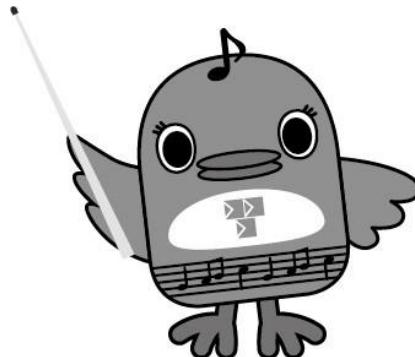


令和3年度

# 消費者行政の概要

## (2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	4
3. 組織及び事務分掌	4

## 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	5
2. クーリング・オフガイド	8
3. 内容証明郵便について	10
4. 未成年者契約の取消し	11
5. 家庭用品品質表示法等による立入検査	12
6. 多重債務問題対策	13
7. 市民が持込む食品等放射性物質検査	14

## 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	14
2. 広報紙等掲載による啓発	14
3. 消費生活メモ	15
4. まちづくり出前講座等	18
5. 消費者教育関連事業	18
6. 令和2年度 習志野市消費生活パネル展	18
令和2年度 消費生活パネル展展示写真	19

## IV 計量器定期検査

1. 計量器定期検査	19
------------	----

## V 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	20
施行規則	21
◎ 消費生活相談	22

# 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(現消費者基本法) (昭和43年5月30日公布・施行)
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	国民生活センター設置(国) 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 消費生活用製品安全法(昭和48年6月6日公布)
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 国民生活センター、全国消費生活情報ネットワークシステム「PIO-NET」運用開始
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
63 年	第1回消費者月間(5月(国))
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 消費生活専門相談委員資格認定試験実施(国)
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 計量法(平成4年5月20日公布・平成5年11月1日施行)
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 食品衛生法施行規則等改正

7 年	旅行業法、食品衛生法、栄養改善法、保険業法改正
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 消費生活用製品安全法、液化石油ガスの保安の確保及び取引に関する法律、電気用品取引法(電気用品安全法に改称(PSCマークの導入))、ガス事業法の改正
12 年	消費者契約法（平成12年5月12日公布・平成13年4月1日施行） 訪問販売法(特定取引に関する法律と改称)、月賦販売法改正 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 特定商取引法、電子契約法施行
13 年	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 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	個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日公布・平成17年4月1日施行） 食品安全基本法（平成15年5月23日公布・平成15年7月1日施行） 食品安全関連5法公布 健康増進法（本文：平成15年5月1日施行・ただし書：平成16年8月1日施行） 習志野市消費生活モニター設置要綱の廃止 消費税が総額表示に変更
16 年	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 消費生活相談カード直接作成システム端末機の設置
17 年	個人情報の保護に関する法律（4月1日施行） 食育基本法（平成17年6月17日公布・同年7月15日施行）、JAS法改正 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
18 年	改正貸金業規制法、出資法、利息制限法公布 習志野市多重債務問題対策庁内連絡会設置要綱の施行
19 年	長期使用製品安全表示制度が改定され4月1日施行
20 年	特定商取引法、割賦販売法改正（平成21年12月施行） 消費者安全法施行
21 年	消費者庁設立（平成21年9月1日） 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 「消費生活センター」を「消費生活係」に変更
22 年	PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）2010導入

23 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
24 年	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
25 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 食品表示法制定（平成25年6月28日公布）
26 年	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刷新 食品表示法施行（平成27年4月1日施行） 「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
28 年	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 家庭用品品質表示法に基づく纖維製品品質表示規定の改正により洗濯表示変更
29 年	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）
30 年	成年年齢を20歳から18歳に引き下げる民法改正（令和4年4月1日施行） 消費者契約法の一部改正（令和元年6月15日施行） ギャンブル等依存症対策基本法公布（平成30年10月5日施行） 食品表示法の一部改正（12月14日公布）
令和元年	食品ロスの削減の推進に関する法律施行（令和元年10月1日施行）
令和 2年	食品表示法の一部改正（4月1日施行） (1)一般用の加工食品および一般用の添加物の栄養成分表示の義務化 (2)アレルギー表示の変更 (3)「機能性表示食品」制度の新設 (4)全ての加工食品（輸入品を除く）に原料原産地の表示が義務付けられる。

