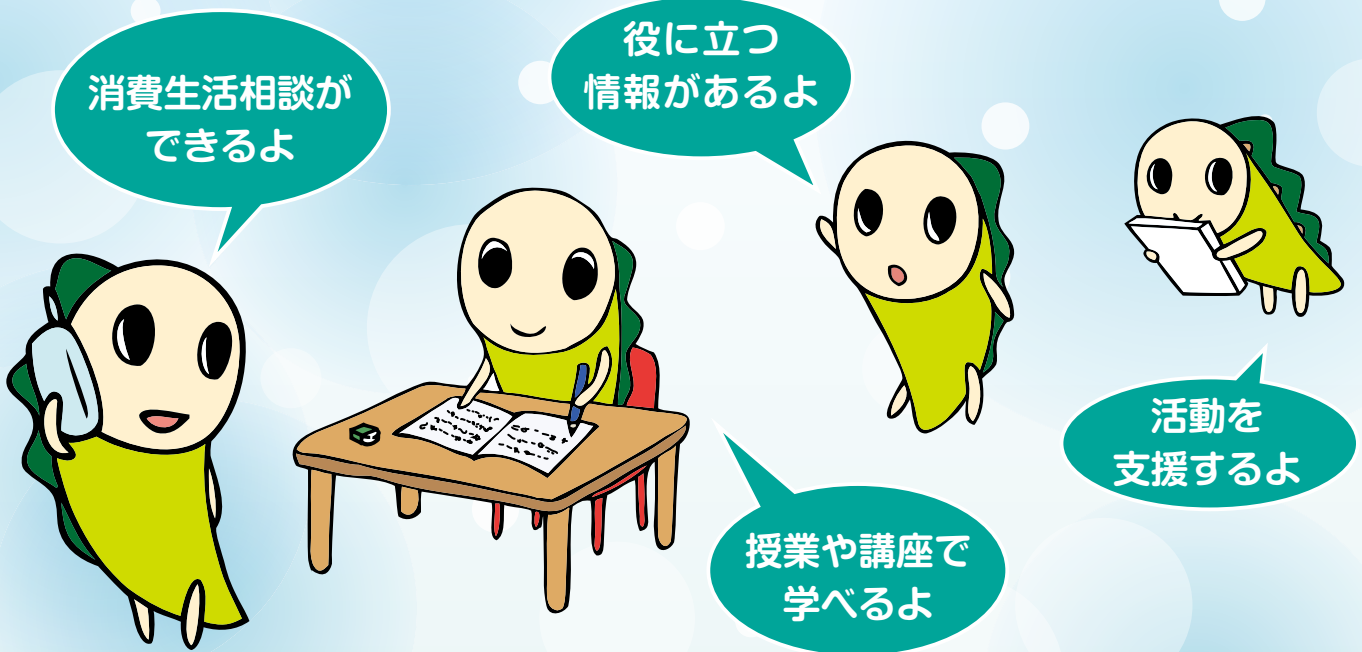




消費者センターって何をするところ？



消費生活相談

お気軽にご相談ください（無料です）。

事業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、消費生活に関するさまざまな相談を専門の相談員がお受けします。

杉並区立消費者センターは

- ◆消費者の方の相談窓口です（事業者の方の相談はお受けできません）。
- ◆杉並区在住・在勤・在学の方、ご家族やヘルパーなど周りの方も利用できます。
- ◆相談者の個人情報を守られます。

相談専用 03-3398-3121

受付時間 平日 午前9時～午後4時

相談の内容を整理し中立・公正な立場で、「助言」や必要に応じた「斡旋」、専門機関の紹介などを行います

- ◆相談者が自分の力で問題を解決できるように、必要な情報提供や具体的な交渉方法を助言します。
- ◆相談員が事業者と消費者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。
- ◆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。

