

消費対策の概要

令和4年度

佐倉市消費生活センター

(令和6年1月)

はじめに

令和4年度、佐倉市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,280件でした。前年度と比べ82件ほど減少しておりますが、これは、はがきによる身に覚えのない架空請求に関する相談が令和元年度より全国的に大きく減少し、佐倉市では架空請求に関する相談は12件となり、最も件数が少ない水準まで減少しました。

消費生活相談の60歳以上の契約当事者が全体の47.4%を占めています。70歳代が34.1%と最も多く、次いで60歳代（13.3%）、50歳代（12.1%）でした。健康食品の定期購入トラブル、高齢になるほど「屋根工事」などの住宅工事やトイレの詰まりの修理などの「修理サービス」などの住宅修理に関する相談が多くありました。また、インターネットを利用して消費支出をしている高齢者世帯が増加しており、今後も高齢者のインターネットを活用した消費行動は増加すると考えられます。高齢者がインターネットの利用に不慣れな場合、インターネットに関連した消費者トラブルに巻き込まれる可能性が高まることが懸念されます。

改正民法により、令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられましたが、相談件数の大幅な変化はみられませんでした。18歳・19歳の消費生活相談では、「脱毛エステ」などの美容に関する相談が多く、具体的な事例では「脱毛エステの契約をしたが、高額で不安のためクーリングオフしたい」、「クレジット契約をした脱毛エステ店が倒産した」などのケースがみられました。

佐倉市消費生活センターでは、若年層への消費者教育の推進や啓発活動とあわせ、消費者利益の保護のため、相談体制の強化にも引き続き取り組んでまいります。

結びに、令和4年度消費対策の概要をまとめるにあたり、関係各位のご協力に感謝申し上げますとともに、佐倉市の消費生活行政へのご理解の一助となれば幸いです。

令和6年1月

佐倉市消費生活センター

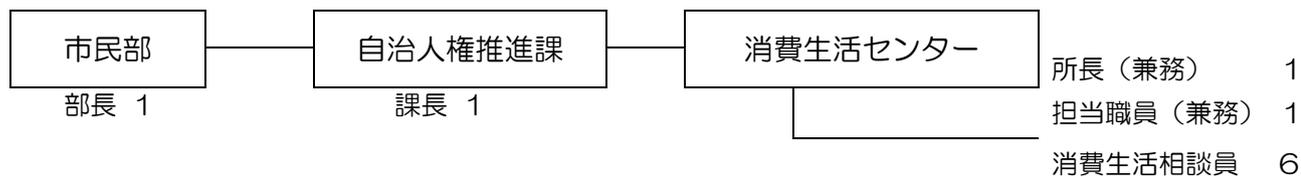
目次

I 消費者行政の概要	1
1. 機構	2
2. 事務分掌	2
3. 当初予算額の推移	3
4. 施設の概要	4
5. 令和4年度実施事業	5
II 令和4年度実施結果の概要	6
1. 消費者保護及び相談事業	7
(1) 消費生活相談	7
(2) 消費者問題出前講座	11
(3) 立入検査	12
2. 消費者問題啓発事業	13
(1) 佐倉・産業大博覧会	13
(2) 消費生活セミナー	13
(3) 図書貸し出し・活動コーナー利用	14
3. 消費生活センター管理運営事業	15
(1) 佐倉市消費生活センター運営協議会	15
III 消費生活相談の広報活動	16
1. こうほう佐倉への掲載状況	17
(1) 「こうほう佐倉」掲載状況一覧	17
(2) 令和4年度こうほう佐倉	18
(3) 啓発コーナー	24
IV 参考資料	25
佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例	25
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	28
佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則	29

I 消費者行政の概要

1. 機 構

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

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. 家庭用品品質表示法（昭和36年法律第104号）に関すること。
6. 消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）に関すること。
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

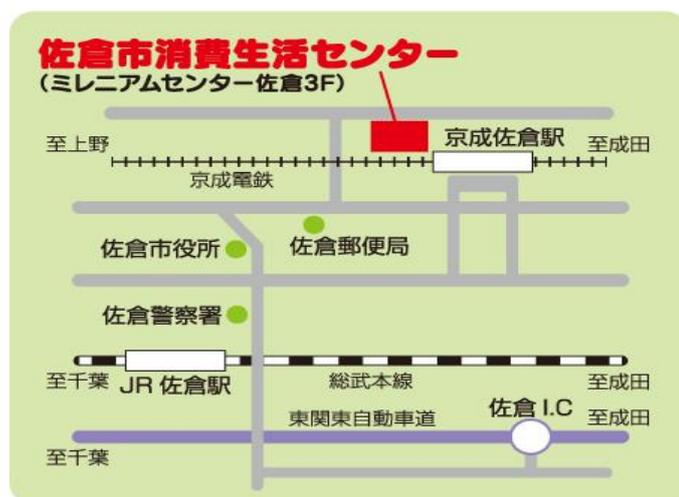
3. 当初予算額の推移

(単位：千円)

科目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
消費者行政推進費	13,346	15,347	14,784	14,606	14,147
1. 消費者保護及び相談事業	10,242	12,406	13,695	14,137	13,773
消費生活相談員報酬	9,716	8,832	9,956	9,996	9,996
職員手当等	—	1,014	1,232	1,229	1,229
職員共済組合負担金	—	—	—	—	494
社会保険料	—	1,363	1,160	1,643	779
報償費	300	300	300	300	240
普通旅費	15	12	10	6	7
特別旅費	12	11	—	—	—
相談員通勤費	—	602	864	816	801
相談員出張費	—	76	89	73	73
消耗品費	158	159	50	40	97
手数料	10	8	9	9	39
各種研修負担金	23	21	21	18	18
県消費生活センター連絡協議会負担金	8	8	4	7	—
2. 消費者問題啓発事業	2,888	2,732	880	364	250
講師謝礼(消費生活セミナー)	280	240	80	180	—
普通旅費	6	4	—	—	—
消耗品費	456	446	—	184	250
食糧費	2	2	—	—	—
印刷製本費	661	652	—	—	—
通信費	—	—	—	—	—
手数料	583	542	—	—	—
消費生活展事業委託料	900	846	800	—	—
3. 消費生活センター管理運営事業	216	209	209	105	124
運営協議会委員報酬	184	184	184	85	92
費用弁償	12	11	11	6	6
相談員出張費	—	—	—	—	4
消耗品費	14	10	10	10	10
食糧費	—	—	—	—	—
通信費	6	4	4	4	4
県消費生活センター連絡協議会負担金	—	—	—	—	8

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4年度 実施事業

消費者保護及び相談事業

消費生活相談 月～金 9時～12時、13時～16時
(消費生活センター)

消費者問題啓発事業

- 佐倉産業大博覧会に「消費生活センター」として出展
- 消費生活セミナー（年2回）
- 消費者問題出前講座
- 広報紙、電子媒体を活用した啓発、情報提供
- 啓発物の配架
- 図書等の貸し出し

