30分～正午、午後1時～4時
※祝日、年末年始を除く

相談方法 来所または電話（来所希望の場合は要電話予約）
※障害などにより来所または電話での相談が難しい方は、
地域協働課へEメールまたはファクスでお問い合わせください
（✉ckyodo@city.hino.lg.jp FAX 042-581-4221）

相談費用 無料 ※秘密は厳守します。お気軽にご利用ください



※土曜・日曜日、祝日の相談は
消費者ホットライン
☎188（イヤヤ!）へ

日野駅から徒歩なら10分 約34kcalの消費！

年代別相談件数と主な相談内容

20歳未満 24件

- オンラインゲームの高額課金
- 痩身エステ

20歳代 155件

- 賃貸アパート
- 副業、就活サポートなど
- 害虫駆除サービス

30歳代 120件

- 賃貸アパート
- 電気
- トイレ、エアコンなどの修理

**日野市消費生活センターで
受けた相談件数**

（令和7年4月～令和8年3月）

1,635件

（前年比154件増）
年齢不明の190件含む

40歳代 168件

- 賃貸アパート
- 家のリフォーム工事
- 太陽光パネル、蓄電池

50歳代 211件

- 分電盤、給湯器の点検
- 洋服のネット通販
- 質問サイト

60歳代 212件

- 分電盤、給湯器の点検
- 定期購入（美容液、サプリなど）
- 光回線

70歳以上 555件

- リフォーム工事
- 分電盤、給湯器の点検
- 定期購入（化粧品、サプリなど）

日野市消費生活センター ☎042-581-3556

※土曜・日曜日・祝日の相談は消費者ホットライン☎188(イヤヤ)

消費生活センターは、どのようなことをしているの？

- **相談者が自分の力で問題解決を図れるよう**、問題点を整理し、具体的な交渉の仕方を助言します。相談内容によっては、専門の相談機関をご案内します。
- 自主交渉が難しいと相談員が判断した場合、相談者と事業者の間に入り、話し合いのお手伝いをします。
- 受け付けた相談は、消費者被害の未然防止や拡大防止のデータとして活用します(個人情報報は除く)。

相談できない内容もあるの？

消費生活センターは、**消費者と事業者**の間に生じたトラブルについて相談を受ける窓口です。そのため以下の相談はお受けできません。

- ・個人間の金銭の貸し借り、売買契約
- ・労働関係
- ・人間関係、家族間のトラブル
- ・近隣関係(騒音、土地の境界線など)
- ・事業者からの事業に関する相談

相談前に準備していただきたいこと

契約書やパンフレットなど、契約日・商品名・金額・購入先などが分かるものをお手元に準備していただくと、相談員が相談内容をスムーズに確認することができます。

いろいろな相談が寄せられています！

スマホの機種変更のため店に行ったら、光回線の契約を勧められ契約してしまった。



スマホで「回数縛りなし、1,980円」のシミ改善クリームを注文した。1回限りと思っていたら、2回目の商品が届いた。



事業者から「海産物を買ってほしい」と電話で言われ断ったが、一方的に「配達する」と言われた。



電子レンジの調子が悪いためパソコンで対処法を調べた。メーカーのサイトを見つけたのでチャットで質問しクレジットカードで200円支払った。質問したサイトはメーカーとは無関係の有料の質問サイトだった。トライアル期間内に解約しなければ月5,000円の会員契約に移行されるが解約方法がわからない。



「無料で〇〇します」 「点検に伺います」 と電話がかかってきたら

注意!

最近の新しい相談事例

かかってきた電話で、「お宅の玄関前を掃除させてもらい新製品の洗剤の洗浄力を試したい。無料モニターになってほしい」と言われた。掃除はすぐに終わり、「雨どいも掃除してあげる」と言われ、事業者が屋根に上がった。すると、屋根が傷んでいるからこのままでは雨漏りすると言われ、30万円の屋根工事の契約を勧められた。雨漏りしたら困ると思い慌てて契約してしまった。

今までの相談事例



高額な契約に!



どうしよう...

新しい相談事例



例：給湯器、分電盤、
屋根、床下の点検

クレジットカードの不正利用はカード会社へ!

相談事例 クレジットカード会社からの請求金額が高額だったので、利用明細を確認したところ、心当たりのない利用金額があった。請求を取り消してほしい。

請求が取り消されるかどうかは、カード会社の規約や判断によります。
すぐにカード会社に連絡し相談してください。

大切なこと：不正利用に早く気が付くこと

持っているクレジットカードの利用明細は、必ず毎月確認してください。普段使っていないカードが不正利用されたという相談もあります。



クーリング・オフ制度

「訪問販売で必要のない契約をしてしまった」「電話で勧誘されて断りきれずに契約してしまった」
このような不意打ち的な契約は、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できます。これをクーリング・オフといいます。

※販売形態、商品、サービスにより、クーリング・オフができる場合とできない場合があります。
詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。

クーリング・オフの方法

1. 契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外あり）に、書面で通知します。
2. はがきを書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
3. はがきは「特定記録郵便」または「簡易書留」など、相手方にこの通知を出したことが証明できる方法で送りましょう。
4. 支払ったお金は全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

《クーリング・オフ記載例》

郵便はがき

切手

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇〇株式会社

代表取締役 様

私は、〇年〇月〇日貴社と下記の契約をしましたが、解除します。

商品名・役務名 〇〇〇〇
代 金 〇〇〇円
販売会社名 (株)〇〇〇
担当者名 〇〇〇氏

私が支払った〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

〇年〇月〇日
東京都日野市〇〇町〇〇番地の〇
氏名 日野 花子

※クレジット契約をしている場合は、販売業者だけでなくクレジット会社にも通知します。
令和4年6月から電磁的記録(電子メールなど)でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

クーリング・オフが適用されない主な取り引き

1. 自分で店舗などに出向いて買い物をした場合
2. 通信販売（返品対応についての規定は業者によって異なります。注文する前によく確認しましょう）

出張学習会のご案内

無料です

消費生活相談員がお住まいの地域（市内）に出向いて講座を実施します。
相談経験の豊富な消費生活相談員が分かりやすくご説明します。
自治会、サークル、学校、会社、団体などの啓発講座や研修としてご利用ください。

日時 月曜～金曜日（祝日、年末年始を除く）午前10時～午後4時※30分～2時間でご要望に応じます

内容 一般、高齢者、若者、子ども向けに悪質商法や商品知識などについて資料やDVDなどを使いながら解説・説明します

申込 3週間前までに地域協働課(☎042-581-4112)へお問い合わせください



食の安全・安心や環境、悪質商法による被害、多重債務などさまざまな消費者問題がある中、「消費者安全法」の改正、「消費者教育推進法」の施行などが国において進められています。
市としても、消費者教育の推進を積極的に図り、消費者が主体的に行動できる力を育てるとともに、消費者の一人ひとりの行動により、安全・安心に暮らせる社会をつくれるよう引き続き取り組んでまいります。

日野市長 古賀壮志