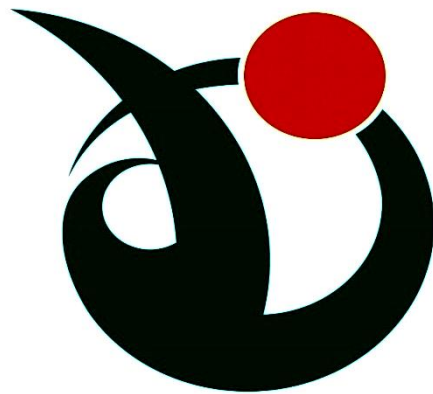


やさしさと輝きに満ちた  
笑顔のまち村上

令和 2 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 1,174.26平方キロメートル

人口 58,827人  
(令和2年4月1日現在)

世帯数 22,663世帯  
(令和2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"> <li>①生活の基本ニーズが保障される権利</li> <li>②安全である権利</li> <li>③知らされる権利</li> <li>④選ぶ権利</li> <li>⑤意見を反映される権利</li> <li>⑥補償を受ける権利</li> <li>⑦消費者教育を受ける権利</li> <li>⑧健全な環境の中で働き生活する権利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①批判的意識を持つ責任</li> <li>②主張し行動する責任</li> <li>③社会的弱者への配慮責任</li> <li>④環境への配慮責任</li> <li>⑤連帯する責任</li> </ul>

《 国際消費者機構（C I）が1982年に提唱 》

# 目 次

## はじめに

<b>1 センターの概要</b> .....	1
<b>2 消費者啓発及び情報提供</b> .....	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 48～51	
<b>3 消費生活相談受付状況</b> .....	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	
<b>4 消費生活製品安全法・家庭用品品質表示法</b> .....	18
<b>及び電気用品安全法にかかる立入調査</b>	
<b>5 村上市消費生活センター条例</b> .....	19

# はじめに

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、講座等の啓発活動に大きな影響があったほか、外出自粛が求められる中で消費活動にも変化をもたらし、インターネットを利用した通信販売や業者が自宅を訪問し貴金属などの購入を行う訪問購入の相談件数が増加するなど、消費者を取り巻く社会環境や日常生活にも影響をあたえました。

当センターに寄せられた相談、苦情件数は、令和元年度が328件であったのに対し、令和2年度は283件と前年度比14%、45件の減少となっております。相談1件ごとの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、令和元年度は60歳以上の相談件数は60%超でしたが、令和2年度は52%と減少しています。これは「架空請求ハガキ」に関する相談件数の減少が影響しています。

相談の内容を見てみると、『運輸・通信サービスに関する相談』が、最も多い相談となっております。中でもスマートフォン、パソコン等を利用した架空請求、光回線やプロバイダー等のインターネット通信サービスの相談が多くあります。次いで、健康食品が2番目に多い相談内容となっております。

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、感染対策を講じたうえでの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2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 人 数
9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：村上地域認知症カフェ かたるんカフェ	マナボーテ むらかみ	13人
11月4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：はつめの会	はつめの家	12人
11月20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：村上市地域包括支援センター	マナボーテ むらかみ	32人
11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 県消費生活サポーター はまなす会 対 象：村上市身体障害者団体連合会	神林農村環境改善 センター	51人
11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：湯ノ沢区	湯ノ沢集落開発 センター	19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 48 「情報源の確認」を新しい常識に！ 正しい情報収集能力を身に付けよう！
9月 1日	情報 49 ステイホームで増える在宅での買い物 返品・キャンセル要綱は事前に確認！
12月 1日	情報 50 コロナ禍のお買い物ライフに落とし穴？ 「定期購入」に関するトラブルに注意！
3月 1日	情報 51 コロナ生活で増えた日常の危険 宅配業者を装った偽ショートメール (SMS)

## (3)全世帯回覧

月 日	テ ー マ
7月15日	「くらしほっと」No. 83 (夏号)
1月15日	「くらしほっと」No. 84 (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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 新手の悪質商法・詐欺が高齢者を狙っています</li><li>・ あなたの大切な老後の資金が狙われています</li><li>・ 悪質商法・詐欺にだまされない宣言！！</li><li>・ 困ったときは一人で悩まず相談しよう</li><li>・ 消費生活で困ったときは188にお電話ください</li></ul>	高齢者