消費生活センター管理運営事業

- 消費生活センター運営協議会

Ⅱ 令和 4 年度事業実施結果の概要

1. 消費者保護及び相談事業

(1) 消費生活相談

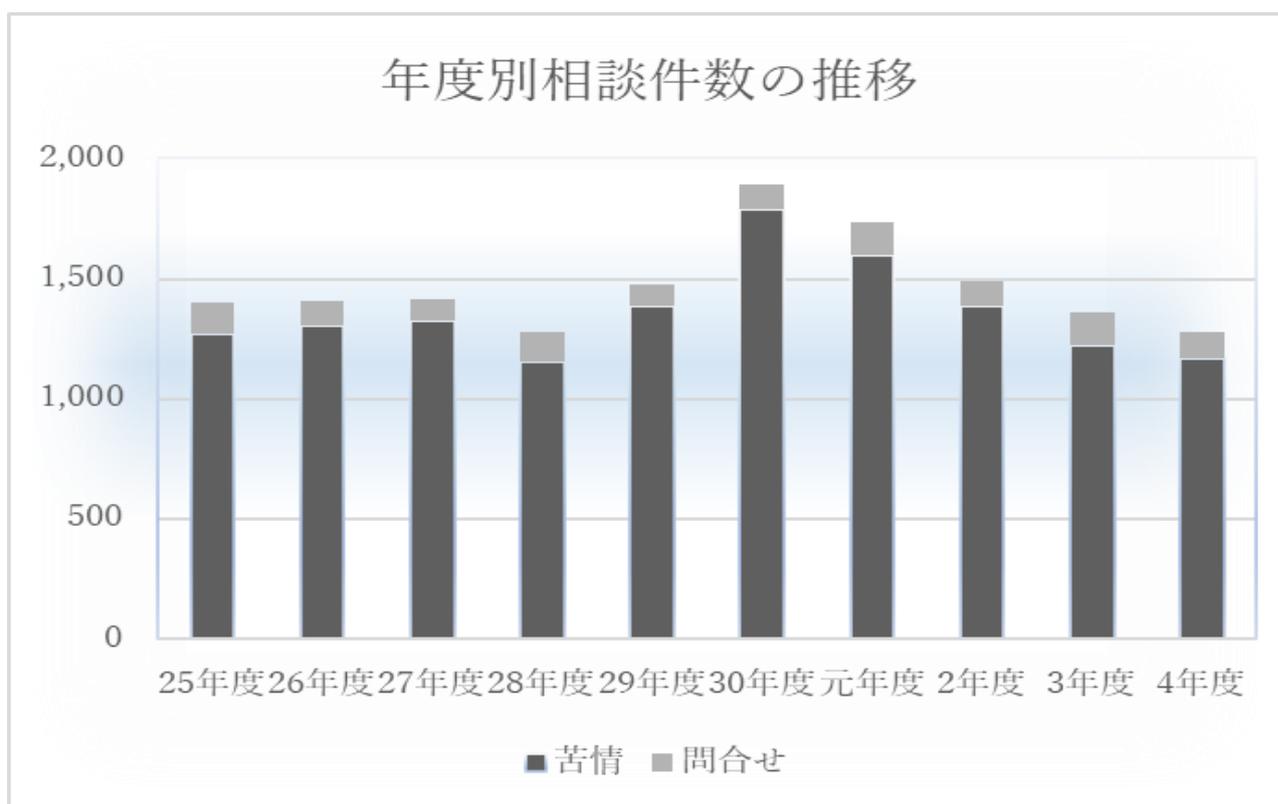
消費者保護の立場から、消費生活の安全及び向上を図るための施策として、商品やサービス等の消費生活相談を実施しています。

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（佐倉市受付件数）

(単位：件)

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
苦情	1,272	1,306	1,323	1,155	1,384	1,790	1,601	1,389	1,220	1,167
問合せ	129	102	92	122	95	102	134	106	142	113
合計	1,401	1,408	1,415	1,277	1,479	1,892	1,735	1,495	1,362	1,280



令和4年度の相談件数は、全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は前年度より増加しましたが、佐倉市は1,280件となり、前年度の1,362件から82件の減少となっています。

・契約当事者の男女別・年齢別相談件数

(単位：人)

年代等	男 (人)	女 (人)	合計 (人)	複数相談 (件)	相談件数 (件)	割合 (%)
18歳未満	4	7	11	0	11	0.8
18歳～19歳	4	14	18	0	18	1.4
20歳代	35	43	78	0	78	6.1
30歳代	41	36	77	1	78	6.1
40歳代	52	63	115	1	116	9.1
50歳代	56	99	155	0	155	12.1
60歳代	67	103	170	0	170	13.3
70歳以上	222	212	434	2	436	34.1
年代不明	102	74	176	0	176	13.7
その他(団体等)			42	0	42	3.3
合計	583	651	1,276	4	1,280	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

20歳未満の相談割合は、前年度と同じ2.2%であり、成年年齢引き下げ後に18歳・19歳の相談件数の大幅な変化はみられませんでした。年代別では、70歳以上が最も多く、60歳代、70歳代が全体の47.4%を占めていました。

・相談内容別件数

(単位：人)

内容別分類	2年度	3年度	4年度
安全・衛生	56	65	62
品質・機能・役務品質	128	165	141
法規・基準	15	41	31
価格・料金	285	325	189
軽量・量目	0	2	1
表示・広告	142	176	151
販売方法	795	746	719
契約・解約	1,082	885	866
接客対応	244	215	228
包装・容器	0	2	0
施設・設備	1	3	2
買い物相談	12	3	7
生活知識	9	4	7
その他	25	30	17
合計	2,794	2,662	2,421

*相談内容により分類上、重複計上しています。

例年、契約・解約の相談、販売方法についての相談が多くみられます。

・販売購入形態別相談件数

(単位：人)

販売購入態別	2年度	3年度	4年度
店舗購入	341	274	288
訪問販売	130	133	92
通信販売	554	460	453
マルチ・マルチまがい	9	8	9
電話勧誘販売	45	56	40
ネガティブ・オプション	3	7	2
訪問購入	14	8	9
その他無店舗	9	3	4
不明等	390	413	383
合計	1,495	1,362	1,280

例年、SNS やインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販による相談が 453 件あり、店舗購入を超えています。

