暮らしに役立つ情報をお届けする生活情報誌

2025年（令和７年）
特集号
No. 245

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 あなたも遭うかも？こんなトラブル
p.６ 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 ―
p.７ 闇バイト　その誘い　関わってはダメ！
～「知らなかった」は通用しない。そのバイト、捕まります！～
自動通話録音機 無料貸出中！
p.８ エシカルコラム
「せたがや まごころリレー」って何？
出前講座のご案内

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

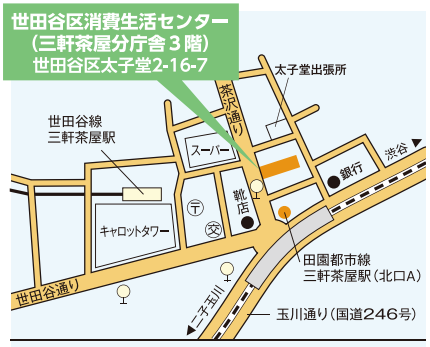
高齢者（65歳以上）専用電話
☎ 03-5486-6501

相談日時 ※祝・休日、年末年始を除く

まずはお電話でご相談ください。

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



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 → 検索メニュー → 分類から探す → 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、事業者向け経営相談窓口（Ｐ６参照）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。

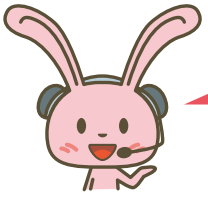
●クーリング・オフや、事業者等への交渉の方法など、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスを行います。

●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。

※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（Ｐ６参照）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、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！

消費者トラブル解決に重要な制度「クーリング・オフ」をご紹介します。

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、条件によってはクーリング・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特約に従います。ただし、返品についての特約の表示がない場合には、商品の引渡しを受けた日から数えて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通知は有効です。
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）

□□□ □□□□

会社の住所
会社名
代表者　様

特定記録郵便 または 簡易書留

▲表面

裏面▶

契約解除通知

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

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、消費者庁特定商取引法ガイド（https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/coolingoff.html）をご確認ください。

「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　検索　https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/

【ご注意】通報は、都内在住・在勤・在学の方が対象です。おおむね２年以内の事案についてお知らせください。

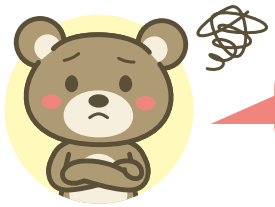
あなたも遭うかも？

こんなトラブル

消費者トラブルの内容や種類が多様化し、「自分は大丈夫」と思っていてもトラブルに遭うことがあります。

そんなトラブル事例のうち、消費生活センターに寄せられることの多い事例をご紹介します。

ケース1　レスキュートラブル



広告には数百円からって書いてあったのに
10万円以上請求されちゃった……

事例

自宅にゴキブリが出た。慌ててスマートフォンで検索し「ゴキブリ退治数百円～」と表示のあった業者に来てもらった。

ゴキブリの退治後、10万円の再発防止作業を強引に勧められ依頼したが、高額なので納得できない。

広告で安価な料金が表示されていても、その値段で作業できるとは限りません。依頼するときは、その料金での作業内容や出張料・キャンセル料・追加作業費の有無などを確認しましょう。「金額は現地を見ないと分からない。」などと言われても大体の相場を聞きましょう。またできれば相見積もりも取りましょう。

業者が来訪した際にも、作業前に見積書をもらい、必ず作業内容や代金の根拠、契約書の文面等を確認し、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　害虫の駆除、トイレのつまり、水漏れ、排水管清掃、鍵、エアコンの修理など

ケース2　詐欺サイト・偽サイト

やっと見つけたレアな商品
お金は払ったのに商品が届かないよ……

事例

ずっと探していたブランドものの靴を販売しているサイトを見つけた。早速注文し、代金を銀行振込で支払った。

しかし商品は届かず、業者とも連絡がつかなくなってしまった。

悪質なサイトは、珍しい商品の掲載や大手店舗を騙った閉店セール、大幅値下げ等、様々な方法で消費者を誘引しています。こういったサイトに一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。

「極端に安価」「正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」「支払い方法が銀行振込のみ」等不自然な表記があれば注意が必要です。

また、最近では「欠品のため○○ペイで返金する」と言われ、**逆に○○ペイで支払ってしまうという二次被害に繋がる事例もあります。**

ケース３　点検商法

無料と言われて点検してもらったけど
高額な工事契約を結ぶことになっちゃった……

事例　「ガス会社から依頼された。給湯器の無料点検をします。」と業者から突然電話がきて、了承した。点検後給湯器の交換を勧められ、契約を結んだが高額だった。

このような事例は**「点検商法」**と呼ばれます。

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

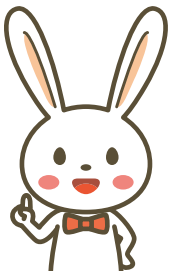
また、点検を依頼したい場合には、契約先のガス会社・電力会社や給湯器のメーカー、販売会社に自分から連絡をしましょう。

相談の多い商品・サービス　給湯器、屋根工事、分電盤、下水道、床下工事、シロアリ駆除、浄水器、消火器、布団など

ケース４　定期購入

お試し商品を買っただけと思ってたのに
高額な定期購入を申し込んだことになっちゃった……

事例　スマートフォンで「お試し2,000円」という化粧品の広告を見て申し込み、商品を受け取った。しかし翌月にも同じ商品が３つ届き、19,000円の請求書が入っており、申し込んだのは定期購入であることが判明した。



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、定期購入が契約の条件となっていないか、よく確認しましょう。

