

令和元年度

柏市消費者行政の概要

(平成30年度実績)

柏市

目 次

第 1 章 消費者行政の概要

第 1 節	消費者行政の歩み	1
第 2 節	組織（平成 30 年 4 月 1 日現在）	3
第 3 節	事務分掌（柏市行政組織規則）	4
第 4 節	消費生活センター施設等の概要	5

第 2 章 平成 30 年度事業実績

第 1 節	消費生活相談の状況	6
第 2 節	多重債務問題対策	20
第 3 節	消費者教育・啓発	21
第 4 節	消費生活コーディネーター・同サポーターの活動状況	32
第 5 節	消費行政推進協議会の開催	35
第 6 節	製品安全 4 法等立入検査	36
第 7 節	市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定	39

資料 1	柏市消費生活センターつうしん	41
------	----------------	----

資料 2	広報かしわ No.1551（平成 30 年 4 月 15 日号）	48
------	----------------------------------	----

資料 3	条例・規則等	49
------	--------	----

第1章 消費者行政の概要

第1節 消費者行政の歩み

年 月	内 容
昭和45年 4月	・消費生活モニター制度発足（昭和63年3月廃止）
5月	・消費生活苦情相談員制度発足（現在の消費生活相談員）
47年 2月	・第1回消費生活展開催（平成16年3月廃止）
4月	・経済部商工課消費対策係新設
9月	・消費者と経営者の懇談会開催（平成元年度まで）
49年 1月	・石油パニックに伴い、洗剤の優先配布実施
2月	・柏市消費生活安定緊急対策本部設置
5月	・ノー包装キャンペーン推進協議会発足
6月	・生鮮食品「消費者サービスデー」実施（平成元年3月廃止）
50年 5月	・消費生活センター（課内出先機関）ファミリかしわ3階に新設
6月	・消費者講座開設
51年 5月	・消費者行政推進協議会発足（柏市消費者行政推進協議会要領施行）
6月	・消費生活通信講座開設（平成9年3月廃止）
52年 6月	・移動消費者講座開設（平成18年度から消費者講座に統合）
53年 8月	・青空市開催（平成5年3月廃止）
54年 4月	・経済部消費生活課新設
55年 4月	・安全三法に基づく立入検査事務の県知事権限委譲
56年 7月	・石けん利用推進協議会発足（平成22年3月から休止）
57年 5月	・モデル地区石けん普及事業実施（平成6年3月廃止）
60年 4月	・新生児に粉石けん配布（平成9年3月廃止）
63年 4月	・消費生活コーディネーター制度発足
平成 3年 3月	・放射能測定器設置（平成16年6月放射能測定器故障による放射能測定事業廃止）
5月	・柏市消費者教育推進連絡会発足（柏市消費者教育推進連絡会要領施行）
12月	・消費生活センター全面改装
7年 4月	・柏市消費生活センター条例施行（平成24年8月廃止）
6月	・柏市消費者教育相談員規則施行（平成28年4月廃止）
8月	・消費生活センター内に消費者ルーム新設

8年 4月	・ 柏市消費生活相談員規則施行（平成28年4月廃止）
13年 7月	・ 消費生活センターがそごう柏店アネックス館5階へ移転
17年 3月 4月	・ 柏市・旧沼南町合併 ・ 子ども向け消費者教育出前講座「子ども消費者教室～マナブーと楽しく学ぼう～」を開始（平成27年3月廃止）
19年 12月	・ 東葛多重債務問題対策フォーラム発足
20年 2月 4月	・ 多重債務問題対策庁内連絡会発足 ・ 機構改革に伴い経済部から市民生活部へ移行 ・ 計量業務開始（中核市移行）
21年 4月 9月	・ 機構改革に伴い市民活動推進課出先機関から課へ移行 ・ 消費者庁発足
24年 2月 4月 8月	・ 主任消費生活相談員制度導入 ・ 持ち込みによる食品・井戸水等の放射性物質測定開始 ・ 消費生活センターが中央体育館管理棟1階へ移転（消費者ルーム廃止）
25年 3月	・ 石けん普及推進事業廃止
28年 4月 6月	・ 柏市消費生活センター条例施行（消費者安全法の改正（平成28年4月施行）に伴うものであり、平成7年4月に施行した条例（名称が同じ）とは、規定内容は異なる） ・ 柏市消費生活サポーター制度発足 ・ 市と市民公益活動団体（消費者3団体）が協働事業「かしこい消費者の育成講座事業（9回講座）」を実施。
29年 4月 11月	・ 持ち込みによる食品・井戸水等の放射性物質食品等の放射性物質測定業務について業者委託（ゲルマニウム半導体検出器による精密測定となる） ・ 「消費者教育フェスタin柏」開催（主催：文部科学省，共催：柏市，柏市教育委員会）
30年 4月	・ 「柏市消費者教育推進計画」策定（計画年度：平成30年度～令和4年度）
31年 1月	・ 「多重債務相談に応じる弁護士名簿配布にあたっての協定書」を千葉県弁護士会と締結

第2節 組織 (平成30年4月1日現在)

1 部内構成

市民生活部	市民課
	パスポートセンター
	出張所 (柏駅前行政サービスセンターなど11か所)
	消費生活センター
	保険年金課
	国民年金室
	沼南支所
	総務課
	窓口サービス課

2 職員構成 (平成30年4月1日現在)

区分	所長	リーダー 統括	副主幹	主査 ※	主事 ※	消費生活 相談員	消費者教 育相談員	計
行政職員	1	1	1	2	3			8
一般職非常勤職員						9	1	10
計	1	1	1	2	3	9	1	18

※の内訳 主査2名の内訳：消費生活担当1名，計量担当1名
主事3名の内訳：消費生活担当1名，計量担当2名

消費生活センター (18名)	消費生活担当 (13名)
所長 1名	副主幹 1名
統括リーダー 1名	主査 1名
	主事 1名
	消費生活相談員 9名
	消費者教育相談員 1名
	計量担当 (3名)
	主査 1名
	主事 2名

第3節 事務分掌（柏市行政組織規則）

消費生活担当	<ol style="list-style-type: none">1 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する事。2 消費者教育の推進に関する事。3 消費者教育推進計画に関する事。4 柏市消費者行政推進協議会に関する事。5 消費生活コーディネーターに関する事。
計量担当	<ol style="list-style-type: none">6 計量法（平成4年法律第51号）に関する事。7 消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）に関する事。8 電気用品安全法（昭和36年法律第234号）に関する事。9 ガス事業法（昭和29年法律第51号）に関する事。10 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年法律第149号）に関する事。11 家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）に関する事。

第4節 消費生活センター施設等の概要

1 所在地

柏市柏下73番地 柏市中央体育館管理棟1階

電話番号 04-7163-5853 (事務全般)

04-7164-4100 (消費生活相談専用)

FAX 04-7164-4327 (消費生活センター共用)

2 設置場所の変遷

昭和50年5月1日 ファミリかしわ3階 (現柏駅前行政サービスセンター) に設置

平成13年7月1日 そごう柏店アネックス館5階に移転

平成24年8月6日 中央体育館管理棟1階に移転

3 規模

区 分	面 積
事務室	92.40 m ²
相談室	32.33 m ²
放射能測定室	30.10 m ²
倉庫	16.80 m ²
合 計	171.63 m ²

4 消費生活相談

(1) 月曜日から金曜日まで (来訪又は電話)

午前9時から午後4時30分まで (祝日及び年末年始を除く)

※ 消費生活相談員7名程度で対応

(2) 第3土曜日 (電話のみ)

午前9時から午後4時30分まで

※ 消費生活相談員3名で対応

(3) その他

PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム: 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活センターに寄せられる消費生活に関する相談情報〔消費生活相談情報〕の収集を行っているシステム) 端末を10台設置

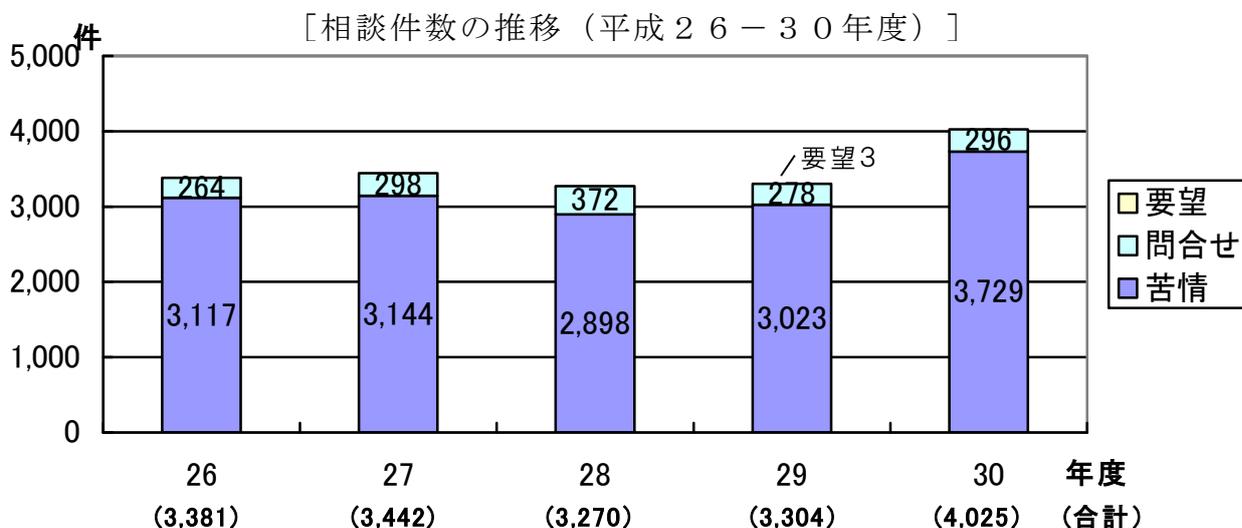
第2章 平成30年度事業実績

第1節 消費生活相談の状況

平成30年4月1日から平成31年3月31日までに消費生活センターに寄せられた相談の概要は次のとおりである。

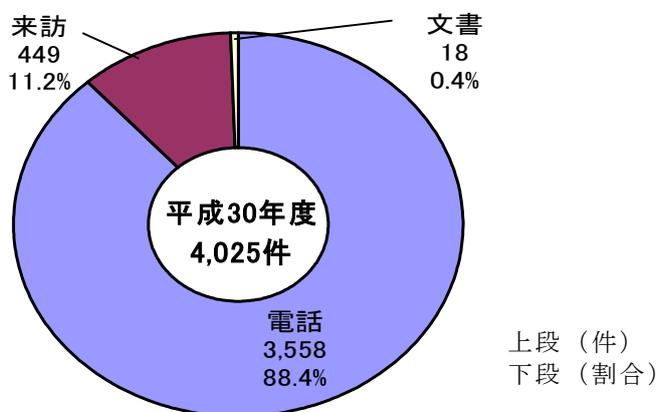
1 相談件数

平成30年度の相談件数は4,025件で、前年度(3,304件)に比べ721件、21.8%の増加であった。

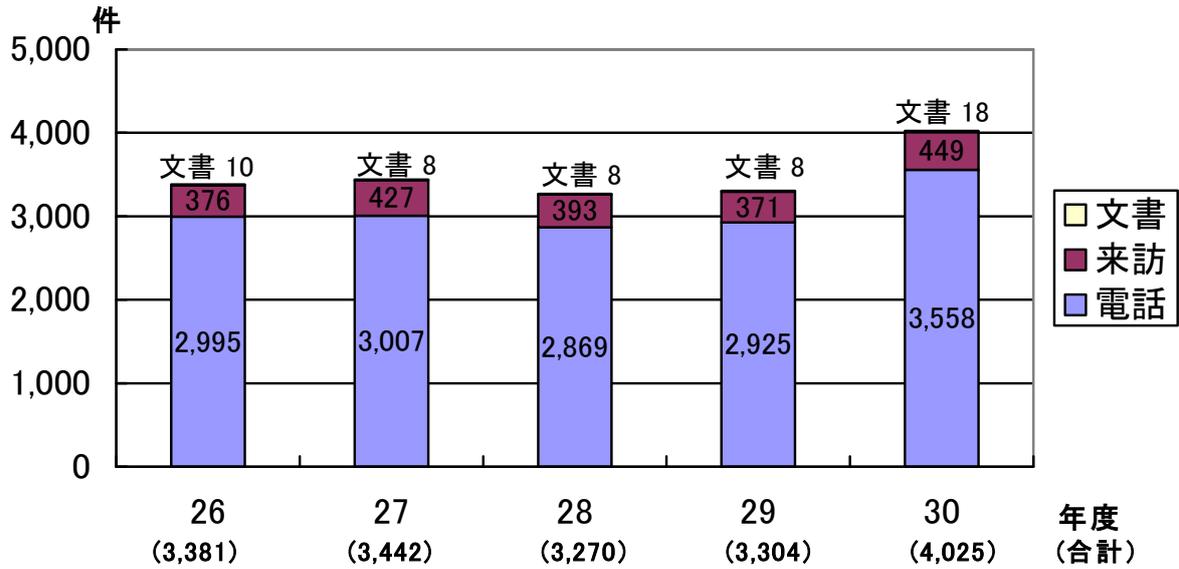


相談方法別では、「電話」が3,558件(88.4%)と大半を占め、「来訪」が449件(11.2%)、「文書」が18件(0.4%)であった。

[相談方法別相談件数(平成30年度)]

