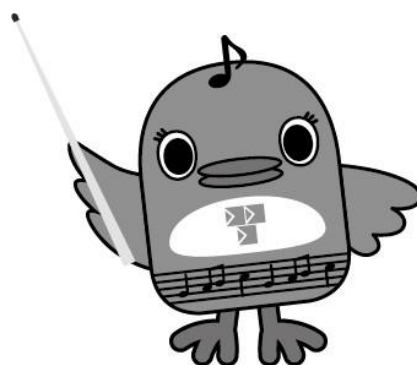


令和元年度

消費者行政の概要

(30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
3. まちづくり出前講座等	17
4. 習志野市みんなの消費生活展	18

IV 災害対応事業

1. 市民が持込む食品等放射性物質検査	18
---------------------	----

V 計量器定期検査

1. 計量器定期検査	18
------------	----

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	19
施行規則	20
◎ 消費生活相談	21

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
43 年	習志野市消費生活モニター設置要綱施行 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 PIO-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	PIO-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

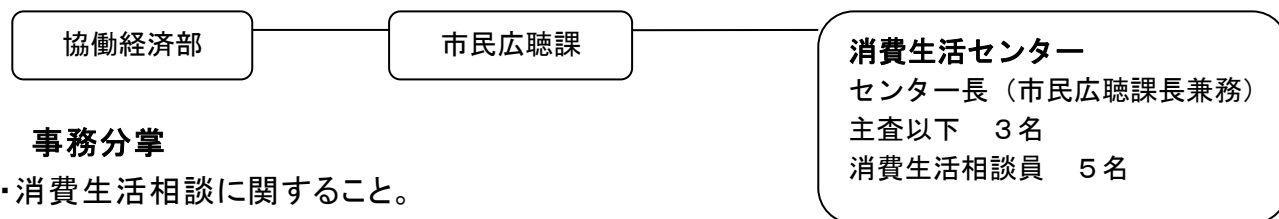
消費生活センターでは、多様化する現代社会における消費生活上の諸問題や苦情・相談の斡旋に努め、消費者の被害を未然に防ぐため、各種啓発や情報の収集・提供を行い、市民の消費生活の向上を図っています。

