

平成30年度 柏市消費者行政の概要

1 消費生活担当

(1) 消費生活相談

4,025件 (平成29年度比 +21.8% (3,304件))

ア 相談内容 (商品・役務別) 上位3位	(29年度比増減率・件数)	
1位 商品一般	1,267件	(+136.8%・535件)
2位 デジタルコンテンツ	367件	(▲13.8%・426件)
3位 賃貸アパート	115件	(+3.6%・111件)

イ 契約当時者 (年代別)

年代	30年度 (構成比)	29年度比 増減率	29年度 (構成比)
20歳未満	65 1.6(%)	+51.2%	43 (1.3%)
20歳代	237 5.9(%)	+13.4%	209 (6.3%)
30歳代	236 5.9(%)	▲29.6%	335 (10.1%)
40歳代	416 10.3(%)	▲11.1%	468 (14.2%)
50歳代	546 13.6(%)	+17.4%	465 (14.1%)
60歳代	828 20.6(%)	+25.6%	659 (19.9%)
70歳以上	1,281 31.8(%)	+59.5%	803 (24.3%)
不明	416 10.3(%)	+29.2%	322 (9.8%)
計	4,025	+21.8%	3,304

(2) 多重債務問題対策

ア 弁護士による多重債務・消費者問題無料相談会を開催 (件)

区分	実施日時	相談件数	
		多重債務	消費者問題
柏市単独の開催	5月, 11月を除く毎月第3水曜日 (午後1時~4時)	15	11
東葛多重債務問題対策フォーラム(*)による開催	5月, 11月の第3土曜日 (午前10時~4時)	3	7
計		18	18

* 多重債務問題に取り組むため、千葉県弁護士会松戸支部と東葛6市(我孫子市, 鎌ヶ谷市, 流山市, 野田市, 松戸市, 柏市)が構成している連絡会

イ 千葉県弁護士会との協定

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にするため、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。

(3) 消費者教育・啓発

ア 柏市消費者教育推進計画の推進
(後述)

イ 学校等における消費者教育

(ア) 児童を対象とした講座の実施

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、お小遣い帳のつけ方等の講座を、消費者団体3団体に委託して実施。

(イ) 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はかり、小・中・高等学校の教員を委員とする連絡会を構成。平成30年度は3回開催した。

- ・消費者教育に関する基礎知識、子どもの消費者トラブルの実態の学習（一部は委員以外の教員にも公開で実施）
- ・委員が自校にて消費者教育授業を仮実践（令和元年度に本実践）

(ウ) 高等学校における消費者教育の推進

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推進を依頼。

a) 出前消費者講座

2回（校） 387人

b) 消費生活関連図書の企画展示

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。

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

ウ 一般向け消費者教育・啓発

(ア) 出前消費者講座

40回（参加人数 延べ1,269人）

（高等学校への出前講座については別集計（2回 387人））

(イ) 情報紙・啓発資料等の作成・配布等

- ・消費者情報紙（つうしん）の発行・配布（6回，約23,000枚）
- ・啓発資料等の作成・配布（消費生活センター紹介リーフレット，路線バス掲出用ポスター，子どもの事故防止用啓発冊子，高齢者向け啓発冊子，くらしの豆知識 など）
- ・沼南まつりやショッピングセンターにおける啓発資料の配布
- ・市広報紙（平成30年4月15日号）への掲載……インターネット通信販売における定期購入に関する注意点など

(ウ) 資料掲示等

- ・パネル展（沼南支所（7/19～8/30，10/1～11/30）
- ・図書館の企画展示（図書館本館（2/5～2/20））

エ 消費生活コーディネーター・サポーターによる啓発等の活動

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，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に委嘱。

消費生活コーディネーターは，消費者トラブルを未然に防ぐため，地域の消費者リーダーとして消費生活に関する情報を地域住民に提供するなど，市と地域のパイプ役として活動。

