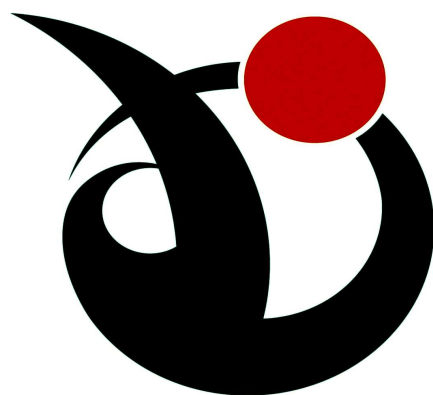


あふれる笑顔のまち村上

令和 6 年度

事業のあらまし



村上市消費生活センター

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	
(5)SNS での注意喚起	
※市報むらかみ掲載 お役立ち☆くらしの情報 63	
3 消費生活相談受付状況	5
(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	1 3
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	1 4
6 クーリング・オフについて	1 5

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 54,275 人
(令和 6 年 4 月 1 日現在)

世帯数 22,183 世帯
(令和 6 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 》

1 消費生活センターの概要 (令和6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 福祉課 総合相談室内
電話 (0254) 75-8941 (内線) 1342・1343
- ・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 福祉課長兼務 |
| 所 員 | 3名 福祉課職員兼務 |
| 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	対 象 人 数
6月26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：大欠区長寿会	大欠会館	15人
7月18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：松原町二丁目 集会所	松原町二丁目 集会所	15人
7月22日	・啓発活動 参加者：消費生活センター相談員 対 象：買い物客	村上市六斎市	60人
8月16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：カレイドスクエアパーク	村上サテライト店	20人
8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：上助渕中学校PTA	上助渕集会所	17人
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：さんぼく小学校 (6年)	さんぼく小学校	29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：羽黒口区集会所	羽黒口区集会所	25人
9月19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	村上市役所本庁舎	50人
9月24日	・啓発活動 参加者：消費生活センター相談員 対 象：買い物客	原信西店	60人
10月3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	39人
11月27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：山居町一丁目 老人クラブ	山居町一丁目 公会堂	12人
12月11日	・啓発活動 参加者：消費生活センター相談員 対 象：買い物客	イオン村上東店	60人
1月10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：朝日みどり小学校 (3.4年)	朝日みどり小学校	12人
1月16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：朝日さくら小学校 (6年)	朝日さくら小学校	15人
1月29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：村上市ペタンク協会	赤松荘	19人

(2)市報むらかみ掲載

月 日	テ ー マ
2月 1日	情報 63 「〇〇ペイで返金します」と言われたら注意！ ショッピング代金を返金するふりをして送金させる手口が急増

(3)全世帯回覧

月 日	テ ー マ
8月 1日	「くらしほっと」 NO. 91 (夏号)
9月15日	高齢者の悪質商法被害防止キャンペーン リーフレット
1月15日	「くらしほっと」 NO. 92 (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	・いつもと違って変だな (クリアファイル) ・悪質商法はネコをかぶってやってくる ・こんな手口に気をつけて ・悪質商法にだまされるものか ・きっぱり断る、すぐに切る ・188 (缶バッジ)	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 ・188 啓発品 (ふせん)	中学生
	・減らそう食品ロス ・ルールを守って安全に使おう ・啓発品 (色鉛筆)	小学生

(5)SNS での注意喚起

月 日	テ ー マ
12月5日	「2 時間後に電話が使えなくなります！」 個人情報を聞き出す不審な電話にご注意

お役立ちくらの情報③

「〇〇ペイで返金します」は要注意です！ ～返金と見せかけて送金させる手口が急増～

岡福祉課総合相談室（☎75-8941）

ネット通販で商品を購入したところ、販売業者から「欠品のため決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手を誘導されて、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」していたという相談が寄せられています。



実際にあった相談事例

ネット通販で7,000円のアクセサリーを購入。支払いは銀行振込のみで、振り込んだ後に事業者へ振込完了のメールを送信。すると、事業者から「在庫が欠品しているので、注文をキャンセルします」とメールが届き、続けて「払い戻しは〇〇ペイで行うので、LINEの友達登録をお願いします」と指示があり、指示されるがまま〇〇ペイに数字を入力。