## (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

お役立ち☆くらしの情報⑧

## 「情報源の確認」を新しい常識に！ 正しい情報収集能力を身に着けよう！



現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する不安から、トイレットペーパーの買い占めや一部の食品の不足など、情報源が不確かな「デマ」や「うわさ」によって、日常生活に混乱がおこることもあります。

ものごとの正しい理解や状況の把握のためには、正確な情報をキャッチすることが大切です。特に新型コロナウイルス感染症については、たくさんの情報が大量に発信されているため不正確な情報に惑わされることがないように、公的機関からの正確な情報を入手することは、非常に重要なことと考えます。

消費者庁  
新型コロナウイルス関連  
消費者向け情報

身近な消費生活相談窓口をご案内します。  
5月14日の電話予約  
「消費生活ホットライン」  
188

給付金詐欺 にご注意	悪質商法に ご注意	トラブル 相談事例
買い物・ 食料品の お願い	新型 コロナウイルス 関連情報	マスクに 関する情報

消費者庁では、新型コロナウイルス感染症に関する消費者向け情報を発信するLINE公式アカウントが開設されました。タイムリーな情報が発信されることに加え、常設のメニューから、表示の6項目がいつでも見られるようになっています。今回の事態に限らず、情報を正しく理解することは、いつ、どんなときにも役立ちます。

この機会に、情報の収集、判断する力を身に付けるため、試してみませんか？

消費者庁のほか、さまざまな国の機関が、LINEなどのSNSでの情報発信に力を入れています。これを機会に、気になっていたことを、「情報源」を意識して調べてみましょう！



### — 登録方法 —

LINEアプリをお手持ちのスマートフォンなどにインストールした後、次のいずれかの方法で、「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」を「友だち」に登録してください。

- ①次のURLから友だち登録 <https://lin.ee/d57rXBD>
- ②左のQRコードを読み取り、友だち登録

※このほか、消費者庁の公式アカウントは、消費者庁Twitter「@caa\_shohishacho」、消費者庁Facebook「@caa.shohishacho」などもあります

## 村上市にも消費者被害専門の相談員がいます

今回の新型コロナウイルス感染症に関係する商品・製品やあやしい電話など、消費者トラブル関係の相談や疑問にもお答えしています。

インターネット環境がない人は、電話で「正しい情報」を収集しましょう。下記の番号から消費生活センターにお気軽にお問い合わせください！

「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

## ステイホームで増える在宅での買い物 返品・キャンセル要綱は事前に確認!



密を避け、ネット通販などで「おうち時間」を有効活用する人がいると思いますが、トラブルにならないために、お店からの情報を収集するチカラを身に付け、かしく通販を利用しましょう。



ネット通販やテレビショッピングでは  
**クーリング・オフはできません!**

皆さんもクーリング・オフという言葉を知っていると思いますが、最近、「おうち時間」を利用して、ネット通販を利用する人が増えており、消費生活センターに「購入した健康食品などをクーリング・オフできないか」という相談が寄せられています。

### 「クーリング・オフ」とは

一定期間の間であれば無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる法制度です。

### 「クーリング・オフ」が適用される販売とは

**〔訪問販売〕**  
自宅などに営業者が訪問して商品などを販売する方法  
**〔電話勧誘販売〕**  
自宅などに営業者が電話して商品などを販売する方法

など、相手から勧められて決めた契約に適用されます。(個人消費者のみ)

通信販売やテレビショッピングなど、自分で十分に考えてから注文できるものについては、クーリング・オフによる無条件契約解除は適用できません。

ネット通販・テレビショッピングなどでも返品できる場合がありますが、販売店独自の「返品特約」によって返品受け付けをしているものなので、すべてのお店で同じように返品できるわけではありません。購入前にキャンセル方法や返品方法を確認する必要があります。

ネット通販ではページ内の内容をよく読み、テレビショッピングで注文する際は、気になる点を電話のオペレーターに質問するようにしましょう。



通信販売やテレビショッピングなどは、クーリング・オフによる無条件契約解除は適用できません

### 村上市にも消費者被害専門の相談員がいます

通信販売は依然としてトラブルが多くなっています。対応が早ければ早いほど、解決への選択肢が多くなります。通信販売での商品に「おかしいな、こまったな…」と思ったら、すぐに消費生活センターにお問い合わせください!

