

令和2年度

# 柏市消費者行政の概要

(令和元年度実績)

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31年4月1日現在）	-----	4
第3節	事務分掌（柏市行政組織規則）	-----	5
第4節	消費生活センター施設等の概要	-----	6

### 第2章 令和元年度事業実績

第1節	消費生活相談の状況	-----	8
第2節	多重債務問題対策	-----	22
第3節	消費者教育・啓発	-----	23
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	---	36
第5節	消費者行政推進協議会の開催	-----	39
第6節	製品安全4法等立入検査	-----	40
第7節	市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定	-----	43

---

資料1	情報紙『柏市消費生活センターつうしん』一覧	-----	45
資料2	広報かしわ No.1577（令和元年5月15日号）	---	51
資料3	条例・規則等	-----	53

# 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

令和 元年 9月	・ 柏市消費者行政推進協議会要領改正
10月	・ 柏市消費生活コーディネーター基準廃止
10月	・ 柏市消費生活コーディネーター設置要領施行

## 第2節 組織

### 1 部内構成（平成31年4月1日現在）

市民生活部	市民課
	出張所（柏駅前行政サービスセンターなど11か所）
	パスポートセンター
	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31年4月1日現在）

区分	所長	統括リーダー	副主幹	主査	主任	主事※	主事補	消費生活相談員	消費者教育相談員	計
行政職員	1	1	1	1	1	2	1			8
一般職非常勤職員								7	1	8
計	1	1	1	1	1	2	1	7	1	16

※の内訳 主事2名の内訳：消費生活担当1名，計量担当1名

消費生活センター（16名）	消費生活担当（11名）
所長 1名	副主幹 1名
統括リーダー 1名	主事 1名
	主事補 1名
	消費生活相談員 7名
	消費者教育相談員 1名
	計量担当（3名）
	主査 1名
	主任 1名
	主事 1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"><li>1 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する事。</li><li>2 消費者教育の推進に関する事。</li><li>3 消費者教育推進計画に関する事。</li><li>4 柏市消費者行政推進協議会に関する事。</li><li>5 消費生活コーディネーターに関する事。</li></ol>
計量担当	<ol style="list-style-type: none"><li>6 計量法（平成4年法律第51号）に関する事。</li><li>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。</li><li>8 電気用品安全法（昭和36年法律第234号）に関する事。</li><li>9 ガス事業法（昭和29年法律第51号）に関する事。</li><li>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。</li><li>11 家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）に関する事。</li></ol>

## 第4節 消費生活センター施設等の概要

### 1 所在地等

〒277-0004

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)

F A X 04-7164-4327 (消費生活センター共用)

E-mail shohiseikatsu-c@city.kashiwa.chiba.jp

### 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 施設規模

区 分	面 積
事務室	92.40 m <sup>2</sup>
相談室	32.33 m <sup>2</sup>
会議室	30.10 m <sup>2</sup>
倉庫	16.80 m <sup>2</sup>
合 計	171.63 m <sup>2</sup>

### 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5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名程度で対応



(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8台設置

## 第2章 令和元年度事業実績

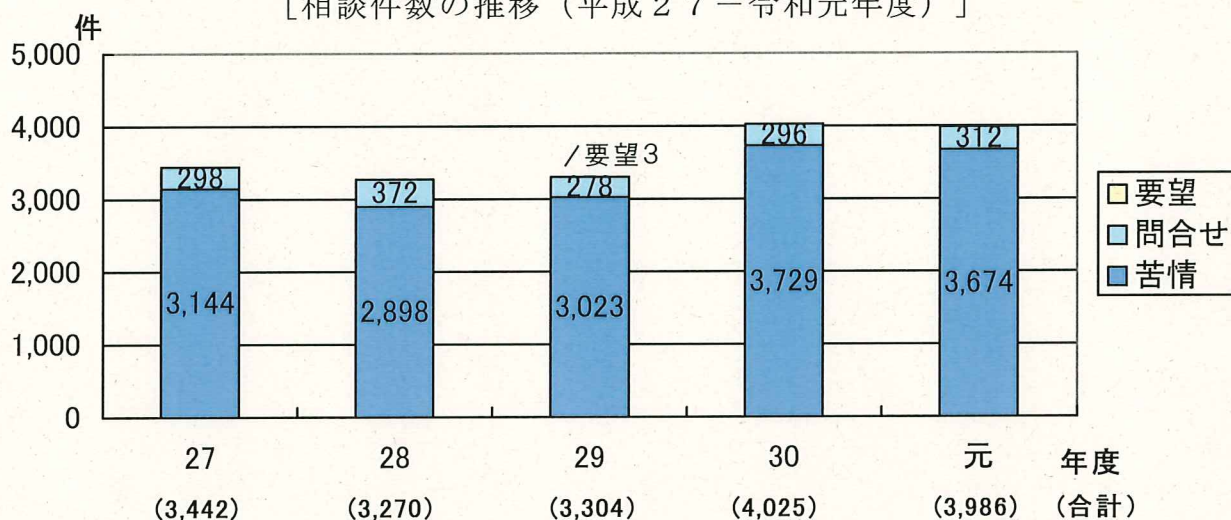
### 第1節 消費生活相談の状況

平成31年4月1日から令和2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

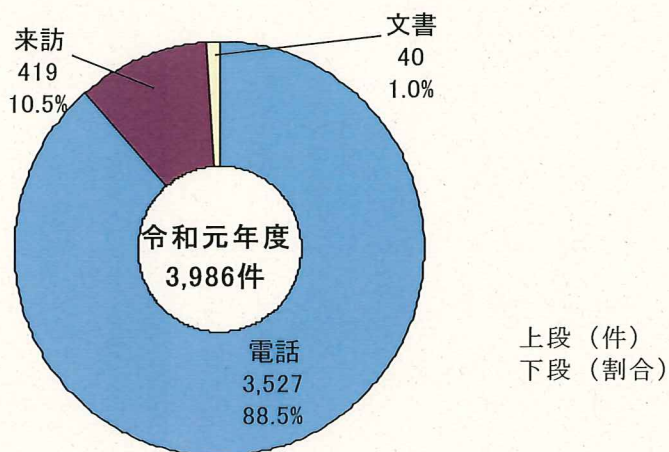
令和元年度の相談件数は3,986件で、前年度(4,025件)に比べ39件、1.0%の減少であった。

[相談件数の推移(平成27-令和元年度)]

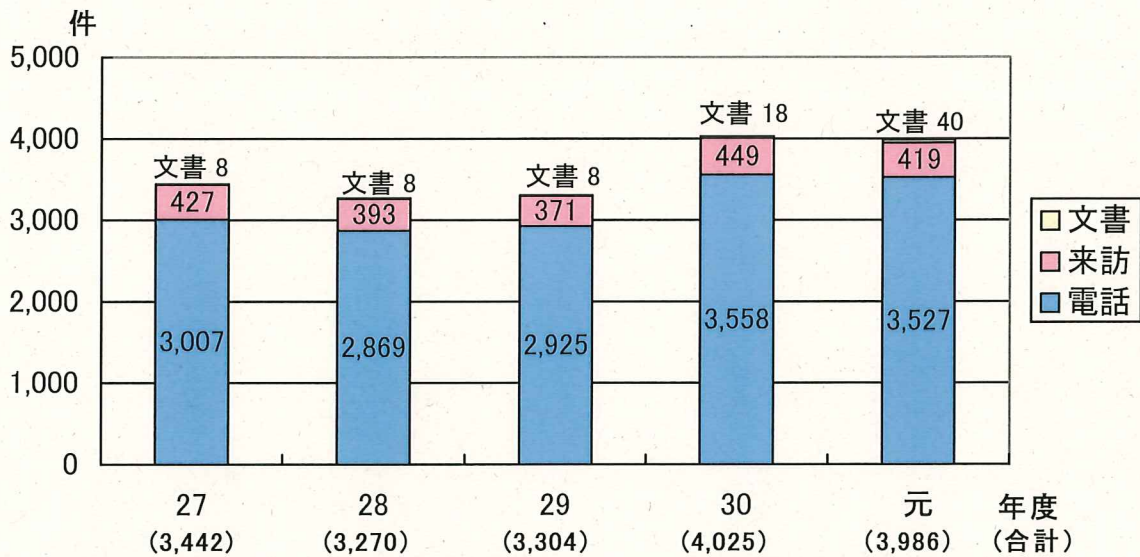


相談方法別では、「電話」が3,527件(88.5%)と大半を占め、「来訪」が419件(10.5%)、「文書」が40件(1.0%)であった。

[相談方法別相談件数(令和元年度)]

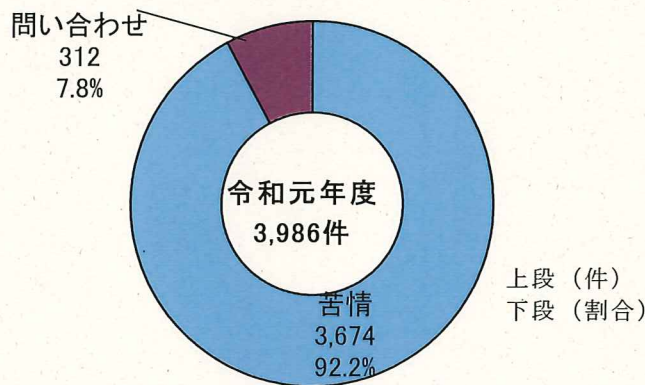


[相談方法別相談件数の推移（平成27～令和元年度）]



