

令和 6 年 度

消費者行政の概要

前橋市 共生社会推進課 消費生活センター

目 次

I 前橋市消費者行政の概要

1 消費者政策の推移	1
2 前橋市消費生活センターの設立経過	2

II 令和6年度の事業概要

1 消費生活相談事業

(1) 消費生活相談の概要	3
① 相談件数の推移	3
② 相談者の性別	3
③ 相談者の年齢	4
④ 内容別分類による相談内容件数	4
⑤ 特殊販売に係る販売購入形態別件数	5
⑥ 商品・役務分類別の主な相談内容（上位10）	5
⑦ 高齢者の相談内容	6
⑧ 若者の相談内容	7
(2) 多重債務相談内容	7
① 月別相談件数	8
② 相談者のプロフィール	8
③ 無料相談会の開催実績	9
(3) 高齢者の悪質商法等による被害の予防対策	9

2 消費生活啓発事業

(1) 消費生活啓発員制度	10
(2) 啓発事業概要	10
① 消費者講座の開催	10
② くらしのセミナーの開催	10
③ 消費生活展の開催	11
④ 出前講座の実施	11
⑤ 夏休み子ども消費生活教室の開催	11
⑥ 令和5年度全国消費者フォーラムへの参加	12
⑦ くらしめーる 第24号の発行	12
⑧ 消費者ハンドブックの配布	12
⑨ ホームページでの周知	12
⑩ 「消費者の豆知識」の広報紙掲載	12
⑪ ラジオを活用した消費者啓発	13
⑫ 全戸回覧を活用した消費者啓発	13

I 前橋市消費者行政の概要

1 消費者政策の推移

平成16年6月2日に施行された「消費者基本法」に基づき、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向け、消費者の利益の擁護及び増進、商品役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質表示等の政策を推進する機関として、平成21年9月1日に消費者庁及び消費者委員会が創設された。

そして、消費生活における被害を防止し、安全を確保する目的で、都道府県及び市町村による消費生活センター等の設置を定義した「消費者安全法」も平成21年9月1日に施行された。

現在は、令和7年3月に策定された第5期「消費者基本計画」により、消費者行政を活性化するための取組みが進んでいる。

また、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として、平成24年に「消費者教育の推進に関する法律」が施行された。

補助金については、平成21年度から「地方消費者行政活性化補助金」が交付、平成27年度からは「地方消費者行政推進補助金」に名称が変わり交付されていたが、平成30年度には、地方消費者行政強化事業と地方消費者行政推進事業から成る「地方消費者行政強化交付金」が創設され、現在は群馬県消費者行政推進補助金として交付されている。

(1) 前橋市消費者行政関係予算の推移

(単位：千円)

年 度	令和5年度決算	令和6年度決算	令和7年度当初予算
金 額	26,249	27,735	30,735
前年度増減額	△3,753	1,486	△4,452
(内) 地方消費者 行政推進補助金	1,243	139	当初 0 (130予定)

参考（関係法令等）

消費者基本法、消費者安全法

消費者教育の推進に関する法律

前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例

前橋市消費生活センター設置及び管理に関する条例施行規則

前橋市消費生活センター処務規程

前橋市消費生活啓発員設置要綱

前橋市消費生活相談処理要領

2 前橋市消費生活センターの設立経過

(1) 開設年月日

平成9年1月14日

(2) 設置目的

市民の消費生活の安定と被害の救済及び未然防止を図るため、平成9年「前橋市消費生活センター」を開設した。

開設以来、消費生活相談の受付と苦情処理、さらには消費者被害の未然防止のための啓発事業を展開しており、市の消費者行政の拠点としての機能を果たしている。

(3) あらまし

①名称 前橋市消費生活センター

②所在地 前橋市大手町2丁目12番1号 議会庁舎1階

TEL : 027-898-1756

027-898-1755 (相談専用)

FAX : 027-221-6200

③開館時間 午前8時30分～午後5時15分

<閉館日：土曜、日曜、祝日、12月29日～31日及び1月1日～3日>

④相談受付時間 午前9時から午後4時30分

⑤組織 (R7.4.1現在)

市民部

共生社会推進課

消費生活センター

係 員

9名

所長1名・職員2名・会計年度任用職員1名

消費生活相談員5名 (会計年度任用職員・有資格者(4名))

