

令和6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) オンライン相談	8
(8) 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) 児童等や成年年齢引下げに伴う成年に対する啓発事業	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
(3) 企業との連携	14
(4) 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

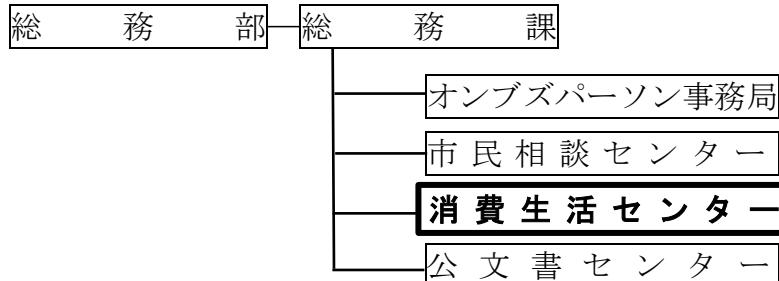
(1) 上越市の概況

面 積 973.89 km² (令和6年10月1日現在)
人 口 178,359 人 (令和7年11月1日現在)
世 帯 数 77,880 世帯 (令和7年11月1日現在)

(2) センターの概要 (令和7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



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、市民の皆さんのが安心して消費生活を送れるように、相談員が相談及び苦情を受け付けています。また、消費者自身が消費をめぐるトラブルに対処できるよう随時適切な情報を提供しています。

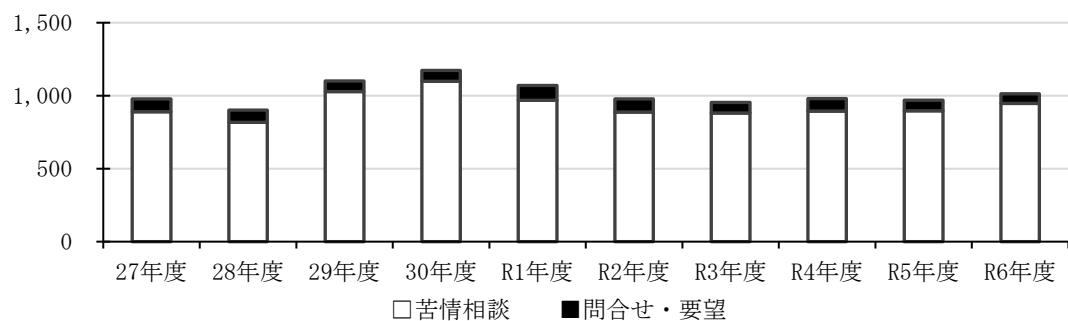
(1) 年度別相談件数

令和6年度の相談件数は1,014件で、前年度比46件の増、率にして4.8%の増加となりました。

(単位：件)

区分	平成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	6年度
苦情相談	891	818	1,029	1,099	969	887	882	894	897	947
問合せ・要望	86	82	72	73	102	90	71	86	71	67
計	977	900	1,101	1,172	1,071	977	953	980	968	1,014

(件)

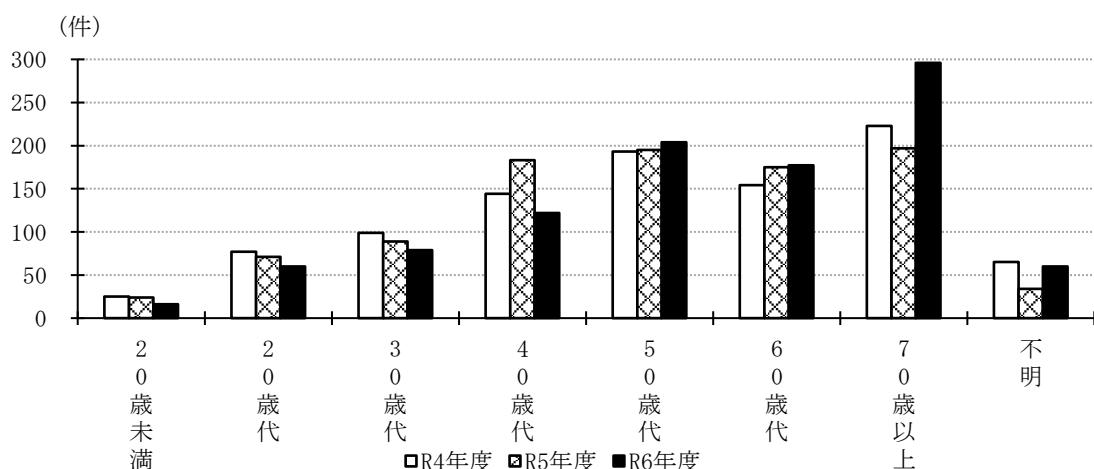


(2) 年代別相談件数

令和6年度の相談者を年代別にみると、70歳以上が296件で最も多く、次いで50歳代、60歳代の順となっており、50歳代以上の相談は677件、66.8%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6年度	16	60	79	122	204	177	296	60	1,014
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