相談区分別では、「苦情」が3,674件（92.2%）、「問い合わせ」が312件（7.8%）であった。

[相談区分別相談件数（令和元年度）]

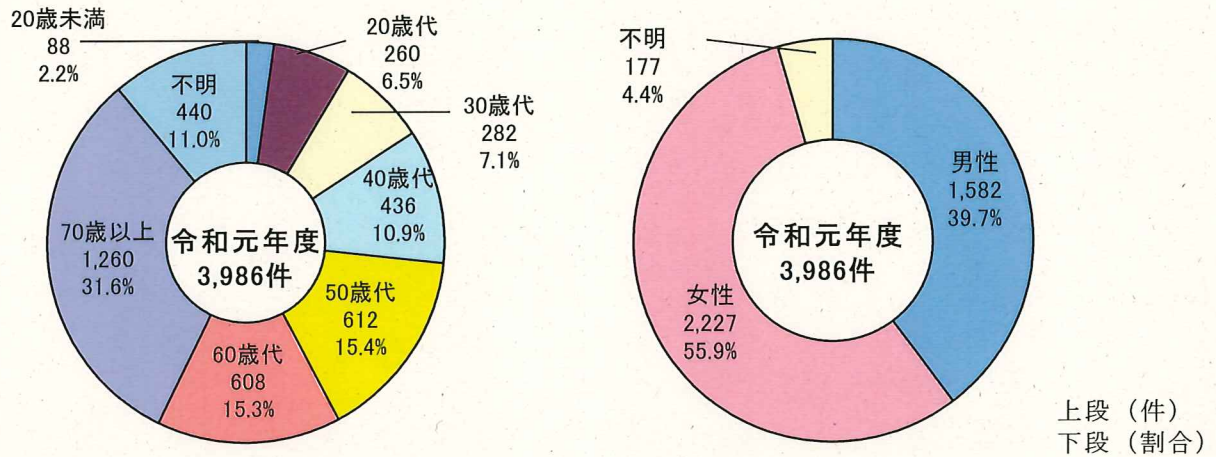


なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおり。

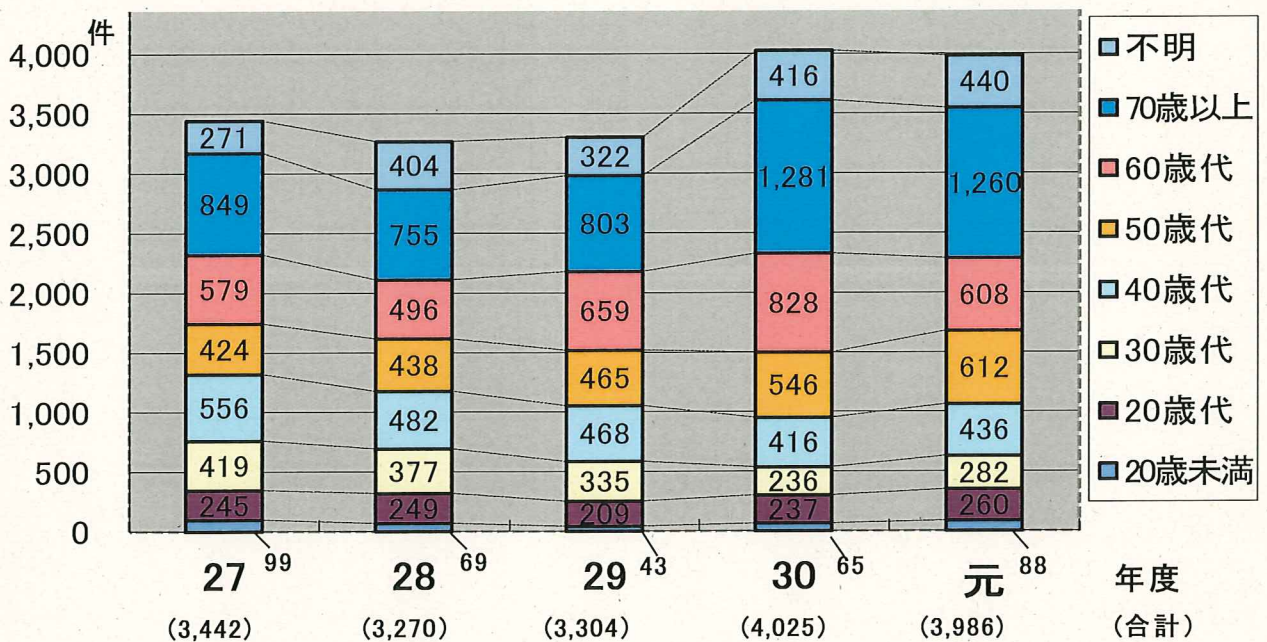
相談区分	定義等
苦情	・苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談 【例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」】
問い合わせ	・買物相談、生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談（契約関係がないものや労働問題など）【例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」】
要望	・苦情に分類することが不自然である要望のみの相談【例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが、法的規制を強化して欲しい」】

契約当事者の年代別では、70歳以上が1,260件(31.6%)と最も多く、次いで50歳代が612件(15.4%)、60歳代が608件(15.3%)の順であった。昨年度と比較して相談件数は減少したものの、60歳以上の相談者の割合は1,868件(46.9%)と全体の約半数を占めており、依然として高齢者からの相談が多いといえる。

[契約当事者の年代別及び性別相談件数(令和元年度)]



[契約当事者の年代別相談件数の推移(平成27-令和元年度)]

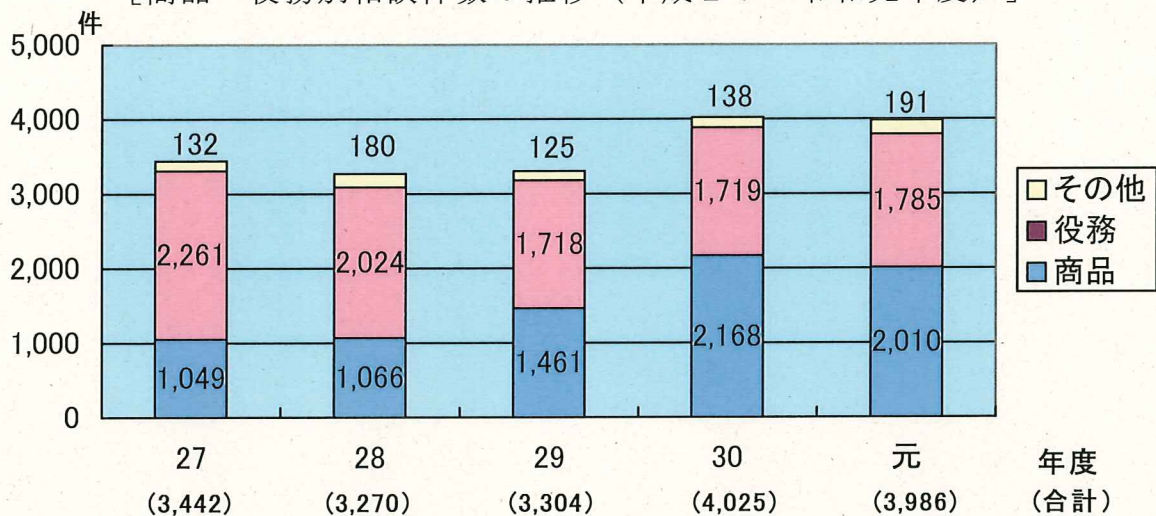


## 2 商品・役務別相談状況

相談件数 3,986 件のうち、「商品」に関する相談が 2,010 件（50.4%）、「役務（サービス）」に関する相談が 1,785 件（44.8%）、「その他相談」が 191 件（4.8%）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 871 件（21.9%）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 609 件（15.3%）、「食料品」（例：健康食品）が 267 件（6.7%）の順となった。

[商品・役務別相談件数の推移（平成27～令和元年度）]



### ※ 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（令和元年度と平成30年度の比較）]

区 分		令和元年度		平成30年度	
		件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
商 品	商品一般	871	21.9	1,267	31.5
	食料品	267	6.7	172	4.3
	住居品	126	3.2	102	2.5
	光熱水品	55	1.4	44	1.1
	被服品	119	3.0	118	2.9
	保健衛生品	186	4.7	113	2.8
	教養娯楽品	221	5.5	182	4.5
	車両・乗り物	63	1.6	49	1.2
	土地・建物・設備	95	2.4	117	2.9
	他の商品	7	0.2	4	0.1
	小 計	2,010	50.6	2,168	53.8
役 務	クリーニング	11	0.3	26	0.6
	レンタル・リース・貸借	128	3.2	150	3.7
	工事・建築・加工	158	4.0	129	3.2
	修理・補修	75	1.9	65	1.6
	管理・保管	8	0.2	9	0.2
	役務一般	5	0.1	3	0.1
	金融・保険サービス	186	4.7	172	4.3
	運輸・通信サービス	609	15.3	729	18.1
	教育サービス	19	0.5	17	0.4
	教養・娯楽サービス	123	3.1	96	2.4
	保健・福祉サービス	221	5.5	150	3.7
	他の役務	176	4.4	122	3.0
	内職・副業・ねずみ講	17	0.4	17	0.4
	他の行政サービス	49	1.2	34	0.8
小 計	1,785	44.8	1,719	42.5	
そ の 他	191	4.8	138	3.4	
合 計	3,986	100.0	4,025	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（令和元年度）]