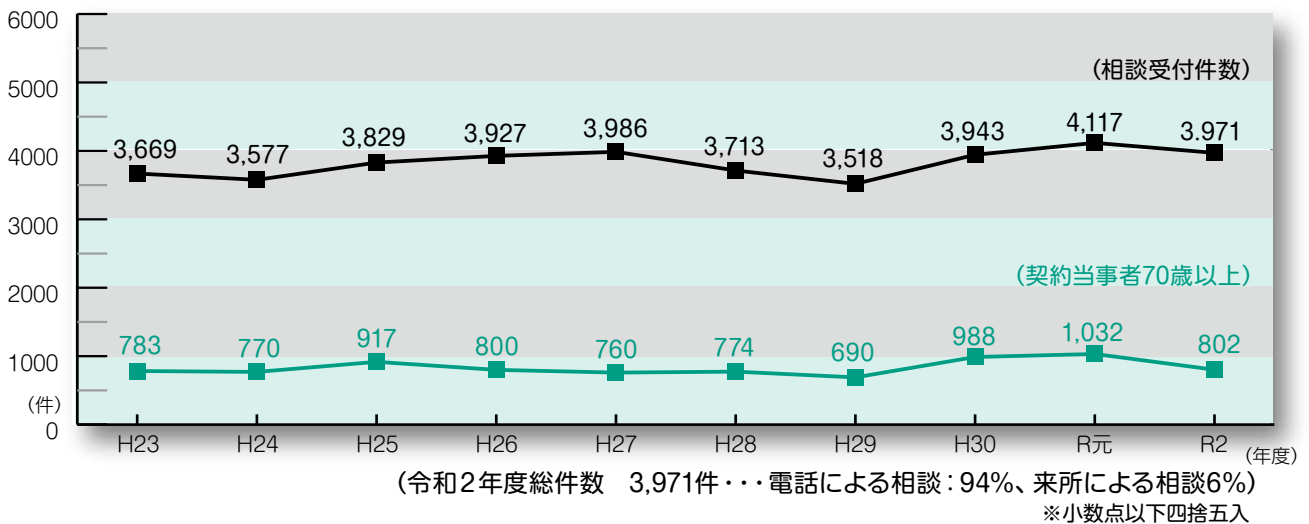
杉並区立消費者センター

令和2年度 消費生活相談の概要

令和2年度に寄せられた相談件数は3,971件と、前年に比べて3.5%（146件）減少しました。契約当事者を年代別にみると、60歳代・70歳以上の相談が件数・全体に占める割合とも減少し、50歳代はほぼ横ばいでした。20歳未満から40歳代の相談件数・全体に占める割合は、いずれも前年度より増加しました。ただ、契約当事者全体に占める70歳以上の割合は依然高く、20.2%（802件）となっています。

相談の多い商品・サービスについては、一時商品の入手が困難となっていた「他の保健衛生品（マスク・アルコール消毒液等）」が、元年度29件→2年度138件（4位）と大幅に増加したことが特徴的です。一方、上位3位までは前年度と変わらず、5位以下でも10位以内での順位の入れ替え程度で、相談の多い商品・サービス名は依然として変わらない傾向にあります。

相談件数の推移

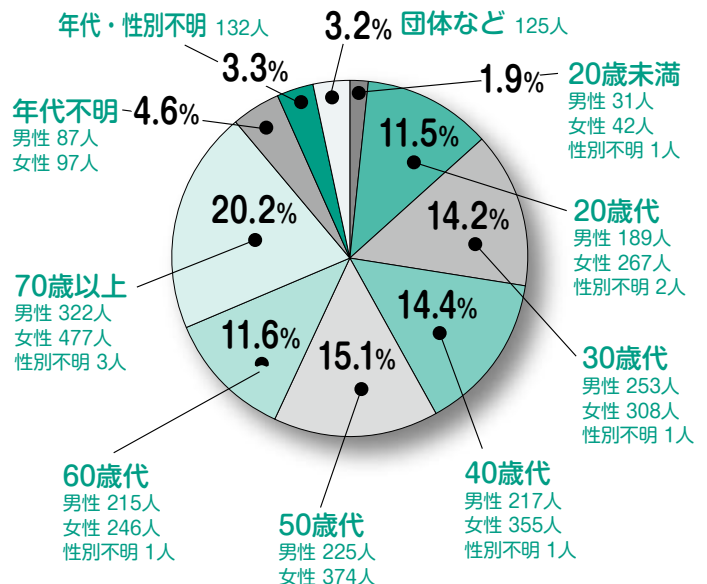


相談の多い商品・サービス

順位	商品・サービス名	件数
1	放送・コンテンツ等（ケーブルテレビ・情報サイト等）	292件
2	不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）	271件
3	健康食品	179件
4	他の保健衛生品（マスク・アルコール消毒液等）	138件
5	化粧品	136件
6	教室・講座	119件
7	インターネット通信サービス	118件
8	修理・補修サービス	113件
8	移動通信サービス（携帯電話・移動データ通信）	113件
10	建築工事（住宅建築・リフォーム等）	112件

契約当事者の性別・年代別件数

対象期間 令和2年4月～3年3月



お申込み
お待ちしております

■ 消費者講座

消費生活に関する身近なテーマを取り上げます。開催の場合は、広報すぎなみ、区公式ホームページなどで随時お知らせしています。

■ 講師派遣（出前講座）

消費者被害の未然防止のために、区内の施設や団体の活動場所（ゆうゆう館、地域区民センター、学校など）に出向き、講座を行います。児童・生徒への金銭教育や高齢者の見守りの方向け講座にも対応しています。

