

令和 3 年度版

消費対策の概要

(令和 2 年度実績)

佐倉市消費生活センター

はじめに

令和2年度、佐倉市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,495件でした。前年と比べて240件ほど減少しています。これは、近年、はがきによる身に覚えのない架空請求の事案が増加していましたが、令和2年度は全国的に減少傾向にありました。その一方、消費者トラブルに巻き込まれる手口は年々、巧妙かつ複雑になっており、特に高齢者が被害に遭うケースが多く、契約当事者が60歳以上である相談の割合は、43.2%になりました。

また、トラブルとなる販売形態で最も多かったのは、通信販売に関する相談で554件、全体に占める割合が最も高く、令和元年度の24.7%から大幅に増加し、令和2年度は37.1%という割合になっています。これは新型コロナウイルスの感染拡大により生活様式が大きく変化し、外出自粛要請による学校の休校やテレワークの推奨等により自宅で過ごす時間が増えたことで、消費活動が対面からインターネットを介した消費活動に変化したことが要因と考えられます。

中でも、初回無料や初回だけ低価格をうたい購入を募る健康食品や化粧品などについて、1回だけと思ったら実は定期購入だった、定期購入で複数回購入しないと解約ができない、解約がとてもしづらいつらいつらといった相談が増加しています。

他にも、消費者を取り巻く社会経済環境は、ICTの進展により、よりグローバル化し、海外との消費者トラブルも珍しくなくなっています。

佐倉市では、消費生活相談と消費者啓発を両輪に消費者行政を進めてまいりましたが、新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、講座等の活動ができなくなり、各種講座等を中止せざるを得ず、満足な啓発活動ができない1年となってしまいました。今後、新型コロナウイルスの感染状況を見極めながら、相談と啓発というバランスの取れた活動をこれからも進めてまいりたいと考えています。

この度、ここに、令和2年度の消費対策事業の実績等をまとめました。佐倉市の消費生活行政にご理解をいただき、みなさま方のご参考になれば幸いです。

令和3年11月

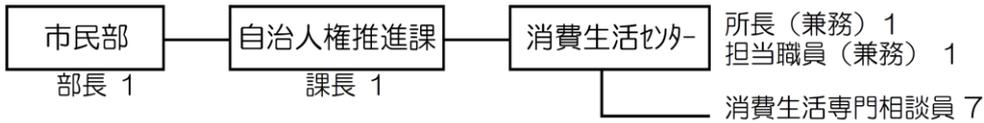
目次

| | | |
|-----|---------------------------|----|
| I | 消費者行政の概要 | 1 |
| 1. | 機構 | 3 |
| 2. | 事務分掌 | 3 |
| 3. | 消費者行政推進費・当初予算額の推移 | 4 |
| 4. | 施設の概要 | 5 |
| 5. | 令和2年度各事業 | 6 |
| II | 消費対策事業の概要 | 7 |
| 1. | 消費者保護及び相談事業 | 9 |
| (1) | 消費生活相談 | 9 |
| (2) | 消費者問題出前講座 | 14 |
| (3) | 不用品交換 | 15 |
| 2. | 消費者問題啓発事業 | 16 |
| | 図書貸し出し・活動コーナー利用 | 16 |
| 3. | 消費生活センター管理運営事業 | 17 |
| | 佐倉市消費生活センター運営協議会 | 17 |
| III | 消費生活相談の広報活動 | 18 |
| | こうほう佐倉への掲載 | 20 |
| | ゆたかな生活への掲載 | 20 |
| IV | 参考資料 | 40 |
| | 佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例 | 41 |
| | 佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則 | 44 |
| | 佐倉市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 | 48 |
| | 不用品交換実施 要領 | 49 |

I 消費者行政の概要

1. 機 構

令和2年4月1日現在 単位：人



2. 事務分掌

自治人権推進課事務分掌

1. 字名及び字区域に関する事。
2. 住居表示及び住居表示審議会に関する事。
3. 法律・人権・行政相談及び結婚相談に関する事。
4. 市政についての要望等の緊急処理及び調整に関する事。
5. 行政相談委員及び市民相談員に関する事。
6. 各種相談事業を主催する関係機関との連絡調整に関する事。
7. 消費者行政の総括に関する事。
8. 佐倉市コミュニティセンターに関する事。
9. 佐倉市消費生活センターに関する事。
10. 人権擁護委員に関する事。
11. 市民協働施策の調査研究、企画及び総括に関する事。
12. 特定非営利活動団体に関する事。
13. 市民活動団体の総括に関する事。
14. 市民憲章の推進に関する事。
15. 市民協働に関する施策の推進に関する事。
16. 佐倉市市民公益活動サポートセンターに関する事。
17. 自治会、町内会等の育成及び支援に関する事。
18. 地縁団体に関する事。
19. 市民協働推進委員会に関する事。
20. コミュニティ施設（集会所）に関する事。
21. 人権施策の調査研究、企画及び調整に関する事。
22. 人権意識の普及啓発に関する事。
23. 男女平等参画計画に関する事。
24. 男女平等参画社会づくり施策の調査研究、企画及び調整に関する事。
25. 男女平等参画社会づくりの普及啓発に関する事。
26. 佐倉市男女平等参画推進センターの管理運営に関する事。

消費生活センター

1. 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する事。
2. 消費生活に関する講座等の開催及び資料等の展示に関する事。
3. 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する事。
4. 消費者に対する自主活動の場の提供に関する事。
5. 家庭用品品質表示法（昭和36年法律第104号）に関する事。
6. 消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）に関する事。
7. その他消費生活センターの設置目的を達成するために必要な業務。

3. 消費者行政推進費・当初予算額の推移

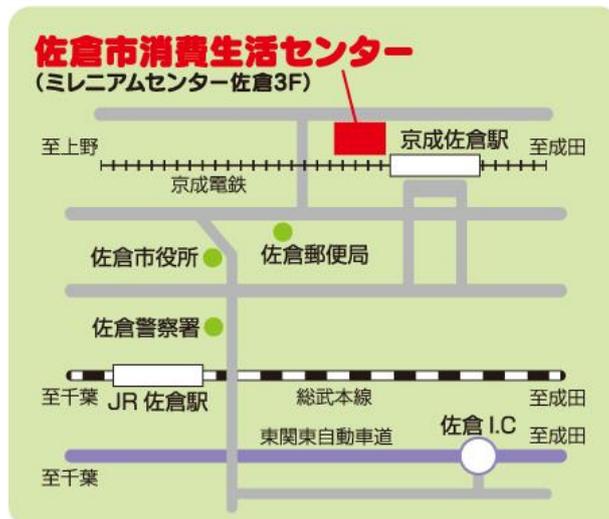
(単位：千円)

| | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 消費者行政推進費 | 13,412 | 13,347 | 13,346 | 15,347 |
| 1. 消費者保護及び相談事業費 | 10,132 | 10,233 | 10,242 | 12,406 |
| 消費生活相談員報酬 | 9,716 | 9,716 | 9,716 | 8,832 |
| 職員手当等 | — | — | — | 1,014 |
| 社会保険料 | — | — | — | 1,363 |
| 報償費 | 300 | 300 | 300 | 300 |
| 普通旅費 | 15 | 15 | 15 | 12 |
| 特別旅費 | — | — | 12 | 11 |
| 相談員通勤費 | — | — | — | 602 |
| 相談員出張費 | — | — | — | 76 |
| 消耗品 | 63 | 164 | 158 | 159 |
| 手数料 | 10 | 10 | 10 | 8 |
| 各種研修負担金 | 20 | 20 | 23 | 21 |
| 県消費生活センター連絡協議会負担金 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 2. 消費者啓発事業費 | 2,963 | 2,898 | 2,888 | 2,732 |
| 講師謝礼（消費者大学・消費生活セミナー） | 320 | 280 | 280 | 240 |
| 普通旅費 | 10 | 6 | 6 | 4 |
| 消耗品 | 451 | 451 | 456 | 446 |
| 食糧費 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 印刷製本費（ゆたかな生活等） | 662 | 653 | 661 | 652 |
| 通信費 | 10 | 10 | — | — |
| 手数料 | 602 | 590 | 583 | 542 |
| 消費生活展事業委託料 | 906 | 906 | 900 | 846 |
| 3. 消費生活センター管理運営費 | 317 | 216 | 216 | 209 |
| 運営協議会委員報酬（13人分） | 184 | 184 | 184 | 184 |
| 費用弁償 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 消耗品費 | 111 | 10 | 14 | 10 |
| 食糧費 | 4 | 4 | — | — |
| 通信費 | 6 | 6 | 6 | 4 |

4. 施設の概要

1. 名 称 佐倉市 消費生活センター
2. 所在地 〒285-0005
佐倉市宮前3丁目4番地1 ミレニアムセンター佐倉3階
3. 開設年月日 平成12年11月1日
4. 開所時間 月～金曜日
相談時間 9:00～12:00 ・ 13:00～16:00
5. 施設の規模 相談室1・2、閲覧コーナー、活動コーナー、事務室
6. 電 話 相談員専用 043-483-4999
ダイヤルイン 043-483-3010
FAX 043-483-8604

7. センター案内図



8. センター見取図



5. 令和2年度 各事業

消費者保護事業

消費生活相談 月～金

消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）

消費者啓発事業

- 消費者大学（年度6回）
→新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
- 消費生活セミナー（年度2回）
→新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
- 消費者問題出前講座（相談員による随時）
→1団体からの要請があり1回実施
9月24日 「最近の悪徳商法からの消費者トラブル」
南部地域包括支援センター 受講者数14名
- 広報紙による情報提供（こうほう佐倉毎月15日号）

- 消費者啓発紙の発行（「ゆたかな生活」年度2回）

- 図書等の貸し出し

- 啓発パネルの展示

- 消費生活展
→新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

管理運営事業

- 消費生活センター運営協議会
→年2回実施
（内1回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面会議）

Ⅱ 消費対策事業の概要

1. 消費者保護及び相談事業

(1) 消費生活相談

消費者保護の立場から、消費生活の安全及び向上を図るための施策として、商品やサービス等の消費生活相談を実施しています。

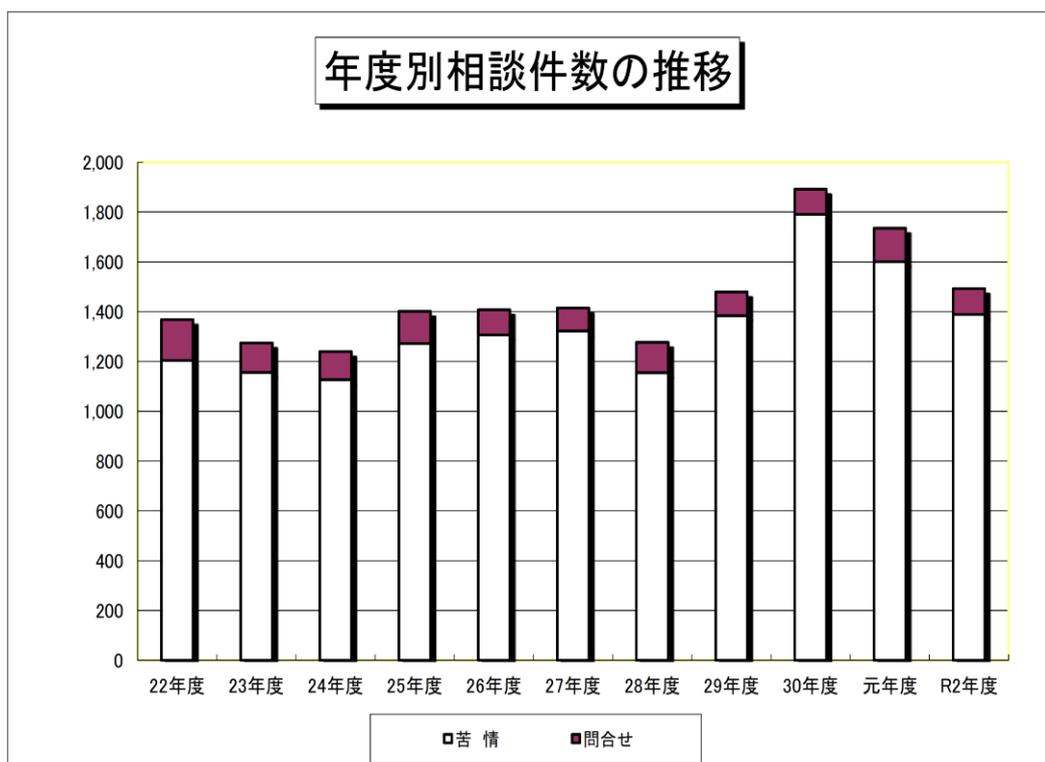
相談時間 : 平日月曜日～金曜日
9時～12時、13時～16時
相談専用電話 : 043-483-4999

・年度別相談件数

単位：件

| 年度 種類 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | R2年度 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 苦情 | 1,204 | 1,156 | 1,127 | 1,272 | 1,306 | 1,323 | 1,155 | 1,384 | 1,790 | 1,601 | 1,389 |
| 問合せ | 164 | 118 | 113 | 129 | 102 | 92 | 122 | 95 | 102 | 134 | 104 |
| 合計 | 1,368 | 1,274 | 1,240 | 1,401 | 1,408 | 1,415 | 1,277 | 1,479 | 1,892 | 1,735 | 1,495 |

