

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 | 要注意!トラブル事例をご紹介します

p.6 | 専門の相談機関のご案内
返済しきれない借金(多重債務)で悩んでいる方へ

p.7 | 出前講座、ステップアップ講座のご案内
自分にはいい香り、でも隣では気分が悪くなる人も?!

p.8 | エシカルコラム
昭和女子大学フェアトレードサークルの紹介



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

高齢者(65歳以上)専用電話

☎ 03-3410-6522

☎ 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

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクター・イヤマン



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Q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、事業者向け経営相談窓口（P8参照）などをご案内しています。

消費生活相談の流れ



1

電話または来所で、ご相談ください。

※ 契約書や申込書、WEB上の申込画面等を印刷したものと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お聞きします。



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書いて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、消費生活相談で取り扱わない内容の場合は、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、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することもあります。

※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となります。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)。

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)

□□□□□ 会社の住所 会社名 代表者 様 または 特定記録郵便 簡易書留	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
▲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はけるクーリング・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。

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。

東京くらしWEB 悪質事業者通報サイト 検索

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



トラブル事例をご紹介します

多発している悪質商法や詐欺、相談の多い契約トラブル等をご紹介します。

要注意！新事例

〇〇ペイで返金されるはずが、送金に!?

事例

ネット通販で本を注文した。支払いは銀行振込のみであった。商品が届かず、メールで業者に連絡すると「商品が確保できなかったため、〇〇ペイで返金します」と返信があった。そのまま業者が提示するとおりに〇〇ペイのアプリを操作した。のちに確認すると、〇〇ペイの残高が減っており、送金していたことがわかった。



ネットショッピングの代金を既に振り込んでいるにもかかわらず、返金は〇〇ペイのアプリで行うのは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。

マイナポイント事務局をかたる詐欺メール

事例

「マイナポイント第2弾のお知らせ」「20,000円分のポイントプレゼント」「マイナポイントがもらえる」という旨が書かれたメールが届いた。メールに記載のURLにアクセスすると個人情報とクレジットカード情報を入力するよう表示された。

マイナポイント事務局がメールでマイナポイント関連のメールを行うことはありません。URLにアクセスすると偽サイトに誘導され、個人情報やクレジットカード番号を入力させられることにより、その情報を利用した詐欺被害にあう恐れがあります。

このような申請や店舗の閉店に乗じた詐欺メールのほかにも、公共機関や宅配業者・金融機関などの企業をかたった本物と見分けのつかない詐欺メールが非常に増えています。

心当たりのないメールが届き、対応に迷った際には消費生活センターにご相談ください。

要注意！相談多発事例 ～くらしのレスキュー・定期購入・点検商法・副業～

くらしのレスキュートラブル

事例

一人暮らしの家にゴキブリが出た。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勧められた。ゴキブリへの恐怖から依頼したが、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。

業者が来訪した際も、作業前に見積書をもらい、必ず作業内容と代金の根拠等を確認し、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、給湯器の修理

定期購入と知らずに申込み、高額請求に！

事例

スマートフォンで「お試し2,000円」という広告を見て化粧品を申し込み、商品を受け取った。
しかし翌月にも同じ商品が3つ届き、19,000円の請求書が入っていた。驚いて業者に電話したところ、申し込んだのは定期購入であり、解約可能な期間を過ぎているため、解約は次回分からとなり、今回届いた分の代金は支払う必要があると言われた。



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、定期購入が契約の条件となっていないか、よく確認しましょう。

また、解約可能期間が短期間であったり、初回で解約すると定価との差額を支払う等が定められていることがあります。簡単に解約ができるかどう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

あなたのお宅も狙われています～点検商法～

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」などと言って業者が突然来訪し、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、数百万円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

借金を抱えることも!? 副業に関する契約トラブル

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」と勧められ契約した。
消費者金融には、業者がリモートで自分の端末を操作し、借金を申し込んだ。
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。借金をすぐ返せる保証は一切ないほか、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もあります。

高額な負担が必要な話には注意し、安易に契約をしないようにしましょう。

ちょっとでも

詐欺かな？

トラブルかな？

と思ったら……

お気軽に世田谷区消費生活センター

03-3410-6522 へご相談ください。



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「住まいのダイヤル」	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	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

※多重債務などで、こころの不調を感じる方、お酒やギャンブルなどを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で「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

