

あふれる笑顔のまち村上

令和 5 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 55,490 人
(令和 5 年 4 月 1 日現在)

世帯数 22,308 世帯
(令和 5 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
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	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 1 9 8 2 年に提唱 》

目 次

1 消費生活センターの概要	1
(1)設置の主旨	
(2)施設の概要	
(2)職員	
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

1 消費生活センターの概要 (令和5年4月1日現在)

(1)設置の主旨

消費生活に関する各種情報の収集・提供、消費生活相談の適切な処理を実施し、出前講座の開催や広報誌などによる啓発、情報提供などを行い、消費者被害の防止・救済と消費者意識の向上を図ることにより、消費者としての自立を支援し、もって市民の安全で安心できる消費生活の実現に寄与する。

(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
9月11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：山辺里小学校 (3,6年)	山辺里小学校	27人
9月15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	42人
9月21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：金屋小学校 (1,5年)	金屋小学校	29人
9月21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：村上市役所本庁舎 (介護高齢課)	村上市役所本庁舎	65人
9月22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：保内小学校 (5年)	保内小学校	55人
10月11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：朝日中学校 (3年)	朝日中学校	20人
10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：朝日中学校 (3年)	朝日中学校	19人
10月22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：緑町一丁目	緑町一丁目集会場	25人
10月25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：村上市包括支援センター	村上市役所本庁舎	15人
11月6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	41人
11月23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：村上市消費者協会	マナボーテ村上	16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 60 初めての一人暮らしで気を付けてほしい、 若者に多い消費者トラブル
9 月 1 日	情報 61 「保険金で住宅修理ができる」と 勧誘する事業者にはご注意を！
1 2 月 1 日	情報 62 ストーブの火災事故にご注意！ ～冬期間は火災事故が増加～

(3)全世帯回覧

月 日	テ ー マ
7 月 1 5 日	「くらしほっと」 NO. 8 7 (夏号)
1 月 1 5 日	「くらしほっと」 NO. 8 8 (新春号)

(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	・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)
	・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
	・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 ・消費者編（にんじん型キッチンクリップ）	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	振り込み詐欺被害防止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！？



お役立ちくらしの情報 60

初めての一人暮らしで気を付けてほしい、 若者に多い消費者トラブル

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・cinnara

記事ID 0075177

昨年4月から成年年齢が引き下げられ、18・19歳の人も成人として契約ができるようになりました。これに伴い、未成年者取消（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る）ができなくなりました。

進学、就職により初めての一人暮らしでは、経験したことのないさまざまな契約を自分ですることになり、中には複雑な契約や高額な契約もあります。ここでは、気を付けてほしいトラブルの事例を紹介します。

もつけ話

SNSの広告「稼げる方法教えます」「簡単にもうかる」は安易に信用せず、また「消費者金融からお金を借りても、もうかるからすぐに返済できます」という言葉をつのみにするのは、やめましょう。

サブリや脱毛クリムの定期購入

「動画アプリの広告を見て、脱毛クリムを1本9800円で購入したが、2回目から1本6千円で6カ月間継続して購入しなければならず、解約したい」というトラブル。

通信販売はクーリング・オフがなく、解約は事業者の規約に従います。初回無料や極端に安い価格の時は、購入前に内容を、確認しましょう。

高額なエステティックサービス契約

ネットで痩身エステ「お試し0円」の広告を見て、無料体験に出かけた。サービスを受けている最中に、別のプランの勧誘を受け、高額な契約をしてしまった。

慌てて契約せずに、よく考えてから契約しましょう。エステティックサービスの契約はクーリング・オフできる場合があります。

貸借アパートのトラブル

契約書類の記載内容や貸借アパートの現状を確認し、入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。

退去時は精算内容を確認し、納得できない点は貸主側に確認しましょう。

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

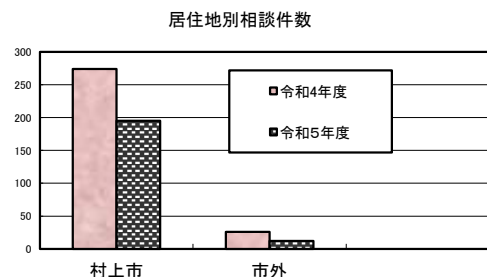
朝日支所地域振興課 ☎72-6885

神林支所地域振興課 ☎66-6112

山北支所地域振興課 ☎77-3112

(4) 居住地別相談件数

	令和4年度	令和5年度
村上市	274	195
市外（※）	26	12
合計	300	207



（※）市外相談者の居住地

新潟市1件・胎内市1件・関川村1件・県内（市町村なし）3件・県外6件 計12件

(5) 販売形態別(特殊販売) 相談件数(過去5年間)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
店舗購入	40	34	35	30	18
訪問販売	23	17	25	11	17
通信販売	96	122	90	116	52
マルチ、マルチまがい	0	1	0	1	0
電話勧誘	65	27	49	37	14
ネガティブオプション	0	2	2	4	1
訪問購入	4	10	3	4	7
その他無店舗	0	4	2	3	0
計	188	183	171	176	91
不明・無関係	100	66	72	94	98
合計	328	283	278	300	207

※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。

(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	49	47	1	1	0	0	0	1	40	19	1	0	0	0	0	0
	B食料品	9	9	1	3	0	0	0	1	2	6	1	0	0	0	0	0
	C住居品	8	7	0	1	1	1	0	0	4	3	1	0	0	0	0	0
	D光熱水产品	8	8	0	0	2	1	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0
	E被服品	14	14	1	0	1	1	0	1	6	5	1	0	0	0	0	0
	F保健衛生品	8	8	1	0	0	11	0	0	10	21	1	0	0	0	0	0
	G教養娯楽品	8	8	1	1	0	1	0	1	6	6	3	0	0	0	0	0
	H車両・乗り物	6	6	1	1	0	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0
	I土地・建物・設備	6	4	0	3	4	6	0	0	2	9	2	0	1	0	0	0
	J他の商品	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	計	117	112	6	11	8	22	0	4	76	79	10	0	1	0	0	0
役 務 類	Kクリーニング	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Lレンタル・リース	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	M工事・建築・加工	8	7	0	2	0	2	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0
	N修理・補修	6	5	0	0	0	1	0	0	5	5	4	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	0
	P役務一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Q金融・保険サービス	18	14	0	0	4	4	0	0	7	12	1	0	0	0	0	0
	R運輸・通信サービス	19	18	0	0	2	5	0	0	9	14	1	0	0	0	0	0
	S教育サービス	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	T教養・娯楽サービス	7	6	0	0	0	1	0	0	2	5	1	0	0	0	0	0
	U保健・福祉サービス	13	12	0	2	0	1	0	0	8	6	2	0	0	0	0	0
	V他の役務	4	4	0	1	0	1	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0
Z 他 の 相 談	W内職・副業・ねずみ講	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	X他の行政サービス	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	計	84	75	1	5	7	16	0	1	41	56	10	0	0	0	0	0
Z他の相談		6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		207	189	7	16	15	38	0	5	117	135	20	0	1	0	0	0

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【未実施】

[illegible]

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。

●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たましたが、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出せるクーリング・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。

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



専門の相談員がいます 村上市消費生活センター ☎75-8941 (直通) (内線1342,1343) FAX53-2541	
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！）