Ⅱ 令和6年度の事業概要

1 消費生活相談事業

(1) 消費生活相談の概要

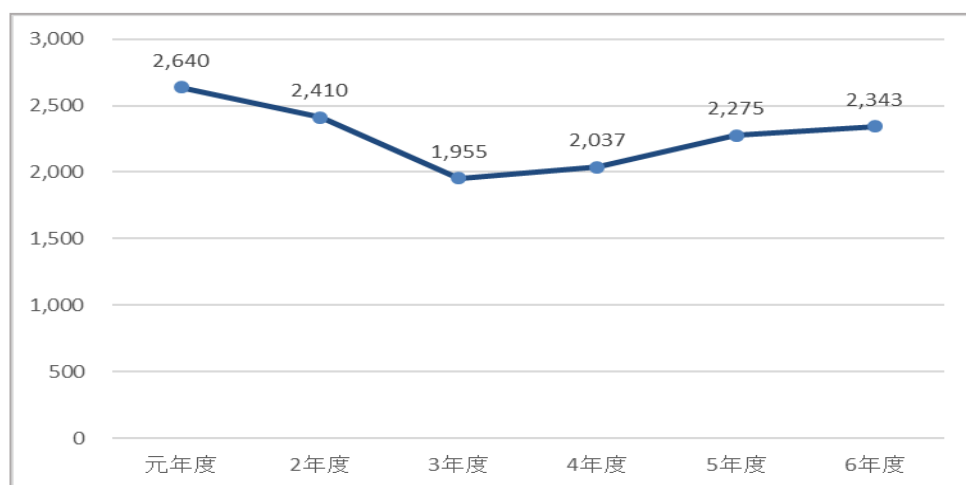
①相談件数の推移

消費生活相談は、架空請求の相談が急増した平成16年度をピークに減少し、平成19年度ごろから2,000件前半で推移が続いた。平成27年度からは還付金詐欺、平成29年度からは架空請求ハガキが増えたことにより3,000件前後で推移してきた。令和元年12月下旬から新型コロナウイルス感染症拡大により、来所相談の一時中止をせざるを得ない時期があり相談件数が一時減少した。令和6年度は2,343件で、令和5年度の2,275件と比べ68件増加した。

相談内容については、デジタル化の推進等による社会情勢の変化や悪質業者の巧妙化に伴い多様化・複雑化している。

(単位:件)

年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
件数	2,640	2,410	1,955	2,037	2,275	2,343

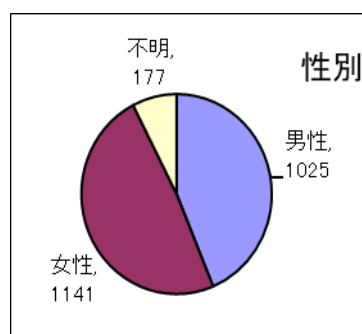


②相談者の性別

相談者の性別は、男性1,025件（全体の43.7%）、女性1,141件（同48.7%）、不明177件（同7.6%）であった。

(単位:人、%)

年度 性別	5年度	6年度	前年度比
男性	977	1,025	104.9
女性	1,131	1,141	100.9
不明	167	177	106.0
合計	2,275	2,343	103.0

