

契約トラブル、架空請求、多重債務、製品の事故・・・

消費者センターは

消費者トラブルの相談、被害未然防止の消費者教育や啓発に取り組んでいます

相談しよう



利用しよう



そうしよう



消費者相談

事業者との契約など、消費生活に関する相談を
専門の相談員がお受けします

「悪質商法などの被害にあった」「家庭で使用していた製品で事故が起きた」「借金問題を解決したい」など、消費生活に関する様々な相談をお受けしています。

杉並区立消費者センターは

- 杉並区役所の機関です。
- 行政サービスとして、杉並区在住、在勤、在学の方が利用できます。
- 相談は無料です。
- 相談者の個人情報は守られます。

相談受付時間 平日 午前9時～午後4時
相談専用電話 03-3398-3121

相談の内容により、専門機関の紹介、助言、斡旋などを行います

- 相談者が自分の力で問題の解決ができるように、問題点を整理し、必要な情報を提供し、具体的な交渉方法を助言します。
- 相談員が相談者と事業者との間に入る必要があると判断した場合、被害救済のための斡旋を行います。
- 相談内容によっては、専門の相談機関をご案内します。
- 受け付けた相談は、消費者被害の未然防止や被害拡大防止のデータとして活用されます。

▶消費者センターは、消費者の相談窓口です。
事業者の方の相談はお受けできません。

▶杉並区立消費者センターは公正な立場で助言や斡旋を行う機関です。事業者への指導権限はありません。

杉並区立消費者センター

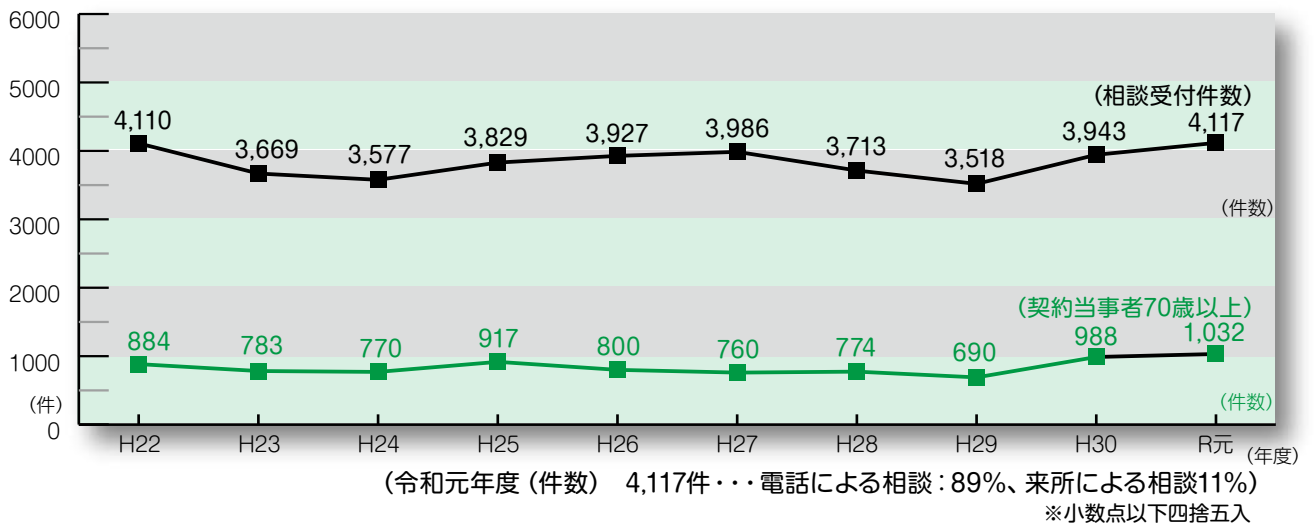
令和元年度 消費者相談の概要

消費者センターでは、消費者との間に生じた契約上のトラブル、商品の安全性や品質・機能に関することなど、消費生活に関する様々な相談や苦情について、専門の相談員が対応しています。

