

令和5年度

消費者行政の概要

成田市経済部商工振興企業立地課

目 次

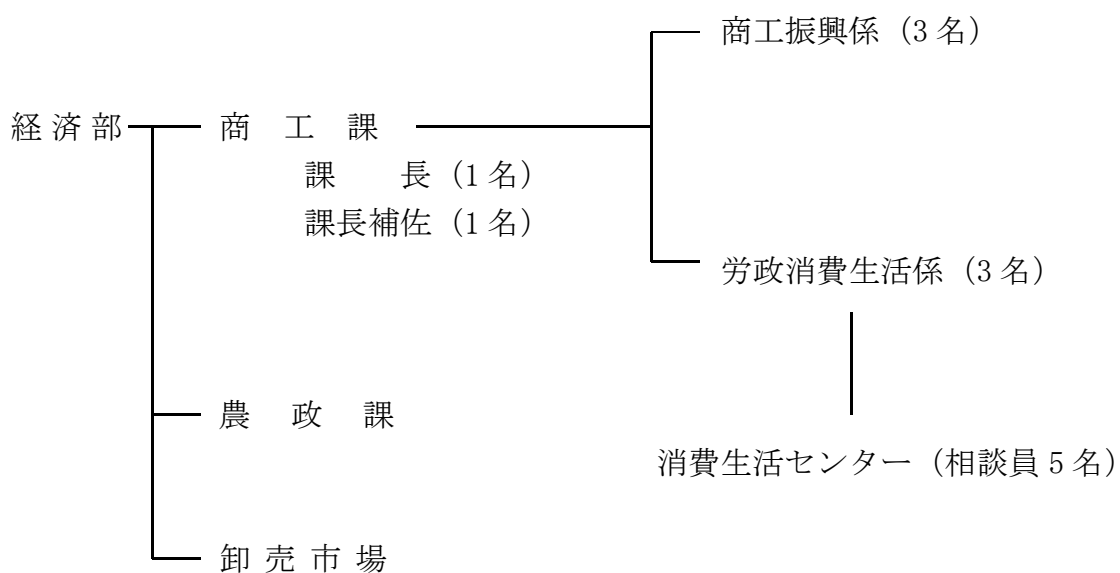
1. 組織及び事務分掌	1
1) 機構図	1
2) 事務分掌	1
2. 決算	2
3. 消費生活センター	3～10
1) 概要	3
2) 消費生活相談事業	3～8
3) 啓発事業	9～10
4. 消費生活モニター	11～13
1) モニター制度	11
2) 令和5年度消費生活モニター活動状況	11～13
3) 令和5年度消費生活モニター名簿	13
5. 消費生活啓発事業	14～22
1) 消費生活展	14～17
2) 出前講座	18
3) 親子で学ぶ消費者講座	19～20
4) 消費者講座(一般向け)	19～22
6. 計量適正化推進事業	23～24
特定計量器定期検査(令和4年度実績)	23～24
7. 製品安全4法等による立入検査	25

参考資料

- ・情報紙「消費生活」No.145～No.148
- ・広報なりた「消費生活相談Q&A」令和5年4月1日号～令和6年3月1日号
- ・成田市消費生活モニター設置要綱
- ・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



(令和 6 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
報 酬	8,201	消費生活相談員
職員手当等	1,662	消費生活相談員
報 償 費	1,042	講師謝礼 消費生活モニター
旅 費	971	消費生活相談員 一般旅費、特別旅費
需 用 費	892	消耗品費 印刷製本費
役 務 費	5	保険料、クリーニング代
委 託 料	1,124	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	5	有料道路通行料
負担金補助 及び交付金	19	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
計	13,922	

3. 消費生活センター

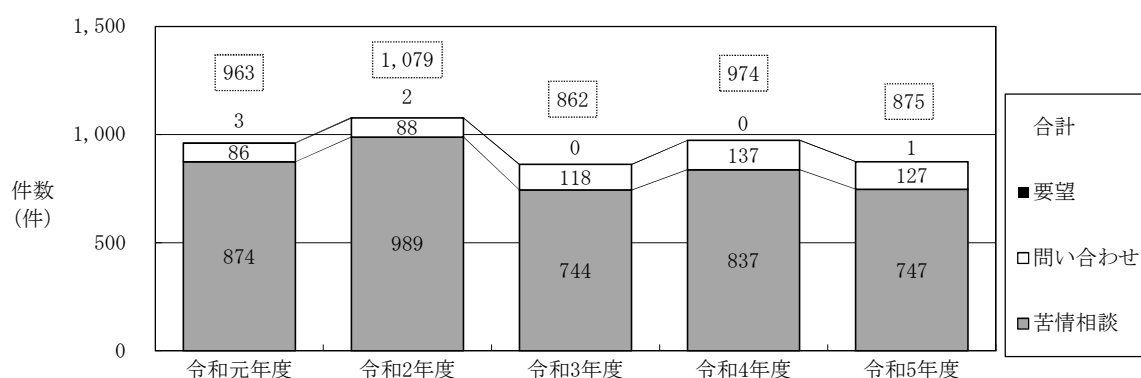
消費者を取り巻く環境が、社会の国際化、情報化、サービス化、高齢化などの影響を受け、大きく変化するなか、消費者トラブルはますます多様化、複雑化してきています。そこでこのような消費者被害を未然に防止するため、5名の消費生活相談員が情報提供やあっせん等により、消費生活相談の解決を図るとともに、各種啓発事業の推進、情報の提供を行い、市民の消費生活の安定と向上に寄与するものです。

1) 概要

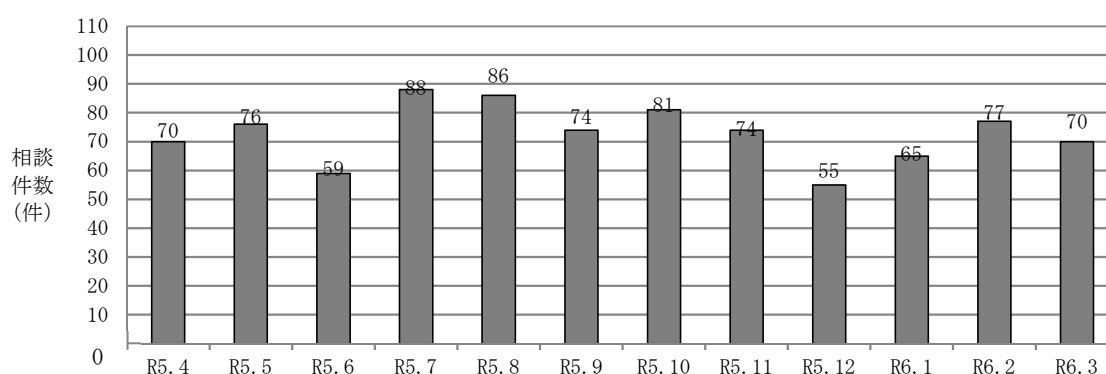
ア. 名 称	成田市消費生活センター
イ. 所 在	成田市花崎町 760 番地 成田市役所 2 階
ウ. 設置年月日	昭和 61 年 7 月 1 日
エ. 相談受付時間	月曜日～金曜日 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分 (ただし、祝日・年末年始を除く)
オ. 配置人数	5 名
カ. 相談体制	原則毎日 3 名体制
キ. 相談員の資格	消費生活相談員
ク. 電話番号等	TEL 0476 (23) 1161 FAX 0476 (22) 4404

2) 消費生活相談事業

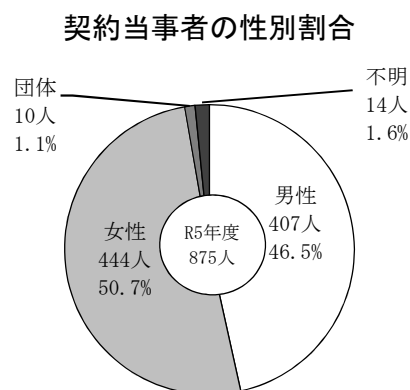
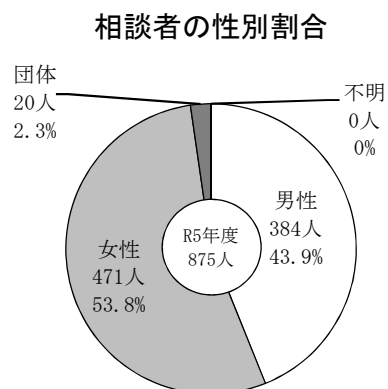
ア. 年度別相談受付件数推移



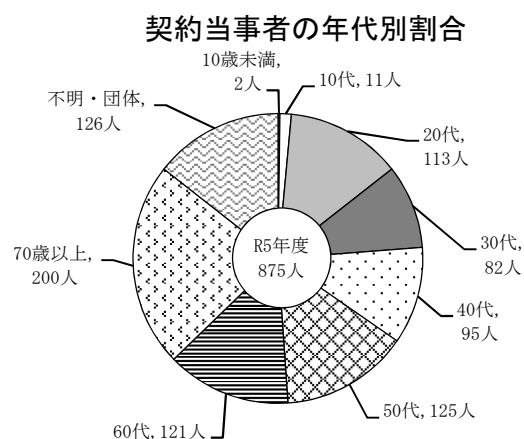
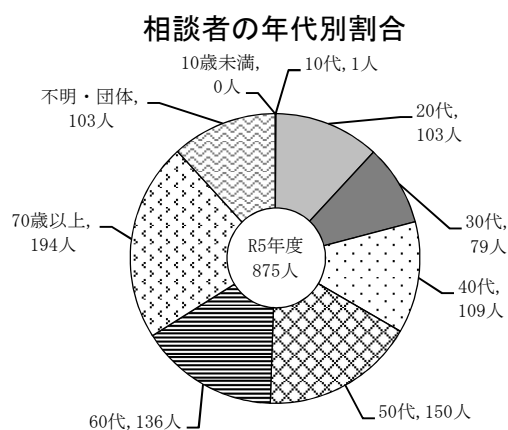
イ. 令和 5 年度月別相談件数



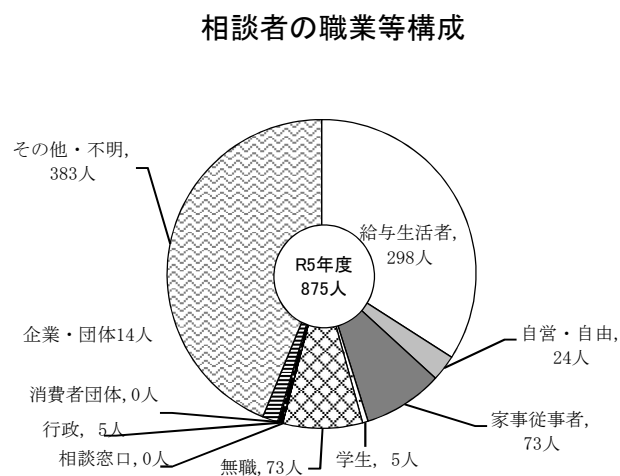
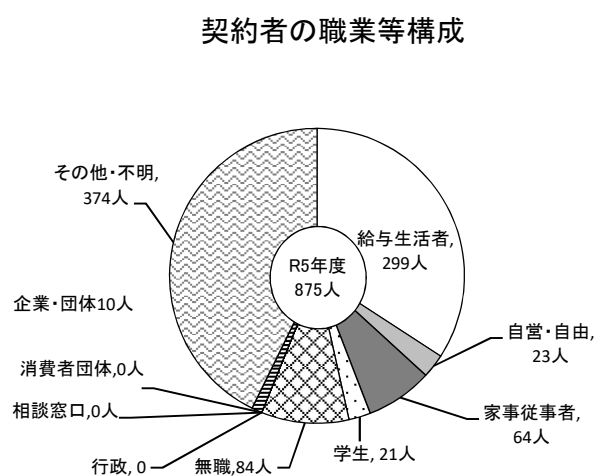
ウ. 令和5年度相談者・契約者の属性
【性別割合】



【年代別割合】



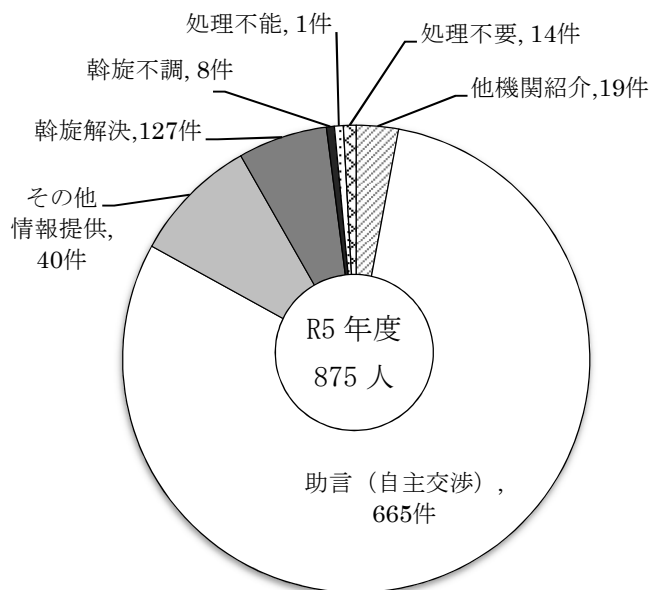
【職業等構成】



エ. 令和5年度年代別・性別・相談区分別相談人数（人）

年代	性別	苦 情		問 合		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	2	0	0	0	0	0	2
	女	0	0	0	0	0	0	0	0
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
10 代	男	1	6	0	1	0	0	1	7
	女	6	4	0	0	0	0	0	4
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
20 代	男	35	39	2	2	0	0	37	41
	女	62	67	4	5	0	0	66	72
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
30 代	男	31	32	9	10	0	0	40	42
	女	38	36	1	3	0	0	39	39
	不明	0	0	0	1	0	0	0	1
40 代	男	34	31	4	3	0	0	38	34
	女	66	54	5	6	0	0	71	60
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
50 代	男	54	52	6	6	0	0	60	58
	女	79	58	11	9	0	0	90	67
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
60 代	男	54	53	7	7	0	0	61	60
	女	66	54	9	7	0	0	75	61
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
70 歳以上	男	95	98	14	12	1	1	110	111
	女	71	76	13	12	0	0	84	88
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
無回答	男	27	38	10	14	0	0	37	52
	女	29	36	17	17	0	0	46	53
	不明	0	5	0	6	0	0	0	11
団 体		5	4	15	6	0	0	20	10
合 計		747	747	127	127	1	1	875	875

