



ねりま区消費者だより

ぷりずむ

©2011練馬区ねり丸

第296号

消費トラブル処方せん

こんな相談が寄せられました

令和7年度区内の消費者トラブル相談件数6,507件

の概要をお知らせします

..... P2~3

くらしサポート情報

金銭管理や契約のこと

判断力低下への備え「任意後見制度」... P4~5

お知らせ

ぷりずむ バックナンバー P6

区長あいさつ

消費生活センターでは、専門の相談員が契約トラブルなどのご相談をお受けしています。

近年は、インターネット通販に関するトラブル、分電盤や給湯器等の点検商法などの相談が多く寄せられています。

少しでも疑問や不安を感じた際は、お気軽にご相談ください。今後とも、区民の皆様が安心して穏やかに暮らせるよう取り組んでまいります。



練馬区長

吉田 健一

なに買う？
どう買う？

かしこい消費者

— 買い物への意識を高くしませんか？ —

ふだんの買い物で、環境や社会に配慮した商品を買うことができます。そのための目安となるマークの一例です。



FSC森林認証マーク

森と森に住む動物を守る

→ ノートやティッシュなどの紙製品、家具や玩具などの木工品



MSC「海のエコラベル」

水産資源や環境を守る

→ 鮮魚、缶詰、練り物、冷凍食品など



レインフォレスト・アライアンス認証

持続可能な農業により 森と生産者を守る

→ コーヒー、紅茶、バナナ、チョコレートなど

ワンポイント解説

これらの製品を購入することで、エシカル消費（環境と人と社会に配慮した消費）になります。

編集・発行 ● 練馬区経済課（消費生活センター）

練馬区石神井町2-14-1 電話：03-5910-3089

編集協力 ● 練馬区消費生活センター運営連絡会

練馬区ホームページ：練馬区消費生活センター

検索

消費生活相談専用電話 03-5910-4860（月～金 午前9時～午後4時30分）※土・日曜・祝休日・年末年始を除きます。

こんな相談が寄せられました！

令和7年度区内の消費者トラブル相談件数 6,507件の概要をお知らせします

消費生活センターには、契約に関するトラブルの相談が多く寄せられており、消費生活相談員が解決に向けたお手伝いをしています。令和7年度に練馬区消費生活センターに寄せられた相談件数は6,507件で、前年度より758件・12%増加しました。今回は相談の概要についてご紹介します。

