

消費生活

No. 141

令和4年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- ◆こちら成田市消費生活センターです
消費生活センターの役割や業務について紹介します。
- ◆成田市消費生活センターにおける
令和3年度の相談概要



4月27日(水)に令和4年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。消費者と行政のパイプ役として、また地域の「かっこいい消費者」のリーダーとして、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしていきます。

モニター委嘱者(50音順・敬称略)

石橋アヤ子(はなのき台)	大野 芳美(安西)	篠田 敏道(中台)	玉井止水子(玉造)	布施 正美 (玉造)
板倉美津子(玉造)	木部真由美(玉造)	杉本 竹正(飯田町)	根本 隆司(橋賀台)	堀池 亨(三里塚御料)
栄口 吉次(中台)	栗田 春代(吉倉)	鈴木 健 (吾妻)	布施 宏治(玉造)	吉岡喜久雄(和田)

以上15名

こちら成田市消費生活センターです

消費生活センターの役割や業務について紹介します

1 消費生活センター



(1)消費生活センターってどんなところ?

商品やサービスを購入して不満を持ったり被害に遭ったりした消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、解決のための助言やあっせん、暮らしに役立つ情報提供、消費者教育、啓発などを行う地方公共団体の行政サービス機関です。

(2)どのようなトラブルについて相談できるの?

- ①商品やサービスの契約をして事業者とトラブルになった
例)通信販売による定期購入のトラブル、屋根等の施工工事、エステ契約等
- ②商品やサービスに疑問を感じたとき
- ③商品の使用による事故が発生したとき
- ④多重債務(借金)の相談

(3)どのような支援を受けられるの?

- ①相談者が自ら解決が出来るよう、対処法をアドバイスして自主交渉を支援する。
- ②社会経験の乏しい若者や高齢等で自主交渉が難しい複雑な案件である場合は、センターが事業者との交渉の支援(あっせん)をする。
- ③苦情や被害の発生を未然に防止するための情報提供をする。
- ④より適切な相談機能を備えた機関を紹介する。

2 成田市消費生活センターの紹介

(1)相談受付曜日と時間

月曜日～金曜日 9時30分～16時30分

※土日祝祭日・年末年始はお休みです。
※消費者ホットライン「188(局番なし)」お近くの開所している消費生活センターや消費生活相談窓口等を案内します。
但し、年末年始(12月29日～1月3日)は除きます。



(2)相談電話番号 0476-23-1161 (FAX 0476-22-4404)

(3)相談方法 電話または来所相談のみでメールでの相談は受け付けていません。

(4)相談対象者 成田市在住、在勤、在学の方
(在勤、在学の方に関するあっせんは居住地のセンターを案内する場合があります)

(5)相談員による業務内容

1 消費生活相談

●相談者と事業者間のトラブルに関して、全国から寄せられた相談情報等を参考に助言、情報提供、あっせんをおこなっています。
※令和3年度の相談概要はP4参照

2 情報誌「消費生活(季刊)」の編集、発行

- 消費者関連法律改正や最近増えている相談事例など、消費生活に役立つ情報を年4回発行しています。
- 公民館や図書館などの市内の公共施設で配布しています。
- 令和3年度特集記事
No.137 通信販売トラブルQ&A・令和2年度相談概要
No.138 保険金が使えないという住宅修理サービストラブル・消費生活モニターの活躍
No.139 令和4年4月から成人年齢引き下げ
No.140 サブスクリプションサービス契約のトラブルを避けるために・消費生活モニターの活動内容



3 「広報なりたQ&A」への掲載

- 多くの相談の中から皆様にお伝えしたい相談内容をQ&Aの形にして月初発行の「広報なりたQ&A」欄に掲載しています。
- 直近のQ&A
・ワンクリック請求に注意
・光回線からアナログ回線への切替に関する勧誘に注意
・百貨店の名称をかたる偽通販サイトに注意
・コインパーキングの料金トラブルに注意
・一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に



広報なりた 2021年12月1日号 から抜粋

4 出前講座による啓発活動

●相談員が講師として出向き、契約上のトラブルや悪質商法等の被害に遭わないために知っておきたい契約上の知識を分かりやすくお話しします。

なりた知っ得出前講座

- 講座テーマ ・悪質商法あれこれ
・賢い消費者のススメ(若者向け)
- 市内在住・在勤・在学する10人以上の団体やグループが対象です。
- 講師派遣の費用は無料です。

問合せ先:成田市経済部商工課 TEL:0476-20-1622



成田市消費生活センターにおける令和3年度の相談概要

令和3年度に成田市消費生活センターに寄せられた相談件数は862件で、昨年度(1,079件)より217件減少しました。相談内容の1位は「商品一般」に関する相談が96件で、昨年度(127件)より31件減少しました。架空の請求をショートメッセージやハガキで送ってくるなどの相談が該当します。2位は「運輸・通信サービス」に関する相談が77件で、昨年度(38件)より39件増加と大きく変動しました。光回線にする、アナログ回線に戻すなどの相談が該当します。3位は「保健・衛生品」に関する相談が65件で、昨年度(62件)より3件増加しました。化粧品などの解約・返金に関する相談が該当します。4位は「金融・保険サービス」に関する相談が61件で昨年度(43件)より18件増加しました。火災保険や投資ファンドなどの相談が該当します。相談件数が前年より大きく減少する中、定期購入・副業・暗号資産に関するトラブルが増加や複雑化する傾向にあります。

令和3年度の救済金額の合計は約2,545万円(未然防止7%、回復93%)^{※2}で、昨年度より約47万円増加しました。

簡単にできる儲け話や市場価格より極端に安い商品・サービスは注意が必要です。契約する前やお金を支払う前にもう一度よく調べましょう。また、家族や消費生活センターに相談しましょう。

※1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」の略称

※2 消費生活センターがあっせんすることで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだが返金(全額・一部返金)されたものを回復としています。
救済金額()内は金額による比率です。件数の場合は(未然防止25%、回復75%)

◆商品・役務別相談上位10位◆

令和4年4月末時点

順位	おもな商品・役務	件数
1	迷惑ショートメッセージ・架空請求など(商品一般)	96件
2	光回線・通信サービス契約など(運輸・通信サービス)	77件
3	化粧品など(保健・衛生品)	65件
4	火災保険・投資ファンドなど(金融・保険サービス)	61件
5	アダルトサイト・資格講座など(教養・娯楽サービス)	60件
6	携帯電話・ゲーム・電子タバコ・パソコンなど(教養娯楽品)	51件
7	健康食品・サプリメントなど(食料品)	46件
8	エステ・まつ毛エクステンションなど(保険・福祉サービス)	40件
9	住宅リフォーム・排水管工事など(工事・建築・加工)	34件
10	新車・中古車に関する契約など(自動車)	33件

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～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(成田市役所2階) ☎23-1161 ●