

平成27年度

消費者行政の概要

成田市経済部商工課

目 次

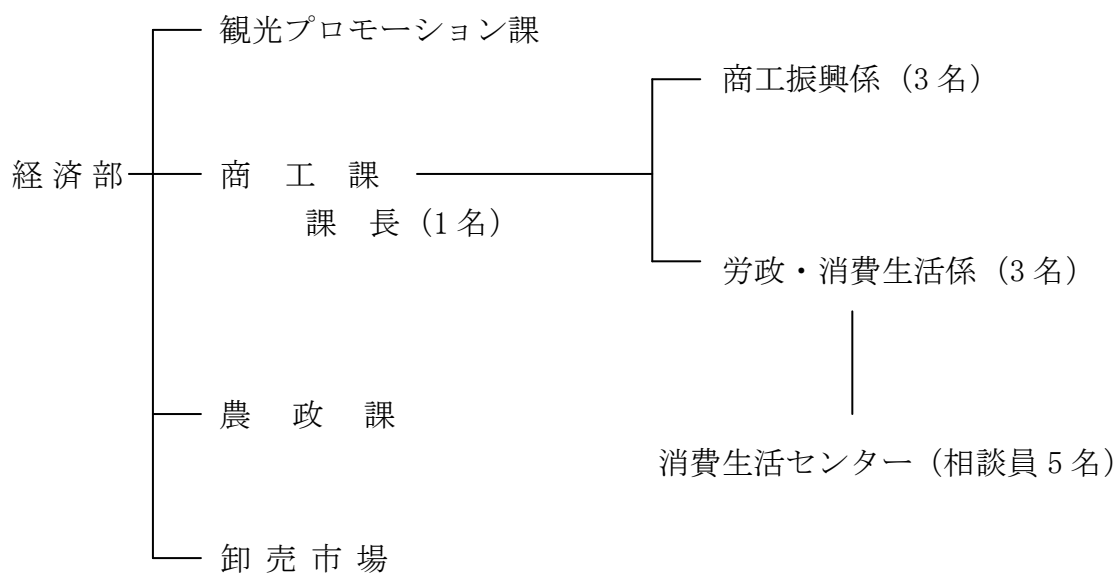
1. 組織及び事務分掌	1
1) 機構図	1
2) 事務分掌	1
2. 決算	2
3. 消費生活センター	3～13
1) 概要	3
2) 消費生活相談事業	3～11
3) 啓発事業	12～13
4. 消費生活モニター	14～16
1) モニター制度	14
2) 平成27年度消費生活モニター活動状況	14～16
3) 平成27年度消費生活モニター名簿	16
5. 消費生活啓発事業	17～23
1) 消費生活展	17～20
2) 出前講座	21
3) 親子で学ぶ消費者講座	21
4) 消費者講座(一般向け)	21～23
6. 計量適正化推進事業	24～25
特定計量器定期検査(平成26年度実績)	24～25
7. 製品安全4法等による立入検査	26

参考資料

- ・季刊誌「消費生活」No.113～No.116
- ・広報なりた「消費生活相談Q&A」平成27年4月1日号～平成28年3月1日号
- ・成田市消費生活モニター設置規則
- ・成田市消費生活センターの設置及び運営に関する要領
- ・成田市消費生活相談員の設置等に関する要領
- ・成田市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例
- ・成田市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例施行規則

1. 組織及び事務分掌

1) 機構図



(平成 28 年 3 月 31 日現在)

2) 事務分掌 (消費生活関係)

- ・ 消費生活センターに関すること
- ・ 消費生活モニターに関すること
- ・ 消費者教育及び啓発に関すること
- ・ 計量器検査に関すること
- ・ 製品安全 4 法等に基づく立ち入り検査に関すること
- ・ その他消費生活に関すること

2. 決算

消費生活

歳出

(単位：千円)

節	消費者行政推進費			説明
	26年度	27年度	比較	
報酬	7,189	7,222	33	消費生活相談員 消費生活モニター
報償費	140	222	82	講師謝礼
旅費	250	214	△36	一般旅費
需用費	1,015	941	△74	消耗品費 印刷製本費
役務費	14	4	△10	手数料 保険料
委託料	1,095	1,155	60	バス運行委託料 消費生活展会場設営委託料
使用料及び 賃借料	21	15	△6	有料道路通行料
負担金補助 及び交付金	224	261	37	消費生活相談研修負担金 県消費生活センター連絡協議会負担金 成田市消費者友の会補助金
計	9,948	10,034	86	

3. 消費生活センター

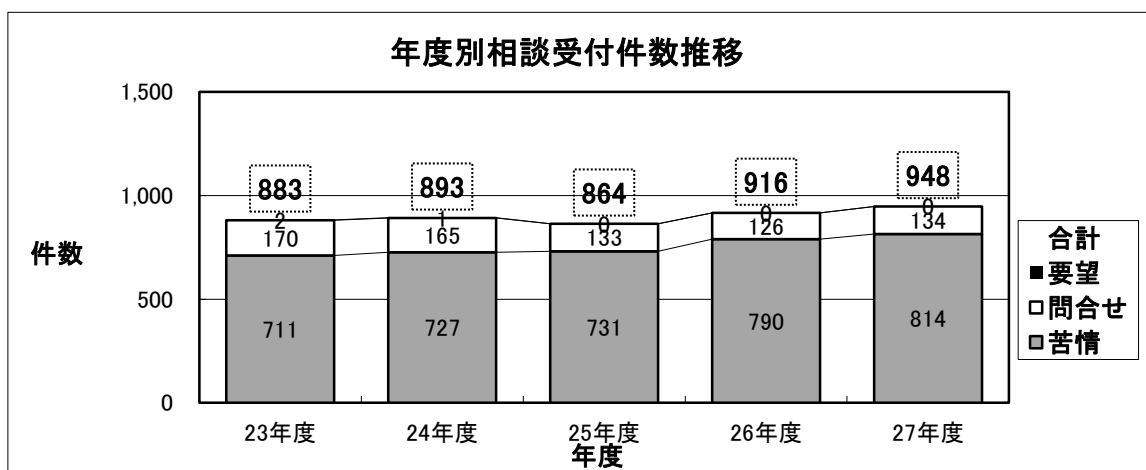
消費者を取り巻く環境が、社会の国際化、情報化、サービス化、高齢化などの影響を受け、大きく変化するなか、消費者トラブルはますます多様化、複雑化してきています。そこでこのような消費者被害を未然に防止するため、5名の消費生活相談員が情報提供やあっせん等により、消費生活相談の解決を図るとともに、各種啓発事業の推進、情報の提供を行い、市民の消費生活の安定と向上に寄与するものです。

1) 概要

- ア. 名 称 成田市消費生活センター
- イ. 所 在 成田市花崎町 760 番地 成田市役所 2 階
- ウ. 設置年月日 昭和 61 年 7 月 1 日
- エ. 相談受付時間 月曜日～金曜日 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分
(ただし、祝祭日、年末年始を除く)
- オ. 配置人数 5 名
- カ. 相談体制 原則毎日 3 名体制
- キ. 相談員の資格 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、
消費生活コンサルタント
- ク. 電話番号等 Tel 0476 (23) 1161 Fax 0476 (22) 4404

2) 消費生活相談事業

ア. 年度別相談受付件数推移



イ. 平成 27 年度月別相談件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	78	59	89	99	73	85	90	67	71	73	66	98	948

ウ. 年度別処理結果別相談件数

処 理 結 果	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
他機関紹介	39	39	30	39	32
助言（自主交渉）	546	490	487	577	608
その他情報提供	207	239	203	158	180
斡旋解決	58	89	111	113	97
斡旋不調	4	1	4	9	2
処理不能	5	12	10	7	6
処理不要	24	22	18	9	22
計	883	893	864	916	948

エ. 年度別契約当事者の職業等構成人数

職 業 等	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
給与生活者	318	333	288	370	402
自営・自由	31	26	32	29	35
家事従事者	197	236	253	235	241
学生	33	33	29	37	23
無職	142	152	150	169	180
相談窓口	0	0	0	0	0
行政	3	3	8	5	2
消費者団体	0	0	0	0	0
企業・団体	17	10	23	15	11
その他・不明	142	100	81	56	54
計	883	893	864	916	948

才. 平成 27 年度年代別相談人数

年代	性別	苦 情		問 合		要 望	
		相談者	当事者	相談者	当事者	相談者	当事者
10 代 未満	男	0	1	0	0	0	0
	女	0	0	0	0	0	0
10 代	男	3	12	0	0	0	0
	女	4	8	0	0	0	0
20 代	男	36	51	1	4	0	0
	女	43	42	2	2	0	0
30 代	男	62	65	2	4	0	0
	女	71	57	7	5	0	0
40 代	男	56	52	10	10	0	0
	女	86	76	20	17	0	0
50 代	男	70	72	3	5	0	0
	女	60	42	7	3	0	0
60 代	男	67	67	9	14	0	0
	女	64	61	14	9	0	0
70 歳 以上	男	62	70	16	15	0	0
	女	50	58	9	11	0	0
不明	男	36	42	11	11	0	0
	女	37	31	10	9	0	0
年代・性別不明		1	1	0	0	0	0
団 体		6	3	13	10	0	0
合 計		814	811	134	129	0	0

