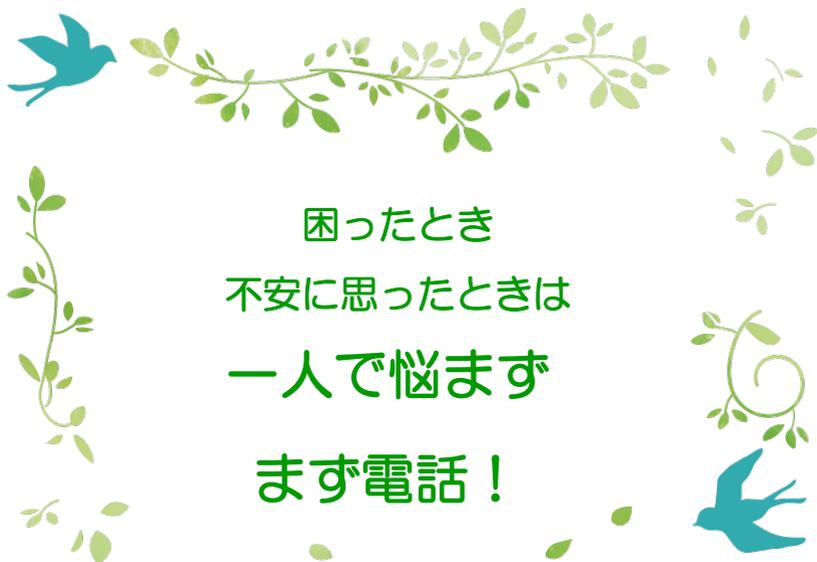


消費生活相談事例集



困ったとき
不安に思ったときは
一人で悩まず
まず電話！

小金井市消費生活相談室（直通）

042-384-4999

消費者ホットライン

188（いやや！）

小金井市市民部経済課

はじめに

近年、消費者を取り巻く環境の変化は激しく、複雑かつ多様化してきています。スマートフォンやパソコンへの身に覚えのない高額な利用料金の請求や、高齢者を狙った悪質商法の手口は、ますます巧妙化してきています。

小金井市消費生活相談室では、専門の相談員が市民の皆さんの消費生活に係る様々な疑問やトラブル解決のため、アドバイスやあっせん交渉を行っています。

この相談事例集は、小金井市に寄せられた相談事例の中から代表的なものを紹介し、相談処理の経過や対処方法などを掲載しています。また、相談件数の推移や相談の傾向なども掲載しています。

ぜひご覧いただき、被害の未然防止や解決の手がかりとして活用していただければ幸いです。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず
「消費生活相談室」にご相談ください。

令和7年11月

小金井市市民部経済課消費生活係

目 次

1 相談のあらまし

(1)年度別相談件数	1
(2)令和6年度相談受付状況	2
(3)商品・サービスの分類別相談件数	5
(4)商品・サービスの相談トップ10と相談内容	6
(5)商品・サービスの販売方法	7
(6)年代別にみる相談の特徴	8

2 相談事例

事例1 分電盤無料点検の電話にご注意！※4年に1度の法定調査は書面で事前にお知らせがあります※	9
事例2 定期購入にご注意！ 返品して終わりではありません！	11
事例3 賃貸住宅の【原状回復費用】ってどこまで負担すればよいの？	13

事例4 マッチングアプリを利用して素敵な出会いを・・・15

3 参考資料

契約について・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

クーリング・オフ制度・・・・・・・・・・・・・・・・18

新しい安全基準「子供PSCマーク」について・・・・・・21

子ども・若者サポート情報・・・・・・・・・・・・・・・・23

見守り新鮮情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

キャッシュレス決済について・・・・・・・・・・・・25

困ったときの相談窓口・問合せ機関・・・・・・・・27

4 消費生活相談はどのように解決します・・・・・・・・29



1 相談のあらまし

令和6年度の消費生活相談受付件数は685件でした。前年度に比べて3件増加しました。

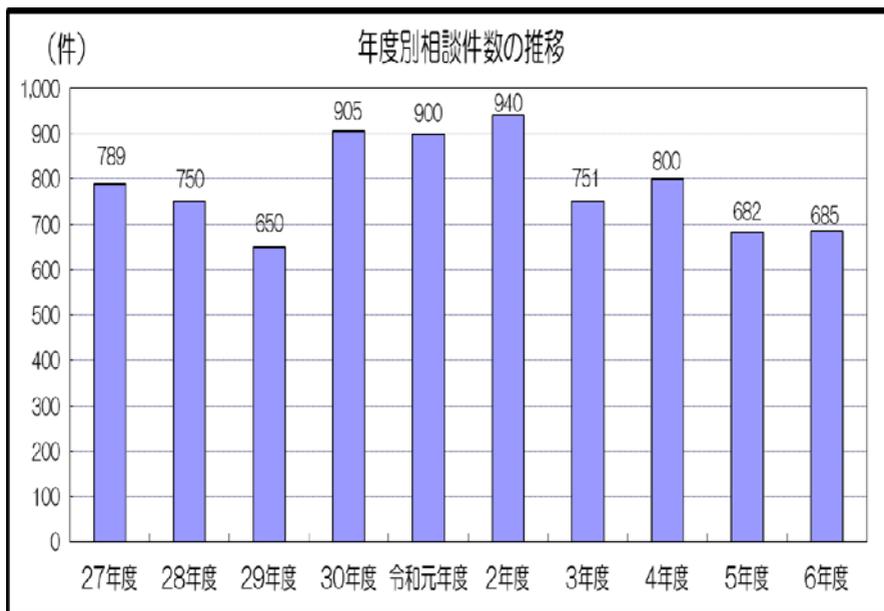
最も多かった相談は、住宅や宅地等の整備やソーラーシステム、給湯システムといった土地・建物・設備に関する相談で63件、第2位は医療やエステ、駆除サービスといった福祉・保険サービスに関する相談で59件、第3位はビジネス教室やスポーツ教室といった教養・娯楽サービスに関する相談で57件でした。



