

せたがや

# 消費生活センターだより

p.2~3 | 消費生活相談について紹介します

p.4~5 | 気をつけよう! こんなトラブル 

p.6 | エシカルコラム  
未来の私達のために今できること エシカル消費をはじめませんか

p.7 | そのゲーム、本当に無料ですか?  
出前講座のご案内

p.8 | 解決に向けての専門的な相談機関  
返済しきれない借金(多重債務)で悩んでいる方へ

## 世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内

相談専用電話

☎ 03-3410-6522

高齢者(65歳以上)専用電話

☎ 03-5486-6501

相談日時 ※祝・休日、年末年始を除く

[お願い] まずはお電話でのご相談をご利用くださいますようお願いいたします。

月曜~金曜(電話・来所) 午前9時~午後4時30分  
土曜(電話のみ) 午前9時~午後3時30分



日曜・祝日は消費者ホットライン

☎188 午前10時~午後4時(国民生活センター) ※年末年始を除く

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン



世田谷区消費生活センター  
(三軒茶屋分行舎3階)  
世田谷区太子堂2-16-7

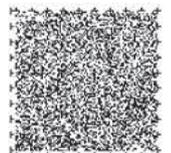


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分  
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分  
バス すべて「三軒茶屋」バス停で下車

回 覧

ホームページでの情報提供 <https://www.city.setagaya.lg.jp/>

世田谷区公式HP → 目次から探す → くらし手続き → 消費生活



# 消費生活相談について紹介します



## 消費生活相談

世田谷区に在住・在勤・在学の方がご相談できます。

本人が相談できない場合は、ご家族や見守りの方からのご相談も受け付けます。

相談時間 月曜～金曜（電話または来所） 午前9時～午後4時30分 祝・休日、年末年始を除く  
土曜（電話相談のみで来所相談は行っておりません） 午前9時～午後3時30分

相談専用電話

03-3410-6522

高齢者(65歳以上)専用電話

03-5486-6501

※事業者の方からのご相談は、事業者向け経営相談窓口（P 8 参照）などをご案内しています。

## 消費生活相談の流れ



① 電話もしくは来所で、ご相談いただけます。

※契約書や申込書、WEB上の申込画面等を印刷したものなど関係書類があればご用意ください。



② 相談員が相談内容を聞き取ります。



③ 聞き取り内容や関係書類等から、状況の整理のお手伝いや、事実関係の確認を行います。



クーリング・オフや、事業者等への交渉の方法など、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスを行います。【助言・情報提供】

状況に応じて、相談員が事業者等に連絡して、状況確認や説明をするなど、解決のための橋渡しやお手伝いを行います。【あっせん】

※事実確認のため、契約への経緯などを詳しくお書きいただく場合があります。

専門家の助力が必要な場合は、弁護士相談や解決に向けての専門的な相談機関（P 8 参照）などをご案内します。

個人間のトラブル、近隣関係、相続問題など、消費生活相談でお取り扱いしない内容の場合は、その他の相談窓口などをご案内します。



「トラブルが起きてから」だけではなく、「契約をする前に確認をしたい」「なんだかおかしい気がする」など、事前の相談もお受けします。トラブルを未然に防ぐためにも、お気軽にご相談ください！

## クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、特定の取引について、契約後一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。なお、通信販売や自分から店に出向いて購入する場合は、原則として適用されません。

### 主なクーリング・オフ規定（特定商取引法関係）

取引内容	期間
訪問販売 (キャッチセールス・点検商法など)	8日間
訪問購入 (和服や貴金属等の訪問買い取りなど)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・ パソコン教室・結婚相手紹介サービス・ 美容医療)※一定の条件あり	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法など)	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職商法・モニター商法など)	20日間

- ◆クーリング・オフ期間は、原則として、法定の契約書面を受け取った日を1日目として数えます。
  - ◆政令で指定された消耗品や3千円未満の現金取引などクーリング・オフできないものがあります。
  - ◆左記以外にも、クーリング・オフが適用される取引があります。
  - ◆期間を過ぎても販売方法に一定の問題がある場合は「消費者契約法」などにより契約を取消しできることもあります。
- \*通信販売は、不良品でない場合、返品や交換は原則として通信販売業者が表示した条件に基づくこととなります。ただし、返品については表示がない場合には、商品到着後8日以内であれば返品が可能です(送料は購入者負担)。

