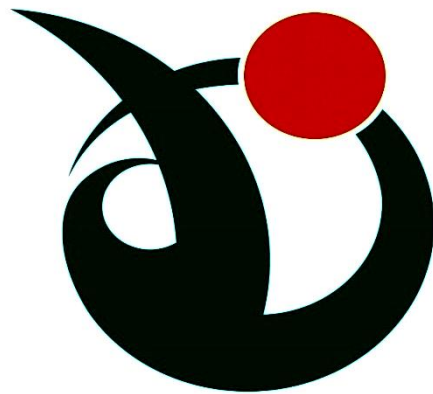


あふれる笑顔のまち村上

令和3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 57,825人
(令和3年4月1日現在)

世帯数 22,513世帯
(令和3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 52～55	
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、外出自粛など行動制限の継続が求められる中で、経済活動や消費活動に変化がもたらされました。それにより、通信販売や訪問購入の相談件数の増加に対し、訪問販売や電話勧誘販売の相談件数は減少傾向にありました。ところが、令和3年度は通信販売や訪問購入の減少に対し、訪問販売や電話勧誘販売が増加するなど、新型コロナウイルス感染症の発生以前の状態に戻りつつあります。

当センターへ寄せられた相談、苦情件数は、令和2年度が283件であったのに対し、令和3年度は278件と5件（前年度比約▲1.8%）の減少となっております。また、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3年度は60歳以上の相談件数が全体の約45%（278件のうち124件）と、前年度の約43%（283件のうち122件）に引き続き、依然として高い水準となっております。

相談の内容を見みると、『運輸・通信サービスに関する相談』が最も多くなっています。中でも、光電話に変更した電話回線をアナログ回線に戻す、いわゆる「アナログ戻し」の相談が多ありました。

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3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
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：ゆったり塾（山北支所地域振興課）	ゆり花会館	3人
10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：ゆったり塾（山北支所地域振興課）	ゆり花会館	4人
10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：ゆったり塾（山北支所地域振興課）	ゆり花会館	4人
10月28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：ゆったり塾（山北支所地域振興課）	ゆり花会館	11人
10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：ゆったり塾（山北支所地域振興課）	ゆり花会館	7人
11月29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年生）	朝日中学校	50人
12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：村上東中学校（1、2年生）	村上東中学校	112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 52 新型コロナウイルスのワクチン接種に便乗したトラブルにご注意！
9月 1日	情報 53 「お金が戻って来るのでA T Mへ行くように」と言われたら還付金詐欺です
12月 1日	情報 54 「知らないうちに必要のないサポート契約をしたことになっていた！」という相談が寄せられています。
3月 1日	情報 55 高齢者のスマホトラブルに注意！

(3)全世帯回覧

月 日	テ ー マ
7月15日	「くらしほっと」No. 85 (夏号)
1月15日	「くらしほっと」No. 86 (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	・ 新卒の悪質商法・詐欺が高齢者を狙っています	高齢者
	・ 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)	〃
	・ 中学生のかしこい消費生活	中学生

(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]

新 お役立ち☆くらしの情報⑫
新型コロナウイルスのワクチン接種に便乗したトラブルにご注意！

問い合わせ 村上消費生活センター（市役所内） ☎53-2111（内線2233） 専門の相談員がいます

「市役所職員です。個人情報を教えてください。」などの不審な電話や、「予防接種のお知らせです。」という電子メールは「詐欺」です！

【事例1】

「新型コロナウイルスのワクチンが無料で受けられます。」と個人情報を聞きだす、不審な電話がかかってきた。



【事例2】

「新型コロナウイルスのワクチンの予防接種が優先的に打てる。」といった内容で、URL（※注1）も記載されたSMS（ショートメール）が届いた。

※注1：インターネット上のホームページのアドレス

一ひとこと助言

「新型コロナウイルスワクチン」の接種費用は無料（全額公費）です。国や自治体が、「ワクチン接種」について、お金を請求することや、個人情報を聞き出すことはありません。ワクチン接種に関するSMS（ショートメール）を受け取っても、記載されたURLに安易にアクセスしないでください。

新型コロナワクチン詐欺に関する消費者ホットラインは ☎0120-797-188



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！

【各支所の問い合わせ先】

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

図書館へ行こう

新着図書情報

■中央図書館6月の休館日
 7日、11日、14日、21日、28日

■中央図書館の開館時間
 ・火～金曜日 午前9時～午後6時
 ・土・日曜日、祝日 午前9時～午後5時



◆ミュゲ書房
 (伊藤調)



