

# くらしの窓

## すぎなみ

2019年

### 7月号

発行 No. 311  
元年7月1日

杉並区立  
消費者センター

その他の  
記事

平成30年度消費者相談の概要 … P 2  
ご利用ください 消費者センター … P 3  
消費者センターからのお知らせ … P 4

## 契約トラブルなどで困っていませんか？

# 消費者センターでは

## 消費者トラブルの相談、被害防止の啓発などに取り組んでいます

契約トラブルで  
困っています



消費者庁イラスト集より

消費者問題について  
情報はありますか？



消費者庁イラスト集より

消費生活について  
学びたいのですが？



消費者庁イラスト集より

井草森公園 ヒマワリ (提供: 広報課)

消費者グループ  
の活動をしたい  
のですが？



### 消費者相談

## 消費生活に関するさまざまな相談を専門の相談員がお受けしています

消費生活に関するさまざまな相談を、専門の相談員がお受けしています。悪質商法などの被害や製品事故にあった、商品の品質やサービスに疑問がある、契約にあたり不安や疑問があるなどの相談にご利用ください。

- 消費者センターは区役所の機関です。
- 相談は無料です。
- 区内にお住まいの方、在勤、在学の方が利用できます。
- 個人情報を守られます。匿名での相談も可能です。

⇒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。

### ■ 相談をすると、どのようなことができるの？

- 相談者が自分の力で問題解決が図れるよう、問題点を整理し、具体的な交渉の仕方を助言します。
- 自主交渉が難しいと判断される場合は、相談員が相談者と事業者の間に入って、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拡大防止のデータとして活用します。

⇒消費者センターは中立・公正な立場で助言、斡旋を行う機関です。事業者への指導権限はありません。

### 相談の受付

相談受付時間 平日 午前9時～午後4時

相談専用電話 3398-3121 窓口での相談もお受けしています。

杉並区立消費者センター 発行

〒167-0032 杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3階

TEL 3398-3141 FAX 3398-3159

ホームページ <https://www.city.suginami.tokyo.jp/shohisha/>



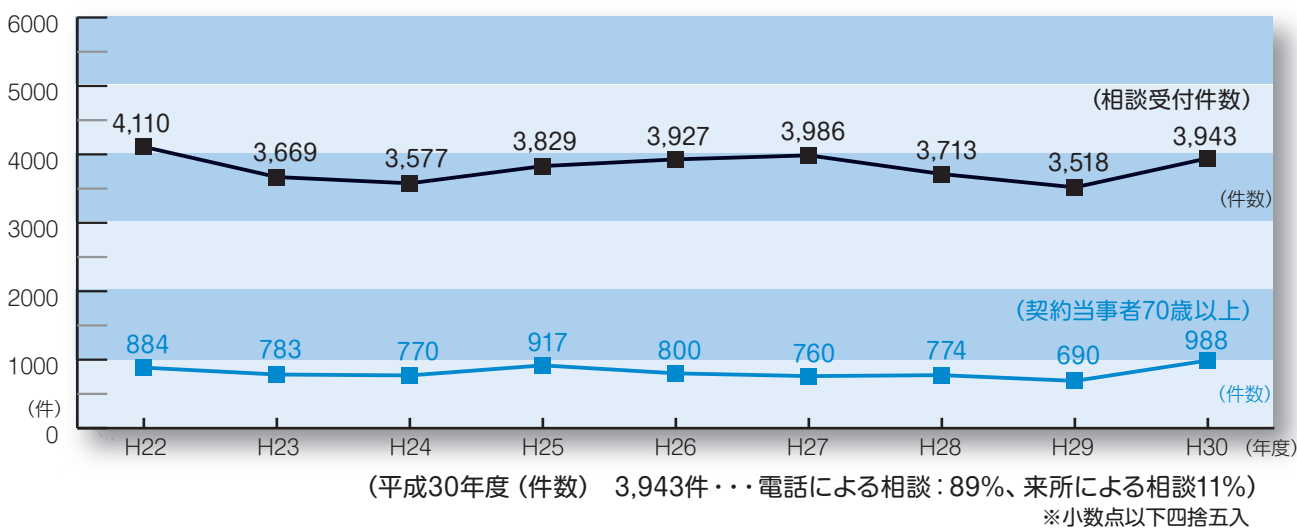
平成30年度 消費者相談 の概要

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。

平成30年度に寄せられた相談件数は3,943件と、前年度に比べ約12.1%（425件）増加しました。うち60歳代の相談件数が前年比で約51%（226件）、70歳以上が約42%（291件）、20歳代が約4%（14件）増加しましたが、その他の年代の相談件数は、前年比でいずれも減少しました。契約当事者を年代別にみると、70歳以上が一番多く、988件で全体の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60歳代が続いています。