令和元年度に寄せられた相談件数は4,117件と、前年度に比べ約4.4% (174件) 増加しました。うち60歳代の相談件数が前年比で約15% (98件) 減少しましたが、それ以外の年代の相談件数は、前年比でいずれも増加しました。特に30歳代以下については、20歳未満が約40% (19件)、20歳代が約12% (46件)、30歳代が約11% (47件) と増加傾向にあります。契約当事者を年代別にみると、70歳以上が一番多く、1,032件で全体の約25%を占め、依然、高齢者のトラブルが多い状況となっており、次に50歳代が続いています。

また、契約当事者の性別は女性が59%、男性が35%、不明・その他が6%となっています。

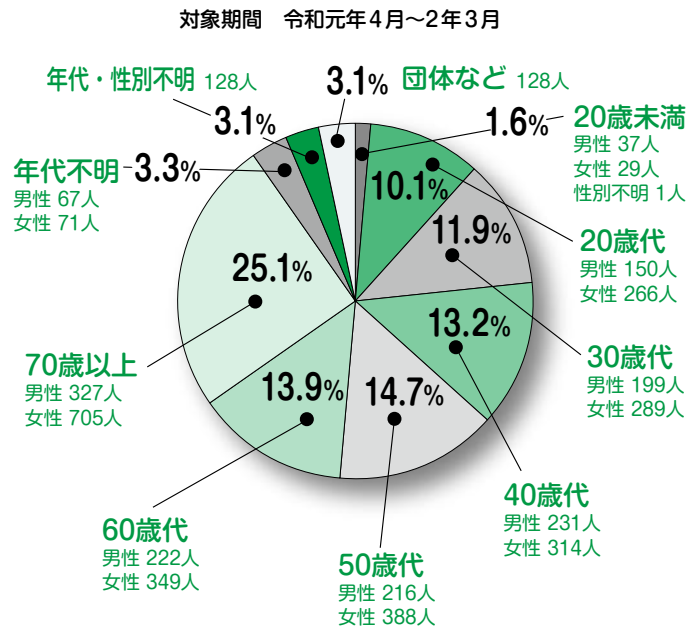
▼相談件数の推移



▼相談の多い商品・サービス

順位	商品・サービス名	件数
1	放送・コンテンツ (ケーブルテレビ・情報サイト等)	297件
2	不動産賃借 (賃貸住宅・マンション等)	267件
3	健康食品	205件
4	インターネット通信サービス	149件
5	化粧品	134件
6	移動通信サービス (携帯電話・移動データ通信)	130件
7	建築工事 (住宅建築・リフォーム等)	121件
8	修理・補修サービス	91件
8	教室・講座	91件
10	医療サービス (歯科治療・美容医療等)	84件

▼契約当事者の性別・年代別件数



消費者教育・啓発

講座・発行物・展示・ホームページなどで、消費生活に関する情報を提供しています

各種講座

お気軽にご参加ください

● 消費者講座

消費生活に関する幅広いテーマを取り上げます。今後、新型コロナウイルス感染症の状況をみながら、開催の場合は、広報すぎなみ、杉並区公式ホームページなどで随時お知らせします。

