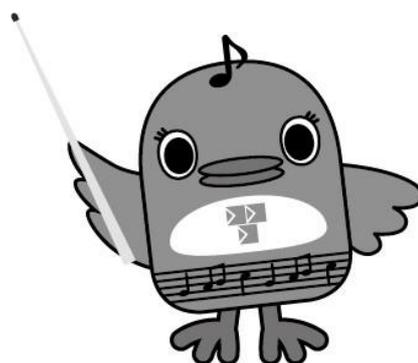


平成30年度

# 消費者行政の概要

(29年度実績)

習志野市消費生活センター



ナラシド♪

# 目次

## I 消費者行政の概要

- 1. 消費者行政のあゆみ…………… 1
- 2. 消費生活センター事業概要…………… 3
- 3. 組織及び事務分掌…………… 3

## II 消費者の権利の尊重と自立支援

- 1. 消費生活相談の概要…………… 4
- 2. クーリング・オフガイド…………… 7
- 3. 内容証明郵便について…………… 9
- 4. 未成年者契約の取り消し…………… 10
- 5. 家庭用品品質表示法等による立入検査…………… 11
- 6. 多重債務問題対策…………… 12

## III 消費者啓発

- 1. 啓発用パネル展示、パンフレットの配布・ミニ消費生活展 …… 13
- 2. 広報紙等掲載による啓発 …… 13
- 3. 消費生活メモ …… 14
- 4. まちづくり出前講座等 …… 20
- 5. 消費生活講座等…………… 20
- 6. 消費者教育関連事業…………… 22
  - (1) ドキュメンタリー映画「もったいない！TASTE THE WASTE」上映会
  - (2) リユース食器レンタル事業
- 7. 習志野市みんなの消費生活展 …… 22

## IV 災害対応事業

- 1. 市民が持込む食品等放射性物質検査 …… 23

## V 計量器定期検査

- 1. 計量器定期検査 …… 23

## VI 資料

- 習志野市消費生活センターの設置並びに組織及び運営に関する条例…………… 24
  - 施行規則…………… 25
- ◎ 消費生活相談…………… 26

# I 消費者行政の概要

## 1 消費者行政のあゆみ

年 度	内 容
昭和42年	民生部経済課に商工観光係を設置 習志野市消費生活モニター制度発足 習志野市消費生活モニター設置要綱施行
43年	第1回習志野市みんなの消費生活展開催 消費者保護基本法制定
44年	民生部産業課産業係に変更 安売りの日対策協議会設置
45年	県委嘱による消費生活苦情相談窓口設置 習志野市主婦の消費生活研究会発足
46年	産業交通課に課名変更 消費生活モニターによる買物動向調査実施
47年	消費生活モニターによる小売価格調査実施（毎月）
48年	産業振興課産業振興係に変更
49年	習志野市主婦の消費生活研究会を習志野市消費生活研究会に変更
50年	産業振興課消費生活係に変更 消費生活通信講座の開催
53年	民生部商工農政課流通対策係に変更
54年	習志野市消費生活センター設置 習志野市消費生活センターの設置及び運営に関する要綱施行 習志野市消費生活センターオープン記念講演会の開催 市委嘱による消費生活苦情相談の開始
55年	県からの権限委譲事務により立入検査を実施（消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品取締法）
59年	民生経済部商工振興課商工労政係に変更
61年	習志野市消費生活センター、サンロード津田沼ビル6階へ移転
平成元年	経済環境部商工振興課企画係に変更
3年	経済環境部商工振興課消費生活係に変更
4年	千葉県消費者情報オンラインネットワークシステムに加入
5年	計量器指導を県からの権限委譲事務により実施
6年	消費生活係が企画政策部まちづくり推進課へ移管
10年	千葉県消費者情報オンラインネットワークシステムの更新
11年	習志野市消費生活相談員設置基準内規施行
12年	地方自治法一部改正により消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品取締法による立入検査を県条例による特例処理により、本市が実施
13年	消費者契約法、特定商取引法、電子契約法施行 習志野市消費生活相談員設置基準内規の一部改正施行 習志野市消費生活センターの設置及び運営に関する要綱の一部改正施行 電気用品取締法から電気用品安全法に改称され施行、金融商品販売法施行

年 度	内 容
14 年	千葉県消費者情報オンラインネットワークシステムの更新
15 年	健康増進法施行、 食品安全基本法施行 習志野市消費生活モニター設置要綱の廃止
16 年	消費税が総額表示に変更 特定商取引法改正 行政規制の強化と民事ルールの整備 消費者保護基本法を改正し消費者基本法として公布・施行 消費生活センターが総務部生活安全室まちづくり推進課へ移管
17 年	消費生活相談カード直接作成システム端末機の設置 個人情報の保護に関する法律施行 食育基本法成立、J A S 法改正
18 年	千葉県消費者情報オンラインネットワークシステム更新 改正貸金業規制法、出資法、利息制限法公布
19 年	習志野市多重債務問題対策庁内連絡会設置要綱の施行
20 年	長期使用製品安全表示制度が改定され4月1日施行 特定商取引法、割賦販売法改正 (平成21年12月施行)
21 年	消費者安全法施行 消費者庁設立 PI0-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) 2010起動 習志野市消費生活センターの設置及び運営に関する要綱の改正 習志野市消費生活相談員設置基準内規の廃止 習志野市消費生活センター設置の公示
23 年	「消費生活センター」を「消費生活係」に変更
24 年	まちづくり推進課が市民経済部へ移管、「協働まちづくり課」に課名変更 地域主権一括法により、ガス事業法及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に基づく立入検査の権限を県より委譲 習志野市消費生活センターがサンロード津田沼ビル6階から4階に移転(9月) 市民から持込まれる食品等に含まれる放射性物質の検査を実施
26 年	習志野市消費生活センターの設置及び運営に関する要綱の改正 相談窓口の強化の相談体制を充実(相談時間を9時30分から16時に変更)
27 年	PI0-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム) 2015起動
28 年	「習志野市消費生活センターの設置並びに組織及び運営に関する条例」及び施行規則を制定(「習志野市消費生活センターの設置及び運営に関する要綱」を廃止) 相談窓口強化のため毎月の第2土曜日を開所 習志野市消費生活センターを「協働経済部市民広聴課」の外部機関に位置づけ、センター長を配置
29 年	家庭用品品質表示法に基づく繊維製品品質表示規定の改正により洗濯表示変更 改正消費者契約法施行(平成29年6月3日施行) 改正特定商取引法施行(平成29年12月1日施行)

## 2. 消費生活センター事業概要

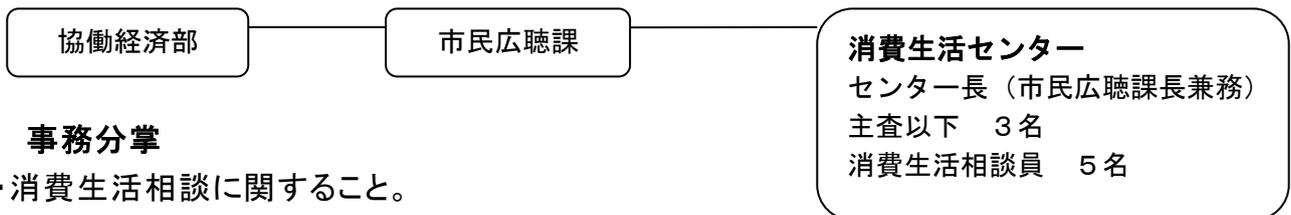
消費生活センターでは、多様化する現代社会における消費生活上の諸問題や苦情・相談の斡旋に努め、消費者の被害を未然に防ぐため、各種啓発や情報の収集・提供を行い、市民の消費生活の向上を図っています。

### 施設の概要

- (1) 名称 習志野市消費生活センター
- (2) 所在地 習志野市津田沼5丁目12番12号 サンロード津田沼4階  
(昭和61年にサンロードに移転)  
電話 047-489-5230 相談専用 047-451-6999
- (3) 開設年月日 昭和54年9月1日(平成28年4月1日条例により設置)
- (4) 開所時間 午前8時30分から午後5時まで  
(休所日:第2土曜日を除く土曜日、日曜日、祝日、年末年始)
- (5) 相談日 平日及び第2土曜日(除く第2土曜日以外の土曜日、日曜日、祝日、年末年始)
- (6) 相談時間 午前9時30分から午後4時まで

## 3. 組織及び事務分掌

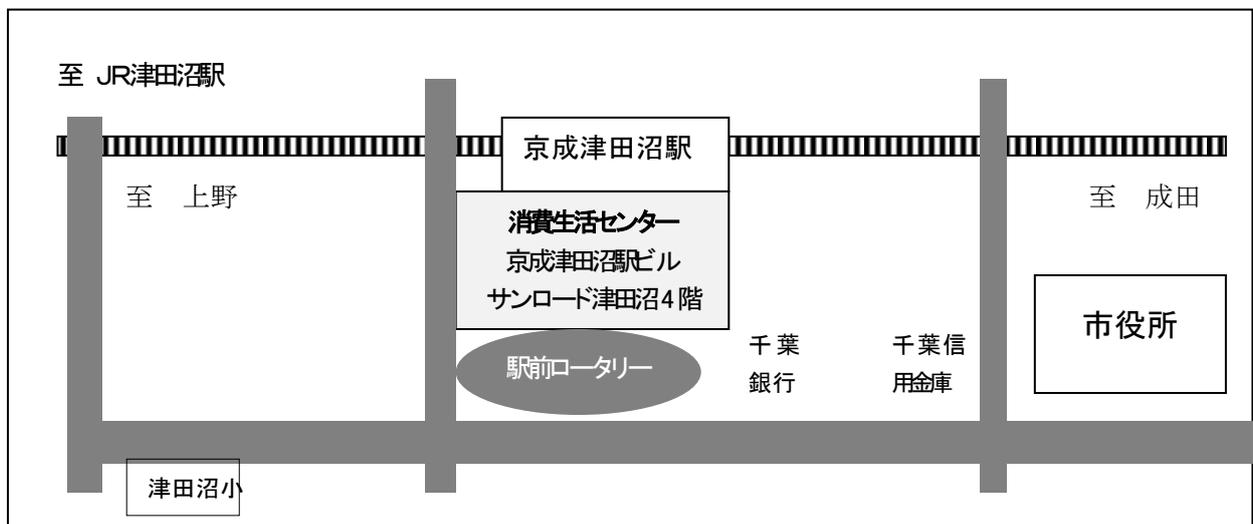
組織 平成28年4月1日 機構改革によりセンターを機関として設置



### 事務分掌

- ・消費生活相談に関すること。
- ・消費者問題に係る啓発に関すること。
- ・計量器に関すること。
- ・消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品安全法、ガス事業法、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に関すること。

