

せたがや

消費生活センターだより

- p.2 | 高齢者見守り通信
その商品、「定期購入」ではありませんか？
- p.3 | 安全な自転車用ヘルメットを選びましょう
- p.4 | 令和6年度の世田谷区消費生活相談の状況
- p.5 | 世田谷警察署からのお知らせ
サポート詐欺にはご用心！
- p.6 | 特殊詐欺被害を防ごう！
自動通話録音機 無料貸出中！
エシカルコラム
「せたがや まごころリレー」で世田谷をエシカルなまちに！



世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談事例FAQ

世田谷区公式HP → 🔍 検索メニュー → ページIDから探す → 1129



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

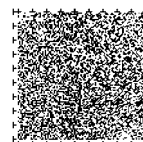


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分
バス すべて「三軒茶屋」バス停♀下車

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 → 🔍 検索メニュー → ページIDから探す → 11540 → 消費生活



その商品、「定期購入」 ではありませんか?



1回だけの注文だと思っていたら…定期購入だった

自宅に居ながら簡単に注文できるインターネットによる通信販売が多く利用されていますが、それに伴いトラブルも増加しています。

令和6年度に世田谷区消費生活センターに寄せられたインターネット通販に関する相談は約1,600件あり、そのうち65歳以上の方の「定期購入」に関する相談は約160件ありました。ここでは、よくあるトラブル事例を紹介します。

事例1

SNSの動画を見て1回のお試しのつもりで化粧品を注文したら、4回届く定期購入だった。解約しようと電話をしたところ、SNSやメールで問い合わせるようにというガイダンスが流れるだけで、事業者と話ができない。SNSやメールで解約を伝えようとしたが、操作がうまくできず、解約できない。

解約できない…



事例2

ネットで健康食品を注文した。1箱を注文したつもりだったが3箱届いた。業者に連絡すると、「3か月コースの注文を受けている。」と言われた。サイトをよく確認すると、申込画面の「3か月コース」にあらかじめチェックが入っていて、それを外さないとそのまま3か月コースを注文することになってしまったことがわかった。

注文する前に必ず確認しましょう。

事例のように、「注文の時には定期購入だと気がつかなかった」「解約したいがその方法が難しくてできない」などの相談が多く寄せられています。

インターネット通販では、注文する前に、事業者の連絡先、商品の内容、支払総額、注文品が定期購入かどうか、解約や返品はできるか、解約の方法など取引内容や解約条件をよく確認することが大切です。スマホ等の操作に自信がない方は、事業者が指定する方法で解約できるかどうかの確認も必要です。

※通信販売にはクーリング・オフ制度が適用されませんのでご注意ください。

不安なことや心配なことがあれば、消費生活センターにご相談ください。

高齢者(65歳以上)専用電話 ☎03-5486-6501

安全な自転車用ヘルメットを選びましょう



令和5年4月改正道路交通法の施行により、すべての自転車利用者に対する乗車用ヘルメット着用の努力義務が定められました。

自転車利用者が交通事故により亡くなったケースでは、約6割が頭部に致命傷を負っています。また、世田谷区自転車条例により、13歳未満の子どもが道路で自転車を使用する場合、保護者は子どもにヘルメットを着用させることが義務と定められています。

国内の大手インターネット通信販売サイトでは、自転車用ヘルメットとして海外の安全基準への適合をうたう商品が複数販売されていますが、基準への適合が疑わしいものもありますので、安全なヘルメットを購入しましょう。

自転車用ヘルメットを選ぶポイント

- 安全が確認されたマーク表示があるものを購入しましょう。



JISマーク



SGマーク



JCF公認マーク



JCF推奨マーク



CEマーク
(EN1078)