◆鷹の城
 (山本巧次)



◆スポーツルール2021
 (大修館書店編集部)



○アンパンマンと
 まほうのロープ
 (やなせたかし)

- ◆捜査一課OB (富樫倫太郎)
- ◆吉宗の星 (谷津矢車)
- ◆ファウンテンブルーの魔人たち (白石一文)
- ◆神の悪手 (菅沢英)
- ◆新型コロナワクチンQ&A100 (コロワくんサポーターズ)
- ◆断捨離道場 (やましたひでこ)
- ◆フォトジェニック! アイスドリンク (旭屋出版編集部)

- しばわんこの和のおもてなし (川浦良枝)
- ペットボトルで育てようむし (谷本雄治)
- 神さまの通り道 (村上しいこ)
- 夜明けをつれてくる犬 (吉田桃子)
- へんてこたいそう (新井洋行)
- ちゃわんちゃんです。(とよたかずひこ)
- おやつトランポリン (小池社太)

◆…一般書 ○…児童書

●問い合わせ 中央図書館 ☎53-7511



中央図書館
 ホームページ

お役立ち☆くらしの情報⑤③

「介護保険料の払い戻しがあります」という
還付金詐欺の相談が市消費生活センターにありました

「お金が返ってくるので
ATMへ行くように」と
言われたら還付金詐欺です

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・2111 (内線2233、2234) 記帳ID 0046709



もしもし、市役所のもので
す。払い過ぎの還付金があり
ますよ。

市役所介護保険課Aと名乗る男性か
ら、介護保険料を払いすぎているので、
26200円払い戻します。キャッシュ
カードを持って〇〇銀行のATMへ行
き、これから言う電話番号へかけてく
ださいと言って、電話が切れた。不審
に思い市役所に電話をかけたら介護保
険課はなく、介護高齢課であり、Aと
いう職員は在籍しておらず、市役所か
ら電話をしていないことがわかった。

【事例】



ひとこと助言

「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。



振り込みの指示には絶対に従
わず、市役所の担当課へ確認
してください

▼市役所職員になりすまし、「医療費の
還付がある」、「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、振り込みをさせ
ようとする手口です。

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

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)

お役立ち☆くらしの情報 54

「光回線からアナログ回線に戻しませんか？」
という電話勧誘にご注意ください！

「知らないうちに必要のないサポート
契約をしたことになっていた！」
という相談が寄せられています

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・2111 (内線2233、2234)



安くなるなら変更しようかしら…

もしもし、アナログ回線に戻す
すぐお得ですよー

【事例】
大手電話会社のサポートセンターを名乗る事業者から「インターネットを使っていないなら、光回線をやめてアナログ回線に戻すと電話料金が安くなりますよ。」という電話がかかってきた。今はだれもインターネットを使っていないので、「ちやうどいい」と思い契約したが、毎月サポート料金として3000円が引き落とされていることがわかった。確認すると1年しほりでサポート契約されており、今解約するとキャンセル料が発生すると言われた。

不安な時は
相談してください



【ひとこと助言】

○大手電話会社の関連会社を名乗っている場合、まったく関係のない事業者が勧誘しているケースもあります。勧誘を受けた事業者名をしつかり確認しましょう。

○知らないうちに、必要のないサポート契約を結んでいるケースもあります。勧誘を受けた際は、費用やサービス内容、解約の条件などをよく確認し、必要なければきっぱりと断りましょう。

○契約してしまった場合、契約書の受領日から数えて8日以内なら、契約を解除できる「初期契約解除制度」があります。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「いややん」



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)
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

お役立ち☆くらしの情報 55

高齢者のスマホトラブルに注意！

ガラケーからスマホへ変更するときは、詳しい家族や知人に同行してもらい、使い方や契約内容をよく確認するなどしましょう

問い合わせ 市民課生活人権室 ☎53・2111 (内線2233、2234)



※事例

使用している携帯電話（ガラケー）の電池パックを交換しに携帯電話ショップへ行った。スマホに変更するつもりはなかったが、店員に「今より毎月の携帯電話料金が3千円安くなる」と言われ、スマホの契約をした。さらに、タブレットも勧められ新機種に変更した。しかし、スマホは電話に出る方法が分からず、新しいタブレットも機種が違いため電源の入れ方が分からず使っていない。返品したいができないと言われた。



