

令和5年度 事業の概要



(上越市市章)

上越市消費生活センター

目 次

1	消費生活センターの概要	
(1)	上越市の概況	1
(2)	センターの概要	1
2	消費生活相談事業	
(1)	年度別相談件数	2
(2)	年代別相談件数	2
(3)	相談件数の内訳	3
(4)	商品・役務別の相談件数	3
ア	商品別相談件数	4
イ	役務（サービス）の相談件数	5
(5)	特殊販売形態別相談件数	6
ア	形態別	6
イ	年代別	7
(6)	多重債務相談	8
(7)	販売形態別の主な相談内容	9
3	消費者啓発事業	
(1)	消費者教育出前講座等	11
(2)	成年年齢引下げを受けた啓発事業	12
4	調査及び情報提供事業	
(1)	立入検査	13
(2)	情報提供等	13
ア	広報上越	13
イ	「上越市民の窓」の活用	13
ウ	デジタルサイネージ	13
エ	ホームページ	14
オ	各種情報発信	14
カ	啓発資料の配布等	14
(3)	貸出用DVD一覧	15
	クーリング・オフ制度を知っていますか？	17

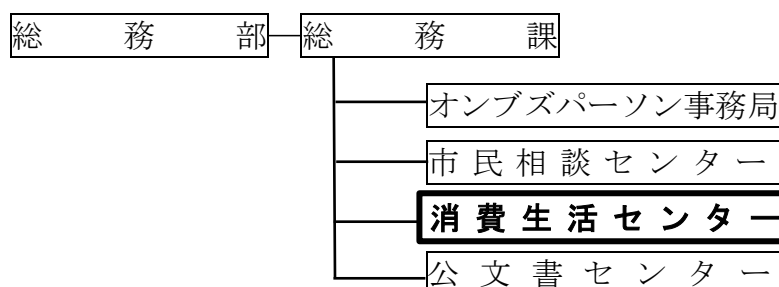
1 消費生活センターの概要

(1) 上越市の概況

面 積	973.89 km ²	(令和4年10月1日現在)
人 口	183,334 人	(令和5年10月1日現在)
世 帯 数	77,491 世帯	(令和5年10月1日現在)

(2) センターの概要 (令和6年4月1日現在)

名 称	上越市消費生活センター
所 在 地	〒943-8601 新潟県上越市木田1丁目1番3号 (上越市役所木田第一庁舎内)
	Tel 025-525-1905 (相談専用) 025-525-2125 (事務専用)
	Fax 025-522-4191
相 談 時 間	午前8時30分から午後5時15分まで
休 日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、 年末年始 (12月29日から1月3日まで)
組 織 ・ 機 構	総務部総務課に所属するその他の機関



分 掌 事 務	・消費生活の相談及び苦情処理に関すること ・消費生活の啓発及び知識の普及に関すること ・製品の適正表示に関すること ・その他消費生活に関すること	
職 員	所長 (1人)、副所長 (1人)、消費生活相談員 (3人)	
沿 革	開所：昭和50年6月2日	上越市本町6丁目4番16号 (旧第四銀行下小町支店内)
	移転：昭和51年4月1日	上越市本町3丁目2番24号 (上越市役所南出張所内)
	移転：昭和55年4月1日	上越市大手町5番41号 (上越市働く婦人の家内)
	移転：平成21年4月1日	上越市寺町2丁目20番1号 (上越市福祉交流プラザ内)
	移転：平成27年8月1日	上越市木田1丁目1番3号 (上越市役所木田庁舎内)

2 消費生活相談事業

消費生活センターでは、消費者が安心して生活できるように、相談員による相談及び苦情を受け付けています。また、消費者自身がそれぞれの場面に対処できるよう随時適切な情報を提供しています。

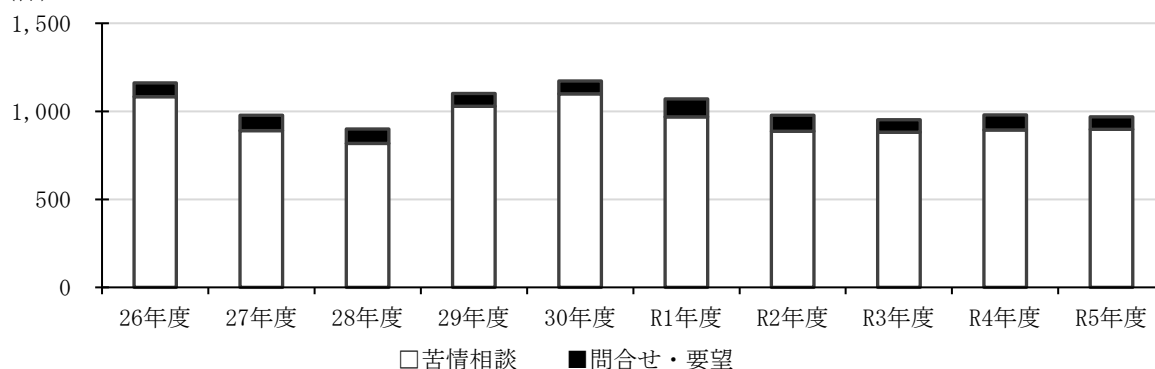
(1) 年度別相談件数

令和5年度の相談件数は968件で、前年度比12件の減、率にして1.2%の減少となりました。

(単位：件)

区分	平成 26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和 元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
苦情相談	1,083	891	818	1,029	1,099	969	887	882	894	897
問合せ・要望	78	86	82	72	73	102	90	71	86	71
計	1,161	977	900	1,101	1,172	1,071	977	953	980	968

(件)