また、契約当事者の性別は女性が61%、男性が34%、不明・その他が5%となっています。

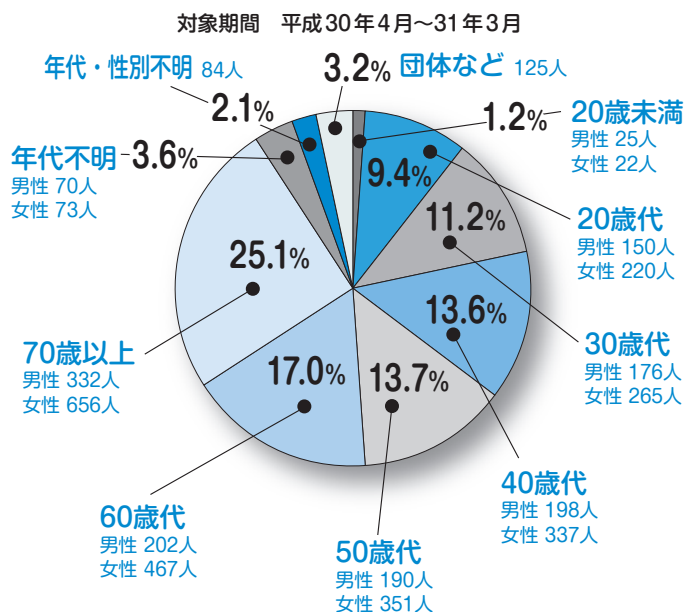
◆相談件数の推移



◆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)	410件
2	不動産賃借 (賃貸住宅・マンション等)	257件
3	移動通信サービス (携帯電話・移動データ通信)	131件
4	インターネット通信サービス	122件
5	建築工事 (住宅建築・リフォーム等)	117件
6	健康食品	102件
7	化粧品	100件
8	教室・講座	87件
9	医療サービス (歯科治療・美容医療等)	74件
10	修理・補修サービス	67件

◆契約当事者の性別・年代別件数



## ご利用ください 消費者センター



### 各種講座

#### 各種の講座を開催しています

##### ◎消費者講座

消費生活をテーマに、ほぼ、月1回の講座を開催しています。開催情報は広報すぎなみ、杉並区公式ホームページなどでお知らせしています。

##### ◎出前講座（講師派遣）

消費者被害の未然防止と消費生活の知識を普及するために、区内の施設や団体に講師を派遣しています。講師は、消費生活サポーター（区と協力して地域で消費者被害の未然防止のための啓発活動を行う人材）、消費生活相談員、専門家などがつとめます。町会、いきいきクラブ、PTA など10名以上の会合でご利用いただけます。

お気軽に消費者センター（3398-3141）にお問い合わせください。

##### ◎消費生活サポーター講座

上記、出前講座に派遣される消費生活サポーターを養成する講座です。消費者行政の概要と基礎的な契約の知識を学びます。

今年度、すぎなみ地域大学主催で8月31日、9月7日、9月21日（いずれも土曜日）に実施します。開催案内は次ページをご覧ください。

### 情報提供

#### 情報紙、小冊子、HPなどで情報を発信しています

##### ◎情報紙「くらしの窓すぎなみ」（この情報誌です）

消費生活に関する情報やお知らせを隔月（5月、7月、9月、11月、1月、3月）で発行し、区役所の施設や駅スタンドなどで配布しています。

##### ◎小冊子「くらしのお助けガイド」

消費者被害にあわないために知っておきたい知識や注意点など、消費生活に深く関わるテーマを扱っています。A5サイズの小冊子で、毎年度改訂し、発行と同時に区民事務所や地域区民センター、図書館などの区立施設で配布しています。