※CPSCなど、ほかにも安全基準が存在します。

- 以下の特徴が1つでも当てはまると、安全に関する規格・基準を満たしません。



衝撃吸収層がない



チンカップ(あごうけ)がある



あごひも幅15mm未満



あごひも脱着可能



視野が確保されない

自転車保険への加入



令和2年4月1日から、自転車利用者は事故により他人に怪我をさせた場合などの損害を賠償できる自転車保険への加入が都条例により義務化されました。

万が一に備えて必ず自転車保険に入りましょう。

自転車事故による高額賠償の事例

坂道を下ってきた小学5年生の自転車が、歩行中の62歳女性に衝突し、女性は意識障害が残り、この事故について、9,520万円の賠償金が保護者に課せられました。

※区では、上記保険に対応した「区民交通傷害保険」を扱っています。



自転車以外の電動モビリティについて



○電動キックボード

民間シェアサイクル等で使用することもあると思いますが、原則、歩道は走行禁止です。

歩道を走行できるのは、自転車走行可の標識・標示がある場所で、かつ時速6kmの走行モードに切り替えた場合のみです。

○ペダル付原動機付自転車（モペット）

ペダルと原動機を両方備えており、原動機のみでの走行や、ペダルのみでの走行ができる乗り物です。

見た目は自転車に似ていますが、扱いは一般原動機付自転車等に該当する車両で、公道を走行するには運転免許証やヘルメットの着用、ナンバープレートの取り付け、自賠責保険への加入、ブレーキランプの備え付け等が必須です。

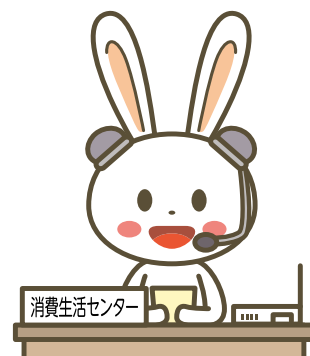
注意!

原動機を使用せずペダルを漕いで走行した場合も、車両の運転に該当します。

担当：交通安全自転車課

令和6年度の世田谷区消費生活相談の状況

令和6年度の消費生活相談は6,800件で、前年度より72件減少しました。
相談の内容は、前年度と同様に化粧品や健康食品等の定期購入の相談が多く寄せられました。



▶ 相談件数の推移

年度(令和)	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
相談件数	7,330	6,640	6,857	6,872	6,800

▶ 相談の多い商品・サービス（上位5分類）

商品・サービスの分類（上位5分類）		件数
教養・娯楽サービス	出会い系サイト、スポーツ・健康教室、SNS経由の儲け話など	587
商品一般	注文していない商品が届く、知らない人からの不審な電話など	570
他の役務	解錠サービス、申請代行サービス、身元保証サービスなど	541
保健・福祉サービス	美容医療、エステティックサロンのサービスなど	508
教養娯楽品	スマートフォン、パソコン関連機器の購入契約など	502

▶ 契約当事者の年齢別販売・購入形態

契約当事者の年齢別の相談件数をみると、50歳代の相談が最も多くありました。

販売・購入形態別にみると、最も件数の多い「通信販売」は全ての世代から相談があり、インターネットを利用した通信販売の相談が多くを占めています。「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の相談は在宅時間が長い傾向にある70歳以上に多く見られました。

（注）年齢が不明な方や事業者からの相談は含まれていません。

販売・購入形態	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
合計	98	792	697	803	980	853	1,540	5,763
通信販売	55	208	265	308	419	370	442	2,067
店舗購入	19	268	249	251	249	170	263	1,469
訪問販売（＊1）	12	128	50	49	50	65	217	571
電話勧誘販売	3	41	24	28	30	42	120	288
マルチ・マルチまがい	1	15	2	1	5	3	5	32
訪問購入	0	0	1	3	1	6	20	31
その他無店舗	0	1	2	4	6	3	3	19
送り付け	0	1	0	2	4	1	5	13
不明・無関係（＊2）	8	130	104	157	216	193	465	1,273

＊1 「訪問販売」とは、店舗以外の場所（自宅・喫茶店等）での販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法（SF商法）などの販売方法をいいます。