また，消費生活コーディネーターの終了者等のうち，希望者については，消費生活サポーターに登録し，地域における啓発を実施。

- ・柏駅街頭啓発活動の実施（10月18日実施，資料配布1,500部）
- ・地域における啓発の実施（資料等の配布 約24,000枚）
- ・タクシー（8事業所）の車内にポスター等を掲示
- ・事業者（金融機関・コンビニ等）の店舗への啓発資料等の掲示
- ・消費生活コーディネーター研修会の実施（10回）

（うち3回は，関係団体〔民生委員児童委員協議会，ふるさと協議会，地域包括支援センター〕を招き，合同研修として実施）

オ その他

- ・消費者行政推進協議会の開催（2回）
- ・地域包括支援センターが開催する地域包括ネットワーク会議への参加

2 計量担当業務

(1) 計量

ア 特定計量器の定期検査

	戸数	検査器数	不合格器数
指定定期検査機関による検査	374	1,275	10
代検査	34	462	0

イ 立入検査

	検査			不適正		
	戸数	台帳	個数	戸数	台帳	個数
商品量目	21		1,463	7		23
タクシメーター	7	202	18	0	0	0
燃料油メーター	14	-	119	0	-	0
石油ガスメーター	5	1,728	-	0	0	-
	10	-	34	0	-	0
液化石油ガスメーター	2	-	6	0	-	0

ウ 普及・啓発

事業名	日程	参加者等	内容
夏休み子ども教室	8/2	37人 (18組)	・天びんはかりを作る
沼南まつり (セブンパークアリオ柏)	10/14	—	・計量クイズの実施及び啓 発グッズの配布 ・アンケートの実施
ポスター掲示 (本庁舎, 中央公民館等)	10/9~ 11/30	—	計量強調月間用ポスターの 掲出
家庭用計量器無料簡易検 査	11/26~ 11/30	⇒	・体重計2器 ・キッチンスケール1器 ・体温計4器 ・血圧計1器

(2) 製品安全4法等立入検査

根拠法令	検査品目	検査個数	違反個数
家庭用品品質表示法	ハンカチ, 電子レンジ等 16 品目	80	4
消費生活用製品安全法	ライター, 石油ストーブ等 5 品目	14	0
電気用品安全法	直流電源装置等 5 品目	30	0
ガス事業法	屋外式ガス瞬間湯沸器等 2 品目	5	0
液化石油ガス法	カートリッジガスこんろ	7	0