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

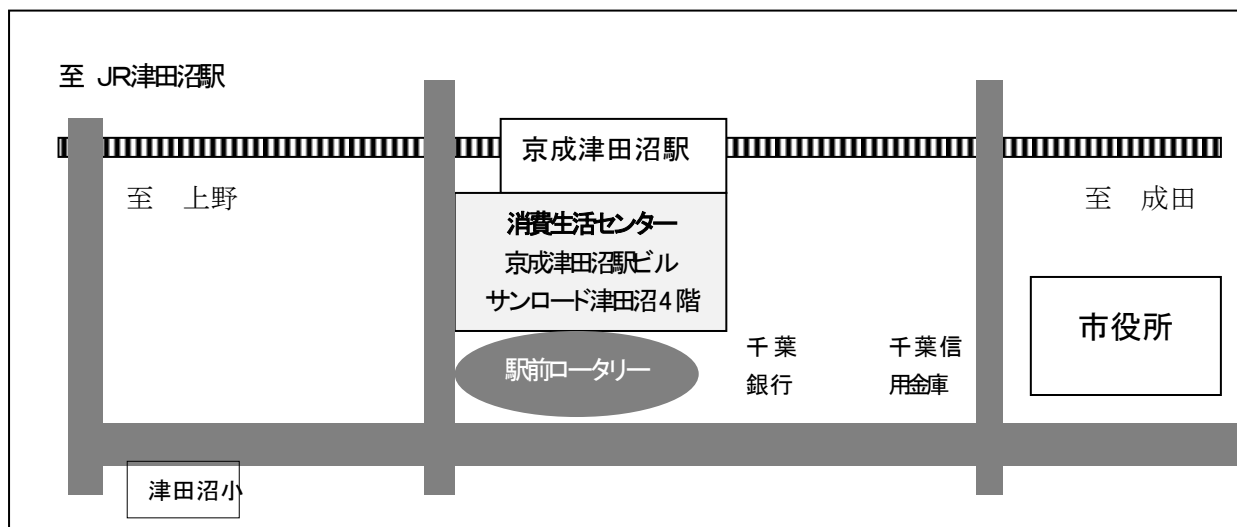
組 織 平成28年4月1日 機構改革によりセンターを機関として設置



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1,187件となっています。

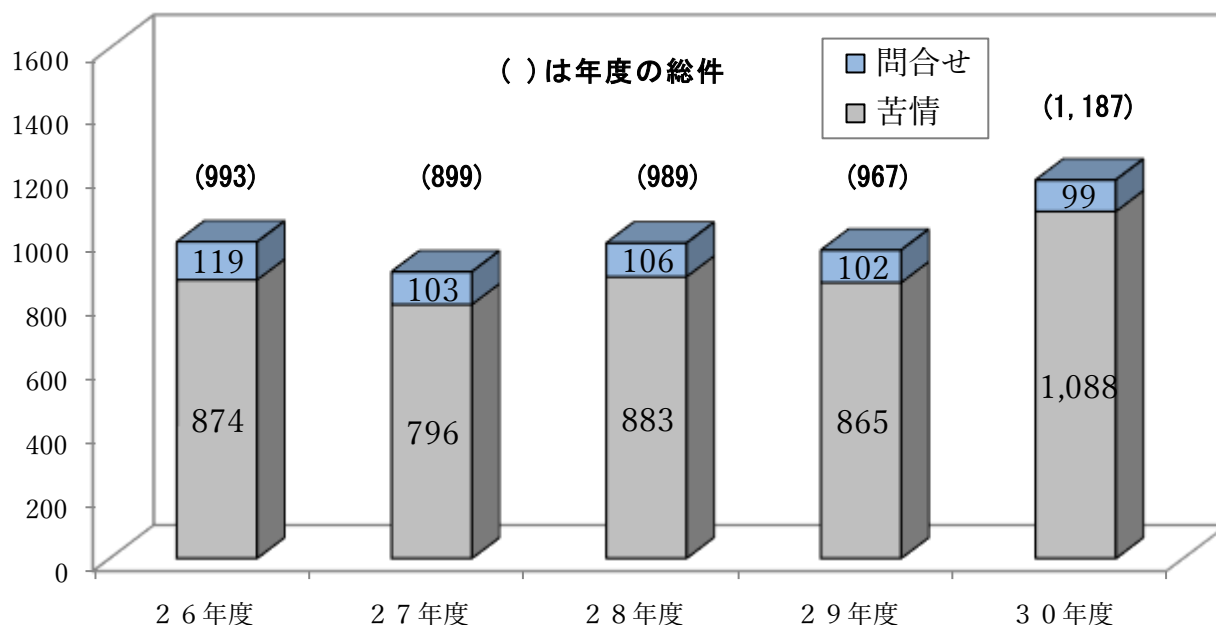
その内容は、「苦情」1,088件(91.7%)、「問合せ」99件(8.3%)でした。

契約当事者の内訳は、「男性」429件(36.2%)、「女性」722件(60.8%)、「不明」が36件(3.0%)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」109件(9.2%)「30歳代」85件(7.2%)、「40歳代」119件(10.0%)、「50歳代」171件(14.4%)、「60歳代」203件(17.1%)、「70歳代以上」345件(29.1%)、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26年度から平成30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 30 年度					平成 29 年度				
	男	女	不明	計		男	女	不明	計	
20 歳未満	15	10	1	26	2.2%	18	12	1	31	3.2%
20 歳代	48	33	2	83	7.0%	30	40	1	71	7.3%
30 歳代	36	49	0	85	7.2%	48	46	1	95	9.8%
40 歳代	49	70	0	119	10.0%	50	64	1	115	11.9%
50 歳代	40	131	0	171	14.4%	29	83	0	112	11.6%
60 歳代	57	146	0	203	17.1%	52	133	1	186	19.2%
70 歳以上	122	222	1	345	29.1%	95	127	2	224	23.2%
その他・不明	62	61	32	155	13.0%	58	48	27	133	13.8%
計	429	722	36	1,187	(100%)	380	553	34	967	(100%)

