「困った時に」役に立つ! &「困らない」ための

くらしのお助けガイド

消費者の豆知識

18歳から成人です
契約は慎重に

クーリング・オフ通知の書き方

リフォーム被害にあわないために

クレジットカードや身分証を失くした時

賃貸住宅を契約する時の注意点

家電などの不用品を処分する時

インターネットトラブルに注意

ほかの情報もイロイロ

杉並区

杉並区立消費者センター

もくじ

●消費者センターにご相談ください …… 2
●知っていますか？ クーリング・オフ制度 …… 3
●クーリング・オフ通知の書き方 …… 4
●主なクーリング・オフ及び類似制度 …… 5
●いくつ知ってる？ 問題商法 …… 6
●エステ、英会話教室、パソコン教室などに通う時 …… 8
●未成年者のオンライン課金トラブルの注意点 …… 9
●クレジットカードや身分証明書などの紛失・盗難・不正利用…… 10
●偽ＳＭＳに注意 …… 11
●インターネットトラブルに注意 …… 12
●インターネットショッピングを利用する前に …… 13
●お試しのつもりが定期購入 …… 15
●詐欺・模倣品サイトの見分け方・注意点…… 16
●通信販売はクーリング・オフが適用されません …… 17
●貴金属などの訪問購入（押し買い）…… 17
●リフォーム被害にあわないために …… 18
●耐震診断・耐震改修 …… 19
●宅地内での排水口の詰まり・水漏れ …… 19
●家財道具・家電などの不用品を処分する時 …… 20
●賃貸住宅を契約する時の注意点 …… 21
●賃貸住宅を退去する時の注意点 …… 22
●少額訴訟制度 …… 23
●民事調停 …… 24
●ＡＤＲ（裁判外紛争解決手続） …… 25
●クリーニング利用の注意点と事故賠償基準 …… 26
●光回線やスマホなどの契約時に …… 28
●高収入をうたった仕事に注意 …… 29
●食品表示法と食品の期限表示 …… 30
●製品事故から身を守るために …… 31
●18 歳（成年）で失われる「未成年者取消権」とは？…… 32
●各種相談・問合せ先 …… 33

消費者センターにご相談ください

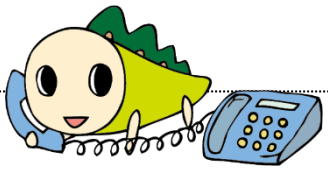
杉並区立消費者センターでは、悪質商法などの被害でお困りの方の相談や、消費者と事業者との間に生じた契約上のトラブル、商品の安全性や品質・機能に関することなど、消費生活に関する様々な相談や苦情について、専門の相談員がお受けしています。

杉並区立消費者センターは…

○ 杉並区役所の機関です。
○ 相談は無料です。
○ 杉並区にお住まいの方、在勤、在学の方が利用できます。
○ 相談者の個人情報は守られます。

よくある相談

- 訪問販売で必要のない商品を買ってしまった。
- 身に覚えのない請求を受けた。
- ネットショッピングで購入した商品を返品したい。
- 賃貸住宅を退去したが、敷金が返還されない。
- 事業者から執拗な電話勧誘を受けて困っている。
- 借金問題を解決したい。



❤ 相談専用電話 **03-3398-3121**

❤ 相談受付時間 午前９時～午後４時
土・日・祝　12/29～1/3 は休み

まずは電話でご相談ください。
契約書面などがあればご準備ください。

知っていますか？クーリング・オフ制度

突然訪問してきた営業員の巧妙な勧誘に引き込まれ､即断を迫られてじっくり考えることもできずに不本意な契約をした経験はありませんか。

クーリング･オフ制度は、このような契約をした消費者に対して、冷静に考える期間を与えて、消費者被害を救済するものです。

クーリング・オフ制度とは

契約とは法律上の約束で、契約した者はお互いにその内容を守らなければなりません。従って、契約をやめる場合はお互いの合意が必要になります。

しかし、法律で定める一定の条件に適合すれば、消費者は事業者との間で締結した契約を一方的に解除できます。これがクーリング・オフ制度です。

クーリング・オフができる場合

契約は守るのが原則です。一方的な契約の解除や申込みの撤回ができるのは、特別の場合に限られます。

① 法律に規定がある場合(一覧はＰ５を参照)
② 事業者が自主的に規定している場合
③ 事業者が個別に契約内容に取り入れている場合

○訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む）、電話勧誘販売、訪問購入などには、法律により８日間のクーリング・オフ期間が定められています。

○**店舗や通信販売などで品物を購入した場合、法律によるクーリング・オフ制度は適用されません。**

クーリング・オフの効果

法律に規定されたクーリング・オフの効果は、解除通知を発信した時に生じます。

○ 違約金や損害賠償金を支払わなくてよい。
○ 届いている商品の引取りに要する費用は、販売業者が負担する。
○ すでに支払った代金は、全額返金される。
○ すでにサービスを受けていても代金を支払わなくてよい(化粧品や健康食品など消耗品を使用した時は、その分の代金は場合により支払う必要があります)。

クーリング・オフ通知の書き方

クーリング・オフは書面(はがき可)またはメール等で行います

クーリング・オフについて記載された書面(契約書等)の受取日を１日目と数えて、クーリング・オフ期間内の消印になるように通知(契約解除通知)を出しましょう。クレジット払いの場合は、信販会社へも通知を出します。

【ハガキの場合】

あて先(ハガキの表)は、各事業者の代表者(名前がわからない場合は「代表者様」)です。下記のとおり通知内容を書いたら、**両面をコピーして特定記録郵便(または簡易書留)で出し、**「受領証」を保管しておきます。電話や事業所へ行って申し出をすると証拠が残らず、説得されることが多いので避けましょう。

販売会社あて

契約解除通知

下記の契約を解除します。

・契約年月日　　＿＿年＿月＿日

・商品・役務名　＿＿＿＿＿＿＿＿

・契約金額　＿＿＿＿＿＿＿＿円

・販売会社　＿＿＿＿＿株式会社

担当者＿＿＿＿＿(氏)

なお、支払済の＿＿＿＿円は、
直ちに返金してください。
商品は早急に引き取ってください。　＊

＿＿年＿月＿日

住所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿株式会社

代表者＿＿＿＿＿様

クレジット(信販)会社あて

契約解除通知

下記の契約を解除します。

・契約年月日　　＿＿年＿月＿日

・商品・役務名　＿＿＿＿＿＿＿＿

・契約金額　＿＿＿＿＿＿＿＿円

・販売会社　＿＿＿＿＿株式会社

担当者＿＿＿＿＿(氏)

＿＿年＿月＿日

住所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿信販会社

代表者＿＿＿＿＿様

＊ 代金を払ったり、商品を受け取ったりしている場合に書き加えます。

【電子メール等の場合】

電子メールや事業者の Web 上に設けられたフォームなど使い、記載例があれば参照の上、画像やスクリーンショットを残しておきましょう。

主なクーリング・オフ及び類似制度

	取引内容	期　間	適　用　対　象
法律によるもの	訪問販売	8日間 (注1)	店舗外での原則すべての商品・サービスの取引。ただし、3千円未満の現金取引ほか、適用除外の商品・役務あり(注2)。
	電話勧誘販売		
	訪問購入		店舗外での原則すべての物品。ただし、適用除外あり(注3)。
	特定継続的役務提供	8日間 (注1)	7業種(エステ・外国語会話教室・学習塾・家庭教師派遣・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・一定の美容医療)の取引。
	業務提供誘引販売取引	20日間 (注1)	内職商法などによる契約。
	連鎖販売取引	20日間 (注1)	マルチ商法。すべての商品・権利・サービス。
	預託等取引	14日間 (注1)	物品・特定権利の3カ月以上の預託取引。
	不動産特定共同事業契約	8日間 (注1)	不動産特定共同事業者に対し、不動産の賃貸・売買等の事業のために出資した場合。
	宅地建物取引	クーリング・オフ制度の告知の日から 8日間	宅地建物取引業者が売主である宅地建物の売買で店舗外での取引。
	ゴルフ場等会員権契約	8日間 (注1)	50万円以上のゴルフ会員権で原則としてゴルフ場の開場後。一定条件のもと開場前でも可。
	投資顧問契約	10日間 (注1)	金融商品取引業者との投資顧問契約。投資一任契約は適用除外。
	生命・損害保険契約	法定の契約書面の交付された日と申し込みをした日のいずれか遅い日から 8日間	店舗以外(営業所以外の場所、銀行の場合は保険契約の目的以外で出向いて突然勧誘された場合も該当)で保険期間が1年を超える契約(条件あり)、生保は医師の診査が終了していない場合など。
業界規則	冠婚葬祭互助会	8日間 (注1)	冠婚葬祭に関わる役務。