##### ◎家庭科副読本「くらしと消費」

杉並区教育委員会と協力して、小学5年生の家庭科の副教材を作成して、区内の小学校に配布しています。

##### ◎訪問販売お断りシール

訪問販売や電話勧誘販売を上手にお断りいただくためのツールとしてご利用ください。町会等での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。



### 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

区に登録している消費者グループや消費生活サポーターの活動を支援しています。研修や、学習会開催などが支援対象です。



## 消費生活サポーター講座開催のお知らせ

消費生活サポーターを育成する講座です。日程、講座内容は以下のとおりです  
 申込方法など詳細は、「すぎなみ地域大学募集案内 8月～9月 消費生活サポーター講座」をご覧ください。  
 (詳細の問い合わせ先は杉並区民生活部地域課地域人材育成係 電話03-3312-2381へ)  
 または地域大学ホームページ <https://www.sugi-chiiki.com/tiikidaigaku/> をご覧ください。

第1回	8月31日	【午前】消費者行政の体制と現状 【午後】消費者教育の推進
第2回	9月7日	【午前】消費者トラブルの現状 【午後】消費者契約の基礎知識①
第3回	9月21日	【午前】消費者契約の基礎知識② 【午後】消費者教育の活動紹介

開講時間 【午前】午前10時～正午  
 【午後】午後1時～3時  
 会場 ウェルファーム杉並 (杉並区天沼3-19-16)  
 受講対象者 区内在住・在勤・在学  
 定員 20名  
 受講料 1,500円  
 募集締切 8月12日(月曜日)

こんな相談がありました!! 広告の金額との違いにびっくり!

## トイレのタンクの水漏れ修理で高額請求!?

インターネット検索やポストに投函されていたチラシの業者に依頼したところ、広告には「見積もり無料!基本料金2,000円～」と載っていたのに、修理代金は数万円～数十万円と、想像以上の高額な修理代金になった」といった相談が寄せられています。

### 事例

水洗トイレのタンクの水が止まらなくなり、インターネットで検索した業者の広告をみて来訪を依頼した。担当者が一人で来て、「部品を替えなければいけない」と言われ、素人なので金額の妥当性はよく分からず作業を了承した。10分から15分くらいの作業で10万円の請求だった。インターネットで見た広告には「基本料金1,080円～」となっていたのに高すぎると思う。契約書には担当者の手書きで「本人了承済み」と書かれていた。



消費者庁イラスト集より

### 消費者へのアドバイス

- もしもの水漏れに備えて普段から元栓や止水栓の場所を確認しておきましょう。
- 広告の表示や電話で説明された料金をう呑みにしないようにしましょう。
- 契約する場合は複数社から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分検討しましょう
- 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱり契約を断りましょう。
- トラブルになったときには消費者センターなどに相談しましょう。
- 東京都水道局お客様センターでは「料金、漏水修繕など」のお問い合わせを受け付けています。

電話 03-5326-1101

ホームページ <https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>

## 親子消費者講座のご案内

小学生を対象に夏休み親子消費者講座を2回開催します。連続講座ではありません。高学年は子どものみでの参加も可能です。



- ① 7月25日(木)「はかりの教室」消費者庁イラスト集より  
講師 東京計量士会 小林 悌二氏
- ② 7月30日(火)「ダチョウの卵でクッキング」  
講師 科学読物研究会 原田 佐和子氏

### いずれも

時間：午前10時～12時

会場：ウェルファーム杉並3階

対象者：区内小学生

(1年～3年生は保護者同伴)

定員：小学生親子10組(申込先着順)

申込：電話で消費者センターへ

(7月16日(火)から申込受付)

受講の小学生の弟妹で1歳から未就学までの児童の託児を実施します。託児定員は4名、申込締め切りは7月19日(金)です。受講申込と同時に申し込んでください。

## ウェルファーム杉並の最寄りバス停名が変更されました。

荻窪税務署の移転に伴い、ウェルファーム杉並最寄りバス停名が「荻窪税務署」から「ウェルファーム杉並」に変更されました。

## お気軽に杉並区立消費者センターへご相談ください!

商品の購入、契約などについてトラブルが起きた時、迷った時などに相談を受けています。杉並区在住・在勤・在学の消費者の方なら誰でも利用でき、相談は無料です。



相談方法

電話または窓口へ(ウェルファーム杉並 3階)

相談電話

3398-3121

相談時間

平日午前9時～午後4時

杉並区立消費者センター

検索