(3) 相談件数の内訳

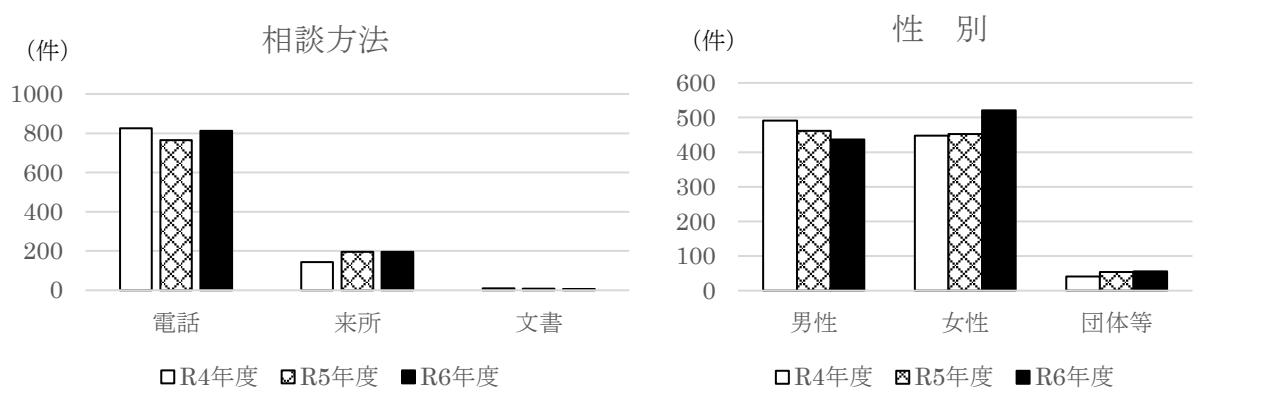
相談方法では、電話が 813 件で全体の 80.2%を占めています。

(単位：件)

区分	受付件数	相談方法			性別			地域別	
		電話 ※1	来所	文書	男性	女性	団体等 ※2	市内	市外
令和 6 年度	1,014	813(1)	195	6	437	521	56	956	58
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

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

※2 団体等は、個人ではない組織（企業や福祉事業所など）などを指す。

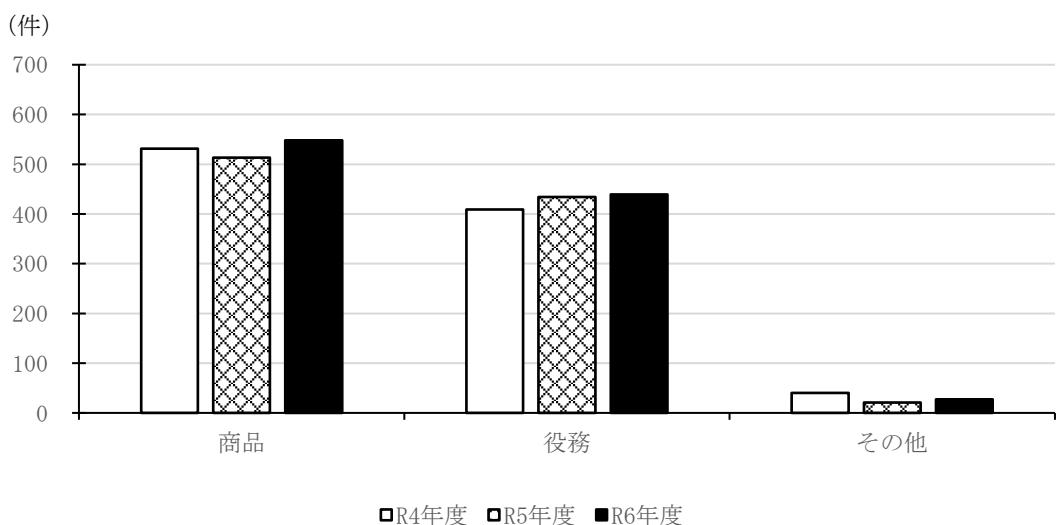


(4) 商品・役務別の相談件数

相談受付件数の内、商品に関する相談が 54.0%を占めています。

(単位：件)

区分	受付件数	商 品	役 務	そ の 他
令和 6 年度	1,014	548	439	27
令和 5 年度	968	513	434	21
令和 4 年度	980	531	409	40