千葉県全体の相談件数、令和2年度は、54,531件(令和元年度は57,216件)です。



令和2年度の相談件数は、1,495件となり、前年度の1,735件から240件の減少となっています。減少の背景として、ハガキ等による架空請求が極端に減少したことがあります。令和2年度において、ハガキ等による架空相談に関する相談を受けることがほとんどみられることがなくなりました。

・契約当事者の性別・年齢別件数

| 年代等 | 男 (人) | 女 (人) | 合計 | 複数相談 (件) | 相談件数 (件) | 割合 (%) |
|----------|----------|----------|-------|-------------|-------------|-----------|
| 20歳未満 | 25 | 14 | 39 | | 39 | 2.6 |
| 20歳代 | 39 | 43 | 82 | | 82 | 5.5 |
| 30歳代 | 43 | 59 | 102 | 1 | 103 | 6.9 |
| 40歳代 | 58 | 99 | 157 | | 157 | 10.5 |
| 50歳代 | 73 | 103 | 176 | 1 | 177 | 11.8 |
| 60歳代 | 75 | 105 | 180 | 1 | 181 | 12.1 |
| 70歳以上 | 222 | 236 | 458 | 7 | 465 | 31.1 |
| 年代不明 | 128 | 106 | 234 | | 234 | 15.7 |
| その他(団体等) | | | 57 | | 57 | 3.8 |
| 合計 | 663 | 765 | 1,485 | 10 | 1,495 | 100 |

*1回の電話相談等で、複数件の相談をされる方について、複数相談に計上

令和2年度相談では、男性と女性を比べると、相対的に女性からの相談が多くありました。また、年代別では、60歳代、70歳代を合計すると、その割合は43.2%に上りました。

・内容別相談件数

| | R2年度 | 割合 | R1年度 | 割合 |
|------------|-------|------|-------|------|
| 安全・衛生 | 56 | 2.0 | 50 | 1.7 |
| 品質・機能・役務品質 | 128 | 4.6 | 157 | 5.4 |
| 法規・基準 | 15 | 0.5 | 20 | 0.7 |
| 価格・料金 | 285 | 10.2 | 295 | 10.1 |
| 軽量・量目 | 0 | 0.0 | 1 | 0.0 |
| 表示・広告 | 142 | 5.1 | 149 | 5.1 |
| 販売方法 | 795 | 28.5 | 738 | 25.4 |
| 契約・解約 | 1,082 | 38.7 | 1,253 | 43.1 |
| 接客対応 | 244 | 8.7 | 187 | 6.4 |
| 包装・容器 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 施設・設備 | 1 | 0.0 | 3 | 0.1 |
| 買い物相談 | 12 | 0.4 | 4 | 0.1 |
| 生活知識 | 9 | 0.3 | 17 | 0.6 |
| その他 | 25 | 0.9 | 35 | 1.2 |
| 合 計 | 2,794 | 100 | 2,909 | 100 |

相談内容により分類上重複計上する場合があります、実際の相談件数より多い数になっています。

契約・解約に関する相談が1,082件と多く、販売方法に関する相談が795件で、この2つで全体の67.1%を占めています。

・契約当事者職業別相談件数

| | R2年度 | 割合 | R1年度 | 割合 |
|--------------------|-------|------|-------|------|
| 給与生活者 | 439 | 29.4 | 396 | 22.8 |
| 自営・自由業 | 47 | 3.1 | 56 | 3.2 |
| 家事従事者 | 302 | 20.2 | 555 | 32.0 |
| 学生 | 52 | 3.5 | 37 | 2.1 |
| 無職 | 467 | 31.2 | 476 | 27.4 |
| 行政・消費者団体 ・企業・団体 | 26 | 1.7 | 29 | 1.7 |
| その他・不明 | 162 | 10.8 | 186 | 10.7 |
| 合 計 | 1,495 | 100 | 1,735 | 100 |

令和2年度は、家事従事者（302件）と無職（467件）で51.2%を占めています。

・販売購入形態別相談件数

| | R2年度 | 割合 | R1年度 | 割合 |
|-------------|-------|------|-------|------|
| 店舗購入 | 341 | 22.8 | 384 | 22.1 |
| 訪問販売 | 130 | 8.7 | 122 | 7.0 |
| 通信販売 | 554 | 37.1 | 429 | 24.7 |
| マルチ・マルチまがい | 9 | 0.6 | 17 | 1.0 |
| 電話勧誘販売 | 45 | 3.0 | 71 | 4.1 |
| ネガティブ・オプション | 3 | 0.2 | 2 | 0.1 |
| 訪問購入 | 14 | 0.9 | 10 | 0.6 |
| その他無店舗 | 9 | 0.6 | 9 | 0.5 |
| 不明等 | 390 | 26.1 | 691 | 39.8 |
| 合 計 | 1,495 | 100 | 1,735 | 100 |

インターネットの普及に伴い通信販売による相談554件あり、店舗購入を超えています。

・契約購入金額

| | | R2年度 | 割合 | R1年度 | 割合 |
|----------------|----------|-------------|------|---------------|------|
| 契約 購入 金額 | 1万円未満 | 228 | 15.3 | 138 | 8.0 |
| | 5万円未満 | 194 | 13 | 163 | 9.4 |
| | 10万円未満 | 61 | 4.1 | 47 | 2.7 |
| | 50万円未満 | 117 | 7.8 | 116 | 6.7 |
| | 100万円未満 | 35 | 2.3 | 37 | 2.1 |
| | 500万円未満 | 55 | 3.7 | 65 | 3.7 |
| | 1000万円未満 | 2 | 0.1 | 12 | 0.7 |
| | 5000万円未満 | 14 | 0.9 | 19 | 1.1 |
| | 1億円未満 | 1 | 0.1 | 1 | 0.1 |
| | 1億円以上 | 0 | 0 | 2 | 0.1 |
| | その他・不明 | 788 | 52.7 | 1,135 | 65.4 |
| | 合 計 | 1495 | 100 | 1,735 | 100 |
| 既支払 金 額 | 総合計金額 | 560,049,901 | | 1,089,198,995 | |
| | 平均金額 | 792,150 | | 1,819,332 | |
| 既支払 金 額 | 総合計金額 | 185,262,806 | | 563,267,163 | |
| | 平均金額 | 310,844 | | 923,389 | |

平均金額には0円のものが含まれています。

・商品・役務別相談件数（上位20位）

| | | R2年度 | 割合 | R1年度 | 割合 | |
|----|---------------|-------|------|-------|------|----------------|
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 144 | 9.6 | 124 | 7.1 | ※ケーブルテレビ・衛星放送等 |
| 2 | 商品一般 | 139 | 9.3 | 423 | 24.4 | ※架空請求 |
| 3 | 健康食品 | 81 | 5.4 | 64 | 3.7 | |
| 4 | 役務その他 | 79 | 5.3 | 56 | 3.2 | ※サービス・弁護士等 |
| 5 | 工事・建築・加工 | 69 | 4.6 | 82 | 4.7 | |
| 6 | インターネット通信サービス | 53 | 3.5 | 42 | 2.4 | |
| 7 | 相談その他 | 52 | 3.5 | 54 | 3.1 | |
| 8 | 化粧品 | 50 | 3.3 | 42 | 2.4 | |
| 9 | 他の保健衛生品 | 49 | 3.3 | 15 | 0.9 | |
| 10 | レンタル・リース・貸借 | 39 | 2.6 | 47 | 2.7 | |
| 11 | 移动通信サービス | 33 | 2.2 | 37 | 2.1 | ※携帯電話等 |
| 12 | 他の保健・福祉 | 28 | 1.9 | 42 | 2.4 | |
| 13 | 電話機・電話機用品 | 23 | 1.5 | 10 | 0.6 | ※固定電話等 |
| 14 | 他の教養娯楽品 | 22 | 1.5 | 22 | 1.3 | |
| 15 | 医療 | 22 | 1.5 | 21 | 1.2 | |
| 16 | 自動車 | 21 | 1.4 | 30 | 1.7 | |
| 17 | 紳士・婦人洋品 | 20 | 1.3 | 13 | 0.7 | |
| 18 | 電気 | 19 | 1.3 | 22 | 1.3 | |
| 19 | 家具・寝具 | 18 | 1.2 | 9 | 0.5 | |
| 20 | 他の行政サービス | 18 | 1.2 | 26 | 1.5 | |
| 21 | その他 | 516 | 34.5 | 554 | 31.9 | |
| | 合 計 | 1,495 | 100 | 1,735 | 100 | |

令和2年度は、商品一般に分類される架空請求が前年の423件から284件減少し、139件でした。平成30年度の683件と比べてもかなり減少しています。

(2) 消費者問題出前講座

市内で活動する各団体等からの申請により、佐倉市消費生活相談員が、市内の会場に出向いて身近な事例も交え、消費生活に関する問題等をわかりやすい講座を展開する事業ですが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、主催者側からのキャンセルが相次ぎました。

| 回 | 講座日 | テーマ | 団体名 | 会場 | 受講者数 | 開催状況 |
|-------|------|-------------------|-----------------|-------------------|------|-------------------------|
| 1 | 5/22 | パソコンに関わる消費者トラブル | 中央公民館 市民カレッジ | 中央公民館 | | 新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセル |
| 2 | 7/10 | 最近の悪質商法からの消費者トラブル | 南部地域包括支援センター | 南部地域包括支援センターB棟研修室 | | 新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセル |
| 3 | 7/14 | 未定 | 志津市民大学 | 志津公民館 | | 新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセル |
| 4 | 9/24 | 最近の悪質商法からの消費者トラブル | 南部地域包括支援センター | 南部地域包括支援センターB棟研修室 | 14 | 実施 |
| 5 | 3/12 | スマホ関係のトラブルについて | 南部地域包括支援センター | 南部地域包括支援センターB棟研修室 | | 新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセル |
| 6 | 3/18 | 最近の悪質商法からの消費者トラブル | 志津南部包括支援センター | 志津南部包括支援センター | | 新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセル |
| 受講者合計 | | | | | 14 | |

(3) 不用品交換

市広報紙「こうほう佐倉」に月1回（15日号）に、「譲ります、譲ってください」というコーナーを設け、消費者へ不用品交換の情報を掲載しておりましたが、令和2年6月15日号をもって終了となりました。

下表の成立数については連絡のあったものの数となっています。

| 品 目 | | 譲ります | 成立数 | 譲ってください | 成立数 |
|------|--|------|-----|---------|-----|
| 子供用品 | 譲ります | — | — | 9 | 2 |
| | 譲ってください ベビー用テーブル、ベビー用椅子、搾乳機、鼻吸器、ゆりかご、ベビー服、 幼児用服、幼児用靴、ベビーカー | | | | |
| 家具類 | 譲ります 机 | 1 | 0 | — | — |
| | 譲ってください | | | | |
| 趣味関係 | 譲ります | — | — | 1 | 0 |
| | 譲ってください ピアノ | | | | |
| その他 | 譲ります 座布団5枚、南部中学校制服（夏冬・男女）、犬小屋、犬の餌、着物、 マタニティドレス | 6 | 0 | 3 | 2 |
| | 譲ってください 水仙球根、チューリップ球根、キャットタワー | | | | |
| 計 | | 7 | 0 | 13 | 4 |
| 成立率 | | 0.0% | | 30.8% | |

2. 消費者問題啓発事業

令和2年度 閲覧コーナー図書貸し出し・活動コーナー使用状況

閲覧コーナーには、消費に関する本とビデオテープ・DVDが置いてあり、市民の方がいつでも視聴できます。また、啓発用パネルを作成し、消費生活展・消費生活センター脇の通路に展示して消費者に必要な知識や情報を提供しています。

- ・図書蔵書冊数 673 冊（令和2. 4. 1現在）
- ・図書貸し出し数 28冊 / 4人

活動コーナーには、テーブル2とイスが16脚あり会議等に利用できます。

- ・使用料 午前330円 午後450円 1日780円
- ・使用回数 午前0回 午後34回
- ・使用者数 192人
- ・使用料 15,300円

3. 消費生活センター管理運営事業

佐倉市消費生活センター運営協議会

- 目的 消費生活センターの運営に関する重要事項を調査研究するために設置しています。
- 概要 事業計画及び事業実施状況の報告
- 会議 定例会 年2回 令和2年7月16日・令和3年1月14日（書面会議）
- 構成委員 ①消費者団体の代表 7名以内
②経済団体等の代表 3名以内
③公募市民 4名以内
④学識経験者 1名