### 書面によるクーリング・オフの手続きについて

- 1 契約を解除する旨を書面で通知します。
- 2 必ず書面の表裏をコピーし自分の控えとします。
- 3 郵便を出した証拠を残すため、郵便局の窓口で「特定記録郵便」または「簡易書留」の方法で出します。  
※通知を発信した日がクーリング・オフの期間内であれば有効です。
- 4 信販(クレジット)契約をしている場合は、信販(クレジット)会社にも同時に通知します。
  - ・すでに支払った代金は返金されます。
  - ・違約金や損害賠償は請求されません。
  - ・商品返却費用は販売会社負担です。
  - ・工事などサービスの提供が開始あるいは完了していてもクーリング・オフできます。

書面によるクーリング・オフ通知の書き方(例)

□□□□□□	契約解除通知
簡易書留 または 特定記録郵便	契約年月日 ○年○月○日
会社名 代表者 様	商品名
会社の住所	契約金額(支払額) 円
	販売会社
	担当者
	信販会社(信販契約のある時)
	上記の契約は解除します。
	○年○月○日
	住所
	氏名
(表面)	(裏面)

### 電磁的記録によるクーリング・オフの手続きについて

令和4年6月1日から書面だけではなく、電磁的記録(電子メール、FAX、事業者がウェブサイトにて設けるクーリング・オフ専用ページなど)によるクーリング・オフも可能になりました。詳細は、消費者庁のQ&A(<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/coolingoff.html>)をご確認ください。

### 自動通話録音機の無料貸出

電話を使った詐欺を撃退するため、相手側に対して警告メッセージを流して通話を録音する自動通話録音機を無料で貸し出しています。ぜひ、ご利用ください。

区内在住で、おおむね65歳以上の方  
問い合わせ：世田谷区地域生活安全課 03-5432-2267

### 「悪質事業者通報サイト」をご利用ください

WEBサイトから、悪質事業者に関する情報を通報できます。情報をお寄せください。

東京暮らしWEB 悪質事業者通報サイト

検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>



気をつけよう!

# こんなトラブル

くらしの中には、さまざまな手口で勧誘する悪質商法等の消費者トラブルが絶えません。近年、多発している悪質商法や相談の多い契約トラブル等を事例とともに紹介します。

## ⚠️ 注意① 無料の点検のはすが、高額な工事契約に!?

事例

「近所の工事に来たが、お宅の屋根瓦がずれているのが見えたので無料で点検する。」などと業者が突然来訪し、点検後「このままでは危険、ご近所に迷惑をかけてしまう。」などと不安をあおり、高額な屋根工事の契約を迫られた。



このような事例は「点検商法」と呼ばれます。必要のないいくつもの工事を迫り、数百万にも及ぶ契約になることがあります。また、「火災保険の範囲で修理できる。」と地震や台風などの自然災害に便乗して誘う住宅修理契約のトラブルも発生しています。

すぐに契約せず、本当に必要なのか、冷静に考えましょう。必要な工事であれば、複数の業者から見積もりを取って検討しましょう。

相談の多い商品・サービス | 屋根工事、床下工事、シロアリ駆除、浄水器、消火器、布団

## ⚠️ 注意② 大切な品を売却してしまうことに…訪問買い取りトラブル

事例

「不用品があれば買い取る。」と業者から電話があり、来訪を承諾した。来訪後、業者から貴金属を出すよう迫られ、「貴金属を売るつもりはない。」と言っても、強引に売却を要求され、断りきれずに売ってしまった。



業者は、買い取りを依頼されていない物品の売却を求めることは、禁止されています。勧誘されてもきっぱり断りましょう。売却する場合は、必ず契約書を受け取りましょう。訪問購入は、クーリング・オフができます。



## ⚠️ 注意③ くらしのレスキュートラブル

事例

トイレが詰まったので、慌ててインターネットで検索し「基本料金数百円～」と格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないと言って便器を外したり、次々と他の作業を提案され、最終的に高額な請求になった。