消費生活相談室

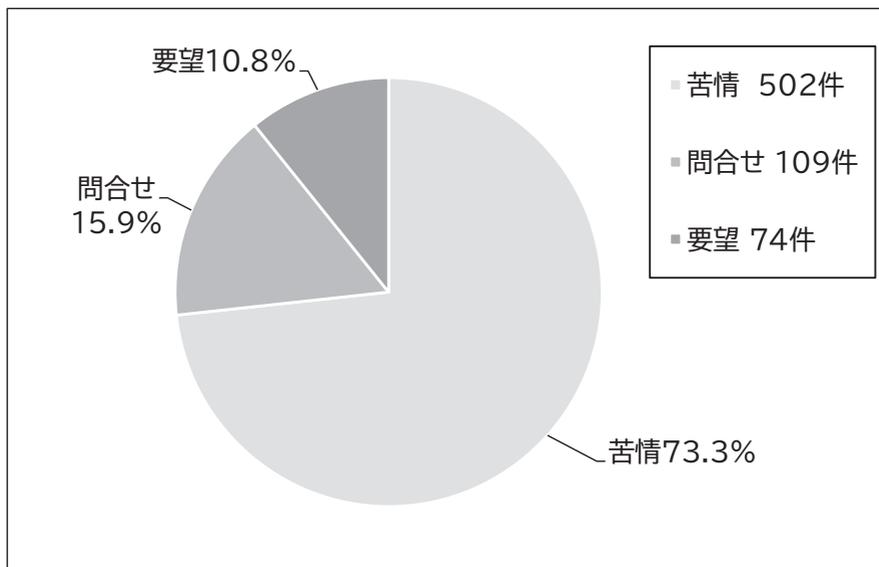
※PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品・サービスの分類別相談件数結果より

