

令和5年度

柏市消費者行政の概要

(令和4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（令和4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4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	29
第3節	消費者教育・啓発	30
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	44
第5節	消費者行政推進協議会の開催	47
第6節	製品安全4法等立入検査	48
第7節	市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定	51

資料1	情報紙『柏市消費生活センターつうしん』一覧	53
-----	-----------------------	----

資料2	条例・規則等	59
-----	--------	----

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 10月 10月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 柏市消費者行政推進協議会要領改正 ・ 柏市消費生活コーディネーター基準廃止 ・ 柏市消費生活コーディネーター設置要領施行
2年 4月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急事態宣言が発令され、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、「消費生活相談の来所相談を休止」及び「食品等の放射性物質測定を休止」（休止期間：令和2年4月8日～令和2年5月26日）
3年 3月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画 後期基本計画）策定（消費生活相談体制の確保や、消費者教育・啓発の促進）
5年 3月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「柏市消費者教育推進計画」一部改訂（計画期間の延長等）

第2節 組織

1 部内構成（令和4年4月1日現在）

市民生活部	市民活動支援課
	近隣センター（19か所）
	スポーツ課
	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

2 職員構成（令和4年4月1日現在）

区分	所長	主幹	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	2	0	0	1	2			7
会計年度任用職員								7	1	8
計	1	1	2	0	0	1	2	7	1	15

消費生活センター（15名）	消費生活担当（11名）
所長 1名	副主幹 1名
主幹 1名	主事補 2名
	消費生活相談員 7名
	消費者教育相談員 1名
	計量担当（2名）
	副主幹 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">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)

FAX 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 ²
相談室	32.33 m ²
会議室	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 (来所又は電話)

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4年度事業実績

第1節 消費生活相談の状況

令和4年4月1日から令和5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す。

1 相談全体の概要

➤ 市内の消費生活相談件数は3,781件

(対前年度比10.3%増加 令和3年度3,428件→令和4年度3,781件)

➤ 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,565件で全相談の約4割を占める

(対前年度比13.5%増加 令和3年度1,379件→令和4年度1,565件)

【詳細は、24ページ「8 高齢者の相談」参照】

➤ 若者(29歳以下)の相談件数は391件で、全相談の10.3%を占める

(対前年度比18.5%増加 令和3年度330件→令和4年度391件)

【詳細は、25ページ「9 若者の相談」参照】

2 相談の特徴

◇ 「インターネット通販」の相談件数は1,070件で、全相談の

28.3%を占める

(対前年度比18.4%増加 令和3年度904件→令和4年度1,070件)

【詳細は、26ページ「10 インターネット通販」参照】

◇ 「定期購入」に関する相談件数は348件で、全相談の9.2%を占める

(対前年度比58.2%増加 令和3年度220件→令和4年度348件)

【詳細は、28ページ「11 定期購入」参照】

◇ 高齢者(60歳以上)の化粧品などの「定期購入」に関する相談が前年度から約2倍の増加

(対前年度比197%増加 令和3年度92件→令和4年度181件)

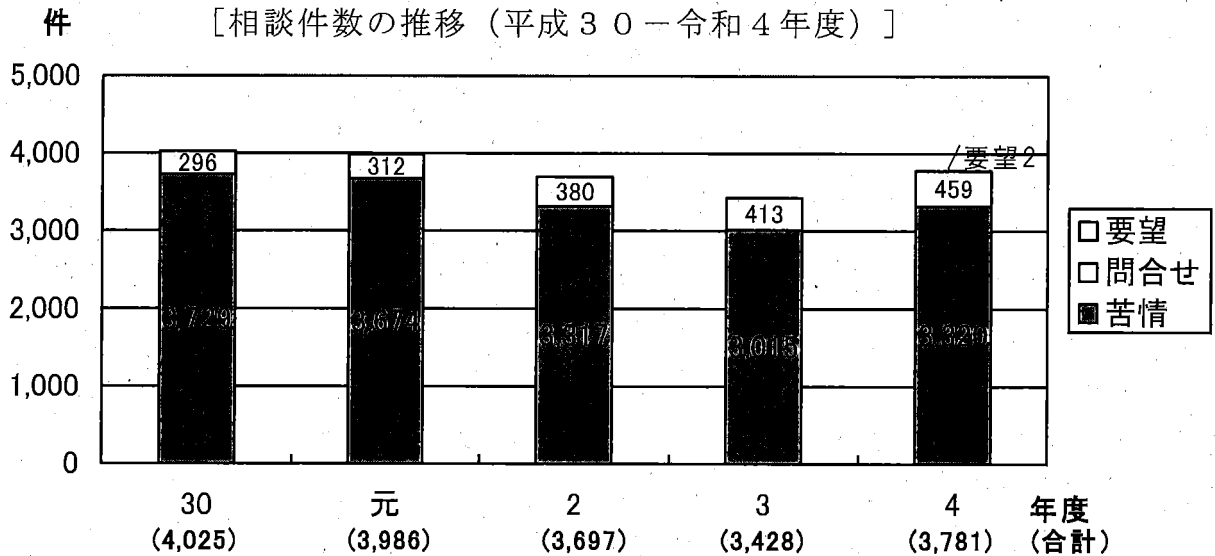
【詳細は、24ページ「8 高齢者の相談」参照】

◇ 主に10代から30歳代の女性から寄せられた「脱毛エステ」に関する相談が前年度から6.4倍と激増

(令和3年度14件→令和4年度89件)

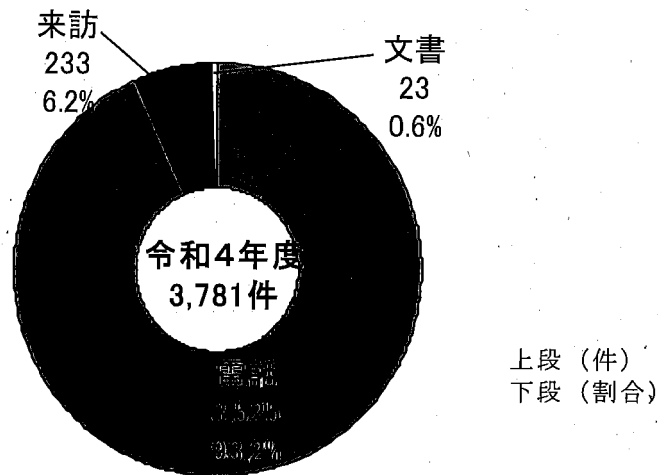
3 相談件数の推移

消費生活相談件数の推移をみると、架空請求に関する相談が急増した平成30年度をピークに若干の減少傾向で推移しましたが、年間4千件弱の水準が続いています。

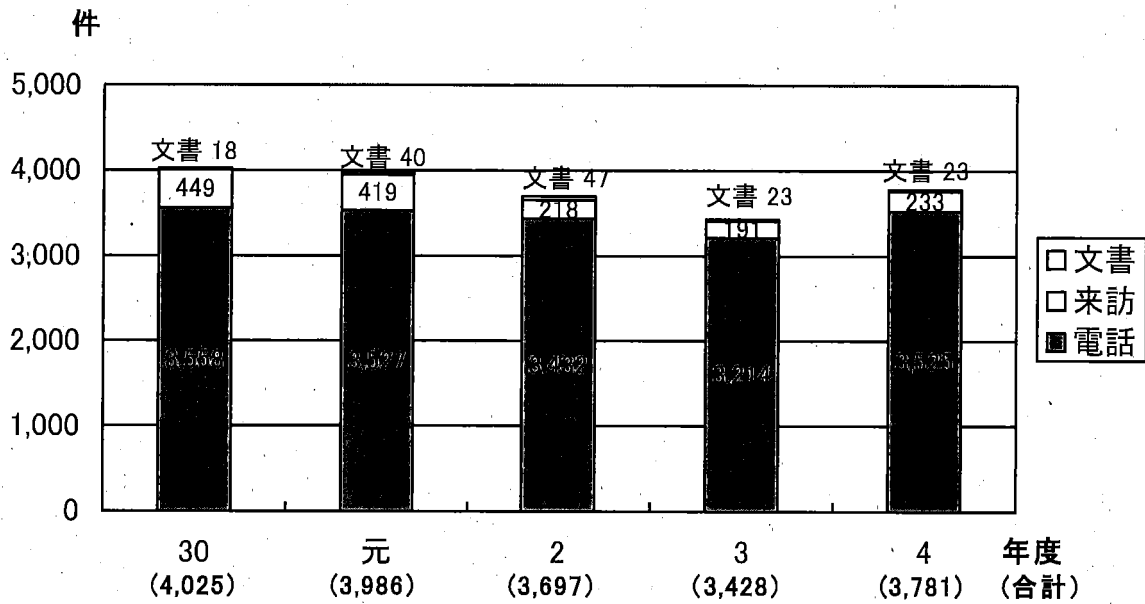


相談方法別では、「電話」が3,525件（93.2%）と大半を占め、「来訪」が233件（6.2%）,「文書」が23件（0.6%）です。

[相談方法別相談件数（令和4年度）]

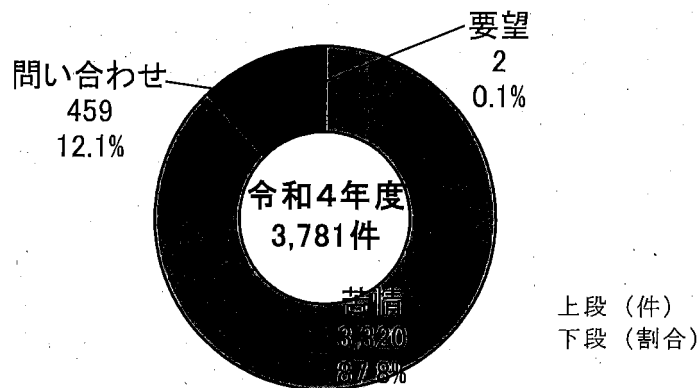


[相談方法別相談件数の推移（平成30～令和4年度）]



相談区分別では、「苦情」が3,320件（87.8%）、「問い合わせ」が459件（12.1%）、「要望」が2件（0.1%）です。

[相談区分別相談件数（令和4年度）]