オ. 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。

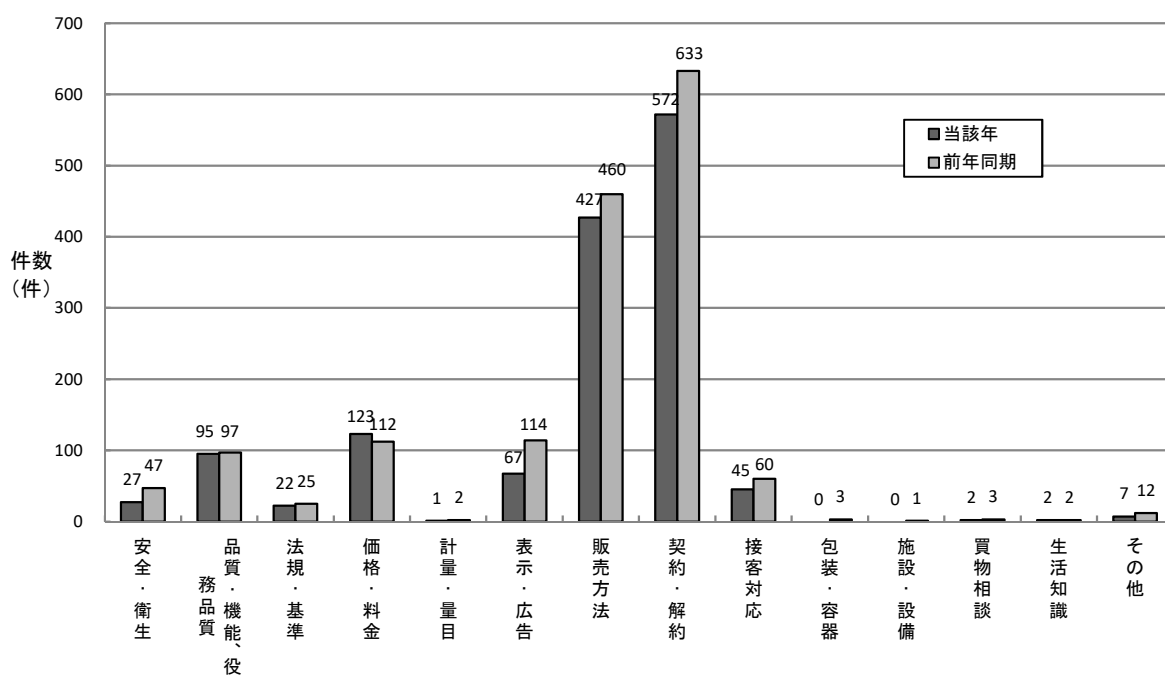
斡旋解決：斡旋の結果、解決がみられたもの。

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）。

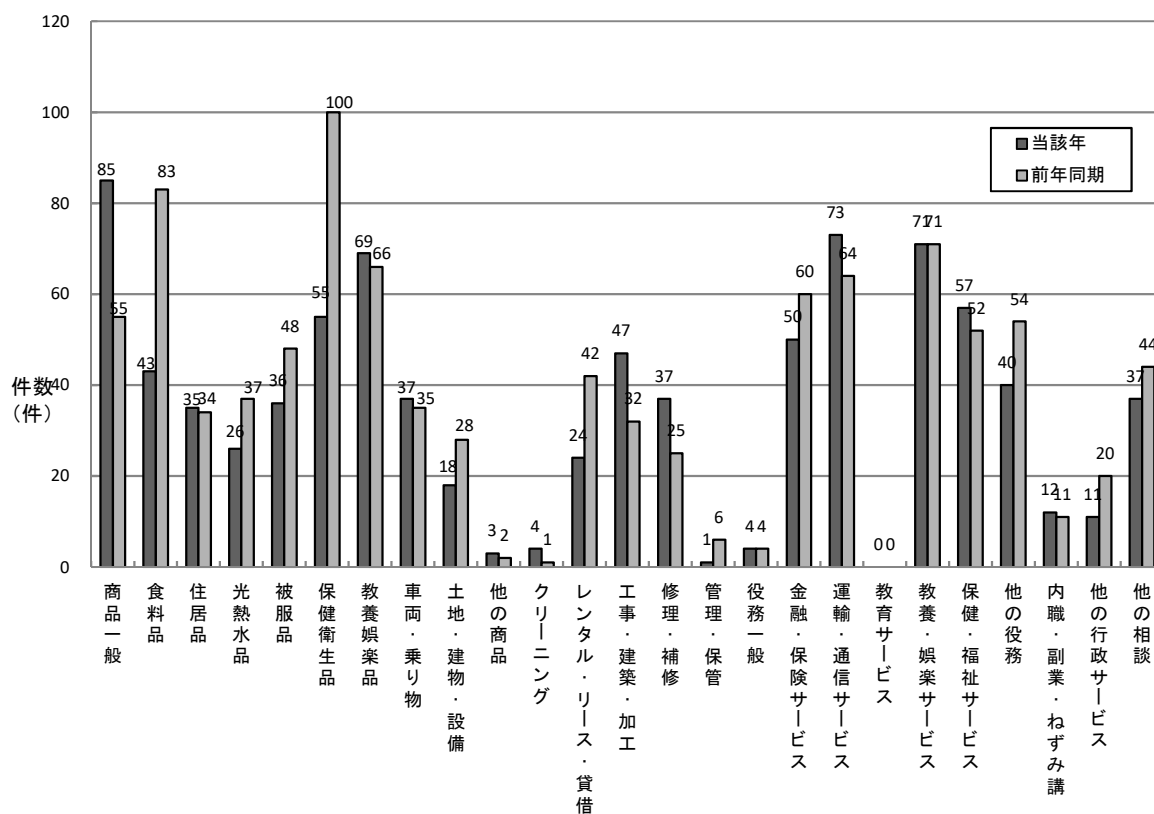
処理不要：相談者が消費生活センターに情報を提供しただけの場合や、相談を取り下げた場合など。

カ. 相談内容別件数推移



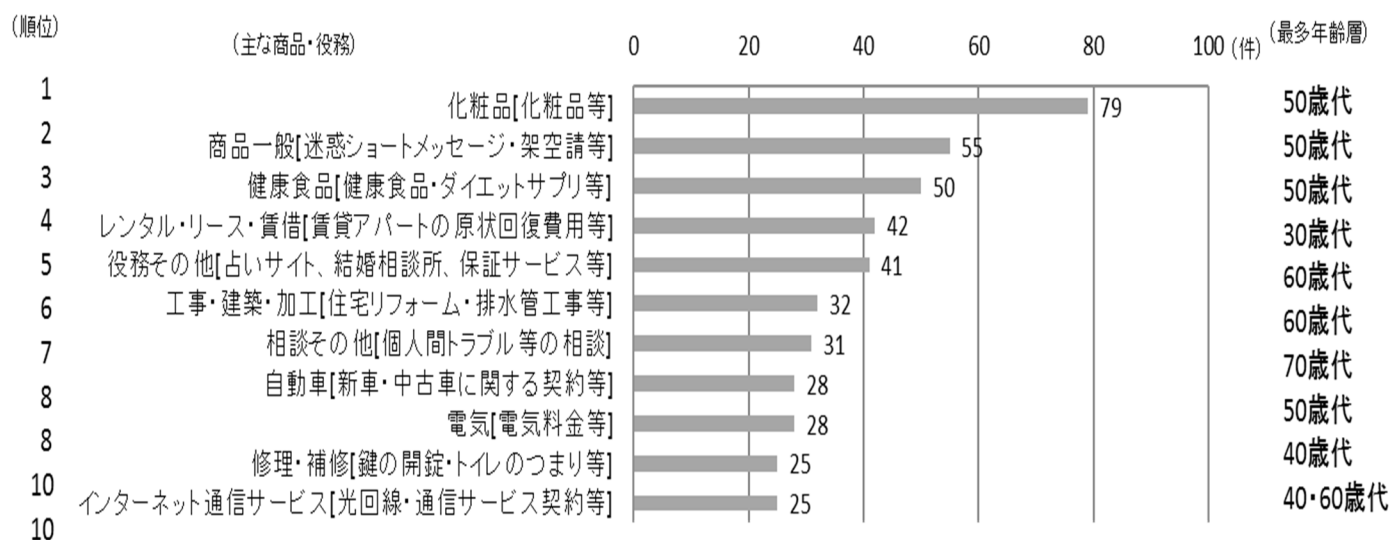
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

キ. 商品・役務分類別件数推移



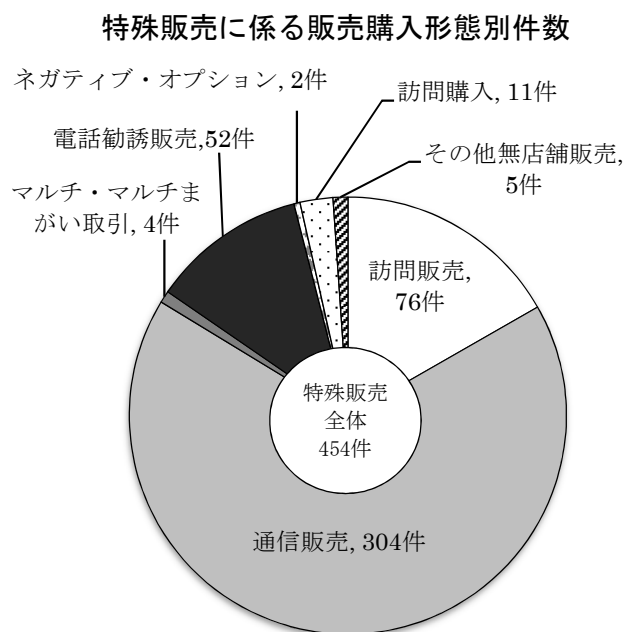
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

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454件で、全相談件数の51.89%を占めた。



※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

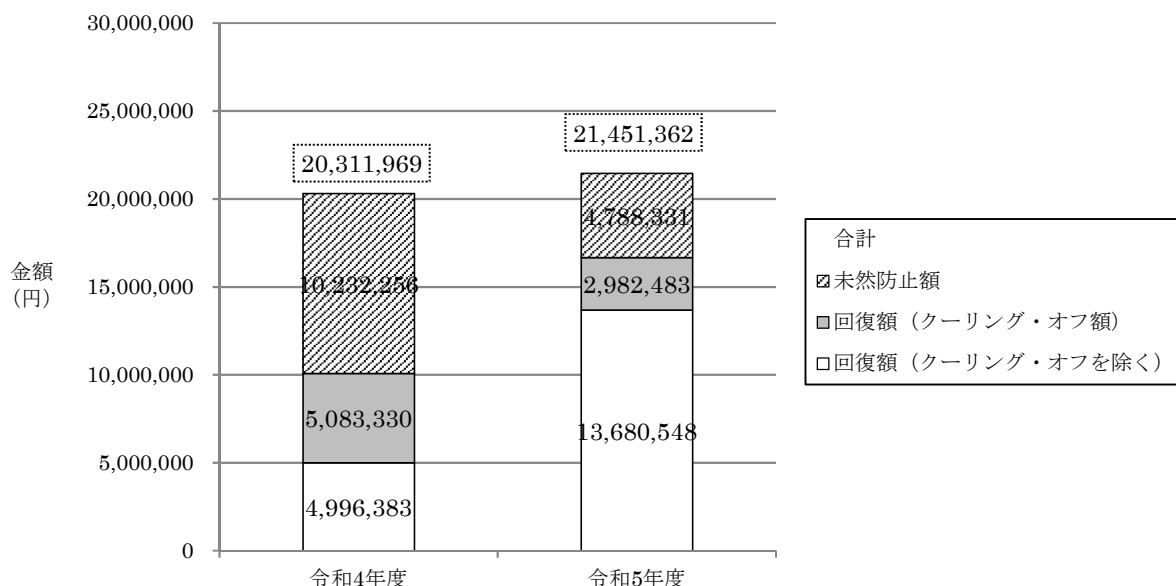
電話勧誘販売：電話における勧誘により郵便等で契約をするもの

ネガティブ・オプション：申し込んでいない商品が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. 消費生活センター

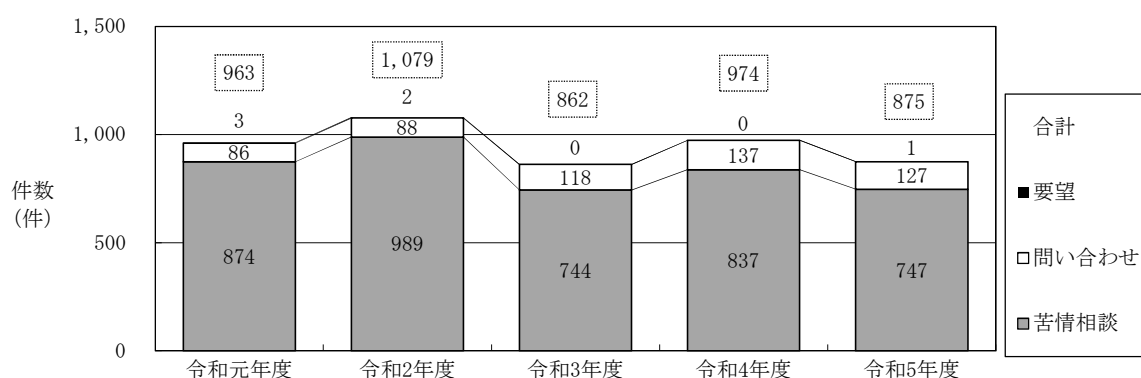
消費者を取り巻く環境が、社会の国際化、情報化、サービス化、高齢化などの影響を受け、大きく変化するなか、消費者トラブルはますます多様化、複雑化してきています。そこでこのような消費者被害を未然に防止するため、5名の消費生活相談員が情報提供やあっせん等により、消費生活相談の解決を図るとともに、各種啓発事業の推進、情報の提供を行い、市民の消費生活の安定と向上に寄与するものです。

1) 概要

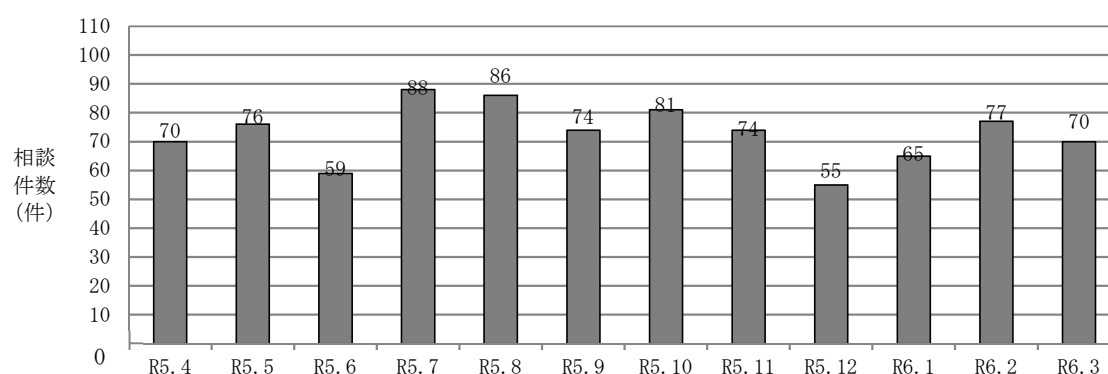
ア. 名 称	成田市消費生活センター
イ. 所 在	成田市花崎町 760 番地 成田市役所 2 階 ※令和 6 年 3 月 25 日（月）より 2 階から 3 階に移転。
ウ. 設 置 年 月 日	昭和 61 年 7 月 1 日
エ. 相 談 受 付 時 間	月曜日～金曜日 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分 (ただし、祝日・年末年始を除く)
オ. 配 置 人 数	5 名
カ. 相 談 体 制	原則毎日 3 名体制
キ. 相談員の資格	消費生活相談員
ク. 電 話 番 号 等	TEL 0476 (23) 1161 FAX 0476 (22) 4404

2) 消費生活相談事業

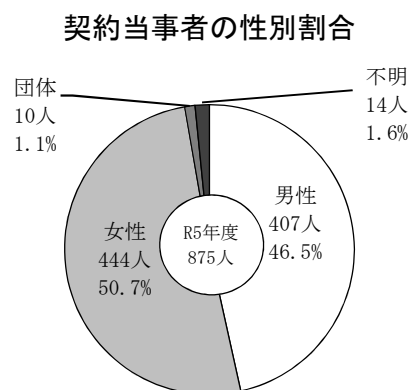
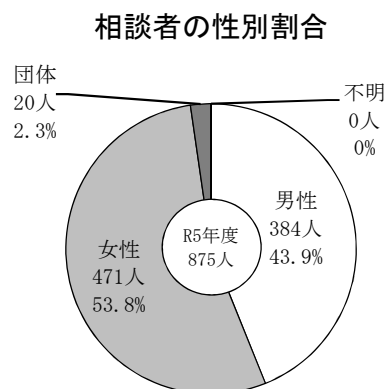
ア. 年度別相談受付件数推移



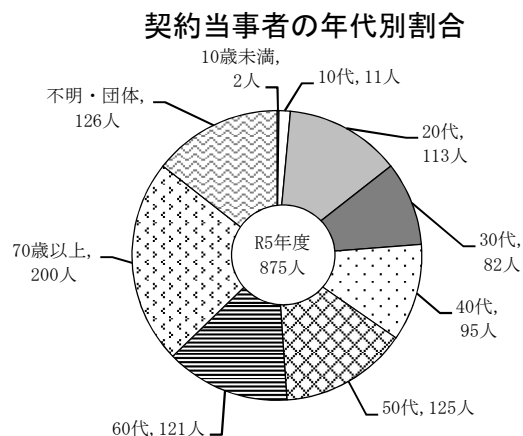
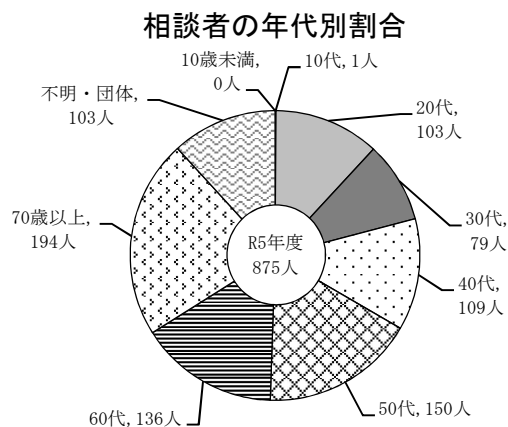
イ. 令和 5 年度月別相談件数