「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
消費者ホットライン188 局番なしの188 (い・や・や) からもおつなぎできます。	



お役立ち☆くらしの情報⑤

# コロナ禍のお買い物 ライフに落とし穴？

## 「定期購入」に関するトラブルに注意！



市HP関連ページ

●問い合わせ 市民課生活人権室  
☎53-2111 (内線2232)



### 「これって1回限りじゃないの!？」 通販申込前の確認ポイント



1回限りの購入？継続的な購入？



継続的な購入の場合、回数は？  
解約しないとずっと続く？



解約方法\*・条件や  
返品方法・条件は？

\*クーリング・オフはありません。解約できる期間・期限を確認しましょう。



継続的な購入の場合、  
総額や一定期間での支払額は？



支払時期や引渡時期は？\*

\*継続的な購入の場合、2回目以降の商品は、前回の商品が届いてから何日後に届くか、後払いの場合、商品が届いてから何日以内に支払うのかを確認しましょう。



消費者ホットライン188  
イメージキャラクター  
「イヤヤン」



消費者ホットライン  
局番なし  
188 (いやや)

もしトラブルに巻き込まれても、早めの対応で解決することも！  
消費生活センターもしくは消費者ホットライン188へお気軽にお問い合わせください！



「定期購入」に関する相談が非常に多くなっています

コロナ禍で自宅でのオンラインショッピングなどの利用が増えている中、通信販売サイトなどでは「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など、通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品等の通信販売に関する相談が、消費生活センターに多く寄せられています。

ひとつと助言

左図のとおり、定期購入での思わぬ出費を防ぐため「事前の確認」をしっかりと行いましょう。  
・定期購入の説明が、書かれている部分が、分かりづらいサイトが多く見受けられます。サイトの確認などの作業も行っていますので、不安に思った場合や、トラブルになった場合は消費生活センターへご相談ください。

### 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)  
FAX53-2541

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⑤①

# コロナ生活で増えた 日常の危険

## 宅配業者を装った偽ショートメール (SMS)



問い合わせ	村上市消費生活センター (市役所内) ☎53-2111 (内線 2233、2234) または各支所地域振興課市民生活室	記事ID	0046739
-------	--	------	---------

こんな時は注意

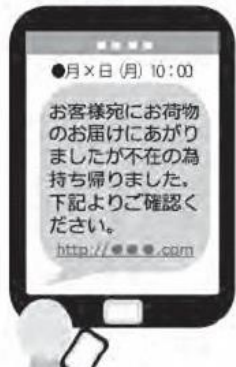
皆さんのスマートフォンに下の図のようなショートメール (SMS) が来たことはありませんか? こちらのURLにアクセスしてしまうと、次のような被害に遭う場合があります。

- ①自分のスマートフォンから、海外宛てにSMSが大量に送信されて、高額な通信料を請求された。
- ②URLにアクセスして、個人情報を入力してしまった。その後、身に覚えのないキャリア決済や電子マネーの請求が届いた。

ひとこと助言

- ・身に覚えのない「不在通知」やSMSが届いても、安易にURLへアクセスしないようにしましょう。
- ・もしURLにアクセスしてしまったら、入力しなければ大丈夫! すぐにアプリやウェブページを閉じましょう。
- ・心配な場合は、アップルIDやGoogleアカウントなどの端末管理パスワードを変更してください。
- ・その他、心配なことがあれば、早急に消費生活センターに相談しましょう。

宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS



消費者

ショートメール (SMS) で届く、宅配業者を装った「不在通知」



買いたくないのに、何の荷物だろう??