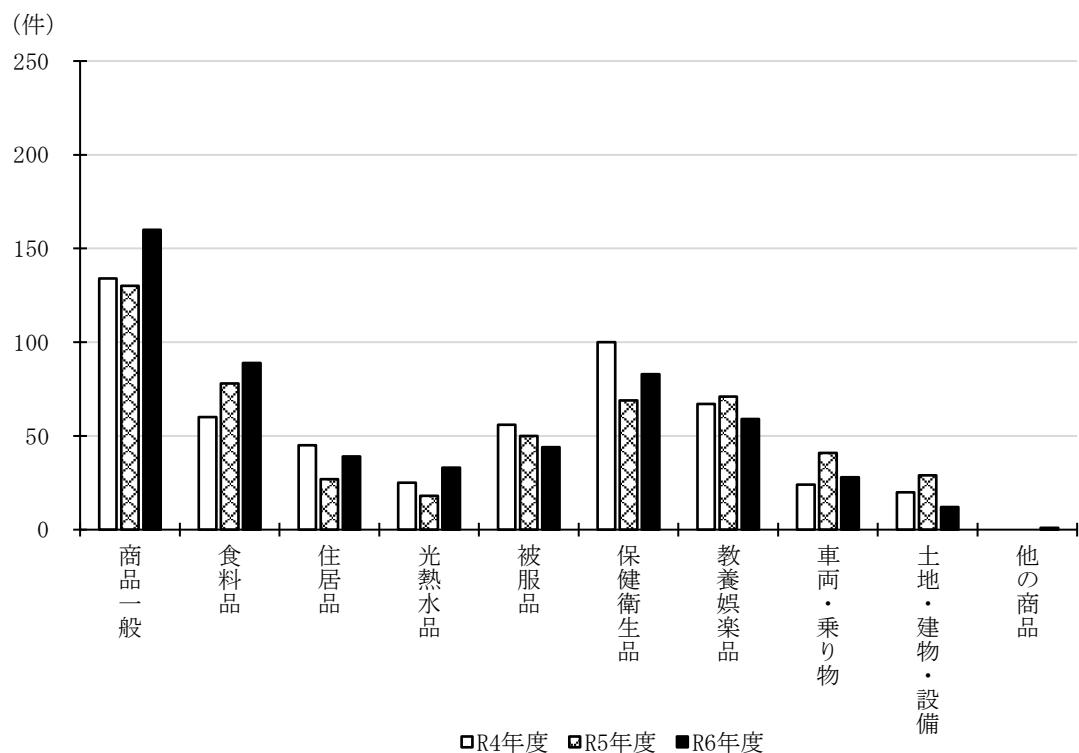


ア 商品別相談件数

商品別では、商品一般（注文した覚えのない商品が届いた場合など、具体的な商品名などが特定できない商品など）が一番多く 160 件、次いで食料品が 89 件、保健衛生品が 83 件と続いています。

(単位:件)

区分	計		
	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
商品一般	134	130	160
食料品	60	78	89
住居品 (家事・住生活用品等)	45	27	39
光熱水品 (電気等の供給設備等)	25	18	33
被服品	56	50	44
保健衛生品	100	69	83
教養娯楽品	67	71	59
車両・乗り物	24	41	28
土地・建物・設備	20	29	12
他の商品	0	0	1
計	531	513	548