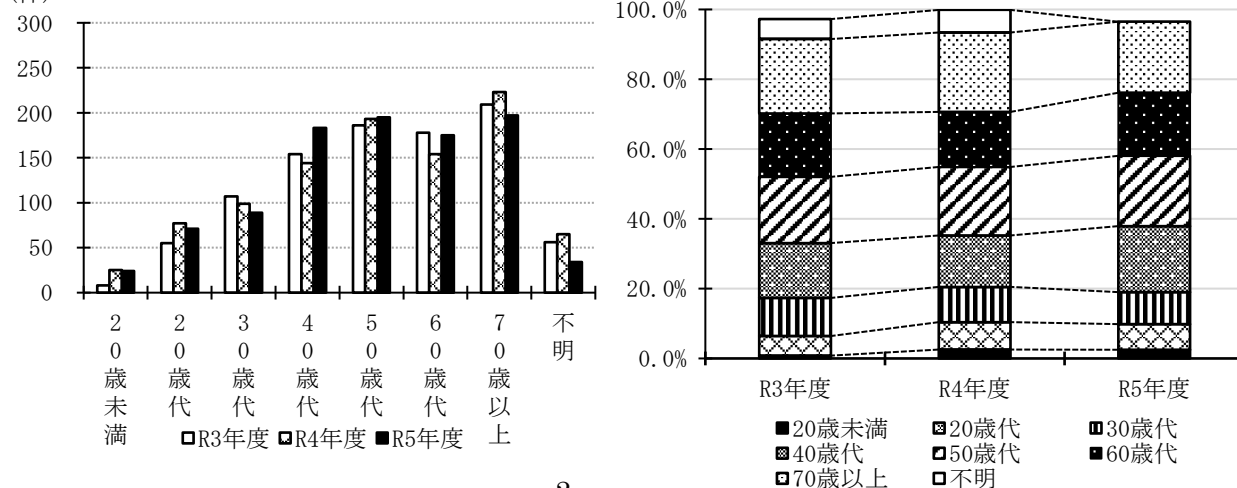
(2) 年代別相談件数

令和5年度の相談者を年代別にみると、70歳以上が197件で最も多く、次いで50歳代、40歳代の順となっており、50歳代以上の相談は567件、58.6%となっています。

(単位：件)

区分	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
令和5年度	24	71	89	183	195	175	197	34	968
令和4年度	25	77	99	144	193	154	223	65	980
令和3年度	8	55	107	154	186	178	209	56	953

(件)



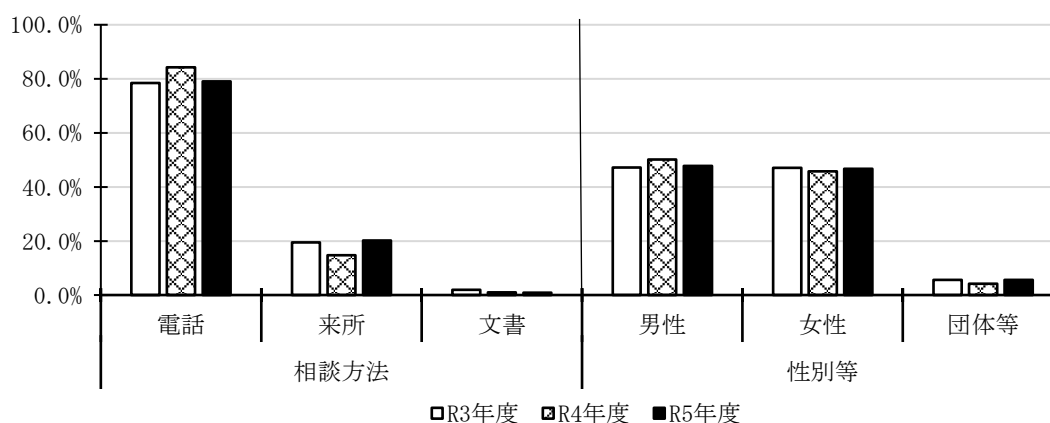
(3) 相談件数の内訳

相談方法では、電話が765件で全体の79.0%を占めています。

(単位：件)

区分	受付 件数	相談方法			性 別			地域別	
		※電話	来所	文書	男性	女性	団体等	市内	市外
令和5年度	968	765(1)	195	8	462	452	54	940	28
令和4年度	980	826(0)	144	10	491	448	41	948	32
令和3年度	953	748(1)	186	19	450	449	54	923	30

※ () は、電話相談から Zoom を使用したオンライン相談を実施した件数です。

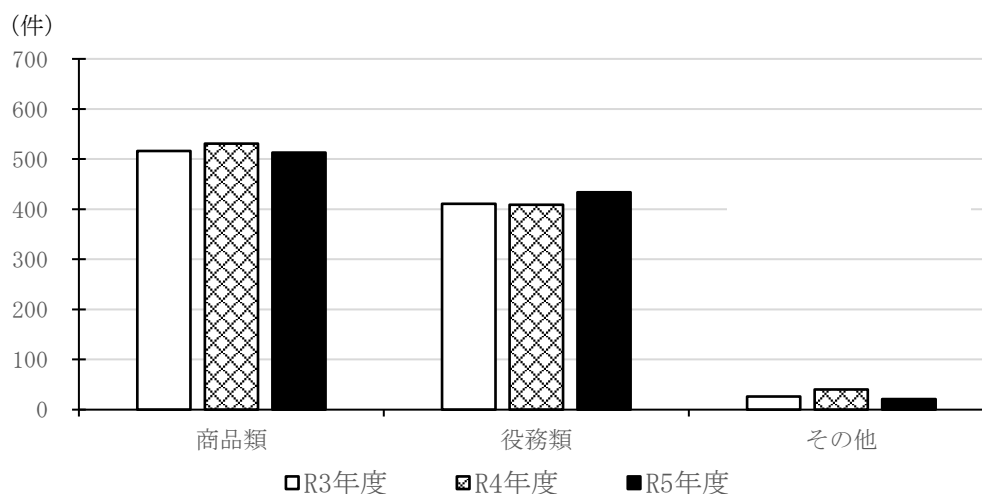


(4) 商品・役務別の相談件数

相談受付件数の内、商品類に関する相談が53.0%を占めています。

(単位：件)

区分	受付件数	商品類	役務類	その他
令和5年度	968	513	434	21
令和4年度	980	531	409	40
令和3年度	953	516	411	26