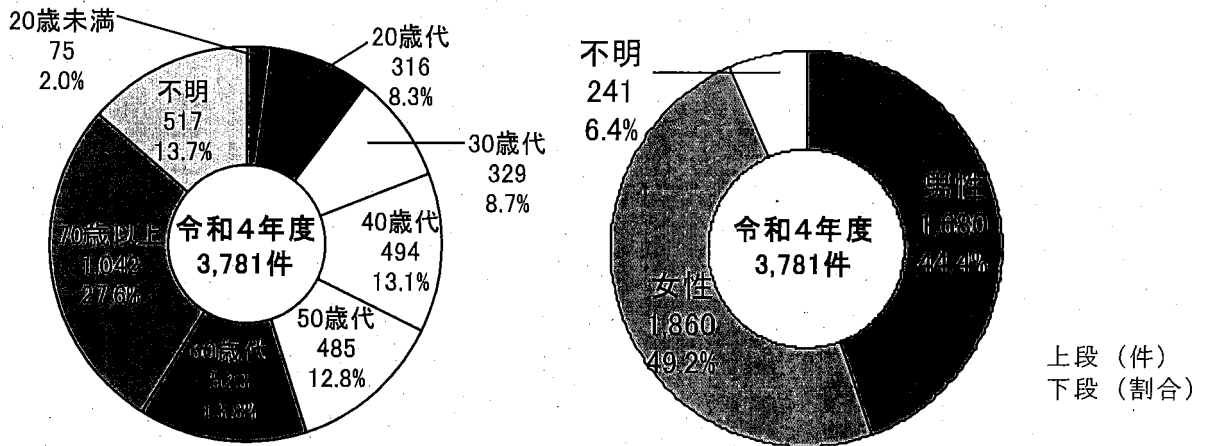


なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおりです。

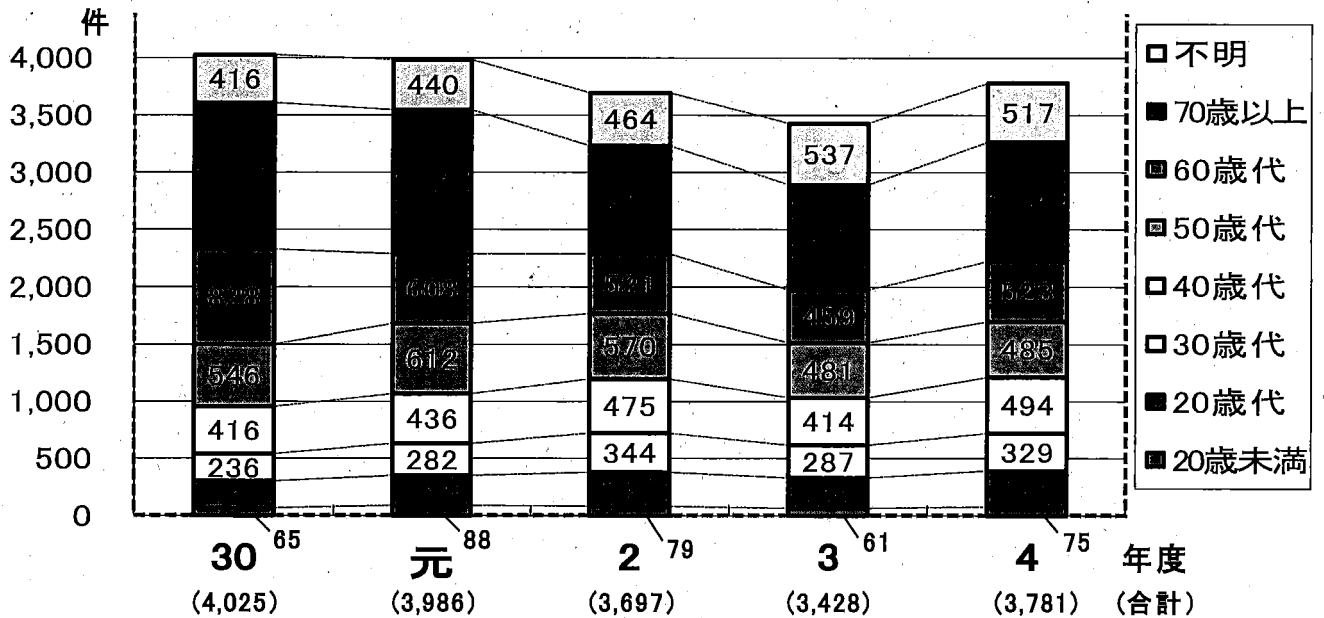
相談区分	定義等
苦情	・苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談 【例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」】
問い合わせ	・買物相談、生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談（契約関係がないものや労働問題など）【例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」】
要望	・苦情に分類することが不自然である要望のみの相談【例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが、法的規制を強化して欲しい」】

契約当事者の年代別では、70歳以上が1,042件（27.6%）と最も多く、次いで60歳代が523件（13.8%）、40歳代が494件（13.1%）の順であった。昨年度と比較し、全ての年代で相談件数が増加、60歳以上の相談者の割合は1,565件（41.4%）と全体の約4割を占めており、依然として高齢者からの相談が多い。

[契約当事者の年代別及び性別相談件数（令和4年度）]



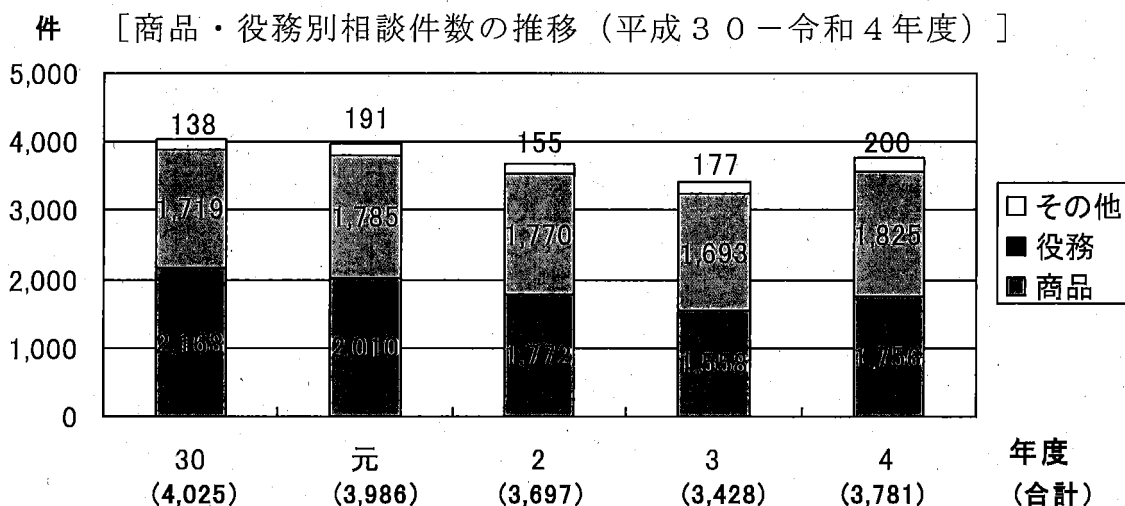
[契約当事者の年代別相談件数の推移（平成30 - 令和4年度）]



4 商品・役務別相談状況

相談件数3,781件のうち、「商品」に関する相談が1,756件(46.4%)、「役務(サービス)」に関する相談が1,825件(48.3%)、「その他相談」が200件(5.3%)です。

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、「保健衛生品」(例:化粧品や健康食品などの定期購入に係る相談)が358件(9.5%)と最も多く。次いで「商品一般」(例:迷惑メールや不審な電話,覚えのない荷物や架空請求に関する相談)が351件(9.3%)、「保健・福祉サービス」(例:主に10代から30歳代の女性から寄せられた「脱毛エステ」に関する相談)が279件(7.4%)の順です。



※ 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ます。
- ・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ります。

[分類の例]

相談事例	①商品別分類	②内容別分類
ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない	保健衛生品	インターネット通販, 定期購入, 連絡不能
迷惑メールや不審な電話, 覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法, 契約, 解約
脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで, 契約を解約したいが電話が繋がらない	保健・福祉サービス	解約, 返金, 連絡不能

[商品・役務別相談件数（令和4－平成30年度）]

区 分		令和4年度		令和3年度	
		件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
商 品	商品一般	② 351	9.3	① 321	9.4
	食料品	191	5.1	199	5.8
	住居品	150	4.0	131	3.8
	光熱水品	65	1.7	83	2.4
	被服品	191	5.1	179	5.2
	保健衛生品	① 358	9.5	235	6.9
	教養娯楽品	269	7.1	225	6.6
	車両・乗り物	73	1.9	85	2.5
	土地・建物・設備	103	2.7	98	2.9
	他の商品	5	0.1	2	0.1
	小 計	1,756	46.5	1,558	45.6
役 務	クリーニング	9	0.2	8	0.2
	レンタル・リース・貸借	162	4.3	175	5.1
	工事・建築・加工	207	5.5	178	5.2
	修理・補修	83	2.2	106	3.1
	管理・保管	5	0.1	5	0.2
	役務一般	37	1.0	51	1.5
	金融・保険サービス	221	5.8	179	5.2
	運輸・通信サービス	223	5.9	② 262	7.6
	教育サービス	12	0.3	17	0.5
	教養・娯楽サービス	278	7.4	③ 254	7.4
	保健・福祉サービス	③ 279	7.4	193	5.6
	他の役務	220	5.8	175	5.1
	内職・副業・ねずみ講	31	0.8	50	1.5
	他の行政サービス	58	1.5	40	1.2
小 計	1,825	48.2	1,693	49.4	
そ の 他	200	5.3	177	5.2	
合 計	3,781	100.0	3,428	100.0	

令和2年度		令和元年度		平成30年度	
件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
<u>② 383</u>	10.4	<u>① 871</u>	21.9	<u>① 1,267</u>	31.5
272	7.4	<u>③ 267</u>	6.7	172	4.3
148	4.0	126	3.2	102	2.5
98	2.7	55	1.4	44	1.1
153	4.1	119	3.0	118	2.9
<u>③ 290</u>	7.8	186	4.7	113	2.8
287	7.8	221	5.5	<u>③ 182</u>	4.5
60	1.6	63	1.6	49	1.2
67	1.8	95	2.4	117	2.9
14	0.4	7	0.2	4	0.1
1,772	48.0	2,010	50.6	2,168	53.8
13	0.4	11	0.3	26	0.6
157	4.2	128	3.2	150	3.7
149	4.0	158	4.0	129	3.2
84	2.3	75	1.9	65	1.6
7	0.2	8	0.2	9	0.2
5	0.1	5	0.1	3	0.1
169	4.6	186	4.7	172	4.3
<u>① 596</u>	16.1	<u>② 609</u>	15.3	<u>② 729</u>	18.1
11	0.3	19	0.5	17	0.4
121	3.3	123	3.1	96	2.4
213	5.8	221	5.5	150	3.7
175	4.7	176	4.4	122	3.0
19	0.5	17	0.4	17	0.4
51	1.4	49	1.2	34	0.8
1,770	47.9	1,785	44.8	1,719	42.5
155	4.2	191	4.8	138	3.4
3,697	100.0	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ります。

[商品・役務別上位相談品目等（令和4年度）]

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	351	
	食料品	健康食品	89
		飲料	24
		魚介類	21
	住居品	空調・冷暖房機器	32
		家具・寝具	30
		他の住居品	24
	光熱水品	電気	51
		ガス	10
		石油	2
	被服品	紳士・婦人洋服	54
		履物	39
		かばん	24
保健衛生品	化粧品	283	
	医薬品	33	
	医療用具	18	
教養娯楽品	他の教養娯楽品	57	
	書籍・印刷物	37	
	音響・映像製品	36	
車両・乗り物	自動車	56	
	修理・補修	8	
	自動車用品	7	
土地・建物・設備	工事・建物・加工	203	
	レンタル・リース・賃借	148	
	修理・補修	60	
他の商品	上記に該当しない商品に関する相談	5	
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	9	
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート	127
		不動産賃貸サービス 他のレンタルサービス	9 7

区分	品目等	件数	
役 務	工事・建築・加工	屋根工事	99
		塗装工事	27
		新築工事	19
	修理・補修	修理サービス	82
		車検サービス	1
	管理・保管	パーキング	3
		管理・保管サービス	1
		マンション管理	1
	役務一般	役務一般	25
		複合サービス会員	12
	金融・保険サービス	他の金融関連サービス	62
		融資サービス	48
		生命保険	32
	運輸・通信サービス	移動通信サービス	78
		インターネット通信サービス	72
		放送	29
	教育サービス	学習塾	5
		大学	2
		家庭教師	2
教養・娯楽サービス	アダルト情報	31	
	インターネットゲーム	30	
	出会い系サイト・アプリ	27	
保健・福祉サービス	脱毛エステ	89	
	医療サービス	36	
	歯科治療	25	
他の役務	役務その他サービス	80	
	祈とうサービス	18	
	外食	16	
内職・副業・ねずみ講	他の内職・副業	26	
	内職・副業一般	3	
	モニター内職	1	
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	58	

[商品・役務別相談件数上位10位（令和4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の不払いがある」などの迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物を送りつける等の架空請求に関するもの	351	9.3	321
2	相談その他	「不審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	147	15.7	127
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	126	△14.9	148
4	屋根工事	「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	99	30.3	76
5	◇ <u>脱毛</u> <u>エステ</u>	脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで、「契約を解約したいが電話が繋がらない」などのトラブル	89	535.7 <u>(6.4倍)</u>	14
6	修理サービス	水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルに関するもの	82	△21.2	104
7	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	80	27.0	63
8	乳液	「ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない」等	62	148.0	25
9	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	61	△30.7	88
10	他の健康食品	「通販サイトで健康食品を初回お試し価格で購入したが、実は4回の定期購入だった。自分に合わなかったため解約しようと電話をするが繋がらない」等の相談	60	△10.4	67

[契約当事者年代別 相談件数上位10位 (令和4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	インターネットゲーム	17	脱毛エステ	53	脱毛エステ	22	商品一般	32
		+3		+43		+22		Δ2
2	脱毛エステ	7	賃貸アパート	28	賃貸アパート	21	賃貸アパート	24
		+5		+6		Δ12		Δ4
3	商品一般	3	商品一般	11	商品一般	13	相談その他	18
		+2		Δ3		Δ5		+8
4	脱毛剤	3	内職・副業	9	フリーローン・サラ金	11	修理サービス	11
		+1		Δ13		+7		Δ3
5	金融コンサルティング	3	修理サービス	8	普通・小型自動車	9	普通・小型自動車	10
		+3		+2		+4		+6
6	健康食品	2	金融コンサルティング	8	内職・副業	9	光ファイバー	10
		Δ2		0		±0		Δ1
7	シャツ	2	娯楽等情報配信サービス	6	修理サービス	8	電気	8
		+2		+4		Δ1		+6
8	医療サービス	2	出会い系サイト・アプリ	6	新築工事	7	乳液	8
		+1		+1		+1		+5
9	役務その他サービス	2	相談その他	6	医療サービス	7	紳士・婦人用バッグ	7
		+1		+5		+4		+5
10	スマートフォン	1	インターネットゲーム	5	相談その他	7	フリーローン・サラ金	7
		+1		+1		+5		+2

