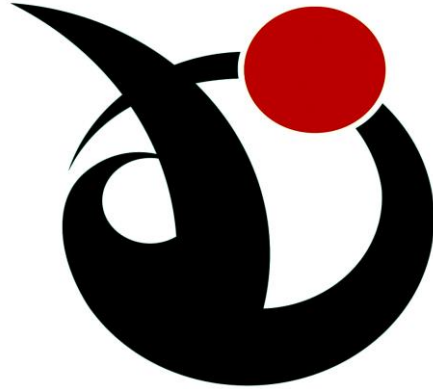


あふれる笑顔のまち村上

令和4年度

事業のあらまし



村上市消費生活センター

村上市の概要

村上市は、新潟県の北端に位置し、山形県と境を接しており、旧市町村でいう村上市、荒川町、神林村、朝日村、山北町の1市2町2村からなっています。

近傍には胎内市、新発田市があり、また圏域内70km内には新潟市及び山形県鶴岡市があり、経済圏の一部として交流もあります。

合併 平成20年4月1日

面積 1,174.17平方キロメートル

人口 56,700人
(令和4年4月1日現在)

世帯数 22,394世帯
(令和4年4月1日現在)



| 消費者の8つの権利 | 消費者の5つの責任 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ①生活の基本ニーズが保障される権利 ②安全である権利 ③知らされる権利 ④選ぶ権利 ⑤意見を反映される権利 ⑥補償を受ける権利 ⑦消費者教育を受ける権利 ⑧健全な環境の中で働き生活する権利 | <ul style="list-style-type: none"> ①批判的意識を持つ責任 ②主張し行動する責任 ③社会的弱者への配慮責任 ④環境への配慮責任 ⑤連帯する責任 |

《 国際消費者機構（C I）が1982年に提唱 》

目 次

はじめに

| | |
|------------------------------------|----|
| 1 センターの概要 | 1 |
| 2 消費者啓発及び情報提供 | 2 |
| (1)消費生活講座及び行事参加状況（消費者団体活動支援）等 | |
| (2)市報むらかみ掲載 | |
| (3)全世帯回覧 | |
| (4)パンフレット・リーフレット等配布 | |
| (5)消費生活ビデオ・CD・DVDライブラリー | |
| ※市報むらかみ掲載 お役立ち☆くらしの情報 56～59 | |
| 3 消費生活相談受付状況 | 10 |
| (1)相談件数 | |
| (2)相談方法・相談者属性別件数 | |
| (3)年代別相談件数 | |
| (4)居住地別相談件数 | |
| (5)販売形態別（特殊販売）相談件数 | |
| (6)相談の多い商品・役務上位5項目 | |
| (7)相談内容別件数 | |
| (8)商品（役務）・内容別相談件数 | |
| (9)主な相談事例 | |
| 4 消費生活製品安全法・家庭用品品質表示法 | 19 |
| 及び電気用品安全法にかかる立入調査 | |
| 5 村上市消費生活センター条例 | 20 |

はじめに

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、経済活動や消費活動に変化がもたらされてから数年が経過しました。通信販売の相談件数は変わらず増加しているのに対し、店舗購入や訪問販売、電話勧誘販売の相談件数は再び減少傾向に転じています。

また、村上市・関川村では令和4年8月3日からの大雨による災害が発生したことにより、災害に便乗した悪質商法や善意につけ込む義援金詐欺などの情報や相談も寄せられ、注意喚起などを行ってきました。

当センターへ寄せられた相談、苦情件数は、令和3年度が278件であったのに対し、令和4年度は300件と22件（前年度比約7.9%）の増加となっております。また、相談内容も複雑化しており、1件当たりの相談にかかる処理時間は長くなる傾向が続いています。

年代別に相談者の割合を見ると、令和4年度は60歳以上の相談件数が全体の約51%（300件のうち152件）と、前年度の約45%（278件のうち124件）に引き続き、依然として高い水準となっており、過半数となりました。また、40代・50代の相談件数は前年度99件に対し80件と減少が見られましたが、30代で前年度17件から26件と1.5倍に急増しています。

相談の内容をみてみると、前年度最も多かった『運輸・通信サービスに関する相談』が減少し、『商品一般（特定できない商品）』に関する相談と逆転しています。注文していない品物が届く、送り付け商法や詐欺の前兆のような不審なメール・連絡などの相談が多くみられます。

このような状況を踏まえ、今後も安心・安全で豊かな消費生活を送れるよう、相談・苦情処理を行うとともに、出前講座の開催や広報などによる啓発、情報提供などを行い、被害を未然に防ぎ、消費者一人ひとりの自立支援のために努めてまいります。

1 センターの概要（令和4年4月1日現在）

(1) 設置の主旨

消費生活の安定と向上を図るため「村上市消費生活センター」を設置する。

(2) 施設の概要

- ・名称 村上市消費生活センター
- ・所在地 〒958-8501
村上市三之町1番1号 村上市役所 市民課内
電話 (0254) 53-2111（内線）2233・2234
- ・開設年月日 平成20年4月1日（旧村上市では、昭和58年7月1日開設）
- ・開所時間 午前9時～午後4時（月曜日～金曜日）
- ・閉所日 土・日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）