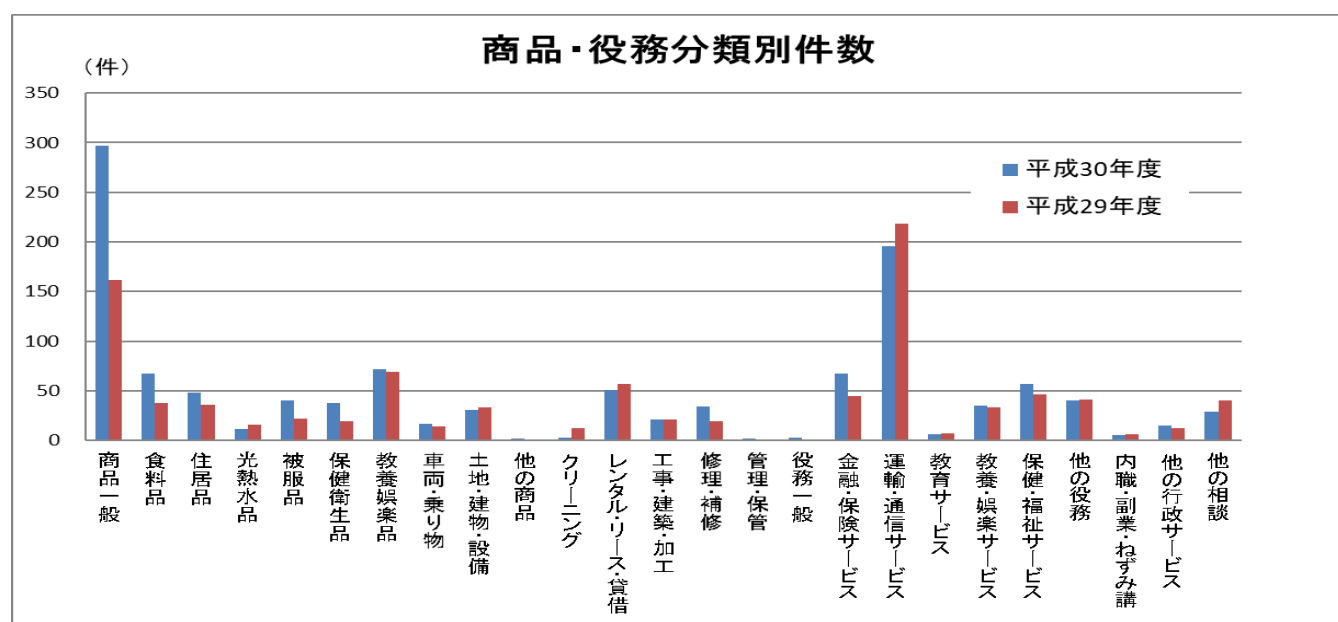
商品・役務分類別件数

1,187件の相談の内容は、「商品」に係る相談が622件(52.4%)、「商品関連役務」が111件(9.4%)、「役務」に係る相談が425件(35.8%)、他の相談が29件(2.4%)でした。

なお、相談内容の上位3位は、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296件(25.0%)、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198件(16.7%)、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72件(6.1%)となっています。

(単位:件)

商品大分類	30年度	29年度	商品大分類	30年度	29年度
商品一般	296	162	管理・保管	2	0
食料品	67	38	商品関連役務計	111	109
住居品	48	36	役務一般	3	0
光熱水品	11	16	金融・保険サービス	66	45
被服品	40	22	運輸・通信サービス	198	218
保健衛生品	38	19	教育サービス	6	7
教養娯楽品	72	69	教養・娯楽サービス	35	33
車両・乗り物	17	14	保健・福祉サービス	57	46
土地・建物・設備	31	33	他の役務	40	41
他の商品	2	1	内職・副業・ねずみ講	5	6
商品計	622	410	他の行政サービス	15	12
クリーニング	3	12	役務計	425	408
レンタル・リース・賃借	51	57	その他の相談	29	40
工事・建築・加工	21	21	総件数	1,187	967
修理・補修	34	19			