### (案内図)



## Ⅱ 消費者の権利の尊重と自立支援

### 1 消費者生活相談の概要

平成29年度の相談件数は967件となっています。

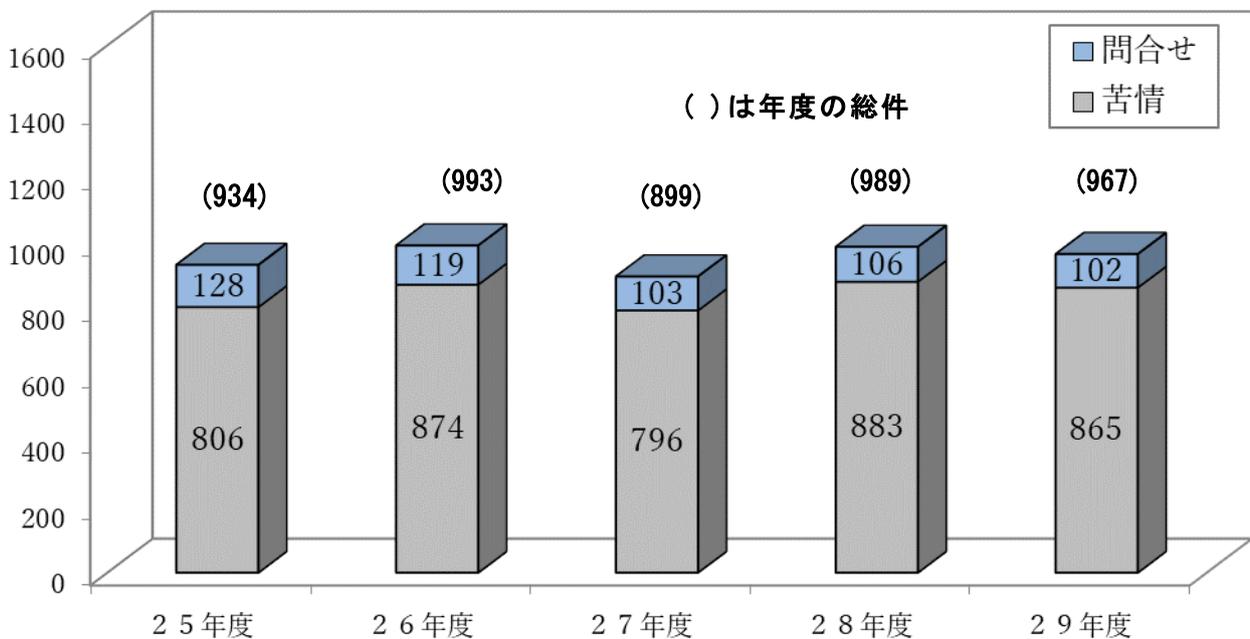
その内容は、「苦情」865件(89.5%)、「問合せ」102件(10.5%)でした。

契約当事者の内訳は、「男性」380件(39.3%)、「女性」553件(57.2%)、「不明」が34件(3.5%)でした。

また、契約当事者を年代別にみると「20歳未満・20歳代」102件(10.5%)「30歳代」95件(9.8%)、「40歳代」115件(11.9%)、「50歳代」112件(11.6%)、「60歳代」186件(19.2%)、「70歳代以上」224件(23.2%)、となっており、昨年と同様に中高年齢者からの相談が多くなっています。

平成25年度から平成29年度までの相談受付件数

(単位:件)



契約当事者の性別・年代別件数

(単位:件)

	平成29年度					平成28年度				
	男	女	不明	計	割合	男	女	不明	計	割合
20歳未満	18	12	1	31	3.2%	16	10	0	26	2.6%
20歳代	30	40	1	71	7.3%	55	51	0	106	10.7%
30歳代	48	46	1	95	9.8%	53	53	0	106	10.7%
40歳代	50	64	1	115	11.9%	73	98	3	174	17.6%
50歳代	29	83	0	112	11.6%	61	65	0	126	12.7%
60歳代	52	133	1	186	19.2%	63	77	46	140	14.2%
70歳以上	95	127	2	224	23.2%	79	113	3	195	19.7%
その他・不明	58	48	27	133	13.8%	47	45	24	116	11.7%
計	380	553	34	967	(100%)	447	512	76	989	(100%)

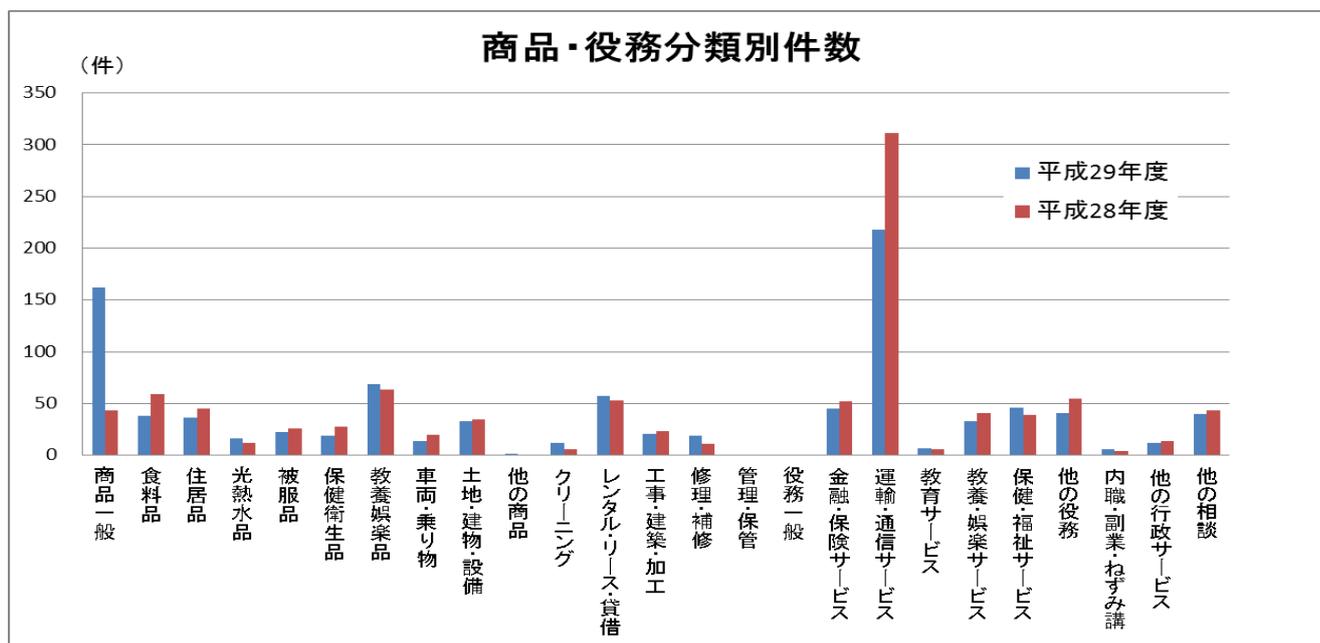
## 商品・役務分類別件数

967件の相談の内容は、「商品」に係る相談が410件(42.4%)、「商品関連役務」が109件(11.3%)、「役務」に係る相談が408件(42.2%)、他の相談が40件(4.1%)でした。

なお、相談内容の上位3位は、有料情報に係る不当・架空請求等の運輸・通信サービスに関する相談218件(22.5%)、身に覚えのない架空請求はがきや電子マネー等商品一般の相談162件(16.8%)、携帯電話やパソコン、書籍やスポーツ用品等教養娯楽品に係る相談69件(7.1%)となっています。

(単位:件)

商品大分類	29年度	28年度	商品大分類	29年度	28年度
商品一般	162	43	管理・保管	0	0
食料品	38	59	<b>商品関連役務計</b>	109	93
住居品	36	45	役務一般	0	0
光熱水品	16	12	金融・保険サービス	45	52
被服品	22	26	運輸・通信サービス	218	311
保健衛生品	19	28	教育サービス	7	6
教養娯楽品	69	63	教養・娯楽サービス	33	41
車両・乗り物	14	20	保健・福祉サービス	46	39
土地・建物・設備	33	35	他の役務	41	55
他の商品	1	0	内職・副業・ねずみ講	6	4
<b>商品計</b>	410	331	他の行政サービス	12	14
クリーニング	12	6	<b>役務計</b>	408	522
レンタル・リース・賃借	57	53	その他の相談	40	43
工事・建築・加工	21	23	<b>総件数</b>	<b>967</b>	<b>989</b>
修理・補修	19	11			