👍 昨年度より相談件数が増えています

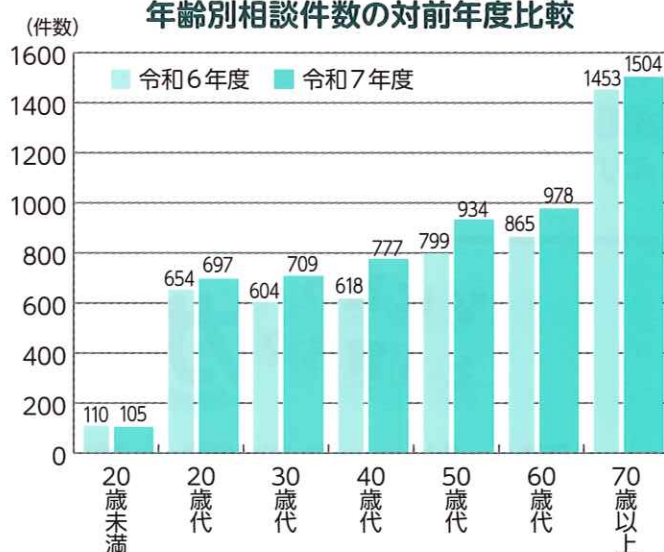
年齢別でみると…

20歳未満を除くすべての世代で相談件数が増加しています。

昨年度と同様70歳以上の相談件数が最も多く、在宅時間が長いことから、他の世代と比較して訪問販売・点検商法・テレビショッピングなどの相談割合が多くなっています。



年齢別相談件数の対前年度比較



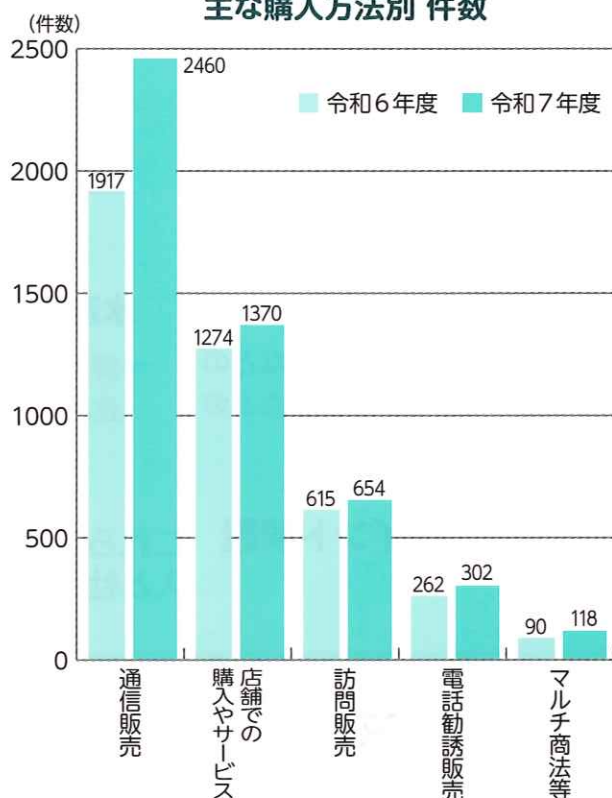
購入方法別でみると

インターネット通販による定期購入などの相談が増えたなど、昨年度と比較して通信販売の相談件数が543件、28%増加しています。

その背景にはデジタル化の進展により契約手続きがスマホで手軽にできる範囲が拡大したことや、動画投稿サイト上の広告から販売サイトに誘導されるケースの増加があります。

また、訪問販売も増加しており、分電盤の点検と称して不必要な工事契約を結ばせようとする悪質な点検商法の相談が多く寄せられました。

主な購入方法別 件数



～よくある事例を知ってトラブルを予防しましょう～

👍 ネット通販 定期購入トラブルにあわないために

消費生活相談の中で約4割を占める通信販売のトラブル。

中でもインターネット通販での定期購入に関する相談が多数寄せられています。

トラブルに巻き込まれないためによくある事例と注意するポイントをご紹介します。

一度だけお試しのつもりが定期購入だった

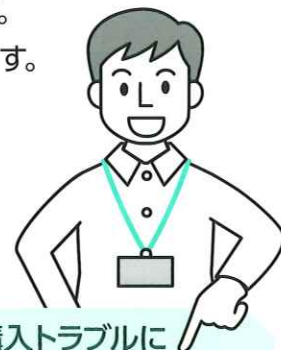


インターネットの広告で「初回わずか●●●円」「いつでも解約可能」などの表示を見て1回だけのお試しのつもりで商品を購入し、商品が届いたので販売事業者に以後の解約を申し出たところ「あと●回の購入が条件の定期購入コースとなっている」と解約を断られるトラブルが増えています。

「定期縛りなしで安心」!?

～実は解約するまで続く定期購入だった～

「定期縛りなし」と一見すると定期購入ではないような表現がネット広告に掲載されていることがあります。これは「消費者が解約するまで契約が継続する」の意味でこの言葉が使われています。初回で解約する場合は、高額な違約金を請求されるケースもあるので注意が必要です。



定期購入トラブルにあわないためのポイント

- 申込前に、定期購入が条件になっていないか、なっている場合は、購入回数、支払総額、解約条件などを必ず確認しましょう。
- 注文完了後に表示される「割引クーポン」を利用すると「複数回購入が条件の定期購入」に変更されることがあります。
- 契約する前に「解約」の際の連絡手段・方法を確認しましょう。
- トラブルに備えて契約の最終確認画面をスクリーンショットで残しましょう。