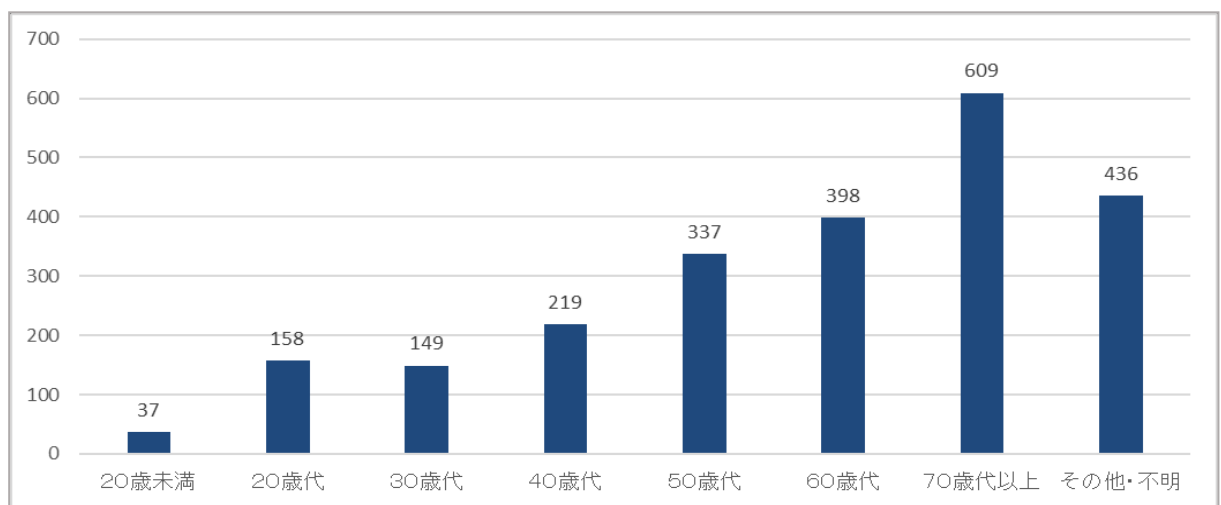


③相談者の年齢

相談者の年齢は、20歳未満から70歳以上まで、幅広い年齢層からの相談となっているが、60歳代と70歳代以上の合計で約43パーセントを占めている。

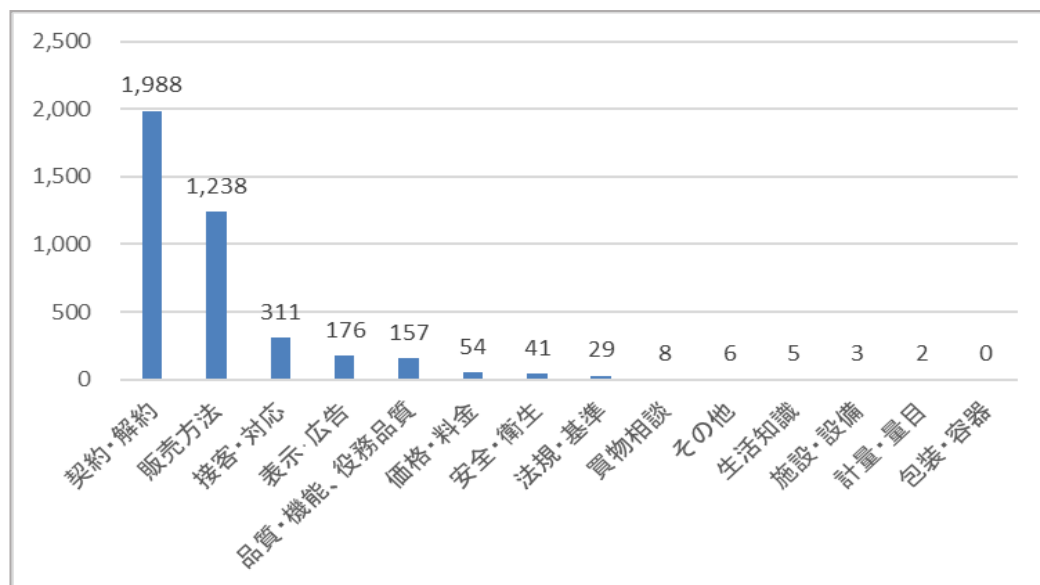
(単位:人、%)

年代 年度	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	合計
令和5年度	36	168	157	241	317	340	571	445	2,275
令和6年度	37	158	149	219	337	398	609	436	2,343
前年度比	102.8	94.0	94.9	90.9	106.3	117.1	106.7	98.0	103.0



④内容別分類による相談件数

相談内容は、契約や解約についての相談が1,988件で一番多く、続いて販売方法についての苦情が1,238件、接客・対応に関する不満が311件となっている。



(注) 1件の相談に複数の相談内容が含まれる場合は、おののに対して1件ずつカウント

⑤特殊販売に係る販売購入形態別件数

平成20年6月に「特定商取引法」と「割賦販売法」が同時に大幅改正され、平成21年12月1日から施行された（特定商取引法は、訪問販売等のトラブル防止やクーリング・オフ制度を定めた法律）。令和3年の改正では、通信販売の「詐欺的な定期購入商法」対策や、「送り付け商法」対策がされ、また契約書面やクーリング・オフ通知を電磁的方法で行うことが可能とされた。