佐倉市消費生活センター運営協議会委員

[敬称略]

| No | 氏名 | 所属団体名 |
|----|--------|-------------------|
| 1 | 須郷 久美子 | 生活協同組合コープ みらい |
| 2 | 山部 佳子 | NPOせっけんの街 佐倉運営委員会 |
| 3 | 宮田 みどり | 有害ゴミゼロをめざす市民の会 |
| 4 | 中台 ヒデ子 | あすなる会 |
| 5 | 橋本 國昭 | 温暖化防止さくら |
| 6 | 御園生 貴一 | 佐倉商工会議所 |
| 7 | 齋藤 浩次 | 千葉みらい農業協同組合 |
| 8 | 熊谷 勇二 | (社) 佐倉青年会議所 |
| 9 | 目崎 和一 | 市民（公募） |
| 10 | 岡田 恭比呂 | 市民（公募） |
| 11 | 楠 芳明 | 市民（公募） |
| 12 | 岡本 しのぶ | 市民（公募） |
| 13 | 高石 淳子 | 学識経験者 |

任期 令和元年6月1日～3年5月31日迄

Ⅲ 消費生活相談の広報活動

- 市の広報紙「こうほう佐倉」（毎月15日発行）
「消費者コーナー」にて各種講座・講演等の案内、消費者生活に関する知識・情報等を載せております。
※紙面の関係で年により掲載されない月もあります。

| 発行号 | タイトル |
|-------------|--|
| 令和2年4月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスを口実にした消費者トラブル ・消費生活センターに相談するとき |
| 令和2年5月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・「お金がない」と断っているのに借金させてまで契約を迫る手口にご注意を！ ・知らないと怖い！ネットトラブル SNS に投稿する前に |
| 令和2年6月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・一括払いにしたつもりが自動リボ契約だった！？ ・契約ってどんなもの？ |
| 令和2年7月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・心当たりのない海外からの郵便物・小包が届いたら ・スマホ決済、便利だけど…トラブルには気をつけて！ |
| 令和2年9月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・違法な前借サービス「給与ファクタリング」 ・賢く活用！高額な賠償に備える保険 |
| 令和2年10月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・偽ショートメッセージサービス（SMS）にご注意ください ・コンタクトレンズによる目のトラブルに注意！ |
| 令和2年11月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・「除菌」や「消毒」をうたった商品について ・保険ショップを利用するときは |
| 令和2年12月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・きっかけは“SNS” 消費者トラブルにご注意を！ ・「自分は大丈夫」は危ない！災害時の心理 |
| 令和3年1月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット通販利用時の着眼点 ・スチームクリーナーでやけど取り扱いに気をつけましょう |
| 令和3年2月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・投げ込みチラシをきっかけとした排水管洗浄のトラブルに注意を ・格安スマホ 今までの携帯電話会社との違いを確認して |
| 令和3年3月15日号 | <ul style="list-style-type: none"> ・投資信託の契約は慎重に・・・ ・ショッピングモールで勧誘されたウォーターサーバー |

- 啓発広報紙「ゆたかな生活」（年2回 発行）
令和2年9月15日・令和3年3月15日の2回発行し、消費生活に必要な知識、消費生活の問題等、最近の消費者トラブルについてもわかりやすく説明し、新聞折り込み等で市内各戸に配布しました。
（参考：ゆたかな生活 150号・151号表紙より）

消費者コーナー

消費生活センター
TEL (483) 49999
FAX (483) 86004

http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/43-0-0-10.html

消費生活相談から

新型コロナウイルスを口実にした消費者トラブル

新型コロナウイルスへの不安が高まっています。正確な情報に基づいて冷静な対応をしましょう。

【事例】

①「マスクの購入代金が未納」という架空請求メールが届いたが、身に覚えがない。②「マスクを無料配布する」というメッセージがスマートフォンに届いた。③フリマアプリにマスクが掲載されていたが送料が5万円と高額。④ネット通販で見た体温計は「10枚5000円」と単位と価格がおかしい。⑤注文していないのに中国から品名「マスク」と記載された荷物が届いたが、受け取らなかった。⑥新型コロナウイルス感染拡大の影響で金相場が高騰と電話があり、金を購入する権利を申し込むよう言われた。⑦「行政から委託を受けたので家の

消毒をする」との電話があったが不審。

【相談員から】

正体が解明されていない新型コロナウイルスの感染拡大が懸念され、さまざまな不安が生じています。①②のように、これまでであった架空請求の手法に「新型コロナウイルス」という言葉が使われるケースも増えています。マスクのネット販売などは法律で制限されていますが、③のように商品価格ではなく送料を高額にする事例や、④のようにマスクを別の商品に見せかけて広告を出すなど、高額なマスクの販売を隠すような広告もあります。マスクの高額転売は禁止されているので購入しないようにしましょう。⑤のように中国から注文していない海外郵便物などが届

いたという相談は以前からあります。未開封の郵便物は受取拒否することが可能なケースもあります。「マスク」という記載を見て開封してしまうと、受け取り拒否ができませんので注意が必要です。⑥⑦のように、いろいろな勧誘の場面で根拠なく「新型コロナウイルス」がセールのトークに使われるので注意が必要です。

【消費者へのアドバイス】

▼市役所や行政機関の職員などを名乗るあやしい電話や心当たりがない発信元からメールやSMS(ショートメッセージ)が届いても、反応しないようにしましょう。▼新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には、耳を貸さないようにしましょう。

くらしの話題

消費生活センター「相談する窓口」



●相談できるトラブルは？

消費生活センターは、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など、消費生活関連のトラブルについて相談できます。対象が消費者なので事業者からの相談は受けできません。

●どんな支援が受けられるの？

消費生活センターには法的強制力はありませんが、相談を受けるのは、消費者

問題についての知識を持った消費生活相談員です。基本的人からの聴き取りにあたり問題点を整理し、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。

●相談前の準備は？

電話をかける前にトラブル発生時の状況を整理し、できれば契約書、契約のきつかけとなった広告やパンフ

レット、インターネット取引の場合、保存してある画面やURL、メールなど、関係書類を手元に用意しておく、よりの確に対応することが出来ます。

相談可能な日時

平日午前9時～正午、午後1時～4時
お問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 49999

無料
お申し込み

【読みます】

▼上志津中学校女子制服(夏・冬) ▼千葉北高等学校女子制服(夏・冬) ▼市立習志野高校女子制服(夏・冬) ▼植木鉢(大・小) ▼石付き(盆栽用) ▼座卓(120cm×92cm)
※取引は無料とし、品物を確認し、当事者間で行います

※掲載申込用紙は、消費生活センター、自治人権推進課、各出張所・派出所、志津コミュニティセンター、西志津市民サービスセンターにあります

【譲りません・譲ってください】

掲載終了のお知らせ
毎月の依頼件数が0～2件程度という近年の状況であるため、6月15日号の掲載を最後とします。

消費生活センター

☎(483) 3010
(平日午前9時～午後5時)

開所・相談日変更のお知らせ

「消費生活相談」は、平日、月曜日から金曜日、第3土曜日に開所・相談を受け付けておりましたが、4月からは平日のみの開所・相談となりました。

◆開所・相談日以外の相談先
消費者ホットライン
☎188

消費者コーナー

消費生活センター
TEL (483) 4999
FAX (483) 8604
<http://www.city.sakuragi.jp/soshiki/43-0-0-10.html>

無料
譲ります
譲ってください

消費生活相談から

一括払いにしたつもりが 自動リボ契約だった!?



クレジットカード(以下カード)のリボ引(以下リボ払い)で、トラブルが急増しています。

【事例】

先月カードで10万円超の買い物をして、翌月に請求明細を確認すると、請求額が3万円弱だったので不審に思い、クレジット会社に電話で確認。商品購入時に店頭で一括払いにしたつもりだったが、請求時に月々3万円の支払いとなる自動リボ契約のカードとわかった。リボ払いは手数料が実質年率15%かかるというので残高は繰り上げ返済を申し出し、自動リボの設定を解除を伝えた。カード申込時に自動リボ契約とは気づかなかった。

【相談員から】
リボ払いは、利用金額や回数にかかわらず、あらかじめ決めた一定額で毎月分割払いする返済方法で、ミニマムペイメントとも言います。リボ払いは、月々の支払いを一定額に抑えることができる一方、手数料がかからない一括払いとは異なり、利用残高に応じて毎月手数料が発生するので、支払い総額は増えてしまいます。毎月リボ払いで買入物をしている、どの商品の支払いが終わったのかわかりません。無計画に利用すると手数料が増加し、支払い期間が延びて手数料負担がさらに重くなるので注意が必要です。

自動リボ設定とは、支払方法が自動的にリボになる設定です。設定を解除しない限り支払いはすべてリボ払いとなり、ほかの支払い方法は選択できません。

くらしの話題

契約ってどんなもの?

●契約はいつ成立するの?

契約は「申し込み」に対して相手が「承諾」をしたときに成立します。原則として口約束でも成立し、一定の場合(保証契約)を除いて、書面の作成は必須ではありません。例)花屋で千円の花束を指差して「この花束をください」という申し込みをし、店員が

「はい、ありがとうございます」と承諾すれば売買契約が成立。また契約をするかどうか、誰とどのような内容や方式で契約するかは、自由に決めることができます(契約自由の原則)。トラブルを防ぐためにも、契約内容はできるだけ書面に残し、後日確認できる

ようにしましょう。●契約は勝手にやめられない
いったん結んだ契約は、原則として一方の都合だけでやめることはできません。例)では、買い物には「代金を支払う義務」が生じ、「花屋には「商品(花束)」を引き渡す義務」が生じます。どちらかが義務を果たさない場合には、もう一方は契約を守るように請求したり、損害賠償請求や、契約の解除をすることができます。

譲ります

- ▼南部中学校制服(冬服・夏服・男女有り)
- ▼犬小屋(60cm×80cm×76cm)
- ▼犬のえさ(高齢犬用)
- ▼マタニティドレス
- ▼着物

譲ってください

- ▼ピアノ
 - ▼キャットタワー(高さ150cm程度)
- ※取引は無料とし、品物を確認して当事者間でお願います

●「譲ります・譲ってください」掲載終了のお知らせ

今号をもって、「譲ります・譲ってください」の掲載を終了します。

問い合わせ
消費生活センター
☎(483)3010
(平日午前9時～午後5時)

お気軽にご相談ください 「消費生活相談」

商品やサービスなど消費生活に関する苦情や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。
日時 月、金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
要申し込み・無料
申し込み・問い合わせ
消費生活センター
☎(483)4999

◆相談日以外の相談先
消費者ホットライン
☎1188



消費者コーナー?

http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/4-0-0-10.html

消費生活センター
 ☎(483) 49999
 ☎(483) 86004

募集します
佐倉市消費生活相談員
 (会計年度任用職員)

資格 国家資格「消費生活相談員」を有するかたおよび、独立行政法人国民生活センターが認定した「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」(消費生活相談員養成講座受講修了のみでは応募不可)

募集人員 若干名

採用期間 採用日より令和3年3月31日(再度任用の可能性あります)

就労日時 週3〜5日(平日および第3土曜日) 午前9時〜午後5時(1日7時間勤務)

業務内容 市民などの消費生活に関する相談への対応と処理(あっせんを含む)、啓発に関する業務(出前講座や啓発作成など)

報酬等 時給1600円(通勤手当、期末手当有、健康保険、厚生年金及び雇用保険の適用有、有給休暇など有)

勤務地 佐倉市消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)

選考方法 書類選考、面接

応募方法 申込書(応募動機800字程度)、履歴書(写真貼付)、資格認定証の写しを郵送で、〒285-0005宮前3-4-1 ミレニアムセンター1佐倉市消費生活センターへ

申込期間 随時

申し込み・問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 3010 (平日午前9時〜午後5時)

消費生活相談から

心当たりのない海外からの郵便物・小包が届いたら



海外から心当たりのない商品が突然届いたという相談が、多数寄せられています。

【事例】海外から発送された郵便物がポストに投函されていた。品名「マスク」と記載されており、宛名の住所・氏名・電話番号は私宛になっていた。通信販売を利用した覚えもなく、表書きは中国語で送付元に覚えはない。対処法を知りたい。

【相談員から】海外から届いた荷物に心当たりがない場合①送り付け商法の可能性②家族が注文した通信販売の商品や懸賞品③知り合いからの贈り物が海外から発送された、など様々なケースが考えられます。

【消費者へのアドバイス】海外から注文した覚えや心当たりのない荷物が届いた場合は、送付票に記載の事業者名称、所在地、電話番号、配送伝票番号を記録し、受け取らないようにしましょう。

荷物がポストに投函された場合や、受け取ってしまった場合でも、未開封であれば受け拒否が可能なケースもあります。

▼送り付け商法(※)により、代金の請求を受けた場合は、代金を支払う必要がなく、原則14日間保管した後、商品を自由に処分できます。商品代金の請求が確認できないなど、送り付け商法と判断しかねる場合は、商品を保管しおくことが望ましいです。

▼また後日クレジットカードの請求がある可能性もあるため、普段利用しているクレジットカード会社に、送り付け商法(※)により、代金を請求する商法

気づいたら、すぐにアプリの運営会社や、登録したクレジット会社などに連絡してください。

▼クレジットカード情報が他人のスマホに登録され、不正に利用されたケースもあります。カード管理も徹底しましょう。

▼中古スマホとして売却する場合には、データが残らないように、初期化やクレジットカード情報の削除が必要です。

▼機種変更する際のデータの移行方法についても、事前に確認しておきましょう。

暮らしの話題

スマホ決済、便利だけど...トラブルには気をつけて!