消費者ホットライン188  
イメージキャラクター  
「イヤヤン」



消費者ホットライン  
局番なし  
188 (いやや)

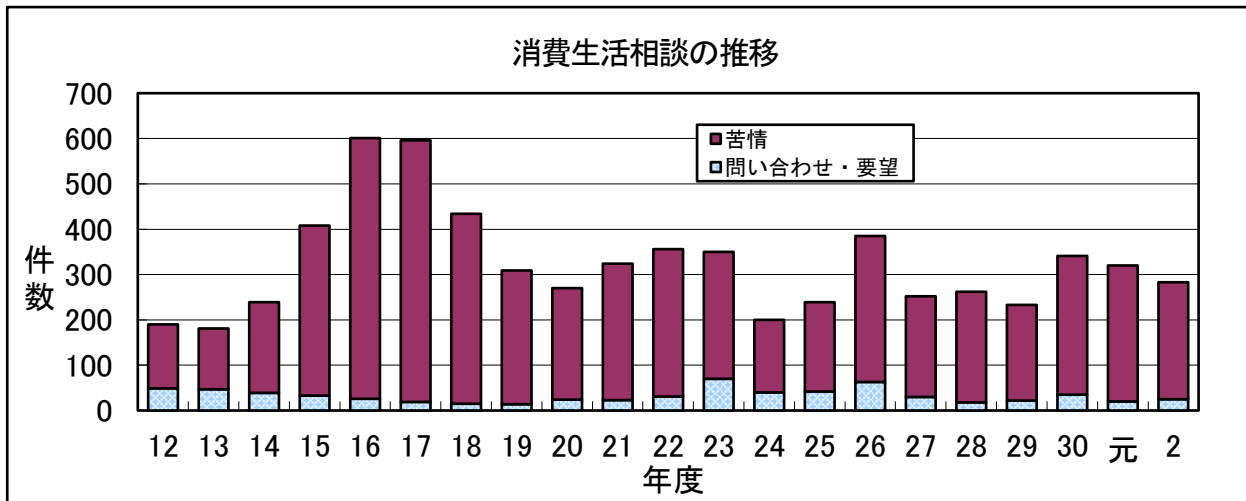
専門の相談員がいます  
**村上市消費生活センター**  
☎ 53-2111 (内線2233、2234)  
FAX 53-2541

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

### 3 消費生活相談受付状況

#### (1) 相談件数

令和2年度の相談件数は283件で令和元年度の328件と比較して45件(約14%)の減少となりました。



	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
苦情	211	306	300	308	258
問い合わせ・要望	18	22	35	20	25
合計	18	22	35	20	25

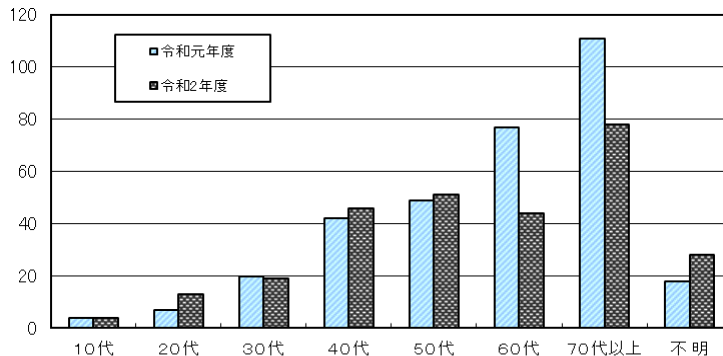
#### (2) 相談方法・相談者属性別件数

	合計	相談方法		相談属性		
		来訪	電話・文書	男性	女性	団体
令和元年度	328	152	176	135	149	44
令和2年度	283	111	172	131	129	23

#### (3) 年代別相談件数

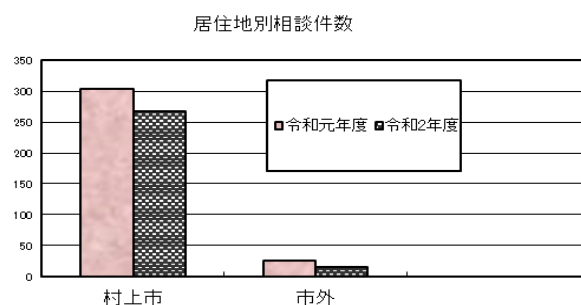
	令和元年度	令和2年度
10代	4	4
20代	7	13
30代	20	19
40代	42	46
50代	49	51
60代	77	44
70代以上	111	78
不明	18	28
合計	328	283