カ. 年度別消費生活相談者地域別件数推移

			23年度				24年度				25年度				26年度				27年度			
			苦情	問合せ	要望	計	苦情	問合せ	要望	計	苦情	問合せ	要望	計	苦情	問合せ	要望	計	苦情	問合せ	要望	計
千 葉	印 旛 支 庁 管 内	成 田 市	653	155	2	810	678	146	1	825	678	128	0	815	712	115	0	827	724	105	0	829
		佐 倉 市	5	0	0	5	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2	0	3
		四街道市	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
		八 街 市	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
		印 西 市	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	2	4	0	0	4
		富 里 市	13	2	0	15	13	1	0	14	10	0	0	10	19	2	0	21	13	2	0	15
		酒々井町	2	0	0	2	1	1	0	2	4	1	0	5	2	0	0	2	2	0	0	2
		栄 町	7	5	0	12	5	1	0	6	4	1	0	5	12	1	0	13	5	2	0	7
		白 井 市	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
		印 旛 計	685	162	2	849	698	150	1	849	708	132	0	838	749	118	0	867	750	112	0	862
県	支 庁 管 区	千葉支庁管内	5	1	0	6	4	1	0	5	3	0	0	3	4	1	0	4	5	4	0	9
		東葛支庁管内	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	4	0	0	4
		香取支庁管内	6	2	0	8	7	3	0	10	5	0	0	5	7	1	0	8	9	0	0	9
		海匝支庁管内	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
		山武支庁管内	1	1	0	2	2	1	0	3	3	0	0	3	10	1	0	11	2	0	0	2
		長生支庁管内	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
		夷隅支庁管内	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		安房支庁管内	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		君津支庁管内	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		管 区 不 明									2	0	0	2	7	0	0	7	29	15	0	44
県 内 計	14	4	0	18	13	6	0	19	14	0	0	14	30	3	0	32	51	19	0	70		
県 外 計	2	1	0	3	10	6	0	16	9	1	0	10	10	4	0	14	12	3	0	15		
不 明	10	3	0	13	6	3	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
合 計	711	170	2	883	727	165	1	893	731	133	0	864	790	126	0	916	814	134	0	948		

※支庁管区

千葉支庁管内（千葉市、習志野市、市原市、八千代市）、東葛飾支庁管内（市川市、船橋市、松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市、浦安市）、印旛支庁管内（成田市、佐倉市、四街道市、八街市、印西市、富里市、酒々井町、栄町、白井市）、香取支庁管内（多古町、神崎町、東庄町、香取市）、海匝支庁管内（銚子市、旭市、匝瑳市）、山武支庁管内（東金市、九十九里町、芝山町、横芝光町、山武市、大網白里市）、長生支庁管内（茂原市、長柄町、長南町、睦沢町、一宮町、長生村、白子町）、夷隅支庁管内（勝浦市、いすみ市、大多喜町、御宿町）、安房支庁管内（館山市、鴨川市、南房総市、鋸南町）、君津支庁管内（木更津市、君津市、富津市、袖ヶ浦市）

キ. 年度別内容別相談件数推移

内 容	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
01 安全・衛生	43	35	34	34	30
02 品質・機能・役務品質	117	104	106	139	118
03 法規・基準	36	45	60	63	33
04 価格・料金	216	180	172	129	123
05 計量・量目	1	5	0	0	2
06 表示・広告	86	75	74	60	50
07 販売方法	404	386	432	473	514
08 契約・解約	543	530	557	601	711
09 接客対応	136	127	107	132	114
10 包装・容器	1	1	0	0	1
11 施設・設備	1	3	1	1	0
12 買物相談	2	7	2	2	7
13 生活知識	1	0	0	2	2
14 その他	26	8	7	7	7

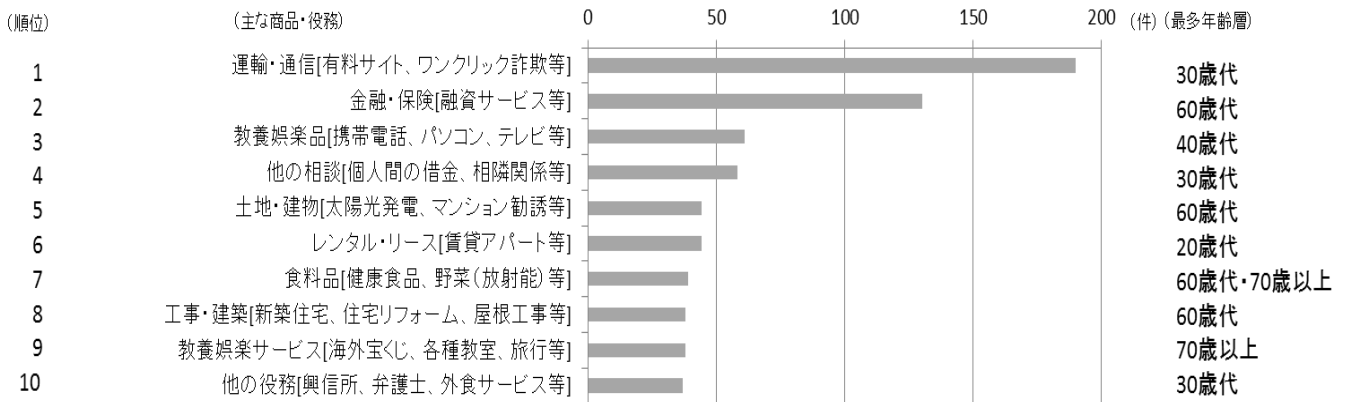
* 内容別件数は、重複したものすべて集計したものです。

ク. 年度別商品・役務分類別相談件数推移

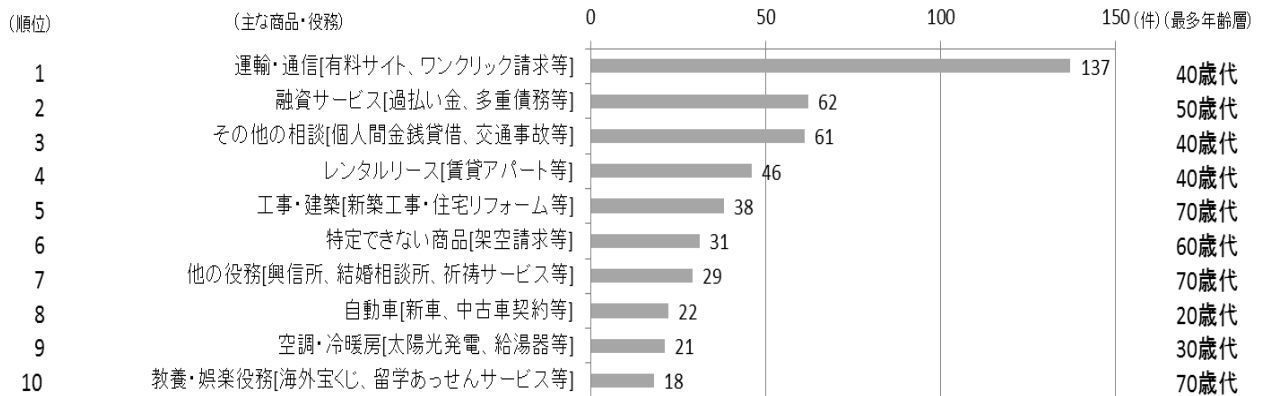
年 度 内 訳		23年度		24年度		25年度		26年度		27年度	
		件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
商 品	商 品 一 般	25	2.83	31	3.47	33	3.82	47	5.13	26	2.74
	食 料 品	39	4.42	32	3.58	47	5.44	39	4.26	34	3.59
	住 居 品	19	2.15	30	3.36	27	3.13	34	3.71	36	3.80
	光 熱 水 品	9	1.02	18	2.02	10	1.16	14	1.53	9	0.95
	被 服 品	24	2.72	25	2.8	38	4.4	33	3.6	32	3.38
	保 健 衛 生 品	22	2.49	21	2.35	21	2.43	14	1.53	18	1.90
	教 養 娛 楽 品	61	6.91	57	6.38	76	8.8	64	6.99	52	5.49
	車 両 ・ 乗 り 物	34	3.85	23	2.58	24	2.78	38	4.15	25	2.64
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	44	4.98	46	5.15	31	3.59	37	4.04	44	4.64
	他 の 商 品	1	0.12	4	0.45	2	0.24	1	0.11	4	0.43
	小 計	278	31.49	287	32.14	309	35.79	321	35.05	280	29.56
商 品 関 連 役 務	ク リ ー ニ ン グ	2	0.23	7	0.78	8	0.93	12	1.31	9	0.95
	レ ン タ ル ・ リ ー ス	44	4.98	46	5.15	34	3.94	30	3.28	44	4.64
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	38	4.30	38	4.26	35	4.05	36	3.93	32	3.38
	修 理 ・ 補 修	15	1.70	5	0.56	9	1.04	15	1.64	11	1.16
	管 理 ・ 保 管	5	0.57	2	0.22	4	0.46	8	0.87	7	0.74
	小 計	104	11.78	98	10.97	90	10.42	101	11.03	103	10.87
純 粋 役 務	役 務 一 般	2	0.23	4	0.45	1	0.12	7	0.76	6	0.63
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	130	14.72	109	12.21	90	10.42	100	10.92	77	8.12
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	190	21.52	178	19.93	183	21.18	216	23.58	313	33.02
	教 育 サ ー ビ ス	4	0.45	4	0.45	0	0.00	5	0.55	6	0.63
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	38	4.30	29	3.25	28	3.24	20	2.18	29	3.06
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	25	2.83	36	4.03	32	3.70	39	4.26	28	2.95
	他 の 役 務	37	4.19	37	4.14	39	4.51	26	2.84	41	4.32
	小 計	426	48.24	397	44.46	373	43.17	413	45.09	500	52.73
そ の 他	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	7	0.79	2	0.22	2	0.23	4	0.44	3	0.32
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	10	1.13	15	1.68	11	1.27	16	1.75	14	1.48
	他 の 相 談	58	6.57	94	10.53	79	9.14	61	6.66	48	5.06
	小 計	75	8.49	111	12.43	92	10.64	81	8.85	65	6.86
合 計		883	100.00	893	100.00	864	100.02	916	100.02	948	100.02

