

令和 6 年度 消費生活相談の概要



聖籠町消費生活センター

《 目次 》

1	消費生活センターの概要	
	(ア)設置の概要	1
	(イ)組織	1
	(ウ)業務	2
2	消費生活相談事業	
	(ア)消費生活相談の受付状況	3
	(イ)相談会等実施状況	8
3	消費者啓発事業	
	(ア)出前講座	9
	(イ)配布	9
	(ウ)ホームページへの注意喚起情報掲載	10
	(エ)広報せいろ『消費生活通信』	11
4	電気用品安全法、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法に かかる立入検査	11
5	聖籠町消費者被害防止見守りネットワーク	
	(ア)ネットワークの組織図	12
	(ア)構成員勉強会	12

付 録

- ・令和5年度『消費生活通信』
- ・クーリング・オフについて

1 聖籠町消費生活センターの概要

近年、悪質商法や振り込め詐欺、商品事故、食品偽装など、様々な消費者問題が発生しています。国と地方が直結して迅速に消費者トラブルに対応し、安心、安全な社会をつくるため、平成 21 年9月に消費者庁が発足しました。

聖籠町も平成 21 年 4 月より「聖籠町消費生活相談窓口」を開設していましたが、相談体制を充実・強化するため、平成 22 年 4 月より「聖籠町消費生活センター」を開設しました。これにより、専用情報端末 (PIO-NET)を使用した全国規模の情報共有を通じて、より迅速な対応が可能となりました。

(ア) 設置の概要

名称	聖籠町消費生活センター
所在地	〒957-0192 新潟県北蒲原郡聖籠町大字諏訪山 1635 番地 4 聖籠町役場 町民課内 電話 0254-27-1958(直通)
開設年月日	平成 22 年4月 1 日 (平成 21 年度は「消費生活相談窓口」として開設)

(イ) 組織

所 長 1 名 町民課長兼務
担当職員 2名 町民課職員兼務
相 談 員 1 名 会計年度任用職員

(ウ) 業務

消費者安全法 8 条 2 項に定める業務

- ① 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- ② 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
- ③ 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、および住民に対し提供すること。
- ④ 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報の交換。
- ⑤ 上記の事務に附帯する事務。

要綱に定める業務

- ① 消費者啓発のための講演会、講座等の開催に関すること。
- ② 消費生活に係る資料などの展示に関すること。
- ③ 関係機関との消費生活に係る情報の提供および収集に関すること。
- ④ 消費者団体の指導及び育成に関すること。
- ⑤ その他町民の消費生活の向上に関すること。

2 消費生活相談事業

(ア)消費生活相談の受付状況

○相談件数

- ・ 苦情…103 件
- ・ 問合せ…3 件

○相談方法

- ・ 電話相談…59 件
- ・ 来所相談…47 件

○相談者の属性

- ・ 男性からの相談…41 件
- ・ 女性からの相談…56 件
- ・ その他…9件(行政、企業など)

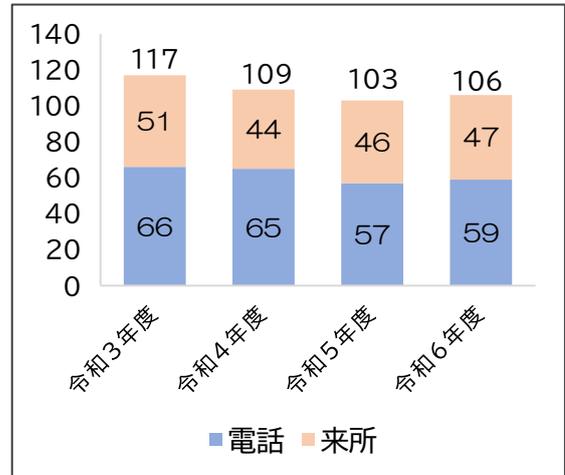
○誰についての相談か

- ・ 相談者本人…78 件
- ・ 家族…17件
- ・ その他…9 件(うち行政から住民に関する相談6件)