年代別相談件数(前年度比較)



#### (4) 居住地別相談件数

	令和元年度	令和2年度
村上市	303	268
市外 (※)	25	15
合計	328	283



(※) 市外相談者の居住地

関川村 7 件 ・ 胎内市 2 件 ・ 県外 6 件 計 15 件

#### (5) 販売形態別(特殊販売) 相談件数(過去5年間)

		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
店舗購入		43	41	59	40	34
特殊販売	訪問販売	32	25	13	23	17
	通信販売	73	123	126	96	122
	マルチ、マルチまがい	0	2	1	0	1
	電話勧誘	31	48	51	65	27
	ネガティブオプション	1	0	1	0	2
	訪問購入	1	4	3	4	10
	その他無店舗	1	2	1	0	4
計	139	204	196	188	183	
不明・無関係		47	83	80	100	66
合計		229	328	335	328	283

#### ※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、貴金属等を買取る契約をしたもの。
- その他無店舗・・・展示会場や露店等での販売。

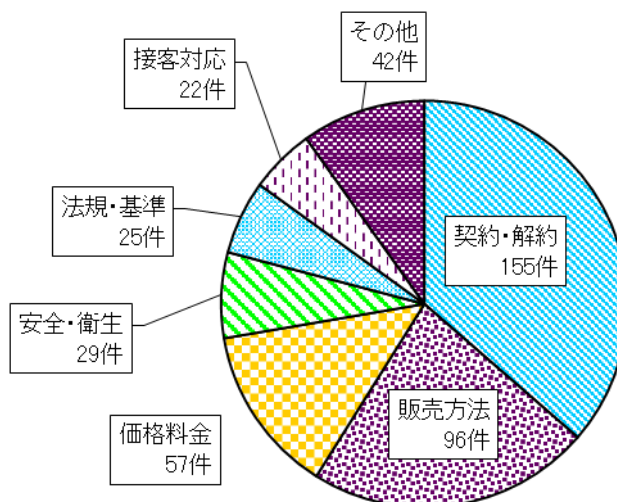


## (6) 相談の多い商品・役務上位5項目

令和2年度		商品・役務
順位	件数	
1	65	運輸・通信サービス（架空請求、デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス等）
2	35	食料品（健康食品等）
3	34	商品一般（架空請求ハガキ等）
4	20	教養娯楽品
5	17	被服品

## (7) 相談内容別件数

相談内容	件数
契約・解約	155
販売方法	96
価格・料金	57
安全・衛生	29
法規・基準	25
接客対応	22
その他（表示広告、品質機能等）	42
合計	426



### 相談内容延件数 463 件

※ 相談1件で複数の相談内容があるため、受付件数328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	34	32	4	0	0	4	0	0	22	15	2	0	0	0	0	0
	B食料品	35	33	0	1	3	10	0	10	11	23	1	0	0	0	0	0
	C住居品	14	14	2	0	2	4	1	1	5	7	0	0	0	0	0	0
	D光熱水品	14	13	2	1	0	1	0	0	4	11	1	0	0	0	0	0
	E被服品	17	12	1	2	2	1	0	1	9	5	2	0	0	0	0	1
	F保健衛生品	16	14	2	3	3	1	0	3	2	8	0	0	0	0	0	0
	G教養娯楽品	20	19	2	4	0	1	0	0	9	7	2	0	0	0	0	1
	H車両・乗り物	6	6	1	2	1	2	0	0	4	5	1	0	0	0	0	0
	I土地・建物・設備	8	7	1	0	1	2	0	0	1	7	2	0	0	0	0	0
	J他の商品	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	166	152	15	14	13	26	1	15	67	88	11	0	0	0	0	2	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M工事・建築・加工	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N修理・補修	0	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	0
	P役務一般	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	Q金融・保険サービス	15	14	0	0	1	10	0	0	0	13	1	0	0	0	0	0
	R運輸・通信サービス	65	63	8	0	4	15	0	5	24	44	8	0	0	0	0	1
	S教育サービス	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	T教養・娯楽サービス	3	3	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	U保健・福祉サービス	7	4	3	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	V他の役務	5	4	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1
	W内職・副業・おねずみ講	4	4	0	0	0	2	0	1	3	4	1	0	0	0	0	0
X他の行政サービス	3	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	105	97	14	1	12	31	0	6	29	67	11	0	0	0	0	3	
Z他の相談	12	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	283	258	29	15	25	57	1	21	96	155	22	0	0	0	0	5	

