

令和 6 年 度  
上尾市消費生活相談報告書

上尾市消費生活センター

はじめに

消費生活センターでは、市民が安心・安全で豊かな暮らしを実現できるよう、消費生活に関する相談、消費生活セミナー、講演会、消費者団体育成指導などを行っています。このうち相談業務は架空・不当請求、訪問販売、欠陥商品、クリーニング、食品、サービスなど消費生活の相談や苦情を、資格を持った専門の相談員がお受けし、必要な助言や相談者と事業者のあっせんを行っています。本書は上尾市消費生活相談で受け付けた相談情報を「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録したデータを集計、分析し上尾市の消費生活相談の傾向や特徴を示したもので、広く注意喚起することで近年複雑化・多様化する消費者トラブルの軽減や未然防止に努めていくものです。

※PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステムです。



## ～目 次～

### 第1編 相談業務

(1) 相談件数	P 1
(2) 相談方法	P 2
(3) 契約当事者年代別件数	P 3
(4) 契約当事者職業別件数	P 4
(5) 契約購入金額	P 5
(6) 商品役務別相談件数(大分類)	P 6
(7) 相談内容分類(上位5項目)	P 8
(8) 商品役務別相談件数(上位5位の推移)	P 8
(9) 「詐欺」に関する相談と高齢者割合	P 9
(10) 契約当事者年代別相談件数上位5位	P 9
(11) 70歳以上の商品・役務別件数上位5位	P 10
(12) 相談処理結果別件数	P 11
(13) 販売購入形態	P 12
(14) 販売方法別に多かった商品・サービス「通信販売」	P 13
(15) 販売方法別に多かった商品・サービス「訪問販売」	P 14

### 第2編 消費生活センターの取り組み

(1) 団体育成	P 16
(2) 消費生活講座	P 17
(3) 展示会	P 18
(4) こども消費生活講座	P 19
(5) 出前講座	P 19
(6) 紙芝居公演	P 20
(7) チラシ・冊子・啓発品作成	P 20
(8) 生活の情報	P 21
(9) おたすけ瓦版(埼玉県県民生活部消費生活課作成)	P 22
(10) 資料編	P 23

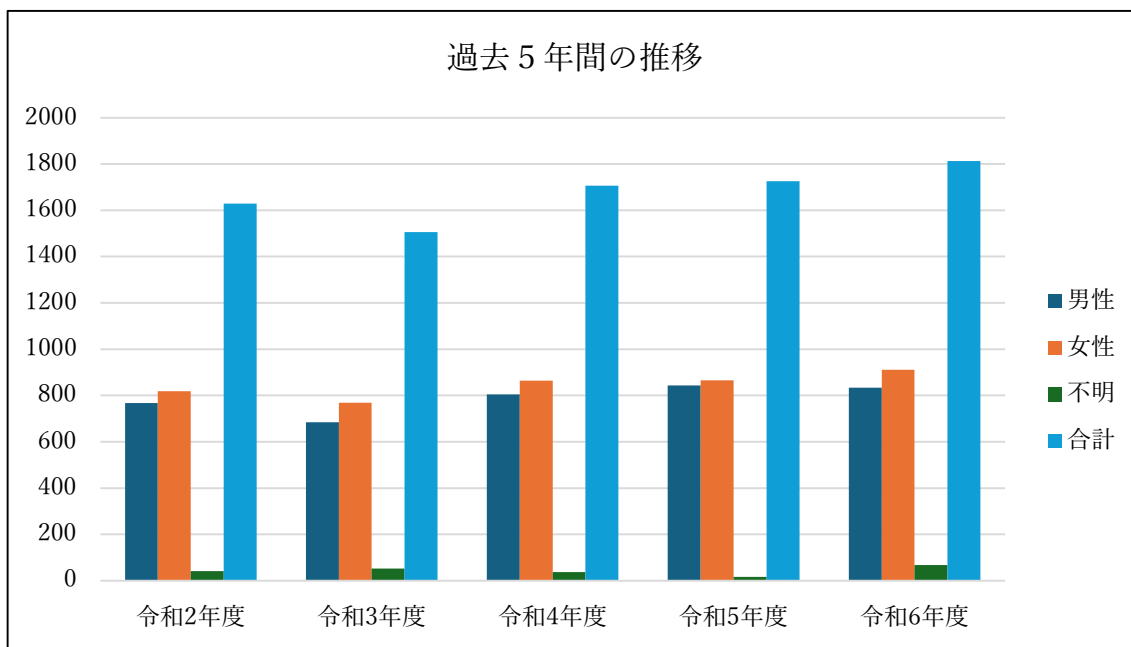
※本編に記載されている各構成比は端数処理により合計が100%にならない場合があります。

## 第1編 相談業務

### (1) 相談件数

令和6年度の相談件数は1,812件で令和5年度の1,725件より87件、5.0%増となっています。男女別では「男性」が45.9%「女性」が50.2%となっており前年度同様女性の割合が高いものとなりました。また、過去5年間の相談件数の推移は下表のとおりです。

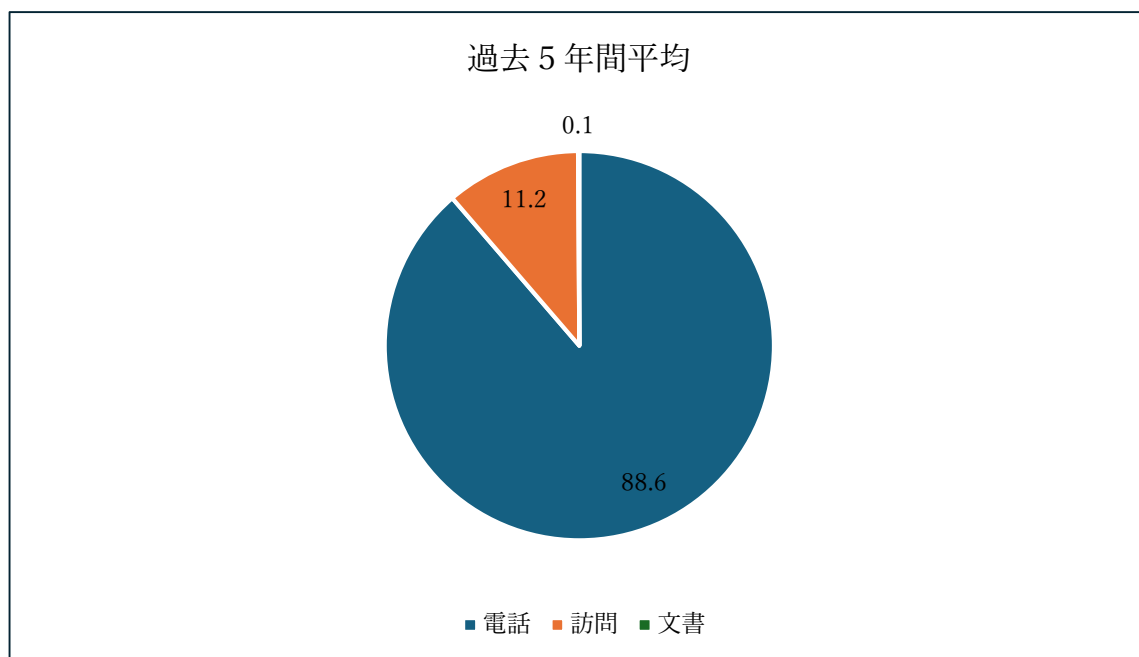
年度 区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
男 性	767 (47.1%)	685 (45.4%)	804 (47.1%)	844 (48.9%)	833 (45.9%)
女 性	819 (50.3%)	769 (51.0%)	864 (50.6%)	865 (50.1%)	911 (50.2%)
不 明	42 (2.5%)	52 (3.4%)	38 (2.2%)	16 (0.9%)	68 (3.7%)
合 計	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812