※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	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 03-6205-9531	IP電話 03-6745-5600
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)	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

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」をお手伝いするための講座を実施しています！



出前講座（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。

ステップアップ講座（区民講師養成講座）

出前講座の区民講師（ボランティア）をめざしていただく連続講座です。

あなたも、消費生活に関する知識を学び、仲間とともに地域に貢献してみませんか？

各分野の専門の講師陣により消費生活に関する基礎知識を講義やグループワークを通して学びます。

7月から10月頃に10回程度実施しています。

令和6年度は、6月上旬に募集予定です。詳しくは、「区のおしらせ」や「区のホームページ」でご確認ください。

自分にはいい香り、でも隣では気分が悪くなる人も？！

柔軟仕上げ剤、消臭・除菌スプレー、制汗剤、合成洗剤等、香りの付いた製品に人工的なにおいが使用されています。

しかし一方で、衣類や洗濯物等に付けられたこうしたにおいは、自分が思っている以上に、他人にはにおっていることもあり、なかには不快感や頭痛や吐き気等といった体調不良を感じている人もいます。



消費者へのアドバイス

- ・においの種類や強さの感じ方は個人差が大きく、慣れたにおいは感じにくくなって、使用量が徐々に増えることもあるようです。製品に定められた適切な量で使用しましょう。
- ・自分にとっては快適なおいでも、他人は不快に感じることもあるということを認識しておきましょう。
- ・商品を選択する前に商品の表示等に記載された芳香の強さ等を参考にしましょう。
- ・使用する際は使用量の目安を守り、周囲に配慮してお使いください。
- ・公共施設や人の集まる場所では、柔軟剤、香水、整髪料等の香料を含むものの使用を控える等、周りの方々に配慮しましょう。
- ・身体症状が強く出ている場合、必ず医師に相談してください。



消費者庁
「その香り
困っている人も
います」



東京くらしWeb
「こんなところに
とらふるの芽 No.80」

（参考：独立行政法人国民生活センター、東京くらしWEB）



昭和女子大学フェアトレードサークル

学内でのイベントを契機として、2022年4月、大学公認のサークルとして設立。現在20名のメンバーが、学園祭での展示・発表をはじめ、昭和女子大学付属高等学校の生徒との協働など、積極的に活動を行っています。

主にサークル公式のInstagramにて活動報告中です。お時間のあるときにのぞいてみてください！



ある日のキャンパス フェアトレードサークルの学生とその友人の会話

フェアトレードサークルの学生



最近さ、エシカルやSDGs、授業とかテレビ番組でも話題になるよね。

そうだね!調べてみたらフェアトレード商品って単語が出てきたんだよね。知ってる?



フェアトレード商品は低賃金で働かされている労働者などの生活の自立をめざすため公平な価格で販売されている商品なんだ。



そうなんだ!でも、どこに売っているの?



最近では、スーパーやコンビニでもコーヒーや紅茶、ジャム、チョコレートなどのフェアトレード商品を取り扱い始めたみたい!



よかったら、今から一緒に近くのお店に寄ってみない?



そんな身近なところにもあるんだね。どんなモノがあるのかな?早く行こう!

サークルからフェアトレードのすすめ

生産者や労働者の低賃金労働を改善して生活の自立をめざす「公平・公正な貿易」がフェアトレードです。安く買うことができるモノがたくさん売られているなか、値段が購入の選択肢になるのはもちろんですが、「なぜこれは安く販売することができるの?」「原産地はどこ?作っている人々の賃金は?」など、ちょっと考えてみませんか?

フェアトレードの商品を購入することで、労働者は公平・公正な取引によって生活が安定するなど幸せな気持ちになることができます。消費者の私たちも、労働者の応援をすることができ、幸せな気持ちになれます。

フェアトレードの国際的な基準を満たした商品には認証ラベルが付いていますので、お店で見かけた手に取ってみてください。

身近なお店で認証ラベル付きの商品を探す、贈り物をフェアトレードチョコレートにする・・・。

この記事を読んだ皆さんが日常生活の中で、フェアトレード商品の購入がひとつの選択肢になると幸いです。



国際フェアトレード
認証ラベル

(補足) せたがや消費生活センターだより12月号「手軽さが落とし穴に!? 消費者ローンのトラブルに注意!」に補足があります。詳しくは、右記の二次元コードからホームページでご確認ください。