## (9) 主な相談事例

### 商品類

#### 商品一般 相談件数 34件(前年度-17件)

- ・昨日、身に覚えのない封書が来た。訴訟取下げ最終期日2年4月15日と書かれている。自分には身に覚えがない。
- ・大手スーパーのクレジットカード会社から請求書が来た。自分はクレジットカードで買い物をしたことがない。詐欺ではないか。
- ・「あなたが選ばれました」とメールがあり、クレジットカード番号を送信した後、詐欺と気づきカード番号を変更した。
- ・国際郵便で注文していないものが届いた。開封していないので何が入っているか分からない。どうしたらよいか。
- ・「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」という偽メールが届いたので情報提供したい。

#### 食料品 相談件数 35件(前年度+6件)

- ・注文していない黒毛和牛が宅配便で届いた。送り主は自動車販売業者であり、利用したことのない業者である。どうしたらよいか。
- ・2年前から購入している水の契約をやめたいので、電話を掛けたが通じない。どうしたらやめられるか。
- ・スマホで青汁の広告を見て注文した。初回無料とあり、1回限りだと思っていたら2回目の青汁が届き、定期コースだと言われた。
- ・母の家に訪問販売が来て、高額なドリンクを購入しており未払金が高額になっていた。高額な物を買わされているようだ。
- ・スマホの広告から1回だけと思い健康食品を注文したら、2回目が届いたので解約の電話をするが繋がらない。

#### 住居品 相談件数 14件(前年度-2件)

- ・大型スーパーのチラシにミシンの修理と展示即売会が載っていたので見に行った。結果、高額な物を購入したが取消したい。
- ・アルコール消毒液が薬局に売られていない。ネットで高い値段で転売されているが違法ではないのか。
- ・通販でマットレスを購入し、寝てみたら背中が痛かったので事業者に連絡したら「返品は受けつけない」と言われた。

### 光熱水品 相談件数 14件(前年度+1件)

- ・大手電力会社や電話会社を名乗るところから電気や光回線の勧誘があったので、その大手事業者にお問い合わせをしたら連絡はしていないと言われた。
- ・電気の小売業者が自宅に来て、「スマートメーターに変えると電気料が安くなる」と言っていたが本当に安くなるのか。

### 被服品 相談件数 17件(前年度+7件)

- ・スマホからワンピース2枚を注文してコンビニで代金を振り込んだが、商品が届かず連絡しても繋がらない。
- ・知らない業者から注文していないウィンドブレーカーが届いた。開封していないがどうしたらよいか。
- ・自宅に訪問買い取り業者が来て「なんでも買い取ります」と言われたので、アクセサリと下駄を売ったが、それを戻して貰いたい。

### 保健衛生品 相談件数 16件(前年度+6件)

- ・スマホで化粧品の定期コースを申し込んだ。購入回数の縛りはないが、2回目を解約しようと電話をしているが繋がらない。
- ・注文していない化粧品が届いたので、受取拒否したのに請求書が来た。事業者へ連絡すると注文したので代金を払うように言われた。

### 教養娯楽品 相談件数 20件(前年度±0件)

- ・スマホでマンガ本を2冊注文したが注文されていないと思い、数回タップしたら8冊注文されてしまったので返金して欲しい。
- ・トレーディングカードをスマホから申込み、代金を振り込んだが届かない。電話を掛けても繋がらない。どうしたらよいか。
- ・インターネットで釣り竿を注文し、代金を振り込んだのに商品が未着だ。電話番号や住所の記載もなくどうしたらよいか。