## (2) 相談方法

相談方法は電話によるものが圧倒的に多く令和6年度 88.6%で過去5年間の平均は 86.6%です。

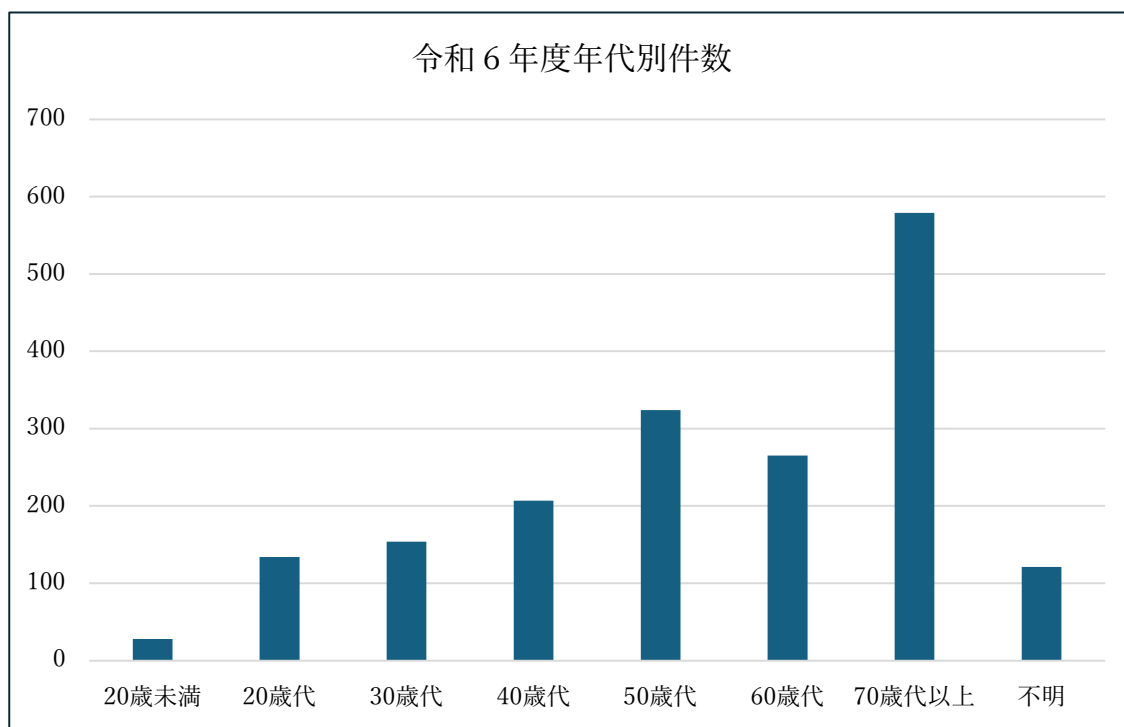
年度 区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電 話	1,436 (88.2%)	1,276 (84.7%)	1,482 (86.8%)	1,461 (84.6%)	1,606 (88.6%)
訪 問	191 (11.7%)	230 (15.2%)	222 (13.0%)	263 (15.2%)	204 (11.2%)
文 書	1 (0.06%)	0 (0%)	2 (0.1%)	1 (0.05%)	2 (0.1%)
合 計	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812

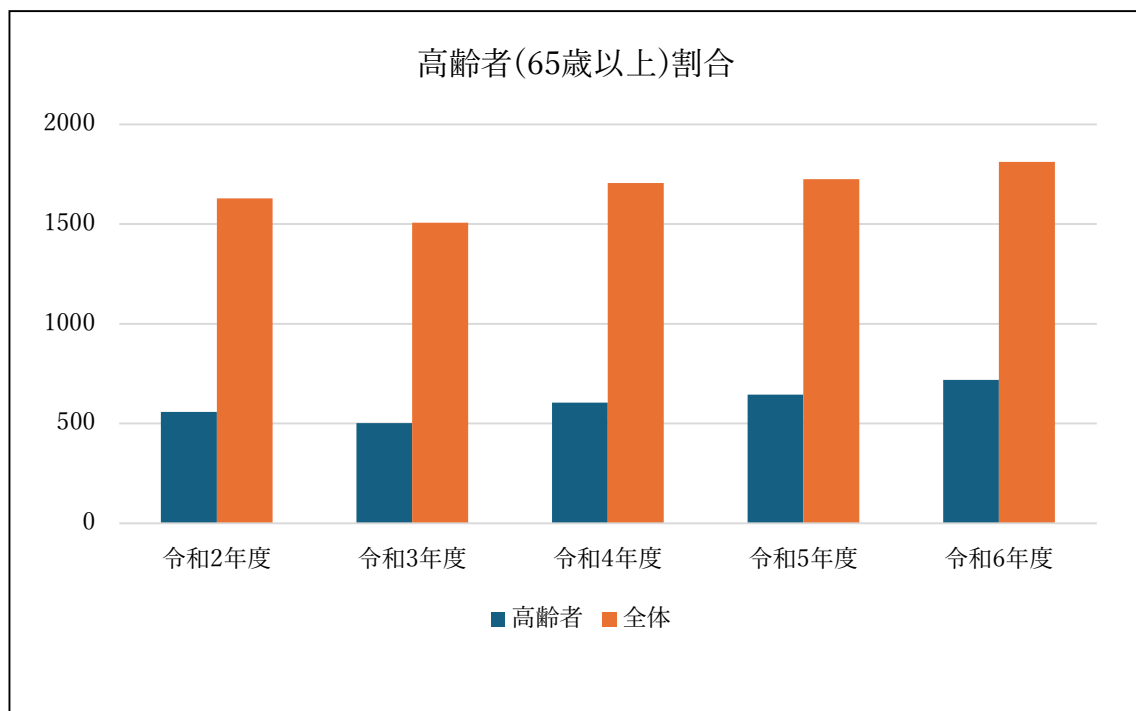


### (3) 契約当事者年代別件数

契約当事者の年代別では「70 歳以上」が最も多く全体の 32.0%を占め、次いで「50 歳代」の 17.8%、「60 歳代」の 14.7%の順となり、「50 歳代以上」が 64.6%と全体の 6 割以上を占めています。65 歳以上の高齢者だと 718 件 39.6%です。