(3) 職員

- センター長 1名 市民課長兼務
- 所員 3名 市民課職員兼務
- 相談員 2名 会計年度任用職員

2 消費者啓発及び情報提供

(1)消費生活講座及び行事参加状況(消費者団体活動支援)等

| 月 日 | 事 業 内 容 | 会 場 | 参 加 数 |
|-------|--|------------------------|-------|
| 7月13日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：瀬波小学校（6年） | 瀬波小学校 | 42人 |
| 7月28日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：保内学童保育所 | 保内学童保育所 | 47人 |
| 9月14日 | ・出前講座「悪徳商法 こんな手口にご用心！」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：ほっとみるくの会 | 教育情報センター | 12人 |
| 9月15日 | ・出前講座「悪徳商法 こんな手口にご用心！」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：村上地区介護支援専門員連絡会 （介護高齢課） | 村上市役所本庁舎 | 60人 |
| 9月26日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：平林小学校（5年） | 平林小学校 | 27人 |
| 9月27日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：神納小学校（5年） | 神納小学校 | 32人 |
| 9月30日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：瀬波小学校（5年） | 瀬波小学校 | 35人 |
| 2月24日 | ・出前講座「悪徳商法 こんな手口にご用心！」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：定住自立圏消費生活相談事業 （関川村） | 関川村 六本杉集落開発セ ンター | 10人 |
| 3月31日 | ・出前講座「ぼくもわたしも消費者」 講 師：消費生活センター相談員 対 象：保内学童保育所 | 保内学童保育所 | 30人 |
| | | | |
| | | | |

(2)市報むらかみ掲載(お役立ちくらしの情報)

| 月 日 | テ ー マ |
|--------|---|
| 6月 1日 | 情報 56 「介護保険料がもどってきます。ATMへ行くように」という電話は、還付金詐欺です。 |
| 9月 1日 | 情報 57 満18歳から大人(成年)です 大人(成年)になると何が変わる? |
| 12月 1日 | 情報 58 「注文した覚えのない商品が届いた」場合、 ただちに処分が可能になりました! |
| 3月 1日 | 情報 59 大手通販サイト、カード会社、宅配便事業者、国税庁 などにかたる偽メールにご注意!(フィッシング詐欺) |

(3)全世帯回覧

| 月 日 | テ ー マ |
|-------|---|
| 8月 1日 | 「市役所職員をかたる還付金詐欺に注意!」啓発チラシ |
| 8月 1日 | 「お役立ち☆くらしの情報」号外 消費者被害を防ぐための見守り事例紹介 |
| 9月15日 | 「お役立ち☆くらしの情報」号外 災害に便乗した悪質商法・義援金詐欺にご注意ください! |

(4)パンフレット・リーフレット等配布

| 月 日 等 | テ ー マ | 配布対象 |
|----------|--|-----------------|
| 講座・窓口配布等 | <ul style="list-style-type: none"> ・あなたの大切な老後の資金が狙われています ・悪質商法・詐欺にだまされない宣言!! ・消費生活で困ったときは188にお電話ください ・悪質商法にご用心(ティッシュ) ・消費生活見守りサポーターHANDBOOK | 高齢者 (支援者を含む) |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・中学生のかしこい消費生活 ・ネットトラブル対策編(啓発トイレットペーパー) | 中学生 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・みんなで食品ロスを減らしましょう!! ・大切にしようお金ともの | 小学生 |

(5) 消費生活ビデオ・CD・DVDライブラリー

① 食生活

| 番号 | タイトル | 番号 | タイトル |
|-------|---------------------|-------|---------------------|
| 2-35D | おいしい！安心！冷凍食品 | 2-36D | 気になる食品添加物 |
| 2-37D | よくわかる食品安全委員会 | 2-38C | 不思議な魅力 ～砂糖～ |
| 2-39C | 生産情報公表JAS規格ができました | 2-40C | ようこそ自販機ワールドへ！ |
| 2-41D | おいしい鶏肉・牛肉はあんしんから | 2-42D | 食品添加物や残留農薬について |
| 2-43D | 食品安全の基礎知識 | 2-44D | 気になる食品の安全性 |
| 2-45D | 砂糖のできるまで | 2-46D | 砂糖のおいしいチカラ～砂糖の調理科学～ |
| 2-47D | おいしさそのまま冷凍食品 基礎を学ぼう | 2-48D | 追跡！冷凍食品 探れ！おいしさの秘密 |

② 住生活

| 番号 | タイトル | 番号 | タイトル |
|-------|---------------------------|-------|-------------------------|
| 3-20C | あなたの防犯度をチェック！身近で起こる犯罪の防止策 | 3-21C | 住宅性能保証制度 |
| 3-22D | 記号をよく見て 洗濯上手に！新しい洗濯表示の記号 | 3-23D | BS・110度CSによる4K・8K放送のご紹介 |

③ 消費生活

| 番号 | タイトル | 番号 | タイトル |
|-------|-------------------------------------|-------|--|
| 4-53D | なるほどナットク！くらしの損保 | 4-55D | マギー司郎が教える 金融犯罪のタネと仕掛け |
| 4-57C | おこづかいKUN | 4-58D | 金融取引の基礎知識 |
| 4-59D | 損害保険の契約の手引き（聴覚障害者向） | 4-60C | LPガス消費者相談マニュアル |
| 4-61C | 2009 ケータイQ&A | 4-62D | 法六津（ホームズ）探偵の金融犯罪を防げ |
| 4-63D | DVDで学ぶ！ クレジットカード | 4-64D | 「損害保険の契約にあたっての手引」の解説 |
| 4-65D | 長期使用製品安全点検・表示制度 | 4-66D | 消費者センスを身につけよう（中学生向け映像教材） -A携帯電話の落とし穴-B商品を購入する時には- |
| 4-67C | 消費者センスを身につけよう 生徒用冊子教材 教師用解説書 | 4-68D | 見守りの担い手向け 高めよう「見守り力」 |
| 4-69D | ちびまる子ちゃんと学ぶ ～大切な3つのお話～ | 4-70D | 多重債務相談マニュアル ～「頼りになる」相談窓口を目指して～ |
| 4-71D | 金融犯罪 シャットアウトTV | 4-72D | 知りたかったけど聞けなかったお金の話 ～金融商品を選ぶ、その前に～ |
| 4-73D | 家族で防ごう！金融犯罪 | 4-74D | 振り込め詐欺被害防止DVD 騙されません！その電話 |
| 4-75D | 消費者トラブル啓発DVD悪質業者の視点 ～次の狙いはあなたかも～ | 4-76D | もし あなたが消費者トラブルにあったら・・・ 消費者センスを高めよう！ |
| 4-77D | 回復します～消費者被害 守ります～消費者の利益～ | 4-78D | 異常を感じたらまず点検 ガス給湯機が経年劣化！？ |

