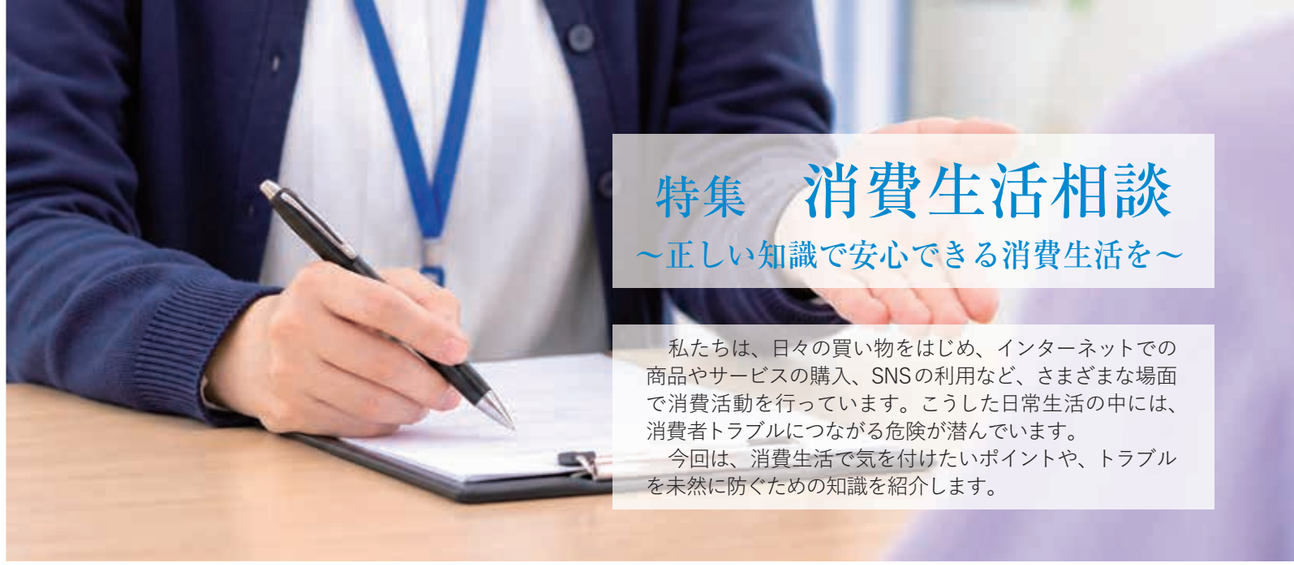


特集　消費生活相談

～正しい知識で安心できる消費生活を～

私たちは、日々の買い物をはじめ、インターネットでの商品やサービスの購入、SNSの利用など、さまざまな場面で消費活動を行っています。こうした日常生活の中には、消費者トラブルにつながる危険が潜んでいます。

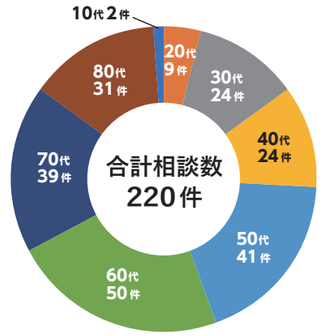
今回は、消費生活で気を付けたいポイントや、トラブルを未然に防ぐための知識を紹介します。

市消費生活センターに寄せられた相談内容

令和８年度行田市の主な相談内容

相談内容	件数
インターネット通販詐欺サイト関連	６５件
住宅設備・工事関連	３３件
携帯・電気通信関連	２６件
中古車関連	１３件
賃貸住宅関連	９件

令和８年９月末時点



令和８年４月から９月までに、市消費生活センターに寄せられた相談は２２０件でした。そのうち、**60歳以上の方からの相談が約半数**を占めています。

相談内容では、インターネットなどに関するトラブルや、住宅設備に関する相談が多く寄せられました。また、最近では、定期購入に関するトラブルや、電話の自動音声ガイダンスを利用して個人情報を聞き出そうとする手口などの相談も増えています。

クーリング・オフ制度を活用しましょう

クーリング・オフとは、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。電話勧誘販売や訪問販売など、**不意に勧誘を受けて契約**してしまう可能性が高い取引などで利用できます。

クーリング・オフが適用される場合、取引の種類によって異なりますが、契約を解除できる期間は８日間または20日間です。期間内に、はがきなどの書面や電子メールなどの電磁的記録によって手続きを行います。