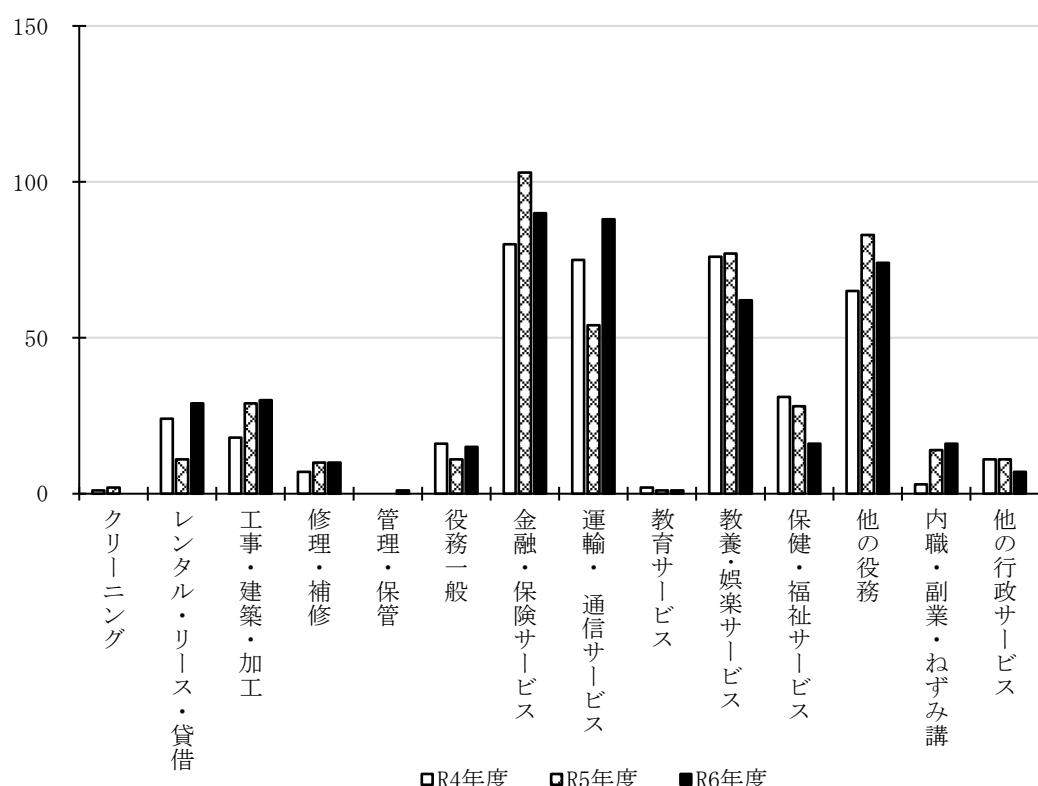
イ 役務（サービス）別相談件数

役務別では、金融・保険サービスが 90 件、次いで運輸・通信サービスが 88 件となっています。

(単位:件)

区分		計		
		令和4年度	令和5年度	令和6年度
商品関連役務	クリーニング	1	2	0
	レンタル・リース・貸借	24	11	29
	工事・建築・加工	18	29	30
	修理・補修	7	10	10
	管理・保管	0	0	1
役務一般		16	11	15
金融・保険サービス		80	103	90
運輸・通信サービス		75	54	88
教育サービス		2	1	1
教養・娯楽サービス		76	77	62
保健・福祉サービス		31	28	16
他の役務		65	83	74
内職・副業・ねずみ講		3	14	16
他の行政サービス		11	11	7
計		409	434	439

(件)



(5) 特殊販売形態別相談件数

店舗での販売・購入以外の契約や取引の形態を特殊販売と呼んでいます。

ア 形態別

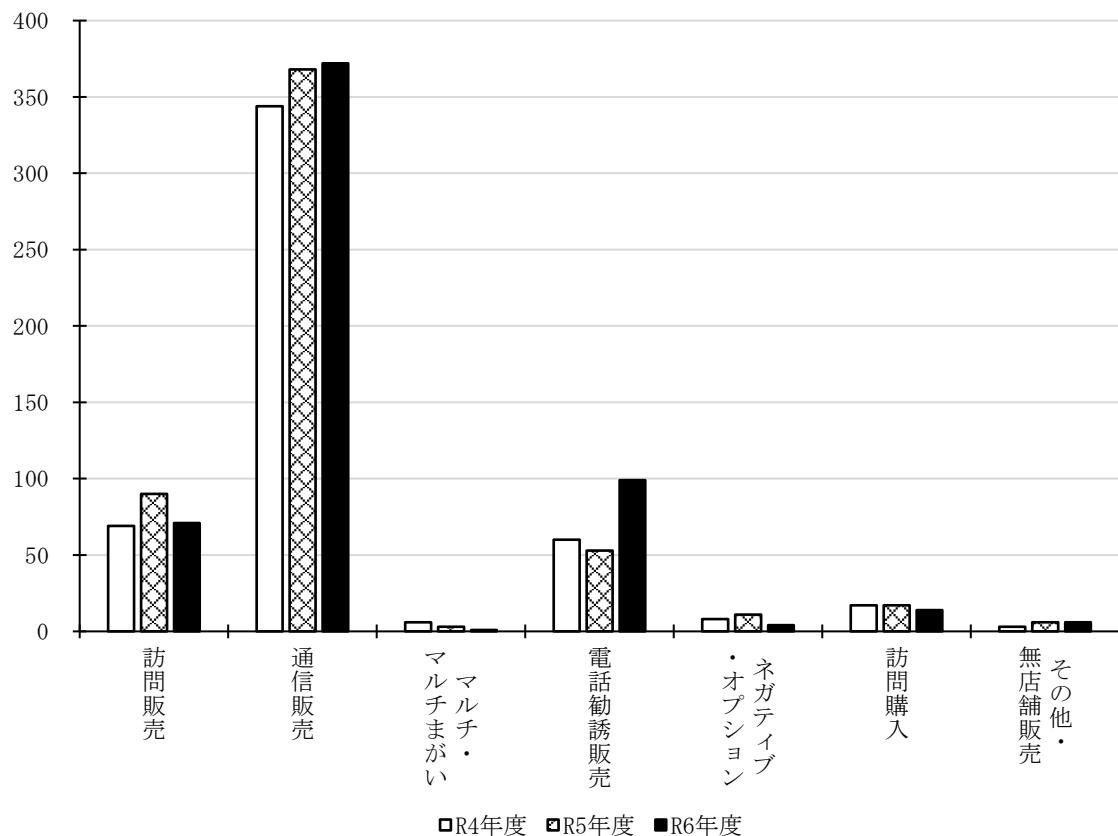
形態別では、通信販売が 372 件と一番多く、次いで電話勧誘販売 99 件、訪問販売 71 件の順になっています。