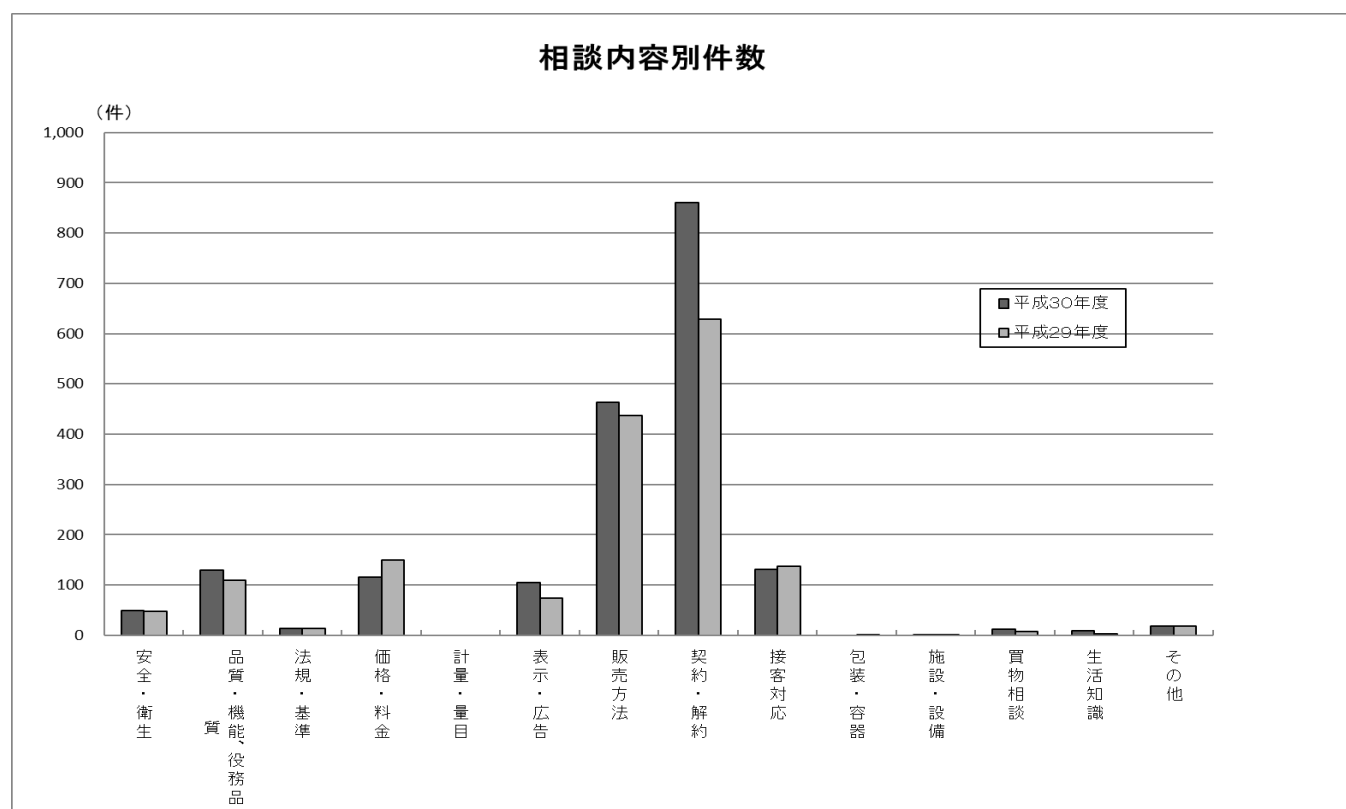


相談内容別件数（内容項目は複数集計）

相談内容別総件数の1,905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 860件(45.1%)、ついで「販売方法」に関するものが 463件(24.3%)、「接客対応」に関するものが131件(6.9%)「品質・機能・役務品質」に関するものが129件(6.8%)の順でした。

(単位:件)

内容別分類	30年度		29年度	
安全・衛生	49	(2.6%)	48	(2.9%)
品質・機能・役務品質	129	(6.8%)	110	(6.8%)
法規・基準	13	(0.7%)	13	(0.8%)
価格・料金	115	(6.0%)	149	(9.2%)
計量・量目	0	(0.0%)	0	(0.0%)
表示・広告	105	(5.5%)	74	(4.5%)
販売方法	463	(24.3%)	437	(26.8%)
契約・解約	860	(45.1%)	629	(38.6%)
接客対応	131	(6.9%)	137	(8.4%)
包装・容器	0	(0.0%)	1	(0.1%)
施設・設備	1	(0.1%)	1	(0.1%)
買物相談	12	(0.6%)	7	(0.4%)
生活知識	9	(0.5%)	3	(0.2%)
その他	18	(0.9%)	19	(1.2%)
総件数	1,905	(100%)	1,628	(100%)



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



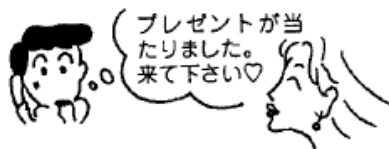
●キャッチセールス

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、気分をあおり高額な羽毛布団等を契約

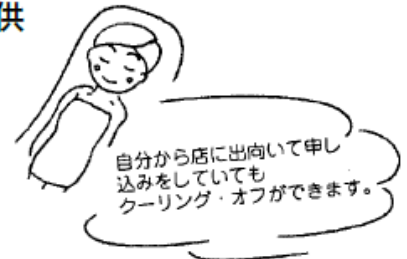
●電話勧誘販売

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。
- 送ったことを証拠に残しておきます。（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）

契約解除通知書 契約年月日 平成○年○月○日 商品名 ○○○○ 契約金額 ○○○○円 販売会社名 ○○株式会社○営業所 右記日付の契約は解除します。なお、支払いの○○円を返金し、商品を引き取って下さい。 平成○年○月○日 ○○市○区○町○丁目○番地 氏名○○○	あて名 □□□-□□□□ ○○市○○町○○番地 ○○○株式会社 代表者 様
--	---

