

令和6年度

清瀬市消費生活センター事業内容と実績について

令和7年度 第1回  
清瀬市消費生活センター運営委員会  
資料1

## 消費生活センターで行う事業

- (事業1) 消費生活相談
- (事業2) 消費生活情報の収集及び提供
- (事業3) 消費生活の啓発及び消費者教育
- (事業4) 消費者団体の消費生活活動の促進及び援助
- (事業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事。
  - (2) 消費生活情報の収集及び提供に関する事。
  - (3) 消費生活の啓発及び消費者教育に関する事。
  - (4) 消費者団体の消費生活活動の促進及び援助に関する事。
  - (5) 消費生活センターの施設使用に関する事。
  - (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

### (事業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専門の相談員が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行うほか、製品事故に係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

#### 《直近3カ年の実績》

令和6年度 年間660件 月平均55件

令和5年度 年間639件 月平均53件

令和4年度 年間659件 月平均55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
R6年度	件数	8	47	32	55	83	77	180	178	660
	%	1	7	5	8	13	12	27	27	100
R5年度	件数	10	51	35	47	85	77	190	144	639
	%	2	8	5	7	13	12	30	23	100
R4年度	件数	12	44	49	82	95	71	189	117	659
	%	2	7	7	12	14	11	29	18	100

## 清瀬市 消費生活相談

＼お気軽にご相談ください／

●相談は無料●

相談は電話でも来所でもOK

●消費生活に関することなら何でも相談できます●

消費生活に関する契約などのトラブルや商品・サービスについての疑問などは来所または電話でご相談ください。相談は無料です。

相談専用電話  
**042-495-6212**  
または局番なし **188 (いやや)**

＜相談時間＞  
月曜日から金曜日（祝日・年末年始を除く）  
午前10時～正午、午後1時～午後4時

## (事業2) 消費生活情報の収集及び提供

### 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、消費生活に関する特集記事を掲載している広報誌。

《令和6年度実績》

6月・12月・3月に各号1,300部発行。

9月に36,000部を「高齢者見守り特集号」として市内全戸配布。

清瀬市消費生活センターだより  
No.107 (令和6(2024)年9月) 高齢者見守り特集号



「知ってる?」「教えて!」 ~ “断る”ということ ~

内閣府の令和5年版高齢社会白書では、令和3年時点で65歳以上の高齢者のいる世帯は、約2,580万世帯で全世帯の49.7%を占めていると報告されています。おおよそ2世帯に1世帯が高齢者がいる世帯となっており、高齢者だけの世帯や高齢者の独り暮らしも増えています。このことから昼間一人で家に居る高齢者が多くいると推察され、訪問販売や電話勧誘販売等のトラブルに巻き込まれてしまうケースが多くあると思われる。トラブルを避けるにはそのような機会を作らない、つまり事業者からの訪問や電話に出ない・応対しないのが望ましいのですが、高齢者の中には心情的にそのような行動が取れない方もいらっしゃるようです。

**1. 事業者は親切に教えてくれていると思うけど断った方がよい?**  
「お宅の屋根がずれている」「近所に迷惑が掛かると困ると思うので直した方がよい」「古い給湯器を点検します」「赤い炎が出ているのでガスコンロを交換した方がよい!」...どれも親切な言葉に聞こえますが、実は高額な契約でトラブルになるケースに見られる勧誘手口です。

**2. 何度も勧誘されるので断りたいけどはっきり断るのは気が引ける。**  
自分に必要のないものを勧誘された場合は、はっきり断りましょう。「いいいりません」「興味がありません」「契約はしません」等、相手にこちらが断っているという言葉を伝える事が重要です。特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売等で一度断られた人への再勧誘が禁止されています。曖昧な返答をした結果、「もう少し粘れば契約してくれるかも」と相手に思われて不要な契約をしてしまった、ということになる前にはっきり断りましょう。突然訪ねて来るような事業者の勧誘に対して断ることは決して悪い事ではありません。断ることで事業者から嫌がらせをされたりするのではないかと心配になる方も中には居ると思いますが、事業者から見れば大勢居る対象の中の一人に過ぎません。どうしても自分では断れないと思った時は、その場で契約せずに周囲の人や消費生活センターへ相談しましょう。