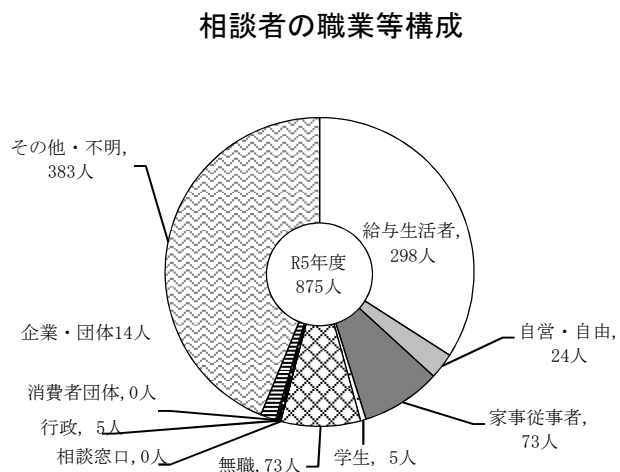
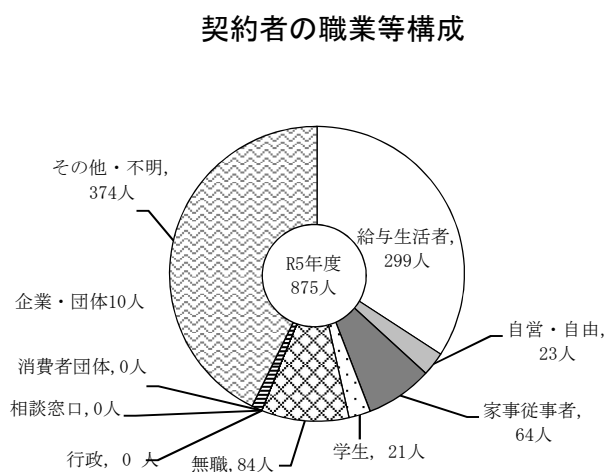
ウ．令和 5 年度相談者・契約者の属性
【性別割合】



【年代別割合】



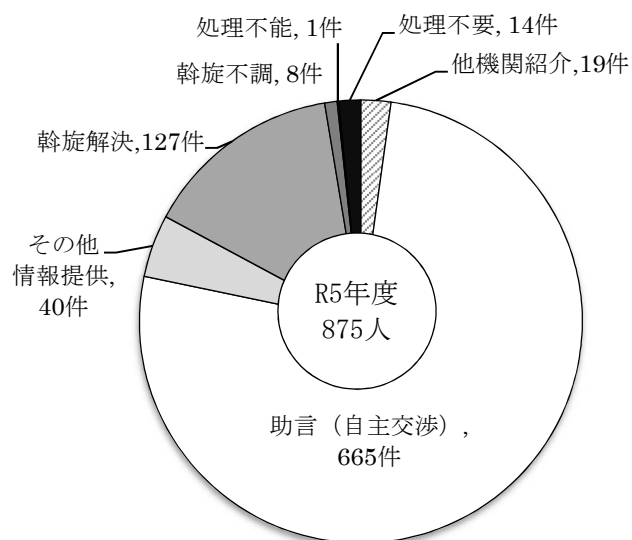
【職業等構成】



エ. 令和5年度年代別・性別・相談区分別相談人数（人）

年代	性別	苦 情		問 合		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	2	0	0	0	0	0	2
	女	0	0	0	0	0	0	0	0
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
10 代	男	1	6	0	1	0	0	1	7
	女	6	4	0	0	0	0	0	4
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
20 代	男	35	39	2	2	0	0	37	41
	女	62	67	4	5	0	0	66	72
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
30 代	男	31	32	9	10	0	0	40	42
	女	38	36	1	3	0	0	39	39
	不明	0	0	0	1	0	0	0	1
40 代	男	34	31	4	3	0	0	38	34
	女	66	54	5	6	0	0	71	60
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
50 代	男	54	52	6	6	0	0	60	58
	女	79	58	11	9	0	0	90	67
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
60 代	男	54	53	7	7	0	0	61	60
	女	66	54	9	7	0	0	75	61
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
70 歳以上	男	95	98	14	12	1	1	110	111
	女	71	76	13	12	0	0	84	88
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
無回答	男	27	38	10	14	0	0	37	52
	女	29	36	17	17	0	0	46	53
	不明	0	5	0	6	0	0	0	11
団 体		5	4	15	6	0	0	20	10
合 計		747	747	127	127	1	1	875	875

オ. 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。

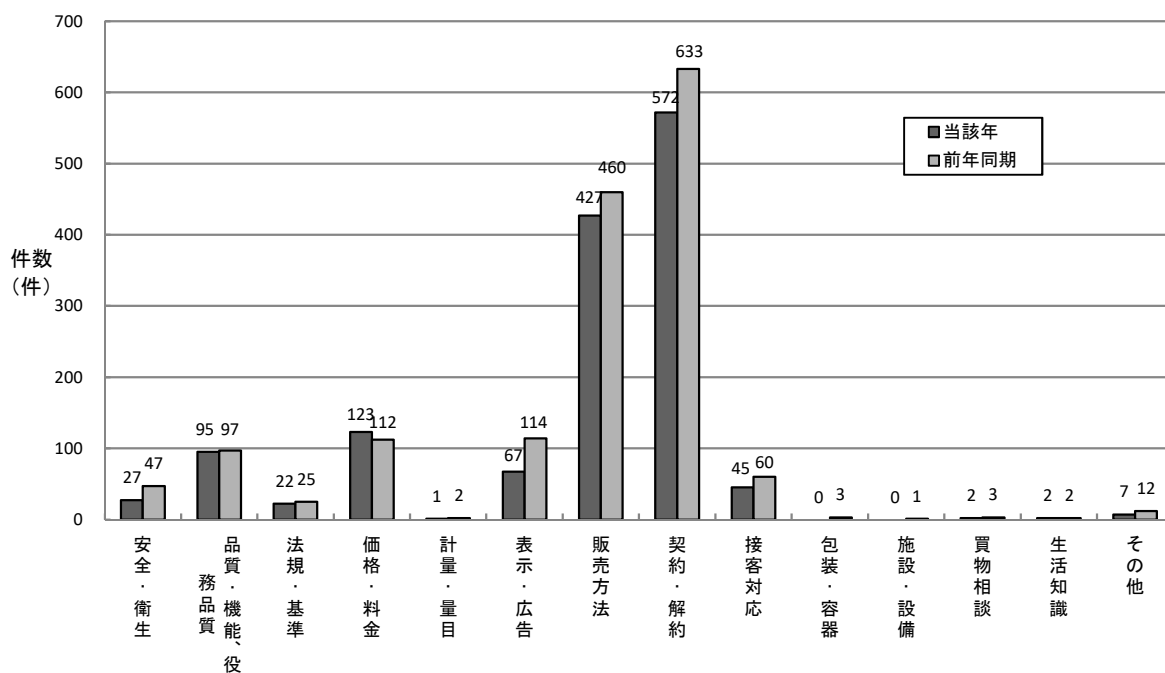
斡旋解決：斡旋の結果、解決がみられたもの。

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）。

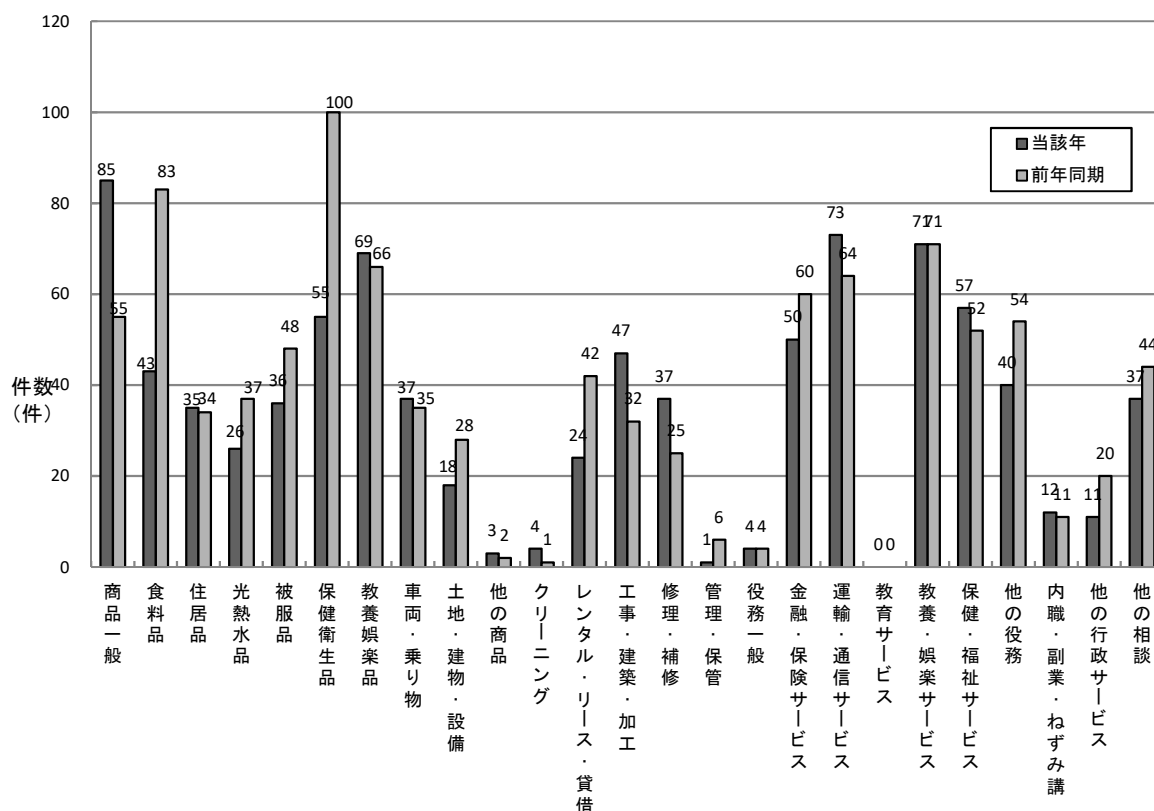
処理不要：相談者が消費生活センターに情報を提供しただけの場合や、相談を取り下げた場合など。

カ. 相談内容別件数推移



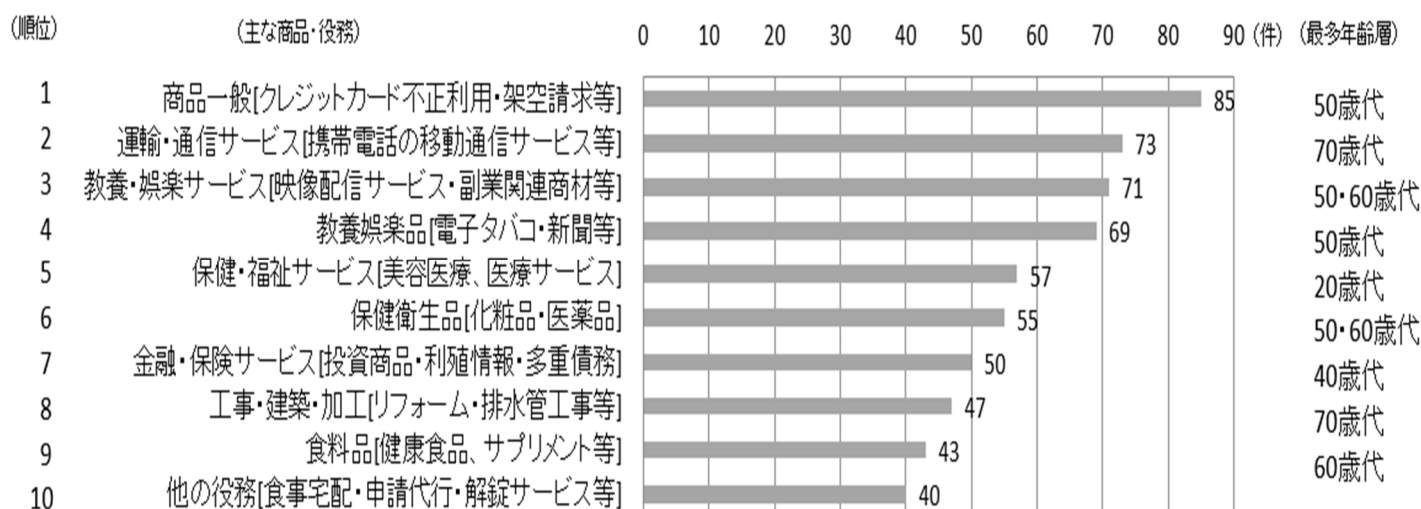
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

キ. 商品・役務分類別件数推移



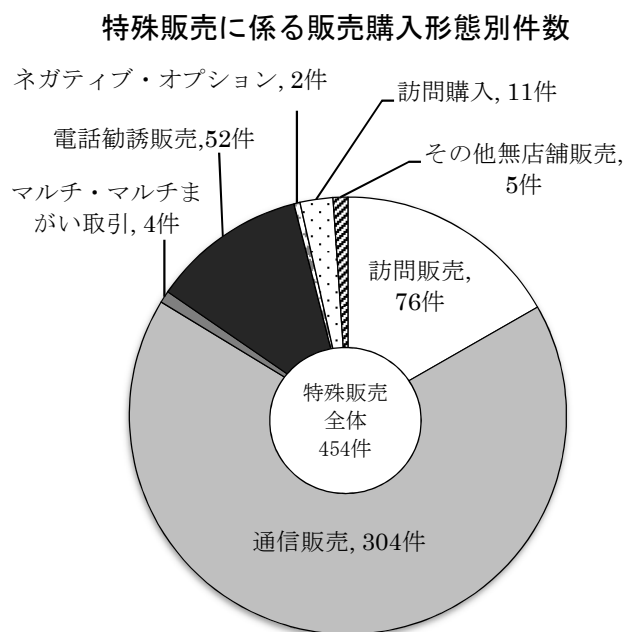
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

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454件で、全相談件数の51.89%を占めた。



※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

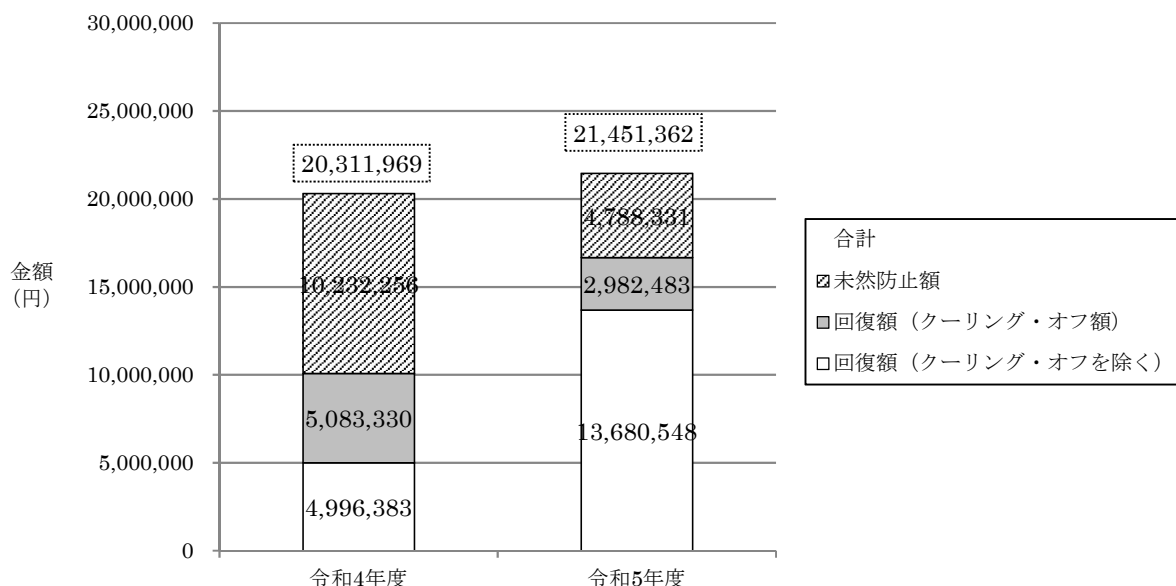
電話勧誘販売：電話における勧誘により郵便等で契約をするもの

ネガティブ・オプション：申し込んでいない商品が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. 消費生活センター

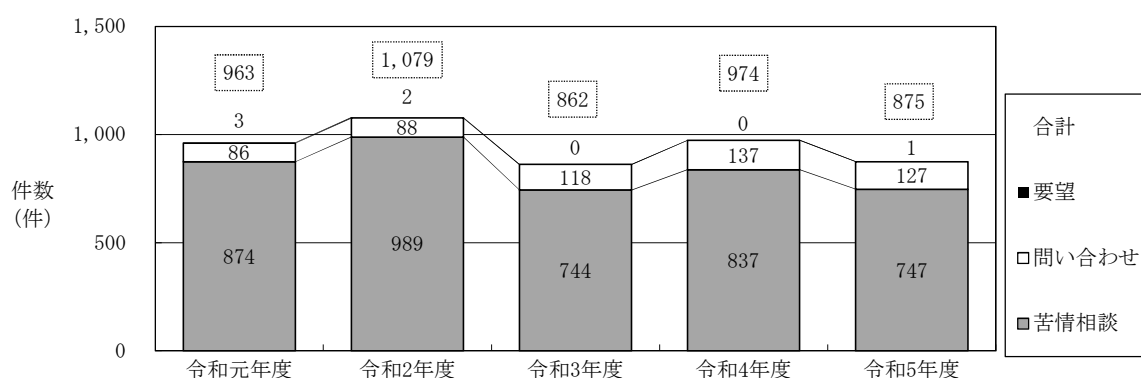
消費者を取り巻く環境が、社会の国際化、情報化、サービス化、高齢化などの影響を受け、大きく変化するなか、消費者トラブルはますます多様化、複雑化してきています。そこでこのような消費者被害を未然に防止するため、5名の消費生活相談員が情報提供やあっせん等により、消費生活相談の解決を図るとともに、各種啓発事業の推進、情報の提供を行い、市民の消費生活の安定と向上に寄与するものです。