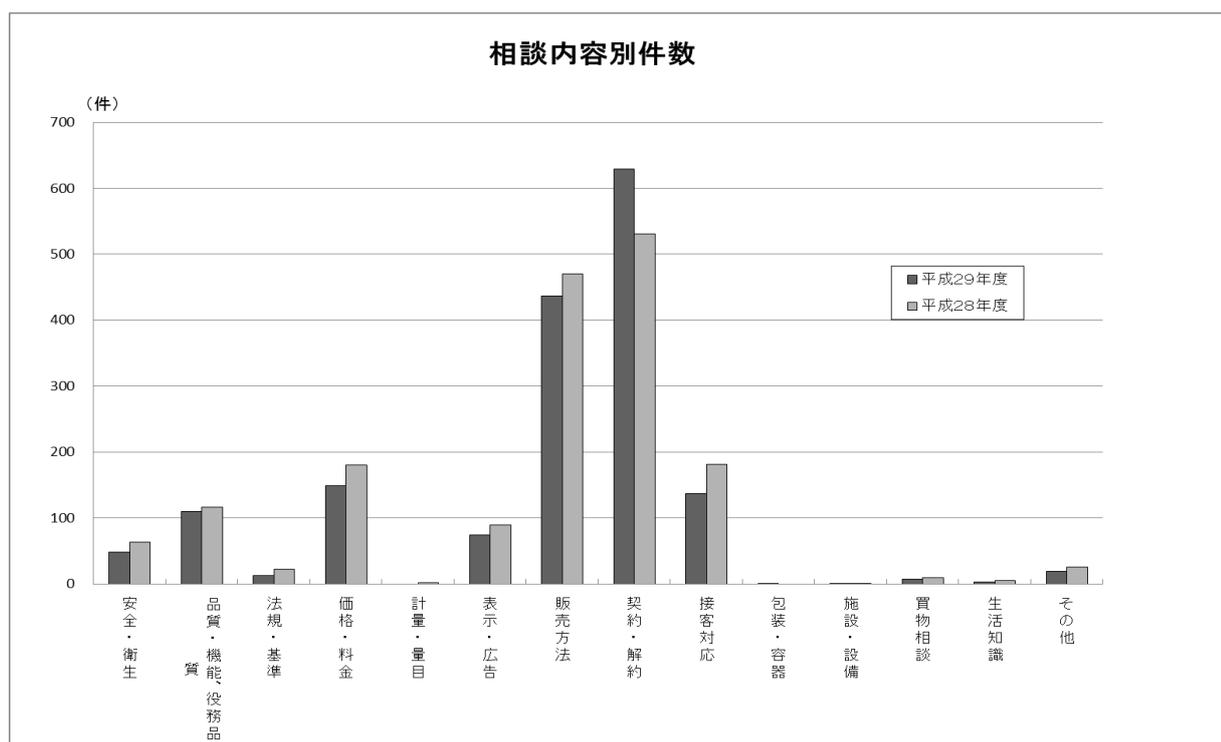


## 相談内容別件数（内容項目は複数集計）

相談内容別総件数の1628件のうち、相談内容別に分類すると「契約・解約」に関するものが一番多く629件(38.6%)、ついで「販売方法」に関するものが437件(26.8%)、「価格・料金」に関するものが149件(9.2%)、「接客対応」が137件(8.4%)の順でした。

(単位:件)

内容別分類	29年度		28年度	
安全・衛生	48	(2.9%)	63	(3.8%)
品質・機能・役務品質	110	(6.8%)	116	(6.8%)
法規・基準	13	(0.8%)	22	(1.3%)
価格・料金	149	(9.2%)	180	(10.6%)
計量・量目	0	(0.0%)	2	(0.1%)
表示・広告	74	(4.5%)	89	(5.3%)
販売方法	437	(26.8%)	470	(27.8%)
契約・解約	629	(38.6%)	531	(31.3%)
接客対応	137	(8.4%)	181	(10.7%)
包装・容器	1	(0.1%)	0	(0.0%)
施設・設備	1	(0.1%)	1	(0.0%)
買物相談	7	(0.4%)	9	(0.5%)
生活知識	3	(0.2%)	5	(0.3%)
その他	19	(1.2%)	26	(1.5%)
<b>総件数</b>	<b>1,628</b>	<b>(100%)</b>	<b>1,695</b>	<b>(100%)</b>



## 2 クーリング・オフガイド

### (1) クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフ制度とは、訪問販売などで契約した場合、契約（申込）のための書面を受け取った日を含めて一定期間内であれば、消費者は無条件で契約の解除（申込の撤回）ができるという消費者保護のための制度です。

### (2) クーリング・オフできる販売方法の一例（特定商取引法）

#### ●訪問販売



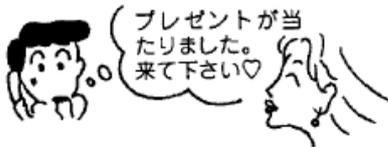
#### ●キャッチセールス

アンケートなどと言って、街頭で呼び止め事務所や喫茶店でエステや化粧品品の契約



#### ●アポイントメントセールス

電話で事務所に呼び出され高額商品や役務の契約



#### ●SF 商法

閉鎖的な場所に呼び込んで無料で日用品等を配り、気分をあげ高額な羽毛布団等を契約



#### ●電話勧誘販売

資格商法が典型的。職場・自宅にじっくり電話をかけてきて教材の契約を迫る



#### ●特定継続的役務提供

- ・エステティックサービス
- ・外国語会話教室
- ・学習塾
- ・家庭教師等の在宅学習
- ・パソコン教室
- ・結婚相手紹介サービス



#### ●マルチ商法(連鎖販売取引)

商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し、次々に販売組織に加入させ、ピラミッド式に拡大させていく商法

#### ●訪問買取り

不用品を買うと電話がかかってきたが実際は貴金属の買い取りをせまる



#### ●内職商法（業務提供誘引販売）

仕事に必要と言い、高額な機械や教材、パソコンソフト等契約



### (3) クーリング・オフ期間（特定商取引法）

#### ●契約書面を受け取ってから8日間

訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法・電話勧誘販売・特定継続的役務提供

#### ●契約書面を受け取ってから20日間

内職商法（業務提供誘引販売）・マルチ商法（連鎖販売取引）

## (4)クーリング・オフの方法

- その契約を解除したい旨を
- クーリング・オフ期間内に
- 書面（内容証明郵便等送付記録が残る郵便）で販売会社に申し出ます（訪問購入の場合は購入会社）。
- クレジット契約を結んでいる場合は、クレジット会社にも**必ず同時**に出しておきます。
- 送ったことを証拠で残しておきます。（ハガキは両面コピーし、送付書等と合わせて保管）

(クレジット契約をしていない場合)		(クレジット契約をしている場合)	
<p>契約解除通知書</p> <p>契約年月日 平成〇年〇月〇日</p> <p>商品名 〇〇〇〇</p> <p>契約金額 〇〇〇〇円</p> <p>販売会社名 〇〇株式会社</p> <p>営業所 〇〇株式会社</p> <p>担当者 〇〇氏</p> <p>右記日付の契約は解除します。なお、支払い済みの〇〇円を返金し、商品を引き取って下さい。</p> <p>平成〇年〇月〇日</p> <p>〇〇市〇区〇町〇丁目〇番地</p> <p>氏名 〇〇〇</p>	<p>あて名</p> <p>□□□-□□□□</p> <p>〇〇市〇〇町〇〇番地</p> <p>〇〇〇株式会社</p> <p>代表者様</p>	<p>契約解除通知書</p> <p>契約年月日 平成〇年〇月〇日</p> <p>商品名 〇〇〇〇</p> <p>契約金額 〇〇〇〇円</p> <p>販売会社名 〇〇株式会社</p> <p>クレジット会社 〇〇株式会社</p> <p>右記日付の契約は解除します。</p> <p>平成〇年〇月〇日</p> <p>〇〇市〇区〇町〇丁目〇番地</p> <p>氏名 〇〇〇</p>	<p>あて名</p> <p>□□□-□□□□</p> <p>〇〇市〇〇町〇〇番地</p> <p>〇〇クレジット株式会社</p> <p>御中</p>

## (5)クーリング・オフすると

契約は無条件解除となります。

- 支払った代金は全額返金され、違約金などの請求はされません。
- 商品などを受け取っている場合は、送料は販売会社の負担で引き取ってもらえます。
- 工事等で建物が元の状態と変わってしまっている時は、無料で元の状態に戻すよう請求できます。

### ※クーリング・オフができない場合

- 3,000円未満の現金取引
- 特定商取引法で指定されている消耗品で、契約書にもその旨明記されている商品を消費した場合。また、適用除外とされている商品サービス。（乗用車など）

## (6)クーリング・オフ逃れに注意

クーリング・オフを申し出たところ「理由が無ければ無理」「期間を過ぎてからハガキが着いたので無効」「使ってしまったものは返せない」などのクーリング・オフ逃れがあります。気をつけましょう。

- クーリング・オフに理由は必要ありません。
- クーリング・オフの成立日は、書面を出した日です。相手への到着日ではありません。
- 使用したものでも鍋、布団、下着など消耗品に指定されていない商品は使用料などを請求されることなくクーリング・オフできます。
- 電話で申し出ると「担当者がいないので受けられない」「説明したい」等とクーリング・オフを阻止される事があります。クーリング・オフは、書面で行いましょう。

このように事業者が嘘を言ったり、おどしたりして、クーリング・オフを妨害し、それにより誤解してクーリング・オフできなかった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフ扱いができるケースもあります。

