

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



2025. 7 No. 347
令和7年7月発行

こんな時は 消費者センター をご利用ください

消費生活相談

消費生活に関する
相談を受け付けます

訪問販売お断りしまステッカー



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

相談したい



身に覚えのない
請求を受けた

クーリング・オフ通知
の書き方は？

返品・解約したい

活動したい

消費者団体の 活動支援

消費者団体の
活動を支援します



学びたい

消費者教育 & 啓発

消費生活に関する
講座や教材、情報
の提供をしています



情報紙「くらしの窓すぎなみ」



消費者センターのウェブ
サイトでもご覧になれる情
報紙です。カラー版は隔月、
臨時号は毎月発行で、最新
の情報や役に立つお知らせ
をお届けしています。

小冊子「くらしのお助けガイド」

消費生活に関わりの深い情
報をまとめました。困った時
に、解決の手助けになるヒト
ト集です。



家庭科副読本「くらしと消費」

杉並区教育委員会と連携し、
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
学校に毎年提供しています。



令和6年度 消費生活相談 の概要

令和6年度に寄せられた相談件数は4,005件で、前年に比べ6.2%（237件）増加しました。契約当事者を年代別にみると、40歳代の相談件数は減少しましたが、その他のすべての年代で増加しています。そのことから、全体の相談件数は前年度より増加しています。また70歳以上の占める割合は依然高く、24.8%（995件）となっています。

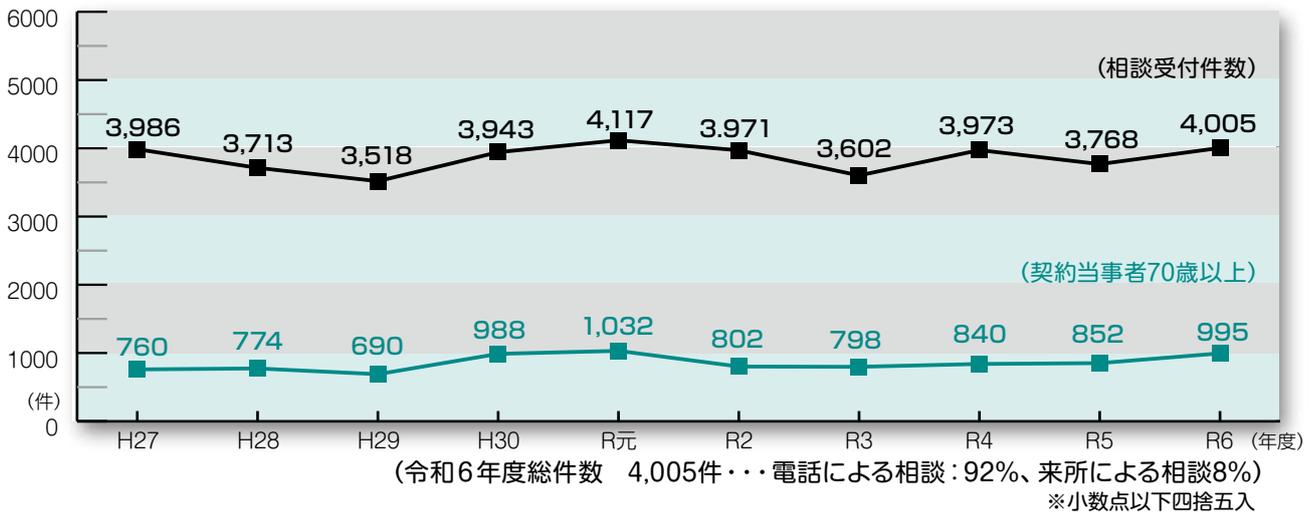
相談の多い商品・サービスについては、「不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）」が前年度に引き続き1位となり、相談件数も290件から330件に増加しています。主な相談内容としては、「賃貸住宅の不具合に管理会社や不動産会社に対応してくれない」「賃貸マンションを退去したが高額な原状回復費用を請求されている」などの相談が多くありました。

3位の「医療サービス（美容医療等）」は、前年度5位が3位となり、相談件数も144件から164件に増加しています。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が多くありました。

4位の「健康食品」も増加傾向にあり、前年度116件が140件に増えています。「商品を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」などによる返品、返金の相談が多くありました。

6位の「建築工事（住宅建築・リフォーム等）」は、前年度4位が6位となり、相談件数も前年度169件が137件に減少していますが、依然として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）の相談が多くありました。8位の「修理・補修サービス」、10位の「空調・冷暖房・給湯設備」でも点検商法の相談が多くありました。