1) 概要

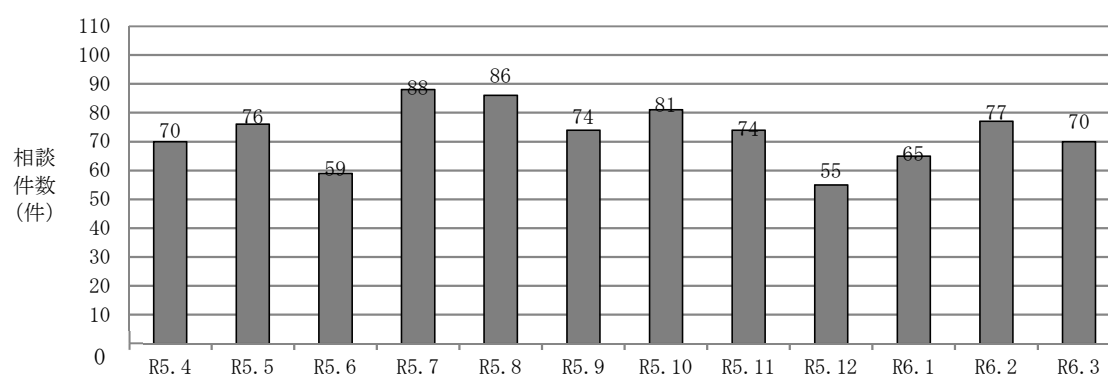
ア. 名 称	成田市消費生活センター
イ. 所 在	成田市花崎町 760 番地 成田市役所 2 階 ※令和 6 年 3 月 25 日（月）より 2 階から 3 階に移転。
ウ. 設 置 年 月 日	昭和 61 年 7 月 1 日
エ. 相 談 受 付 時 間	月曜日～金曜日 午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分 (ただし、祝日・年末年始を除く)
オ. 配 置 人 数	5 名
カ. 相 談 体 制	原則毎日 3 名体制
キ. 相談員の資格	消費生活相談員
ク. 電 話 番 号 等	TEL 0476 (23) 1161 FAX 0476 (22) 4404

2) 消費生活相談事業

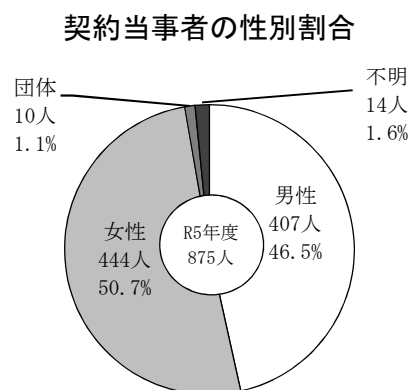
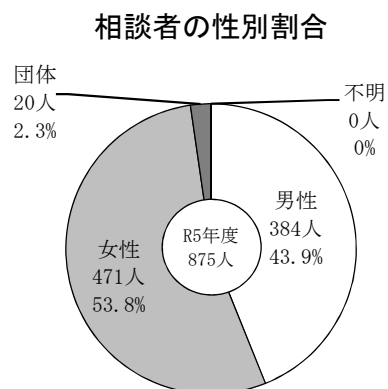
ア. 年度別相談受付件数推移



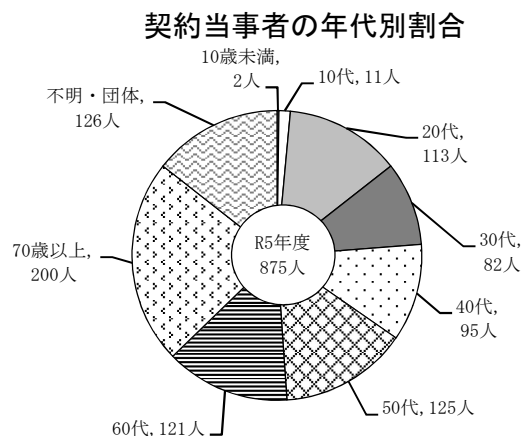
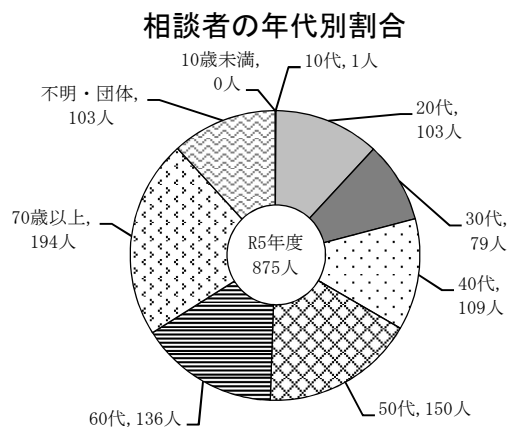
イ. 令和 5 年度月別相談件数



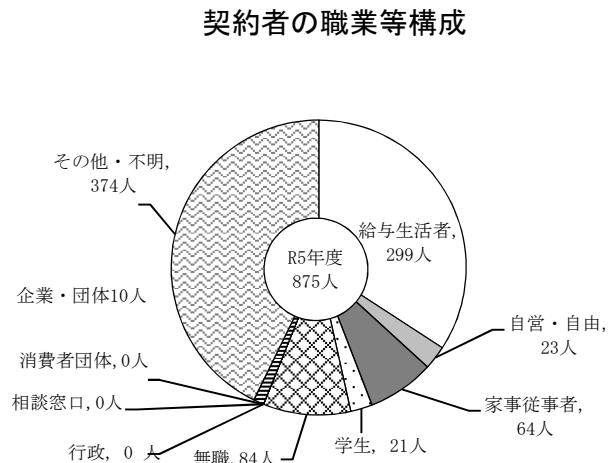
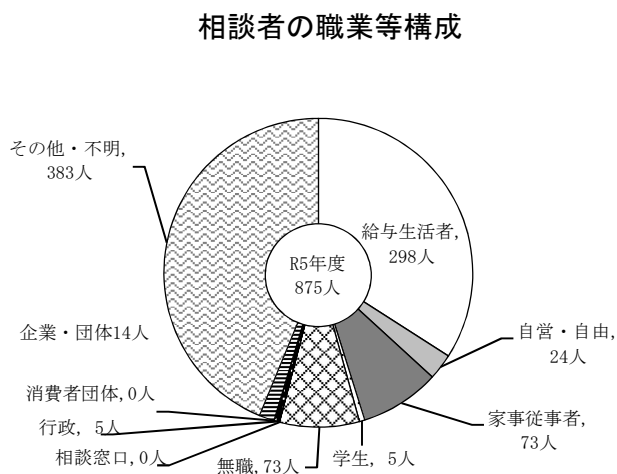
ウ．令和5年度相談者・契約者の属性
【性別割合】



【年代別割合】



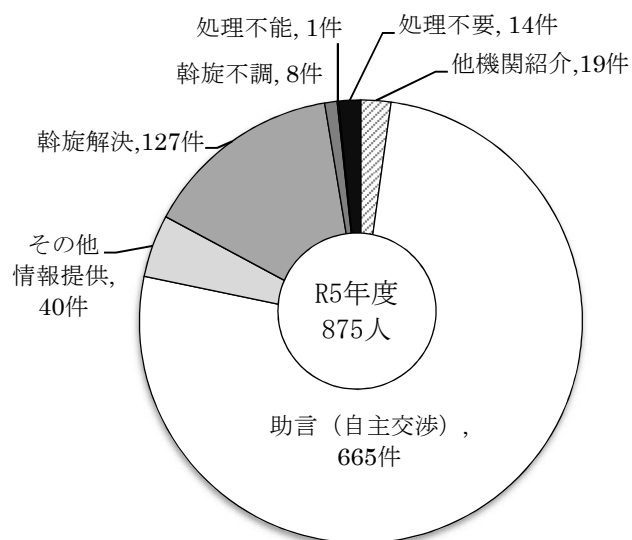
【職業等構成】



エ. 令和5年度年代別・性別・相談区分別相談人数（人）

年代	性別	苦 情		問 合		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	2	0	0	0	0	0	2
	女	0	0	0	0	0	0	0	0
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
10 代	男	1	6	0	1	0	0	1	7
	女	6	4	0	0	0	0	0	4
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
20 代	男	35	39	2	2	0	0	37	41
	女	62	67	4	5	0	0	66	72
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
30 代	男	31	32	9	10	0	0	40	42
	女	38	36	1	3	0	0	39	39
	不明	0	0	0	1	0	0	0	1
40 代	男	34	31	4	3	0	0	38	34
	女	66	54	5	6	0	0	71	60
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
50 代	男	54	52	6	6	0	0	60	58
	女	79	58	11	9	0	0	90	67
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
60 代	男	54	53	7	7	0	0	61	60
	女	66	54	9	7	0	0	75	61
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0
70 歳以上	男	95	98	14	12	1	1	110	111
	女	71	76	13	12	0	0	84	88
	不明	0	1	0	0	0	0	0	1
無回答	男	27	38	10	14	0	0	37	52
	女	29	36	17	17	0	0	46	53
	不明	0	5	0	6	0	0	0	11
団 体		5	4	15	6	0	0	20	10
合 計		747	747	127	127	1	1	875	875

オ. 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。

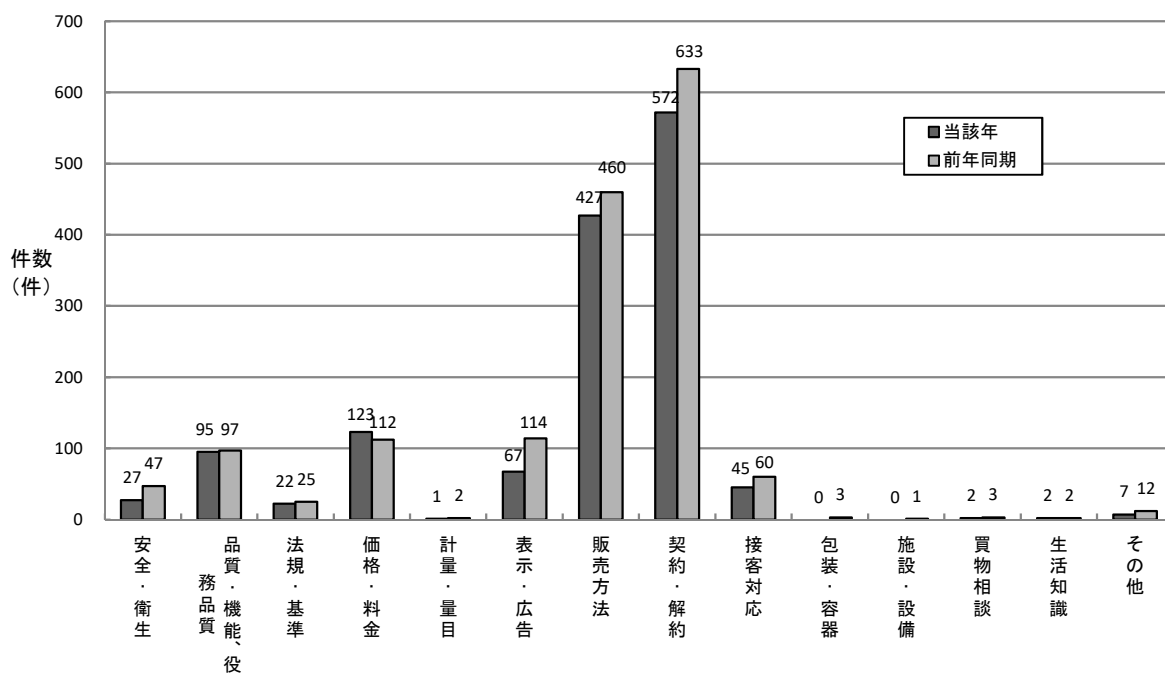
斡旋解決：斡旋の結果、解決がみられたもの。

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）。

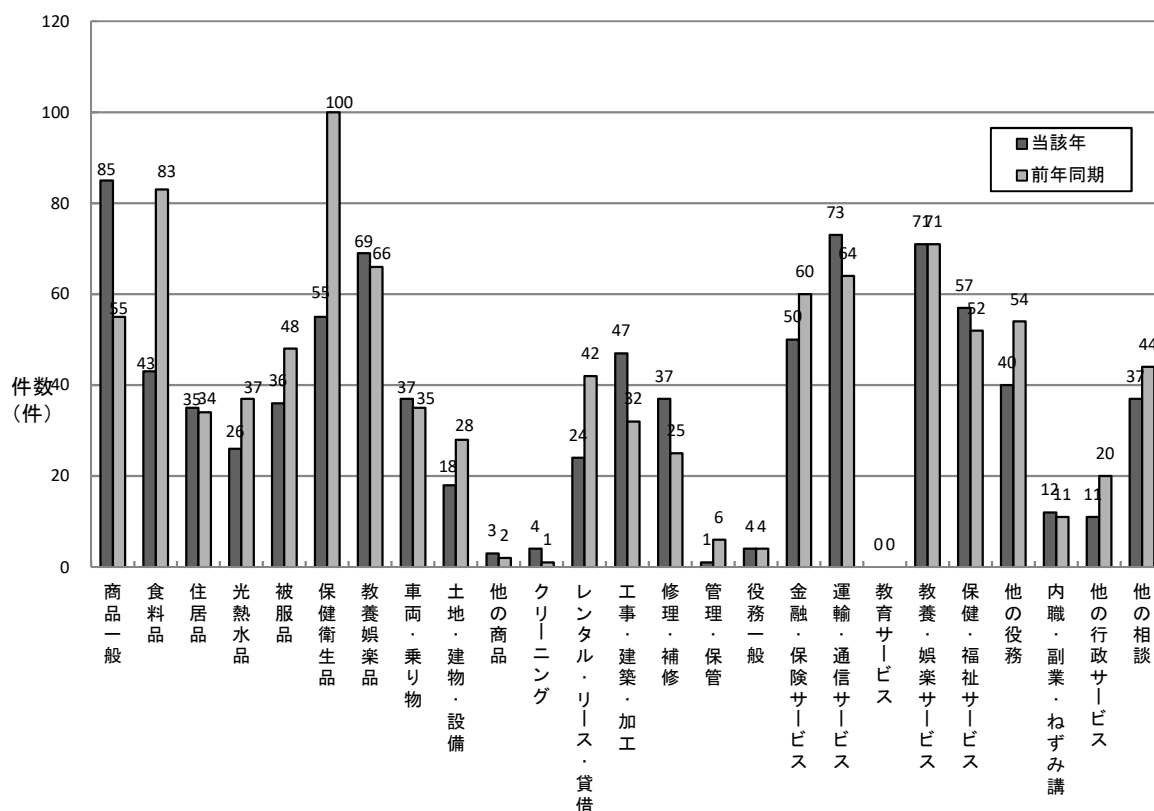
処理不要：相談者が消費生活センターに情報を提供しただけの場合や、相談を取り下げた場合など。

カ. 相談内容別件数推移



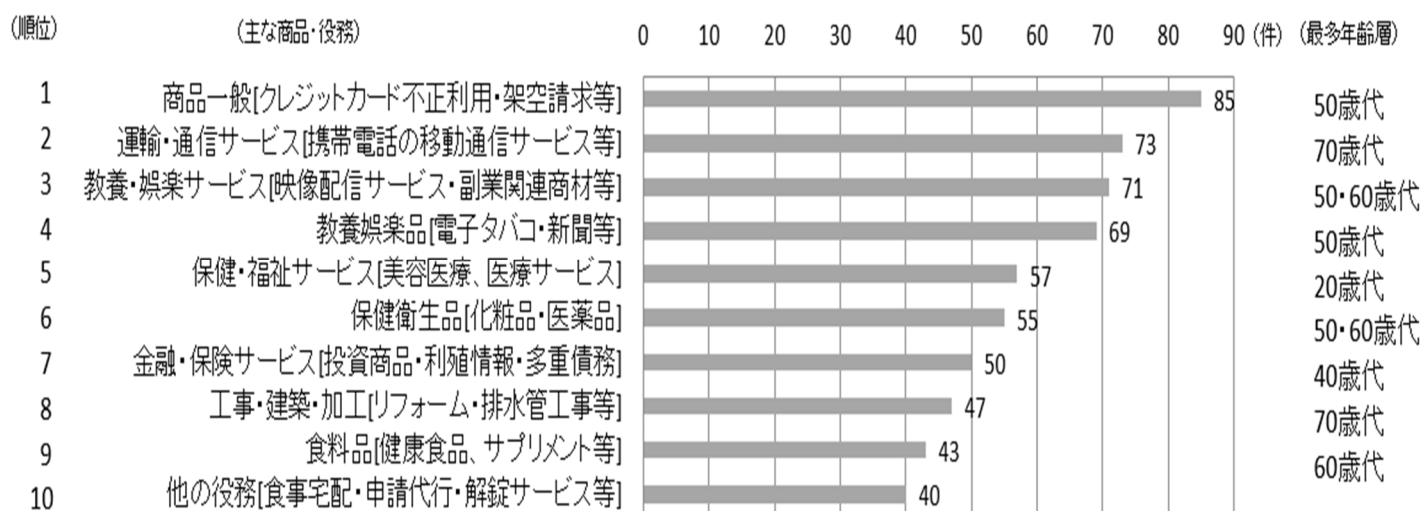
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