・商品・役務別相談件数（上位 20 位）

（単位：人）

	商品大分類	2 年度	3 年度	4 年度
商品	商品一般	139	132	129
	食料品	116	84	69
	住居品	66	54	42
	光熱水品	33	27	18
	被服品	67	56	51
	保健衛生品	119	92	123
	教養娯楽品	119	101	93
	車両・乗り物	23	31	35
	土地・建物・設備	45	47	51
	他の商品	2	0	3
	商品計		729	624
役務	クリーニング	3	3	6
	レンタル・リース・賃借	39	38	42
	工事・建築・加工	69	103	66
	修理・補修	17	41	28
	管理・保管	0	1	1
	役務一般	2	20	5
	金融・保険サービス	71	81	84
	運輸・通信サービス	255	90	77
	教育サービス	6	3	2
	教養・娯楽サービス	35	118	100
	保健・福祉サービス	76	61	77
	他の役務	96	100	83
	内職・副業・ねずみ講	11	18	8
他の行政サービス	18	14	30	
役務計		698	691	609
他の相談		68	47	57
総件数		1,495	1,362	1280

1,280 件の相談内容のうち「商品」に関する相談が、614 件（48.0%）、
「役務に関する相談」が 609 件（47.6%）、他の相談が 57 件（4.5%）でした。

(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、消費生活相談員が、希望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のわかりやすい講座を開催しました。

回	講座日	テーマ	団体名	会場	受講者数
1	4/21	最近の悪質商法から	佐倉地域包括支援センター	市営大蛇住宅集会所	15
2	9/16	消費者契約トラブル ～こんな時どうする?～	根郷公民館	根郷公民館	45
3	10/20	最近の悪質商法から 消費者トラブルの傾向と 対策	志津南部地域包括 支援センター	西部地域福祉センター	30
4	10/21	消費者契約トラブル ～こんな時どうする?～	根郷公民館	根郷公民館	43
5	11/1	消費者被害に遭わないよ うに!!	志津北部地域包括 支援センター	志津コミュニティセン ター	15
6	11/11	消費者トラブルの傾向と 対策	南部地域包括支援 センター	南部地域福祉センター	10
7	1/11	最近の悪質商法から 消費者トラブルの傾向と 対策	社会福祉法人 ひまわりの里	千代田・染井野ふれあ いセンター	7
8	1/18	消費生活センターとケア マネの連携について 具体的事例	志津北部地域包括 支援センター	志津コミュニティセン ター	7
9	1/27	日常生活における訪問販 売及び電話等での詐欺に ついて	井野西連合会	井野西会館	18
受講者合計					190

(3) 立入検査

1. 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

下記の特定製品に適正な表示（PSマーク等）がされているか市内3店舗に立入検査を実施しました。

検査年月日 令和5年3月（1日間）

品目 件数	乳幼児ベッド	家庭用圧力鍋 及び圧力がま	乗車用乗車用 ヘルメット	ライター
検査店舗数	1	1	1	1
検査数	4	2	9	3
違反件数	0	0	0	0

2. 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

下記の家庭用品を抽出し、適正な表示がされているか市内2店舗に立入検査を実施しました。

検査年月日 令和5年3月（1日間）

品目 件数	【電気機械器具】 電気ポット 電気ホットプレート 電気掃除機	【繊維製品】 靴下 ハンカチ 糸	【合成樹脂加工品】 洗面器 盆 製氷用器具	【雑貨工業品】 洋傘 ティッシュペーパー 及びトイレト ペーパー 歯ブラシ
検査店舗数	2	2	2	2
違反件数	0	0	0	0

2. 消費者問題啓発事業

(1) 佐倉・産業大博覧会 2022

消費者が自ら考え判断し自主的に行動する「自立した消費者」をめざすために、「あつまれ！佐倉の農・商・工」に「消費生活センター」として出展し、消費生活に必要な知識となるリーフレット等を来場者に配布しました。

- ・開催日 令和4年11月12日(土)・13日(日)
- ・会場 佐倉草笛の丘
- ・配布数 900部(テープ付透明ビニール袋)
450個(188の缶バッチ)



(2) 消費生活セミナー

「自立した消費者」の育成のため、最近の話題・消費者問題等を「テーマ」に、土曜日に2回開催しました。なお、コロナ禍により、各回、定員を絞っています。

場所・時間：ミレニアムセンター佐倉 ホール 午後2時～4時

	日にち	テーマ	講師	参加者
1	令和4年 10月1日(土)	暮らしのリスク 葬祭の知識と心づもり ～墓じまい・檀家と菩提寺・ 永代供養について～	日本葬祭アカデミー 教務研究室 代表 二村 祐輔	45
2	令和4年 11月19日(土)	弁護士が教える 「終活とデジタル遺品」	船橋本町法律事務所 弁護士 小島 千鶴	44

(3) 令和4年度 閲覧コーナー図書貸出・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があります。また、消費者に必要な知識や情報をパネル等で作成し、展示しています。

閲覧コーナー（図書）	
図書蔵書冊数	673冊（令和4年4月1日現在）
図書貸出数	16冊/4名

活動コーナーには、テーブル2とイス16脚あり会議等に利用できます。

活動コーナー	
使用料	午前 380円 午後 500円 1日 880円
使用回数	午前 3回 午後 47回
使用者数	291人
使用料	24,640円

3. 消費生活センター管理運営事業

(1) 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、佐倉市消費生活センターの設置及び管理に関する条例に基づき、設置されています。

概要 事業計画及び事業実施状況の報告

会議 定例会 令和5年2月9日

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]

	氏名	所属団体名
1	由川 尚美	生活協同組合コープ みらい
2	磯辺 寛子	NPOせっけんの街
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	あすなろ会
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	松戸 栄一	千葉みらい農業協同組合
8	藤原 大輔	(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	愛澤 忠良	市民(公募)
12	後藤 英子	学識経験者(消費生活相談員)

任期 令和3年6月1日~令和5年5月31日迄

Ⅲ 消費生活相談の広報活動

1. こうほう佐倉への掲載状況

(1) 「こうほう佐倉」掲載状況一覧

「消費者コーナー」にて消費者問題に関する啓発、各種講座・講演等の案内の情報提供を行っています。

発行号	タイトル
令和4年4月15日号	<ul style="list-style-type: none">・契約や悪質商法でのトラブルで困ったときは・・・・「成年年齢の引下げ」について
令和4年5月15日号	<ul style="list-style-type: none">・スマホにウイルス感染警告の表示 除去アプリの誘導にご注意を！・インターネット通販 定期購入トラブルに注意
令和4年6月15日号	<ul style="list-style-type: none">・友人、知人からのもうけ話にはご注意！・「消費生活相談員資格」を取得しませんか？
令和4年7月15日号	<ul style="list-style-type: none">・知っておこう クレジットカードを利用する前に・困ったときは一人で悩まずご相談ください
令和4年8月15日号	<ul style="list-style-type: none">・オンライン美容医療で、手軽に痩せられる？「GLP-1 ダイエット」は契約前に慎重に検討を・高齢者向け消費者教育教材（動画）のご案内
令和4年9月15日号	<ul style="list-style-type: none">・高齢者の消費者トラブルを防ぐために～地域社会全体で見守りを～・若者の消費者トラブルの傾向
令和4年10月15日号	<ul style="list-style-type: none">・令和3年度 消費生活相談の概況・受講者募集 消費生活セミナー
令和4年11月15日号	<ul style="list-style-type: none">・巧妙化するフィッシング詐欺にご注意を！・デジタル遺品って何？
令和4年12月15日号	<ul style="list-style-type: none">・「お試し」だけのつもりが「定期購入」だった!? 詐欺的な定期購入商法の規制が強化されました・ネットバンキングを悪用した還付金詐欺にご注意ください
令和5年1月15日号	<ul style="list-style-type: none">・インターネット通販の前払いにご注意！・転落に注意！窓やベランダ周りの確認を！
令和5年2月15日号	<ul style="list-style-type: none">・テレビショッピングなどを見て注文したら定期購入だった・老人ホームなどの入居権を譲ってという電話は詐欺です
令和5年3月15日号	<ul style="list-style-type: none">・高齢者のリースバック（自宅の売却と賃貸）契約・消費者ホットライン 188、消費生活センターについて 動画で学ぼう！

