



CONTENTS

- P.1 新宿消費生活センターって
どんなところ？
- P.2 消費生活センターはこんなことを
しています
- P.3
- P.4 令和6年度 消費生活相談の概要

No. 278

2025年9月号

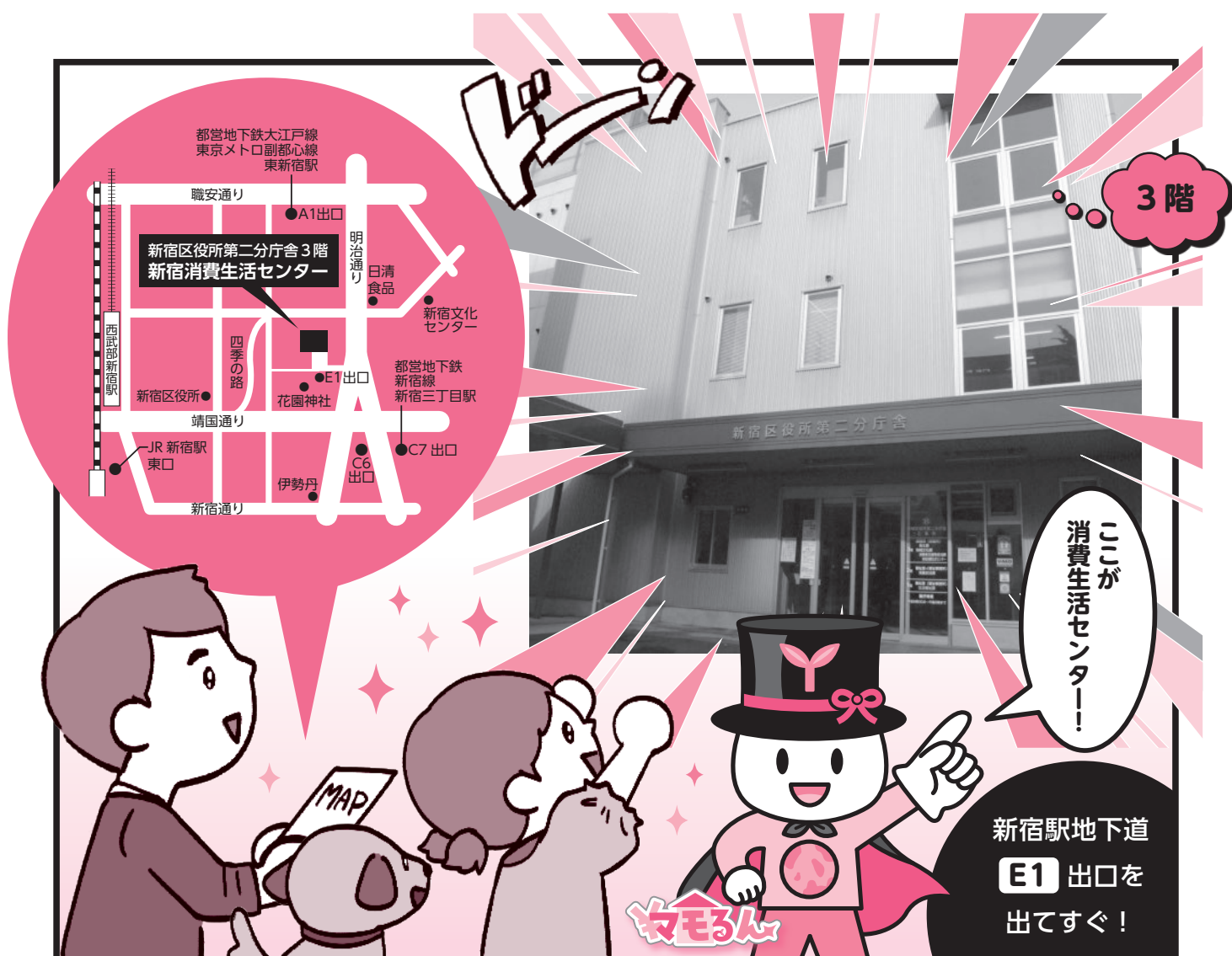
編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834

