

# くらしの窓 **窓** すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター  
 杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階  
 tel.03-3398-3141

2023.7 NO. **335**  
 令和5年7月発行

## お気軽にご利用ください 消費者センター

### Q どんな発行物があるの？

#### ●情報紙「くらしの窓すぎなみ」

消費生活の安全・安心をテーマに隔月で発行しているこの情報紙です。消費者センターのHPでもご覧になれます。最新情報を補完するために臨時号も発行しています。



#### ●小冊子「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、情報をまとめた冊子です。自分自身で解決を図る手助けになります。



#### ●訪問業者お断りしまステッカー 相談できまステッカー



事業者からの突然の勧誘を上手にお断りいただくためのツールです。インターフォンや電話の近くに貼ってご利用ください。

#### ●家庭科副読本「くらしと消費」

小学校5年生の家庭科や社会科の補助教材として区内の小学校に毎年配付しています。作成にあたっては、杉並区教育委員会と連携し、作成委員会を設置して内容を検討しています。



さまざまな発行物や  
 ホームページなどで  
**情報提供**

← こちらです！



契約トラブルなどで  
 困った時の  
**消費生活相談**

→ P2~3 を見てね！



消費生活の  
 知識を学ぶ

**消費者講座**

→ P4 です！



消費者グループ  
 や消費生活  
 サポーターの

**活動支援**

→ P4 へ



令和4年度 消費生活相談の概要

令和4年度に寄せられた相談件数は3,973件で、前年に比べ10.3%（371件）増加しました。契約当事者を年代別にみると、20歳未満からの相談件数は、前年度よりも35%増加しています。これは令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、親権者の同意がなくても自分の意志で高額な契約やお金が借りられるようになり、成人になりたての18歳・19歳が契約トラブルに遭い、消費者センターに相談するケースが増えたことによるものです。

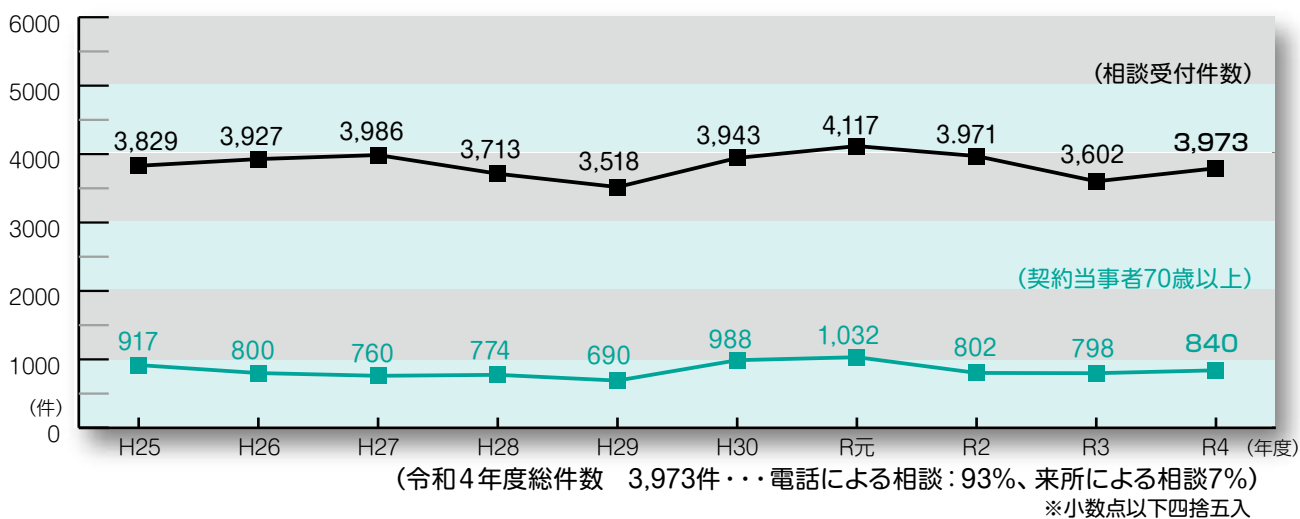
60歳代・70歳以上の相談はほぼ横ばいとなっています。前年度と同様に、契約当事者全体に占める70歳以上の割合は依然高く、21.2%（840件）となっています。