**3. 自分はだまされないと考えている。断るべき時は断れると考えているが、**  
消費者白書では自身のだまされやすさを把握しておくことが被害防止につながる事を挙げています。一般的に良いとされる外見や身分等目立つ特別に引き寄せられて人の評価を決めてしまう「ハロー効果」の影響を受けやすい人が後悔やトラブルに墜ちやすい傾向があるようです。「自分は大丈夫」と思っている人でも自分の心理傾向を想い、相手の言葉にだまされる可能性があることを認識しておきましょう。だまされやすさを測る心理チェックリストは消費生活センターと国民生活センターのサイトで見る事が出来ます。後のページでその一部をご紹介しますので、ぜひお試下さい。

### 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、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。**

【「ちえのわ」令和6年9月号の紙面】

### 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、使わなくなった生活用品について、市民から寄せられた「ゆずりたい物」と「ゆずって欲しい物」の情報を市報とホームページで掲載。

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。

【市報掲載記事】(令和7年2月15日号)

《直近3カ年の実績》

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	13	3	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：日本画用の顔料他・額縁、剣道の防具(小学生用と中学生用一式名入り)  
★ゆずってください：今回はありません 消費生活センター ☎042-495-6211

## (事業3) 消費生活の啓発及び消費者教育

### 消費生活講座

健康維持や老化予防、病院のかかり方、終活や身近な情報など、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をテーマに専門の講師を招いて実施。

《令和6年度実績》

開催月日	テーマ	講師	会場	参加人数
6月13日	健康寿命の延ばし方①	健康医療情報支援センター 代表 羽田 由利子	アミュービル4階 会議室	20
7月18日	健康寿命の延ばし方②			20
8月1日	親子で学ぶおこずかい教室	金融広報アドバイザー 土生 恵子		8
9月19日	知っておきたい 老後のお金の知識	金融広報アドバイザー 音川 敏枝		22
11月20日	今だから考えたい 「お葬式」と「お墓」のこと	シニア生活文化研究所 代表 小谷 みどり		24
12月25日	いつかは自立できなくなる その前に備えるべきこと			35
1月22日	実家の土地と家、どうする？	司法書士 田口 真一郎		23
2月19日	次世代への想いを紡ぐ 遺言書・エンディングノートの勧め	司法書士 泉 嘉一		23

2024年度 東京都・清瀬市共催 消費生活教育講座  
清瀬市消費生活センター 第9回 消費生活講座 終活講座⑦

## 次世代への想いを紡ぐ

～遺言書・エンディングノートの勧め～

遺言書やエンディングノートは、ご自分の意思を家族や大切な人々に伝えるための最も直接的な手段です。文書として残すことで自身の想いや感情を整理することもできます。ご自分の意志を次の世代へと繋げる重要なステップについてこの講座で学びましょう。

講師：泉 嘉一 さん (司法書士)

日時：2月19日(水)  
午前10時～12時

会場：アミュービル4階 会議室

定員：先着30名

費用：無料

申込み：1月15日(水)から電話で受付  
(平日の午前9時～午後5時)

保育：ご希望の方は講座申し込み時にお申し出ください  
(6か月から未就学児・先着3名)