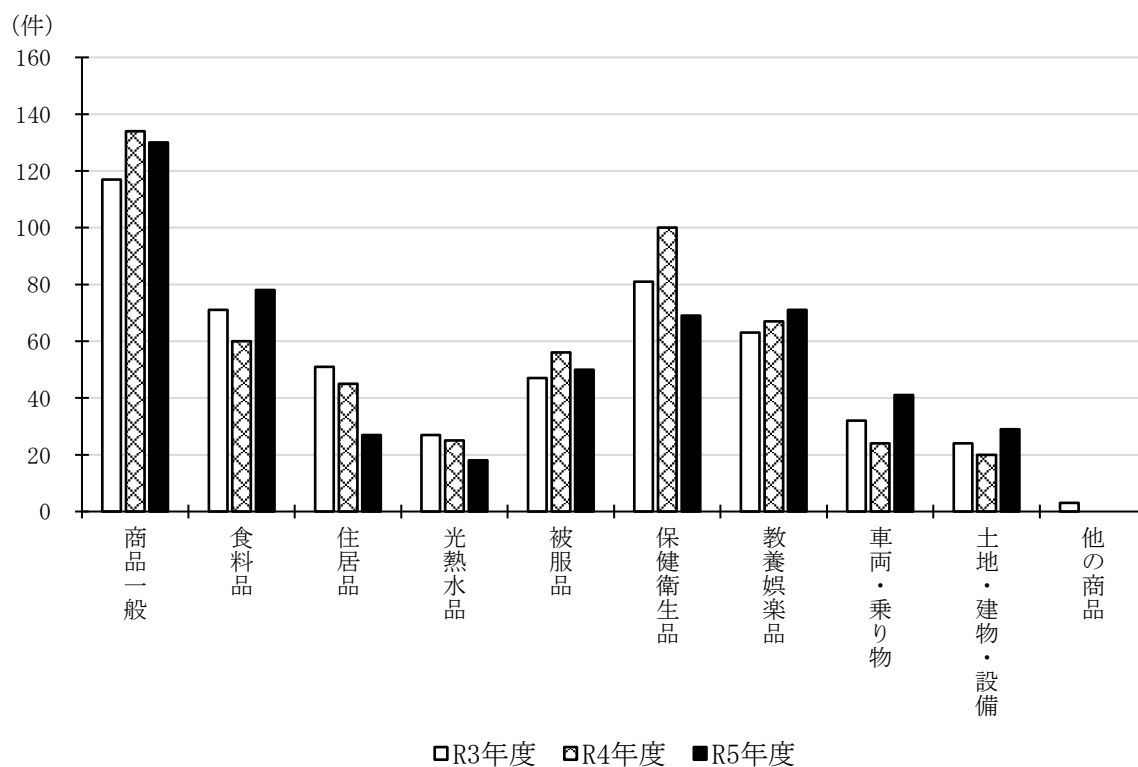


ア 商品別相談件数

商品類では、商品一般（架空請求メールなど）が一番多く 130 件、次いで食料品が 78 件、教養娯楽品が 71 件と続いています。

(単位:件)

区 分	計		
	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
商 品 一 般	117	134	130
食 料 品	71	60	78
住 居 品	51	45	27
光 熱 水 品	27	25	18
被 服 品	47	56	50
保 健 衛 生 品	81	100	69
教 養 娯 楽 品	63	67	71
車 両 ・ 乗 り 物	32	24	41
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	24	20	29
他 の 商 品	3	0	0
計	516	531	513

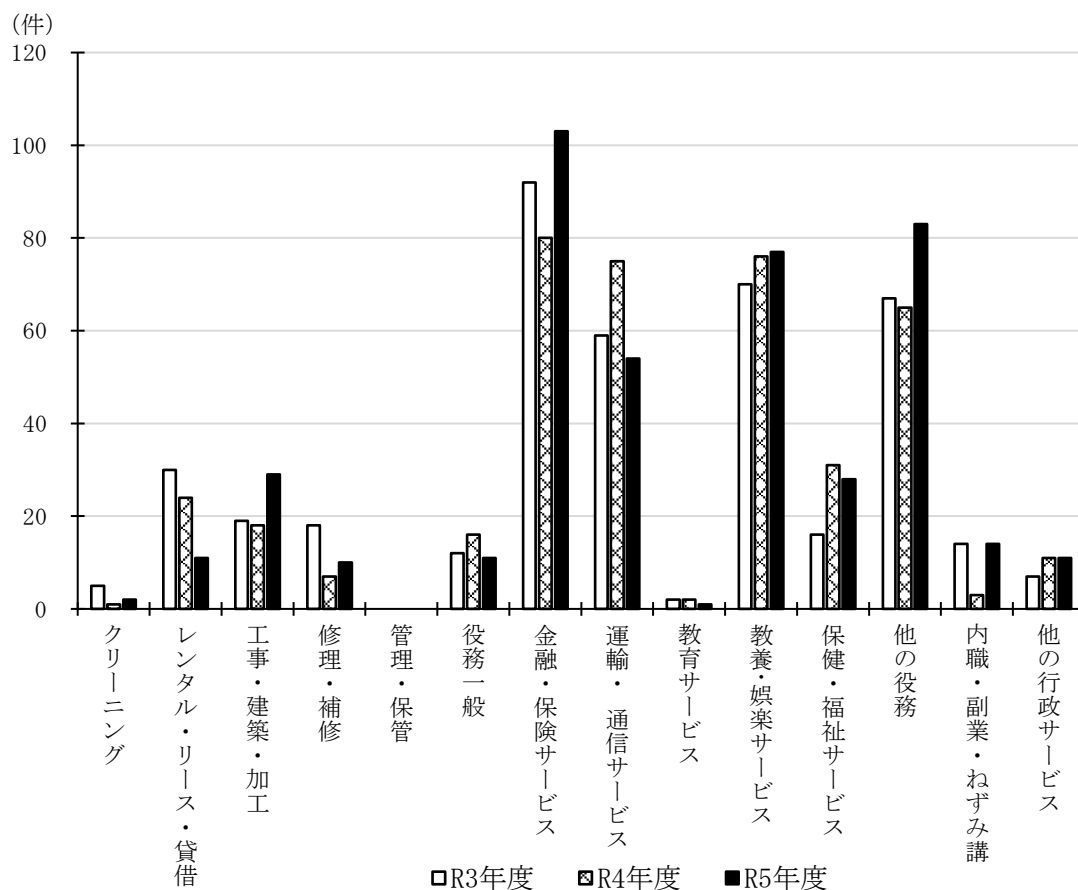


イ 役務（サービス）の相談件数

役務類では、金融・保険サービスが 103 件、次いで冠婚葬祭や家事サービスなどの他の役務が 83 件となっています。

(単位:件)