## 2 消費生活センター事業概要

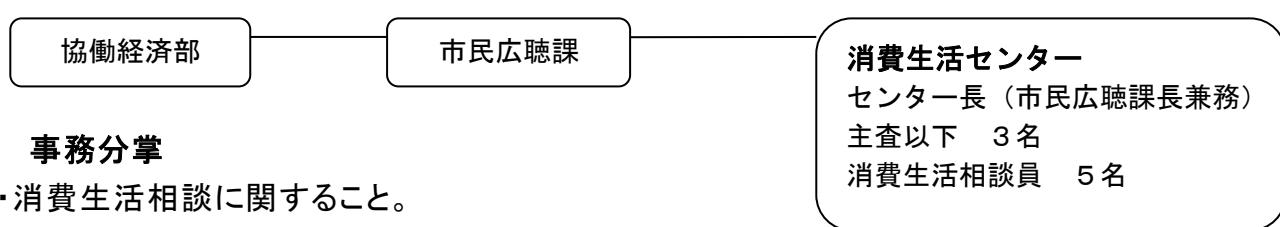
消費生活センターでは、多様化する現代社会における消費生活上の諸問題や苦情・相談の斡旋に努め、消費者の被害を未然に防ぐため、各種啓発や情報の収集・提供を行い、市民の消費生活の向上を図っています。

### 施設の概要

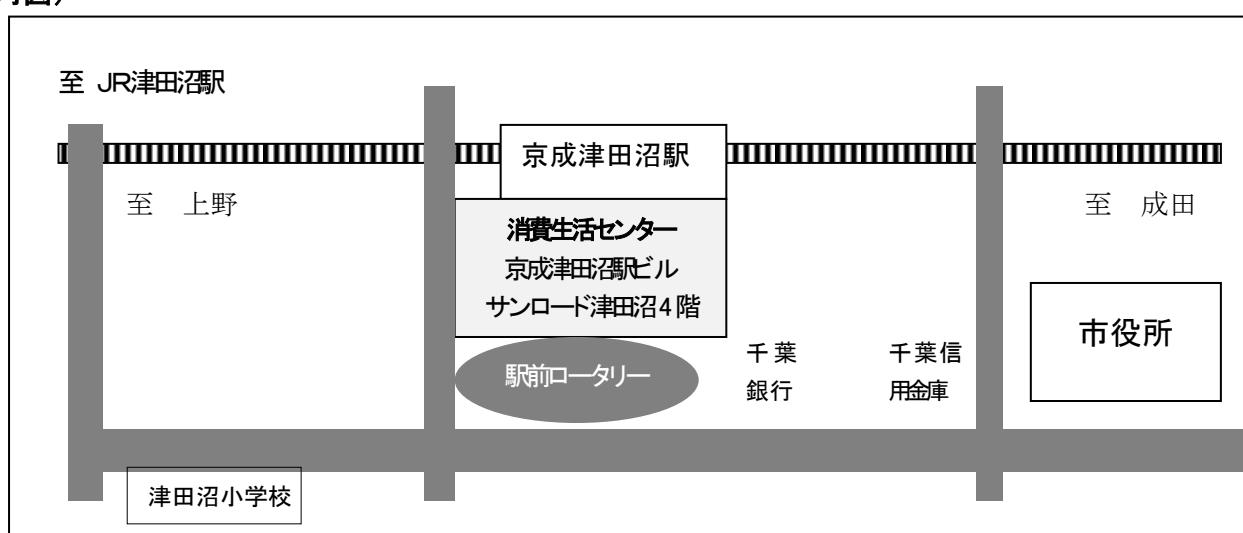
- (1)名 称 習志野市消費生活センター
- (2)所 在 地 習志野市津田沼5丁目12番12号 サンロード津田沼4階  
(昭和61年にサンロードに移転)  
電話 047-489-5230 相談専用 047-451-6999
- (3)開設年月日 昭和54年9月1日(平成28年4月1日条例により設置)
- (4)開 所 時 間 午前8時30分から午後5時まで  
(休所日:第2土曜日を除く土曜日、日曜日、祝日、年末年始)
- (5)相 談 日 平日及び第2土曜日(除く第2土曜日以外の土曜日、日曜日、祝日、年末年始)
- (6)相 談 時 間 午前9時30分から午後4時まで