【○○Pay(ペイ)】という言葉をよく聞きます。主にスマホを利用する決済方法で、現金を使わないキャッシュレス決済の1つです。便利ですが、「スマホを紛失したら、入金した残高が勝手に使われていた」などのトラブルもあります。

▼スマホで決済した金額はそ

了時のメールや、利用履歴等は必ず残しておきましょう。

▼第三者に悪用されないように、ロック機能やアプリのパスワードを設定するなどして、自己管理を徹底しましょう。

▼スマホの紛失に備え、利用停止方法などを事前に確認しておきましょう。回線が止まっても、決済アプリの多くは利用できます。紛失に

消費者コーナー

消費生活センター
TEL (483) 49999
FAX (483) 86004
http://www.city.sakurai.jp/soshiki/43-0-0-10.html

生活消費相談から

違法な前借りサービス 「給与ファクタリング」に注意!

「給料を支給日前に受け取れる」などとうたった給与ファクタリングを利用し、高額な手数料や強引な取り立てを受けるなどの相談が寄せられています。

【事例】子どもがけがをして急に高額な治療費が必要になり、インターネットで見た、簡単にお金を立ててもらえろという給与ファクタリング業者に電話をした。7万円を手渡しで受け取り、次の給料日に12万円を銀行振り込みで返済する予定だ。業者は、「給料を債権として買い取っている。金銭貸借ではない。5万円は金利ではなく手数料だ」と言っているが、年利に計算すると700%以上になるので違法ではないか。

【相談員から】ファクタリングとは、売掛債権の買い取り

暮らしの話題

賢く活用!

高額な賠償に備える保険

他人にけがを負わせたり、物を壊したりしたときには、法律上の責任を負い、損害を賠償しなければなりません。よく耳にするのが、自転車運転中の事故です。相手に重い障害を負わせ、約9500万円の賠償命令が出された判例もあります。しかし、これだけ高額な賠償金を加害者が自ら負担するのはまず不可能です。巨額の負担が発生する賠償のリスクは、通常、保険で備え

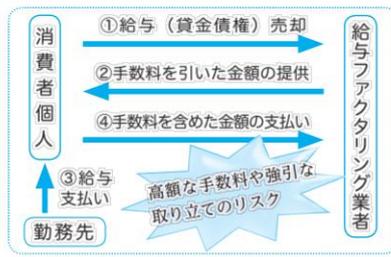
るほかに手段がありません。「個人賠償責任保険」は、日常生活で他人の身体や物に実損害を与え、法律上の損害賠償責任を負ったときに、加害者が負担する賠償金や訴訟費用をカバーする保険です。また、小学生の子どものや認知症の親などが他人に実損害を与えた場合に、加害者本人の監督義務を負う家族の責任についても、多くの「個人賠償責任保険」が補償対象とし

ています。賠償事故は、事前に損害額を予測することができません。そのため、保険金額は可能な限り高額にしておきたいところです。自動車保険や火災保険の特約を利用すると、保険料は年間10000、2000円程度と割安になります。ご自身の保険を一度見直し



業務をいい、給与ファクタリングを行う業者は「給料を債権として買い取る」と言いますが、実態は金銭消費貸借であり借金と同じです。相談事例のように、高額な手数料を請求されたケースや、強引な取り立てを受けたケースもみられます。貸金業法の登録を受けずに貸し付けを行うことは違法で、給与ファクタリング業者がヤミ金融業者であることも多いので注意しましょう。

【消費者へのアドバイス】
給与ファクタリングには、
①ファクタリング債権買い取りと称していても、借金と同じ
②年率換算で数百%もの高額な手数料を請求される
③勤務先や家族への強引な取り立てが発生しているなどのリスクがあり



募集します 佐倉市消費生活相談員

(云計年度任用職員)
資格 国家資格「消費生活相談員」、独立行政法人国民生活センターが認定した「消費生活専門相談員」、一般財団法人日本産業協会が認定した「消費生活アドバイザー」、一般財団法人日本消費者協会が認定した「消費生活コンサルタント」のうちいずれかの資格を有するかたで、パソコンの基本操作ができるかた
募集人員 若干名
採用期間 採用月、令和3年3月31日(再度任用の可能性有)
就労日時 週3、5日(平日および第3土曜日)午前9時~午後5時(1日7時間勤務)
業務内容 市民などの消費生活に関する相談への対応と処理(あっせんを含む)、啓発に関する業務(出前講座や啓発作成など)報酬等 時給1600円(通勤手当、期末手当有)、健康保険、厚生年金および雇用保険の適用有・有給休暇など有
勤務地 佐倉市消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)
選考方法 書類選考、面接
応募方法 申込書(応募動機800字程度)、履歴書(写真貼付)、資格認定証の写しを郵送で、〒285-0005宮前3-4-1ミレニアムセンター佐倉市消費生活センターへ
申込期間 随時
問い合わせ 消費生活センター(483) 3010

お気軽にご相談ください 「消費生活相談」

商品やサービスなど消費生活に関する苦情や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。
日時 月、金曜日 午前9時~正午、午後1時~4時
問い合わせ 消費生活センター(483) 49999

消費者コーナー

消費生活センター
 49909
 86004
 (483)

消費生活
相談から

偽ショートメッセージサービス

(SMS)にご注意ください

http://www.city.sakurai.jp/sochi/43-0-0-10.html

SMSとは、電話番号を指定してメッセージを送受信できるサービスです。このSMSを利用した消費者トラブルが増えています。

【事例】自分が契約している携帯電話会社で、「電話代が高額になっています」というSMSが届いた。確認しようと思いつつ、SMSに記載されたURLにアクセスし、自分のIDとパスワード、暗証番号を入力した。その数時間後から、心当たりのない通販サイトの利用ありとのメールが次々と届き、後日、その代金約10万円が、携帯電話料金と合算してキャリア決済されてしまった。

【相談員から】誰もが知っているような大手有名企業を名乗った、偽SMSが急増しています。公式サイトとそっくり

りに作られた偽サイトに誘導され、IDやパスワード、クレジットカード情報などを入力してしまったり、詐欺業者に情報を取り取られ、通販サイトやオンラインゲームなどの代金をキャリア決済されるといった、不正利用の被害に遭う場合があります。

【消費者へのアドバイス】
 携帯電話会社などの名称で

SMSやメールが届いても、記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう。万が一アクセスしてしまった場合にも、IDやパスワードなどは入力しないでください。不安なことや、トラブルがあった場合には、携帯電話会社に連絡し、必要に応じて、消費生活センターや警察に相談しましょう。



くらし
の話題

コンタクトレンズによる

目のトラブルに注意!



コンタクトレンズの使用による目のトラブルが多く起こっています。場合によっては重症化し、失明につながることもあるので、十分な注意が必要です。

【目の健康を守るために】
 ①コンタクトレンズを購入する際は、必ず眼科を受診し、眼科医の処方に従ったものを購入しましょう。コンタクトレンズは高度管理医療機器であり、目に合ったレンズを安全、快適に使用するために、眼科医の診療に基づく処方が不可欠です。

②個人輸入のコンタクトレンズは、日本において安全性や品質などが確認されていません。定期検診を受けましょう。

③コンタクトレンズは、使用期限を守って使いましょう。また、繰り返し使用ができるものは、ケアを毎回正しく行いましょう。

④コンタクトレンズを使用していて目に異常を感じた場合は、すぐに使用をやめ、眼科を受診しましょう。自覚症状がなくても、3か月に1回は定期検診を受けましょう。

役立つ情報をお届け 見守り新鮮情報

くらしに役立つ国民生活センターの「見守り新鮮情報」を月2回程度メールで無料配信しています。国民生活センターホームページ
 (下記二次元コード)からお申し込みください。



【例えは：災害時の宿泊施設の解約トラブル】

内容 6万円の旅館を宿泊予約し、クレジットカードで決済した。台風の影響に伴い、電車が運休することになり、行くことができなくなったため、宿泊の2日前にキャンセルの連絡を入れたところ、50%のキャンセル料を請求されると言われた。交通機関が止まるため行くことができないのに、キャンセル料がかかるのは納得できない。

【ひとこと助言】旅行や宿泊施設のキャンセルについては、原則として、旅行会社や宿泊施設の規約に従うこととなります。しかし、台風や地震などの災害時は、事業者が特別な対応を行う場合もあります。まずは、事業者にお問い合わせをしましょう。

また、予約する前に、キャンセル料などの規約をよく読み、不明な点は事業者にお問い合わせするなどして、納得した上で申し込みましょう。

お気軽にご相談ください
「消費生活相談」
 商品やサービスなど消費生活に関する苦情や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。

日時 月々金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
 問い合わせ 消費生活センター ☎(483)4999

消費者コーナー

問 消費生活センター
☎(483) 4999
FAX (483) 8604

消費生活相談から

「除菌」や「消毒」をうたった商品について



新型コロナウイルス感染症の感染拡大で、除菌効果を表示した商品が多く出回っていますが、含まれる成分により効能や効果が異なるので、注意が必要です。

【事例】

●二酸化塩素が主成分の消毒用商品を購入したが、新型コロナウイルスに効果があるか。

【相談員から】

現在市販されている液状で「除菌」をうたった商品に含まれる主な成分の特徴を紹介し

●一般的な除菌剤の成分であるエタノール、医薬品の消毒剤の主成分であるイソプロパノールは既定の濃度であれば、新型コロナウイルスに効果があると言われています。メタノールは人体への毒性があるため、手指の消毒には使用で

きません。高濃度のアルコールは可燃性で引火しやすいので、火には注意しましょう。

●「塩素」の名称が含まれていても、成分によって効能や注意点が異なるので、表示を確認する必要があります。

▼次亜塩素酸ナトリウム
家庭用塩素系漂白剤の成分です。肌が荒れるので手指の消毒には適しません。吸い込んだり目に入ったりしないように、噴霧は絶対にしていただき、使用後は成分が残らないよう拭きをします。

▼次亜塩素酸水 塩酸や食塩水を電気分解することによって得られる次亜塩素酸を含む水溶液です。次亜塩素酸は、食品添加物に指定された成分の一つで、食品類の洗浄・殺菌などの目的で使用されますが、最終的に食品に次

亜塩素酸が残らないよう処理するよう定められています。

●二酸化塩素

二酸化塩素を含む水溶液です。令和2年5月の段階で、新型コロナウイルスに対する消毒の有効性は確認されていません。

【消費者へのアドバイス】

●「消毒」は有害な微生物を除去無害化するという効能効果を示す言葉なので、医薬品、医薬部外品にしか表示できません。

●「除菌」は一般的に微生物を取り除くことを意味しますが、その対象や程度は公的に定められていません。

除菌や消毒をうたった商品は、表示をよく読んで成分や濃度や使用方法などを確認し、使用目的にあった商品を選択しましょう。

お気軽に
お問い合わせください
消費者問題出前講座
(無料)



相談事例や消費者トラブル情報を通して、「かしこい消費者」としての心構えを消費生活相談員が皆さまの近くの会場に向いて講座を行います。

対象 市内在住の10人以上のグループ
時間 平日午前9時から午後4時までの間
申し込み 開催日の約2か月前までに申し込み用紙に記入のうえ提出してください。

お問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 3010
(平日午前9時～午後5時)

くらしの話題

保険ショップを利用するときは

保険ショップは、多数の保険会社の商品を取り扱い、無料で相談できて人気です。しかし、中には、「今までと同じ内容で別の保険商品に入れ替わっただけ」「よく理解できていない投資型の保険が提案されている」など、中立的で相談者に合った提案とは言えない例もあります。保険設計を保険ショップに任せきりにするのは禁物です。保険ショップは気軽に利用

できるとはいえ、公的機関ではないため、営利が目的です。収益源は、保険を売ることによって受け取る保険会社からの「販売手数料」です。「相談無料」は、あくまで保険を売るためのきっかけづくりと心得ておきましょう。

こうした特徴を踏まえて利用するのであれば、ワンストップで保険に加入できる利便性はあるといえます。相談の前には、保障内容や予算を考慮しておくことが大切です。即決せず、時間をかけて検討しましょう。



保険業法では、消費者を守るため、「意向把握義務」や「情報提供義務」などを定めています。少しでも疑問に思うことがあれば理解できるまで説明を受けるようにしましょう。

お気軽に「消費生活相談」



商品やサービスなど消費生活に関する苦情や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。

日時 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
お問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 4999

消費者コーナー?

消費生活センター
FM (483) 4999
(483) 86004
http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/4-3-0-0_10.html

消費生活セミナー 受講者募集

消費生活相談から

きつかけは、SNS

消費者トラブルにご注意を!