区分 \ 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
20 歳未満	34 (2.0%)	28 (1.8%)	29 (1.6%)	33 (1.9%)	28 (1.5%)
20 歳代	149 (9.1%)	117 (7.7%)	130 (7.6%)	148 (8.5%)	134 (7.3%)
30 歳代	169 (10.3%)	157 (10.4%)	138 (8.0%)	169 (9.7%)	155 (8.5%)
40 歳代	236 (14.4%)	198 (13.1%)	249 (14.5%)	201 (11.6%)	207 (11.4%)
50 歳代	272 (16.7%)	285 (18.9%)	290 (16.9%)	319 (18.4%)	324 (17.8%)
60 歳代	230 (14.1%)	216 (14.3%)	271 (15.8%)	303 (17.5%)	267 (14.7%)
70 歳以上	417 (25.6%)	391 (25.9%)	452 (26.4%)	488 (28.2%)	581 (32.0%)
不 明	121 (7.4%)	114 (7.5%)	147 (8.6%)	64 (3.7%)	116 (6.4%)
合 計	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812





#### (4) 契約当事者職業別件数

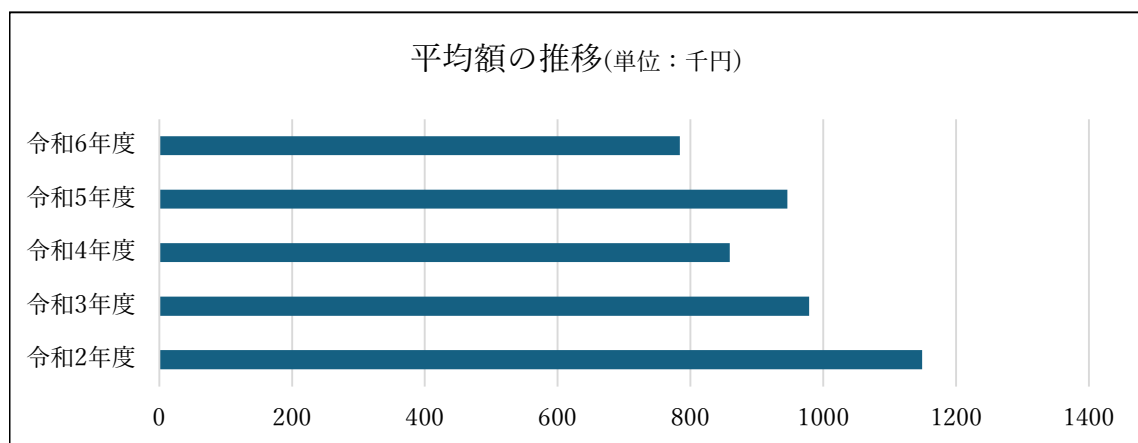
契約当事者別では「給与生活者」が 39.4%と最も多く、次いで「無職」38.3%、「家事従事者」8.4%となっています。

区分 \ 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
給与生活者	616 (37.8%)	596 (39.5%)	675 (39.5%)	737 (42.7%)	714 (39.4%)
自営・自由	72 (4.4%)	87 (5.7%)	87 (5.0%)	90 (5.2%)	101 (5.5%)
家事従事者	181 (11.1%)	197 (13.0%)	144 (8.4%)	124 (7.1%)	153 (8.4%)
学 生	53 (3.2%)	46 (3.0%)	46 (2.6%)	50 (2.8%)	44 (2.4%)
無 職	576 (35.3%)	459 (30.4%)	610 (35.7%)	673 (39.0%)	695 (38.3%)
団 体	13 (0.7%)	2 (0.1%)	3 (0.1%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)
不 明	117 (7.1%)	119 (7.9%)	141 (8.2%)	49 (2.8%)	103 (5.6%)
合 計	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812

## (5) 契約購入金額

(※記載の金額は相談時に口頭で聞き取りしたもので契約書や領収書、関係書類等を確認したものではありません)

年度 区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1万円未満	203	213	192	270	225
5万円未満	205	194	273	241	243
10万円未満	61	60	63	91	73
50万円未満	160	164	187	190	199
100万円 未満	61	68	79	70	62
500万円 未満	85	88	123	138	110
1千万円 未満	11	16	13	16	13
5千万円 未満	17	14	14	18	16
1億円 未満	0	1	0	1	0
1億円以上	1	0	0	0	0
不明	824	688	762	690	871
合計金額(円)	924,237,207	800,903,331	811,656,191	979,627,814	738,404,798
平均金額(円)	1,149,549	979,099	859,805	946,500	784,702
合計件数	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812





## (6) 商品役務別相談件数(大分類)

「商品」の割合が 50.1%、「役務(サービス)」の割合が 49.8%となっています。「商品」は、「商品一般(身に覚えのない請求や電話または詐欺が疑われるもの)」が 243 件で最も多く前年度より 57.8%増加しました。次いで「教養娯楽品(携帯電話、タブレット、インターネット関連機器等)」が 129 件、「保健衛生品(化粧品、理美容機器等)」の 119 件となっています。

「役務(サービス)」では、「金融・保険サービス(多重債務、カードローンに関するもの)」が最も多く次いで「他の役務(パソコンのトラブル、鍵のトラブル、不用品の処分に関するもの等)」「教養娯楽(アダルトサイト、出会い系サイト、チケットサービス等)」「工事建築加工(屋根工事やリフォームに関するもの)」となっています。

### 【商品詳細】

区分 \ 年度		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
商 品	商品一般	167	129	138	154	243
	食料品	126	93	81	81	110
	住居品	55	65	73	70	85
	光熱水費	36	41	50	37	26
	被服品	76	83	73	83	61
	保健衛生品	129	94	138	145	119
	教養娯楽品	133	137	129	143	129
	車両・乗り物	34	42	47	49	33
	土地・建物・設備	61	63	60	64	76
	他の商品	1	0	3	2	3
	商品合計	818	747	792	828	885

## 【役務(サービス)詳細】

区分 \ 年度		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
役 務	クリーニング	3	1	2	2	1
	レンタル・リース・賃借	45	61	67	65	102
	工事・建築・加工	44	56	87	75	106
	修理・補修	41	49	59	86	50
	管理・保管	2	3	1	1	8
	役務一般	5	11	6	7	3
	金融・保険サービス	166	145	199	170	176
	運輸・通信サービス	241	99	106	121	94
	教育サービス	10	7	6	5	4
	教養・娯楽サービス	48	120	124	115	108
	保健・福祉サービス	67	60	100	71	86
	他の役務	67	76	89	83	111
	内職・副業・ねずみ講	16	22	14	43	22
	他の行政サービス	13	3	7	7	7
商品合計		768	713	867	851	878
他の相談		42	46	47	46	49
商品・役務合計		1,628	1,506	1,706	1,725	1,812

## (7) 相談内容分類（上位5項目）

相談内容別では過去5年間では「契約・解約」と「販売方法」及び「価格・料金」に関する相談が上位を占めています。次にアフターサービスやクレーム処理等の「接客・対応」や商品・役務の内容、取引条件に関する「表示・広告」が続いています。

年度 順位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	契約・解約 1187	契約・解約 958	契約・解約 974	契約・解約 1055	契約・解約 1150
2	販売方法 684	販売方法 719	販売方法 774	販売方法 721	販売方法 694
3	価格・料金 207	価格・料金 248	価格・料金 269	価格・料金 240	価格・料金 278
4	接客対応 202	接客対応 236	表示・広告 242	表示・広告 190	接客対応 201
5	表示・広告 141	表示・広告 224	接客対応 236	品質・機能 153	表示・広告 187