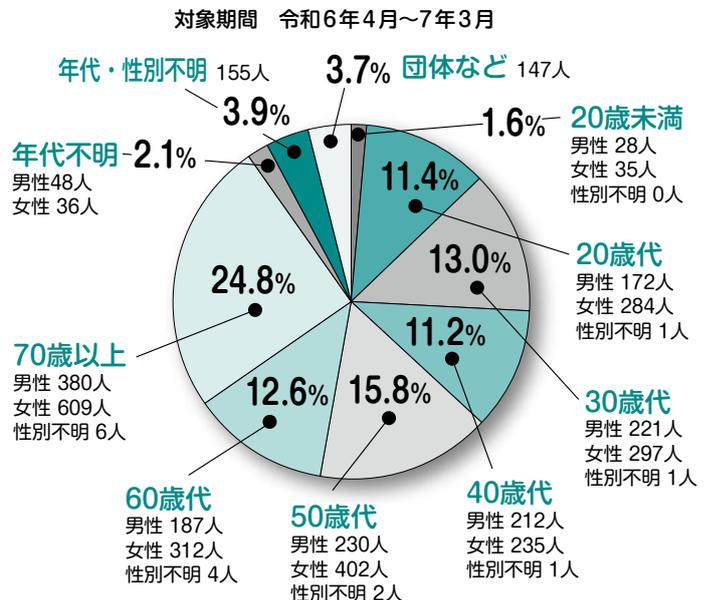
相談件数の推移



相談の多い商品・サービス

順位	商品・サービス名	件数
1	不動産賃借（賃貸住宅・マンション等）	330件
2	放送・コンテンツ（情報サイト・配信サービス等）	218件
3	医療サービス（美容医療等）	164件
4	健康食品	140件
4	化粧品	140件
6	建築工事（住宅建築・リフォーム等）	137件
7	インターネット通信サービス	100件
8	修理・補修サービス	94件
9	紳士・婦人洋服	89件
10	空調・冷暖房・給湯設備	86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？

- 杉並区に在住・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消費生活に関するトラブルについて相談できます。
 - 専門の相談員が、相談を聞き取って内容を整理し、中立・公正な立場で解決への「助言」、必要に応じて「あっせん」や「情報提供」を行います。
- 助言** 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支援します。
- あっせん** 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、被害救済のための話し合いの調整を行います。
- 情報提供** 相談内容によっては、専門の相談機関をご紹介します。
- 寄せられた相談は、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!!

ゴキブリ駆除で15万円!?

～悪質な害虫駆除業者にご注意!～



相談事例

夜中に突然ゴキブリが出てパニックになり、インターネットで検索して「害虫駆除500円～」とあった業者に連絡した。駆除作業が終わった後に「卵があったので、このまま放置すると大変なことになる。薬剤散布などの再発防止を行うなら15万円」と言われ、高いと思ったが仕方なくその場で支払ってしまった。後になって考えると、やはり高すぎると思う。

消費者へのアドバイス

極端に安い値段を表示する業者に注意！
 広告で「〇〇〇円～」などと表示されていても、3ヶ台など極端な料金で依頼できることはまずありません。極端に安い値段を表示する業者には十分に注意してください。

●ゴキブリを発見しても、まずは冷静に！

ゴキブリが突然出てきても、身の危険があるわけではありません。あわてずに冷静でいることが大事です。作業員が不安をおおるようなトークで高額請求をされても、一度冷静になり、不当な金額を提示されたら契約を見送りましょう。契約するまで帰らないと居座られたら、警察や家族などに連絡をして、一人に対応しないようにしましょう。

●日頃から害虫対策を！

普段から、設置型の罌を置いたり、市販の殺虫剤などを準備したりすると安心です。

●クーリング・オフできる可能性もあります。

ウェブサイトの表示額と、実際の請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフ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。

活動したい

学びたい

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・社会、情報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ます。年1回規模を拡大し消費生活特別講座（下段をご覧ください）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

どこまで続く？ 物価高騰

余剰と不足のマッチングから日本の食を考える

物価高騰により、食をおびやかす日々が続いています。

自給率を向上させることや経済を循環させるためにはどうしたらよいでしょうか。

そのヒントとなるお話をいただきます。

食料安全保障や食品ロス対策まで幅広く学び、私たちができることは何かを考えてみませんか？

開催日時 令和7年9月6日(土) 午前10時～正午

会場 ウェルファーム杉並4階 共用会議室

講師 石丸 亜矢子 氏（循環型経済研究所代表理事）

定員 70名（どなたでも 託児・手話通訳あり）



詳しくは広報すぎなみ 7月15日号、区ホームページ等をご覧ください。

● 受付開始 7月15日(火)より

● お問い合わせ／お申し込み 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