



# くらしの



# 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



2024. 7 No. **341**  
令和6年7月発行

## ご存じですか？ 消費者センター ご利用ください 消費生活相談



ホームページや発行物で  
消費生活情報を  
発信しています

消費生活に関する  
相談を  
受け付けます



消費生活に  
関する講座を  
開催しています

消費者団体の  
活動を支援します



## 消費者センターの発行物

### ●情報紙「くらしの窓すぎなみ」

隔月で発行しているこの情報紙で、消費者センターのウェブサイトでもご覧になれます。最新情報をお届けするために、臨時号も毎月発行しています。



### ●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、情報をまとめました。困った時に、解決の手助けになるヒント集です。



### ●訪問業者お断りしまステッカー 相談できますステッカー

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布しています。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。



令和5年度 消費生活相談の概要

令和5年度に寄せられた相談件数は、3,768件で、前年に比べ5.2%（205件）減少しました。契約当事者を年代別にみると、20歳未満から30歳代の相談件数は減少していますが、40歳代以上はほぼ横ばいでした。そのことから、40歳代以上の全体に占める相談件数の割合は前年度より増加しています。特に70歳以上の占める割合は依然高く、22.6%（852件）となっています。

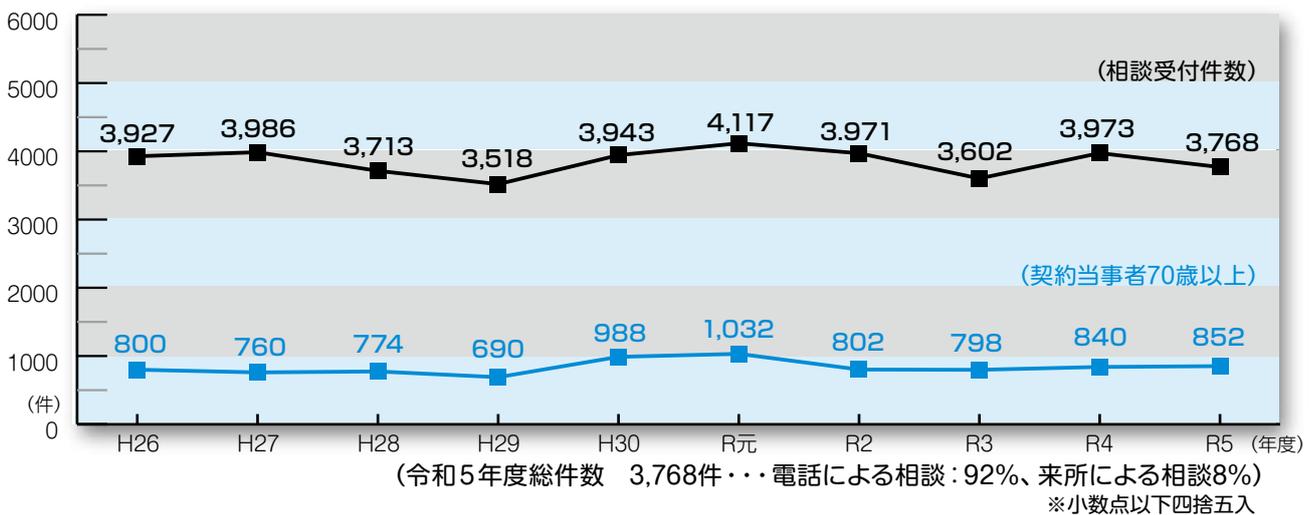
相談の多い商品・サービスについては、「不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）」が4年度は3位（261件）だったのが1位（290件）となり、増加しています。主な相談内容として、「賃貸マンションを退去したが高額な原状回復費用を請求されている」などといった相談が多く入りました。

4位の「建築工事（住宅建築・リフォーム等）」は、前年度も同順位でしたが、相談件数は前年度152件が169件に増えています。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商法（いわゆる点検商法）の相談が、依然として多く入りました。

5位の「医療サービス（美容医療等）」は、4年度ランク外から5位となり大幅に増加しました。これは医療脱毛等を含む解約、返金トラブルに関する相談等が多く寄せられたことに起因するものです。

6位以下については、「健康食品」に関して、4年度は8位（107件）が6位（116件）と増加しており、商品飲んでみたところ自分に合わなかった、定期購入のつもりはなかったが定期購入となっていた等で返品、返金を求める相談が見られました。