| | | | |
|-------|-------------------------------------|-------|----------------------------------|
| 4-79D | 経済産業省 ドラマ「製品安全の基礎知識」 | 4-80D | 中学生向け 「考えてみよう SNSやスマホとの付き合い方」 |
| 4-81D | 中学生向け(指導案) 考えてみよう SNSやスマホとの付き合い方 | 4-82D | 考えよう！子どものネットトラブル |
| 4-83D | 消費者トラブル惨英傑？ 若者のこんな被害が増えています。 | 4-84D | JCAホットチャンネル |

④ その他

| 番号 | タイトル | 番号 | タイトル |
|-------|------------------|-------|--------------------|
| 5-23D | 日本弁理士会 商標制度DVD | 5-24C | 家庭の省エネ診断2000 |
| 5-25C | 省エネ家計簿 | 5-26D | 省エネのすぐれワザ教えます |
| 5-27D | よくわかる省エネルギー | 5-28C | 使用済み化粧品ガラスびんのリサイクル |
| 5-29D | 銅と抗菌 | 5-30C | たしかな目 |
| 5-31D | 配偶者からの暴力の根絶をめざして | | |

※番号後に記載のアルファベットCはCD-ROM版、DはDVD版です。

※貸し出しについて、[申し込み先:市民課 消費生活センター 貸出期間:2週間以内]

お役立ちくらしの情報

56

「介護保険料がもどってきます。ATMへ行くように」という電話は、還付金詐欺です。

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・2111（内線2233、2234） 記事ID 0046739



市内で実際にあった事例

市内の高齢者の自宅に電話があり、市役所介護保険課Aと名乗る男性から、「昨年封筒を送りましたが、届いていませんか。今なら介護保険料が2万円くらい戻ってきます。」と言われ、携帯電話とキャッシュカードを持って〇〇銀行のATMへ行くように案内された。〇〇銀行へ行き携帯電話をかけて、指示されたとおりATMを操作していたが、うまくいかず、手間取っていたら銀行員に声をかけられて詐欺であることに気付いた。



ひつじと助言

〇「お金が返ってくるのでATMへ行くように」という電話があったら、還付金詐欺です。すぐに電話を切ってください。指示された電話番号にかけたりせず、市役所の担当課へ確認するか、警察や消費生活センターへ相談してください。

〇市役所職員になりすまし、「介護保険料の払い戻しがある」などと言い、携帯電話とキャッシュカードを持ってATMへ行くように誘導し、自分の口座へ還付金を振り込みしているかのように思わせて、お金を振り込ませるといふ手口です。

成年年齢が引き下げられました

令和4年4月1日、民法改正により、成年年齢が20歳から18歳に引き下げとなりました。これからは、18歳も19歳も大人として扱われます。ローンを組んだり、クレジットカードを作ったりできるようになりますが、成人になったからの契約は、「未成年者取消権」（保護者の同意なく結んだ契約を取り消しできる権利）が使えなくなります。



消費者ホットライン188
イメージキャラクター

一人で悩まず、まずは相談！
困ったときは、消費者ホットライン「いやや」（局番なしの188）までお電話ください。

「おかしいなあ・・・」と思ったら、迷わずご相談ください

村上市消費生活センター ☎53-2111（内線2233、2234）FAX53-2541
※専門の相談員がいます

荒川支所地域振興課 ☎62-3103
神林支所地域振興課 ☎66-6112

朝日支所地域振興課 ☎72-6885
山北支所地域振興課 ☎77-3112



お役立ちくらしの情報⑤
満18歳から大人(成年)です
大人(成年)になると何が変わる？

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53-2111 (2233、2234) 記事ID 0046739

未成年者が18歳に引き下げられたことで、高校生や大学生でも成年に達していれば、親の同意を得なくても、自分の意志で契約ができるようになります。

未成年者が親の同意を得ずに契約をした場合には、その契約を取り消すことができます(未成年者取消権)が、成年年齢が引き下げられたことにより、18歳、19歳は未成年者取り消しができなくなり、その契約に責任を負うこととなります。

契約にはルールがあり、安易に契約をするとトラブルに巻き込まれる可能性があります。若者は契約に関する知識や社会経験が少ないことから、成年に達したばかりの若者をねらう悪質な事業者は少なくありません。

トラブルに遭わないためには、契約に関するルールを理解し、その契約が本当に必要か考える事が大切です。

18歳(成年)になったらできること(一部)

- ・スマートフォン契約
- ・クレジットカード契約
- ・アパートの賃貸契約
- ・結婚(女性の結婚可能年齢が16歳から18歳に引き上げられ、男女とも18歳に)



20歳にならないとできないこと(一部)

