

# 消費生活ほっと通信



ペン君

テーマ 「消費生活センターってどんなところ？」

- ・豊島区消費生活センターを紹介します！
- ・どんな相談が寄せられているの？



フクロウ博士

豊島区の消費生活センターでは、どのような行政サービスを行っているかご存じですか？  
今回は、豊島区の消費生活センターについて紹介します。

## 豊島区消費生活センターを紹介します！

### 消費生活相談

消費生活センターでは、事業者との契約トラブル、クーリング・オフ、悪質商法、商品の品質に関することなど、消費者の消費生活に関する相談を受け、トラブル解決のための情報提供や助言などを行っているよ（※）。相談は、専門の相談員（消費生活相談員）が受けているんだ。豊島区に在住、在勤、在学している方が利用できるよ。

相談をする前に、契約書や申込書、ウェブ上の申込画面などの書類をそろえておくと、より具体的な話ができるよ。

トラブルを解決のためにはできるだけ早く相談することが大切だよ！

**【相談専用電話】 03-3984-5515**

（受付時間 午前9時30分から午後4時 土・日・祝日・年末年始を除く）

相談は無料です。  
相談の秘密は守られます。



身に覚えのない  
商品だな



無料で点検  
しますよ！

受けた相談は、消費者被害防止のためのデータとして活用し、消費者政策や法改正に反映されているんだよ。相談をすることは多くの被害を未然に防ぐことにもつながるんだ。

※事業者の方の事業に関する相談や個人間のトラブルなどお受けできない相談もあります。

## 講座

そのほか、豊島区の消費生活センターでは、消費者被害を未然に防ぐための啓発活動を行っているんだ。たとえば、消費生活に関する講座、出張講座、出前講座、消費生活展などを開いて暮らしに役立つ知識や消費者被害防止情報を届けているよ。講座の開催などについては、随時、豊島区が発行している広報紙「広報としま」や豊島区のホームページ等に掲載するのでチェックしてね！



## どんな相談が寄せられているの？

消費生活センターが受けている相談をいくつか教えて



よくある相談を紹介するよ。

- 賃貸マンションの退去時に、壁紙の張り替え代金を請求された。汚していないのに納得できない。
- 通販で「初回 500 円」のサプリメントを 1 回限りのつもりで購入したら定期購入だった。返品したい。
- 突然知らない業者が訪ねて来て「屋根をそのまま放置すると家がボロボロになる」と言われ屋根の修理を契約したが、やめたい。
- 「儲かる副業」とうたった SNS 広告を見つけ、副業のノウハウを教えてもらうために代金を振り込んだが、全く儲からない。返金してほしい。
- 通販サイトで商品を注文し、先に代金を振り込んだらデザインが違う不良品が届いた。返品したい。
- 無料体験でエステに行ったら、しつこく勧められて高額な契約をした。解約したい。



## ！ 18 歳成人の消費者トラブルに注意 ！

2022 年 4 月 1 日から、民法の改正により成年年齢が **18 歳** に引き下げられました。

大人になると保護者の同意を得なくても自分の意思でさまざまな契約をすることができます。

一方、未成年者は原則、親の同意なしに結んだ契約は取り消せますが、大人になればこの保護から外れます。契約の知識や社会経験が乏しい成人なりたての若者を狙う悪質な業者もあることから、成年年齢引き下げ後は 18 歳・19 歳の消費者被害が増えることが懸念されています。

若者に多い被害の特徴として、SNS やインターネットをきっかけとした投資などのもうけ話や美容関連の被害が報告されています。消費生活で困ったときは消費生活センターに相談してください。

若者に多い被害の特徴として、SNS やインターネットをきっかけとした投資などのもうけ話や美容関連の被害が報告されています。消費生活で困ったときは消費生活センターに相談してください。



消費者庁イラスト集より

豊島区消費生活センター【相談専用電話】03-3984-5515

(受付時間：午前 9 時 30 分～午後 4 時 土・日・祝日・年末年始を除く)

発行・問い合わせ先：豊島区消費生活センター 03-4566-2416