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 増改築工事	39 27 20	
	食料品	他の健康食品	95	修理補修	修理サービス 車検サービス	72 3	
		健康食品	41		管理・保管	マンション管理 管理・保管サービス パーキング	3 2 2
		酵素食品	17	役務一般		複合サービス会員 役務一般	3 2
	住居品	ルームエアコン	12	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金 金融関連サービス その他 ファンド型投資商品	44 40 16	
		電気掃除機	8		運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ 光ファイバー 携帯電話サービス	296 92 63
		卓上ガスコンロ	6			教育サービス	学習塾 家庭教師 他の補習教育
	光熱水品	電気	34	教養・娯楽サービス			教養・娯楽サービス その他 スポーツ・健康教室 コンサート
		プロパンガス	10		保健・福祉サービス		社会保険 医療サービス 建物清掃サービス
		水道水	4			他の役務	役務その他サービス 外食 廃品回収サービス
	被服品	紳士・婦人用バック	15	内職・副業・ねずみ講			他の内職・副業 タレント・モデル 内職
		紳士・婦人洋服	10		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
		上着	10				
	保健衛生品	保健衛生品その他	23				
		脱毛剤	22				
美顔器		20					
教養娯楽品	スマートフォン	28					
	新聞	24					
	電話関連機器・用品	9					
車両・乗り物	普通・小型自動車	24					
	軽自動車	8					
	オートバイ	3					
土地・建物・設備	新築分譲マンション	13					
	宅地	7					
	新築建売住宅	7					
他の商品	上記に該当しない商品に関する相談	7					
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	11				
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート	90				
		借家 リースサービス	14 5				

[商品・役務別相談件数上位10品目（令和元年度）及び主な相談内容]

順位	商品・役務名	主な相談内容	件数 (件)	増減率 (%)	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やメールを送りつける等の架空請求に関するもの	871	Δ31.3	1,267
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(16頁に詳細を掲載)	296	Δ31.6	433
3	相談その他	「不振な電話がかかってきた」等の相談や、家族や友人間のトラブルに関するもの	144	39.8	103
4	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	92	27.8	72
5	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	90	Δ21.7	115
6	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	78	166.7	36
7	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	72	10.8	65
8	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	63	18.9	53
9	社会保険	保険に関する書面が届いたが、本物かどうか知りたい。	54	37.5	16
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	49	44.1	34



[契約当事者年代別 相談件数上位5品目 (令和元年度)]

(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		増減		増減
1	デジタルコンテンツ	24 Δ10	デジタルコンテンツ	38 +6	デジタルコンテンツ	27 Δ10	商品一般	57 +11
2	他の健康食品	10 +9	賃貸アパート	20 Δ3	賃貸アパート	23 +2	デジタルコンテンツ	30 Δ48
3	脱毛剤	8 +6	他の内職・副業	10 +4	商品一般	11 +2	他の健康食品	24 +19
4	健康食品	5 +4	商品一般	9 Δ1	携帯電話サービス	8 ±0	賃貸アパート	15 Δ8
5	化粧品セット	3 +2	教養・娯楽サービス	8 +1	他の健康食品	7 +4	修理サービス	13 +7

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
		増減		増減		増減
1	商品一般	142 Δ31	商品一般	191 Δ236	商品一般	383 Δ122
2	デジタルコンテンツ	29 Δ32	デジタルコンテンツ	49 Δ26	デジタルコンテンツ	81 Δ19
3	他の健康食品	23 +18	役務その他サービス	17 +8	相談その他	53 +12
4	相談その他	22 +13	相談その他	17 +8	光ファイバー	47 +23
5	携帯電話サービス	13 +6	修理サービス	14 +4	社会保険	34 +26

(※ 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、葉書による架空請求に関する相談が減少したことにより、「50歳代」以上の年代から「商品一般」に関する相談が減少した。

[デジタルコンテンツにかかる相談の内訳（令和元年度と平成30年度の比較）]

区 分	令和元年度 (件)	平成30年度 (件)	増減数 (件)	増加率 (%)
アダルト情報サイト	35	56	△21	△37.5
出会い系サイト	20	26	△6	△23.1
オンラインゲーム	14	23	△9	△39.1
そ の 他	227	328	△101	△30.8
合 計	296	433	△137	△31.6

[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～

未成年の息子が、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。

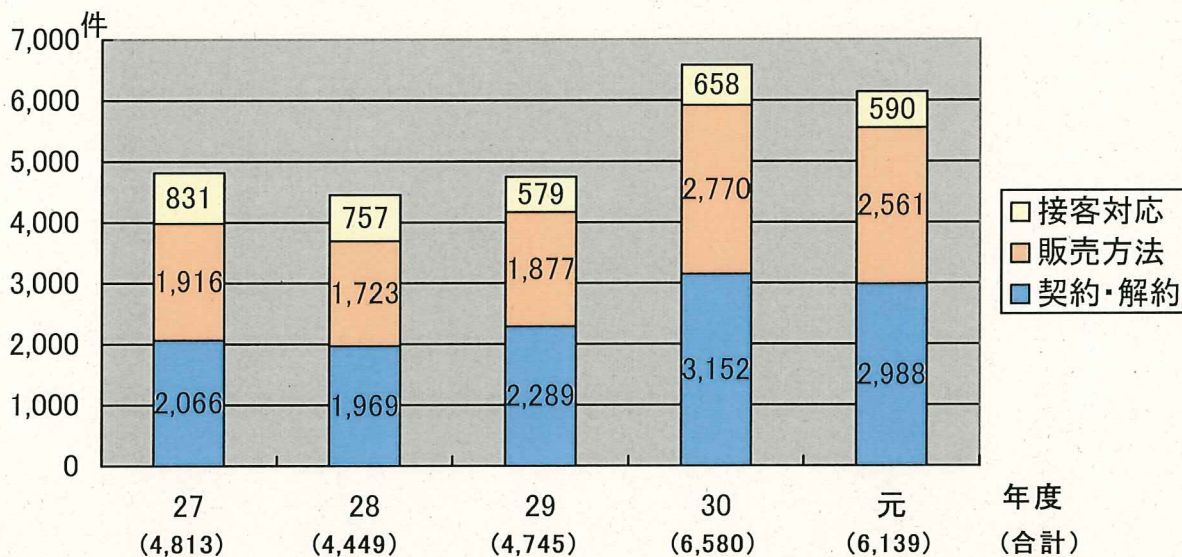
～その他～

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2,988件、次いで「販売方法」に関するものが2,561件、「接客対応」に関するものが590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27～令和元年度）]



※ 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（11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（令和元年度と平成30年度の比較）]

区 分	令和元年度		平成30年度	
	件 数 (件)	構成比 (%)	件 数 (件)	構成比 (%)
安全・衛生	1 5 3	3. 8	9 8	2. 4
品質・機能, 役務品質	4 4 8	1 1. 2	3 9 9	9. 9
法規・基準	6 7	1. 7	6 8	1. 7
価格・料金	3 7 1	9. 3	3 6 3	9. 0
計量・量目	5	0. 1	4	0. 1
表示・広告	2 7 2	6. 8	2 5 2	6. 3
販売方法	2, 5 6 1	6 4. 2	2, 7 7 0	6 8. 8
契約・解約	2, 9 8 8	7 5. 0	3, 1 5 2	7 8. 3
接客対応	5 9 0	1 4. 8	6 5 8	1 6. 3
包装・容器	3	0. 1	2	0. 0
施設・設備	5	0. 1	3	0. 1
買物相談	1 5	0. 4	1 0	0. 2
生活知識	1 2	0. 3	8	0. 2
その他	3 7	0. 9	3 9	1. 0
合 計	7, 5 2 7	—	7, 8 2 6	—

※ 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、合計値は令和元年度の相談件数の3, 986件又は平成30年度の相談件数の4, 025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1,693件で、全相談件数の42.5%を占めた。

内訳は、通信販売1,109件（27.8%）、次いで訪問販売が337件（8.5%）、電話勧誘販売が168件（4.2%）等であった。

[特殊販売形態別上位相談品目（令和元年度）]

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	他のデジタルコンテンツ	105
		他の健康食品	90
		デジタルコンテンツ	89
		全 体	1,109
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	34
		屋根工事	29
		役務その他サービス	25
		全 体	337
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	62
		商品一般	22
		IP電話	8
		全 体	168
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	8
		デジタルコンテンツ	4
		教養・娯楽サービス	4
		全 体	33
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	3
		アクセサリ	3
		食器	2
		全 体	25
その他無店舗		ミネラルウォーター	2
		パーキング	2
		果実	1
		全 体	13
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	商品一般	3
		電話関連機器・用品	2
		食料品一般	1
		全 体	8
合 計			1,693