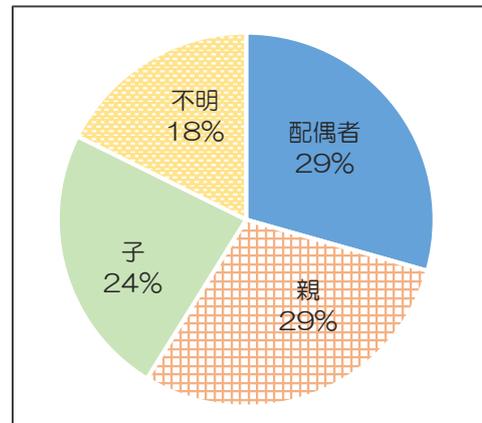
契約当事者とは

- ・ 契約をした(しようとしている)人
 - ・ トラブルに遭っている(なり得る)人
- ※“売り手”対“買い手”の図式を持たないなどの相談は含みません

消費生活相談(苦情)件数・相談方法の推移



「家族」の内訳



○契約当事者の性別・年代

	20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
男性	1	3	0	5	12	10	16	4	51
女性	0	3	6	14	7	4	11	1	46
合計	1	6	6	19	19	14	27	5	97

○商品分類別相談件数

商品	令和 6 年度	令和 5 年度	具体例
商品一般	20	13	不審なメール・電話、架空請求
食料品	4	4	サプリメント、海産物
住居品	4	4	消火器、電動除雪機、生ごみ処理機
光熱水品	8	3	電気、ガス、ガソリン
被服品	4	0	靴、Tシャツ、着物、ルームウェア
保健衛生品	5	8	マスカラ、美容クリーム、めがね
教養・娯楽品	6	7	パソコン、スマートフォン、電子タバコ、ダンベル
車両・乗物	2	3	中古自動車
土地・建物・設備	0	6	
他の商品	1	0	トラクター
合計	54	48	

○役務分類別相談件数

役務	令和 6 年度	令和 5 年度	具体例
クリーニング	0	0	
レンタル・リース・賃借	3	2	賃貸アパート、賃貸マンション
工事・建築・加工	1	1	窓
修理・補修	1	3	中古住宅(雨漏り)
管理・保管	0	0	
役務一般	0	2	
金融・保険サービス	12	16	普通貯金、投資詐欺、多重債務
運輸・通信サービス	12	10	光回線、航空券、Wi-Fi ルーター
教育サービス	0	0	
教養・娯楽サービス	7	11	オンラインゲーム、ワンクリック請求
保健・福祉サービス	4	5	還付金詐欺、セルフホワイトニング
他の役務	8	4	求人広告、占いサイト、フリマアプリ
内職・副業・ねずみ講	0	0	
他の行政サービス	1	1	税金
合計	49	55	

○販売購入形態別相談件数

販売購入形態	説明	令和6年度	令和5年度
店舗購入	消費者が店舗に出向いて契約したもの	13	11
訪問販売	家庭を訪問した事業者と契約したもの	5	6
通信販売	通信手段を使って契約したもの	26	31
マルチ・マルチまがい	連鎖販売取引で契約したもの	0	0
電話勧誘販売	電話勧誘を受けて事業者と契約したもの	14	11
ネガティブオプション等	申し込んでいない商品を送り付けられるもの	2	0
訪問購入	事業者が家庭を訪問し品物を買取るもの	3	2
その他無店舗販売	露店、屋台等店舗以外の場所で契約したもの	0	0

○主な相談

店舗購入

- 予約サイトのクーポンを利用して歯のセルフホワイトニングを受けようとしたら、回数券購入が条件だと言われた。予約サイトにはそんな条件は書いていなかった。
- めがねを作ろうと思うが、めがね店で検査は有料だと言われた。めがねが出来上がるまでにいろいろな料金を取られそうで心配。

訪問販売

- 訪問した業者に「消火器の期限が切れている」と言われ、高額な新品を売りつけられた。
- 「申請すれば料金が割引になる」と電気料金振替口座の口座番号や印鑑を求められ不審。

通信販売

- 1回限りとのネット広告を見て商品を注文したのに、定期購入になっていた。(美容液、ファウンダーション、電子タバコ、ダイエットサプリなど)
- Wi-Fi ルーターが全く機能しないので返品したいが、ショップに連絡がつかない。
- 電動除雪機を購入したら、バッテリーが入っていなかった。ショップは「別売りだ」と言うが、サイトには「バッテリー内蔵」と書いてある。表示通りバッテリーを送ってほしい。