入力後に、事業者から何回も「入力が失敗しているので操作をしてほしい」と連絡があり、繰り返し操作をした結果、送金した金額が約10万円になることが判明した。

Check

ネット通販の代金を銀行振込にしているにもかかわらず、返金を決済アプリで行うのは極めて不自然です。販売業者から「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、相手方の指示に従ってはいけません。

詐欺サイトを見分けるために、利用する前に必ずチェックしましょう。

- ✓ 販売業者の名称・所在地・電話番号が明確に記載されていない
- ✓ 商品価格が通常よりも安い
- ✓ 支払方法が銀行振込や電子マネーに限定されている
- ✓ 返品・返金ルールが記載されていない



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。



消費者ホットライン188
イメージキャラクター「いややん」

『おかしいなあ・・・』と思ったら、迷わず相談してください。

村上市消費生活センター（☎75-8941・FAX53-3840） ※専門の相談員がいます

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）

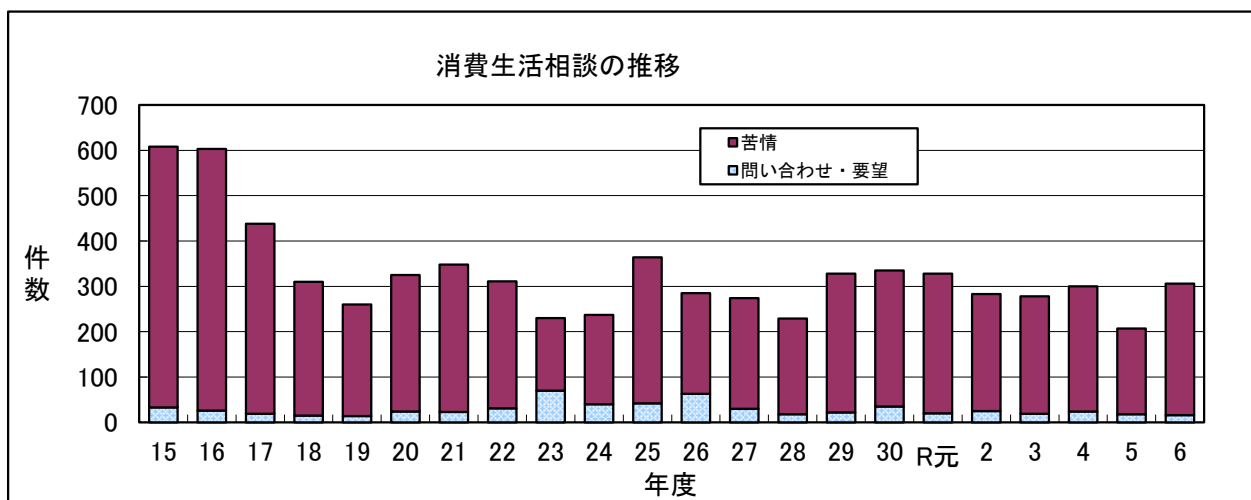
朝日支所地域振興課市民生活室（☎72-6885）

山北支所地域振興課市民生活室（☎77-3112）

3 消費生活相談受付状況

(1) 相談件数

令和6年度の相談件数は306件で令和5年度の207件と比較して99件の増加となりました。



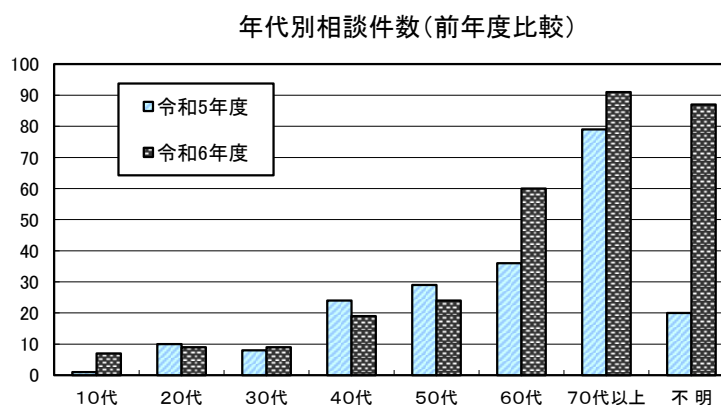
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
苦情	258	259	276	189	290
問い合わせ・要望	25	19	24	18	16
合計	283	278	300	207	306

(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5年度	207	72	135	100	93	14
令和6年度	306	129	177	132	160	14