● 出前講座

区内の施設や団体に講師を派遣して、消費者被害の未然防止のための講座を行います。また、生徒向けの金銭教育なども行っています。

● 消費生活サポーター講座

消費者センターの啓発活動を担う消費生活サポーターを養成し、講座終了者には知識のアップデートのための研修や情報提供を行っています（来年度開催予定）。

発行物・展示など

必要な発行物がありましたら
ご相談ください

● 消費者教育副読本「くらしと消費」

杉並区教育委員会と協力し、小学5年生向け家庭科副読本を作成して、区内の小学校に配布しています。

● 情報紙「くらしの窓すぎなみ」の発行

この情報紙を2か月に1度発行し、区内の施設や駅スタンドなどで配布しています。

● くらしのお助けガイド

消費生活に関わりの深いテーマを取り上げ、役立つ情報をまとめた小冊子です。区民事務所、地域区民センター、図書館など区内の施設で配布しています。

● 訪問販売お断りシール

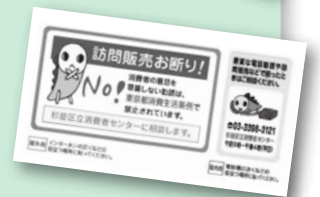
訪問販売を上手に断るツールとして使えるシールです。町会などで配布をご希望の場合は、消費者センターにお問い合わせください。

● ホームページによる情報提供

杉並区公式ホームページ内で、消費者センターのサイトを運営しています。講座の開催情報や情報紙「くらしの窓すぎなみ」などがご覧になれます。

● パネル展など

本庁舎ロビーで、消費者センターの周知、消費者被害の未然防止のための展示を行います。



消費生活団体の育成支援

消費生活に関するグループ活動の支援をしています

● 消費者グループ

学習会開催の会場の提供や、広報などで活動を支援しています。

● 消費生活サポーター

研修会の開催や出前講座の周知などを行い、活動の充実を図っています。

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法にご注意ください

身に覚えのない商品が届いた際の対応方法

(例) 封筒に入った使い捨てマスク30枚が宅配便で届いた。家族も全く心当たりがない。請求書は入っていないが、今後どうすればいいか。

とにかく、**ひとまず落ち着きましょう。**

送り付けられる前に、**事業者からの電話連絡**はありましたか。

はい

送付された商品の**売買契約の勧誘**はありましたか。

いいえ

はい

上記の**売買契約の締結を申し込み**しましたか。

いいえ

はい

★商品が届いた場合でも、**契約書面を受取ってから8日以内**であれば、**クーリング・オフ***ができます。**書面を受取っていないければいつでも可能**です。

※契約書面を受け取ってから一定期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度のこと。

★**売買契約は成立していません。**

お金を払ってはいけません。

事業者に連絡する必要もありません。

★商品の送付があった日から事業者による引取りがないまま**14日間***を経過したときは、**商品を自由に処分してかまいません。**その後の事業者による**商品の引取りに応じる必要もありません。**

※引取りを請求すれば、その請求の日から**7日間**に短縮できますが、**事業者電話番号を知られてしまう**可能性もあります。

慌てて事業者に連絡したりせず、使用せずに保管し、14日間経ってから処分しましょう!

出典：消費者庁

こんな相談がありました!!

「お試し」だけのつもりが定期購入だった・・・解約したい!

事例

「ダイエットと美容に効果あり」「初回お試し価格500円」というインターネット広告を見て、スマートフォンから健康食品を注文した。1回限りだと思っていたのに、1か月後に同じ商品が届き、5,000円の請求書が入っていた。返品したいが事業者には電話がつかない。

消費者へのアドバイス

- インターネット広告を見て、健康食品などをお試し価格で購入したところ、実際は定期購入契約だったというトラブルが増えています。
- これらの通販サイトは、通常価格より安い価格での1回限りの購入と勘違いしがちですが、実は複数月の継続が条件の定期購入契約となっています。

- 2回目の商品が届いてから解約を申し出ても、定期購入が条件だと言われて解約ができないか、解約ができて受け取った商品は通常価格での購入を余儀なくされるケースが多いです。
- 商品を購入する前に、表示をしっかりと確認することが大切です。
【購入条件】＝「お試し」「送料のみ」などの低価格が強調されている場合、複数月の継続購入が条件になっていませんか。
【返品特約】＝「自己都合による返品に応じてもらえるのか」「定期購入期間内に解約が可能かどうか」「解約の申し出先や方法（電話やメールなど）」を確認できましたか。
- 不安に思った時は、早めに消費者センターにご相談ください。

商品の購入、契約などについてトラブルが起きた時、迷った時などお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索