ケ. 年度別商品・役務別相談の主な内容キーワード（上位10位）推移

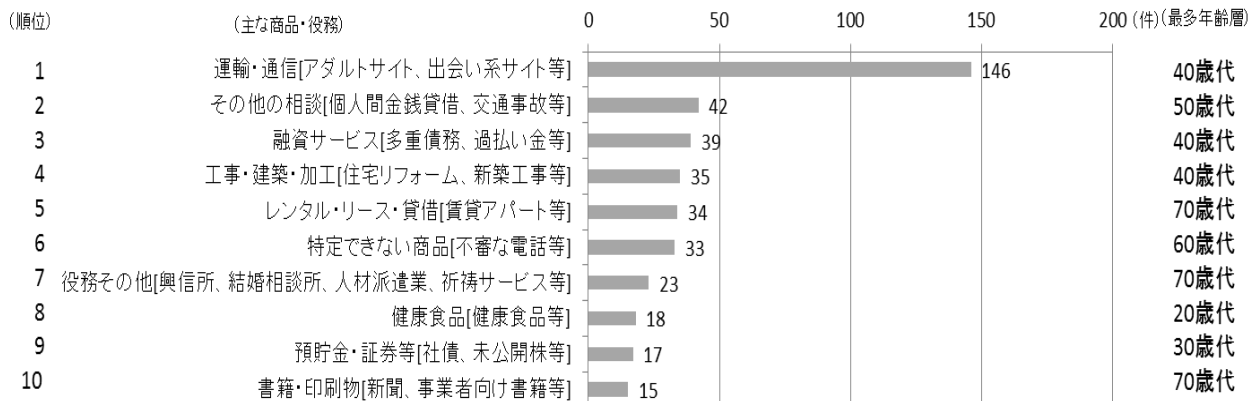
平成23年度



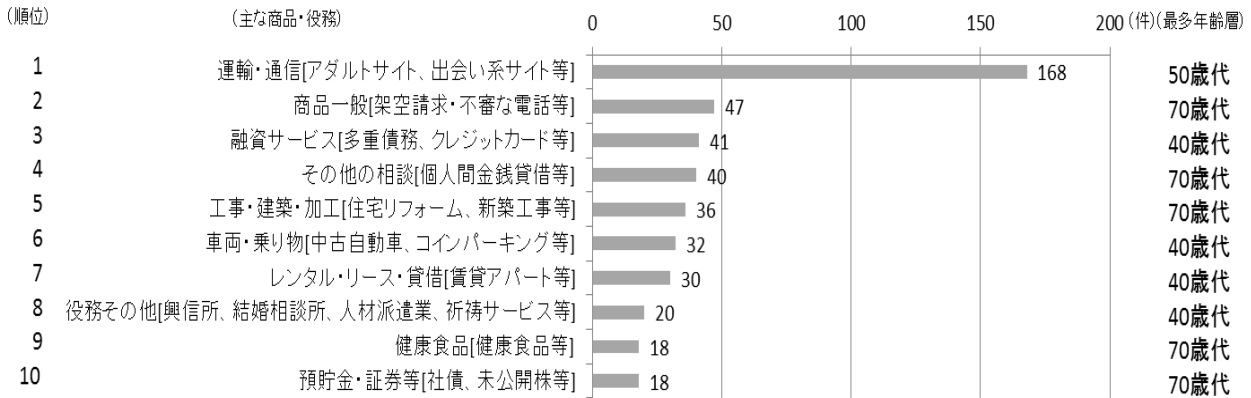
平成24年度



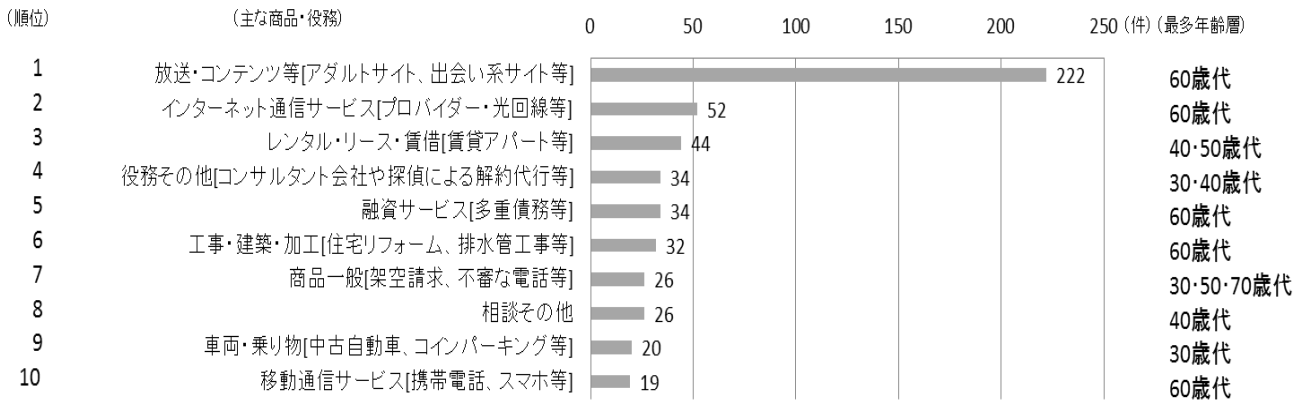
平成25年度



平成26年度



平成27年度



コ. 契約・解約に係る主な商品・役務件数（上位20位）

	契約・解約	件数	前年同期	主な商品・役務		
1	解約	202	156	インターネット通信サービス	放送・コンテンツ等	レンタル・リース・貸借
2	架空請求	97	63	放送・コンテンツ等	商品一般	
3	返金	86	76	放送・コンテンツ等	レンタル・リース・貸借	融資サービス
4	ワンクリック請求	72	69	放送・コンテンツ等	役務その他	
5	連絡不能	45	42	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	食器・台所用品
6	補償	40	48	クリーニング	自動車	郵便・貨物運送サービス
7	返品	36	0	家具・寝具	紳士・婦人洋服	健康食品
8	契約書・書面	36	24	レンタル・リース・貸借	自動車	インターネット通信サービス
9	解約料	32	19	移動通信サービス	インターネット通信サービス	戸建住宅
10	クーリングオフ	29	26	工事・建築・加工	衛生サービス	健康食品
11	約束不履行	27	32	工事・建築・加工	インターネット通信サービス	役務その他
12	誤解・勘違い	22	18	インターネット通信サービス	管理・保管	商品一般
13	プライバシー	21	15	放送・コンテンツ等	商品一般	パソコン・パソコン関連用品
13	保証金等	20	12	レンタル・リース・貸借	自動車	戸建住宅
15	交換	20	12	紳士・婦人洋服	電話機・電話機用品	音響・映像製品
16	商品未着	20	19	家具・寝具	玩具・遊具	住宅構成材
17	書面不交付	18	21	工事・建築・加工	衛生サービス	商品一般
18	多重債務	18	23	融資サービス	他の金融関連サービス	
19	不当請求	18	25	放送・コンテンツ等	役務一般	レンタル・リース・貸借
20	契約変更	16	5	移動通信サービス	放送・コンテンツ等	電気

3) 啓発事業

消費者が自らの意識の向上を図り、健全で安定した豊かな生活を営めるよう各種啓発事業を行っています。

ア. 情報誌の編集・発行	季刊誌「消費生活」年4回（1回につき）	4,300部
イ. 啓発資料の発行	くらしの豆知識	1,700部
	「だまされない宣言！！」 （一般向け啓発用小冊子）	500部
	「マイナンバー便乗詐欺が増えています」 （一般向け啓発用小冊子）	500部
	「食品表示が変わりました」 （一般向け啓発用小冊子）	400部
	「これってアヤシクない？」 （一般向け啓発用小冊子）	350部
ウ. 図書・DVDの貸出	暮らしに役立つさまざまな本やDVDの貸出をしています。	
エ. パネルの展示と パンフレット類の配付	啓発パネル…消費生活センター（市役所2階）	
	消費者向けパンフレット類の頒布… 消費生活センター前カウンター	

オ. 広報紙への掲載

「広報なりた」各月 1 日号において『消費生活 Q & A』というコーナーを設け、消費生活センターに寄せられた相談事例をもとに、消費生活に関する情報や消費者に必要な知識の提供をしています。

掲載年月日	題 目
27. 4. 1	還付金詐欺にご注意を
5. 1	プロパンガスの契約は慎重に
6. 1	光回線サービスの乗り換え契約条件などを確認して
7. 1	架空請求詐欺の新手口 プリペイドカードを悪用
8. 1	不当請求解決をうたう調査会社 安易に信用しないで
9. 1	商品先物取引の勧誘ルール変更 契約前にリスクを理解して
10. 1	通信販売 注文前に返品特約の確認を
11. 1	後を絶ちません 新聞購読契約のトラブル
12. 1	貴金属などを強引に買い取る訪問購入にご用心
28. 1. 1	「最新スマホがもらえます」甘い誘いにご用心
2. 1	排水管の洗浄をきっかけとする点検商法にご注意
3. 1	マイナンバー制度に便乗した不審な電話などにご注意

4. 消費生活モニター

消費生活モニターは、消費生活の実態を調査し、市民の消費生活についての意見、要望等を正しく把握し、それを積極的に行政面に反映させることにより、市の消費者行政の効率的運営と向上を図るために消費生活モニター制度を設けています。

1) モニター制度

ア. 職務 市・県が行うアンケート調査に協力すること。
消費生活に関する意見、要望等を報告すること。
情報を提供すること。
研修会等に参加すること。

イ. 定数 一般公募による者 12人以内
市長の推薦による者 8人以内

ウ. 委嘱期間 平成27年4月1日から平成28年3月31日

エ. 報酬 一人あたり 月額4,000円

2) 平成27年度消費生活モニター活動状況

年月日	内容	備考
H27. 4. 15	委嘱状交付式 第1回モニター会議 ・消費生活モニター制度の概要説明等 ・消費生活センターと消費生活相談の概要 講師：成田市消費生活センター ・意見交換(モニターとしてやってみたいこと)	中会議室
5. 15	第2回モニター会議 ・最近の悪徳商法について 講師：成田市消費生活センター ・意見交換(モニターとしての取組みについて)	第2応接室
5. 29	消費者フォーラム in 千葉	千葉市文化センター
6. 17	第3回モニター会議 ・EM菌について 講師：EM成田緑の会 第1回消費者講座 ・収納セミナー～生活空間をすっきりと～ 講師：ココロニシミルお片づけ All around us	中会議室