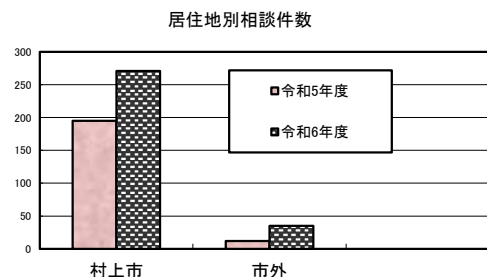
(3) 年代別相談件数

	令和5年度	令和6年度
10代	1	7
20代	10	9
30代	8	9
40代	24	19
50代	29	24
60代	36	60
70代以上	79	91
不明	20	87
合計	207	306



(4) 居住地別相談件数

	令和5年度	令和6年度
村上市	195	271
市外（※）	12	35
合計	207	306



（※）市外相談者の居住地

新潟市2件・胎内市1件・関川村14件・他市町村12件・県外6件 計35件

(5) 販売形態別(特殊販売) 相談件数(過去5年間)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
店舗購入	34	35	30	18	33
特殊販売	訪問販売	17	25	11	17
	通信販売	122	90	116	52
	マルチ、マルチまがい	1	0	1	0
	電話勧誘	27	49	37	14
	ネガティブオプション	2	2	4	1
	訪問購入	10	3	4	7
	その他無店舗	4	2	3	0
	計	183	171	176	91
不明・無関係	66	72	94	98	109
合計	283	278	300	207	306

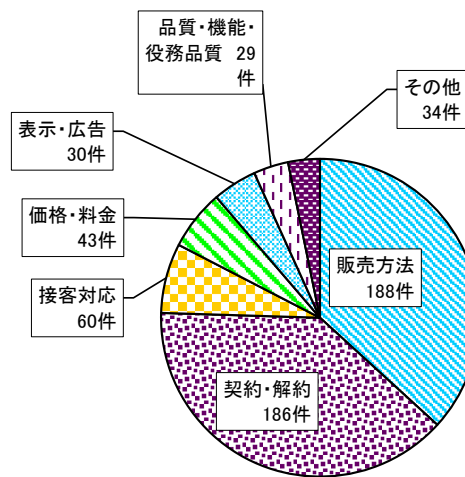
※参考－特殊販売の定義－

- 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6年度		商品・役務
順位	件数	
1	72	商品一般（特定できない商品）
2	30	食料品（飲食に供される商品）
3	24	保険・衛生品（身体を清潔にし、健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品）
4	22	運輸・通信サービス（旅客、貨物運送および電話、放送、インターネット等の通信サービス）
5	21	教養娯楽品（教養、娯楽、趣味の目的で使用される商品）

相談内容	件数
販売方法	188
契約・解約	186
接客対応	60
価格・料金	43
表示・広告	30
品質・機能・役務品質	29
その他（安全・衛生・表示等）	34
合計	570



相談内容延件数570件

※ 相談1件で複数の相談内容があるため、受付件数306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	72	70	0	2	4	7	0	0	42	24	16	0	1	0	1	0
	B食料品	30	29	1	1	1	6	0	4	24	19	8	0	1	0	0	0
	C住居品	17	17	2	4	0	4	0	3	11	9	5	0	0	0	0	0
	D光熱水品	7	7	0	0	0	2	0	0	3	6	3	0	1	0	0	0
	E被服品	11	11	0	3	0	0	0	3	8	4	2	1	0	0	0	0
	F保健衛生品	24	23	3	2	1	3	0	6	21	17	2	0	0	0	0	0
	G教養娯楽品	21	20	0	2	0	1	0	2	15	12	4	0	0	0	0	0
	H車両・乗り物	4	3	0	1	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0
	I土地・建物・設備	8	6	0	2	0	1	0	0	4	6	1	0	2	0	0	0
	J他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	194	186	6	17	6	24	0	18	130	100	42	1	5	0	1	0
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	0
	Lレンタル・リース	2	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0
	M工事・建築・加工	5	4	1	2	0	2	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0
	N修理・補修	3	3	0	0	0	2	0	0	1	3	1	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	12	11	1	1	1	2	0	2	5	8	5	0	0	0	0	0
	Q金融・保険サービス	17	16	0	0	0	1	0	0	6	17	1	0	1	0	0	0
	R運輸・通信サービス	22	22	1	2	1	5	0	4	7	14	5	0	2	0	0	0
	S教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T教養・娯楽サービス	15	15	0	1	1	1	0	3	14	12	0	0	0	0	0	0
	U保健・福祉サービス	6	6	3	4	0	0	0	0	2	2	3	0	0	0	0	0
	V他の役務	20	19	0	1	0	4	0	2	16	18	2	0	1	0	0	0
	W内職・副業・ねずみ講	4	4	0	0	0	1	0	1	3	4	0	0	0	0	0	0
	X他の行政サービス	2	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
	計	108	104	7	12	3	19	0	12	58	86	18	0	5	0	0	0
Z他の相談		4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		306	290	13	29	9	43	0	30	188	186	60	1	10	0	1	0