- ・飲酒
- ・喫煙
- ・競馬、競輪



消費者ホットライン188
 イメージキャラクター



一人で悩まず、まずは相談！
 困ったときは、消費者ホットライン「いやや」(局番なしの188)までお電話ください。

『おかしいなあ・・・』と思ったら、迷わずご相談ください

村上市消費生活センター ☎53-2111 (内線2233、2234) FAX53-2541
 ※専門の相談員がいます

荒川支所地域振興課 ☎62-3103
 神林支所地域振興課 ☎66-6112

朝日支所地域振興課 ☎72-6885
 山北支所地域振興課 ☎77-3112

お役立ちくらしの情報⑤⑧

「注文した覚えのない商品が届いた」 場合、ただちに処分が可能になりました！

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・2111(2233, 2234) 記事ID 0046739



覚えがないな…

送り付け商法の事例

自宅に注文した覚えのない健康食品が送られてきたが、家族が注文したものと思い、受け取ってしまった。しかし、家族の誰も注文していません。受け取った商品はいつか返さなくてはならない。

ひつと助言

○一方的に商品を送り付けられ、消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払いは不要です。事業者から金銭の支払いを請求されても、応じないでください。

○事例のように、注文していない商品を開封して受け取っても、未開封であれば受取拒否できる場合があるので、宅配業者へ問い合わせてください。



注文していない商品が届いたら…

- ①誤配達ではありませんか？お届け先、受取人名を確認しましょう。
- ②知人などからの贈り物ではありませんか？依頼人名を確認しましょう。



注意！

・荷物を開封してしまい、請求書などがない場合はすぐに処分しないで保管し、消費生活センターへ相談してください。

・代引きでお金を支払ってしまったと取り戻せなくなる場合がありますので、ご注意ください。



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「イヤヤン」



一人で悩まず、まずは相談！
困ったときは、消費者ホットライン「いやや」(局番なしの188)までお電話ください。

『おかしいなあ・・・』と思ったら、迷わずご相談ください

村上市消費生活センター ☎53-2111 (内線2233、2234) FAX53-2541
※専門の相談員がいます

荒川支所地域振興課 ☎62-3103
神林支所地域振興課 ☎66-6112

朝日支所地域振興課 ☎72-6885
山北支所地域振興課 ☎77-3112

お役立ちくらしの情報⑤⑨

大手通販サイト、カード会社、宅配便事業者、国税庁などをかたる偽メールにご注意！(フィッシング詐欺)

メールを送りつけて、偽のホームページに接続させるなどの方法で、IDやパスワード、クレジットカード番号などの重要な個人情報盗み出す、フィッシング詐欺に関する相談が寄せられています。

問い合わせ 市消費生活センター ☎53・2111 (2233, 2234) 記事ID 0068832



相談事例

大手通販サイトをかたり、クレジットカード番号を登録し直すようにというメールが届いた。記載されていたURLをクリックし、名前や住所、クレジットカード番号などを入力した。その後、約2万円分カード利用されていたことがわかった。

(60代男性)



ひつと助言

○不審なメールや日常使用しているサイトからのメールはまず内容をよく確認しましょう。偽メールの可能性がありますが、身に覚えのないメールなどは無視しましょう。

○確認のためにアクセスする場合は、日常使っているURLや公式サイトなどからアクセスするようにしてください。届いたメールに記載のあるURLから安易にアクセスしないようにしてください。届いたメールのURLにアクセスして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ないようにしてください。

○偽のWebサイトは本物のWebサイトとほとんど区別がつかず、ひと目ではフィッシング詐欺であると判断できないケースがあります。アカウント情報(ID、パスワード)を盗まれると不正に使用されトラブルになります。

○偽サイトにアクセスしてIDやパスワードを入力してしまった場合は、公式サイトにアクセスしてすぐにパスワードを変更しましょう。また、クレジットカード情報などを入力してしまったら、すぐにクレジットカード会社へ連絡してください。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「イヤヤン」