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	38	商品一般	50	商品一般	119
		Δ4		+9		+4
2	賃貸アパート	19	乳液	20	屋根工事	56
		+3		+13		+14
3	他の健康食品	17	修理サービス	16	相談その他	44
		+5		+7		Δ1
4	乳液	17	相談その他	13	役務その他サービス	32
		+11		+2		+9
5	相談その他	15	屋根工事	11	他の行政サービス	29
		+3		Δ4		+12
6	光ファイバー	12	携帯電話サービス	11	携帯電話サービス	25
		+4		Δ5		Δ7
7	屋根工事	10	光ファイバー	11	修理サービス	23
		+1		+4		Δ15
8	医療サービス	8	化粧クリーム	9	他の健康食品	21
		+5		+6		+2
9	化粧クリーム	6	パック	9	電気	16
		+4		+9		Δ5
10	普通・小型自動車	6	塗装工事	8	金融関連サービス	14
		±0		+5		+7

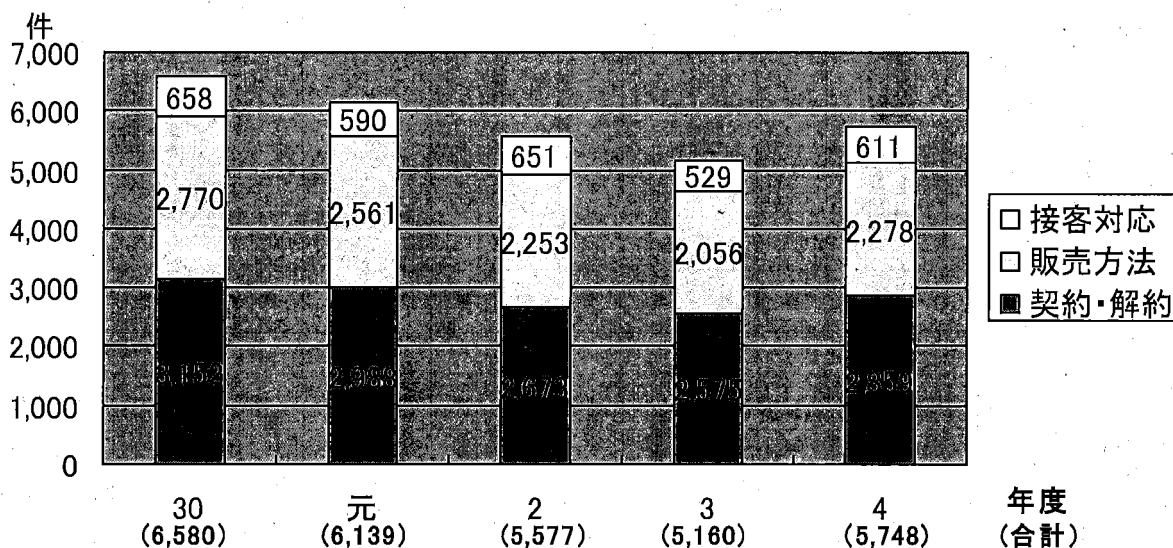
※ 件数が同数の場合も便宜上順位の割り振りをしました。また、増減は前年度からの増減数を示しました。

相談件数が最も多かつた商品・役務は、身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載したメール等を送りつける架空請求に関する相談などの「商品一般」となり、増加率でみると、第5位「脱毛エステ」が対前年度比約6.4倍の増加と最も高く、これは主に、10代から30歳代の女性から寄せられた相談によるものです。

5 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2,859件、次いで「販売方法」に関するものが2,278件、「接客対応」に関するものが611件の順です。

[「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30-令和4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ります。

※ 分類について(12ページの再掲)

- ・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ます。
- ・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ります。

[分類の例]

相談事例	①商品別分類	②内容別分類
ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない	保健衛生品	インターネット通販, 定期購入, 連絡不能
迷惑メールや不審な電話, 覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法, 契約, 解約
脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで, 契約を解約したいが電話が繋がらない	保健・福祉サービス	解約, 返金, 連絡不能

相談内容で見ると「解約一般」が最も多く、全相談の33.7%を占め、次いで「インターネット通販」が28.3%となり、前年度に比べて18.4%増加、依然として増加傾向にあります。（詳細は、26ページ「10 インターネット通販」を参照）

また、「定期購入」に関する相談が対前年度比の約1.58倍に増えています。（詳細は、28ページ「11 定期購入」を参照）

[内容別相談件数上位10位（令和4年度と令和3年度の比較）]

（単位：件数）

順位	内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比：%
1	解約一般 ※1	1,276	1,007	126.7
2	◇ <u>インターネット通販</u>	<u>1,070</u>	904	118.4
3	電子公告	871	693	125.7
4	高価格・料金	788	650	121.2
5	信用性	741	755	98.1
6	契約書・書面一般 ※2	739	673	109.8
7	連絡不能	656	495	132.5
8	返金	613	455	134.7
9	販売態度	599	405	147.9
10	クレーム処理	389	414	94.0
11	返品	361	252	143.3
12	◇ <u>定期購入</u>	348	220	<u>158.2</u>
13	家庭訪販	337	321	105.0
14	個人情報	328	281	116.7
15	クレジットカード	317	246	128.9

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

6 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1,930件で、全相談件数の51.0%を占めます。

内訳は、通信販売1,346件（35.6%）、次いで訪問販売が407件（10.8%）、電話勧誘販売が114件（3.0%）等です。

[特殊販売形態別上位相談品目（令和4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	化粧品	268
		商品一般	85
		健康食品	77
		全 体	1,346
訪問販売	営業所等（営業所，代理店，露店・屋台，最低2～3日以上での展示販売等）以外の場所で申込み・契約をするもの	工事・建築・加工	134
		修理・補修	59
		役務その他	32
		全 体	407
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	インターネット通信サービス	19
		商品一般	18
		魚介類	15
		全 体	114
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	10
		自動車	3
		時計	2
		全 体	35
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	商品一般	4
		他の金融機関サービス	3
		ファンド型投資商品	2
		全 体	18
その他無店舗		旅客運送サービス	3
		工事・建築・加工	1
		運輸・運送サービス一般	1
		全 体	7
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	2
		他の教養娯楽品	1
		全 体	3
合 計			1,930

7 商品・役務別、内容別相談状況（令和4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		351	1	4	3	14	1
	食料品		191	23	29	3	13	2
	住居品		150	17	52	1	16	0
	光熱水品		65	1	5	0	23	0
	被服品		191	4	36	2	20	0
	保健衛生品		358	35	46	1	38	3
	教養娯楽品		269	10	51	5	24	0
	車両・乗り物		73	9	16	0	13	0
	土地・建物・設備		103	4	11	3	12	0
	他の商品		5	0	0	0	0	0
	小 計 (件)			1,756	104	250	18	173
商品 (役務) 別相談件数	役務	クリーニング	9	1	5	0	0	0
		レンタル・リース・貸借	162	21	26	4	28	1
		工事・建築・加工	207	11	50	2	26	0
		修理・補修	83	3	17	1	22	0
		管理・保管	5	0	0	0	0	0
		役務一般	37	2	0	1	7	0
		金融・保険サービス	221	1	2	2	20	0
		運輸・通信サービス	223	3	21	2	25	0
		教育サービス	12	0	3	0	0	0
		教養・娯楽サービス	278	5	12	0	35	0
		保健・福祉サービス	279	23	33	2	36	0
		他の役務	220	5	13	0	34	0
		内職・副業・ねずみ講	31	0	0	0	3	0
		他の行政サービス	58	2	3	2	4	0
小 計 (件)			1,825	77	185	16	240	1
他の相談 (件)			200	0	0	0	0	0
合 計 (件)			3,781	181	435	34	413	7
構 成 比 (%)			—	4.8	11.5	0.9	10.9	0.2

※ 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
も100%とはなりません。

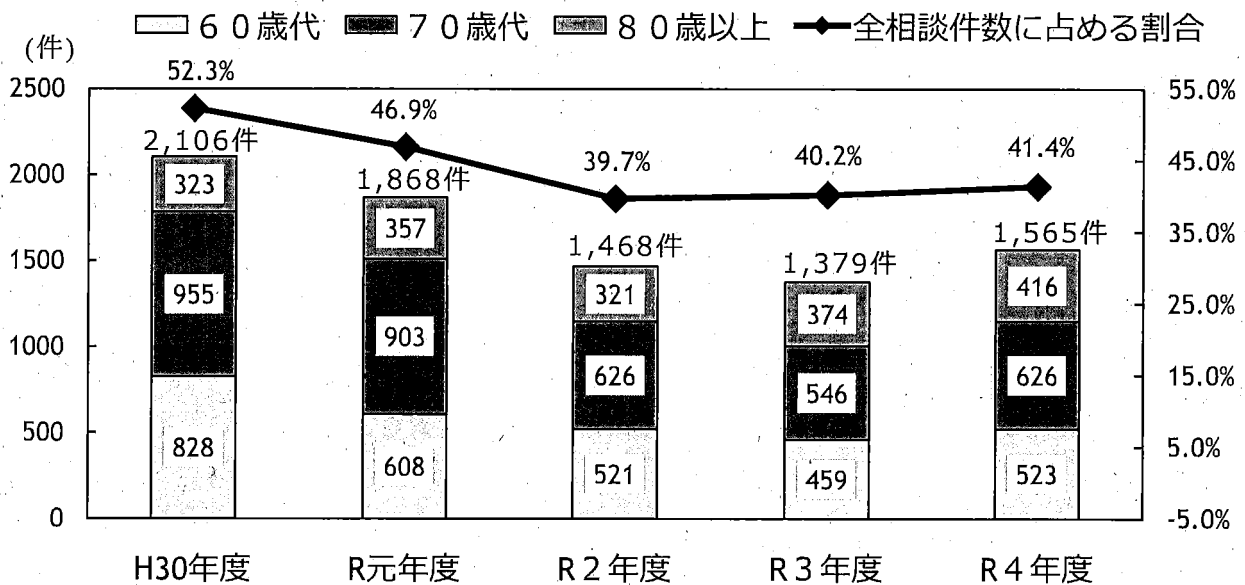
別 分 類 (件)									
表示・ 広告	販売方 法	契約・ 解約	接客 対応	包装・ 容器	施設・ 設備	買物 相談	生活 知識	その他	合計
16	251	250	42	0	0	2	0	3	587
20	138	146	19	2	0	0	0	0	395
11	82	111	39	0	0	2	2	0	333
1	26	47	11	0	0	0	0	0	114
14	150	175	42	0	1	0	0	0	444
34	304	332	49	0	0	1	1	0	844
21	189	223	44	0	0	2	0	1	570
5	33	59	17	0	0	1	0	0	153
0	62	72	21	0	0	5	0	0	190
0	5	4	0	0	0	0	0	0	9
122	1,240	1,419	284	2	1	13	3	4	3,639
0	3	7	3	0	0	0	0	0	19
1	38	139	45	0	0	0	0	0	303
1	124	151	36	0	0	7	0	2	410
2	54	55	18	0	0	6	0	1	179
0	3	5	3	0	0	0	0	0	11
2	28	34	3	0	0	0	0	0	77
3	110	172	44	0	1	2	1	5	363
1	129	183	57	0	0	3	1	3	428
0	5	10	1	0	0	0	0	0	19
16	227	250	26	0	0	1	0	0	572
8	134	216	45	0	0	1	2	4	504
12	133	170	34	0	1	8	2	2	414
2	29	31	2	0	0	0	0	0	67
0	21	17	10	0	1	0	3	11	74
48	1,038	1,440	327	0	3	28	9	28	3,440
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
170	2,278	2,859	611	2	4	41	12	32	7,079
4.5	60.2	75.6	16.2	0.1	0.1	1.1	0.3	0.8	187.2

一致しません。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

8 高齢者の相談（60歳以上）

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は1,565件で、前年度（1,379件）から13.5%増加、高齢者の相談が全相談に占める割合も41.4%と前年度（40.2%）より増加しており、年代別でも、70歳代の増加幅が一番大きく、前年度比で14.7%、次いで60歳代が13.9%、80歳以上が11.2%となっています。

[高齢者の相談件数の推移（平成30～令和4年度）]



相談内容で見ると「解約一般」が最も多いが、10位の「定期購入」に関する相談が対前年度比の約2倍に増えています。

[高齢者 内容別相談件数上位10位] (単位:件)