※「契約・解約」は法律行為としての契約に関する相談及び解約の相談

※「販売方法」は購入の有無に関わらず販売方法、販売手口、セールストーク等いずれか一つでも問題がある相談。

※「価格・料金」商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談。

## (8) 商品役務別相談件数(上位5位の推移)

1位は「商品一般(身に覚えのない請求や電話または詐欺が疑われるもの)」となっています。2位は「融資サービス(多重債務、カードローンに関するもの)」となり過去5年間でもこの2つの相談が上位を占めています。3位以下は「化粧品(定期購入に関するもの)」「工事・建築・加工(訪問販売による屋根工事等)」「レンタル・リース・賃貸(アパートや賃貸住宅の家賃や退去時の費用等)」が多く見受けられます。

年度 順位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	商品一般 167	商品一般 129	商品一般 138	商品一般 154	商品一般 243
2	融資サービス 93	融資サービス 93	融資サービス 135	融資サービス 114	融資サービス 114
3	健康食品 82	化粧品 67	化粧品 118	化粧品 105	工事・建築・ 加工 106
4	化粧品 64	工事・建築・ 加工 61	工事・建築・ 加工 87	修理・補修 86	レンタル・リー ス・賃貸 102
5	移动通信サー ビス 53	レンタル・リー ス・賃貸 56	レンタル・リー ス・賃貸 67	工事・建築・ 加工 75	化粧品 96

## (9)「詐欺」に関する相談と高齢者割合

過去5年間では増加傾向にあり令和3年度からは約1.8倍となっています。最近では手口の巧妙化が見受けられ、大手通信会社や警察を名乗り個人情報を聞き出そうとするものや、アプリをインストールさせ操作を指示し、お金を騙し取る返金詐欺また、税金の還付金詐欺が多く見受けられます。いずれにしても「知らない電話番号は取らない」、「不審な電話は折り返さない」などの対策が必要です。迷ったときは「188」に相談してください。

年度 種別	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
詐欺に関するもの	132 (8.1%)	103 (6.8%)	119 (6.9%)	141 (8.1%)	181 (9.9%)
うち65歳以上 (高齢者)	46 (32.1%)	27 (24.5%)	31 (20.6%)	39 (19.7%)	78 (43.8%)
相談件数全体	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812



## (10) 契約当事者年代別相談件数上位5位

20歳未満1位の「他の教養娯楽」は未成年者のインターネットゲームによる高額課金の相談で、2位の「医療」はエステティックサービスの契約・解約に関する相談でした。20歳代の1位は「融資サービス」でカードローンや多重債務で、2位は「レンタルリース・賃借」で賃貸アパート・マンションの家賃や保証金に関する相談です。

30歳代2位は「商品一般」で架空請求や身に覚えの無い電話等です。40歳代2位は「役務その他」で旅行サイトのトラブル相談でした。50歳代1位の「化粧品」は美容クリームやファンデーションで1回限りだと思い申し込んだら定期購入だったとの相談です。70歳代以上2位の「工事・建築・加工」は訪問販売によるリフォーム工事・点検商法(屋根工事や外壁塗装)でクーリングオフに関する相談です。

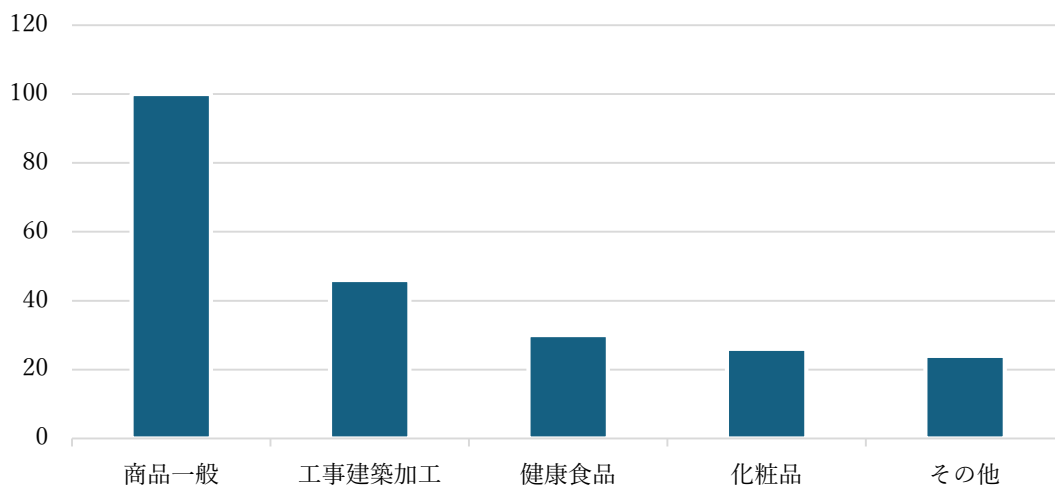
区分 順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
1	他の教養 娯楽 5	融資 サービス 13	レンタル リース・ 賃貸 16	商品一般 21	化粧品 30	商品一般 42	商品一般 100
2	医療 4	レンタル リース・ 賃貸 12	商品一般 13	役務その 他 14	商品一般 29	化粧品 24	工事・建 築・加工 46
3	情報通信 サービス 3	内職・副 業 11	融資 サービス 11	レンタル リース・ 賃貸 13	融資 サービス 27	融資 サービス 22	健康食品 30
4	紳士婦人 洋服 2	医療 10	修理・ 補修 8	融資 サービス 13	レンタル リース・ 賃貸 24	工事・建 築・加工 17	化粧品 26
5	化粧品 2	商品一般 9	教室・講 座 7	化粧品 12	役務その 他 22	健康食品 11	役務その 他 24

### (11) 70歳以上の商品・役務別件数上位5位

次は相談者の3割以上を占める「70歳代以上」の過去5年の商品・役務別件数です。ここ数年では「工事・建築・加工」(屋根工事やリフォームの訪問販売)に関する相談が多く毎年上位に入ります。全ての工事に問題がある訳ではございませんが、迷った時には家族や知人に相談するまたは時間を於いて考える、または複数業者の見積もりを取るなどその場で契約せず時間を於いて十分検討してください。

年度 順位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	商品一般 60	商品一般 43	商品一般 47	商品一般 47	商品一般 100
2	放送・コンテンツ 27	工事・建築・加工 29	工事・建築・加工 39	修理・補修 32	工事・建築・加工 46
3	融資サービス 18	修理・補修 17	融資サービス 26	融資サービス 30	健康食品 30
4	インターネット サービス 18	役務その他 16	化粧品 23	化粧品 28	化粧品 26
5	移動通信サービス 15	相談その他 14	修理・補修 19	工事・建築・加 工 28	役務その他 24