区 分		計		
		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
商品関連役務	ク リ ー ニ ン グ	5	1	2
	レンタル・リース・貸借	30	24	11
	工事・建築・加工	19	18	29
	修 理 ・ 補 修	18	7	10
役 務 一 般		12	16	11
金融・保険サービス		92	80	103
運輸・通信サービス		59	75	54
教 育 サ ー ビ ス		2	2	1
教養・娯楽サービス		70	76	77
保健・福祉サービス		16	31	28
他 の 役 務		67	65	83
内職・副業・ねずみ講		14	3	14
他の行政サービス		7	11	11
計		411	409	434



(5) 特殊販売形態別相談件数

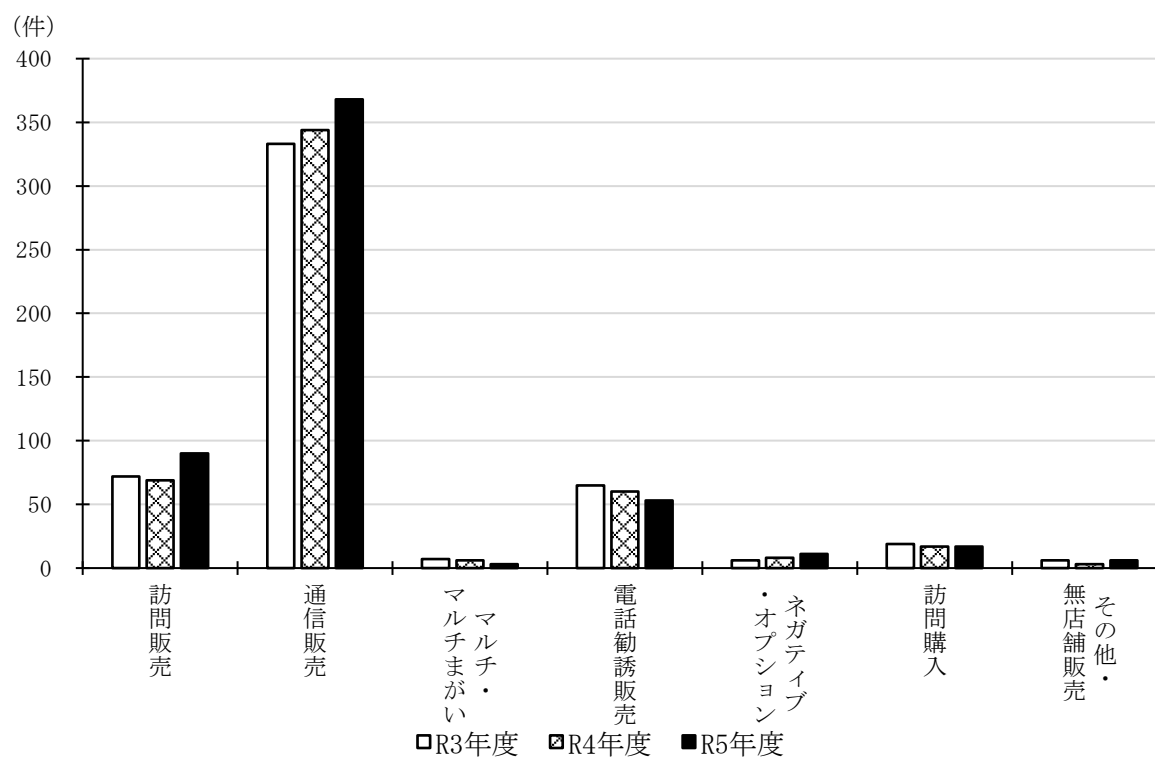
店舗での購入や販売を除いた契約や取引の形態を、特殊販売と呼んでいます。

ア 形態別

形態別では、通信販売が 368 件と一番多く、次いで訪問販売 90 件、電話勧誘販売 53 件の順になっています。

(単位:件)

区 分	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプシヨン	訪問購入	その他・無店舗販売	計
令和 5 年度	90	368	3	53	11	17	6	548
令和 4 年度	69	344	6	60	8	17	3	507
令和 3 年度	72	333	7	65	6	19	6	508