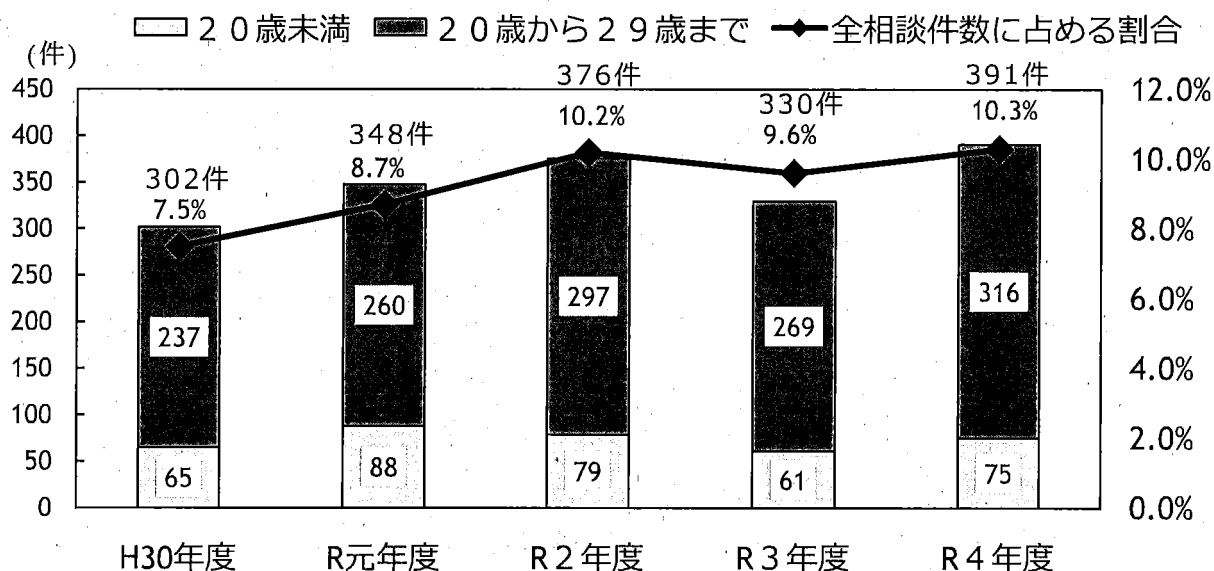
順位	商品・役務分類	4年度	3年度	対前年度比:%
1	解約一般	476	336	141.7
2	信用性	391	365	107.1
3	インターネット通販	389	276	140.9
4	高価格・料金	325	269	120.8
5	契約書・書面一般	310	286	108.4
6	電子公告	298	197	151.3
7	連絡不能	239	197	121.3
8	販売態度返金	215	155	138.7
9	家庭訪販	199	190	104.7
10	◇ <u>定期購入</u>	181	92	<u>196.7</u>

9 若者の相談（29歳以下）

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は391件で、前年度（330件）から18.5%増加しています。

また、若者の相談が全相談に占める割合は10.3%と前年度から横ばいとなっているが、20歳未満の相談は75件で、前年度（61件）から23%増加しています。

[若者の相談件数の推移（平成30～令和4年度）]



契約当事者が20歳未満の商品・役務別の最も多い相談は、「インターネットゲーム」に関する相談で、以下「脱毛エステ」「金融コンサルティング」に関する相談となっています。

[20歳未満 商品・役務別相談件数上位3位] (単位：件)

順位	商品・役務分類	4年度	3年度	主な相談内容
1	インターネットゲーム	17	14	オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいなど
2	脱毛エステ	7	2	脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで、「契約を解約したいが電話がつかまらない」などのトラブル
3	金融コンサルティング	3	0	「スマホで簡単に稼げるというネット広告を見て副業サイトに登録、マニュアルを購入したがFX投資だった。解約したい」などの相談

(契約当事者が 20 歳から 29 歳までの商品・役務別の最も多い相談は、「脱毛エステ」に関する相談で、以下「賃貸アパート」「商品一般」に関する相談となっています。

[20 歳から 29 歳まで 商品・役務別相談件数上位 3 位](単位:件)

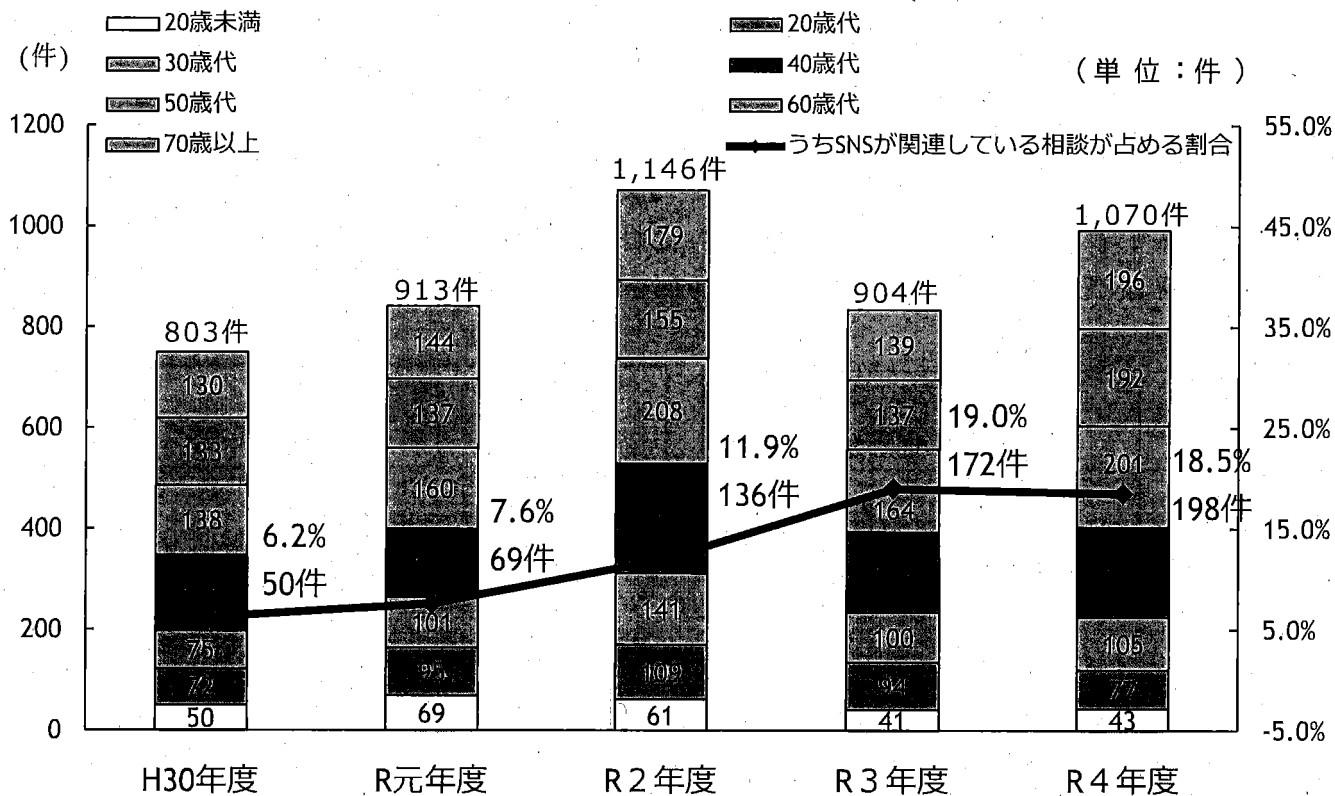
順位	商品・役務 分類	4 年度	3 年度	主な相談内容
1	脱毛エステ	53	10	脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで、「契約を解約したいが電話がつかない」などの相談
2	賃貸アパート	28	22	退去時の修繕費用や敷金の返還, 原状回復費用に関する相談
3	商品一般	11	14	身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書やメールを送りつける等の架空請求

10 インターネット通販

「インターネット通販」の相談件数は 1,070 件と前年度に比べて 18.4% 増加し、依然として増加傾向にあります。中でも「SNS」上の広告をきっかけとするなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が増加傾向にあります。件数では 40 歳代から 60 歳代が多いですが、60 歳以上の相談件数が前年度より約 1.4 倍と大きく増加しています。

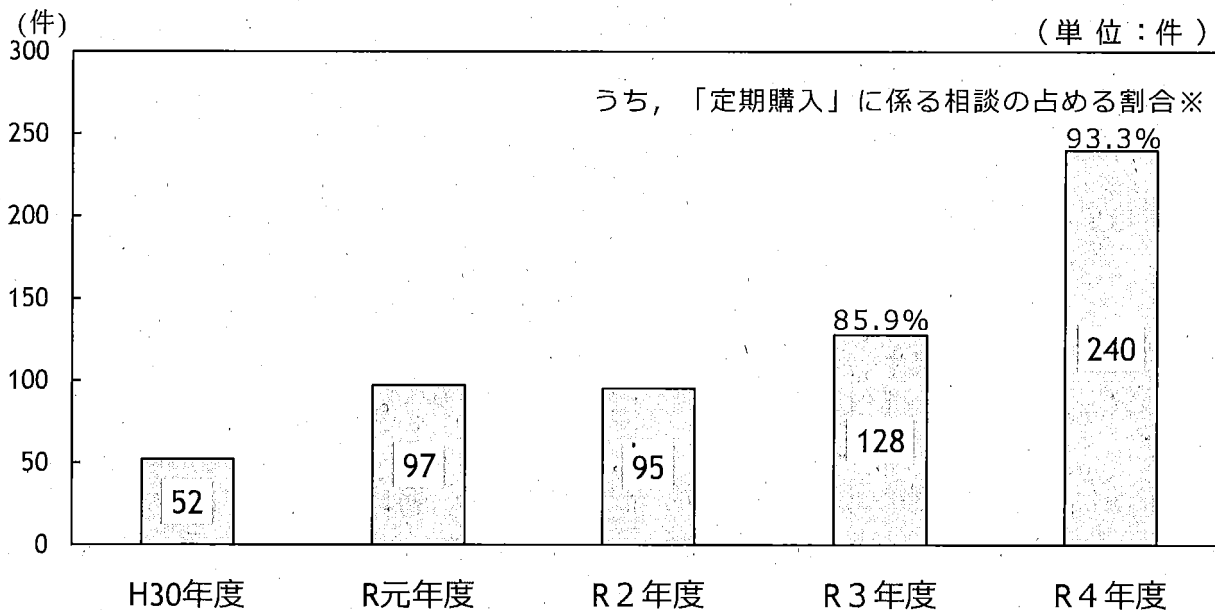
また、令和 4 年度に急増したのが、「化粧品」に関する相談で、その殆どが「定期購入」によるものです。

[インターネット通販の年代別相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移（平成30～令和4年度）]



※合計件数には年代不明のものが含まれています。

[インターネット通販で「化粧品」に係る相談件数の推移（平成30～令和4年度）]

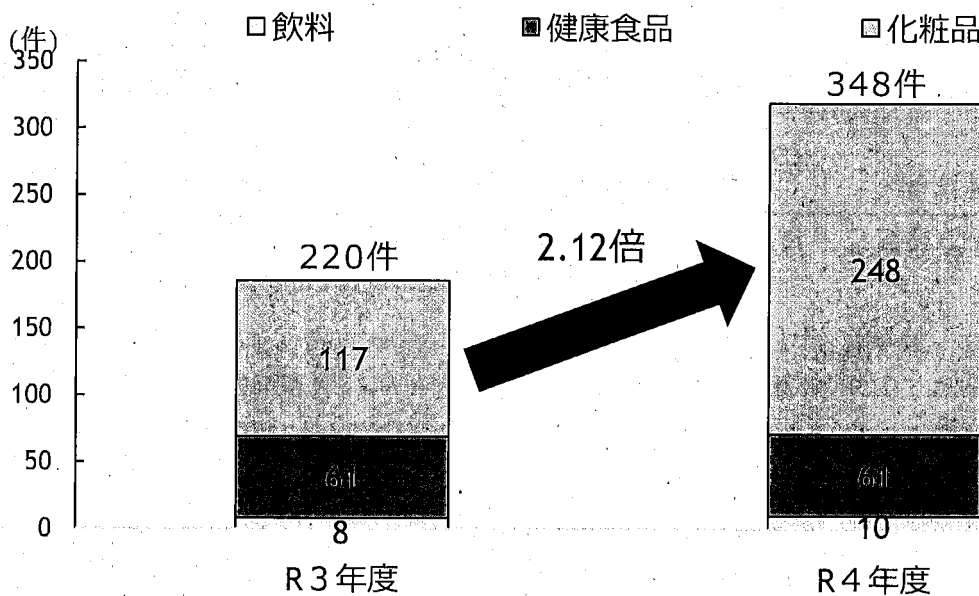


※「定期購入」は、令和3年度より新設されたキーワードであるため、令和2年度以前の割合は算出していない。

11 定期購入

格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は「定期購入」だったという相談が、令和4年度多く寄せられ、相談件数は348件と前年度に比べて58.2%増加しました。中でも「化粧品」の購入に関する相談については対前年度比で2.12倍と増加しています。

