

清瀬市消費生活センターの事業について

消費生活センターで行う事業

- (1) 消費生活相談
- (2) 消費生活情報の収集及び提供
- (3) 消費生活の啓発及び消費者教育
- (4) 消費者団体の消費生活活動の促進及び援助
- (5) 施設の貸出

※ 「清瀬市消費生活センター条例」より抜粋

- 第3条 消費生活センターは、次に掲げる事業を行う。
- (1) 消費生活相談に関すること。
 - (2) 消費生活情報の収集及び提供に関すること。
 - (3) 消費生活の啓発及び消費者教育に関すること。
 - (4) 消費者団体の消費生活活動の促進及び援助に関すること。
 - (5) 消費生活センターの施設使用に関すること。
 - (6) 前各号に定めるもののほか、市長が必要があると認めた事業

各事業の実施状況

(1) 消費生活相談

市民と事業者の間での契約トラブルについて、市民からの相談を受け、民法や特定商取引法など関係例規に則り、支払金の還付や契約解除などといった被害救済を主に行うほか、製品事故に関わる相談などにも応じている。

相談日時 : 月曜日から金曜日の午前10時から12時と午後1時から4時

職員体制 : 相談員3名(週4日勤務)、常時2名以上での体制を整備

受付方法 : 来所または電話

《参考》

事業の実施状況 : 令和4年度 年間659件 月平均55件

令和3年度 年間722件 月平均60件

令和2年度 年間820件 月平均68件

年代別の相談件数

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
R4年度	件	12	44	49	82	95	71	189	117	659
	%	2	7	7	12	14	11	29	18	—
R3年度	件	13	51	37	62	101	79	238	141	722
	%	2	7	5	9	14	11	33	19	—
R2年度	件	21	62	48	71	94	90	256	178	820
	%	2	8	6	9	11	11	31	22	—

(16.5) (10.1) (10.6) (14.3) (15.0) (10.8) (22.8)

令和4年4月1日現在の人口比(%)

相談窓口パンフレット

(2) 消費生活情報の収集及び提供

消費生活講座（終活、身近な情報など）

日常生活を送るなかで知っておきたい事や備えておきたい事、消費者問題などをテーマに、講師を招いて講座を実施。年7回程度開催。

《参考》令和4年度実施状況

開催月日	テ ー マ	講 師	会場	参加者 (人)
6月14日	上手な医者のかかり方	健康医療情報支援センター 代表 羽田 由利子	消費生活センター	20
6月28日	急な病気やケガで迷ったら			19
7月13日	入院になったら	信愛報恩会 理事長 桑名 斉 連携推進室長 野上 智絵		19
7月30日	最後まで自分らしく生きるために			16
1月17日	「空き家」放置の問題点と解決方法	司法書士 松村 友子		7
2月14日	「墓じまい」の種類と流れ	司法書士 大澤 英人		15
3月8日	生活空間を快適に確保する方法	しあわせ住空間セラピスト 古堅 純子		16



講座の様子

リサイクル情報の提供（さしあげます・ゆずってください）

生活用品の再活用情報の提供として、市報とホームページにて依頼内容を掲載。希望があった際は、当事者間で連絡を取り、直接受け渡しをしてもらう。

《参考》令和4年度実績： さしあげます（応募24件、成立10件） ゆずってください（応募7件、成立1件）

リサイクル情報
(無料・先着順)

★さしあげます:五月飾りなど、2人用ソファ、チャイルドシート(1~6歳用)★ゆずってください:カーペット(3~4帖用)
申問 3月15日午前9時から電話で消費生活センター ☎042-495-6211へ

(3) 消費生活の啓発及び消費者教育

消費生活講座（消費者トラブル防止、環境問題、製品の安全性など）

契約トラブルの防止や地球温暖化、SDG s など消費者問題への啓発や課題意識の醸成をテーマに、講師を招いて講座を実施。年4回程度開催。

《参考》令和4年度実施状況

開催月日	テーマ	講師	会場	参加者
8月9日	身近な素材で草木染体験（親子講座）	染織工房いっぽ 主宰 安井 尚美	消費生活センター	11
8月30日	身近な素材で草木染体験（一般講座）			8
9月14日	人と地球にやさしいエンカール消費	消費者教育支援センター 主任研究員 小林 知子		3
12月7日	アロマハンドクリーム作り	NARDJAPAN アロマアドバイザー 原 なつき		10