＊2 「不明・無関係」とは、購入前の相談や販売・購入には関係のない相談です。

9月が高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間です！

くらしの中の契約で“おかしい？”と思ったら、まずはお電話で消費生活センターにご相談ください。
《 高齢者（65歳以上）専用電話 ☎03-5486-6501 》

サポート詐欺にはご用心！

サポート詐欺とは、パソコンやタブレット端末で動画やWEBサイトなどを見ている時に、「ウイルスに感染！」と警告表示や連絡先が出て、ウイルス除去のふりをして現金振込や電子マネーカードの購入を要求するものです。

！「その電話は大丈夫？」

パソコン等の画面に警告のメッセージが出た際、そこに記載されている電話番号に掛けてしまうことから始まります。

電話に出る犯人側の多くは、**片言の日本語を話す外国人**です。

犯人は、被害者のパソコン等を遠隔操作するために、「**リモート接続するためのサイトに誘導**」してきます。

犯人の誘導に従うと、**実際に遠隔操作**をされて、あたかもウイルスに感染したかのような画面をみせられます。さらに個人情報を盗まれたり、本当にウイルスに感染させられたりします。

その後、「補償費や修復費用」として電子マネーカードを購入するよう要求されたり、ネットバンキングで犯人口座へ振り込むよう指示してきます。

！皆さんに注意してほしいこと

- ・パソコンやタブレット端末の画面上に警告画面が出てきた時は、**ウイルスに感染していません**。
- ・警告画面に表示された電話番号には**電話を掛けない**でください。
- ・警告画面が出てきたときは、パソコンを**再起動**してください。
- ・遠隔操作をされた場合は、自宅のW i - F iなどの**通信環境の電源を切って**下さい。
- ・警察では、警告画面に表示された電話番号を遮断する手続きを行っていますので、万が一パソコン等に警告画面が出て、電話番号が表示された際は、**お近くの警察署までご連絡**ください。



～全国地域安全運動がはじまります！～

毎年、10月11日から10月20日までの10日間、「全国地域安全運動」が実施されます。

「地域安全運動」とは、地区防犯協会をはじめ、民間協力組織、関係機関、団体等と警察が協力して犯罪や事故等のない安全・安心な地域社会の実現を目指し地域ぐるみで、犯罪等の防止に取り組む活動をいいます。期間中、自主的な防犯対策への取組や地域で行われる防犯活動への参加を呼び掛けます！

特殊詐欺被害を防ごう！ 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。

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

まちづくりセンターと電子でもお手続きできます！
詳しくは区HPをご覧ください



Check!



犯と会話しないためにも！



☒ 電話はいつも留守電の設定にしておく

☒ 自動通話録音機を取り付ける

スマホから防犯に関する謎解きにも参加できます！詳細は区HPをご確認ください！



今年もやります！

世田谷区内「犯罪ゼロの日」とは？

10月18日(土)は
世田谷区内
「犯罪ゼロの日」！

「全国地域安全運動」期間中(10/11～10/20)の1日を、区では、世田谷区内「犯罪ゼロの日」と指定し、「みんなでつくろう犯罪のないまち世田谷」を合言葉に、防犯啓発活動を実施しています。

ぜひ、みなさんと安全で安心してらせる世田谷区を目指しましょう。

担当：地域生活安全課



エシカルコラム

「せたがや まごころリレー」で世田谷をエシカルなまちに！

世田谷区では、「せたがやまごころリレー」をスローガンとし、区民、事業者、各種団体等と区が、相互に連携・協働してエシカル（人、社会、地域、環境に配慮した消費行動）が身近に存在するまちを目指しています。

昨年10月から、区の実施に協賛する事業者・各種団体等をパートナーとして募り、令和7年7月現在、42件の申請をいただいております（パートナーについては、区ホームページで公開しています）。

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たいと思います！



「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



パートナー一覧



10月1日現在で、日本に住む全ての人を対象として5年に一度の国勢調査を実施します。9月20日から「調査員証」を携帯した調査員が、皆様のお宅に調査書類を配布します。調査へのご協力をお願いします。

世田谷区令和7年国勢調査実施本部（世田谷区政策経営部政策研究・調査課）
＜問い合わせ先＞ 世田谷区国勢調査コールセンター TEL 03-6631-1218

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。