

暮らしに役立つ情報をお届けする生活情報誌

せたがや

# 消費生活センターだより

2022年  
令和4年

## 特集号

No. 233



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 思いやりからはじまるエンカル消費  
～あなたは、いくつあてはまりますか？

p.7 2022年4月1日から  
大人になる年齢（成年年齢）が18歳になります！  
出前講座のご案内

p.8 専門の相談機関  
返済しきれない借金（多重債務）で悩んでいる方へ  
— ひとりで悩まず、まずはご相談を —

### 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】新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来所による相談をお控えいただき、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



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

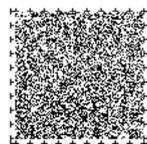


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分  
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分  
バス すべて「三軒茶屋」バス停♀下車

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



## ▶ 消費生活相談を受けるには

- 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ています。
- 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  
土曜（電話相談のみで来所相談はありません） 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**

祝・休日、  
年末年始を  
除く

※事業者の方からのご相談は、事業者向けの相談窓口（P8）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します。【あっせん】

※事実確認のため、契約に至るまでの経緯などを詳しくお書きいただく場合があります。

・ 解決のために専門家の助力が必要な場合は、弁護士相談や専門的な相談機関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、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から数えます。
  - ◆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、返品についての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)

## ▶ クーリング・オフの方法

- 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「簡易書留」の方法で出します。  
※郵便局に出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。

### クーリング・オフ通知の書き方(例)

□□□□□□ 簡易書留 会社名 代表者 様 会社の住所	宛名 (宛名)
--	------------

<b>契約解除通知</b>	
契約年月日	○年○月○日
商品名	
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	

## 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: 地域生活安全課

**03-5432-2267**

※貸し出しは先着順です。

## 「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。

東京くらしWEB 悪質事業者通報サイト

<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。

多発している悪質商法や相談の多い契約トラブル等を紹介します。



## 子どもによるオンラインゲームの高額請求

子どもがスマートフォンなどのオンラインゲームで、保護者のクレジットカードを利用して課金をし、高額な請求が届いたというトラブルが多くあります。

オンラインゲームは料金体系や決済方法が多様化しています。大人はそれらを理解し、**子どもにゲームを利用させる場合には、利用方法等を子どもと十分に話し合い、ルールを決めておきましょう。**

多くのゲームアプリ会社は、規約や画面上で親の同意や利用限度額設定等で未成年者を保護しています。**年齢を偽った、親の管理不足があった等の理由により、未成年者契約の取り消しに応じられないこともあります。**親の管理（ペアレンタルコントロール、フィルタリングなど）が必要不可欠です。また、クレジットカード番号の管理には細心の注意を払いましょう。

## 副業(サイドビジネス)のトラブル

求人サイトの「在宅で高収入を得る方法を教える、誰でも簡単に儲かる」という広告を見て応募すると、事業者から「最初に50万円が必要だが、すぐにそれ以上儲かる」と強く勧められ、ネットで契約した。その後全く利益が得られず、返金を求めたが拒否された。

副業サイトや情報商材、暗号資産などで**「簡単に稼げる」という広告を見て高額を支払ったのに収入を得られないというトラブルが多くあります。**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。また、「返金保証あり」「儲かるまでサポートする」等の説明は守られないことが多いです。

契約時に事業者から高額な負担を求められるものには注意し、安易に契約しないようにしましょう。

## 「お試し」のつもりが定期購入だった！

スマートフォンなどで「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、7千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。申し込む時には気がつかなかった。

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・返品の方法と条件をよく確認しましょう。



### 相談の多い商品

健康食品、ダイエット食品、サプリメント、化粧品

## メール・SMSによる架空請求

実在する事業者名で「未納料金が発生しています。本日中に連絡がない場合は法的措置に移行します。」とのSMS（※1）が届くことがあります。

不特定多数の人に送信されている架空請求メールのため、支払い義務は一切ありません。

相手に連絡をしてしまうと、さらに個人情報取得され、執拗に金銭を請求されます。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。**

（※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、携帯電話等の電話番号宛へ短文のメッセージを送るしくみ。

## 高齢者の自宅売却トラブル

「不動産業者が突然やってきて、長時間強引に勧誘され、安価で自宅を売却する契約をしてしまった。解約したいと申し出たら高額な違約金を請求された。」「自宅を売却しても、家賃を払ってそのまま住み続けることができると言われて契約したが解約したい」といった相談が寄せられています。なかには、契約した本人に自覚がなく介護事業者が気づいて相談するケースもあり、トラブルを避けるためにも周囲の方の見守りが必要です。

自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。安易に売却してしまうと、今後住む場所がなくなったり、生活資金が少なくなるなど生活に深刻な影響が生じる可能性があります。わからないことがあれば契約せず、きっぱりと断りましょう。