（クレジット契約をしている場合）

契約解除通知書 契約年月日 平成○年○月○日 商品名 ○○○○ 契約金額 ○○○○円 販売会社名 ○○株式会社○営業所 クレジット会社 ○○株式会社 右記日付の契約は解除します。 平成○年○月○日 ○○市○区○町○丁目○番地 氏名○○○	あて名 □□□-□□□□ ○○市○○町○○番地 ○○クレジット株式会社 御中
---	--

(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 ルスマン〇〇氏と締結した「〇〇〇(商 品名) (価格〇〇〇円)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 未成年者契約の取消し

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(商品
名)(価格〇〇円)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
払いした金〇〇円は、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

〇〇〇株式会社

代表者 〇〇〇〇 様

取消通知

平成〇年〇月〇日、貴社セールスマン
〇〇氏と、私の子供〇〇〇との間で締結
された 〇〇〇(商品名)(価格〇〇円)
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
払いした金〇〇円は、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、成年になっても代金の支払いを続けた場合
- ④両親が代金を支払ったり、商品を渡すよう請求した場合
- ⑤法律上の結婚をした場合

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30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	・家庭用圧力がま、家庭用圧力なべ ・石油ストーブ ・乗車用ヘルメット ・携帯用レーザー応用装置 ・乳幼児用ベッド ・ライター ・登山ロープ	11店舗 対象品目 10品目 検査品目 7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> 22品目 コート、ズボン、スカート他 <合成樹脂加工品>6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他 <電気機械器具>13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、コーヒー沸器他 <雑貨工業品>15品目 洋傘、ティッシュペーパー及びトイレットペーパー、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、障子紙他	15店舗 56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	・直流電源装置 ・蛍光ランプ ・LEDランプ ・電子レンジ ・電気冷蔵庫 ・空気清浄機 ・電気アイロン ・電気掃除機 ・毛髪乾燥機 ・扇風機	11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30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、各種啓発を行っています。

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: STOP ザ 環境汚染! 減らそう「プラごみ」「食品ロス」!

日 時: 平成30年5月31日(木) 午前10時から午後3時

場 所: 習志野市役所本庁舎 GF (グランドフロア)

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 30 年 5 月 15 日号	「消費料金に関する訴訟最終報告のお知らせ」はがきに注意
7 月 15 日号	「お試し」のつもりが定期購入に!
9 月 15 日号	クレジットカードが悪用されないために
11 月 15 日号	「インターネットの料金が安くなる」と電話で勧誘
1 月 15 日号	上手な引っ越しをするために
3 月 15 日号	賃貸住宅の退去時のトラブルに気を付けて

5月15日号

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

この度、貴方の利用されておりました契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めてご通知致します。

訴訟管理番号(あ)123

下記の訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させて頂きます。また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理されまして裁判所の許可を受けて執行官立会いのもと、現金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えを強制的に執行させて頂きますので、裁判所執行官による執行証書の交付を承諾して頂きますようお願い致します。尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては各局にて承っておりますので、下記までお問い合わせ下さい。

また、この度は、民事訴訟に関するご迷惑となりまして、個人情報保護や守秘義務などが御座いますので、ご本人様からご連絡頂きますようお願い致します。

※訴訟取り下げ最終期日 平成○○年○○月○○日

近畿管区支局 国民訴訟〇〇センター

〒123-4567 東京都千代田区根が岡×丁目×番地×号

取り下げ等のお問い合わせ相談窓口

△△-△△△△-△△△△

受付営業時間(日、祝日は除く)

平日 9:00~20:00 / 土曜日 11:00~17:00

はがき見本

今日、情報保護シール(目隠しラベル)が貼ってあるはがきが届いた。シールを剥がすと「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」とあり、連絡先は「法務省管轄支局 国民訴訟〇〇センター」となっている。内容は契約会社から契約不履行により民事訴訟として訴状が提出されている、訴訟取り下げ最終期日まで連絡がない場合には財産を差し押さえると言っている。最終期日は明日になっているが、どうしたらよいか。

相談

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」のはがきが届いても連絡しないで!!