### 車両・乗り物 相談件数 6件(前年度±0件)

- ・ラジエターから冷却水が噴き出るトラブルが起きた。この車は16万キロ走行でトラブルが多くなると国に情報提供して欲しい。
- ・1年ほど前に息子の車を購入した。支払いを事業者側指定のクレジット会社で組んだが1年経過したときの利息の話が違った。

### 土地・建物・設備 相談件数 9件(前年度-8件)

- ・傾斜になっている土地から土が崩れ落ちないように土留めをしたい。第三者に立ち会って欲しいので、相談先を教えて欲しい。

- ・契約期間が満了となりブレイカーの再契約をすると、さらに料金が安くなると言われたが不審なので取消した方がよいか。

### その他商品 相談件数 2件(前年度+2件)

- ・オークションサイトで落札したコンバイン代金180万円を入金したのに届かない。返金するとメールが届いたが返金もされない。

## 役務類

### 役務一般 相談件数 1件(前年度-1件)

- ・昨年の暮れに「差押通告書在中」、10日ほど前に「訴訟手続きの前に」という封書が届いた。内容は「警告、支払い申立通知書」であった。

### 金融・保険サービス 相談件数 15件(前年度-5件)

#### ●預貯金・証券・投資商品等

- ・私募債を契約したが利息が振り込まれなくなり解約しようとする、今は元金を払えないと言われた。早く返金してもらいたい。

#### ●融資サービス

- ・テレビを見て過払い金のCMが出ていたので、案内の番号に掛けてみた。該当すると言われたので依頼しようと思うが大丈夫か。
- ・県外に住んでいる娘に電気料の催促や消費者金融から請求などがある。連絡が取れないので請求を止められないか。

#### ●その他

- ・大手スーパーに支払するために代金を振り込んだつもりが、健康食品の定期購入の口座に振り込みをしてしまった。何とかならないか。
- ・郵便局から配達不在票が届いた。送付先から届くような覚えがないので、不審でありどうしたらよいか。

### 運輸・通信サービス 相談件数 65件(前年-29件)

#### ●郵便・貨物運送サービス

- ・「家賃支援給付金の振込のお知らせ」というハガキが届いた。高齢の義母宛だが、怪しい詐欺ではないか心配だ。見て貰いたい。

#### ●電報・固定電話

- ・2～3日前の夜8時頃、アナログ戻しの勧誘の電話が来た。今日も電話が来て「明日の昼頃、工事の訪問に来る」と言われたが大丈夫か。
- ・夜8時頃、大手電話会社の代理店だと言って「大手電話会社の契約に戻した方が安くなる」としつこく勧誘されて迷惑だった。

- ・ 昨年の秋に勧誘があり「今より電話料金が安くなる」と言われて契約したが安くなっていない。今回、また違う電話会社から勧誘があった。
  - ・ 一昨年の秋ごろに「電話料金が安くなる 工事費もかからない」という電話勧誘を受けて承諾したが解約したい。
- 移動通信サービス
- ・ 大手携帯電話会社からいきなり高額の請求が来た。以前は月 5 千円程だったのに、今月 8 万円を超えた請求が来た。
  - ・ クレジット会社から振込みするように封書が届くが、クレジットカードを作った覚えがないので調べて欲しい。
- 放送・コンテンツ等
- ・ SNS で知り合った男性から紹介された、自由に会話できるサイトに登録したら料金を請求された。支払い後も請求されたので返金して欲しい。
  - ・ サイトにアクセスして 18 歳以上をタップしたら、登録され 35 万円を支払うように請求された。有料と記載がなく払いたくない。
  - ・ 「動画サービスが繋ぎっぱなしになっているので、32 万円支払ってください。」とサイトから携帯に電話があったが覚えがない。
  - ・ スマホを小学生の娘に渡していたら、ゲームの課金をクレジット会社から請求された。娘は課金しておらず不正利用ではないか。
  - ・ あなたが何をネットで閲覧したか保存しています。16 万円送金すればこれを削除しますというメールが届いたが無視してよいか。
- インターネット通信
- ・ ネット中にアラームが鳴り記載の電話番号に架電したら、ウイルスに感染しているのでコンビニで電子マネーを購入するように言われた。
  - ・ アナログ回線の電話が使えなくなり、今なら光回線にしても工事費がかからないと勧誘され申し込んだが料金が高いので解約したい。
  - ・ 大手通信会社から口座引き落としが止まると言われたのに、通帳を見たら引き落としされていた。どうゆうことか調べて欲しい。
  - ・ 海外の大手通販会社からクレジットカードで利用料金の支払い請求がある。海外の通販業者から購入したり利用したりしたことはない。