[定期購入に関する相談件数の推移 (単位:件)
(令和3 - 令和4年度)]



※合計件数には「化粧品」「健康食品」「飲料」以外のものが含まれています。

[契約当事者の年代別件数] (単位:件)

	令和4年度	令和3年度	対前年度比
20歳未満	7	11	63.6%
20歳代	12	20	60.0%
30歳代	17	15	113.3%
40歳代	45	28	160.7%
50歳代	70	45	155.6%
60歳代	79	47	168.1%
70歳以上	102	45	226.7%
不明等	16	9	177.8%
計	348	220	158.2%

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ました。

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」を立ち上げました。

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」を設置しました。

令和4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」（偶数月に開催、年6回）を開催しました。

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ています。

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 / 21	土	1	3
2	11 / 19	土	0	6
合計	2回		1件	9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 / 20	水	2	1
2	6 / 15	水	2	0
3	8 / 17	水	0	1
4	10 / 19	水	3	1
5	12 / 21	水	1	2
6	2 / 15	水	3	1
合計	6回		11件	6件

第3節 消費者教育・啓発

1 柏市経営戦略方針（後期基本計画）

(1) 策定趣旨

令和2年の新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、国内及び市内の社会経済活動に甚大な影響を及ぼしており、今後、中期的に有効な施策を見通すことは難しいため、基本構想に掲げた将来都市像や重点目標の達成を基軸としつつも、機動的かつ効果的な施策を、時勢に応じて検討し、実施していく体制が必要となります。

そこで、第五次総合計画の後期基本計画は、機動的に施策を実施できるよう、施策体系を固定化せず、各分野における、現状の認識及び課題を整理し、目指す状態に向けて取り組む方向性を、令和3年3月に「経営戦略方針」として示したものです。

(2) 計画期間（令和3年度から令和7年度までの5年間です。）

和暦(年)	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
西暦(年)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
柏市第五次総合計画	→ 前期基本計画					→ 後期基本計画				
柏市消費者教育推進計画			柏市消費者教育推進計画							

(3) 分野別方針「安全・安心」の対応方針「防犯・消費生活」から一部抜粋

「目指す状態」に向けて、現状認識と課題に対する「対応方針（方向性）」を明確化していきます。

現状認識と課題把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化や情報化、グローバル化の進展に伴い、消費者被害が拡大しています。なかでも、高齢者をねらった振り込め詐欺被害は、毎年多発しており、深刻な状況にあります。また令和4年4月施行の18歳への成年年齢引き下げに伴い、若年者の消費者被害の拡大も懸念されます。
対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 刑法犯認知件数をはじめ、柏駅周辺の客引き等や振り込め詐欺被害を減少させるため、各団体との連携強化に取り組めます。 ・ 消費生活コーディネーターの育成と多様な主体（民生委員、ふるさと協議会、地域包括支援センター、学校等）との連携による消費生活相談体制を確保し、子どもから高齢者まで幅広い世代に向けて、消費者教育・啓発を促進します。
目指す状態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関や市民などとの情報共有や活動の連携が強化された、犯罪を未然に防止できる安全で安心なまち ・ 健康危機における動向の把握や、緊急事態にも迅速な措置がとれる機能の強化による、市民が安心した日常生活をおくれるまち

※分野別方針の対応方針については「防犯・消費生活」となっておりますが、防災安全課と消費生活センターで、業務を分担して行っております。

2 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ります。

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ます。

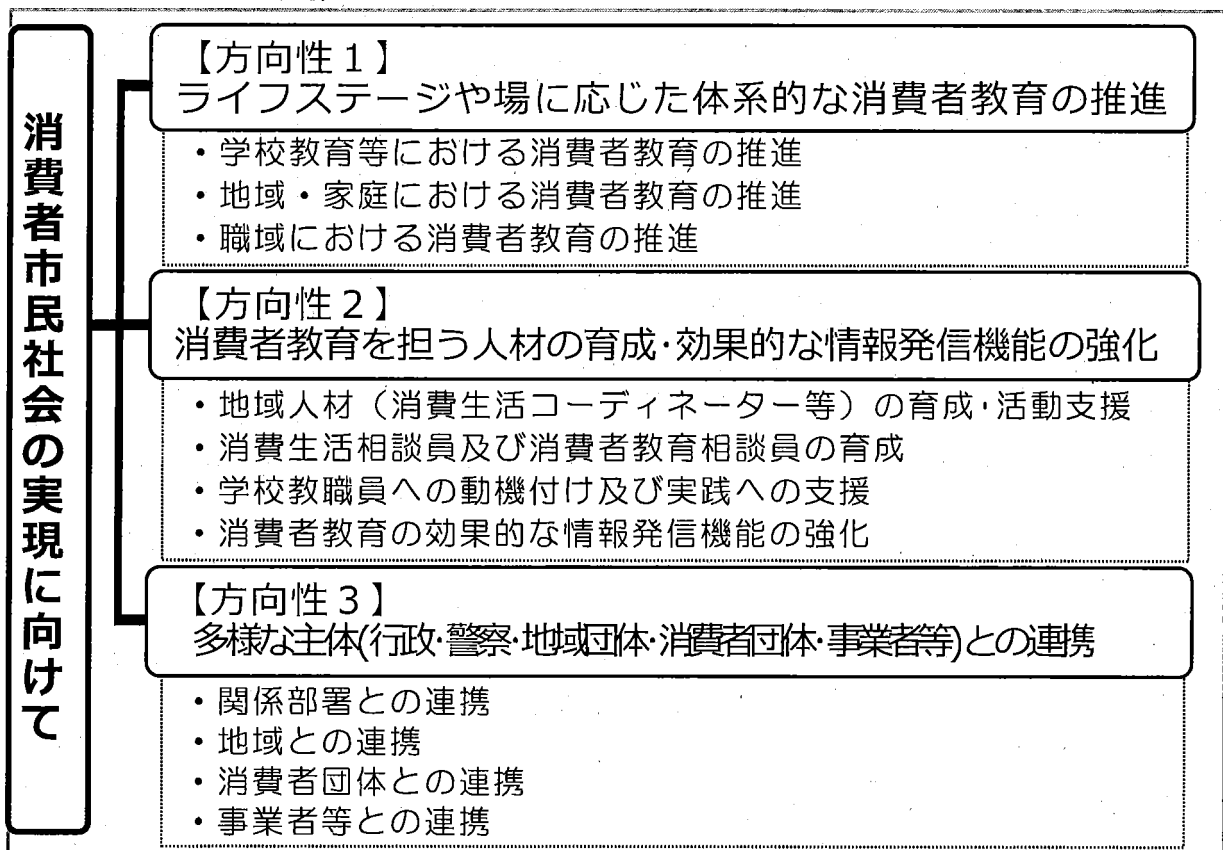
柏市では、市民一人ひとりが賢い消費者となって消費者被害を未然に防ぐとともに、「消費者の行動が及ぼす影響力を理解して、自ら学び、考え、行動できる、自立した市民づくり・地域づくり」を目標として、平成30年度から令和4年度（2022年度）までの5年間を期間とする「柏市消費者教育推進計画」を策定しました。

「柏市消費者教育推進計画」の年度別重点推進領域において、本来であれば令和3年度に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、令和4年度末に計画案を策定し、令和5年度から令和9年度の5年間で新たな計画のスタートとしていましたが、令和2年度からの「新型コロナウイルス感染症の感染拡大」の影響により計画にある各事業は、中止または規模縮小を余儀なくされ、通常での事業実施が非常に厳しい状況となりました。

このような状況から、計画目標値に実施数値が届かない事業が多くなると予想され、今般の見通しが立たない中での新たな計画の策定が困難であったことや、令和2年度に策定した柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画 後期基本計画）の計画年次との整合性を踏まえ、計画期間を3年間延長して令和7年度までとし、第4章の施策展開（具体的な施策）について、昨今の社会情勢、これまでの進捗状況などを踏まえ、必要な見直しを図り、最終年度の目標値を新たに設定する一部改訂を令和4年度に行いました。

(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		実施					
		地域					
消費者教育の場		学校・園、社会教育施設					
		家庭					
重点領域	各期の特徴 (児童の特性に 配慮する)	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期	特に高齢期
		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 心に消費生活 を始める時期	消費者として 自立を始める 時期	消費者として 自立を始める 時期	精神的・経済 的に自立した 消費生活を送 る時期
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
	消費者の影響を理解し、行動する力(消費者市民社会)	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
商品安全	商品を安全に使用する力	商品の大きさに気付く	商品の大きさに気付く	商品の大きさに気付く	商品の大きさに気付く	商品の大きさに気付く	商品の大きさに気付く
	安全な商品を選択する力	安全に関する注意を守る	安全に関する注意を守る	安全に関する注意を守る	安全に関する注意を守る	安全に関する注意を守る	安全に関する注意を守る
契約・金銭管理・生活設計	契約の仕組みを理解する力	買物のマナーや約束を守る	買物のマナーや約束を守る	買物のマナーや約束を守る	買物のマナーや約束を守る	買物のマナーや約束を守る	買物のマナーや約束を守る
	消費者トラブルに対応する力	困ったときは借額できる大人に知らせる	困ったときは借額できる大人に知らせる	困ったときは借額できる大人に知らせる	困ったときは借額できる大人に知らせる	困ったときは借額できる大人に知らせる	困ったときは借額できる大人に知らせる
生活設計・金銭管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える	買ってもらいたい、買いたい物があるとき、欲しい理由を考える
	消費生活情報を評価し、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を評価する/情報を適切に活用し、意思決定に生かす	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	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	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	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	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
情報社会対応	情報モラルを理解し、活用する力	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけて適切に行う
	情報モラルを理解し、活用する力	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	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	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	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	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	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

消費者被害をふせぐ。
・自ら学び行動する消費者を伸ばし、消費生活の安定と向上を目指す。
・自らの消費生活が社会や未来に影響を与えないことを自覚し、消費生活を通してより良い社会づくりに関わる消費者を増やす。

ウ 数値目標（成果指標）

<p>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）</p>
<p>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）</p>
<p>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）</p>

エ 年度別重点推進領域

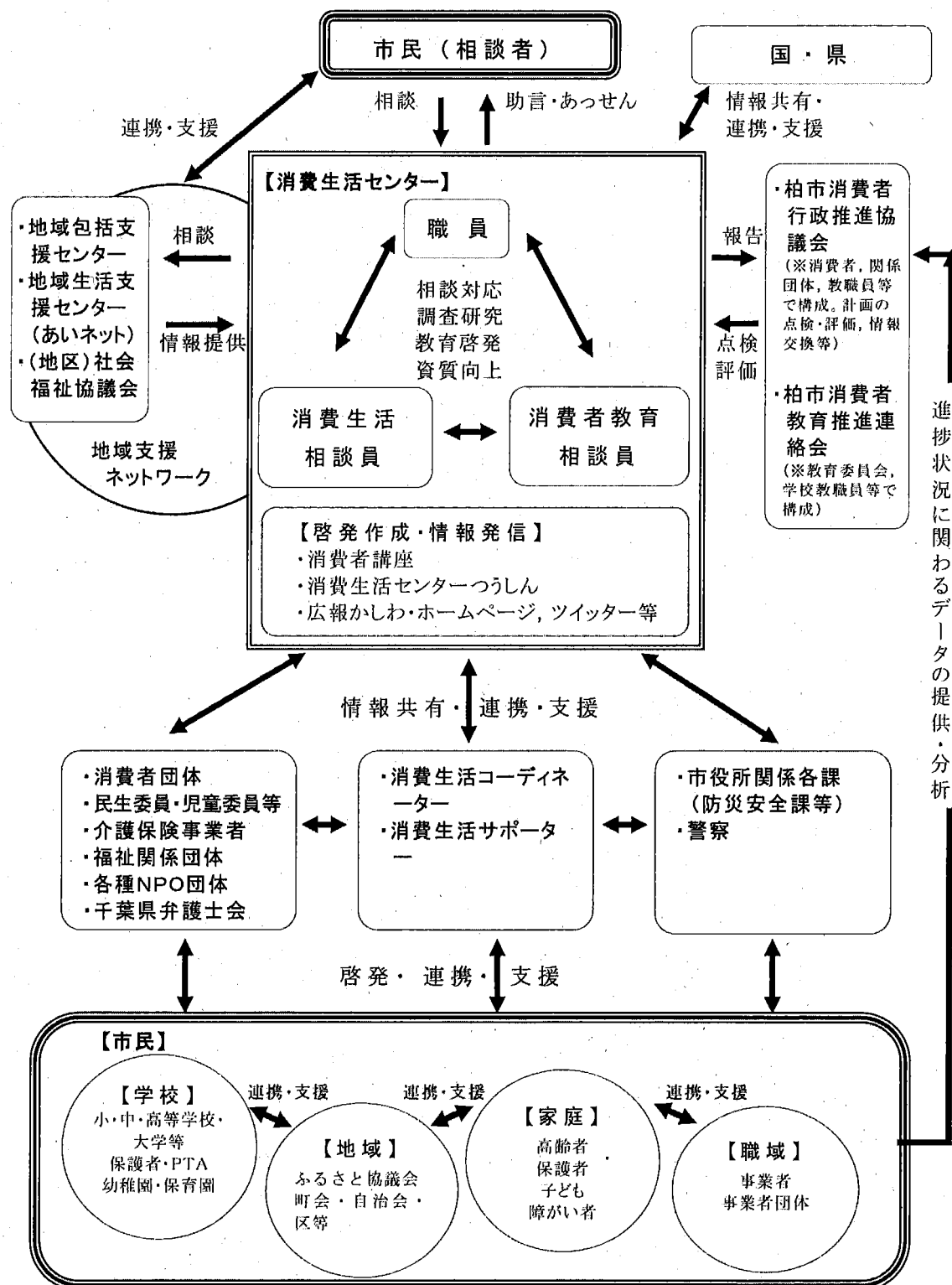
	年度	特に推進する領域及び対象	推進方法
1年目	30 (2018) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「契約・金銭管理・生活設計」「情報社会対応」 高齢者、幼児期～高校生期を中心に 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを使った効果的な周知の確立（市民・学校教職員向け） 学校教職員への研修講座開催の検討 市民向け啓発チラシの見直し、検討 高齢者見守り体制の確立
2年目	令和元 (2019) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「契約・金銭管理・生活設計」「情報社会対応」 高齢者、幼児期～高校生期を中心に 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 柏市経営戦略方針(第五次総合計画 後期基本計画)との調整
5年目	令和4 (2022) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 柏市経営戦略方針(第五次総合計画 後期基本計画)との連動 (延長した3年分の主要事業の目標値設定)
6年目	令和5 (2023) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 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
7年目	令和6 (2024) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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
8年目	令和7 (2025) 年度	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者市民社会の構築」「商品安全」 全世代対象 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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します。