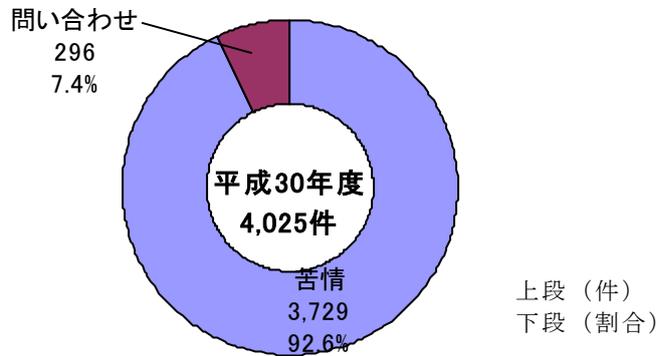


[相談方法別相談件数の推移（平成26～30年度）]



相談区分別では、「苦情」が3,729件（92.6%）、「問い合わせ」が296件（7.4%）であった。

[相談区分別相談件数（平成30年度）]

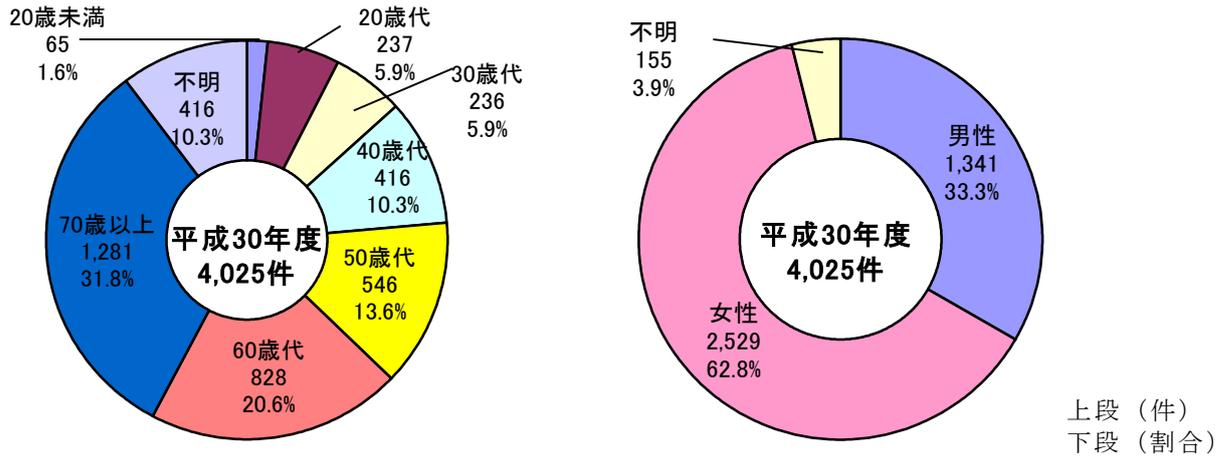


なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおり。

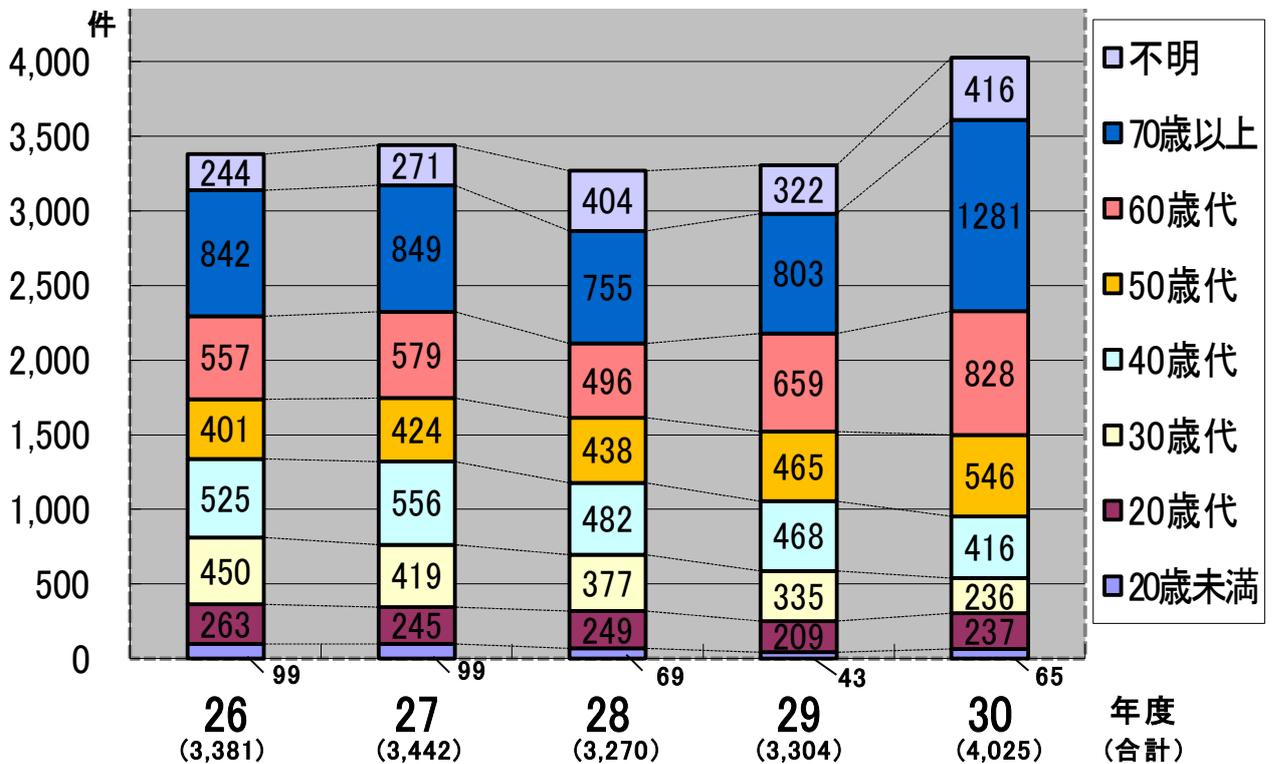
相談区分	定義等
苦情	・苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談（例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」）
問い合わせ	・買物相談、生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談及び私人間で発生した消費者問題ではない相談（例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」）
要望	・苦情に分類することが不自然である要望のみの相談（例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが、法的規制を強化して欲しい」）

契約当事者の年代別では，70歳以上が1,281件（31.8%）と最も多く，次いで60歳代が828件（20.6%），50歳代が546件（13.6%）の順であった。平成28年度以降，50歳代以上からの相談の増加が続いており，平成29年との比較では，特に70歳以上からの相談が478件（59.5%）増加した。

[契約当事者の年代別及び性別相談件数（平成30年度）]



[契約当事者の年代別相談件数の推移（平成26－30年度）]

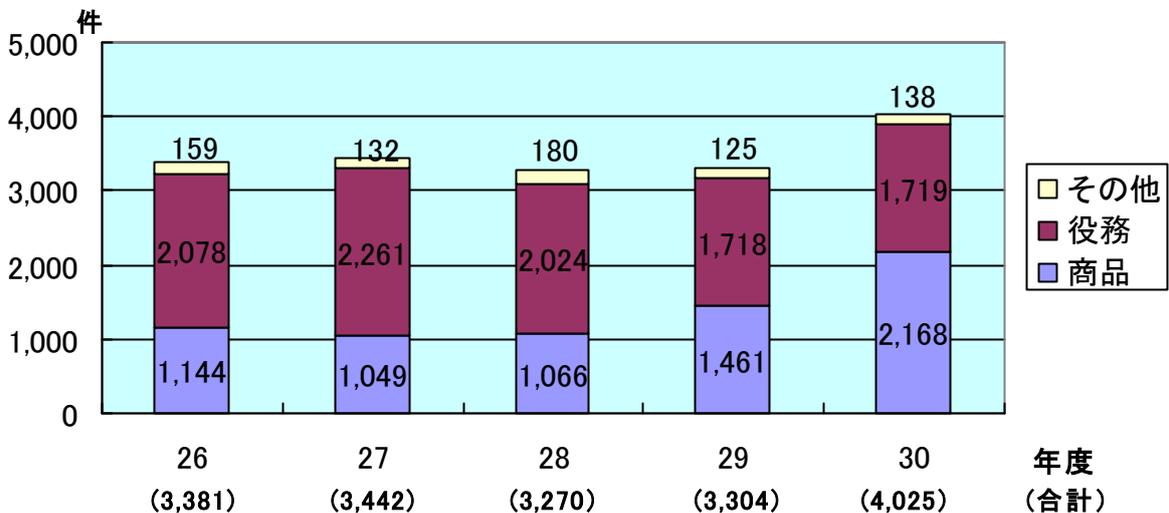


2 商品・役務別相談状況

相談件数 4,025 件のうち、「商品」に関する相談が 2,168 件（53.9%）、「役務（サービス）」に関する相談が 1,719 件（42.7%）、「その他相談」が 138 件（3.4%）であった。

商品及び役務について、商品・役務別にそれぞれを分類すると、「商品一般」（例：ハガキによる架空請求）が 1,267 件（31.5%）と最も多かった。次いで、「運輸・通信サービス」（例：携帯電話を利用した有料サイトにおける不当・架空請求）が 729 件（18.1%）、「教養娯楽品」（例：スマートフォン）が 182 件（4.5%）の順となった。

[商品・役務別相談件数の推移（平成26～30年度）]



※ 分類について

- ・相談分類は、①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり、1件の相談につき、この2種類の分類をしている。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし、「内容別分類」は複数分類されることがある。

[分類の例]

相談事例	①商品別分類	②内容別分類
化粧品を購入したが、使用したらかぶれた	保健衛生品	安全・衛生, 品質・機能, 役務品質
消火器の訪問販売で、設置義務があると言われたので購入した	住居品	販売方法
メールで身に覚えのない動画視聴に関する請求を受けた	運輸・通信サービス	販売方法, 契約

[商品・役務別相談件数（平成30年度と平成29年度の比較）]

区 分		平成30年度		平成29年度	
		件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
商 品	商品一般	1,267	31.5	535	16.2
	食料品	172	4.3	166	5.0
	住居品	102	2.5	97	2.9
	光熱水品	44	1.1	45	1.4
	被服品	118	2.9	118	3.6
	保健衛生品	113	2.8	88	2.7
	教養娯楽品	182	4.5	201	6.1
	車両・乗り物	49	1.2	71	2.1
	土地・建物・設備	117	2.9	137	4.1
	他の商品	4	0.1	3	0.1
	小 計	2,168	53.8	1,461	44.2
役 務	クリーニング	26	0.6	21	0.6
	レンタル・リース・貸借	150	3.7	169	5.1
	工事・建築・加工	129	3.2	118	3.6
	修理・補修	65	1.6	63	1.9
	管理・保管	9	0.2	6	0.2
	役務一般	3	0.1	2	0.1
	金融・保険サービス	172	4.3	202	6.1
	運輸・通信サービス	729	18.1	705	21.3
	教育サービス	17	0.4	21	0.6
	教養・娯楽サービス	96	2.4	94	2.8
	保健・福祉サービス	150	3.7	151	4.6
	他の役務	122	3.0	117	3.5
	内職・副業・ねずみ講	17	0.4	14	0.4
	他の行政サービス	34	0.8	35	1.1
小 計	1,719	42.5	1,718	51.9	
そ の 他		138	3.4	125	3.8
合 計		4,025	100.0	3,304	100.0

注 数値の端数は四捨五入のため、合計が合わない部分がある。

[商品・役務別上位相談品目等（平成30年度）]

