

平成 29 年 度

消費者行政の概要

成田市経済部商工課

目 次

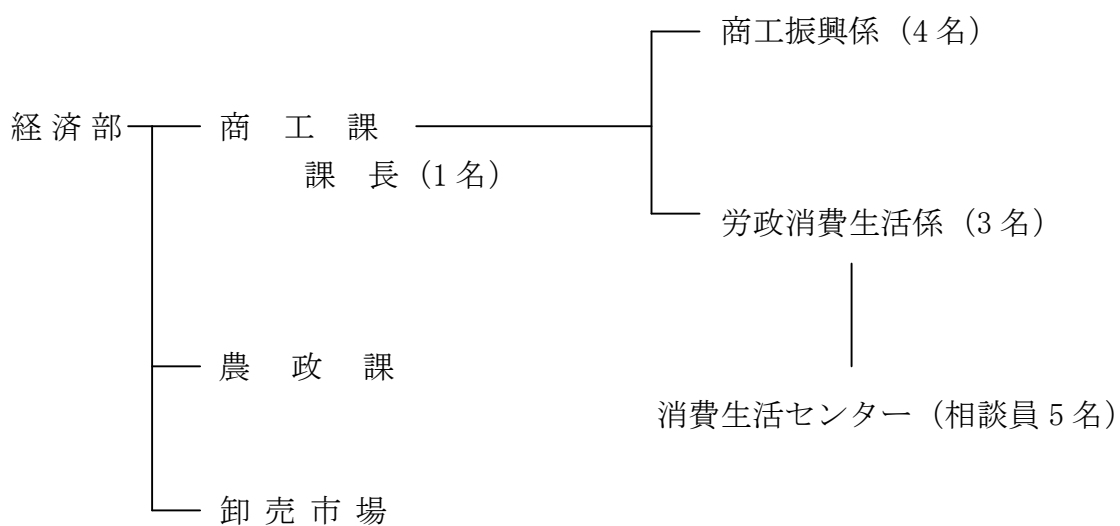
1. 組織及び事務分掌	1
1) 機構図	1
2) 事務分掌	1
2. 決算	2
3. 消費生活センター	3～10
1) 概要	3
2) 消費生活相談事業	3～8
3) 啓発事業	9～10
4. 消費生活モニター	11～13
1) モニター制度	11
2) 平成29年度消費生活モニター活動状況	11～13
3) 平成29年度消費生活モニター名簿	13
5. 消費生活啓発事業	14～20
1) 消費生活展	14～17
2) 出前講座	18
3) 親子で学ぶ消費者講座	18
4) 消費者講座(一般向け)	18～20
6. 計量適正化推進事業	21～22
特定計量器定期検査(平成28年度実績)	21～22
7. 製品安全4法等による立入検査	23

参考資料

- ・情報紙「消費生活」No.121～No.124
- ・広報なりた「消費生活相談Q&A」平成29年4月1日号～平成30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 30 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
	28 年度	29 年度	比較	
報 酬	6,605	8,419	1,814	消費生活相談員 消費生活モニター
報 償 費	192	190	△2	講師謝礼
旅 費	181	179	△2	一般旅費
需 用 費	993	932	△61	消耗品費 印刷製本費
役 務 費	17	4	△13	通信運搬費 手数料，保険料
委 託 料	1,174	1,165	△9	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	14	15	1	有料道路通行料
負担金補助 及び交付金	220	220	0	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	9,396	11,124	1,728	

3. 消費生活センター

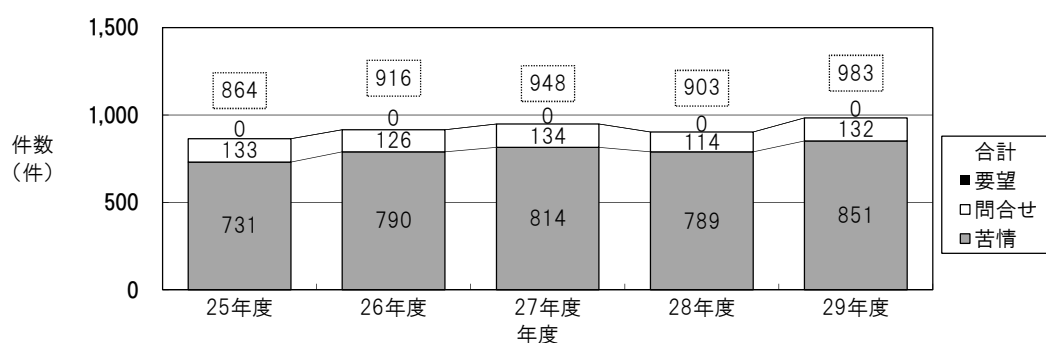
～消費者を取り巻く環境が、社会の国際化、情報化、サービス化、高齢化などの影響を受け、大きく変化するなか、消費者トラブルはますます多様化、複雑化してきています。そこでこのような消費者被害を未然に防止するため、5名の消費生活相談員が情報提供やあっせん等により、消費生活相談の解決を図るとともに、各種啓発事業の推進、情報の提供を行い、市民の消費生活の安定と向上に寄与するものです。

1) 概要

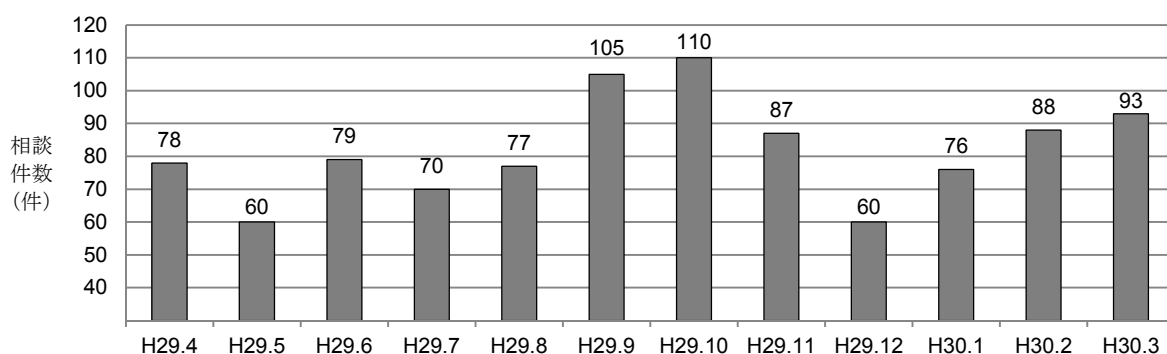
ア. 名 称	成田市消費生活センター
イ. 所 在	成田市花崎町 760 番地 成田市役所 2 階
ウ. 設置年月日	昭和 61 年 7 月 1 日
エ. 相談受付時間	月曜日～金曜日 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分 (ただし、祝祭日・年末年始を除く)
オ. 配置人数	5 名
カ. 相談体制	原則毎日 3 名体制
キ. 相談員の資格	消費生活相談員
ク. 電話番号等	TEL 0476 (23) 1161 FAX 0476 (22) 4404

2) 消費生活相談事業

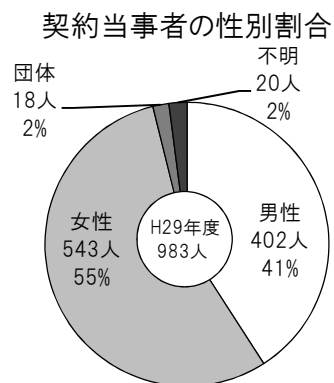
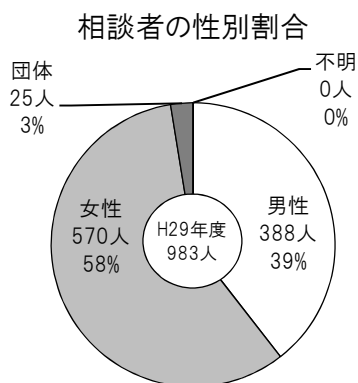
ア. 年度別相談受付件数推移



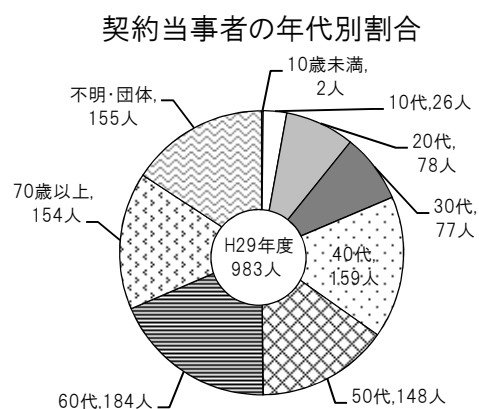
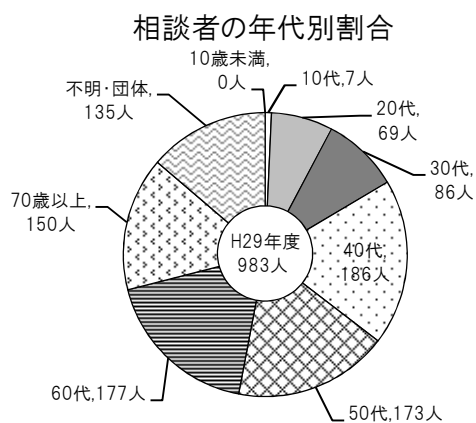
イ. 平成 29 年度月別相談件数



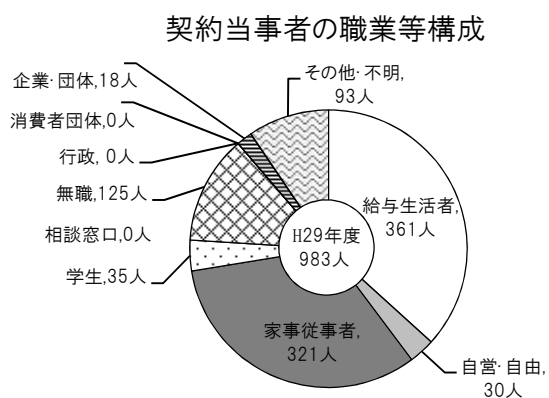
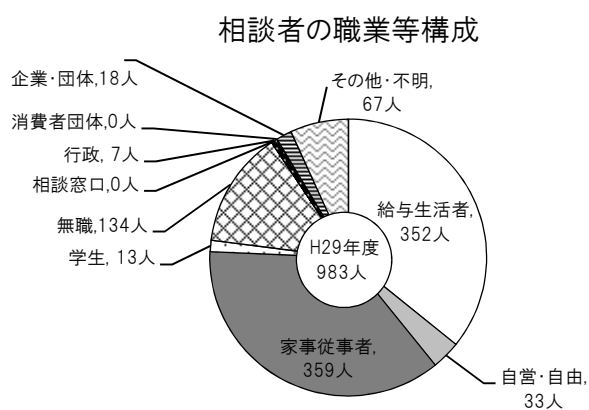
ウ．平成 29 年度相談者・契約者の属性
【性別割合】



