

# くらしの窓すぎなみ

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



2022.7 NO. 329  
令和4年7月発行

## 消費者センターをご利用ください

契約トラブルなどで困った時の  
消費生活相談



消費者の  
相談窓口だよ。  
まずは電話で  
相談してね。

広報すぎなみや  
区ホームページを  
見てね。

消費生活の知識を学ぶ  
消費者講座



講座講師の派遣などを  
行っているよ。



消費者グループや消費生活サポーターの  
活動支援

さまざまな発行物やホームページなどで  
情報提供

情報紙・冊子などの  
発行、HPで情報を  
発信しているよ。



### 消費生活相談

商品やサービス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を、専門の相談員がお受けします。

#### Q 誰が利用できるの？

- 杉並区在住・在勤・在学の消費者の方、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、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生じた契約などのトラブルについて、相談内容を整理し、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を行っています。

- 自分の力で問題の解決ができるよう、相談者に必要な情報や具体的な交渉方法を助言します。
- 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、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案内します。
- 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。

相談専用 03-3398-3121  
受付時間 平日 午前9時～午後4時

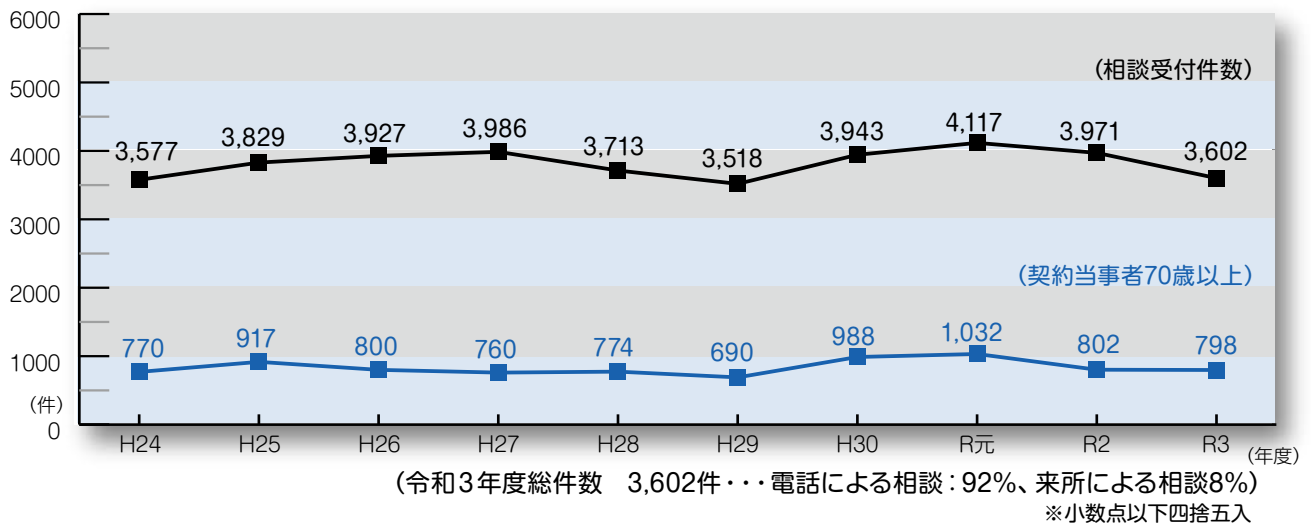
# 杉並区立消費者センター

## 令和3年度 消費生活相談の概要

令和3年度に寄せられた相談件数は3,602件と、前年に比べて9.3%（369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50歳代の相談件数は、前年度よりも減少していますが、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、22.2%（798件）となっています。

相談の多い商品・サービスについては、建築工事（住宅建築・リフォーム等）の相談に関して、2年度112件（10位）→3年度162件（4位）と大幅に増加しています。これは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）の相談が多かったことによるものです。また、昨年まで相談が多かった他の保健衛生品（マスク・アルコール消毒液等）に関する相談が、2年度138件（4位）→3年度33件に減少しました。これは、マスク・アルコール消毒液等の入手が安定してきたことにより、相談も減少したのではないかと考えられます。

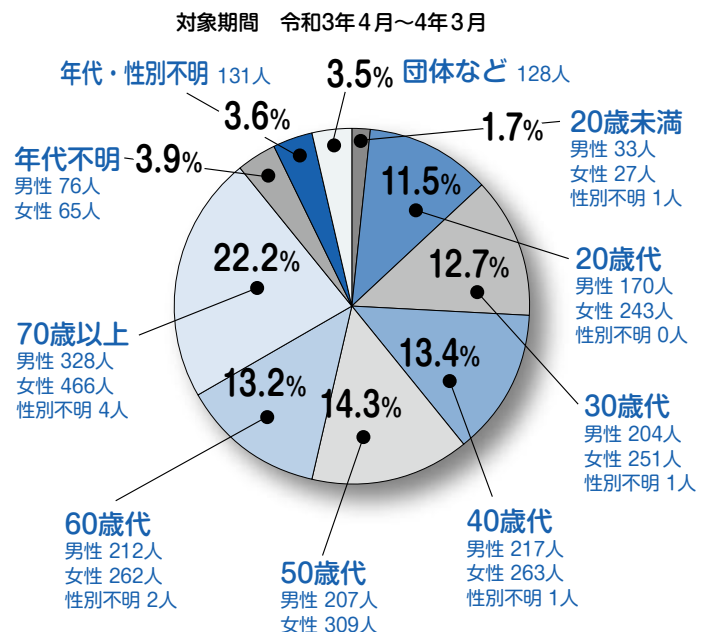
### 相談件数の推移



### 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（情報サイト・配信サービス等）	282件
2	不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）	273件
3	化粧品	168件
4	建築工事（住宅建築・リフォーム等）	162件
5	移動通信サービス（携帯電話・移動データ通信）	114件
6	紳士・婦人洋服	105件
7	インターネット通信サービス	102件
8	健康食品	95件
9	修理・補修サービス	91件
10	教室・講座	85件