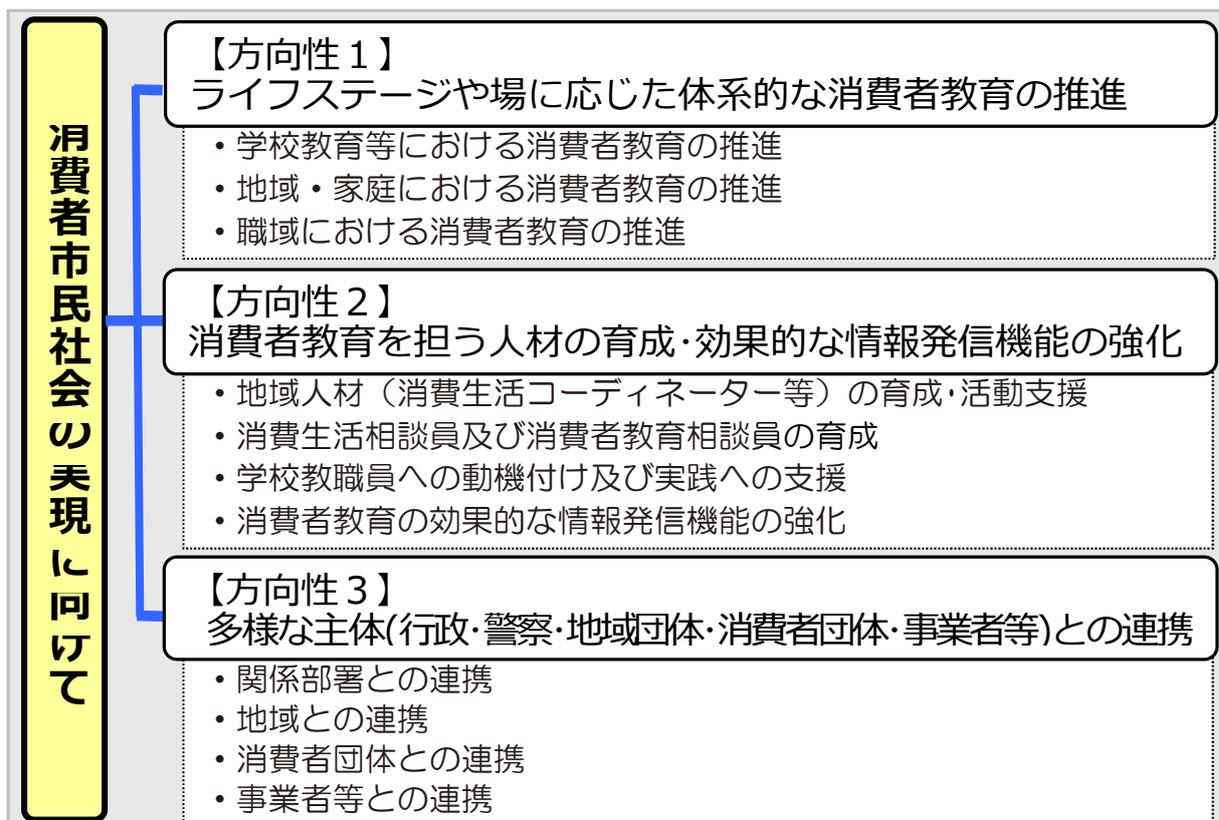
(3) 市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定

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自家消費される食品等を対象として, 放射線測定を実施

測定件数 61件 (たけのこ, さつまいも等), 基準値超過 0件

3 柏市消費者教育推進計画の推進

(1) 計画の目標と方向性



(2) 平成30年度における進捗状況等

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	策定時 (H29)	現況 (H30)	目標 (R4)
1	各教科等における体系的な消費者教育の推進	既実施	実施 (授業実践 8回)	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	・年3回開催 ・委員は、小・中・高等学校の教職員で構成	・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	・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	啓発パンフを配布 (960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	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)	現況 (H30)	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	・つうしん年 4回発行 ・メール配信 適時発信	・つうしん 6 回発行 ・広報かしわ 4/15号1面 掲載 ・ツイッター の活用	・広報かしわで 年1回特集ペ ージ掲載, ・メール配信サ ービスは消費ト ラブル注意報と して月1~2回 発信
2	消費者講座, 出前講座の開催(町会, サロン, 事業所等)	・年 21 回開 催	・40 回開催 (高校除く)	・年 40 回開催
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 15,000 枚 活動件数 118 件	チラシ 19,000 枚 活動件数 420 件	チラシ 45,000 枚 活動件数 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)	現況 (H30)	目標 (R4)
1	社員研修等への講師派遣	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	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	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)	現況 (H30)	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36名	消費生活コー ディネーター 委嘱数37名 (H31.3現在)	消費生活コー ディネーター 委嘱数43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	消費生活サポ ーター登録数 6名	消費生活サポ ーター登録数 8名 (H31.3現在)	消費生活サポ ーター登録数 15名

(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)	現況 (H30)	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	年 13 回	19 回	年 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)	現況 (H30)	目標 (R4)
1	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催	年3回開催、 連絡会の研 修内容の全 教職員への 周知	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 (H30.4月)	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)	現況 (H30)	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)	・つうしん年 4回発行 ・メール配信 適時発信	・つうしん6回 発行 ・広報かしわ 4/15号1面 ・メール配信 は未実施 ⇔ツイッター の活用	・広報かしわ: 年1回特集ペ ージ掲載 ・メール配信サ ービス:注意報 として月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	貸出し件数 21件	貸出し件数 14件	貸出し件数 60件