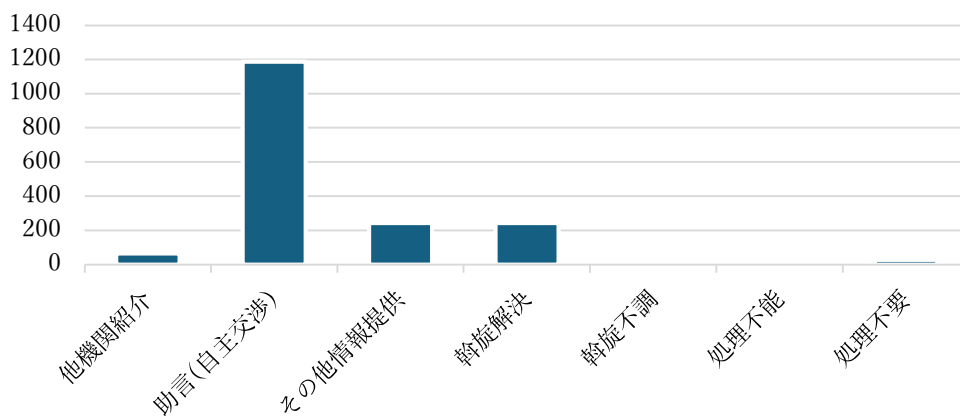
70歳以上の商品・役務別件数上位5位



## (12) 相談処理結果別件数

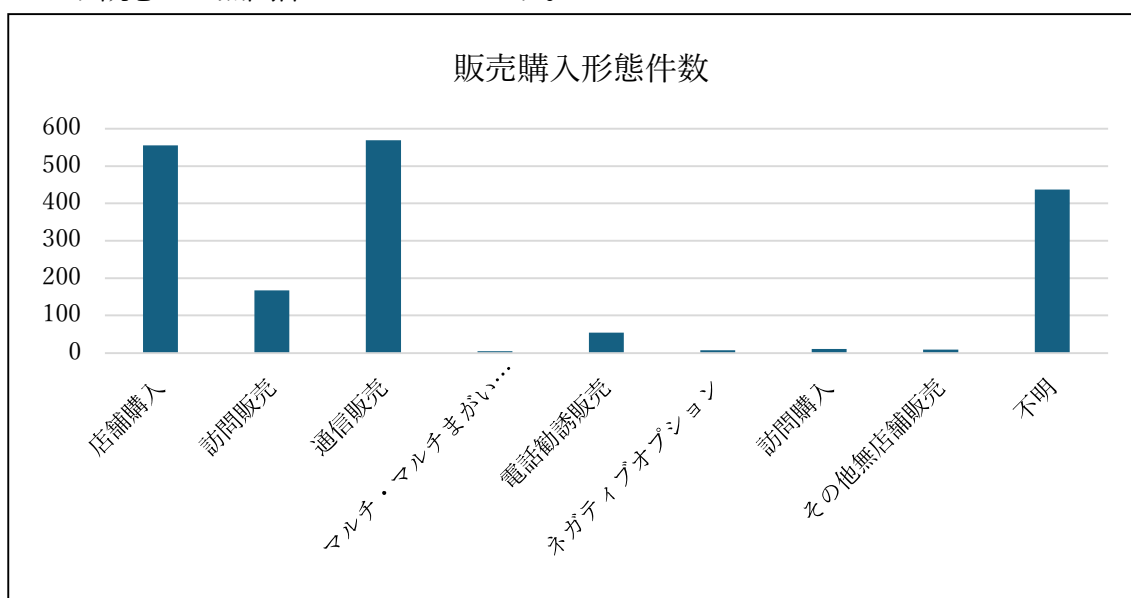
相談の処理結果については、相談者が自主的に交渉し解決出来るようアドバイスを行う「助言(自主交渉)」が65.5%で1,188件でした。次に相談者と事業者の交渉力や情報収集力の差からセンターが相談者と事業者の間に入って交渉する「斡旋(あっせん)」が13.4%で244件でした。なお、「その他情報提供」は一般的なアドバイスを行ったもの、「処理不能」は相談者と連絡が取れなくなったケース等で「処理不要」は情報提供等のケースです。「他機関紹介」はセンターの業務範囲でない相談のため本来の相談機関を紹介した場合です。

相談処理結果件数



### (13) 販売購入形態件数

販売購入形態では「店舗購入」より「通信販売」のほうが多くここ数年推移しています。「マルチ・マルチまがい取引」は個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるという形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品（権利）・役務の取引です。「ネガティブオプション」は消費者からの申し込みや購入がないのに商品を送付し受領したことで代金を支払わせようとするものです。また、「その他無店舗販売」は露店、屋台店、2 日以上の展示販売等で、「不明」は販売や購入という概念とは無関係なものとなります。



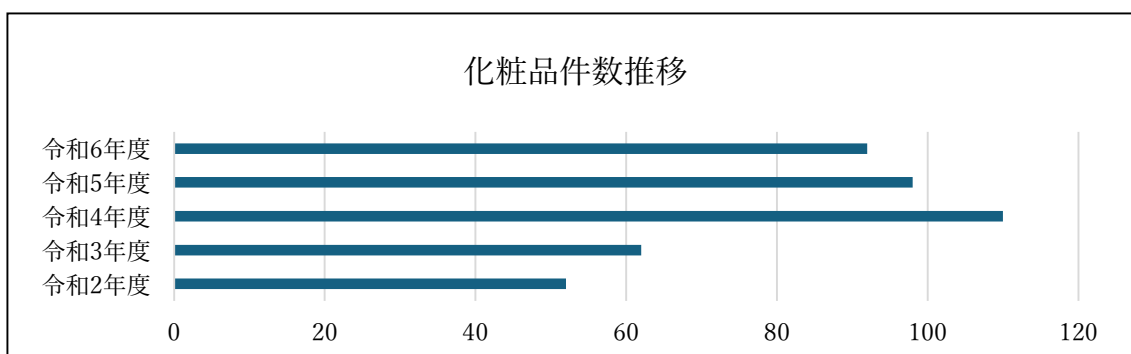
#### <販売購入形態過去5年の推移>

区分 \ 年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
店舗購入	411 (25.2%)	390 (25.8%)	474 (27.7%)	515 (29.8%)	555 (30.6%)
訪問販売	133 (8.1%)	120 (7.9%)	202 (11.8%)	177 (10.2%)	167 (9.2%)
通信販売	556 (34.1%)	551 (36.5%)	557 (32.6%)	629 (36.4%)	569 (31.4%)
マルチ・マルチまがい取引	24 (1.4%)	18 (1.1%)	15 (0.8%)	4 (0.2%)	4 (0.2%)
電話勧誘販売	45 (2.7%)	48 (3.1%)	58 (3.3%)	50 (2.8%)	54 (2.9%)
ネガティブオプション	5 (0.3%)	5 (0.3%)	11 (0.6%)	8 (0.4%)	7 (0.3%)

訪問販売	15 (0.9%)	9 (0.5%)	11 (0.6%)	21 (1.2%)	10 (0.5%)
その他 無店舗販売	13 (0.7%)	15 (0.9%)	13 (0.7%)	7 (0.4%)	9 (0.4%)
不明	426 (26.1%)	350 (23.2%)	365 (21.3%)	314 (18.2%)	437 (24.1%)
合 計	1,628	1,506	1,706	1,725	1,812