悪質商法の勧誘手口として、SNS(※)が悪用されるケースが増えています。
※インターネット上で友人や知らない誰かとつながって交流できる会員制サービスの総称

【事例1】SNS閲覧中に、ダイエツトサブプリメントの広告が表示され、体験談に興味があったのでお試しを注文。後日商品が届き代金を支払ったが、翌日20袋のサブプリメントと4万円の請求が届いた。驚いて業者に電話をする。4回の定期購入の申し込みと言われた。広告には定期購入の説明はなかったと思うが、最初に見た広告は見つからなかった。4回分を支払うしかないのか。(50代女性)

【事例2】SNSで「誰でも簡単に儲かる」という広告を見た。動画の人物が自信満々

【事例3】SNSで知りあった人から8万円の融資を持ち掛けられ、手付金3万円を指定された口座に振り込んだが、融資されず連絡もつかない。(50代男性)

【相談員から】
相談の特徴として、
① SNS上の広告がきっかけとなるトラブル
② 健康食品や化粧品などのお試し定期購入、洋服や家電製品の商品未着や偽物が届くなど
③ SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル
情報商材や転売ビジネスなど

どの儲け話、出会い系サイトへの誘導など
③ SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブル
個人間融資や投稿などを見て転売チケットを申し込んだがチケットが届かないなどです。10代、20代の若年層だけではなく、50代以上でもトラブルが増加しています。
【消費者へのアドバイス】
▼ SNSは便利なコミュニケーションツールですが、やり取りの相手が本当に信用できるかはわかりません。商品効果を過剰にうたった広告や「簡単に儲かる」「会いたい」などの投稿やメッセージをうのみにすることは危険です。
▼ SNS運営事業者は規約でトラブルの責任を負わない旨を定めています。相手と連絡が取れなくなるケースも多いので注意しましょう。

くらしの話題

「自分は大丈夫」は危ない!

災害時の心理

災害の発生が予想され、警報等により避難を呼びかけられた場合でも、私たちは人間は必ずしも迅速に避難を始めるとは限りません。なぜ、避難行動が遅れてしまうのでしょうか。
私たちは、異常気象や災害の予報を聞いても「このくらいは普通の範囲だ」と考える傾向があります。物事を普段の生活の範囲内で理解したいという気持ちがあるからです。少し変わったことが起きる度に「これは大ごとになるかもしれない」と考えているのは、不安で普通の生活が送れません。「自分だけは大丈夫」「みんなと一緒に」という気持ちや、普段の心の安定につながっているのです。
ところが、この心理が、災害時には適切な判断や迅速な避難行動を阻んでしまえます。

災害の発生が予測されるときには、この心理を振り払って自分の中の危険スィッチを入れ、いち早く避難行動を取ることが重要です。頭で分かっているにもかかわらず動かなければ、自分の命を守ることはできません。人間の心理を理解したうえで、日頃から避難訓練等を行い、いざという時に素早く行動できるように備えましょう。



お気軽に
ご相談ください
「消費生活相談」

商品やサービスの契約に関するトラブル・消費生活に関する疑問や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。

日時 月・金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 4999



消費者コーナー

問 消費生活センター
☎(483) 49999
☎(483) 86004
<http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/430-0-10.html>

募集 佐倉市消費生活相談員
(会計年度任用職員)
資格など 国家資格「消費生活相談員」を有するかたおよび、独立行政法人国民生活センターが認定した消費生活相談員(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(消費生活相談員養成講座受講修了のみでは応募不可))

消費生活相談から

インターネット通販利用時の着重点



【事例】インターネット通販(以下ネット通販)の利用で「お金を払ったが、商品が届かない」「事業者が返品を受け付けない」「事業者と連絡が取れない」などで困った。

【相談員から】ネット通販は、特定商取引法の通信販売に該当しますが、通信販売に「クーリング・オフ制度」はありません。法律では表示項目が定められています。通信販売は、広告が商品選択時の唯一の情報源なので、トラブルを防ぐために表示項目を確認することが重要です。

【事例】インターネット通販(以下ネット通販)の利用で「お金を払ったが、商品が届かない」「事業者が返品を受け付けない」「事業者と連絡が取れない」などで困った。

【事例】インターネット通販(以下ネット通販)の利用で「お金を払ったが、商品が届かない」「事業者が返品を受け付けない」「事業者と連絡が取れない」などで困った。

くらしの話題

スチームクリーナーでやけど

取り扱いに気をつけましょう



【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

表示があってもつながらないこともあるので、事前に電話をかけてみるのも一案です。「返品条件」返品できるかどうかは、事業者が自由に決められます。返品の可否や、返品できる場合はその条件について、よく確認しましょう。なお、返品の可否について表示が全くない場合、商品到着日から8日間は、購入者の送料負担で返品ができます。届いた商品が注文と違っていたり、壊れたりしている場合は、原則、交換や返品を求むことができます。商品が届いたら、すぐに中身を確認しましょう。

【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

【事例】スチームクリーナーを使った後、収納する際に本体とホースの間から出た蒸気がかかって手をやけどした。冷やしたが、痛みが引かないので病院に行った。

お気軽にご相談ください

「消費生活相談」

商品やサービスの契約に関するトラブル、消費生活に関する疑問や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。
日時 月・金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 49999

消費者コーナー?

消費生活センター
FM (483) 4999
(483) 8604
http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/43-0-0-10.html

消費生活
相談から

投げ込みチラシをきっかけとした 排水管洗浄のトラブルに注意を



消費者問題出前講座

相談事例や消費者トラブル情報を通して、かきこい消費者としての心構えを消費生活相談員が皆様の近くの会場に出向いて講座を行います。

対象 市内在住の10人以上のグループ
※会場は各グループでご用意ください

要申し込み・無料

講師 佐倉市消費生活相談員
内容 高齢者を狙う悪質商法の被害防止のための講座など
時間 平日午前9時～午後4時の間

申し込み・問い合わせ

開催日の約2か月前までに申し込み用紙に記入の上、〒285-0005宮前3-14-1消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)☎(483)3010(平日午前9時～午後5時)へ
※申し込み用紙は、自治人権推進課、消費生活センター、各出張所、派出所、志津コミュニティセンター、西志津市民サービスセンターで配布

【事例】

「通常3～5万円の排水管高圧洗浄が3千円」と記載されたチラシが自宅に投函されていた。台所の排水管の詰まりが気になっていたため、業者に連絡をして価格を確認すると「地域一斉に洗浄を行うので3千円でできます」と言われたので依頼した。作業員が訪問してきて台所の排水管を簡単に洗浄した後「他も点検する」とトイレ、洗面所、風呂場を頼んでもいないのに勝手に作業し「汚れがひどかったので別料金」と言われ合計5万円請求された。高額で納得いかないので支払いたくない。(70代女性)

▼消費者が3千円など低価格を強調したチラシを見て排水管洗浄を依頼した際に、訪問した事業者が汚れ具合や排水

管の長さにより別途料金がかかること、チラシに表示された金額を上回る費用を請求したり、勝手に頼んでいない箇所の作業をするなどして思わぬ高額な料金を請求されたなどの事例がみられます。

▼排水管洗浄の契約をきっかけに、事業者から更なる点検や別の作業を勧誘されるケースもあります。事業者から「このままでは大変なことになる」と消費者の不安をあおり契約を急がせられ、本来必要なかったと考えられる契約をしてしまう事例もあります。

▼業者の投げ込みチラシなどを見て消費者側から事業者に電話をかけて作業を依頼した場合、特定商取引法の訪問販売には該当せずクーリング・オフができません。但し消費者が電話で依頼していない作業や工事についてはその場で

勧誘を受け契約したことになるので、訪問販売に該当する可能性がありクーリング・オフできる場合があります。

▼チラシなどに低価格が大きく記載されていても、その金額は1か所当たりの費用であることや、汚れ具合や排水管の長さによって費用が異なるなどは小さな文字や目立たない部分に記載されているケースがみられます。チラシの内容をしっかりと確認し、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。

▼事業者から排水管などの状況を伝えられても、うのみにせず自分でも確認したり事業者に十分な説明を求め、必要がない契約はきっぱり断りましょう。

▼困ったときは消費生活センターにご相談下さい。

サポーター内容や問い合わせ方法を、契約内容をよく確認し、今までの携帯電話会社との違いを理解した上で契約しましょう。

無料通話は独自のアプリを使うなど、格安スマホ会社により指定のサービス提供方法があり、注意が必要です。よく確認しておきましょう。

くらしの話題

【事例】

格安スマホに興味を持ち、契約内容について問い合わせたうえで申し込んだ。「通信状態は変わらず今より利用料金が安くなる。通話は1回10分以内であれば無料」との説明だったので、今までと同じ通話方法で使っていた。しかし、契約後、2か月間で

2万7千円もの高額な通話料を請求された。契約書には「10分以内の通話を無料にするには特定のアプリを使用しなければいけない」と書かれていた。(60歳代男性)

格安スマホは今までの携帯電話会社と同一サービスが利用できるとはかぎりません。

格安スマホ

今までの携帯電話会社との違いを確認して



お気軽にご相談ください 「消費生活相談」

商品やサービスの契約に関するトラブル・消費生活に関する疑問や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。

日時 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
問い合わせ 消費生活センター☎(483)4999

消費者コーナー?

<http://www.city.sakurai.lg.jp/sochi/4-3-0-0-10.html>

消費生活センター
TEL (483) 4999
FAX (483) 8604

消費生活
相談から

投資信託の契約は慎重に...



預貯金や国債、株式など多くの金融商品がある中で、投資信託に関する相談が、消費生活センターに寄せられています。

【事例】

取引のある銀行から老後の資産運用について投資信託を紹介された。

商品の説明をしっかりと受けたうえで申し込みをしたつもりだったが、家に帰ってから安易に申し込んでしまったのではないかと不安になり、クーリング・オフしたい。

【相談員から】

投資信託の契約にはクーリング・オフ制度の適用がありません。

投資信託とは、多くの投資家から銀行や証券会社に集められた資金をまとめ、それをプロの手で公社債や株式などの有価証券や不動産などに分散投資され、それによって生まれた利益を投資家に分配する金融商品です。

投資信託はプロのファンドマネジャーといわれる人が経済情勢など、さまざまなデータを分析し運用方針をたてます。そのため、自分がいまだ知らない分野にも投資されることもあり得ます。

少ない金額で投資できるものや少額の積立投資の商品もあるようです。しかし、経済情勢などから投資先の株式や債券などの価格が変動し、購入時より値下

がりして、元本割れする場合もあるというリスクのある金融商品です。

【相談員からのアドバイス】

▼契約前に商品のリスクや仕組みの説明を求め、理解できなければ契約しないことが大切です。

▼投資信託は、購入時に購入手数料、保有期間に信託報酬、換金時に信託財産保留額などの手数料がかかります。

▼特に、高齢者が投資信託を勧められた場合は事前に家族や親族などに相談し、契約する場合はできるだけ同席してもらいましょう。

ショッピングモールで勧誘されたウォーターサーバー



【事例】

ショッピングモールで、「1か月は無料。その後も500円程度でおいしい水が飲める」と勧誘され、ウォーターサーバーのレンタルと2か月に1回の水の定期宅配契約をした。

自宅にサーバーと水が届いたが、設置方法が分からず、自分で管理出来ないと思った。その日のうちに電話で解約を申し出たところ

1万6千円の高額な解約料を請求された。解約料が発生するという説明は聞いていない。

(70歳代 女性)

【相談員からのアドバイス】

ショッピングモールなどの店舗内に設置された特設ブースで、勧められたウォーターサーバーがよさそうに思えても、自宅に設置できるのか、水の交換が一人でできるのか

など、実際に管理・取り扱いが出来るか、本当に必要かどうかを契約前によく考えましょう。

ウォーターサーバーのレンタル契約は、契約期間が複数年と定められていたり、中途解約すると解約料が発生したりするので注意が必要です。契約する際は、管理・取り扱い方法だけでなく、契約金額や解約条件など、契約内容をよく確認しましょう。

暮らしの話題



粗品をぎっかけに通っていたら、次々に高額商品を勧める催眠商法(トランプ)にあわないために

無料で商品ももらえるなどの誘いに乗って、安易に会場に近づかないことが第一です。

会場に足を運んでしまうと、長期的に会場に通うなかで築かれる販売員との関係や、会場の雰囲気によって断りにくくなり、次々に商品を購入してしまう可能性もあります。

勧誘されても、その場で契約しないようにしましょう。

また、家族や周囲の人は、責めたり怒ったりせずに、購入した理由など、高齢者に寄り添った話し合いを心がけてください。

お気軽にご相談ください

「消費生活相談」



商品やサービスの契約に関するトラブル・消費生活に関する疑問や問い合わせなど、専門の相談員が受け付けています。

日時 月 金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
問い合わせ 消費生活センター ☎(483) 4999



9月2020
No.150

令和2年9月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel 043-483-3010
Fax 043-483-8604
消費者問題のご相談は
Tel 043-483-4999

表1 年度別相談受付件数

(単位:件)

| 年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 苦情 | 1,402 | 1,204 | 1,156 | 1,127 | 1,272 | 1,306 | 1,323 | 1,155 | 1,384 | 1,790 | 1,601 |
| 問合せ | 211 | 164 | 118 | 113 | 129 | 102 | 92 | 122 | 95 | 102 | 134 |
| 合計 | 1,613 | 1,368 | 1,274 | 1,240 | 1,401 | 1,408 | 1,415 | 1,277 | 1,479 | 1,892 | 1,735 |