また、自身にとって簡単に解約ができるかという点も必ず確認しましょう。

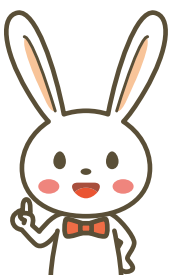
相談の多い商品・サービス　化粧品、染毛剤、育毛剤、健康食品、ダイエット食品、サプリメント

ケース５　副業トラブル

お金を稼げるはずが借金を抱えちゃった……

事例　「簡単な作業で高収入」という広告を見て応募すると、業者から「最初に100万円が必要。だがそれ以上儲かる。お金は消費者金融で借りればよい。」と勧められ、お金を借りたうえで契約した。

しかし、利益は得られず、業者から返金も断られ、借金だけが残ってしまった。



簡単に稼げるようなうまい話はありません。

業者に解約や返金を求めても連絡が取れなくなり、トラブルの解決が困難になる恐れがあります。

高額な負担が必要な話は警戒し、安易に契約や借金はしないようにしましょう。

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 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「消費者相談室」（JADMA）	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
	北沢	03-5478-8001
	玉川	03-3702-4864
	砧	03-3482-3139
	烏山	03-3326-6304
納付相談（住民税）	納税課	03-5432-2208

各総合支所生活相談（生活保護等）	世田谷	03-5432-2846
	北沢	03-6804-7386
	玉川	03-3702-1734
	砧	03-3482-1390
	烏山	03-3326-6112
納付相談（国保料）	保険料収納課	03-5432-2343

■多重債務等に悩んでいる、こころの不調を感じている、お酒やギャンブルなどがやめられないで困っている方などを対象に、各総合支所健康づくり課で「こころの健康相談」、「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。

ぷ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、提案をしています。	03-5227-7266	月～金※　9:30 ～ 18:00
日本貸金業協会	0570-051-051	月～金※　9:00 ～ 17:00

※祝日を除く

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
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）

日本司法支援センター〔法テラス〕
サポートダイヤル（オペレーターが対応）0570-078-374 IP電話　03-6745-5600

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

闇バイト その誘い 関わっては ダメ！

～「知らなかった」は通用しない。そのバイト、捕まります！～

「闇バイト」とは…

SNSやインターネット掲示板などで「短時間で高収入が得られる」「簡単な仕事」「即日即金」「リスクなし」など甘い言葉で募集しています。

応募してしまうと、詐欺の受け子や出し子、強盗の実行犯など犯罪組織の手先として利用され、犯罪者となってしまいます。

一度でも闇バイトで犯罪に加担してしまうと…

●やめたいと思っても、「家に行く」「家族に危害を加える」と犯罪組織から脅されて逮捕されるまでやめられません。

●逮捕された後に待ち受けるのは、懲役や被害者への損害賠償です。

受け子／出し子	詐欺罪（10年以下の懲役）
強盗	強盗罪（５年以上の懲役）
	強盗致傷罪（無期懲役または６年以上の懲役）
	強盗殺人（死刑または無期懲役）

闇バイトに関わらないために…

●アルバイトを探すときは、甘い言葉にだまされないでください。

●怪しいアルバイトがあったら、まずは疑ってみてください。

●怪しいと思ったら、友人や家族などの周りの人や警察に相談してください。

●「闇バイトに応募して脅された」「やめたい」と思ったら、すぐに警察に相談してください。

一人で決めない、悩まないが鉄則です。

相談先

警察相談ダイヤル ＃9110　**ヤング・テレホン・コーナー** 03-3580-4970

または最寄りの警察署へ

自動通話録音機 無料貸出中！

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しています。

ぜひ、ご活用ください。

まちづくりセンター、区内４警察署、地域生活安全課で手続きできます。

対　象　区内在住、おおむね65歳以上の方

問合せ　地域生活安全課　電話 03－5432－2267

エシカルコラム

「せたがや まごころリレー」って何？

エシカル消費（倫理的消費）とは、人や社会、地球環境、地域に配慮をした消費行動のことをいい、将来の社会のためになくてはならないものです。エシカルの例としては「エコ商品を選ぶ」ことや「食品ロスの削減」などが挙げられますが、消費活動以外にも「地域活動を行っている」「節電に取り組んでいる」など幅広いものが該当します。皆さんが関わっている団体や所属している会社などでも、知らず知らずのうちにエシカルな取組みをしているのではないでしょうか。

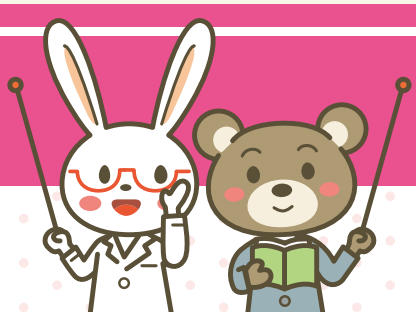
世田谷では、「せたがや まごころリレー」をスローガンとし、区民、事業者、各種団体等と相互に連携・協働してエシカルが身近に存在するまちを目指して、昨年10月から、区の取組みに協賛するパートナーを募っています。

未来へ持続する地球に向けて、「せたがや まごころリレー」をみんなで実践して、世田谷をエシカルなまちにしていきましょう！

「エシカル消費」について

「せたがや まごころリレー」について

出前講座のご案内



消費生活センターでは、暮らしの中の「学びたい」や「知りたい」のお手伝いをしています！

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。（講座時間：30 ～ 120分）

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。ご依頼をお待ちしています！

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】
【私たちのく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ヶ月以上前までに、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ヶ月以上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。

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　03－3410－6523・6521　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。