(9)主な相談事例

商品類

商品一般 相談件数 72件(前年度+23件)

- ・ 自宅の固定電話に大手通信業者を名乗る電話がかかってきた。「2時間後に電話が使えなくなる」と自動音声流れ、ガイダンスに従って番号を押すと男性につながったので、言われるがままに個人情報を教えてしまった。
- ・ 高齢の両親の家に市役所からだという女性が訪ねてきて「市で行っている海外支援の協力のため不用品を買い取り、売り上げの一部を支援している。なんでも買い取るので協力してほしい」と説明を受けた。しかし、話をしているうちに、家族構成や個人情報などを聞かれ不審だ
- ・ SNSの公式サイトから、オンラインでダイエットのサポートをするサイトにアクセスした。初めは無料で個別相談を受けるということで利用したが、その後4時間入会の勧誘をされ断れず入会したが高額なので解約したい。

食料品 相談件数 30件(前年度+21件)

- ・ インターネット通販で米を注文した。受付メールが届いたがあまりにも安いので気になって再度ホームページを確認しようと探したがホームページがなくなっていた。不審なのでキャンセルしたい。
- ・ SNSでダイエットサプリの広告を見たが注文はしなかった。しかし商品が送られてきたので解約をしたいと思い電話をしたがつつながら解約できない。

住居品 相談件数 17件(前年度+9件)

- ・ インターネットの広告で見た高圧洗浄機を注文して代引きで受け取った。しかし広告で見た商品とは全く違うものだったので返金してもらいたいが、相手と連絡が取れない。
- ・ 母が10年前から、訪問販売業社に羽毛布団を売りつけられ10組以上購入していた。悪質なので何とか取り締まることはできないのか。

光熱水品 相談件数 7件(前年度-1件)

- ・ 「5月から大手電力会社の電気料金が大幅に上がるため電力会社を変えたらどうだ」という電話がきた。「大手電力会社に親せきはあるか、後日訪問するので印鑑を用意しておくように」などと言われ不審だ。

被服品 相談件数 11件(前年度-3件)

- ・ ネット通販で防水パーカーを購入。有名ブランドの商品で通常価格の半額だった。購入してから不安になり業者名をネットで検索すると粗悪品や偽物を販売している企業とのことで商品をキャンセルしたい。

保健衛生品 相談件数 24件(前年度+16件)

- ・テレビショッピングを見てシャンプーを購入した。電話で注文する際、定期購入にすると安くなると言われ定期購入にした。しかし、なかなか減らず商品がたまってしまった。ホームページから解約をしようと思うがパスワードがわからず解約できない。どうしたらよいか。
- ・電位治療器を体験し購入を決めた。その際、通電マットをセットにするとお得だと勧められ一緒に購入した。しかし、マットを使用したところ具合が悪くなり販売元のお客様相談室に電話をするとクーリングオフの期間が過ぎていたのでできないと言われた。購入の際クーリングオフの説明は受けていない。マットだけ返品したい。

教養娯楽品 相談件数 21件(前年度+13件)

- ・テレビショッピングを見て首掛け式スピーカーを購入した。届いてすぐに使用できるものと思っていたが、充電器は自分で購入しなければならなかった。テレビではそのようなことは言っていなかった。代引きで購入したが返品したい。
- ・SNS で知り合った外国の男性に画像を送るよう言われ、車のナンバープレートが映り込んだ写真を送ってしまったが大丈夫だろうか。

車両・乗り物 相談件数 4件(前年度-2件)

- ・認知症の高齢者が代引きで電動三輪車を購入してしまった。購入先や購入方法を覚えておらず、そもそも本人は足に障害があり使用することは難しい。高額で支払いも難しいため返品したいがどうしたらよいか。

土地・建物・設備 相談件数 8件(前年度+2件)