相談の多い商品・サービスについては、5位に入った「美容・理容」は、3年度46件（11位以下）だったのが、4年度120件と大幅に増加しています。これはエステティックサロンや美容医療などで高額なコースを契約して、トラブルになったという相談が増えたことによります。

2位の「化粧品」は、スマートフォンやテレビなどの広告を見て、1回だけのつもりで商品を購入したが、翌月も同じ商品が届いたことで定期購入になっていたことがわかったという、解約等の手続きに関する相談です。

4位の「建築工事（住宅建築・リフォーム等）」では、主に点検と称して業者が突然消費者宅を訪問し、リフォームや修理の契約をさせる（いわゆる点検）商法の相談が、当該年度も多く入りました。

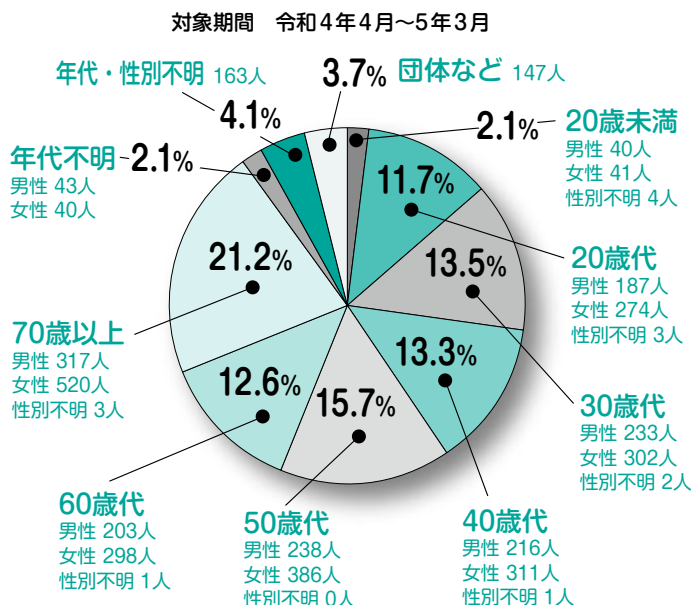
相談件数の推移



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（情報サイト・配信サービス等）	280件
2	化粧品	266件
3	不動産貸借（賃貸住宅・マンション等）	261件
4	建築工事（住宅建築・リフォーム等）	152件
5	美容・理容	120件
6	紳士・婦人洋服	110件
7	インターネット通信サービス	108件
8	健康食品	107件
9	教室・講座	105件
10	修理・補修サービス	91件

契約当事者の性別・年代別件数



## 消費生活相談

消費者からの商品やサービスの契約に関するトラブルの相談や問い合わせ、製品の安全性や品質・機能に関する疑問など、消費生活に関する様々な相談を専門の相談員がお受けしています。

### Q 誰が利用できるの？

- 杉並区在住・在勤・在学の消費者(契約当事者)の方、そのご家族やヘルパーの方など、周囲の方も利用できます。
- 相談は無料で、個人情報を守られます。
- 事業者の方の相談はお受けできません。

### Q どんなことをしてもらえるの？

- 消費者と事業者の間に起きた契約などのトラブルについて、内容を整理し、中立・公正な立場で解決への「助言」、必要に応じて「あっせん」、専門機関への紹介など「情報提供」を行います。
- 自分の力で問題が解決できるよう、消費者に必要な情報や具体的な交渉のしかたを助言します。
- 相談員が消費者と事業者の間に入る必要があると判断した場合は、被害救済のためのあっせん(話し合いの調整)を行います。
- 相談内容によっては、専門の相談機関をご紹介します。
- 受けた相談は、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。
- 杉並区立消費者センターは、事業者への指導権限はありません。

こんな相談がありました!!