表2 男女別・年代別相談数

(単位:人)

| 年代 | 元年度 | | | | 30年度 | | | |
|-----------|-----|-----|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | 男 | 女 | 団体等不明無回答 | 計 | 男 | 女 | 団体等不明無回答 | 計 |
| 20歳未満 | 9 | 11 | 0 | 20 | 9 | 10 | 0 | 19 |
| 20歳代 | 30 | 36 | 2 | 68 | 23 | 34 | 0 | 57 |
| 30歳代 | 26 | 44 | 1 | 71 | 33 | 48 | 1 | 82 |
| 40歳代 | 56 | 88 | 2 | 146 | 50 | 77 | 1 | 128 |
| 50歳代 | 64 | 129 | 0 | 193 | 54 | 126 | 0 | 180 |
| 60歳代 | 102 | 181 | 0 | 283 | 119 | 368 | 0 | 487 |
| 70歳以上 | 214 | 365 | 4 | 583 | 226 | 406 | 3 | 635 |
| 企業団体・年齢不明 | 115 | 90 | 32 | 237 | 138 | 129 | 37 | 304 |
| 合計 | 616 | 944 | 41 | 1,601 | 652 | 1,198 | 42 | 1,892 |

※性別合計数が合わないのは、性別年齢を問わない企業団体等を含むため。

表3 相談者職業別

(単位:人)

| 項目 | 元年度 | 30年度 |
|--------|-------|-------|
| 給与生活者 | 396 | 357 |
| 自営・自由業 | 56 | 52 |
| 家事従事者 | 555 | 745 |
| 学生 | 37 | 26 |
| 無職 | 476 | 516 |
| 企業・団体 | 29 | 26 |
| 不明 | 186 | 170 |
| 合計 | 1,735 | 1,892 |

表4 内容別相談件数

(単位:件)

| 項目 | 元年度 | 30年度 |
|------------|-------|-------|
| 安全・衛生 | 50 | 44 |
| 品質・機能・役務品質 | 157 | 155 |
| 法規・基準 | 20 | 7 |
| 価格・料金 | 295 | 48 |
| 軽量・量目 | 1 | 0 |
| 表示・広告 | 149 | 132 |
| 販売方法 | 738 | 768 |
| 契約(解約) | 1,253 | 1,454 |
| 接客対応 | 187 | 163 |
| 施設・設備 | 3 | 1 |
| 買い物相談 | 4 | 14 |
| 生活知識 | 17 | 7 |
| その他 | 35 | 26 |
| 合計 | 2,909 | 2,819 |

※相談件数と一致しないのは、重複該当のため

佐倉市消費生活センターでは、市民の方の商品やサービスの購入・契約等のトラブルや、消費生活に関するご相談・アドバイスを行っています。令和元年度の相談件数

は1,735件です(表1)。平成30年度にとっても多かったはがきによる架空請求の相談が元年度は半年ほどで収まったので、昨年と比べ件数は減少しました。しかしながら、

消費者トラブルの窓口は年々多様化・巧妙化しています。表2は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。依然として、男女を問わず高齢者の方の相談件数

が多く見られます。表3は相談者職業別、表4は内容別です。契約・解約、販売方法に関する相談が多い状況となっております。

令和元年度 佐倉市消費生活相談の概要

「消費生活相談員」をやってみませんか!!

消費生活相談員とは？

地方公共団体の消費生活相談センター及び消費生活相談窓口において消費生活相談やあっせんに対応する専門職です。

平成26年改正消費者安全法において「消費生活相談員」の職が法律上規定され、消費生活センターには必ず消費生活相談員を置くこととされました。

消費生活相談員の果たす役割

強引に勧誘され契約してしまった。高額すぎる請求がきた。これって架空請求？消費者を取り巻く環境は、ますます多様化しています。モノやサービスの売買に関する消費者からの相談を受け、解決や被害の防止に導くことが、消費生活相談員の役割です。

消費者に助言をする

電話や窓口で相談を受け付け、トラブルの解決策や、事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。消費者を守るための法律や契約など、消費者問題に関連する専門知識を活用し、場合によっては弁護士や専門機関などを紹介しながら、問題解決に導きます。

事業者と交渉をする

若者や高齢者など、自力で事業者と交渉することが難しい場合があります。必要に応じて、事業者側と交渉をするのも消費生活相談員の役割です。消費者からの相談内容を的確に分析し、双方の間に立って調整を行い、解決の道を探ります。

消費者に啓発する

社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化します。最新の事例に基づいて、消費者に正しい情報を伝え、被害を未然に防ぐのも消費生活相談員の役割です。問題が広がりそうな事例があれば、消費者への注意喚起をおこなうこともあります。

公正な社会を構築する

「消費者への助言」「事業者との交渉」「消費者に啓発する」こうした相談員の仕事は、消費者被害の回復や未然防止を目的として、日々発生するトラブルを解決しながら、正しい契約や取引が行われる公正な社会の構築に寄与しています。

消費生活相談員の職務

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・消費者による主体的な問題解決の支援（消費生活の専門家としての一般的な消費生活に基づく適切な助言等）
- ・他の専門家等への橋渡し
- ・相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- ・消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供

必要とされる知識と能力

- ・公正さ ・法律・制度の知識 ・社会・経済の知識 ・聴き取る力 ・調べて、考える力 ・伝える力
- ・交渉する力

消費生活相談員 Q&A

Q1 どんな種類の資格なの？

A1 消費者庁が所管する消費者安全法によって定められた国家資格

Q2 どこに勤務するの？

A2 消費生活センターなどの消費生活相談窓口、独立行政法人国民生活センターなど

Q3 全国に相談員は何人いるの？

A3 地方公共団体に勤務する相談員数3,379名（H31.4.1現在）

Q4 相談員の年代は？

A4 幅広い方がなっていますが、50代以上の方が75%以上を占めている

Q5 採用されるにはどうしたらいいの？

A5 各地方公共団体などにお尋ねください。

興味のある方は、消費生活センター（483-3010）までお問合せください。

「火災保険がもらえる」という勧誘などの トラブルにご注意！

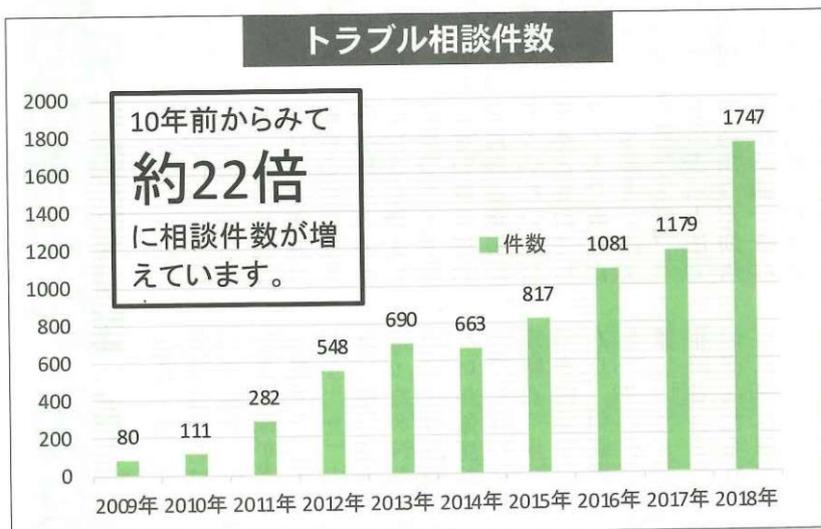
【相談事例】

保険金請求の手伝いをしているというコンサルタント業者から「去年の台風で保険金を請求したか」と突然電話があり、「していない」と返答すると家に来訪された。屋根を調査し瓦や雨どいなどの破損に対して、「台風による損害と申告すれば保険金がおおりる」と言い、災害復興支援業務依頼の書面を見せられたので契約した。

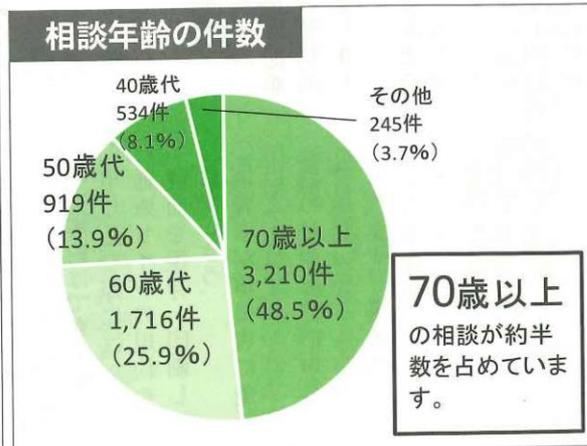
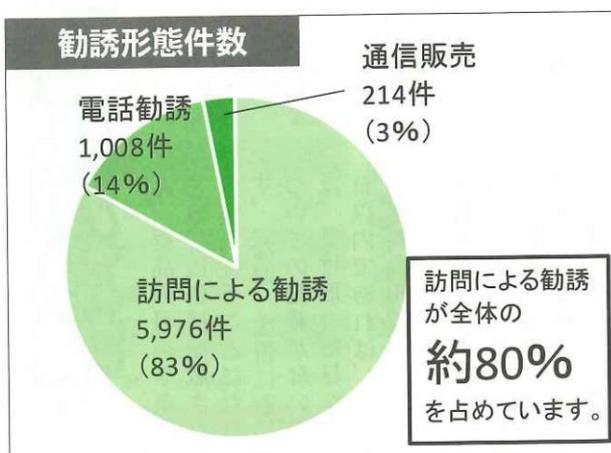
後日、保険会社の確認を経て保険金が支払われたが、直後にコンサルタント業者から保険金の40%を5日以内に支払うよう請求があった。保険金の40%は高すぎるのではないか。

保険金の請求は、ご自身で行うことができます！

保険金が使えると勧誘する業者がきてもすぐに契約はせずに、まずは、加入先の損害保険会社または代理店にご相談ください。なお、トラブルにあった場合などにはすぐに消費生活センター（相談専用電話：483-4999）にご相談ください。



※PIO-NET（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）登録から



インターネットネット通信販売「定期購入」のトラブルが急増!

【相談事例】

スマートフォンでSNS（*1）を見てみると「ダイエツトサプリメントお試し価格300円」との動画広告が表示された。300円で試せるならと動画広告をクリックして注文した。数日後商品が届き支払いを済ませた。後日頼んだ覚えがないのに2回目の商品の発送を知らせるメールが届き、4か月分20袋がまとめて発送され、商品代金は4万円だった。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや、支払うことになる総額を注文時に見た覚えはなく、サプリメントの効果も感じられなかった為、事業者に解約を申し出たが「受け取り済み分を購入しなければ解約できない」と言われた。2回目の商品を返品して解約したい。（50代女性）

【処理概要】

消費生活センター（以下

センター）では相談者に注文に至るまでの経緯を確認しました。相談者は「お試し価格300円の動画広告をクリックしたところ、注文フォームが表示された。必要事項を入力して注文すると、最終確認画面が表示された。動画広告、注文フォーム、最終確認画面いずれにも定期購入が条件であることの記載はなかった」とのことでした。

センターにて販売サイトの広告を確認したところ、何度かスクロールした画面の途中に「お試し価格300円で購入できる条件は最低2回目まで商品を購入すること。2回目以降は4か月分20袋4万円の商品が届く定期購入コースである」との記載が確認できましたが、相談者は事業者の公式ホームページにある定期購入が条件である旨の表記を見ることがなく、SNSの動画広告から直接注文フォームに誘導されています。また、相談者が申し込み情報を入力した画面でも定期購入契約であること、2回目以降

の商品代金が4万円であるなどの主な契約内容について確認できないまま契約に至っています。通信販売は特定商取引法により規制されており、顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為を禁止しており、同法律のガイドラインによると定期購入契約の主な内容が最終確認画面上に表記されていない場合などが該当するとされています。センターより販社に連絡をして、相談者が注文に至るまでの経緯を説明し、販社のサイトの表示方法では4万円もの高額な定期購入であることが認識できなかったことを伝え、相談者は2回目の商品の返品、解約を希望している旨を伝えました。販社は「SNSの動画広告の存在や内容を把握しておらず、当社の公式サイトや申し込み画面にはお試し価格を利用できる条件の記載があり、相談者はその条件に同意した上で注文しているの、2回目の商品の返品、解約は認められない。2回目の商品代金

の商品代金が4万円であるなどの主な契約内容について確認できないまま契約に至っています。通信販売は特定商取引法により規制されており、顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為を禁止しており、同法律のガイドラインによると定期購入契約の主な内容が最終確認画面上に表記されていない場合などが該当するとされています。センターより販社に連絡をして、相談者が注文に至るまでの経緯を説明し、販社のサイトの表示方法では4万円もの高額な定期購入であることが認識できなかったことを伝え、相談者は2回目の商品の返品、解約を希望している旨を伝えました。販社は「SNSの動画広告の存在や内容を把握しておらず、当社の公式サイトや申し込み画面にはお試し価格を利用できる条件の記載があり、相談者はその条件に同意した上で注文しているの、2回目の商品の返品、解約は認められない。2回目の商品代金