5 商品・役務別，内容別相談状況（令和元年度）

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 (役務) 別相談件数	商品	商品一般	871	0	8	8	9	1
		食料品	267	29	53	1	12	2
		住居品	126	18	47	3	6	0
		光熱水品	55	1	6	1	7	0
		被服品	119	3	22	1	5	1
		保健衛生品	186	17	24	4	22	0
		教養娯楽品	221	11	47	7	9	1
		車両・乗り物	63	13	21	1	6	0
		土地・建物・設備	95	6	24	2	12	0
		他の商品	7	1	0	2	0	0
		小 計 (件)	2,010	99	252	30	88	5
	役務	クリーニング	11	0	7	1	3	0
		レンタル・リース・貸借	128	10	31	3	44	0
		工事・建築・加工	158	6	45	3	32	0
		修理・補修	75	2	25	0	25	0
		管理・保管	8	0	0	0	4	0
		役務一般	5	0	0	0	0	0
		金融・保険サービス	186	1	5	5	15	0
		運輸・通信サービス	609	2	27	5	78	0
		教育サービス	19	0	2	0	3	0
		教養・娯楽サービス	123	3	9	7	20	0
保健・福祉サービス	221	20	31	4	22	0		
他の役務	176	8	13	3	33	0		
内職・副業・ねずみ講	17	0	0	1	1	0		
他の行政サービス	49	2	1	5	3	0		
小 計 (件)	1,785	54	196	37	283	0		
他の相談 (件)		191	0	0	0	0	0	
合 計 (件)		3,986	153	448	67	371	5	
構 成 比 (%)		—	3.8	11.2	1.7	9.3	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
23	785	782	20	0	1	0	0	2	1,639
51	198	199	48	0	1	1	1	0	596
10	67	84	48	2	0	0	2	1	288
1	33	34	7	0	0	0	0	1	91
12	92	99	23	0	0	1	0	0	259
34	155	152	20	0	0	0	1	1	430
25	148	161	46	0	0	0	0	0	455
3	30	49	13	1	0	1	0	0	138
6	50	66	26	0	0	0	0	0	192
1	4	4	1	0	0	0	0	0	13
166	1,562	1,630	252	3	2	3	4	5	4,101
0	2	9	6	0	0	0	0	0	28
2	30	104	41	0	0	0	0	0	265
5	81	119	45	0	0	3	0	0	339
6	37	45	20	0	0	1	0	1	162
1	1	6	3	0	0	0	0	1	16
0	3	5	0	0	0	0	0	0	8
5	72	147	35	0	0	1	2	1	289
38	470	515	81	0	0	1	0	1	1,218
2	6	18	4	0	0	0	0	0	35
10	73	106	25	0	1	0	0	2	256
16	87	127	36	0	1	3	4	9	360
20	109	123	35	0	0	3	0	5	352
1	17	16	0	0	0	0	0	0	36
0	11	18	7	0	1	0	2	12	62
106	999	1,358	338	0	3	12	8	32	3,426
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
272	2,561	2,988	590	3	5	15	12	37	7,527
6.8	64.2	75.0	14.8	0.1	0.1	0.4	0.3	0.9	188.7

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。

令和元年度は、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」（偶数月、年6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（平成31年1月28日締結）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 / 18	土	6	6
2	11 / 16	土	1	4
合計	2回		7件	10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 / 17	水	1	1
2	6 / 19	水	4	0
3	8 / 21	水	2	0
4	10 / 16	水	0	3
5	12 / 18	水	2	1
6	2 / 19	水	1	3
合計	6回		10件	8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（2022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

#### 消費者市民社会の実現に向けて

##### 【方向性1】

##### ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育の推進

- ・ 学校教育等における消費者教育の推進
- ・ 地域・家庭における消費者教育の推進
- ・ 職域における消費者教育の推進

##### 【方向性2】

##### 消費者教育を担う人材の育成・効果的な情報発信機能の強化

- ・ 地域人材（消費生活コーディネーター等）の育成・活動支援
- ・ 消費生活相談員及び消費者教育相談員の育成
- ・ 学校教職員への動機付け及び実践への支援
- ・ 消費者教育の効果的な情報発信機能の強化

##### 【方向性3】

##### 多様な主体(行政・警察・地域団体・消費者団体・事業者等)との連携

- ・ 関係部署との連携
- ・ 地域との連携
- ・ 消費者団体との連携
- ・ 事業者等との連携

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		職域					
消費者教育の場		学校、園、社会教育施設					
各期の特徴 (指導の特徴に 配慮する)		幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期	
重点領域		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	特に若者 消費者として自立を進める時 期 (成人すると、社会経験が少な いことを利用した悪質商法に狙 われる時期)	成人一般 精神的、経済的に自立した消 費生活を送る時期 特に高齢期 人生での豊富な経験や知識を 消費者市民社会構築に活かす 時期 (悪質商法に狙われる時期/ 思わぬ商品事故に周囲の人の 注意が必要な時期)
消費者市民社会の構築	人、社会、環境、 未来を考えた消費 生活を送る力(持 続可能な消費) 消費者の影響力 を理解し、行動す る力(消費者市 民社会)	買い物に関心を 持つ	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				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る
商品安全	商品を安全に使 用する力 安全な商品を選 択する力	物を大切にす る	消費生活と環境、資源及びエネルギーとの関わりを知り、消費生活に生かす				消費者問題、消費者被害を減らすために積極的に行動する
契約・金銭管理・生活設計	商品の仕組みを 理解する力 消費者トラブルに 対応する力	協力の大切さに気付く	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				
		安全に関する注意を守る	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もち、伝える				
		商品を使用して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					
		買い物のマナーや約束を守る	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				
		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				
		買ってみたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	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もち、伝える				
		物や金銭の大切さに気付き、使い方を考えて実践する	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
		消費生活情報について、発信の目的と特徴に気付き情報の内容を評価する/情報を適切に活用し、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	情報の収集、発信を適切に行う				
		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					
		知らない人に聞かれたときは、 家族や友だちのことを教えないように 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	個人情報、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				

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

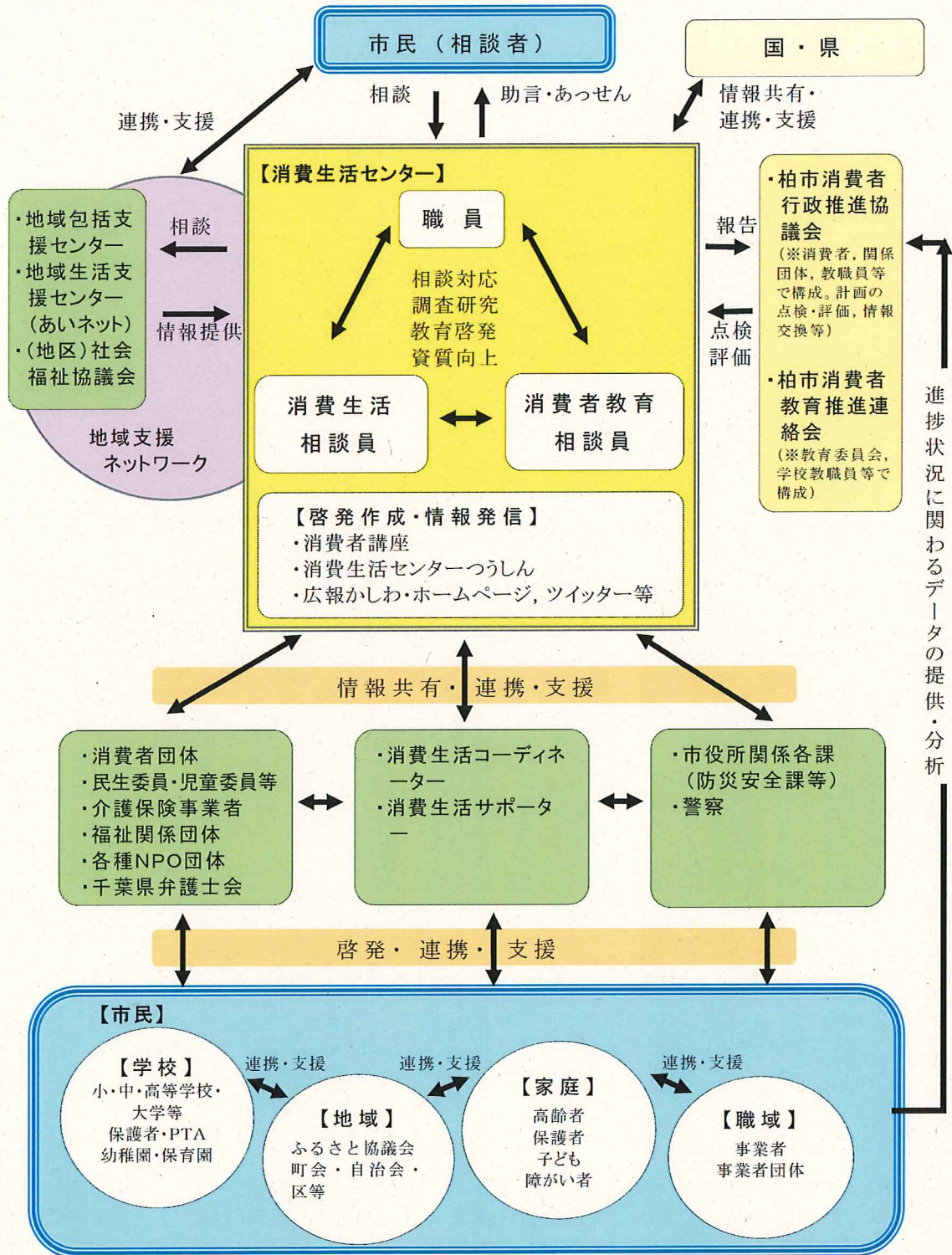
	年度	特に推進する 領域及び対象	推進方法
1 年 目	30 (2018) 年度	・「契約金銭管理・生活設計」 「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生 期を中心に	・インターネットを使った効果的な周知の確立 (市民・学校教職員向け) ・学校教職員への研修講座開催の検討 ・市民向け啓発チラシの見直し、検討 ・高齢者見守り体制の確立
2 年 目	令和元 (2019) 年度	・「契約・金銭管理・生活設 計」「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生 期を中心に	・チラシ、リーフレット配布先の拡充(小・中・高 等学校、大学、幼稚・保育園、事業所等) ・市民向け消費者講座の拡充 ・インターネットトラブル対応の拡充 ・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