- ・20年前、母が訪問勧誘してきた事業者屋根工事を依頼した。数年後金額を確認したところ2,000万円支払っていたことが分かった。事業者と連絡をすると「その会社はもうない、ウチは後を引き継いだ業者で関係がない」と説明された。しかし、その業者から「屋根のメンテナンスはどうですか」と電話がかかってくる。支払った金額が高額すぎるため詐欺ではないか。引き継いだ会社を訴えることはできないか。
- ・地主名、地番、自宅面積、所有する農地などの航空写真と一緒に所有地の売却・賃貸を提案するダイレクトメールが届いた。自分はそのようなことは考えていない。しかし、無断で写真を撮られたり、個人情報を知られているので怖い。

役務類

役務一般 相談件数 12件(前年度+11件)

- ・20～30年前に登録後すぐ解約したクラブの年会費の督促通知が送られてくる。通知を止めてほしい。
- ・道路を歩いていたら、原発に関する署名を求められ署名をしてしまった。怪しい団体ではないか。

金融・保険サービス 相談件数 17件(前年度-1件)

- ・カードローンやSNS課金が膨らみ多重債務になった。さらに副業詐欺に引っかかり消費者金融から借入れをしてしまった。どうしたらよいか。
- ・銀行で勧められ、よくわからないままデビットカードを作成した。使い方を説明されたがよくわからない。使っても大丈夫か。

運輸・通信サービス 相談件数 22件(前年+3件)

- ・実家の固定電話にルーターが取り付けられていた。母に聞いても契約した覚えがないと言う。インターネットは必要ないので解約したい。
- ・ポケットWi-Fiの契約をしたが解約したい。送られてきたURLに送信するがエラーメッセージが出て送信できない。どうしたら解約できるか。

教養・娯楽サービス 相談件数 15件(前年度+8件)

- ・「競馬の勝ち馬予想の情報を提供する」と電話でしつこく勧誘され契約した。指定レースがあるたびどの馬をどのように買うか指示を受け馬券を購入した。初めは何度か当たり配当金が入金されたが、次第に入金されなくなった。1か月で元は取れるという話だったが全くそのようなことはない。解約して返金してほしい。
- ・マッチングサイトからメッセージアプリにつながり、次々リンク先へ登録を促され登録したところ高額請求に。登録解除、返金希望

保健・福祉サービス 相談件数 6件(前年度-7件)

- ・一生持つとの説明を受け高額な歯を入れたのに抜けてしまい、新たに治療費を払って安い歯を入れたが納得できない。
- ・何度も通っていた鍼灸院で施術を受けた際、強い痛みを感じた。その後も痛みが続き具合も悪くなった。鍼灸院に電話をして状況を伝えると「冷やすとよい」との回答だったが、冷やして

も痛みは改善されなかった。また、医療費控除の申請のために領収書が必要なので出してほしいが、着信拒否をされているようで電話が繋がらない。どうしたらよいか。

他の役務 相談件数 20件(前年度+16件)

- ・支援している高齢者が、通販で大量に商品を購入しているようだ。お正月にはおせちを20個以上注文して親族に配送していた。開運に関する商品が多く、たとえば招財ブレスレット9,888円×20本や開運財布、お守りなど10個単位で注文していて保管されている。

・

内職・副業・ねずみ講 相談件数 4件(前年+2件)

- ・洋服の物販スクールのコンサルティング料として電話で申し込みをした。解約したい。
- ・SNSの副業に月4千円もらえる契約を申し込んだら、何か分からない高額な請求が届いたが届いたがどのような事業者か調べて欲しい。
- ・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。

他の相談 相談件数 4件(前年度-2件)

- ・保険関係の者と名乗る人物から電話がかかってきた。金融機関や通帳残高なども聞かれ不審に思った。
- ・電子マネーで自動車税を後払いで支払った。引き落としの当日に入金しておいたのに引き落としが出来ていなかった。調べて欲しい。

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	1
	◆石油ストーブ	2	3
	◆ライター	2	2
② 家庭用品品質表示法	◆繊維製品		
	・布団	1	1
	・エプロン、かっぱう着	2	3
	◆合成樹脂加工品		
	・籠	2	3
	・たらい、バケツ等	2	7
	◆電気機械器具		
	・ジャー炊飯器	1	1
	◆雑貨工業品		
	・洋傘	2	3
	・食事用、食卓用又は台所用の まな板	2	5
③ 電 気 用 品 安 全 法	◆電熱器具	2	3
	◆リチウムイオン乾電池	2	4
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。

●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。

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！)