### 3 内容証明郵便について

内容証明とは、いつ、誰が誰にどのような内容の文章を出したかを、郵便局が証明してくれるものです。相手側に自分の意思やこれまでの経過を明確に伝えたい時や、書面を発信したことや内容を証拠として残しておく必要がある場合に利用されます。

差出人は、5年以内に限り、差出郵便局の保管する謄本を閲覧し、差出されたことの証明を受け取ることができます。「書留郵便物受領証」は大切に保管してください。

#### (1) 持参するもの

①用紙 内容証明郵便は1枚の字数が句読点も含めて520字を超えないこと、また1行内の字数、全体の行数に決まりがあります。

文具店で市販されている内容証明書用紙(3枚で1組)を利用するとよいでしょう。同文の書面を3通(コピーでも可)用意し、郵便局の証明印を受けて、1通は相手側に郵送され、1通は差出人に、もう1通は郵便局に保管されます。

②封筒 差出人と受取人の住所、氏名は文中の住所、氏名と同一にします。封をせずに持参。

③印鑑 訂正があった場合、認印が必要になります。

#### (2) 内容証明郵便の取扱い窓口(平成22年9月現在)

##### ①習志野郵便局窓口 電話047(475)1711

平日	9:00-19:00
土曜日	9:00-15:00

##### ②ゆうゆう窓口 電話0120(232)886 携帯0570(046)666

平日・土曜日	8:00-20:00
日曜日・祝日	9:00-15:00

区 別	料 金
内容証明料金 謄本1枚(3枚1組)	430円
1枚増すごと	260円
簡易書留郵便料金	310円
通常郵便料金(定型25gまで)	82円
配達証明料金	310円
速達郵便料金(定型250gまで)	280円

※住所:①②とも習志野市津田沼2-5-1

※料金:内容証明料金+一般書留郵便料金+通常郵便料金です。必要に応じて「配達証明」や「速達郵便」扱いし、その料金が加算されます。

※同じ内容を複数ヵ所に出す場合、「連名」にすると「内容証明料金が」2件目より半額になります。

#### ☆内容証明郵便の書き方

契約解除通知	平成〇年〇月〇日付けで、貴社セー ルスマン〇〇氏と締結した「〇〇〇(商 品名)」(価格〇〇円)の契約を解除し ます。 つきましては、既に支払った金〇〇円 は、〇〇銀行〇〇支店普通預金口座 〇〇〇〇号へ振り込んでください。 なお、商品は早急にお引き取りくだ さい。	平成〇年〇月〇日 習志野市津田沼〇丁目〇番〇号 習志野花子
	習志野市鷺沼〇丁目〇番地 〇〇〇商事	代表者 〇〇〇〇様

この例文は、クーリング・オフの場合です。

## 4 未成年契約の取り消し

特定商取引法でクーリング・オフができなくても民法等の法律や、約款・業界の自主基準等によって契約の取り消しや解約ができる場合もあります。

たとえば未成年者（20歳未満）が契約する場合は親権者（父親、母親）の同意が必要です。同意なく未成年者が契約した時は本人や親権者が取り消すことができます。取り消された場合、原則として既に商品を受け取っていたときはそのまま返品し、代金を支払っていただければ返金してもらうことができます。取り消しの通知は内容証明郵便等で行います。

### ☆未成年者契約の取消し通知の書き方

#### ●未成年者本人が出す場合（※印は代金を支払い商品を受け取った場合）

#### 取消通知

平成〇年〇月〇日、貴社セールスマン〇〇氏と締結しました「〇〇〇〇（商品名）」（価格〇〇〇円）の購入契約は、未成年者の私が親の同意なしで行ったものであり、取り消します。

※つきましては、当該契約に際して支払いただいた金〇〇円は、直ちに〇〇銀行〇〇支店普通預金口座〇〇〇〇号に振り込んでください。

なお、商品は早急にお引き取り下さい。

平成〇年〇月〇日

習志野市津田沼五丁目十二番十二号

習志野花子

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地〇〇号

〇〇〇株式会社

代表者 〇〇〇〇様

#### ●未成年者が行った契約を親権者が取り消す場合

#### 取消通知

平成〇年〇月〇日、貴社セールスマン〇〇氏と、私の子供〇〇〇〇との間で締結された「〇〇〇（商品名）」（価格〇〇〇円）の購入契約は、未成年者が親の同意を得ずに行った行為であり、親権者として取り消します。本人も取り消しを望んでおり、もちろん支払い能力もありません。

※つきましては、当該契約に際して支払いただいた金〇〇円は、直ちに〇〇銀行〇〇支店普通預金口座〇〇〇〇号に振り込んでください。

なお、商品は早急にお引き取り下さい。

平成〇年〇月〇日

習志野市津田沼五丁目十二番十二号

習志野太郎

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地〇〇号

〇〇〇株式会社

代表者 〇〇〇〇様

しかし、次のような場合などは取り消しができませんので注意してください。

- ①未成年者が相手に対し、自分は成年であると信じ込ませた場合
- ②親から自由に使うことを許されている金額の範囲内の場合（小遣いなど）
- ③未成年者の時に契約をして、成年になってからも代金の支払いを続けた場合
- ④法律上の結婚をした場合
- ⑤許可された営業に関して契約した場合

## 5 家庭用品品質表示法等による立入検査

家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に基づき、消費者が買物をするときに役立つよう適正な品質表示がされているか、店頭での立入検査を行っています。

### 平成29年度立ち入り結果

検査項目	検査品目	店舗数 調査品目	検査要件	検査結果
消費生活用製品安全法第41条第1項又は第2項に基づく立入検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭用圧力がま、家庭用圧力なべ</li> <li>・石油ストーブ</li> <li>・乗車用ヘルメット</li> <li>・携帯用レーザー応用装置</li> <li>・乳幼児用ベッド</li> <li>・ライター</li> </ul>	8店舗 対象品目 10品目 検査品目 6品目	特定製品に対するPSマークの有無と表示が適正になされているか。   	違法件数 0件
家庭用品品質表示法第19条第3項に基づく立入検査	<繊維製品> 3品目 コート、ズボン、スカート <合成樹脂加工品> 2品目 たらい・バケツ・洗面器及び浴室用の器具、食事用・食卓用又は台所用の器具 <電気機械器具> 5品目 電気毛布、炊飯ジャー、電子レンジ、電気パネルヒーター、コーヒー沸器 <雑貨工業品> 9品目 洋傘、ティッシュペーパー及びトイレトペーパー、アルミホイル、魔法瓶、鍋、衣料用・台所用又は住宅用の漂白剤、浄水器、塗料、障子紙	10店舗 19品目	品質表示が適正に表示されているか。店舗側の表示に対する意識等は正しいかどうか。	違法件数 0件
電気用品安全法第46条第1項に基づく立入検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直流電源装置</li> <li>・蛍光ランプ</li> <li>・LEDランプ</li> <li>・電子レンジ</li> <li>・電気冷蔵庫</li> <li>・空気清浄機</li> <li>・電気アイロン</li> <li>・電気掃除機</li> <li>・毛髪乾燥機</li> <li>・扇風機</li> </ul>	10店舗 10品目	電気用品に対するPSEマークの表示と長期使用製品安全表示の有無が適正になされているか。   	違法件数 0件

## 6 多重債務問題対策

国は、我が国の消費者金融の利用者は、少なくとも 1,400 万人、多重債務者は 200 万人を超える  
と指摘し、これらの多重債務者を救済するために、多重債務問題改善プログラムを策定し、国、都道  
府県、市町村が取り組むべき施策、役割を明確にしました。これを受け、千葉県では「千葉県多重債  
務問題対策本部」を設置し対策の強化を図っています。

習志野市においても、平成19年度に「習志野市多重債務問題対策庁内連絡会」を設置し、各関係  
部署間の連携を密にし、多重債務者の掘り起こし、相談窓口への誘導等の取り組みを行っています。  
また、平成21年9月より「司法書士による債務相談(多重債務相談専用)」窓口を設置し、予約なしで  
の相談を受けています。(平成24年度より名称を「司法書士による登記・後見・債務相談」に変更し  
ました。)

平成24年度からの新たな取り組みとして、千葉県弁護士会と「クレジットサラ金相談の団体配点名  
簿の配布にあたっての協定書」を締結し、相談員が速やかに且つ直接弁護士に相談予約ができるよ  
うになりました。

### ○習志野市多重債務問題対策庁内連絡会 (平成20年 2月 7日設置)

＜構成員＞

市民広聴課長(消費生活センター長兼務)、税制課長、国保年金課長、介護保険課長、  
健康支援課長、高齢者支援課長、生活相談課長、障がい福祉課長、住宅課長、  
こども保育課長、子育て支援課長、学校教育課長、社会福祉協議会地域福祉課長

＜会議開催＞

平成19年度 第1回会議 (平成20年2月) ・庁内連絡会立ち上げ ・多重債務の現状  
第2回会議 (平成20年3月) ・具体的対策について  
平成20年度 第1回会議 (平成20年7月) ・相談件数及び概要について、千葉県の動向  
・相談員による講義  
平成21年度 第1回会議 (平成21年7月) ・調停制度について  
平成22年度 第1回会議 (平成22年6月) ・平成21年度の相談実績報告等について  
・相談員による消費生活講座  
平成23年度 第1回会議 (平成23年9月) ・平成22年度の相談実績報告等について  
・相談員による消費生活講座  
平成24年度 第1回会議 (平成24年9月) ・平成23年度の相談実績報告等について  
・弁護士による講義・意見交換会  
～多重債務問題の現状と連携の必要性～