【年代別割合】



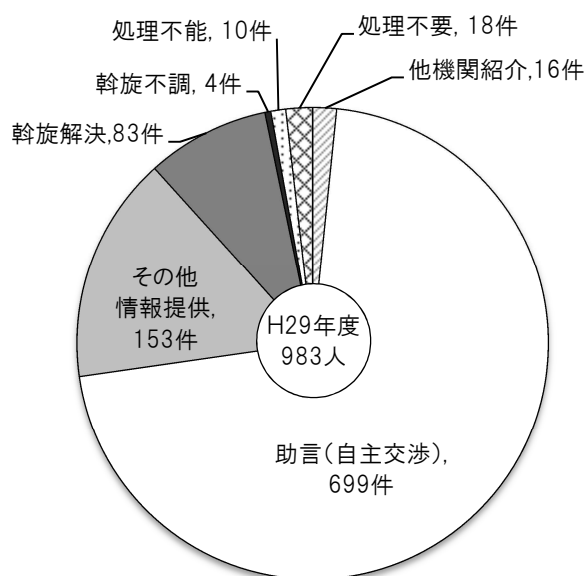
【職業等構成】



エ. 平成 29 年度年代別・性別・相談区分別相談人数（人）

年代	性別	苦 情		問い合わせ		要 望		計	
		相談者	当事者	相談者	当事者	相談者	当事者	相談者	当事者
10 歳未満	男	0	0	0	0	0	0	0	0
	女	0	2	0	0	0	0	0	2
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
10 代	男	3	15	0	0	0	0	3	15
	女	4	10	0	0	0	0	4	10
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
20 代	男	28	34	0	2	0	0	28	36
	女	41	42	0	0	0	0	41	42
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
30 代	男	30	34	3	3	0	0	33	37
	女	52	39	1	1	0	0	53	40
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
40 代	男	55	57	5	5	0	0	60	62
	女	87	66	39	30	0	0	126	96
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
50 代	男	58	46	5	3	0	0	63	49
	女	103	93	7	4	0	0	110	97
	不明	0	2	0	0	0	0	0	2
60 代	男	60	54	6	13	0	0	66	67
	女	104	111	7	6	0	0	111	117
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
70 歳以上	男	62	57	10	13	0	0	72	70
	女	70	76	8	6	0	0	78	82
	不明	0	2	0	0	0	0	0	2
不明	男	50	50	13	16	0	0	63	66
	女	30	39	17	18	0	0	47	57
	不明	0	9	0	5	0	0	0	14
団 体		14	11	11	7	0	0	25	18
合 計		851	851	132	132	0	0	983	983

才．処理結果別相談件数



※他機関紹介：消費生活センターでは一切の処理をせず、他機関を紹介したもの。

助言(自主交渉)：自主解決の方法をアドバイスしたもの。

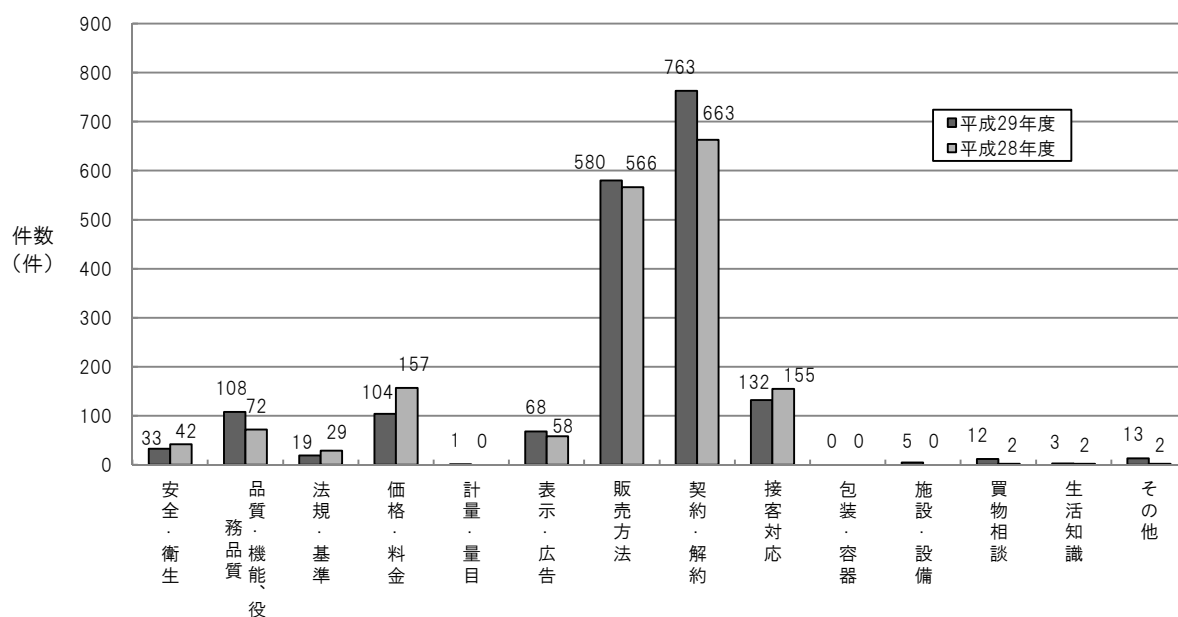
その他情報提供：斡旋以外の処理で、助言に該当しないもの。

斡旋解決：斡旋の結果、解決がみられたもの。
斡旋不調：斡旋の結果、解決がみられなかったもの。

処理不能：物理的理由で処理できなかったもの（例：相談者と連絡が取れなくなった、相手事業者が倒産し連絡が取れなくなった等）。

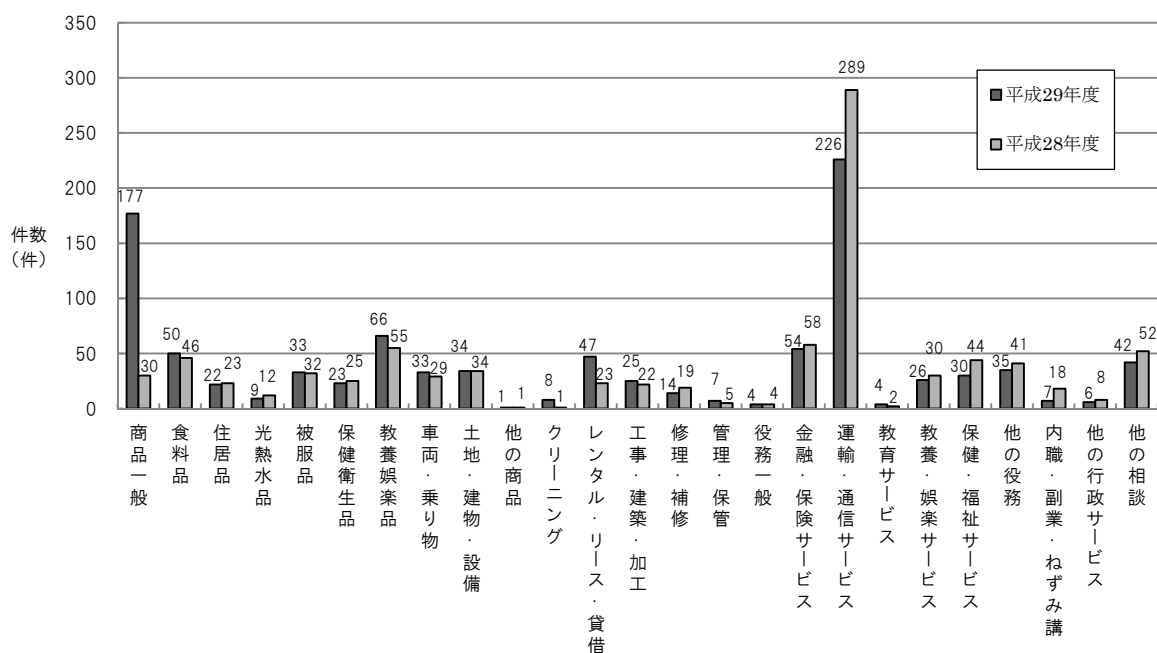
処理不要：相談者が消費生活センターに情報を提供しただけの場合や、相談を取り下げた場合など。

カ．相談内容別件数推移



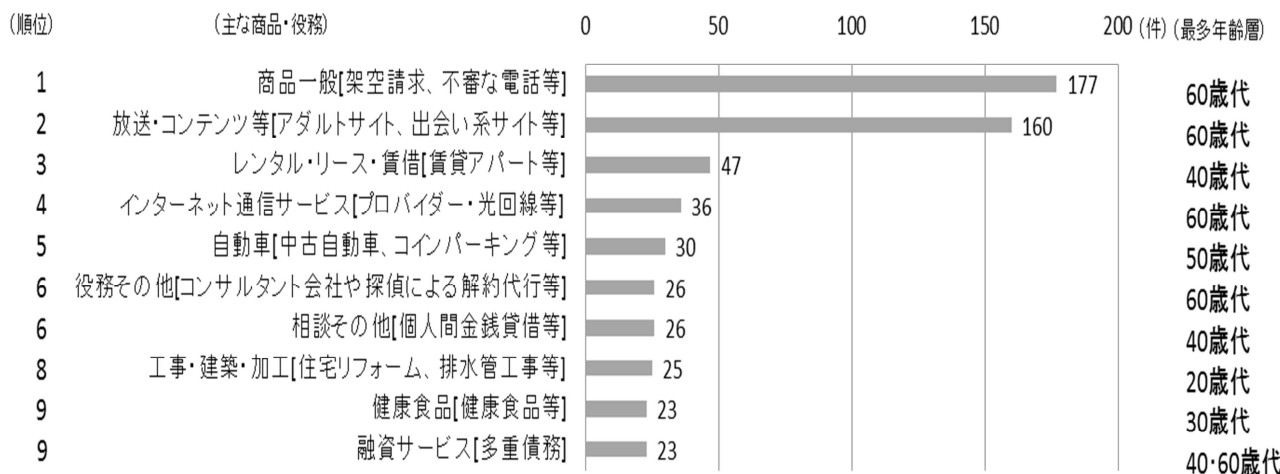
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