(注1)　法定の契約書面の交付された日からの期間。期間内に通知を発信すれば、到達は期間後でもよい。

(注2)　葬儀、飲食店での飲食、電気・ガス・熱の供給、マッサージ、カラオケボックス、海上タクシー、自動車、自動車リース、使用した配置薬・健康食品・化粧品 など。

(注3)　自動車、家具、(大型)家電、書籍、有価証券、レコード、CD、DVD、ゲームソフトなど。

いくつ知ってる？ 問題商法

商　法	主な販売方法・問題点	主な商品・サービス
アポイントメントセールス	「あなたは選ばれた」、「無料でサービスする」、「オーディションを受けに来て」と営業所や喫茶店に誘い出し、商品やサービスを契約させる。	・セミナー ・タレントスクール ・モデルスクール ・絵画 ・アクセサリー
キャッチセールス	街頭で「アンケートに答えて欲しい」、「無料体験しませんか」などと近づいて営業所や喫茶店に連れて行き、商品やサービスを契約させる。	・美顔器 ・タレントスクール ・モデルスクール ・美顔・痩身エステ ・英会話教室
マルチ商法 (ネットワークビジネス)	「稼げるバイトがある」、「会員になり商品を購入し、自分も他の購入者を獲得するとマージンが入り大きな利益になる」と誘い込む。	・投資情報等のUSB ・デジタルコンテンツ ・化粧品 ・健康食品
副業サイト (サイドビジネス)	「簡単な作業で１日数万円」、「アフィリエイトで高収入」などと勧誘し、仕事に必要と高価な教材、情報商材やサービスを契約させるが、簡単に収入は得られない。	・副業マニュアル ・投資情報等のUSB ・競馬予想ソフト ・HP、ブログ、メルマガの作成やSNSでの宣伝
サクラサイト商法	SNS(＊)やマッチングアプリをきっかけとし、サイト業者に雇われたサクラが異性、芸能人、占い師などになりすましてサイトに誘導し、高額なポイントを購入させる。	・出会い系サイト ・占いサイト
次々販売	使用・消化し切れない商品やサービスを次々と契約させる。複数の事業者が入れ替わり販売する場合もある。	・ふとん類 ・エステ ・健康食品
利殖商法	「必ず儲かる」などと勧誘し、複雑でリスクの高い金融商品や詐欺まがいの投資商品を契約させる。	・未公開株 ・社債 ・商品先物 ・分譲マンション

＊ SNS：ソーシャルネットワークサービス。ネット上のコミュニケーションを目的とする。

商　法	主な販売方法・問題点	主な商品・サービス
二次被害	過去に、訪問販売や電話勧誘等で契約をした人に対し「会員契約が終了していない」、「被害を回復する」などと持ちかけ、新たな契約を結ばせる。	・複合会員権 ・資格取得教材 ・原野・測量・広告 ・株・社債・投資商品
点検商法	無料の点検を装って、「このままでは、大変なことになる」など不安をあおり、契約をさせようとする。	・屋根工事 ・給湯器 ・住宅リフォーム ・太陽光パネル ・分電盤
送り付け商法 (ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ・ｵﾌﾟｼｮﾝ)	申し込んでいない商品を一方的に送りつけ、代金を請求してくる商法。代引配達を利用するものや福祉をうたうものもある。	・書籍 ・印刷物 ・健康食品
訪問購入	不用品を買い取ると電話で勧誘して消費者宅を訪問し、不用品以外の貴金属を使ったアクセサリー等を出させて通常より安い価格で買い取る。	・指輪 ・ネックレス ・着物 ・コイン
ワンクリック請求	アダルトサイトなどにアクセスして質問項目をクリックすると「登録完了」、「料金○円」と表示する。請求画面が消せなかったり、警告音が鳴ったりする場合もある。	・アダルト情報サイト
定期購入	格安料金やクーポンが提示された広告を見て「お試し」「１回限り」のつもりで申し込むと複数回の高額な契約になる。	・化粧品 ・健康食品 ・ダイエット食品
無料商法	インターネットのサイトで無料体験、無料で閲覧などと消費者を誘引し、有料の商品・サービスを契約させたり利用料を請求したりする。	・アダルト情報サイト ・出会い系サイト
当選商法	ダイレクトメールや迷惑メール、くじ引きなどで「懸賞金が当たった」、「当選した」などと消費者を上機嫌にさせ、金銭を支払わせようとする。	・宝くじ ・出会い系サイト ・飲料水
劇場型勧誘	複数の事業者が演劇のように役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘したりして、あたかも消費者が得をするかのように信じ込ませて契約させようとする。	・投資商品

おいしい話には注意!! 気になることがあれば消費者センターへ相談を！

エステ、英会話教室、パソコン教室などに通う時

継続的にサービスを受ける下記７業種については、解約トラブル等を防止するため、法律で契約書の交付などが義務付けられています。さらに、これらの契約で消費者自らが店に行って契約した場合でも、クーリング・オフ(8日間)や中途解約ができます(解約する場合は速やかに手続きしましょう)。

契約書の確認ポイント

○ 商品名や役務名がきちんと書かれているか
　・エステの契約なのに化粧品名だけが書かれている
　・家庭教師の契約なのに教材名しか書かれていない
○ 途中で解約する時の条件が、法律で定められた取引か
○ 永久保証・無期限は、契約上は存在しないのが実態の為、注意が必要

〔法律で定めた中途解約料(違約金)の上限一覧（5万円を超える契約が対象)〕

役務の種類	契約期間	利用前の解約料の上限	利用開始後の解約料の上限（注）
エステティックサロン	１カ月を超える場合	20,000円	2万円または残額の10%
一定の美容医療		20,000円	5万円または残額の20%
外国語会話教室	２カ月を超える場合	15,000円	5万円または残額の20%
家庭教師		20,000円	5万円または月謝相当額
学習塾		11,000円	2万円または月謝相当額
パソコン教室		15,000円	5万円または残額の20%
結婚相手紹介サービス		30,000円	2万円または残額の20%

（注）いずれか低い金額

○ エステ店や英会話教室などが倒産した場合に、未利用のサービスがあったとしても、支払済み代金は返金される可能性は低いのが実情です。「割引になる」と言われても高額な前払いは避けましょう。
○ クレジットで分割支払いをしている場合は、書面で信販会社へ申し出ることにより支払いをいったん止めることができます。代金支払済の場合は、債権届を出しましょう。
○ 一度に長期・多量に契約することは、なるべく避けたほうがよいでしょう。

未成年者のオンライン課金トラブルの注意点

ネット上のオンラインゲームで、「ＩＤやクレジットカード情報で子どもが有料コンテンツを利用してしまった」「親のクレジットカードを無断利用して高額請求を受けた」などの相談が寄せられています。

トラブルを防ぐためのポイント

○ 子どもが利用するオンラインゲームの仕組みをよく理解する

・オンラインゲームは、オンライン上で複数の人が同時に参加しながらゲームを進めるもの、無料で利用できるもの、定額の利用料が必要なもの、ゲームの進行状況で追加アイテムを購入させるもの、プレイの内容に応じて課金させるものなど、様々です。

○ 親の端末は使用させない、アクセス制限をする

・親のスマートフォンやタブレット端末は、子どもに利用させないようにしましょう。
・各 OS(Android や iOS)では、利用できる機能に制限を設ける「ペアレンタルコントロール」の設定が可能です。子どもが利用する端末はアクセス制限をかけておきましょう。
・キャリア決済は必要に応じ上限額を低くしましょう。

○ インターネットの利用にはルールを設ける

・子どもがトラブルに巻き込まれないよう、子どもと話し合いながらルールを決めましょう。

○ クレジットカードは厳重に適切に保管し、利用明細を確認する

・クレジットカードは名義人に貸与されているものです。会員規約等により善管注意義務(カード自体やカード情報の適切な管理義務)が課せられています。
・クレジットカードで決済している場合には、カードの名義人の管理責任が問われます。
・クレジットカードの利用状況は、Web 明細などで定期的に確認しましょう。
・子どもが勝手に持ち出せないように管理し、カード番号や暗証番号を教えたり、わかりやすい場所に記載したりしないようにしましょう。

クレジットカードや身分証明書などの紛失・盗難・不正利用

まず、届け出る

○ キャッシュカードやクレジットカードを紛失した(盗まれた)時は、銀行やクレジットカード会社などに連絡し、カードを利用できないようにしてもらう(暗証番号は他人に類推されない番号にしておく)。

○ 最寄りの警察署か交番に遺失届(または盗難届)を出す。

○ レンタル店の会員証なども紛失したのであれば、その旨店舗等に届ける。

○ 念のため届出先の対応者の名前や日時などを記録しておく。

身分証明書やクレジットカードの悪用を防ぐ

○ 消費者金融会社やクレジット会社が属する「個人信用情報機関(※)」へ「身分証明書を紛失した旨」を登録する。新規の契約や借り入れの申請があった時に、消費者金融会社やクレジット会社等は、より慎重な審査を行うことで悪用されることを防ぐ。

○ 個人信用情報機関(※)には、自分の情報を開示請求することも可能(有料)。

○ 不正利用を見つけたら、カード発行会社へ連絡しましょう。

＊個人信用情報機関とは…

法律に基づいて消費者のクレジットやローンに関する個人の信用情報を銀行、クレジット会社、消費者金融会社等から収集し、照会に応じて情報を提供する機関。

主な個人信用情報機関

☆ ㈱日本信用情報機構　　電話　**0570－055－955**
(主に消費者金融･クレジット会社等の信用情報機関)

☆ 全国銀行個人信用情報センター　　電話　**0120－540－558**
(主に銀行等の信用情報機関)

☆ ㈱シー･アイ･シー　　電話　**0570－666－414**
(主にクレジット会社等の信用情報機関)

再発行などの手続は

☆ 国民健康保険の場合は　⇒ 区役所又は区民事務所へ

☆ マイナンバーカードの一時利用停止は ⇒ マイナンバー総合フリーダイヤルへ
電話　**0120－95－0178**
又は個人番号カードコールセンターへ
電話　**0570－783－578**

☆ 運転免許証の再発行は　⇒ 運転免許試験場へ

偽SMSに注意

【相談事例】

・携帯電話会社名を語るSMS（*1）

契約している携帯電話会社名でSMSが届き、確認のためSMS内のURLにアクセスして自分のID、パスワード、暗証番号を入力した。後日、キャリア決済(*2)で数万円が不正利用されていることがわかった。