電話勧誘

- 「アナログ回線に戻すと料金が安くなる」と勧められ、手続きの途中で相手が大手通信会社を騙っていたこと、本来払う必要のない料金を請求されていることが判った。契約を取り消したい。
- 「この電話は2時間後に使えなくなる」という電話が来たが本当か。
- パソコンから突然警告音が鳴り、表示された電話番号にかけたら「復旧に3万円かかる」と言われた。
- 電話勧誘を受けて海産物を買うことになったが、やっぱりやめたい。

訪問購入

- 認知症の母が訪問購入業者の訪問を承諾してしまった。もうすぐ来るが、どうやって断ればいいのか。

多重債務

- ストレスからの買い物依存、失業などで多重債務になってしまった。債務整理してやり直したい。
- 義母が送迎・食事つきの店舗に通い、エステやマッサージなど高額な契約をさせられている。

(イ)相談会等実施状況

○消費生活移動法律相談室

日時	会場	利用者
9月14日(土)	聖籠町役場	3名
2月8日(土)	聖籠町役場	3名

○多重債務相談会

日時	会場	利用者
12月22日(日)	聖籠町役場	1名

3 消費者啓発事業

(ア) 出前講座

日時	対象	会場	内容	参加者
5月9日(木)	お茶の間なのはな	丸瀧集落心れあいセンター	迷惑メールの対処法 出張修理トラブル	4名
7月16日(火)	山大夫茶話会	山大夫コミュニティセンター	迷惑な電話の対処法	14名
7月19日(金)	ケアマネジャー会議	保健福祉センター	センターの活動紹介	7名
7月23日(火)	老人クラブ会長会議	結いハート	最近の相談傾向 注意喚起	20名
9月11日(水)	サッカーカレッジ 高等部2年生	JAPAN サッカーカレッジ	未成年者契約取消権 ネット通販トラブル	46名
9月25日(水)	老人クラブ会長会議	結いハート	最近の相談傾向 注意喚起	20名
10月22日(火)	笑みの会 社	交流館 社	迷惑メールの対処法	10名
11月15日(金)	民生委員定例会	保健福祉センター	障がいがある方の消費者トラブル	25名
3月4日(火)	老人クラブ会長会議	結いハート	最近の相談傾向 注意喚起	20名
3月25日(火)	笑みの会 社	交流館 社	スマホトラブル 迷惑な電話の対処法	10名
合計 10回				参加者 176名

(イ) 配布

配布物	配布対象
くらしほっと 2024年 夏号	聖籠町内全世帯
くらしほっと 2025年 新春号	聖籠町内全世帯

(ウ) ホームページへの注意喚起情報掲載

掲載年月日	タイトル
4月23日(木)	家庭用 EMS 美顔器利用時の注意点について
6月10日(月)	サウナ浴での事故に注意－体調に合わせて無理せず安全に－
6月26日(水)	大手通信関連会社をかたり、自動音声や国際電話番号を用いた架空請求を行う事業者に関する注意喚起
7月9日(火)	「低価格・高リスク」の非純正バッテリーに注意～建物が全焼に至った火災も～
9月3日(火)	災害時にも活躍する携帯発電機やポータブル電源の事故と停電復旧後の通電火災に注意！
9月3日(火)	人気ブランドのヘルスケア又はオーディオ家電などを販売すると称する偽サイトに関する注意喚起
9月10日(火)	スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！－簡単なタスクを行う副業でお金を払う??詐欺に騙されないで－
11月15日(金)	「この電話は2時間後に使えなくなります」はウソ！
11月15日(金)	ウォーターサーバーの勧誘トラブル このポイントにご注意を！
11月27日(水)	クレジットカードの不正利用にご注意ください！
12月10日(火)	「除雪機の事故」を招く5つの NG 行動～安全機能の無効化は絶対やめて～
1月15日(水)	球形のチーズによる子供の窒息に注意！－1歳児の死亡事故が発生しました－