7.23	<p>第4回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフについて 講師：成田市消費生活センター ・成田市の財政について 講師：成田市財政部財政課 	中会議室
8.21	<p>第5回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信販売について 講師：成田市消費生活センター ・電気の安全な使い方 講師：関東電気保安協会 	第2応接室
9.25	<p>第6回モニター会議（視察研修）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雪印メグミルク野田工場 ・イオンノア店 ・キッコーマン野田工場 	
10.22	<p>第7回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民税の仕組み 講師：成田市財政部市民税課 ・インターネットトラブルについて 講師：ECネットワーク 	中会議室
11.26	<p>第8回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードの利用について 講師：成田市消費生活センター ・計量教室 講師：千葉県計量検定所 	中会議室
12.16	<p>第9回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展準備 <p>第2回消費者講座</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元気なお口で毎日楽しくいきいき生活 講師：LION株式会社 	中会議室
H28. 1.25	<p>第10回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展準備 ・市内視察研修（成田国際空港） 	中会議室
2.10	<p>第11回モニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展について 	中会議室
2.20 ～21	<p>第43回成田市消費生活展 「主役はあなた！～目指せ、暮らしのリーダー～」</p>	ユアエルム成田店

3.22	第12回モニター会議 ・意見交換（1年間を振り返って） 解囑式	中会議室
------	---------------------------------------	------

3) 平成27年度消費生活モニター名簿

地区名	氏名	備考
公津地区	沖智子	
	會田みち代	放置自動車判定委員会委員
	桐原容子	
	杉本竹正	なりた環境ネットワーク委員
	半澤令子	
	雲雀義雄	
ニュータウン地区	新井和雄	
	佐藤徳子	
	篠田敏道	座長
	乗本春江	副座長
	大和活夫	
大栄地区	宇佐美榮子	
遠山地区	湯浅忠恒	
成田地区	安藤泰亘	書記
	仁田泰子	
豊住地区	大野芳美	

5. 消費生活啓発事業

消費者に必要な情報提供等を行い、消費者が自ら考え自主的に行動していく契機を与える場を設定し、主体性を持った消費者の確立を目的として消費生活展や「なりた知っ得出前講座」などの啓発事業を開催しています。

1) 消費生活展

第43回成田市消費生活展

- ・ テーマ 「主役はあなた！
～目指せ、暮らしのリーダー～」
- ・ 日 時 平成28年2月20日（土）～2月21日（日）
午前10時～午後4時
- ・ 会 場 ユアエルム成田店 1階センタープラザ
- ・ 主 催 成田市
- ・ 協 賛 (株)ユアエルム京成 / 千葉ガス(株) / (一社)千葉県LPガス協会 印旛支部成田地区会 / 生活協同組合コープみらい 成田地域センター / (一財)関東電気保安協会 千葉事業本部 / NPO せっけんの街 / (一社)成田市観光協会 / なりた環境ネットワーク / エコ・成田 / 成田市資源回収協同組合 / 成田市消費者友の会

参加団体 成田市消費生活センター / 成田市環境部クリーン推進課 / 生活協同組合 コープみらい / 成田市市民生活部交通防犯課 / (一社)千葉県LPガス協会 印旛支部成田地区会 / 成田市消防本部予防課 / 千葉ガス(株) / (一財)関東電気保安協会 千葉事業本部 / エコ・成田 / なりた環境ネットワーク・環境計画課 / 成田市消費者友の会 / 成田市資源回収協同組合 / 成田市都市部公園緑地課 / (一社)成田市観光協会

来場者数 3,000人

回	年度	テーマ	期 間	会 場
35	19	変えよう暮らし、守ろう環境	H20. 2. 23～24	ボンベルタ 百貨店
36	20	かしこい消費者になろう！ ～安心・安全な暮らしのために～	H21. 2. 28～3. 1	ボンベルタ 百貨店
37	21	新しい消費者時代 ～私たちが主役です～	H22. 2. 27～28	ボンベルタ 百貨店
38	22	育てよう！消費者力 ～私たちの暮らしのために～	H23. 2. 26～27	ボンベルタ 百貨店

39	23	見つめなおそう!私たちの生活	H24. 2. 25～26	ユアエルム 成田店
40	24	今こそ活かそう!みんなの知恵 ～くらしの中にちょっとした工夫を～	H25. 2. 23～24	ユアエルム 成田店
41	25	正しい知識を深めよう ～賢い消費者をめざして～	H26. 2. 22～23	ユアエルム 成田店
42	26	広げよう 消費者の輪 ～安全で安心なくらしのために～	H27. 2. 21～22	ユアエルム 成田店
43	27	主役はあなた!～目指せ、暮らしのリーダー～	H28. 2. 20～21	ユアエルム 成田店

～ 出 展

<スタンプラリー実施団体>

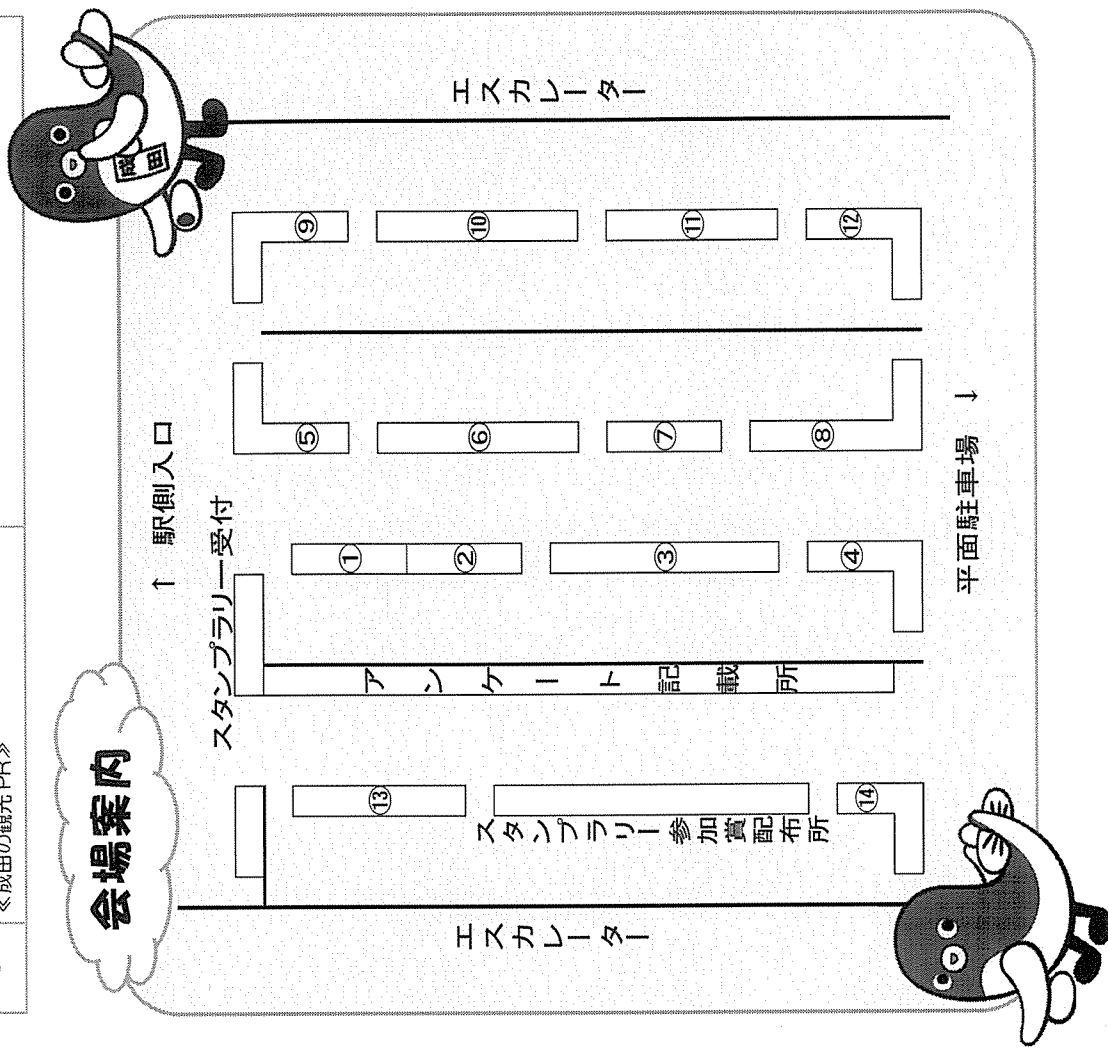
会場図	団体名およびテーマ	内 容
①	成田市消費生活センター 《身近なくらしの窓口》	・消費生活センターのPR ・うなりくん風船の配布 ・啓発用小冊子、センターPR用マグネットの配布
②	成田市環境部クリーン推進課 《ごみ減量とリサイクル》	・ごみ減量や分別区分等についてのPR
③	【土曜日】 生活協同組合コープみらい 《食生活のバランスを考えた食事》 【日曜日】 成田市市民生活部交通防犯課 《高めよう地域の防犯力》	【土曜日】 ・食育の関係パネル（お米クラブ、のら仕事）展示 【日曜日】 ・空き巣や乗り物盗、電話 de 詐欺などの身近な犯罪被害にあわないための啓発 ・パネル、ポスターの展示 ・パンフレットの配布
④	（一社）千葉県LPガス協会印旛支部 成田地区会 《災害に強い味方 LPガス》	・住宅用火災警報器の普及啓発 ・消火器等の設置促進 ・住宅防火機器及び防災物品等の紹介
⑤	成田市消防本部予防課 《住宅防火》	・ガス機器の展示、パネルによる説明 ・Siセンサー付きコンロ等安全型機器の展示 ・エネファームの展示
⑥	千葉ガス㈱ 《ガスで始めよう快適でやさしい暮らし》	・ガス機器の展示、パネルによる説明 ・Siセンサー付きコンロ等安全型機器の展示 ・エネファームの展示
⑦	NPO せっけんの街 《くらし方をみなおしませんか》	・粉石けん、固形石けん、液体石けん配布 ・チラシ配布、パネルの展示
⑧	（一財）関東電気保安協会千葉事業本部 《電気安全出張相談所》	・短絡実験・省エネ模擬盤展示 ・電気使用安全、省エネのパンフレット・チラシ配布 ・風船、ノベルティ配布
⑨	エコ・成田 《地球を守ろう 省エネ・省資源》	・パネル展示（地球温暖化防止） ・天ぷら油（廃油）からつくるディーゼル車用燃料の紹介 ・省エネの実例紹介とパンフレット配布
⑩	なりだ環境ネットワーク・環境計画課 《身近なエコを実践しよう》	・環境啓発に関する呼びかけ ・環境啓発物資、環境学習冊子等の配布 ・募金の実施
⑪	成田市消費者友の会 《回りの物で工夫（片付け出来てますか）》	・カレンダーで手提げバックの作り方 ・傘マイバックの作り方を展示 ・マイバック教室での作品の展示
⑫	成田市資源回収協同組合 《みんなで広げよう リサイクルの輪》	・再生紙で作ったトイレットペーパーの配布 ・リサイクルに関するパンフレットの配布

