

令和 7 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 8 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、市長が必要であると認めた事業

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 10 時から 12 時と 13 時から 16 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 7 年度 年間 793 件 月平均 66 件

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

《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
R7 年度	件数	17	62	59	65	113	127	245	105	793
	%	2	8	8	8	14	16	31	13	100
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

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7年度実績》

6月・12月・3月に各号1,300部発行。

9月に37,800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.111 令和7(2025)年9月 高齢者見守り特集号

ちえのわ
キャラクター「へびちゃん」

「知ってる?」「教えて!」 ~高齢者が安全に消費生活を送るために必要なこと~

ほとんどのの方がスマートフォンやパソコンを使うようになった現在、高齢者がネットショッピングで商品を購入することも増えました。自宅などに居ながらにして買い物ができる大変便利である反面、気づかずに定期購入の契約をしてしまったり、事実と違うネット広告のうたい文句を信じて商品やサービスの契約をしてしまうなどのトラブルに発展することもあり、消費生活センターにはそのような相談が多く寄せられています。このようなトラブルに遭わないためには、普段からの心掛けがいくつか必要だと言えます。そこで今回の「知ってる?教えて!」では、高齢者が安全に消費生活を送るためのヒントをご紹介します。

高齢者が安全に消費生活を送るためのポイントは?

○適切な情報を選ぶ力(情報リテラシー)を高める
身の回りにあふれている情報の中から信頼できる情報源を見極め、必要な情報を正確に得るようにすることです。例えば、公的機関が提供する情報や、定評のある新聞、ニュースサイトなどを活用して、疑わしい情報に惑わされないようにしましょう。また、身近な人と情報を共有することも情報の信頼度を確かめるうえで有効です。

○デジタル機器に関する知識・経験不足(デジタルデバйд)を解消する
スマートフォンなどのデジタル機器は便利ですが、高齢者には操作が難しいときもあります。不慣れな操作が一因となり、契約トラブルを招くこともあります。機器の扱いが苦手という方は、地域の高齢者向け講座やワークショップに参加し、基本操作やインターネットの安全な利用法を身に付けると良いでしょう。また、家族や友人から使い方のコツを覚えてもらうのも一つの方法です。

○「社会参加」を心掛ける
無理のない範囲で「社会参加」を続けることも、安全な消費生活を送る秘訣です。地域のサークルやボランティア活動に参加し、日々多くの人と関わることで自身の孤立を防ぎ、契約トラブルなどの悩みにお互い気付けることができます。また、複数の人の意見を聞く中で消費者としての視点を養うこともできます。

以上のように、高齢者が現在の消費環境に順応し、安心して消費生活を送るためには、「情報リテラシーの向上」や「デジタルデバйдの解消」、「社会参加の促進」がカギとなります。皆さんもこれらのことを心掛け、より安全で豊かな消費生活を送れるようにしましょう。

ご存じですか? **デジタル遺品** について

スマートフォンやパソコンなどが普及した現代社会ならではの遺品として、「デジタル遺品」と言われるものがあります。デジタル遺品とは、故人が生前に使用していたスマートフォンやパソコンなどのデジタル機器に残された口座情報や契約などの情報のことで、デジタル機器の普及が進むにつれて、使用者が亡くなった時に「デジタル遺品」が残されることも増えると思われれます。

遺族がデジタル遺品の確認をするには、IDやパスワードが必要となること
がほとんどですが、それをあらかじめ周囲の人に伝えておく方は少ないと思
います。その場合、遺族は故人が残した契約などの整理がつかず苦慮することになってしまいます。

残された家族がデジタル遺品で困らないようにするには…

ここがポイント!

① まずはスマホやパソコンのスペアキーを作ります。
例えば、名刺サイズの紙にパスワードなどを記入し、修正テープでマスキングした「スペアキー」を作り、万が一の際に家族がみつけられる場所(預金通帳や生命保険の証書など重要な書類と同じ場所)に保管しておきます。こうしておけば、必要になった時にマスキングテープを削ってパスワードなどを確認し、故人のスマホやパソコンを開くことができます。

② 次に利用しているサービスのIDやパスワードを整理して機器に残します。
SNSのアカウントや定額サービス(サブスク)、キャッシュレス決済、ポイントサービスなどのIDとパスワードを整理して、デジタル機器の中に残しておきます。
ここまでできればデジタル遺品の整理としては十分です。

③ さらに念を押すのであれば、エンディングノートを活用しましょう。
エンディングノートとは、自身の死後に備えて、家族や友人へ残したい情報をまとめておくためのノートです。整理したデジタル遺品について、エンディングノートにまとめておきます。エンディングノートを書く際は、誰が見ても分かるように記載しておくことが重要です。特に、英数字・記号が混在したパスワードを設定している場合は、大文字、小文字の違いなどが誰の目にも明らかないように丁寧に記載しましょう。そして、エンディングノートの所在を家族に伝えておくことを忘れずに。

これでデジタル遺品の整理はバッチリです。
あとは定期的に見直しをして、内容の更新をしましょう。

【「ちえのわ」令和7年9月号の紙面】

(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7年度実績》

開催月日	テ ー マ	講 師	会場	参加人数
6月18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	アミュー4階 会議室	21
7月16日	健康寿命の延ばし方			24
8月1日	親子で学ぶおこづかい教室	J-FLEC 講師 土生 恵子		21
9月17日	豊かな老後のために知っておきたい お金の話	J-FLEC 講師 岡田 朋広		19
10月15日	①今知っておきたい成年後見制度 ②ご夫婦ふたり、この先どうする？	①きよせ権利擁護センター 倉重 千絵 ②行政書士 菅野 有里子		22
10月31日	おひとり様の終活	シニア生活文化研究所 小谷 みどり		32
2月6日	高齢者向け住宅の種類と選び方の ポイント	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 講師 倉田 久		28
2月16日	「エンディングノート」を実際に書 いてみよう	司法書士 吉田 徹・泉 嘉一		26
3月6日	「遺言書」を実際に書いてみよう	司法書士 泉 嘉一・吉田 徹・田中 悟		34