消費生活講座チラシ

出前講座

自治会などからの依頼により、消費生活相談員が現地へ赴き消費者トラブル防止のための講座を実施。

生涯学習スポーツ課が窓口の「きよせ出前講座」から申込。

《参考》

令和4年度実績：竹丘団地内自治会の依頼にて1回実施。

テーマ「騙されない！消費者被害の防ぎ方」

令和4年度「きよせ出前講座」メニュー

担当課	番号	メニュー名	内容
未来創造課	1	詐欺の手法とまぼくりり	詐欺の手法、各団体の対応など、まぼくりりの仕組み
シティプロモーション課	2	郡士の歴史や文化を知ろう	郡士の歴史や文化の紹介など
	3	シアプロモーションについて	シアプロモーションを推進するためにやっている事業の紹介など
財政課	4	市の財政について	市の事業と財政状況、今後の財政展望
DX推進課	5	DXについて	DXの推進、デジタルトランスフォーメーションの推進などの紹介など
総務課	6	市役所における情報公開と個人情報保護	市民生活に関わる情報公開と個人情報保護の取組（市民生活課と連携して実施）
防災防犯課	7	安全・安心に生活できるまぼくりりについて	市の防災と防犯対策、防災日及び平日夜間など
課税課	8	わかりやすい市税の話	市税の仕組み、市税の減免など、市民生活に役立つ市税の紹介
環境課	9	ごみの減量に向けて	ごみ減量、リサイクル、資源物のリサイクルなど
	10	地域活動について	地域で取り組む活動の紹介など
産業振興課	11	市の農業について	農業の現状について
市民協働課	12	こんな手口にご用心！	詐欺の手法、市民生活に役立つ市税の紹介、市民生活に役立つ市税の紹介
男女共同参画センター	13	ジェンダー平等ってなんですか	ジェンダー平等の意味、男女共同参画の推進
	14	女性活躍推進法について	女性活躍推進法の内容、女性活躍の推進
	15	女性活躍推進法の取組	女性活躍推進法の取組、取組事例など
障害福祉課	16	障害のある人の暮らしやすい社会	障害のある人の暮らしやすい社会の取組、障害のある人の暮らしやすい社会の取組

きよせ出前講座のメニュー

「騙されない！消費者被害の防ぎ方」

令和5年3月16日
清瀬市消費生活センター
消費生活相談員 藤藤美帆

1. 高齢者被害を防ぐための基礎知識・見守りポイント
 高齢者はなぜ狙われる？⇒ 3K+P
 ①金 (KANE) ②健康 (KENKOU)
 ③孤独 (KODOKU) ④プライド (PURAI DO)
 その他にも、被害にあったことが付かない、複数被害、高額被害にあっていて、被害にあっていないことを言いたくない、認めたくない、

2. 高齢者を見守るポイント
 早期発見、早期対応が大切です！

<見守りの3ポイント>
 ①気づき⇒「不審な郵便物、段ボールなどがあるな？」
 ②声かけ⇒「不審な人や電話がないかな？」
 ③つなぐ⇒「消費者被害にあっていないか？関連部門に連絡？」

3. 消費者被害を防ぐための基礎知識

① 消費者被害は知っているから知らないで被害に遭うことを少なくできます！

② 手当てが早いほど被害回復につながります！

③ 必要なことはセンターで聞き取りますので安心して相談してください

出前講座で使用した資料

相談員の講師派遣

社会福祉協議会など関係機関が実施する講習会や体験会などの一部として、消費生活相談員が消費者トラブル防止などについての講義を行う。

また、地域包括支援センターの協力により「高齢者ふれあいネットワーク事業」として「高齢者見守り講座」を開催。

【参考】

令和4年度実績

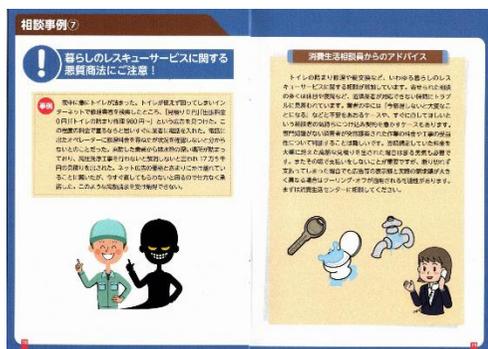
主宰者	催事名	実施日
社会福祉協議会	シニアのための ネットショッピング体験会	6月24日 28日
地域包括支援センターとの共催	高齢者ふれあいネットワーク事業	10月13日
社会福祉協議会	市民後見人養成講座	10月31日

刊行物の発行

消費生活相談事例集

相談窓口へ実際に寄せられた内容に基づいた事例の紹介と、防止策や対処法などのアドバイスを掲載。

毎年度3月に発行、部数300部。



ちえのわ

消費生活センターが行う事業の周知や、特集記事を掲載している広報誌。年4回、3月・6月・9月・12月に発行。毎号2,000部、9月のみ36,000部を高齢者特集号として市内全戸配布。



ネットショッピング体験会のチラシ

「消費生活相談の現場から」市報掲載

市報の毎月1日号に、相談事例と対処法などのアドバイスを掲載。

消費生活相談の現場から

お得にお試しのつもりが
高額請求！～ネット通販の定期購入トラブル～

【事例】スマホで動画を見ていたら「今だけ！初回限定1,980円」「定期縛りなし」という美容液の広告が表示された。この値段で買えるなら試してみようと注文し、2日後に商品が届いた。しかし、その10日後に同じ商品が3本届き、今度は18,000円の高額請求を受け、驚いた。