キ. 商品・役務分類別件数推移



* 商品・役務分類別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

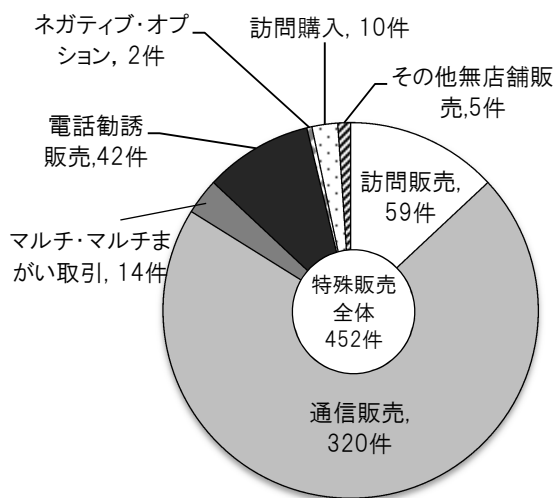
ク. 商品・役務別相談の主な内容キーワード（上位 10 位）



ケ. 特殊販売に係る販売購入形態別件数

店舗購入を除く販売購入形態（特殊販売）別の相談件数は 452 件で、全相談件数の 45.9% を占めた。

特殊販売に係る販売購入形態別件数



※訪問販売：営業所等以外の場所で申込や契約するもの

通信販売：電話やインターネットなどの通信手段によって契約するもの

マルチ・マルチまがい取引：連鎖販売取引とマルチまがい取引

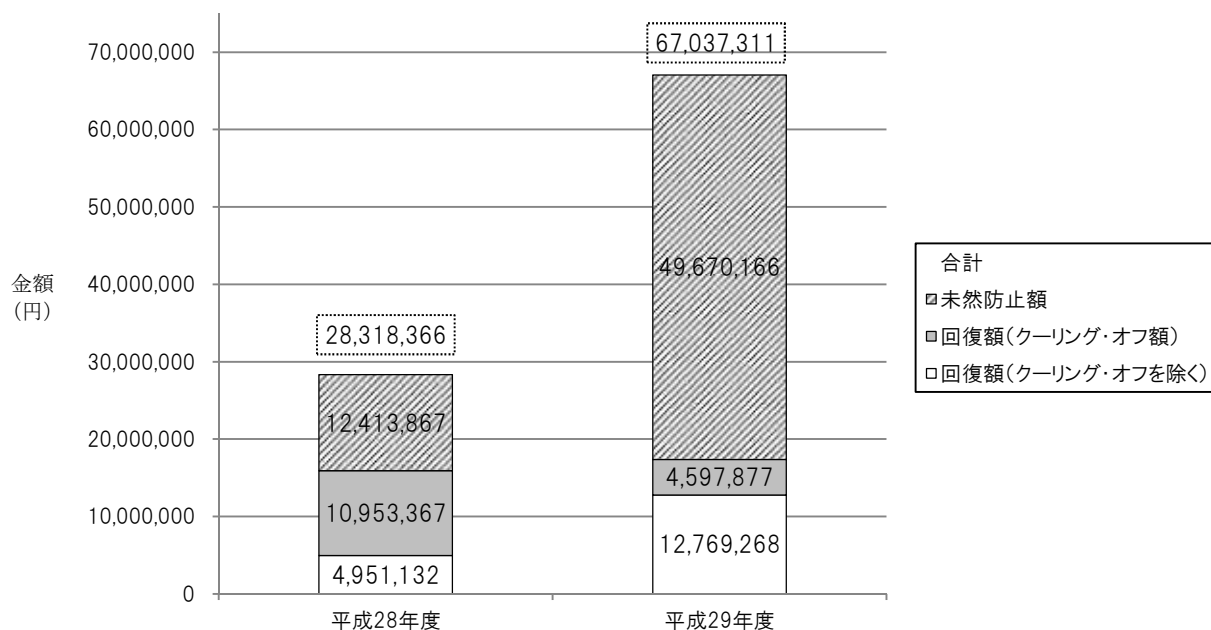
電話勧誘販売：電話における勧誘により郵便等で契約をするもの

ネガティブ・オプション：申し込んでいない商品を業者が送付するもの

訪問購入：消費者の自宅などで売買契約をし、業者が物品等を購入するもの

その他無店舗販売：露店や屋台など、店舗以外で契約するもの

コ. 内容別救済金額推移



※回復額とは

消費生活センターに相談することで、支払い済みの金額の全部又は一部がクーリング・オフや斡旋交渉によって返金または免除等された金額

※未然防止額とは

契約・申込をする前に消費生活センターに相談することで、支払わずに済んだ金額

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. 情報紙の編集・発行 情報紙「消費生活」年 4 回 4,300 部/回

イ. 啓発資料の発行・配布 暮らしの豆知識 1,000 部

「はじめませんか？エシカル消費」
（一般向け啓発用小冊子） 200 部

「その電話・メール詐欺かも！？」
（若者向け啓発用小冊子） 400 部

「いざというときはクーリング・オフを
活用しましょう」
（一般向け啓発用小冊子） 600 部

「借金・多重債務は必ず解決できます」
（一般向け啓発用小冊子） 250 部

その他各種啓発資料

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 消費生活センターにおいて、啓発パネル（悪質商法全般等）の展示をしています。

オ. 若者向け啓発用物資の配布 市内大学との連携事業の一環として、若者向けの消費啓発物資の配布をしています。

カ. 成田駅前金融機関による電話 de 詐欺撲滅キャンペーンへの参加

キ．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	タイトル（内容）
H29. 4. 1	ガスの小売り全面自由化スタート 契約内容の確認を
5. 1	旅行のインターネット予約トラブルにご注意を
6. 1	お薬手帳をいませんか
7. 1	アダルトサイトのトラブル解決をうたう探偵業者
8. 1	お試しのつもりが定期購入に？通信販売のトラブル
9. 1	仮想通貨 リスクを理解して
10. 1	ご存知ですか？セルフメディケーション税制
11. 1	架空請求詐欺にご注意を
12. 1	貴金属などを強引に買い取る 訪問購入のトラブル
H30. 1. 1	コインパーキングの料金トラブルにご注意を
2. 1	宅配買い取りサービスにご注意を
3. 1	賃貸アパート退去時費用にご注意

4. 消費生活モニター

消費生活モニター制度は、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設けています。

1) モニター制度

ア. 職 務 市など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。
各種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 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日

エ. 報 酬 一人あたり 月額 4,000 円

2) 平成 29 年度消費生活モニター活動状況

年 月 日	内 容	備 考
H29. 4. 19 (水)	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. 22 (月)	第 2 回モニター会議 ・「契約とクーリング・オフについて」 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)	中会議室
5. 23 (火)	消費者フォーラム in 千葉	千葉市文化センター
6. 15 (木)	第 3 回モニター会議 ・意見交換 (消費期限と食品添加物、食と栄養について) 第 1 回消費者講座 ・「正しい知識で賢く使おう！ クレジットカードのあれこれ」 講師：一般社団法人日本クレジット協会	中会議室 大会議室

7. 25 (火)	第 4 回モニター会議 ・「すすめようリサイクル運動」 講師：成田市環境部クリーン推進課 ・市内視察（成田富里いずみ清掃工場、 リサイクルプラザ）	402 会議室
8. 22 (火)	第 5 回モニター会議 ・「食品添加物ってどんなもの？ ～保存料メーカーが説明します～」 講師：(株) ウエノフードテクノ ・意見交換（ゴミ処理・分別について）	中会議室
9. 27 (水)	第 6 回モニター会議（視察研修） ・タカノフーズ（株）水戸工場 ・茨城空港 ・花王（株）鹿島工場	
10. 19 (木)	第 7 回モニター会議 ・消費生活展準備	中会議室
11. 27 (月)	第 8 回モニター会議 ・「悪質商法あれこれ」 講師：成田市消費生活センター ・消費生活展準備	中会議室
12. 12 (火)	第 9 回モニター会議 ・消費生活展準備 第 2 回消費者講座 ・「笑って学んで撃退しよう！ 消費者トラブル」 講師：林家ライス・カレー子 氏	中会議室 大会議室
H30. 1. 12 (金)	第 10 回モニター会議 ・消費生活展準備	中会議室
1. 20 (土) ～21 (日)	第 45 回成田市消費生活展 「できることからはじめよう！ わたしたちの未来のために」	ユアエルム成田店
2. 20 (火)	第 11 回モニター会議 ・「知的財産権の概要 ～著作権を中心として～」 講師：日本弁理士会 ・「家庭における省エネ・節電の進め方」 講師：一般財団法人省エネルギーセンター	第 2 応接室

3.22（木）	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29年度消費生活モニター名簿

地 区 名	氏 名	備 考
成田地区	佐野 公江	
公津地区	今村 慶子	書記
	杉本 道子	座長
	高橋 文子	
	雲雀 義雄	なりた環境ネットワーク代表
豊住地区	大野 芳美	放置自動車廃物判定委員会委員
遠山地区	湯浅 忠恒	副座長
ニュータウン地区	鈴木 清美	
	瀧田 双代	
	野村 きみ	
	春田 容子	
	藤野 眞里子	
	布施 宏治	
	布施 正美	
八生	長谷川 栄子	

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 45 回成田市消費生活展

- ・テーマ 「できることからはじめよう！私たちの未来のために」
- ・日 時 平成 30 年 1 月 20 日（土）～1 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 / (独) 製品評価技術基盤機構製品安全センター/ 東京ガス(株)佐倉支社 / (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 / (公社) 千葉県建築士事務所協会成田支部 / 成田市リサイクルプラザ運営委員会
- ・参加団体 成田市消費生活センター / 成田市消費生活モニター / (独) 製品評価技術基盤機構製品安全センター/ 東京ガス(株)佐倉支社 / (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 / エコ・成田 / 成田市資源回収協同組合 / 成田市消費者友の会 / (公社) 千葉県建築士事務所協会成田支部/成田市リサイクルプラザ運営委員会 / 成田市消防本部予防課 / なりた環境ネットワーク・成田市環境部環境計画課 / 成田市環境部クリーン推進課/成田市都市部公園緑地課

・来場者数 2,000 人

・過去の開催状況

回	年度	テーマ	期 間	会 場
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
44	28	みんなの強みを活かして暮らそう！ 安全・安心な社会	H29. 1. 21～22	ユアエルム 成田店
45	29	できることから始めよう！ 私たちの未来のために	H30. 1. 20～21	ユアエルム 成田店

消費生活展とは・・・？

暮らしのヒントになる情報がいっぱい！
製品事故や消費者トラブル、電気、ガス、環境 など
さまざまな出展団体が集まり、パネル展示や
パンフレット・啓発物資の配布をするよ！
各団体の出展内容は中面をチェックしてね。

★スタンプラリー（常時）

各ブースでクイズに答えてスタンプをもらおう！
もらったスタンプの数に応じて素敵な景品をプレゼントします。

スタンプ4～5個→花苗1つ

スタンプ6～9個→花苗2つ

スタンプ10個以上→花苗2つと商品1つ

＜商品例＞

ひつじのエコウォーマー、2スタイルランドリーポーチ、
日付を残せるアニマルフードクリップ、マジッククロス、
うなりくんミニ3Pメモ帳、うなりくん丸鈴ストラップ 等

※注意 花苗の受け取り時間指定について

花苗については、景品をお渡しする時間によって受け取り時間が指定されています。引き換え券に指定された時間をご確認の上、受け取り忘れのございませんようご注意ください。