商品			役務			
区分	品目等	件数	区分	品目等	件数	
商品	商品一般	商品に関する相談ではあるが、特定できない又は特定をする必要のないもの	1	工事・建築加工	屋根工事 塗装工事 工事・建築サービス	23 22 18
	食料品	酵素食品	34	修理・補修	修理サービス	65
		他の健康食品	32	管理・保管	パーキング	4
		健康食品	19		管理・保管サービス 倉庫サービス	2 2
	住居品	ルームエアコン	10	役務一般	複合サービス会員	3
		ベット	7	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金	36
		電気冷蔵庫	6		金融関連サービス その他	28
	光熱水品	電気	30		ファンド型投資商品	25
		プロパンガス	7	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ	367
		都市ガス	2		光ファイバー	72
	被服品	紳士・婦人用バック	13		携帯電話サービス	53
		運動靴	9	教育サービス	学習塾	7
		婦人靴	8		家庭教師	6
	保健衛生品	乳液	15		小学校	1
化粧品セット		9	教養・娯楽サービス	スポーツ・健康教室	19	
化粧クリーム		7		教養・娯楽サービス その他	15	
教養娯楽品	スマートフォン	23		ホテル・旅館	7	
	パソコンソフト	15	保健・福祉サービス	医療サービス	20	
	新聞	12		社会保険	16	
車両・乗り物	普通・小型自動車	26		建物清掃サービス	14	
	軽自動車	4	他の役務	役務その他サービス	36	
	一般用自転車	4		外食	13	
土地・建物・設備	山林	16		弁護士	10	
	中古分譲マンション	9	内職・副業・ねずみ講	他の内職・副業	11	
	中古住宅	8		内職・副業	1	
他の商品	上記に該当しない商品に関する相談	4		他の行政サービス	消費者問題に関係のない相談で行政機関を相手方とする相談	34
役務	クリーニング	クリーニング事業者にクリーニングを依頼することに関する相談	34			
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート	115			
不動産貸借サービス		11				
借家		8				

[商品・役務別相談件数上位10品目（平成30年度）及び主な相談内容]

順位	商品・役務名	主な相談内容	件数 (件)	前年度 比(%)	前年度 件数(件)
1	商品一般	身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書を送りつける等の架空請求に関するもの	1,267	236.8	535
2	デジタルコンテンツ	パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関するもの(14頁に詳細を掲載)	433	92.1	470
3	賃貸アパート	退去時の修繕費用、敷金返還のトラブルに関するもの	115	103.6	111
4	相談その他	「不振な電話がかかってくる」等の相談や、家族や友人間のトラブルに関するもの	103	121.2	85
5	光ファイバー	「インターネットの利用料金が安くなると言われたにもかかわらず変わらなかった」「電話で質問に答えているうちに、契約したつもりもないまま、回線変更されてしまった」等の相談	72	114.3	63
6	修理サービス	「業者が突然来訪し、屋根に問題があるとのことで点検してもらったところ、他の部分も修理が必要といわれ、多額の請求を受けた」等の相談	65	114.0	57
7	携帯電話サービス	「携帯電話のショップで、今より安くなると言われスマートフォンを買い換えたが、安くならなかった」等の相談	53	171.0	31
8	役務その他サービス	「土地に関する相談をしていた不動産業者からコンサル料を請求された」、 「企業で売却した株の代金を請求できると業者が訪れた」等の相談	36	112.5	32
9	フリーローン・サラ金	「多重債務で困っている、返済できない」等の相談	36	59.0	61
10	他の行政サービス	国・県自治体等行政サービスに関する相談	34	97.1	35

[契約当事者年代別 相談件数上位5品目 (平成30年度)]

(件)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
		増減				増減		
1	デジタルコンテンツ	34 +22	デジタルコンテンツ	32 +5	デジタルコンテンツ	37 △10	デジタルコンテンツ	78 △8
2	商品一般	2 +1	賃貸アパート	23 +9	賃貸アパート	21 △6	商品一般	46 +36
3	酵素食品	2 +1	商品一般	10 +3	商品一般	9 △6	賃貸アパート	23 +1
4	洋服一般	2 +2	教養・娯楽サービス	7 +5	携帯電話サービス	8 +2	光ファイバー	13 △2
5	化粧品	2 +2	携帯電話サービス	6 +6	新築工事	6 +5	相談その他	8 +4

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
		増減				増減
1	商品一般	173 +92	商品一般	427 +197	商品一般	505 +352
2	デジタルコンテンツ	61 △18	デジタルコンテンツ	75 △35	デジタルコンテンツ	100 +10
3	光ファイバー	9 △1	他のネット通信関連	12 +5	相談その他	41 +5
4	相談その他	9 △2	携帯電話サービス	9 +5	修理サービス	33 +15
5	酵素食品	7 +7	修理サービス	10 0	光ファイバー	24 +8

〔※ 件数が同数の場合も、便宜上順位の割り振りをした。また、増減は前年度からの増減数を示した。〕

全ての年代から「デジタルコンテンツ」の相談が多く寄せられたが、その多くは、インターネットを通じた架空請求に関する相談であった。

また、「50歳代」以上の年代から、「商品一般」として、葉書による架空請求に関する相談が急増した。

[デジタルコンテンツにかかる相談の内訳 (平成30年度と平成29年度の比較)]

区 分	平成30年度 (件)	平成29年度 (件)	増減数 (件)	増加率 (%)
アダルト情報サイト	56	63	△7	△11.1
出会い系サイト	26	21	5	23.8
オンラインゲーム	23	10	13	130.0
そ の 他	328	376	△48	△12.8
合 計	433	470	△37	△7.9

[相談例]

～アダルト情報サイトに関するもの～

スマートフォンでアダルト動画サイトに接続したらいきなり登録されてしまったので、退会しようとサイト運営業者に電話したところ、高額の請求を受けた。

～出会い系サイトに関するもの～

SNSで知り合った女性から、出会い系サイトでやり取りするよう誘導された。そのサイトで連絡先交換のためなどとして、複数回に分けて高額の料金を支払ったが、連絡先を交換しようとしても文字化けして連絡先がわからない。返金してほしい。

～オンラインゲームに関するもの～

小学生の息子が、スマートフォンのオンラインゲームで有料アイテムを購入し、携帯電話会社から多額の請求を受けている。支払わなければならないか。

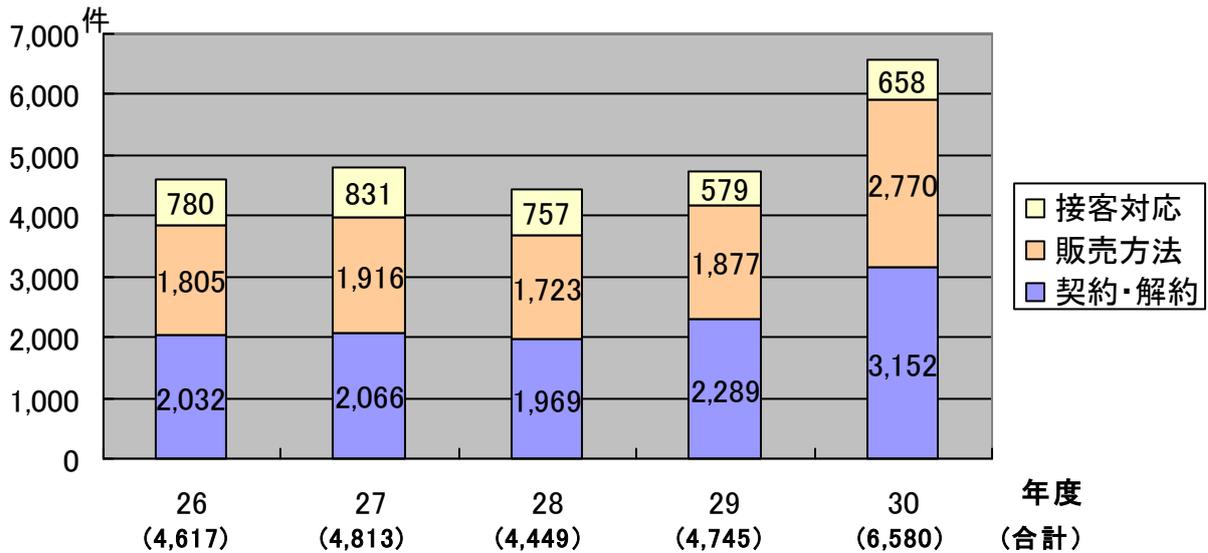
～その他～

スマートフォンに大手の通信販売会社からメッセージが届いた。未納料金があると書かれているが、身に覚えがない。どうしたらよいか。

3 内容別相談件数

相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関するものが一番多く3,152件、次いで「販売方法」に関するものが2,770件、「接客対応」に関するものが658件の順となった。

[「契約・解約」、「販売方法」及び「接客対応」における内容別相談件数の推移（平成26－30年度）]



※ 内容別に分類すると、1件の相談が必ずしも1つの区分に分類されるとは限らないため、1件の相談に対して内容別分類が複数生じることがある。

※ 分類について（8頁の再掲）

- ・相談分類は、①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり、1件の相談につき、この2種類の分類をしている。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし、「内容別分類」は複数分類されることがある。

[分類の例]

相談事例	①商品別分類	②内容別分類
化粧品を購入したが、使用したらかぶれた	保健衛生品	安全・衛生 品質・機能, 役務品質
消火器の訪問販売で、設置義務があると言われたので購入した	住居品	販売方法
メールで身に覚えのない動画視聴に関する請求を受けた	運輸・通信サービス	販売方法, 契約

[内容別相談件数（平成30年度と平成29年度の比較）]

区 分	平成30年度		平成29年度	
	件 数 (件)	構成比 (%)	件 数 (件)	構成比 (%)
安全・衛生	98	2.4	129	3.9
品質・機能, 役務品質	399	9.9	389	11.8
法規・基準	68	1.7	74	2.2
価格・料金	363	9.0	355	10.7
計量・量目	4	0.1	3	0.1
表示・広告	252	6.3	189	5.7
販売方法	2,770	68.8	1,877	56.8
契約・解約	3,152	78.3	2,289	69.3
接客対応	658	16.3	579	17.5
包装・容器	2	0.0	0	0
施設・設備	3	0.1	2	0.1
買物相談	10	0.2	23	0.7
生活知識	8	0.2	14	0.4
その他	39	1.0	32	1.0
合 計	7,826	—	5,955	—

※ 内容別分類については、1件の相談について4項目まで区分できるため、合計値は平成30年度の相談件数の4,025件又は平成29年度の相談件数の3,304件とは合致しない。

構成比は、当該年度の相談件数に対する割合である。

4 特殊販売相談状況

店舗購入を除く販売購入形態別（特殊販売）の相談件数は1,562件で、全相談件数の38.8%を占めた。

内訳は、通信販売1,013件（25.2%）、次いで訪問販売が284件（7.1%）、電話勧誘販売が195件（4.8%）等であった。

[特殊販売形態別上位相談品目（平成30年度）]

特殊販売形態	説明	商品別分類(品目等)	件数
通信販売	通信手段（郵便，信書便，電話，電報，預貯金口座に対する払込，ファクシミリ，インターネット）を用いて契約をするもの	デジタルコンテンツ	170
		他のデジタルコンテンツ	112
		商品一般	67
		全 体	1,013
訪問販売	営業所等（営業所，代理店，露店・屋台，最低2～3日以上以上の展示販売等）以外の場所で申込み・契約をするもの	修理サービス	27
		テレビ放送サービス	20
		屋根工事	17
		全 体	284
電話勧誘販売	業者が消費者に電話をかけ，または特定のやり方で電話をかけさせ，その電話における勧誘により，郵便等で契約をするもの	光ファイバー	52
		商品一般	14
		電 気	14
		全 体	195
マルチ・マルチまがい	契約が多層でピラミッド状に連鎖しているもの	他の内職・副業	5
		他のデジタルコンテンツ	4
		商品一般	2
		全 体	34
訪問購入	消費者の自宅など，営業所等以外の場所において，購入業者が売買契約の申込みを受け，又は売買契約を締結して物品等を購入するもの	商品一般	6
		イヤリング	2
		着物類	2
		全 体	21
ネガティブ・オプション	消費者からの申込みもないのに，業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するものをいい，送付の方法は，郵送・運送・持参を問わない	他の健康食品	1
		他の住居補修材料	1
		他の台所消耗品	1
		全 体	8
その他無店舗		健康食品	1
		身の回り品その他	1
		原石	1
		全 体	7
合 計			1,562