(単位:件)

区分	特殊販売（無店舗販売）							店舗販売	不明	合計	
	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	その他・無店舗販売				
令和 6 年度	71	372	1	99	4	14	6	567	175	272	1,014
令和 5 年度	90	368	3	53	11	17	6	548	135	285	968
令和 4 年度	69	344	6	60	8	17	3	507	144	329	980

※ネガティブ・オプション…注文していない商品を送り付けて代金を請求する商法

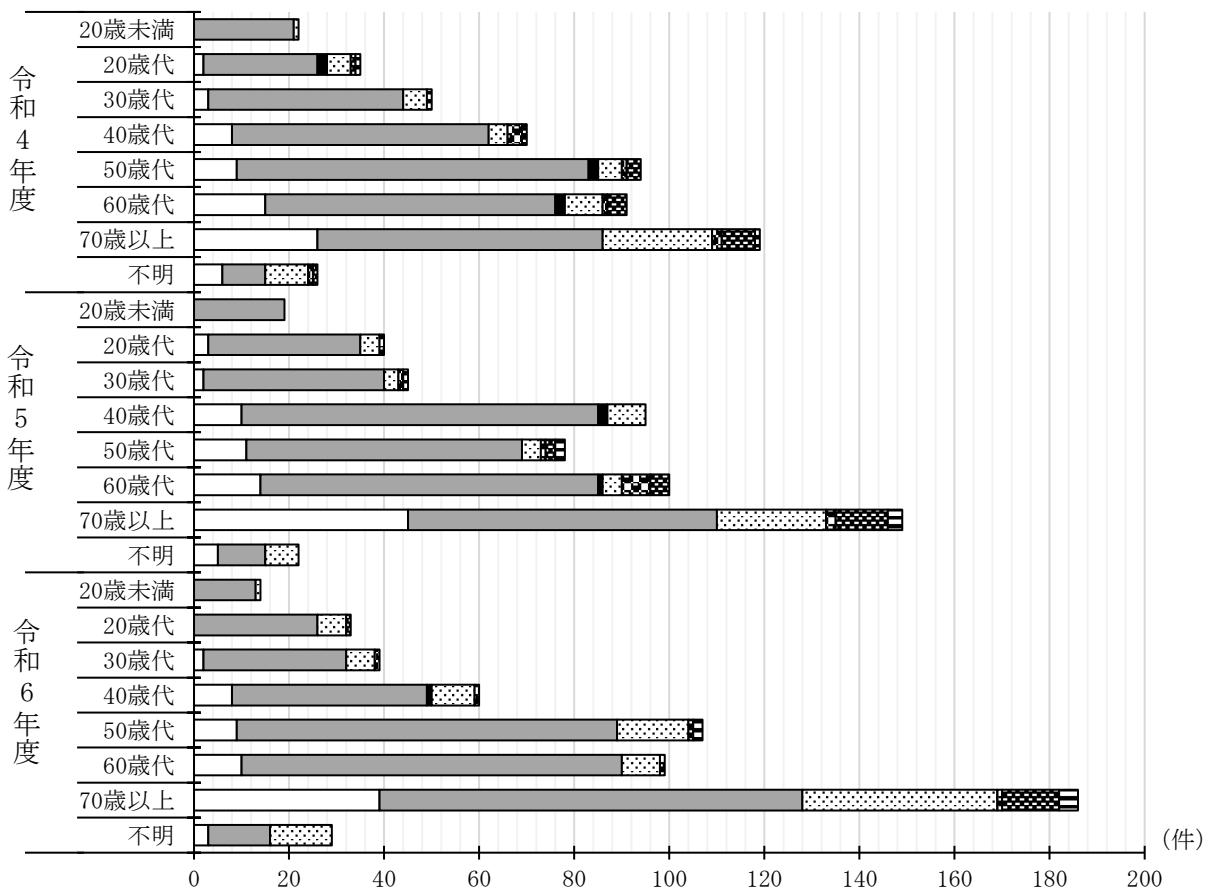
(件)