(1) 年度別相談件数

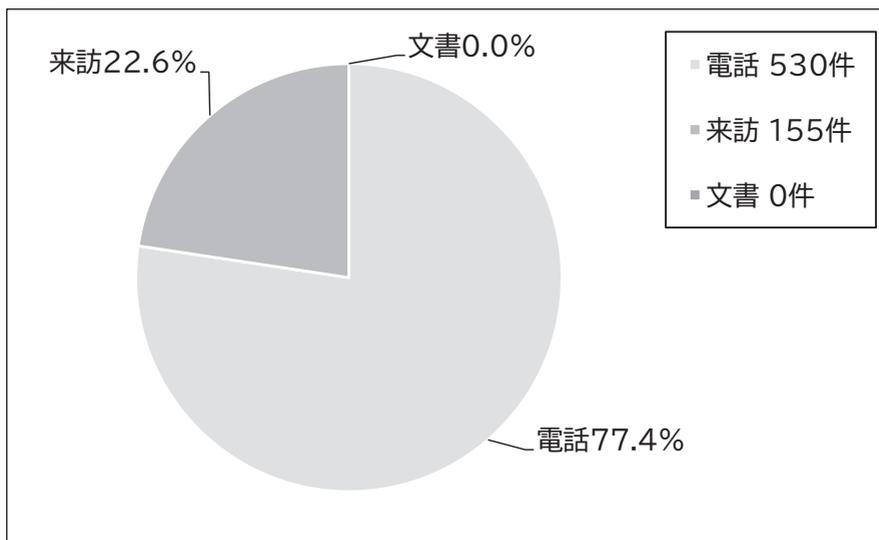


(2) 令和6年度相談受付状況

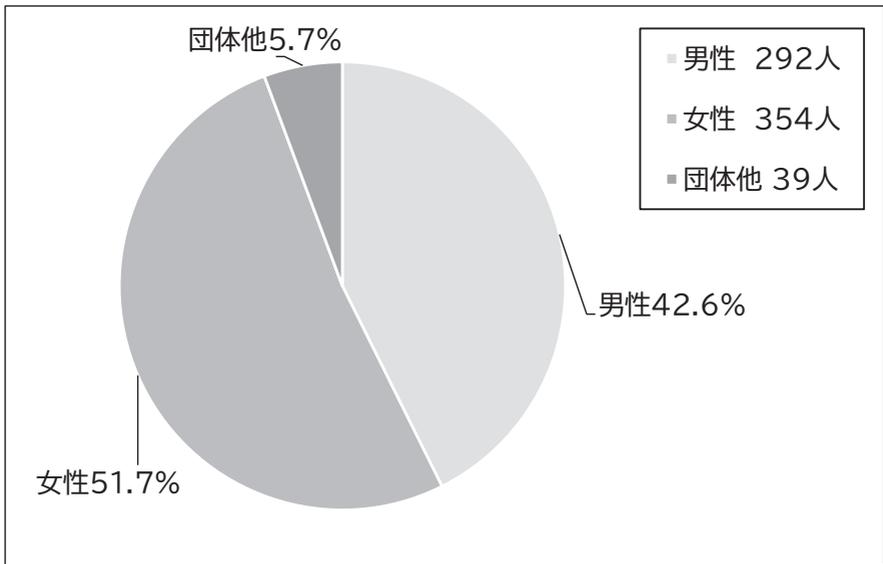
① 相談区分別受付状況



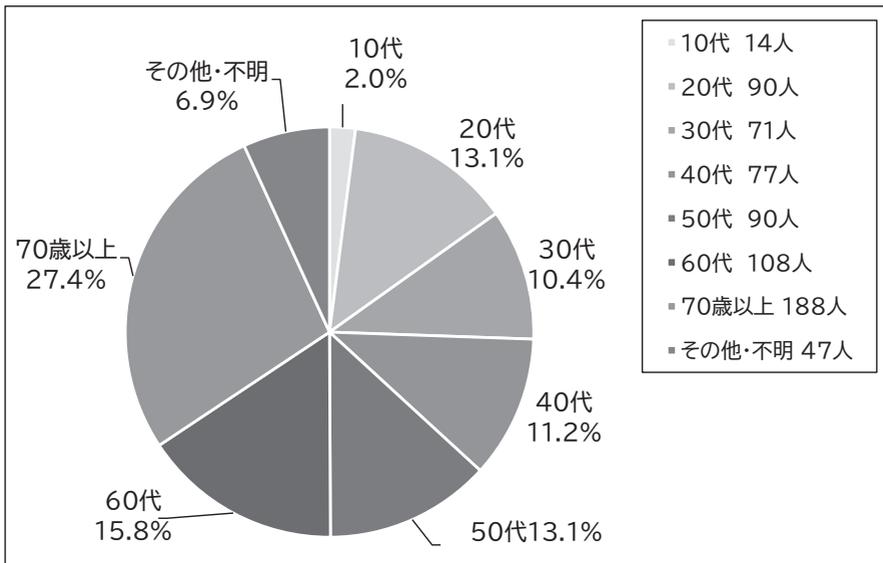
② 相談方法別受付状況



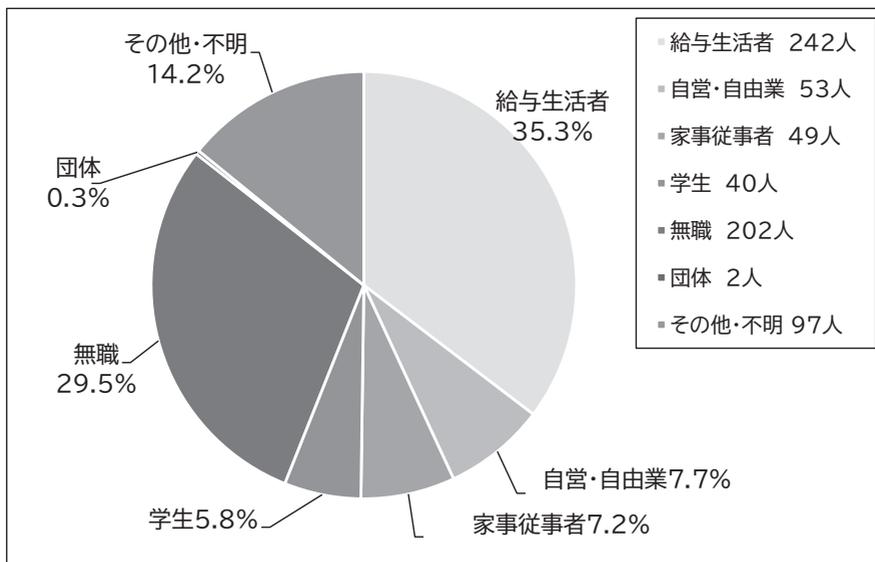
③契約当事者の性別内訳



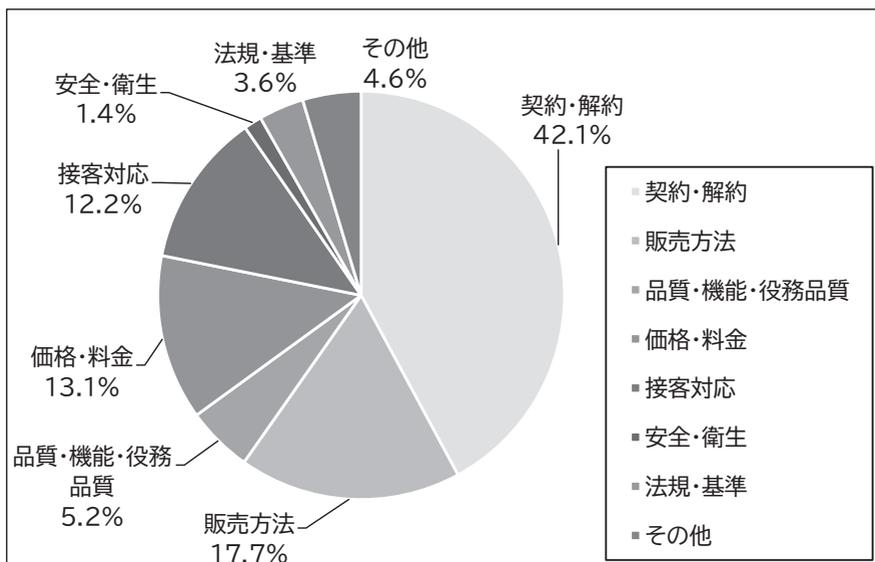
④契約当事者の年齢別内訳



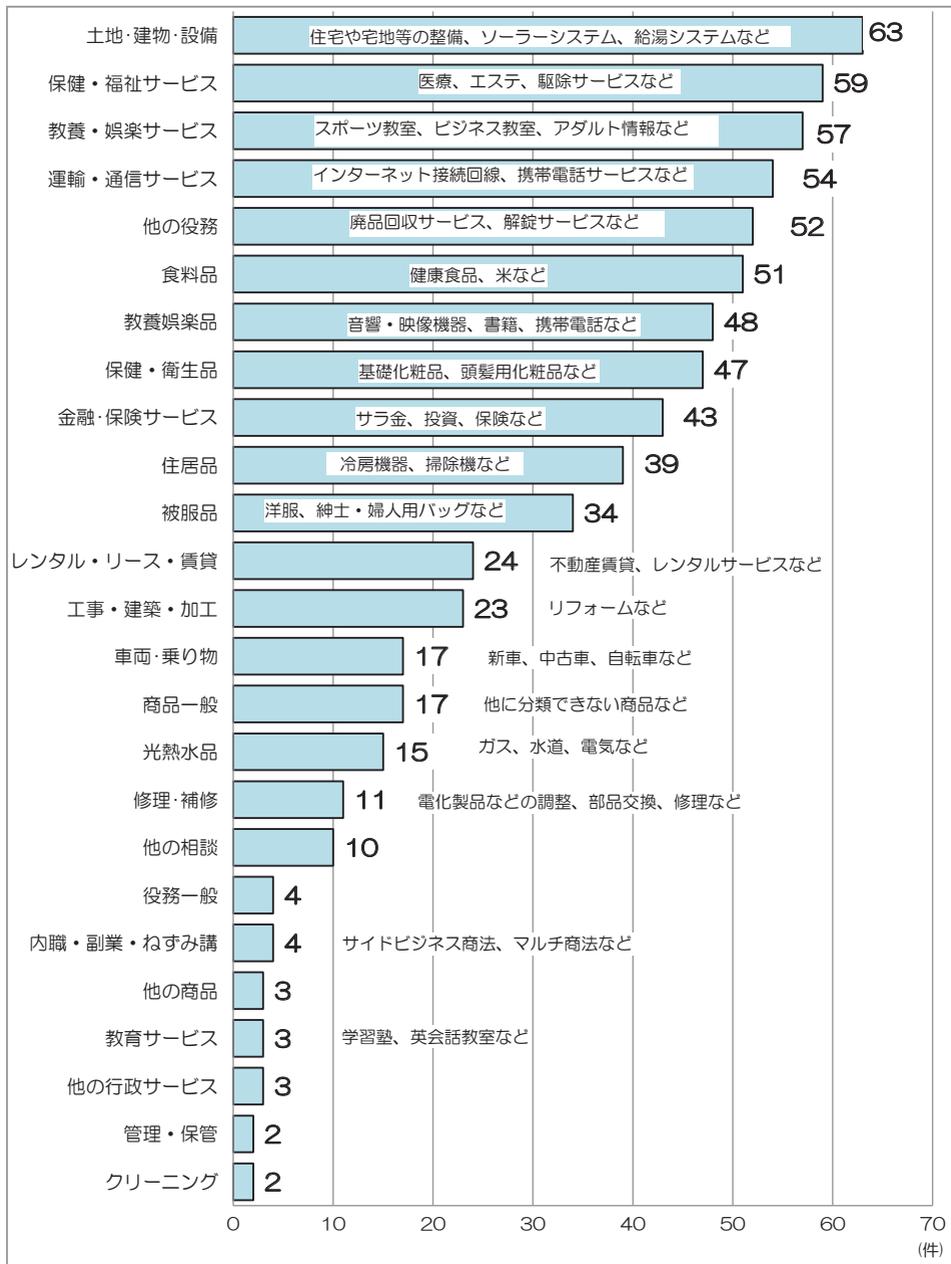
⑤契約当事者の職業別内訳



⑥相談内容



(3)商品・サービスの分類別相談件数

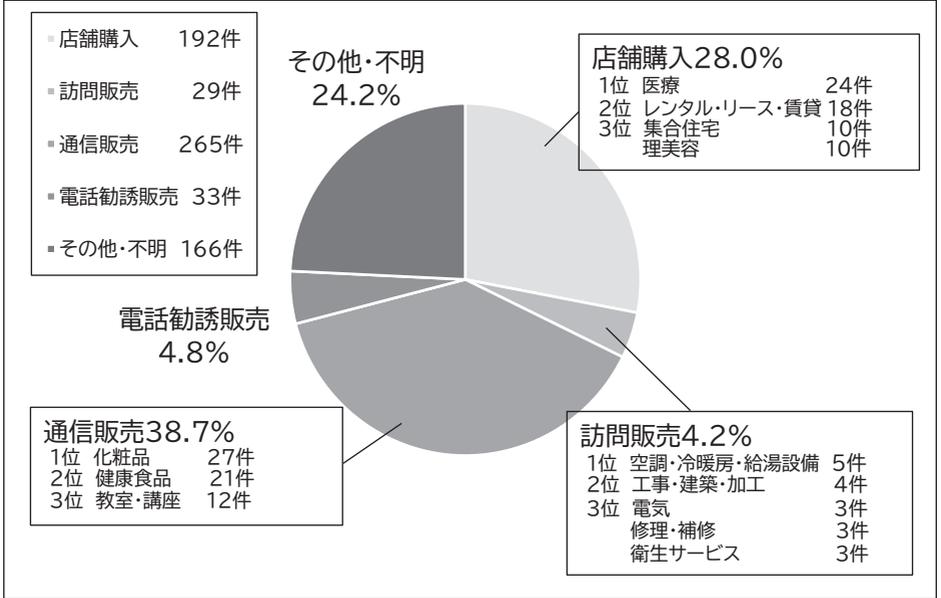


(4)商品・サービスの相談トップ10と相談内容

順位	商品・サービス名	主な相談内容	相談件数	
			令和6年度	令和5年度
1	医療サービス	脱毛エステ、美顔エステ等の契約に関する相談です。	27	11
2	役務その他サービス	行政以外の消費生活相談窓口や各種サポートサービス等、様々なサービスに関する相談です。	26	11
3	不動産賃借	賃貸住宅入居時の契約や退去時の敷金返還、原状回復等に関する相談です。	23	34
4	工事・建築	新築工事、リフォーム工事等に関する相談です。	21	14
5	他の集合住宅	公営集合住宅や賃貸アパート等に関する相談です。	19	9
6	商品一般@	商品が特定できない相談や、架空請求等の何の代金か分からない請求に関する相談です。	17	21
7	他の健康食品	ダイエット食品やサプリメントの購入トラブル、定期購入についての相談です。	15	9
8	金融関連サービスその他	金融関連サービスのうち、クレジットカードの入退会・会費等に関する相談です。	15	20
9	インターネット接続回線	インターネット回線の料金やサービスに関する相談です。	13	12
10	電気	電気会社との契約内容、料金に関する相談です。	11	11



(5)商品・サービスの販売方法



(6)年代別にみる相談の特徴

順位	～10代		20代		30代	
1位	インターネットゲーム	3件	医療サービス	14件	他の集合住宅 医療サービス	5件