紹介 ～

<スタンプラリー未実施団体>

会場図	団体名およびテーマ	内 容
⑬	成田市都市公園緑地課 《緑化推進》	・花苗（プリムラ・ポリアンサ）の配布 ・桜の苗木の配布
⑭	（一社）成田市観光協会 《成田の観光PR》	・観光ポスターの掲示及びチラシの設置

会場案内



2) 出前講座

日 時	場 所	受 講 団 体	講 師	参加人数
5月20日(水) 13:30~14:30	東向台公民館	東向台ひまわりの会	消費生活センター 相談員	16
11月14日(土) 14:00~15:00	吾妻3丁目集会所	吾妻たちばな会	消費生活センター 相談員	18
2月13日(土) 9:30~11:30	自治会集会所	本城第一自治会	消費生活センター 相談員	21
2月28日(日) 10:00~11:00	公津の杜4丁目1-2 A-605 マンション 内 パーティルーム	サングランデエルズ モア自治会	消費生活センター 相談員	15
1月18日(月) 10:00~12:00	生涯大学校	生涯大学院 (1年1組)	消費生活センター 相談員	24
1月21日(木) 10:00~12:00	生涯大学校	生涯大学院 (1年2組)	消費生活センター 相談員	30
3月10日(木) 13:30~14:00	成田市役所 大会議室	成田市地域包括支援 センター	消費生活センター 相談員	64

3) 親子で学ぶ消費者講座

日 時	テーマ	行 き 先	参加人数
7月28日(火) 8:30~16:30	暮らしを支える資 源について学ぼう	がすてなーに ガスの科学館 東京都虹の下水道管	6

4) 消費者講座(一般向け)

日 時	場 所	テーマ	講 師	参加人数
6月17日(水) 13:30~15:30	市役所6階 大会議室	収納セミナー ~生活空間をすっきり と~	ココロニシミルお片 付け All around us 岩佐 友美 氏	91
12月16日(水) 13:30~15:30	市役所6階 大会議室	元気なお口で毎日楽し くいきいき生活	ライオン(株) 総務部 東京オフィス総務室 大石田 晃 氏	35

平成27年度

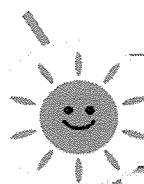
第1回消費者講座

収納セミナー

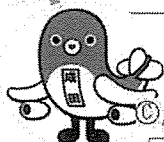
～生活空間をすっきりと～

皆さんの暮らしに役立つ情報を提供する「消費者講座」。

収納についての正しい情報提供を受け、住みよい生活空間づくりとともにココロもすっきりさせましょう！



日時:平成27年6月17日(水) 13:30～15:30



場所:成田市役所 6階 大会議室

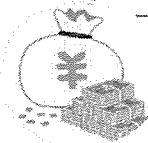
©成田市 2009



講師:ココロニシミルお片付け All around us
代表 岩佐 友美 氏



定員:50名(先着順)

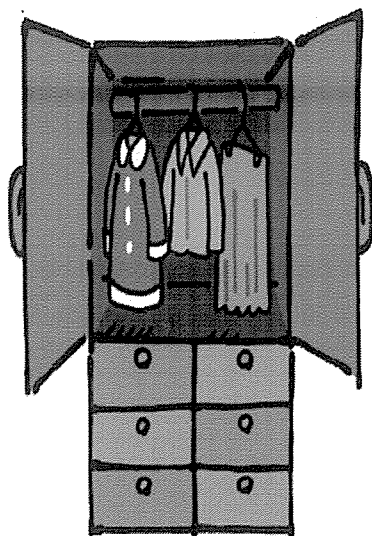


参加費:無料



- 講演内容:1. 収納って...?
2. 生活空間って...?
3. 実際にどこから手をつけられたいの...?
4. 一度スッキリしても元通りにならない?

お申し込みはお電話で 》》 市役所 商工課 ☎ 20-1622




H27年度

第2回消費者講座

『元気なお口で毎日楽しくいきいき生活』

皆さんの暮らしに役立つ情報をお届けする「消費者講座」。

歯と口についての正しい情報提供を受け、元気なお口でいきいきとした健康生活をはじめましょう！

 **日 時**：平成27年12月16日(水)
13:30~15:30

 **場 所**：成田市役所 6階 大会議室

 **講 師**：ライオン株式会社 大石田 晃 氏

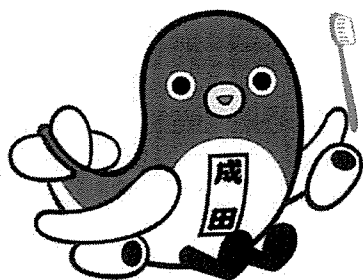
 **定 員**：50名(先着順)

 **参加費**：無料

 **講演内容**：お口のはたらき

お口と健康の関係

正しいオーラルケアについて



©成田市 2009

※ご来場の際は、公共交通機関をご利用
いただきますようお願いいたします。

お申込はお電話で>>>

成田市役所 商工課 ☎ 20-1622

6. 計量器適正化推進事業

消費者保護の立場から、計量法に基づき取引・証明に使用されている計量器（はかり）を対象に適正計量器を確保し、取引証明上の計量の安全を図り、計量の面から住民の福祉に貢献することを目的として、千葉県計量検定所に市が協力し、2年に1回計量器定期検査（当市は偶数年度）を実施しています。

特定計量器定期検査（平成26年度実績）

ア. 集合場所検査

（受検者が計量器を検査会場に持参して行う検査）

検査 日程	検査場所	検査 戸数	検査個数		不合格数		免除個数 はかり
			はかり	分銅・おもり	はかり	分銅・おもり	
7/10	成田市農業協同組合 経済センター	29	57	62	0	0	1
7/11	大栄支所	35	115	33	1	0	18
7/14	下総支所	22	34	5	1	0	3
7/15	三里塚コミュニティ センター	31	75	44	0	0	3
7/16	公設卸売市場	39	66	25	1	0	6
7/16	公津公民館	17	25	0	0	0	0
7/17	成田市役所	33	59	37	0	0	3
7/18	成田市役所	37	63	40	0	0	4
7/22	保健福祉館	40	87	17	1	0	7
小計		283	581	263	4	0	45
合計		283	844		4		45

イ. 所在場所検査

(計量器の数が多い場合、あるいは土地建物に取り付けられ運搬が困難な場合設置場所で行う検査)

検査日程	検査戸数	検査個数		不合格数	
		はかり	分銅・おもり	はかり	分銅・おもり
7/17	1戸	2	0	0	0
8/28	2戸	113	5	0	0
8/29	2戸	4	6	0	0
9/11	1戸	8	0	0	0
9/12	4戸	19	0	0	0
9/19	3戸	35	12	0	0
9/22	2戸	14	0	0	0
9/30	1戸	29	0	0	0
小計	16戸	224	23	0	0
合計	16戸		247		0

ウ. 計量士巡回検査

(計量器定期検査に代わり、計量士が巡回して行う検査)

	検査戸数	検査台数
代検査該当分 (大型はかり・大型店を除く)	65戸	151台
うち新規申込分	2戸	2台

7. 製品安全 4 法等による立入検査

消費者行政に関する消費生活用製品安全法（特定製品に対するPSCマーク等の有無と表示状況）、家庭用品品質表示法（品質に関する表示の有無、表示方法は適正か）、電気用品安全法（電気用品販売店における認定品以外の電気用品販売の有無）、ガス事業法および液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（ガス用品のPSTGマーク・液化石油ガス用品のPSLPGマークの有無と表示状況）に基づく一般小売業者の立入検査を実施しました。

法 律	調 査 品 目	調査店舗数	違反件数
消費生活用製品安全法	乳幼児用ベッド 家庭用圧力なべ及び圧力がま 乗車用ヘルメット 石油ストーブ ライター	4	0
家庭用品品質表示法	繊維製品（21品目） 合成樹脂加工品（5品目） 電気機械器具（15品目） 雑貨工業品（19品目）	7	0
電気用品安全法	エル・イー・ディー・ランプ エル・イー・ディー・電灯器具 延長コードセット 直流電源装置 電気ストーブ	4	0
ガス事業法	ガス瞬間湯沸器	1	0
液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律	カートリッジ式ガスコンロ	3	0

参 考 资 料



成田市消費生活センターにおける平成26年度の相談概要

平成26年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は916件で、昨年度より52件増加しました。

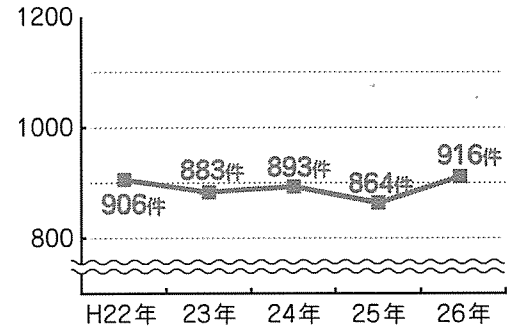
相談内容別に見てみると、ここ数年は有料サイト(アダルトサイト・出会い系サイト等)に関する不当請求などデジタルコンテンツに関する相談や、まったく身に覚えのない請求がメールや郵送で届く架空請求の相談が多く、あらゆる世代から相談が寄せられています。