**清瀬市消費生活センター**  
〒204-0021 東京都清瀬市元町1-2-11  
清瀬駅北口 アミュービル5階  
【電話】042(495)6211

◆駐車場はありませんので、ご了承ください。



【消費生活講座チラシ】

## 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出向き、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。

《令和6年度実績》

実施日	申込み団体	参加者数
7月6日	清瀬市社会福祉協議会	7名

## 相談員の講師派遣

地域包括支援センター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。

《令和6年度実績》

主宰者	内容	実施日
地域包括支援センターとの共催	高齢者見守り講座	12月6日

## 「消費生活相談事例集」の発行

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、トラブルの防止策や対処法などのアドバイスを掲載。

《令和6年度実績》

令和7年3月に300部発行



### 相談事例⑤ 屋根の点検商法

ますます悪質に！突然訪ねてくる屋根工事の訪問販売業者に注意！

**事例** 「明日からの工事でお宅の前を車両が入りするので挨拶に来ました」と突然業者が訪ねて来た。ドアを開けると「工事のお知らせ」という書面を渡され、「お宅の屋根瓦が浮いていて風で飛ばされそうだと。びっくりして業者に屋根にのぼってもらったところ、「かなり老朽化が進んでいる。通行人に怪我をさせる前に修理をしたほうがいい」と急がされ、その場で120万円の屋根の修理工事契約を結んだ。ところが翌日、工事を行っている様子も車両の出入りも無く、工事の挨拶というのは訪問するための口実だったと分かった。騙されたと思い契約をキャンセルしたが、すでに材料を発注済みなので材料費は支払ってもらうと言われた。



### 消費生活相談員からのアドバイス

突然訪問してきた業者から「お宅の屋根が壊れている」と事実と異なることを告げられ、直ちに修理が必要な状態ではないにもかかわらず、「すぐに工事をしないと危険だ」と高額な契約を迫られるトラブルが後を絶ちません。最近では偽の「工事のお知らせ」まで用意して信じ込ませ、契約を持ち掛ける業者が現れるなど、騙しの手口が巧妙化しています。「風で飛んだら危ない」「通行人や隣家に被害が出る」と言われてしまうと冷静さを失い、業者の言うままに契約を急いでしまいがちですが、その場で点検に応じたりせず、一旦立ち止まり、慎重に判断することが重要です。またクーリング・オフをするとその契約は初めからなかったことになるため、事例のように業者に材料費などを請求されても支払う必要はありません。消費生活センターでは悪質な訪問販売業者への抑止力となるよう、「訪問販売お断りステッカー」を配布しておりますので、ぜひご利用ください。



## 「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	投資まがい詐欺
6月	屋根の点検商法
7月	ワンクリック請求
8月	フィッシング詐欺
9月	給湯器の訪問販売
10月	紙面の都合により掲載なし
11月	訪問購入トラブル
12月	脱毛エステサロンの破産
1月	脱毛エステの無料モニター商法
2月	〇〇ペイ返金詐欺
3月	賃貸住宅退去時のトラブル

**消費生活相談の現場から**

ますます悪質に！ 突然訪ねてくる屋根工事の訪問販売業者に注意！

**【事例】**業者が「明日からの工事でお宅の前の道を車両が出入りするので挨拶に来ました」と突然訪ねて来た。ドアを開けると「工事のお知らせ」という書面を渡され、「お宅の屋根瓦が浮いていて風で飛ばされそうだと書かれた。びっくりして業者に屋根に登ってもらったところ、「かなり老朽化が進んでいる。通行人に怪我をさせる前に修理をしたほうがいい」と急かされ、その場で120万円の屋根の修理工事契約を結んだ。ところが翌日、工事を行っている様子も車両の出入りも無く、工事の挨拶というのは訪問するための口実だったと分かった。騙されたと思い契約をキャンセルしたが、すでに材料を発注済みなので材料費は支払ってもらうと言われた。

**【アドバイス】**突然訪問してきた業者から「お宅の屋根が壊れている」と事実と異なることを告げられ、直ちに修理が必要な状態ではないにもかかわらず、「すぐに工事をしないと危険だ」などと高額な契約を迫られるトラブルが後を絶ちません。最近では偽の「工事のお知らせ」ま



で用意して信じ込ませ、契約を持ち掛ける業者が現れるなど、騙しの手口が巧妙化しています。「風で飛んだら危ない」「通行人や隣家に被害が出る」などと書かれてしまうと冷静さを失い、業者の言われるままに契約を急いでしまいがちですが、その場で点検に応じたりせず、一旦立ち止まり、慎重に判断することが重要です。また、クーリング・オフをするとその契約は初めからなかったことになるため、事例のように業者に材料費などを請求されても支払う必要はありません。消費生活センターでは悪質な訪問販売業者への抑止力となるよう、「訪問販売お断りステッカー」を配布しておりますので、ぜひご活用ください。

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 6月掲載記事】

## 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機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）

《直近2カ年の実績》

年度	補助件数	補助金額
令和6年度	122件	1,124,300円
令和5年度	93件	840,700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)