※ひとつの助言

○携帯電話を契約するときは、普段の自分の使い方に合った機種であるかをよく確認し、できるだけ周りの人に相談しましょう。また、操作方法に不安な点があるときは、店員に確認し、理解してから契約しましょう。



○事前にスマホ教室などを利用して操作方法を確認しておくのもよいでしょう。

○タブレット端末や光回線、不要なおプションを勧められることもあります。自分にとって必要のないオプションなどは、はっきり断ることが大切です。初回は無料でも、翌月から課金されてしまうサービスは注意が必要です。解約のタイミングや方法が分からずにいると、そのまま料金を払い続けることとなります。

○初期契約解除制度により契約の解除ができる場合があります。



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
神林支所地域振興課

☎62-3103
☎66-6112

朝日支所地域振興課
山北支所地域振興課

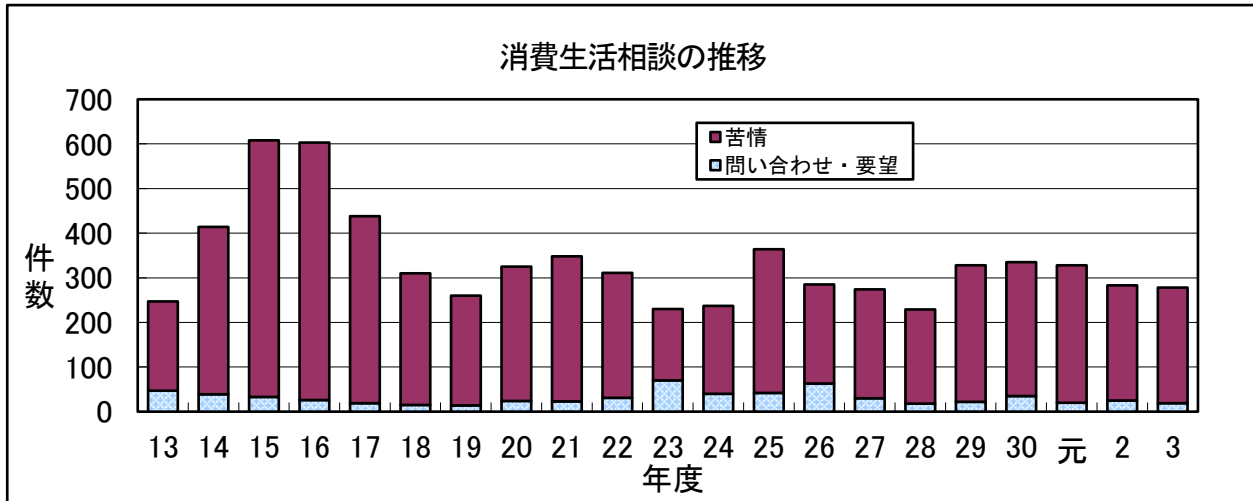
☎72-6885
☎77-3112

市報むらかみ 2022.3.1 10

3 消費生活相談受付状況

(1) 相談件数

令和3年度の相談件数は278件で令和2年度の283件と比較して5件(約2%)の減少となりました。



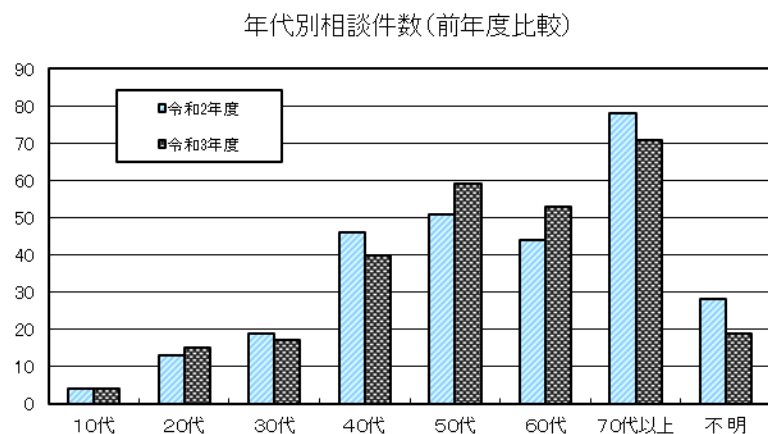
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
苦情	306	300	308	258	259
問い合わせ・要望	22	35	20	25	19
合計	328	335	328	283	278