#### 教養・娯楽サービス 相談件数 3件(前年度-1件)

- ・語学スクール受講後は、オリンピックで通訳ができ報酬を貰えると説明された。しかし、更新料金が必要と言われ説明とは違う。

#### 保健・福祉サービス 相談件数 7件(前年度+3件)

- ・工芸品買取りで、本人確認のため保険証を見せたら写真を撮られた。悪用されないか心配であり届け出るところを教えて欲しい。
- ・行政の年金担当を騙った男性から電話があった。国民年金保険料が多く支払過ぎているため、保険料を還付したいと言われた。

#### 他の役務 相談件数 5件(前年度-2件)

- ・ネットをしていたら遠隔操作されているような状態になり、OS事業者へ電話するようにパソコンに表示されたが不審だ。
- ・電子マネーのキャンペーンで「2割ポイント還元します」と出ていたので、3万円入金したが500ポイントしか戻らなかった。

#### 内職・副業・ねずみ講 相談件数 4件(前年度+3件)

- ・友達がマルチ商法の被害に遭っているかもしれない。株の売買に関するマニュアルを売り、それを買った人が更に別の人に売る仕組みだ。
- ・副業サイトを検索していたら、SNSに繋がり登録料を請求された。支払えないと言ったら、少額訴訟を起こすと言われた。

#### 他の相談 相談件数 12件(前年度-13件)

- ・「雇用保険の追加給付に関するお知らせとお願い」という封書が行政機関から届いたが、行政機関を騙ったところではないか。
- ・債権回収業者から請求書が届いたが、携帯の利用料金は口座払いで滞納はなかったので不審だ。どのような請求か調べて欲しい。
- ・スマホに「千円で外国にメールをしてあげます」などのメールが2日間で十数件届いた。怖いのでどうしたらよいか。

## **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**

令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、立入検査を中止いたしました。

## 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。

訪問販売・電話勧誘販売などで契約をしてしまったが解約したい・・・  
 そんな時は・・・クーリング・オフ制度を利用しましょう。

クーリング・オフとは・・・

特定商取引法により、訪問販売等で契約の申し込み、契約をした場合、法律で定められた書面を受け取った日から一定期間以内であれば、書面で契約会社へ通知することによって無条件で申し込みの撤回や契約を解除することができる制度です。

クーリング・オフできる期間は書面を受け取った日を含めて、下記のとおりです

- ・訪問販売 ..... 8日間
- ・電話勧誘販売 ..... 8日間
- ・連鎖販売取引(マルチ商法) .... 20日間
- ・特定継続的役務提供(エステ、語学教室、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス) ..... 8日間
- ・業務提供誘引販売取引(内職、モニター商法) .... 20日間

● ハガキで通知する場合の通知例(通知は必ず書面で！)

氏名 住所 令和 年 月 日

契約解除通知書

申込日 平成 年 月 日  
 書面受領日 平成 年 月 日  
 販売会社名  
 商品(権利・役務名)  
 契約金額  
 担当者名

右記の申込みを撤回(または契約を解除)します。  
 なお、支払い済みの〇〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

郵便はがき

消印

住所  
 氏名

会社名

クーリング・オフ期間内の消印があれば有効です。

御中

- ◎ ハガキの場合、控え用に両面ともコピーをとり、簡易書留郵便などで出します。
- ◎ クレジット契約をした場合は、クレジット会社へも通知します。

クーリング・オフすると・・・

- ・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払う必要はありません。
- ・販売会社に商品の引取りを請求できます。

- 詳しくは下記までご相談ください。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、消費者契約法などで解約できる場合もあります。

村上市消費生活センター 電話 53-2111(内線 2233・2234)