イ 年代別

(単位: 件)

区分		訪問販売	通信販売	マルチ・ まがい	電話勧誘販売	・オプション	ネガティブ	訪問購入	無店舗販売	その他・ 販売	計
20歳未満	令和6年度	0	13	0	1	0	0	0	0	14	
	令和5年度	0	19	0	0	0	0	0	0	19	
	令和4年度	0	21	0	1	0	0	0	0	22	
20歳代	令和6年度	0	26	0	6	0	1	0	0	33	
	令和5年度	3	32	0	4	1	0	0	0	40	
	令和4年度	2	24	2	5	0	1	1	1	35	
30歳代	令和6年度	2	30	0	6	1	0	0	0	39	
	令和5年度	2	38	0	3	1	0	0	1	45	
	令和4年度	3	41	0	5	0	0	0	1	50	
40歳代	令和6年度	8	41	1	9	1	0	0	0	60	
	令和5年度	10	75	2	8	0	0	0	0	95	
	令和4年度	8	54	0	4	3	1	0	0	70	
50歳代	令和6年度	9	80	0	15	0	1	1	2	107	
	令和5年度	11	58	0	4	1	2	2	2	78	
	令和4年度	9	74	2	5	1	3	0	0	94	
60歳代	令和6年度	10	80	0	8	1	0	0	0	99	
	令和5年度	14	71	1	4	6	4	0	0	100	
	令和4年度	15	61	2	8	1	4	0	0	91	
70歳以上	令和6年度	39	89	0	41	1	12	4	4	186	
	令和5年度	45	65	0	23	2	11	3	3	149	
	令和4年度	26	60	0	23	2	7	1	1	119	
不明	令和6年度	3	13	0	13	0	0	0	0	29	
	令和5年度	5	10	0	7	0	0	0	0	22	
	令和4年度	6	9	0	9	1	1	0	0	26	



□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 ■訪問購入 □その他・オプション ■その他・オプション ■無店舗販売

(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が嵩み、多重債務に悩んでいる人への支援として、市民相談センターの弁護士相談及び司法書士相談制度を利用いただきました。

(単位:件)

区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件数	29	26	19

(7) オンライン相談

相談方法については、電話や対面のほか、お住まいの近くの区総合事務所に来ていただきオンラインによる相談を実施しました。

(単位:件)

区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件数	0	1	1

(8) 販売形態別の主な相談内容等

► 店舗販売 … 受付件数 175 件

- ・家電量販店でエアコンの購入と取付工事を契約する際、取付場所を写真で提示し値引きを受けた。取付当日に工事業者から「高所作業となるため料金が発生する。」と言われ、高所取付料金を請求された。契約書には、高所作業料金が発生する可能性の欄にチェックはなく、説明もなかった。家電量販店と話し合う際の助言がほしい。
- ・スーパーでポケットラジオを購入したが、選局ボタンや音量の調整ができないなど不具合があるため、返品を申し出た。最初に、購入時のレシートが見当たらない旨を伝えたところ、折り返し連絡すると言われたが、その後、スーパーからの連絡がなく困惑している。

► 訪問販売 … 受付件数 71 件

- ・火災保険で雨樋の修理工事ができると業者が訪問し、覚書と見積書を提示してきた。保険会社に覚書を見せると、そのような取扱いはしておらず、同様事例の注意喚起が出ていると聞き困惑している。
- ・「電気料金が安くなる。」と業者が訪問してきた。既契約の電力会社の電気代が安くなるなら良い話だと思い契約した。契約書面は、業者が指示したところ以外は業者が記入した。業者が帰った後に書面を確認すると、契約したプランの説明がなかったことを不審に思い、クーリング・オフしたい。

► 通信販売 … 受付件数 372 件

- ・ネットで「簡単な副業」を検索し、無料の副業サイトに登録したところ、有料のテキスト(電子書籍)購入を勧められ、購入した後で副業の内容に不審を感じ、解約を申し出たところ、テキストは未着だが、「テキスト代は支払いが必要」と連絡が来たきり、その後連絡が取れないで困っている。テキストを支払う必要はあるのか。
- ・スマホの画像共有アプリで「1回限り」、「定期縛りなし」という広告を見て、美容クリームを購入し、コンビニ後払いで代金を支払った。商品到着から4日後、販社に「解約する」と連絡し承諾されたが、1か月後に2回目の商品が届いた。販社へ電話で解約を承諾されたことを伝えると、「解約の電話は受けていない。2回目の商品を受け取るか、初回のみで解約する場合は差額を支払うように」と言われ困っている。