(4) 進捗状況

ア 【方向性1】 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育の推進

(7) 学校教育等における消費者教育の推進

	具体的な施策	策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	各教科等における体系的な消費者教育の推進	既存実施	実施 (授業実践 8回)	R2年度実施に向けた検討	既存内容を確認し、有用情報を提供
2	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催及び教員の消費者教育に対する関心を高め、研修に参加できるような環境を整え、適切な教材、資料を提供することによって児童、生徒への浸透を図る	・3回開催 ・委員は、小・中・高等学校の教職員で構成 ・「消費者教育フェスタ in 柏」の開催	・3回開催 ・第1回連絡会は勉強会とし、委員以外の教員にも公開	3回開催 ・授業実践6回実施 (小学校2校、中学校4校)	・連絡会開催時以外での有用教材の提供 ・委員に幼稚園・保育園の保育者及び大学教職員等を含む
3	幼児・児童・生徒・保護者向け啓発リーフレット・ちらし等の作成・配布	未実施	啓発パンフ配布 (960部)	啓発パンフ配布 (992部)	各校・各園で年1回の配布
4	大学入学時ガイダンス等における消費者教育出前講座の実施	未実施	未実施	1回開催	各校年1回の出前講座開催

(イ) 地域・家庭における消費者教育の推進

	具体的な施策	策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	消費生活情報リーフレット「消費生活センターつうしん」、ホームページ、メール配信サービス、広報かしわ等による情報発信		「消費生活センターつうしん」の発行 4回 6回	5回	4回以上
			広報かしわへの掲載等 ・4/15号 1面 ・10/26柏市民新聞 掲載 ・11/27千葉日報 掲載	5/15号 1・2面 ・CATV 放映	年1回特集ページ掲載
			メール配信サービス等による情報発信 ・メール配信適時発信	・ツイッターの活用	消費トラブル注意報を月1～2回発信
	消費者講座、出前講座の開催(町会、サロン、事業所等)	年21回	40回 (除:高校)	20回 (除:高校)	40回

3	消費生活コーディネーターによるチラシ配布, 地域活動件数	チラシ配布数			
		約 15,000 枚	24,000 枚	22,021 枚	45,000 枚
		地域活動件数			
		118件	410件	369件	180件

(ウ) 職域における消費者教育の推進

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	社員研修等への講師派遣	2事業者	2事業者	2事業者	5事業者
2	社会人(従業者)向け啓発パンフレット・ポスター等の配布	2事業者	2事業者	2事業者	5事業者
3	社会人(従業者)向け啓発DVDの貸出	0事業者	1事業者	0事業者	5事業者

イ 【方向性2】 消費者教育を担う人材の育成・効果的な情報発信機能の強化

(ア) 地域人材(消費生活コーディネーター)の育成・活動支援

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	消費生活コーディネーターに対しての年10回の研修会で、消費者問題だけでなく地域・事業者等への啓発アプローチの手法及び関係団体との連携方法を学ぶ	消費生活コーディネーター委嘱人数 36人   37人   38人   43人			
2	消費生活サポーターが消費生活コーディネーターの経験を生かした地域活動ができるように支援を図る	消費生活サポーター登録人数 6人   8人   4人   15人			

(イ) 消費生活相談員及び消費者教育相談員の育成

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	国民生活センターや都道府県等が開催する研修会への参加	13回	19回	5回	20回

(ウ) 学校教職員への動機付け及び実践への支援

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催	3回開催, 連絡会の 研修内容 を全教職 員に周知	3回開催, 開催後に 会報を発 行し, 各校 に配布	3回開催, 開催後に 会報を発 行し, 各校 に配布	全教職員への 周知徹底, 活 用方法の見直 し

2	「消費者教育授業実践事例集」の作成	2年に1回発行、消費者教育ポータルサイトへの掲載	H28・29年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	H30・R1年度の活動事例集原稿作成。消費者教育ポータルサイトの見直し	全教職員への周知徹底、活用方法の見直し
---	-------------------	--------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	---------------------

(エ) 消費者教育の効果的な情報発信機能の強化

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	情報リーフレット「消費生活センターつうしん」、ホームページ、メール配信サービス、広報かしわ等による情報発信(再掲)	「消費生活センターつうしん」の発行			
		4回	6回	5回	4回以上
		広報かしわへの掲載等 ・4/15号 1面 ・10/26 柏市民新聞掲載 ・11/27 千葉日報掲載			
メール配信サービス等による情報発信		・メール配信適時発信	・ツイッターの活用	・ツイッターの活用	消費トラブル注意報を月1~2回発信
2	消費者教育に関する教材(DVD等)の周知・貸出し	貸出21件	貸出14件	貸出8件	貸出60件

## 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、柏市内の小・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。

連絡会では、消費者教育の視点を持った授業等の検討（第1回）を行い、各委員は自校にて消費者教育に関する授業を実践するとともに、互い実践報告（第3回）を行った。

事業実践した内容を事例集にまとめ、今後作成する事例集を各学校へ配付し、ホームページで周知することを確認した。

回	開催日	内 容
1	7/30	1 消費者教育授業案の検討 2 公開授業の日程について
2	11/8	1 消費者教育授業実践（名戸ヶ谷小） 2 授業実践における研究協議
3	2/21	1 消費者教育授業実践報告 2 総括及び次年度以降の活動について

### (2) 高等学校等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	2/10	千葉県立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)	20

#### イ 授業支援

高等学校の授業（家庭科）や中学校の授業（技術科）の中で、消費生活相談員等が、若者に多いトラブル事例や対処方法等を説明した。



回	開催日	実施校	参加人数
1	11/25	千葉県立東葛飾中学校	40
2	1/29	柏市立西原中学校	31
3	2/27 2/28	千葉県立東葛飾高等学校	80

#### ウ 消費生活関連図書の企画展示

成年年齢引下げを踏まえ、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10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、一般市民を対象とした企画展示を市立図書館本館にて開催した。

開催校：柏市立柏高等学校、千葉県立柏高等学校、千葉県立柏中央高等学校、千葉県立柏の葉高等学校、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、流通経済大学附属柏高等学校、麗澤高等学校

### (3) その他

#### ア 大学における消費者講座

成年年齢引下げを踏まえ、市内の大学に対し消費者教育の推進を依頼。出前講座の要望があった大学に、消費生活相談員を派遣し、若者に増加しているトラブル事例と対応方法の説明を行った。

回	開催日	実施校	参加人数
1	7/19	麗澤大学	100

#### イ 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）の内6校のこどもルームの児童232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	参加人数
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？	232

#### ウ 夏休み子ども教室

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「天びんはかりを作る！」を実施した。

受講団体等	回数	内 容	参加人数
生涯学習課 (夏休み子ども教室)	2回	・天びんはかりを作る！ - (親子2～3人で1組)	78人 (39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・エリア)	参加人数
1	4/14	ネット社会における子ども達の危険性	南増尾町会	34
2	4/14	悪質商法・特殊詐欺から身を守る講話	東台町会	110
3	4/23	振り込め詐欺・悪質商法について	柏北部地域包括支援センター	38
4	5/17	最新の事例及び柏市の被害状況	なかよし会(田中)	12
5	6/15	消費者トラブルの事例と対処法について	北柏地域包括支援センター	35
6	7/2	高齢者の悪質商法撃退方法	ふれあいサロンひだまり(柏中央)	25
7	7/8	悪質商法の事例及び対処法について	慈恵医大柏病院	108
8	7/10	消費者被害防止, 最新サギ防止情報	柏東口地域包括支援センター	30
9	7/12	だまされないための最近の詐欺の事例と対応について	南増尾町会	23
10	7/19	消費者被害についての寸劇	柏西口地域包括支援センター	47

