令和６年度上半期
清瀬市消費生活センター事業実績について

【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っている。

相談窓口パンフレット

《直近 3 カ年の上半期実績》

年度	件数	月平均
令和 6 年度	325 件	54 件
令和 5 年度	326 件	54 件
令和 4 年度	320 件	53 件

【消費生活講座】

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をテーマに、専門の講師を招いて市民向けの講座を実施。

《令和 6 年度上半期実績》

<table>
<tr><th>開催月日</th><th>テ　ー　マ</th><th>講　　師</th><th>会場</th><th>参加者(人)</th></tr>
<tr><td>6 月 13 日</td><td>健康寿命を伸ばしすために
いま、できること①</td><td rowspan="2">健康医療情報支援センター
代表　羽田　由利子</td><td rowspan="4">アミュー4階会議室</td><td>20</td></tr>
<tr><td>7 月 18 日</td><td>健康寿命を伸ばしすために
いま、できること②</td><td>20</td></tr>
<tr><td>8 月　1 日</td><td>親子で学ぶおこづかい教室</td><td>金融広報アドバイザー
土生　恵子</td><td>8</td></tr>
<tr><td>9 月 19 日</td><td>知っておきたい老後のお金の知識</td><td>金融広報アドバイザー
音川　敏枝</td><td>22</td></tr>
</table>

講座の様子

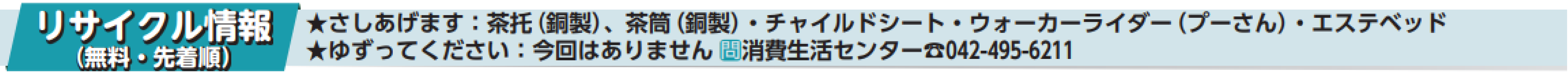
【リサイクル情報の提供】（さしあげます・ゆずってください）

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。

《直近３カ年の上半期実績》

年度	さしあげます		ゆずってください	
	応　募	成　立	応　募	成立
令和６年度	5	2	1	0
令和５年度	16	7	8	3
令和４年度	24	10	7	1



リサイクル情報（無料・先着順）

★さしあげます：茶托（銅製）、茶筒（銅製）・チャイルドシート・ウォーカーライダー（プーさん）・エステベッド

★ゆずってください：今回はありません 問消費生活センター☎042-495-6211

市報掲載記事（令和６年７月15日号）

【出前講座】

市内の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為の講座を実施。

生涯学習スポーツ課が窓口の「きよせ出前講座」から申込。

《直近３カ年の上半期実績》

年度	実施日	申込み団体	参加者数
令和６年度	７月６日	清瀬市社会福祉協議会	７名
令和５年度	４月28日	旭が丘みんなのサロン	22名
令和４年度	６月24・28日	清瀬市社会福祉協議会	21名

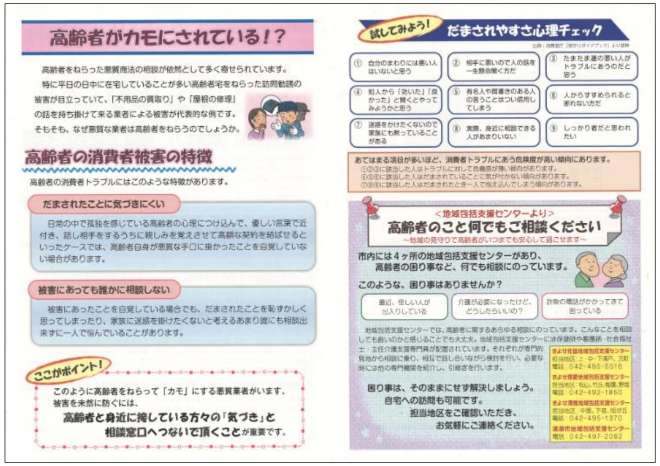
【広報誌「ちえのわ」の発行】

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。

《令和６年度上半期実績》

６月に2,000部発行。

９月に36,600部を高齢者見守り特集号として市内全戸配布。



高齢者がカモにされている!?

高齢者をねらった悪質商法の相談が依然として多く寄せられています。

特に平日の日中に在宅していることが多い高齢者宅をねらった訪問勧誘の被害が目立っていて、「不用品の買取り」や「屋根の修理」の話を持ち掛けて来る業者による被害が代表的な例です。そもそも、なぜ悪質な業者は高齢者をねらうのでしょうか。

高齢者の消費者被害の特徴

高齢者の消費者トラブルにはこのような特徴があります。

だまされたことに気づきにくい

日常の中で孤独を感じている高齢者の心理につけ込んで、優しい言葉で近付き、話し相手をするうちに親しみを覚えさせて高額な契約を結ばせるといったケースでは、高齢者自身が悪質な手口に掛かったことを自覚していない場合があります。

被害にあっても誰かに相談しない

被害にあったことを自覚している場合でも、だまされたことを恥ずかしく思ってしまったり、家族に迷惑を掛けたくないと考えるあまり誰にも相談出来ずに一人で悩んでいることがあります。

ここがポイント!