## 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



### (案内図)



## 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

令和2年度の相談件数は1,143件となっています。

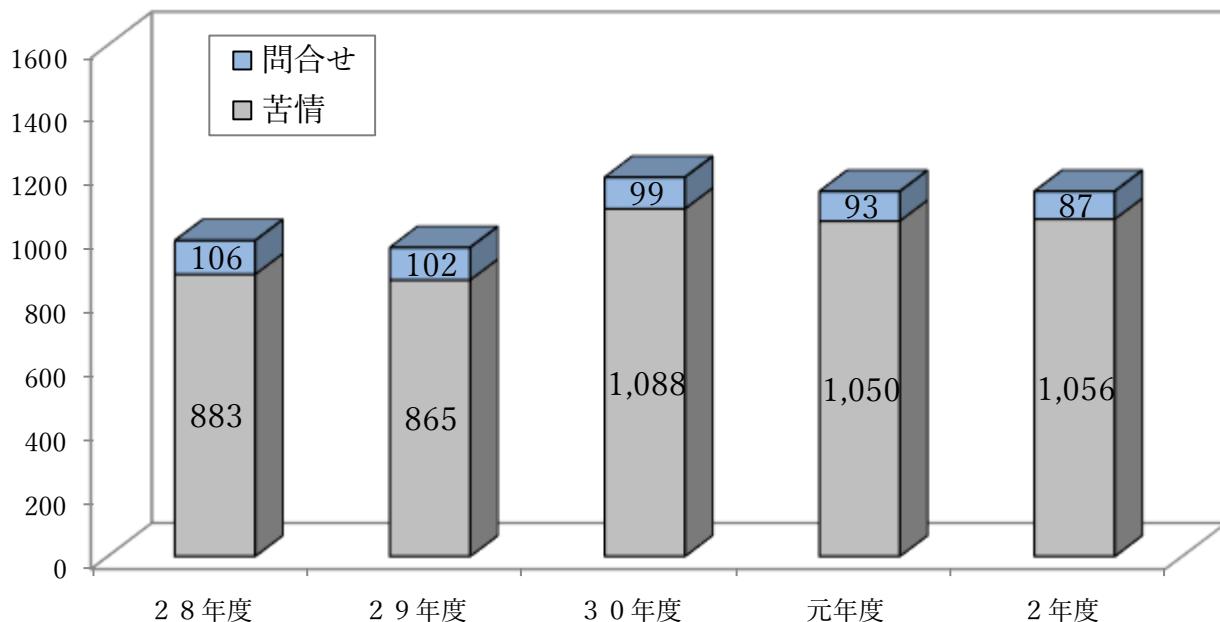
その内容は、「苦情」1,056件(92.4%)、「問合せ」87件(7.6%)でした。

契約当事者の内訳は、「男性」488件(42.7%)、「女性」580件(50.7%)、「不明」が75件(6.6%)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」145件(12.7%)「30歳代」101件(8.8%)、「40歳代」150件(13.1%)、「50歳代」161件(14.1%)、「60歳代」129件(11.3%)、「70歳代以上」271件(23.7%)、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28年度から令和2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)

	令和2年度					令和元年度				
	男	女	不明	計	%	男	女	不明	計	%
20歳未満	9	11	0	20	1.8%	20	13	0	33	2.9%
20歳代	57	67	1	125	10.9%	54	32	2	88	7.7%
30歳代	35	65	1	101	8.8%	50	57	1	108	9.4%
40歳代	70	80	0	150	13.1%	59	78	0	137	12.0%
50歳代	64	96	1	161	14.1%	60	118	1	179	15.7%
60歳代	61	67	1	129	11.3%	51	104	2	157	13.7%
70歳以上	120	149	2	271	23.7%	108	192	5	305	26.7%
その他・不明	72	45	69	186	16.3%	53	49	34	136	11.9%
計	488	580	75	1,143	(100%)	455	643	45	1,143	(100%)