平成25年度～平成29年度 庁内連絡会の開催なし

★多重債務は解決できます。ひとりで悩まず相談しましょう。

#### ○消費生活相談

電話相談及び来所相談(受付 15:30 まで)

月曜日～金曜日及び第2土曜日

(土曜日(第2土曜日を除く)、日曜日、祝日、年末年始を除く)

TEL 047-451-6999 9:30～16:00

#### ○司法書士による登記・後見・債務相談(多重債務相談)

予約不要

日 時 : 毎月第1木曜日・午前10時から正午・午後1時～午後2時30分(祝日は休)

場 所 : 市庁舎分室(サンロード津田沼6階) 市民相談室

受 付 : 午前10時から午後2時

### Ⅲ 消費者啓発

消費者が自主性をもって、健全で合理的な消費生活を営むことができるよう、各種啓発をおこなっています。

#### 1 啓発用パネル展示、パンフレットの配布・ミニ消費生活展

(1) 相談窓口、消費生活展等において啓発用パンフレット、冊子の配布及びパネルの展示を行っています。

#### (2) ミニ消費生活展

5月の消費者月間にあわせ、習志野市ミニ消費生活展を消費者団体と共催で開催しました。

テーマ:「命も未来も大切だから 暮らし方を考えよう！」

日 時: 平成29年5月24日(火) 午前10時から午後3時

場 所: 習志野市役所本庁舎入口エントランス

参加団体: 習志野市消費生活研究会・高齢者相談センター・フードバンクちば・消費生活センター

主 催: 習志野市・習志野市消費生活研究会

#### 2 広報紙等掲載による啓発

(1) 「消費生活メモ」毎月15日に広報習志野と習志野市ホームページに掲載し、悪質商法や消費者問題の解決等の暮らしの情報を提供しています。

掲載日	掲載テーマ
平成29年4月15日号	請求書が送られてきた。何も注文していないし、…
5月15日号	就活関連セミナーの強引な勧誘に注意しましょう！
6月15日号	有料動画サイトの未払いの要求が増えています
7月15日号	仮想通貨の取引は慎重に！
8月15日号	リボ払い専用クレジットカードに気をつけて
9月15日号	友達からのメールを転送したら…
10月15日号	住宅リフォーム工事の訪問販売に注意しましょう
11月15日号	訪問されて強引に買い取られた貴金属などはクーリング・オフ…
12月15日号	タレント・モデル契約のトラブルに注意！
1月15日号	電話勧誘や訪問販売での清掃サービスの勧誘に気をつけて
2月15日号	布団のクリーニングを頼んだつもりがリフォームに！？
3月15日号	簡単には儲からない…情報商材、うまい話にはご用心！

(2) 消費生活相談窓口の周知のため、市内路線バス車内での音声アナウンスを継続して実施

期 間: 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで 回 数: 1日266回

停留所: 京成津田沼駅停留所(上下) 112回/1日

京成大久保駅南口停留所(上下) 74回/1日

モリシア津田沼停留所 80回/1日

内 容: 「京成津田沼駅ビル内の習志野市消費生活センターでは、悪質な勧誘や契約トラブルの相談を受付けています。451-6999へお電話ください。



請求書が送られてきた。  
何も注文していないし、  
受け取ってもいない！

相談

電子ゲーム機の購入代金、  
2万円余りの請求書とコンビニ  
で支払う振込用紙が送られ  
てきたが注文した覚えがな  
い。家族も知らないと言う。  
請求元の業者に聞くと、イン  
ターネットの玩具店サイトで  
購入したということだが、イ  
ンターネットで買ったこと  
とは一度もない。そのサイト  
に聞くと、自分の名前と住所  
で注文され配送済みとなつて  
いるそうだが、何も届いてい  
ない。実際の配送先は、自分  
の住所ではなく全く知らない  
場所であった。いったいどう  
いうことなのか。

アドバイス

おそらく何者かが玩具店  
サイトで、相談者の住所、名  
前を使って注文したと思わ

れます。注文後、サイトと  
メール等でやり取りし、商品  
の配送先を相談者の住所で  
はない場所に指定し、そこで  
商品を受け取ります。そし  
て、何も知らない相談者のと  
ころに、請求書だけが届いた  
ということなのです。

これまでのなりすましの  
多くはインターネットを通  
じてID、パスワード、クレ  
ジットカード情報などを盗  
むことにより行われました。  
今回のようにインターネット  
の利用がなくても、名前と  
住所さえ入手できれば、後払  
いができる決済方法を利用  
して、勝手に注文し、商品を  
受け取り、支払いだけは本人  
にさせるということができ  
てしまいます。

覚えがないものに支払う  
必要はありませんが、何もし  
ないでいると、請求元から債  
権回収の委任を受けた法律  
事務所などから督促状が届  
きます。なりすましは犯罪  
行為ですので、すぐに警察に  
届け出てください。また、消  
費生活センターにもご相談  
ください。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999



就活関連セミナーの強引な  
勧誘に注意しましょう！

大学生が就職活動を行う時期  
になると、就活関連セミナー等  
強引に契約させられたという相  
談が寄せられます。就職活動中  
の不安につけ込む悪質なケース  
もありますので注意しましょう。

相談

会社説明会の帰りに路上で呼  
び止められて、アンケートに答  
え、連絡先を記入した。後日、  
電話があり「就職に役立つ話が  
聞ける。1時間程度だ」と言わ  
れたので、話を聞くだけのつも  
りで、指定された事務所に向  
いた。個室で、あれこれと就職  
活動状況を質問され、「そんな  
状況では、就活はうまくいかな  
い」と強く言われて、就活セミ  
ナーを受講するように長時間、  
執拗に勧誘され、断り切れずに  
30万円の契約をしてしまった。  
一晩考えたが、支払えないので  
解約したい。

主な勧誘方法

○大学や就職説明会場から出  
てきたところを呼び止め、ア  
ンケートと称して氏名・電話  
番号・メールアドレス等の個人

情報を記入させる。

○就活セミナーの勧誘目的であ  
ることを隠して、電話やSNS  
を使って呼び出す。

○個室で1対1、あるいは複数  
の人で囲み、長時間の勧誘を  
する。

○「支払えない」と断っている  
のに、学生ローンや長期間の  
クレジット契約を結ばせる。

アドバイス

●勧誘目的を隠して、路上で声  
を掛けられて営業所などに連  
れていかれるキャッチセル  
スや電話などで呼び出される  
アポイントメントセールスは  
訪問販売にあたりません。今  
回の「相談」のケースでは、契  
約日から8日間以内なので、  
クーリングオフ制度による無  
条件解除ができます。

●勧誘されている就活セミナー  
が不必要ならば、勇気を持っ  
て、きっぱりと断りましょう。  
営業所などで執拗な勧誘を  
受けたら、「契約しない。帰  
りたい。」とはっきりと伝え  
ましょう。

●断り切れずに契約をして、  
クーリングオフ期間が過ぎ  
てしまっても、このような問  
題勧誘を理由に契約の取り消  
しができる場合があります。  
諦めないで消費生活センター  
に相談してください。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999



DMMなど動画配信サービス等を提供する実在の事業者をかり、有料動画サイトの未払料金などの名目で金銭の支払いを要求されたとの相談が多く寄せられています。慌てて料金を支払ったり連絡をしないようにしましょう。

相談

「有料動画閲覧履歴があり未納料金が発生しております。本日連絡なき場合、法的手続きに移行します。相談窓口〇〇・〇〇〇・〇〇〇〇」と携帯電話にショートメッセージが届いた。利用した覚えはないがどうしたらよいか。

アドバイス

○有料動画配信サービスを利用する場合には事前の会員登録を必要とし、前払い方式であらかじめ利用料金を支払わなければ視聴することはできません。

○ショートメッセージはメールアドレスではなく、携帯電話番号を宛先にして送信

されており不特定多数の人に送られていて、個人が特定されているわけではありません。

○「法的手続きに移行します。」というのは典型的な詐欺の手口です。相手を脅し、急がせて冷静な判断力を失わせようとしています。ショートメッセージへの返信や電話での連絡をせず無視することが最善の方法です。

ショートメッセージに記載された電話番号に消費者が電話をすると「〇月〇日に閲覧履歴がある」などと偽りを告げ架空の未払料金を請求し、「本日中午に支払えば訴訟手続きは取り下げる」とその日のうちにお金を支払うよう求められます。コンビニでギフト券を購入しカード番号を連絡することで、購入したギフト券分の代金をだまし取られます。一度支払うと別のサイトにも未納料金があると追加の支払いを求められるケースもあります。

ショートメッセージが届いて不安な場合には連絡したりお金を支払ったりする前に消費生活センターにご相談ください。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999



仮想通貨の取引は慎重に！

仮想通貨はインターネットを通じて資金移動や決済手段として利用され、有名なビットコインの他にも数多くの種類があり、取り扱い業者も多く存在しているとされています。業者の中には、高齢者を狙った悪質な勧誘と思われるものや友人関係を利用した勧誘も行われています。契約は慎重にしましょう。

相談

父が電話勧誘で、「必ず値上がりする」と言われ、仮想通貨を購入し、高額な代金を払ったようだが、父はインターネットの知識はなく、自分で取引はできないので、預けたお金がどうなっているのか心配だ。

アドバイス

仮想通貨はインターネットを通じて行う取引なので、パソコンやスマートフォンを持たず、インターネットの知識がなければ、勧誘されても、きっぱり断るようになりましょう。また、知人、友人から儲かる話があると誘われても、仕組みや取引に伴うリスク等が理解できなければ、その場では契

約しないようにしましょう。仮想通貨は、日本円やドル等のように、国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。将来必ず値上がりするものではなく、価格が急激に低下、無価値になってしまうリスクもあります。