特殊販売に関する相談は、インターネットやスマートフォンなどによる通信販売に関する相談が一番多く、50代～70代を中心に各層に広がっている。

また、訪問販売や電話勧誘販売の相談は、高齢者層を中心に、突然の訪問や電話で勧誘され不要な契約をしてしまうという内容が多く、年間を通じて相談件数が多い。

特殊販売方法別分類

(単位:件、%)

年代 販売方法	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	6年度合計	5年度合計	前年度比
通信販売	26	44	44	64	134	163	127	63	665	626	106.2
訪問販売	3	8	14	17	27	45	85	39	238	246	96.7
電話勧誘販売	0	23	10	10	18	22	53	39	175	127	137.8
訪問購入	0	0	1	0	2	4	12	4	23	24	95.8
マルチ・マルチまがい	0	3	0	2	1	2	6	2	16	8	200.0
その他無店舗販売	0	0	0	2	2	2	0	1	7	15	46.7
ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0
合計	29	78	69	95	184	238	283	148	1,124	1,047	107.4

⑥商品・役務分類別の主な相談内容（上位10）

相談を内容別（商品・役務大分類）に見ると、1位は、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が353件で、前年度の311件から42件増加した。2位は、「運輸・通信サービス」の205件で、前年度の145件から60件増加した。3位は「保健衛生品」の199件で、前年度の148件から51件増加した。

(単位:件、%)

順位	商品役務	主な商品・役務の説明	6年度	5年度	前年度比
1	商品一般	商品の分類が特定できないもの、対象商品が不明な請求など	353	331	106.6
2	運輸・通信サービス	携帯電話サービス、インターネット通信サービスなど	205	145	141.4
3	保健衛生品	保健衛生品、医薬品、化粧品など	199	148	134.5
4	金融・保険サービス	生命保険、損害保険、消費者金融など	180	153	117.6
5	他の役務	点検サービス、冠婚葬祭、外食	179	159	112.6

6	教養娯楽品	教養、事務、娯楽・趣味の目的で 使用される商品	148	155	95.5
7	食料品	食品、健康食品、飲料など	135	130	103.8
8	教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける サービス、旅行、習い事など	130	137	94.4
9	被服品	和洋服、履物、かばん、アクセ サリーなど	102	102	100
10	修理・補修	屋根・車・分電盤など	93	101	92.1

⑦高齢者の相談内容

契約当事者が高齢者（60歳以上）の相談件数は1,007件で、前年度の911件から96件増加した。

商品・役務としては、対象商品が不明な請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く180件で、前年度の152件から28件増加した。

また、販売・購入形態としては「通信販売」に関する相談が290件と最も多く、内訳としては「化粧品」に関する相談が多かった。

高齢者(60歳以上)の相談が多い商品・役務（上位10）（単位:件、%）

順位	商品・役務	件数	率	全体件数
1	商品一般	180	51.0	353
2	化粧品	89	59.3	150
3	役務その他	70	43.2	162
4	インターネット通信サービス	63	53.4	118
5	修理・補修	43	46.2	93
6	健康食品	32	48.5	66
7	融資サービス	25	32.1	78
7	工事・建築・加工	24	47.1	51
9	電気	20	44.4	45
10	他の教養娯楽品	17	54.8	31

高齢者(60歳以上)の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務（上位5）

（単位:件）

相談が多い販売・購入形態			主な商品・役務	
1	通信販売	290	化粧品	77
			健康食品	23
			商品一般	12
			娯楽等情報配信サービス	12
			医薬品	12
2	訪問販売	130	インターネット通信サービス	30
			戸建住宅	29

			役務その他	13
			書籍・印刷物	9
			空調・冷暖房・給湯設備	9
3	店舗購入	85	移動通信サービス	10
			自動車	8
			穀類	4
			アクセサリ	4
			他の金融関連サービス	4
			役務その他	4
4	電話勧誘販売	75	役務その他	25
			電気	6
			インターネット通信サービス	6
			化粧品	5
			魚介類	4
			ソフトウェアライセンス	4
5	訪問購入	16	他の教養娯楽品	4
			食器台所用品	3
			和服	3
			履物	2

⑧若者の相談内容

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は195件で、前年度より9件減少した。
商品・役務別としては、「商品一般」に関する相談が最も多く23件で、前年度の18件から5件増加した

若者の相談が多い商品・役務（上位5）（単位:件、%）

順位	商品・役務	件数	率	全体件数
1	商品一般	23	6.5	353
2	他の教養・娯楽	20	39.2	51
3	役務その他	19	11.7	162
4	レンタル・リース・貸借	18	20.9	86
5	理美容	12	44.4	27