► マルチ・マルチまがい販売 … 受付件数 1 件

- ・職場の同僚から「暗号資産を購入しないか。」と誘われ、県内他市の喫茶店で暗号資産の団体を名乗る人物と会った。暗号資産は、1年後に確実に儲かることなど約2時間、説明を受けたが、当日は、投資の約束をせず帰宅した。その後、職場の同僚は、団体の人を信用しているようで、団体に高額な投資をしたと聞き、同僚のことが心配になった。

► 電話勧誘販売 … 受付件数 99 件

- ・自宅固定電話に「他県で海産物を販売している者で、お宅は以前当社で買い物をしたことがある。現在、海外に輸出できず売り上げに困っているため、海産物を購入して欲しい。」と勧誘電話を受け、年末の配送を条件に注文した。翌日、業者から「配送日を今週中に変更するので受け取るように。」と電話があり、これを断ると一方的に切電された。自宅固定電話は、番号表示機能がなく、当該業者の電話番号は分からず困っている。
- ・自宅に大手通信会社名を名乗る勧誘業者から「光回線を使用していないならアナログ回線に戻した方が、電話料金が安くなる。」と電話があった。「アナログに戻す必要はない。」と断るも、大手通信会社へ電話させられ、プラン変更を勧められこれを承諾したが、内容は理解できなかった。昨日、勧誘業者からコンサル料と書かれた高額な請求書が届き困っている。

►ネガティブ・オプション（送り付け商法）販売 … 受付件数 4 件

- ・頻繁に通販を利用しているため、届いた宅配便を注文商品と思い開封すると、納品書等はなく、注文していないサプリとチューブ容器が 3 本（中身不明）だった。送り状を見ると差出人は、外国語表記で読めないため困っている。
- ・自宅ポストに注文していない商品が海外から届いた。送り状には、何年も前に解約した実家の固定電話の番号が記されているだけで不安だ。

►訪問購入 … 受付件数 14 件

- ・「隣県から来た。何でも買い取る。」と業者の訪問があった。業者名も氏名も名乗らないため不審に思い、玄関を開けずにドア越しに「忙しいので帰って欲しい。」と断ると、「10秒だけでもいい。箪笥の引き出しの中身を見せて欲しい。高く買い取る。」としつこく居座り続けた。ドア越しに何度も断ると、「出てこないと私も怒りますよ。」と強い口調で言われたが、しばらく無視していると諦めて帰ったが、とても怖い思いをした。
- ・訪問買取業者から、不要な着物を買い取りたいと電話があった。着物を処分したいと思っていたため承諾したが、「身分証明書はあるか。」、「自宅は一軒家か。」、「同席者は何人か。」等といろいろ聞かれ不安になった。また、以前別の訪問買取業者に、売るつもりの無い指輪を強引に買い取られたことを思い出し、ますます不安になった。

►その他・無店舗販売 … 受付件数 6 件

- ・約 30 年前に入会し、その 1~2 年後に退会した複合サービスクラブから請求書が届いた。約 3 年前にも同様の請求書が届き、業者に架電し既に解約している旨を申し出て了承されているが、その後も請求書が届き都度無視しているが、請求が止まないので困っている。
- ・知人の勧めで健康食品を購入した。その後、知人から「あなたの友人を紹介して欲しい。」と言われ、夫を紹介した。夫は、商品購入契約を行い私のクレジットカードで決済した。友人を紹介する商売に不安を覚え、知人に夫の契約の解約を申し出て了承されたが、本当に解約できているか心配である。

►不明（分類不能） … 受付件数 272 件

- ・引っ越し業者に依頼したが、キャンセルを申し出ると了承された。業者からは、見積時に置いていった引っ越し用段ボールの使用分の代金請求と未使用分の返送を求められた。段ボール代は、ホームセンターの販売価格よりも高額であり、未使用の段ボールの返送料も高額で不満だ。どうしたらよいか。
- ・知人にバイクを売却し、名義変更手続を行ったが、代金が未払いである。知人に支払いを催促すると、知人の親が出てきて「バイクは不要。バイクを引き取って。」と叱責され困惑している。