5 商品・役務別，内容別相談状況（平成30年度）

商品別分類		内容別分類	相談 件数 (件)	内 容				
				安全・ 衛生	品質・ 機能等	法規・ 基準	価格・ 料金	計量・ 量目
商品	商品一般		1,267	1	2	6	8	0
	食料品		172	19	42	2	7	1
	住居品		102	15	39	1	9	1
	光熱水品		44	1	3	2	7	1
	被服品		118	0	32	0	7	0
	保健衛生品		113	15	25	0	11	0
	教養娯楽品		182	6	37	3	17	0
	車両・乗り物		49	2	15	1	4	0
	土地・建物・設備		117	3	26	7	16	1
	他の商品		4	0	2	0	0	0
	小 計 (件)		2,168	62	223	22	86	4
商品 (役務) 別 相談 件数	クリーニング		26	1	20	0	2	0
	レンタル・リース・貸借		150	7	27	13	45	0
	工事・建築・加工		129	4	37	2	29	0
	修理・補修		65	3	19	1	20	0
	管理・保管		9	0	0	0	2	0
	役務一般		3	0	0	0	0	0
	金融・保険サービス		172	0	1	5	22	0
	運輸・通信サービス		729	1	24	11	83	0
	教育サービス		17	0	3	1	3	0
	教養・娯楽サービス		96	2	5	2	16	0
	保健・福祉サービス		150	15	29	6	28	0
	他の役務		122	3	11	3	25	0
	内職・副業・ねずみ講		17	0	0	0	1	0
	他の行政サービス		34	0	0	2	1	0
		小 計 (件)		1,719	36	176	46	277
	他の相談 (件)		138	0	0	0	0	0
	合 計 (件)		4,025	98	399	68	363	4
	構 成 比 (%)		—	2.4	9.9	1.7	9.0	0.1

※ 内容別相談件数は，1件の相談について複数該当があるため相談件数とは100%とはならない。

別 分 類 (件)									
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	合計
19	1,172	1,194	14	0	0	1	0	2	2,419
29	113	116	51	0	0	0	1	2	383
9	45	56	29	1	0	1	1	1	208
3	26	30	11	0	0	0	0	1	85
21	80	94	33	0	0	0	0	0	267
22	84	94	30	0	0	1	0	1	283
23	114	137	36	1	0	0	1	2	377
2	27	42	20	0	0	0	0	1	114
6	63	76	30	0	0	0	1	0	229
0	3	3	2	0	0	0	0	0	10
134	1,727	1,842	256	2	0	3	4	10	4,375
0	4	14	20	0	0	0	0	0	61
1	21	119	56	0	0	0	0	1	290
9	76	83	37	0	0	2	0	1	280
7	35	35	20	0	0	0	0	2	142
2	4	7	3	0	0	0	0	0	18
0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
8	80	140	40	0	0	1	1	1	299
55	612	619	111	0	1	0	0	2	1,519
2	8	16	4	0	0	0	0	0	37
6	64	82	30	0	0	0	0	0	207
15	57	85	40	0	0	4	1	8	288
12	56	88	34	0	2	0	0	1	235
1	16	15	1	0	0	0	0	0	34
0	7	5	6	0	0	0	2	13	36
118	1,043	1,310	402	0	3	7	4	29	3,451
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
252	2,770	3,152	658	2	3	10	8	39	7,826
6.3	68.8	78.3	16.3	0.0	0.1	0.2	0.2	1.0	194.3

一致しない。また、構成比は四捨五入して表示しているため、合計は必ずしも

第2節 多重債務問題対策

多重債務者の救済を図るため、国は平成19年4月「多重債務問題改善プログラム」を策定し、地方自治体に相談体制の強化等を要請した。

これを受けて、平成20年1月28日、東葛6市（我孫子市、鎌ヶ谷市、流山市、野田市、松戸市及び柏市）と千葉県弁護士会松戸支部が連携して、多重債務問題の対策に取り組む組織「東葛多重債務問題対策フォーラム」を立ち上げた。

また、柏市では、庁内関係各課が連携して多重債務問題に取り組むべく、平成20年2月28日、「柏市多重債務問題対策庁内連絡会」を設置した。

平成30年度は、東葛多重債務問題対策フォーラム主催による「消費者問題無料相談会」（5月及び11月の年2回）のほか、千葉県弁護士会松戸支部から弁護士の派遣を受けて「多重債務及び消費者問題無料相談会」（5月及び11月を除く月の年10回）を開催した。

また、多重債務問題に関する相談者が、速やかに適切な法的支援が受けられるよう、千葉県弁護士会と協定を結び、消費生活センターにて専門知識を有する弁護士を直接紹介できるようにした。

1 消費者問題無料相談会（柏会場）

回	開催日	曜日	相談件数	
			多重債務関係	消費者問題関係
1	5 / 19	土	3	4
2	11 / 17	土	0	3
合計	2回		3件	7件

2 多重債務及び消費者問題無料相談会

回	開催日	曜日	相談件数	
			多重債務関係	消費者問題関係
1	4 / 18	水	—	1
2	6 / 20	水	2	—
3	7 / 18	水	2	1
4	8 / 15	水	—	2
5	9 / 19	水	1	2
6	10 / 17	水	1	2
7	12 / 19	水	1	—
8	1 / 16	水	4	—
9	2 / 20	水	2	1
10	3 / 20	水	2	2
合計	10回		15件	11件

第3節 消費者教育・啓発

1 柏市消費者教育推進計画

(1) 趣旨

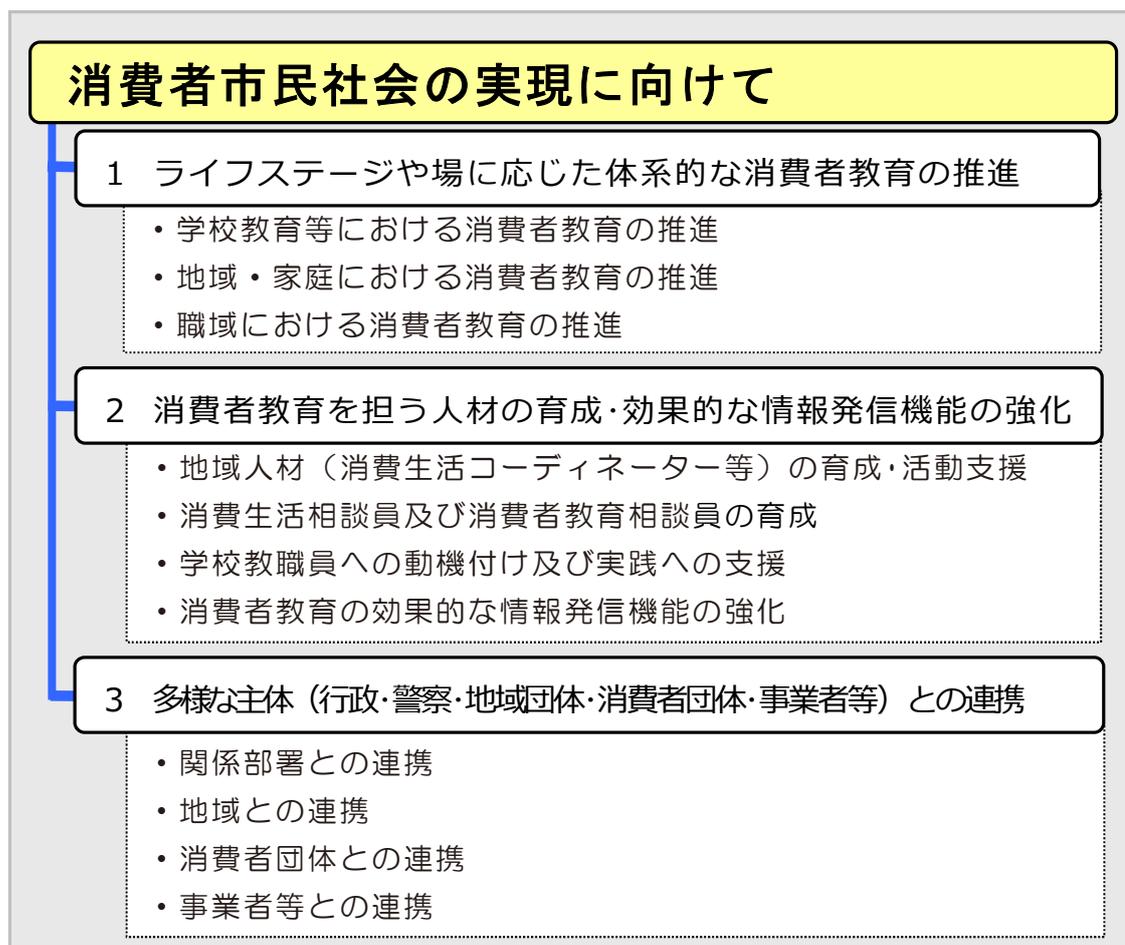
少子高齢化，高度情報化，グローバル化が進展する一方で，家庭・地域のつながりが希薄となる中，子どもから高齢者までのあらゆる世代の誰もが消費者トラブルに巻き込まれる恐れがある。

このような中，消費者教育を総合的・一体的に推進し，消費者の自立支援を目的とする「消費者教育の推進に関する法律」の施行により，地方公共団体は「消費者教育推進計画」を定めることが努力義務とされた。

柏市では，市民一人ひとりが賢い消費者となって消費者被害を未然に防ぐとともに，消費者の行動が及ぼす影響力を理解して，自ら学び，考え，行動できる，自立した市民づくり・地域づくりを目標として，平成30年度から令和4年度（2020年度）までの5年間を期間とする「柏市消費者教育推進計画」を策定した。

(2) 消費者教育の基本的な方向性

ア 3つの重点目標



イ 柏市版消費者教育の体系イメージマップ

柏市版消費者教育の体系イメージマップ

計画の目標		地域 学校、園、社会教育施設					
消費者教育の場		家庭					
重点領域	各期の特徴 (障害の特徴に配慮する)	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人一般	特に高齢期
	消費者市民社会の構築	人、社会、環境、未来を考え消費生活を送る力(持続可能な消費) 消費者の影響を理解し、行動する力(消費者市民社会)	家庭などを中心に消費生活を送る時期 (思わぬ商品事故に周囲の人の注意が必要な時期)	家庭などを中心に消費生活を送る時期	家庭などを中心に消費者として主体的な行動を始める時期	消費者として自立を始める時期 (成人すると、社会経験が少ないうちから利用した悪質商法に狙われる時期)	精神的、経済的に自立した消費生活を送る時期 (悪質商法に狙われる時期)
商品安全	商品を安全に使用する力 安全な商品を選ぶ力	消費をめぐる物と金銭の流れを知り、消費者の行動との関わりを考える 物を大切に 協力の大切さに気付く	消費をめぐる物と金銭の流れを知り、消費者の行動との関わりを考える 消費生活と環境、資源及びエネルギーとの関わりを生かす 消費者問題に目を向け、消費者としてできることを考え、実行する	商品を買うときや使うときに安全に配慮する／商品の危険有害情報に関心を持ち、伝え合う 商品を使用し、怪我をしたときや危険だと思ったことを、信頼できる大人に知らせる	商品による危険や危害に関する相談機関を知り、活用する	消費者被害を減らすために積極的に行動する	人、社会、環境、未来を考えて消費生活を送る。よりよい方法を伝え合う
契約・金銭管理・生活設計	契約の仕組みを理解する力 消費者トラブルに対応する力 生活設計し、金銭を管理する力	買物のマナーや約束を守る 困ったときは信頼できる大人に知らせる	契約の決まりを知る、契約の内容を確認し、よく考えてから契約する 販売方法の特徴、契約トラブル解決の法律や制度、相談機関を知り活用する／消費者被害の情報に関心を持つ、伝え合う	将来を見据えた生活設計を考える／計画的な暮らしをする	将来を見据えた生活設計を考える／計画的な暮らしをする	消費生活の変化に応じて生活管理の方法を考える	消費生活の変化に応じて生活管理の方法を考える
情報社会対応	消費生活情報を評価し、活用する力 情報モラルを理解し、活用する力	消費生活情報について、発信の目的と特徴に気付き情報の内容の評価し、適切に活用し、意思決定に生かす 情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う 自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う 知らない人に聞かされたときは、家族や友だちの教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う 個人情報の著作権、肖像権及び情報発信の責任を理解し、注意して行動する	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う

ウ 数値目標（成果指標）

1 消費生活センターの業務内容を知っている割合 現状42.2% ⇒ 65%（市民アンケート）
2 学校で消費者教育を行っていく上で問題がないと答える割合 現状31.6% ⇒ 50%（学校教職員アンケート）
3 事業所で消費者問題に関する啓発（消費者教育）を行っている割合 現状23% ⇒ 35%（事業所アンケート）