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体・エリア)	参加人数
11	7/19	「投資用教材のトラブル」を中心に若者(大学生)に多い消費者トラブルの手口について	麗澤大学学生支援グループ	100
12	7/19	子どもの事故防止について	母と子のつどい(新富)	20
13	8/10	悪徳商法について	新富ことぶき会	75
14	9/6	高齢者向けの注意事項	いきいきひと声会	14
15	9/26	知って防ごうネットトラブル	柏地域若者サポートステーション	10
16	10/10	認知症世帯の消費者被害予防について	北柏地域包括支援センター	20
17	10/18	悪徳商法被害防止講座	松ヶ丘町会	27
18	1/29	ネット時代の消費生活	柏市立西原中学校	31
19	2/10	契約の基本的な知識やトラブルに遭った時の相談方法・相談先	千葉県立我孫子特別支援学校清新分校	20
20	2/11	消費者被害について	北柏第2地域包括支援センター	25
21	2/21	高齢者への悪質商法や振り込め詐欺の対応方法	柏市南部老人福祉センター	25
22	2/27 2/28	成年年齢を含む消費者教育について	千葉県立東葛飾高等学校	80

合計 909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	6/20	柏駅街頭啓発活動	柏駅周辺	消費生活コーディネーターと合同実施 (36頁, 37頁参照)
2	9/16	「敬老の日 聞いて見て学ぼう!! くらしの安全と健康」ブース出展	モラージュ柏	防災安全課, 柏警察署, 社会福祉協議会, オーク スベストフィットネス, 北柏第2地域包括支援セ ンターと共催で開催
3	10/29	「消費者被害予防 講座」ブース出展	イオンモール 柏	防災安全課, 柏警察署, 西口第2地域包括支援セ ンター, 消費生活コーデ ィネーターと合同実施

### (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	6/10 - 6/28	沼南支所 1階ロビー
2	11/1 - 11/29	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10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図るため、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	1/21 - 2/4	図書館本館 1階ロビー及び2階パネル展示スペース

### (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が重要と考え、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1回（6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。（45頁以降参照）

- イ 暮らしの豆知識（2019年版）
- ウ 柏市消費生活センターリーフレット
- エ 柏市消費生活コーディネーターリーフレット
- オ 啓発用チラシ（架空請求ハガキに注意）
- カ 悪質商法撃退ステッカー（訪問販売お断りシール）
- キ 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
- ク 柏市消費生活センター相談専用電話番号カード
- ケ 高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック
- コ 見守り新鮮情報
- サ 子どもサポート情報
- シ クリアファイル
- ス その他啓発資料

配布資料総数 88,376部（枚）

## (6) 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1577号（令和元年5月15日発行）1～2面にて，はがき等による架空請求に関する注意点を紹介した。（51頁，52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，1月10日に「第21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，講師に化学物質問題市民研究会代表 藤原寿和氏を迎え，参加者約200名に対し，「～暮らしの中から考えよう！～身近なプラスチックから学ぶ つかう責任」をテーマとした講演を行った。

消費生活センターは，本事業における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するとともに、居住地域における回覧や掲示等を利用し、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 38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) 令和元年度の主な活動

ア 消費生活コーディネーター研修会の受講 . . . . . 9回

(38頁「令和元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 . . . . . 227回

・ 啓発資料等の配布数 . . . . . 22,021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 . . . . . 142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，6月20日（木），柏駅の東口，西口，南口デッキ上において，啓発資料約1,391部を配布した。



(エ) 他自治体の消費者行政講座の受講

継続的な消費生活コーディネーターの活動に向け，12月19日（木）「川崎市消費生活サポーターフォローアップ講座」を受講した。講座では，川崎市消費者行政センター統括管理相談員佐竹氏による「最新の消費者トラブル事例と対処方法」をテーマとした講演，他エリア事例紹介として，本市の消費生活コーディネーターを交えたパネルディスカッションが行われた。

2 消費生活サポーター

(1) 概要

ア 登録人数 4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

[令和元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	4/18	悪質商法について	消費生活センター職員	ウェルネス柏研修室
2	5/16	市外の啓発活動について学ぶ（寸劇）	NPO 法人いちかわ市民文化ネットワーク	中央体育館管理棟会議室
3	6/20	柏駅前啓発活動	消費生活センター職員	柏駅周辺
4	7/18	予期せず起こりやすい事故とその予防法・対処法	N I T E 製品安全センター	中央保健センターアリーナ
5	9/19	定期購入，情報商材，キャッシュレス決済について	消費生活相談員	ウェルネス柏大会議室
6	10/17	インターネット通信契約のトラブルについて	消費生活相談員	中央体育館管理棟会議室
7	11/21	食の安全・安心について，計量について	関東農政局消費生活センター職員	中央体育館管理棟会議室
8	1/16	人と人をつなぐ傾聴	対話と傾聴の会かしわ	中央体育館管理棟会議室
9	2/20	消費者市民社会	消費生活相談員	中央体育館管理棟会議室
-	3/19	中止（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）	—	—



## 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	7/5	1 平成30年度 柏市消費者行政の概要 2 令和元年度 柏市消費者教育推進計画の推進
2	2/4	1 消費生活センターの業務と主な取り組みについて 2 柏市消費者教育推進計画の概要について 3 成年年齢引下げを踏まえた若者に対する消費者教育の推進策について

## 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，ガス事業法並びに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
令和元年 5月29日	2
令和元年 7月26日	2
令和元年11月28日	1
令和元年12月 2日	2
令和2年 2月18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	コート	1	5	0
	セーター	1	7	0
	シャツ	1	5	0
	床敷物	1	5	0
	布団	1	4	0
	ベッドスプレッド，毛布カバー及び枕カバー	1	4	0
加工品 合成樹脂	まな板	1	6	0
	水筒	1	2	0
	たらい，バケツ，洗面器及び浴室用の器具	1	4	0
	湯たんぽ	1	3	0
器具 電気機械	電気かみそり	1	6	0
	電気毛布	1	4	0
	電気コーヒー沸器	1	5	0
	電気ロースター	1	1	0
雑貨工業品	衣料用，台所用又は住宅用の漂白剤	1	5	0
	クレンザー	1	2	0
	スプリングマットレス	1	5	0
	たんす	1	5	0
	机及びテーブル	1	5	0
	鍋	1	3	0
計	20品目	20	86	0

(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
ライター	1	6	0
乳幼児用ベッド	1	2	0
計	2	8	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	2	7	0
石油ストーブ	1	3	0
計	3	10	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（都市ガス用）	1	1	0
ガス瞬間湯沸器（LPガス用）	1	1	0
計	2	2	0

(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
延長コードセット	1	5	0
直流電源装置	1	6	0
計	2	11	0

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
電気ジャー	1	6	0
エル・イー・ディー・ランプ	1	7	0
リチウムイオン蓄電池	1	5	0
電気ストーブ	1	6	0
電気毛布	1	4	0
電気コーヒー沸器	1	5	0
電気ロースター	1	1	0
計	7	34	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
開放燃焼式ガス瞬間湯沸器	1	1	0
ガスこんろ	1	2	0
計	2	3	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	1	1	0
計	1	1	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

検査品目	検査店舗数	検査個数	違反件数
一般ガスこんろ	1	2	0
計	1	2	0

※ 検査店舗数の計は延べ数であり、実際の検査店舗数とは異なる。

## 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及び井戸水等の飲料物等，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，食品等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31年4月1日～令和2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	8	0	0
牛乳	50	0	0	0
乳児用食品	50	0	0	0
一般食品	100	33	0	12
合計		41	0	12

※ 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 件数	品名	検出値 (Bq/kg)
4月	2	0	2	①たけのこ ②たけのこ	①12.0 ② 8.8
5月	1	0	0		
6月	6	0	2	①ふき ②うめ	① 2.3 ② 3.9
7月	3	0	0		
8月	0	0	0		
9月	2	0	1	さつまいも	3.5
10月	10	0	3	①ブルーベリー ②もち米 ③さつまいも	①12.0 ② 4.6 ③ 3.5