(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2年度	283	111	172	131	129	23
令和3年度	278	115	163	133	132	13

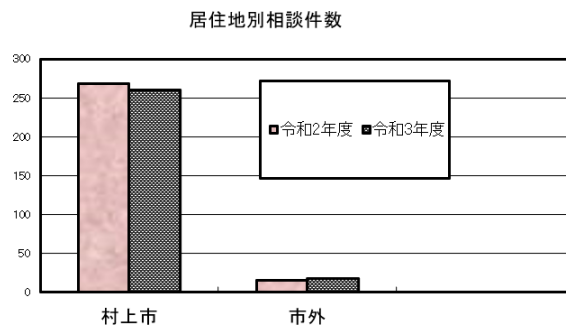
(3) 年代別相談件数

	令和2年度	令和3年度
10代	4	4
20代	13	15
30代	19	17
40代	46	40
50代	51	59
60代	44	53
70代以上	78	71
不明	28	19
合計	283	278



(4) 居住地別相談件数

	令和2年度	令和3年度
村上市	268	260
市外 (※)	15	18
合計	283	278



(※) 市外相談者の居住地

新潟市4件・燕市2件・胎内市1件・関川村2件・粟島浦村1件・県外6件・不明2件
計18件

(5) 販売形態別(特殊販売) 相談件数(過去5年間)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
店舗購入		41	59	40	34	35
特殊販売	訪問販売	25	13	23	17	25
	通信販売	123	126	96	122	90
	マルチ、マルチまがい	2	1	0	1	0
	電話勧誘	48	51	65	27	49
	ネガティブオプション	0	1	0	2	2
	訪問購入	4	3	4	10	3
	その他無店舗	2	1	0	4	2
	計	204	196	188	183	171
不明・無関係		83	80	100	66	72
合計		328	335	328	283	278

※参考 — 特殊販売の定義 —

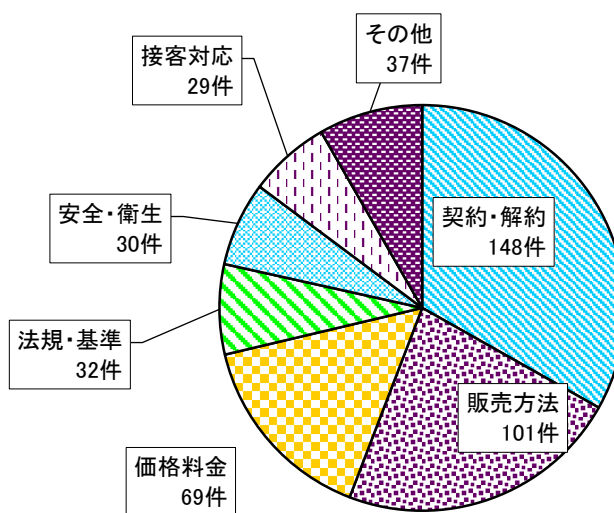
- 店舗購入・・・消費者が出向いて店舗で契約したもの。
- 訪問販売・・・家庭に訪問してきた業者と契約したもの。
- 通信販売・・・テレビ、郵便、インターネットなどの通信手段を使って契約をする販売方法。
- マルチ、マルチまがい・・・連鎖販売取引。販売組織の加入者が消費者を組織に加入させさらに次の人へというように、組織をピラミッド式に拡大していく販売方法。
- 電話勧誘販売・・・事業者が消費者に電話をかけ、電話で契約・申込をさせる販売方法。
- ネガティブオプション・・・商品を一方的に送りつけ、代金を請求する販売方法。
- 訪問購入・・・業者が家庭を訪問し、貴金属等を買取る契約をしたもの。
- 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3年度		商品・役務
順位	件数	
1	52	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）
2	25	商品一般（特定できない商品）
3	20	光熱水費品（電気契約）
4	19	土地・建物・設備（賃貸アパート、太陽光発電）
4	19	金融・保険サービス（クレジットカード、多重債務）

(7) 相談内容別件数

相談内容	件数
契約・解約	148
販売方法	101
価格・料金	69
法規・基準	32
安全・衛生	30
接客対応	29
その他（品質機能、表示広告等）	37
合計	446