#### (14) 販売方法別に多かった商品・サービス「通信販売」

次に過去 5 年で最も多い「通信販売」の商品・役務別件数です。1 位の「化粧品」(ファンデーション、化粧水、洗顔クリーム等)は、1 回限りだと思って購入したら定期購入だったとのトラブルが多く報告され、特に令和 4 年度からはそれまでの件数の 1.7 倍増加し現在も多くの相談が寄せられています。全ての商品広告がそのような訳ではございませんが購入には十分注意してください。2 位の「健康食品」はサプリメントや栄養補助食品でこちらも定期購入に関する相談です。過去 5 年では常に上位 5 位に入っています。



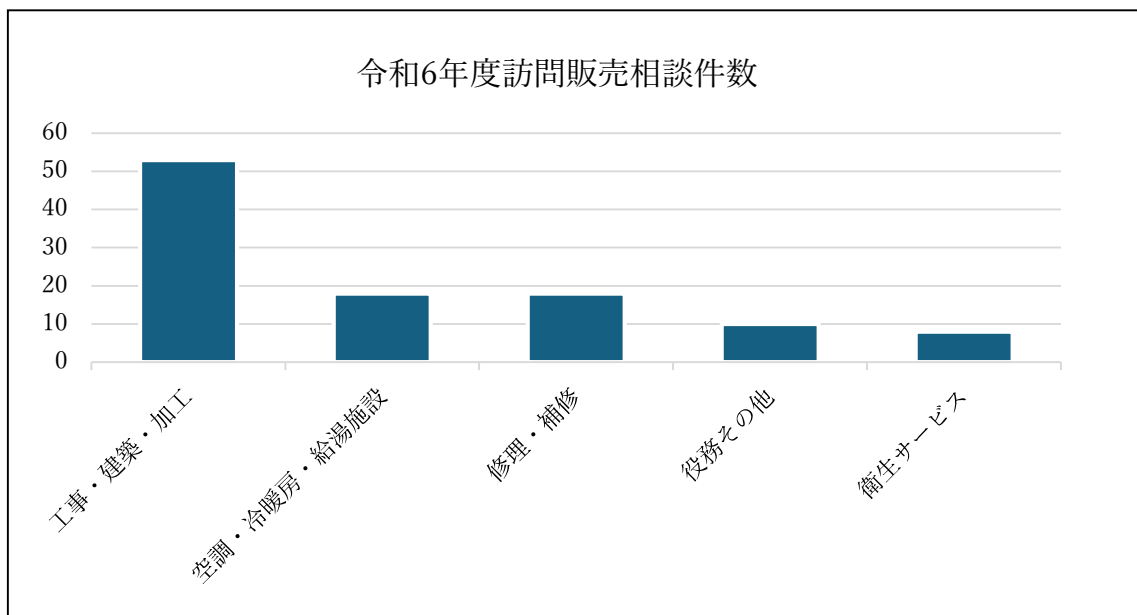
年度 順位	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
1	放送・コンテンツ等 91	化粧品 62	化粧品 110	化粧品 98	化粧品 92
2	健康食品 74	商品一般 51	娯楽等情報配信サービス 33	商品一般 52	健康食品 58
3	化粧品 52	他の教養・娯楽 37	他の教養・娯楽 33	内職・副業 39	商品一般 51
4	商品一般 42	娯楽等情報配信サービス 35	商品一般 30	健康食品 36	役務その他 34
5	紳士・婦人洋服 29	健康食品 34	健康食品 22	紳士・婦人洋服 31	他の教養・娯楽 23



## (15) 販売方法別に多かった商品・サービス「訪問販売」

「訪問販売」の過去5年間では「修理・補修」と「工事・建築・加工」が1位と2位を多く占めています。「修理・補修」はガス機器の点検や部品交換に関するもので「工事・建築・加工」は屋根工事に関するものが多いです。令和6年度の給湯施設も同様です。いずれにしても戸建住宅における訪問販売で高額となるケースが多いので判断に迷ったときは、本当に必要かどうか時間を於いて考えることが必要です。また、契約してしまった場合も「クーリングオフ制度」が適用になる場合があるので「188」にご相談ください。

年度 順位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	修理・補修 21	工事・建築・加工 27	工事・建築・加工 57	修理・補修 49	工事・建築・加工 53
2	工事・建築・加工 20	修理・補修 14	修理・補修 37	工事・建築・加工 45	空調・冷暖房・ 給湯施設 18
3	書籍・印刷物 10	電気 10	書籍・印刷物 10	ガス 8	修理・補修 18
4	住宅構成材 9	書籍・印刷物 10	放送 8	役務その他 7	役務その他 10
5	衛生サービス 8	役務その他 7	役務その他 8	書籍・印刷物 5	衛生サービス 8



## PIO-NET における商品大分類、役務サービス

(PIO-NET 分類・キーワードマニュアル 2021 より抜粋)

## &lt;商品&gt;

- 【商品一般】商品が特定できない、または身に覚えがない請求に関する相談。
- 【食料品】飲食に供される商品。飲料、菓子、調味料、健康食品も含まれます。
- 【住居品】主として住宅内において使用するもので、冷蔵庫・電子レンジ等の機器類、食器・台所用品、洗濯・冷暖房機器、家具・寝具等の室内装備品、照明器具等が含まれます。
- 【被服品】衣類とその付属品等身につけて使用するもの、及び生地、糸等の材料。
- 【保健衛生品】人の身体を清潔にし、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品、理美容器具やタオル。メガネ、コンタクトレンズ等もここに含まれます。
- 【教養娯楽品】主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。文具・事務用品、パソコン、学習教材、書籍・印刷物、音響・映像製品、スポーツ用品、光学機器・時計、玩具、楽器等。
- 【車両・乗り物】人または物を運搬するために屋外で使用するもの。自転車、ベビーカー等のように人力で移動させるものを含みます。
- 【土地・建物・設備】土地、建物、住宅材料及び建築時に設置するものが一般的な住宅設備。空調・冷暖房・給湯設備・水道等も含まれます。

## &lt;役務&gt;

- 【クリーニング】クリーニング業者に被服品、じゅうたん、カーテン等のクリーニングを依頼する場合。コインランドリーや洗車、ハウスクリーニング等は含まれません。
- 【レンタル・リース・賃借】賃貸アパート、月極駐車場等不動産の賃貸借相談。
- 【工事・建築・加工】屋根工事や耐震工事、リフォームサービスに関する相談。
- 【修理・補修】電気製品の修理、車検サービス、調律サービス等。
- 【管理・保管】住宅やマンション管理、コインロッカー、トランクルーム等。
- 【金融・保険サービス】生命保険・損害保険等の保険及び貯蓄・融資・振込・送金等の金融サービス。
- 【運輸・通信サービス】旅客貨物運送及び電話、郵便、移動通信等の通信サービス。
- 【教育サービス】学校教育、家庭教師、及びそれらの関連活動。
- 【教養・娯楽サービス】教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務。情報配信サービスや旅行代理業アダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲームも含まれます。
- 【保健・福祉サービス】美容整形、エステティックサービスや歯科治療ごみ処理等の衛生サービス、在宅介護、デイサービス等。
- 【他の役務】サービス業のうち他の項目に該当しないもの。外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス、占い、結婚相手照会サービス等。

