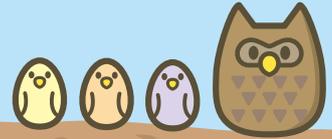


せたがや

# 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 | 消費生活センターに多く寄せられている相談を紹介します
- p.5 | 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.6 | 自動通話録音機 無料貸出中!  
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

### 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

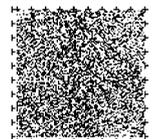


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分  
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分  
バス すべて「三軒茶屋」バス停♀下車

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



# 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。  
原則本人からの相談ですが、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。 ※事業者の方からのご相談は、事業者向け経営相談窓口（P5 参照）などをご案内しています。
- 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

## 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 聞き取り内容や関係書類等から、状況整理のお手伝いや、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うことがあります。

※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（P5参照）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、事業者の接客対応など、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！

ご相談前の注意事項は区 HP を必ずご覧ください。



## 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。

### クーリング・オフができる期間（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。
- ◆上記以外にも、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うことになります。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）
- ◆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・オフ通知の作成例

**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

### はがき等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必ず全ての記載内容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。

### クーリング・オフ通知の宛名の作成例

簡易書留 または 特定記録郵便  
 会社名  
 代表者 様  
 住所

### 電磁的記録（電子メール・FAX・事業者が設けるクーリング・オフ専用ページなど）によるクーリング・オフについて

電磁的記録によるクーリング・オフを行うことも可能です。  
 電磁的記録によるクーリング・オフを行う場合はまず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知します。  
 通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

## 「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



【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。

# 消費生活センターに多く寄せられている相談を紹介します

## ケース1 レスキュートラブル



広告には「鍵の開錠 3000 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…

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。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 鍵、害虫の駆除、トイレのつまり、水漏れ、排水管清掃、エアコンの修理など

## ケース2 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、本当に必要なか、冷静に考えましょう。点検を依頼したい場合には、すでに契約したことのある業者や製品のメーカー・販売会社等、信頼できる業者に自分から連絡して、相見積りを取りましょう。



相談の多い商品・サービス 分電盤、給湯器、屋根工事、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3 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、あらかじめ定期購入にチェックが入っているなど、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、サプリメントなど

## ケース4 儲け話トラブル



「簡単な作業で高収入」って広告から借金までして高額な契約をしたけど、借金だけが残っちゃった…



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。

高額な支払いを求めてくる話は警戒し、安易に契約や借金を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」	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 —

### クレジット・サラ金無料相談先

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) 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	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
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)	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

### 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にて「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

# 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!



**犯人** 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

## 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。

### 申込みできる方

学習会など（受講者10名以上）を実施する区内各種団体の方 ※会場はご用意ください。

### 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日ほどかかります。（都合によりご希望に沿えない場合もあります。）

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。