消費生活 メモ



アドバイス

○行政機関を装い、「訴訟が提起された」「差し押さえる」などと法律用語を使って不安をあおり、連絡先に急いで電話をかけさせようとするものです。連絡をするとお金を要求されたり、電話番号などの個人情報を知られてしまうケースもありますので、このようなはがきが届いても決して連絡しないでください。

○裁判所からの正式な文書は特別送達という特別な郵便物が届けられ、普通郵便やはがきは使われません。○はがきだけではなく、携帯電話やスマートフォンに大手有料動画配信サービス会社などの名前をかたうて、有料動画料金の架空請求メールを送信する手口もあります。身に覚えのないことや少しでも不安に思った時は消費生活センターにご相談ください。

問い合わせ

消費生活センター
☎(451)6999

7月15日号

○ネットで商品注文する際は、申し込みの最終確認画面で定期購入が条件になっているか、また、定期購入が条件を確認しましょう

アドバイス

スマートフォンに送信されたダイエツト広告で「今だけ!お試し価格680円」というのでフルーツ青汁を注文した。数日で自分には合わないと思い、飲むのをやめたが、2回目が届き、定期購入であることがわかった。解約を申し出たところ、通常価格5980円を払えば解約できると言われた。高額過ぎるが払わなければならないか。

相談

「お試し」のつもりが定期購入に!注文時には契約内容を確認しましょう
ホームページやSNSで「80%OFF」「初回限定680円送料無料」など通常価格より低価格で購入できる代わりに数カ月間の定期購入が条件である健康食品などの通信販売に関する相談が多く入っています。

消費生活 メモ



件となっている場合、支払い総額はいくらか、解約、返品はできるかなど規約や契約内容をしっかりと確認する必要があります。特にスマートフォンから広告を見て注文する場合、文字が小さくわかりづらいこともありますので、注意しましょう。

○新聞などに掲載されている健康食品、飲料、化粧品などの通信販売のお試しキャンペーン広告では、初回は低価格や少量パックで試すことができ、2回目以降は消費者が希望する場合のみ継続購入となる例があります。しかし、相談事例のように数カ月間の定期購入が条件で、1回目だけを低価格で購入するという契約も増えています。

○消費者が1回限りと思い込み、実際には定期購入である旨の表示を見落とし、数日後に自分では定期購入期間中に解約しようとして電話してもなかなかつながらない、または身体に合わないことを伝えても解約には応じてくれないということがあります。困ったことがありますら消費生活センターにご相談ください。

問い合わせ

消費生活センター
☎(451)6999



クレジットカードが

悪用されないために

相談

最近カード会社から「あなたのカードが不正使用されています」と電話があった。利用された店舗、購入した商品を調査してもらったところ、利用日時と場所にはいなかったことを証明できたので支払いを免れた。カード利用の注意点を確認したい。

アドバイス

店舗で商品を購入したりサービスを受けた時にクレジット会社から消費者に代わって店舗に支払いをし、後日消費者がクレジット会社に支払う契約をクレジット会社と言います。消費者はその場で現金を支払わなくても、信用で買物ができる便利な仕組みですが、中には偽造されたカードの使用、カード情報の流出、ネット取引でのなりすましなどの「不正使用」が後を絶ちません。何者かによるカードの不正使用に気付いてカード会社に

連絡し、不正使用と認められた場合は、連絡した時からさかのぼって60日以内ならば補償の適用があります。クレジットカードは大切に保管し、万が一盗難、紛失、身に覚えのない請求があった場合には即座にカード会社に連絡しましょう。

カード利用の注意点

- ① カードの裏面には忘れないサインしましょう。
 - ② 暗証番号は人に教えない、容易に推測されない番号にしましょう。
 - ③ 家族や友人間でカードの貸し借りは厳禁です。
 - ④ 利用明細を保管し、請求内容を確認しましょう。
 - ⑤ 管理・保管には細心の注意を払いましょう。
 - ⑥ リボ払い専用のカードになっていませんか？ リボ払いを利用する際には金利、支払総額を確認しましょう。
 - ⑦ 紛失や盗難に備え、届け出先を確認しておきましょう。
- カード会社やデパートなどの販売店と偽って不正使用を伝える電話がかかってくる場合もあるので、事実確認も含め、消費生活センターにご相談ください。

問い合わせ

消費生活センター
☎(451)6999



「インターネットの料金が安くなる」と電話で勧誘され契約したが、安くない。

事例

家の固定電話に、契約中の電話会社を名乗り「インターネットの料金が安くなる」と電話が来たので、契約プランの変更と思った。その後、別の担当者から電話がきて、これまでの電話会社を解約し、新たに電話をかけてきた業者と光回線の契約をすると分かった。しかし、料金が安くなるのならいいと思い、言われるままに手続した。しばらくして請求書が来たが料金がかえって高くなった。