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

(ア) 学校教育等における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	各教科等における体系的な消費者教育の推進	R元年度実施に向けた検討	実施 (授業実践6回)	R3年度実施に向けた検討	授業実績 小学校5校 中学校5校 高校3校	既存実施	授業実践 小学校5校 中学校5校 高校3校
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 ・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)	・2回開催 (書面開催) ・アンケートをもとに各委員へ情報提供	・3回開催 (3回目は書面開催) ・「小・中・高等学校での消費者教育授業事例集」の発行 (市内小・中・高校に配布)	・3回開催 ・委員は、小・中・高等学校の教職員で構成	年3回の開催 全教職員への周知徹底と、多様な周知方法(動画等)の活用
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 (事故防止ハンドブック等)	啓発パンフ配布 (960部)	啓発パンフ配布 (992部)	啓発パンフ配布 (25部)	啓発パンフ配布 (103部)	啓発パンフ配布 (60部)	各校・各園で年1回以上の配布
4	高等学校における消費者教育授業への支援や、出前講座等の実施					市内全高等学校に消費者教育の現状及び認識等を把握するため、消費者教育関係調査を実施	市内全高等学校に消費者教育が普及するよう、授業への支援や出前講座等の実施
5	大学及び専門学校入学時ガイダンス等における消費者教育出前講座等の実施	未実施	1回開催	未実施	未実施	・市内大学及び専門学校に消費者教育の現状及び認識等を把握するため、消費者教育関係調査を実施 ・啓発用クリアファイルの配布(大学1校、専門学校2校)	希望校への出前講座等の実施

(イ) 地域・家庭における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)	
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	6回	「消費生活センターつうしん」の発行 5回				4回	4回以上
		<ul style="list-style-type: none"> ・4/15号 1面 ・10/26 柏市民新聞掲載 ・11/27 千葉日報掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/15号 1・2面 ・J:COM 放映 	<ul style="list-style-type: none"> ・7/15号 1・2面 ・J:COM 放映 ・2/1号 8面 商工かしわ 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/1号 市政情報欄 ・5/15号 表紙1/4 ・3/1号 1・2面 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/1号 1/2面 ・8/14, 9/11 ミニコミ誌ふれあい掲載 	広報かしわ: 年1回特集ページ掲載 HP: 随時最新情報更新	
	メール配信サービス等による情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(8回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(12回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(12回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・消費者トラブルニュースを月1~2回発信 ・メール配信サービス(いくくるメール)の活用 ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 		
2	消費者講座, 出前講座の開催(町会, サロン, 事業所等) ①消費生活相談員等が講師のもの ②消費生活コーディネーターが講師のもの ③消費者団体が講師のもの	40回 (除:高校)	20回 (除:高校)	15回 (除:高校)	12回 (除:高校)	①20回 (除:高校) ②10回 ③6回 合計36回	年40回 開催	
3	消費生活コーディネーターによるチラシ等の配布, 地域活動件数	約24,000 枚	22,021 枚	チラシ配布数 9,786 枚 8,472 枚		26,258 枚	25,000 枚	
		410件	369件	地域活動件数 108件 104件		173件	180件	
4	障害者への消費者啓発					3回	障害者通所施設や特別支援学校等での消費者啓発機会の確保・実施	

(ウ) 職域における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	社員研修等への講師派遣	2事業者	2事業者	4事業者	0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	4事業者	0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	1事業者	0事業者	1事業者	0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		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
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	37人	38人	35人	35人	38人	42人 (ふるさと協議会21×2名)
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	8人	4人	10人	6人	8人	10人 制度の充実を図る

(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		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
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(内部研修含む)	18回	17回	34回	22回	23回	年30回 初任者研修等の充実を見込む

(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		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催	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	2回開催(書面開催)	3回開催(内1回書面開催)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、各校に配布し、全教職員へ周知	年3回開催 全教職員への周知徹底と、多様な周知方法(動画等)の活用
2	「消費者教育授業実践事例集」の作成	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・R元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	H30・R元年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	R2・3年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	R4・5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	令和6・7年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布

(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	(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)	
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 (再掲)	6回	「消費生活センターつうしん」の発行 5回				4回	4回以上
	・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 ・J:COM 放映	・7/15号 1・2面 ・J:COM 放映 ・2/1号 8面 商工かしわ	・5/1号 市政情報欄 ・5/15号 表紙1/4 ・3/1号 1・2面	・5/1号 1/2面 ・8/14, 9/11 ミニコミ誌ふれあい掲載	広報かしわ: 年1回特集ページ掲載 HP: 随時最新情報更新	
1	・ツイッターの活用	メール配信サービス等による情報発信				・ツイッターの活用	・ツイッターの活用 ・消費者トラブルニュースを月1~2回発信 ・メール配信サービス(いくくるメール)の活用 ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回)
2	消費者教育に関する教材(DVD等)の周知・貸出し	貸出14件	貸出8件	貸出6件	貸出5件	貸出4件	貸出し件数 25件
3	パネル展示等 (消費生活コーディネーターが企画するものを含む)					5回	年間10回 以上の開催
4	消費者月間の啓発 (毎年5月)					・パネル展 ・図書企画展示 ・ポスター掲示	効果的な情報発信2種類以上

3 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」を学校現場における繁忙な業務状況を踏まえ、3回開催しました。

消費者教育の授業実践に向け、文科省消費者教育アドバイザーによる研修及び消費者教育の視点を持った授業の取り組みについてのグループワーク、消費者教育模擬授業の受講等、次年度の委員による消費者教育の視点を持った授業実践のためのノウハウや知識を学びました。

回	開催日	内 容
1	6/22	研修会実施 講題：18歳で成人 子どもたちのための消費者教育 講師：横浜国立大学教育学部教授 松葉口 玲子 氏 (文部科学省消費者教育アドバイザー)
2	10/28	「学校における消費者教育の取り組みについて」及び 「消費者教育の視点を持った授業について」につい て、3グループに分かれ、ワークショップを行った
3	1/31	学校における消費者教育の視点を持った模擬授業を受 講し、異校種混合の班に分かれ、授業についての討議 を行った

(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歳に引き下げられたことにより、若者の消費者トラブルの拡大が懸念されることから、市内高等学校における消費者教育の現状及び認識等を把握し、今後の若年者向けの消費者教育・啓発活動の参考にするため、消費者教育関係調査を実施、消費者教育を実践する上で「授業時間が不足している」、「効果的な指導法がわからない」などの課題を抱えているものの、授業の充実や消費者講座の実施等、その必要性について理解している学校が多く、授業内での消費者講座の受け入れに関し、条件付きを含め8割以上が可能との回答が得られたことから、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、外部講師による講座等の企画派遣等、消費者教育の実践へ向けて、次年度以降の協力を促しました。

出前講座

高等学校等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ました。

回	開催日	実 施 校	参加人数
1	10/6	千葉県立柏高等学校PTA文化講習会 内容：18歳成人と消費者トラブル	20
2	1/24	千葉県立我孫子特別支援学校清新分校 内容：クレジットカード、ネット通販、架空請求、 トラブルとその対処方法など	15

合計 35人

(3) 大学・専門学校等における消費者教育

大学・専門学校等では既に成年に達し、消費者としての権利と責任が伴うことから、消費者トラブル未然防止の知識・意識の向上を目的とした教育機会の確保を積極的に進める必要があるため、市内大学・専門学校に対する消費者教育関係調査を実施、新入生説明会などでの学生向けの消費者啓発の受け入れが可能との回答が得られたことから、啓発用のクリアファイルを市内大学及び専門学校に配布しました。

(4) その他

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175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？	175人

4 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ました。

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ました。

また、消費生活コーディネーターがふるさと協議会や民生・児童委員会、サロン等で消費生活ミニ講座を開催し、115名が参加しました。

◆講座、研修などの実施回数： 38回 708人

【内訳】

①一般	20回	383人
②学校	2回	35人
③こどもルーム	6回	175人
④消費生活CNによる講座	10回	115人

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体・エリア)	参加人数
1	6/14	①高齢者が気を付けるべき消費者被害 ②成人年齢引下げに伴い消費者被害で気を付けること	北柏第2地域包括支援センター	30
2	6/27	消費者被害防止, 手口や対策について	柏東口地域包括支援センター	15
3	7/6	消費者被害予防講座(障害者向け)	日本電設工業(株) 中央学園	10
4	7/28	消費者被害防止, 手口や対策について	柏東口地域包括支援センター	30
5	8/8	富勢地区民生委員児童委員協議会	北柏地域包括支援センター	40
6	9/26	ふるさと協議会福祉事業部定例会	富勢地区社会福祉協議会	20
7	10/18	消費者被害予防講座 (イオンモール柏)	柏西口第2地域包括支援センター	20
8	10/25	流行している消費被害	北柏地域包括支援センター	2
9	10/27	令和4年度第3回委託相談支援事業者連携会議	障害福祉課	15
10	10/31	消費者被害防止, 手口とその対策	柏東口地域包括支援センター	21
11	11/15	くらしの中の身近な契約, 若者をねらう悪質商法とその手口	かしわ福祉権利擁護センター	26
12	11/18	騙されない! 遭わない! 詐欺被害	柏南部第2地域包括支援センター	9
13	11/22	消費者被害予防啓発講座	柏東口第2地域包括支援センター	15
14	11/29	高齢者が巻き込まれる詐欺	北柏第2地域包括支援センター	17
15	12/13	高齢者が注意すべき消費者トラブルと相談窓口	柏北部第2地域包括支援センター	6
16	12/14	最新の(高齢者に対する)特殊詐欺の手口, ケアマネージャーとしてできる対策	柏東口第2地域包括支援センター	28
17	1/26	高齢者が注意すべき, 消費者トラブルと相談窓口	柏北部第2地域包括支援センター	8
18	2/11	高齢者の安心・安全について, 高齢者に多い消費者トラブルと見守り	光ヶ丘ふるさと協議会	37
19	2/22	消費生活講座「悪質商法と対処法」	沼南老人福祉センターいこい荘	13
20	2/28	消費者被害防止について	柏北部地域包括支援センター	21