一人で悩まず、まずは相談！
困ったときは、消費者ホットライン「いやや」(局番なしの188)までお電話ください。



『おかしいなあ・・・』と思ったら、迷わずご相談ください

村上市消費生活センター ☎53-2111 (内線2233、2234) FAX53-2541
※専門の相談員がいます

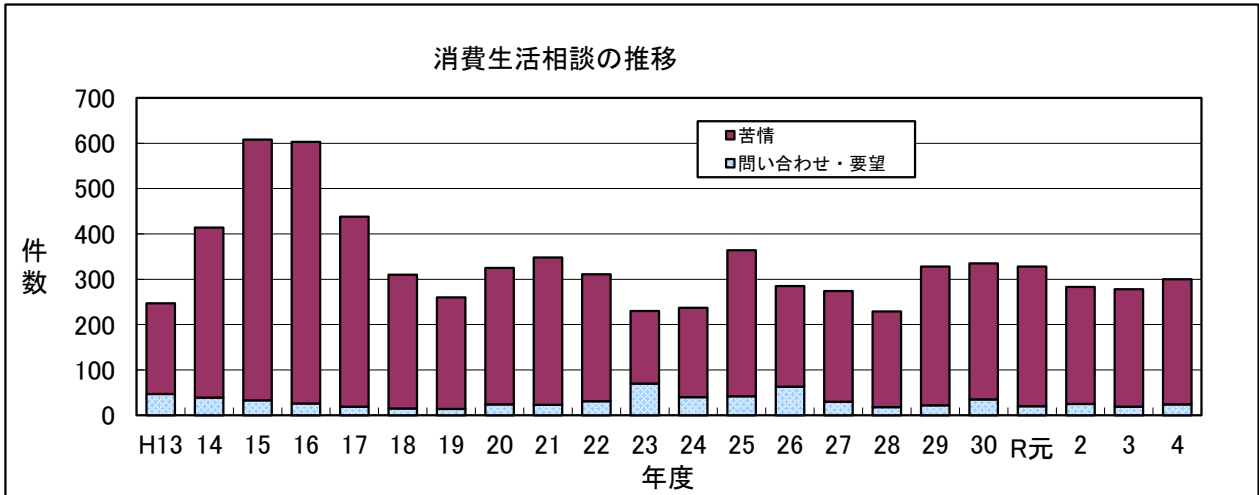
荒川支所地域振興課 ☎62-3103
神林支所地域振興課 ☎66-6112

朝日支所地域振興課 ☎72-6885
山北支所地域振興課 ☎77-3112

3 消費生活相談受付状況

(1) 相談件数

令和4年度の相談件数は300件で令和3年度の278件と比較して22件(約8%)の増加となりました。



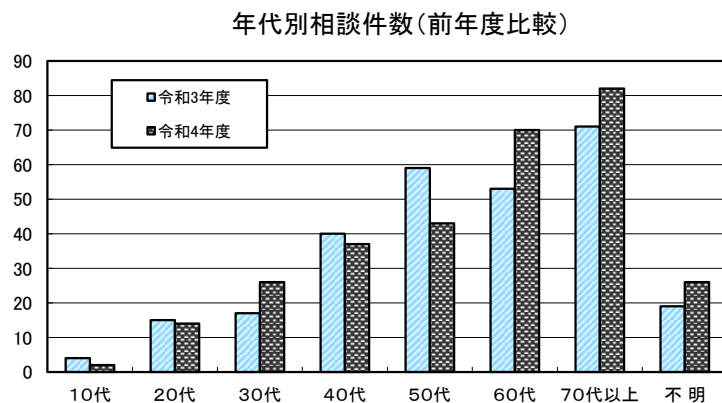
| | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|----------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 苦情 | 300 | 308 | 258 | 259 | 276 |
| 問い合わせ・要望 | 35 | 20 | 25 | 19 | 24 |
| 合計 | 335 | 328 | 283 | 278 | 300 |

(2) 相談方法・相談者属性別件数

| | 合計 | 相談方法 | | 相談属性 | | |
|-------|-----|------|-------|------|-----|----|
| | | 来訪 | 電話・文書 | 男性 | 女性 | 団体 |
| 令和3年度 | 278 | 115 | 163 | 133 | 132 | 13 |
| 令和4年度 | 300 | 99 | 201 | 136 | 145 | 19 |

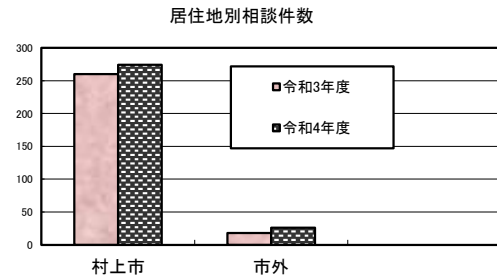
(3) 年代別相談件数

| | 令和3年度 | 令和4年度 |
|-------|-------|-------|
| 10代 | 4 | 2 |
| 20代 | 15 | 14 |
| 30代 | 17 | 26 |
| 40代 | 40 | 37 |
| 50代 | 59 | 43 |
| 60代 | 53 | 70 |
| 70代以上 | 71 | 82 |
| 不明 | 19 | 26 |
| 合計 | 278 | 300 |



(4) 居住地別相談件数

| | 令和3年度 | 令和4年度 |
|--------|-------|-------|
| 村上市 | 260 | 274 |
| 市外 (※) | 18 | 26 |
| 合計 | 278 | 300 |



(※) 市外相談者の居住地

新潟市2件・新発田市2件・胎内市2件・燕市1件・関川村12件・県外7件 計26件

(5) 販売形態別(特殊販売) 相談件数(過去5年間)

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|--------|------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 店舗購入 | | 59 | 40 | 34 | 35 | 30 |
| 特殊販売 | 訪問販売 | 13 | 23 | 17 | 25 | 11 |
| | 通信販売 | 126 | 96 | 122 | 90 | 116 |
| | マルチ、マルチまがい | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 電話勧誘 | 51 | 65 | 27 | 49 | 37 |
| | ネガティブオプション | 1 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| | 訪問購入 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 |
| | その他無店舗 | 1 | 0 | 4 | 2 | 3 |
| 計 | | 196 | 188 | 183 | 171 | 176 |
| 不明・無関係 | | 80 | 100 | 66 | 72 | 94 |
| 合計 | | 335 | 328 | 283 | 278 | 300 |

※参考－特殊販売の定義－

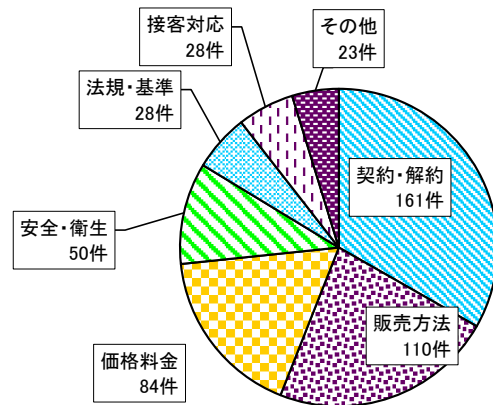
- 店舗購入・・・消費者が出向いて店舗で契約したもの。
- 訪問販売・・・家庭に訪問してきた業者と契約したもの。
- 通信販売・・・テレビ、郵便、インターネットなどの通信手段を使って契約をする販売方法。
- マルチ、マルチまがい・・・連鎖販売取引。販売組織の加入者が消費者を組織に加入させさらに次の人へというように、組織をピラミッド式に拡大していく販売方法。
- 電話勧誘販売・・・事業者が消費者に電話をかけ、電話で契約・申込をさせる販売方法。
- ネガティブオプション・商品を一方的に送りつけ、代金を請求する販売方法。
- 訪問購入・・・業者が家庭を訪問し、貴金属等を買取り契約をしたもの。
- その他無店舗・・・展示会場や露店等での販売。