・宅配の不在通知を装うSMS

スマートフォンのSMSに宅配の不在通知が届き、確認のためリンク先にアクセスすると、何かをダウンロードするような画面が現れた。すぐ元に戻ったので静観していたが、その月の通信料が1万円を超えたため、料金請求内容を確認したところ、自分の電話番号から海外宛てのSMSが100回以上送信されていたことがわかった。

(*1) SMS(ショートメッセージサービス)
携帯電話間で短い文字メッセージが送受信できるサービス

(*2) キャリア決済
通信会社(キャリア)が提供するサービスで、月々の携帯電話の通信料とまとめて決済できる支払い方法

SMSやメール内のURLを安易にタップしない！

携帯電話会社･宅配業者の名称で届くSMSやメールに記載されているURLへの安易なアクセスやID･パスワード等の入力は避けましょう。

もしも誘導されてID・パスワード・暗証番号等を入力したら

○ すぐにID・パスワード・暗証番号等やキャリア決済の設定を変更しましょう。

○ 携帯電話会社やキャリア決済で使用された店舗(サイト)に連絡しましょう。

キャリア決済や偽のSMS・メールへの事前対策をしましょう

○「キャリア決済を利用しない」または「限度額を必要最低限」の設定にしましょう。

○「2段階認証」を設定しましょう。

○ 携帯電話会社やセキュリティーソフト等で提供されている迷惑SMS・メール等の対策サービスを活用しましょう。

○ ID・パスワード等の使いまわしはやめましょう。

インターネットトラブルに注意

架空・不当請求

【相談事例】

○「無料」サイトにアクセスし画像をクリックしたら、突然料金請求の表示が出た。
○ゲームサイトに登録したら出会い系サイトにも自動登録となり、料金を請求された。

【サイトに接続した覚えがない場合】

○ お金は絶対に支払わない
○ 絶対に連絡しない
○ 端末の機能を使い、迷惑メールの受信拒否を設定する

【サイトに接続した場合】

○ 登録(申込)時に有料であることの確認ができなければ、契約は無効と考えられます。

ニセの警告

【相談事例】

警告音とともに「あなたのコンピュータがウィルスに感染した」と“警告表示”が出た。表示されている電話番号にあわてて電話をかけたところ、「パソコンの状態を確認するので遠隔操作をする」と言われ、遠隔操作でソフトをインストールした。セキュリティソフト代金をクレジットカード決済にしたが、だまされたと思うので解約したい。

○ パソコンに不慣れな利用者を狙って、ニセの警告音と警告表示で電話をかけさせお金を支払わせる手口です。警告音とウィルス感染は無関係です。あわてずに、まずはウェブサイトを閉じましょう。

【警告表示を閉じることができなくてもあわてない】

警告画面を閉じるだけで問題は解消されます。閉じることができない場合は**ブラウザを強制終了するか、パソコンの再起動をしましょう。**

○ 不審なセキュリティソフトをインストールしてしまった、警告画面が消えていないなどの場合はパソコンメーカーやプロバイダのサポートセンターに相談するか、下記 IPA の安心相談窓口に相談しましょう。

情報セキュリティ安心相談窓口

独立行政法人　情報処理推進機構(IPA)HP　https://www.ipa.go.jp/
☆電話(音声案内)　**03－5978－7509**　平日 10 時～12 時、13 時 30 分～17 時
☆メール　anshin@ipa.go.jp　FAX　**03－5978－7518**

日頃よりセキュリティソフトを用いてウィルスチェックをしましょう。

インターネットショッピングを利用する前に

インターネットショッピングは便利ですが、「商品が届かない」、「違う商品が届いたが事業者に連絡がつかない」など、詐欺まがいのトラブルもあります。このようなリスクがあることを承知の上で申し込むことが必要です。表示された広告が唯一の情報で、その表示の仕方は法律(特定商取引法)で決まっています。

【Point1】特定商取引法に基づく表示を確認しよう

①事業者名　②責任者名
③住所/連絡先/(固定)電話番号
④契約の解除/返品に関する事項
⑤申込期限　など

あらかじめチェックが入っている場合は外し、きちんと読みましょう。→【Point4】

☑利用規約に同意して申し込みます。

当サイトについて　特定商取引法に基づく表示　プライバシーポリシー　返品について

【Point2】商品情報を確認しよう

①メーカー名　②ブランド名　③サイズ　④色・素材　⑤在庫状況
⑥価格・支払い方法　⑦送料・商品の引き渡し時期 など

【Point3】信頼の目安となるマーク

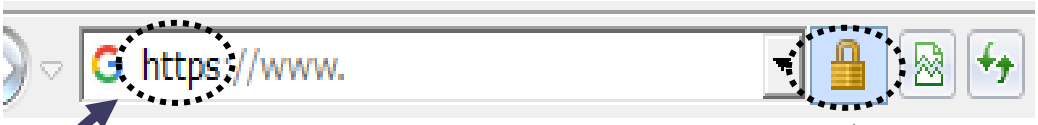
JADMA(ジャドマ)マーク	公益社団法人日本通信販売協会 一定の基準をパスして会員になった通販企業に付与。 通信販売に関する消費者相談 消費者相談室　電話 **03-5651-1122**
プライバシーマーク	一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC) 個人情報の取扱いに関して適切な保護措置を行う体制を構築し、運用している事業者に使用が認められるマーク。 プライバシーマーク消費者相談窓口 電話 **0120-116-213**

【Point4】利用規約を確認しよう

利用規約(ご利用ガイド)は、事業者と消費者(購入者)の契約内容を定めるものです。契約の成立、返品・返金、プライバシー、免責事項などが記載されており、事業者により規約の内容は異なります。

【Point5】セキュリティマークを確認しよう

個人情報を入力する場合は、画面上のセキュリティの「鍵マーク」や「https」＝暗号化(TLS や SSL)を必ず確認しましょう。



確認ポイント①「https://」から始まる URL

確認ポイント② 鍵のマーク

セキュリティマークは、クレジットカード番号など、重要な個人情報を入力し、送信する際に暗号化(TLS や SSL 方式)に対応していることを表すマークです。 暗号化されていない画面は情報漏洩の危険性があるので必ず確認しましょう。

その他の注意点

○ 購入内容や、条件をプリントアウトやスクリーンショットして保管する。
○ 商品が届いたらすぐに確認する(返品期間が限られる場合が多い)。

トラブルにあった際には

○ クレジットカードで決済した場合は、取り消しや返金を求めてできるだけ早く、使用したクレジットカード会社に相談してください。
○ 銀行振込の場合は、口座が開設されている金融機関に、当該振込先口座の取引停止(凍結)を求めましょう。口座の残金から返金を求めることができる場合もありますので、できるだけ早く金融機関と警察に相談してください。

銀行口座の凍結情報

☆ 預金保険機構　HP　https://www.dic.go.jp/　を検索

通信販売では、商品を手にとって検討することができません。購入前に慎重に検討しましょう。困ったときは、消費者センターにご相談ください。

海外通販・ショッピングのトラブル相談先

☆ 消費者トラブル対応専用 Web サイト（消費者トラブル解決ナビ）

HP　https://www.consumer.go.jp/　を検索

お試しのつもりが定期購入

テレビショッピングやインターネットの通信販売広告で格安の「お試し」をうたって購入を誘い、実際は定期購入や大量購入になっている手口があります。「お試し」「初回限定〇%オフ」「いつでも解約可能」などとお得感を強調した化粧品、健康食品などのインターネット注文に注意しましょう。