(2) 多重債務相談内容

多重債務相談件数は、商品・役務分類別の主な相談内容の「金融・保険サービス」に属し第4位であった。「金融・保険サービス」の件数は令和6年度は180件であり、そのうちの多重債務相談は49件であり、令和5年度の49件と同数であった。

相談者の内訳は、来所者が電話の約3.4倍、性別は男性が、女性よりも7人多かった。
相談者の抱える借金の額は500万円以上が15人と最も多かった。

また、多重債務に陥ったきっかけとしては、前年度と同じく低収入や収入が減少したことにより債務超過に至ったという理由が一番多かった。

①月別相談件数

(単位:件)

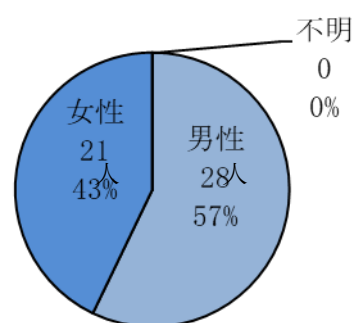
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I 電話のみによる相談件数		2	1	2				2	2		2		11
II 窓口による相談件数	3	1	2	4	3	2	6	10		2	3	2	38
計	3	3	3	6	3	2	6	12	2	2	5	2	49
III I,IIのうち他部署から紹介された相談件数		1		1		1	1	1	1	1		1	8
IV I,IIのうち、相談者が他市町村の住民である件数													

②相談者のプロフィール

ア 性別

(単位:人、%)

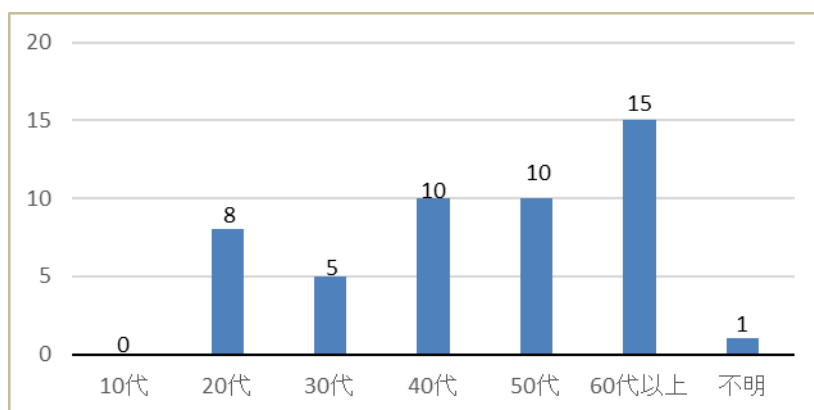
性別 \ 年度	5年度	6年度	前年度比
男性	24	28	116.70
女性	25	21	84.00
不明	0	0	—
合計	49	49	100.00



イ 年齢層

(単位:人、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明	合計
令和5年度	0	10	3	7	8	14	7	49
令和6年度	0	8	5	10	10	15	1	49
前年度比 (%)	0.0	80.0	166.7	142.9	125.0	107.1	14.3	100.0



ウ 相談者の抱える借金の状況
(単位:人、%)

年度 金額	5年度	6年度	前年度比
100万円未満	4	7	175.0
100万円以上 200万円未満	20	9	45.0
200万円以上 300万円未満	4	5	125.0
300万円以上 400万円未満	4	7	175.0
400万円以上 500万円未満	3	3	100.0
500万円以上	11	15	136.3
不 明	3	3	100.0
合 計	49	49	100.0

エ 相談者の借金をしたきっかけ(複数回答)
(単位:人、%)

年度 原因	5年度	6年度	前年度比
低収入・収入の減少 (生活費・教育費の不足)	15	18	120.0
商品・サービスの購入	8	7	87.5
ギャンブル・遊興費	3	1	33.3
事業資金の補填	1	1	100.0
保証・借金肩代わり	2	1	50.0
住宅ローン等の借金の返済	5	3	60.0
本人・家族の病気、けが	4	1	25.0
その他	1	6	600.0
不 明	10	12	120.0
合 計	49	50	102.0

③無料相談会の開催実績

「多重債務無料相談会」(県と合同開催)