支払い後、3回目以降の注文の解約を受け付ける」との回答でした。相談者と販社の主張が異なることから、相談者へ「定期購入の説明はなかった」と主張するため、申し込みのきっかけになったSNSの動画広告や申し込み画面を保存していか確認しましたが、残っていないとのことでした。現時点で申し込み時の広告等を確認することは困難であり、相談者にはこれ以上センターが交渉することが難しいことを伝えました。相談者は2回目の定期購入の商品代金を支払い、3回目以降は解約することになりました。

支払い後、3回目以降の注文の解約を受け付ける」との回答でした。相談者と販社の主張が異なることから、相談者へ「定期購入の説明はなかった」と主張するため、申し込みのきっかけになったSNSの動画広告や申し込み画面を保存していか確認しましたが、残っていないとのことでした。現時点で申し込み時の広告等を確認することは困難であり、相談者にはこれ以上センターが交渉することが難しいことを伝えました。相談者は2回目の定期購入の商品代金を支払い、3回目以降は解約することになりました。

【消費者へのアドバイス】

- 「定期購入が条件となっていないか」「支払う総額はいくらか」など契約内容をしっかりと確認しましょう。
- 「解約返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件などをしっかりと確認しましょう。通信販売はクーリング・オフができません。

ん。返品の可否や条件などは、広告に記載された内容に従うことになりません。（なお、広告に返品についての記載がない場合は、受け取った日から8日以内であれば、消費者の送料負担で返送できます。）

消費者が「定期購入だとわからなかった」等を理由に解約・返品しようとする事業者に連絡しても、広告に購入しなければならぬ回数、購入支払総額等を明記していれば原則、中途解約はできません。

○申し込み際には、広告や通販サイトの規約や確認画面を保存・印刷しておきましょう。

○消費者が事業者に電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者に連絡した証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

困ったときは消費生活センターにご相談下さい。



3月2021
No.151

令和3年3月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel 043-483-3010
Fax 043-483-8604
消費者問題のご相談は
Tel 043-483-4999

消費生活 相談に見る 2020年の10大項目

国民生活センター(※)では、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。2020年は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会や暮らしが大きく変化しました。消費生活でも「便乗した悪質商法」が見られたほか、「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立つ年になりました。

(※) 法律によってつくられた、消費者庁所管の独立行政法人。くらしをよりよくするために、国や全国の消費生活センター等と協力して、くらしに役立つ情報を提供、消費生活センター等が行う相談業務を支援するとともに、裁判外紛争解決手続き(ADR)や相談解決のための商品テストなどを行っている。

- 1 新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響 (表1)
- 2 キャッシュレス決済 利用進むも不正使用相次ぐ
- 3 販売を伴う預託等取引契約は原則禁止 消費者庁検討委員会が意見を提示
- 4 デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討
- 5 年齢問わず発生 無くなり身回りの事故
- 6 子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加
- 7 「お試し」定期購入のトラブルが過去最高 (表2)
- 8 改正民法施行消費生活にも密接に関連

(参考資料)

関連する相談件数は、PIO-NET ※に登録されたもの。 ※PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

表1. 新型コロナウイルスに関する相談件数

| | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 |
|----|-----|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 件数 | 177 | 2,657 | 10,485 | 21,526 | 16,462 | 8,978 | 5,860 | 4,588 | 3,177 | 2,652 | 1,090 |

表2. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数

| | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|----|--------|--------|--------|---------------------|---------|
| 件数 | 13,673 | 17,027 | 21,980 | 44,747 ※(36,966) | ※52,402 |

10大項目は、国民生活センターの下記のアドレスでご覧になれます。 ※2020年11月30日まで
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201215_1.html

10 国民生活センター創立から半世紀を迎える

9 特定適格消費者団体 初めの判決が確定

・2020年4月から契約等に関する基本的ルールが新しくなりました。

2022年4月1日から成年年齢が18歳になります！

民法が改正され、明治時代から今日まで約140年間、日本での成年年齢は20歳と定められていましたが2022年4月1日から、成年の年齢が20歳から18歳に変わります。

※「民法の一部を改正する法律」が2018年6月13日に成立し、成年年齢については2022年4月1日から施行される。

●いつから18歳が成年（大人）になるの？

| 生年月日 | 成年になる日 | 成年になる年齢 |
|---------------------|-------------|---------|
| 2002年4月1日以前の生まれ | 20歳の誕生日から | 20歳 |
| 2002年4月2日～2003年4月1日 | 2022年4月1日から | 19歳 |
| 2003年4月2日～2004年4月1日 | 2022年4月1日から | 18歳 |
| 2004年4月2日以降の生まれ | 18歳の誕生日から | 18歳 |

●18歳からできることの例

| |
|--|
| 親の同意なしでの契約 (クレジットカードを作る、ローンを組む、携帯電話の契約、ひとり暮らしの部屋を借りるなど) |
| 10年間有効なパスポートの取得 |
| 公認会計士や司法書士などの国家資格取得 |
| 結婚(男女とも18歳に統一) |
| 性同一性障害の人の性別変更の申し立て |
| 外国人の帰化(日本国籍の取得) など |

●20歳のまま変わらないことの例

| | |
|------------------------|---|
| 飲酒・喫煙 |  |
| 競馬や競輪、オートレースなどの公営ギャンブル | |
| 中型自動車免許等の取得 | |
| 養子をとること | |
| 国民年金保険料の納付義務 | |

●現在でも18歳になったらできることの例

| | |
|---|---|
| 普通自動車免許の取得 |  |
| 国民投票の投票 | |
| 選挙の投票や選挙運動 | |
| 男性の結婚 | |
| 深夜労働 | |
| パチンコ ※高校生の「深夜労働」や「パチンコ」は、多くの場合、学校や企業などが禁止しています | |

未成年者は取引の知識や経験が不足し、判断力も未熟であることから法律で保護されていますが、成年に達すると親の同意を得ずに自分の意志で様々な契約ができるようになります。つまり、契約を結ぶかどうかを自分で決め、その契約についての責任も自分で負うことになります。

そのため、法律による保護がなくなったばかりの18歳が、悪質商法のターゲットになるのではないかと県念されています。

スマホやSNSの情報をきっかけに、好奇心やアルバイト感覚などから、社会経験の少ない若者がトラブルに巻き込まれるケースは今も少なくありません。困った時には1人で悩まずに、家族や消費生活センターなど信頼できる人に相談しましょう。

心理傾向チェックで自分を知らおう！

消費者庁が、自分自身の危険度を知っておくことで、消費者被害防止につながるとして、心理傾向チェックを掲載しています。

消費者被害防止！
だまされやすさを測る心理傾向チェック！
 心の弱さを診断！

「自分は大丈夫」と思っていないですか!?
 点数を付けて合計点を出してみましょう。

| | | | |
|----|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1 | 1 扱われるようにお願いされると弱い | <input type="checkbox"/> | 点 |
| 2 | 2 おだてに乗りやすい | <input type="checkbox"/> | 点 |
| A | 3 自信たっぷりに言われると納得してしまう | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 4 見かけの良い人だとつい信じてしまう | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 5 素敵な異性からの誘いだと断れない | <input type="checkbox"/> | 点 |
| 6 | 6 マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる | <input type="checkbox"/> | 点 |
| 7 | 7 好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまふ | <input type="checkbox"/> | 点 |
| B | 8 新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 9 専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 10 無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい | <input type="checkbox"/> | 点 |
| 11 | 11 資格や能力アップにはお金を惜しまない | <input type="checkbox"/> | 点 |
| 12 | 12 良いと思った募金にはすぐ応じている | <input type="checkbox"/> | 点 |
| C | 13 欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 14 どんな相手からの電話でも最後まで聞く | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | 15 試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある | <input type="checkbox"/> | 点 |
| | | | 合計 <input type="checkbox"/> 点 |

1点：ほとんど当てはまらない
 2点：あまり当てはまらない
 3点：どちらともいえない
 4点：やや当てはまる
 5点：とても当てはまる

セルフチェックで分かる！
 あなたの心理傾向は？

心の弱さを知っておくことが
 消費者被害防止の第一歩！

合計点から分かるあなたの危険度！

勧誘を受けたときに
 契約してしまう確率

合計点が高い人ほど時に危険！勧誘には意識的に注意しましょう！

- 60点以上：約70%
- 50点台：約50%
- 40点台：約40%
- 30点台：約30%
- 30点未満：約25%



「性格的に自分は被害に遭わない」と思えるような人でも、4人に1人は契約！油断は禁物！

※より詳しい判定は下記消費者庁ホームページにて
https://www.caa.go.jp/future/project/project_001/material/pdf/project_001_190329_0001.pdf

悪質商法からあなたを守る7か条

- ・うますぎる話に落とし穴
- ・キャンペーン中今だけ特別それはウソ
- ・「いりません」勇気を出してはっきりと
- ・「支払いはなんとかなるさ」は甘すぎる
- ・前払い危険がいっぱい
- ・一人で決めず家族・知人にまず相談
- ・みんなの味方クーリング・オフ

「消費生活センター」に相談をしよう！！

市内在住の方を対象に、消費生活センターでは消費生活相談員が適切な情報提供やあっせん（高齢で自主交渉が難しい、複雑な案件である場合には、事業者との交渉のお手伝い）等により消費者トラブルの解決のお手伝いをします。

消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニアムセンター佐倉3階にあります。まずはお気軽にご相談ください。

消費生活相談専用電話 043-483-4999
毎週月～金曜日9時～12時・13時～16時

電話や訪問の勧誘で契約したが断りたい 〜クーリング・オフについて〜

相談概要

1週間前、業者から「昨年の台風で多くの家屋に被害がありましたがお宅は大丈夫でしたか」と電話があった。「少し雨漏りがするので気になる」と答えたら、その日のうちに業者が訪れ「早めに修理をしたほうがいい」と言われた。翌日に重ね屋根工事135万円の見積書を持ってきたので契約した。しかし、業者が帰った後、部分修理だけでよいのではないかと思ひ、工事を断りたい。

処理概要

業者の販売方法は特定商取引法（以下、特商法）で定める「訪問販売」に該当します。訪問販売には契約の解除等についてのクーリング・オフ制度が設けられています。訪問販売のクーリング・オフ期間は、契約書面を受け取った日から8日間です。相談者は契約書面を7日前に受け取っていたので、相談当日はまたクーリング・オフ期間内でした。

相談者には、クーリング・オフは必ず書面にて行うこととその記載方法を伝え、相談者自身にクーリング・オフのはがきを作成してもらいました。また、そのはがきの両面コピーをとり一部は相談者が保管した上で、郵便局の窓口持参、特定記録郵便や簡易書留で出すよう助言しました。後刻、相談者から無事に契約を解除することができたとの連絡がありました。

契約は一度成立すると、その契約に拘束され、お互いに守るのが原則です。しかし業者の突然の訪問や電話で不意打ち的に勧誘され、よく考える時間も無く契約した場合まで「契約は守る」という原則のままでは、消費者は非常に不利な立場になります。契約した後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば理由を問わず、無条件に契約を解除できる特別な制度がクーリング・オフです。

しかし契約の原則の例外です。すべから、すべての契約がクーリング・オフできるわけではなく、特商法などの法律で定めがある場合に限定されます。

クーリング・オフとは

- ①特商法では、不意打ち的な勧誘で取引しがちな訪問販売や電話勧誘販売にクーリング・オフを設けています。また仕組みが複雑で、契約内容が理解しづらい連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）、また特定継続的役務提供（エステティックや語学教室など）、訪問購入（いわゆる訪問買取り）についてもクーリング・オフが設けられています。
- ②クーリング・オフができる期間は、契約書面を受け取った日を含めて数えます。
- ③クーリング・オフ期間は、訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入は8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は20日間
- ④クーリング・オフは必ず書面で通知します。クレジット契約をした場合はクレジット会社にも同時に通知します。クーリング・オフ期間内に通知をすれば、発信した日に効力が発生します。特定記録郵便や簡易書留で送付することで、期間内に発信したことの証拠になります。
- ⑤事業者は法律で定めた契約書面（法定書面）の交付義務があり、書面の不備、またクーリング・オフ妨害があった場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。
- ⑥クーリング・オフをするに支払ったお金は返金され、商品の引き取り費用は事業者負担になるなど、消費者は一切の負担なし

⑥に契約解除できません。前述した販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフの適用除外となる場合がありますので、消費生活センターに確認してください。

◆消費者へのアドバイス

- 口頭でクーリング・オフを伝えても証拠が残らないため、後でトラブルになる場合があります。事業者へのクーリング・オフの申し出は必ず書面で行いましょう。書面の書き方が分からないときは、消費生活センターに相談してください。
- クーリング・オフが可能でも、安易な契約はせず、必要のない契約はきっぱり断ることが大切です。
- 現在、多くの消費者がインターネット通販を利用していますが、自分で申し込むインターネット通販などの通信販売や、自ら出向いた店舗購入などはクーリング・オフの対象ではありませんので、注意しましょう。（事業者が独自に自主基準として設けている場合もあります）