キ. 商品・役務分類別件数推移



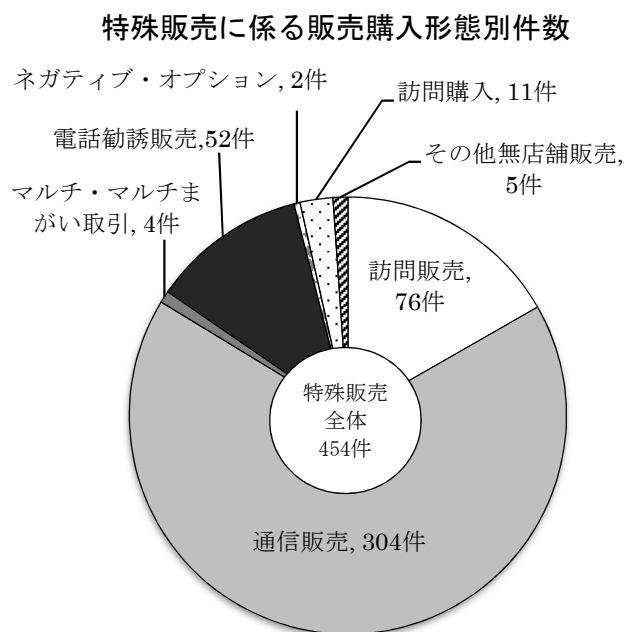
* 相談内容別件数は、重複したものすべてを集計したものです。

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454件で、全相談件数の51.89%を占めた。



※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

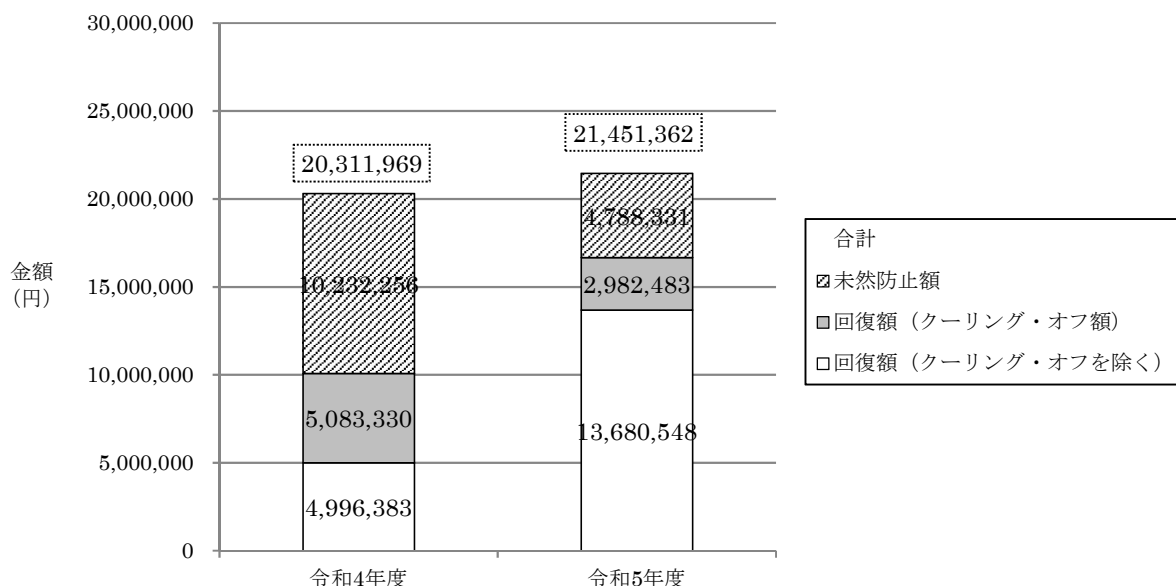
電話勧誘販売：電話における勧誘により郵便等で契約をするもの

ネガティブ・オプション：申し込んでいない商品が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	くらしの豆知識	1,000部
	「撃退しましょう消費者トラブル」 (一般向け啓発用小冊子)	300部
	「アクティブシニアのスマホトラブル防止ガイド」 (一般向け啓発用小冊子)	300部
	「スマホを使うときはこんなことに注意しよう!」 (一般向け啓発用小冊子)	200部
	「こんなときクーリング・オフを利用できます!」 (一般向け啓発用小冊子)	300部
ウ. 図書・DVDの貸出	暮らしに役立つさまざまな書籍や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・専門学校等に若者向けの消費啓発物資の配布をしています。	

カ．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）
R5. 4. 1	新生活で要注意！引っ越し直後の訪問販売トラブル
5. 1	気を付けて！ネット通販の定期購入
6. 1	これって欠陥品？卓上型冷風扇とエアコンの違い
7. 1	増加する中古自動車の売却トラブル 強引な勧誘やキャンセル料に注意！！
8. 1	その警告画面・警告音は偽物です！ 「サポート詐欺」にご注意！！
9. 1	その「¥」表示は本当に日本円の表示ですか
10. 1	インターネットで依頼したロードサービスのトラブル
11. 1	隠された価格表示「ダークパターン」に注意しよう！
12. 1	海外から身に覚えのない宅配便が届いた！
R6. 1. 1	マイナポイント事務局をかたる詐欺メールに注意
2. 1	通販サイトで購入した商品が届かず 販売業者と連絡も取れない
3. 1	「高額当選しました」に注意しよう！

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 20 名

ウ. 委嘱期間 令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日

エ. 報 酬 一人あたり 月額 4,000 円

2) 令和 5 年度消費生活モニター活動状況

年 月 日	内 容	備 考
R5. 4. 24(月)	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 ・年間予定等について ・講義：「消費生活センターについて」 講師：成田市消費生活センター 岡田相談員	中会議室
5. 29(月)	第 2 回モニター会議 ・講義「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 大林相談員 ・意見交換「年間活動計画等」	中会議室
6. 16(金)	第 3 回モニター会議 ・講義「悪質商法あれこれ」 講師：成田市消費生活センター 吉村相談員 ・講義「エシカル消費について」 講師：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	中会議室

7.7(金)	第4回モニター会議 ・講義「ごみの分別方法とリサイクル運動について」 講師：成田市クリーン推進課 ・消費者講座「上手に付き合う！健康食品」 講師：(一社) 日本臨床栄養協会 田口 裕基 氏	大会議室
8.21(月)	第5回モニター会議 ・講義「市がすすめる防災対策と地域・家庭での防災対策」 講師：成田市危機管理課 ・講義「交通安全について」 講師：千葉県交通安全教育推進員	中会議室
9.21(木)	第6回モニター会議 ・市内視察バス研修「東京税関麻薬探知犬訓練センター・リサイクルプラザ・いずみ清掃工場」	市内
10.17(火)	第7回モニター会議 ・講義「成田市の水道のはなし」 講師：成田市水道部業務課 ・講義「電気料金の仕組みについて」 講師：東京電力エナジーパートナー株式会社	中会議室
11.28(火)	第8回モニター会議 ・講義「企業が取り組む農業について」 講師：JAL Agriport(株) ・消費生活展準備（発表内容・テーマ決定）	中会議室
12.18(月)	第9回モニター会議 ・消費生活展準備（展示作品内容決定・スタンプラリー用クイズ作成）	中会議室
R6.1.15(月)	第10回モニター会議 ・消費生活展準備（展示作品作成・発表）	中会議室
1.20(土) ～21(日)	消費生活展	ユアエルム 成田店
2.7(火)	第11回モニター会議 ・講義「事業ごみについて」 講師：株式会社ナリコー ・消費者講座「食材を無駄なく上手に活用するための冷凍保存術」 講師：冷凍生活アドバイザー 根本 早苗 氏	大会議室

3.6(水)	第12回モニター会議 ・意見交換「1年間を振り返って」 解嘱式	第二応接室
--------	---------------------------------------	-------

3) 令和5年度消費生活モニター名簿

地区名	氏名	備考
公津地区	飯野 幸男	
	石橋 アヤ子	なりた環境ネットワーク代表
	狐崎 圭三	
	野間口 晃	
	村山 昌子	
中郷地区	吉岡 喜久雄	放置自動車廃物判定委員会委員
久住地区	江邨 將美	
遠山地区	伊地知 順子	
	栗田 春代	書記
	堀池 亨	
ニュータウン地区	板倉 美津子	
	内田 俊文	
	小谷野 博之	
	佐藤 恵子	
	鈴木 健	座長
	高橋 康子	副座長
	中園 美穂子	
	西田 伴男	
	二宮 豊	
	布施 正美	

※国の物価安定対策事業の一環として、価格調査等の業務を担う消費生活モニター制度がつくられ、成田市では、昭和49年に消費生活モニターを設置しました。モニターの職務として、市が行うアンケート調査に協力すること、市民からの消費生活に関する事柄について意見・要望等を市に報告すること、情報を提供すること、各種研修会等に参加することがありました。

しかし、昨今のインターネットの普及により、情報収集が容易になったなかで、制度開始から約50年が経過し、制度の役割は終了したものと判断させていただき、令和5年度をもって廃止することといたしました。

今後は、従来から実施しております消費生活講座等を充実させ、より多くの市民の皆様に消費生活問題を啓発してまいります。

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50回成田市消費生活展

- ・テーマ 「成田市制施行70周年記念事業
～人を繋ぐ 歴史を繋ぐ 未来へ繋ぐ みんなの成田～」
 - ・日時 令和6年1月20日（土）～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 / (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 千葉3区ブロック委員会 / (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 / 成田市リサイクルプラザ運営委員会 / (福)成田市社会福祉協議会
 - ・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 / (一財)関東電気保安協会 千葉事業本部 / 生活協同組合コープみらい / (一社)千葉県LPガス協会 / (一社)千葉県計量協会・千葉県計量検定所 / エコ・成田 / NPO せっけんの街 / (独)製品評価技術基盤機構 / (一社)成田市観光協会 / (福)成田市社会福祉協議会 / 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 850人
- ※令和5年度は入場制限等を行わずに開催した。

・過去の開催状況

回	年度	テーマ	期 間	会 場
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
46	30	みんなで考えよう！豊かなくらしの築き方	H31. 1. 19～20	ユアエルム 成田店
47	1	みんなで築こう！ ～豊かな消費社会を目指して～	R 1. 8. 24～25	ユアエルム 成田店
48	3	築こう！新しい日常 考えよう！より良い消費行動	R4. 1. 22～23	ユアエルム 成田店
49	4	目指そう！かしこい消費者 ～18歳から大人に～	R5. 1. 21～22	ユアエルム 成田店

※令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、消費生活パネル展を開催。

期間：R3.2.2～2.4

会場：赤坂ふれあいセンター 中央ホール

期間：R3.2.8～2.12(11日(祝)を除く)

会場：成田市役所 1階市民ロビー

成田市制施行 70 周年記念事業

～人を繋ぐ 歴史を繋ぐ 未来へ繋ぐ みんなの成田～

第 50 回

成田市消費生活展



令和 6 年

1/20 日 土 21 日 日



10:00～16:00

会場 ユアエルム成田店
1 階センタープラザ

●展示コーナー(詳細は裏面へ)

電気やガス、環境などの幅広い分野の団体が出展！

パネル展示やパンフレット・啓発物資の配布など、

毎日の暮らしに役立つ最新情報がいっぱい！！

うなりくんが
遊びに来るよ♪



●スタンプラリー(15:30 受付終了)

各展示コーナーで、クイズに挑戦！
景品のプレゼントがあるよ♪

<景品例>

花苗、うなりくんグッズ、保冷温バッグ、
携帯用防災セットなど

※小学生以上が対象です。

※花苗及び各種景品は、無くなり次第
終了になります。



※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 問い合わせ：0476-20-1622(経済部商工課)

－ 出展者一覧 －

団体名およびテーマ	内 容
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、マグネット等の配布
成田市環境部クリーン推進課 〈資源物とごみの分け方・出し方〉	・資源物とごみの分別にチャレンジ
(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〉	・ポスターの掲示 ・パンフレット・ポケットティッシュ・ボールペンの配布
成田市リサイクルプラザ運営委員会 〈SDGsを考えましょう〉	・リサイクルプラザでのリサイクル教室やフリーマーケットの パネル展示
(福)成田市社会福祉協議会 〈フードバンクから考えるSDGs〉	・パネル展示及びリーフレットの配付 ・食品・物品寄付回収BOXの設置 ・ガチャガチャ募金の実施
(一社)千葉県計量協会/千葉県計量検定所 〈環境と暮らしを守る一正しい計量ー〉	・計量に係るパネルの展示及びパンフレットの配布 ・クイズ正解者へ醤油又はスティックシュガー等の配布
NPO せっけんの街 〈リサイクルせっけんはなぜサステナブルなの?!〉	・リサイクルせっけんの無料配布と使い方チラシの配布 ・NPO せっけんの街の活動紹介パネル展示 ・雨水タンクのパネル展示
成田市消費生活モニター 〈防災マップを見てみよう! /ごみを減らそう〉	・防災と高齢者に関する掲示 ・ごみ減量に関する掲示
エコ・成田 〈地球温暖化防止と省エネ〉	・地球温暖化防止に関するパネルの展示 ・省エネルギー実験体験器具の紹介
(一財)関東電気保安協会 〈電気の安全と省エネルギー〉	・電気安全動画(アニメ)の放映 ・電気安全ポスターの掲示
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〉	・なりた環境ネットワークの活動紹介・加入呼びかけ ・「環境基本計画中間見直し」の周知 ・環境啓発物資等の配布 ・募金箱の設置(ちば環境再生基金)
生活協同組合コープみらい 〈coopdeli × SDGs〉 ※スタンプラリーは土曜日のみ	・持続可能な社会づくりや商品とくらしのあり方について のパネル展示
(一社)成田市観光協会 〈成田の観光イベントのPR〉	・観光ポスターの掲示 ・観光チラシの配布
(独)製品評価技術基盤機構 〈身近な製品で、こんな事故が起こっています〉	・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
成田市都市部公園緑地課 〈緑化推進〉	・花苗の配布

※内容は変更になる場合があります

2) 出前講座

日 時	場 所	受 講 団 体	講 師	参加 人数
R5. 6. 29 (木) 11 : 00～11 : 45	吾妻 1 丁目集会所	吾妻豊令会	成田市消費生活センター 消費生活相談員	15
R5. 7. 13 (木) 13 : 25～14 : 30	モルセラ会議室	ケアプラン モルセラ	成田市消費生活センター 消費生活相談員	9
R5. 8. 1 (火) 10 : 00～12 : 00	生涯大学校	生涯大学院 (1 年 1 組)	成田市消費生活センター 消費生活相談員	27
R5. 8. 2 (水) 10 : 00～12 : 00	生涯大学校	生涯大学院 (1 年 2 組)	成田市消費生活センター 消費生活相談員	21
R5. 8. 31 (木) 10 : 00～11 : 45	玉造公民館 2F 第 2 会議室 実習室	玉造豊令会	成田市消費生活センター 消費生活相談員	36
R5. 10. 13 (金) 11 : 30～12 : 00	ANA クラウンプラザ ホテル成田	清風会 成田支部	成田市消費生活センター 消費生活相談員	32
R5. 11. 8 (水) 14 : 00～15 : 00	三里塚コミュニティ センター	南部地域包括支援セン ター	成田市消費生活センター 消費生活相談員	29
R5. 11. 20 (月) 10 : 00～10 : 50	成田市役所 中会議室	介護保険課	成田市消費生活センター 消費生活相談員	9
R6. 3. 23 (土) 10 : 00～10 : 30	八生公民館	八生地区社会福祉協議 会	成田市消費生活センター 消費生活相談員	52
R6. 3. 23 (土) 14 : 30～15 : 00	宝田公民館	八生地区社会福祉協議 会	成田市消費生活センター 消費生活相談員	22

3) 親子で学ぶ消費者講座

日 時	テーマ	行 き 先	参加 人数
R5. 7. 27 (木) 8 : 30～16 : 00	建築物を造る最新の技術や災害時に活躍する車両などを見て触れることを通じて、また地震体験、煙避難体験等を行い、防災対策を考えることで、消費生活について楽しく学ぶ	建設技術展示館 千葉県西部防災センター	11