【相談事例】

・「回数縛りなし」という広告を見て試しに使ってみようと購入したら、２回目が届いた。定期購入に申し込んだ覚えはない。

・「いつでも解約可能」というような広告を見て注文したが、肌に合わないので解約保証を申請したいが、電話がつながらない。

【定期購入・金額・契約期間の表示がなかった場合】

→申込みの最終確認画面上に「申込前に販売条件等を確認できなかった」ことを理由に取消しを申し出ましょう。

【事業者に解約の電話が繋がらない場合】

→①解約方法が「電話」に限定されていても、念のためメール等がわかれば、「解約するために事業者に電話をかけているが繋がらない」旨を送信しましょう。

② 電話やメール等の発信履歴、連絡した証拠などを残しておきましょう。

③ 引続き解約の連絡をし、解約できる期限を過ぎてから事業者に連絡がとれたら、上記の証拠を示しながら、解約交渉しましょう。

「最終確認画面」のチェックリスト

□定期購入が条件になっていませんか？

□継続期間や購入回数が決められていませんか？

□支払うことになる総額はいくらですか？

□解約時の連絡手段を確認しましたか？

□「解約・返品できるか」「解約条件」（返品特約）を確認しましたか？

※最終確認画面はスクリーンショットで保存しましょう。

詐欺・模倣品サイトの見分け方・注意点

詐欺・模造品サイトを確実に見分けるのは困難です。購入前に確認すべき主なポイントには以下がありますが、少しでも不安を感じたら購入はやめましょう。

詐欺・模倣品サイトのトラブルを防ぐための確認ポイント

❶ 事業者の住所や電話番号などの情報はきちんと記載されているか

連絡手段がＥメールしかないウェブサイトは危険です。相手から返信が来ない場合に、返金の交渉をすることができません。

❷ 日本語表記が不自然でないか

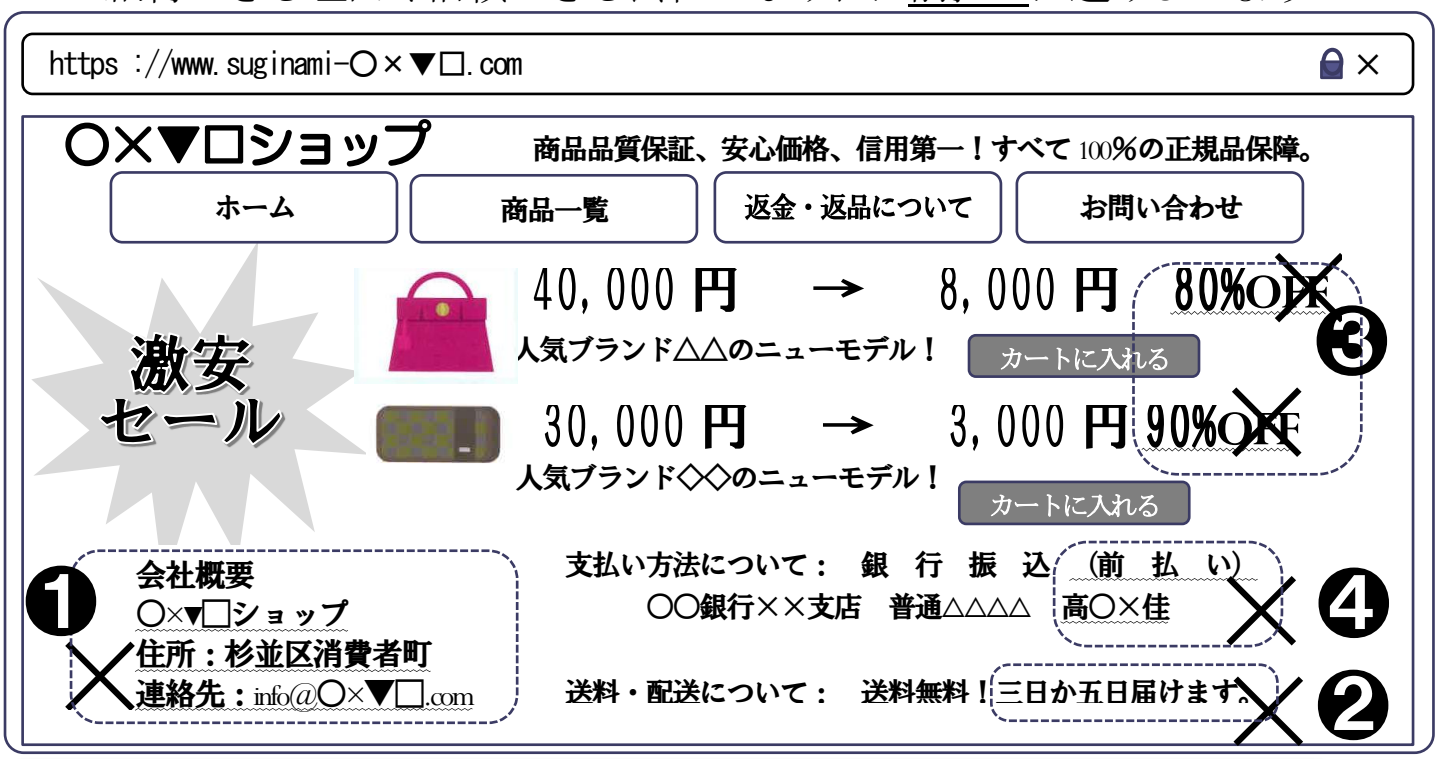
機械翻訳のようなぎこちない日本語表記があるサイトでは、事業者の所在地が海外の場合があり、日本の法律は適用されません。

❸ 商品は正規販売の価格よりも極端に値引きされていないか

商品の状態や販売形態にもよりますが、大幅に安価で販売されている場合、真正品であるかを慎重に判断する必要があります。購入してしまった場合は、返品や返金を求めることは非常に困難です。

❹「支払い方法が代金前払い」や「個人名義のみの銀行口座への振込」、「コード払い(〇〇ペイ払）」となっていないか

納得できる理由や信頼できる会社でなければ前払いは避けましょう



ブランド品の真贋を巡るトラブル、不安などの解決を図りたい場合

☆ 一般社団法人 日本流通自主管理協会 ブランド 110 番

電話 **0120 -786 - 470** 月曜～金曜 10 時～18 時

通信販売はクーリング・オフが適用されません

申し込みの前に必ず、返品特約を確認しましょう

○「返品は不可」と書かれている場合は、基本的にイメージ違いなどの理由での返品はできません。ただし、欠陥品などの場合は、修理や交換を求めることが可能です。また、開封すると返品できない場合がありますので、申し込む前に必ず返品条件を確認しましょう。

○ 返品特約の記載がない場合は、商品を受け取った日から８日間は送料自己負担の上、返品(契約解除)ができます。

○ サイト事業者の名称、住所、電話番号を確認しましょう。

貴金属などの訪問購入(押し買い)

訪問購入とは、事業者が消費者の自宅などを訪問し、物品を購入する行為をいいます。悪質なものは「押し買い」と呼ばれ、貴金属の買い取りトラブルが数多く発生しています。

【相談事例】

・不用品を買い取るという電話があった。処分予定の衣類があったので承諾したが、貴金属だけ安値で買い取られた。

・母が訪問購入で着物の買い取りを契約したが、クーリング・オフをして取り戻したい。

【主な規制のポイント】

○ 訪問購入事業者が、突然消費者宅を訪問して勧誘することは禁止されています。(不招請勧誘の禁止)

○ 事業者は、買取価格などの必要事項及び業者の連絡先、クーリング・オフ制度(p3～5 参照)などの法定記載事項を満たした書面を、消費者に交付する義務があります。

○ 消費者は上記の書面が交付された日から８日以内であれば、無条件でクーリング・オフ(契約解除)ができるほか、期間内の物品の引渡しを拒むことができます。

リフォーム被害にあわないために

高齢者に不要なリフォーム契約を結ばせて、高額な料金を請求する悪質商法の手口が後を絶ちません。被害にあわないために、勧められるままに契約をするのではなく、リフォームが必要な場合には先に情報を収集しましょう。

特に訪問販売で勧められるままに契約を結ぶことは危険です。

トラブルを防ぐためのポイント

リフォームには高額な支出が伴います。情報を集め慎重に契約しましょう。

○ 見積書は数社からとる。
○「○○一式」という表示で、内訳単価が記載されていない見積りは詳細を明らかにする。
○ 総額を比較するだけでなく、工事内容もチェックする。
○ 簡単に大幅な値下げをする会社は元々の価格が適正かをよく考える。
○ 今日中に契約すれば半額になるなど、契約を急かされても冷静に考える。
○ リフォームも色々な種類があるため、業者が得意分野かどうか確認する。
○ 保証期間を確認する。

「火災保険が使える」と言って、保険金の申請手続きを代行する業者もいます。詐欺に加担させられるおそれがあるので、損害保険会社には自身で問い合わせましょう。

主な情報収集・相談先

杉並区役所で実施している相談会（面談相談）

電話 **03－3312－2111**（代表）

相談会場： 区役所１階ロビー（予約不要）

☆ **住まいの修繕・増改築相談（無料）**住宅課管理係

実施機関： 杉並区小規模建設事業団体連絡会 **03-3317-0450**

実施日時： 毎週月・金曜（祝日・年末年始を除く） 13時～16時

（受付は15時45分まで）

☆ **建築総合相談・ブロック塀相談（無料）**／市街地整備課耐震改修担当

実施機関： （一社）東京都建築士事務所協会杉並支部

実施日時： 毎月第１・第３火曜（祝日・年末年始を除く） 13時～16時

相談できる専門機関

☆ **（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター電話相談（住まいるダイヤル）**

電話 **03－3556－5147**

（土日祝日・年末年始を除く） 10時～17時

HP https://www.chord.or.jp/

耐震診断・耐震改修

「近い将来大地震がくる」と不安をあおって耐震診断や耐震工事を行い、高額な料金を請求される場合があります。本当に耐震補強工事が必要なのかは、建築士などの専門知識のある人に診断してもらいましょう。

杉並区役所の耐震化支援

（対象：昭和 56 年 5 月以前に建てられた建築物の所有者等）

○ 木造住宅等に耐震診断士の無料派遣（簡易診断）や、精密診断費用・耐震改修工事費用の一部助成を行っています。（**平成 12 年 5 月以前に建築された一定要件の木造住宅**）

○ 木造以外の建築物に対しても、アドバイザー（専門家）を無料で派遣し、状況により精密診断や、耐震工事費用の助成を行っています。

マンション等、特定建築物等の場合は、条件により無料で簡易診断を行っています。

杉並区役所で実施している相談会

☆ 建築物の耐震診断や耐震改修についての相談（無料）／市街地整備課耐震改修担当

電話 **03－3312－2111**（代表）

実施日時及び場所：毎月 1 回。区役所 1 階ロビー（予約不要）。

（実施日時は杉並区ホームページ及び広報すぎなみでお知らせします）

※図面などがある場合はお持ちください。

宅地内での排水口の詰まり・水漏れ

突然排水口が詰まる、水漏れがした時

広告等で見た見知らぬ業者にあわてて頼むと、高額の修繕費を請求される場合があります。業者を選ぶ場合は、東京都が指定する水道工事店が 1 つの目安になりますが、契約する前に複数の業者から見積りをとって比べることをお勧めします。

主な相談先

24 時間 365日受付

☆ 総合設備メンテナンスセンター　電話 **0120－850－195**

電話 **03－3585－0195（携帯から）**

東京都指定排水設備工事事業者の協同組合が運営する排水設備等の修繕受付センター。23 区内の宅地内排水設備に関する有料修繕を取り扱い。

HP https://www.tmc24h.jp/

☆ 東京都水道局お客さまセンター　電話 **03－5326－1101**

（料金、漏水、修繕等の問合せ）

HP https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/

夜中は夜間料金がかかります。メーターボックス内の給水栓を止めて、翌日まで待つほうがよいでしょう。管理会社など、緊急の連絡先を控えておきましょう。

家財道具・家電などの不用品を処分する時

不用品を処分しようと思い、チラシで見た業者や、軽トラックで巡回している業者に頼んだところ、高額な料金を請求されたという事例があります。家財道具などの不用品を処分したい時は、以下のリサイクル先があります。