※ 令和3年度（2021年度）にアンケート調査を実施予定

エ 年度別重点推進領域

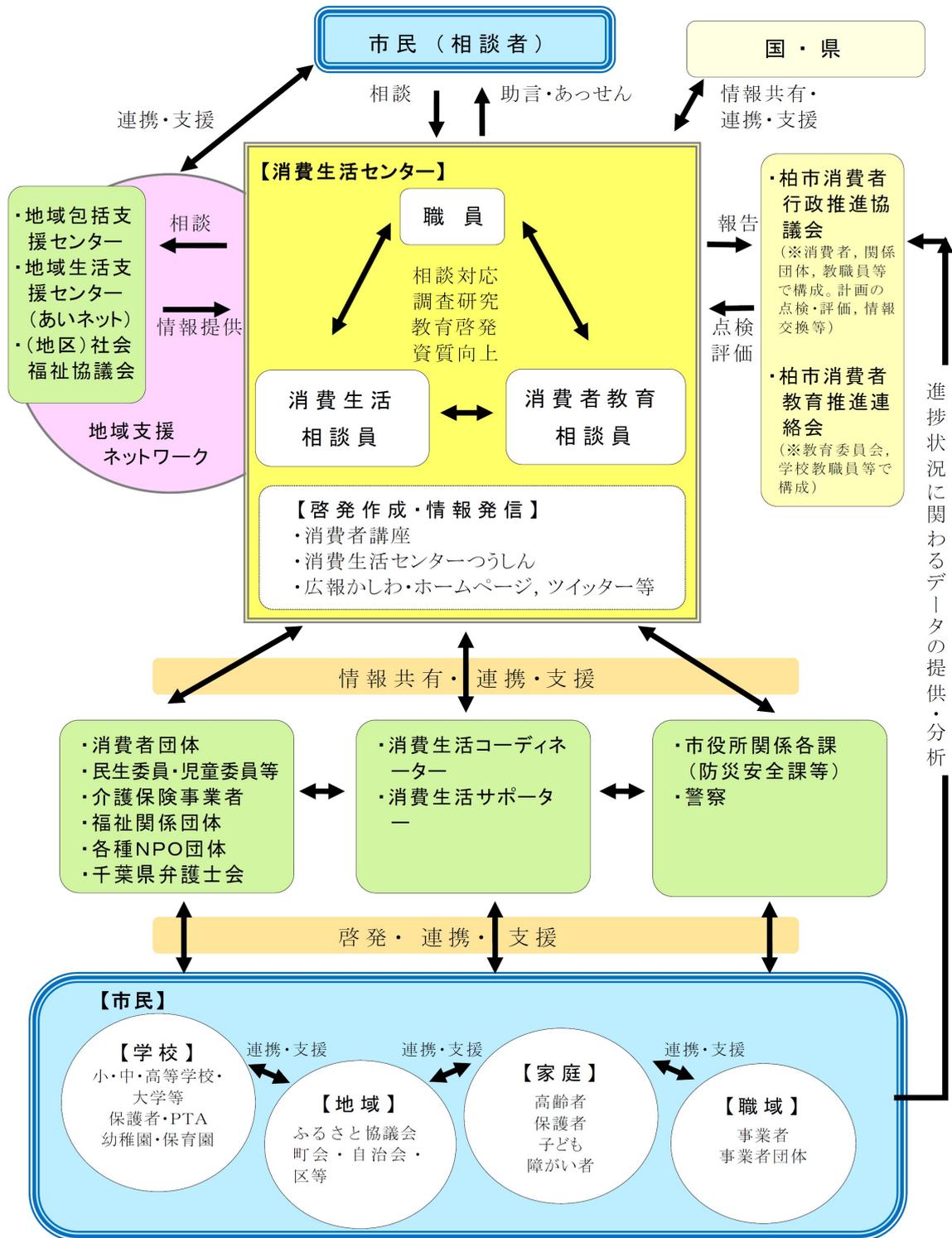
	年度	特に推進する領域及び対象	推進方法
1年目	30 (2018) 年度	・「契約金銭管理・生活設計」 「情報社会対応」 ・高齢者，幼児期～高校生期を中心に	・インターネットを使った効果的な周知の確立（市民・学校教職員向け） ・学校教職員への研修講座開催の検討 ・市民向け啓発チラシの見直し，検討 ・高齢者見守り体制の確立
2年目	令和元 (2019) 年度	・「契約・金銭管理・生活設計」 「情報社会対応」 ・高齢者，幼児期～高校生期を中心に	・チラシ，リーフレット配布先の拡充(小中高 等学校，大学，幼稚・保育園，事業所等) ・市民向け消費者講座の拡充 ・インターネットトラブル対応の拡充 ・高齢者見守り体制の拡充
3年目	令和2 (2020) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・連携先及び相談先のデータベース化 ・前期2年間を振り返り，未実施部分について見直し検討・実施
4年目	令和3 (2021) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・推進の効果を計るアンケート調査の実施 ・次期計画策定に向けての検討開始
5年目	令和4 (2022) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・次期計画策定の協議，年度末に策定

(3) 今後の消費者教育の計画的な推進

ア 消費生活センターの消費者教育推進機能の強化

消費生活センターを「消費者教育の拠点」として位置づけ，相談業務だけでなく，市民に身近な地域や学校等にこれらの情報を提供し，市民一人ひとりが自立した消費者になることを目指すとともに，地域の消費者として学び合い，ともに支えあう地域づくりを推進する。

イ 推進体制



2 学校教育等における消費者教育

(1) 柏市消費者教育推進連絡会

学校における消費者教育の推進を図るため、学校教育部指導課と連携を図り、小・中・高等学校の教員を委員とした「柏市消費者教育推進連絡会」を3回開催した。

平成30年度は委員の改選年度となるため、第1回、第2回においては、消費者教育に関する基礎知識や子供の消費者トラブルの実態を学習した上で、学校における消費者教育をどのように推進していくか検討した。

その結果、各委員は平成31年度に消費者教育授業を他の教員に公開で実施すること、その結果は実践事例集としてまとめ、市内全校に公表すること、各委員は平成30年度中に消費者教育授業を仮実施することとなった。

第3回では、各委員が仮実施した消費者教育授業について意見交換をし、平成31年度の消費者教育授業の実施に向けた課題を確認した。

回	開催日	内 容
1	7/31	1 「消費者教育の目指すもの」(講習会) 2 「学校教育における消費者教育」(講習会) ※ 委員以外の教員にも公開で開催
2	11/3	1 「消費生活相談から見た子どもの消費者トラブル」(講習会) 2 平成30・31年度の活動について
3	3/5	1 消費者教育授業実践報告 2 平成31年度の活動について

(2) 高等学校における消費者教育

民法の一部が改正され、令和4年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられることにより、若者の消費者トラブルの拡大が懸念されることから、その防止を図るため、市内全高等学校に対し消費者教育の一層の推進を依頼するとともに、柏市消費生活センターが実施する出前講座を案内し、活用を促した。

ア 出前講座

高等学校からの申し込みにより、消費生活相談員を講師として、契約の基本と例外、若者に多いトラブル事例と対処方法、クレジットカードの利用に関する注意事項等をテーマとする出前講座を実施した。

回	開催日	実施校	参加数
1	11/29	県立柏陵高等学校	370
2	2/22	我孫子特別支援学校清新分校 (千葉県立沼南高柳高等学校内)	17

イ 消費生活関連図書の企画展示

成年年齢引き下げを踏まえ、高等学校の生徒に対する消費者教育を推進していくため、学校における情報発信拠点の役割を担う学校図書館と、市立図書館、消費生活センターの3者が連携し、市内8校の高等学校図書館において、消費生活関連図書の企画展示を開催した。

また、8校における企画展示の総括として、市立図書館にて、一般市民を対象とした企画展示を開催した。

開催校：柏市立柏高等学校、芝浦工業大学柏高等学校、千葉県立柏中央高等学校、千葉県立沼南高柳高等学校、千葉県立東葛飾高等学校、千葉県立柏南高等学校、千葉県立柏陵高等学校、流通経済大学付属柏高等学校

(3) その他

ア 学童保育施設における消費者講座

小学校に併設している学童保育施設（こどもルーム）のうち、6校のこどもルームの児童378人に対し、紙芝居の朗読及びお小遣い帳のつけ方等の講座を、市内の3つの消費者団体に委託して実施した。

受講団体等	回数	内容	参加数
学童保育施設 (こどもルーム)	6回	・お小遣いの使い方を考えよう ・もったいないことしてなあい？ ・ほしい気持ちをどうしよう？	378

イ 夏休みこども教室

生涯学習部生涯学習課が夏休みの期間に開催した「夏休み子ども教室」において、児童（保護者を含む）に対して、計量の重要性について意識付けを行うこと（保護者には、消費生活センターの計量業務の内容と計量に関する認知度を向上させること）を目的に「天びんはかりを作ってみよう！」を実施した。

受講団体等	回数	内 容	参加数
生涯学習課 (夏休みこども教室)	1回	・天びんはかりを作ってみよう！ (親子2～3人で1組)	37人 (18組)

3 一般市民向け消費者教育・啓発

(1) 出前講座

町会自治会や各種団体、サークル等からの申し込みや、消費生活コーディネーターの企画により、消費生活相談員を講師として、主に悪質商法等の事例紹介とその対処方法等をテーマとする出前講座を実施した。

なお、一部の講座については、寸劇を演じる本市の消費者団体や地域包括支援センターと連携して実施した。

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体)	参加人数
1	4/9	悪質商法の最新事例と対処法	富勢地区民児協	70
2	4/11	消費者被害について	北柏第2地域包括支援センター	14
3	4/17	悪質商法の最新事例と対処法	つくしんぼひろば	34
4	5/1	高齢者を狙う悪質商法と対処法	柏シルバー大学院 E組	92
5	6/11	消費者被害の手口や防止策について	北柏地域包括支援センター	25
6	6/13	高齢者の消費者トラブル	西原幸成クラブ	36
7	6/17	消費者被害防止	南柏第一住宅自治会自主防災委員会	25
8	6/21	オレオレ詐欺等の寸劇	柏西口地域包括支援センター	20
9	7/3	消費者被害防止のための相談事例及び対処法	柏東口地域包括支援センター	21
10	7/6	高齢者向けの消費者被害の現状等	柏南部地域包括支援センター	12
11	7/9	若者が巻き込まれるトラブルについて	東京慈恵会医科大学附属病院	50
12	7/12	悪質商法と対処法について	かしわ地域若者サポートステーション	12
13	7/13	消費生活センター業務紹介	地域包括支援課	19
14	7/19	悪質商法の手口と対策	北柏地域包括支援センター	20

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体)	参加数
15	7/31	消費者被害防止	柏東口第2地域包括支援センター	13
16	8/3	ぜったいに騙されないぞ！消費者被害対策	柏西口第2地域包括支援センター	25
17	8/13	消費者被害の事例と被害にあわないための心構え	サロンやまびこ	63
18	9/1	消費者トラブルの対処法について	東葛柏福社会	60
19	9/11	ぜったいに騙されないぞ！消費者被害対策	柏西口第2地域包括支援センター	20
20	9/11	電話 de 詐欺, 消費者被害の手口と対処法	豊四季台地区社会福祉協議会	8
21	9/19	最近の高齢者を狙った詐欺について	ケアねっと柏の葉キャンパス	12
22	10/3	高齢者の消費者トラブル	柏北部地域包括支援センター	16
23	10/9	ネットトラブルに関する相談事例と対策について	はぐはぐひろば沼南	3
24	10/11	消費者被害について	柏南部地域包括支援センター	31
25	10/15	悪質商法の手口と対策について	高齢者サロン気楽会	43
26	11/13	悪質商法に遭わないためのポイント	北柏第2地域包括支援センター	21
27	11/19	最近の高齢者を狙った詐欺について	ケアパートナー柏	51
28	11/19	消費者被害の事例と被害に遭わないための心構え	北柏地域包括支援センター	22
29	11/26	柏市消費者行政の取り組み及び最近の相談事例から学ぶ見守りのポイント	柏市消費者の会 柏生活クラブ	15
30	11/29	高齢者を狙う悪質商法の手口と被害状況	光ヶ丘地域包括支援センター	12
31	11/30	消費者被害防止のための相談事例及び対処法	柏東口地域包括支援センター	23
32	12/7	高齢者の消費者トラブル	柏北部地域包括支援センター	17

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体)	参加数
33	1/16	消費者トラブルの事例について	柏市地域包括支援センター社会福祉士会議	22
34	1/29	消費者被害について	柏南部地域包括支援センター	33
35	2/1	悪質商法に関する手口と注意すべき点	新田原地区民児協	32
36	2/5	カード時代の落とし穴	柏シルバー大学院 E組	100
37	2/18	悪質商法や振り込め詐欺の対応方法	沼南老人福祉センターいこい荘	28
38	2/19	ケアマネに知ってほしい消費者トラブルと対処法	柏市介護支援専門員協議会	120
39	2/27	悪質商法や振り込め詐欺の対応方法	南部老人福祉センターかたくりの里	20
40	3/18	詐欺被害に遭わないためには？ 遭ったらどうするか？	三井不動産レジデンシャルサービス(株)	9