2位	電気 パーキング 観覧・鑑賞@ 音楽配信サービス 他	1件	エステティックサー ビス	7件	他の健康食品	3件
3位	-	-	不動産賃借	6件	パソコン関連機器・ 用品 不動産賃借 工事・建築 他	2件

順位	40代		50代		60代	
1位	他の集合住宅	6件	役務その他サー ビス	4件	基礎化粧品 役務その他サー ビス	6件
2位	不動産賃借 医療サービス	3件	四輪自動車 不動産賃借 工事・建築 修理サービス	3件	商品一般@	5件
3位	商品一般@ 健康食品@ 他	2件	電気 メイクアップ化粧品 他の集合住宅 他	2件	電気空調・冷房機器 工事・建築 フリーローン・サラ 金	3件

順位	70代		80代～	
1位	工事・建築	7件	工事・建築	6件
2位	商品一般@ 他の健康食品 不動産賃借	6件	電気	5件
3位	役務その他サー ビス	5件	米 家庭管理	4件



※名称の最後に「@」が付与されているものは、具体的な商品・役務名を特定できなかった相談。

2 相談事例

事例1 分電盤無料点検の電話にご注意

※4年に1度の法定調査は書面で事前にお知らせがあります※



Q

「明日、分電盤の無料安全点検に訪問する。老朽化による火災予防のためで、全世帯が対象だ」と電話があった。有無を言わせぬ強圧的な口調に圧倒され、来宅を承諾してしまった。よく考えると、以前は電話ではなく書面のお知らせがあった。これはおかしいのでは？（70代・女性）

A

不必要でも交換が必要と思わせる“点検商法”の手口に乗らず、冷静に断りましょう。

一旦ノーと言えば、再訪問は禁止されます。もし、点検させてしまった場合でも、契約前なら交換工事の予約をキャンセルすれば大丈夫です。

Q

実家の高齢の母が、分電盤の点検業者を家に入れてしまった。3日後にこの業者が分電盤の交換工事に来るらしい。母は、工事代金を振り込まなくてはいけないと言っている。また、認印を押した記憶があるというが、書類が全く残っていないため、キャンセルしたくても、業者の名前も連絡先もわからない。どうしたらいいだろう？（50代・男性）

A

悪質業者は相手に合わせて流動的に動きます。高齢で判断力が低下しているとみると、契約書を置いていかないことすらあります。そんな時でもあきらめずに相談してください。相談室に寄せられる情報を元に対処できる場合があります。この事例も、業者の特定ができたため、クーリング・オフできました。