皆さんへのアドバイス

○平成27年に、これまで電話会社が独占していた光回線を他業者に卸売りできるようになりました。そのため、いろいろな業者が独自のプランを消費者に提供し、光回線を利用した新たな顧客を獲得しようと電話や訪問で勧誘

をしています。この相談では最初の電話で契約中の電話会社であるかのように信用させ「安くなる」という簡単な説明で、消費者をその気にさせ契約させているので注意しましょう。

○通信の料金プランは、電話料金も含まれているか、系列会社の携帯電話とセットになっている等、さまざまな利用条件などで変わってくるため、かなり複雑なものになっています。安くなるための条件に合わない、結果として支払う料金が高くなる可能性があります。「安くなる」のセールストークをうのみにせず、何の料金がどれくらい安くなるか、自分の利用条件と合っているか検討が必要ですよ。

○電話などで契約の承諾をし、一定の手続きをすると、後は工事がなく書類が届きます。届いてから8日間経過後は、解約料が発生したり、以前の電話会社に戻しても同じ電話番号が使えなくなることもありますので、なるべく早く対処することが重要です。お困りの際は消費生活センターにご相談ください。

問い合わせ

消費生活センター
☎(451)6999

1月15日号

消費生活 メモ



上手な引っ越しをするために

春の進学・転勤シーズンに伴い、引っ越しの相談が寄せられます。近年、インターネットの価格比較サイト等で「最安値」の業者を選ぶ傾向が見られますが、それに伴うトラブルもありますのでご注意ください。

相談

価格比較サイトで見積りをしたところ、複数の業者から電話があつたので、最安値の業者と契約した。引っ越しが済んで1カ月後に、衣類が入った段ボール1箱の紛失と家具の破損に気付いた。業者と連絡したが、業者は「段ボールの紛失は証拠がない。家具は梱包して運搬したので傷つくはずがない」と言っており、補償に納得できなかった。

アドバイス

○まずは信頼できる業者を選ぶことが重要です。引っ越しの料金は作業内容やサービス内容によって決まり、単純に荷物量だけでは決まりません。また、見積り時に標準引越運送約款の提示が決まられているので、約款の提示も業者選

びの1つの目安になります。業界団体は来訪しての見積り、打ち合わせを勧めています。単に電話やネットだけの見積りには注意しましょう。

○荷物の破損・紛失については、引っ越し作業日から3カ月以内に申告しないと事業者は補償を求められなくなります。

引っ越し後のトラブルを回避するためにも事前に荷物リストを作成する、箱の総数を確認する、荷物の梱包前の状態を両者で確認する等を行い、紛失や破損に対応できるようにしましょう。

また、引っ越し後は速やかにすべての荷物の箱を開梱して状態を調べましょう。エアコン等の家電製品についても動作確認をしてください。その他、引っ越し前後の家の床や壁に傷がないかも確かめましょう。発見が遅れると、事故原因や因果関係が不明瞭になり不利を被ることがあります。

○平成30年6月に標準引越運送約款が改正され、それまで前日からの解約・延期手数料が、引っ越しの前々日から掛かるようになりました。手数料率も改正されましたので約款で確かめておきましょう。

お問い合わせ

消費生活センター
☎(451)69999

3月15日号

消費生活 メモ



賃貸住宅の退去時のトラブルに気をつけて

就職や転勤、進学など新生活に伴って増える相談

相談1

2年間暮らしていた賃貸住宅を退去した。家賃を滞納していたことはなく、契約した時に支払った敷金(家賃の1カ月分)が返金されると思っていたが、ハウスクリーニング代や畳替え費用を差し引かれて返金されない。

アドバイス1

借り主が室内を改造したり、誤って汚したり壊したりした場合には元の状態に戻さなければなりません。普通の使い方をした場合、建物の経年劣化や通常損耗(例えば日照などによる畳や壁紙などの変色)に関しては元の状態に戻す義務はありません。

契約書に退去時のハウスクリーニング代や畳替えの費用は借主負担となっている特約がある場合には、特に借り主に

不利な内容でなければ費用を負担することになります。特約がなく、部屋を汚したり壊したりしていない場合には費用を負担する義務はなく、敷金を返金してもらいましょう。

相談2

3年間居住していた賃貸マンションを退去した。自分の不注意で壁クロスに1カ所だけ傷をつけてしまったが、部屋全体の壁クロスの張り替え費用を請求されている。支払わなければならないか。

アドバイス2

賃貸マンションの壁クロスに傷をつけたりした場合の修繕は、破損部分の修繕工事に必要な施工の最少単位に限定され、原則1単位、もしくは破損部分を含んだ一面になります。また、その破損部分は経年劣化分を差し引いた金額が借主負担となり、部屋全体の壁クロスの張り替え費用の全額は負担する必要はありません。