合計 1,269人

(2) イベント等における啓発

消費生活センターの相談窓口や消費生活コーディネーターの活動の周知及び消費者トラブルの未然防止を図るため、イベント等において啓発活動を行った。

回	開催日	イベント等	会場	備考
1	9/17	「敬老の日 聞いて学ぼう！！暮らしの安全」ブース出展	モラージュ柏	柏警察署，社会福祉協議会，北柏第2地域包括支援センターと共催で開催
2	10/14	沼南まつり	セブンパークアリオ柏	沼南地区消費生活コーディネーターと合同で実施
3	10/18	柏駅街頭啓発活動	柏駅周辺	消費生活コーディネーター及び消費生活サポーターと合同実施（33頁参照）

(3) パネル展

消費生活センターの周知と消費者トラブルの未然防止を目的に、パネル展を開催した。

回	開催日程	会場
1	7/19 - 8/30	沼南支所 1階ロビー
2	10/1 - 11/30	沼南支所 1階ロビー

(4) 消費生活関連図書等の企画展示（再掲）

柏市内の高等学校図書館8校が実施した消費生活関連図書の企画展示と消費者教育の取り組みを紹介するとともに、消費者トラブルの未然防止をはかるため、高等学校において展示した図書や啓発パネル等を展示した。

回	開催日程	会場
1	2/5 - 2/20	図書館本館 1階ロビー

(5) 情報紙等の発行及び配布等

消費生活相談が多様化、複雑化している中、消費者に対し被害事例や対応策等を情報提供していくことは重要である。

そこで、消費者被害の未然防止や暮らしに役立つ情報を掲載した情報紙等を、市内の公共機関（例、近隣センター）や消費者講座の受講者、消費生活センターに来所した相談者等に配布（消費生活センター備え付け分を含む）した。

ア 情報紙「柏市消費生活センターつうしん」

定期発行4回（6月，9月，12月，3月）

臨時発行2回（9月号外，2月号外）

消費者被害の未然防止を図るため、消費生活センターに寄せられた相談事例を基に、市民（主に高齢者）に伝えたい最新情報を「柏市消費生活センターつうしん」として発行した。（41頁以降参照）

イ 暮らしの豆知識（2018年版，2019年版）

ウ 消費生活センターリーフレット

エ 消費生活コーディネーターリーフレット

オ 悪質商法撃退ステッカー（訪問販売お断りシール）

カ 柏市消費生活センター相談専用電話番号マグネットシート

キ 柏市消費生活センター相談専用電話番号カード

ク 高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック

ケ 見守り新鮮情報

コ 子どもサポート情報

サ クリアファイル

シ その他啓発資料

配布資料総数 約43,000部(枚)

(7) その他

ア 「広報かしわ」への掲載

市が発行する広報誌「広報かしわ」の1551号(平成30年4月15日発行)1面にて、インターネット通信販売の定期購入に関する注意点を紹介した。(48頁参照)

イ 消費者団体との協力

市内で活動する2つの消費者団体(柏生活クラブ、柏市消費者の会)が合同で、2月8日に「第20回講演会&楽しいミニコンサート」と題する消費者啓発イベントを実施した。

イベントでは、講師に淑徳大学コミュニティ政策学部 日野勝吾准教授を迎え、参加者約200名に対し、「「消費者力アップ」で自分を変える、社会が変わる！」をテーマとした講演を行った。

消費生活センターは、本事業の広報等の支援を行った。

第4節 消費生活コーディネーター・消費生活サポーターの活動状況

地域における消費生活の安全及び向上を図ることを目的に、昭和63年度から、市内各ふるさと協議会から推薦を受けた方を消費生活コーディネーターとして委嘱している。

消費生活コーディネーターは、「地域の消費者リーダー」として、消費者トラブルを未然に防ぐため、消費生活に関する情報を市民に提供するなど、市と地域のパイプ役として、日々活動をしている。

また、平成28年度から、消費生活コーディネーターの任期終了者のうち、任期後も継続して活動することを希望する者を消費生活サポーターとして登録することを開始した。各地域の消費生活コーディネーターと連携したり、居住地域において回覧や掲示を利用するなどして、消費生活に関する情報提供を行った。

1 消費生活コーディネーター

(1) 概要

ア 定数 50人以内

イ 委嘱人数 37人

ウ 委嘱期間 平成30年4月1日～令和2年3月31日

エ 活動内容

- ・ 消費者への啓発に関すること
- ・ 消費生活相談の受理及び連絡に関すること
- ・ 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること
- ・ 消費生活についての調査に関すること

(2) 平成30年度の主な活動

ア 消費生活コーディネーター研修会の受講 10回

(34頁「平成30年度消費生活コーディネーター研修会」参照)

イ 地域における啓発活動

(ア) 消費者情報及び悪質商法被害防止に関する啓発資料等の配布

・ 活動先

各種サロン，民児協定例会，ふるさと協議会定例会，文化祭等

・ 活動回数 約230回

・ 啓発資料等の配布数 約24,000部(枚)

(イ) 事業者を対象とした消費者情報及び悪質商法被害防止に関する啓発資料等の掲示依頼

・活動先

金融機関，コンビニエンスストア，スーパー，介護施設等

・活動回数 約180回

(ウ) 柏駅街頭啓発活動

消費生活センター及び消費生活コーディネーターのPRと，消費者トラブルの未然防止を図るため，10月18日（木），柏駅の東口，西口，南口デッキ上において，啓発資料1,500部を配布した。併せて，柏駅周辺の12事業所（コンビニエンスストア，銀行，郵便局等）を訪問し，消費生活センター案内用ポスター及び消費者ホットライン188の啓発用ポスターの掲示を依頼し，6事業所にポスターを掲示してもらった。



2 消費生活サポーター

(1) 概要

ア 登録人数 8人

イ 活動内容

- ・ 消費者への啓発に関すること
- ・ 消費生活コーディネーターとの連携に関すること
- ・ 消費生活相談の受理及び連絡に関すること
- ・ 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること
- ・ 消費生活についての調査に関すること
- ・ 消費生活サポーター活動報告書の作成及び提出に関すること

(2) 平成30年度の主な活動

ア 消費生活コーディネーター研修会への参加 2回
平成30年度7月，10月の研修への参加

(「平成30年度消費生活コーディネーター研修会」参照)

イ 意見交換会への参加

・・・・・・・・・・2回

[平成30年度消費生活コーディネーター研修会]

回	開催日	テーマ	講師等	会場
1	4/19	本市の消費者行政	消費生活センター職員	ウェルネス 柏研修室
2	5/17	前任者引き継ぎ	消費生活センター職員	中央体育館 管理棟会議室
3	6/21	契約と基礎知識（民法・消費者契約法）	谷生弁護士	中央体育館 管理棟会議室
4	7/19	高齢者の消費者被害とその見守りについて	消費生活相談員	中央体育館 管理棟会議室
5	9/20	悪質商法，原野商法，訪問購入	消費生活相談員	中央保健 センター
6	10/18	柏駅前啓発活動	消費生活センター職員	柏駅周辺
7	11/15	振り込め詐欺について	防災安全課職員	中央体育館 管理棟会議室
8	1/17	契約とクーリング・オフについて	消費生活相談員	中央体育館 管理棟会議室
9	2/21	インターネット・スマートフォンについて	一般社団法人 テレコムサー ビス協会	中央体育館 管理棟会議室
10	3/15	クレジットカード，支払い方法	消費生活センター職員	中央保健 センター

地域における高齢者見守り体制の構築のため，関係団体と連携した研修会を開催し，活発な意見交換を行った。（7月：地域包括支援センター，1月：ふるさと協議会，2月：民生委員児童委員協議会）

第5節 消費者行政推進協議会の開催

本市における市民の消費生活の安定及び向上を図るため、柏市消費者行政推進協議会（以下「協議会」という。）を設置している。

本協議会の協議事項には、消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）第20条第2項各号に掲げる事務に関することが含まれることから、主に柏市消費者教育推進計画の推進に関して協議した。

回	開催日	議 題
1	6/27	1 平成29年度 柏市消費者行政の概要 2 平成30年度 柏市消費生活センターの主な事業
2	2/7	1 平成30年度 消費生活相談及び消費者教育・啓発事業の実施状況 2 平成31年度 消費者教育・啓発事業の実施方法等

第6節 製品安全4法等立入検査

家庭用品品質表示法，消費生活用製品安全法，電気用品安全法，ガス事業法及び液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき表示が義務付けられた製品（表示の有無，表示内容等）について，立入検査を実施した。

1 実施日及び実施店舗数

実施日	実施店舗数
平成30年 5月18日	2
平成30年11月13日	1
平成30年11月14日	2
平成30年11月16日	1
平成30年11月20日	1
平成31年 2月20日	2

2 対象店舗等

各事務処理要領に基づき年度当初に作成した立入検査実施計画書に記載された店舗

3 検査結果

(1) 家庭用品品質表示法

部門	検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
繊維製品	糸	1	7	2
	子ども用オーバーオール及びロンパース	1	2	0
	靴下	1	4	0
	ハンカチ	1	5	0
	エプロン，かっぱう着	1	6	0
加工品 合成樹脂	台所容器等	2	8	0
	食事用の器具等	1	5	0
	籠	1	4	0
器具 電気機械	電子レンジ	1	3	0
	電気ポット	1	3	0
	電気洗濯機	1	6	0
	電気掃除機	1	5	0
雑貨工業品	食事用，食卓用又は台所用のアルミニウムはく	1	3	0
	洋傘	1	7	0
	哺乳用具	1	7	2
	住宅用又は家具用の洗剤	1	5	0
計	16品目	17	80	4

※ 検査店舗数の計は，延べ検査店舗数であり，実際の検査店舗数とは異なる。

(2) 消費生活用製品安全法

ア 特定製品

(ア) 特別特定製品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
携帯用レーザー応用装置	1	1	0
ライター	1	2	0
計	2	3	0

(イ) 特別特定製品以外の特定製品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
乗車用ヘルメット	1	3	0
石油ストーブ	1	3	0
計	2	6	0

イ 特定保守製品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
ガス瞬間湯沸器	2	5	0
計	2	5	0

※ 検査店舗数の計は、延べ検査店舗数であり、実際の検査店舗数とは異なる。

(3) 電気用品安全法

ア 特定電気用品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
直流電源装置	2	8	0
計	2	8	0

※ 検査店舗数の計は、延べ検査店舗数であり、実際の検査店舗数とは異なる。

イ 特定電気用品以外の電気用品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
電子レンジ	1	3	0
電気冷蔵庫	1	6	0
空気清浄機	1	4	0
エル・イー・ディー・電灯器具	2	9	0
計	5	22	0

(4) ガス事業法

ア 特定ガス用品

該当なし

イ 特定ガス用品以外のガス用品

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
屋外式ガス瞬間湯沸器	1	1	0
ガスこんろ	2	4	0
計	3	5	0

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

ア 特定液化石油ガス器具等

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
カートリッジガスこんろ	3	7	0
計	3	7	0

イ 特定液化石油ガス器具等以外の液化石油ガス器具等

該当なし

第7節 市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定

市民の食の安全・安心の確保のため、公的機関の検査対象となっていない家庭菜園で栽培された野菜，自宅の庭に自生している果実や井戸水などの飲料物等，自家消費される食品を対象に，委託検査機関のゲルマニウム半導体検出器ガンマ線スペクトロメトリーによる食品などに含まれる放射性物質の測定を実施した。

1 実施期間

平成30年4月1日～平成31年3月31日

2 測定対象

自家消費作物，井戸水等

3 測定機関（委託）

一般財団法人 千葉県薬剤師会検査センター

4 測定機器

CANBERRA社製Ge半導体検出器GR2519（製造番号6433）

5 測定結果

(1) 食品区分別の測定結果

食品区分	基準値 (Bq/kg)	測定件数	基準値を 超過した件数	検出下限値を 超過した件数
飲料水（井戸水）	10	3	0	0
牛乳	50	0	0	0
乳児用食品	50	0	0	0
一般食品	100	58	0	17
合計		61	0	17

※ 基準値の数値は，セシウム134と137の合計値

※ Bq/kgとは，ベクレル/キログラムのこと

(2) 測定月別の測定結果

測定月	測定件数	基準値を 超過した件数	検出下限値を超過した		検出値 (Bq/kg)
			件数	品名	
4月	3	0	2	①ふき ②たけのこ	① 7.6 ② 4.6
5月	3	0	0		
6月	9	0	3	①スペアミント ②レモンバーム ③ふき	① 3.4 ② 31.5 ③ 4.4