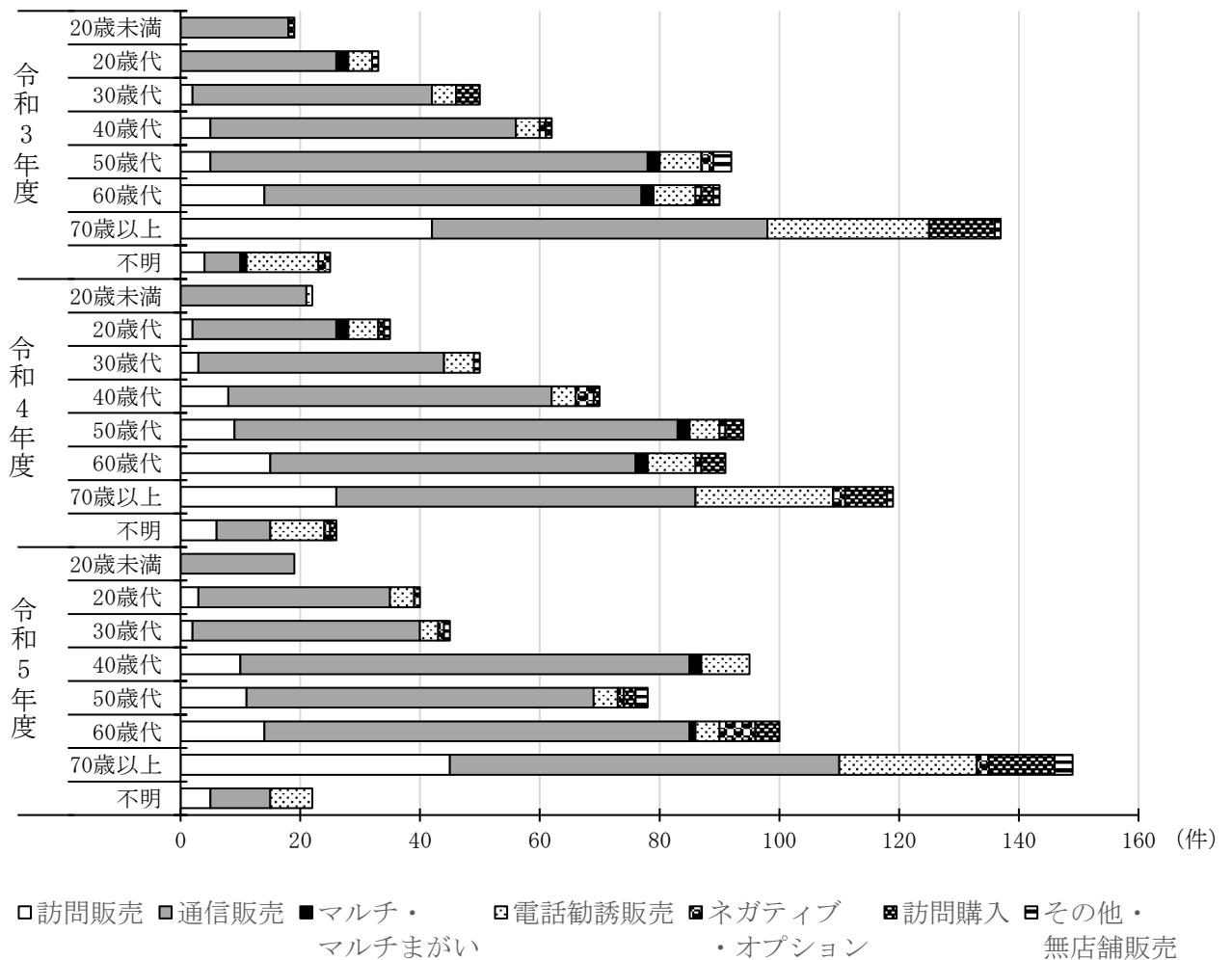


イ 年代別

年代別では、60 歳代以上からの相談が 4～5 割で推移しています。

(単位：件)

区 分		訪 問 販 売	通 信 販 売	マル チ・ マル チま がい	電 話 勧 誘 販 売	ネ ガ テ ィ ブ ・ オ プ シ ョ ン	訪 問 購 入	無 店 舗 販 売 そ の 他	計
20 歳未満	令和 5 年度	0	19	0	0	0	0	0	19
	令和 4 年度	0	21	0	1	0	0	0	22
	令和 3 年度	0	18	0	0	0	1	0	19
20 歳 代	令和 5 年度	3	32	0	4	1	0	0	40
	令和 4 年度	2	24	2	5	0	1	1	35
	令和 3 年度	0	26	2	4	0	0	1	33
30 歳 代	令和 5 年度	2	38	0	3	1	0	1	45
	令和 4 年度	3	41	0	5	0	0	1	50
	令和 3 年度	2	40	0	4	0	4	0	50
40 歳 代	令和 5 年度	10	75	2	8	0	0	0	95
	令和 4 年度	8	54	0	4	3	1	0	70
	令和 3 年度	5	51	0	4	1	1	0	62
50 歳 代	令和 5 年度	11	58	0	4	1	2	2	78
	令和 4 年度	9	74	2	5	1	3	0	94
	令和 3 年度	5	73	2	7	2	0	3	92
60 歳 代	令和 5 年度	14	71	1	4	6	4	0	100
	令和 4 年度	15	61	2	8	1	4	0	91
	令和 3 年度	14	63	2	7	1	2	1	90
70 歳以上	令和 5 年度	45	65	0	23	2	11	3	149
	令和 4 年度	26	60	0	23	2	7	1	119
	令和 3 年度	42	56	0	27	0	11	1	137
不 明	令和 5 年度	5	10	0	7	0	0	0	22
	令和 4 年度	6	9	0	9	1	1	0	26
	令和 3 年度	4	6	1	12	2	0	0	25
合計	令和 5 年度	90	368	3	53	11	17	6	548



(6) 多重債務相談

銀行ローンや消費者金融などからの借金やクレジットの利用代金で多重債務に悩んでいる人への支援として、26件の多重債務相談を、市民相談センターでの弁護士相談及び司法書士相談の中で実施しました。

(単位:件)

区 分	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	13	29	26

(7) 販売形態別の主な相談内容等

➤ 店舗購入 … 受付件数 135 件

- ・中古車販売店で購入した中古自動車のプライスボードに掲示されていた装備が無いとわかったため、付けるよう求めると「対応しない。」と言われた。車両保険契約など、今後の関係もあり不満だ。
- ・新築住宅の引き渡し直後から居室の床の浮き上がりがあり、住宅メーカーに苦情を伝え不具合の補修を求めたが、詳しい説明をせずに「仕方ない」と答えるだけで対応に不満だ。