いろいろな情報を収集して、取引を始めようと思ったら、まず仮想通貨交換業者の登録業者であることを確認しましょう。平成29年4月から、改正資金決済法では国内で仮想通貨と法定通貨との交換サービスを行うには仮想通貨交換業者の登録が必要になりました(9月30日までの登録猶予期間があります)。また、業者には利用者に対する説明義務がありますので、取引内容や手数料、特にリスクについての説明を聞き、理解した上で、取引を行うかどうかを判断しましょう。取引が始まってからは、自分が行った取引の履歴や残高について随時確認するようにしましょう。

インターネットショッピングサイト、飲食店、家電量販店と仮想通貨が利用される機会が広がっています。関心を持って情報を収集しておきましょう。疑問に思うことがありますから消費生活センターにご相談ください。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999



リボ払い専用クレジットカードに気をつけて

相談

大学生になった息子が、アルバイト料の振込口座を開設してほしいとバイト先から言われ、銀行に行ったところ後日、リボ払い専用クレジットカード機能がついたキャッシュカードが届いた。息子に聞いたら「よくわからないが『ポイントが多い、学生でも持っている』と便利」と言われ申し込んだ」とのことだった。2カ月間使ったところ手数料が高いがどうしてだろうか。

アドバイス

署名または暗証番号の入力で買物ができるクレジットカードは、支払いの手段として便利です。利用代金の支払い方法として一括払いの他にリボルビング払い(リボ払い)といわれる、利用金額や件数に関わらず毎月1万円など一定の金額を支払う方法があります。リボ払い専用カードの特徴は、支払方法が利用金額に関わらず、元金(≠利用金額総額)の一部+手数料を払うものが主流です。

リボ払いは一定金額の支払いのみ、というメリットを聞く魅力ですが、いくつか気を付ける点があります。デメリットは請求金額を払い終えるまで手数料を払い続けなければならず、その手数料が15%、18%とキャッシング並みの金利である点です。月々の利用額が支払額以上の場合、支払いがいつ終わったかわかりづらく、支払いが長期化すると手数料がかさみ、支払総額が当初の利用額よりかなり多く、負担になることもあります。リボ払い専用カードになつてはいるかどうか知らずに、後で驚くほど手数料を払っていることに気付くこともあります。

一度契約した後には解約する場合のルールについては契約の際に渡された規約によります。自分のクレジットカードの支払い方法について把握し、理解の上で利用し、利用明細やリボ払いの残高は毎月確認しましょう。申し込み時点でリボ払い専用カードであることがわかりづらい例として「自由」「ポイント〇倍」「自分のペースで」などの表現が散見されます。ポイントの多さは手数料の多さとも言えます。疑問点、困ったことがあれば消費生活センターにご相談ください。

問合せ

消費生活センター

☎(451)6999



友達からのメールを転送したら……

相談

実名を登録して交流するサイトで、友達として登録している人から「〇〇」と言う人から友達になりたいと言ってきたりも危険な人物だから断つて。このことをみんなに知らせて」というようなメールが来たので、そのまま、自分の友達グループ全員に転送した。すると、友達グループから「そのメール自体が危険なのでは?」「なぜ、転送してきたの?」「もうあなたとメール交換はやめます」というような批判的なメールがたくさん返ってきた。最初のメールをくれた友達に聞くと、その友達も自分と同じように「届いたメールをそのまま友達グループ全員に送った」ということがわかった。メールを改めて読むと、言葉使いがその友達のものと違ふし、表現も不自然だった。不審なメールを転送したことで多くの人の信頼を失ったかもしれない。どうしたらいいか。

アドバイス

内容がどうであれ、転送を促すメールはチェインメールと言います。送信元をずっとたどっていかなければ、情報元にたどり着けませんし、たどっていても分からないことが多いです。よく読めば、友達を書いたものではないと分かったはずですが、良かれと思って一度送ってしまったら、もう止めることができません、その情報がインターネット上を延々と転送されることになります。今回のメールの送り主の目的は分かりませんが、お金が絡んでいたらもっと大変なことになっていたはずで、不安だ、迷惑だと感じた人もいます。関係者への謝罪はきちんとし、今後は不意に転送することはやめましょう。

インターネットは指一本であつという間にさまざまなことできてしまう世界です。情報の発信や受信はくれぐれも慎重に!情報の発信元はどこか、内容の真偽はどうか、送るべきメールなのか、などをきちんと考えて、上手にインターネットを活用しましょう。

問合せ

消費生活センター

☎(451)6999



住宅リフォーム工事の訪問販売に注意しましょう

築年数の経過した住宅に業者が訪ねてきて、その場で、住宅リフォーム工事を契約してしまった後にトラブルになる相談が多く寄せられています。

相談

突然、自宅に業者が訪ねてきて、「近所で屋根工事をしてい。お宅の屋根の具合が気になるので、無料で点検してあげる」と言われた。点検後に業者は「瓦が割れている。今すぐ修理が必要だ。このままでは雨漏りして大変なことになる。今なら特別価格にする」と70万円の屋根工事の契約を勧めてきた。急がされて契約し、工事が始まったが、冷静になってみると本当に必要な工事なのか疑問である。契約をやめたい。

アドバイス

○「近所で工事をしている」と安心感を与えるような言い方をして、実際に工事が行われているかどうかはわかりません。「無料点検」などと言い、契約目的を隠し

て、勧誘行為を行うことは禁止されています。

○「今日ならば、特別に安くする」と執拗に言われ、長時間居座られて仕方なく契約を結ぶケースがあります。「帰ってほしい」と告げたにもかかわらず、勧誘を続ける行為は禁止されています。望まない契約ならば「契約しません。帰ってください」とはっきり断りましょう。

○「瓦が割れている」、「すぐに修理が必要」と不安をおおる説明が事実でない場合もあります。その場での契約はやめましょう。ご家族や周囲の人に相談することも考えましょう。

○住宅リフォーム工事を頼む際には、複数の業者から詳細な見積りを取って検討しましょう。

○訪問販売の場合には、法定書面を受け取ってから8日間以内ならば、工事が始まっていても、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、契約をやめることができる場合もありますので、あらかじめ消費生活センターに相談してください。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999



訪問されて強引に買い取られた貴金属などはクーリング・オフができます！

自宅に来た業者に貴金属等を買収取られる「訪問購入」(押し買い)に関するトラブルが発生しています。

相談

「不用品など何でも買い取る」と業者の女性から電話があり訪問を承諾した。来訪したのは男性の業者で用意しておいた古着などはざっと見ただけで「指輪やネックレスなどの貴金属はないか」と聞いてきた。「ない」と答えたが、しつこく「見せてくれたら帰る」といので、仕方なく指輪など数点を見せると強引に安い値段で買い取られてしまった。売るつもりはなかった。取り戻したい。クーリング・オフはできないのか。

アドバイス

○訪問購入についてもクーリ

ング・オフが導入され、法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日以内であれば無条件に取り戻すことができるようになります。したので、必ず書面は受け取りましょう。

○契約をしたとしても商品はその場で引き渡す必要はありません。クーリング・オフ期間内は商品を手元に置いておくことができます。ただし、クーリング・オフが適用されない商品(古本やDVD、自動車など)がありますので注意が必要です。何よりもまず、売却したくない場合にはぎつぱりと断りましょう。

○事前の承諾がなく突然訪ねてきて買い取りの勧誘をすることは禁じられています。そのような業者は家に入れないようにしましょう。

○業者の訪問を断りたいと思つて、業者に電話をかけたが連絡が取れないとの相談もあります。来訪を断るのは自由ですので、玄関の扉は開けずに断りましょう。

問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999

## 消費生活 メモ



### タレント・モデル契約の トラブルに注意!

街頭でのスカウトの他に、スマートフォンで検索して見つけたオーディション、SNSに書き込まれたタレント募集の広告などがきっかけで、自ら連絡を取ったことでトラブルに遭うケースがあります。

#### 相談

18歳の娘がインターネットで見つけた芸能事務所のオーディションに合格し、母親と一緒に事務所に向いた。仕事を紹介してくれると言うので契約したが、同日に、系列のスクールでのレッスンを勧められ、入会金やレッスン料で35万円請求された。クレジットカードでの分割払いも提案されたが、どうしたらいいか。

#### アドバイス

○応募の前に、事務所のホームページがあるか、住所と固定電話の連絡先はあるか、所属俳優、実績なども掲載してい

るか確認が必要です。契約の際には、費用はどのくらいかかるのか、どのような活動をするのかも十分に確認しましょう。

○説明した当日に即断即決を迫るような事務所には注意し、その場での契約は避け、家族など周りの人に相談して冷静に判断しましょう。タレントの仕事があると誘い、最終的にアダルトビデオへの出演を強要されるなど、問題になっているケースもあるので十分注意しましょう。

○「レッスン料や登録料、オーディション用宣材写真など費用が高額である」「高額の契約をしたのに仕事を紹介されない」「レッスンのレベルが低い」「仕事に必要だからとエステの契約をさせられそうになった」「解約時に高額な違約金を請求された」などのトラブルがあります。

タレント・モデル事務所の良し悪しの見極めは難しいのですが、高額な費用負担を強く求められる場合は特に注意しましょう。疑問に思うことがありましたら消費生活センターにご相談ください。

#### 問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999

## 消費生活 メモ



### 電話勧誘や訪問販売での 清掃サービスの勧誘 に気をつけて

最近「浴室をきれいにします」「排水管の点検をします」などと事前に電話で訪問の予約を取り付けられ、当日作業を行ってもらったが、請求された金額が高額であることに驚きつつも支払ってしまったという相談が増えています。