**(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が流れる

「ブルブル」 「迷惑電話にご注意ください」

**(相手側)**

- メッセージが流れる。  
(ここから相手に通話料金が掛かります)

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】

## (事業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。

《令和6年度実績》

実施日：令和6年11月9日（土）10時～16時

テーマ：「食の安全」

参加人数：延べ170人

【令和6年度消費生活展チラシ】

第45回  
清瀬市消費生活展 

日時：令和6年11月9日（土）10時～16時  
会場：アミュビル7階ホール  
今回のテーマは「食の安全」

【出展内容】

- 「食の安全」パネル展示 (テーマ啓発)
- リサイクルバザー (マルクスアムビル 清瀬支部)
- 樹木のCO2吸収力展示 (清瀬市環境政策推進課)
- 健康チェック (西宮保健生活協同組合)
- 石鹸販売 (日視シャポンの会)
- つるし飾り展示 (ポケット広場)
- パネル展示 (結集女性会)
- パネル展示 (朝田中婦人の会 生活支部)
- 布細工展示・販売 (市産の会)
- 喫茶コーナー (多摩きた生活クラブ生協 市やまおせ)
- お茶碗リサイクル・ゴミ分別展 (清瀬ごみともだち)
- フードドライブ (結集食育の会)

★クイズラリー クイズに答えて景品をゲット!  
会場内で清瀬産の野菜を販売します。

【消費生活展】は消費生活センターと登録消費者団体が開催するイベントです。

【共催】 清瀬市登録消費者団体連絡会 清瀬市消費生活センター  
【お問い合わせ】 清瀬市消費生活センター 電話：042(495)6211

### 「清瀬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に合わせて発行。

《令和6年度実績》

令和6年10月に500部発行

清瀬  
くらしのハンドブック



令和6(2024)年度 消費生活展  
テーマ「食の安全」

発行：清瀬市消費生活センター  
執筆協力：清瀬市登録消費者団体連絡会

**登録団体の紹介**

消費生活センターの登録団体は現在13団体です。東京都内では消費者団体の数が少なくなっていますが、清瀬市においては、活発な活動が継続されています。「環境・ごみ・平和・食の安全・医療や介護などの問題等々」について熱心に取り組みしており、毎月開催している定例会合では、各団体の活動内容を報告したり、団体の話し合いにより設けた年度課題に取り組みしています。

また、団体メンバーの学習会や、市民への啓発のための講演会なども実施しています。2024年度は機能性表示食品による被害や、農産物の価格高騰と品質の低下の原因等々について学び、消費生活の向上につながるよう活動を行っています。

**登録団体**

- ◇ ハルシステム東京清瀬委員会
- ◇ 西部保健生活協同組合 清瀬支部
- ◇ 新日本婦人の会 清瀬支部
- ◇ 環境・シャポンの会
- ◇ 清瀬ごみともだち
- ◇ 清瀬環境市民協議会
- ◇ 布産の会
- ◇ 多摩きた生活クラブ生協まち・きよせ
- ◇ 清瀬北口総合商店街振興組合
- ◇ 清瀬女性会館
- ◇ ポケット広場
- ◇ きよせおもちゃ病院
- ◇ 清瀬食育の会「キッチンプラットホーム」

【団体登録について】

- 1 代表者が市内在住で、かつ会員の2/3以上が市内在住。
- 2 消費者問題を学習しているグループまたは団体が3名以上。(会則必要)
- 3 団体の登録は運営委員会で協議し認可される。(2年ごとに更新)
- 4 年度末には年度の活動報告書と次年度の活動計画を提出。
- 5 消費生活展またはエコまつりにて、1回以上活動内容を発表する。

※ 登録した団体は「グループ活動室」を予約のうえ無料で利用できます。  
団体の登録については、消費生活センターへお問い合わせ下さい。

【令和6年度 清瀬くらしのハンドブック】

## (事業5) 施設の貸出

### グループ活動室の利用提供

市民が自主的に消費生活について学び、情報交換を行える場として、登録消費者団体専用の会議室を無償で提供。

《直近3カ年の実績》

年度	件数(件)	人数(人)	稼働率(%)
令和6年度	182	1,181	25.4
令和5年度	185	1,361	29.0
令和4年度	175	1,349	28.8