基本料金が大きく表示されていても、詳細な説明が目立たない部分に記載されていることがあります。安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。また、訪問後に依頼時よりも高額な修理を提案される場合は、一旦冷静になり、料金やサービス内容をよく確認し、納得できない場合はきっぱりと断りましょう。

相談の多い商品・サービス | トイレ、排水管清掃、水漏れ、鍵、給湯器の修理、害虫の駆除

## ⚠️ 注意④ 「お試し」のつもりが定期購入だった！

### 事例

スマートフォンで「お試し500円」という広告を見てダイエットサプリを申し込み、商品を受け取った。しかし翌月にも同じ商品が届き、7,000円の請求書が入っていた。驚いて事業者に電話したところ、4回購入を条件とする定期購入の契約だと言われた。



通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。商品の注文前に、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらか、解約・返品の方法や条件をよく確認しましょう。

相談の多い商品・サービス | 健康食品、ダイエット食品、サプリメント、化粧品

## ⚠️ 注意⑤ インターネット・メール・SMSによる架空請求

### 事例1

実在する事業者名で、「未納料金が発生している。本日中に連絡がない場合は法的措置に移行する。」と警告するSMS<sup>(※1)</sup>が届き、指定されていた電話番号に連絡したところ、料金を請求された。



### 事例2

インターネットサイトを閲覧中、突然、ウイルス感染の警告画面が表示された。画面にあった連絡先に電話したところ、「パソコンが汚染されており、緊急を要する。今すぐサポート契約をし、サポート料を支払え。」と指示された。



いずれも偽の警告である可能性が高く、支払い義務はありません。相手に連絡をしてしまうと、執拗に金銭を請求されるため、安易に連絡をしてはいけません。

支払い方法として、コンビニなどでギフト券を購入し番号を伝えるよう指示されることがありますが、これは詐欺の典型的な手口です。一度お金を払ってしまうと、返金は非常に困難です。不審な請求に困惑した場合は、まず消費生活センターに相談しましょう。

(※1)SMS:ショートメッセージサービス。メールアドレスではなく、スマートフォン等の電話番号宛へ短文のメッセージを送るしくみ。

## ⚠️ 注意⑥ 儲かる話には要注意！サイドビジネス・投資のトラブル

### 事例1

「在宅作業で高収入」という広告を見て応募すると、事業者から「最初に30万円が必要。だがそれ以上儲かる。」と強く勧められ契約した。しかし、利益は得られず、事業者から返金も断られた。



### 事例2

SNS上で外国人を名乗る者と交流していたところ、「儲かる話がある。」と暗号資産の投資を勧められ、お金を振り込んだ。その後利益が出て、引き出すことも出来たので、信用し、初回より多額のお金を振り込んだが、突然引き出せなくなり、やり取りをしていた外国人とも連絡がとれなくなった。



インターネット上の情報はすべて信用できるとは限らず、真偽を見分けることが難しい場合があります。高額な負担が必要な話には注意し、安易に契約や振り込みをしないようにしましょう。

## トラブルにあわないための3箇条

- 1 契約意思がないときはキッパリと断る。その場ですぐに契約しない。  
特定商取引法により、契約しない旨を伝えた消費者に対する電話や訪問での再勧誘は禁止されています。
- 2 インターネットの中での顔が見えない相手には不用意に連絡しない、信用しない、契約しない。
- 3 「必ず儲かる」「あなただけ特別」「お金をあげたい」などという話には乗らない。

## 未来の私達のために今できること / エシカル消費をはじめませんか



### エシカル消費のこと

「エシカル」とは「倫理的」という意味で、物やサービスを購入する時に、人や社会、環境に配慮したものを選ぶことを「エシカル消費」といいます。公正で持続可能な社会のために、今私たちに求められる責任の一つです。というと、ちょっと難しく感じてしまうかもしれませんね。例えば、物を選ぶ時に、「どうやって作られているのかな?」「どこからきたのかな?」「地球に優しいのかな?」などと思いをはせることができたら、それはもうエシカル消費への第一歩です。