法律に基づきリサイクルしなければならないもの

パソコン

➡メーカー、又は
☆パソコン３Ｒ推進協会　電話　**03-5282-7685**
☆リネットジャパンリサイクル㈱　電話　**0570-085-800**

エアコン、テレビ、冷蔵庫、冷凍庫、洗濯機、衣類乾燥機

➡販売店、又は
☆家電リサイクル受付センター　電話　**0570-087-200**

小型家電のリサイクル

携帯電話やデジタルカメラ等の小型家電15品目

➡拠点回収有り。対象品目と回収拠点はP21を参照

衣類・雑貨・食器等のリユース→リサイクルひろば高井戸（※）

使用可能な衣類・雑貨・食器等➡直接持ち込み（状態により引き取り不可の場合あり）

※ リサイクルひろば高井戸　電話　**03-3331-4360**　水曜・年末年始休館
1階　食器類・生活雑貨9時～17時
2階　衣類・雑貨（エコマーケット）10時～15時
HP http://www.ecosuginet.jp（すぎなみ環境ネットワーク）

民間のリサイクルショップ

リサイクルショップの営業は古物商の許可が必要です。

注目　見積もりを取る目的で、自宅等に訪問してもらった事業者から契約を勧められた時などは、クーリング・オフができる場合があります。

○３０ｃｍを超えるものは原則として粗大ごみです。

○３０ｃｍ以下のごみは、可燃ごみ・不燃ごみとして指定の日に出してください。

☆杉並清掃事務所　電話　**03-3392-7281**
☆杉並清掃事務所方南支所　電話　**03-3323-4571**

賃貸住宅を契約する時の注意点

賃貸住宅の退去時の原状回復や、入居中の修繕をめぐるトラブルを防止するために、宅地建物取引(不動産)業者は**契約の前に、**重要事項説明に併せて、別途書面を交付して説明をするように義務付けられています。

東京都では、紛争の未然防止を図るため「東京における住宅の賃貸借に係る紛争防止に関する条例」により説明義務を定めています。

重要事項説明

○ 退去時における住宅の損耗等の復旧について
○ 入居中の修繕の基本的な考え方
○ 実際の契約における賃借人の負担内容について(特約の有無や内容など)
○ 入居中の、設備等の修繕及び維持管理等に関する連絡先

・不当な特約がある場合は、契約前に納得ができない旨を伝えて、特約の変更を求めてください。
・その場では契約をせず、契約書等を持ち帰り、十分に検討しましょう。

【参考】契約前に読みましょう

☆ 東京都住宅政策本部「**賃貸住宅トラブル防止ガイドライン(第4版)**

https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/ でダウンロード (無料)

ミニ情報

①希少金属や有用金属を有効に再利用するため、使用済み小型家電15品目の拠点回収を行っています。

〔回収品目〕※回収品目であっても最大辺が30cmを超えるものは粗大ごみです。
携帯電話、携帯音楽プレーヤー、携帯ゲーム機、デジタルカメラ、電子辞書、ACアダプター等コード類、ポータブルビデオカメラ、ポータブルカーナビ（テレビチューナーがあるものは不可）、卓上計算機、電話機、ファクシミリ、ラジオ受信機、ヘアドライヤー、電気かみそり、炊飯器

〔回収拠点〕区役所西棟7階ごみ減量対策課、杉並清掃事務所、杉並清掃事務所方南支所、杉並清掃事務所高円寺車庫、柿木図書館、リサイクルひろば高井戸

②リチウムイオン電池は燃やすごみ・資源（プラ）で捨てないでください。

・リチウムイオン電池の取り外しができない小型家電等が不要になったら、不燃ごみ又は粗大ごみで出してください。
・リチウムイオン電池等の二次電池単体やモバイルバッテリーが不要になったら、**一般社団法人JBRC(03-6403-5673)**や販売店に相談してください。
・一般社団法人JBRCや販売店に引き取りを断られたら、下記の問合せ先へご相談ください。

問合せ先　杉並区環境部ごみ減量対策課　**03-3312-2111**（代表）

賃貸住宅を退去する時の注意点

賃貸住宅を退去する時は、契約書に書かれた期日までに貸主に解約の申し入れをする必要があります。また、通常の使用に伴って生じた損耗を除いて、借主が**原状回復**をしなければなりません。

原状回復とは

賃貸借契約における原状回復義務とは、借主の故意や過失によって生じた住宅の汚損、破損や、無断で原状を変更した時に、借主が負担する責任を言います。借りた住宅を入居時の状態に完全に戻すことではありません。

したがって、通常の使用によって生じた損耗や、日照による退色、家具によるカーペットのへこみ等は、自然損耗とみなされ、そのまま貸主に返還すればよいとされています。

費用負担の伴う原状回復とは

不注意による破損、掃除を行わず放置したために拡大したカビやシミ、ペットによる柱等のキズ、下地ボードの張替えが必要になるような釘やネジ穴など、通常の使用を超える損耗については入居者に費用負担を求められます。

【参考】退去前に読みましょう

☆ 国土交通省発行「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**（再改訂版）」

HP　https://www.mlit.go.jp/ でダウンロード（無料）

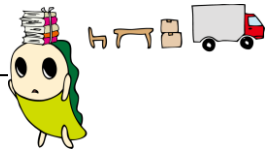
退去する時は

○ 自分が持ち込んだ荷物はすべて撤去してよく清掃しましょう。ごみや不要物は自分で処分し、大家に迷惑をかけないようにしましょう。

○ 物件確認は、大家か不動産業者立会いのもとしっかりと行いましょう。

・床や壁（クロス）の汚れやキズ　・水まわりのカビや水垢

・台所周りや換気扇の油汚れ　・その他破損箇所はないか



相談先

☆ 賃貸ホットライン（東京都住宅政策本部）電話　**03-5320-4958**

電話相談：都庁開庁日の 9 時～17 時 30 分

面談による相談：事前予約制（相談日の 1 週間前から上記電話番号で受付）

☆ 不動産相談所（公社）東京都宅地建物取引業協会

電話　**03-3264-8000**　平日 10 時～12 時、13 時～15 時

退去後、催促しても敷金が返還されない、話し合っても原状回復費用の負担について折り合いがつかない場合などは、少額訴訟(P23)を利用する方法もあります。

少額訴訟制度

少額訴訟とは、民事訴訟のうち 60 万円以下の金銭の支払いをめぐるトラブルを、速やかに解決するための手続です。話し合いで解決するのがベストですが、解決できない場合は、少額訴訟を利用するのも１つの方法です。

こんな時に！

○ きれいに使っていたアパート。退去したが大家が敷金を返してくれない。
○ クーリング・オフしたのに払ったお金が戻ってこない。

メリット

○ 原則として１回の期日で審理が完了し、直ちに判決を言い渡します。何度も裁判所に足を運ぶ必要はありません。
○ 証拠書類は、審理の日に調べられる物に限ります。
○ 少額訴訟の判決に対して不服がある場合には、異議申し立てをすることができます。

デメリット

○ 金銭の支払い以外の物を請求する時は、少額訴訟ではできません。
○ 相手方の所在が不明な時は、少額訴訟を起こすことはできません。
○ 原告･被告とも、異議の申し立てができるだけで控訴はできません。
○ 分割払い、支払猶予、遅延損害金の免除の判決に対しては、異議を申し立てることはできません。

少額訴訟を申し立てるとき

裁判を起こすときには、裁判所に対して、訴状を提出する必要があります。書面による申し立てに加え、オンラインで提出することができるようになりました(電子申立て)。

訴訟に必要な費用

訴状を提出する場合には、訴状の目的の価格に応じた手数料を原則として、ペイジーによる電子納付をします。

少額訴訟の手続の流れ

紛争の発生

簡易裁判所の受付窓口に相談します。

☆東京簡易裁判所民事手続案内　電話 **03-3581-5289**

↓

訴状提出

訴えを起こす人(原告)は裁判所に訴状、証拠書類を提出します。

・裁判所に定型の用紙があります。裁判所ＨＰよりダウンロードも可能です。　ＨＰ　https://www.courts.go.jp/

・民事裁判書類電子提出システム(mints)より提出が可能となりました(令和８年５月 21 日から)。

↓

訴状の受理

↓

期日の指定

原告は期日の連絡を受け、手続説明書面を受領します。

・訴えられた人(被告)は、訴状副本、期日呼出状、手続説明書面などを受領します。被告が少額訴訟を望まない時は、通常訴訟の手続にしてほしいと申し出ることができます。

↓

答弁書提出

被告は、答弁書、証拠書類を提出します。

・裁判所に定型答弁書用紙があります。

↓

答弁書の受理

原告は答弁書を受領します。

↓

審　理

原則１回で終了します。

・裁判所は原告と被告の主張を聴いて争点を整理し、証拠書類、証人等の取り調べを行います。

↓

判決・和解

判決：判決言い渡し

・裁判所は、支払い猶予、分割払い、遅延損害金免除の判決を言い渡すこともできます。

和解：話し合いによる解決

民事調停

訴訟によらず、簡易裁判所の調停委員会の仲介により、話し合いによる合意で紛争の解決を図る手続です。裁判官と 2 名の調停委員が当事者双方の意見を聞き、適切で円滑な解決をめざします。簡易裁判所の窓口で手続の概要や申立ての方法について説明を受けることができます。調停調書に記載された合意の内容は判決と同じ効力がありますが、合意できない場合は成立しません。申立手数料は訴訟の場合の半額程度です。