(2) 令和4年度こうほう佐倉

令和4年4月15日号

消費者コーナー

☎ 消費生活センター ☎ 483-4999 FAX 483-8604
<http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/4-3-0-0-10.html>

契約や悪質商法でのトラブルで困ったときは… 消費生活センターにご相談ください

令和4年4月1日から成年年齢が引き下げられ、「18歳から大人」となりました。

18歳になれば、自分の責任でさまざまな契約を結ぶことができるようになる一方、18歳、19歳は未成年者取消権による保護の対象から外れることとなります。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故などで困った際には一人で悩まず、消費生活センターで相談を受け付けていますのでご利用ください。



「成年年齢の引下げ」について

コンビニエンスストア各社と連携して広報・啓発しています

消費者庁では、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンの取り組みの一環として、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会に加盟するコンビニエンスストア各社と連携し、成年年齢引下げに関する広報・啓発を実施しています。

消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時
※土・日曜日、祝日、年末年始を除く

消費生活相談員が消費生活に関する相談の問題解決のお手伝いをします。お気軽にご相談ください。



令和4年5月15日号

消費者コーナー

☎ 消費生活センター ☎ 483-4999 FAX 483-8604
<http://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/4-3-0-0-10.html>

消費生活
相談から

スマホにウイルス感染警告の表示 除去アプリの誘導にご注意を!



【事例】

スマホで天気情報を閲覧中に「ウイルスに感染、電話が乗っ取られる。今すぐ除去アプリのインストールを」という警告が出た。慌てて表示されたアプリをクリックし登録したが、よく確認すると月額2万5千円の映像配信会社の契約画面だった。

【相談員から】

スマホでウェブサイト閲覧中に突然警告画面が表示されると、ウイルスに感染したと慌ててしまいますが、警告画面が表示された段階では感染している可能性は高くありません。相手はウイルス除去アプリを装ってインストールするよう誘導しますが、誘導先が自動継続課金の有料アプリ（ゲームや映像配信サービスなど）であるケースが増えています。※悪質な相手と誘導先のアプリ開発元との関係は判明していません

【消費者へのアドバイス】

▶警告画面が表示されても誘導に従わないでください。あらかじめブラウザの終了方法など、スマホの基本操作を把握しておきましょう。

▶安易にアプリをインストールしてしまうと思わぬトラブルにつながります。日頃からインストールする前にアプリの開発元、利用料金、利用規約など、重要事項をよく読み確認するようにして、被害回避の習慣をつけてください。

▶自動継続課金に登録すると、アプリをアンインストールしただけでは解約されず、利用料金が発生し続けます。解約をしてからアンインストールを行ってください。

▶警告画面が出たウェブサイトは、再び閲覧しないようにしましょう。

▶万が一、スマホがウイルス感染した場合、適切に駆除操作を行いましょう。また、個人情報や情報が抜き取られているかもしれないので、ネットバンキングやSNSのアカウントなどのパスワードを変更しましょう。

▶詳しい対処法は、「IPA（情報処理推進機構）安心相談窓口だより」をご覧ください。

▶不安に思ったら消費生活センターにご相談ください。



消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
消費生活相談員が消費生活に関する相談の問題解決のお手伝いをします。お気軽にご相談ください。



くらし
の話題

インターネット通販 定期購入トラブルに注意

改正特定商取引法により、令和4年6月1日以降、通販事業者は、取引における基本的な事項について、最終確認画面で明確に表示することが必要となります。消費者の皆さんは、注文を確定する前の画面で、必要事項をしっかりと確認するようにしましょう。

また、誤認させる表示により申し込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。

【トラブル回避のために】

▶証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。

▶成年年齢引き下げにより、令和4年4月1日以降、18歳から1人で有効な契約ができるようになりました。18歳、19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう。

《定期購入トラブルについて詳しくはこちら》

消費者庁
ホームページ



政府インターネット
テレビ (動画)



消費者コーナー

消費生活センター ☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
消費生活相談員が消費生活に関する相談をうけて、問題解決のお手伝いをします。お気軽にご相談ください。



消費生活相談から

友人、知人からのもうけ話にはご注意!



【事例1】誕生日に、部活の先輩から暗号資産への投資話をもち掛けられた。お金がないと断ると「もう成人なんだからお金を借りられる。今がチャンスだよ」と言われて、その気になった。業者を紹介され、消費者金融から150万円の借金をして投資を始めたが、全く儲からない。先輩にやめたいと伝えたら「もうあなたとは付き合えない」と言われ、業者とも連絡が取れなくなった。(20代女性)

【事例2】高校の同級生だった友人から「入金金50万円を出せば儲けられる」「人を紹介すれば紹介料が入る」と、投資セミナーへの入会を勧誘された。お金が無かったが、「借金すればよい」「すぐ返済できる」と言われ、消費者金融から50万円を借金して支払い、入会した。さらに高額なセミナーに誘われている。よく考えると怪しいが、友人はすでに他の友人を誘って収益を得て、高価なブランド時計などを着けている。大丈夫だろうか。(10代男性)

【相談員から】

大学生や社会人になると、行動範囲が広がる一方で、身近な友人や先輩、SNSやサークル

で知り合った人に言葉巧みに勧誘されてトラブルに巻き込まれる事例が増えています。人間関係を大切にしたいという気持ちに付け込まれ、借金を勧められたら要注意です。勇気を出して、きっぱり断りましょう。また、この4月から18歳になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなりました。

【消費者へのアドバイス】

▶ 知人がブランド物を身に着け、高級車に乗ってくるなど、儲かっているように見せて信用させる手口が目立ちます。「儲かるからすぐ返済できる」と言われて複数の消費者金融から借金し、返済が追い付かなくなってから気づくのは遅すぎます。本当に儲かるのか、仕組みもわからずに契約するのは危険です。

▶ 事例2はいわゆる「マルチ商法」です。実態がよくわからないまま、自分自身が勧誘する側になって、人間関係を壊したり金銭トラブルに陥ったりしてしまいます。マルチ商法は特定商取引法で規制され、クーリングオフが適用される場合もありますので、まずは消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談員資格を 取得しませんか?