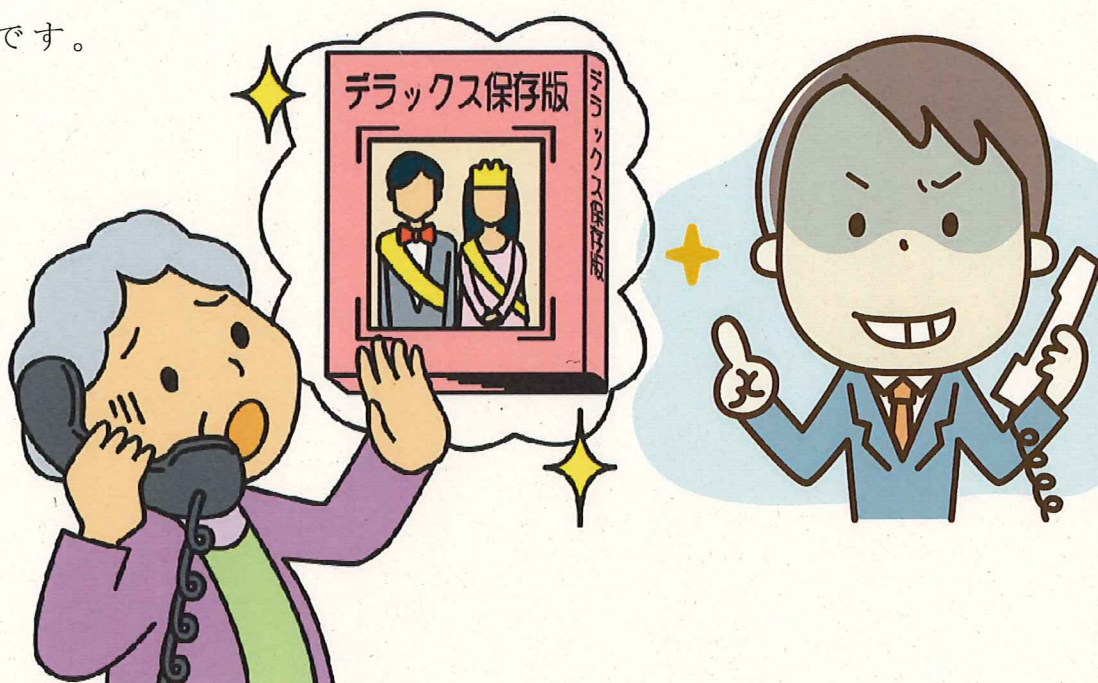
測定月	測定件数	基準値を 超過した件数	検出下限値を超過した 件数	品名	検出値 (Bq/kg)
11月	7	0	1	柚子	10.0
12月	4	0	1	みかん	2.3
1月	2	0	2	①梅ジャム ②柚子	① 3.8 ② 4.4
2月	3	0	0		
3月	1	0	0		
合計	41	0	12		

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
令和元年 6月	34	新元号「令和」 便乗商法に注意してください	46
	号外	大学生に広がる投資用教材のトラブル	47
令和元年 9月	35	定期購入やめたい！ 解約できない？	48
令和元年 12月	36	災害後に多いトラブル 屋根工事・保険申請	49
令和2年 3月	37	現金を使わないでお金を支払う… キャッシュレス決済	50

# 新元号「令和」 便乗商法に注意してください

平成31年4月30日の天皇陛下の退位に便乗して、「写真」「アルバム」「カレンダー」等の購入を電話で執拗に勧められたという相談がありました。断ると、「非国民」「なぜ買わないのか」等と強引な口調で言われることもあるようです。



## 《対処法》

消費者庁イラスト集より

- 購入する意思がない場合は、早いうちに「いりません」「購入しません」ときっぱり告げましょう。
- 注文していないのに商品が届いた場合は、代金を払わずに受け取り拒否をしましょう。配送業者に迷惑がかかることはありません。
- 注文していない商品を受け取ってしまった場合は、受け取った日から14日間保管し、その後は処分してもかまいません。※  
(※特定商取引法 第59条/売買契約に基づかないで送付された商品)

・・・困ったときは、消費生活センターに相談してください・・・

柏市消費生活センター 相談専用 ☎ 4-7164-4100



# 大学生に広がる 投資用教材のトラブル



## 事例

大学の先輩に「よい話がある」と誘われ、カフェに行ってみると、「投資用教材USB」の販売だった。「友人を誘えば報酬が貰える」とも言われた。「60万円もするので払えない」と断ったが、「借金すればよい。簡単に儲かるからすぐに返済できる」と学生ローンに連れて行かれた。指示された通りに申込書を記入し、借りたお金でUSBを購入した。

その後、USBの内容を見たが、よくわからないし、全く儲からない。借金を返済できないので解約したいが、「解約できない」と拒否された。



## アドバイス

- 友人関係を利用して勧誘させる悪質商法の手口です！  
借金を促されたら要注意。強く勧められても、きっぱりと断る勇気を持ちましょう。
- 報酬ほしさに同じ方法で友人を誘ってはいけません。あなたが加害者になります。
- 困ったときは、すぐに消費生活センターに相談してください。

★柏市消費生活センター相談専用電話：04-7164-4100

Twitter：柏市消費生活センター（公式）@kashiwa\_shohi

# 定期購入やめたい！ 解約できない？



初回500円だから注文したけど、もういらない



通信販売は、販売業者が表示している「規約」に従うのが基本。申し込んだ人は「規約に同意した」とみなされます。

■「定期購入」だった場合、消費者の都合ですぐにやめられるとは限りません。事業者のサイトを確認しましょう。

■販売業者と交渉したいのに、電話がつながらないときは、電話する曜日や時間帯を変えたり、メールで連絡したりしてみましょう。

★困ったときは、消費生活センターに相談してください

★柏市消費生活センター 相談専用 ☎ : 04-7164-4100

# 災害後に多いトラブル 屋根工事・保険申請



## [事例]

- ①「屋根が壊れている。無料で見てあげる。」と、作業服の男が家に来た。「急いで修理しないと大変だ。」と不安をあおられ、高額な屋根工事の契約をしてしまった。解約したい。
- ②「屋根の修理代金は損害保険が使える。保険会社との手続きも、こちらでする。」と言われ、保険の申請も頼んでしまった。やめたい。

## [アドバイス] そもそも、本当に工事が必要ですか？

◎一度冷静になって、次の専門機関に相談してみましょ。

☎ 柏住宅リフォーム相談員協議会：04-7163-5531

☎ 住まいるダイヤル(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター：0570-016-100





◎修理する場合、複数の業者から見積もりを取って比べ、よく考えましょ。

◎困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

☎ 柏市消費生活センター：04-7164-4100

現金を使わないでお金を支払う・・・

# キャッシュレス決済

クレジットカード	デビットカード	プリペイドカード	スマートフォン
			
後払い	即時払い	前払い	後払い、即時払い、前払い等、アプリを入れて使う
後で銀行口座から引落される	すぐに銀行口座から引落される	使う前にチャージしておく	

## これからカード等を作ろうと考えている方へ

1. いつも買い物している店で使えますか？
2. 自分に必要な支払い方法ですか？

★スマートフォンを使い慣れていないとトラブルにあう危険があります！

経済産業省の「ポイント還元制度」は令和2年6月30日までです。

また、全ての店でポイントが還元されるわけではありません。

<問合せ先>0120-010975(キャッシュレス・消費者還元事業事務局)

## キャッシュレス決済の注意点

### ◎使い過ぎにご注意！

現金に比べお金の動きが目に見えにくいため、使い過ぎて困っている方もいます。

### ◎カード等を失くさないようご注意！

失くした時の連絡先や補償内容は、予め調べておきましょう。

### ◎利用履歴は定期的に確認を！

身に覚えのない買い物の履歴がないかチェックしましょう。

IDやパスワードを他人に教えてはいけません

# かしわ

広報

令和元年 (2019年)  
No.1577

# 5.15

未来へつづく先進住環境都市・柏

笑顔と元気が輪となり広がる交流拠点

主な内容

P2・3 …柏市プレミアム付商品券の取扱店を募集します / 市長室だより ほか

別冊 かしわの国保

発行 柏市 〒277-8505 千葉県柏市柏5丁目10番1号 ☎(04)7167-1111 ㊚(04)7166-6026 ㊚http://www.city.kashiwa.jp/ 編集 広報広聴課 発行日 毎月1・15日

## 心当たりのないはがき、届いていませんか？



5月の消費者月間に合わせ、今号では、市内で急増している架空請求はがきについて、皆さんの自宅に届いた時の対処方法を紹介いたします。  
 圏消費生活センター ☎7163-5853 ☎7164-4327

### はがきが届いたらココをチェック! 1つでも該当すれば架空請求の可能性がります!

#### チェック1

総合消費料金に関する  
訴訟最終告知のお知らせ

具体的な契約の内容、金額、日付が書かれていない

管理番号(け)7423

この度、ご通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社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ご通知致します。

裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会の元、給料差押え及び動産、不動産物の差押えを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

#### チェック2

不安をおおる表現がされている

※取り下げ最終期日 令和元年〇月×日

慌てさせるため、期日が数日後に設定されている

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター

東京都千代田区霞が関〇-△-×  
お問合せ窓口 03-0000-××××  
受付時間 9:00~19:00

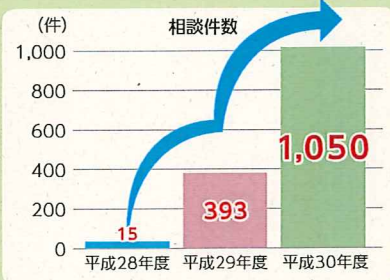
#### チェック3

公的機関のような差出人名で送られてくる

#### チェック4

## 相談がわずか3年で70倍に!!

架空請求はがきの相談は、平成16年度をピークに大きく減少していましたが、平成29年度から再び増加傾向にあります。特に中高年の女性を対象として、公的機関を装ったはがきや封書が無差別に送られています。



次ページでは、架空請求はがきへの対処方法を紹介します ▶▶▶

松戸局(047局)が携帯電話から本紙の市外局番のない番号にかけるときは最初に [04] を付けてください

電話での問い合わせが 7166-8289 もご利用ください 困難な場合はファクス

1面からの続き「心当たりのないはがき、届いていませんか?」▶▶▶

# あなたは本当に大丈夫? もしもはがきが届いたら

架空請求だと分かっても、間違った対応をすることで金銭や個人情報などをだまし取られることがあります。慌てて電話をせず、まずは冷静になりましょう。どうしても不安な場合は、柏市消費生活センターに相談しましょう。