日 時：令和6年11月22日(金) 17:30～21:30

場 所：前橋市消費生活センター

相談者：3人

(3) 高齢者の悪質商法等による被害の予防対策

高齢者の消費者トラブルや特殊詐欺被害は電話から始まるものが多いことから、被害の未然防止を目的に、予防・抑止効果が期待できる詐欺被害等防止機能付き電話機等の購入補助及び固定電話に外付けする対策装置の無料貸出しを行った。

①電話機等の購入補助(平成30年10月より)

対 象 者：市内に住民登録し住んでいる人で65歳以上の人

対象電話機等：次の2つの要件を満たす新品の電話機または外部接続機器

ア 電話の着信時に、電話の相手方に警告メッセージを発する機能があること

イ 通話内容を自動的に録音する機能があること

補 助 額：購入費の1/2(上限5,000円)100円未満切捨て

申 請 数：74件(仮申請数96件)

補 助 額：363,600円

(令和3年度までの条件は、世帯全員が65歳以上、外付け装置は対象外)

②特殊詐欺電話対策装置の無料貸出し(令和4年11月より)

対 象 者：市内に住民登録し住んでいる人で65歳以上の人

装置の機能：ア 電話の着信時に、電話の相手方に警告メッセージを発する
イ 通話内容を自動的に録音する
申 請 数：521件

2 消費生活啓発事業

(1) 消費生活啓発員制度

消費生活啓発員制度は、前橋市消費生活センターの設置に伴い、消費者被害の未然防止を図るため、消費者啓発の充実を目的に平成9年5月30日に設置された。

消費生活啓発員は、市長の委嘱を受け、市民の中の消費者リーダーとして、地域において消費生活問題の情報収集及び通報、消費者被害を未然に防ぐための啓発、簡単な消費生活相談に応じる消費生活アドバイスなどの活動を行っている。

これらの活動は、消費生活センターの指導・援助を受けながら、啓発員自身の自発的・自覚的意志に基づく活動を基本としている。

また、消費生活啓発員は、消費者行政のよりきめ細かい推進を図るための市民とのパイプ役として活動しており、市民側からは「くらしの良きアドバイザー」であり、行政側からは「消費者行政推進の協力者」となっている。

(2) 啓発事業概要

①消費者講座の開催

消費者基本法の制定を記念し、5月が「消費者月間」、5月30日が「消費者の日」と定められている。これらの記念事業として消費者講座を開催した。

日 時：令和6年5月25日（土）14：00～15：30 前橋市総合福祉会館

テーマ：「ネット通販、広告のここに注意～インターネット広告の注意点と広告のしくみ～」

講 師：一般社団法人日本アフィリエイト協議会 代表理事 笠井 北斗 氏

受講者：60名

②くらしのセミナーの開催

経済社会環境の変化や消費者ニーズの多様化に伴い、消費生活の基本的な問題を認識し自立した主体性のある消費者を育成するため、生活情報や専門的な知識を習得することを目的として開催している。受講者は延べ185名

○10月15日（火） 14:00～15:30 総合福祉会館 社会適応訓練室

テーマ：「東洋医学で心とからだの健康アップ！」

講 師：上毛鍼灸院鍼灸マッサージ師

NPO前橋・在宅ケアネットワークの会 理事 新倉 淳一 氏

○10月21日（月） 14:00～15:30 総合福祉会館 社会適応訓練室

テーマ：「腸活講座～麹甘酒の健康効果！」

講 師：公立碓氷病院診療技術部栄養科 管理栄養士 上原 由美 氏

○10月28日（月） 14:00～15:30 総合福祉会館 社会適応訓練室

テーマ：「終活講座～終活で、明るく元気な未来を！」

講 師：行政書士みけねこ事務所 代表行政書士 萩原 洋一 氏

③消費生活展の開催

多くの市民の方に消費生活に関して情報提供するため、「かしこく元気に生きるために」をテーマに市民サービスセンター等でパネル展示やチラシ配布を行った。

	期間	場所
1	2月10日(月)～ 2月14日(金)	南橋市民サービスセンター
2	2月17日(月)～ 2月21日(金)	上川淵市民サービスセンター
3	2月25日(火)～ 2月28日(金)	東市民サービスセンター
4	3月 3日(月)～ 3月 7日(金)	前橋市役所 1 階