相談員からアドバイス

電話や訪問で「電力会社です。点検します。」と言われたら、予告の書面が来ているかどうか確認しましょう。

❗分電盤の点検は、もともと無料。

❗法定点検は4年に1度。次の点検年を把握しておきましょう。

家に入れてしまうと、個人情報盗まれる危険があります。電話も訪問もさりと断りましょう。

もし、交換工事が必要だと言われたら、その場で判断せず、家族などに相談し、他業者との比較検討も考えましょう。

❗家族など身近な人による“見守り”も大切です。

契約をクーリング・オフできる可能性があります。

消費生活センターなどに連絡して相談しましょう。

分電盤の老朽化が心配な時は、東京電力パワーグリッドコンタクトセンター☎0120-995-007へ

事例2 定期購入にご注意！返品して終わりではありません！



Q

スマホに表示された広告から、B社のサプリメントを申し込んだ。「定期縛りがなく、電話ですぐ解約できる」と書いてあり、安心だと思った。商品を試したら自分には合わなかったので、解約の電話をしたところ、「半年コースなので、コース終了後の11月に解約できる」と言われて、初めて半年コースの定期購入だと気付いた。「電話ですぐ解約できる」と書いてあったのに納得できない。その後、8月に2回目の商品が届いたが、B社に連絡しないで返品した。11月に3回目の商品が届き、今回の請求書とともに8月分の支払いの督促状も届いた。半年が経過したので再び解約の電話をしたが「まだ解約はできない。」と言われた。どうしたら解約できるのか？（60代・男性）

A

この定期購入は、①商品を3回受け取り、②次回配送日の10日前までに解約の連絡をする、ことが解約の条件になっていました。この相談者は、2回目の商品を無断で返品して支払いも未完了だったため、解約できない状態だとB社は主張しました。相談室からB社に連絡して、相談者は2回目の商品を受け取り、請求総額の支払いを済ませました。その後相談室からB社に解約の連絡をして、やっと解約することができました。

相談員からアドバイス

定期購入で「定期縛りなし」とは、一回だけの購入という意味ではなく、注文回数に制限がないという意味です。商品を返品したい時は、必ず会社に連絡をしてください。規約で返品を受け付けていない会社もあり、無断で送ると返送料を請求される場合もあります。定期購入で商品を購入する際は、解約はいつまでに出来るのかを確認して、慎重に申し込みをすることをお勧めします。

事例3 賃貸住宅の【原状回復費用】ってどこまで負担すればよいの？



Q

10年住み続けた賃貸マンションを退去した。数日後、不動産屋さんから原状回復費用について高額な見積書が届いてビックリ！内訳を見たら、ハウスクリーニング代一式のほかに、たくさんの項目が記載されていた。入居時からあった壁紙のキズでクロス全面張替えとクッションフロアについたテーブルの跡の修復費用、入居時から設置されていたガスコンロの新品への交換費用、更には水回り（風呂場と洗面所）のカビ落としのクリーニング代が請求されていた。10年経てば劣化もするし、汚れることもあると思う。これって全部私の責任なんですか？（40代・男性）

A

一般的な建物賃貸借契約書には、「借主は契約終了時には本物件を原状に復して明け渡さなければならない」といった定めがあります。重要なのは、この場合の「原状回復」とは、借りていた物件を契約締結時と同じ状態に回復することではありません。経年劣化や通常損耗は貸主の負担であるとするガイドラインがあります。入居時に写真を撮っておくことも有効です。

相談員からアドバイス

【借主の負担】

- 壁や畳の喫煙による汚れや焼け焦げ
- 引っ越し作業で生じたキズ
- 結露を放置したことによるカビやシミ

【貸主の負担】

- 壁に貼ったポスターや絵画の跡
- 家具の設置によるカーペットのへこみ
- ガスコンロやエアコンの新品への交換

※賃貸住宅トラブル防止ガイドライン

事例4 マッチングアプリを利用して素敵な出会いを



Q

マッチングアプリで知り合った人と実際に会うことになった。喫茶店でしばらく話した後、恩師に紹介したいと言われ、マンションの一室に連れて行かれて投資話をもちかけられた。複数の人数で説得されて断り切れずに、消費者金融でローンを組んで高額な情報商材を購入してしまった。解約したいがどうしたらいいか？（20代・男性）



A

被害にあった翌日であったため、クーリング・オフの手続きをしました。消費者金融は、ローンを解約して預貯金から一括返済をしました。消費者相談室の速やかなあっせんのため、幸い数日後、業者から全額返金されました。相談者も、自分のような被害者を出さないためにもアプリ側にも報告して、働きかけたいと言っていました。

相談員からアドバイス

20代の半数以上がマッチングアプリの利用経験があり、新たな出会いの場となっています。一方で、相手から高額な買い物や投資を勧められて断り切れずにローン契約をしてしまう、共に飲食をした後に法外な支払いを請求された、などの被害を受ける例があります。

アプリを利用している人は不特定多数です。残念ながら、本来の目的とは違う人の加入も考えられます。営業や勧誘目的の被害を受けないためには、日中に人の多い所で会う、個人情報や安易に教えないなどの配慮が必要です。また、利用するアプリに関しても、登録時の身分証確認やセキュリティ強化にきちんと取り組んでいるか、迷惑ユーザーに対する通報などの相談窓口が設置されているかなどを確認するようにしましょう。

3 参考資料

■契約について

私たち消費者は日常の生活の中で、商品の購入やサービスの申込みなどの場面で「契約」をしています。一度結んだ契約は、お互いを守る義務があり、勝手にやめることは原則的にできません。契約するつもりがなければ、どんなに強引に勧められてもきっぱりと断りましょう。

契約は慎重に！

契約を結ぶ前に契約書や約款をよく読み、内容をきちんと確認し
たうえて、署名、押印することが大切です。

いつ

誰と

何について

いくらで

どのように

特別な約束ごとはあるか



■未成年者の契約

未成年者が保護者の同意を得ないで結んだ契約は、未成年者本人または保護者が契約を取消することができます。ただし、契約額がおこづかいの範囲内の場合や、未成年者がうそをついて契約した場合は取消しできません。

■成年後見制度

成年後見制度を利用している人が結んだ契約は、後見人等が契約を取り消すことができます。判断力が不十分な人は契約トラブルに遭いやすいので、成年後見制度を利用することも検討しましょう。

クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売などで契約の申込みまたは契約を結んだあとに、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内（P. 19 参照）であれば無条件で申込みの撤回や契約の解除を行える制度です。クーリング・オフできる取引は、法律や約款などに定めがある場合に限られます。

クーリング・オフ



※消費者庁イラスト集より

■クーリング・オフの効果

クーリング・オフは発信した時点で効力が生じます。

- 損害賠償や違約金は請求されません。
- 支払った代金は事業者から全額返金されます。
- 商品引取り費用は事業者が負担します。
- 商品を使用していた場合でも対価を請求されません。

※消耗品で除外されているものもあります。

※2022年6月からは、電磁的記録（電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファクス等）でクーリング・オフができるようになりました。通知後はその画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