新宿消費生活センターって どんなところ？

「消費生活センター」をご存知ですか？

新宿消費生活センターは花園神社の隣の区役所第二分庁舎にあります。

何をしているところなのか、次のページで見てみましょう。



消費生活センターはこ

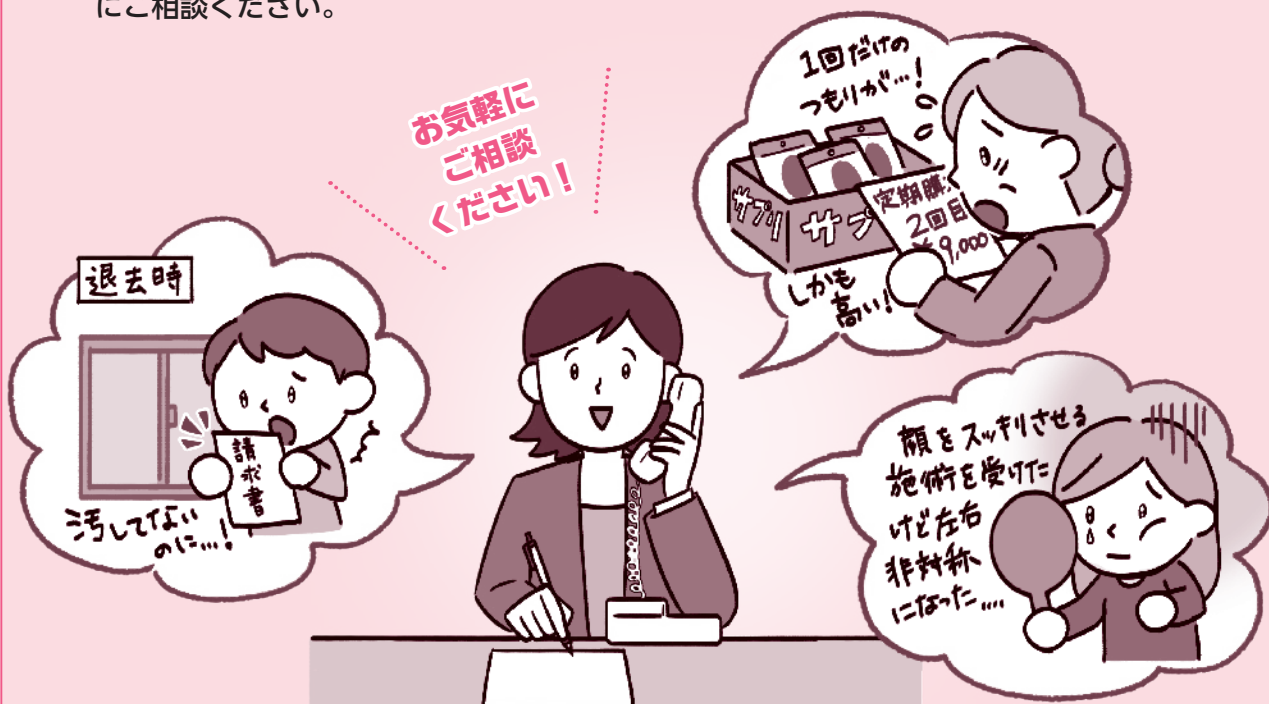
消費生活相談

暮らしの中で、商品を買ったりサービスを利用したりすると、「思っていた品質と違った」「契約内容でトラブルになった」「広告と実際が違っていた」…そんな困りごとがありませんか？

消費生活センターでは、区民（新宿区在住・在勤・在学）の方のこうしたトラブルや不安に対して、専門の相談員が丁寧にお話をうかがい、アドバイスや解決へのお手伝いをしています。必要に応じて、販売店や事業者との間に入って調整（あっせん）を行うこともあります。また、相談を通じてトラブルを早く見つけたり、被害をできるだけ早く回復したり、同じような被害を未然に防ぐための取り組みもしています。

つまり、「買い物やサービスの利用で困ったとき、まず相談できる場所」が消費生活センターなんです。

契約トラブルや悪質商法等でお困りの時や、契約する前に不安な時などは是非お気軽にご相談ください。

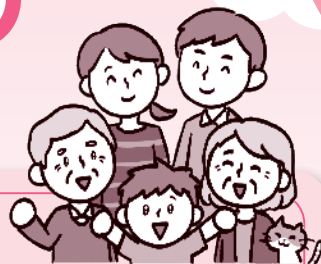


相談対象	区内在住・在学・在勤の方
相談方法	来所もしくは電話
電話番号	5273-3830
住所	〒160-0022 東京都新宿区新宿五丁目 18 番 21 号
相談時間	来所▶平日 9:00～16:30 電話▶平日 9:00～17:00
区 H P	https://www.city.shinjuku.lg.jp/shisetsu/map11-9.html で更に詳しく説明しています。