👍 分電盤や給湯器などの点検商法にも引き続きご注意を

令和7年度の後半から引き続き、区内で分電盤の点検商法に関する相談が70歳以上の世代を中心に数多く寄せられています。

また、最近では給湯器の点検商法も再び相談が増加しています。

点検商法の被害にあわないためのポイント

- 点検に伺いますという電話に応じない
- 訪問してきた事業者には安易に点検させない
- その場で契約しない
- 複数事業者から見積りをとる
- 不安なときは家族や知人に相談する
- 断っても事業者が帰らないときは警察を呼ぶ

契約などで困ったとき、不安や疑問を感じたときは、
一人で悩まずあきらめないで

練馬区消費生活センター

にご連絡ください

☎ 03-5910-4860

Fax 03-5910-3440

🕒～🕒 曜日 午前9時～午後4時30分
(土・日曜・祝休日・年末年始を除く)

判断力低下への備え「任意後見制度」

判断能力が低下した人を保護・支援する制度に「成年後見制度」があります。その中でも、前もって後見人を自分で決めておくことができる「任意後見制度」についてご案内します。

■「成年後見制度」とは

認知症などで判断力が低下した人の財産を守り、契約等を支援する制度です。

成年後見制度には「任意後見制度」と「法定後見制度」の2種類があります。

任意後見制度・・・将来判断能力が衰えた時のために前もって備える制度

法定後見制度・・・判断能力が不十分になった時に利用できる制度

	財産 管理者	手続き できる時期
任意後見	自分が 選任した 任意後見人	判断能力を 失う前
法定後見	裁判所が 選任した 成年後見人	判断能力を 失った後

■任意後見制度

～将来の安心のために今から備える～

例えばこんな不安を抱えているときに

判断能力が落ちてきたとき、
子どもや周りに迷惑をかけ
たくない

一人暮らしで子どももいないので、
詐欺にあたり、入院したりした時
頼れる人がいない

■任意後見制度の流れ

元気なうちに

任意後見人を自分で選ぶ

どんな人に頼んだらいいの？

- 子ども・親族・信頼できる人
- 法人（社会福祉協議会・NPO法人など）
- 専門職（弁護士・司法書士・社会福祉士・行政書士・税理士など）

自分の生活環境や価値観を理解してくれる信頼できる人を選ぶ

できるだけ自分と歳の離れた歳下の人を選ぶ

（歳が近いと、支援が必要となった際、任意後見人による業務を行うことが困難となる場合もあるため）



支援の内容や報酬など、任意後見人になる人と話し合って決める

どんな内容の支援が受けられるの？

財産管理	身上保護
● 預貯金の管理 ● 公共料金・社会保険料・税金等の支払い ● 不動産の維持管理 など	● 医療契約 入院契約 介護契約 ● 福祉関係施設入退所の契約の代理 ● 要介護認定の申請 など

※任意後見人にできないこと

- ・手術や延命治療など医療行為への同意はできない
- ・日常生活における介護や家事などは職務に含まれない
- ・本人が結んだ契約を取り消すことはできない

任意後見契約を締結し、公証人役場で公正証書を作成する

判断能力が低下したら

家庭裁判所へ「任意後見監督人」選任の申し立てをする

誰が申し立てをするの?・・・本人 配偶者
4親等以内の親族
任意後見人

任意後見監督人は、任意後見人が契約内容通り適正に仕事をしているかを監督します

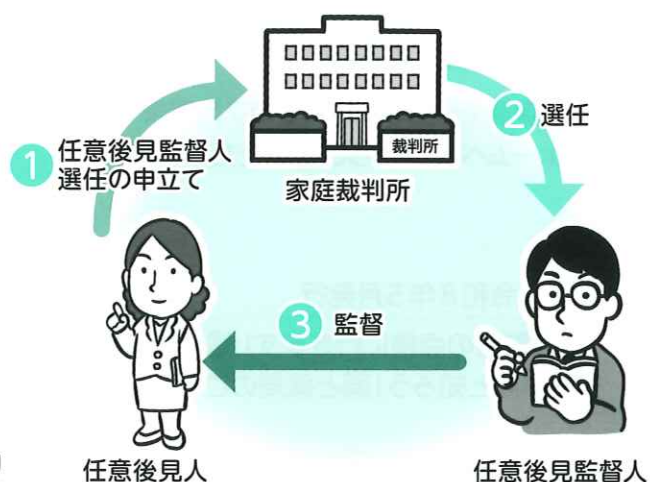
任意後見スタート

任意後見監督人が選任されると、任意後見契約が開始される

任意後見人や任意後見監督人への報酬は?
任意後見人の報酬は契約時に話し合いで決め、任意後見監督人の報酬は家庭裁判所が決定します

任意後見終了

本人の死亡によって契約が終了します



一度締結した任意後見契約の内容や、任意後見人の解除・変更はできますか?