### 買い物でできること(例)

- マイバッグを持参する
- 積極的に地元で買い物をして【地域の活性化】、地元の産品を購入する【地産地消】
- 障害者施設で作られた産品を購入する【障害者の自立支援】
- 必要な食品を必要な時に必要な量だけ購入する【食品ロスの削減】
- エコマークなどの、エシカル消費に関連する認証ラベル・マークのついた産品を購入する
- フェアトレード<sup>®</sup>の産品を購入する  
※開発途上国の原料や産品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い生産者や労働者の生活改善と自立を目指す「貿易のしくみ」です。
- 被災地等から産品を購入する【応援消費】



### 買い物以外でできること(例)

- マイボトルを持ち歩く
- 省エネや節電につながる行動を実践する
- 食べ残しを減らす(食品ロスの削減)
- 3Rを心がける
  - リデュース (Reduce)  
物を大切に使い、ごみを減らすこと
  - リユース (Reuse)  
何回も繰り返し使うこと
  - リサイクル (Recycle)  
資源として再利用すること



 世田谷区オフィシャルチャンネル (YouTube)  
「世田谷つまみ～せたがやそだちでエシカル消費のススメ」

せたがやそだちの野菜を使ったレシピを紹介しています。  
せたがやそだちを食べて(地産地消)、エシカル消費を始めてみませんか。  
世田谷区ホームページ (YouTube) からご覧いただけます。



# そのゲーム、本当に無料ですか？

20歳未満における2021年度の相談件数は、インターネット（オンライン）ゲームについてが全国で男性は1位、女性は3位<sup>(※1)</sup>。楽しく遊ぶために、親子でしっかり話し合しましょう！



無料と思って遊んでいたからお金を請求された

子どもが勝手に親のクレジットカードで決済していた



## 楽しく遊ぶためのチェックポイント



利用者情報は正しく入力されていますか？

パスワードは家族で管理し、家族以外には教えないようにしていますか？



定期的に課金サービスの利用状況などを確認していますか？



どこから有料なのか調べましたか？



2022年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられたため、18歳、19歳は未成年という理由で無条件に取り消すことはできなくなりました。社会経験の浅い若者を狙う悪質業者もいます。18歳までに、お金の使い方や契約とは何なのかを保護者の方と一緒に学び、考え、伝えていくことが大切です。  
(※1)「消費生活年報2022 P18 表7-1 2021年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数」より

## 出前講座のご案内（時間：30～120分）

区民講師（ボランティア）が、町会・自治会や学校、自主グループの学習会などに出向いて、消費生活に関する情報をわかりやすくお届けする講座です。

契約の基礎や消費者トラブルにあわないための方法、健康でいきいき暮らすための食生活、食品ロスを減らす工夫やエシカル消費についてなど、さまざまなテーマの講座をご用意しています。