### 「お宅の屋根、無料で点検します」

～見知らぬ業者の訪問にご注意を!～



#### 相談事例

近くで工事をしているという業者が「お宅の屋根が壊れているのが見えた。良かったら無料で点検しますよ」と訪ねてきた。無料ならと思い屋根を見てもらうと「このまま放っておくと屋根が抜けるかもしれないから、すぐに工事をしたほうがいい」と急かされ、言われるがままに150万円の工事を契約した。後日、近所の人に話すと「高すぎるのでは?」と言われたので心配になった。

#### 消費者へのアドバイス

たまたま通りかかったという業者から、屋根の無料点検をされると言われて頼んだら、高額な契約をすすめられたといった相談が多く寄せられています。

見知らぬ業者が訪ねてきたら、トラブルを防ぐために、次のように対処しましょう。

- **屋根にあがらせない**  
「無料で点検」と言われても、屋根にあがらせるのはやめましょう。屋根を壊して撮影し勧誘するなど、悪質なケースもあります。
- **その場で契約しない**  
「すぐに直さないと危ないですよ」と不安をあおられたり「今なら安くできる」と急かされたりしても、その場で契約しないようにしましょう。悪質業者はその日に契約するように話をすすめてきます。
- **一人で決めない**  
一人で決めずに、家族や友人、信頼できる身近な人に相談するようにしましょう。家を建ててもらった業者や、近所の工務店など、別の業者にも見てもらうことをおすすめします。
- **見積書や契約書は必ず受け取る**  
もし契約をしてしまった場合でも、訪問販売は契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、勧誘時の説明に問題がある場合は、契約を取り消すことができる場合もあります。
- **困った時は、消費者センターにご相談ください。**

## Q どんな講座があるの？

消費者講座、消費生活特別講座、講師派遣（出前講座）、消費生活サポーター講座を行っています。



### ■ 消費者講座

衣食住、経済、インターネットなどの身近なテーマを取り上げ、随時開催しています。広報すぎなみ、区ホームページなどでお知らせし、年1回規模を拡大した「消費生活特別講座」も行っています。

### ■ 講師派遣（出前講座）

消費者被害の未然防止のため、区内の施設・事業所や団体・学校等に無料で講師を派遣しています。おおむね10名以上の集まりでご利用いただけます。問い合わせ／3398-3141

### ■ 消費生活サポーター講座

消費者被害の未然防止のため、消費者センターと協力して啓発活動を行う「消費生活サポーター」の養成を目的とする講座です。隔年実施で、今年度は以下のとおり行います。

### 消費者団体等の活動支援

消費者の自主的な活動のために、団体の活動を紹介する場の提供や団体等が主催する学習会に講師派遣などの支援をして、グループ活動の充実を図っています。

## 消費生活サポーター講座のお知らせ

参加費  
無料

消費者センターでは、消費者被害の未然防止のため、消費者センターの事業にご協力いただく「消費生活サポーター」を養成しています。

3回すべて受講いただくと、「消費生活サポーター」として登録され、消費者被害の未然防止活動やブラッシュアップのための研修に参加できます！

【日程・テーマ・講師】

1	9月13日(水)	弁護士に学ぶ消費者法の基礎	東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子 氏
2	9月20日(水)	弁護士に学ぶ消費者トラブルと対処法	
3	9月27日(水)	ネット社会の歩き方	(一社)ECネットワーク 理事 原田 由里 氏



村 千鶴子氏



原田 由里氏

- 時 間** 午後2時～4時
- 会 場** ウェルファーム杉並3階 第1・第2教室
- 対象・人数** 区内在住・在勤・在学者 30名
- 受付開始 8月1日(火)より
- お問い合わせ／お申込み 消費者センター TEL 03-3398-3141

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったとき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



くらしの窓すぎなみバックナンバー