## 第2編 消費生活センターの取り組み

### (1) 団体育成

消費者被害の軽減や未然防止を目的とした講演会や啓発イベントを開催している「上尾市消費者団体連絡会」及び「上尾市消費者被害防止サポーターの会」の活動に対し補助金を交付し団体の活動を支援しています。活動内容は消費に関する講座の主催や上尾消費生活展への参加または出前講座などです。また、見守りネットワークと連携して一人暮らしの高齢者や自治会等の未加入者等、網からこぼれ落ちることのないよう努めています。

#### 【上尾市消費者団体連絡会】

設立：昭和 58 年

目的：消費者の暮らしと健康、権利を守るために生活の各分野で活動している各団体が相互に連絡をとり連帯を強めて上尾市内の消費者の活動を発展させることを目的としています。

活動内容：くらしの安心・安全を目指して、講演会、消費生活展、消費者被害防止キャンペーン等を行っています。「くらしフェスタ上尾市消費生活展」では主催する実行委員会の中心となり活動しています。

構成：ハッピーアイランド他 6 団体

#### 【上尾市消費者被害防止サポーターの会】

設立：埼玉県が平成 21 年から始めた制度で上尾市では平成 28 年結成。

目的：地域と密着した消費者被害の未然防止・早期発見・啓発を目的とします。

活動内容：講演会や出前講座、紙芝居公演または、見守りネットワークとも連携して活動しています。

人員：埼玉消費者被害をなくす会の主催する「消費者被害防止サポーター基礎講座」または「地域見守り担当者講座」を受講し、消費者被害防止サポーターに登録された方 10 名。

## (2) 消費生活講座

消費生活講座や講演会は消費者に役に立つ情報を提供し、消費者の権利擁護、生活の向上、消費意識の啓発を図ることを目的として、毎年行われています。皆さんの参加をお待ちしています。

(「消団連」は上尾市消費者団体連絡会)

開催日	主催	内容	会場	参加
6/20	上尾市	「落語で笑って学ぶ！悪質商法あれやこれや」	あげお富士 住建ホール	162 名
9/28	消団連	「食生活を惑わせるフードファディズム」	あげお富士 住建ホール	52 名
10/18	サポーターの会	「あなたもカモになるカモ」	あげお富士 住建ホール	17 名
10/30	上尾市	「セカンドライフと生命保険」	三井金属あげお コミュニティセ ンター	13 名
3/1	消団連	「希望の牧場～吉沢正巳講演会～」	あげお富士 住建ホール	65 名

「落語で笑って学ぶ！悪質商法あれやこれや」三遊亭楽勝さん



### (3) 展示会

上尾消費生活展は上尾市消費者団体連絡会を中心に 20 団体(令和 6 年度実績)で構成される「くらしフェスタ上尾市消費生活展実行委員会」の主催により消費生活に係る啓発事業として開催しています。啓発や日常のくらしに関連した課題を参加団体が取り上げ、市民のくらしに役立つ情報を提供し、消費生活の質的向上と知識の普及啓発を行うほか、パネル展示会に加え、市内福祉事業所の物販、体験コーナー、ステージ等のイベント企画を行っています。令和 6 年度は約 1,000 名の来場がありました。各種展示会は一人で悩むことのないよう多くの人に目を留めてもらうことも目的としています。皆さんもぜひお越しください。

(「サ」は上尾市消費者被害防止サポーターの会)

開催日	主催	内容	会場	参加
5/13～19	サ・消 団連	ミニ消費生活展	ショーサンプ ラザ5階	875 名
6/12～16 6/16～7/1 7/1～14	消団連	移動ミニ消費生活展	太平中 南中 大谷中学校	
11/2	上尾 市・サ	ミニ消費生活展	聖学院大学学園 (ヴェリタス祭)	140 名
11/22～23	実行委 員会	くらしフェスタ第 42 回上尾消 費生活展	アリオ上尾	約 1000 名

#### 【くらしフェスタ上尾消費生活展】



## (4) こども消費生活講座

夏休み期間中に小学生を対象とした「こども消費生活講座」を開催しました。令和6年度は「リサイクル・お金・スーパーマーケット」について学びました。

開催日	主催	内容	会場	参加
7/30	上尾市	「リサイクルを学ぼう！3つのRを考えよう」	三井金属あげおコミュニティセンター	7名
7/25	上尾市	「夏キッズマネー講座～お金について楽しく学ぼう！～」	あげお富士住建ホール	34名
8/2	上尾市	「スーパーマーケット探検」	三井金属あげおコミュニティセンター (株) ペルク春日店 (午後)	15名

## (5) 出前講座

自治会館等に相談員を派遣し最近の傾向や注意すべき点について啓発に努めました。学校、PTA 関係、事務区、各団体関係ほか市民グループの方々など、この機会にぜひ御利用ください。

開催日	主催	会場	参加
6/19	上尾市	大谷本郷自治会館	35名
7/24	上尾市	上尾東団地集会所	29名
9/26	上尾市	小敷谷東部公会堂	31名
10/24	上尾市	小泉集会所	27名
12/11	上尾市	大谷公民館	22名
2/21	上尾市	あげお福祉会グリーンドア	25名
2/26	上尾市	パストーン浅間台	24名
3/10	上尾市	柏座公民館	28名

## (6) 紙芝居公演

消費者被害の未然防止・早期発見・啓発を目的に悪質商法や契約をテーマとした自前で作成した紙芝居を披露しています。出前講座のお申込みも併せてお待ちしております。

開催日	主催	会場	参加
4/19	サポーターの会	原市第九区自治会館	30 名
7/3	サポーターの会	原市むつみ水交自治会館	15 名
8/29	サポーターの会	小泉集会所	35 名
10/7	サポーターの会	原市十区自治会館	30 名
10/18	サポーターの会	あげお富士住建ホール	17 名
11/6	サポーターの会	下芝公民館	18 名
11/11	サポーターの会	原市むつみ水交自治会館	10 名

## (7) チラシ・冊子・啓発品作成

配布月	部数	内容	配布先
R6.5	1650	「消費者ホットライン 188 にお電話ください！」	福祉総務課・各地区民生委員児童委員協議会・高齢介護課・いきいきクラブ連合会・各地域包括支援センター・上尾市社会福祉協議会・上尾市シルバー人材センター・講座、講演会等
R6.5	1650	「高齢者のみなさん だまし文句にご用心！！」	
R6.6	2080	中学生のかしこい消費生活	市内中学校 3 年生
R6.8	3000	啓発用ポケットティッシュ	消費生活展、ミニ消費生活展、各講座、講演会等
R6.9	410	くらしの豆知識	高齢介護課・各地域包括支援センター・上尾消費生活展・各講座、講演会等



## 【啓発用ポケットティッシュ】

**悪徳商法にだまされないための心得5ヶ条**

1. うまい話・もうけ話は、まず疑う
2. むやみに名前を書いたり、印鑑を押したりしない
3. いらないときは、「いりません」とキッパリ断る
4. 契約は、その場で決めず、家族と相談してから
5. 代金の前払いは、しない