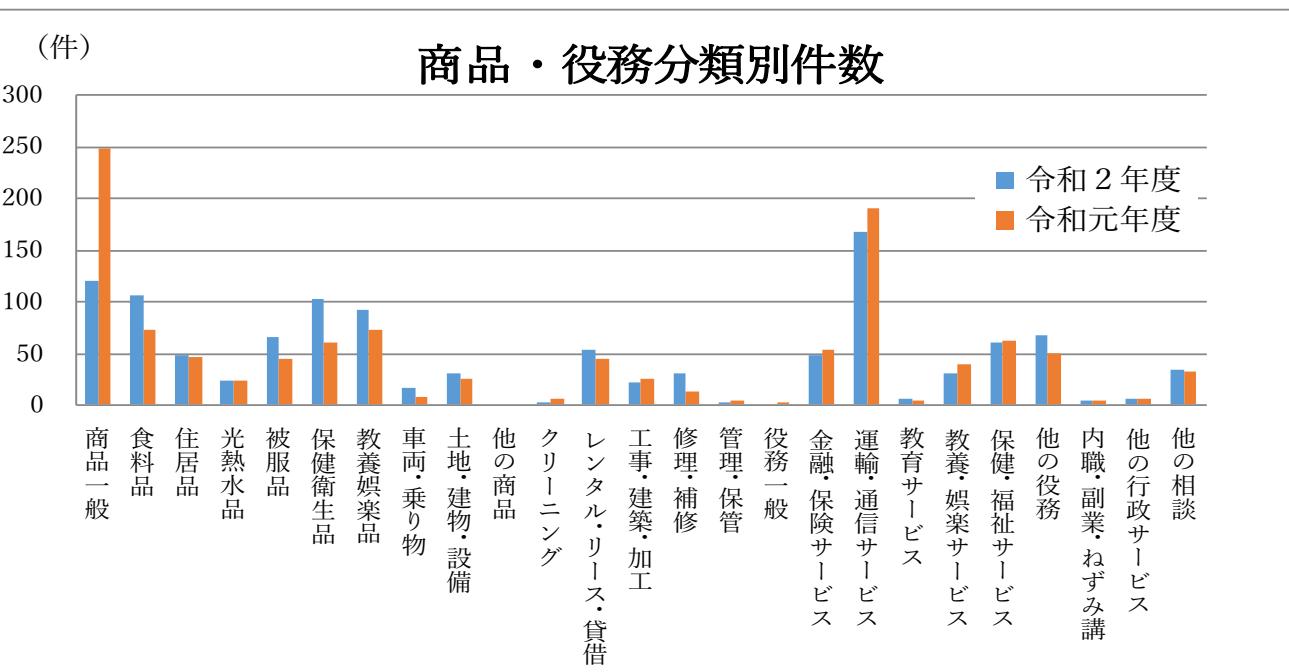
## 商品・役務分類別件数

1,143件の相談の内容は、「商品」に係る相談が604件(52.8%)、「商品関連役務」が111件(9.7%)、「役務」に係る相談が394件(34.5%)、他の相談が34件(3.0%)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168件(14.7%)、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120件(10.5%)、食品の異物混入に関する相談、食品の安全品質に関する相談等食料品に係る相談106件(9.3%)となっています。

(単位:件)

商品大分類	2年度	元年度	商品大分類	2年度	元年度
商品一般	120	249	管理・保管	2	5
食料品	106	72	<b>商品関連役務計</b>	111	97
住居品	48	46	役務一般	0	2
光熱水品	24	24	金融・保険サービス	49	54
被服品	65	44	運輸・通信サービス	168	191
保健衛生品	102	60	教育サービス	7	4
教養娯楽品	93	73	教養・娯楽サービス	30	39
車両・乗り物	16	8	保健・福祉サービス	61	61
土地・建物・設備	30	26	他の役務	68	50
他の商品	0	0	内職・副業・ねずみ講	4	4
<b>商品計</b>	<b>604</b>	<b>602</b>	<b>他の行政サービス</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
クリーニング	3	6	<b>役務計</b>	394	412
レンタル・リース・賃借	54	45	<b>他の相談</b>	34	32
工事・建築・加工	22	26	<b>総件数</b>		<b>1,143</b>
修理・補修	30	15			<b>1,143</b>