同封されていた納品書に「定期コース」の記載があり、定期購入契約になっていることを知った。定期購入の申込みはしていないので2回目の商品は返品したいが、問合せメールの返信はなく、電話も混みあっていてつながらない。利用規約を確認すると定期購入の解約は電話のみとなっていた。このまま電話がつかないとさらに商品が届き高額請求を受けるのではないかと不安だ。

【アドバイス】初回低価格を強調したインターネット広告を見て、「お試し」「1回だけ」のつもりで申し込んだところ、実際は解約手続きを行わない限り定期的に商品が送られてくる定期購入契約となっていたという相談が急増しています。また、解約についても「次回

発送日の〇日前までに申し出が必要」といった解約期間に制限がある場合や、解約方法が電話のみとなっているにも関わらず電話がつかない場合があり、トラブルとなっています。

解約方法について民法では限定していません。それに対して事業者の都合で解約方法を制限し実質的に解約しづらい状態に陥らせているこの利用規約は、消費者の利益を一方的に害する条項と解釈され、不当な部分の無効を主張できると考えます。

電話がつかない場合は、事業者との電話が繋がった際に解約した根拠を示せるよう、期間内にメールなどで申し出をし、解約した証拠を残しておきましょう。

お困りの際は消費生活センターにご相談ください。
消費生活センター ☎042-495-6212 (相談専用)



市報 令和5年4月1日号 掲載記事

自動通話録音機能付電話機等購入費補助金

高齢者の消費者被害防止を目的として、自動通話録音機能の付いた電話などを購入した際の購入費を対象に補助金を交付。

【対象者】

市内在住の65歳以上の方、または同居の方。

【補助額】

機器購入費の4分の3

(上限1万円)

【予算額】

100万円 (令和5年度)

迷惑防止を使う

「迷惑防止」を設定すると、気付かぬうちに迷惑電話を防止できます。
(迷惑電話の相手が電話を切ることを促す目的のものであり、確実に防止することはできません)

(自分側)

- ① 電話がかかってくる
- ② 本機が自動応答してメッセージで警告する
(メッセージ中に相手が電話を切ると、呼出音は鳴りません)
- ③ 相手が電話を切らなかったとき
呼出音とメッセージ^④が流れる



(相手側)

- メッセージ^⑤が流れる。
(ここから相手に通話料金がかります)

この通話は迷惑電話防止のために録音されます。ご了承ください。

録音されるから、切ろう

対象電話機の機能説明

(4) 消費者団体の消費生活活動の促進及び援助

消費生活展の開催

消費者問題について市民に向けた啓発を広く行うため、登録消費者団体連絡会との共催で、市民向けの講演会や活動の成果発表、パネル展示などを行う。毎年度、時節に合わせて設けたテーマに沿った講演や展示を実施。

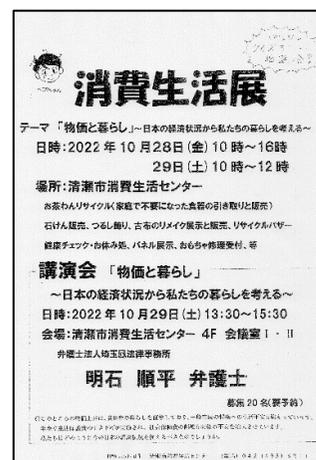
《参考》令和4年度開催状況

実施日：令和4年10月28日（金）10時～16時

29日（土）10時～15時30分

テーマ：「物価と暮らし」

参加人数：延べ150人



令和4年度消費生活展チラシ



会場内の様子

「くらしのハンドブック」の発行

消費生活展のテーマに沿った内容の寄稿文と共に、各登録団体の活動紹介と消費生活センターの紹介を掲載した小冊子を消費生活展の実施時期に合わせて発行。



グループ活動室の利用提供

登録消費者団体が活動を行う場として、専用の会議室を無償で提供している。

令和6年度からは、アミュー5階の(現)講座室4をグループ活動室として使用する予定。

《参考》令和4年度利用状況

利用件数：175件

利用人数：1,349人

稼働率：28.8%

(5) 施設の貸出

会議室等の貸出

消費生活センター内の会議室、集会室、テスト兼調理室を一般貸出しているが、消費生活センターの移転に伴い、令和6年度からは一般貸出施設を所管しなくなるため実施予定なし。

令和6年度 事業スケジュール (案)

事業	実施時期												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
消費生活相談													平日 10 時～12 時、13 時～16 時実施
消費生活講座													6・7・8 月は月に 2 回開催予定 年間 11 回程度
リサイクル情報の提供													毎月 15 日号市報に掲載
出前講座													自治会などの依頼により随時実施
相談員講師派遣													関係機関の依頼による実施あり
「消費生活相談事例集」発行													
「ちえのわ」発行													9 月は高齢者特集号として市内全戸配布
「消費生活相談の現場から」掲載													毎月 1 日号市報に掲載
自動通話録音機能付電話 補助金													受付期間 4 月 1 日～1 月 31 日
消費生活展開催													従前は市民まつりと同日に開催
くらしのハンドブック発行													消費生活展開催前に発行
グループ活動室利用提供													火～日曜：9 時～22 時 月曜：9 時～17 時