4) 消費者講座（一般向け）

日 時	場 所	テーマ	講 師	参加 人数
R5. 7. 7 (金) 13 : 30～15 : 30	市役所 6 階 大会議室	上手に付き合う！健康食品	(一社) 日本臨床栄養協会 田口 裕基 氏	54
R6. 2. 5 (月) 13 : 30～15 : 30	市役所 6 階 大会議室	食材を無駄なく上手に活用するための冷凍保存術	冷凍生活アドバイザー 根本 早苗 氏	68

親子で学ぶ♪

消費者移動教室



7/27(木)
8:30~16:00

参加料 無料

定員 30 名

※初めての方を優先に先着順

色々な展示物や車両を
「見て・触れて・知る（学べる）！」

**建築技術
展示館**

地震体験や煙避難体験などを通じて
防災の大切さについて学ぼう♪

**千葉県西部
防災センター**



対 象 市内在住の小学生とその保護者

持ち物 昼食・飲み物 ※昼食は車内でお取りいただきます

申 込 7/14(金)までに電話またはメールで

住所・氏名(フリガナ)・性別・学年・電話番号・
参加経験の有無を成田市役所商工課へ



申込み先
問い合わせ

成田市経済部商工課

電話:0476-20-1622

メール:shoko@city.narita.chiba.jp

令和5年度第1回消費者講座

上手に付き合う！！ 健康食品

こんな疑問にお答えします！

サプリメントや薬との

違いは？

どんな時に

利用すればいいの？

購入する際の

注意点は？



日時

令和5年

7月7日（金）

13：30～15：30

会場

成田市役所 6階 大会議室

講師

（一社）日本臨床栄養協会

田口 裕基 氏

無料

定員 50 名

（先着順）

申し込み方法

氏名・電話番号・お住まいの地域を

【電話・メール・FAX】のいずれかの方法でお知らせください。

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◆

令和 5 年度第 2 回消費者講座

食材を無駄なく上手に活用するための 冷凍保存術

— 買いすぎた野菜捨てていませんか？ —

冷凍することで食材を無駄にしないだけでなく
美味しさが増し、日々の調理が楽になることも♪♪



講師：根本 早苗（ねもと さなえ）さん

楽ベジ style 代表、料理研究家、野菜ソムリエプロ、冷凍生活アドバイザー、食生活指導士など。第 12 回野菜ソムリエアワード銀賞、冷凍レシピコンテスト 3 年連続入賞。

野菜が主役の料理教室を主宰するなか、“冷凍＝栄養価がほぼ変わらない”ということを知り「野菜不足の方に伝えたい！」と冷凍レシピを 8 年間日々検証している。レシピ開発や講師、サイトやテレビの出演・監修など、幅広く活躍。商品化した「冷凍可能な楽ベジサラダ」をオンライン販売するほか、料理講師育成講座も展開中。著書「野菜を世界一美味しく食べる！楽ベジ冷凍レシピ」

日時 令和 6 年 2 月 5 日（月）

13：30～15：30

場所 成田市役所 6 階 大会議室

先着 70 名
無料

申込方法・問合せ先

●下記 URL または QR コードから申し込みができます。

URL：<https://logoform.jp/f/YRs69>

●電話、FAX、メールでも申し込みを受け付けています。

氏名（ふりがな）・電話番号を成田市経済部商工課まで

☎0476-20-1622 FAX:0476-24-2185

✉shoko@city.narita.chiba.jp

申し込みは
こちら



◆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（令和4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	20	64	37	0	0	3
7/13	大栄公民館	10	35	0	0	0	7
7/14	下総支所	8	11	9	0	0	0
7/15	成田市公設卸売市場	31	73	48	3	0	5
7/19	成田市総合流通セン ター	26	65	14	1	0	4
7/20	成田市役所	29	47	18	0	0	2
7/21	成田市役所	24	49	24	0	0	2
7/22	保健福祉館	18	125	16	5	0	0
小 計		166	469	166	9	0	22
合 計		166	635		9		23

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 月 24 日	2	58	0	1	0
8 月 25 日	3	63	0	3	0
8 月 26 日	3	5	5	0	0
8 月 29 日	3	21	0	0	0
8 月 30 日	1	85	14	4	0
10 月 19 日	1	1	0	0	0
10 月 25 日	5	46	21	3	0
11 月 2 日	1	10	0	0	0
3 月 7 日	1	1	0	0	0
小 計	20	290	40	11	0
合 計	20	330		11	

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	家庭用圧力なべ及び圧力がま、乗車用ヘルメット、携帯用レーザー応用装置、ライター	2	0
家庭用品品質表示法	繊維製品（4 品目）、合成樹脂加工品（3 品目）、電気機械器具（3 品目）、雑貨工業品（4 品目）	2	0
電気用品安全法	オーブントースター、ホットプレート、洗濯機、モバイルバッテリー、AC アダプター、こたつ	2	0
ガス事業法	ガス瞬間湯沸器、ガスコンロ	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	1	0

参 考 资 料

消費生活

No. **145**
令和5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



- ◆寄附の不当な勧誘による被害の救済や再発防止に向けて法律が整備されました
- ◆成田市消費生活センターにおける令和4年度の相談概要



4月24日（月）に令和5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。

モニター委嘱者（50音順・敬称略）

飯野 幸男(公津の杜)	内田 俊文(中台)	小谷野 博之(玉造)	中園 美穂子(中台)	布施 正美(玉造)
伊地知 順子(本城)	江邨 将美(芝)	佐藤 恵子(中台)	西田 伴男(加良部)	堀池 亨(三里塚御料)
石橋 アヤ子(はなのき台)	栗田 春代(吉倉)	鈴木 健(吾妻)	二宮 豊(玉造)	村山 昌子(公津の杜)
板倉 美津子(玉造)	狐崎 圭三(並木町)	高橋 康子(中台)	野間口 晃(公津の杜)	吉岡 喜久雄(和田)

以上20名

寄附の不当な勧誘による被害の救済や再発防止に向けて次の法律が整備されました。不当な寄附勧誘行為は禁止となり、靈感商法等の悪質な勧誘による寄附や契約は取り消せます。

①

法人等による寄附の不当な勧誘防止等に関する法律 (不当寄附勧誘防止法) 制定

・法人等による寄附の不当な勧誘防止等に関する新しい法律とは？

不当な勧誘等により、高額な寄附を迫られ、家庭が困窮し崩壊する事例が相次いで起こったことを受けて成立しました。

(1) 勧誘を行う法人等への規制等

法人等に求める「配慮義務」

寄附の勧誘を行う法人等は、寄附の勧誘を行うに当たって、次の3点について「十分に配慮」しなければならないと定めています。

- ①寄附者の自由な意思を抑圧し、適切な判断が難しい状況に陥ることがないようにする。
- ②寄附者やその配偶者、親族の生活の維持を困難にしないようにする。
- ③勧誘する法人等を明らかにし、寄附される財産の用途を誤認させるおそれがないようにする。

6つの「不当な勧誘行為」が禁止

不当寄附勧誘防止法では、法人等から不当な寄附勧誘を受ける人を保護するため、寄附の勧誘時に以下の6つの「不当な勧誘行為」によって個人を困惑させてはならないと定めています。

- ①帰ってほしいと伝えても帰ってくれないこと。
- ②帰りたいのに帰してくれないこと。
- ③寄附の勧誘をすることを告げず、自由に帰ることが難しい場所に同行させ寄附の勧誘をすること。
- ④寄附をするかどうか第三者に相談の連絡を行おうとしたにもかかわらず、威迫する言動を交えてさまたげること。
- ⑤相手の恋愛感情等に乗じて、寄附しないと関係が破綻すると告げること。
- ⑥靈感等の実証困難な特別な能力による知見として、個人またはその親族の生命、身体、財産等の重要な事項について、そのままでは現在から将来にわたるまで不利益を回避できないと不安をあおり寄附をさせること。



(2) 不当な勧誘による救済期間

- ☆上項の①～⑤ 被害に遭ったと気づいた時から1年または寄附時から5年のいずれか短い方。
- ☆上項の⑥ 被害に遭ったと気づいた時から3年または寄附時から10年のいずれか短い方。

② 消費者契約法の改正

・消費者契約法が改正され靈感商法等の被害救済がどう拡充されたの？

勧誘の際に、靈感等の特別な能力による知見により、消費者またはその親族の生命、身体、財産等について、そのままでは現在生じ、もしくは将来生じ得る不利益を回避できないと不安をあおり、それに乗じて契約を結ぶことが不可欠と告げ、困惑して契約した場合は取り消すことができるようになりました。



改正点

- ①本人の不利益に関する不安に加え、親族の不利益に関する不安も含める。
- ②将来だけでなく、現在生じている不安も対象とする。
- ③不安をあおることに加え、不安を抱いていることに乗じた場合も対象とする。
- ④契約を取り消しできる期間が、契約締結時から5年が10年に、被害に気づいてから1年が3年に延長。

※改正前の靈感等の知見を用いた告知による勧誘に対する取消権についても、時効が完成していないものについては、改正後の取消権の行使期間が適用されます。

③ 靈感商法と不当な寄附行為の事例を紹介します

- 1 週刊誌に無料で運命鑑定するという広告を見つけ業者に電話した。運勢が良くなるという数珠を勧められ2千円で購入した。その後もっと運勢が良くなるという祈祷を勧められ祈祷料40万円で高いと思ったが振り込んだ。すると、私の邪気が強すぎるので、600万円の像を買うように言われた。お金がないというと「お金を借りてこい。払わないと家まで取りに行く。もし誰かに言ったら家族に災いが降りかかる。」と脅され困っている。
- 2 友人に誘われ同年代の人が集まるという「お話の会」に連れて行ってもらった。身体がよくないと話したら、その会にいた人から「悪霊が付いているのでこのままでは病状が悪化する。A会に寄附をすれば悪霊が去り病状がよくなる。」と言われ寄附を強要された。帰りたと思ったが、周りの人からいろいろ諭され帰ることもできず、寄附をしてしまい、A会が宗教関係の会で友人もその関係者であったことに気が付いた。寄附したお金を返してほしい。

**不当な勧誘による寄附や靈感商法で困ったら
下記の相談窓口にご相談ください。**

靈感商法等対応ダイヤル（法テラス）
成田市消費生活センター

☎ 0120-005931
☎ 0476-23-1161

成田市消費生活センターにおける令和4年度の相談概要

令和4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974件で、昨年度（862件）より112件増加しました。相談内容の1位は「化粧品」に関する相談が79件で昨年度（49件）より30件増加しました。2位は「商品一般」に関する相談が55件で昨年度（96件）より41件減少しました。架空の請求をショートメッセージなどで送ってくる相談が減少したためだと思われます。3位は「健康食品」に関する相談が50件で昨年度（29件）より21件増加しました。1位と3位については、新型コロナウイルス感染症が拡大する中で外出を控え、インターネットの通信販売を利用する人が多くなり、定期購入のトラブルなどの相談が大幅に増加しました。また、トイレのつまりや鍵の開錠など日常生活のトラブルに対応するレスキューサービス業者とのトラブルが多くあり、切羽詰まった消費者の心理に付け込む悪質な手口が横行しました。その他に、市役所を騙った還付金詐欺や若年層を狙った副業トラブルなども目立ちました。

令和4年度の救済金額の合計は約2,031万円（未然防止21%、回復79%※¹）で昨年度より約514万円減少しました。令和4年度は、大きな自然災害などがなく、それに伴う家の修理やリフォームに関する高額のトラブル相談が少なかったためだと思われます。

契約する前やお金を支払う前に本当に必要な商品やサービスなのかよく考えましょう。また、家族や消費生活センターに相談しましょう。

※1 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り返金（全額または一部）されたものを回復としています。

◆ 商品・役務別相談上位10位 ◆

令和5年4月末時点

順位	主な商品・役務	件数	相談者最多年齢層
1	化粧品など（化粧品）	79	50歳代
2	迷惑ショートメッセージ・架空請求など（商品一般）	55	50歳代
3	健康食品・ダイエットサプリなど（健康食品）	50	50歳代
4	賃貸アパートの原状回復費用など（レンタル・リース・賃借）	42	30歳代
5	占いサイト、結婚相談所、保証サービスなど（役務その他）	41	60歳代
6	住宅リフォーム・排水管工事など（工事・建築・加工）	32	60歳代
7	個人間トラブルなどの相談（相談その他）	31	70歳代
8	電気料金など（電気）	28	50歳代
8	新車・中古車に関する契約など（自動車）	28	40歳代
10	鍵の開錠・トイレのつまりなど（修理・補修）	25	40・60歳代
10	光回線・通信サービス契約など（インターネット通信サービス）	25	50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（成田市役所2階） ☎23-1161 ●

消費生活

No. **146**
令和5年9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



◆急増中！定期購入のトラブル

第1回消費者講座を開催しました！



7月7日（金）に（一社）日本臨床栄養協会より田口 裕基 氏を講師に招き、「上手に付き合う！健康食品」をテーマに講座を開催しました。特定健康食品と栄養機能食品の違いや、購入する際のポイントなどについてわかりやすく学べる講座となりました。

親子で学ぶ消費者移動教室を開催しました♪

7月27日（木）に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、松戸市にある「建築技術展示館」と「千葉県西部防災センター」へ行きました。建物を造る際に用いられる技術や防災の大切さなどについて親子で楽しく学ぶことができました。

建築技術展示館



2023年7月27日（木） 成田市役所 殿

建築技術展示館



（災害対応車両の見学の様子）

千葉県西部防災センター
（火災の消火体験の様子）



千葉県西部防災センター



急増中！定期購入のトラブル

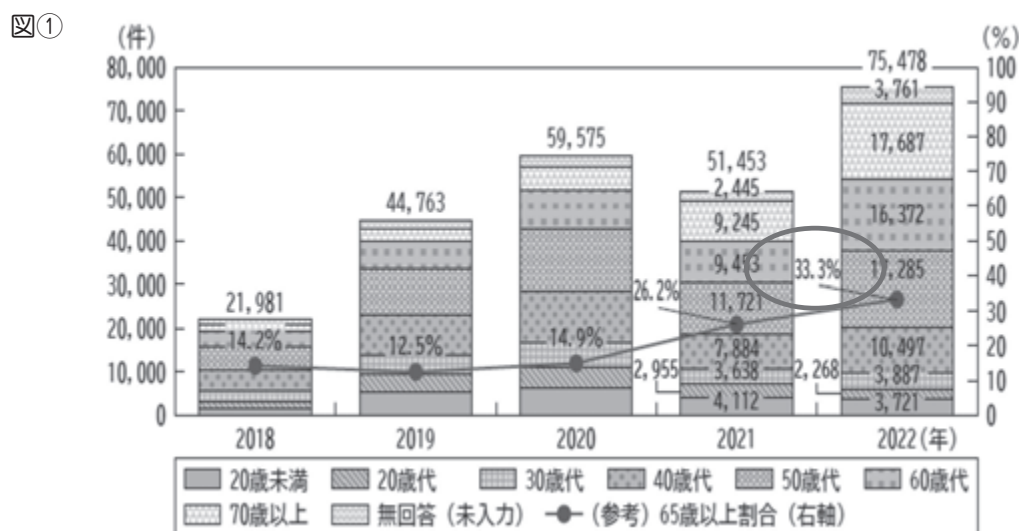
「おためしのつもりが、定期購入だった」など、インターネット通販等における定期購入に関する消費者トラブルが急増しています。

2022年の通信販売における定期購入に関する相談件数は、全国で75,478件と過去最多となり、特に化粧品や健康食品の相談が多くありました。スマートフォンの普及に加え、新型コロナウイルス禍で在宅時間が延びた影響で高齢者からの相談が目立ちました。また、動画配信などのサブスクリプション（定期課金）を巡る相談も前年より8割ほど増えました。

（注）図は、消費者庁発行「消費者白書（令和5年発行）」及び「令和4年度消費者政策の実施の状況」を参考にしています。

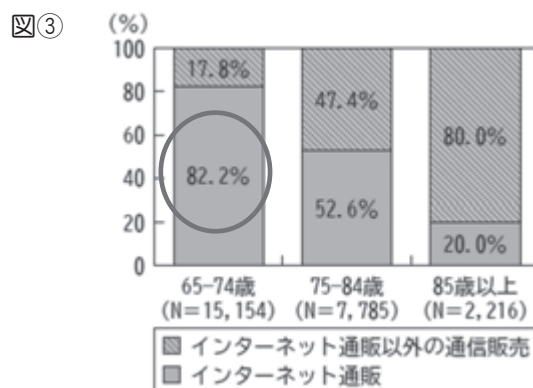
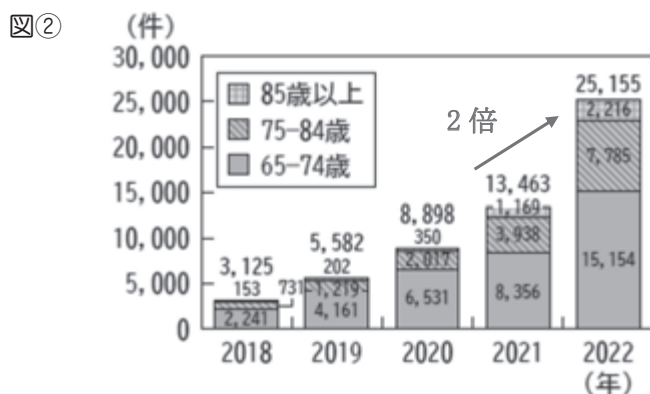
1. 年齢層別の定期購入に関する相談件数