3 消費者啓発事業

消費者被害や悪質商法の実態とその対処法を紹介するなど、消費生活の安定及び向上を図る活動を行いました。

(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6年 4月2日	①・③	新潟県立看護大学	100人	新潟県立看護大学
4月3日	成年年齢引 下げの啓発	上越地域消防局	7人	上越地域消防局
4月3日	成年年齢引 下げの啓発	上越市役所人事課	55人	上越文化会館
4月23日	③	上越市立八千浦小学校	65人	上越市立八千浦小学校
5月9日	成年年齢引 下げの啓発	上越市役所人事課	55人	上越文化会館
6月24日	③	上越市立頸城中学校	80人	上越市立頸城中学校
7月1日	未成年者取 消権などに 関すること	新潟県立吉川高等特別支援学校 (新潟県警と連携した出前講座)	80人	新潟県立吉川高等特別支援学校
7月2日	教員を目指 す学生向け	上越教育大学	36人	上越教育大学
7月16日	①・③	上越市立牧中学校	30人	上越市立牧中学校
7月21日	①	さくら園障がい者就労支援 センター	20人	福祉交流プラザ
7月23日	③	上越市立直江津小学校	27人	上越市立直江津小学校
9月13日	③	上越市立直江津小学校	50人	上越市立直江津小学校
9月16日	②	西ヶ瀧浜町内会	50人	西ヶ瀧浜町内会館
9月29日	②	土橋町内会	30人	上越市市民プラザ
11月11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
11月18日	②	上越市社会福祉協議会大潟支所	50人	大潟区コミュニティプラザ
11月26日	③	上越市立城東中学校	175人	上越市立城東中学校
12月2日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	12人	新潟県立吉川高等特別支援学校
12月9日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	12人	新潟県立吉川高等特別支援学校
12月16日	①・③	新潟県立吉川高等特別支援学校	12人	新潟県立吉川高等特別支援学校

令和7年 1月30日	③	上越市立直江津小学校	25人	上越市立直江津小学校
2月5日	③	上越教育大学附属中学校	106人	上越教育大学附属中学校
2月20日	③	上越市立中郷中学校	30人	上越市立中郷中学校
2月27日	未成年者取 消権などに 関すること	新潟県立高田特別支援学校高等部 (新潟県警と連携した出前講座)	30人	新潟県立高田特別支援学校高等部
合計	24回		1,177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）児童等や成年年齢引下げに伴う成年に対する啓発事業

・小学校、中学校、高等学校等における「出前講座」の実施

令和6年4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」の案内文書を配布した結果、消費者教育と被害防止のための出前講座は、小学校2校、中学校4校、高等学校3校、大学1校で開催することができました。

・啓発資料の配布

小学6年生、中学1年生、高校1年生に悪質商法への注意喚起と対応を内容とする啓発チラシを配布しました。

・市公式LINE、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ました。

・被害防止の広報活動

広報上越8月号トピックスで「若者の消費者トラブルに注意」と題し、成年年齢引下げにより成年となる若者やその保護者に向けて、消費生活をめぐるトラブルへの注意喚起を促す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のため、一般消費者の利益保護が図られるよう事業所に対する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、表示3法による適正な表示についての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	36
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	7
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	156
計		2店舗	199

(2) 情報提供等

ア 広報上越の活用

発行月	掲載内容
令和6年5月号	国が定めた全国一斉の消費者月間に合せ、「5月は消費者月間です」と題し、消費生活に関する啓発記事を掲載しました。

イ 上越タイムス紙面の活用

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

発行日	掲載内容
令和6年9月27日発行	災害時の悪質商法に注意
令和6年12月6日発行	小型除雪機の取扱いに注意

ウ デジタルサイネージ

掲載場所	掲載内容	掲載期間
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～継続中
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	R6.8.1～R6.8.31 R6.10.1～R6.12.31

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上越を活用し、消費生活センターの利用案内を周知するとともに、市公式LINEで、消費生活に関する安全安心情報を発信しました。

（3）企業との連携

市とヤマト運輸株式会社との間で、令和6年5月30日に締結した「上越市活性化包括連携協定」に基づき、送り付け商法等への注意喚起を図るため、集配担当者に消費者ホットライン「188」のバッヂを付けてもらう取組みを行いました。

(4) 貸出用DVD等一覧（令和7年3月31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～心の隙を狙う悪質商法～	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！契約ってなあに？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～ 一知りて納得！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
57	2025年版「くらしの豆知識」DAISY 録音図書 (CD)	—

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。

※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

【ハガキの書き方の例】

契 約 解 除 通 知	
・契 約 日:	令和〇×年〇×月〇×日
・業 者 名:	〇×〇×〇×
・販 売 員 名:	〇〇×××
・業 者 住 所:	〇×県〇×区〇×丁目
・契 約 商 品 名:	〇〇××〇
・契 約 金 額:	〇〇〇〇円 (既払い金〇〇〇円)
上記日付の契約は解除します。 支払い済の金〇〇〇円を返金し商品を引き取って下さい。 令和〇×年〇×月〇×日	
購入者の住所: 新潟県上越市〇×〇× 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。

令和6年度 事業の概要 令和7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