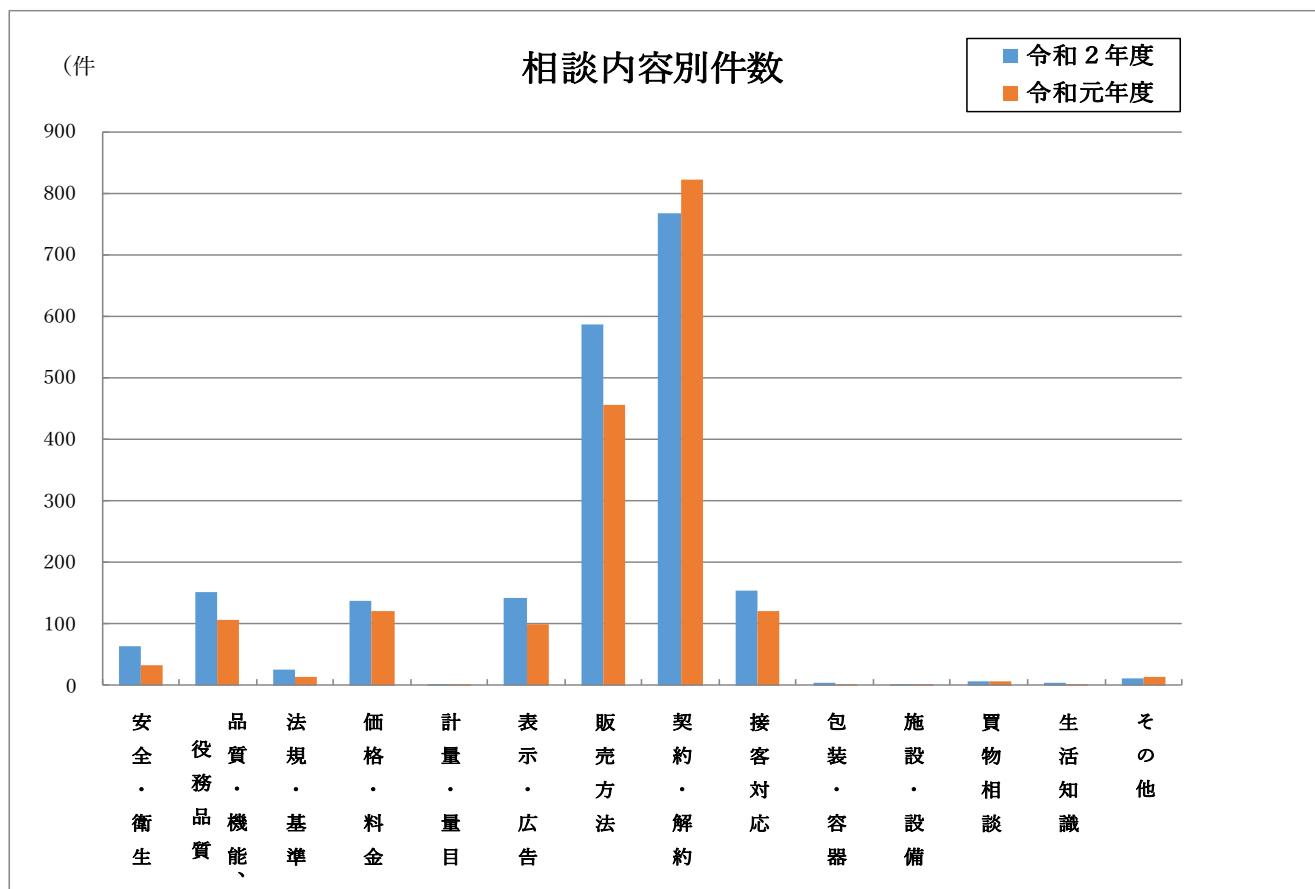


## 相談内容別件数（内容項目は複数集計）

相談内容別総件数の2,062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 768件(37.3%)、ついで「販売方法」に関するものが 588件(28.5%)、「接客対応」に関するものが155件(7.5%)、「品質・機能・役務品質」が153件(7.4%)の順でした。

(単位:件)

内容別分類	2年度	元年度
安全・衛生	63 (3. 1%)	34 (1. 9%)
品質・機能・役務品質	153 (7. 4%)	108 (6. 0%)
法規・基準	25 (1. 2%)	14 (0. 7%)
価格・料金	137 (6. 6%)	120 (6. 7%)
計量・量目	3 (0. 2%)	2 (0. 1%)
表示・広告	142 (6. 9%)	99 (5. 5%)
販売方法	588 (28. 5%)	457 (25. 3%)
契約・解約	768 (37. 3%)	823 (45. 6%)
接客対応	155 (7. 5%)	120 (6. 7%)
包装・容器	4 (0. 2%)	1 (0. 1%)
施設・設備	1 (0. 1%)	1 (0. 1%)
買物相談	7 (0. 3%)	7 (0. 4%)
生活知識	5 (0. 2%)	2 (0. 1%)
その他	11 (0. 5%)	15 (0. 8%)
総件数	2,062 (100%)	1,803 (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



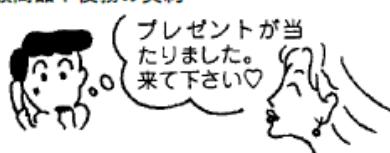
#### ●キャッチセールス

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・自宅にしつこく電話をかけ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
- ・外国语会話教室
- ・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、次々に販売組織に入させ、ピラミッド式に拡大させていく商法