★うなりくん登場

うなりくんと一緒に写真を撮ろう！！

21日（日）のみ（各回約30分間）

11:00～/13:30～/15:00～



※ 内容は変更になる場合があります

第45回

成田市消費生活展

平成30年 1月20日 土

21日 日

10:00～16:00



できることから始めよう！
私たちの未来のために



会場：ユアエルム成田店

1階センタープラザ

※会場へは、なるべく公共交通機関にてお越しください。

主催：成田市経済部商工課（☎0476(20)1622）



— 出 展 紹 介 —



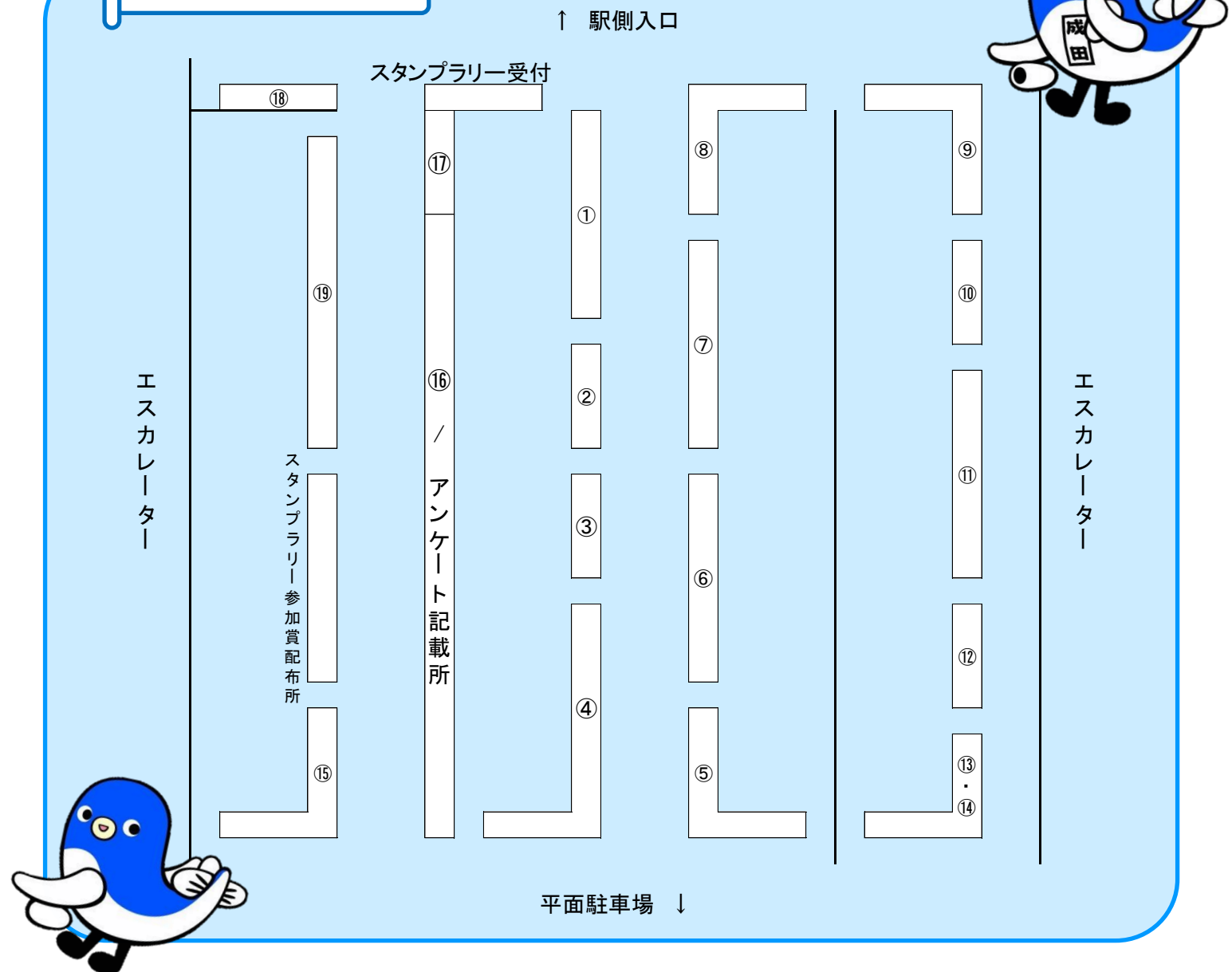
＜スタンプラリー実施団体＞

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 ＜暮らしの身近な窓口＞	・消費生活センターのPR ・消費生活啓発用小冊子・センターPR用マグネットの配布 ・うなりくん風船の配布
②	東京ガス（株）佐倉支社 「快適な暮らしづくり」と 「環境に優しい都市づくり」に貢献	・マイコンメーターの展示・パネルによる操作説明や紹介 ・エネファームのパネル展示による環境型ガス機器の紹介 ・電力・ガス自由化に伴う東京ガスの紹介
③	（公社）千葉県建築士事務所協会 成田支部 ＜建築を知ろう＞	・建築無料相談会 ・建築法規や制度の周知に関するパンフレット等の配布
④	生活協同組合コープみらい ＜食を通じて、環境について考えよう＞	・コープの人気商品の試食、アンケートの実施 ・食を通じた環境保護活動の紹介
⑤	（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＞	・パンフレット等の配布 ・LP ガスに関する質問への対応
⑥	（一財）関東電気保安協会 ＜電気的安全と省エネルギー＞	・漏電模擬盤・短絡（ショート）実験盤の展示 ・子ども用 DVD の放映
⑦	成田市消費者友の会 ＜回りの物で工夫しましょう！ ～片付け、出来ていますか？～＞	・傘で作るマイバッグの作り方の紹介・展示 ・マイバッグ教室で作成した作品の展示 ・カレンダーで作ったエチケット袋入れの配布
⑧	成田市消防本部予防課 ＜住宅防火について＞	・住宅用火災警報器の普及啓発 ・消火器リサイクルシステムの周知 ・防災物品等の紹介
⑨	成田市環境部クリーン推進課 ＜ごみ減量とリサイクル＞	・生活の中でのゴミ減量のコツなどの PR
⑩	成田市リサイクルプラザ運営委員会 ＜利用できないかな？ ごみを捨てる前に考えよう＞	・リサイクル活動推進・ごみ減量化 PR パネルの展示 ・リサイクル教室で作成した作品の展示
⑪	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
⑫	NPO せっけんの街 ＜環境にやさしい生活をするために、廃 食油で作った石けんを使いましょう！＞	・廃油から作った石けんの配布 ・NPO せっけんの街の活動パネルの展示
⑬/⑭	成田市環境部環境計画課/ なりた環境ネットワーク ＜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
⑮	エコ・成田 ＜地球温暖化防止と省エネ＞	・地球温暖化防止・バイオディーゼルに関するパネルの展示 ・手回し発電機の紹介

＜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
⑯	成田市消費生活モニター ＜あなたなら、どうする？＞	・消費者被害体験とその対策の展示 ・消費生活啓発標語の展示 ・見守り新鮮情報の掲示
⑰	（独）製品評価技術基盤機構 ＜つつい、やっていませんか？ こんな使い方、だめですよ！＞	・身の回りでよく使う製品の事故事例の紹介パネルの展示 ・製品事故に関するパンフレットの配布
⑱	（一社）成田市観光協会 ＜成田の観光 PR＞	・観光ポスターの掲示 ・観光パンフレットの配布
⑲	成田市都市部公園緑地課 ＜緑化推進＞	・花苗（プリムラ・ポリアンサ）の配布

会場案内図



２）出前講座

日 時	場 所	受 講 団 体	講 師	参加人数
H29. 5. 26（金） 15：10～16：00	成田市保健福祉館	成田市社会福祉協議会	消費生活センター 消費生活相談員	10
H29. 9. 20（水） 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 消費生活相談員	28
H29. 9. 26（火） 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 消費生活相談員	24
H29. 11. 14（火） 13：30～15：00	三里塚コミュニティセンター	成田市中心地域包括支援センター	消費生活センター 消費生活相談員	31
H29. 12. 20（水） 9：20～10：20	二葉看護学院	二葉看護学院	消費生活センター 消費生活相談員	41
H29. 12. 22（金） 11：00～12：00	二葉看護学院	二葉看護学院	消費生活センター 消費生活相談員	47
H30. 3. 18（日） 10：00～11：45	アパガーデンコート成田駅前	アパガーデンコート成田駅前自治会	消費生活センター 消費生活相談員	13

３）親子で学ぶ消費者講座

日 時	テーマ	行 き 先	参加人数
H29. 7. 27（木） 8：45～16：15	私たちの生活に密接に関わる産業に 応用された科学や、水の不思議と 大切さについて楽しく学ぶ	千葉県立現代産業科学館 東京都水の科学館	27

４）消費者講座（一般向け）

日 時	場 所	テーマ	講 師	参加人数
H29. 6. 15（木） 13：30～15：30	市役所 6 階 大会議室	正しい知識で賢く使おう！ クレジットカードのあれこれ	（一社）日本クレジット協会 クレカカウンセラー 杉本 智彦 氏	31
H29. 12. 12（火） 13：30～15：30	市役所 6 階 大会議室	笑って学んで撃退しよう！ 消費者トラブル	環境省推薦漫才師 林家ライス・カレー子 氏	51

平成29年度第1回消費者講座

正しい知識で賢く使おう！ クレジットカードのあれこれ

クレジットカードの
仕組みって？

クレジットカードの
選び方って？

クレジットカードの
利用のポイントは？

日時

平成29年**6月15日(木)**

13:30～15:30

場所

成田市役所 6階 大会議室

講師

(一社)日本クレジット協会
クレカウンセラー 杉本 智彦 氏

定員・参加費

100名(先着順)・無料

申込＜要＞

氏名・電話番号・お住まいの地域を
以下連絡先のいずれかにて商工課へ

【申込・お問合せ先】
成田市経済部商工課
電話：0476-20-1622
FAX：0476-24-2185
E-mail：shoko@city.narita.chiba.jp



◆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◆

平成29年度第2回消費者講座

「笑って学んで撃退しよう！ 消費者トラブル」

成田市内の事例を含めた全国の消費者トラブル
とその対策を漫才でご紹介します！

日時

平成29年

12月12日 (火)

13:30～15:30

場所

**成田市役所6階
大会議室**

申込

電話・FAX・Eメールのい
ずれかで、住所・氏名・
電話番号を商工課へ

＜申込・お問合せ先＞

成田市経済部商工課

電話：0476-20-1622

FAX：0476-24-2185

E-mail：shoko@city.narita.chiba.jp

講師 環境省推薦漫才師

林家ライス・カレー子 氏



参加費無料
定員 100名 (先着順)

◆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◆

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28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	分銅・おもり	はかり	分銅・おもり	はかり
7/12	成田市農業協同組合 経済センター	17	43	49	0	0	0
7/13	大栄支所	29	108	10	0	0	0
7/14	下総支所	23	35	9	0	0	0
7/15	三里塚コミュニティ センター	31	66	64	0	0	0
7/19	公設卸売市場	48	80	24	0	0	0
7/20	保健福祉館	45	84	19	0	0	0
7/21	成田市役所	37	73	32	0	0	0
7/22	成田市役所	40	58	32	0	0	1
小 計		270	547	239	0	0	1
合 計		270	786		0		1

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に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
8/22	3	76	0	1	0
8/25	2	31	0	0	0
9/30	2	113	5	0	0
10/7	3	37	0	0	0
10/11	2	2	0	0	0
10/14	3	4	9	0	0
10/17	2	15	0	0	0
10/18	1	2	0	0	0
小 計	18	280	14	1	0
合 計	18	294		1	

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)	50	134
うち新規申込分	2	4

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と表示状況）、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、石油ストーブ、ライター、ガス瞬間湯沸器	4	0
家庭用品品質表示法	繊維製品（29 品目）、合成樹脂加工品（8 品目）、電気機械器具（16 品目）、雑貨工業品（24 品目）	5	0
電気用品安全法	電子レンジ、電気冷蔵庫、電気清浄機、蛍光灯ランプ、エル・イー・ディー・ランプ、直流電源装置、マルチタップ、延長コードセット	4	0
ガス事業法	ガス瞬間湯沸器	2	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こんろ	3	0

参 考 资 料

消費生活

No. 121

平成29年6月30日

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



◆消費生活センターと相談事例

◆成田市消費生活センターにおける 平成28年度の相談概要



4月19日(水)に平成29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「かしこい消費者」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。

これまでに3回のモニター会議を開催したほか、「消費者講座」や千葉県主催の「消費者フォーラムin千葉」に参加しました。

◆モニター委嘱者◆ (50音順・敬称略)