■ 消費生活サポーターの養成を目的とする講座

消費者センターと協力して啓発活動を担う「消費生活サポーター」を養成しています。

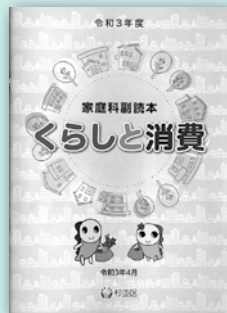
今年度は9月15・22・29日、いずれも水曜、午後2時～4時に行います。

→裏表紙「消費生活学習講座」をご覧ください。

学校向け
に提供して
います

■ 家庭科副読本「くらしと消費」

区内小学校の先生方を委員とする消費者教育副読本作成委員会を設置し、副読本を作成して小学校5年生向けに配布しています。



■ リーフレット「契約クイズ」

区内中学校3年生に、契約の基礎知識をクイズにしたリーフレットを卒業前に配布しています。

紙媒体や
Webで提供
します

■ 情報紙「くらしの窓すぎなみ」

消費生活の情報を集めたこの情報紙です。隔月で発行し、区役所の出先施設や駅スタンドなどで配布しています。

また、「くらしの窓すぎなみ臨時号」では、消費者被害未然防止の注意喚起をしています。



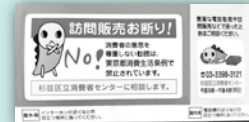
■ 小冊子「くらしのお助けガイド」

消費生活に関わりの深いテーマを取り上げ、情報をまとめた小冊子を配布しています。



■ 訪問販売お断りシール

訪問販売や電話勧誘を上手に断るためにお使いいただくシールを配布しています。



■ パネル展

本庁舎ロビーや地域区民センターの催し物として、消費者センターの周知や消費者被害未然防止のパネルを展示しています。

■ 消費者センター・ホームページ

杉並区公式ホームページの特集・リンク先から、消費者センターのページにアクセスできます。クーリング・オフ通知の書き方をはじめ、消費生活に関する情報や講座の案内をご覧ください。

杉並区立消費者センター

検索

消費生活団体の育成支援

消費生活団体のグループ活動を支援しています。

- 消費生活団体等が主催する学習会に、講師派遣などの支援をしています。
- 杉並区消費生活サポーターを設置し、研修などを実施しながら消費者教育・消費生活に関する普及啓発活動を支援しています。

9月に**消費生活学習講座**を実施します

インターネットショッピング、旅行等のキャンセル、身に覚えのない請求など、日常の買い物やサービスなどの契約で困った経験はありませんか？ 知っておきたい基礎知識と事例を元に専門家がわかりやすくお話しします。

3回すべて受講いただくと消費生活サポーター*に登録できます。登録後は、消費者センターが実施する研修や啓発活動にご参加いただけます。

*消費生活サポーターとは、区や関係団体と協力し、消費者教育の推進及び消費生活に関する普及啓発活動を行うボランティアです。

- 時 間** 午後2時～4時
- 会 場** ウェルファーム杉並 3階 教室
- 受講対象者** 区内在住・在学・在勤 30名
- 受講料** 無料
- お問い合わせ** 電話で消費者センターへ 03-3398-3141

消費生活サポーターは、
出前講座の講師としても活躍中！

第1回	9月15日(水)	弁護士に学ぶ消費者法の基礎
第2回	9月22日(水)	弁護士に学ぶ消費者トラブルと対処法
第3回	9月29日(水)	ネット社会の歩き方



こんな相談がありました!!

〈通販サイト〉代金を振り込んだのに商品が届かない!

相談事例

インターネットで検索したサイトでゲーム機を注文した。代金を指定された銀行口座に振り込んだが、商品が届かない。メールで問い合わせたが返信はなく、電話しても「現在使われておりません」というアナウンスが流れるだけでつながらない。よく確認すると、振込口座が個人名であることに気がついた。サイト記載の住所には番地が書かれていなかった。

消費者へのアドバイス

- 怪しい通販サイトを見分けるポイント
 - 代金の支払方法が、前払いで口座振込に限定されている
 - 振込口座の名義が事業者名ではなく、個人名となっている
 - 住所の記載がない、または番地の記載がない
 - 連絡先がメールアドレスのみである、または電話をしても通じない
 - 入手困難な限定品なのに、在庫がある
- 代金前払いで口座振込の場合は、支払ってしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。購入を決定する前に上記のポイントを確認し、少しでも不安を感じたら購入はやめましょう。不安な点があるときは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