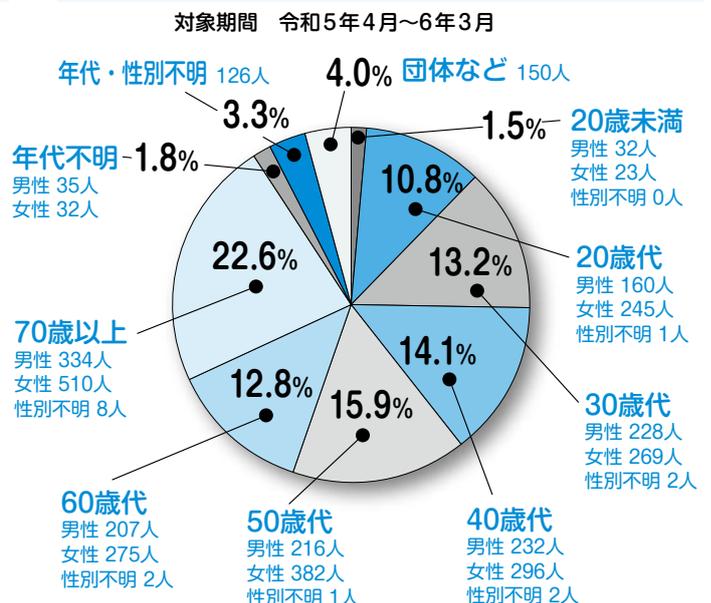
相談件数の推移



相談の多い商品・サービス

順位	商品・サービス名	件数
1	不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）	290件
2	放送・コンテンツ（情報サイト・配信サービス等）	261件
3	化粧品	186件
4	建築工事（住宅建築・リフォーム等）	169件
5	医療サービス（美容医療等）	144件
6	健康食品	116件
7	インターネット通信サービス	105件
8	紳士・婦人洋服	96件
9	修理・補修サービス	92件
10	教室・講座	83件

契約当事者の性別・年代別件数



消費者と事業者の間に起き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を専門の相談員が対応しています。

## 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)ご本人と、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!!

## 屋根の点検トラブルが増えています!

～不安をあおる点検商法に注意!～



### 相談事例

「近所で行う工事の挨拶に来ました」と言って突然業者が訪ねて来た。帰る間に、屋根をさして「屋根のねじが浮いているようだ」と言い始め、点検を勧めてきた。無料と言われたので屋根を見てもらうと、スマホで撮った写真を見せられ「風で飛んだら危ない」「すぐに修理しないと雨漏りして大変なことになる」と言われ、80万円の工事の契約をした。業者が帰ってから、近所で工事をしている様子がないことに気づいて不審に思い、知り合いの工務店に屋根を確認してもらうと、屋根の固定部が不自然に壊れており、故意に壊されたのではないかと言われた。

### 消費者へのアドバイス

住宅の屋根を「無料で点検しますよ」と言って家を訪問し、「すぐ直さないと危険」などと不安をあおって工事の契約をさせる「点検商法」が増加しています。契約当事者の8割超が60歳以上で、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

### ● 屋根に上らせないようにしましょう

突然訪問してきた業者を屋根に上らせてはいけません。事例のように、点検のフリをして自分たちで屋根を壊して契約をさせる悪質なケースも少なくありません。

### ● 一人で契約しないようにしましょう

「雨漏りする」「風で屋根が飛んで近所に迷惑がかかる」などと言われても、その場で一人で決断しないように心がけましょう。一旦業者に帰ってもらって、家族や信頼できる人に相談するなど、他人の意見を聞いた上で決めましょう。

### ● 「無料」や「キャンペーン」に惑わされないようにしましょう

いきなり訪問して、「無料で点検」「キャンペーン期間で今だけ安い」などと誘ってくる業者には要注意です。複数の業者に見てもらって本当に工事が必要か確認しましょう。

### ● 訪問販売はクーリング・オフを利用できます

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。8日を過ぎていても虚偽の報告など事実と異なることを言われた場合は、契約の取消ができる場合があります。

### ● 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。

## 消費生活特別講座のお知らせ

参加費  
無料

### だまされない消費者になるための心理学

悪質商法や詐欺などによって、だまされる被害が依然としてなくなりません。

「なぜ人間はだまされるのか？」「どうしたらだまされなくなるのか？」認知心理学・消費者心理学が専門の有賀敦紀氏に消費者被害に遭わないためのポイントなどをお話いただきます。



**開催日時** 令和6年9月21日(土) 午後2時～4時

**会場** ウェルファーム杉並4階 共用会議室

**講師** 有賀 敦紀 氏（中央大学文学部教授）

**定員** 74名（どなたでも 託児・手話通訳あり）

詳しくは広報すぎなみ 8月15日号、区ホームページ等をご覧ください。

● 受付開始 8月15日(木)より

● お問い合わせ／お申込み 消費者センター TEL 03-3398-3141

## 消費生活パネル展のお知らせ

悪質商法の未然防止と消費生活の知識普及のため、パネルの展示や、啓発リーフレット・グッズを配布します。ぜひお立ち寄りください。

消費生活パネル展

【日時】 9月30日(月) 午後～10月3日(木) 午後3時

【場所】 区役所ロビー

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