今村 慶子 (公津の杜)	長谷川栄子 (宝田)
大野 芳美 (安西)	春田 容子 (中台)
佐野 公江 (土屋)	雲雀 義雄 (公津の杜)
杉本 道子 (飯田町)	藤野真里子 (中台)
鈴木 清美 (玉造)	布施 宏治 (玉造)
高橋 文子 (宗吾)	布施 正美 (玉造)
瀧田 双代 (中台)	湯浅 忠恒 (本城)
野村 きみ (中台)	

消費生活センターと相談事例

《消費生活センターとは》

以下のような消費生活に関する相談をお受けしています。

- ① 契約や取引におけるトラブル
- ② 商品の使用による事故(商品を使用して事故が起こった時、危ないと感じた時)
- ③ 商品やサービスへの疑問
- ④ 多重債務(借金)



こんな相談がありました

消費者トラブルの事例と対処法を知って被害にあわないようにしましょう！

架空請求

「利用した覚えがない請求が届いたが、どうしたらいいか」という相談が多く寄せられています。身に覚えがなく、根拠がない請求は支払う必要はありません。連絡はせず、個人情報を教えないようにしましょう。



- * 請求の名目は、「アダルト情報サイトの利用料」が最も多く、「総合情報サイト登録料」「(商品を指定しない)債権」など様々です。
- * 請求手段は、電子メール、ハガキ、封書など多様です。
- * 請求者は、そのサービスを提供したと称するサイトの運営者や通信会社名を名乗るだけでなく、債権回収業者や調査会社、弁護士や司法書士を名乗るケースもあります。

光回線やプロバイダー契約は慎重に

「今より利用料が安くなる」「タブレットやゲーム機と同時に契約すれば割引く」「キャッシュバックキャンペーン中」などとお得感を強調して勧誘します。しかし、「事前の説明どおり安くならなかった」「遠隔操作でプロバイダーの設定をしてもらったが、頼んでいないオプションサービスも契約したことになる」という相談が多く寄せられています。

- * 勧誘されても、その場での契約は避けましょう。
- * 契約内容を十分に理解し、自分の利用環境や目的に照らして必要なければきっぱりと断りましょう。
- * 電気通信事業法の改正により、契約書面の受領日を初日とする8日間は初期契約解除をすることができます。

「お試し」のつもりが定期購入に

「インターネット上の広告で、ダイエット用のサプリメントが『初回お試し・500円』と表示されていたので、1回だけのつもりで注文したら実際には定期購入だった」という相談が急増しています。

- * 定期購入である旨の表示がわかりにくい、解約できない旨の表示がわかりにくい、安価な初回価格のみ支払って解約を申し出ても通常価格を請求される、事業者に電話を何度かけても通話中でつながらずに解約が困難などの問題点があります。
- * 契約する前に、定期購入が条件になっていないかなど、契約内容や解約の条件を確認しましょう。

「保険金が使える」という住宅修理サービス

「火災保険で家のリフォームができると勧誘されたが本当だろうか」「火災保険で家を直せると言われたが、支払われた保険金の30%もの見積もり調査費(コンサルティング料)を請求された」といった相談が多く寄せられています。自然災害による住宅の損害は、火災保険の対象となり破損(保険事故)に該当すれば、契約している火災保険で補償されます。しかし、住宅の経年劣化については含まれませんので、保険金を請求すると保険契約違反になる可能性があります。

- * 申請代行業者の話をうのみにせず、必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう。
- * 保険内容を自分の目で確認し、事実に基づいて保険金請求をしましょう。
- * 複数の修理業者から見積もりを取り、慎重に判断しましょう。
- * 修理の着工前に代金を全額前払いすることは避けましょう。
- * 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、クーリング・オフできます。

クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、“頭を冷やしてよく考える期間”を意味します。右記のクーリング・オフ一覧表に当てはまるような契約の場合には、一定の条件のもとで、クーリング・オフ(無条件で契約解除)することができます。

■おもな法律によるクーリング・オフ規定

取引内容	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステ・学習塾・家庭教師・他)	8日間
連鎖販売取引	20日間
業務提携誘因販売取引 (内職商法・モニター商法・他)	20日間
訪問購入	8日間

成田市消費生活センターにおける平成28年度の相談概要

平成28年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は903件で、昨年度より45件(5%)減少しましたが、内容は複雑になり手口も巧妙であるため、解決が難しい場合や長時間かかることもあります。

相談者を年代別にみると40歳代が最も多く、次いで60歳代、30歳代の順になっています。

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、出会い系サイトなど)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便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、これらの被害に対して、「解決する」「解約や個人情報の削除をする」といった名目で新たな契約をさせる二次被害も多くなっています。

平成27年度から、財産分野の被害の実態と、被害回復状況を把握するために、PIO-NET*1への救済金額の入力が始まり、成田市消費生活センターでの1年間の救済金額がわかるようになりました。

本年度の救済金額の合計は、約2,741万円(未然防止45.3%、回復54.7%*2)でした。内訳をみると、1件当たりの金額が大きいものは、注文住宅の契約、有料サイトの未納料金、探偵契約、太陽光発電システムの契約、シロアリ駆除料金などがありました。

1度支払ったお金を取り戻すのは、容易なことではありません。少しでも「おかしいな」と思ったら、お金を払う前・契約する前にセンターにご相談ください。

*1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」の略称

*2 相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフやあっせん交渉によって返金されたものを回復としています。



◆商品・役務別相談上位10分類◆

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	最多年齢層
1	アダルトサイト・出会い系サイトなど(放送・コンテンツ等)					199件	60歳代
2	プロバイダー・光回線(インターネット通信サービス)		44件				60歳代
3	コンサルタント会社や探偵による解約代行(役務その他)		34件				40歳代
4	個人間金銭貸借など(相談その他)		33件				60歳代
5	架空請求・不審な電話など(商品一般)		30件				50歳代
6	中古自動車・コインパーキングなど(自動車)		27件				60歳代
7	健康食品など(健康食品)		24件				40歳代
8	携帯電話・スマホ(移动通信サービス)		24件				20歳代
9	賃貸アパートなど(レンタル・リース・賃貸)		23件				30歳代
10	住宅リフォーム・排水管工事(工事・建築・加工)		22件				40・60歳代

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(市役所2階) ☎23-1161●

消費生活

No. 122

平成29年9月30日

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



◆こんな相談がありました Part2
◆知っていますか？消費者契約法

親子で学ぶ消費者移動教室を 開催しました



クイズに挑戦！
答えはA？B？

生活に潜む
ブラックライト実験！
「どうなるのかな？」



平成29年7月27日(木)に、市内の小学生を対象とした「親子で学ぶ消費者移動教室」を開催し、市川市にある「千葉県立現代産業科学館」と東京都江東区にある「東京都水の科学館」へ行きました。私たちの生活に密接に関わる産業に応用された科学技術や、水の不思議と大切さについて、親子で楽しく学ぶことができました。



こんな相談がありました

Part2

前号（消費生活No.121）で紹介した相談事例のほかに、相談の多い事例を紹介します。
消費者トラブルの事例と対処法を知って、被害にあわないようにしましょう！

ショートメッセージによる架空請求

「有料サイト料金が未納のため、このままでは裁判になる」とのショートメッセージが届いた。驚いて連絡先に電話をしたら「今すぐ10万円を支払えば請求を止めることができる」と言われた。身に覚えはないが裁判になっては困るので、指示された支払番号をコンビニの端末に入力し、操作後に端末から出る用紙を持ってレジで10万円を支払った。後日業者から「関連サイトにも登録している。20万円を支払うように」と言われ詐欺とわかった。支払ったお金を返金してほしい。

【相談員よりアドバイス】

- * 近年、架空請求などで消費者からプリペイドカード番号を不正に入手して料金を支払わせるトラブルが寄せられていますが、最近新たな支払い手段として、詐欺業者に利用されている仮想通貨購入用の口座にコンビニから消費者に入金させ、不正に仮想通貨を入手する手口の相談が寄せられています。
- * 消費者が架空請求と気づきお金を取り戻したいと思っても、業者はすぐに入金された日本円を仮想通貨に交換し、別口座に送金していることが多く、被害を取り戻すことは困難です。
- * 身に覚えのない料金請求に関しては業者に連絡をせず、コンビニ端末の操作を指示された場合は絶対に応じないようにしましょう。

ワンクリック請求の解約代行サービス

スマートフォンで無料動画サイトにアクセスし、動画再生ボタンをタップしたらいきなり「登録完了」と表示された。消費生活センターに相談しようと思いインターネットで検索した窓口に電話をしたら、「請求を止められる。費用は5万4千円が必要」と説明され、書類を送付するので記入後、FAXで送り返すように言われた。本当に請求は止まるだろうか。



【相談員よりアドバイス】

- * ワンクリック請求の被害回復ができるとうたう業者には、探偵業やコンサルタント業務などを行っている業者が多く見受けられます。探偵業は公安委員会への届け出が必要で、「探偵業の業務の適正化に関する法律」により、調査はできますが代理人として返金や解約交渉をすることは認められていません。
- * 今回は契約書を返送していなかったため、相談者から申し込みの撤回を申し出たところ応じられました。
- * 納得できない請求についてはお金を支払わず、業者に連絡しないようにしましょう。

賃貸住宅の敷金返還トラブル

3年間住んだアパートを退去したら、「敷金だけでは足りないので修理代を支払うように」と不足分を請求された。クロスの張り替えや畳の表替え、ハウスクリーニング等で5万円を請求された。わざと汚したり壊したりした覚えはなく、掃除もしていたので納得できない。



【相談員よりアドバイス】

- * 請求書が届いたら貸主に説明を求めましょう。
- * 納得できる回答がなければ、不当と考えられる内容を書面にして貸主に送付し、国土交通省のガイドラインを参考に交渉しましょう。
- * 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、原状回復とは借主が通常でない使い方や注意して使用しなかったため汚したり、壊したりした場合に負担することとしています。そのため、テレビや冷蔵庫の背面の黒ずみや、畳の日焼けなどの経年劣化は家賃に含まれているとされています。

新聞の定期購読

新聞の購読を止めたいと思い、販売店に「来月末で解約したい」と伝えたら、「契約期間が残っているので解約できない」と言われた。契約を途中で止めることはできないのか。



【相談員よりアドバイス】

- * 訪問販売で契約した場合、契約書を受取った日から8日間はクーリング・オフできます。しかし、それ以後は一方的にやめることはできません。
- * 購読契約書にサインをする前に、必要な契約かどうか、契約期間終了まで購読できるかなど慎重に考え、書面の内容をよく確認しましょう。
- * 新聞公正取引協議会の「新聞購読契約に関するガイドライン」には、購読者の死亡や購読が困難になる病気、転居など合理的に考え考慮すべき事情としています。

指輪の訪問買い取り

数日前「何でも不用品を引き取ります」と電話があり、不要な洋服があったので訪問を承諾した。昨日、事業者が来訪し洋服を見せたら、「これだと値段が付けられない。貴金属が一緒なら洋服も引き取る」と言われた。仕方なく金の指輪を見せたら、重さを量り洋服と指輪の代金5千円を渡された。やはり指輪は売りたいくないので返してほしい。