東京簡易裁判所墨田庁舎　申立て手続き案内(調停受付係)　　03－5819－0232

ADR(裁判外紛争解決手続)

ADR とは、身の回りの法的トラブルについて裁判を起こすのでなく、話し合いの場で解決を図る手続です。

どんな場合に ADR を利用すればよいのでしょう

例として、家電製品がこわれて火事になったが、事業者が誠実に対応してくれないという場合、事業者に対して、損害賠償の裁判を起こして解決を図ることが考えられます。しかし、現在の裁判は「解決までに時間がかかる、費用が高い、手続が難しい、経過や結果が公表されてしまう」などの問題があり、気軽には利用できないのが現状です。

そこで、もっと利用しやすく柔軟に解決を図ることができる制度として、ADR があります。ADR には様々な機関があり、運営主体や手続方法、取扱分野も多種多様で、裁判所で行われている調停(P24)もその 1 つです。

国民生活センター紛争解決委員会の ADR 業務

国民生活センターには紛争解決委員会が置かれ、重要消費者紛争について、和解の仲介や仲裁を行います(重要消費者紛争については下記問合せ先へ)。

消費者センター等へ寄せられた消費者相談のうち、そこでの助言やあっせん等の相談処理では解決が見込めない時などに、消費者は紛争解決委員会へ和解の仲介や仲裁を申請することができます。また、消費者が直接、紛争解決委員会に申請をすることもできます。

ADR 問合せ先

☆ (独)国民生活センター紛争解決委員会事務局

電話 **03-5475-1979**

平日 10 時～12 時、13 時～16 時

☆ 民間の ADR 機関

法務大臣認証「かいけつサポート」

HP https://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/

(参考)裁判所の少額訴訟制度と民事調停について

様々な分野におけるトラブルを解決するために、比較的簡便な手続きとして「少額訴訟制度」と「民事調停」があります。いずれも簡易裁判所の窓口で受け付けています。

クリーニング利用の注意点と事故賠償基準

クリーニングは、出した衣料品が紛失した、変色したなどのトラブルが少なくありません。しかし、苦情原因の特定が困難な場合も多く、解決が難しいものでもあります。衣類をクリーニングに出す際は以下の点に注意しましょう。

預ける時

○ 洗濯絵表示を確認し、服に異常(変形、変色、擦れ等)がないか点検する。
○ ポケットの中の忘れ物やほつれを確認し、特殊なボタンや付属品をはずす。
○ シミや汚れの箇所を申し出て、シミ抜きの程度の要望を伝える。
○ 特殊な加工や素材があれば伝える。
○ 預り証は必ず受け取り、内容を確認する。

受け取る時

○ 預けた衣類が全部戻ったか確認し、シミや汚れの落ちをチェックし、異常な点や、気づいた点はすぐに店に連絡する。
○ 変色を防ぐため、ビニール袋から出して陰干しする。

クリーニング事故賠償基準

トラブルや事故が起きた際、LD マークや S マーク等のあるクリーニング店では「クリーニング事故賠償基準」に基づき公平かつ効率的、迅速に対応を図ります。

○ 洗濯物の受け取り時や引き渡し時に洗濯物の状況をクリーニング事業者と相互で確認し、事業者は洗濯物の処理方法などを説明する責任がある。
○ 事業者は事故があった場合、損害賠償額を金銭で支払うが、①事業者以外の過失で事故が発生したこと、または②職務上、相当な注意を怠らなかったことを十分に証明した時は、支払いを免れることができる。
○ 利用者が品物の受け取り後 6 ヵ月を経過した場合、または店に預けて 1 年を経過した場合は賠償の対象にならない。
○ 品物を紛失した場合や購入代金がわからない場合、ドライクリーニング、ウェットクリーニングならクリーニング代金の 40 倍、ランドリーなら 20 倍の賠償額を算出する。

信頼の基準となるマーク

	クリちゃんマーク	東京都クリーニング生活衛生同業組合の加盟店 HP　https://www.tokyo929.or.jp/
組合員章	LD マーク	全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の会員である 47 都道府県クリーニング生活衛生同業組合の加盟店 HP　https://www.zenkuren.or.jp/
S	S マーク	厚生労働大臣が認可した「クリーニング業の標準営業約款」に基づいて営業している店 HP　https://s-mark.jp/

クリーニング事故賠償基準による賠償額の算出方法

1. 表１で、該当する商品区分の平均使用年数を探す。
2. 表２の１による平均使用年数の列から、購入時からの経過月数の段を探す。
3. 月数段の右列が補償割合
4. 賠償額＝物品の再取得価格×補償割合
   （ただし、損害の程度や、責任所在によってはこの限りではない）

表１　商品別平均使用年数（抜粋）

品目	商品区分	使用年数	品目	商品区分	使用年数
背広 スーツ ワンピース類	夏物（絹・毛）	3	羽毛製品 （ダウンジャケット等）	絹・毛	3
	夏物（その他）	2		その他	4
	合冬物	4	スポーツウエア		2
ジャケット ブレザー ジャンパー	夏物	2	制服	作業衣	1
	合冬物（獣毛高率混）	3		事務服	2
				学生服	3
	合冬物（その他）	4	セーター類	獣毛高率混	2
スラックス類	夏物	2		その他	3
	合冬物	4	シャツ類		2
スカート	夏物	2	ワイシャツ類	絹・毛	3
	合冬物	3		その他	2
礼服	礼服	10	皮革製品	バッグ	5
	略礼服	5		靴	2
ドレス類		5	人造皮革	バッグ	3
コート	獣毛高率混	3		靴	1
	その他	4		人工皮革外衣	3

表２　物品購入時からの経過月数に対応する補償割合（抜粋）

平均使用年数	1	2	3	4	5	補償割合（%）		
						A級	B級	C級
購入時からの経過月数	1ヶ月未満	2ヶ月未満	3ヶ月未満	4ヶ月未満	5ヶ月未満	100	100	100
	1～2　〃	2～4　〃	3～6　〃	4～8　〃	5～10〃	94	90	86
	2～3　〃	4～6　〃	6～9	8～12〃	10～15〃	88	81	74
	3～4　〃	6～8　〃	9～12	12～16〃	15～20〃	82	72	63
	4～5　〃	8～10　〃	12～15	16～20〃	20～25〃	77	65	55
	5～6　〃	10～12〃	15～18	20～24〃	25～30〃	72	58	47
	6～7　〃	12～14〃	18～21	24～28〃	30～35〃	68	52	40
	7～8　〃	14～16〃	21～24	28～32〃	35～40〃	63	47	35
	8～9　〃	16～18〃	24～27	32～36〃	40～45〃	59	42	30
	9～10　〃	18～20〃	27～30	36～40〃	45～50〃	56	38	26
	10～11〃	20～22〃	30～33	40～44〃	50～55〃	52	34	22
	11～12〃	22～24〃	33～36	44～48〃	55～60〃	49	30	19
	12～18〃	24～36〃	36～54	48～72〃	60～90〃	46	27	16
	18～24〃	36～48〃	54～72	72～96〃	90～120〃	31	14	7
	24ヶ月以上	48ヶ月以上	72ヶ月以上	96ヶ月以上	120ヶ月以上	21	7	3

備考：補償割合の、A級、B級、C級の区分は、次のように適用する。
・A級：購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの。
・B級：購入時からの経過期間に相応して、常識的に使用されていると認められるもの。
・C級：購入時からの経過期間に比して、B級より見劣りするもの。

出所：(公財)全国生活衛生営業指導センター「クリーニング業に関する標準営業約款規程集」

インターネットで申し込む宅配クリーニングは、非対面のため事業者と依頼品の状況が確認できません。利用する際、対面式とは違うことを認識し、事業者との契約内容や連絡先、賠償基準の内容を十分確認しましょう。

光回線やスマホなどの契約時に

インターネット・携帯電話など、生活を便利にするツールが普及する一方、電気通信サービス契約のトラブルも増えています。電気通信事業法では消費者保護ルールが強化され、電気通信事業者には、契約時に負わなければならない説明義務や書面交付義務があります。契約時には十分な説明を受け、契約内容に納得できない場合はその場でサインせず、消費者センターに相談しましょう。

説明義務の充実

○ 事業者には、高齢者や障害者等の配慮が必要となる利用者に対し、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を契約前に行うことが義務付けられています。また電話勧誘を行う際には、契約前に説明書面を交付することが義務化されました。

契約書面の交付義務

○ 事業者は、電気通信サービス契約が成立した時には、消費者に個別の契約内容を明らかにした書面を交付しなければなりません。

初期契約解除制度

○ 電気通信事業法の初期契約解除制度の対象となる通信サービスの契約では、契約書面を受け取った日などから 8 日間は解除できます。クーリング・オフ（P3～5 参照）に似た制度ですが、工事費やサービス料、事務手数料などを支払う点が異なります。高額な支払いになることもあります。

○ 一部の移動通信サービス(携帯電話など)では初期契約解除制度とは別のルール(確認措置による解除制度)の対象となる場合があります。

＊ 格安スマホを扱う通信会社が増え、選択肢が広がりました。実店舗がない、大手キャリアに比べてつながりにくく、支払いはクレジットカードのみなどの特徴をふまえて契約しましょう。