任意後見
スタート前なら...

可能

任意後見
スタート後は...

原則困難

こんなことも考えて契約しておきましょう

●「見守り契約」

孤立防止や任意後見への円滑な移行につながる契約です。定期的に面談や連絡を取ってもらい、生活の状態や健康状態を確認し、見守ってもらいます。



●「財産管理委任契約」

任意後見が始まる前であっても財産管理を依頼する契約です。例えば、判断能力がしっかりしていても、骨折や脳梗塞などで体が思うように動かなくなった時などに日常の金銭管理等を依頼できます。



●「死後事務委任契約」

亡くなった後の手続きや支援を依頼する契約です。死後の入院費の清算や死亡届けの提出、葬儀 納骨、ライフラインの解約などを依頼できます。

まとめ

これからのことを考える1つの手段として、任意後見制度を知っておきましょう

ぷりずむ バックナンバー (年6回奇数月に発行しています)

令和8年度最新号から平成28年7月号までのバックナンバーを
練馬区ホームページからご覧いただけます。



8年度

295号 令和8年5月発行

「分電盤の点検に行きます」電話から始まる点検商法に注意！
きちんと知ろう！薬と薬局のこと

7年度

294号 令和8年3月発行

応募してないのに「2億円当選ってホント!？」
高額当選トラブルに注意！
事故を防ぐ！洗剤・洗浄剤の使い方

293号 令和8年1月発行

「誰でも簡単に儲かる!？」ネット上の副業ビジネスに注意！
米粉のミリオク!

292号 令和7年11月発行 (特集号)

地震!!!命を守る!命をつなぐ!

291号 令和7年9月発行

「〇〇ペイで返金します」に注意
練馬の「農」をもっと身近に!

290号 令和7年7月発行

こんな相談が寄せられました!
令和6年度練馬区消費生活センター相談概要
高齢者向けの資金調達 リースバックとリバースモーゲージ

289号 令和7年5月発行

害虫・害獣駆除サービスのトラブル
ムダの少ない食生活への工夫



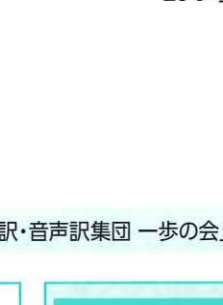
295号



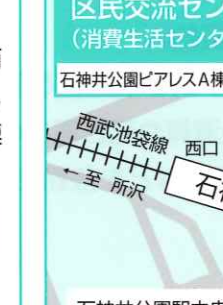
294号



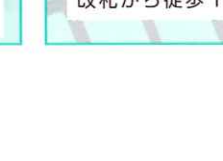
293号



292号



291号



290号

289号

※【ぷりずむ】の録音版・点字版(視覚障害者用)を制作、貸出ししています。詳しくは「NPO法人点訳・音声訳集団 一歩の会」TEL・FAX 03-3577-5666

広告募集のご案内

練馬区消費者だより「ぷりずむ」は年6回発行しており、町会・自治会・商店会、区立保育園・幼稚園・小中学校・区立施設・駅などで配布しています。掲載位置は、この広告募集の場所になります。(審査を経て掲載の可否をご連絡いたします) 掲載号や応募方法など詳細はお問合せください。

- 発行部数: 20,000部 ●掲載料金: 各号につき 30,000円
- 広告サイズ: 縦 55mm×横 185mm モノクロ1色

経済課消費生活係 ☎ 03-5910-3089



石神井公園
区民交流センター
(消費生活センター)

石神井公園ピアスA棟2F・3F



石神井公園駅中央口
改札から徒歩1分