消費生活センターでは、人々の暮らしをサポートするため、消費生活相談員が地域のかたがたの消費生活に関するさまざまな相談を行っています。



「消費生活相談員資格(消費生活専門相談員資格)」は、消費者安全法に基づく消費生活相談員のための国家資格として2016年に創設されました。

年齢・性別・学歴・実務経験などを問わず、受験できます。

第1次試験日 10月15日(土)

申込受付期間 6月20日(月)～8月1日(月)
(当日消印有効)

【資料請求および問い合わせ】

独立行政法人 国民生活センター
教育研修部 資格制度室
☎ 03-3443-7855



消費者コーナー

消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日 午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
※8月8日(月)は臨時休館日のため、お急ぎのかたは千葉県消費者センター ☎ 047-434-0999へ



消費生活相談から

知っておこう クレジットカードを利用する前に



【事例】

5月に成人(18歳)になったのでクレジットカードを申し込みたいと思う。どんなことに注意したらいいのかわからない。

【相談員から】

令和4年4月から、成人年齢が18歳に引き下げられたことで18歳から親の同意を得ずにクレジットカードを申し込むことができるようになりました。

クレジット契約は、消費者が買い物をした代金をクレジット会社が立て替えて販売店に支払い、後日消費者から代金を回収するしくみです。(※右上図参照) 支払い能力があるという消費者の「信用」に基づく契約で、安定した収入があるかどうかの審査があります。

カードの支払方法には、一括払い、ボーナス一括払い、分割払い、リボ払い(以下、リボ払い)があります。3回以上の分割払いやリボ払いは、利用金額に対して手数料がかかります。リボ払いは毎月支払金額を一定にできるというメリットはありますが、借入残高にかかる手数料率が高めであることや利用件数が増え

るといつまでも返済が終わらない状況に陥ることがあるので注意が必要です。

リボ払い専用カードや初期設定がリボ払いになっているものがあるので、申し込み時に確認をしましょう。

【消費者へのアドバイス】

▶ “延滞”に注意しましょう。うっかりして口座が残高不足になると延滞となってしまいます。延滞の繰り返しや放置をしていると、個人信用情報機関に延滞情報が登録されます。

▶ 将来住宅ローンの審査が通らない、スマホの分割払いができないなどの不利益を受ける可能性があります。カード会社の引き落とし日を把握し、明細書は必ずチェックしましょう。

▶ カードは本人以外の利用は禁止されています。家族間の貸し借りや、カードを勝手に使われないように管理することが必要です。

▶ カード裏面に必ず署名をしましょう。署名せずに紛失、盗難で悪用された場合、補償の対象外になります。

▶ カードの紛失や不正利用に気づいたら、すみやかにカード会社と警察へ連絡をしましょう。

困ったときは一人で悩まず ご相談ください



消費生活相談員は、商品やサービスなど、消費生活全般に関する消費者からの苦情や問い合わせなどの相談を受け付け、中立・公正な立場で相談の解決に努めています。

相談前に、トラブル発生時の状況を整理し、できれば契約書、契約のきっ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は、保存してある画面やURL、E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できます。

成年年齢下げに関する情報については、特設ウェブサイト「大人への道しるべ」(法務省ホームページ)をご覧ください。漫画などでわかりやすく解説しています。



消費者コーナー

消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
消費生活相談員が消費生活に関する相談をうけて、問題解決のお手伝いをします。お気軽にご相談ください。



消費生活
相談から

オンライン美容医療で、手軽に痩せられる？ 「GLP-1 ダイエット」は契約前に慎重に検討を

【事例】

SNSで「自宅でダイエット診療、薬を処方」という広告を見て、クリニックのホームページにアクセスした。カウンセリングはSNS上でやりとりする仕組みで、SNSのメッセージで肥満度チェックを受け、カウンセラーからビデオ通話で「服用中の薬の有無、持病、希望減量体重」などを聞かれた。その後、医師からは「食欲をなくす薬で胸焼けをすることがある」などと説明があった。カウンセラーは「自由診療で1か月3万円だが、6か月コースなら1か月分無料で15万円」というので、6か月コースを選択した。あとで不安になり、かかりつけの薬局に相談したところ、「処方薬は糖尿病治療薬。服用中の薬と同時に飲まない方がよい」と説明を受けた。クリニックに解約を伝えたが「中途解約は不可」と言われた。

【相談員から】

SNSやインターネットの広告をきっかけにオンライン受診し、ダイエット目的で糖尿病の治療薬であるGLP-1の自己注射や経口薬を処方

するコースを勧められたという相談が増えています。

GLP-1は、日本では糖尿病（2型）の治療を目的として承認されており、ダイエット目的での使用は、思わぬ健康被害が発生する可能性があります。

医薬品の使用は副作用のリスクを伴うものなので、その処方にあたって、医師は十分な説明と管理が義務づけられていますが、相談では説明や管理が不十分なケースも見られます。

契約に「中途解約不可」との定めがあるなど、解約が難しいケースもあり注意が必要です。

【消費者へのアドバイス】

糖尿病治療薬（GLP-1）の美容やダイエット目的での使用は、有効性や安全性は確認されておらず、注意が必要です。その美容医療は、今すぐ必要か契約する前に慎重に検討しましょう。不安に思ったら消費生活センターにご相談ください。

美容医療を受ける前に確認したい事項と相談窓口（消費者庁ホームページ）



高齢者向け消費者教育教材

（動画）のご案内

社会のデジタル化の進展に伴い、消費者の身に付けることが望ましい知識・能力や消費者トラブルも変化しています。消費者庁ホームページで、高齢者などが気を付けたい下記の項目について動画で紹介していますので、ご覧ください。

- ▶ スマホデビュー時に気を付けたいこと
- ▶ ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう
- ▶ SNSで、うまい話にだまされないために
- ▶ ネットショッピングを安全に利用するために
- ▶ アプリを理解し安全に使う
- ▶ 送り付け商法にご用心
- ▶ 還付金詐欺に気を付けよう
- ▶ 消費生活センターに相談しよう



消費者コーナー

消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

高齢者の消費者トラブルを防ぐために ～地域社会全体で見守りを～

【事例1】一人暮らしの母が、自宅を訪問してきた事業者で屋根工事や外壁塗装など10件以上の契約を次々とさせられ、約500万円を支払っていた。本当に必要な工事だったか疑問。最近母は物忘れすることが多くなり、母に詳細を確認しても細かいことは覚えていない。解約して返金してほしい。（契約者70歳代女性）

【事例2】高齢の両親宅を訪ねると、健康食品の箱がたくさん置いてあった。どうしたのかと尋ねると父が電話で病気が治るなどと勧誘を受け、1年分購入すると割引があると言われ12箱を20万円で購入したという。高額すぎるし一度に購入するには多すぎるのではないかと。（契約者80歳代男性）