#### ●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)

### (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・オフを阻止されることがあります。  
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・オフできなかつた場合は、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字を超えないことという決まりがあります。

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(令和元年10月現在)

①習志野郵便局窓口 電話047(472)6243

平 日	9:00-19:00
土曜日	9:00-15:00

②ゆうゆう窓口 電話047(475)1711

平日・土曜日	8:00-19:00
日曜日・休日	9:00-18:00

※住所:①②とも習志野市津田沼2-5-1

区 別	料 金
内容証明料金 謄本1枚(3枚1組)	440円
1枚増すごと	260円
簡易書留郵便料金	320円
通常郵便料金(定型25gまで)	84円
配達証明料金	320円
速達郵便料金(定型250gまで)	290円

※料金:内容証明料金+簡易書留郵便料金+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。

※同じ内容を複数カ所に出す場合。「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

習志野花子	令和〇年〇月〇日	ください。 なお、商品は早急にお引き取り ください。	普通預金口座〇〇〇〇号へ振り込 金〇〇円は、〇〇銀行〇〇支店 〇〇〇(商品名)(価格〇〇円) セールスマン〇〇氏と締結した の契約を解除します。 つきましては、既に支払った	令和〇年〇月〇日付けで、貴社	契約解除通知
-------	----------	----------------------------------	---	----------------	--------

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

令和〇年〇月〇日、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つた  
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  
支払いました金〇〇円は、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。  
令和〇年〇月〇日  
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

#### ●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

令和〇年〇月〇日、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  
得ずに行つた行為であり、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  
払いました金〇〇円は、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。  
令和〇年〇月〇日  
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

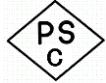
しかし、次のような場合などは取り消しができませんので注意してください。

- 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。

### 令和2年度立ち入り結果

検査項目	検査品目 調査品目	店舗数 対象品目	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 ・ライター ・登山用ロープ	12店舗 対象品目 10品目 検査品目 6品目 検査機種数 43機種	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> 30品目 コート、ズボン、スカート他 <合成樹脂加工品>8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>26品目 ティッシュペーパー及びトイレットペーパー、障子紙、衣料用・台所用又は住宅用の漂白剤、塗料、サングラス、浄水器、湯沸かし他	12店舗 77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	・延長コード、直流電源装置、リチウムイオン蓄電池、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、電気ストーブ、電気ジャー、ジューサーミキサー、電磁誘導加熱式調理器、電気ホットプレート、電気トースター、電気コーヒーボiler、電気加湿器、電気湯沸器、電気こたつ、電気洗濯機、電気乾燥機他	11店舗 40品目 検査機種数 277機種	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）   | ・府内連絡会立ち上げ・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<br>・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<br>・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<br>・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<br>・弁護士による講義・意見交換会<br>～多重債務問題の現状と連携の必要性～ |
| 平成25年度～令和元年度 府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

## 7 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

令和2年度検査実績：(令和2年4月～令和3年3月) 0検体

※令和2年度をもって市民が持込む食品等放射性物質検査事業は終了しました。

## 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、消費生活パネル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に開催する計画でしたが、**新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止しました。**

### 2 広報紙等掲載による啓発

- (1) 「消費生活メモ」奇数月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
令和 2 年 5 月 15 日号	新型コロナウィルスに便乗した悪質商法に気をつけましょう
7 月 15 日号	覚えのない請求書が届いた。頼んでいないものが届いた。どうしたらしいいか？
9 月 15 日号	ネット通販、「お試し」だけのつもりが「定期購入」に！
11 月 15 日号	宅配便の不在通知を装う SMS(ショートメールサービス)に注意！
令和 3 年 1 月 15 日号	ネット通販のトラブルに気をつけて
3 月 15 日号	成年年齢引下げと未成年者契約の取消しについて



# 消費生活



ネット通販、「お試し」だけのつも  
りが「定期購入」に！

「初回無料」、「お試し価格」等とう  
たう。お得なネット広告に引かれて、  
定期購入の化粧品や健康食品を注文  
してしまい、「簡単に解約できない」  
「高額な商品代金を請求された」と  
いったネット通販トラブルに巻き込ま  
れるケースが多くなっています。

### 相談 1

スマホから「初回3000円、2回目か  
らは6000円」。次回の商品発送の10日  
前までに電話で申し出ればいつでも解約  
できる」という化粧品を注文した。業者  
へ電話したが、何度もかけて回線が混み  
あっていてつながらない。次回の商品発  
送日が迫っている。どうしたらよいか。