全ての取引に使えるわけではありません！

クーリング・オフが**できる**取引例
- 電話勧誘販売（８日間）
- 訪問販売（８日間）
- マルチ商法（20日間）　など

クーリング・オフが**できない**取引例
- 通信販売
- 店舗での購入　など

※契約から**８日間が過ぎた場合でもクーリング・オフ制度が使える場合**がありますので、行田市消費生活センターへご連絡ください。

行う際の注意点



「はがき」で行う場合

送付する前に、はがきの書面をコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛てに送付し、**コピーや送付の記録を一緒に保管**しておきましょう。

メールなどの「電磁的記録」で行う場合



契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は**送信したメールやウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォームなどのスクリーンショットを保存**しておきましょう。

事例その1　「無料点検」のはずが高額な屋根工事に



近所で外壁工事をしているという業者が「ご挨拶に来ました」と訪問。無料で屋根を点検すると言われ依頼したところ、「瓦が割れており、このままでは雨漏りする」と、カメラの映像を見せられました。不安になり、約100万円の屋根工事を契約してしまいました。

対処法

電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には**安易に点検させないようにし**、断るときは出来るだけ**インターホン越し**ではっきり断りましょう。

契約を持ち掛けられても、**その場では契約せず**十分に比較検討しましょう。

事例その2　その緊急依頼、大丈夫？身近に潜むレスキュー商法



家に帰ってきたところ、鍵を紛失していることに気付きました。慌ててインターネットで鍵の開錠業者を検索し、表示されていた料金を見て電話で依頼しました。業者に現場に来てもらったところ、インターネットに表示されていた金額よりも高額な料金を請求され、支払ってしまいました。

対処法

インターネット広告の上位に表示される価格表示をうのみにせず、まずは**家族や信頼できる人に相談**しましょう。

緊急の事態だと慌てて業者を調べて選定してしまうこともあります。こういった事態に備えて日頃から**信頼できる業者の情報収集**をしておきましょう。

事例その3　「お試し」のつもりが定期購入に！ SNS広告に注意



SNS広告で「驚きの効果」「今だけ破格の値段」などと紹介されていた商品を見つけ、試しに購入しました。すると、後日、注文した覚えのない2回目の商品が届き、定期購入になっていることが分かりました。解約方法も分からず、複数回にわたって代金を支払うことになってしまいました。

対処法

SNS広告は閲覧履歴を参照し、その人にとって魅力のある広告を表示します。また、広告内の**目立たない箇所や規約に定期購読の旨が記載されている**場合があります。購入する際には表示された広告と規約をしっかり確認しましょう。

広告のスクリーンショットを取っておくと、トラブルになったときの証拠となる場合もありますので、少しでも不審に感じる点があれば、**広告や規約などのスクリーンショット**を残しておきましょう。

安心して暮らすための相談窓口

市では、消費者の利益の保護と消費生活の向上を図るため、「行田市消費生活センター」を開設しており、消費生活相談員が、**消費者の立場に立って**相談に応じ、秘密を厳守して対応しています。

行田市消費生活センター

相談日時　月～金曜日（祝日を除く）
午前９時30分～午後３時30分
（正午～午後１時を除く）

場　　所　行田市消費生活センター
（市役所正面入口付近）

消費者ホットライン１８８（いやや）

土・日曜日、祝日（年末年始を除く）のご相談、最寄の相談窓口が分からない場合は、「消費者ホットライン」にお電話ください。

平日　午前９時～午後５時
土・日、祝日　午前10時～午後４時

消費生活に関する最新情報や相談事例などを市ホームページおよび国民生活センターホームページで公開していますので、ご確認ください。

市ホームページ

国民生活センターホームページ



行田市消費生活センター
相談員　磯部（いそべ）さん

消費者トラブルの相談件数は、ここ数年増加傾向にあります。注意喚起を行っても、悪質な業者は手口や対象を変えながら、次々と新たな方法で消費者に近づいてきます。見知らぬ来訪者やセールス業者にはインターホン越しで対応することを徹底してください。

また、近年はAI技術の発達により、巧妙なSNS広告も簡単に作成できます。インターネット上の情報を安易に信用せず、契約する前に一度立ち止まりましょう。さらに、公的機関を名乗る不審なメールが届くこともあります。怪しいと感じたら、メール内のリンクは開かず、公式ホームページなどで正確な情報を確認しましょう。

トラブルを未然に防ぐには、日頃から周囲の人と情報を共有し、互いに見守れる環境をつくることが重要です。正しい知識や最新の情報を身に付け、地域全体で被害を防いでいきましょう。少しでも不審に感じたら、一人で抱え込まず、市消費生活センターへお気軽にご相談ください。

▶問い合わせ　地域活動推進課くらし安心（相談）担当（内線252）