通信販売にはクーリング・オフは適用されません

インターネットショッピングやテレビショッピングといった通信販売は、通常での購入と同様に、消費者が主体的に契約するものなのでクーリング・オフ制度はありません。返品や解約については事業者の定めたルールに従うことになります。ただし、返品について特約がない場合は、商品到着後8日以内であれば、消費者の送料負担で返品できます。

通信販売では、注文する前に返品対応についての規約をよく確認しましょう。

■ クーリング・オフできる取引一覧

取引形態(根拠法)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法)	店舗外での原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約 販売員が家庭や勤務先を訪問し勧誘する取引。キャッシュセールス、アポイントメントセールス、催眠商法(店舗での契約を含む)、短期の展示販売も対象になる。	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法)	電話勧誘による原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	マルチ商法(連鎖的に販売組織を拡大する商法) (店舗での契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (特定商取引法)	内職商法、モニター商法 (店舗での契約を含む)	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法)	エステ・美容医療・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の継続的契約(店舗での契約を含む)	8日間
訪問購入 (特定商取引法)	店舗外の場所で、事業者が消費者から物品を買取る契約	8日間
生命・損害保険契約 (保険業法)	店舗外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約	8日間
その他の クーリング・オフ制度 のある契約	店舗外での宅地建物取引	8日間
	預託等取引契約(現物まがい商法)	14日間
	投資顧問契約	10日間
	不動産特定共同事業契約	8日間
	ゴルフ会員権契約	8日間
	有料老人ホーム入居契約	3カ月間

※1 改正法(2017年12月施行)による。(1)施設を利用、または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの(2)社債その他の金銭債権(3)株式等の権利(ただし無登録業者が取引を行う場合に適用対象)

※クーリング・オフ期間は、「法定の契約書面を受け取った日」および「クーリング・オフの通知の発信日」のいずれも当日を含みます。

※海外商品先物取引は、クーリング・オフとは異なりますが、契約から14日間は、業者が顧客の注文を受けられないため、その期間内は解約可能です。

※「クーリング・オフできない」などの事実と異なる説明をされたり、脅されて手続きができなかったときは、期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。諦めずにご相談ください。

■クーリング・オフの手続き方法

- 1 クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間内に、必ず書面で販売会社へ通知します。
- 2 はがき等を書いて、宛名も含めてコピーを取ります。コピーは大切に保管しましょう。
- 3 郵便局に持参し、「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録の残る方法で送ります。
- 4 クレジットを利用したときは、クレジット会社へも同時に通知します。

■クーリング・オフの通知の書き方例

電磁的記録で行う場合

宛先：××@××.co.jp
件名：クーリング・オフ通知

次の契約を解除します。
契約年月日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社 ○○株式会社
○○事業所
担当者○○氏

支払った代金○○○○円を返金し、
商品をお引き取りください。
○年○月○日
東京都小金井市○町○丁目○番○号
氏名 ○○ ○○

はがきで送る場合

契約解除通知

次の契約を解除します。

契約年月日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社 ○○株式会社○○事業所
担当者○○氏

支払った代金○○○○円を返金し、
商品をお引き取りください。

○年○月○日
東京都小金井市○町○丁目○番○号
氏名 ○○ ○○

■新しい安全基準「子供PSCマーク」について

乳幼児期の子どもは特に好奇心旺盛で、いろいろな物を触ったり口に入れたりするため、おもちゃの小さな部品を誤飲してしまったり、身体の一部を挟んでしまったりする事故が毎年のように発生しています。

こういった事故を未然に防ぐため、令和7年12月25日から3歳未満の乳幼児向け製品の安全性を確保する新たな取組が始まります。

子育て中のお父さん・お母さん 出産祝いを贈りたいあなた

お子様のおもちゃ・ベビーベッドを購入する際は

「子供PSCマーク」

をご確認ください!

令和7年12月25日より
子供用特定製品(3歳未満向け玩具・乳幼児用ベッド)
に対する新たな制度が始まります

令和7年12月25日より、「乳幼児用ベッド」及び「乳幼児用玩具」への子供用PSCマークの表示が始まります。
「乳幼児用ベッド」については、令和9年3月24日まで、現行のひし形PSCマークが表示された製品も販売されます。
また、「乳幼児用玩具」については、施行日前に製造・輸入されたものは子供PSCマークの表示なしで販売可能となりますので、その場合、子供達が安全に遊ぶよう、日本玩具協会が発行するSTマークを確認することも有用です。

ST
玩具安全協会
4813345 47890 4
〒112 日本玩具協会

乳幼児用製品を扱う時の注意ポイント!



乳幼児用ベッド



特別特定製品である
子供用特定製品

- 1** ベッドの前枠は使用を終えたら、
所定の位置に戻しましょう



転落する危険があります



首枕を上げましょう

- 2** つまみ立ちをできるようにになったら
床板を最下段にして使用しましょう



転落する危険があります



床板も下げましょう

- マットレスとベッドの間に隙間が来ると、窒息の恐れがあり危険です
- 使い方や対象年齢を誤ると転落の恐れがあり危険です



3歳未満向け玩具



特別特定製品以外の
子供用特定製品



- 1** 事故を防ぐため、必ず
おもちゃのパッケージなどに
表示されている「対象年齢」
を守って選びましょう



- 2** 3才未満のお子様には
粒数の恐れがある
「小さな部品」や「小さな球」
があるおもちゃは
避けましょう

- 小さなお子さまがおもちゃで遊ぶ際、保護者は常に注意深く見守りましょう
- 警告表示(対象年齢、使用上の注意等)をしっかり守りましょう

製品の安全を確保し、自分の身を守るためには、製品の正しい使い方や注意点を確認し、定期的な点検を行うことが重要です。購入する際、価格やデザインのみ注目するのではなく、製品の安全確保に前向きに取り組む企業の製品を選択することも大切です。また、製品を常に安全に使用するため、使用方法の確認や製品のチェックを行いましょう。万が一、製品による事故が発生してしまった場合には、製品を購入した店舗やメーカーなどへ正確な情報を報告することや製品の回収等にご協力をお願いいたします。



経済産業省

詳しくは 子供PSC

https://www.meti.go.jp/product_safety/kodomo_ganga.html



出典：[子どもの製品事故について（METI/経済産業省）](#)より

※こちらの二次元コードから出典先を参照できます→



事故を防ぐために

- マークの付いた安全な製品を選び、対象年齢と使用上の注意を正しく守りましょう。
- 子どもは大人が思いもよらない物を口に入れてしまいます。注意が必要な物や、もしもの場合の対処法を確認しておきましょう。
- 子どもの処置が落ち着いたら、メーカーのお客さま相談窓口や、購入した販売店などへ事故の状況について報告しましょう。

■子ども・若者サポート情報

国民生活センターでは、今起きている「子ども」に関わるトラブルや製品事故、若者を狙った悪質商法などについてお知らせしています。

子ども・若者サポート情報  **第225号**
2025.9.4

クラスTシャツ 発注トラブルに注意!