### アドバイス

○ネット通販などの通信販売では、業  
者が定めた取引条件に従うのが原則

○定期購入の際、注文はネットで簡単に  
できますが、「解約受付は電話のみ」  
という対応は珍しくありません。【相  
談 1】のように電話がつながらない場  
合には、業者へ連絡した証拠として、  
電話の発信履歴、メール、FAX等の  
記録を残しておきましょう。

○【相談 2】のように定期購入の認識が  
なかつたことを理由に業者へ返品・解  
約を求めて、業者が応じてくれる  
ことは限りません。利用規約を根拠に  
「返品不可、商品代金を支払ってくだ  
さい」と回答されて高額な請求を受  
けることもあります。安易に「お得」  
に飛びつかないでください。くれぐ  
れも契約には慎重になりますよ！  
お困りの際には、早めに消費生活セン  
ターへご相談ください。

### 問い合わせ

消費生活センター  
☎(451)6999

です。定期購入を条件として、初回  
の商品代金を無料や格安に設定して  
いる場合が多くあります。定期購  
入は、「〇ヶ月以上の継続」と期間・  
回数が定められている場合の他、「相  
談 1」のように期間・回数に縛りがな  
い場合でもトラブルになることがあります。  
るので注意が必要です。

○通信販売で商品を申し込みする前に、  
定期購入となっていないか、取引条  
件、特に解約条件などの契約内容

をしつかり確認しましょう。スマホ  
の画面は小さいため、サイト広告や  
申し込み最終画面の表示内容の確  
認にはより注意が必要です。画面  
のスクリーンショットを撮る等、証  
拠を残すようにしましょう。

### 相談

宅配便の不在通知を装うSMS  
(ショートメールサービス)に注意！  
SMSは携帯電話間で短いメッ  
セージを送受信できるサービスです。  
宅配業者などを騙り、不在通知  
を装ったSMSに関する相談が増え  
ています。



# 消費生活



不正アプリをインストールしてし  
まった場合には携帯電話の通信  
を切断して、アプリをアンインス  
トール(削除)しましょう。インス  
トールをしたかどうかわからぬ

また大手通販サイト名などを騙  
り「クレジットカードの認証がで  
きません。」などとIDやパスワード  
等を入力させるSMSや通知が届  
くことがあります。「緊急」「不正ア  
クセス」の文言は特に疑い、IDやパ  
スワード等は入力しないようにし  
ましょ。入力してしまった場合は速  
やかに銀行やクレジットカ  
ード会社に連絡しましょ。不審な  
メール等に関する専用の相談ダイ  
ヤルを設けている大手金融機関も  
あります。

携帯電話のなりすましのSMS  
を自動的に拒否する対策アプリや  
セキュリティソフトがありますので  
利用しましょ。

### 問い合わせ

消費生活センター  
☎(451)6999

れている問い合わせ先に電話する  
ようになります。

リンクを押してアクセスし、表  
示されたメッセージに従って操作  
(不正アプリのインストール)をす  
ると、被害に遭う恐れがあります。

1月15日号

受け取つてしまつた場合は箱の中の包装などは開封せず、まずは配達業者に事情を説明し、受取拒否が可能か相談しましょう。注文していない商品の場合、14日間保管後処分することが可能です。コンビニの後払い請求書が届いた、クレジットカードの利用明細書に

品が届かない等のトラブルが発生しています。

## ネット通販のトラブルに 気をつけて

費生活センターへご相談ください。

商品が届かず、クレジット決済の場合は、クレジットカード会社に相談し、利用停止やカード番号変更の相談をしましよう。また支

問い合わせ  
消費生活センター

ପୋର୍ଟାର୍କ (୫୮୧) ଯେତରି

3月15日号

**■18歳の誕生日から**

## 未成年者契約の取消しについて

未成年者は、取引の知識や経験の不足を補つため、法律の保護(制限)を受ける立場にあります。原則として、未成年者が契約をするには、保護者などの法定代理人の同意が必要とされています。そして、未成年者が法定代理人の同意を得ずに契約をした場合、未成年者との法定代理人は、以下の要件がすべて当てはまれば契約を取り消すことができます。