また26年度はインターネットの通信販売サイトで商品を注文したところ「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談や、高



齢者を中心に、公的機関をかたる所から「医療費の還付金がある」などと言われ、いつの間にかお金を支払わされてしまう「還付金詐欺」、大手企業の名前を悪用してうその投資話を持ち掛ける「買え買え詐欺」などの詐欺的手口の相談が多くみられました。「おかしいな」と思ったら、お金を支払う前に消費生活センターにご相談下さい。

◆相談件数の推移



◆年代別相談件数

順位	年代	相談件数
1位	40歳代	175件
2位	60歳代	144件
3位	50歳代	141件
4位	70歳代	115件
5位	30歳代	110件

◆商品・役務(サービス)相談上位10分類

順位	おもな商品・役務	相談件数	最多年齢層
1	アダルトサイト・出会い系サイト等【運輸・通信】	168件	50歳代
2	架空請求・不審な電話等【商品一般】	47件	70歳代
3	多重債務・クレジットカード【融資サービス】	41件	40歳代
4	個人間金銭貸借等【その他の相談】	40件	70歳代
5	住宅リフォーム・新築工事等【工事・建築・加工】	36件	70歳代
6	中古自動車・コインパーキング等【車両・乗り物】	32件	40歳代
7	賃貸アパート等【レンタル・リース・貸借】	30件	40歳代
8	興信所・結婚相談所・人材派遣業・祈祷サービス等【役務その他】	20件	40歳代
9	健康食品等【健康食品】	18件	70歳代
10	社債・未公開株等【預貯金・証券等】	18件	70歳代

※【 】内は(独)国民生活センターの「相談分類表」による相談内容の種類

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時 月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(市役所2階) 23-1161 ●











消費生活相談

Q&A

還付金詐欺にご注意を

Q 市役所の職員を名乗る人から「払い過ぎた医療費の還付がある」と電話があり「金融機関では還付に対応できないので、コンビニエンスストアか病院の現金自動預払機(ATM)に行くように」と言われましたが、信用できるでしょうか。

A 市役所などの公的機関の職員が還付金受け取りのためにATMの操作を行うよう電話することはありません。詐欺と思われるので、信用してはいけません。

近年、公的機関の職員を装った電話による詐欺被害が増え

ています。医療費、保険料、税金などで払い過ぎたお金が返還されるのでATMに行くよう指示され、指示通りに操作すると気付かないうちにお金を振り込まれます。電話の際、個人情報聞き出される場合もあります。

最近では警戒が厳しい金融機関のATMではなく、コンビニエンスストアやスーパー、病院、市役所などのATMへ誘導するケースが見られます。また、「期限が今日まで」などとせかし、冷静に考えたり周囲に相談したりする余裕を与えません。

公的機関が還付金をATMで返還することは絶対にありません。一度お金を支払ってしまうと、取り戻すことは極めて困難です。被害に遭わないために、次の点に注意しましょう。

- 相手の言った電話番号をうのみにせず、電話帳などで番号を確認して関係機関に問い合わせる
- 「携帯電話」を持って「ATM」へと言われたら、詐欺を疑う

被害に遭ったり、疑わしく思ったりした場合は、すぐに最寄りの警察署や消費生活センターに相談してください。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談

Q&A

プロパンガスの契約は慎重に

Q 自宅にプロパンガス業者の勧誘員が来て「ガスの利用料金が今より安くなるから」と、現在契約している業者からの変更を勧められました。料金が少しでも安くなるならと思いますが、業者を変更するときの注意点はありますか。

A プロパンガス業者との契約について、次のようなトラブルが挙げられています。

○「ガス料金が安くなる」と言われ、業者を変更したが、1年ほどで料金が上がり、結局、元の業者より高くなってしまった

プロパンガスの料金は、仕入れ価格・配送コスト・保安サービス・消費量・地域での価格競争などにより随時変動します。提示されたガス料金がいつまで続くのか、メンテナンスの体制や将来解約するときの負担はどうなるのかなどを必ず確認しましょう。

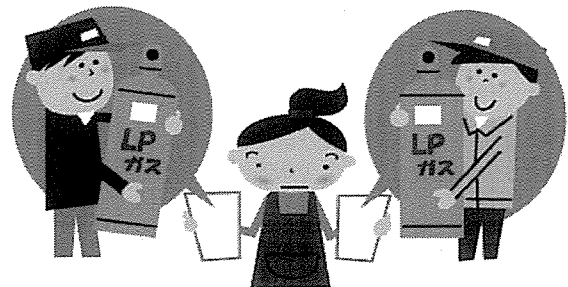
○業者Aに、「委任状を書けば、現在の業者Bとの解約手続き

は全て代行する」と言われ、代行業を依頼したところ、後日、Bから配管設備の撤去費用を請求された。解約時に撤去費用が掛かるとは知らなかったし、全て委任したつもりだったので、Aに相談したが「これ以上は何もできない」と言い、対応してくれない

業者に解約手続きを委任したところ、解約時の自己負担などについて説明がないまま手続きが進められ、後日、解約する業者から高額な費用を請求されるケースが見られます。業者を変更する前に、解約時の負担などをあらかじめ契約書で確認し、解約手続きは本人が行うようにしましょう。

訪問販売によるプロパンガスの契約については、契約書面を受け取った日から8日以内は無条件で解約できます(クーリングオフ制度)。契約内容をよく確認し、業者変更は慎重にしましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



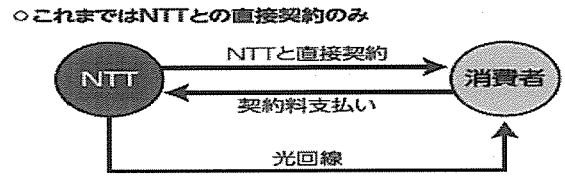
消費生活相談
Q&A

**光回線サービスの乗り換え
契約条件などを確認して**

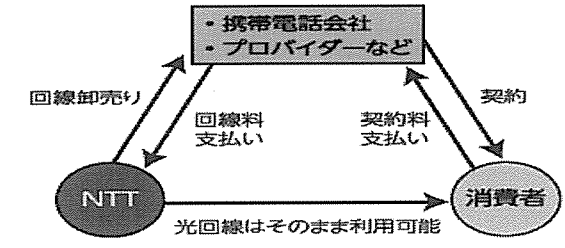
Q インターネット接続事業者(プロバイダー)から電話があり、「光回線とプロバイダーを変更すれば、今より料金が安くなる」と言われました。変更を検討していますが、どのような点に注意したらよいでしょうか。

A 今までは光回線を利用するには、NTTとの直接契約が必要でしたが、ことしの2月から、NTTが光回線サービスの卸売りを始めました。これにより、光回線サービスの提供にさまざまなプロバイダーが参入し、スマートフォンやプロバイダーと同時に光回線を契約すれば、通信料金を割り引くなどのサービスを提供しています。
現在光回線を利用している人は、基本的に工事などを必要とせず、「転用」という手続きをすればプロバイダーの乗り換えができます。
ただし、内容を十分に理解しないまま乗り換えをすると、思わぬ結果を招くことがあります。事前にサービス内容や契約条件をよく確認しましょう。プロバイダーからの勧誘に応じて、契約を変更しようとするときは、次の点に注意してください。

○サービス提供者がNTTから変更されます



○今はサービスの提供を別の事業者が行うことができる



○今のプロバイダーに契約解除の申し込みが必要な場合、契約解除料が発生する可能性があります
○サービスの乗り換えにより、メールアドレスが変更になったり、これまで利用していたオプションサービスが利用できなくなったりする可能性があります
○サービスの乗り換え後にNTTのサービスへ戻す場合、さらに別の事業者に乗り換える場合などに、契約解除料が発生したり、電話番号の変更や工事が必要になったりすることがあります

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。

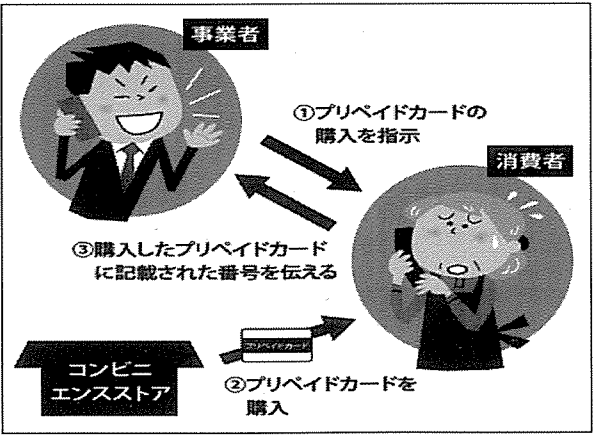
消費生活相談
Q&A

**架空請求詐欺の新手口
プリペイドカードを悪用**

Q 携帯電話に突然、「アダルトサイト利用料金未納」というメールが届きました。身に覚えがありませんでしたが、慌てて事業者に連絡したところ、「料金を支払わないと裁判を起す。至急30万円支払うように」と言われました。怖くなり、指示されるままにコンビニエンスストアで販売されているプリペイドカードを30万円分買い、カードに記載されている番号を伝えました。しかし、冷静になって考えると、だまされたのではないかと不安になってきました。プリペイドカードは手元にあるので、返金してもらえますか。

A たとえカードが手元にあっても、返金は困難です。コンビニエンスストアで販売されているプリペイドカードの多くは「サーバー型プリペイドカード」といい、カードに記載された番号を入力すると、インターネット上で買い物ができる仕組みになっています。カードそのものに価値はなく、番号さえ分かれば利用できることが特徴です。
したがって、番号を相手に伝えることは、カードの額面分

のお金を渡すことと同じです。
全く身に覚えのない請求にもかかわらず、「裁判にする」などと脅されて料金を支払ってしまう事例が後を絶ちません。最近では、悪用しても所在地や連絡先を特定されにくいプリペイドカードを使った手口が増えてきています。
被害に遭ったら、早急にプリペイドカード発行会社に連絡してください。連絡が早ければ、一律に返金を求められるわけではありませんが、相手のカード利用を止められる可能性があります。