事例 1

学校に置いてあったパンフレットを見て、文化祭で使うクラスTシャツを注文した。事業者とはLINEでやり取りしていたが、当日になっても届かず、何度もメッセージを送ったが返事はなかった。パンフレットには事業者の所在地、連絡先は記載されていなかった。

(当事者: 高校生)

事例 2

体育祭で着るクラスTシャツを注文するため、SNSで見つけた事業者にLINEで連絡した。カタログ画像からロゴとエンブレムの入ったデザインを選んで注文したが、その後「ロゴとエンブレムが著作権の関係で使用できない。デザインを変更してほしい」と連絡がきた。キャンセルすると「キャンセル不可と記載している。キャンセルするなら商品代金を全額支払ってもらう」と言われた。

(当事者: 高校生)

… ひとことアドバイス …

- ▲ カタログやWebサイトで、住所・連絡先・キャンセル条件等を確認し、これらの表記がない事業者への発注はやめましょう。Webの場合は「特定商取引法に基づく表記」などのページに記載されています。
- ▲ 実在する企業やスポーツチーム等のロゴが入ったデザインは、正規品ではない場合、コピー商品に当たり、知的財産権を侵害する違法行為になる可能性があります。正規品であることが確認できない場合は選ばないようにしましょう。
- ▲ 注文前に、先生や保護者などにも確認してもらいましょう。
- ▲ 先生・保護者においても、生徒が注文する前に確認するようし、特にカタログを学校に置く場合には、上記をよく確認してください。
- ▲ 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

©Kurosaki Gen

さびーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人 国民生活センター 『子ども・若者サポート情報』(2025年9月4日第225号) より
最新の情報はこちらからご覧になれます。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mglist.html



■見守り新鮮情報

国民生活センターでは、今起きている高齢者・障がい者に関わる悪質商法や製品事故についてお知らせしています。

見守り新鮮情報

見守りと気づきのポイント

<居室・居宅の様子>

- 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知などはないか
- 不審な健康食品、魚介類などはないか
- 新品の布団など、同じような商品が大量にないか
- 屋根や外壁などに不審な工事の形跡がみられないか
- 複数社から配達された新聞や景品類はないか
- 居室が不自然に散らかっていないか
- 不審な業者が入り出している形跡はないか

<本人の言動や態度など>

- 不審な電話やメールのやり取りなどはないか
- お金に困っている様子はないか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はないか
- 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はないか
- 元気がないなど困った様子はないか

**「見守り」と「気づき」で
高齢者の被害を防ごう**



ひとこと
助言



見守るくん

- 困ったとき、心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。家族や地域包括支援センターの職員など周囲の方からでも相談できます。
- 「知らない電話には出ない」「その場で契約せず家族や周囲に相談する」など対応策も伝えましょう。地域の見守り活動や留守番電話機能なども活用しましょう。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第521号 (2025年9月18日) 発行：独立行政法人国民生活センター

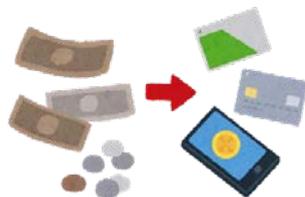
発行：独立行政法人 国民生活センター『見守り新鮮情報』(2025年9月18日第521号) より最新の情報はこちらからご覧になれます。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html



■キャッシュレス決済について

近年、キャッシュレス決済という言葉を目にする機会が増えています。キャッシュレス決済とは、現金を使わずにお金を払う方法の総称です。キャッシュレス決済の手段には、電子マネー、デビットカード、クレジットカード、スマートフォン決済（〇〇ペイなど）など、さまざまな種類があります。また、決済手段によって支払い方法も以下の3種類に大別されます。



① 前払い	② 即時払い	③ 後払い
電子マネー プリペイドカード など	デビットカード など	クレジットカード など
※スマートフォン決済（〇〇ペイ）		

※スマートフォン決済（〇〇ペイ）は、まずスマートフォンに事業者が提供する専用アプリをインストールしておく必要があります。そして予め支払い方法を決めておき、登録することで支払いに使用できるようになります。アプリによって選ぶことのできる支払い方法が異なりますが、事前に現金等をチャージするもの（前払い）、デビットカード（即時払い）やクレジットカード（後払い）を紐づけるものがあります。



キャッシュレス決済は便利ですが、使った分だけお財布からお金が無くなっていく現金での支払いと異なり、「いくら使ったのか実感が湧きにくい」、「お金の流れが分かりづらい」、などのデメリットもあります。

キャッシュレス決済のメリット・デメリットを知ったうえで、かしこく利用しましょう。

メリット

- レジで素早く支払いができる。
- 現金の持ち合わせがないときでも買い物ができる。
- おつりのやり取りがないため、小銭が増えない。
- 高額な買い物の際に、大金を持ち歩かなくてすむ。
- 利用金額に応じてポイントがたまる。
- 公共交通機関で、現金運賃よりIC運賃の方が安い。

デメリット

- 現金しか使えないお店では利用できない。
- IDやパスワードを管理する必要がある。
- 物理的に財布から現金が減っていくよりも、お金を使った感覚を実感しにくいいため、使い過ぎるリスクがある。
- 紛失や盗難、不正利用のリスクがある。