## 点検商法・災害に便乗した悪質商法

「近所の工事に来たが、お宅の屋根瓦がずれている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」などと言って不安をあおり、工事などの契約を迫ります。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。

せかされても、すぐに契約せず本当に必要なのか考えましょう。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  
排水管清掃・浄水器・消火器・布団

## 暮らしのレスキュートラブル

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を受けるといった相談が多く寄せられています。

「〇〇円」と大きく表示されていても、詳細な説明が小さな文字や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 ●

トイレの詰まり・水漏れ・鍵の紛失  
給湯器の修理・害虫の駆除 など

## 訪問購入(訪問買い取り)

「洋服や靴などの不用品があれば買い取る」と業者から電話があり、来訪を承諾すると、貴金属を出すよう迫られることがあります。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という事例があります。

買い取りを依頼していない物の勧誘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。

売却した場合は、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。

## トラブルにあわないために…

- ✓ 契約意思がないときはきっぱりと断る。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。
- ✓ 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。
- ✓ 「必ずもうかる」「あなただけ特別」「お金をあげたい」などという話には耳を貸さない。



# 思いやりからはじまるエシカル消費

## ～あなたは、いくつあてはまりますか？

エシカル消費という言葉を知っていますか？

区政モニターアンケート（令和2年7月実施）では、約57%の方が「知らない」との回答結果でした。少し聞きなれないかもしれないエシカル消費とは、「人や社会、環境、地域に配慮した消費行動」のこと。私たちが思いやりを持って行動していたら、それはきっとエシカル消費です。

### 人々や社会への思いやり

#### CHECK 1

福祉施設で作られた製品を購入することがある。

#### CHECK 2

売上げの一部を環境保全や子どもの支援等に寄付する商品を選ぶことがある。

#### CHECK 3

フェアトレード※商品を購入することがある。

### 地域への思いやり

#### CHECK 4

積極的に地元の産品を購入している。（地産地消）

#### CHECK 5

地元で買い物をしよう心がけている。（地域の活性化）

#### CHECK 6

被災地等から産品を購入することがある。（応援消費）

### 環境への思いやり

#### CHECK 7

マイバッグ、マイボトルを活用している。

#### CHECK 8

食べ残しを減らしている。（食品ロスの削減）

#### CHECK 9

省エネや節電につながる行動を実践している。

チェックが  
0～1



身の回りのできることから、はじめてみましょう。ひとかけらの思いやりが、地球を救う大きな一歩につながります。

チェックが  
2～6



エシカル消費が暮らしとともにありますね。あなたの思いやりで人も物も幸せに。地球が喜ぶことをこれからも続けてくださいね。

チェックが  
7～9



思いやりたっぷりのエシカルライフを実践されているようですね。あなたのエシカルな行動が地球の明るい未来につながっています。

※フェアトレードとは、開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の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。

注目!

2022年4月1日から

# 大人になる年齢（成年年齢）が18歳になります!

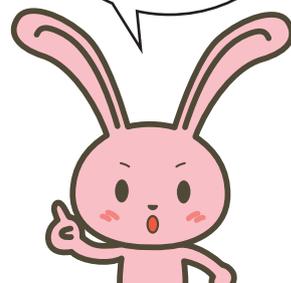
2022年4月1日から改正民法の施行により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

成年年齢に達すると、親権者などの同意がなくても、自分の意思でスマートフォンを契約する、クレジットカードを作る、ローンを組む等の様々な契約ができるようになります。

未成年者が親権者などの同意を得ずに契約した場合には、原則として契約を取り消すことができますが、成年年齢の引き下げにより、18歳、19歳の若者は未成年者という理由での契約の取り消しができなくなります。

若者は、契約の知識や経験が少ないことから、消費者トラブルに注意が必要です。トラブルにあわないために、商品の購入や契約の際はしっかりとよく考え、消費者トラブルで困ったときには、消費生活センターに迷わず相談しましょう。

気を付けて!  
悪質業者は成年に達したばかりの若者を狙っています!



お酒、タバコ、競馬や競輪などのギャンブルはこれからも20歳からだよ。



## 2022年4月1日から

18歳になったら自分ひとりでできること (例)

- ・スマートフォンを契約する。
- ・クレジットカードを作る。
- ・一人暮らしのためのアパートを借りる。
- ・ローンを組んで自動車を購入する。

契約はくれぐれも慎重に!

## 出前講座のご案内 (講座時間: 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自宅のできる省エネなど、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】【上手に買って、ムダなく食べよう~身近にできるエシカル消費】  
【家庭でできる省エネ】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。

### 申し込み方法等

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、チラシ配布の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。



# 専 門 の 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・PHS 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・PHS 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「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)	納税課	03-5432-2208	納付相談(国保料)	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
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

### 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。

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