相談内容延件数 446 件

※ 相談1件で複数の相談内容があるため、受付件数278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	25	24	8	0	2	2	0	0	16	6	3	0	0	0	0	0
	B食料品	13	13	0	0	2	6	0	0	5	9	3	0	0	0	0	0
	C住居品	11	10	0	3	2	2	0	0	4	7	1	0	0	0	0	0
	D光熱水品	20	17	0	0	1	4	0	0	2	15	2	0	1	0	0	0
	E被服品	12	11	1	2	1	0	1	1	5	5	1	2	0	1	0	0
	F保健衛生品	10	9	0	0	1	3	0	2	2	10	0	0	0	0	0	0
	G教養娯楽品	18	18	2	5	1	5	0	0	8	7	2	0	0	0	0	0
	H車両・乗り物	9	8	0	0	5	3	0	0	3	7	1	0	0	0	0	0
	I土地・建物・設備	19	16	3	8	5	4	1	0	2	3	1	0	2	0	0	1
	J他の商品	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
計	139	128	14	18	20	29	2	3	48	70	14	2	3	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	0
	Lレンタル・リース	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M工事・建築・加工	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	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	12	12	2	0	0	2	0	0	6	8	0	0	0	0	0	0
	Q金融・保険サービス	19	19	2	1	3	7	0	0	8	12	2	0	0	0	0	0
	R運輸・通信サービス	52	49	10	3	4	19	0	0	23	35	7	1	0	0	0	0
	S教育サービス	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	T教養・娯楽サービス	12	12	0	0	0	5	0	1	4	9	0	0	0	0	0	0
	U保健・福祉サービス	5	5	2	0	0	1	0	0	3	1	2	0	0	0	0	0
	V他の役務	10	9	0	0	3	3	0	0	5	6	3	0	0	0	0	0
	W内職・副業・おねずみ講	6	6	0	0	0	2	0	0	2	5	1	0	0	0	0	0
X他の行政サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	120	115	16	5	12	40	0	1	53	78	15	1	0	0	0	0	
Z他の相談	19	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	278	259	30	23	32	69	2	4	101	148	29	3	3	1	0	1	

(9) 主な相談事例

商品類

商品一般 相談件数 25件(前年度－9件)

- ・「パソコンなど購入した約75万円の商品が10日くらいしたら届きます。」というメールが届いたが、何も買っていないので不審だ。
- ・中国から国際郵便が届いたが、注文したものではなく受け取りたくない。未開封であるが、どうしたらよいか。
- ・友人からマルチ販売業者に登録するように勧められて登録したがすぐに解約した。解約となっているか調べて欲しい。
- ・事業者が自宅に来て、代金を渡したのに商品や契約書を置いていかずに、収入印紙を買ってくると言って出て行ったが戻ってこない。
- ・「未納に関するご連絡です。至急本日中に03-〇〇ファイナンスセンター様迄ご連絡ください。」というSNSがスマホに届いた。

食料品 相談件数 13件(前年度－22件)

- ・自宅に来た業者から「味噌を味わってください。」と言われ、試供品だと思っていたら高額な請求をされたのでクーリング・オフしたい。
- ・配置薬品の定期便で回ってきた人から健康食品を購入した。よく見たら定期購入になっていた。次回からの定期購入をやめたい。
- ・一人暮らしの母が、空き家店舗を利用して物販やセミナーを開催している事業者の数日間通い、高額な商品を購入している。
- ・SNSで糖質を阻害してくれる健康食品を申し込んだ。2回目まで届いて支払ったが次回からやめたい。

住居品 相談件数 11件(前年度－3件)

- ・大手通販会社から電気圧力鍋を購入し代金を支払ったのに、販売者が仕入れ先へ支払わないことを理由に返品するよう言われた。
- ・ネットでフライパンを購入しクレジットカード支払いにしたが、商品が届かないのにクレジットカード引き落としのお知らせがある。
- ・一人暮らしの母が、布団のリフォームの事業者に高額な代金を支払っていたようだ。この度、母から契約書を見せて貰って驚いた。

光熱水品 相談件数 20件(前年度+6件)

- ・母が一人の時に訪問を受けて、電気料金が安くなると言われて契約をしたようだ。キャンセルしたいが電話が通じない。
- ・電気事業者に解約したいと電話したら、電気料金高騰分の残りの金額を一括で支払ってほしいと言われ納得できない。
- ・大手携帯電話会社から電気契約の勧誘があり申し込んだが、解約したいと電話をするが話ができない。連絡先を調べて欲しい。