#### 相談

一人暮らしをする母の家に、前日に業者から水回り清掃の電話勧誘があり、訪問を承諾した。当日、現場点検前には「3万円ぐらい」と言っていたが、点検後、高圧洗浄をするにはきれいな液体を入れて行うため費用が掛かると言い出し、結局5万円を支払った。領収書には金額しか書かれておらず、清掃内容は不明だ。過去にも同様のことがあったので、母は業者から嫌がらせを受けるとはならないかと恐れて今回のことも「支払ってしまった、もついいから」と諦めてい

るが、できればクリーニング・オフしたい。

#### アドバイス

○予約の際に「状況を見てから清掃内容を決める」と言っている場合は、自宅を訪問した後、契約内容が確定して作業に入るので訪問販売に該当します。契約書面を交付された日から8日間は、清掃後でも無条件で解約できるクリーニング・オフが可能です。清掃代金を支払っていても支払総額が3千円以上であれば返金を求めることができます。

○クリーニング・オフ期間が過ぎても、契約書面に不備がある場合や契約書面が渡されていない場合にはクリーニング・オフができることがありません。

○突然、業者に訪問されてもすぐに契約せず、信頼できる複数の業者からも見積りを取り、納得した上で契約しましょう。

○公的機関から委託されたように思わせる場合もありますが、公的機関が事業者に依頼して各家庭の排水管の点検や洗浄を行うことはありません。

#### 問合せ

消費生活センター  
☎(451)6999

# 消費生活 メモ



布団のクリーニングを頼んだつもりがリフォームに!?

高齢者宅に業者が訪問し、判断力の低下に乗じて本人が希望していない高額な契約をさせられることがあります。そうならないためには周りの人が気をつけてあげることが重要です。

## 相談

「布団のクリーニングをしませんか」との電話がきたので承諾すると、まもなく業者が来て「布団2枚で1万円」と言われた。契約書類に署名と押印を求められたが書面が読みづらかったので、よく読まずに言われた場所に署名、押印し、料金を支払った。

書類の控えはもらったが、読まないうちに失くしてしまった。後日、業者から「布団ができたので明日届けます。30万円用意しておいてください」と電話で言われ、驚いて何も言えないうちに電話が切れた。翌日、自分の布団とは全く違う布団を宅配業者が持つてきて、30万円払うように言われた。クリーニングした布団を返してほしい。

## アドバイス

消費生活センターから業者に電話をかけ事情を確認すると、「中の綿をクリーニングし、綿を補充し、外側の生地を取り換えるというリフォームの依頼をされた。1万円は代金の一部を内金として受領した」との説明でした。そこで業者から契約書類を取り寄せたところ、電話での説明と同様でした。しかし、契約内容をクリーニングのみと思い込んでいたり、業者の説明が不十分であったりすると、思ってもいない契約をしてしまいます。契約をする際は契約内容をよく確認し、十分理解するようにしましょう。

特に、判断力が不十分な人は、本人が思ってもいない契約をしてしまうことがありますので、ご家族や周りの人が気をつけて見守ってあげることが必要です。日頃から訪問や電話での声掛けを頻繁にしていれば、「見慣れない人が来ている」「宅配便が頻繁に届く」「悩み事がある様子だ」などの異変に気づくこともできるでしょう。

場合によっては、クーリング・オフができる可能性もありますので、早めに消費生活センターへ相談してください。

## 問合せ

消費生活センター

☎(451)6999

# 消費生活 メモ



簡単には儲からない…情報商材、うまい話にはご用心!

インターネット通販などにより、「お金の儲け方」などの情報を提供すると称するものを情報商材と言い、PDFファイルのダウンロード、DVD、USBメモリ等により提供されます。情報商材を購入したが、「役に立たない」などの相談が多く寄せられています。

## 事例

20歳の大学生だが、SNSに「簡単に儲かる」と広告を出していたサイトにメールアドレスを登録すると、多数のメールが届くようになった。届いたメールや動画広告には、「期間限定販売! 簡単な操作で月に30万円以上儲かる」とうたっていた。借金してもすぐに返せると思い、学生ローンで10万円を借金して銀行振込で代金を支払った。PDFファイルをダウンロードすると、金融商品の投資用ソフトだった。しかし、使い方が複雑でよくわからず、簡単な操作で儲かることはなかった。業者に返金を申し出た

が、「すでにファイルを提供済みなので返金しない」と言われた。儲からないし、学生ローンの返済もできない。

## 皆さんへのアドバイス

○「誰でも」簡単に「短期間で」大金を稼げるような「おいしい話」はありません。冷静に考えて、契約には慎重になりましょう。

○「儲かる」とうたっている情報商材ですが、具体的にどのように入金される仕組みなのかは、購入するまで確認することができません。「絶対に儲かる」と決めつけている広告には問題がありますので注意しましょう。

○インターネットでの契約は、通信販売に該当します。通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。解約・返品については、取引条件に従うことになるので必ず確認しましょう。

○「儲けたお金で返済すればよい」と安易に考えて、消費者金融いわゆるサラ金や学生ローンで借金して情報商材を購入してしまうと、借金だけが残ることになりかねません。借金での情報商材の購入は避けましょう。

お困りの際には、消費生活センターへご相談ください。

## 問合せ

消費生活センター

☎(451)6999

#### 4 まちづくり出前講座等

消費者が悪質商法にあわないための啓発講座を、消費生活相談員が講師として開催しました。

開催日	テーマ	対象	受講者数
4月6日	消費者トラブル/契約とクーリングオフ/若者に多い問題等	日本大学生産工学部学生	395
4月26日	消費者トラブル/契約とクーリングオフ/高齢者に多い問題等	新習志野公民館寿学級	34
5月9日	消費者教育の担い手講座 消費生活センターと消費者団体との連携/高齢者消費者問題	習志野市消費生活研究会 市内団体・事業者職員対象	10
7月9日	消費者トラブル/契約とクーリングオフ/高齢者に多い問題等	本大久保1丁目町会 一般・高齢者向け	30
10月30日	消費者教育の担い手講座 消費者トラブル対策ワークブック/契約とクーリングオフ等	人事課研修	43
11月2日	消費者教育の担い手講座 消費者トラブル対策ワークブック/契約とクーリングオフ等	市民カレッジ参加者	38
11月22日	ワークショップ 消費者トラブル対策/契約とクーリングオフ等	千葉工業大学金融 経営リスク科学科 学生	98
12月15日	ワークショップ 若者に多い問題商法/被害にあわないために等	千葉工業大学金融 経営リスク科学科 学生	52
計	8回		700

#### 5 消費生活講座等

消費者が食品等に係るリスクの現状を理解し、自らの判断で安全な食品を選択することができるように、食品安全に関する専門家から様々なことを学ぶ消費生活講座を開催しました。

平成22年度第1回目を開催し、今回で12回目となります。

開催日	主催者/テーマ	講師/講座内容	受講者数
第1回 平成22年度 9月27日	習志野市 食の安全・安心を考える市民講座 内容「食品表示」 「牛肉のトレーサビリティ制度」	関東農政局 千葉農政事務所職員 食品表示に関する正しい知識を学び食の安全・安心を確保した。	56人
第2回 平成23年度 平成24年 2月9日 (木)	消費者団体・消費者庁・習志野市 何を食べたらいいの？ 放射性物質による海洋汚染の現状と 食の安全	独)海洋生物環境研究所研究員 ・消費者庁職員 原発事故以後の海洋汚染の現状を、海産物のモニタリング検査データで説明し、参加者からの疑問に回答した。	83人
第3回 平成24年度 10月26日 (金)	消費者団体・消費者庁・習志野市 食べる安心を取り戻そう！ 内部被ばくの影響と軽減	独)放射線医学総合研究所理事 ・消費者庁職員 内部被ばくの影響と必要とされる今後の健康管理を理事が講演。 食品の基準値の安全性と信頼確保への取組を消費者庁企画官が講演	88人
第4回 平成24年度 平成25年 2月9日 (土)	消費者団体・消費者庁・習志野市 食の安全のために？ 放射性物質検査の現状と取組み	東大農学生命科学研究科教授 ・消費者庁職員 土壌や飼料の汚染の現状や畜産物に及ぼす影響、検査結果等を大学教授が講演。 消費者庁職員との意見交換	52人