(エ)広報せいろ『消費生活通信』掲載内容

掲載月	テーマ
4月号	サブスク(定額サービス)に注意！ 給湯器の点検にご注意ください
5月号	令和5年度の消費生活相談概要
6月号	冷房機器を点検しましょう！
7月号	7月15日(月)～7月21日(日)はこどもの事故防止週間 家庭内の事故を防ごう！
8月号	スマホ・ケータイに届く迷惑メールの対処法
9月号	弁護士による無料の相談会 あれもこれも、本当に払える？子どもも利用できる後払い決済
10月号	気をつけたいインターネットトラブル3選
11月号	学生・若者の不安につけ込む勧誘
12月号	お金の問題に関する無料法律相談会 高齢者サポートサービスとは
1月号	自動音声がかかる不審な電話にご注意 渋滞な事故につながる恐れも！長期使用の石油ファンヒーター
2月号	弁護士による無料の相談会 スマホの紛失・盗難にご注意～クレジットカードや電子決済サービスを不正利用されてしまう事例～
3月号	賃貸借契約のトラブルを防ごう

4 電気用品安全法、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法にかかる立入検査

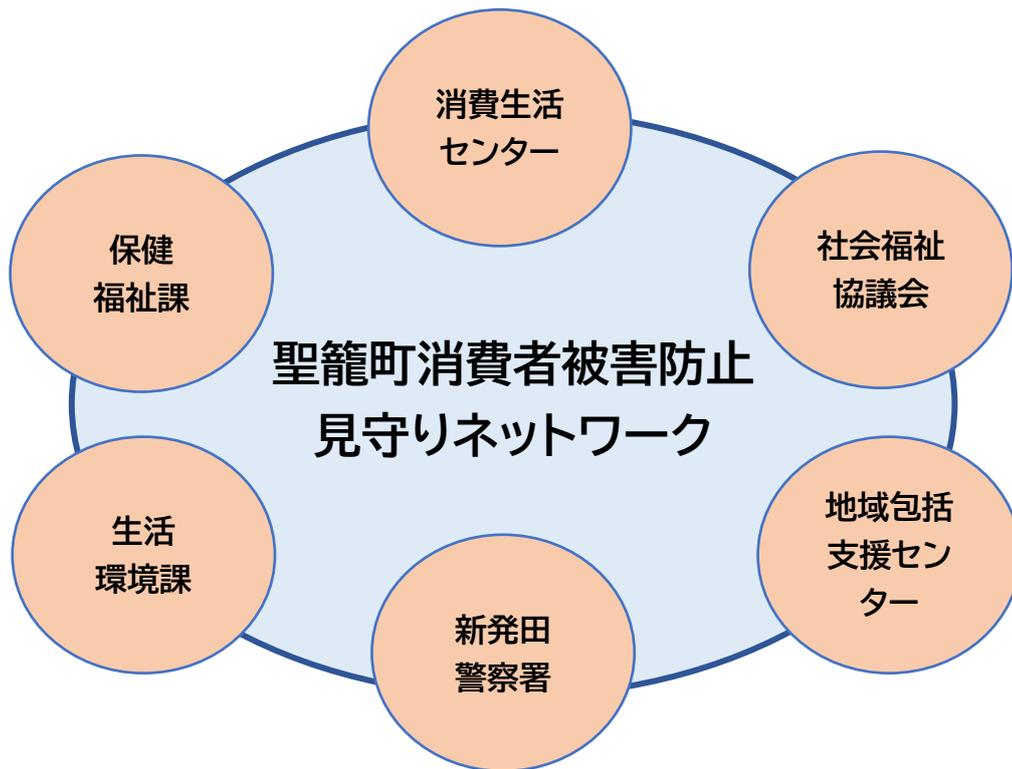
※ 令和6年度は未実施

5 聖籠町消費者被害防止見守りネットワーク

聖籠町消費者被害防止見守りネットワークは、町における消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者安全法第11条の3第1項に基づく消費者安全確保地域協議会として、令和4年10月1日に設置されました。

関係機関が連携することにより、消費者被害の予防・拡大防止に努めるとともに、地域や家庭の困りごとの相談窓口として活動しています。

(ア) ネットワークの組織図（事務局は町民課）



(イ) 構成員勉強会

日時	会場	内容
2月21日 (金)	聖籠町役場 会議室	<ul style="list-style-type: none">● 各会員の活動報告● 消費生活センターより、最近の相談傾向の共有● 弁護士講演

付 録