契約する前に確認しましょう

○ 毎月の通信料や端末代金はいくら？
○ ついているオプションは何？
○ 通信がつながらなかったら解約できるか？
○ 解約できる商品・サービスは？(通信サービス／端末／オプション)
○ 解約する場合、違約金はかかるか？
○ 拘束期間(契約期間)は？

通信サービスに関する相談

☆ 総務省電気通信消費者相談センター

電話 **03-5253-5900** 平日 9 時 30 分～12 時 13 時～17 時

高収入をうたった仕事に注意

インターネットや求人広告で仕事を見つけたが、「仕事を始める前に機器等の購入が必要と言われ、結局高額な費用がかかった」「儲かると言われネットワークビジネスを始めたが借金だけが残った」「商品を受け取って回収する人に渡すだけのバイトということだったが、商品代金が自分に請求されていた」という相談が寄せられています。

このような場合は要注意

○ 最初にUSBメモリーやデジタルコンテンツなどの購入が必要。
○ 有料の資格取得講座を受講し合格したら仕事がもらえる。
○ 荷受けを代行し、別の場所に転送する。
○ 人を誘うことで簡単に高額な収入になるシステム。
○ 自分名義で借金や携帯電話、スマホ等の契約をするだけで稼げると言われた。
○ SNSなどで、だれでも簡単に儲かるなどと言われた。

注意！ アルバイトを口実に、使う意思、支払う意思もなく携帯電話等を複数契約させられて、アルバイト代より高い通信料等の請求を受けるケースがあります。契約した携帯電話等は犯罪に利用される可能性があります。

仕事をするには商品等の購入が必要と言われた場合は？

トラブルを回避するためにも契約は避けたほうが無難です。次のことを確認し、不審点があれば消費者センター等へ相談しましょう。

○ 類似商品を市価と比較してみる。
○ 事前にサポート代や会費などの費用負担はないか。
○ 仕事をするための条件(業者のテストに合格することなど)はないか。
○ 仕事はどのように、どのくらい提供されるのか。
○ 収入の計算方法、契約解除する時はどうなるか。

仕事に関する相談先

☆杉並区就労支援センター

HP https://www.city.suginami.tokyo.jp/shuroshien

・若者就労支援コーナー(すぎJOB)/就労準備相談、セミナー
電話 **03-3398-1136**

・ジョブトレーニングコーナー(すぎトレ)
/働く自信を高める就労準備プログラム
電話 **03-6383-6500**

・ハローワークコーナー /職業相談・紹介、求人検索
電話 **03-3398-8619**

☆ハローワーク新宿 西新宿庁舎

職業相談 電話 **03-5325-9593** / 雇用保険 電話 **03-5325-9580**

労働条件など労働問題に関する相談

☆東京都労働相談情報センター

東京都ろうどう110番 電話 **0570-00-6110**

食品表示法と食品の期限表示

食品表示は、消費者が賢い食品選びをするための重要な情報源です。消費者庁が「食品表示法」により所管し、消費者にわかりやすい表示を目指しています。

食品表示法の主な内容

○ すべての加工食品と添加物においては栄養成分の表示が義務
○ すべての加工食品において原産地の表示が義務
○ アレルギー表示は原則として個別表示
○ 特定の保健の目的が期待できる保健機能食品は「特定保健用食品（トクホ）」「機能性表示食品」、「栄養機能食品」に分類

機能性が表示されている食品（保健機能食品）	特定保健用食品（トクホ）	科学的根拠に基づいて認められた、健康の維持増進に役立つ機能を表示。その効果や安全性については国が審査を行い、食品ごとに消費者庁長官が許可。	消費者庁許可 特定保健用食品 / 消費者庁許可 条件付き 特定保健用食品
	機能性表示食品	事業者の責任において科学的根拠に基づいた機能を表示。販売前に安全性・機能性の根拠に関する情報などを消費者庁長官に届出（消費者庁長官の個別の認可は不要）。	
	栄養機能食品	ビタミン、ミネラルなどの補給・補完のために、すでに科学的根拠が確認された栄養成分を一定の基準量含む食品であれば、国が定めた表現で機能性を表示できる。	

消費期限と賞味期限

すべての加工食品は、消費期限か賞味期限のどちらかを表示しています。

○ **消費期限** →期限を過ぎたら食べないほうがよい
この期限を過ぎたら衛生上の危害が発生する可能性が高くなります。弁当や総菜など品質の劣化の早い食品に記載されています。

○ **賞味期限** →おいしく食べることができる期限
表示の期限が過ぎたとしても、必ずしも食べられないわけではありません。缶詰やスナック菓子など比較的長く品質が保持される食品に記載されます。

○ 開封した状態や決められた方法で保存していない場合は、期限前でも品質が劣化することがあります。

生鮮食品・加工食品の表示に関する問合せ先
☆ 消費者庁食品表示課　電話　**03－3507－8800**（大代表）

製品事故から身を守るために

電化製品や暖房器具、台所用品などの製品が思わぬ事故につながることがあります。これらの製品事故は、誤使用や不注意が原因の場合もあります。

製品事故を防ぐためのポイント

○ 購入時に安全性をチェックする

製品を買う時は、機能やデザイン、価格のほかに、安全性やアフターサービスなどに関する情報も確認しましょう。

○ 取扱説明書をよく読み、正しく使う

製品事故は誤った使い方が原因で起こる場合もあります。取扱説明書の正しい使い方や使用上の注意などをよく読み、製品を安全に使いましょう。

○ 子どもや高齢者に目を配る

好奇心旺盛な子どもの思いがけない行動や判断力の低下した高齢者などは、より事故に巻き込まれる危険があります。周りの人が目を配りましょう。

○ 長年使っている製品は異常がないか注意する

長期間使用している扇風機などで、異常な音や振動・焦げくさい臭いなどの症状があればすぐに使用を中止し、販売店やメーカーに連絡しましょう。

長期使用製品安全点検制度

経年劣化による重大事故発生のおそれが高い石油給湯器・石油ふろがまは、設計標準使用期間を設け、当該製品を購入の際にメーカーに所有者登録をすることで点検時期に通知が届きます。

長期使用製品安全表示制度

扇風機、換気扇、エアコンなど事故件数が多い製品について、設計上の標準使用期間や経年劣化などの注意喚起の表示が義務化されています。

○ 製品事故、リコール情報をチェックする

日頃から製品事故やリコール情報に関心を持ちましょう。対象の製品を使っていた場合には、必ず問合せ先に連絡してください。

※モバイルバッテリーの膨張、発煙、発火に注意しましょう。

リコールや製品事故などの情報検索サイト

☆ 経済産業省「製品安全ガイド」 HP https://www.meti.go.jp/product_safety/

☆ 製品評価技術基盤機構（NITE）「製品事故情報・リコール情報」
HP https://www.nite.go.jp/jiko/jikojohou/

☆ 消費者庁「リコール情報サイト」 HP https:// www.recall.caa.go.jp/

☆ 国交省「自動車不具合情報ホットライン」
HP https://renrakuda.mlit.go.jp/renrakuda

18歳(成年)で失われる「未成年者取消権」とは?

未成年であるという理由のみで契約を取り消しできる

民法で「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取り消すことができる」と決められています。

十分な判断能力を持たない未成年者を保護するために、契約時に未成年であるという理由のみで契約を取り消すことができるのが「未成年者取消権」です。

例えば、16歳の高校生が親に内緒で5万円の化粧品を購入した場合は、契約を取り消すことができます。ただし、未成年でも「未成年者取消権」が行使できない場合があります。

未成年でも「未成年者取消」ができない場合

以下の要件にあてはまるものがあれば取り消すことができません。

- ○ 法定代理人(未成年者に対して親権を有する者)が同意している場合
- ○ 金額が小遣いの範囲内の場合
- ○ 成年といつわる、または親の同意を得ていると偽って契約の相手方を誤信させる詐欺的手段をとっている場合
- ○ 法定代理人(未成年者に対して親権を有する者)が追認している場合など

成年になると「未成年者取消」ができない

民法改正により成年年齢が18歳になりました。**18歳になると親(法定代理人)の同意がなくてもひとりで有効な契約ができる一方、「未成年者取消権」による取り消しはできなくなります**。

社会経験の浅い若年者は悪質業者の標的になりやすく、不当な契約をさせられる危険性があります。ひとりですぐに決めず、慎重に対応しましょう。

成年年齢引き下げ特設ウェブサイト(法務省)

大人への道しるべ　検索

各種相談・問合せ先

■法律相談を受けたい　すべて予約制

区民無料法律相談	区役所区政相談課 （1 事案 1 回のみ、30 分）	**03-5307-0617** （予約用）
弁護士会新宿総合法律相談センター	有料	**03-6205-9531** （予約用）
東京司法書士会 総合相談センター（四谷）	法律相談 40 分以内・年 3 回まで無料	**03-3353-9205** （予約用）
法テラス（法律扶助）	資力がない方を対象 1 事案 3 回まで無料	**0570-078-374**

■多重債務の相談先　（クレジット・消費者金融）　すべて予約制

弁護士会　クレサラ電話相談	債務整理相談（10 分）	**0570-071-316** （予約用）
(公財)日本クレジットカウンセリング協会　東京センター	債務整理相談、無料	**0570-031-640**
東京都生活再生相談窓口	相談の予約、問合せ	**03-5227-7266**