第5回 平成25年度	消費者団体・消費者庁・習志野市	独)水産総合研究センター研究員 ・消費者庁職員	
平成26年 2月10日 (月)	市制施行60周年記念 魚は安心して食べられる？水産生物 の放射能汚染を学びましょう！	水産生物の放射能汚染を専門家(農学博 士)より学び消費者庁職員との様々な意見 交換を行った。	47人
第6回 平成26年度	消費者団体・消費者庁・習志野市	福島県立医科大学災害医療総合学習セ ンター副センター長 ・消費者庁職員	
平成27年 2月9日 (月)	食と放射能の関係やからだへの影響 を考えてみましょう！子どもたちの未 来を安心なものにするために	震災時、福島県で被ばく医療の支援に尽 力している医師が講演 ・消費者庁職員との意見交換	78人
第7回 平成27年度	消費者団体・習志野市	内閣府食品安全委員会事務局 評価第2課長	
10月28日 (水)	健康食品について正しい知識を持ち ましょう！	厚労相、農水省から独立して、客観的かつ 中立公正にリスク評価を行う機関から専門 家を招き講演会を開催した。	45人
第8回 平成27年度	消費者団体・消費者庁・習志野市	NPO法人食品保健科学情報交流協議会 理事長 ・消費者庁職員	
平成28年 2月8日(月)	気になりますか？食品などに含まれる 化学物質と健康被害！	放射性物質などの環境汚染物と健康被 害について専門家が講演 ・消費者庁職員との意見交換会	46人
第9回 平成28年度	消費者団体・習志野市	千葉県薬事アドバイザー	
平成28年 8月16日(火)	薬のこと、よく知って飲んでいます か？専門家から正しい知識を学びま しょう！	薬の正しい知識や飲み合わせ、リスクな どを専門家から学ぶ	34人
第10回 平成28年度	消費者団体・習志野市	消費者庁消費者政策課担当官	
平成28年 9月26日(月)	食べ物を無駄にしていませんか？「も ったいない！」を意識してみましょう！	食品ロスの現状とその要因、削減のため の取組みなどを担当者が講演	22人
第11回 平成28年度	消費者団体・消費者庁・習志野市	国立健康・栄養研究所情報センター健康 食品情報研究室長 ・消費者庁職員	
平成29年 2月9日(木)	健康食品ってなんだろう？トクホや機 能性食品との違いを考えてみましょ う！	トクホや機能性表示食品の違いや健康 食品の安全性などを専門家が講演 ・消費者庁職員との意見交換会	27人
第12回 平成29年度 平成30年 2月13日(日)	消費者団体・消費者庁・習志野市 「食品添加物の役割や安全性 身 体への影響について学びましょう」	国立医薬品食品衛生所食品添加物部長 「食の安全」について健康に資する食品 を選ぶ知識を身に着けるため、食品添加 物について専門家による講演・意見交換	41人

6 消費者団体と共催での消費者教育関連事業として、食品ロス・プラスチックごみの削減を目的とした次の事業を実施しました。

(1) ドキュメンタリー映画「もったいない！ TASTE THE WASTE」上映会

開催日：平成30年1月27日(土) 場所：サンロード津田沼6階大会議室

鑑賞者人数：41人

主催：習志野市消費生活研究会・習志野市

(2) リユース食器レンタル事業

消費者教育・啓発の一環として、イベント等において使用する使い捨て食器(プラスチック製または紙製)を、リユース食器(皿・どんぶり・コップ・コーヒーカップ・箸・スプーンなど)をレンタルすることによりごみの減量を図りました。

開催日：平成29年7月2日(土)

会場：菊田こどもまつり会場

7 習志野市みんなの消費生活展

消費生活の向上をはかるため、消費者自らの参加を得て、パネルの展示、実物展示、実演等、消費生活に関する展示会を開催し、暮らしの見直し、生活の工夫、知恵などの正しい知識と情報を提供して、安全で安心した消費生活をおくることができる社会の実現を目的として開催しています。

○第50回 習志野市みんなの消費生活展

テーマ：知恵と工夫がいっぱい！知って活かして暮らしのヒント

期間：平成30年2月24日(土)・25日(日)

場所：イオンモール津田沼1階特設会場(さくら公園側)

来場者：5,060人

共催：習志野市みんなの消費生活展実行委員会・習志野市

○出展団体及びテーマ

団 体 名	テ ー マ 等
習志野市消費生活研究会	STOP ザ 環境汚染！減らそう「プラごみ」「食品ロス」
健康生活ネットワーク	生命力は“食”から
生活協同組合コープみらい	食育「たべる、たいせつ」
生活協同組合パルシステム千葉	“選ぶ”で変わる子どもたちの未来!!
(一財)関東電気保安協会千葉事業本部	電気の安全と省エネルギー
千葉県行政書士会葛南支部	「あなたの街の法律家」による生活支援
フードバンクちば	フードバンクで食のセーフティーネットづくり
習志野市薬剤師会	薬を知って正しく使おう
千葉工業大学越山研究室	子どもの安全を守るー誤飲事故の基礎知識ー
津田沼中央総合病院	ナースによる健康情報・健康相談
習志野市高齢者相談センター	介護や高齢者の相談窓口
習志野市企業局	ガス・水道コーナー
習志野市消防本部警防課	心肺蘇生法・AED 取扱い
習志野市クリーンセンタークリーン推進課	再生品展示
習志野市消費生活センター	消費生活啓発

## IV 災害対応事業

### 1 市民が持込む食品等放射性物質検査(平成24年11月から開始)

食の安全・安心の確保のため、市民から持込まれた食品等に含まれる放射性物質検査を実施し、検査結果をホームページに公開しました。平成27年度から少ない量の検体でもセシウムの検出ができる精密機器に変更して実施しています。

使用する検査機器:ゲルマニウム半導体検出器

平成29年度検査実績:(平成29年4月～平成30年3月) 2検体

## V 計量器定期検査

事務所・商店・医院・学校等で営業用や証明用に使用されている計量器を定期的に検査して計量器の適性化に努めています。

### 1. 計量器定期検査

適正な計量の実施を確保するため、計量法に基づき取引・証明に使用される計量器は2年に1回定期検査を受けなければなりません。

検査は、千葉県計量検定所に協力して、検査場所を指定し、持込みにより行う集合検査と、容量が大きいなどの理由で、計量器の置かれている事業所で行う所在場所検査に分けて実施しています。

#### 《検査成績》

種別	検査戸数	検査台数	不合格
集合検査(6日間)	147戸	269台	0
所在場所検査(4日間)	6戸	125台	0
計	153戸	394台	0

集合検査実施日:平成29年7月10日・11日・12日・13日・14日・18日 6日間

所在検査実施日:平成29年7月28日・31日・8月7日・10日 4日間

集合検査場所:市役所庁用車駐車場・大久保公民館・谷津公民館・東習志野コミュニティーセンターの4カ所で実施

## VI 資料

### 習志野市消費生活センターの設置並びに組織及び運営等に関する条例

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第2項及び第10条の2第1項の規定に基づき、習志野市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）の設置並びに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)

第2条 本市は、法第10条第2項の規定に基づき、消費生活センターを設置する。

(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	習志野市消費生活センター
位 置	習志野市津田沼5丁目12番12号

(消費生活センター長及び職員)

第4条 消費生活センターに、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター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。

(消費生活相談員の配置)

第5条 消費生活センターに、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6条 市長は、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、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じるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第7条 市長は、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8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じなければならない。

(委任)

第9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。

# 習志野市消費生活センターの設置並びに組織及び運営等に関する条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、習志野市消費生活センターの設置並びに組織及び運営等に関する条例（平成28年条例第2号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(開所時間及び相談時間)

第2条 習志野市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）の開所時間及び相談時間は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、これを変更することができる。

- (1) 開所時間 午前8時30分から午後5時00分まで
- (2) 相談時間 午前9時30分から午後4時00分まで

(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、市長が特に必要があると認めるときは、これを変更し、又は臨時に休所日を定めることができる。

- (1) 日曜日及び土曜日（第2土曜日を除く。）
- (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) 12月29日から翌年の1月3日までの日

(業務)

第4条 消費生活センターは、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第8条第2項各号に定める事務のほか、次に掲げる業務を行う。

- (1) 法第12条第1項及び第2項に基づく消費者事故等の発生に関する情報の通知に関すること。
- (2) その他市長が特に必要と認めた業務

(消費生活相談員の事務)

第5条 消費生活相談員は、法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務のほか、次に掲げる事務に従事する。

- (1) 消費者安全の確保（法第2条第3項の消費者安全の確保をいう。以下同じ。）のための啓発及び教育に関すること。
- (2) 消費者安全の確保のために必要な情報の収集に関すること。
- (3) その他市長が特に必要と認めた事務

(委任)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

## ☆ 消費生活相談

商品やサービスの苦情・問合せ、契約をめぐるトラブルについてお気軽にご相談ください。  
相談員が皆さんと共に考え、解決のためのお手伝いをします。  
ご相談は、主に電話でお受けしていますので、何か問題のある時は早めにご連絡ください。

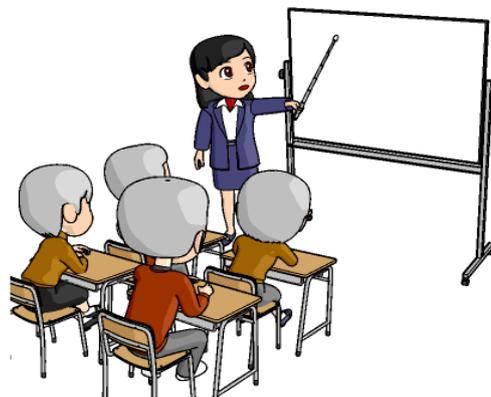
- ・相談日 月曜日から金曜日及び第2土曜日(祝日・年末年始除く)  
午前9時30分から午後4時まで
- ・相談員 消費生活相談員
- ・相談場所 習志野市消費生活センター  
習志野市津田沼5-12-12  
サンロード津田沼4階  
TEL 047(451)6999(相談専用)



## ☆まちづくり出前講座

消費生活相談員があなたの町会・サークル・事務所・学校等に出向き、悪質商法の被害を未然に防ぎ、かしこい消費者になるための講座を開きます。

- ・講座内容 最近の被害例と対処法(一般・高齢者・若者向)  
悪質商法、架空・不当請求、敷金返金、多重債務など
- ・時間 市役所開所日の午前10時から午後4時までの時間帯で、原則1回2時間以内
- ・場所 会場は申込者が確保してください
- ・費用 講師の派遣に要する経費等については無料です
- ・問合せ 習志野市消費生活センター  
電話 047(489)5230



習志野市消費生活センター

〒275-0016

千葉県習志野市津田沼5-12-12

習志野市役所庁舎分室(サンロード津田沼)4階

電話番号 047(489)5230

047(451)6999(相談専用)