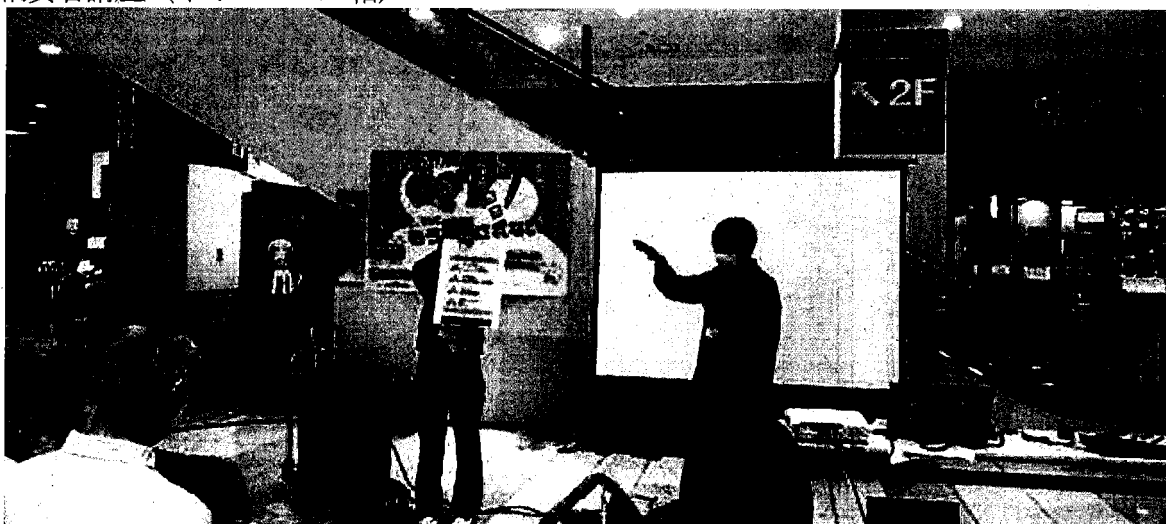
合計 383人

(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いました。

	開催日	イベント等	会場	備考
1	9/17	敬老の日特別企画 「見て、聞いて学ぶ！安全・安心な暮らし」ブース出展	モラージュ 柏1階 Part1・1F 特設会場	安心・安全なまちづくりを目指す各部署が、詐欺や悪徳商法から身を守るための防犯対策や、家族や自分の将来を考える成年後見制度、認知症・介護への理解と予防等について案内し、ノベルティを配布。
2	10/18	「消費者被害予防講座」ブース出展 テーマ：来て、聴いて、学んで「もうダメされない！」	イオンモール 柏1階センターコート	柏警察署、柏市防災安全課と共にミニ講座を開催。講座では、様々な契約トラブル等の事例を紹介。会場に消費者被害防止に役立つパネルを展示し、啓発用品を配付した。
3	1/9	柏市成人式 ～二十歳の集い～	柏市民文化 会館	「大人（18歳）になると、自分の意思で契約ができます」等をテーマとした啓発用チラシを配布。

◆消費者講座（イオンモール柏）



(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、パネル展を開催しました。

回	開催日程	会場
1	5/16 - 5/31	本庁舎1階ロビー
2	11/16 - 12/16	沼南支所1階ロビー
3	1/30 - 3/17	ほのぼのプラザますお
4	11/12 - 11/27	富里近隣センター（コーディネーター主催）
5	12/3 - 12/18	沼南ひまわりプラザ（コーディネーター主催）

(4) 電子掲示板を活用した消費生活相談窓口の周知

消費者トラブルで困ったときや、契約をする前に迷ったときに相談を受けられる「消費生活相談」の窓口を一人でも多くの方に知っていただくため、市内各所の電子掲示板を活用して周知を行いました。

回	実施期間	場所
1	5/1 - 5/31	柏駅東口・南口・二番街，セブンパークアリオ内の柏市PRコーナー，市内及び近隣市の京葉銀行店内，千葉テレビのデータ放送

(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付け分を含む）しました。

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）

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。（53頁以降参照）

- イ 暮らしの豆知識（2022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 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 57,036部（枚）

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ます。

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、日々活動をしています。

また、平成28年度から、消費生活コーディネーターの任期修了者のうち、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板等を利用し、消費生活に関する情報提供を行いました。

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 令和4年4月1日～令和6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4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
(46ページ「令和4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

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等
- ・ 活動回数 173回
- ・ 啓発資料等の配布数 26,258部(枚)



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

[令和4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	4/21(木)	委嘱式	消費生活センター職員	中央保健センター1階アリーナ
2	5/19(木)	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2階会議室
3	6/16(木)	消費生活に関する基礎知識 (成年年齢引き下げ含む)	消費生活相談員	アミュゼ柏プラザ
4	7/21(木)	①『高齢者の安全・安心ガイドブック』を使用した講座 ②高齢者に多い消費者トラブル事例と見守り	①防災安全課 ②消費生活相談員	中央体育館管理棟2階会議室
5	9/15(木)	訪問販売に関するトラブルについて	千葉県消費生活センター相談員	中央体育館管理棟2階会議室
6	10/20(木)	①柏市の消費者行政について ②啓発活動の方法について	消費生活センター職員	中央体育館管理棟2階会議室
7	11/17(木)	成年後見制度について	かしわ福祉権利擁護センター職員	パレット柏ミーティングルーム
8	1/19(木)	①地域包括支援センターの業務内容を含めた地域の見守り体制 ②地域包括支援センターと消費生活コーディネーターが連携した啓発活動について	①地域包括支援センター職員 ②消費生活コーディネーター	中央体育館管理棟2階会議室
9	2/16(木)	①通信販売のトラブルについて ②民生・児童委員と消費生活コーディネーターの業務紹介	①日本通信販売協会職員 ②民生・児童委員 ③消費生活コーディネーター	中央体育館管理棟2階会議室
10	3/16(木)	契約の基礎知識について	谷生弁護士	ラコルタ柏4階集会室

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も含まれることから、主に消費者啓発及び教育に関する事、柏市消費者教育推進計画・施策展開の現状とその見直しについて協議しました。

なお、令和4年度消費者行政推進協議会は、対面での会議にて2回開催しました。

回	開催日	議 題
1	7/1 (金)	1 柏市消費者行政等の実績（令和3年度）について 2 柏市消費者行政の推進について
2	2/14 (火)	1 柏市消費者教育推進計画・施策展開の見直しについて

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，立入検査を実施しました。

1 実施日及び実施店舗数

実施日	実施店舗数
令和5年 2月13日	2
令和5年 2月15日	2
令和5年 3月2日	1

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	手袋	1	5	0
	マフラー，スカーフ及びショール	1	5	0
	タオル及び手拭い	1	5	0
加工品 合成樹脂	食事用・食卓用又は台所用の器具	1	2	0
	籠	1	3	0
電気機械器具	電気コーヒー沸器	1	5	0
	電子レンジ	1	2	0
雑貨工業品	鍋	1	5	0
	湯沸かし	1	4	0
	洋傘	1	3	0
	住宅用又は家具用の洗剤	1	10	0
計	11品目	11	49	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	4	0
乗車用ヘルメット	1	2	0
携帯用レーザー応用装置	1	2	0
計	3	8	0

(イ) 特別特定製品以外の特定製品

該当なし

イ 特定保守製品

該当なし

(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	2	0
直流電源装置	1	3	0
計	2	5	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
リチウムイオン電池	1	1	0
電気天火	1	5	0
電気スタンド	1	2	0
電気ホットプレート	1	5	0
湿潤器	1	4	0
エル・イー・ディー・ランプ	1	2	0
空気清浄機	1	1	0
計	7	20	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
ガスこんろ	1	2	0
計	1	2	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	2	0
計	1	2	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	1	0
計	1	1	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ります。

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ました。

1 実施期間

令和4年4月1日～令和5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	5	0	0
牛乳	50	0	0	0
乳児用食品	50	0	0	0
一般食品	100	23	0	8
合計		28	0	8

※ 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	3	タケノコ	7.09
				タケノコ (ゆで)	3.21
				ふき	5.29
5月	1	0	0		
6月	1	0	0		
7月	0	0	0		
8月	0	0	0		
9月	0	0	0		
10月	11	0	1	落花生	1.90
11月	4	0	1	柚子	1.91
12月	6	0	2	レモン	3.36
				さつまいも	2.49
1月	0	0	0		
2月	1	0	0		
3月	1	0	1	タケノコ	8.72
合計	28	0	8		

情報紙『柏市消費生活センターつうしん』一覧（令和4年度版）

発行年月	号	タイトル	頁
令和4年 6月	46	クレジットカードが不正利用された！？	54
令和4年 9月	47	「近所で工事」のごあいさつ？ 屋根工事の契約トラブル	55
令和4年 12月	48	大切な家族を亡くして・・・ ネット上のサービスの解約	56
令和5年 3月	49	「高齢者施設の入居権を譲ってほしい」 という特殊な電話にご注意を！！	57

クレジットカードが不正利用された！？



- 盗まれたカードが使われてしまった。支払いたくない。**
 - 盗難に気づいたら、すぐに警察とカード会社に連絡しましょう。
 - 補てんはカード会社によって異なります。盗難・紛失の状況、悪用のされ方、通常の利用状況などを加味して判断されます。
 - ※ 暗証番号を使った取引は補てんされません。推測されにくい設定を！
- 利用明細書に身に覚えのない請求があった。支払いたくない。**
 - すぐにカード会社に調査を求めましょう。要因は様々です。
 - ※ 申し出できる期限が決まっているので、利用明細書は普段から確認を！
- 家族に自分のカードを勝手に使われている。**
 - 特殊な事案を除き、家族や同居人の利用は補てんされません。家族間での話し合いが必要です。
 - ※ クレジットカードは契約者本人以外使用禁止です。

柏市消費生活センター：04-7164-4100

困ったときはご相談ください

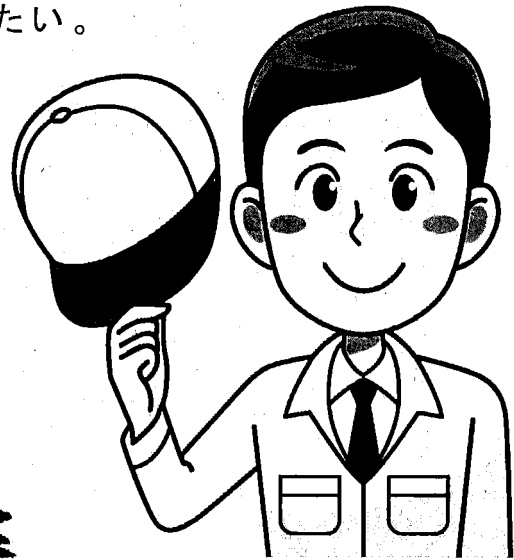


「近所で工事」のごあいさつ？ 屋根工事の契約トラブル

《相談事例》

「近所で工事をしている。」と、あいさつに来た業者が、「屋根の無料点検をする」と言うので依頼した。

点検後、瓦が割れた写真を見せ「このままだと雨漏りする」と言うので、高額な工事の契約をしてしまった。解約したい。



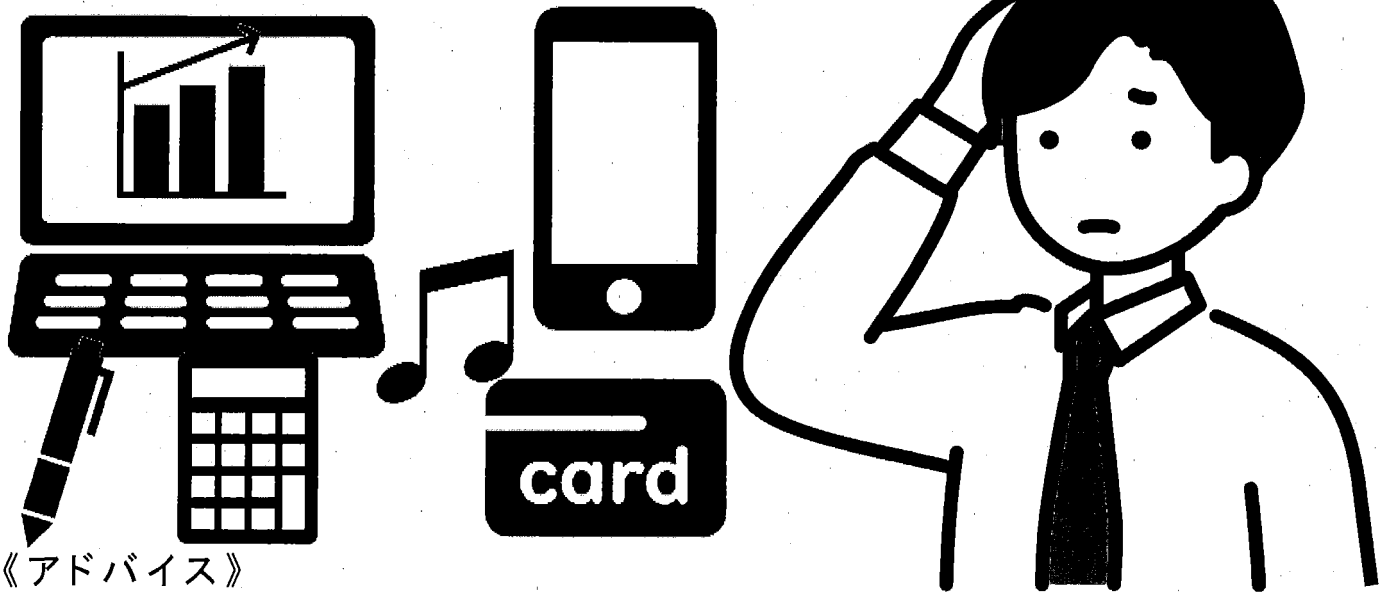
解説	アドバイス
<ul style="list-style-type: none">● 工事の勧誘が目的であることを告げずに点検を持ちかけ、不安をあおって契約を急かす「点検商法」。● わざと屋根を壊して写真を撮るなど悪質なケースもある。	<ul style="list-style-type: none">★ 訪問販売はクーリング・オフ（無条件解約）ができる場合がある。できるだけ早く、消費生活センターに相談しよう。★ 点検後に修理を勧められても、その場ですぐに契約しない。 本当に工事がしたい場合、複数の業者からきちんと見積もりを取ったり、別の専門家に確認を依頼したり、慎重に比較検討して信頼できる業者を選ぼう。