➤ 訪問販売 … 受付件数 90 件

- ・「火災保険や地震保険の保険金で住宅の修理ができる」というネット広告を見て業者に問い合わせると、後日、訪問した業者が自宅の写真を撮って帰った。その後、連絡がなく仕事を依頼していないのに請求書が届き困惑している。
- ・「電気料金が安くなる。書面に署名して。」と訪問して来た業者は、業者名を名乗らなかったため今契約している電気供給事業者と思い込み言われるまま書面に署名し、控えを受け取った。業者が帰った後に、書面を改めて見ると「電気需給契約書」となっており、別業者との契約だと気づき困った。

➤ 通信販売 … 受付件数 368 件

- ・スマートフォンで、簡単に稼げる副業と見て高額な FX 自動取引商材を契約したが、商材代金が払えないためクーリング・オフしたのに、クレジットカードで払い済みの手数料が返金されない。
- ・未成年の子供が、スマホの SNS で知り合った人からアイドル関連の商品を購入し、コンビニ払いで前払いしたが届かず、連絡も取れないと困っている。

➤ マルチ・マルチまがい販売 … 受付件数 3 件

- ・妻が友人から「安く旅行に行ける」と勧誘を受け、リゾート会員契約をしたようだ。妻は会員費を旅行の積立と思っているが、当該業者の規約を確認するとマルチ商法のようなので辞めさせたい。
- ・入院中の母の身辺整理をしていると私の氏名を記した知らない業者との契約書等を見つけた。母とは意思疎通が困難なため確認できず、私の氏名を承諾なく勝手に使用されたことに恐怖しかない。センターからの助言を得たい。

➤ 電話勧誘販売 … 受付件数 53 件

- ・「介護施設に入居する権利がある」との電話勧誘を断り、入居希望者がいれば譲ると答えると強引に「あなた名義の入居権利のため書面を送る。」と言われた。不審に思いネットで調べると同様の電話を受け金銭的被害に遭った人がいるとわかり不安だ。
- ・父が大手通信業者関係と名乗る業者から光コラボ転用についての電話勧誘を受け、「料金が安くなるから」と契約を強く勧められて返事をしたようだが、父は業者名をはじめ契約内容を覚えておらず困っている。

➤ ネガティブ・オプション（送り付け商法）販売 … 受付件数 11 件

- ・私宛に代引き配達が届き家族が受け取り、開封すると注文していない上下スウェットだった。送り状にある代行業者に架電すると「混み合っている」と音声案内で繋がらない。宅配業者に聞くと、「開封後は受け付けない」と言われ困っている。どうしたらよいか。
- ・私宛に荷物が届き受け取った後に、注文していないものと気付いた。開封しておらず内容は不明で国際郵便のようだ。日常的に大手通販業者で買物をするが注文したものは全て届いている。内容が判らない荷物を手元に置いておくことが不安だ。今後、どうしたらよいか。

➤訪問購入 … 受付件数 17 件

- ・買取業者から「市役所の海外支援で古着を集めているため買い取りたい。」と 電話があった。市でこのような事業をしているのか。
- ・昨日、「バザーに出すため、不要な本1冊でも買い取りたい。」と電話があり、翌日の訪問を承諾した。業者は自宅住所や世帯主名を知っていた。夫に買取業者の訪問を伝え、「業者の電話番号をネットで検索すると、評判が悪く不審だ。訪問は断るように。」と言われ、業者に架電するが応答はない。どうしたらよいか。

➤その他無店舗販売 … 受付件数 6 件

- ・馴染みの健康食品販売店から販売会の案内葉書が届き。当日、高額なサブリを購入した。帰宅後、家族に反対されたため解約したいが、当該販売店が移転し連絡先などが不明で困っている。クーリング・オフはできないのか。
- ・ウィッグの展示会で部分ウィッグを購入した。帰宅後に付けてみたところ、購入時の説明と違い手櫛で簡単に整わないため、契約書面にあるクーリング・オフを申し出たところ、クーリング・オフ期間を過ぎていることを理由に不可と言われ困っている。クーリング・オフしたい。

➤分類不能 … 受付件数 285 件

- ・スマートフォンに、知人を装ったメールがくり返し届き困っている。開封せずに無視しているが迷惑だ。
- ・生命保険会社から入院給付金の申請に必要と言われ診断書を提出した後、不要と判った。担当者の交代と説明不足により自己負担した診断書の費用を支払ってほしい。

3 消費者啓発事業

市民の消費生活の安定及び向上を図るため、各種啓発活動を行いました。

(1) 消費者教育出前講座等

福祉事業所、公民館等の要望に応じて地域に出向き、啓発ビデオ、パンフレット等を用いて悪質商法の事例紹介及び消費者知識の普及など、被害の未然防止のための啓発講座を次のとおり開催しました。

開催日	内容※	主 催 者	受講者	会 場
令和 5 年 4 月 4 日	①	新潟県立看護大学	100 人	新潟県立看護大学
4 月 5 日	成年年齢引 下げの啓発	上越地域消防局	10 人	上越地域消防局
4 月 29 日	③	直江津中等教育学校	111 人	直江津中等教育学校
5 月 16 日	教員を目指 す学生向け	上越教育大学	40 人	上越教育大学
6 月 2 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
6 月 9 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
6 月 17 日	①・②	にこにこサロン	18 人	旧中川小学校
6 月 23 日	②	上越市安塚区総合事務所教育 文化グループ	14 人	安塚区総合事務所
7 月 7 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
7 月 7 日	③	上越市立頸城中学校	76 人	上越市立頸城中学校
7 月 15 日	②	青木町内会	13 人	青木町内会館
7 月 19 日	③	上越市立三和中学校	57 人	上越市立三和中学校
9 月 17 日	③	東日本鉄道 OB 会直江津支部	25 人	レインボーセンター
9 月 25 日	③	つくば開成学園高等学校	40 人	つくば開成学園高等学校
10 月 24 日	③	上越市立大養小学校	25 人	上越市立大養小学校
11 月 10 日	②	柿崎区第三諏訪地区寿会	20 人	第 7 区区民会館
11 月 27 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
11 月 28 日	188 デモンスト レーション	新潟県立高田商業高等学校	116 人	新潟県立高田商業高等学校
12 月 4 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
12 月 11 日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	20 人	新潟県立吉川高等特別支援学校
12 月 15 日	家庭科 消費者教育	上越市立城東中学校	200 人	上越市立城東中学校
令和 6 年 1 月 19 日	②	上越市牧区老人クラブ連合会	80 人	牧コミュニティプラザ