●**契約してしまった後でもあきらめないで！**  
クーリング・オフ制度は、原則契約した日を含め8日間以内に書面で通知すれば契約を無条件で解約できる制度です。

●**困ったときは、すぐ相談！**  
上尾市消費生活センター  
相談専用電話 048-775-0801  
相談時間：月曜から金曜（祝祭日を除く）  
午前10時～12時、午後1時～4時  
電話 048-775-0800・FAX 048-776-4600

**クーリング・オフの方法**

切手  
特定記録郵便  
契約者住所  
契約者氏名

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地  
〇〇販売株式会社 御中

クーリング・オフ通知書  
・契約年月日  
・商品名  
・契約金額  
・販売会社 担当者  
右記日付の契約を解除します。  
令和〇年〇月〇日

■ハガキに書いて両面コピーをして控えを取り「特定記録郵便」で出す。

## (8) 生活の情報

生活の情報は国民生活センターの発行する「見守り新鮮情報」を中心に消費者被害や製品事故情報などをわかりやすくお伝えしています。ご本人たちにはもちろん、見守る方々へも広く役立てていただけます。

配布月	号数	内容	配布先
R6.10	206号	「通信販売はクーリングオフ できません」 「副業で稼げる！」どころか 高額支払いになる副業サイト に注意	自治会連合会に依頼し全戸 回覧



## (9) 高齢者を守るお助けかわらばん(埼玉県作成)

埼玉県では増加する高齢者の消費者被害を防止するため、消費生活センターの相談情報や最新の悪質商法の内容を4コマ漫画で紹介し、裏面には今日的な消費者問題を中心としたトピックスを掲載した「高齢者を守るお助けかわらばん」を作成し、各市町村の消費生活相談窓口、金融機関等へ提供しています。上尾市では消費生活センターをはじめ地域包括支援センター、公民館、図書館にも配架しているほか、市ホームページへ掲載するなど、様々なツールを活用し被害防止を呼び掛けています。

配布月	部数	内容	配布先
R6.5	724	「トイレ修理の トラブルにご注意！！」	上尾市民生委員児童委員協議会連合会・各地区民生委員児童委員協議会・高齢介護課・各地区地域包括支援センター・各公民館・図書館（本館）・上尾市社会福祉協議会・上尾市シルバー人材センター・健康プラザわくわくランド等
R6.7		「屋根工事の 勧誘トラブルにご注意！！」	
R6.9		「葬儀サービスの トラブルにご注意！！」	
R6.11		「害獣・害虫駆除サービスの トラブルにご注意！！」	
R7.1		「インターネット通販での 定期購入トラブルにご注意！！」	
R7.3		SNS を通じた投資・副業などの 「もうけ話」にご注意！！	

## (10) 資料編

どうしよう？  
信用できるかな？

多分半額！  
今すぐ契約を！

無料体験のはずが  
断りきれなくて！

これとこれも  
美容にいいのよ

消費生活で困ったときは、

**188**

消費者  
ホット  
ライン

お電話ください！

お住まいの地域の消費生活センターなど、消費生活に関する身近な相談窓口を案内する全国共通の電話番号です。  
悪質商法による被害、事業者とのトラブル、製品や食品、サービスによる事故など、消費生活における不安や苦情、  
被害の相談に応じ、問題解決のための助言や情報提供、あつせんなどをします。

すぐ契約しろと  
迫られている  
のですが...

はいっ！  
消費生活センターです！

相談して良かった！

困った時は  
一人で悩まず  
相談して  
ください！

契約しちゃった  
けど返品したい

詳しい状況を  
お聞かせください！

上尾市消費生活センター 相談専用 048-775-0801

消費者の力で未来を変えよう！

**中学生の  
かっこいい消費生活**

監修：東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子

高齢者のみなさん！

**だまし文句に  
ご用心！！**

その言葉、悪質商法・詐欺かもしれません

監修：東京経済大学 教授・弁護士 村 千鶴子

無料で点検しますよ

初回限定！  
特別価格！

80%オフ！

セットにすると  
お得です

お金が返ってきます

生活の情報 No.206 2024年10月号

回 覧

こんにちは、上尾市消費生活センターです。(上尾市青少年センター2階)

相談専用  
電話 775-0801 平日午前10時から午後4時まで  
(※日・祭日を除く。12時～13時の間休館)  
上尾市にお住まいの方へ見守り  
新鮮情報**通信販売は  
クーリング・オフ  
できません**

インターネット通販で靴を  
購入した。大きめのサイズを  
注文したが履いてみると窮屈  
だった。返品したいと  
メールしたところ「返品  
できない。利用規約にも  
書いてある」との返事だった。  
確かに利用規約には返品  
不可の記載があったので  
「それならクーリング・  
オフしたい」と伝えただ  
が「通信販売にはクーリ  
ング・オフの適用は  
ない」と回答が来た。  
(60歳代)

通販の  
クーリング・オフは、  
できません！！

ひとこと助言

購入の際は  
利用規約を確認！

- インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件については特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、商品を受け取った日から含む5日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取った後すぐに中身を確認することが大切です。
- 通信販売で購入する際は、事前に商品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 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(消費生活ホットライン 188)。

本文イラスト：高橋 孝

発行：消費生活センター 第471号 (2024年10月16日) 発行：独立行政法人国民生活センター



2024年5月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その1

今日のテーマ

## トイレ修理のトラブルにご注意!!

1 慌てて依頼せずに「作業内容」「追加料金」等をよく確認する

2 想定外の料金には「その場でOKしない」

3 広告表示額と請求金額が大きく異なる際は、クーリング・オフができる場合あり

消費者ホットライン いやや! 皆さんの相談窓口 TEL188

2024年7月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その2

今日のテーマ

## 屋根工事の勧誘トラブルにご注意!!

1 突然訪問してきた業者には、無料と言われても安易に点検させない

2 少しでも不安を感じたら、すぐに契約しない

3 クーリング・オフできる場合もあるので、消費生活センター等に相談

消費者ホットライン いやや! 皆さんの相談窓口 TEL188

2024年9月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その3

今日のテーマ

## 葬儀サービスのトラブルにご注意!!

1 死別により冷静さを欠くため、葬儀社との打ち合わせは複数人で

2 オプションの内容やその必要性をよく確認する

3 日頃から、希望する葬儀を家族と相談し、情報を収集・共有しておく

消費者ホットライン いやや! 皆さんの相談窓口 TEL188

2024年11月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その4

今日のテーマ

## 害獣・害虫駆除サービスのトラブルにご注意!!

1 インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない

2 追加の作業を提案された場合は、説明を求める

3 請求書の内容に納得できない場合はその場で支払わず、消費生活センターに相談する

消費者ホットライン いやや! 皆さんの相談窓口 TEL188

「©埼玉県消費生活課」

## 上尾市消費生活センター概要

令和7年4月1日

場所：上尾市上町二丁目14番19号 上尾市青少年センター2階

電話 048 - 775 - 0800 FAX048 - 776 - 4600 ※相談専用電話 048 - 775 - 0801

沿革：昭和58年 5月24日 「上尾市生活情報センター」設置

平成12年 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）導入

平成22年 1月 1日 「上尾市消費生活センター」に名称変更

平成26年 4月 1日 組織再編により 市民生活部に移管

令和 2年10月 1日 青少年センター2階に移転