(6) 相談の多い商品・役務上位5項目

| 令和4年度 | | 商品・役務 |
|-------|----|--------------------------------------|
| 順位 | 件数 | |
| 1 | 40 | 商品一般（特定できない商品） |
| 2 | 29 | 運輸・通信サービス（アナログ戻し、架空請求、インターネット通信サービス） |
| 3 | 26 | 保健・福祉サービス（還付金、エステ） |
| 4 | 25 | 金融・保険サービス（クレジットカード、多重債務） |
| 5 | 23 | 保健衛生品（化粧品） |

(7) 相談内容別件数

| 相談内容 | 件数 |
|-------------------|-----|
| 契約・解約 | 161 |
| 販売方法 | 110 |
| 価格・料金 | 84 |
| 安全・衛生 | 50 |
| 法規・基準 | 28 |
| 接客対応 | 28 |
| その他（品質・機能、設備・表示等） | 23 |
| 合計 | 484 |



相談内容延件数484件

※ 相談1件で複数の相談内容があるため、受付件数300件より多くなっています。

(8) 商品(役務)・内容別相談件数

| 内容別分類項目 商品別分類項目 | | 受付 件数 | うち 苦情 件数 | 内容別相談件数(主な内容)(延べ件数) | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------|----------|----------------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| | | | | 安全 衛生 | 品質 機能 | 法規 基準 | 価格 料金 | 計量 量目 | 表示 広告 | 販売 方法 | 契約 解約 | 接客 対応 | 包装 容器 | 施設 設備 | 買物 相談 | 生活 知識 | その他 |
| 商 品 類 | A商品一般 | 40 | 38 | 13 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 23 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | B食料品 | 21 | 20 | 3 | 1 | 3 | 4 | 0 | 1 | 5 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | C住居品 | 17 | 17 | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 9 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | D光熱水品 | 13 | 12 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 7 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | E被服品 | 6 | 6 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | F保健衛生品 | 23 | 23 | 1 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 10 | 21 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | G教養娯楽品 | 18 | 17 | 2 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | H車両・乗り物 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | I土地・建物・設備 | 16 | 16 | 5 | 3 | 4 | 6 | 0 | 0 | 2 | 9 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| | J他の商品 | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 計 | 163 | 158 | 29 | 13 | 9 | 40 | 0 | 1 | 66 | 97 | 12 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| 役 務 類 | Kクリーニング | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Lレンタル・リース | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | M工事・建築・加工 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N修理・補修 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | O管理・保管 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | P役務一般 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Q金融・保険サービス | 25 | 19 | 2 | 0 | 7 | 10 | 0 | 0 | 7 | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | R運輸・通信サービス | 29 | 26 | 3 | 1 | 3 | 9 | 0 | 0 | 9 | 21 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | |
| | S教育サービス | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | T教養・娯楽サービス | 15 | 15 | 1 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | U保健・福祉サービス | 26 | 24 | 7 | 0 | 2 | 9 | 0 | 0 | 11 | 7 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| | V他の役務 | 15 | 14 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 3 | 11 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| W内職・副業・ねずみ講 | 4 | 4 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| X他の行政サービス | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 計 | 126 | 112 | 21 | 4 | 19 | 44 | 0 | 0 | 44 | 64 | 16 | 0 | 3 | 0 | 0 | |
| | Z他の相談 | 11 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 合計 | 300 | 276 | 50 | 17 | 28 | 84 | 0 | 1 | 110 | 161 | 28 | 0 | 4 | 0 | 1 | |

(9) 主な相談事例

商品類

商品一般 相談件数 40件(前年度+15件)

- ・「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが、不在のため持ち帰りました。下記によりご確認ください」というメール/SMSが届いた。
- ・注文していない品物が届いた。海外からのようだが宅配事業社名もわからない。気持ち悪くどうしたらよいか。
- ・フリーマーケット事業者に登録していないのに「3,000ポイントをURLから受け取れます」とメールが届いたが不審だ。
- ・母宛にハガキが来た。「あなたが契約している件で、訪問販売会社から裁判所に通知します」と書かれているが、全然関係ない。
- ・大手通販会社から異常通知のSMSがスマホに届いたが、個人情報を送信させるなどのメールであり、情報提供する。

食料品 相談件数 21件(前年度+8件)

- ・昨日、通販サイトの名前で水が届いた。今回の水害を狙った詐欺ではないか。後で高額な請求が来るのでないか心配。
- ・ダイエットサプリを注文し、定期コースだが10日前なら解約できるとあるので電話したら、4回縛りのコースと言われた。
- ・SNSの広告にダイエットサプリ初回980円とあり、届いたので開封したら6回分約2万円の請求書が入っているが、返品したい。

住居品 相談件数 17件(前年度+6件)

- ・テレビショッピングの真空パックできる商品を注文したら、注文していないのに2回目が届き、返品したのに請求書が届いた。
- ・ネットで水筒を注文したが、商品が届かない。クレジットカードで決済したので、カード番号の変更をしてもらうことにした。
- ・スマートフォン広告で電動工具を購入した。大手のメーカーのものだったのでクレジットカード決済をしたが、品物が届かない。