2月9日	③	上越市立直江津東中学校	150人	上越市立直江津東中学校
2月13日	②	柿崎地区民生委員児童委員協議会	35人	柿崎コミュニティプラザ
2月19日	②	上越市社会福祉協議会上越支所	17人	上越市春日謙信交流館
3月25日	①	関東信越税理士会高田支部	75人	デュオ・セレッソ
合計	26回		1,342人	

※内容 ①最近の悪質商法（携帯電話やインターネット関連を含む）の実態と対策等
 ②最近の悪質商法の実態と対策等（高齢者向け）
 ③児童生徒の消費者被害の実態と対策等（児童、生徒向け）

（２）成年年齢引下げを受けた啓発事業

- ・小学校、中学校、高等学校等における「出前講座」の実施
 令和５年３月に市内小・中学校と市内高等学校及び市内専門学校などに、「出前講座」の案内文書を配布。応募のあった中学校など１２校で生徒を対象に、成年年齢引下げをテーマに消費生活相談員が消費者教育の授業（出前講座）を実施し、１,０４５人の参加がありました。
- ・啓発資料の配布
 成年年齢引下げの該当年代である高校１年生に学校を通じ、啓発チラシを配布しました。
 また、中学生や小学生世代にも、「消費者として消費トラブルに巻き込まれないために」との観点から、中学１年生と小学６年生に啓発チラシを配布しました。
- ・市公式ライン、高校生ナビ、デジタルサイネージ掲載等による情報発信
 市ホームページ、高校生ナビなどにて情報発信を行ったほか、木田庁舎や上越妙高駅及び商業施設に設置のデジタルサイネージにて啓発動画を発信しています。
- ・「上越市小中学校 PTA 連絡協議会」のホームページへの啓発記事掲載
 児童生徒に限らず、保護者への周知、啓発も必要とのことから、令和５年６月に「消費センターからのお知らせ」と題した啓発記事を掲載しました。

4 調査及び情報提供事業

消費生活の安定と安全性の確保、そして一般消費者の利益保護が図られることを目的に 立入検査を実施したほか、各種関係資料及び情報の提供等により啓発を行いました。

(1) 立入検査

製品の安全性の確保、一般消費者の利益保護を目的として、適正な表示について表示3法による立入検査を行いました。

法律名等	検査対象商品名	実施店舗数	検査点数
電気用品安全法 (第46条第1項)	自動洗浄乾燥式便座、コンセント、電気温風器、LED ランプ、電気掃除機など	2	11
消費生活用製品安全法 (第41条第1項)	ライター、石油ストーブ	2	55
家庭用品品質表示法 (第19条第1項)	繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品	2	8
計		2 店舗	74

(2) 情報提供等

ア 広報上越

発行月	掲載内容
令和5年5月号	5月は消費者月間です
令和6年2月号	令和6年能登半島地震関連情報（悪質商法に注意）

イ 「上越市民の窓」の活用

- ・地域の新聞社が発行する日刊紙の一部の枠を、「上越市からのお知らせ『上越市民の窓』」として利用しており、随時、消費生活情報等を掲載

発行日	掲載内容
令和5年11月17日発行	あなたの保険金が狙われています —火災保険・地震保険の請求トラブル—
令和5年11月24日発行	海産物の電話勧誘販売・送り付けトラブルに注意
令和6年1月12日発行	令和6年能登半島地震関連情報（悪質商法に注意）

ウ デジタルサイネージ

掲載場所	掲載内容	掲載期間
上越妙高駅	消費者トラブルは188に相談動画	R3. 6. 1～継続中
イオン上越店	成年年齢引き下げに伴う消費者教育動画	R5. 4. 1～R6. 3. 31
市役所木田第1庁舎1階	成年年齢引き下げに伴う消費者教育動画	R5. 2. 20～R5. 10. 14 R6. 1. 26～R6. 3. 31

エ ホームページ

- ・ 毎月の相談受付状況と相談事例を掲載（毎月更新）
- ・ 安全安心情報、啓発資料や多重債務の法律相談のお知らせを掲載（随時更新）

オ 各種情報発信等

- ・ FM上越や市公式 LINE（ライン）、X（旧ツイッター）等で、消費生活に関する安全安心情報を掲載、発信しました。

カ 啓発グッズの作成

- ・ 訪問販売お断りステッカーの作成
悪質な訪問販売による被害を未然に防止する観点から、勧誘拒絶の意思表示ができるように玄関先等に貼るステッカーを作成しました。
- ・ クリアファイルの購入
高齢者用（いろはで防ぐ詐欺 悪質商法 撃退 7 ヶ条）と若者用（こんな悪質商法詐欺が若者を狙っている）を購入しました。

(4) 貸出用DVD等一覧(令和6年4月1日現在)