【相談員から】

▶ 高齢者の消費者トラブルの相談が多く寄せられています。特に一人暮らしや、認知症などで判断能力が不十分な高齢者が悪質事業者狙われやすく、なかには消費者被害にあっているという認識が無いまま、支払金額が高額になる事例がみられます。本人が契約に至った経緯を忘れてしまい、業者への問題点の指摘が難しく被害回復が困難になることがあります。

▶ 高齢者を消費者トラブルから守るには、家族や地域社会の見守りが不可欠です。日頃から高齢者本人に声かけなどをして、普段の生活と変化がないかを見守りましょう。

【高齢者の見守りのポイント】

① 高齢者の自宅の様子、言動や態度に変化がないか・不審な契約書や書面がないか・大量の商品、工事の形跡がないか・不審な電話や見慣れない人の出入りはないか・生活費が不足するなどお金に困っている様子はないか・認知症などの症状がある場合は、医師の診断書を入手しておくことと被害救済に役立つことがあります。

② 少しでも変化に気づいたら高齢者本人に声をかけましょう。声かけの際には問い詰めたりせず、世間話などさりげない声かけから始め、ゆっくり状況を尋ねるなど工夫しましょう。

③ 高齢者が消費者トラブルにあっているとわかったら、すぐに消費生活センター等への相談を促しましょう。

※消費生活センターでは高齢者本人からだけでなく、家族やホームヘルパーのかたからの相談も受け付けています

くらし
の話題

若者の消費者トラブルの傾向

- 小学生・中学生 子どもがオンラインゲームで多額な課金をした相談
- 15歳-19歳 「脱毛剤」や「美容に関する健康食品」などの美容に関する相談
- 20歳-24歳 「内職・副業」などのもうけ話に関する相談
- 25歳-29歳 「賃貸アパート」更新時、退去時に関する相談
- ▶ 消費者トラブルを未然に防ぐためには、法律や契約、悪質商法の手口や対処方法といった知識を身に付け、不審な勧誘を察知して断ることや、第三者や消費生活センターへ相談しましょう。

消費者トラブルに遭わないために知って安心の最新情報

「消費者庁 若者ナビ!」 国民生活センター
チラシ 美容医療サービスのトラブル



消費者コーナー

消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

高齢者の消費者トラブルを防ぐために ～地域社会全体で見守りを～

【事例1】一人暮らしの母が、自宅を訪問してきた事業者に屋根工事や外壁塗装など10件以上の契約を次々とさせられ、約500万円を支払っていた。本当に必要な工事だったか疑問。最近母は物忘れすることが多くなり、母に詳細を確認しても細かいことは覚えていない。解約して返金してほしい。(契約者70歳代女性)

【事例2】高齢の高親宅を訪ねると、健康食品の箱がたくさん置いてあった。どうしたのかと尋ねると父が電話で病気が治るなどと勧誘を受け、1年分購入すると割引があると言われて12箱を20万円で購入したという。高額すぎるし一度に購入するに多すぎではないか。(契約者80歳代男性)

【相談員から】

▶高齢者の消費者トラブルの相談が多く寄せられています。特に一人暮らしや、認知症などで判断能力が不十分な高齢者が悪質事業者に狙われやすく、なかには消費者被害にあっているという認識が無いまま、支払金額が高額になる事例がみられます。本人が契約に至った経緯を忘れてしまい、業者への問題点の指摘が難しく被害回復が困難になることがあります。

▶高齢者を消費者トラブルから守るには、家族や地域社会の見守りが不可欠です。日頃から高齢者本人に声かけなどをして、普段の生活と変化がないかを見守りましょう。

【高齢者の見守りのポイント】

①高齢者の自宅の様子、言動や態度に変化がないか・不審な契約書や書面がないか・大量の商品、工事の形跡がないか・不審な電話や見慣れない人の出入りはないか・生活費が不足するなどお金に困っている様子はないか・認知症などの症状がある場合は、医師の診断書を手しておくと被害救済に役立つことがあります。

②少しでも変化に気づいたら高齢者本人に声かけをしましょう。声かけの際には問い詰めたりせず、世間話などさりげない声かけから始め、ゆっくり状況を尋ねるなど工夫しましょう。

③高齢者が消費者トラブルにあっているとかかったら、すぐに消費生活センター等への相談を促しましょう。

※消費生活センターでは高齢者本人からだけではなく、家族やホームヘルパーのかたからの相談も受け付けています

くらし
の話題

若者の消費者トラブルの傾向

- 小学生・中学生 子どもがオンラインゲームで多額な課金をした相談
 - 15歳-19歳 「脱毛剤」や「美容に関する健康食品」などの美容に関する相談
 - 20歳-24歳 「内職・副業」などのもうけ話に関する相談
 - 25歳-29歳 「賃貸アパート」更新時、退去時に関する相談
- ▶消費者トラブルを未然に防ぐためには、法律や契約、悪質商法の手口や対処方法といった知識を身に付け、不審な勧誘を察知して断ることや、第三者や消費生活センターへ相談しましょう。

消費者トラブルに遭わないために知って安心の最新情報

「消費者庁 若者ナビ!」 国民生活センター
チラシ 美容医療サービスのトラブル



消費者コーナー

消費生活センター(ミレニアムセンター佐倉3階)
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999 (消費生活センター)

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



令和3年度消費生活相談の概況

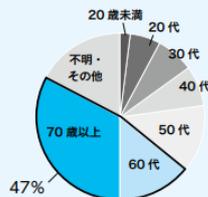
令和3年度に寄せられた相談件数は1362件で、前年と比べて、133件減少しました。架空請求、新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談が前年より減少したことが影響していると考えられます。

【主な相談内容】

順位	商品・役務名	件数(件)	主な相談内容
1	商品一般	132	迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談
2	教養・娯楽サービス	118	アダルト情報や出会い系サイト・アプリやインターネットゲーム、情報配信サービスに関する相談
3	工事・建築・加工	103	自宅の屋根修理、業者の無料点検などの契約に係るクーリングオフに関する相談
4	教養娯楽品	101	学習教材や書籍・印刷物、スポーツ用品、パソコン、カメラ、楽器などに関する相談
5	他の役務	100	外食、食事宅配、冠婚葬祭、冠婚葬祭互助会、葬儀費用などに関する相談

世代別では、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、47%になりました。判断力の不足や契約内容への理解不足でトラブルになっている認知症などの高齢者や障がい者などの消費者トラブルは、問題が顕在化しにくい傾向があり、被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関などが協力して見守っていく必要があります。

《年代別契約相談者の割合(令和3年度)》



受講者募集

消費生活セミナー 弁護士が教える 「終活とデジタル遺品」

～相続と遺言の基礎知識、スマホやパソコンに眠る「デジタル遺品」について～



☎ 11月19日(土)午後2時～4時
要申し込み・無料

📍 ミレニアムセンター佐倉2階ホール
👤 小島千鶴(船橋本町法律事務所弁護士)