### 契約当事者の性別・年代別件数



## 消費者講座

消費者被害の未然防止や消費生活の知識を学ぶ各種講座を行っています。  
お申込み、ご参加をお待ちしています！

### ■ 消費者講座

経済、インターネット、住まい、食など身近なテーマを取り上げ、随時開催。年1回、規模を拡大して講演会も行っています。広報すぎなみ、区ホームページなどでお知らせしています。

### ■ 講師派遣（出前講座）

区内の団体に講師を派遣して、消費者被害の未然防止と消費生活の知識普及を行っています。講師は、消費生活サポーター（区と協力して啓発活動を行う人材）、消費生活相談員・行政職員、専門家などがつとめます。区内の団体おおむね10名以上の集まりでご利用いただけます。お問い合わせください。

## 発行物・展示・HPで 情報提供

区内小・中学校向け消費者教育や一般向けの啓発のため、さまざまな発行物の作成・配布や展示、ホームページなどを通じて、情報を提供しています。

### ■ 家庭科副読本「くらしと消費」

小学校家庭科等授業の補助資料として、区内の区立小学校・私立小学校5年生に毎年配布しています。作成にあたっては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。



### ■ リーフレット「契約クイズ」

卒業前の区立中学校3年生向けに、契約クイズ等のリーフレットを配布し、消費者被害の注意喚起を行っています。

### ■ 情報紙「くらしの窓すぎなみ」

消費者として知っておきたいさまざまな情報を隔月でお届けしています（この情報紙です）。区役所の施設や駅スタンドなどで配布するほか、ホームページにも掲載しています。「臨時号」も随時発行しています。

### ■ 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。自分自身でも解決が図れるよう、困った時の相談先などを掲載しています。



### ■ 訪問業者お断りしまステッカー・相談できまステッカー

突然の事業者からの勧誘を、上手にお断りいただくためのステッカーです。町会等で配布をご希望の場合はお問い合わせ下さい。（Tel. 03-3398-3141）



### ■ パネル展示

本庁ロビーでパネルを展示し、消費者被害の未然防止や消費者センターの周知を行います。今年は9月5日（月）～8日（木）の予定です。

## 消費者団体の 育成支援

消費者の自主的な活動のために、グループ活動等の充実を図っています。

### ■ 消費生活団体等

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います。

### ■ 杉並区消費生活サポーター

消費者センター事業の協力者として、消費生活に関する普及活動を行っています。



## おぎくぼセンター祭に出展しました

6月5日(日)、荻窪地域区民センターで行われた「おぎくぼセンター祭」に消費者センターが出展しました。内容は、消費者団体の活動紹介、消費者センターの周知のほか、来場者には悪質商法被害未然防止のための「だまされやすさの心理チェック」に挑戦していただきました。長引くコロナ禍での実施ではありましたが、消費者センター会場には225名の来場がありました。

### 消費生活展

出展3団体の日頃の活動内容を紹介するパネル展示、パンフレットなどの配布を行いました。



### 出前講座

ステージで消費者被害未然防止の出前講座を行いました。杉並区消費生活サポーターを中心に、成年年齢引き下げに関するクイズやコロナ禍で増えた修理トラブルの手口を音楽を交えて披露しました。



## 予告

### 多重債務110番のお知らせ

杉並区立消費者センターでは東京都と共同で特別相談を実施します。まずはお電話でご相談ください。

9月5日(月)・6日(火) 午前9時～午後4時 相談専用 03-3398-3121

## こんな相談がありました!!

### 脱毛エステの無料体験。行ってみたら50万円のコースを契約することになった...

#### 相談事例

脱毛エステの無料体験広告を見て、申し込んだ。施術後に70万円のコースを勧められ、高額なので一度は断ったが「特別に50万円にする。この金額は今日だけ」「5年間、通い放題」「分割払いもOK」等としつこく言われ、契約してしまった。改めて考えたが解約したい。

#### 消費者へのアドバイス

■脱毛エステについての相談は近年、女性だけではなく男性からも多く寄せられています。苦情の多くは、「無料体験」「お試し体験」で施術を受けたところ、コース契約を勧められ契約してしまったというものです。

- 「今日契約すれば割引」などと勧められてもその場ですぐに契約せず、事前にインターネットで事業者の情報を調べ、契約書の内容をよく確認しましょう。
- 「お金がない」と断っても、クレジット契約など分割払いを勧められ断り切れないケースもみられます。お金を借りてまで今必要か、慎重に考えましょう。
- エステや一定の美容医療サービスは、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフができます。またクーリング・オフ期間を過ぎても、条件にあてまれば決められた金額を支払うことで中途解約も可能です。
- 困ったときは、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



←Web上アンケートにご協力をお願いします!

ご回答いただいた方先着30名に「訪問業者お断りしまステッカー」と「タオルハンカチ」を差し上げます。