【相談員よりアドバイス】

- * 訪問購入に該当する場合、契約書を受取った日から8日間はクーリング・オフが可能であり、その間は事業者への物品の引き渡しを拒むことができます。
- * 買い取りを依頼するつもりがない場合は、セールストークに惑わされずきっぱりと断ることが大切です。

「消費者市民社会」って？

- ☆消費者が、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会の事です。
自分だけではなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、内外の社会経済状況や地球環境まで考えて、自立した適正な社会行動をとることが求められます。
(2012年12月に施行された消費者教育推進法に「消費者市民社会」の実現が求められています)
- ☆消費者のみなさん1人1人が身近なところから取り組み、その輪を広げていくことで「消費者市民社会」を実現しましょう！

参考：消費者庁「消費者市民社会って？」 www.caa.go.jp/information/pdf/130228leaflet.pdf

知っていますか？ 消費者契約法



～民法・商法の特例となる規定について～

消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。

このような状況を踏まえて消費者の利益を守るため、平成13年4月1日に消費者契約法が施行されました。

その後、高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等に対応した改正が平成28年に行われ、平成29年6月3日に施行されました。

改正消費者契約法では・・・

取り消し

事業者の不当な勧誘により
契約をしたときは、
消費者はその契約を
取り消すことができます！

無効

不当な契約条項が
含まれていたとしても、
その契約条項は無効です！

消費者契約法における「消費者」と「事業者」(2条)

消費者

個人

事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合を除く

消費者契約

事業者

- ・法人その他の団体
- ・個人事業者

事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合

消費者が事業者とした契約(＝消費者契約)であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象です。

出典：消費者庁「知っていますか？消費者契約法」

なお、詳しくは消費者庁ウェブサイト (<http://www.caa.go.jp/>) をご確認ください。

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(市役所2階) ☎23-1161●

消費生活

No. 123

平成30年 1月31日

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



◆改正特定商取引法が施行されました

お知らせ 第2回消費者講座を開催しました

お知らせ 平成30年度消費生活モニターを募集します

消費生活モニターが活躍しています！



平成29年4月に委嘱された消費生活モニターも、委嘱期間は残すところ2か月となりました。毎月の会議では、消費生活相談員や各専門家による消費生活に関する学習会や工場等の視察研修を行い、私たちの暮らしにかかわる様々なことを学んでいます。そして、そこで得た知識を地域における活動などを通じて、市民の皆さんに啓発しています。

改正特定商取引法が施行

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。契約トラブルを生じやすい7つの取引類型を対象に、トラブル防止のためのルールを定めています。今回の改正は、いまだ高齢者の被害が増加し続けていることから、指定権利制度の見直し、電話勧誘販売への過量販売規制の導入等がなされました。

7つの取引類型	解約ルール	クーリング・オフ	過量販売解除	事実不告知・不実告知による取消	中途解約
①訪問販売 ※1		8日間	○	○	×
②通信販売		返品特約	×	×	×
③電話勧誘販売		8日間	○(改正)	○	×
④連鎖販売取引		20日間	×	○	○
⑤業務提供誘引販売取引		20日間	×	○	×
⑥特定継続的役務提供 (特定の7種類のサービス※2)		8日間	×	○	○
⑦訪問購入		8日間	×	×	×

※1 SNSにより誘い出した者への販売も対象(改正で追加)

※2 エステティック・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療(改正で追加)

事業者が守るべきルール

- ①事業者名等の明示義務 ②不当な勧誘行為の禁止
③書面交付義務 ④広告規制



◆改正ポイント◆

① 指定権利制度の見直し(改正法第2条第4項)

今まで訪問販売や電話勧誘販売で行われても「役務・商品に該当せず、政令指定権利でもないから規制対象にならない」ため対応できない「権利」と称する取引被害が多発する事態となっていました。そこで、これらの取引にも特商法の規制が及ぶように、「政令指定権利」を「特定権利」に拡大しました。

特定権利とは、以下の3種類です。

- ・「施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利のうち国民の日常生活に係る取引において販売されるものであって政令で定めるもの」
- ・「社債その他の金銭債権」(改正で追加)
- ・「株式会社の株式、合同会社、合名会社若しくは合資会社の社員の持分若しくはその他の社団法人の社員権又は外国法人の社員権でこれらの権利の性質を有するもの」(改正で追加)



この改正により、今後は以下の場合も特商法の規制対象となりました。

- ◎金融商品取引法の規制を受けない、無登録業者の未公開株式の販売や自社発行株を訪問販売等で販売する場合。
- ◎宅地建物取引業法に基づく免許を受けていない者が、不動産の販売を訪問販売等で行った場合。宅地建物取引業者が、宅地以外の不動産の売買を訪問販売等で行った場合。

行われました

平成28年5月25日成立・6月3日公布
平成29年12月1日施行

② 電話勧誘販売への過量販売規制の導入（改正法第22条、第24条の2）

訪問販売に導入された過量販売の規制を電話勧誘販売にも導入しました。



③ ファクシミリ広告の送り付け禁止（改正法第12条の5）

電子メール広告の送り付けの禁止と同様の規制を導入しました。



④ 取消権の行使期間の伸長（改正法第9条の3第4項）

事業者が勧誘の際に不実告知又は事実不告知をしたことにより、消費者が誤認して契約した場合の取消権の行使期間について、追認できるときから1年間（改正前は6か月）に伸長しました（契約締結時から5年間は変わらず）。

⑤ 政令などの見直し

特定顧客の定義の見直し

→今まで指定されていなかった、SNSを呼び出し手段に追加し、販売目的を隠して何回も来訪を約束させ数回目に契約させる場合も、訪問販売（アポイントメントセールス）に該当することを明確化しました。

特定継続的役務の追加

→今まで指定されていなかった「美容医療」（提供期間が1月を超え、契約金額が5万円を超える①脱毛 ②ニキビ・シミ・入れ墨などの除去 ③しわ・たるみ取り ④脂肪の溶解 ⑤歯の漂白の5種類）を追加指定しました。



通信販売の広告表示事項の追加

→定期購入契約（商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるとき）は、通信販売の広告やインターネットにおける申し込み・確認画面上に、定期購入契約である旨および金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件の表示義務が追加され、「意に反して契約の申し込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにより明確化されました。



通信販売においては、顧客の意に反して売買契約の申し込みをさせようとする行為は禁止。

○	申し込みの最終画面に申込者が締結することとなる定期購入契約の主な内容がすべて表示され、その画面上で「この内容で注文する」といったボタンをクリックして初めて申し込みになる場合。
○	「注文内容を確認する」といったボタンをクリックすることにより定期購入契約の主な内容がすべて表示され、当該操作を行ってはじめて申し込みが可能となっている場合。
× (禁止)	申し込みの最終画面で定期購入契約の主な内容のすべてが表示されていない場合や、その一部が認識できないほど離れた場所に表示されている場合、容易に訂正できない場合。

第2回 消費者講座を開催しました



12月12日(火)に環境省推薦漫才師の林家ライス・カレー子氏を講師に招き、「笑って学んで撃退しよう！消費者トラブル」をテーマに講座を開催しました。市内や全国で多発している消費者トラブルについて、漫才で楽しく学ぶ講座となりました。

平成30年度の 「成田市消費生活モニター」を募集します

消費生活モニターは、消費生活に関する学習会や意見交換を中心とするモニター会議（毎月1回程度）や工場視察などを行い、かしこい消費者になることを目指すものです。また、地域の消費者のリーダー、そして消費者と行政のパイプ役として、得た知識や情報を広く啓発していただきます。

募集人数 20名以内(選考あり)

申込期限 2月28日(水)

申込方法 所定の申込書に必要事項を記入のうえ、成田市役所商工課に直接提出してください。申込書及び募集要項を希望される方は、市ホームページ(<http://www.city.narita.chiba.jp/download/page152100.html>)または商工課(TEL:20-1622)までご連絡ください。



視察研修(タカノフーズ水戸工場)の様子

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(市役所2階) ☎23-1161●

消費生活

No. **124**

平成30年3月31日

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



- ご存知ですか？
すべての加工食品の原材料産地が表示されます
- 消費生活モニター作成 消費生活啓発標語
～ 第45回消費生活展より ～

第45回消費生活展を開催しました！

1月20日(土)・21日(日)の2日間、ユアエルム成田店1階センタープラザにて、「第45回消費生活展」を開催しました。

今回は「できることから始めよう！私たちの未来のために」をテーマに、消費者トラブル、食品、環境、電気・ガス、住宅といった暮らしに役立つ情報を、来場された方々に紹介しました。また、クイズに答えてスタンプを集めるスタンプラリーを行い、多くの方にご参加いただきました。



電球の省エネ実験の様子



クイズの答え、わかるかな？



スタンプラリー参加者に花苗や景品をプレゼント

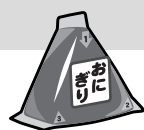
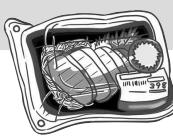


うなりくんもクイズに挑戦！

ご存知ですか？

すべての加工食品の 原材料産地が表示されます

平成29年9月1日から、私たちの生活に最も身近な食品の中のすべての加工食品に原材料産地が表示されることになりました。食品表示を見ることで産地の情報が分かるようになりましたので、商品を選ぶ目安にしてください。



基本的な表示の見方

その商品の内容を示す一般的な名称が表示されます

2か国以上の産地の原材料を混ざって使用している場合は使用量の多い順に表示されます

消費期限や保存方法が表示されます

名 称	牛豚合挽肉
原材料名	牛肉(オーストラリア、アメリカ)豚肉
内 容 量	100 g
消費期限	30.9.30
加 工 者	〇〇株式会社 東京都千代田区霞が関〇〇〇番地

内容量はグラムやミリリットルなどの単位で表示されます



産地表示のここが変わります

名 称	ウインナーソーセージ
原材料名	豚肉(アメリカ産、国産、カナダ産)、タンパク加水分解物

上記のように、2か国以上の産地の豚肉を混ざって使用している場合は、使用量の多い順に国名が表示されます。

産地が1か国の場合

豚肉(アメリカ産)

産地が2か国の場合

豚肉(アメリカ産、国産)

産地が3か国以上ある場合

豚肉(アメリカ産、国産、カナダ産)



具体的な表示とその意味を見てみましょう

①名 称	キウイジャム
原材料名	キウイ(ニュージーランド産、チリ産、国産)、砂糖

この商品は、ニュージーランド産、チリ産、国産のキウイを、使用量の多い順に混ぜて使用しているという表示です。

②名 称	キウイジャム
原材料名	キウイ（ <u>ニュージーランド産又はチリ産又は国産</u> ）、砂糖

この商品は、ニュージーランド産、チリ産、国産以外のキウイは使用されていないという表示です。



③名 称	チョコレートケーキ
原材料名	チョコレート（ <u>ベルギー製造</u> ）、小麦粉

この商品について、ベルギー製造というのは、チョコレートがベルギーで作られたことを意味します。ベルギー産のカカオ豆を使用しているという意味ではありません。

④名 称	ウインナーソーセージ
原材料名	豚肉（ <u>国産、アメリカ産、その他</u> ）、豚脂肪

この商品は、原材料の産地が3か国以上あり、使用量が多い順に2か国は記載し、3か国以降は、「その他」とまとめて表示しているという意味です。



⑤名 称	ウインナーソーセージ
原材料名	豚肉（ <u>輸入</u> ）、豚脂肪

この商品は、3か国以上の外国産の豚肉が使用され、国産の豚肉は使用されていないという表示です。



その他のポイント

- ☆新たな原材料産地の表示は、平成29年9月1日から始まり、平成34年3月31日までは、食品メーカーが準備する猶予期間となっています。準備ができた商品から順次表示されます。
- ☆レストランなどの外食やお店で調理された惣菜など作った人がその場で販売する食品は、作った人にその場で確認できるので、原材料の産地表示の対象外となっています。
- ☆輸入した加工食品には、原料、原産地表示はされません。ただし、その商品がどこから輸入したかを示す「原産国名」が表示されています。
- ☆表示の意味がわからない場合は、まず、食品メーカーに問い合わせてください。また、食品表示に関する一般的な問い合わせは、消費者庁、農林水産省、都道府県等に問い合わせてください。