光熱水品 相談件数 13件(前年度-7件)

- ・自宅に来た事業者と電気、ガスの契約をして翌日取り消したのに、毎日電話がきて、お客様番号を教えてくださいといつこい。

- ・大手電力会社から電気契約を変更後、3年経過したら、利用料金が連絡もなく高額になり納得できない。
- ・電気契約を変更したのに変更先から料金の請求がなく、以前の契約先から請求書が届くので調べてほしい。

被服品 相談件数 6件(前年度-6件)

- ・ネットで下着を注文したが、ネットで見た色と違うものが届いたので写真を撮り、メール送信したら、注文の色ですと返信が届いた。
- ・SNSでパーカー2着注文したら、縫い目がほつれていたり、仕上げが粗雑であり、返品したいが住所、電話番号の記載がない。
- ・SNSでサンダルを2足で1万1千円、代引きで注文した。その後サイトを見たら返品交換できる、できないが見るページによって違う。

保健衛生品 相談件数 23件(前年度+13件)

- ・SNSで毛染めを注文し、一回限りだと思ったら、2回目3本セットで高額な代金だった。解約したいと電話したら、定期購入と言われた。
- ・定期コースの化粧品ではないので一回限りで解約したら、2回目の化粧品が届いたが、返品して解約したい。
- ・初回1,980円のシャンプーを購入したが定期購入とは思わなかった。昨日3本の商品が届いた。クーリングオフは無いのか。

教養娯楽品 相談件数 18件(前年度±0件)

- ・注文していない品物が送られてきた。中を開封してしまった。法人会の冊子のようなものだった。どうすればよいか。
- ・インターネットで映画のDVDを注文したが未だに届かない。代金は振込済み、電話が通じなく、メールも返事がこない。
- ・2年前にネットで釣竿を注文したが、受注生産なので1年待ちと言われたが、届かないので返金してほしい。

車両・乗り物 相談件数 6件(前年度-3件)

- ・車検のことで見積もりを頼んだら、諸経費込みで21万円だったが、別の業者は同じ条件で14万円だった。あまりにも金額の差が大きい。

土地・建物・設備 相談件数 16件(前年度-3件)

- ・親族が賃貸アパートを一年契約して入居2か月後、退去すると言ったら一年分の残りの月数分の家賃も支払うように言われた。

- ・車庫のシャッターを「部品の交換をしなければ無料」というので見てもらったら、後日高額な請求があり、納得できない。
- ・すぐ取り付けてほしいとエコキュートを契約したが、2日後、解約したいと言ったら「商品が届いたのでできない」と言われた。

その他商品 相談件数 3件(前年度+1件)

- ・注文していないプレスレットが郵便で届いたが、請求書は入っていない。どうしたらよいか。

役務類

役務一般 相談件数 1件(前年度-11件)

- ・会員となっているので会費を支払ってくださいという書面が届いたが、20年間会費の請求や利用がなく、支払いたくない。

金融・保険サービス 相談件数 25件(前年度+6件)

●損害保険

- ・加入している火災共済を解約したいが、高齢で手続き方法がわからなく、センターから解約してもらいたい。

●預貯金・証券等

- ・SNSの投資に係る事業者からメールが届いたが、開いていない。事業者に情報が漏れていないか心配だ。

●その他

- ・1日5万円稼げるというFX自動システムを契約したが、システムがよくわからないし、勧誘に不信感があり解約したい。
- ・クレジットカードの支払い明細に使った覚えのない請求がきている。セキュリティの会社から10480円と記載されている。
- ・仮想通貨は儲かるというSNSを見て、説明会へ行ったら、消費者金融から借金をして申し込んだらもっと儲かると言われた。

運輸・通信サービス 相談件数 29件(前年-23件)

●電報・固定電話

- ・自宅の光回線とプロバイダーは息子の名義になっている。この度他社からの勧誘を受け息子に嘘を告げられて他社の契約になった。
- ・昨日、大手電話会社の代理店だという人から電話が掛かってきた。色んな条件を出されて思わず承諾したが取り消したい。

●移動通信サービス

- ・大手電話会社から「利用料金について話したいことがある。本日中に連絡するように」というメールが来た。怪しいメールなのか。
- ・以前同居していた者が新たにスマホ2台を私の名義で契約し、その未払金を全額支払わないと私の機種変更はできないと言われた。

●インターネット通信

- ・光回線代理店を名乗った人から「自分の会社にするプロバイダーの料金がいらなくなる。500円安くなる」と電話が掛かってきた。
- ・今契約している光回線契約をうちの会社へ乗り換えると利用料金が安くなると大手電話会社を名乗る人から電話があったが、不審だ。

●放送・コンテンツ等

- ・2年前に他界した夫宛てに受信料の請求が来た。このような高額な金額は支払うことができない。

教育サービス 相談件数 2件(前年度+1件)

- ・家庭教師の受講料を振り込んだが、翌日、破産手続きに入るという書面が届いた。振り込んだお金を返金してほしい。
- ・自分宛てに、子の大学に関する助成金5万円があるというような内容のメールが届いたが、本物かどうか知りたい。

教養・娯楽サービス 相談件数 15件(前年度+3件)

- ・スマホに女性の画像が出てきたので、18歳以上をタップしたら、10万円支払うように請求された。
- ・クラウドファンディングスキルの副業サイトに申し込んだが、決済に失敗したため見送ったのに、クレジット決済が残高不足との連絡がきた。
- ・「8900万円の賞金に当選されました」というメールが届いたが、応募したことがないのに当たりましたと言われても不審だ。