30歳代以上の各年齢層で相談件数が増加しており、特に50歳代以上で大きく増加しています（図①）。また、定期購入に関する相談に占める65歳以上の割合は33.3%に上昇しました。



2. 高齢者の定期購入に関する相談件数

高齢者の通信販売における定期購入に関する相談件数は、増加し続けています。特に2022年の相談件数は、高齢者による化粧品や健康食品の定期購入トラブルが増加した影響で、前年の約2倍に急増し、過去最多となりました（図②）。また、2022年の定期購入に関する相談におけるインターネット通販の割合をみると、65歳から74歳までは約8割を占めていますが、年齢区分が上がるほどインターネット通販の割合は減少し、85歳以上では2割でした。85歳以上では、主にテレビショッピングでの定期購入トラブルが発生しています（図③）。



3. よくあるトラブル

<事例1>

「SNS広告から1回限りのお試しで価格500円のシャンプーを購入したが、2回目が届き定期購入と知った。解約したいが電話が繋がらない」等、消費者が定期購入であることを認識しないまま商品を注文している場合があり、解約したくても事業者と連絡が取れないトラブルが発生しています。

<事例2>

「いつでも解約可能、定期縛りなしという広告を見てダイエットスムージーを購入したが、解約しようとしたら6回購入が条件だと言われた」等、解約をめぐるトラブルが発生しています。

4. 2022年6月1日に改正特定商取引法が施行されました

2022年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、販売サイトの最終確認画面において、顧客が注文確定の直前段階で、分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する事などの契約の申込みの内容を簡単に最終確認できるように表示することが義務付けられました。また、販売業者等がこれらの契約の申込みの内容について、表示していない、又は、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

5.ひとことアドバイス

①低価格を強調する広告の場合は、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認！

低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文していても、定期購入が条件となっていて、総額が数万円等、注文時に想定した以上の金額を支払うことになる場合があります。中には、2回目から分量が多くなったり、高額になったりする場合があります。

必ず「最終確認画面」で、定期購入が条件となっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件を確認しましょう。

「定期縛り無し」「いつでも解約可能」という表示をみると、継続期間や購入回数が決まっていない定期購入という印象を持てしまいますが、実際には、初回の低価格の商品のみ購入して2回目以降を解約するときは、違約金等を請求される場合があります。

②不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センターへ相談！

販売業者等が、最終確認画面で消費者を誤認させるような表示を行っていた場合等、これにより誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。



裏面もチェック

「最終確認画面」のチェックリスト

～注文する前に確認しましょう～

- ☐ 定期購入が条件になっていませんか？
「初回特別価格」「〇カ月コース」「定期コース」など表示されていませんか。
- ☐ (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数が決めていませんか？
「〇回をお受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されていませんか。
- ☐ 支払うことになる総額はいくらですか？
各回の分量、2回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なる場合があります。
- ☐ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
解約手段が電話やメッセージアプリに限定されている場合は、電話がつかない、メッセージアプリの操作がうまくできないことも想定しておきましょう。
- ☐ 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？
特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であればその内容など解約条件の詳細を確認しましょう。
- ☐ 利用規約の内容を確認しましたか？
広告表示の下部や小さな文字で掲載され場合があります。よく確認しましょう。
- ☐ 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？
契約を取り消す際の証拠になります。

<未成年者の場合は以下の点も確認してください>

- ☐ 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- ☐ 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？

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 ●

消費生活

No. **147**
令和6年1月31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



◆気を付けて!! インターネットで予約する ホテルや航空券のトラブル

なりた知っ得出前講座をご活用ください!



出前講座の様子

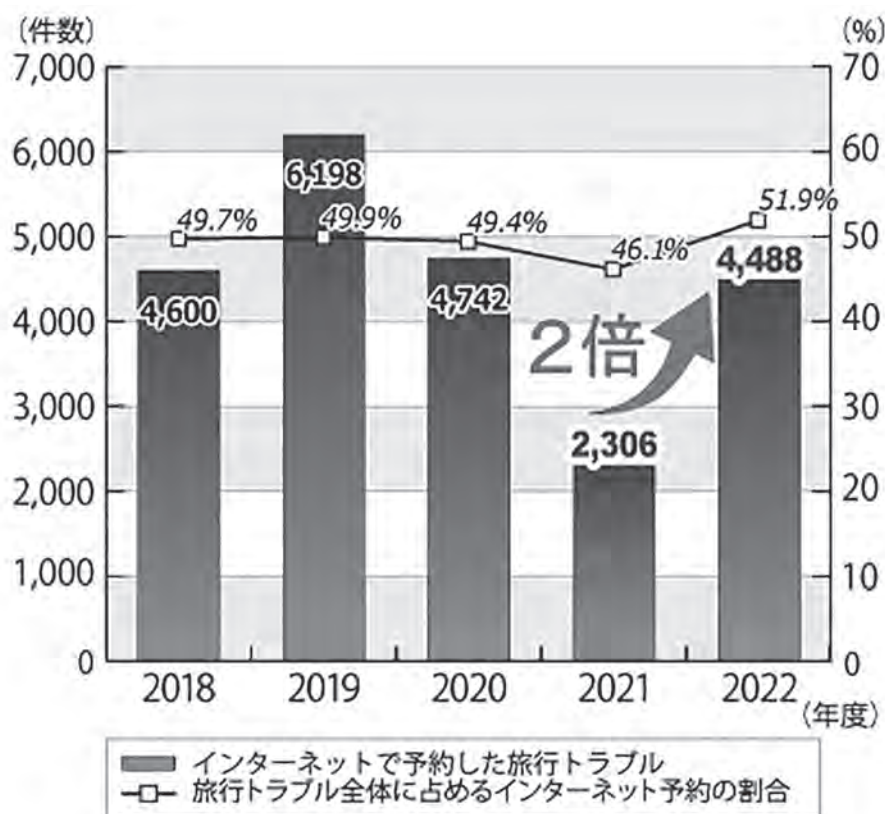


成田市消費生活センターに勤務する消費生活相談員が講師となり、契約に関することや身近な悪質商法、最近増えているトラブルの事例紹介などをお話する「なりた知っ得出前講座」を実施しています!

年々巧妙化する悪質商法の被害を未然に防止するには、手口や対処法を知ることが重要です。メニューは「悪質商法あれこれ」と「賢い消費者のススメ! (若者向け)」の2つをご用意していますので、地域の集まりやサークルの勉強会などにぜひご活用ください!



2022年から新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限が緩和され、旅行する機会が増えたことにより、インターネット上で予約をした旅行に関する相談が増加しました。予約をする際は、契約内容のチェックをしっかりと行うようにしましょう。



出典：独立行政法人国民生活センター発表情報「インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル ―キャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！―」より。

インターネットによる予約は手軽に行えますが、予約サイトの表示広告や入力操作は様々で、誤認・錯誤によるトラブルなども発生しています。

予約サイトを運営し、インターネットを活用して航空券などの運送サービスや宿泊施設の手配を行う事業者を旅行取引事業者OTA (Online Travel Agent) と呼びます。



オンライン旅行取引の種類

OTAでの取引形態にも種類があります。日本において旅行業務を営む場合には、観光庁へ旅行業法に基づく旅行業の登録が必要です。取引条件の説明に関する事項など適切に運営サイトにおいて、表示することになっています。^{※1} 利用する際は、旅行業登録をしているか確認をしましょう。

店舗型旅行業者サイト	日本国内に実店舗がある旅行業者のネット取引 国内で旅行業登録が必要
国内OTAが運営するサイト	日本国内に拠点がある旅行業者 ネットのみ 国内で旅行業登録が必要
海外OTAが運営するサイト	ネット取引のみ 拠点は海外 国内で旅行業登録は義務ではない
宿泊施設、交通機関等の直営サイト	旅館・ホテル・交通機関等に直接予約 旅行業登録は必要ない
場貸しサイト (他社の旅行商品を比較・紹介するだけの場所を貸すサイト)	旅行情報の提供の場を提供 (申込・支払いは、各宿泊施設や旅行業者等に直接行う) 旅行業にあたらない場合もあり、旅行業登録していないケースもある
メタサーチ	旅行比較サイト (国内・海外OTAや場貸しサイトにある商品の情報を一覧できる) 旅行業にあたらない場合もあり、旅行業登録していないケースもある

※1 2015年6月、オンライン旅行取引のトラブルを未然に防止するために観光庁において「オンライン旅行取引の表示に関するガイドライン」が制定され、各事業者は、表示規定などに組み込むことが期待されていますが、海外事業者の場合、守られていない場合もあるので注意して利用しましょう。



こんな相談が寄せられています

- 旅行商品比較サイトを閲覧し選択した海外の旅行予約サイトで、海外への格安往復航空券を購入した。支払いはクレジットカードで行ったが、その後、受付完了メールも電子チケットも届かない。サイトにメールを送っても返信がなく、電話は英語対応のみで用件を伝えられなかった。
- 海外の旅行予約サイトから海外のホテルを予約し、クレジットカードで支払った。現地でチェックインをする際に、「あなたの予約はキャンセルされている。宿泊するのであれば、改めて支払いをしてほしい」と言われた。納得できない。

- 航空券と宿泊券を同時に予約したのにキャンセルはそれぞれ別対応と言われた。
- ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、宿泊予定日の1週間前に申し出たのにキャンセル料が宿泊料金の100%かかると言われた。
- 予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。



トラブルに遭わないためのアドバイス

オンライン契約はよく確認を！！

- オンライン旅行取引は、店頭取引と違い契約条件について口頭の説明がないので、予約時は焦らず入力し、入力項目を確認できる画面で入力した情報に誤りがないか確認しましょう。また、確認画面のスクリーンショットを撮り、印刷できる媒体に画像を記録として保管しておきましょう。
- 予約の変更やキャンセルをしようとして想定外のキャンセル料を請求される場合があります。予約前にキャンセル条件について必ず確認しましょう。

「海外OTA」との契約は慎重に！！

- 利用者にとって不利な条項が入っている場合があるため、キャンセルやサイト側の免責事項については必ず確認し、納得したうえで申し込みましょう。
- 日本に営業所を持たない海外OTAの場合、日本の旅行業法が適応されない場合があります。トラブルになった場合、日本の法律等を用いた交渉は難しい場合があることを知っておきましょう。
- 日本語のサイトであっても、運営しているのは海外の業者という事もあるので運営会社の所在地を確認しましょう。
- 日本語での対応が不十分な場合もありますので、トラブルが起きた際の問い合わせの受付体制（電話、メールなどの連絡方法や窓口の開設時間など）について予め確認しておきましょう。



**契約内容に疑問が生じたときや
事業者の対応に不審な点がある場合には、
成田市消費生活センターにご相談ください。**



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（成田市役所2階） ☎23-1161 ●

消費生活

No. **148**
令和6年3月31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3階

お知らせ

成田市消費生活センターは、令和6年3月25日(月)より
成田市役所の2階から3階に移転しました。



- 知っ得！消費者を守るクーリング・オフ制度を学ぼう！
- 第2回消費者講座を開催しました！

第50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50回成田市消費生活展」を開催しました。

消費者トラブル、電気、ガス、環境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。



知っ得！ 消費者を守る クーリング・オフ制度を学ぼう！



①クーリング・オフ制度

原則的に一旦契約が成立すると一方的にやめることはできません。しかし、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い勧誘では、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。

そこで、契約した後でも消費者が頭を冷やして考える時間を設ける制度がクーリング・オフです。一定期間であれば無条件で契約を解除することができます。

②特定商取引法によるクーリング・オフが適用される主な取引と期間

クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。また、事業者が約款で定めている場合もあります。

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約（キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF（催眠）商法では店舗での契約も含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品の購入やサービスの契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
特定継続的役務提供	エステティック・美容医療・外国語教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス	8日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法・モニター商法	20日間
訪問購入	店舗外で業者が消費者から物品を買い取る契約	8日間

③こんな場合はクーリング・オフが適用されません

1. 通信販売で購入したもの

ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返送費用は消費者負担です。

2. その他クーリング・オフが適用されない主な取引

- 営業のための契約
- 自動車販売、自動車リース、葬儀など
- 使用・消費してしまった化粧品や健康食品など
- 3,000円未満の現金取引
- 自動車・大型家電・家具・本・有価証券・CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入
- いわゆる御用聞き取引や常連取引 等



④クーリング・オフのポイント

- 契約書または申込書を受け取った日がクーリング・オフ期間の起算日です。書面を受け取っていない場合、クーリング・オフ期間は始まりません。
- 期間内にクーリング・オフ通知を発信します（期間内に相手に届かなくても有効です）。
- 書面に不備があった場合には、期間が過ぎてもクーリング・オフは可能です。また事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘の説明をしたなどの妨害行為があった場合は、期間が延長されます。
- クーリング・オフが適用される取引であれば商品を使用したり、サービスを受けたりしていても、期間内であれば、原則クーリング・オフができます。
- ネット広告を見て修理を依頼した場合など、広告の価格と比較して実際の修理金額が著しく高額だったり、新たに別の商品を購入する契約をさせられたような場合は、訪問販売による新たな勧誘とみなし、クーリング・オフが適用される可能性があります。

⑤クーリング・オフ通知の方法

1. 電磁的記録で行う場合 ※令和4年6月から電子メール等で通知できるようになりました。

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。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・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

※特定商取引法以外にクーリング・オフ制度がある法律のなかには、電磁的方法によるクーリング・オフを認めていない法律があります。
例：割賦販売法、宅地建物取引業法

図1 クーリング・オフ通知の記載例

販売会社宛て

宛先：××××@××××.co.jp
件名：クーリング・オフ通知

次の契約を解除します。
 契約年月日 ○○年○○月○○日
 商品名 ○○○○
 契約金額 ○○○,○○○円
 販売会社 株式会社○○○ □□□営業所
 担当者 ○○○○氏

支払い済の
代金がある
場合

支払った代金○○○,○○○円を速やかに返金し、
商品を引き取ってください。

返品費用は
事業者の
負担です

○○年○月○日

○○県○○市○○○○○…
氏名 ○○○○

訪問購入で物品を引き渡したときは「引き渡し済の○○を返還してください」とします

クレジット会社宛て

宛先：××××@××××.co.jp
件名：クーリング・オフ通知

次の契約を解除します。
 契約年月日 ○○年○○月○○日
 商品名 ○○○○
 契約金額 ○○○,○○○円
 販売会社 株式会社○○○ □□□営業所
 担当者 ○○○○氏

クレジット会社 ○○○株式会社

○○年○月○日

○○県○○市○○○○○…
氏名 ○○○○

クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に出します。

図2 はがき場合

2. はがきで行う場合

販売会社の代表者宛てに、上記メールと同じ内容を記載して通知します。

送る前にはがきの両面コピーをとり、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。

○○○○○

○ 住所

○ 株式会社

○ 代表者様

簡易書留

住所

株式会社

代表者様

裏面もあるよ

⑥クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめずに相談を！

1. クーリング・オフ以外にも不当な勧誘があった場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができます。

- 【例】 ・重要事項について事実と異なることを告げた（不実の告知）
 ・重要事項について消費者の不利益になることを告げなかった（不利益事実の不告知）
 ・必ず値上がりするなどと言われた（断定的判断の提供）
 ・お願いしても帰ってくれない（不退去）、帰りたいのに帰してくれない（退去妨害）等

2. 特定継続的役務提供取引の7業種に関しては、クーリング・オフ期間が過ぎても、契約期間内であれば法で定められた違約金を支払うと中途解約することができます。

- 【例】 ・エステティックの場合・・・利用開始前なら2万円、利用開始後は未使用サービス料金の1割または2万円のいずれか低い額を上限として支払えば中途解約できます。

これってクーリング・オフできる？だまされたかもしれない？と思ったら
消費生活センターにご相談ください。

第2回消費者講座を開催しました！



2月5日（月）に冷凍生活アドバイザー 根本 早苗 氏を講師に招き、「食材を無駄なく上手に活用するための冷凍保存術」と題し消費者講座を開催しました。野菜を冷凍・解凍する際のコツや冷凍した食材を活用したレシピなどを学べる講座となりました。