お問い合わせ

消費生活センター
☎(451)69999

3 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	詳細	対象者	参加人数
4月6日	消費者トラブル対策/契約とクーリングオフ/若者に多い問題商法/被害にあわないために	日本大学生産工学部 学生	672人
5月8日	消費者教育の担い手講座 最近の消費生活における問題等/消費者生活センターと消費者団体との連携/高齢者に多い消費者問題/被害にあわないためには	習志野市消費生活研究会 市内企業・団体・事業者の職員対象	12人
7月19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/若者に多い問題商法/被害にあわないために	市民カレッジ 受講生	32人
10月29日 12月12日	消費者トラブル対策/契約とクーリングオフ/若者に多い問題商法/被害にあわないために 高校生とのコラボ企画	実籾高校 1年生	48人
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/若者に多い問題商法/被害にあわないために	新規採用職員	50人
11月10日	高齢者の消費者トラブル/契約の基礎/クーリングオフ/クレジットカード・プリペイドカードの仕組み/架空請求はがき	谷津公民館 サークル連絡協議会(公民館の各サークル代表者)	70人
3月16日	最近の被害例と対処法/架空請求・不正請求/多重債務/その他	ふれあいクラブ会員(団地)	9人
計			893人

消費者教育

開催日	詳細	対象者	参加人数
1月10日	卒業前に消費者力を身につけよう 消費生活センターとは/契約とは/クーリングオフ/インターネット契約/クレジットカード/その他	県立実籾高校 3年生(任意)	12人
1月30日 2月1日	卒業前に消費者力を身につけよう 消費生活センターとは/契約とは/クーリングオフ/インターネット契約/クレジットカード/その他	県立実籾高校 2年生(全員)	358人

※ 実籾高等学校から文部省事業に係る消費者教育「実社会との接点を重視した課題解決型学習プログラムに係る実践研究」の一環として、2年生を対象とした消費者教育の授業を実施することとなった。

4 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：楽しく学んで知って得するくらしのヒント

期 間：平成30年2月23日(土)・24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：7, 364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	生命につなぐ未来 私達はつくれるか
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	おいしく食べて想いつながる
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
習志野市薬剤師会	お薬相談・セルフメディケーション
千葉工業大学社会システム科学部	防ごう 子どもの製品事故
津田沼中央総合病院	看護相談・がん相談・リハビリテーションコーナー
習志野市高齢者相談センター	介護や高齢者福祉の相談窓口
習志野市企業局	ガス・水道コーナー
クリーンセンタークリーン推進課	再製品展示
消費生活センター	消費生活のあれこれ

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

検査実績(平成30年4月～平成31年3月) 1検体

持ち込まれた食品の基準値の100ベクレルをしまわりました。

V 計量器定期検査

適正な計量の実施を確保するため、計量法第19条に基づき、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。平成30年度は該当年ではないことから実施せず。

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たときは、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たときは、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)

こちらは消費生活
センターです。
どうしましたか



☆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

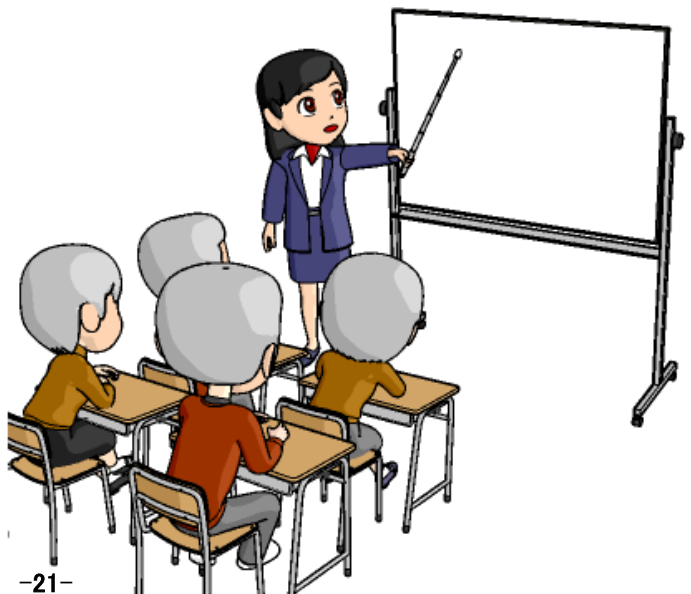
・時間 市役所開所日の午前10時から午後4時までの時間帯で、原則1回2時間以内

・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)