保健・福祉サービス 相談件数 26件(前年度+21件)

- ・行政の職員の名乗る男性から、還付金があるのでキャッシュカードと携帯電話を持って最寄りの金融機関へ行くように指示された。
- ・介護施設に入居できる名義を貸してほしいと言われたが、断った。情報提供する。

他の役務 相談件数 15件(前年度+5件)

- ・30年程前になるが、今問題になっている宗教団体に献金していた。金額は300～400万円支払った。返してもらえないか。
- ・占いの未納料金があるというSMSがスマホに届いたが、利用したことがない。どうしたらよいか。
- ・パソコン操作でわからないことがあって、お試し期間500円を利用したつもりだったが、正式な会員になっていて4500円の請求が来た。

内職・副業・ねずみ講 相談件数 4件(前年度-2件)

- ・スマホの副業サイトに、「携帯一つで仕事ができる」と書かれていたのでアクセスしたら、2万3千円振り込むよう指示された。
- ・SNSに副業の成功者が掲載されていたので申し込みをして振り込んだが、何も提供されないし連絡もないので、返金してほしい。

他の相談 相談件数 11件(前年度-8件)

- ・国税局を名乗って、8月15日支払期限と書かれた書類が来た。心配だが無視していいか。
- ・「労働調査のお知らせ」という紙がポストに入っていたが、本物か心配で確認したい。
- ・キャッシュレス決済アプリでポイントをもらえたりするが、操作がわからないときはどこに問い合わせしたらよいか。
- ・労働災害にあい、保証金が銀行口座に振り込まれ、知人に引き落とししてもらったらそれを取られてしまった。訴えて返金させたい。

4 消費生活製品安全法・家庭用品品質表示法及び電気用品安全法にかかる立入調査

| 法 律 名 | 商 品 名 | 調査店舗 | 調査点数 |
|------------------------|-----------------|------|------|
| ① 消費生活用製品安全法 | ■圧力なべ及び圧力がま | 2 | 6 |
| | ■乗車用ヘルメット | 1 | 3 |
| | ■石油ストーブ | 1 | 3 |
| | ■ライター | 1 | 3 |
| ② 家庭用品品質表示法 | ■繊維製品 | | |
| | ・床敷物 | 2 | 3 |
| | ・カーテン | 2 | 3 |
| | ■合成樹脂加工品 | | |
| | ・食事用食卓用又は台所用の器具 | 2 | 2 |
| | ■電気機械器具 | | |
| | ・電気ポット | 2 | 4 |
| | ・電気ホットプレート | 2 | 3 |
| | ■雑貨工業品 | | |
| | ・障子紙 | 2 | 3 |
| ・食事用、食卓用又は台所用のアルミニウムはく | 2 | 3 | |
| ③ 電気用品安全法 | ■電熱器具 | 2 | 13 |
| | ■交流用電気機械器具 | 2 | 4 |
| | ■リチウムイオン乾電池 | 2 | 3 |
| 合 計 | | | 56 |

5 村上市消費生活センター条例

(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条の2第1項の規定に基づき、村上市消費生活センター（以下「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。

(名称及び住所等の公示)

第2条 市長は、センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

(1) センターの名称及び住所

(2) 法第8条第2項第1号及び第2号の事務を行う日及び時間

(センター長及び職員)

第3条 センターには、センターの事務を掌理するセンター長及び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等の配置)

第4条 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。)又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると市長が認める者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 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されることは排除されないことその他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。

(消費生活相談員等の事務に従事する職員に対する研修)

第6条 センターは、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。

(消費生活相談員等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第7条 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、滅失及び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るものとする。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

◆クーリング・オフについて

予期しなかった訪問販売や電話勧誘など、契約してから一定期間以内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

●クーリング・オフをすると

- 支払った代金は全額返金されます。
- 違約金等を請求されても一切払う必要はありません。
- 商品を受け取っていたら販売会社に商品の引取りを請求できます。

| 取引形態 | 期間 |
|-------------------------------|------|
| 訪問販売 | 8日間 |
| 電話勧誘販売 | 8日間 |
| 特定継続的役務提供 (エステ、学習塾、美容医療など) | 8日間 |
| 訪問購入 (貴金属の買取りなど) | 8日間 |
| 連鎖販売取引 (マルチ商法など) | 20日間 |
| 業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法など) | 20日間 |

●クーリング・オフができないもの

店舗での購入、通信販売(インターネット購入、テレビショッピング、カタログショッピング)など

●クーリング・オフの通知は

- これまで必ず書面(はがき、文書)で行うこととなっていましたが、2022年6月1日より、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。
- 電子メールのほか、FAX や事業者が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォーム等による通知も可能です。
- 電磁的記録でクーリング・オフを通知する際も、書面の場合と同様、契約の特定に必要な情報(契約年月日、商品名、契約金額、契約者名など)を記載した日が分かるデータ(メールの送信記録画面やクーリング・オフ専用フォーム画面等のスクリーンショット)を保存しておきましょう。



専門の相談員がいます

村上市消費生活センター

☎ 53-2111 (内線2233、2234)

FAX 53-2541

| | |
|----------------|----------|
| 荒川支所地域振興課市民生活室 | ☎62-3103 |
| 神林支所地域振興課市民生活室 | ☎66-6112 |
| 朝日支所地域振興課市民生活室 | ☎72-6885 |
| 山北支所地域振興課市民生活室 | ☎77-3112 |

困った時は一人で悩まず相談しましょう！ 消費者ホットライン局番なし188 (いやや!)