被服品 相談件数 12件(前年度-5件)

- ・SNSのサイトへズボン2着を注文し、代引きで届いた。うち1着が注文サイズと異なったので、メールをしたが返信がない。
- ・宅配便で届いた箱を開封したら、保冷バックと書いてあるが請求書はない。注文していないので返品したい。
- ・自宅に貴金属があったら買取りしますという電話があり、断ってもまた電話がくる。どうしたらよいか。

保健衛生品 相談件数 10件(前年度-6件)

- ・事業者から配置薬を勧誘されて申し込んだが、解約すると電話したら申込書は返却できないと言われてた。個人情報なので返却して欲しい。
- ・SNSを見て化粧品を注文した。広告には縛りのない記載があるのに電話すると4回購入してもらおうと言われ不審だ。

教養娯楽品 相談件数 18件(前年度-2件)

- ・家の中でスマートフォンをなくした。契約をして二年になるので解約したいが事業者に解約させてもらえない。
- ・新聞代金が銀行口座から引き落としされているが、代金より高い料金が引き落としされているので返金してほしい。
- ・8月上旬にインターネットでゲーム機を申し込んだ。2日後に代金66,980円を振り込んだが、4日経つがまだ届かない。
- ・ネットからキーボード楽器を注文し、郵便局から代金を振り込んだが届かない。電話したら別の事業者に繋がり不審だ。

車両・乗り物 相談件数 9件(前年度+3件)

- ・息子が中古自動車を注文し、2日くらいしてキャンセルすると言ったら、キャンセル料を請求された。

- ・自動車販売店へいき中古自動車を契約した。ローンを組んだが高額な支払いとなるので解約したい。クーリング・オフはないのか。
- ・大手通販サイトのオークションで車関係の物品を注文した。代金を支払ってから7日目まで待っていたが物品が送られてこなかった。

土地・建物・設備 相談件数 19件(前年度+10件)

- ・息子が貸借アパートの高額な撤去費用を請求されたので相談したい。
- ・貸借マンションの網戸の張替えを依頼したら、利用者負担になるかもしれないと言われた。どちらの負担になるのか。
- ・10年前に自宅の屋根瓦を取り換えたが、最近天井にシミが出て雨漏りしたようだ。事業者へ言ったら雨漏りではないという。
- ・知人宅の屋根のソーラーパネルが落雷か何かで壊れ、損害保険で全額補償されるが修理代金が高額に思われる。

その他商品 相談件数 2件(前年度±0件)

- ・「いらぬものはないか」と電話があり、植木鉢があると云ったら自宅に来て、貴金属はないかと言って、植木鉢は買っていかなかった。

役務類

役務一般 相談件数 12件(前年度+11件)

- ・20年前頃に入会した会員クラブを退会したと思っていたのに、支払い請求書が届いたが、支払いたくない。
- ・夫が生前入会していた、大手通販サイト会員の解約をしたくて、電話を掛けてもオペレーターに繋がらない。解約方法を教えて欲しい。

金融・保険サービス 相談件数 19件(前年度+4件)

●損害保険

- ・自分が交通事故を起こしたことになって、自分の保険を使って示談書にサインを求められたが受けたくない。

●融資サービス

- ・従業員がやみ金融から借金して返済を求められているようだ。どこに相談したらよいか。
- ・昨年12月に退職したため、借金の返済ができなくなっている。相談に乗って欲しい。

●その他

- ・銀行口座に知らないところから2回で5千円が振り込まれたが、心当たりがないのでどうしたらよいか。

- ・値上がりすると仮想通貨の購入を勧められ、購入後会社へメールしても返信がないので不審だ。どうしたらよいか。

運輸・通信サービス 相談件数 52件(前年-13件)

●郵便・貨物運送サービス

- ・通販業者から宅配便で送付してもらったプレゼントが、届け先人不在として戻されたが、郵便物は配達されているので納得できない。

●電報・固定電話

- ・「光電話からアナログに変えると安くなる。」という電話で承諾したが、支払い方法が今までと違ったため、断りたいが電話が通じない。
- ・「電話料金が安くなる。」と言われて光電話の契約をした。しかし、全然安くならなかった。更に違約金の金額も違っていた。