## 「慌てて電話する」はNGです

架空請求はがきに記載されている連絡先に慌てて電話をしてしまうと、個人情報や聞き出されたり、偽の弁護士を紹介され、弁護士費用や裁判取り下げ費用という名目で金銭を不当に請求されたりします。また、電話をすることで、別の詐欺被害につながる可能性があります。不安に思っても、決してはがきの連絡先には電話をしないください。

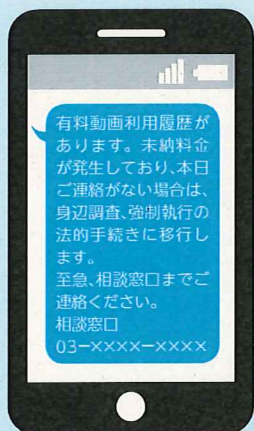


## そのまま無視する

架空請求はがきには具体的な請求内容(金額や契約内容等)は書かれていません。記載内容をうのみにせず、身に覚えがない請求は無視してください。



1人で抱え込まないで。被害に遭う前に  
**柏市消費生活センター**  
☎7164-4100  
消費者ホットライン ☎188(いやや)



▲架空請求メールの一例

## 架空請求メールも横行中！消費生活相談員に聞いた最近の傾向

市では、メールやSMS(ショートメッセージサービス)による架空請求の相談が年間150件ほど寄せられています。そのメールは、実在の事業者名をかたって、「有料サイト利用料」や「商品の代金」等が未払い状態なので連絡するように、連絡なき場合は法的手続きを取る、という内容です。はがきと同様に、疑わしいメールは**こちらから連絡せず、無視してください**。どうしても不安な時は、柏市消費生活センターへ相談しましょう。



重要なお知らせや市の新しい取り組みなどを掲載しています

## 市政情報

### 5月31日は世界禁煙デー

間保健所健康増進課 ☎7167-1256・☎7164-1263

5月31日(金)は、たばこ健康について理解を深め、禁煙を推進するために、世界保健機関(WHO)が「世界禁煙デー」として定めた日です。また、日本では5月31日(金)~6月6日(木)を「禁煙週間」と定めています。市は、禁煙しようと思いつながら、「ニコチン依存症」でやめられずにいるかたを応援しています。

#### ●禁煙を始めたいかたへの応援プログラム

禁煙外来での治療や禁煙支援薬局の薬剤師による相談など、あなたの禁煙への取り組みを応援します。

◎詳しくは、市のホームページをご覧ください



### 柏市プレミアム付商品券の取扱店を募集します

間柏市プレミアム付商品券事業実行委員会事務局(コールセンター)  
☎0570-018-070・☎7163-0330

市では、10月からの消費税率引き上げに伴い、低所得・子育て世帯の負担が増えることなどによる消費への影響を緩和するため、市内の飲食店やスーパー、商店会などで利用できるプレミアム付商品券の販売を予定しています。

それに伴い、このプレミアム付商品券を使用できる事業者を募集します。取扱店としてご登録いただいた事業者へ、「取扱店登録証」などをお渡します。

◎市内で商店などを営んでいる事業者※大型店も可

◎登録方法やチケット内容など、詳しくは市のホームページをご覧ください



条例・規則等

名称	頁
柏市消費生活センター条例	54
柏市消費生活センター条例施行規則	56
柏市消費者行政推進協議会要領	57
柏市消費生活コーディネーター設置要領	59
柏市消費生活サポーター基準	60
柏市消費者教育推進連絡会要領	62

## 柏市消費生活センター条例

平成28年3月23日  
条例第18号

(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

## (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、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第22条の2第1項に規定する会計年度任用職員とする。

（平30規則49・令2規則44・一部改正）

## (補則)

第4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。  
（令2規則44・旧第8条繰上）

## 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。

### 附 則（令和2年規則第44号）

この規則は、令和2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。

### (委員)

第3条 協議会の委員は15人以内とし、次の各号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

2 委員の任期は2年とし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (運営等)

第4条 協議会に座長及び副座長を置く。

2 座長及び副座長は、委員の互選により定める。

3 座長は、協議会の議事を進行し、副座長は座長を補佐し、座長に事故あるときは、又は座長が欠けたときは、その職務を代理する。

4 市長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に、協議会への出席を求めることができる。

### (庶務)

第5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6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。
- 附 則  
この要領は、令和元年9月1日から施行する。

## 柏市消費生活コーディネーター設置要領

制定 令和 元年10月 4日  
施行 令和 元年10月 4日

### (目的)

第1条 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。

### (活動)

第2条 コーディネーターは、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる活動を行う。

- (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。

### (定数)

第3条 コーディネーターの定数は、50人以内とする。

### (任期)

第4条 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。

### (委嘱の対象者)

第5条 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) 市内在住であること。
- (2) 満20歳以上であること。
- (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。
- (4) 第2条に規定する活動を行うにあたり著しい支障がないこと

### (委嘱の方法)

第6条 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。

### (庶務)

第7条 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。

### (補則)

第8条 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

この要領は、令和元年10月4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

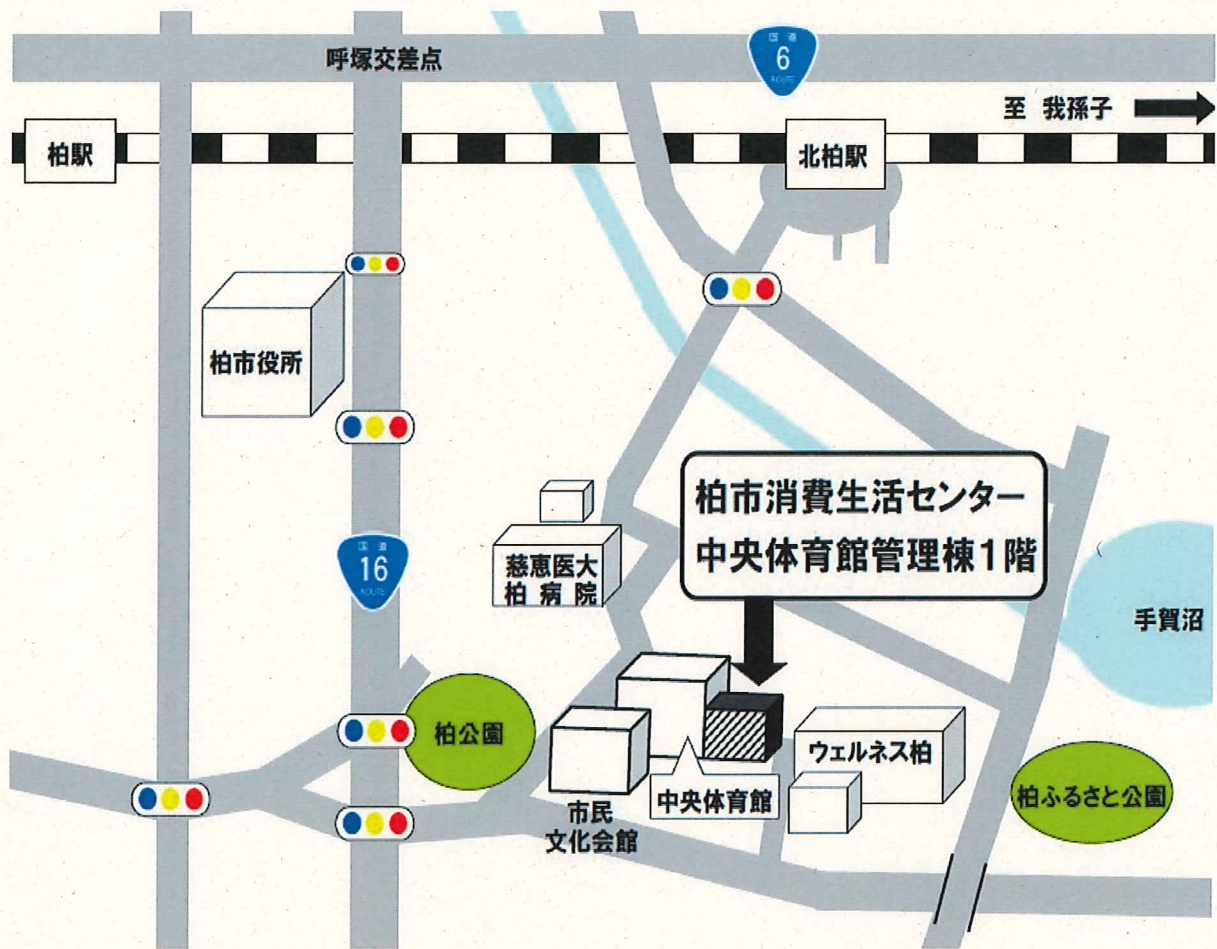
この要領は、平成14年5月27日から施行する。

### 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2年度

## 柏市消費者行政の概要

(令和元年度実績)

発行 令和2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  
FAX 04-7164-4327