区 HP
QRコードは
こちら



んなことをしています



消費者啓発

.....
区民の方に消費生活トラブルや暮らしに役立つ情報を知ってもらうため、周知啓発活動をしています。
.....

消費者講座

消費者教育の場を提供し、自立した消費者の育成を目指すため、消費者問題の専門家等を講師として、各種講座を開催しています。募集状況などはHP (https://www.city.shinjuku.lg.jp/seikatsu/shohi01_00005.html) をご覧ください。



啓発物の作成・発行・配布、イベントでの啓発活動

年4回発行している本紙「しんじゅく区くらしの情報」など、様々な啓発物を作成し、区内施設にて配布しています。地域センター祭り等の区主催イベントにてブースを出展し、啓発グッズの配布などを行っています。令和7年度は新宿駅西口広場イベントコーナーにて「消費生活展：エシカル消費 地球にやさしい買い物を」をテーマに開催し、多くの方にご来場いただきました。



出前講座

消費者被害を防止するため、区内の学校、地域団体、高齢者関連事業者等が、悪質商法など消費生活に関する学習会や講座を開催する際に、消費生活相談員を講師として派遣しております。

講座をご希望の方は、新宿消費生活センターまでご連絡をお願いします。

学校出前講座

令和7年度から小学校における出前講座を開始しました。毎年、1～2校ずつ小学校を訪問して授業を実施する予定です。若年層が消費者トラブルに巻き込まれるケースも多いため、消費について考え、トラブルを回避できるよう、講座を通してお子様たち向けに啓発活動を行っています。

消費生活センター公式X(旧ツイッター)での周知

注意喚起情報を中心に消費に関する様々な情報を配信しています。

お気軽にフォローしてください！ https://www.x.com/shinjuku_shohi



令和6年度 消費生活相談の概要

令和6年度は、昨年度より若干相談件数が減少しましたが、ここ数年と同程度の多くの相談が入りました。特に、昨年度から引き続き医療脱毛や脱毛エステ事業者の倒産が相次ぎ、サービスを受けられないことから未施術分の返金を希望する相談が目立ちました。また、夏から秋にかけて虫の多くなる時期には、昨年同様ゴキブリ等の駆除サービスの相談が非常に多くありました。

スマートフォンが全年齢層に普及し、SNS やマッチングアプリをきっかけとした国際ロマンス詐欺、有名人を装った SNS 型投資詐欺やコンサルタント契約などでは、高齢者の相談も増え、若年層と比べて高額な被害に遭う傾向にあります。また、紅麴問題やホストクラブの売掛金問題など社会問題を反映して「健康食品」や「外食」に関する相談が増えた年でもありました。

相談件数【図1】

令和6年度に消費生活センターによせられた相談は、3,815 件で前年度の 3,850 件に比べ、35 件（1%）の減少となりました。ここ数年の相談件数をみると、令和元年度、令和2年度は新型コロナウイルス関連の相談が多く入ったことにより 4,000 件代と急増していますが、平成 30 年度に 3,800 件代に増加して以来、毎年 3,800 件以上の多くの相談が継続して入っています。

契約当事者の属性【図2】

契約当事者の年代別相談件数をみると、「70 代以上」が 723 件と突出して多く、ついで「20 代」「30 代」「50 代」「40 代」の順に 500 件台の相談件数を記録しています。20 代～50 代の相談件数が若干減少した一方で、70 代以上の相談が大幅に増加しました。

70 代以上の相談件数が増加したのは、「電話料金が未納だ。数時間で電話が繋がらなくなる。」といった架空請求の電話が例年より多く入ったためと考えられます。また住宅関連の相談も多く入っており、中でも自宅を売却する契約と同時に、その不動産の賃貸借契約をする「住宅のリースバック」契約に関する相談では、住む家を失う危険性もある深刻な相談も入っています。