※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

不当請求解決をうたう調査会社 安易に信用しないで

Q 無料のゲームサイトで年齢確認ボタンを押したところ、突然アダルトサイトに会員登録され、年会費12万5,000円を請求する画面が表示されました。不安になり、慌ててインターネットで相談窓口を探したところ、公的機関らしき相談窓口が見つかりました。電話を掛けると調査会社につながり、「放っておくと裁判になる可能性がある。代わりに解約するが5万円掛かる」と言われました。裁判は避けたいので解約を依頼しましたが、この調査会社を信用してよいのでしょうか。

A アダルトサイトなどで突然「会員登録されました」と表示されても、契約は成立していません。同意のない契約は無効ですので、料金は支払わずに放置してください。

したがって、調査会社に解決を依頼する必要はありません。もしも依頼してしまった場合は、すぐに解約を申し出ましょう。

最近、今回の事例のように不当請求についての問題解決をうたう調査会社や探偵社、行政書士などのサイトが見られます。不当請求を受けた人がこのような業者に連絡してしまい、必要な料金を支払ってしまったというような被害が増えています。

調査会社や探偵社、行政書士などは、不当請求の被害回復のために事業者と直接交渉するなどの法律行為はできません。契約して料金を支払ってしまうと、調査費や相談料として使われたことにされ、返金されない場合がほとんどです。



※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

商品先物取引の勧誘ルール変更 契約前にリスクを理解して

Q 商品先物取引の勧誘のルールが変更されたと聞きました。どのように変わりましたか。

A 6月に商品先物取引法施行規則が改正され、原則禁止されていた不招請勧誘(勧誘を要請していない消費者に対し、訪問または電話で勧誘すること)が、一定の条件で可能になりました。これにより、商品先物取引への投資を考えていない消費者が勧誘を受ける機会が増える可能性があります。

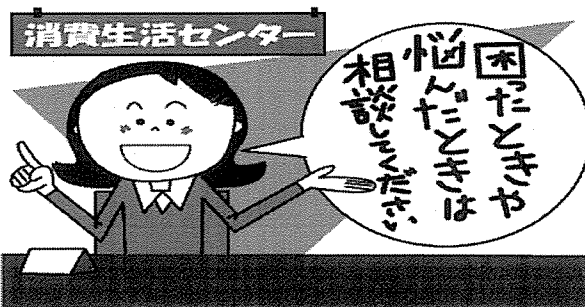
商品先物取引とは、将来の決められた時期に一定の価格で商品を売買することを、あらかじめ約束する取引です。実際に業者に支払った金額の何倍もの取引ができるため、投資額以上の損失が生じる可能性もあり、仕組みが複雑でハイリスク・ハイリターンな取引です。

事業者から勧誘があっても、取引に関心がない、取引の仕組が理解できない、リスクの大きさが理解できない場合は、勧誘や契約を断りましょう。困ったときや悩んだときは消費生活センターに相談してください。

なお、勧誘が可能になるのは、以下のいずれかの条件を満たす場合です。

○消費者が現在、FX取引、有価証券の信用取引などハイリス

- クな取引を行っている場合
- 次の条件を全て満たす場合
 - ・65歳未満である
 - ・年金等生活者でない
 - ・次の①②いずれかの条件を満たしている
- ①年収が800万円以上、または金融資産を2,000万円以上有する
- ②弁護士や公認会計士、税理士など特定の資格を有する条件を満たした場合であっても、取引のリスクについて消費者が理解していることを、契約前にテスト方式により確認することが事業者には義務付けられています。



※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

通信販売 注文前に返品特約の確認を

Q テレビショッピングで紹介された商品が欲しくなり、電話で注文しました。商品が届いてから開封したところ、テレビで見たイメージと異なります。クーリングオフはできますか。

A テレビショッピングは通信販売に当たります。通信販売にはクーリングオフの制度はありませんが、販売業者は返品特約(返品の可否・条件、返品に係る送料負担の有無)を表示することが義務付けられています。

返品特約が表示されていない場合は、商品が到着した日から8日間、送料を消費者負担で返品することで、契約の解除が可能です。「返品・交換不可」の表示があっても、商品の不具合や破損など通販業者に原因がある場合は、無料で交換などの対応を求めることができます。

テレビショッピングなどの通信販売では、「届いた商品がイメージと違うので返品したい」という相談が多く寄せられています。商品によっては、一度開封したものや通電した電気製品



などは一切返品できないなどの特約が付いている場合があります。通信販売で注文する前には、返品特約を必ず確認しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

後を絶ちません 新聞購読契約のトラブル

Q 自宅にB紙の勧誘員が来て、新聞購読の勧誘を受けました。「A紙を取っているのだから」と断りましたが、商品券をサービスするからと言われ、2年後から6カ月間の新聞購読契約を結びました。後日確認したところ、A紙とB紙の契約期間が重なっていることが分かりました。B紙を解約できますか。

A 新聞の訪問販売の場合、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリングオフができます。販売店に書面で通知することで、無条件で契約を解除できます。その際、契約時に受け取った景品類は販売店に返します。

クーリングオフ期間が過ぎると、「〇年〇月〇日～〇年〇月〇

日」の6カ月間」といった期間を定めた契約は、原則として中途解約できません。ただし、断ったのに居座られたり、うその説明をされたりした場合は、契約を取り消せることがあります。また、「新聞購読契約に関するガイドライン」では、購読者の死亡や入院、転居など、やむを得ない事情による解約の申し出には、事情に即した解決を図ることが求められています。

トラブルに遭わないために

○景品に釣られて契約することは避けましょう。なお、新聞の景品類の額は、景品表示法で一定額以下(取引価格の8%または購読料6カ月分の8%のいずれか低い額)に決められています

○将来にわたって無理が生じない期間で契約しましょう。契約期間が長期の場合、経済上や健康上の理由で購読が困難となる場合があります

○契約する前に、期間など契約内容をしっかりと確認し、契約書は保管しておきましょう

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

貴金属などを強引に買い取る 訪問購入にご用心

Q 3日前に突然、「不用品を買い取りたい」と電話があった後、業者の男性が家を訪ねてきました。古着やバッグを見せましたが、「壊れていてもいいので、貴金属はないか」としつこく言われました。売るつもりはありませんでしたが、威圧的な態度に少し怖くなり、貴金属数点を見せました。結局、家族の形見としていた大切な指輪など数点を2万円で買い取られてしまいました。取り戻すことはできるでしょうか。

A クーリングオフ期間の8日以内であれば契約を解除でき、取り戻せます。

業者が店舗以外の場所で消費者から物品を購入する取引を「訪問購入」といいます。以前、悪質な業者が消費者の家を訪問し、貴金属を無理やり買い取る事件が社会問題となりました。それがきっかけで法律が改正され、現在は「特定商取引法」により、訪問購入のルールが定められています。具体的には、クーリングオフのほか、業者名や購入を希望する物品の種類、一度取引を断った消費者への再勧誘禁止、物品の種類や買い取り価格などが書かれた書面の交付などのルールがあります。

訪問購入の申し出があった際は、次のことを心掛けましょう。
○買い取ってもらうつもりがないなら、きっぱりと断る
○買い取り条件などが書かれた書面を受け取り、買い取り価格

の計算根拠などを確認する

○契約前に業者の住所や電話番号を確認することはもちろん、各都道府県の公安委員会が発行する「古物商許可証」の提示を求め、許可番号を書き留めておく

1人で心配な場合は複数人で対応し、怖い思いをしたり、身の危険を感じたりした場合は警察を呼びましょう。何かあれば、なるべく早く消費生活センターに相談しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

「最新スマホがもらえます」 甘い誘いにご用心

Q スマートフォンでインターネットを閲覧していたら突然、「あなたが最新スマホのテストユーザーに選ばれました。アンケートに答えると、送料を支払うだけで最新スマホがもらえます」というメッセージが表示されました。早く手続き



しないとほかの人に権利が移ってしまうと書かれていたので、急いでアンケートに答え、自分の住所や氏名、クレジットカード番号などを入力しました。すると外国の業者からEメールが届き、有料サイトに会員登録され、毎月50ドルの会費が発生することが書かれていました。だまされたと思うのですが、どうしたらよいでしょうか。

A 最新スマホがもらえるなどと興味を引き、最終的には別の契約をさせるというトラブルが増えています。製品をもらえないばかりか、知らないうちに外国の業者の有料サイトなどに会員登録させられる場合があります。

退会には業者への申し出が必要ですので、業者のホームページ上の問い合わせフォームやEメールで退会手続きをしてください。外国の業者が相手で、言語などで困った場合は国民生活センター越境消費者センター(FAX050-3383-4952 Eメールcontact@ccj.kokusen.go.jp ホームページhttps://ccj.kokusen.go.jp/)に、FAXまたはEメールで相談してください。

また、速やかにクレジットカード会社に連絡し、請求の保留や番号の変更手続きをしてください。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

排水管の洗浄をきっかけとする 点検商法にご注意

Q 昨日、「サービス期間で、今なら排水管の高圧洗浄を1万円です」と業者が訪ねてきました。「1万円なら」と思い契約しましたが、洗浄後、頼んでもいないのに業者が屋根に上り、「点検したら屋根瓦が外れていました。ふき替え工事をしないと雨漏りしますよ」と言いました。「今日契約したら、お安くします」とせかされ、契約内容をよく確認しないまま、その場で契約しました。後で契約書を見ると、300万円の高額な契約をしたことに気付きました。解約できますか。

A 突然訪問を受けて契約した場合は特定商取引法の訪問販売に当たするため、契約書を受け取った日から8日以内であれば、クーリングオフにより無条件で契約を解除できます。

訪問販売や投げ込みチラシをきっかけに、比較的低額な排水管の洗浄を業者に依頼したところ、洗浄作業後に「排水管に穴が開いている」「住宅の基礎にひびが入っている」などと言われ高額な工事を勧められたといった「点検商法」と思われる事例に関する相談が、最近多く寄せられています。