④出前講座の実施

消費者トラブルに関する相談が後を絶たないために、被害の未然防止に向け、市内各地区に出向き、高齢者サロンや生涯学習会などで啓発を行った。啓発員の会メンバーによる寸劇を交えての講座は、大変分かりやすいと好評である。

令和 6 年度出前講座一覧表

	講座日	時間	場所	依頼者	人数
1	4 月 23 日	60 分	シンシア前橋	シンシア前橋	38
2	7 月 17 日	60 分	平和町公民館	平和町一丁目自治会	21
3	9 月 17 日	40 分	田口町公民館	ふれあいいいききサロン 田口	33
4	10 月 29 日	60 分	粕川公民館	粕川公民館 (かすかわ元 気講座)	13
5	11 月 7 日	60 分	三俣町一丁目公民館	三俣町一丁目長寿会	35
6	12 月 12 日	60 分	天川大島本町公民館	天川大島本町いきいき ときめきサロン	17
7	1 月 21 日	60 分	根古屋自治会館	前橋市河原浜町根古屋 自治会	13
8	1 月 23 日	60 分	シンシア前橋	シンシア前橋	40
				合計	210

⑤夏休み子ども消費生活教室の開催

毎日の生活の中で無駄にしている様々なものについて、改めて暮らしを見つめ直して節約したり、リサイクル工作によって新たな価値を創造することを知り、その大切さを学ぶことを目的として開催した。

消 費 生 活 教 室			
教 室 名	日 時	対 象	講 師
楽しくチャレンジ！SDGs クッキング	7月24日（水） ①10:30-13:30	小学生	（公社）日本栄養士会機能強化 型認定栄養ケア・ステーション 栄養まえばし
ガス管でリサイクル万華鏡& ペンダントを作ろう！	7月31日（水） ②10:00-12:00 ③13:30-15:30	小学生	東京ガス㈱群馬支社
牛乳パックで小物入れを編ん でみよう！	8月2日（金） ④10:00-11:30 ⑤13:30-15:00	小学生	前橋市消費生活啓発員の会

参加者 計55人（①19名、②10名、③9名、④8名、⑤9名）

⑥令和6年度 全国消費者フォーラムへの参加

「未来（あした）の消費者力を身につけよう～デジタル社会における消費者市民社会形成に向けた行動を考える～」をメインテーマに①高度化する社会に向けた多様な取り組み、②持続可能な社会の実現に向けた連携・協働の取り組み、の2分科会に分かれてオンラインで参加し、行政・団体からの取り組みの実践報告をうけ、今後の活動の参考とした。

日 時：令和7年2月21日（金）12:00-16:00

⑦くらしめーる 第24号の発行

消費生活啓発員の1年間の活動報告として「くらしめーる 第24号」を作成し、各市有施設（25施設）を通じて市民に配布した。

⑧ホームページでの周知

市ホームページを活用し、国や県などから注意喚起がなされた悪質商法や製品事故に関する消費者トラブル等について周知を行った。

⑨消費者の豆知識の広報紙掲載

広報まえばしに「消費者の豆知識」の記事を掲載し、身近に起こる消費者トラブルとその対処法を紹介した。（奇数月 年6回）

発行号	テーマ
5月号	高額なエステ契約
7月号	給湯器の無料点検トラブル
9月号	副業のつもりが50万円の借金

11月号	定期購入になっていませんか
1月号	光回線の契約トラブル
3月号	屋根の無料点検サービス

⑩ラジオを活用した消費者啓発

まえばしCITYエフエムの番組「防犯チャンネル845」に消費生活相談員が出演し、消費者トラブルに関する注意喚起を行った。（毎月最終水曜日 年12回）

放送日	テーマ
4月24日	オンラインゲーム
5月29日	給湯器の無料点検
6月26日	サクラサイト（副業）
7月31日	光回線のトラブル
8月28日	暮らしのレスキューサービス
9月25日	「〇〇ペイで返金します」は詐欺です
10月30日	近所で工事をします。ご挨拶に来ました
11月27日	不審な電話
12月25日	ネット通販の定期購入トラブル
1月29日	旅行のトラブル
2月26日	タスク副業トラブル
3月26日	給湯器の点検

⑪全戸回覧を活用した消費者啓発

自治会回覧を活用し、チラシを回覧して、消費者啓発を行った。

- ・令和6年11月・令和7年3月に消費者トラブルに関する注意情報のチラシを回覧（国民生活センター啓発資料：見守り新鮮情報）