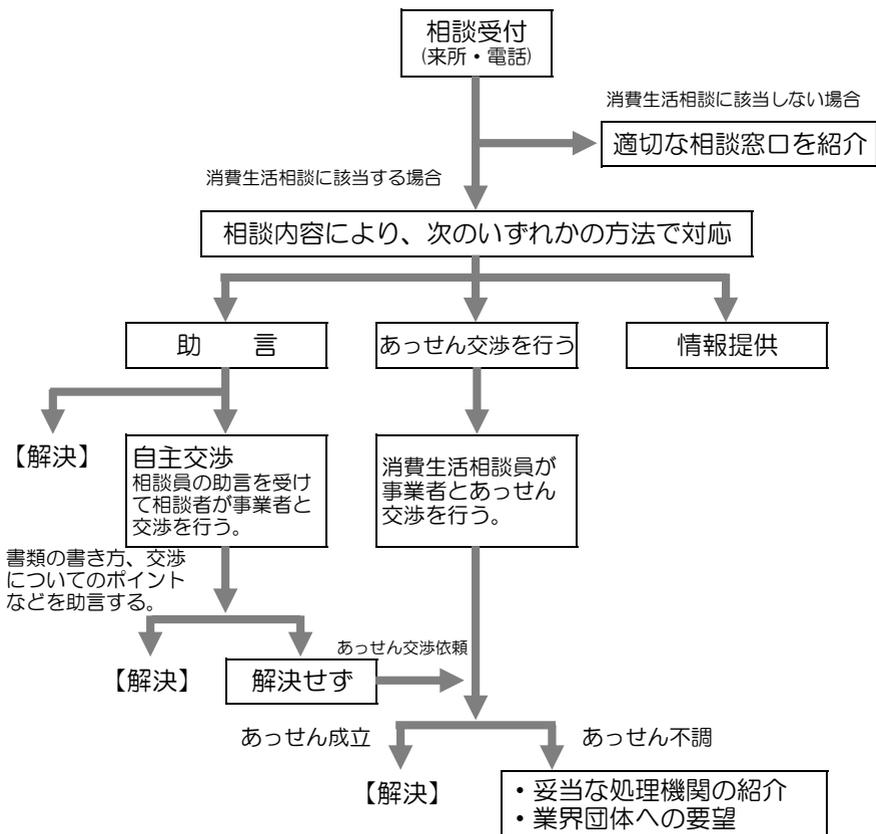
■困ったときの相談窓口・問合せ機関

項目		相談・問合せ機関	電話番号
消費生活相談	平日	小金井市消費生活相談室	042-384-4999
	月～土	東京都消費生活総合センター(消費生活相談)	03-3235-1155
		同上 (高齢者被害110番)	03-3235-3366
		同上 (高齢消費者見守りホットライン)	03-3235-1334
		同上 (架空請求110番)	03-3235-2400
	毎日	消費者ホットライン	188
	日	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「ウィークエンド・テレホン」	03-6450-6631
	土・日	(公社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談室」	03-5614-0189
法律相談	小金井市法律相談		042-387-9818
	法テラス「サポートダイヤル」		0570-078374 (IP電話) 03-6745-5600
	法テラス多摩		0570-078305 (IP電話) 050-3383-5327
	東京三弁護士会「立川法律相談センター」		042-548-7790
	弁護士会法律相談センター「弁護士会電話無料相談」		0570-200-050
	東京司法書士会「司法書士ホットライン」		03-3353-2700 042-540-0663
クレジット・サラ金	(公財)日本クレジットカウンセリング協会(JCCO) 「多重債務ほっとライン」		0570-031640
	日本貸金業協会「貸金業相談・紛争解決センター」		0570-051-051 (IP電話) 03-5739-3861
銀行・証券 先物取引	金融庁「金融サービス利用者相談室」		0570-016811 (IP電話) 03-5251-6811
	(一社)全国銀行協会「全国銀行協会相談室」		0570-017109 (IP電話) 03-5252-3772
	(特非)証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)		0120-64-5005
	日本証券業協会 「株や社債をかたった投資詐欺」被害防止コールセンター		0120-344-999
	日本商品先物取引協会「相談センター」		03-3664-6243
保険・共済	(一社)生命保険協会「生命保険相談所」		03-3286-2648
	(一社)保険オンブズマン「外資系損保の苦情相談窓口」 メール相談可 (HP参照)		03-5425-7963
	(一社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」		03-4332-5241
	(一社)日本共済協会「共済相談所」		03-5368-5757

項目	相談・問合せ機関	電話番号
不動産・住宅	東京都都市整備局「賃貸ホットライン」	03-5320-4958
	東京都不動産取引特別相談室	03-5320-5015
	(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」	(IP電話) 03-3556-5147
	小金井市木造住宅耐震相談窓口 (まちづくり推進課住宅係)	042-387-9861
販 売	(公社)日本通信販売協会「消費者相談室」	03-5651-1122
	(公社)日本訪問販売協会「訪問販売ホットライン」	0120-513-506
	国民生活センター「越境消費者センター(CCJ)」 (ウェブフォーム・メール・FAX相談)	ホームページ https://www.cci.kokusen.go.jp
広 告	(公社)日本広告審査機構(JARO)	03-3541-2811
医 療	東京都福祉保健局「患者の声相談窓口」	03-5320-4435
	東京都多摩府中保健所「患者の声相談窓口」	042-362-4691
食 品	農林水産省「消費者の部屋」消費者相談電話	03-3591-6529
	(公財)日本中毒情報センター「中毒110番」	072-727-2499
情報通信	総務省「電気通信消費者相談センター」	03-5253-5900
	(独)情報処理推進機構(IPA) 「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509
	(一社)セーフインターネット協会	ホームページ https://www.saferinternet.or.jp
家電製品	(一財)家電製品協会 家電製品PLセンター	0120-551-110
	家電リサイクル受付センター	042-383-0531
自 動 車	(一社)自動車公正取引協議会「消費者相談室」	03-5511-2115
	(一社)東京都レンタカー協会	03-3238-8490
	(公財)自動車製造物責任相談センター	0120-028-222
旅 行	(一社)日本旅行業協会(JATA)「消費者相談室」	03-3592-1266
有料老人ホーム	(公社)全国有料老人ホーム協会	03-5207-2763
生活再建	東京都生活再生相談窓口(多重債務者生活再生事業)	03-5227-7266
福 祉	小金井市権利擁護センター(ふくしネットこがねい)	042-386-0121
公証役場	府中公証役場	042-369-6951
消 防 署	小金井消防署	042-384-0119
警 察 署	小金井警察署	042-381-0110

4 消費生活相談はこのように解決します

相談室は解決に向けて以下のようにお手伝いします。



※法令違反の事業者については、関係部署に指導してもらう

相談する際は、次の項目について事前にメモしておくとう便利です。

- ◆ 契約したのはいつですか？
- ◆ 契約の相手先は？
- ◆ 何について契約しましたか？
- ◆ いくらですか？
- ◆ 契約のきっかけは？
- ◆ 契約書、領収書はありますか？

小金井市消費生活相談室

相談日時 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
9:30～12:00、13:00～16:00

相談場所 小金井市役所第二庁舎 4階
経済課 消費生活相談室

電話 042-384-4999

ご来所の際は、
領収書、契約書等が
あればご持参ください。

相談は**無料**です。



消費生活相談事例集

令和7年11月発行

編集・発行 小金井市市民部経済課消費生活係

〒184-8504 小金井市本町 6-6-3

電話 042-387-9831

古紙を配合しています。