2025年度 清瀬市消費生活センター第7回 消費生活講座 終活講座⑥

高齢者向け住まい の種類と選び方のポイント

多様化した高齢者住宅や施設の種類や違い、選ぶときのポイントなどについて専門家の講師に分かりやすく教えてもらいます。
見守りや介護などのサービスが付いた高齢者向け住まいへの住み替えを考えるときの参考としていただきたいと思います。

講 師：倉田 久 さん
(公益社団法人 全国有料老人ホーム協会講師)

日 時：2月6日(金)
午後2時～4時
会 場：アミュービル4階 会議室
定 員：先着40名
費 用：無料
申込み：1月7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7年度は実績なし》

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7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8日

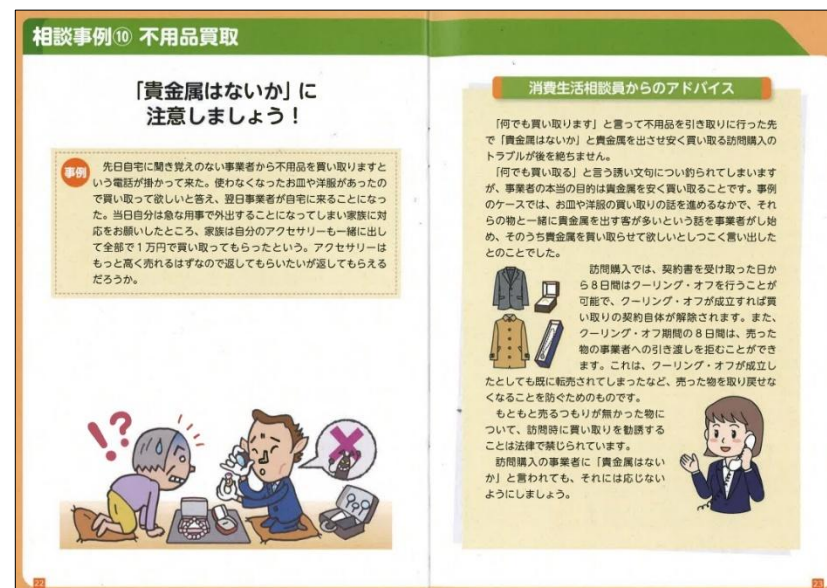
「消費生活相談事例集」の発行

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7年度実績》

令和8年3月に300部発行



「消費生活相談の現場から」市報掲載

市報の毎月 15 日号に、相談事例と対処法などのアドバイスを掲載。

《令和 7 年度掲載記事》

掲載月	内容
4 月	海産物のネット販売
5 月	定期購入契約
6 月	レスキュー商法のネット広告
7 月	公式サイトをかたる悪質通販サイト
8 月	ESTA（エスタ）の申請は公式サイトで
9 月	中古車販売の契約成立時期
1 1 月	光回線のアナログ回線戻し
1 月	分電盤の点検商法
2 月	ネット広告では事業者名や連絡先の確認を
3 月	不用品の訪問買い取り

消費生活相談の現場から

中古車の契約はキャンセルできないの？
～契約成立の時期について～

【事例】先日、中古車販売店で小型の普通乗用車を購入することを決め注文書に署名と捺印をした。代金の80万円はこれから現金で支払うことになっているが、急遽別の用事でお金が必要になってしまい車の代金を支払うのが難しくなってしまった。納車は2週間後である。注文書にサインをしておいてから、このような理由で気が引けるが、販売店にキャンセルを申し出たところ、契約は成立しているからキャンセルは出来ないと言われた。本当にキャンセルは出来ないのだろうか。

【アドバイス】キャンセル出来るかは契約が成立しているかどうか重要です。現金払いの場合、販売店が、中古車販売の業界団体の標準約款を使用しているかどうかで契約成立の判断が分かります。販売店がその標準約款を使用している場合、契約が成立する時期としては、登録した日や引き渡しを行った日などのうち最も早い日とされています。事例では、標準約款を使



用しており、注文書にサインをしただけでそれ以降の手続きが進んでいないので契約は成立していません。解約料を支払わずにキャンセル出来る可能性が高いです。なお、標準約款を使用した場合、信販会社が販売店からの立替払いの依頼を受けて承諾し販売店に対して通知を行った時に契約成立となります。一方、標準約款を使用しなかった場合は、その約款の内容に従うこととなります。契約成立前であれば解約料を支払わずにキャンセル可能と考えられますが、いずれの場合も車庫証明取得費など実損費は支払う必要があります。お困りの際は、消費生活センターまでご相談ください。

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

【市報 9 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 3 カ年の実績》

年度	補助件数	補助金額
令和 7 年度	71 件	670,300 円
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⑬が流れる



(相手側)

● メッセージ⑬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。



【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7年度実績》

実施日：令和7年11月8日（土）10時～16時

テーマ：「食の安全」

参加人数：延べ124人

【令和7年度消費生活展チラシ】



「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7年度実績》

令和7年10月に500部発行



【令和7年度 清瀬くらしのハンドブック】

「登録消費者団体連絡会」との連絡調整

登録消費者団体で構成する「清瀬市登録消費者団体連絡会」（消団連）が毎月開催する定例会の中で、消費生活展をはじめとするイベントの実施や「清瀬くらしのハンドブック」の発行などについて支援内容の確認と調整を行う。

(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7年度	189	1,310	26.4
令和6年度	182	1,181	25.4
令和5年度	185	1,361	29.0