消費者庁食品表示企画課 <http://www.caa.go.jp/foods/>

農林水産省安全局消費者行政食育課 <http://www.maff.go.jp/j/syouan/hyoji/index2.html>

各都道府県 <http://www.caa.go.jp/foods/toiawase2.html>

みなさんのお気に入り は どれでしたか？

消費生活モニター作成 消費生活啓発標語

～ 第45回消費生活展より ～

今年度の消費生活モニターは、「あなたなら、どうする？」をテーマに消費生活展に出展し、日々の活動で学んだ消費者トラブルの事例と対策について紹介しました。

ご注意ください！

迷惑メール

－対策－

- ① Eメールは見ないで削除！
- ② CメールやSMSは
検索しない！
電話をかけない！

*このようなメールが来ます・・・！

「登録料の未納が発生しています」

「本日中にご連絡なき場合は法的手続きに移行します」

「〇〇サポートセンター(TEL 〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇)へお電話ください」

平成29年度成田市消費生活モニター

被害多発中！

不用品の買取

～押し買い～

「結構です」は
断りにはならない

禁句！

電話口で！

インターホンで！

「何もない」

「お断りします」

ときっぱり言う

平成29年度成田市消費生活モニター

気を付けて！

電話 de 詐欺

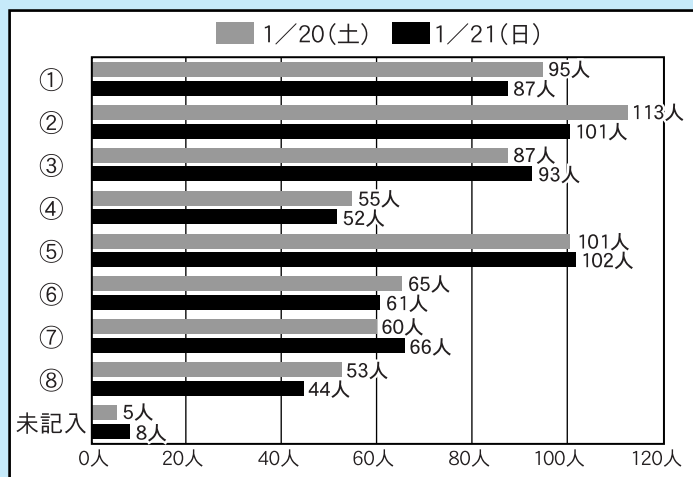
- ① お金の相談は詐欺と思え！
- ② 声だけで信用しない！
- ③ お金は第三者に渡さない！
- ④ オレオレ詐欺は警察へ！
- ⑤ 留守電または
ナンバーディスプレイ
の設定をしよう！

平成29年度成田市消費生活モニター

また、作成した消費生活啓発標語の一部を紹介し、来場者アンケートにて皆様の印象に残った作品を選んでいただきました(複数回答可)。その結果は次のとおりです。

消費生活啓発標語

- ① 断捨離待った！生かせるものは再利用
- ② この自然 未来へ引き継ぐ リサイクル
- ③ 冷蔵庫 中を確認 買いすぎ注意
- ④ 洗顔 歯磨き シャンプー時
こまめに止めよう 家族で節水
- ⑤ 平均寿命より健康寿命
まずは腹八分目と糖分控えめで
- ⑥ 雑紙燃やしていませんか
リサイクルすれば立派な資源です
- ⑦ 他人事と 思うべからず オレオレ詐欺！
騙されてからでは もう遅い
- ⑧ おぼえて つたえて 188(イヤヤ)
消費生活センター



※アンケート回収数 1/20(土) 325人、1/21(日) 330人

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(市役所2階) ☎23-1161●



消費生活相談Q&A

ガスの小売り全面自由化スタート 契約内容の確認を

Q 4月1日からガスの小売り全面自由化が始まりますが、どのようなことに注意して契約をすればよいのでしょうか。

A 都市ガスの契約は、これまで地域ごとに特定の事業者としか契約できませんでした。自由化により複数の業種や業態の事業者の中から、消費者が選択することができます。これに便乗したトラブルに遭わないため、次の点に気を付けましょう。なお、ガスの切り替えの契約をしない場合は、引き続き現在のガス会社から供給されます。

登録されている事業者が確認しましょう

ガス小売り事業者は登録制になっています。登録されている事業者かどうか、また当該事業者の供給区域になっているか次の方法で確認しましょう。

- ・資源エネルギー庁ホームページ(<http://www.enecho.meti.go.jp>)「登録ガス小売事業者一覧」
- ・相談窓口ホットライン(☎03-3501-3506、土・日曜日、祝日を除く午前9時30分～午後6時15分)

契約前に内容を確認しましょう

小売り全面自由化が始まると、新たなガス小売り事業者、新たなメニューでのガスの供給が行われ、さまざまな料金メニューが提供されます。「料金が安くなる」と勧誘されたときにはどのような条件なのか、ガス以外の商品やサービスとのセットによる値引きになっていないか、契約期間が長期になっていないか、解約時に違約金が発生しないかなどをよく確認しましょう。

なお、訪問販売や電話勧誘販売でガス小売り事業者と契約を結んだ場合は、契約書面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。

※くわしくは電力・ガス取引監視等委員会相談窓口(☎03-3501-5725、土・日曜日、祝日を除く午前9時30分～午後6時30分)または消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

旅行のインターネット予約 トラブルにご注意を

Q インターネットで旅行の予約をしようと思います。どのようなことに気を付けたらよいのでしょうか。

A 旅行には、旅行業者が計画をする「企画旅行」と旅行者の計画に基づき航空券や宿泊を手配する「手配旅行」、そして旅行者が直接航空券や宿泊の手配をするものがあります。予約に当たっては、次のことに注意しましょう。

旅行業登録番号を確認しましょう

国内の旅行業者は旅行業法により登録されています。また、企画旅行や手配旅行はそれぞれ標準旅行業約款により、広告方法・契約の成立時期・契約書面の交付・契約内容の変更・取消料などについて規定されています。万が一トラブルになれば、その約款に沿って解決していくことになります。一方、外国の登録のみを受けている旅行業者は、この限りではありません。

予約完了前に契約条件や予約内容を確認しましょう

最近、旅行者が外国の旅行サイトを利用して予約するケースが増えています。インターネットでの予約の途中でエラーになったため、最初からやり直しをしたところ二重予約になり、キャンセルできないと言われるなどのトラブルもあります。これらの場合は旅行業法が適用されず、それぞれの規約に従うこ

とになりますので注意しましょう。

予約確認メールや入力確認画面は保存しておきましょう

契約後に送付される予約確認メールは、解約料などの契約条件や予約内容を明示する大切な書面です。また、申込時の予約内容の確認画面も、入力内容を証明することになりますので、印刷などをして旅行時に携帯しましょう。

海外事業者との契約でトラブルになった場合は、国民生活センター越境消費者センター(CCJ) ホームページの相談受付フォーム(<https://ccj.kokusen.go.jp/>)で問い合わせてください。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。





消費生活相談Q&A

お薬手帳を使いませんか

Q 私は毎月同じ病院に通院しています。今月、いつもの調剤薬局に処方箋を持っていき薬を受け取った時に、先月より料金が少し高いことに気が付きました。薬剤師に聞いたところ、「お薬手帳を持ってこなかったからですよ」と言われました。このようなことがあるのでしょうか。

A 薬局でお薬手帳を提示すると、支払い料金が安くなる場合があります。平成28年4月から、初めて薬局を利用する場合には、「薬剤服用歴管理指導料」が3割負担の人で150円ほどかかるようになりました。同じ薬局を6カ月以内に利用し、お薬手帳を持参すると、3割負担の人で30～40円ほど安くなります。料金が安くなるだけでなく、自分で薬の効果などを記録することにより、服用中の医薬品に対する理解が深まるなどのメリットがあります。病院や薬局に行くときは、お薬手帳を忘れずに持っていきましょう。

このほかにも、お薬手帳を持つと次のようなメリットがあります。

- アレルギー歴や過去にかかった病気の情報を伝えることができ、的確な治療の助けになる
- 薬の重複や飲み合わせをチェックすることができ、副作用な

どのリスクを減らすことができる

○災害時には、「薬を飲んでいる証明書」となる場合がある

スマートフォンなどを利用した「電子お薬手帳」が使用できる薬局もありますので、かかりつけの薬局に相談してみてください。

※くわしくは利用している薬局または消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

アダルトサイトの トラブル解決をうたう探偵業者

Q インターネットで無料のアダルトサイトを見ようとして年齢確認の「18歳以上」をクリックしたところ、「登録完了」となり、高額料金を請求されました。インターネットで検索した「消費者相談センター」に依頼しようとしたところ、料金を請求されましたが信頼してよいのでしょうか。

A 最近、アダルトサイトの消費者トラブルを解決するとうたう探偵業者に関する相談が急増しています。消費者が相談窓口を探そうとしてインターネットで「消費者センター」などのワードで検索すると、公的な機関のホームページより上位に「消費者相談センター」などの名称のホームページが出てきます。「相談無料」とあるので、公的な機関と勘違いしてアクセスすると、「アダルトサイトに登録されたあなたの情報を消す」「アダルトサイトと交渉して請求をやめさせる」などの名目で料金を請求されます。このような業者は探偵業者であることが多く、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。相談先が自治体の消費生活センターかどうか、しっかり確認しましょう。

また、「ワンクリック請求」は、有料サービスを利用する意思がなかったのであれば、一方的に契約成立を宣言されても、原則として支払う必要はありません。業者にはメールや電話で連絡は取らず、個人情報教えないようにしましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。

**原則として
支払う必要はありません!**





消費生活相談Q&A

お試しのつもりが定期購入に？ 通信販売のトラブル

Q インターネット上で「健康食品が初回お試し500円」という広告を見て注文しました。商品が届き試してみましたが、続けるつもりがなかったのですがそのままにしていたら、翌月同じ商品が届き、5,000円の請求書が入っていました。驚いて販売業者に連絡すると「3回以上の定期購入が条件と書いてある」と言われました。解約できますか。

A 通信販売にはクーリングオフ制度はありません。通信販売で商品を購入した場合、解約できるかどうかは、販売業者の定めた「返品特約」に従うことになります。

トラブルの多くは、商品を1回だけ購入したつもりが、商品が再度届いたことで定期購入契約したことに気付くというものです。

広告には「お試し価格」や「値引き」部分の説明が強調されていることが多く、「定期購入」や「継続契約」といった詳細な契約内容まで確認しないまま注文してしまい、トラブルになるケースが見受けられます。注文する前に契約内容、返品特約を必ず確認してください。特にスマートフォンからの注文は、小さい文