■消費生活トラブル全般

消費者ホットライン	お近くの相談窓口を案内	**188**（局番なし いやや）
東京都消費生活総合センター （月～土　9 時～17 時）	消費生活相談、外国語相談※	**03-3235-1155**
	架空請求 110 番	**03-3235-2400**
	高齢者被害 110 番	**03-3235-3366**
	高齢消費者見守りホットライン	**03-3235-1334**
週末電話相談 （土・日 10～12 時,13～16 時）	(公社)全国消費生活相談員協会	**03-5614-0189**
ウィークエンド・テレホン （日曜 11 時～16 時）	(公社)日本消費生活 ｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ・ｺﾝｻﾙﾀﾝﾄ・ 相談員協会	**03-6450-6631**
通信販売に関する相談	(公社)日本通信販売協会 消費者相談室	**03-5651-1122**

※電話による外国語（英語・中国語・韓国語・タガログ語・ベトナム語）相談を行っています。

■自動車

(一社)自動車公正取引協議会	自動車・バイク購入等に関する相談	**03-5511-2115**
(一社)日本中古自動車販売協会連合会	中古自動車に関する相談	**03-5333-5881**
(公財)自動車製造物責任相談センター	自動車の品質、機能、製品トラブル	**0120-028-222**
自動車不具合情報ホットライン	情報提供先（国土交通省）	**0120-744-960**

■住宅関連

東京都賃貸ホットライン	東京都住宅政策本部	**03-5320-4958**
東京都不動産取引特別相談室	予約制　弁護士による面談	**03-5320-5015**
不動産相談所	(公社)東京都宅地建物取引業協会	**03-3264-8000**
住まいるダイヤル	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター	**03-3556-5147**
(公社)日本建築家協会	予約制、現地調査は有料 HPより申込フォームで受付	https://www.jia-kanto.org/soudan
(一社)東京都トラック協会	引越し・トラック輸送の相談	**03-3357-3881**

■食品表示関連

食品表示の相談・被疑情報の受付窓口	消費者庁（大代表）		**03-3507-8800**
食の安全ダイヤル	内閣府食品安全委員会		**03-6234-1177**
杉並保健所	食品衛生に関する相談	食品衛生 荻窪班	**03-3391-1991**
		食品衛生 高円寺班	**03-3311-0110**

■コンピュータ、ネットワーク

IPA情報セキュリティ安心相談窓口 10時～17時 （土・日・祝・年末年始除く）	(独)情報処理推進機構	https://www.ipa.go.jp **電話:03-5978-7509**
警視庁サイバー犯罪対策課	サイバー犯罪被害に遭った時の相談	**03-5805-1731**

■金融・保険

金融サービス利用者相談室	金融庁	**0570-016-811**
(一社) 全国銀行協会相談室	銀行への相談・苦情	**0570-017-109**
証券・金融商品あっせん相談センター	日本証券業協会等	**0120-64-5005**
(公財)生命保険文化センター	加入・見直し等の相談	**03-5220-8520**
(一社)生命保険協会生命保険相談所	生命保険の相談・苦情	**03-3286-2648**
そんぽ ADR センター	損害保険全般の相談	**03-4332-5241**
東京都 貸金業対策課	都知事登録貸金業者への苦情・相談	**03-5320-4775**

■高齢者等

区役所介護保険課	介護サービスの苦情・相談	**03-3312-2111**(代)
杉並区成年後見センター	成年後見制度	**03-5397-1551**

■裁判所

東京簡易裁判所		申立て手続案内(通常訴訟、少額訴訟、支払督促、調停)	**03-3581-5289**
東京簡易裁判所墨田庁舎		申立て手続案内(調停受付係)	**03-5819-0232**
東京家庭裁判所	家事訟廷事件係	離婚調停、相続放棄、遺言書検認等	**03-3502-8331**
	家事第５部	遺産分割の申立て	**03-3502-5378**
	後見センター	成年後見等	**03-3502-5359**

■医療

医療安全相談窓口	杉並保健所	**03-3391-0874**
医療安全支援センター 患者の声相談窓口	東京都福祉保健局	**03-5320-4435**
杉並区急病医療情報センター	医療機関案内、 応急処置情報等	**＃7399または 03-5347-2252**
東京都保健医療情報センター	医療機関案内“ひまわり”	**03-5272-0303**

■警察

杉並警察署	成田東４丁目	03-3314-0110
荻窪警察署	桃井３丁目	03-3397-0110
高井戸警察署	宮前１丁目	03-3332-0110
警視庁総合相談センター 相談ホットライン	犯罪や事故の発生に至ってないが、警察に相談したい時	＃9110

■消防

杉並消防署	阿佐谷南３丁目	03-3393-0119
荻窪消防署	桃井３丁目	03-3395-0119
救急相談センター （東京消防庁）	急な病気やケガで「救急車を呼んだほうがいいか？」「病院を受診したほうがいいか？」悩んだ時	＃7119
こども医療でんわ相談 （厚生労働省）	休日・夜間のこどもの症状への対処に迷ったら	＃8000

■その他

郵便局	杉並郵便局	0570-943-725
	杉並南郵便局	0570-943-311
	荻窪郵便局	0570-943-036
東京法務局　杉並出張所	登記に関する一般的な案内(地番の照会等除く)	03-5318-0261
男女平等推進センター(杉並区)	一般相談、法律相談（離婚・養育・財産分与等)	03-5307-0619
配偶者暴力相談支援センター(杉並区)	DV 相談	03-5307-0622
東京ウィメンズプラザ	DV 専用	03-5467-1721
(一社)日本旅行業協会（JATA)	旅行会社に対する苦情・相談	03-3592-1266
東京都ろうどう 110 番	労働問題に関する相談	0570-00-6110
(公財)東京都中小企業振興公社	事業者の経営・法律相談等	03-3251-7881
商工会議所　杉並支部	事業者の経営相談等	03-3220-1211
(公財)東京タクシーセンター	苦情・要望（23 区、武蔵野市、三鷹市に事業所がある場合)	03-3648-0300

くらしのレスキューサービスによる

トラブルに注意

トイレの修理、害虫駆除、カギの紛失、不用品回収、冷暖房設備など、くらしのレスキューサービスによるトラブルの相談が寄せられています。インターネットで検索して上位に表示された事業者に依頼し、高額な請求を受けるケースが多発しています。緊急なトラブルで早めの対応が必要であっても、冷静に判断しましょう。

トラブル回避のポイント

- ●事前に広告等に示された料金表示をうのみにしない。
- ●事業者に電話した際は、作業代金を確認する。
- ●作業代金を明示しない事業者との契約は控える。
- ●住まいのトラブルは、戸建ての場合は住宅メーカーや施工業者、賃貸や共同住宅の場合は、大家か管理会社に相談する。
- ●契約前に複数の事業者から見積もりを取り、内容を比較検討する。
- ●日頃から信頼できる業者を探すなど、情報収集をしておく。

クーリング・オフができる場合もあります。
困ったときは、消費者センターへご相談ください。

消費生活相談電話 03-3398-3121

18歳から成人です。契約は慎重に！

成年に達すると、親の同意がなくても契約できるようになりますが、未成年者取消権は使えなくなります。そのため、成人になった直後は悪質業者に狙われやすくなります。周囲の人に相談するなど、**契約する前に** よく考えましょう。

ご利用ください！

出前講座

無料で ご利用 いただけます

消費者センターでは、悪質商法被害防止や生活の知識に関する勉強会などへ講師を派遣しています。

対象者

杉並区内の学校・団体・高齢者施設・自治会・PTAなど、おおむね10名以上の集まり

テーマ例

- 悪質商法から身を守る
- インターネットトラブル（架空・不当請求）
- 子ども・若者のための金銭教育

問い合わせ先 ☎ 03-3398-3141（出前講座担当あて）

くらしのお助けガイド
消費者の豆知識
令和8年10月発行
編集・発行
杉並区区民生活部管理課消費者センター
〒167-0032　杉並区天沼3-19-16　ウェルファーム杉並3階
電話：03-3398-3141

登録印刷物番号
08−0024

●この印刷物は、庁内印刷したものです。　●掲載情報は令和8年10月現在。
●杉並区のホームページでご覧になれます。https://www.city.suginami.tokyo.jp

困っている時はご相談ください。
お電話の相談のみで解決する案件もあります。
まずは、お電話ください。

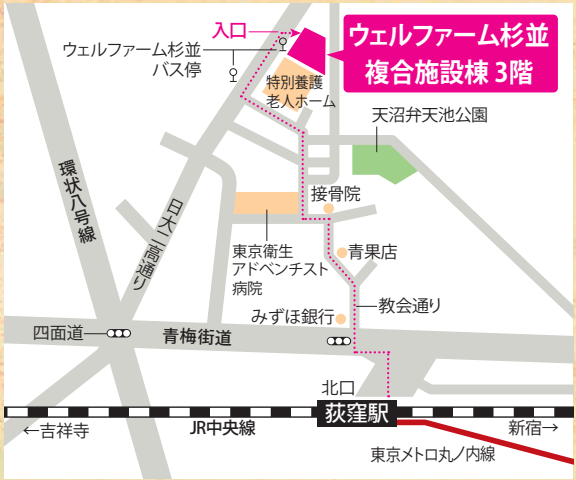
杉並区立消費者センター

消費生活相談電話

03-3398-3121

受付時間：平日 午前9時～午後4時
（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）

ご本人だけでなくご家族やヘルパーなど
まわりの方も相談できます。
契約書面などがあればご準備ください。



- JR中央線・東京メトロ丸ノ内線
  「荻窪」駅北口下車徒歩10分（教会通りからお進みください）
- 荻窪駅北口3番バス停から
  「荻06中村橋駅行き」「荻07練馬駅行き」に乗車「ウェルファーム杉並」バス停下車

■住所：〒167-0032 杉並区天沼3-19-16ウェルファーム杉並3階
■事務室電話：03-3398-3141　■FAX：03-3398-3159
■ホームページ：https://www.city.suginami.tokyo.jp/shohisha/