大切な家族を亡くして… ネット上のサービスの解約

《相談事例》

先日、父親を亡くした。父がインターネット上で契約していた有料の動画、音楽の配信サービス、雑誌の定額読み放題サービスなどを解約しなければならないが、どうしたらよいか。



《アドバイス》

- 契約者本人が亡くなったことを契約先に申し出ることによって、規約に基づいた解約手続きや、未払い料金の支払い方法がわかります。
- 遺族の本人確認書類や、契約者が死亡したことを証明できる書類（除籍謄本や死亡診断書など）の提出を求められる場合があります。
- 契約先のサイト、契約者本人のIDやパスワードが分かれば、家族が解約できる場合もあります。

生前から次のような情報を終活ノート等に記録しておくことで役に立ちます

- ケータイやパソコンなどの端末のロック解除の方法
- 退会が必要なサイトと、そのID、パスワード
- ネットを通じた金融資産情報

記録を他人に悪用されないよう工夫も！

☎ 柏市消費生活センター：04-7164-4100

困ったときはご相談ください

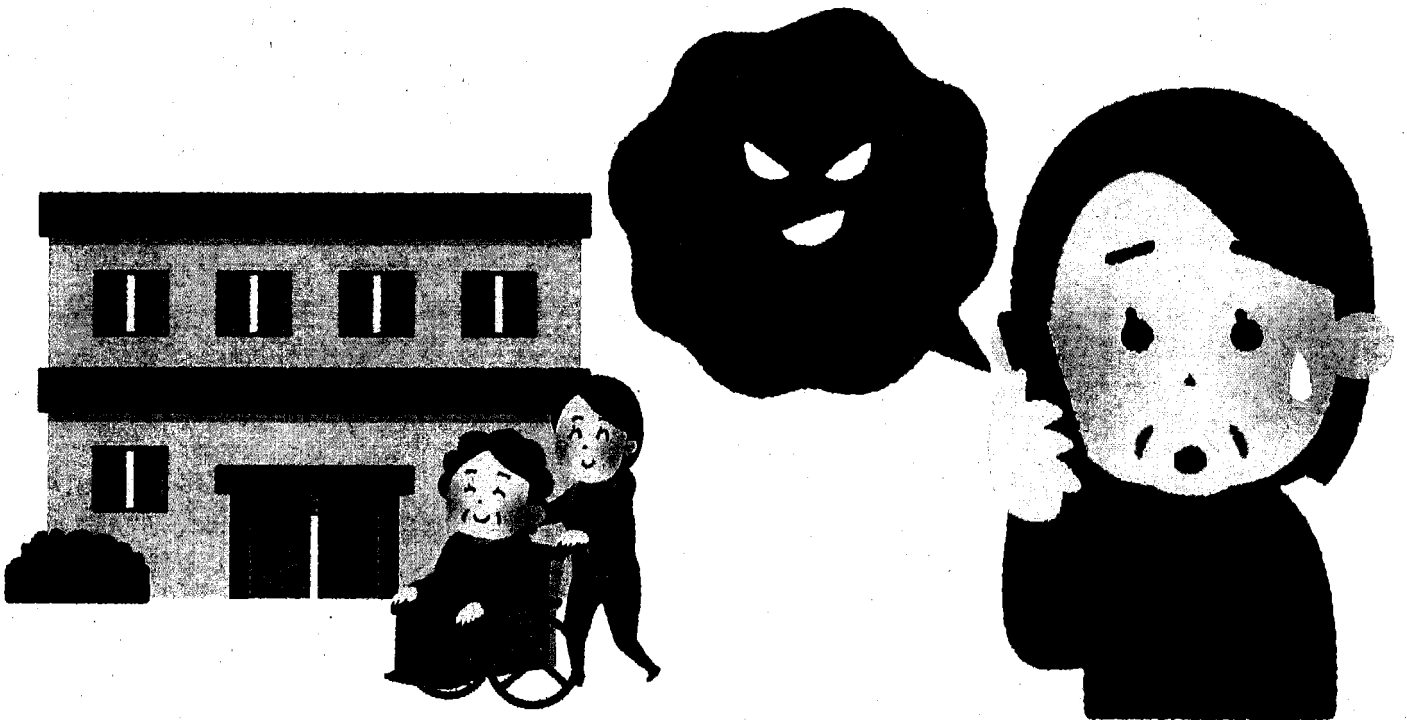


「高齢者施設の入居権を譲ってほしい」 という特殊な電話にご注意を！！

《相談事例》

電話で「市内に介護施設ができるので、市内在住の人に入居権がある。もし、必要がないなら、あなたの権利を市外の希望者に譲ってほしい」と言われたので承諾した。

後日、弁護士をかたる人から電話があり、「入居権の譲渡は違法行為だ。違反金を払うように。」と、高額な請求を受けた。



《アドバイス》

- 留守番電話機能を利用し、知らない番号からの電話には出ない。
- 電話に出ってしまった時は相手にせず、すぐ電話を切る。
- お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難。絶対に応じない。

☎ 柏市消費生活センター：04-7164-4100

困ったときはご相談ください



＝65歳以上のかた向けの振り込め詐欺等対策電話機等購入等補助金について＝ ☎ 柏市役所防災安全課 04-7167-1115

柏市消費生活センターHP等のご案内

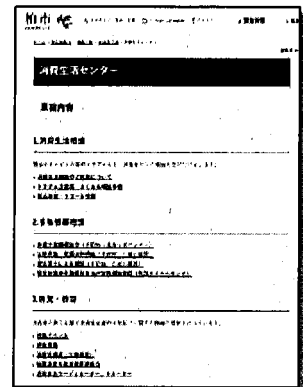
柏市公式ウェブサイトの消費生活センターのホームページ等にて、消費生活に役立つサイトをご案内しています！

1 消費生活センターのホームページ



柏市消費生活センターの業務内容がわかります。消費者被害に遭ったときのアドバイスも掲載しています。

<https://www.city.kashiwa.lg.jp/shohiseikatsuc/shiseijoho/shisei/soshiki/shohiseikatsuc.html>



2 消費生活センターのツイッター



柏市内で発生した消費者トラブルの注意喚起を行っています。国からの情報も随時リツイートしています。

https://twitter.com/kashiwa_shohi



3 国民生活センターのホームページ



全国各地の消費生活センターから情報を集めています。わたしたちが安全・安心な消費生活を送れるように、様々な情報を発信しています。

<http://www.kokusen.go.jp/>

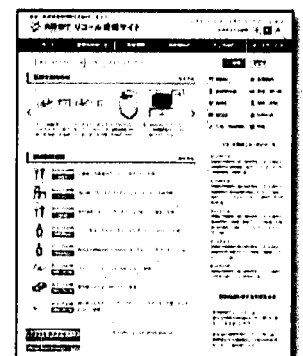


4 消費者庁リコール情報サイト



関係行政機関が公表しているリコール情報や、事業者からのリコール情報を集めて公表しています。

<https://www.recall.caa.go.jp/>



条例・規則等

名称	頁
柏市消費生活センター条例	60
柏市消費生活センター条例施行規則	62
柏市消費者行政推進協議会要領	63
柏市消費生活コーディネーター設置要領	65
柏市消費生活サポーター基準	66
柏市消費者教育推進連絡会要領	68

(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つせんをいう。
- (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、又は座長が欠けたときは、その職務を代理する。

4 前項の規定にかかわらず、感染症のまん延の防止の必要その他のやむを得ない事情があると消費生活担当課の長が判断した場合は、委員に必要な事項について意見書の提出を求めることができる。

5 消費生活担当課の長は、前項の規定により提出された意見を、速やかに委員に報告しなければならない。

6 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、協議会に関し必要な事項は、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。

附 則
この要領は、令和2年8月21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。

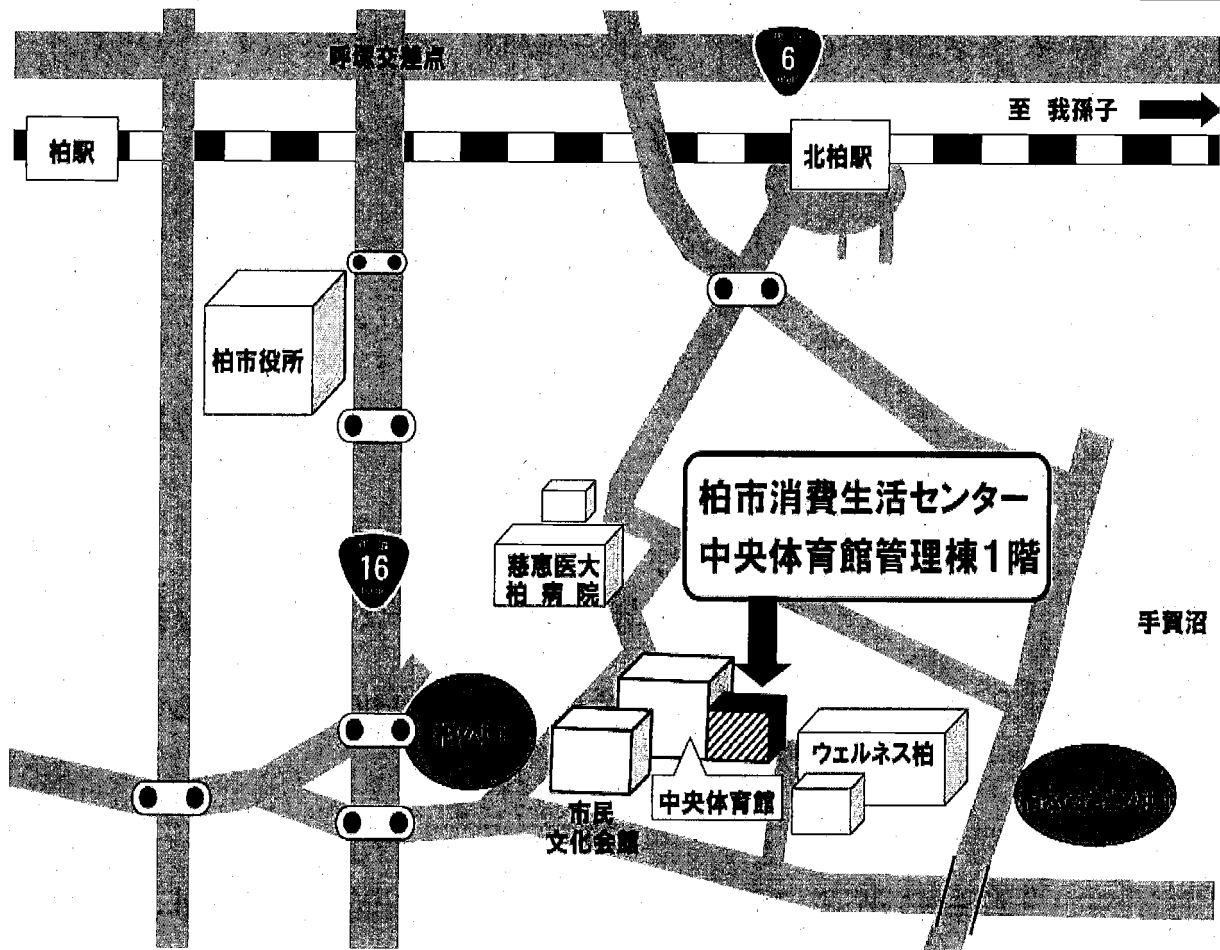
附 則

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5年度

柏市消費者行政の概要

(令和4年度実績)

発行 令和5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73 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