## 成年年齢引き下げと未成年者契約の取消しについて

成年年齢引き下げについて

- ① 契約時の年齢が未成年
- ② 未成年で結婚をしていない
- ③ 法定代理人が同意していない
- ④ 小遣いやお年玉など自由に使ってよいと言わされた範囲を超える
- ⑤ 未成年が詐術を用いた(だました)場合でない
- ⑥ 法定代理人から許された営業に関する取引でない
- ⑦ 取消権が時効になつていない

未成年者契約の取消し方法

さかのぼつて契約は無かつたものとなります。代金の支払いの義務は無くなり、すでに支払った代金があれば返還請求できます。未成年者が受け取った商品やサービスは「現に利益を受ける範囲で」返還すればよいとされています。具体的にはインターネット通販でダイエットサプリを購入し、一部を飲んでしまった場合は、残っているダイエットサプリを返すれば足りるとされています。

未成年者契約の取消し方法

未成年者本人、あるいは法定代理人、どちらからでも主張はでき、はがき等の書面で行います。コピーを取り、簡易書留など証拠が残る方法で送付しましょう。成年年齢の引き下げにより、未成年者契約の取消しが主張できるか判断が難しい場合もありますので、詳しく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  
047(451)69900

消費生活センター

## 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 ※新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止	日本大学生産工学部学生	—
9月17日	消費者社会の一員として行動しよう！ ※事前収録したパワーポイント動画による自主講座	実験高校1年生	20
10月19日	1. 消費生活センターの役割 2. 高齢者の消費者トラブル 3. いろいろの契約 4. クレジットカード、プリベイトカード	習志野市新規採用職員	49
2月3日	これって何か変？～高齢者向け～ ※新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止	習志野市中央公民館 寿学級	—
計	2回		69

## 5 消費者団体と共に開催での消費者教育関連事業として、次の事業を計画しましたが、新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止となりました。

### (1) ドキュメンタリー映画上映会

消費者団体と共に開催で食の安全安心・環境等に関する映画の自主上映会などを開催し、意見交換、情報提供などを行うため計画をしましたが、新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止しました。

## 6 習志野市みんなの消費生活展

「第53回 習志野市みんなの消費生活展」は、新型コロナウィルス感染拡大防止のため中止し、それに代わる事業として、安全で安心した消費生活をおくことができる社会の実現を目的として、「令和2年度 習志野市消費生活パネル展」を開催しました。

### ○令和2年度 習志野市消費生活パネル展

テーマ：各出展団体のテーマ

期 間：令和3年2月8日(月)～2月12日(金) ※2月11日(木)を除く

場 所：習志野市役所グランドフロア市民協働スペース

主 催：習志野市

### ○出展団体及びテーマ

団 体 名	テ 一 マ 等
習志野市消費生活研究会	大事な私達の暮らしを守り続けよう！
生活協同組合コープみらい	産地・生産者へのメッセージ
(一財)関東電気保安協会千葉事業本部	電気安全コーナー
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	暮らしに役立つ「くすり」の知識
津田沼中央総合病院	生きるを考えてみませんか
習志野市高齢者相談センター	住み慣れたまちでいつまでも
習志野市企業局	ガス・水道・下水道コーナー
習志野市消費生活センター	消費生活のあれこれ

## 令和2年度 習志野市消費生活パネル展（於：習志野市役所グランドフロア市民協働スペース）



## IV 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、指定した検査場所にて、持込みにより行う集合検査と、容量が大きいなどの理由により、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。令和2年度は該当年ではないことから実施しませんでした。

## V 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する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くことに十分配慮し、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。

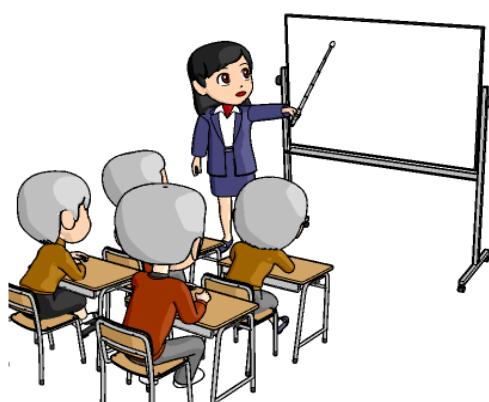
- ・相 談 日 月曜日から金曜日及び第2土曜日(祝日・年末年始除く)  
午前9時30分から午後4時まで
- ・相 談 員 消費生活相談員
- ・相 談 場 所 習志野市消費生活センター  
習志野市津田沼5-12-12  
サンロード津田沼4階
- TEL 047(451)6999(相談専用)



## ☆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)