🏠 市内在住のかた

👥 45人(先着順)

☎ 電話で(受付10月17日(月)～
※平日午前9時～午後5時)

📍 消費生活センター☎ 483-3010



消費者コーナー

☎ 消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

巧妙化する

フィッシング詐欺にご注意を！



【事例1】大手通販サイトから「不正なログインがありました。本人確認をお願いします」とのメールが届いた。驚いてメールにあったリンクをクリックし、誘導されるままクレジットカード情報や個人情報を入力したところ、カードを不正利用されてしまった。(70代男性)

【事例2】宅配業者から不在通知のSMSが届いた。荷物が来る予定があったので、URLをクリックし、表示されたメッセージに従ってアプリをインストールした。後日、自分のスマホから勝手にSMSが大量発信され、携帯電話会社から5万円請求された。(50代女性)

【相談員から】

フィッシングとは、実在する事業者を装って電子メールやSMSを送り付け、偽のサイトに誘導して個人情報を盗んだり、不正なアプリをインストールさせたりする手口などのことを言います。

大手通販サイトやクレジットカード会社、銀行などの利用確認や宅配業者の不在通知を装ったメールなどでURLをクリックさせ、

本物のサイトにそっくりなフィッシングサイトに誘導します。IDやパスワードなどを入力させて情報を盗み取り、入手した情報を不正利用して商品や金銭をだまし取ります。

【消費者へのアドバイス】

- ▶ 不審なメールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページやアプリからフィッシングに関する情報がどうか確認しましょう。
- ▶ メールのURLにアクセスし、個人情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用される恐れがあります。もしアクセスしてしまっても、個人情報は絶対に入力してはいけません。
- ▶ 提供元が不明なアプリはインストールしないようにしましょう。
- ▶ クレジットカードの明細は定期的に確認しましょう。
- ▶ フィッシングメールの手口は日々変化しています。国民生活センターやIPA（独立行政法人情報処理推進機構）のホームページを参考にしましょう。

くらし
の話題

デジタル遺品って何？

デジタル遺品とは、パソコンやスマホなどのデジタル機器やSNSなどのネット上に残る個人情報のことです。家族が亡くなったとき、残された家族がIDやパスワードを知らなければ、デジタル遺品は開くことのできないプライバシーの凝縮されたものとなります。何を契約していたのか、何の支払いがあるのか分からないといった相談が寄せられています。

大切な家族のために、デジタル機器のロック解除方法や退会が必要なサイトとそのID・パスワード、ネット関連の金融資産などについてノートに書いておくなど、伝える手段を講じましょう。

●国民生活センター

「生前整理 デジタル遺品リストを作りましょう」



消費者コーナー

☎ 消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

「お試し」だけのつもりが「定期購入」だった!? 詐欺的な定期購入商法の規制が強化されました

SNSや動画投稿サイト、検索サイトなどに表示される「お試し〇円」「初回無料」という広告を見てサブスクリプションなどを申し込んだところ、2回目以降が高額な定期購入だったという相談が寄せられています。

【事例1】動画投稿サイトで「初回500円」という化粧品の広告を見て注文したら、4回の高額な定期購入だった。

【事例2】定期購入が条件だが、いつでも解約できるという健康食品を注文した。効果を感じられず2回目以降の解約の連絡をしたが、電話が繋がらない。

【相談員から】令和4年6月1日に、特定商取引法が改正され「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されました。

①改正特定商取引法では、販売業者等は、販売サイトの「最終確認画面」(※)で、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)、申し込みの撤回、解除に関することなどの契約の申込内容を最終確認できるように表示することを義務付けています。

(※)申し込みボタンなどをクリックすることで、契約の申し込みが完了することとなる画面

②販売業者等の誤認させる表示により、消費者が誤認した場合は、契約を取り消すことができるようになります。

法律の改正後は、一時的に相談が減少しましたが、最近では高齢者の相談が増加しています。

【注文前に「最終確認画面」をチェックしましょう】

- ▶ 1回限りの購入か？継続的な購入か？
- ▶ 継続的な購入の場合、回数が決められているか？
- ▶ 支払う総額は、いくらか？
- ▶ 解約や返品は可能か？その条件や方法は？
- ▶ 利用規約も確認しましょう。
- ▶ 最終確認画面をスクリーンショットで保存しましょう。(契約を取り消す際の証拠になります)

【消費者へのアドバイス】

- ▶ 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- ▶ 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」の表示をよく確認しましょう。

ネットバンキングを 悪用した還付金詐欺に ご注意ください

還付金詐欺は、ATMで振り込ませる手口が主でしたが、ネットバンキングを悪用した還付金詐欺の相談が寄せられています。

役所などの公的機関をかたり「健康保険料の還付金がある」などと電話をし、還付金を受け取るためと言って銀行口座の番号や暗証番号などを聞き出し、本人に成り済ましてインターネットバンキングの利用を申し込み、預金を他の口座に不正に送金する手口です。

公的機関や金融機関などが、電話で口座番号や暗証番号などを聞き出すことはありません。絶対に教えず、すぐに電話を切りましょう。



消費者コーナー

消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
※ 2月13日（月）は、施設点検のため臨時休館
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。



消費生活
相談から

インターネット通販の前払いにご注意！



インターネットの通信販売で、前払いをした場合のトラブルの相談が寄せられています。

【事例1】 ネットを検索していたら、ショッピングサイトに欲しかった商品が格安で売られていた。残りわずかのことで急いで注文したが、支払いは前払いのみだった。指定の銀行口座に代金を振り込んだが、商品は届かなかった。

【事例2】 スマホを見ていたところ、興味があった商品の広告が画面に表示された。すぐにログインして注文し、指定された銀行口座に代金を振り込むと、業者から「代金の振り込みを確認しました。5日後に荷物が届きます」とメールが来たが、指定された日になっても商品が届かない。問い合わせのメールに返信がなく、業者と連絡不能になってしまった。

【相談員から】 インターネット通販は店頭販売と異なり、業者の実態がつかみにくいため、所在や連絡先が分からず、代金返金の交渉が難しい場合が多くあります。

前払いの場合、「商品が届かない」「届いた商

品が不良品だった」などトラブルがあっても、消費者だけがリスクを負うことになるので注意が必要です。

振り込め詐欺救済法では、振込先の銀行口座に残金がある場合、被害金額の一部が返還されることがありますので、被害に遭ったと気づいたら速やかに銀行と警察へ連絡してください。