番号	タイトル	時間(分)
1	日本弁理士会 商標制度	40
2	はじめての金融ガイド 金融取引の基礎知識～トラブル予防のために～	33
3	ネットのトラブル、ブルブル！(中学生向け)	19
4	図解！よくわかる一暮らしの製品安全知識	18
5	気になる食品添加物	27
6	よくわかる！食品安全委員会	16
7	おいしい！安心！冷凍食品	18
8	悪質業者の視点 ～ 次の狙いはあなたかも～	24
9	やさしい信託のはなし ～信託のしくみと役割～	25
10	ストップザマネートラブル1 賢い消費者になるために・新社会人・若者編	20
11	ストップザマネートラブル2 賢い消費者になるために・悪質・詐欺商法対策編	18
12	法六津(ホームズ)探偵の金融犯罪を防げ	20
13	それでもお金借りますか？	27
14	気にかけて声かけてトラブル撃退！悪質商法捕物帳	24
15	クレジットカードセキュリティ対策	12
16	気になる食品の安全性	19
17	食べ物の安全性	16
18	食品安全基礎知識 クイズで学ぶリスク評価	12
19	悪質商法ネタばらし ～若者を狙うだましの手口～	30
20	断るチカラの磨き方 ～心隙を狙う悪質商法～	21
21	若者のトラブル しまった！こまった！だまされた！	25
22	小学生用金銭教育DVD まさととめぐみのおこづかいを考えよう	16
23	知りたいけど聞けなかった お金の話	20
24	お年寄りの安全生活術 ～だまされるな！振り込め詐欺・悪質商法～	22
25	あなたが消費者トラブルにあったら… (若者・高校生向け)	20
26	おいしさそのまま 冷凍食品 基礎を学ぼう	22
27	追跡！冷凍食品 探れ！おいしさの秘密	13
28	消費者センスを身につけよう(生徒用冊子教材・教師用解説書・映像教材DVD)	23
29	金融犯罪シャットアウトTV	25
30	ガス給湯機が経年劣化！？	4
31	高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック	—
32	長期使用製品安全点検・表示制度	10
33	2021版 くらしの豆知識(DAISY図書)	—
34	記号をよく見て 洗濯上手に 新しい洗濯表示の記号	12

番号	タ イ ト ル	時間(分)
35	ちびまる子ちゃんと学ぶ 大切な3つのお話	37
36	中学生向け「考えてみよう SNSやスマホとの付き合い方」	27
37	中学生向け「考えてみよう SNSやスマホとの付き合い方」-指導案-	—
38	高めよう！「見守り力」～高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために～	40
39	山田家の消費者団体訴訟制度 (消費者庁制作)	27
40	教えてヤマドリさん 消費者が主役となる社会の実現のために(1 若者編、2 高齢者編)	52
41	なぜ、騙されるのか？ 高齢者を狙う悪質商法・詐欺に対処するには	23
42	金融トラブルに巻き込まれないために(資金需要者向けセミナー用動画教材)	37
43	「新・大人社会へのパスポート」～2022 年民法改正～18 歳までに知っておこう！	15
44	Consumer Troubles 標的(ターゲット)は君だった	30
45	解答しながら学習しよう！ 消費生活実践ワーク集 大人にも役立つ中学家庭科	—
46	契約について学ぼう：若年者向け(高校生～)消費者教育教材 CD-ROM	20
47	「新・大人社会へのパスポート2」～君たちへ贈る！お金との〈上手なつきあい方〉～	70
48	みんなで考えようスマートフォン	30
49	こんなときあなたならどうします？～高齢者・障がい者の消費者トラブルを防ごう～	42
50	消費者ホットライン 188 デモンストレーション動画 ・未成年者による定期購入編 ・出会い系サイト編	7 6
51	Lets エンジョイ エシカライフ～私たちの選択で未来を変えよう！～	—
52	デジタル社会の消費生活(動画 13 本)	—
53	消費者トラブルいやや！契約ってなァに？の巻	10
54	「私は大丈夫」その自身が危ない！	24
55	「新・大人社会へのパスポート3」～奨学金のオモテとウラ～ 一知って納得！奨学金の正しい利用・上手な返済～	70
56	「新・大人社会へのパスポート4」～つけこまれる人・つけこむ人～ 一知らないと怖い身近な消費者トラブル3選～	22

クーリング・オフ制度を知っていますか？

訪問販売や電話勧誘販売などで強引な勧誘を受けて、自分の意思をはっきりさせないままに契約をしてしまうことがあります。

この制度は、このような消費者を救うために活用されています。

●クーリング・オフできる期間は下記のとおりです。

契約等の形態	期間
訪問販売…キャッチセールス・アポイントメントセールス等	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引…マルチ商法	20日間
特定継続的役務提供…エステ・語学教室・家庭教師・学習塾等	8日間
業務提供誘引販売取引…内職商法・モニター商法等	20日間
訪問購入…ただし、自動車（二輪を除く。）、家電（携帯が容易なものは除く。）、家具、書籍、有価証券、CD、DVD、ゲームソフト類は対象外	8日間

➤ 契約書面を受け取った日を含めて、上記期間内に書面で通知します。

➤ ハガキに書いて両面をコピーして、保管して下さい。

➤ ハガキは郵便局で、特定記録郵便等で出します。

➤ 支払ったお金は返金されます。（商品がある場合は着払いで返します。）

●通信販売は、クーリング・オフ制度がありません。

➤ ただし、返品特約の表示がない場合、商品到着から8日を経過するまでの間は契約の解除が可能です。

●令和4年6月1日より、書面によるほか、電子メール等「電磁的記録」でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

【ハガキの書き方の例】

契 約 解 除 通 知	
・契 約 日:	令和○×年○×月○×日
・業 者 名:	○× ○× ○×
・販 売 員 名:	○○×××
・業 者 住 所:	○×県○×区○×丁目
・契 約 商 品 名:	○○××○
・契 約 金 額:	○○○○円
	(既払い金 ○○○円)
上記日付の契約は解除します。 支払い済の金○○○円を返金し商品を引き取って下さい。 令和○×年○×月○×日 購入者の住所: 新潟県上越市○×○× 氏名 上越太郎	

※商品がある場合は、契約解除通知書を出した日から、2～3日後に着払いで発送します。
 ※クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様のハガキで通知します。

《注意！！下記の場合はクーリング・オフできません。》

- ◆ 消耗品(化粧品・健康食品等)を使用してしまった場合
- ◆ 現金取引でその総額が 3,000 円未満の場合
- ◆ 乗用自動車の購入やリースの場合
- ◆ 自分から販売店に出向いたり、事業者を呼んで契約した場合

令和5年度 事業の概要 令和6年12月発行
 上越市消費生活センター（上越市木田1丁目1番3号上越市役所木田第一庁舎内）
 電話(025)525-1905 FAX(025)522-4191