「特別に値引きする」などと言われても、その場で契約せず、工事などを依頼するときは複数の業者から見積もりを取り、金額や工事内容を確認してよく検討しましょう。また、必要のな



い工事はきっぱりと断るようになさってください。

契約後や工事後でもクーリングオフや契約の取り消しなどができる場合もあります。おかしいなと思ったら、消費生活センターに早めに相談してください。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

マイナンバー制度に便乗した 不審な電話などにご注意

Q マイナンバー制度が始まり、これに便乗した不審な電話などがあると聞きます。被害に遭わないために、どのようなことに注意すればよいでしょうか。

A マイナンバー制度に関して、次のような相談が増えています。

- マイナンバーカード(個人番号カード)の申請にはお金が必要と言われた
- マイナンバーを聞かれて教えたら、情報を漏らしたので罰金や取り消し料が掛かると言われた
- 有料サイトの登録料金が未払いで、放置すると訴訟履歴がマイナンバーに登録されるという内容のメールが届いた
- 知らない送付者からマイナンバーに関するメールや書類が届いた

注意すること・知っておくこと

- カードの初回発行は無料です

○「あなたの名前やマイナンバーを教えてください」といった依頼は詐欺の手口です。絶対に応じてはいけません。万一、不正な提供依頼を受けて自分のマイナンバーを他人に教えてしまっても刑事責任を問われることはありません

○マイナンバーの利用範囲は法律で決められています。マイナンバーから訴訟履歴などが明らかになるようなことはありません

○マイナンバー関連と思われるメールが届いた場合、自分の勤務先など送付者が明らかなるものを除き、安易に開封しないようにしましょう

○マイナンバーの安全管理の困難さなどを過度にあおる商品販売なども詐欺の手口として使われています

○マイナンバーの通知や利用、カードの交付手続きなどに関して、国や自治体、そのほかの公的機関の職員が家族構成、資産・所得・年金・保険の状況、口座番号などを聞くことはありません。こうした内容の電話や手紙、訪問には応じないでください

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)、マイナンバー制度に関する問い合わせは、マイナンバー総合フリーダイヤル(☎0120-95-0178)へ。

○成田市消費生活モニター設置規則

昭和 56 年 11 月 4 日

規則第 46 号

(設置)

第 1 条 本市は、消費行政を推進するに当たり、消費者の実態及び意見、要望等を把握するため、成田市消費生活モニター（以下「モニター」という。）を置く。

(職務)

第 2 条 モニターは、消費生活に関して、次の職務を行うものとする。

- (1) 市が行うアンケート調査に協力すること。
- (2) 市民の意見、要望等を随時市に報告すること。
- (3) 情報を提供すること。
- (4) 各種研修会等に出席すること。

(定数)

第 3 条 モニターの定数は、20 人以内とし、その内訳は、次のとおりとする。

- (1) 一般公募による者 12 人以内
- (2) 市長の推選による者 8 人以内

(任期)

第 4 条 モニターの任期は、1 年とする。ただし、再任を妨げない。

2 モニターが欠けた場合の補欠モニターの任期は、前任者の残任期間とする。

(資格)

第 5 条 モニターになることができる者は、本市に住所を有する 20 歳以上の消費者とする。

(申込み)

第 6 条 一般公募によるモニターになろうとする者は、消費生活モニター申込書（別記様式）により、市長に申し込まなければならない。

(委嘱)

第 7 条 市長は、前条の規定による申込みのあった者のうちから次の各号に掲げる事項に留意し、モニターを委嘱するものとする。

- (1) 年齢、世帯主の職業及び居住地域の偏重を避けること。
- (2) 消費生活に対し関心が深いと認められること。

(周知等)

第8条 市長は、モニターを委嘱したときは、モニターの氏名及び住所等を市民に周知させるものとする。

(服務)

第9条 モニターは、職務の遂行に際して知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その者がモニターでなくなった後も同様とする。

- 2 モニターは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 3 モニターは、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

(解職)

第10条 市長は、モニターが次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、解職することができる。

- (1) モニターが、他の市町村に転出したとき。
- (2) 心身の故障のため、業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えないとき。
- (3) 業務を怠り、又は前条の規定に違反したとき。
- (4) その他、モニターとしてふさわしくない非行があったとき。

(必要な措置)

第11条 市長は、モニターから報告された情報、意見等を検討し、必要があると認めるときは、必要な措置をとるものとする。

(庶務)

第12条 モニターに関する庶務は、消費対策主管課において処理する。

附 則

- 1 この規則は、公布の日から施行する。
- 2 成田市消費生活モニター設置要綱（昭和49年告示第26号）に基づいてなされた申込み、委嘱その他の行為は、それぞれこの規則に基づいてなされたものとみなす。

附 則（平成5年12月22日規則第51号）

この規則は、平成6年4月1日から施行する。

成田市消費生活センターの設置及び運営に関する要領

(設 置)

第1条 本市は、市民の消費生活の安定及び向上に資するため、成田市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を成田市花崎町760番地に設置する。

(業 務)

第2条

1 消費生活センターにおいて行う業務は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る知識の普及及び啓発に関すること。
- (3) その他消費生活の安定向上に関すること。

2 本市は、消費生活センターの業務を行うにあたり、成田市消費生活相談員を置く。

(相談受付時間及び休所日)

第3条 消費生活センターの相談受付時間及び休所日は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、この限りではない。

- (1) 相談受付時間 午前9時30分から午後4時30分までとする。
- (2) 休所日

ア 土曜日及び日曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

ウ 1月2日、1月3日、及び12月29日から12月31日までの日

(業務の対象)

第4条 消費生活センターは、本市に住所を有し、又は勤務、就学する者を対象として業務を行うこととする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、この限りでない。

(職 員)

第5条

1 消費生活センターに次の職を置く。

- (1) 所長
- (2) 成田市消費生活相談員

2 所長の職は、消費者行政主管課長の職にある者をもって充てる。

3 成田市消費生活相談員は、別の定めるところにより、消費生活センターの業務を行う。

第6条 消費生活センターに関する庶務は、消費者行政主管課において処理する。

附 則

この要領は、昭和61年4月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成元年9月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成2年9月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成5年2月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成13年10月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この附則は、平成22年4月1日から施行する。

成田市消費生活相談員の設置等に関する要領

(目 的)

第1条 本市は、市民の消費生活の安定及び向上に資するため、成田市消費生活相談員（以下、「相談員」という。）を置く。

(職 務)

第2条 相談員は、「成田市消費生活センターの設置及び運営に関する要領」第2条第1項に規定する業務に当たるものとする。

(資格要件等)

第3条 相談員は、消費生活の安定向上に理解と熱意を有し、かつ次の各号のいずれかに該当する資格を有する者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 独立行政法人国民生活センターが認定する消費生活専門相談員
- (2) 財団法人日本産業協会が認定する消費生活アドバイザー
- (3) 財団法人日本消費者協会が認定する消費生活コンサルタント

(身 分)

第4条 相談員は、非常勤の特別職とする。

(定 員)

第5条 相談員の定数は、5名以内とする。

(任 期)

第6条

- 1 相談員の任期は、1年以内とする。ただし、再任を妨げない。
- 2 相談員が欠けた場合における補欠相談員の任期は、前任者の残任期間とする。

(勤務時間等)

第7条 相談員の勤務日数は、1週間3日以内とし、1日の勤務時間は6時間以内とする。ただし、所長が特に必要があると認められたときは、この限りでない。

(勤務場所)

第8条 相談員の勤務場所は、原則として消費生活センターとする。

(報酬及び費用弁償)

第9条 相談員の報酬及び費用弁償は、「非常勤特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和44年条例第19号）」に定めるところによる。

(服 務 等)

第10条

- 1 相談員は、その職の信用を傷つけるような行為をしてはならない。
- 2 相談員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
- 3 相談員は、その職務を遂行するに当たっては、法令、条例及び規則等を遵守し、かつ上司の職務上の命令に従わなければならない。

(委 任)

第11条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成21年4月1日から施行する。

成田市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項の規定により、消費生活センター（以下「センター」という。）の組織及び運営並びに情報の安全管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(設置、名称及び位置)

第2条 法第10条第2項に規定する機関としてセンターを設置し、その名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
成田市消費生活センター	成田市花崎町760番地

(開所時間)

第3条 センターの開所時間は、午前9時30分から午後4時30分までとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、開所時間を変更することができる。

(休所日)

第4条 センターの休所日は、成田市の休日に関する条例（平成元年条例第46号）第1条第1項各号に掲げる日とする。

2 市長は、必要があると認めるときは、休所日を変更し、又は臨時に休所日を定めることができる。

(職員)

第5条 センターに所長その他必要な職員を置く。

(消費生活相談員)

第6条 センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格したものとみなされた者を含む。）を消費生活相談員（以下「相談員」という。）として置く。

(相談員の人材及び処遇の確保)

第7条 市長は、相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、当該相談員が適任であると認められるときは、再任することができる。

2 市長は、相談員の専門性に鑑み、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(研修の機会の確保)

第8条 市長は、センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第9条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得た情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(委任)

第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

平成28年3月17日成田市規則第19号

成田市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、成田市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例(平成28年条例第17号)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(対象者)

第2条 センターを利用できる者は、本市に住所を有し、又は勤務し、若しくは通学する者とする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、この限りでない。

(身分)

第3条 相談員の身分は、非常勤の特別職とする。

(定数及び任期)

第4条 相談員の定数は、5人以内とする。

2 相談員の任期は、1年とする。ただし、欠員を生じた場合における補欠の相談員の任期は、前任者の残任期間とする。

(勤務日等)

第5条 相談員の1月の勤務日数は12日とし、1日の勤務時間は6時間とする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、この限りでない。

(委任)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

平成27年度消費者行政の概要

発行：成田市

編集：経済部商工課

〒286-8585

成田市花崎町760番地

TEL 0476-20-1622

発行日：2016.08

登録番号：成商工16-019