このように高齢者をねらって「カモ」にする悪質業者がいます。被害を未然に防ぐには、

高齢者と身近に接している方々の「気づき」と相談窓口へつないで頂くことが重要です。

試してみよう! だまされやすさ心理チェック

出典：消費者庁「見守りガイドブック」より抜粋

① 自分のまわりには悪い人はいないと思う
② 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ
③ たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う
④ 知人から「効いた」「良かった」と聞くとやってみようかと思う
⑤ 有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう
⑥ 人からすすめられると断れない方だ
⑦ 迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある
⑧ 実際、身近に相談できる人があまりいない
⑨ しっかり者だと思われたい

あてはまる項目が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
①②③に該当した人はトラブルに対して危機感が薄い傾向があります。
④⑤⑥に該当した人はだまされていることに気が付かない傾向があります。
⑦⑧⑨に該当した人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

＜地域包括支援センターより＞

高齢者のこと何でもご相談ください

～地域の見守りで高齢者がいつまでも安心して過ごせます～

市内には４ヶ所の地域包括支援センターがあり、高齢者の困り事など、何でも相談にのっています。

このような、困り事はありませんか？

- 最近、怪しい人が出入りしている
- 介護が必要になったけど、どうしたらいいの？
- 詐欺の電話がかかってきて困っている

地域包括支援センターでは、高齢者に関するあらゆる相談にのっています。こんなことを相談しても良いのかと感じることでも大丈夫。地域包括支援センターには保健師や看護師・社会福祉士・主任介護支援専門員が配置されています。それぞれが専門的見地から相談に乗り、相互で話し合いながら検討を行い、必要な時には他の専門機関を紹介し、引継ぎを行います。

困り事は、そのままにせず解決しましょう。自宅への訪問も可能です。担当地区をご確認いただき、お気軽にご連絡ください。

きよせ社協地域包括支援センター　担当地区：上・中・下清戸、元町　電話：042-495-5516
きよせ信愛地域包括支援センター　担当地区：松山、竹丘、梅園、野塩　電話：042-492-1850
きよせ清雅地域包括支援センター　担当地区：中里、下宿、旭が丘　電話：042-495-1370
清瀬市地域包括支援センター　電話：042-497-2082

「ちえのわ」高齢者見守り特集号

【「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。

《令和６年度上半期掲載記事》

掲載月	内　　容
４月	ネット通販の定期購入トラブル
５月	SNS の投資まがい詐欺
６月	屋根の点検商法
７月	アダルトサイトのワンクリック詐欺
８月	SMS を介したフィッシング詐欺
９月	給湯器の訪問販売

消費生活相談の現場から

ネット通販の定期購入トラブルにはスクリーンショットの習慣づけが役立ちます！

【事例】スマホで「定期縛りなし」「初回限定1,980円」の育毛剤の広告を見て、試してみようと思った。注文の途中で1,500円引きクーポンが表示されたので、「クーポンを利用する」というボタンを押し、注文を完了した。商品が届いた後、しばらくして同じ商品が3本届き、18,000円の請求を受けた。業者に初回分しか注文していないと伝えると1,500円クーポンを利用したことで、定期コースに切り替わっているため、4回購入しないと解約できないと言われた。知らずに定期購入にされ、納得できない。

【アドバイス】ネット通販の詐欺的な定期購入商法を規制するため、改正特定商取引法では、注文確定の直前に表示される「最終確認画面」に契約内容（商品の数量・支払総額〈定期購入契約の場合は2回目以降の代金〉・解約条件等）を消費者が容易に確認できるよう表示することが義務づけられました。それにも関わらず、今もなお、一見定期購入だとわからないような最終確認画面を意図的に表示し、消費者に1回限りの契約だと誤解させ申し込ませようとする業者が後を絶ちません。また手口も巧妙化し、最近では「定期縛りなし」の表示を確認したうえで申込んだはずが、割引クーポンを利用したことで、いつの間にか定期コースに変更されていたという相談が多く寄せられています。最終確認画面が消費者に誤解を与えるような表示だった場合は契約を取り消すことが可能ですが、相談者の多くが証拠となる最終確認画面を保存していないため、解決が困難となっています。事業者との交渉を効果的に進めるには、最終確認画面のスクリーンショットを示すことが有効な手段となります。ネット通販を利用する際にはスクリーンショットを撮る習慣を身につけましょう。

問消費生活センター

☎042-495-6212（相談専用）

※つながらない場合は

☎042-495-6211へ

市報
令和６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の交付】

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。

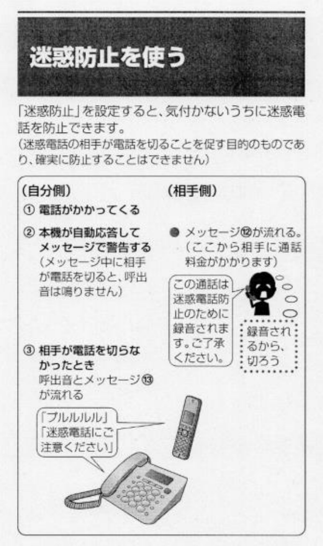
【対象者】市内在住の 65 歳以上の方、または同居の方。

【補助額】機器購入費の４分の３（上限１万円）

【予算額】100 万円

《直近２カ年の上半期実績》

年度	件数	補助金額
令和６年度	45 件	420,700 円
令和５年度	30 件	273,300 円



迷惑防止を使う

「迷惑防止」を設定すると、気付かない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）

対象電話機の機能説明

【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。

《直近３カ年の上半期実績》

年度	件数	利用人数	稼働率
令和６年度	89 件	583 人	24.4%
令和５年度	97 件	734 人	30.1%
令和４年度	90 件	627 人	30.3%