●移動通信サービス

- ・利用していない大手携帯電話会社から料金未払いについてのSNSが届いた。他社の未納料金請求でありどうしたらよいか。
- ・スマホの通信料の設定を販売店に解除依頼したのにされておらず、高額な料金を請求されたが、通常料金の請求にしてほしい。

●インターネット通信

- ・別の光回線事業者から今より利用料金が安くなると勧誘されて契約したが、ネットは利用しないのでアナログ回線にしたい。
- ・利用している光回線を別の事業者からも勧誘され、よく分からないままオプション契約も申し込んだが解約したい。
- ・光回線の解約をして未払い金はないと言われていたのに、弁護士事務所から請求書が届いた。架空請求ではないか。
- ・「モデムの交換でインターネット料金が安くなる」という勧誘に承諾したが、交換ではなく別会社の機械を設置するということだった。

●放送・コンテンツ等

- ・テレビの受信契約で、衛星放送を視聴はできない環境だと説明したのに、衛星放送の契約を結ぶように言われて困っている。

教養サービス 相談件数 1件(前年度+1件)

- ・息子を塾に通わせたが1ヶ月半でやめることになり、塾に告げたら入塾金、年間の諸経費を支払うよう言われた。

教養・娯楽サービス 相談件数 12件(前年度+9件)

- ・中1の娘がゲーム課金をしていたようで、高額の利用明細が送られてきた。本人に確認したら、プレゼントだとおもっていたとのこと。
- ・ブログ作成を支援してくれる契約を解約したいと言ったが認められず、料金を請求されたが、未成年なので解約できないか。
- ・スマホに「1億5千万円差し上げます。」というメールが届き、電子マネーを購入して番号を送信した。騙されたので返金して欲しい。

保健・福祉サービス 相談件数 5件(前年度-2件)

- ・介護保険課を名乗る男性から保険料の払い過ぎがあるので、「カードを持って銀行へ行き電話を掛けてください。」と言われ不審だ。

他の役務 相談件数 10件(前年度+5件)

- ・母が他界して葬儀が終了した。葬儀会社から請求書が来て高額で驚いた。喪主は口頭で聞いていたが見積書は貰っていない。
- ・互助会の積立金から写真代を支払えるというので、契約したら現金で支払わされた。積立金から支払いをして現金を返金して欲しい。
- ・メールの送受信で副収入が入るという仕事をした。文字化け等言われて19万円程支払ってしまった。

内職・副業・ねずみ講 相談件数 6件(前年度+2件)

- ・相談を受けたら報酬がもらえるとメールが届き、副業サイトへ電子マネーで支払い手続きしても会員になれないので返金して欲しい。
- ・FXで稼げるという電話勧誘があり申し込んだが、ダウンロードできずグリーン・オフの郵便を出したが受け取ってもらえない。

他の相談 相談件数 19件(前年度+7件)

- ・父名義の土地が売れたが、県外に住んでいる弟妹たちから「販売代金に対する等分のお金を自分たちに貰いたい。」と言ってきた。
- ・兄がなくなり賃貸アパートに生活していた荷物を整理しなければならないが、相続人がいないのでどうしたらよいか相談したい。
- ・新型コロナウイルスの影響で会社から辞めるように言われた。それなのに、退職理由を「自己都合」と書くように言われて不満だった。

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	7	
	■ 乗車用ヘルメット	1	4	
	■ 携帯用レーザー応用装置	1	4	
	■ 石油ストーブ	2	4	
	■ ライター	2	3	
② 家庭用品品質表示法	■ 繊維製品 ・ 事務服及び作業服	2	2	
	・ エプロン及びかつぼう着			
	■ 合成樹脂加工品 ・ ポリエチレンフィルム製の袋 又はポリプロピレンフィルムの袋	2	3	
	・ 食事用、食卓用又は台所用の器	2	4	
	■ 電気機械器具 ・ ジャー炊飯器	2	3	
	・ 電気コーヒー沸器	2	3	
	■ 雑貨工業品 ・ ティッシュペーパー及びトイレットペーパー	2	5	
	・ 衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤	2	6	
	③ 電気用品安全法	■ 直流電源装置	1	2
		■ 電気トースター	2	3
■ 電気天火		2	4	
■ 電気ホットプレート		2	6	
■ 電気室潤機		1	1	
■ 電気加湿機		1	2	
■ リチウムイオン蓄電池		2	3	
合 計			71	

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や設けるクーリング・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！)