

消費生活相談の流れ

●まずはお電話ください。来所による相談も受け付けています。

●専門の相談員が、相談を聞き取って内容を整理し、中立・公正な立場で解決への「助言*」、必要に応じて「あっせん*」や「情報提供*」を行います。

*助言・・・自分の力で問題が解決できるよう、消費者に必要な情報や具体的な交渉のしかたを支援します。

*あっせん・・・相談員が消費者と事業者の間に入る必要があると判断した場合は、被害救済のための話し合いの調整を行います。

*情報提供・・・相談内容によっては、専門の相談機関をご紹介します。

●寄せられた相談は、消費者被害の未然防止や被害拡大防止のデータとして活用されます。

●杉並区立消費者センターは、事業者への指導権限はありません。



こんな相談がありました!!

「なんでも買い取ります」にご注意！ 目的は貴金属かも！？



相談事例

高齢の一人暮らしの母宅に、「不用品をなんでも買い取る」と買取業者が訪問してきた。使わない食器を見せたところ、それには目もくれず「ほかに貴金属はないか」と強い口調で聞いてきたという。怖くなった母は、指輪やネックレスなど5点を渡し、7千円を受け取った。母は認知機能が低下しており、安く買い取られたことに気づいていない。解約できないだろうかと

消費者へのアドバイス

判断力が低下した高齢者が訪問購入のトラブルにあったという相談が複数寄せられています。事例のように、訪問時に「なんでも買い取る」と言うのは家にあがりこむ口実で、貴金属を安価で買い取ることが目的です。

●突然訪問してきた買取業者を家に入れてはいけません

買取業者の飛び込み勧誘は禁止されていますが、「突然、業者が訪問してきた」といった事例は依然として見られます。事前の連絡もなく突然訪ねてきた場合はインターフォン越

しで対応し、家に入れないようにしましょう。

●事前に電話がかかっても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう

「なんでも買い取る」と事前に電話をかけてくる場合もあります。その際も安易に訪問を承諾せず、不審に思ったら電話を切りましょう。業者が来訪することになったら、信頼できる人に立ち会ってもらいましょう。一人では対応すると、訪問時に話が違ふことに気づいても断り切れなくなる場合があります。

●クーリング・オフができます

訪問購入は、契約書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフ（無条件で契約解除）をすることができます。また、この8日間は物品の引き渡しを拒むことができますため、契約しても物品を渡す必要はありません。

●周囲の方の気づきも大切です。消費者センターにご相談ください。

消費者講座の予告

最新情報は二次元コードでご確認ください ▶



野菜をムダにしない！ 干し野菜で食品ロスを減らそう

* 2月に実施した内容と同じです

【日 程】 8月20日(木) 午後2時～4時
【講 師】 野菜ソムリエプロ 牧野 悦子 氏
【定 員】 32 名
【申込受付開始】 7月15日(水) 8時 30 分～



【場 所】 ウェルファーム杉並3階 第1・2教室
電話で消費者センター (03-3398-3141) へ

消費生活特別講座のお知らせ

おもしろい人生のススメ 本当にあなたは騙されない？

参加費無料
8/3(月)より
受付

「5分にいっぺん笑わしまっせ！」をモットーにしている講師から、賢くお金と付き合う方法や、お金に関するトラブルに巻き込まれないための予防ポイントなどを学びます。

【日 時】 令和8年9月5日(土) 午後2時～4時
【会 場】 ウェルファーム杉並4階 共用会議室
【講 師】 いちのせ かつみ 氏
【定 員】 70名(先着順／どなたでも)

※1歳～就学前託児・手話通訳あり(要予約)



詳しくは、広報すぎなみ 8月1日号、区ホームページ、ポスター・チラシ等をご覧ください。

- 受付開始 8月3日(月)より
- 問合せ／申込み 消費者センター TEL 03-3398-3141

訪問販売
お断りしまステッカー



玄関、インターフォンや電話の近くに貼ってご利用ください。事業者の勧誘を上手にお断りいただくためのツールです。

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい！

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

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

杉並区立消費者センター

検索