7月	3	0	0		
8月	3	0	0		
9月	2	0	0		
10月	9	0	3	①さといも ②さつまいも ③さつまいも	① 6.0 ② 2.1 ③ 2.7
11月	18	0	7	①さつまいも ②さつまいも ③柿 ④柿 ⑤白菜 ⑥みかん ⑦レモン	① 3.8 ② 2.4 ③ 1.9 ④ 3.7 ⑤ 3.9 ⑥ 2.9 ⑦ 3.0
12月	3	0	0		
1月	3	0	0		
2月	1	0	1	夏みかん(皮含む)	2.6
3月	4	0	1	レモン	4.7
合計	61	0	17		

情報紙「柏市消費生活センターつうしん」一覧

発行年月	号	タイトル	頁
平成30年 6月	30	架空請求のハガキは無視！ 次のようなハガキが届いても電話はし ないでください	42
平成30年 9月	31	保険金で無料の住宅修理？ 訪問販売，電話，投げ込みチラシにご 注意	43
	号外	世の中そんなに甘くない！ ネット経由の情報商材に注意	44
平成30年 12月	32	インターネット閲覧中に突然表示され るウイルスに感染したという偽警告	45
平成31年 2月	号外	スマートフォンのSMS（ショートメ ッセージサービス）宅配便の不在通知 にご用心	46
平成31年 3月	33	デパートは、「あなたのカードを他人が 使っている」等と電話をしません	47

架空請求のハガキは無視！

次のようなハガキが届いても、
電話はしないでください。

☹️消費料金、総合消費料金？
😊契約内容、契約金額、契約時期
が書かれていません。

☹️告知という大事な通知が
ハガキで届くの？
😊ハガキで届くことはありません。

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

訴訟管理番号 (わ) 873

この度、貴方の利用されておりました契約会社、もしくは
運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が
提出されました事を改めてご通知致しますとともに、訴訟
取り下げ最終期日を経て裁判を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的
に受理されまして裁判所の許可を受けて執行官立会いのもと、
現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えを
強制的に執行させていただきます。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては当局にて、
承っておりますので、下記までお問い合わせください。
この度は、民事訴訟に関するご通知となりまして、個人情報
の保護や守秘義務などが御座いますので、ご本人様から
ご連絡頂きます様お願い致します。

訴訟取り下げ最終期日 平成30年 6月11日

取り下げ等のお問い合わせ相談窓口

03-0000-XXXX

受付営業時間 (日、祝日は除く)

平日9:00~20:00 / 土曜日 11:00~17:00

法務省管轄支局 国民訴訟お客様管理センター
〒100-8977 東京都千代田区霞が関1丁目1番地10号

☹️貴方って
誰のこと？
😊文中に消費
者が特定で
きる情報の
記載はあり
ません。

☹️期日がすぐ
来る？
😊受取人を焦
らせて、す
ぐに電話を
させようと
期限を短く
設定してい
ます。

☹️法務省が発送したの？
😊法務省は「名称を不正使用した
架空請求で、一切関係ない」と
発表しています。

・参考：法務省ホームページ

<http://www.moj.go.jp/hisho/kouhou/hisho06>

※もしも、裁判所から「特別送達」と
書かれた封筒が届いたら、無視をしな
いでください。封筒に記載のある裁判
所の連絡先電話番号が本物かどうか確
認する必要があります。その時は、消
費生活センターにご相談ください。

保険金で無料の住宅修理？！

訪問販売，電話，投げ込みチラシにご注意

「保険金の範囲内で，自己負担なしで，屋根や雨どいを修理できます」「面倒な保険請求も代行します」「住宅の損害調査は無料です」等と勧誘されて契約した後のトラブルが多発しています。

＜トラブル例＞

- ・高額な手数料を取られた。
- ・ずさんな工事をされた。
- ・追加工事代を請求された。
- ・解約しようとしたら，高額な解約料を請求された。
- ・話と違って保険の対象外。全額自己負担になった。



※経年劣化は火災保険の対象外です。虚偽の理由で保険金を請求すると，保険契約が解除され，受け取った保険金の返金を求められる場合があります。

アドバイス

- 1 少しでも怪しいと感じたら，きっぱりと断りましょう。
- 2 修理が必要な場合は複数の業者から見積もりをとって比較しましょう。
- 3 災害等で保険金を利用する場合は，自分で保険会社に連絡しましょう。
- 4 訪問，電話勧誘販売での契約はクーリング・オフできる場合もあります。



不安なとき，困ったときは消費生活センターにお電話を！！

柏市消費生活センター相談専用電話：04-7164-4100

世の中そんなに甘くない！？

ネット経由の**情報商材**に注意



インターネット上には「1日数分の作業で数百万円稼げる」「1万円が1億円になる」のように、副業、投資、ギャンブル等で高額収入を得られるノウハウと称して取引される「情報商材」の広告が数多くあります。

現在、全国の消費生活センターには、「高額な情報商材を購入したがもうからない」「約束のサポートが受けられない」「返金保証のはずが返金されない」等の相談が急増していますので、ご注意ください。



商品は「情報」なので、インターネットからのダウンロード、冊子、DVD、USB等、様々な方法で提供されます。契約前に中身を確認することができません。

アドバイス

- 1 少しでも怪しいと思ったら契約しない。
- 2 高額な契約を勧誘されたり、話が違ふと思ったらきっぱり断る。
- 3 クレジットカードの高額決済や借金をしてまで契約しない。
- 4 不安やトラブルがあったら、すぐに消費生活センターに相談を！

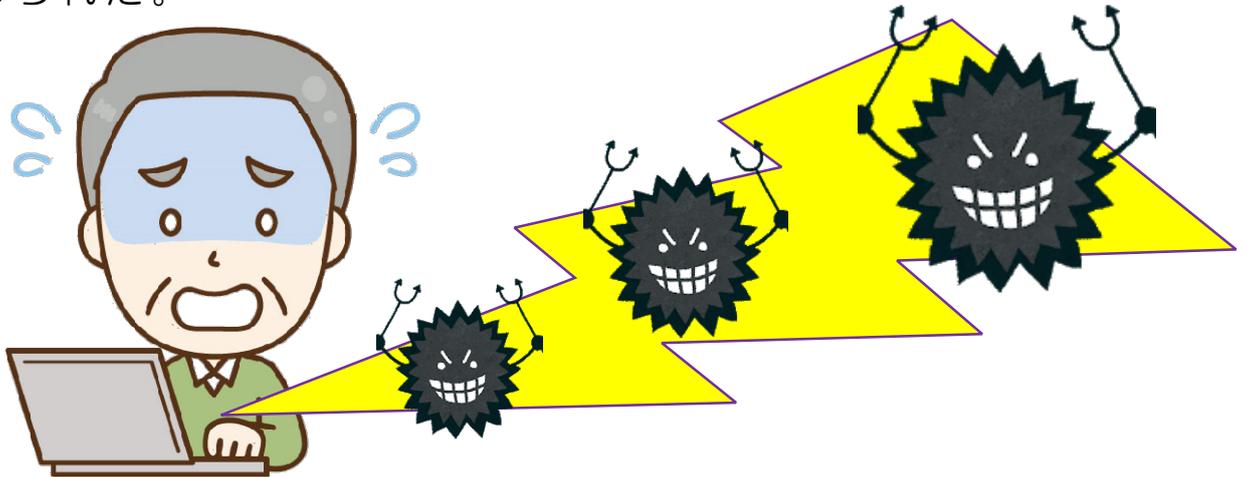
柏市消費生活センター相談専用電話：04-7164-4100

インターネット閲覧中に突然表示される

ウィルスに感染したという偽警告

<トラブル例>

パソコンに突然「ウィルスに感染した」という警告が表示された。さらに、警告音が鳴り出して止まらなくなった。驚いて、画面にある電話番号に電話をしたら、片言の日本語で遠隔操作ソフトをインストールするよう指示された。その後、5万円のセキュリティソフトを勧められた。



 この現象はウィルス感染によるものではありません
ウェブサイトに広告が表示される仕組みを使っていると考えられます。

<対処法>

- 警告画面を閉じるだけでよい。
- 警告画面が閉じられない場合は強制終了する。（強制終了の方法はお持ちのパソコンによって異なりますが、電源ボタンを長押しして電源を落とすという共通の方法もあります。）
- お金を請求された場合は支払わず，消費生活センターに相談する。
- セキュリティソフトをインストールしてしまった場合は「システムの復元」を行い、インストール前の状態に戻す。

実施手順：<https://www.ipa.go.jp/files/000062936.pdf>

※IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）のウェブサイト

(ショートメッセージサービス)

スマートフォンの SMS

宅配便の不在通知にご用心

宅配会社が SMS で不在通知の案内を送ることはありません

URL には触れずに、すぐに削除しましょう！！

「不在のため荷物を持ち帰りました」

二セのサイトに誘導

ダウンロードの確認が表示されたら
キャンセルしましょう！
しないと下のようになります

不審なアプリの
インストール

認証コードを
入力させる

自分のスマホが
迷惑な SMS を
不特定多数にば
らまく

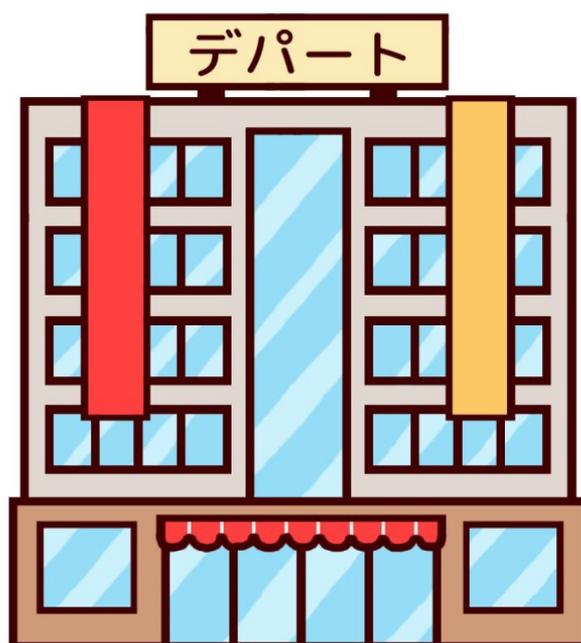
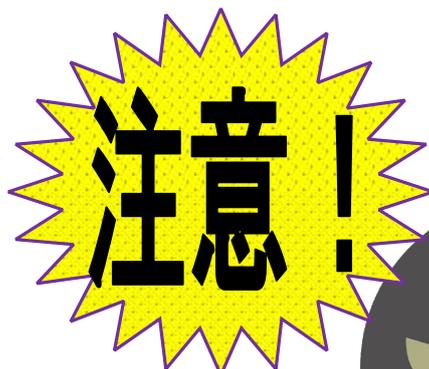
キャリア決済の
上限額まで不正
利用される



不正なアプリをダウンロード、インストールしてしまったとき

- スマートフォンを機内モードにする（通信が無効になる）。
 - 不正なアプリをアンインストール（取り除く）する。
 - スマートフォンを初期化する。
 - 利用している SNS 等のパスワードを変更する。
 - 携帯電話会社に、身に覚えのないキャリア決済がないか問い合わせる。
- 不正なアプリを取り除く方法についての相談は、【IPA（独）情報処理推進機構】でも受け付けています。電話番号：03-5978-7509

デパートは、「あなたのカードを他人が使っている」等と電話をしません



「〇〇デパートです。
今、あなたのカードでバッグを買いに来ている人がいます。
すぐに、銀行の業界団体に電話をしてください。」

➡ 教えられた電話番号に電話をかけたら

「カードの番号を変えないといけない。今から預かりに行く。」と言われ、渡したカードで**お金を引き出された**という相談がありました。

- 心配な時は、自分でデパートの電話番号を調べ、直接確認をしましょう。
- 少しでもあやしいと思ったら、信頼できる周囲の人に相談しましょう。
- **電話は留守番電話に**しておくことをお勧めします。（だまそうとして
いる人は、自分の声を録音されるのを嫌います。）

ちょっと待った! それってホントにお得ですか!?

市への消費者トラブルの相談は1年で3,000件を超えています。その中には、契約前に落ち着いて内容を確認すれば自分で防ぐことができるものもあります。今号では、通信販売のトラブルを未然に防ぐためのポイントをご紹介します。

☎消費生活センター ☎7163-5853 ☎7164-4327

「お試し価格」「初回無料」に潜むワナ… 買う前に「ここだけはチェック!」

インターネットを利用した通信販売は、便利な反面、消費者トラブルの危険が潜んでいることも。昨年の12月に施行された改正特定商取引法では、定期購入契約の広告に「支払い代金の総額」「契約期間」の明記が義務付けられました。契約前に、特にこの項目の内容をチェックしましょう。

下まで見ると、小さな文字で何か書いてある!