クイズや朗読劇、実演なども交えて、楽しみながら消費生活の知識を学べます。ご依頼をお持ちしています！

### テーマ例

【あなたを狙う悪質商法】【楽しく学ぼう食事バランス】

【私たちの暮らしはこのままでいいの？～エシカル消費について、日頃の買い物から考える～】など

※講座内容によって、材料費等の実費を負担していただく場合があります。



### 申込み方法等

実施希望日の1ヶ月前までに、消費生活課に電話またはFAXでお申込みください。

※チラシ等で参加者を集める（または会員にお便りを出す）場合は、実施希望日に関わらずチラシ配布等の1ヶ月前までにお申込みください。

お申込みの際は、

①お申込み者名（連絡先）②希望日時③会場④希望する内容⑤受講者数（10名以上）等をお知らせください。

お申込みから、実施決定まで10日ほど時間がかかります。

実施決定後にお申込者・区民講師・消費生活課職員で事前打ち合わせを行います。

※新型コロナウイルス感染症の状況等により、お受けできない場合があります。

## 解決に向けての専門的な相談機関

相談内容	相談・問い合わせ機関	電話番号	受付日時
金融に関する相談	NPO法人 証券・金融商品 あっせん相談センター (FINMAC)	0120-645-005	月～金* 9:00～17:00
	金融庁「金融サービス利用者相談室」	0570-016-811 IP電話 03-5251-6811	月～金* 10:00～17:00
賃貸住宅トラブルに 関する相談	東京都「賃貸ホットライン」	03-5320-4958	月～金* 9:00～17:30
住宅リフォーム・建築工事 に関する相談	(公財)住宅リフォーム・紛争処理 支援センター「住まいるダイヤル」	0570-016-100 IP電話 03-3556-5147	月～金* 10:00～17:00
電気通信に関する相談	総務省 電気通信消費者相談センター	03-5253-5900	月～金* 9:30～12:00 13:00～17:00
通信販売のトラブルに 関する相談	(公社)日本通信販売協会 (JADMA) 「消費者相談室」	03-5651-1122	月～金* 10:00～12:00 13:00～16:00
農林水産業に関する相談	農林水産省「消費者の部屋」	03-3591-6529	月～金* 10:00～17:00
インターネット等パソコンを 利用した犯罪に関する相談	警視庁 サイバー犯罪対策課	03-5805-1731	月～金* 8:30～17:15
生活安全に関する相談	警視庁 総合相談センター	#9110 03-3501-0110	24時間対応
成年後見制度に関する相談	世田谷区社会福祉協議会 成年後見センター	03-6411-3950	月～金* 8:30～17:00
事業者向け経営相談窓口	(公財)東京都中小企業振興公社	03-3251-7881	月～金* 9:00～11:30 13:00～16:30

★年末年始の受付日時は各窓口にお問い合わせください。

※祝日を除く

## 返済しきれない借金(多重債務)で悩んでいる方へ — ひとりで悩まず、まずはご相談を —

**区の相談窓口** 専門家の支援を受けるにあたっての情報提供を行っています。

消費生活相談	消費生活センター	03-3410-6522			
各総合支所区民相談	世田谷	03-5432-2016	各総合支所生活相談 (生活保護等)	世田谷	03-5432-2846
	北沢	03-5478-8001		北沢	03-6804-7386
	玉川	03-3702-4864		玉川	03-3702-1734
	砧	03-3482-3139		砧	03-3482-1390
	烏山	03-3326-6304		烏山	03-3326-6112
納付相談(住民税の滞納等)	納税課	03-5432-2208	納付相談(国保料の滞納等)	保険料収納課	03-5432-2343

※多重債務等に悩み、こころの不調を感じる方や、お酒やギャンブルなどがやめられずお困りの方を対象に、各総合支所健康づくり課にて「こころの健康相談」と「依存症相談」を行っています。

**自立相談支援** 経済的な問題とあわせて、就労や家計など生活上の様々な困難に直面している方の相談窓口です。

ぶらっとホーム世田谷	03-5431-5355	月～金 9:00～17:00
東京都生活再生相談窓口 ※生活再生のための方法を一緒に検討し、提案しています。	03-5227-7266	月～金 9:30～18:00

**クレジット・サラ金無料相談先…区の相談窓口で案内する専門相談機関** 弁護士等による債務整理を行い解決を目指します。

弁護士会法律相談センター	日本司法支援センター【法テラス】	
クレジット・サラ金専門無料相談(予約制、面談30分)	サポートダイヤル(オペレーターが対応)	0570-078-374
新宿総合法律相談センター	IP電話	03-6745-5600
蒲田法律相談センター	03-6205-9531	
	03-5714-0081	
クレサラ無料電話相談 (弁護士が10分程度の簡単な相談に応じます)	0570-071-316	
	公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会	
	多重債務ほっとライン	0570-031-640

発行：世田谷区経済産業部消費生活課 年4回(3月・6月・9月・12月)発行 聴覚等が不自由な方は、ファクシミリでお問い合わせください。  
〒154-0004 世田谷区太子堂2-16-7 区役所三軒茶屋分庁舎3階 電話 03-3410-6521・6523 ファクシミリ 03-3411-6845  
「消費生活センターだより」は、区役所、総合支所、出張所、まちづくりセンター、図書館、区民センター、地区会館等で配布しています。  
消費生活センターの各事業は、区のホームページからご覧いただけます。