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～午後4時30分

● 成田市消費生活センター（成田市役所3階） ☎23-1161 ●

消費生活相談Q&A

新生活で要注意! 引っ越し直後の訪問販売トラブル

Q 賃貸アパートへ入居するため引っ越し作業をしていると、業者が訪ねてきて換気扇フィルターの案内を受けました。管理会社と関連があるような口ぶりです。「居住者はみんな契約している」と言われたので、仕方がないと思い、現金で3万円を支払って2年分の商品を購入しました。業者が帰った後、不審に思い管理会社に連絡したところ、業者と管理会社は無関係であることが分かりました。

購入した換気扇フィルターをクーリングオフ(契約の撤回や解除)することはできるのでしょうか。

A 訪問販売の場合は、契約書類を受け取った日から8日以内であればクーリングオフすることができます。新生活が始まることの多い3・4月は、引っ越し直後の消費者を狙った訪問販売に関するトラブルも多くなります。管理会社との関連をかたる同様の手口では、荷物を搬入する前に水回りの防カビ工事を施した方がよいと判断を急がせたり、インターネットの回線工事が必須だと思わせたりして、勧

誘してくる事例もあります。訪問販売があった時は、その場で契約しないこと、業者の話をうのみにせず管理会社へ確認することなどを心掛けましょう。

なお、クーリングオフするとすでに工事が行われていたとしても無償で原状回復を求めることができます。また、契約する際は契約書類や担当者の名刺などを必ず受け取り、何かあった時に連絡できるよう保管しておきましょう。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

気を付けて! ネット通販の定期購入

Q インターネットを利用していたところ「人気の美白美容液が初回限定500円」という広告を見つけ、販売サイトにアクセスして注文しました。商品はすぐに届きましたが、1カ月後になると、追加で頼んだ覚えがないのに同じ商品がもう一度届き、7,000円の請求書が入っていました。そこで、契約内容を確認すると、全5回の購入が条件の定期購入であることが判明しました。解約しようと思い、販売サイトに表示されている会社に電話で連絡しましたが、何度かけてもつながりません。解約するにはどうすればよいのでしょうか。

A まずは、販売会社のホームページや契約に関する規約を調べて、解約や返品の方法について記載がないか確認しましょう。また、電話だけではなく、インターネット上で解約を受け付けている場合もありますので、販売サイトの確認も必要です。それでも解約できない場合は、消費生活センターに相談してください。なお、現在の法律では、注文する前の画面で契約の基本的な

条件を分かりやすく表示することが義務付けられているため、表示がない時や消費者が誤認して注文した時は、契約の取り消しができる場合があります。

このような事例のほかにも「いつでも解約できると書いてあるのに実際は細かい条件があった」「初回のみで解約したら定価との差額を支払わされた」といった定期購入に関するトラブルが後を絶ちません。

こうしたトラブルを防ぐために、注文する場合は次のことを必ず確認しましょう。

- 定期購入が条件になっていないか
- 定期購入の継続期間や回数が定められていないか
- 支払うことになる総額はいくらか
- 解約や返品はできるか、またその条件や方法が記載されているか

また、契約条件の記載箇所などをスクリーンショットで保存するなど記録に残しておきましょう。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

これって欠陥品？ 卓上型冷風扇とエアコンの違い

Q 卓上型の冷風扇を購入しましたが、出てくる風が冷たく感じられませんでした。販売店に問い合わせたところ、エアコンとは仕組みが違いますと言われました。商品に欠陥があるのではないのでしょうか。

A 卓上型の冷風扇は、エアコンとは冷却方法が異なっています。水が蒸発する際に熱を奪う原理を利用しているため、風量や水の温度、フィルターの容積・密度が性能に影響します。コンパクトで持ち運びしやすい特長がありますが、広範囲の空気を冷やすことには向いておらず、エアコンと同様の効果は得られません。エアコンよりも消費電力が少なく排熱を行わないため、取り付け工事は必要ありませんが、商品の特性を理解した上で、使用目的を考えて購入するようにしましょう。



商品を購入した際に困ったことがあった場合は、消費生活センターへ相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

増加する中古自動車の売却トラブル 強引な勧誘やキャンセル料に注意!

Q 自動車を売却するためインターネットの一括査定サイトを利用し査定を依頼しました。後日、事業者が自宅に査定にやって来て「特別に50万円で買い取る」と言われ強引に契約させられました。その後、別の事業者が自宅に来て「55万円で買い取る」と言われたので、最初の事業者へキャンセルしたいと伝えたところ「キャンセル料は一律10万円で、契約書にも書いてある」と言われました。まだ車を引き渡しておらず、売却代金も受け取っていないのにキャンセル料が高額すぎて納得できないのですが、どうすればよいのでしょうか。

A いったん契約すると原則として契約書の内容に拘束されますが、事前にキャンセルについての説明があったのかといったことなどを基に交渉することになります。契約する時は、キャンセル料について金額とともに、どの時点から発生するのかを確認することが重要です。また、特定商取引法では、事業者が消費者の自宅を訪問して物品の購入を行う取引にクー

リングオフ制度を定めていますが、自動車はクーリングオフの対象から除外されています。査定場で「今日なら高く買い取れる」と勧誘を受けても、まずは冷静によく考えて、その場で契約しないできっぱりと断りましょう。

日本自動車購入協会では自動車の買い取りに関する適切な取り組みに参加している事業者を認定しています。同協会ホームページ(<https://www.jpuc.or.jp>)では、認定を受けた適正買取店の一覧を掲載しています。また、認定を受けた事業者のホームページでは、次のマークが掲載されています。

<Web サイトガイドライン監修マーク>



日本自動車購入協会

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

その警告画面・警告音は偽物です! 「サポート詐欺」にご注意!!

Q パソコンでインターネットを利用していたところ、突然警告音が鳴り、ウイルスに感染しているで電話するようにとの警告画面が表示されました。表示されていたサポート窓口で電話すると「パソコンがウイルスに感染しているので除去します。コンビニに行って4万円分のプリペイド型電子マネーを買い、カードに記載されている番号を教えてください」と言われました。不審に思って電話を切りましたが、これは詐欺でしょうか。

A これは、インターネットを利用中に、突然ウイルスに感染したかのような画面を表示するなどして、利用者の不安をあおり、サポートの名目で金銭をだまし取る「サポート詐欺」です。電子マネーを支払ってしまった場合は、電子マネーの発行会社へ連絡し、決済手続きの停止を依頼するとともに、救済措置について相談しましょう。また、警告画面や警告音が出た場合は、すぐに電話したり、有償サポート契約を結んだりせず、表示された画面を終了してください。終了できない場合は、強制的に閉じるかパソコンを再起動しましょう。警告画面



には実在する会社のロゴマークが掲載されていることもあります。実在する会社が掲載されている場合は、その会社のホームページに「サポート詐欺」に関する情報が掲載されている場合がありますので参考にしましょう。

偽の警告かどうかの判断が難しい場合や、警告画面が消えない場合は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口 (☎03-5978-7509 Eメールanshin@ipa.go.jp) に相談してください。

不安に思ったり、トラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

その「¥」表示は本当に日本円の表示ですか

Q 日本語のインターネット通販サイトで「¥1,680」と表記されている書籍をクレジットカード決済で申し込んだところ、日本円ではなく中国人民元で決済され、クレジットカード会社から届いた支払明細には「3万2,916円」と記載されていました。契約を取り消すことはできるのでしょうか。

A 「¥」表示は日本円のほか、中国人民元の通貨記号でもあります。日本国内で「¥」表示を見ると日本円を連想するのが一般的ですが、インターネット通販では国外の販売業者も運営しているため「¥」表示が中国人民元を示していることがあります。このケースでは、通販サイトが日本語で作成されているため、消費者が販売価格を日本円であると認識して申し込んでいるのであれば契約を取り消すことができます。サイトに販売業者の連絡先としてメールアドレスしか掲載がなく、メールで取り消しの意思表示をしても返信がない場合は、クレジットカード会社に決済を取り消すなどの対応がとれないかを相談してみましょう。

このような被害に遭わないためには、「¥」マークが日本円を

表しているのか中国人民元を表しているのか、通販サイトを隅々まで確認することが大切です。また、通販サイトに販売業者の名称・住所・電話番号が掲載されているか、どこの国の事業者なのかを確かめることも重要です。掲載されていない場合は、特定商取引法に違反している可能性があるほか、申し込み後に発生したトラブルの解決が困難になる恐れがあります。

不安に思ったり、トラブルが生じたりした場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。



広報なりた令和5年10月1日号

消費生活相談Q&A

インターネットで依頼した ロードサービスのトラブル

Q 父から借りた自動車で出かけた外出先で、バッテリーが上がってしまいました。インターネットでロードサービス業者を検索し「バッテリー上がり2,480円」と一番安い価格が表示されていた業者に作業を依頼しました。到着した業者は、具体的な料金の説明はしないまま作業を始め、10分ほどでバッテリー上がりは解消しました。その場で作業料として5万円を請求され、高すぎると思いました。外出先だったこともありクレジットカードで決済してしまいました。サイトに表示された金額との差額の返金を求めることはできますか。

A 若者を中心に、故障した自動車の修理などを急ぐあまりインターネットでロードサービスを依頼し料金のトラブルとなるケースが増えています。表示金額と実際の請求額が大

きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリングオフが適用できる可能性があります。ただし、クーリングオフに応じない業者も多く、支払ったお金を取り戻すことが難しい場合もあるため、自動車が故障した時などは次のことに気を付けましょう。

- まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせる
- サイトなどの表示や電話で説明された料金をうのみにしない
- 契約の前に作業内容や料金、キャンセル料などについて確認する
- 料金や作業内容に納得できない場合は、その場での支払いはきっぱり断る

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

広報なりた令和5年11月1日号

消費生活相談Q&A

隠された価格表示「ダークパターン」に 注意しよう!

Q 航空運賃と宿泊費合わせて9万7,000円の海外旅行プランを海外の旅行サイトを利用して、後払いで予約しました。帰国後、請求された料金が10万5,000円になっていた。で予約をしたサイトに問い合わせると、後払いの場合は為替変動や手数料が発生し割高になることがあると説明を受けました。事前に支払い方法の違いによる価格差の説明はなかった。で、予約時の料金で支払うことはできますか。

A 消費者が気付かない間に不利な判断・意思決定をしてしまうよう誘導する仕組みのあるウェブデザインをダークパターンと呼びます。このようなケースでは、いったん契約すると解約できない場合がほとんどです。予約時に契約内容などが確認できなかったり、納得できない点があったりする時は、申し込まないようにしましょう。ダークパターンには、次のようなものがあります。

- 紛らわしい表現で消費者の意図とは違う選択をさせたり、広告をクリックさせたりする
- 商品購入時に勝手に有料オプションが付いてくる
- 安く表示された広告で集客し、ほかの高い商品を購入するよ

う勧める

- 「残り〇分」などと、その時間のみ割引が適用されるかのように表示する
- 最終的な価格がはっきりしない、購入しようとする直前にサービス料などが課金される

インターネットで商品やサービスを購入する際は、上記の点などに注意しましょう。不明なことがあれば利用を停止し、商品やサービスの内容だけでなく取引条件・解約条件などを確認しましょう。

※くわしくは消費生活センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

海外から身に覚えのない 宅配便が届いた!

Q 海外から宅配便が届きました。身に覚えがないのでまだ開封していませんが、宛名の住所・氏名は私宛てになっています。開封してもよいのでしょうか。

A 心当たりのないと思った宅配便でも、インターネットショッピングの購入履歴がないか、クレジットカードの利用明細に該当するものがないか冷静に確認しましょう。家族が注文した商品や知人からの贈り物だったというケースもありますので、家族や友人にも確認してください。それでも心当たりがない宅配便であれば代金を支払う必要はありません。また、宅配便を開封していない場合は、受け取りを拒否できる場合がありますので、配送業者に相談しましょう。なお、海外の発送元に返送する行為は関税法に抵触する可能性があります。安易に返送することは避け2週間程度は保管しておきましょう。発送元から連絡がなければ消費者が処分することができます。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。



消費生活相談Q&A

マイナポイント事務局をかたる 詐欺メールに注意

Q スマートフォンに、第2弾マイナポイントのお知らせメールが届き、本文にはマイナポイント事務局との記載がありました。すでにポイントを受け取っていましたが、さらにポイントが付与されるのかと思い、メールに記載されたURLにアクセスすると住所や氏名、クレジットカード情報、パスワードなどの個人情報を入力するようになっていました。不審に思い画面を閉じましたが、現在もポイント付与の申し込みを受け付けているのでしょうか。

A 第2弾マイナポイントの受け付けは9月30日で終了しました。現在はマイナポイント事務局がメールでマイナポイント関連のサイトに誘導することは絶対にありません。「第2弾マイナポイント20,000円分のポイントプレゼント」「マイナポイント受付期間が延長になりました」といったメールが届い



たら詐欺を疑い、URLにはアクセスしないようにしましょう。また、詐欺などの迷惑メールの対策には、スマートフォンの迷惑メールフィルターを設定することも有効です。

マイナバー総合フリーダイヤル(☎0120-95-0178)では、マイナポイントやマイナバーカードに関する問い合わせを受け付けています。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

通販サイトで購入した商品が届かず 販売業者と連絡も取れない

Q 通販サイトで有名ブランドのバッグを格安で購入し、銀行振り込みで代金を支払いましたが、配達予定日を過ぎても商品が届きません。メールで問い合わせましたが返信がなく、サイトに表示されていた住所や電話番号は存在しないことが分かりました。すでに支払った代金を返してもらえますか。

A 販売業者と連絡が取れない場合、銀行振り込みで支払った代金を取り戻すことは難しいです。このような悪質な通販サイトのトラブルに遭った場合は、消費生活センターや警察署に相談し、振込先の銀行に口座凍結を申し出ましょう。振込め詐欺救済法により、支払った代金の一部が戻る場合があります。

また、クレジットカードで決済した場合は、返金される可能性があるため、できるだけ早くカード会社に相談しましょう。トラブルに備え、通販サイトを利用した際の最終確認画面などをスクリーンショットで保存し、記録を残しておきましょう。

なお、悪質な通販サイトには次のような共通点があります。

- 販売業者の名称・住所・電話番号が表記されていない
- 日本語の表現が不自然である
- 支払方法が前払いの銀行振り込みに限定されている



○振込先の口座名が個人名である

○有名なブランドやメーカーの商品で価格が極端に安い

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。

消費生活相談Q&A

「高額当選しました」に注意しよう!

Q 市の関係機関の職員を名乗る人から「政府行政機関の調査で、あなたが生活福祉金の受給者として選ばれたので5億円を無料で振り込みます」というメールが届きました。メールには、生活福祉金が生活困窮者などを救済する制度であるとの説明や実際に5億円を受け取った人からの感謝の言葉が書かれていました。また、生活福祉金を受け取るにはメールに記載されたURLにアクセスするよう指示がありますが、本当に5億円を受け取ることはできますか。

A 市が高額な生活福祉金を出している事実はありません。メールに返信したり、メールに記載されたURLをクリックしたりしないでください。返信やクリックをすると、お金を受け取るための登録料や手数料などと理由を付けて金銭を要求されることになります。最初は少額な要求であっても、徐々に金額が増え、最終的に高額な金額を支払わされる場合があります。

そのほかにも有名人や資産家を名乗る人から「1億円の当選者へ選ばれた」「老後を支援する」といったメールが届き、金銭を要求されたという事例もあるので注意してください。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。



○成田市消費生活モニター設置要綱

(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人以内とする。

(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。

(解職)

第9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10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11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 この要綱は令和2年4月1日から施行する。

2 成田市消費生活モニター設置規則(昭和56年規則第46号)に基づいてなされた申込み、その他の行為は、この要綱に基づいてなされたものとみなす。

別記様式

消費生活モニター申込書

ふりがな	郵便番号 住 所 ()局 電話
氏 名	
職 業 年齢	
世帯主の 氏 名 職 業	

◎該当するものを○で囲んでください。

あなたの住んでいる地域環境は	市街地・農村・住宅地・団地・その他 ()
モニター研修会に出席できますか。	できる・できない
モニターの経験がありますか。 ある方はモニター名を記入してください。	ある・ない モニター名()
現在婦人会等の団体に所属していますか。 いる方は団体名を記入してください。	いる・いない 団体名()

◎家族の状況(本人を含む。)

続 柄	年 齢	職 業	続 柄	年 齢	職 業
本 人					

◎応募した理由を簡単に書いてください。

○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3月17日

条例第17号

(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の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。

令和5年度消費者行政の概要

発行：成田市

編集：経済部商工振興企業立地課
〒286-8585

成田市花崎町760番地

TEL 0476-20-1622

発行日：2024.9

登録番号：成商企24-020