字を見逃さないように注意が必要です。

また、業者と連絡が取れないトラブルもありますので、業者名や所在地、電話番号などを確認し、申し込み画面は必ず保存しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

仮想通貨 リスクを理解して

Q ビットコインなどの仮想通貨に関する新しい制度ができたと言いました。一般的な通貨と同じような感覚で利用してもいいのでしょうか。

A 仮想通貨は、円やドルなどの一般的な通貨(法定通貨)と同じ感覚では利用できません。電子的に記録され移転できる仮想通貨はショッピングや送金などに利用できますが、法定通貨ではありません。仮想通貨は、国家やその中央銀行により発行されたものではなく、価値が保証されていません。あくまでも、その仮想通貨の価値を信頼する人たちの間でのみ、通用するものです。場合によっては、利用者が入手・換金したいと思う価格で取引できない、入手した仮想通貨が気付いたら無価値になっていたなどのリスクがあります。これらを理解した上で、利用することが大切です。

4月から運用されている、改正資金決済法では、仮想通貨と

法定通貨、仮想通貨同士を交換する「仮想通貨交換サービス」が適切に実施されるよう、新たに仮想通貨に関する規制が盛り込まれました。利用者保護やマネーロンダリング対策の観点から、「仮想通貨交換サービス」を行う事業者に対し、次の義務が課されています。

- 登録制の導入(平成29年9月30日までは登録猶予期間)
- 利用者への適切な情報提供
- 利用者財産の分別管理
- 取引時確認の実施義務

国内での仮想通貨交換サービスは、金融庁や財務局の登録を受けた事業者以外には行うことができません。これからサービスを利用する人は、事業者が登録業者であることを金融庁ホームページ(<http://www.fsa.go.jp/>)で確認してください。

金融庁や財務局などが特定の仮想通貨の購入を推奨することは一切ありません。また、価格も市場で変動するものが多く、値上がりする保証はありません。利用する仮想通貨のリスクを理解し、自身の取引履歴や残高について、きちんと確認しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。

広報なりた平成 29 年 10 月 1 日号



消費生活相談Q&A

ご存知ですか？ セルフメディケーション税制

Q 今年1月から、ドラッグストアなどで買った医薬品について、確定申告で医療費控除の特例が受けられるものがあると聞きましたが、どのようなものでしょうか。

A セルフメディケーションとは、自分自身の健康に責任を持ち、軽度な体の不調は自分で手当てをして健康管理を図ることです。今年1月1日より、セルフメディケーションの推進と医療費の適正化のため、「セルフメディケーション税制（医療費控除の特例）」が創設されました。この制度の対象となる医薬品は、特定のOTC医薬品（処方箋なしにドラッグストアなどで購入できる医薬品）で、例えば、イブプロフェンを含んだ風邪薬やインドメタシンを含んだ湿布薬などがあります。

この制度は、平成29年1月1日～33年3月31日に、確定申告をする人またはその家族が購入したOTC医薬品の合計額が年間1万2,000円を超えた場合、その購入費用のうち1万2,000円を超えた額（上限8万8,000円）について所得控除する

ことができます。確定申告時には、1年間（1月1日～12月31日）に購入したOTC医薬品の領収書や確定申告をする人が定期健康診断などを受けたという証明が必要になります。

ただし、この制度は医療費控除の一部ですので、従来の医療費控除制度とセルフメディケーション税制を同時に利用することはできません。

この制度の対象商品（平成29年8月18日時点で1,636品目）のパッケージには、下のようなマークが付いていますが、マークがない商品でも当てはまるものがあります。厚生労働省ホームページ（<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000124853.html>）または日本一般用医薬品連合会ホームページ（<http://www.jfsmi.jp/lp/tax/>）で確認してください。

**セルフメディケーション
税 控除 対象**

※くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。

広報なりた平成 29 年 11 月 1 日号



消費生活相談Q&A

架空請求詐欺にご注意を

Q 「〇〇省管轄支局民事訴訟〇〇センター」というところから、「あなたが利用していた契約会社、または運営会社側から契約不履行による民事訴訟として訴状が提出されました。連絡がない場合は、財産を差し押さえます」と記載されたはがきが突然届きました。問い合わせ先の電話番号に連絡したほうがよいでしょうか。

A 上記のような相談は、消費生活センターに多数寄せられています。このような架空請求はがきには、「このまま放置をすると法的手続きを取る」と書かれていますが、請求の根拠などは記載されていません。利用した覚えのない請求が届いたら、相手に連絡をせず、自分から個人情報を教えないようにしましょう。ただし、裁判所から「支払督促」や「小額訴訟の呼出状」が送られてきた場合には放置せず、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

なお、成田警察署で把握している平成29年1～8月までの成田警察署管内（成田市、富里市、栄町）における架空請求詐欺事件の発生件数は6件、被害額は509万4,000円です。

※くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。



広報なりた平成 29 年 12 月 1 日号



消費生活相談Q&A

貴金属などを強引に買い取る 訪問購入のトラブル

Q 業者から「不用品を買い取る」と電話があったので来訪を承諾しました。訪問してきた業者に不要な洋服を見せましたが、「使わない貴金属があれば見せてほしい」と言われたので、指輪を見せたところ5,000円で買い取って行きました。その後、指輪を売ったことを後悔したのですが、買い戻せるでしょうか。

A 法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日間以内であればクーリングオフができ、買い戻せます。

この期間内は購入業者に物品を引き渡さないこともできるので、安易に渡さないことがトラブルを防ぐ方法の一つとなります。購入業者が事前に電話などで連絡した場合でも、消費者が事前に承諾した買い取り対象以外の物品について売却を求めることはできません。「貴金属はないか」などと当初と違う物品の売却を突然求められたときは、きっぱりと断りましょう。

また、自宅で物品を買い取る訪問購入では、購入業者は突然訪問して勧誘することは禁止されています。このような購入業者を家に入れないようにしましょう。

また、貴金属などの買取サービスを行う業者（古物商）には、

古物営業法で次のことが義務付けられています。

- 貴金属などの古物を買取るサービスを行う事業者は古物営業法の規制を受け、公安委員会の許可が必要
- 取引の際は「古物商許可証」の携帯が必要
- 古物商は1万円以上の古物の買い受けの際、売り主について住所・氏名・職業・年齢を確認すること、または運転免許証など本人確認できる資料の写しの交付を受けることしたがって売却する際は必ず、購入業者に古物商許可証の提示を求めるようにしましょう。

※くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。



広報なりた平成 30 年 1 月 1 日号



消費生活相談Q&A

コインパーキングの料金トラブルに ご注意を

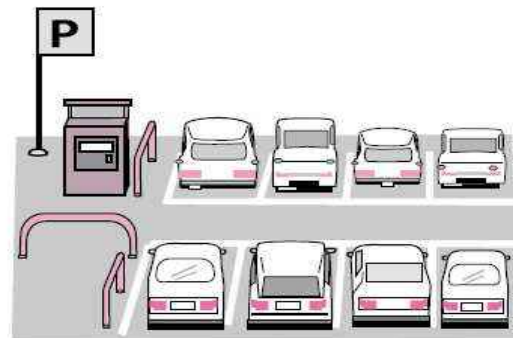
Q 12月31日にいつも利用している1日最大500円のコインパーキングへ駐車したら、高額な利用料金を請求され驚きました。何かの間違いかと思い管理業者に問い合わせたところ、年末年始の特別料金になっていると言われました。よく見ると利用料金案内の看板に、12月30日～1月14日の特別料金が記載されていました。仕方がないのでしょうか。

A コインパーキングは不特定多数の利用者が空いている駐車スペースに自動車を駐車し、利用した時間分の料金を支払う時間貸し駐車場です。駐車場によっては、休日料金と平日料金が違っていたり、周辺でのイベント開催時などに特別料金を設定することがあります。駐車場の利用料金や利用条件が分かりやすく表示してあれば、利用者は納得した上で駐車するので問題ありませんが、実際には表示が見つらく利用条件を誤解するといったトラブルが報告されています。事業者にも問い合わせても、利用条件の表示はしてあり、利用者が合意の上で利用したのであれば、返金されない場合がほとんどです。

コインパーキングを利用する際は、入り口付近や精算機付近の利用案内をよく見て、料金や利用条件をよく確認しましょう。

看板には1日最大料金とともに「1日限り」「1回限り」「1時間当たり〇〇円」という表示がある場合がほとんどです。この場合、1日最大料金は駐車後1日間または午前0時を過ぎると1日経過したとされ、それ以降は1時間当たりの料金で計算されます。このため、想定していた利用料金より高額になることがありますので気を付けましょう。

※くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。





消費生活相談Q&A

宅配買い取りサービスにご注意を

Q 段ボールに中古衣類を入れて送ると、査定し高値で買い取ってくれる業者をインターネットで見つけました。その業者の査定額を見て、3万円ぐらいになると思い衣類を20点送ったところ、1点は100円、残りは1点1円と査定されました。キャンセルして返送してもらおうとしたら、返送料がかかると言われましたが納得できません。どうしたらよいでしょうか。

A 不要になった衣類や本などを宅配便で事業者に送付し、査定、買い取りをしてもらう「宅配買い取りサービス」は、高額買い取りをうたっている業者も多く見られます。手軽さの反面、「予想とかけ離れた低価格であった」「返送料金を請求された」などのトラブルが発生しています。利用するときには次のことに注意しましょう。

- 魅力的な買い取り価格が表示されていても、取引の条件をよく確認する
- 思い入れのある品物や、売りたい価格が決まっている物は不向きのため、処分したい物に利用する
- 査定価格に納得がなかった場合のために、返送料金を事前に確認する
- 業者名や所在地、利用規約などを確認する

○送付する商品の記録を残しておく

不安になった場合やトラブルに遭った場合は、消費生活センターへ相談しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

賃貸アパート退去時費用にご注意

Q 10年間借りていた2DKのアパートを退去しました。退去の際には何も言われませんでしたが、後日管理会社から全室クロスの張り替え代金30万円とハウスクリーニング代金5万円の請求書が届きました。1部屋で喫煙はしていましたが、クロスを傷つけたり、汚してはいません。ハウスクリーニング代金については、契約書面に借主負担との記載があり、敷金15万円を支払っているのに、差し引いた10万円は返金されると思っていました。請求額に納得できないので、返金を求めることはできますか。

A ハウスクリーニング代金の内訳を確認し、その中に居室のクリーニング代金が含まれている場合は、クロスの張り替え代金は別途請求できません。

しかし、借主が喫煙者の場合、1部屋であっても、室内でたばこを吸うと、やにや臭いが残り、クロスを汚したことになるため、貸主は借主に対して全室クロス張り替え代金の請求が可能になります。また、居住年数が長い場合は、クロス張り替え

代金の減額交渉をしてみましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)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 相談員の勤務日数は、4週間を超えない期間につき1週間当たり3日以内とし、勤務時間は、1日につき6時間30分以内とする。

2 前項の勤務日数及び勤務時間の割振りは、市長が別に定める。

(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。

この規則は、平成29年4月1日から施行する。

平成 29 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：2018.09

登録番号：成商工 18-023