契約期間をチェック!
え!? 1回だけじゃないの?

商品名 健康美容カプセル定期購入コース(5カ月間定期購入コース)
商品総額 **500円**(税抜)
送料 0円
消費税 40円
総額 540円(5カ月コースのうち初月分・税込)

5カ月間定期購入コース

注文を確定する

5カ月間定期購入コースの内容(内容を確認するまでは申し込みができません)

- 健康美容カプセル定期購入コースは5カ月の定期購入契約となり、総額15,500円になります。
- 初(月)回のみ、お支払額は540円(送料・税込)になります。
- 第2回から第5回までは1月あたり3,740円(送料・税込)となります。

支払い代金の総額をチェック!
500円って書いてあったのに…こんなにかかるの!?

総額15,500円

私たちのようにならないで… 通信販売の「ここに注意!」

気を付けるのは「予期せぬ定期購入」だけじゃない! 実際にあった相談事例を紹介します。

使っていないのに返品できないの!? Aさん(66歳・女性)
購入した商品のサイズが合わなかったので返品しようとしたところ、断られてびっくり。通信販売には「クーリングオフ」の制度がないなんて、知りませんでした…。

ここに注意! 「クーリングオフ」は訪問販売などの不意打ち性のある取引から消費者を守る制度のため、事前に商品情報を確認できる通信販売には適用されません。

- 申し込み時に「特定商取引法に基づく表示」「利用規約」や返品条件をよく読んで購入しましょう
- 申し込み内容が書かれている最終確認画面を証拠として印刷したり、保存したりしておきましょう



市のホームページでは他の事例も紹介しています

契約するとき「おかしい」「困った」と思ったら

消費生活相談 ☎7164-4100

(月～金曜日、第3土曜日 午前9時～午後4時30分)

専門の相談員が中立・公平な立場で解決のためのお手伝いをします。

◎事業者への指導権限はありません

賢い消費者になろう!

「柏市消費者教育推進計画」を初めて策定

市民が多様化・深刻化する消費者トラブルに対応できるように知識や判断力を身につけ、主体的な消費者として持続可能な社会形成に参画していくことができるように策定した計画です。

閲覧方法/行政資料室(市役所本庁舎1階)、消費生活センター、市のホームページで



条例・規則等

名称	頁
柏市消費生活センター条例	50
柏市消費生活センター条例施行規則	52
柏市消費者行政推進協議会要領	54
柏市消費生活コーディネーター基準	56
柏市消費生活サポーター基準	57
柏市消費者教育推進連絡会要領	59

(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項の規定により消費生活センターの組織及び運営並びに消費生活相談等の実施により得られた情報の安全管理に関し必要な事項を定めるとともに、消費者教育の実施により得られた情報の安全管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費生活相談 法第8条第2項第1号及び第2号の規定により実施する事業者（法第2条第2項に規定する事業者をいう。）に対する消費者（同条第1項に規定する消費者をいう。）からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。
- (2) 消費者教育 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）第2条第1項に規定する消費者教育をいう。
- (3) 消費生活相談等 法第8条第2項各号に掲げる事務をいう。

(名称及び住所等の公示)

第3条 市長は、消費生活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するものとする。当該公示した事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び住所
- (2) 消費生活相談を行う日及び時間
(消費生活センター所長及び職員)

第4条 市長は、消費生活センターに消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター所長及び消費生活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。

(消費生活相談員)

第5条 市長は、消費生活センターに消費生活相談を実施するために法第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。）を消費生活相談員として置くものとする。

(消費者教育相談員)

第6条 市長は、消費生活センターに消費者教育を推進するために消費者教育に関して豊かな識見及び経験を有する専任の消費者教育相談員を置くことができる。

(消費生活相談員及び消費者教育相談員の人材及び処遇の確保)

第7条 市長は、消費生活相談員及び消費者教育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することは排除されないことその他の消費生活相談員及び消費者教育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。

(消費生活相談等又は消費者教育に従事する職員に対する研修)

第 8 条 市長は、消費生活センターにおいて消費生活相談等又は消費者教育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。

(消費生活相談等及び消費者教育の実施により得られた情報の安全管理)

第 9 条 市長は、消費生活相談等及び消費者教育の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は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。

(委任)

第 10 条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

柏市消費生活センター条例施行規則

平成28年3月23日

規則第22号

改正 平成30年3月30日規則第49号

(趣旨)

第1条 この規則は、柏市消費生活センター条例（平成28年柏市条例第18号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(職務)

第2条 消費生活相談員の職務は、条例第2条第1号に規定する消費生活相談のほか、次に掲げるとおりとする。

- (1) 消費生活に関する調査及び研究
- (2) 消費生活に関する教育及び啓発
- (3) その他市長が必要と認める事項

2 消費者教育相談員の職務は、条例第2条第2号に規定する消費者教育（以下この項において「消費者教育」という。）のほか、次に掲げるとおりとする。

- (1) 地域社会における消費者教育を担う人材の育成
- (2) 消費者教育に関する事業の実施に係る連絡調整
- (3) 消費者教育に関する調査及び研究
- (4) その他市長が必要と認める事項

(職)

第3条 消費生活相談員及び消費者教育相談員は、一般職の非常勤職員とする。
(平30規則49・一部改正)

(定数)

第4条 消費生活相談員の定数は、10人以内とする。

2 消費者教育相談員の定数は、2人以内とする。

(任期)

第5条 消費生活相談員及び消費者教育相談員の任期は、1年以内で市長が別に定める期間とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠の消費生活相談員及び消費者教育相談員の任期は、それぞれ前任者の残任期間とする。

(服務)

第6条 消費生活相談員及び消費者教育相談員は、その職務を遂行するに当たり、法令等に従い、かつ、上司の職務上の命令に従わなければならない。

2 消費生活相談員及び消費者教育相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(主任消費生活相談員)

第7条 市長は、消費生活相談員の中から主任消費生活相談員を指名することができる。

2 主任消費生活相談員は、第2条第1項に規定するもののほか、上司の指揮の下に、消費生活相談員の行う職務を統括し、並びに消費生活相談員への指導及び助言を行う。

(補則)

第8条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この規則は，平成 28 年 4 月 1 日から施行する。
（柏市消費者教育相談員規則の廃止）
- 2 柏市消費者教育相談員規則（平成 7 年柏市規則第 36 号）は，廃止する。
（柏市消費生活相談員規則の廃止）
- 3 柏市消費生活相談員規則（平成 8 年柏市規則第 41 号）は，廃止する。
附 則（平成 30 年規則第 49 号）
この規則は，平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

柏市消費者行政推進協議会要領

制定 昭和51年 5月 1日

施行 昭和51年 5月 1日

(設置)

第1条 本市における市民の消費生活の安定及び向上を図るため、柏市消費者行政推進協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

(協議会事項)

第2条 協議会は、次に掲げる事項を協議する。

- (1) 消費者啓発及び消費者教育に関すること。
- (2) 消費者団体に関すること。
- (3) 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）第20条第2項各号に掲げる事務に関すること。
- (4) その他消費者行政に関すること。

(構成)

第3条 協議会の委員の定数は15人以内とし、次に掲げる者の中から市長が就任依頼する。

- (1) 消費者
- (2) 消費者団体に属する者
- (3) 事業者
- (4) 事業者団体に属する者
- (5) 学識経験者
- (6) その他市長が必要と認める者

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、2年とし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第5条 協議会に会長及び副会長を置き、委員のうちから互選する。

2 会長は、会務を総理し、協議会を代表する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

2 委員は、会議の必要があるときは、会長に会議の招集を求めることができる。

3 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させることができる。

(庶務)

第7条 協議会の庶務は、消費生活担当課において処理する。

(補則)

第8条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、昭和51年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、昭和54年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、昭和63年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成6年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成10年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成21年9月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年9月6日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年8月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年8月1日から施行する。

柏市消費生活コーディネーター基準

制定 平成25年12月18日

施行 平成26年 4月 1日

1 設置

この基準は、地域における消費生活の安全及び向上を図り、本市の消費者行政の円滑な推進に資するため、柏市消費生活コーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を設置することに関し必要な事項を定めるものとする。

2 所掌事務

コーディネーターは、次の各号に掲げる事務を行う。

- (1) 消費者への啓発に関すること。
- (2) 消費生活相談の受理及び連絡に関すること。
- (3) 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費生活についての調査に関すること。

3 定数

コーディネーターの定数は、50人以内とする。

4 委嘱の対象者

市長は、次の各号に掲げる要件を全て満たす者からコーディネーターを委嘱することができる。

- (1) 満20歳以上であること。
- (2) 生活必需品の販売に関係していないこと。
- (3) 消費生活問題に関心があり、コーディネーターとしての地域活動が可能であること。

5 委嘱の方法

市長が委嘱をする者は、柏市ふるさと協議会の会長の職にある者から推薦を受けた者とする。なお、推薦を受けた人数が定数に満たないときは、市長は公募によって選考した者を委嘱することができる。

6 任期

コーディネーターの任期は、2年とする。ただし、市長が必要と認めるときは、この限りでない。また、コーディネーターが欠けたときの後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

7 庶務

コーディネーターに係る庶務は、消費生活センターにおいて処理する。

8 補則

この基準に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この基準は、平成26年4月1日から施行する。

柏市消費生活サポーター基準

制定 平成28年 3月15日

施行 平成28年 4月 1日

1 目的

この基準は、地域における消費生活の安全及び向上を図り、本市の消費者行政の円滑な推進に資するため、柏市消費生活サポーター（以下「サポーター」という。）を設置することに関し必要な事項を定めるものとする。

2 市の役割

市の役割は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) サポーターとなる人材を地域における啓発活動の担い手として支援するため、消費生活に関する研修会等を開催するとともに、定期的に情報を提供する。
- (2) サポーターが消費生活啓発活動を行う、ふるさと協議会、町会及び消費者団体などが実施する地域活動等における啓発活動を支援する。

3 活動内容

サポーターの活動内容は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 消費者への啓発に関すること。
- (2) 消費生活コーディネーターとの連携に関すること。
- (3) 消費生活相談の受理及び連絡に関すること。
- (4) 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること。
- (5) 消費生活についての調査に関すること。
- (6) 消費生活サポーター活動報告書の作成及び提出に関すること。

4 登録資格

市は、次の各号に掲げる要件を全て満たす者の中からサポーターを登録することができる。

- (1) 柏市在住であること。
- (2) 満20歳以上であること。
- (3) 生活必需品の販売に関係していないこと。
- (4) 消費生活問題に関心があり、サポーターとして活動が可能であること。
- (5) 柏市消費生活コーディネーターの任期を修了しているもの、又は、千葉県消費生活サポーター講習を修了しているもの。若しくは、これらと同等の知識を有すると認められるもの。

5 登録方法

サポーターへの登録を希望する者（以下「希望者」という。）は、柏市消費生活サポーター登録申込書（様式第1号、以下「登録申込書」という。）により、市に提出するものとし、市は、希望者をサポーターとして登録するものとする。

6 登録期間

サポーターの登録期間は、市が登録申込書を受理した日から当該年度末日までとする。

7 登録の抹消

市は、次の各号に該当すると認めるときは、登録を抹消することができるものとする。

- (1) サポーターから柏市消費生活サポーター辞退届（様式第2号）の提出があつ

たとき

(2) サポーターが本制度の目的に著しく違背する行為をしたと認められるとき

8 庶務

サポーターに係る庶務は，消費生活センターが行う。

9 補則

この基準に定めるもののほか必要な事項は，市が別に定める。

附 則

この基準は，平成28年4月1日から施行する。

附 則

この基準は，平成30年4月1日から施行する。

柏市消費者教育推進連絡会要領

制定 平成3年5月27日

施行 平成3年5月27日

1 設置

学校における消費者教育を推進するため、柏市消費者教育推進連絡会（以下「連絡会」という。）を設置する。

2 所掌事務

連絡会は、消費者教育推進の基本的な方策について協議するものとする。

3 構成

連絡会の委員は、別表のとおりとする。

4 座長

- (1) 連絡会に座長をおく。
- (2) 座長は、委員の互選により定める。
- (3) 座長は、会務を総理し、連絡会を代表する。

5 会議

連絡会の会議は、座長が招集し、その議長となる。

6 庶務

連絡会の庶務は、消費生活担当課において処理する。

7 補則

この要領に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成3年5月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成14年5月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

案内図



令和元年度

柏市消費者行政の概要

(平成30年度実績)

発行	令和元年7月
編集・発行	柏市市民生活部消費生活センター
	〒277-0004
	柏市柏下7-3 中央体育館管理棟1階
電話番号	04-7163-5853
相談専用	04-7164-4100
F A X	04-7164-4327