相談受付件数の多い商品・役務（サービス）【表1】

最も多い相談は「レンタル・リース・賃貸」423 件で、特に物価上昇やマンションなどの販売価格の高騰をうけ、家賃値上げの相談が増えました。2 位は、「商品一般」363 件で、海外からの電話で未納電話料金を請求する架空請求や宅配便を名乗る SMS、フィッシング詐欺、クレジットカードや電子マネーの不正利用、不審な荷物が届いたなどの相談がありました。第 3 位は「役務その他」258 件で、「給湯器を無料で点検すると電話があった」と高額な給湯器や不要な給湯器を購入させられるトラブルにつながる可能性のある相談が増えました。

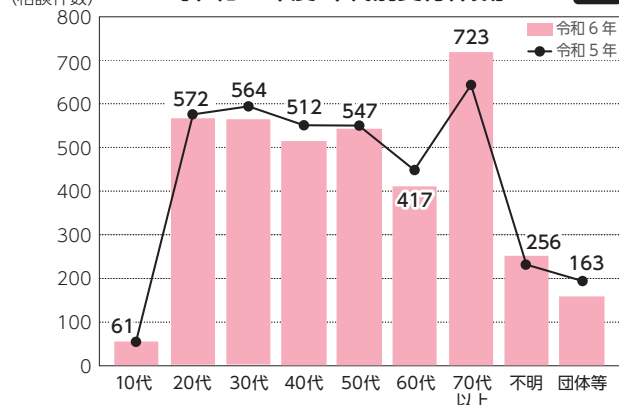
令和6年度相談傾向について

相談受付のデータからは直接的には現れませんが、キャッシュレス決済が関連するトラブルが増えてきています。「言われるがままにスマートフォンの操作をしたことによってスマホ決済で送金してしまった、クレジットカード番号を教えたしまった」など、キャッシュレス決済の取り扱いが不慣れなことに付け込まれる詐欺も多くなっています。キャッシュレス決済の種類によって仕組みや補償などの制度も異なり、トラブル解決にも差異があります。今後、更にキャッシュレス化が進んでいくことで、キャッシュレス決済はますます多様化・複雑化していくと考えられますが、消費者もキャッシュレス決済の種類による特徴や注意点を把握して利用することが望まれます。

【相談件数の推移】



【令和6年度 年代別受付件数】



【相談受付件数の多い商品・役務分類 上位 10 位】

順位	商品・役務分類	R6 年度	R5 年度	増減	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・賃貸	423	414	9	102.2%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、レンタカー、シェアリングサービス等
2	商品一般	363	300	63	121.0%	不審なメールや電話、フィッシング等
3	役務その他	258	250	8	103.2%	くらしのレスキューサービス、パソコンサポートサービス、質問サイト、ESTA 等申請代行サービス等
4	医療	165	157	8	105.1%	美容整形、医療脱毛、歯列矯正等
5	健康食品	121	91	30	133.0%	プロテイン、ダイエットサプリ、他の健康食品等
6	化粧品	118	176	-58	67.0%	化粧品セット、化粧クリーム、脱毛剤、シャンプー、養毛剤の定期購入等
7	教室・講座	105	104	1	101.0%	パーソナルジム、スポーツジム、ヨガ教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等
8	工事・建築・加工	93	82	11	113.4%	屋根工事、外壁工事、内装工事、リフォームサービス等
9	外食・食事宅配	88	90	-2	97.8%	飲食店、ホストクラブ、カフェバー等
10	相談その他	87	76	11	114.5%	個人情報、多重債務、行政機関を名乗る電話等

単位：件



相談員コラム

最近、ニュースでも多く取り上げられているリースバックのトラブル。自宅を売った後もそのまま賃貸で住み続けられると思ったら…物価上昇や大家が変わるなどで家賃が値上がりして、自宅を売って得たお金では数年しか住み続けられ

ないことに！リースバックの一番のリスクは、所有していた家が賃貸になってしまうことです。家賃が支払えなくなれば退去を迫られてしまいます。一旦売ってしまうと簡単には自宅を取り戻すことはできません。リースバックすべきか、まずは家族など信頼できる周りの方に相談し、即断や一人で対応しないようにしましょう。迷ったり不安になったりした場合は、消費生活センターに相談してください。