【消費者へのアドバイス】

▶ インターネット通販は特定商取引法の通信販売に該当し、表示規制が定められています。事業者の氏名（名称）、住所、電話番号など、事業者概要を必ず確認しましょう。

▶ 指定された銀行口座名義人が、事業者名と異なる場合や、個人名義または外国人名義の口座の場合は十分注意してください。

▶ 代金の支払い方法には、前払いやクレジットカード決済などさまざまなありますが、可能であれば後払い決済を選択しましょう。

▶ 前払い以外の支払いを選択したにも関わらず、理由をつけて銀行振り込みを誘導されることもあるので気を付けましょう。

くらし
の話題

転落に注意！

窓やベランダ周りの確認を！

新型コロナウイルスの影響で、換気のために窓を開ける機会が増えています。小さな子どもがいる空間では、注意が必要です。子どもは日々成長し、行動範囲が広がっていきます。昨日は上がれなかった場所に、今日は上がついているかもしれません。

見守りも大切ですが、事故が起きないように事前の対策をしておくことが重要です。窓が大きく開かないように補助錠を付けるなど、一度、窓やベランダ周辺を確認しましょう。



《事故の事例や対策はこちらから》

消費者庁



政府広報オンライン



消費者コーナー

消費生活センター（ミレニアムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 FAX 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☎ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

テレビショッピングなどを見て 注文したら定期購入だった



【事例1】 テレビショッピングで拡大鏡の商品注文の電話をした。オペレーターから「目の良いサプリのサンプルも送る」と言われ、無料なら承諾した。届いてみると、拡大鏡は無料のプレゼントで、サプリメントの定期購入になっていた。定期購入とは聞いていない。解約したい。（80代女性）

【事例2】 漢方薬を新聞折込広告で見かけて、電話注文したら、オペレーターから「3か月は飲まない効果が見れない」と数か月分の購入を勧められ、承諾した。最初の商品の到着後、さらに3か月分が届いた。試しに飲んでみたかっただけなので返品したい。（70代男性）

【相談員から】

高齢者を中心に、テレビショッピングや新聞折込広告で見つけた商品を購入するために電話をすると、別の商品や数か月分の商品の購入を勧められることがあります。勧められた別の商品や数か月分の商品は1回限りの購入と思っていたのに、商品が届いてから定期購入だったとわかります。しかし、電話注文時の販売業者からの勧誘は、分かりづらいですが「通信販売」

になり、「電話勧誘販売」には該当しないため、販売業者の契約書面の交付義務やクーリングオフがありません。消費者から販売業者に「定期購入の説明はされていない」と伝えても「電話で説明している。解約は次回から」と言われ、2回目の商品を購入せざるを得なくなる事例もあります。

【消費者へのアドバイス】

▶ テレビショッピングはつい商品の印象や値段に気を取られがちですが、契約内容や解約条件を見逃さないようにしましょう。新聞広告などは隅々まで目を通しておきましょう。

▶ 電話で注文する際にオペレーターが購入の契約条件を説明する場合があります。しっかりと注文内容を確認しましょう。「定期購入」なのかオペレーターに確認し、定期購入にしたいくないならきっぱり断りましょう。

▶ 商品が届いたら「納品書」などで定期購入契約になっていないかを確認しましょう。意図せず定期購入になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、定期購入は申し込んでいないことを伝えましょう。

くらし
の話題

老人ホームなどの入居権を

譲ってという電話は詐欺です

実在する企業名などを名乗り「高齢者施設の入居権を譲ってあげてほしい」などと持ち掛ける不審な電話がかかってきたという相談が、寄せられています。このような電話は詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切ってください。



【ひとこと助言】

話を聞いてしまうと、さまざまな口実で金銭を要求されます。一度支払ってしまうと取り戻すことは困難です。不安に感じても、話をうのみにせず、絶対にお金を払わないでください。少しでも疑問や不安を感じた場合には、消費生活センターにご相談ください。

「国民生活センター」ホームページも併せてご覧ください



消費者コーナー

◎ 消費生活センター（ミレニウムセンター佐倉3階）
☎ 483-4999 ㊟ 483-8604

消費生活相談 ☎ 483-4999（消費生活センター）

☑ 月～金曜日午前9時～正午、午後1時～4時 ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
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。



消費生活
相談から

高齢者のリースバック （自宅の売却と賃貸）契約



高齢者によるリースバック契約に関する相談が寄せられています。

（事例） 一人住まいの80代の叔母の家に不動産業者が訪ねてきて「自宅マンションを1000万円で買い取る。その後は毎月13万円の家賃を支払えば、このまま住み続けられるうえ、管理費や固定資産税がかからなくなる。」と言われて、叔母は一度は断った。しかし、さらに「売ったお金を家賃に充てれば、数年間は払っていける。早く決めないと売れなくなる。」と勧められて、契約書にサインしてしまったが、解約したいと相談を受けた。（相談員から）リースバック契約とは、自宅を売却する契約をし、代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結び、その後は毎月、家賃を払いながら住み続けるという不動産取引のことをいいます。

リースバック契約をすることで、自宅に住み続けながら不動産の売却代金を得ることができることや、修繕積立金や固定資産税等の支払いがなくなるといったメリットがあります。

その一方で次のような注意点もあります。

（主な注意点）
・契約が成立すると無条件では契約解除できない。

- ・自宅は自分のものでなくなる（名義も変わる）。
- ・売却額は相場に比べて、低めに設定されることがある。
- ・賃貸借契約の期間（数年間）を定められる場合が多く、ずっと住み続けられる保証はない。
- ・支払った家賃の総額が売却額を上回るおそれがある。
- ・家賃は相場より高い場合がある。

（消費者へのアドバイス）

- ・自宅を売却した場合、クーリング・オフはできません。
- ・売主が契約を解除する場合は、手付金の倍額を買い主に支払い、解除することとなります（手付解除）。手付解除の期間を過ぎると、ほとんどの場合、手付解除より高額な契約内容に基づく違約金を支払うことになるため注意が必要です。
- ・勧誘が迷惑だと思ったら「契約はしません。」ときっぱり断りましょう。
- ・内容がわからないまま安易に契約しないで下さい。信頼できる人に相談し、できるだけ一人での対応は避けましょう。
- ・不安に思ったら消費生活センターにご相談を。

くらし
の話題

消費者ホットライン 188、
消費生活センターについて
動画で学ぼう！

声優の安済知佳さんと帆世雄一さんが、静岡県中部県民生活センターの寺本所長との対談の中で、「消費者ホットライン 188」や「消費生活センター」の役割などについて学びを深めます。消費者ホットラインは、消費生活センターなどの消費生活相談窓口の存在や連絡先がわからない消費者のかたに、お近くの消費生活相談窓口を案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

消費者ホットライン 188

PR 動画：消費者庁 - YouTube



（3） 啓発コーナー

ミレニウムセンター佐倉 2階エントランス前



消費者生活に関するリーフレット等を配架しています。

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12月22日条例第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、市長が使用を不相当と認めるとき。

(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利用者は、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 利用者は、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 利用者は、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 利用者は、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。

附 則(令和3年9月28日条例第29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、令和4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	380円	500円	880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。

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。