IV 參考資料

佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例

(佐倉市条例第33号)

(趣旨)

第1条 この条例は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第1項の規定により、佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第2条 本市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の消費生活の安定向上に資するため、佐倉市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

(名称及び位置)

第3条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

| 名 称 | 位 置 |
|-------------|--------------|
| 佐倉市消費生活センター | 佐倉市宮前3丁目4番地1 |

(業務)

第4条 消費生活センターの業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること。
- (2) 消費生活に関する講座等の開催及び資料等の展示に関すること。
- (3) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費者に対する自主活動の場の提供に関すること。
- (5) その他消費生活センターの設置目的を達成するために必要な業務

(使用の承認)

第5条 別表に掲げる施設を使用しようとする者は、市長の承認を受けなければならない。

2 前項の承認をする場合において、市長は、消費生活センターの管理上必要な範囲内で条件を付することができる。

(使用の制限)

第6条 市長は、次の各号のいずれかに該当するときは、消費生活センターの使用を承認しない。

- (1) 公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき。
- (2) 施設等を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき。
- (3) 営利を目的とする行為を行うおそれがあると認められるとき。
- (4) 管理上支障があると認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長が使用を不適當と認めるとき。

(使用の承認の取消し等)

第7条 市長は、第5条の規定による使用の承認を受けた者（以下「使用者」という。）が次の各号のいずれかに該当する場合は、使用の承認を取り消すことができる。

- (1) 第5条第2項の規定による承認の条件に違反したとき。
- (2) この条例又はこの条例に基づく規則の規定に違反したとき。
- (3) 虚偽の申請その他不正な手段により使用の承認を受けた事実が明らかと認められるとき。
- (4) その他消費生活センターの管理上支障があると認められるとき。

2 市長は、消費生活センターの管理運営上やむを得ない事情が生じた場合は、承認の変更又は取消しをすることができる。

3 市長は、第1項に規定する使用の承認の取消しにより使用者に損害を生じても、その賠償の責めを負わない。

(使用期間)

第8条 別表に規定する施設の使用者は、引き続き2日を超えて当該施設を使用することができない。ただし、市長が支障がないと認めたときは、この限りでない。

(使用料)

第9条 使用者は、別表に定める使用料を納入しなければならない。

(使用料の減免)

第10条 市長は、特に必要があると認めたときは、使用料を減額し、又は免除することができる。

(使用料の還付)

第11条 既に納入した使用料は、還付しない。ただし、市長が特に必要があると認めたときは、その全部又は一部を還付することができる。

(特別の設備)

第12条 使用者は、消費生活センターを使用する場合において、特別の設備をしようとするときは、あらかじめ市長の承認を受けなければならない。

(損害賠償)

第13条 使用者は、消費生活センターの施設及び附属設備を損傷し、又は滅失したときは、これによって生じた損害を賠償しなければならない。

(消費生活センター運営協議会)

第14条 消費生活センターの運営に関する重要事項を調査研究するため、佐倉市消費生活センター運営協議会(以下「協議会」という。)を置く。

2 協議会は、委員15人以内で組織する。

3 協議会の委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委任)

第15条 この条例に定めるもののほか、消費生活センターの管理運営に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成12年11月1日から施行する。

附 則(平成25年12月24日条例第39号抄)

(施行期日)

1 この条例は、平成26年4月1日から施行する。

附 則(平成29年9月29日条例第23号)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(適用区分)

2 この条例による改正後の佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例別表の規定は、平成30年4月1日以後の佐倉市消費生活センターの使用に係る使用料について適用する。

別表（第5条、第9条関係）

| 使用単位 使用区分 | 午前9時から 正午まで | 午後1時から 午後5時まで | 午前9時から 午後5時まで |
|--------------|----------------|------------------|------------------|
| 活動コーナー | 330円 | 450円 | 780円 |

備 考

- 1 市内に在住、在学又は在勤する者以外の者が使用する場合は、使用単位における使用料の10割の額を割増使用料として別に徴収する。
- 2 使用単位を超過した場合又は使用単位に記載された時間以外の使用を認めた場合は、1時間（1時間未満の場合は、1時間とみなす。）につき、その使用が午後1時までのときは午前9時から正午までの欄に、午後1時以降のときは午後1時から午後5時までの欄にそれぞれ規定する額から算定した1時間当たりの額（10円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てるものとする。）を使用料として徴収する。この場合において、割増使用料の対象となるときは、当該使用料に併せて徴収する。

佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則

(佐倉市規則第65号)

(趣旨)

第1条 この規則は、佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例(平成11年佐倉市条例第33号。以下「条例」という。)第15条の規定により、佐倉市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)の管理及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(開所時間)

第2条 消費生活センターの開所時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、市長が必要と認めるときは、その時間を変更することができる。

(休所日)

第3条 消費生活センターの休所日は、次のとおりとする。ただし、市長が必要と認めるときは、これを変更し、又は臨時に休所日を設けることができる。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 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
- (3) 1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日まで

(活動コーナーの使用時間)

第4条 条例別表に規定する施設(以下「活動コーナー」という。)の使用時間は、準備又は原状に復するため要する時間を含むものとする。

2 活動コーナーを使用する場合において、使用開始後の使用時間の延長は、これを認めない。ただし、市長が他の使用に支障がないと認めるときは、この限りでない。

(使用の承認の申請)

第5条 条例第5条第1項の規定により活動コーナーの使用の承認を受けようとする者は、佐倉市消費生活センター活動コーナー使用承認申請書により市長に申請しなければならない。

2 前項の申請は、使用月の2月前から3日前まで(消費者団体等の申請にあっては、使用月の3月前から3日前まで)に行うものとする。ただし、市長が特に必要と認めるときは、この限りでない。

3 市長は、申請書の提出の際に必要な書類を添付させることができる。

(使用の承認)

第6条 市長は、前条第1項の申請を承認したときは、当該申請をした者に対し、佐倉市消費生活センター活動コーナー使用承認書を交付するものとする。

2 使用の承認は、申請の順にこれを行い、申請が同時に行われたときは、協議又は抽選によりこの順を決定するものとする。ただし、公用又は公益上市長が特に必要と認めるときは、この限りでない。

(使用の取消し又は変更等)

第7条 使用の承認を受けた者(以下「使用者」という。)は、活動コーナーの使用を取消し、又は変更しようとするときは、佐倉市消費生活センター活動コーナー使用取消(変更)承認申請書に承認書を添えて速やかに市長に申請しなければならない。

2 市長は、前項の申請を承認したときは、佐倉市消費生活センター活動コーナー使用取消(変更)承認書を使用者に交付するものとする。

3 市長は、条例第7条の規定により活動コーナーの使用を取消し、又は変更したときは、佐倉市消費生活センター活動コーナー使用取消(変更)通知書により使用者に通知するものとする。この場合において、使用者は、直ちに活動コーナーを原状に回復しなければならない。

(使用料の納入)

第8条 使用者は、使用料を承認書の交付の際に納入するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、市長が必要と認めるときは、別に納期を指定して使用料を納入させることができる。

(使用料の減免)

第9条 条例第10条の規定による使用料の減免は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 消費者団体又は公益的活動を目的とする団体が使用するとき 免除

(2) 国、県又は本市が使用するとき 免除

(3) その他市長が特に必要と認めるとき 市長が別に定める割合

(使用料の還付)

第10条 条例第11条ただし書の規定による使用料の還付は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 使用者の責めによらない理由により使用することができないとき 全額

(2) 使用者が使用日の10日前までに使用を取消したとき 全額

(3) 使用者が使用日の3日前までに使用を取消したとき 半額

(図書貸出しの手続)

第11条 消費生活センターの図書の貸出しを受けようとする者は、図書利用申込書により市長の承認を受けなければならない。

(図書貸出冊数及び期間)

第12条 図書の貸出しは、1人2冊以内とし、貸出期間は、10日以内とする。

(貸出しをしない図書)

第13条 市長が指定した図書は、貸出しを行わない。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。

(図書の補償)

第14条 利用者が図書を亡失又は損傷したときは、市長は、その利用者に補償させることができる。

(教材等の貸出しの手続)

第15条 消費生活センターの教材及び教具(以下「教材等」という。)の貸出しを受けようとする者は、佐倉市消費生活センター教材等利用申請書により、市長の承認を受けなければならない。

2 前項の申請は、利用しようとする月の2月前から利用しようとする日までに行うものとする。

(教材等の貸出しの種類、数量及び期間)

第16条 教材等の貸出しは、1人3種類以内で5点以内とし、期間は、5日以内とする。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。

(貸出しをしない教材等)

第17条 市長が指定し、又は消費生活センターの事業で使用することが予定されている教材等については、貸出しを行わない。

(教材等の補償)

第18条 利用者が教材等を亡失又は損傷したときは、市長は、利用者に補償させることができる。

(承認書の提示)

第19条 承認書は、その承認に係る施設を使用する際に、職員に提示しなければならない。

(遵守事項)

第20条 消費生活センターを使用する者は、職員の指示に従うほか、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 収容定員を超えないこと。
- (2) 施設等を損傷し、又は汚損しないこと。
- (3) 指示された場所以外は、出入りし、又は使用しないこと。
- (4) 許可を受けないで、備品、器具等及び附属設備を移動し、または使用しないこと。
- (5) 許可を受けないで、宣伝、勧誘、文書若しくは図書の配布又はこれに類する行為をしないこと。
- (6) 騒音若しくは怒声を発し、又は暴力を用いる等他人に迷惑を及ぼす行為をしないこと。
- (7) 前各号に掲げるほか、管理上必要な指示に反する行為をしないこと。

(職員の立入り)

第21条 使用者は、職員が消費生活センターの管理上、立入りを要請したときは、これを拒むことはできない。

(事業計画及び事業報告)

第22条 消費生活センターが年次計画に基づいて執行する事業は、その計画及び実施状況について、佐倉市消費生活センター運営協議会（以下「協議会」という。）に報告しなければならない。

(協議会の構成)

第23条 協議会の委員は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者団体の代表 7人以内
- (2) 経済団体等の代表 3人以内
- (3) 市民 4人以内
- (4) 学識経験者 1人

(委員長及び副委員長)

第24条 協議会に委員長及び副委員長各1人を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、会務を総理し、協議会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故がある時は、その職務を代理する。

(会議)

第25条 協議会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集し、その議長となる。

2 会議は、定例会及び臨時会とし、定例会は年2回、臨時会は必要に応じ招集する。

3 会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

4 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(協議会の庶務)

第26条 協議会の庶務は、消費生活センターにおいて処理する。

(補則)

第27条 この規則に定めるもののほか、消費生活センターの管理及び運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成 12 年 11 月 1 日から施行する。

附 則（平成 16 年 3 月 31 日規則第 17 号）

この規則は、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 17 年 3 月 31 日規則第 8 号）

この規則は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 18 年 3 月 31 日規則第 16 号）

この規則は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 28 年 3 月 15 日規則第 15 号）

この規則は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

佐倉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 24 日条例第 8 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 項の規定に基づき、佐倉市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）の組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(相談日時)

第 2 条 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の事務を行う日は消費生活センターの休所日以外の日とし、当該事務を行う時間は午前 9 時から午前 12 時まで及び午後 1 時から午後 4 時までとする。ただし、市長が必要と認めるときは、その日時を変更することができる。

(所長及び職員)

第 3 条 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する所長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第 4 条 消費生活センターには、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者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 5 条 消費生活センターは、消費生活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、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活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。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第 6 条 消費生活センターは、当該消費生活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。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第 7 条 消費生活センターは、法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、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 8 条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

不用品交換実施要領

(趣旨)

第1条 資源やエネルギーの有効利用を促進し、不用品の交換を通じて市民の交流を図るために、市が不用品の交換に関する情報の提供を行う。

(申込み)

第2条 不用品を交換しようとする者は、「不用品交換申込書」により消費生活センターに申し込むものとする。この場合において、不用品の交換は無料とし、同じ品物の交換の申込みは2回までとする。

(受付)

第3条 市は、不用品を提供する者、不用品の提供を希望する者を別に登録して、広報等により広く市民に紹介する。

(取引)

第4条 市は取引に立会いはせず、取引は当事者間で行うものとする。

2 取引において生じたトラブルは両者で解決し、市は責任を負わないものとする。

3 取引の結果は必ず市に連絡するものとする。

(受付品目)

第5条 不用品の交換の受付品目は、書籍、自転車、衣類、日用雑貨、スポーツ用品、家具、学用品、レコード類、楽器、おもちゃ等とする。

(広報)

第6条 不用品の交換に関する情報は、市の広報誌15日号に掲載するものとする。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

消費対策の概要

令和3年11月 発行

編集・発行 佐倉市市民部

消費生活センター

〒285-0005

佐倉市宮前3丁目4番地1

TEL 043-483-3010

FAX 043-483-8604

相談専用 043-483-4999