(3) 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
30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"> ① 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) ② 学校教職員への研修講座開催の検討 ③ 市民向け啓発チラシの見直し, 検討 ④ 高齢者見守り体制の確立
R1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
R2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
R3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"> ・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
R4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"> ・次期計画策定の協議, 年度末に策定

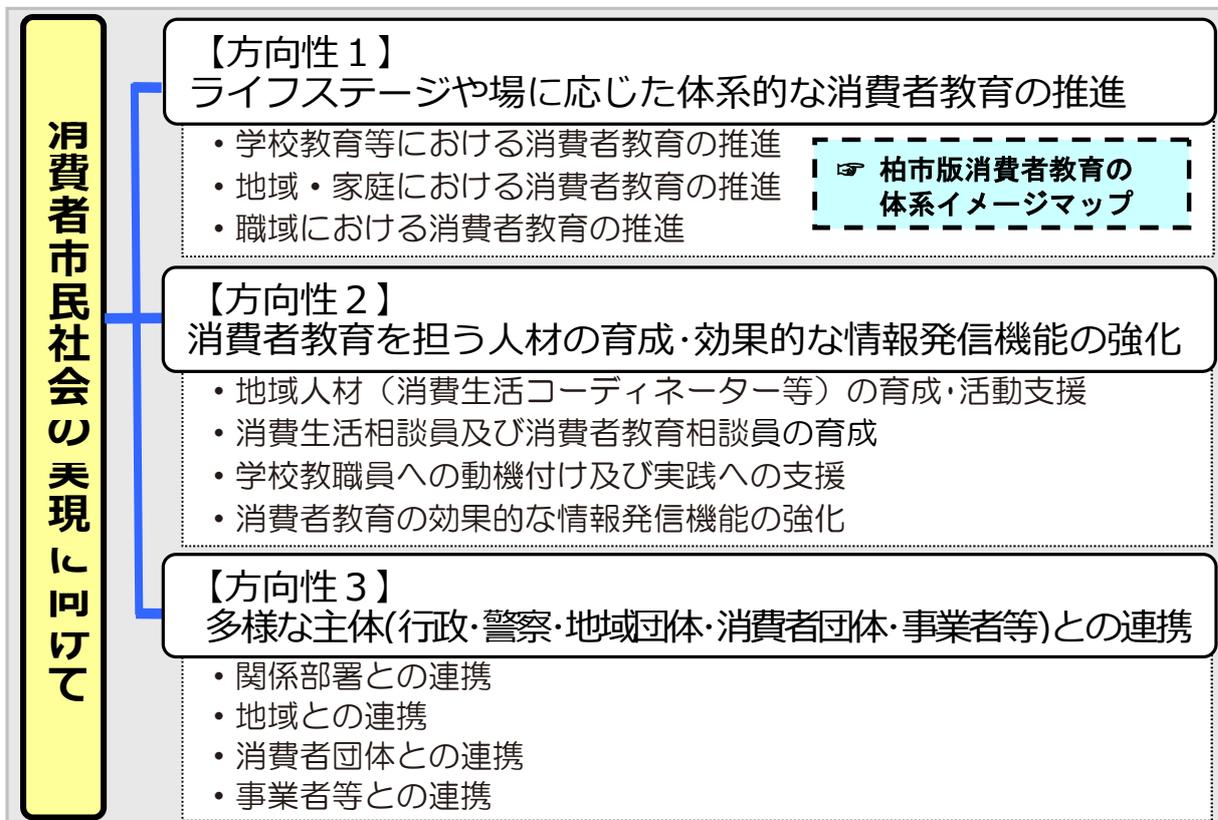
(4) 平成30年度重点推進領域に関する事業の実施

- ① 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)
 - ・ 柏市消費生活センターWeb ページの整理, 見直し
 - ・ ツイッターによる情報提供(67回)
- ② 学校教職員への研修講座開催の検討
 - ・ 第1回消費者教育推進連絡会にて実施した講演会を, 連絡会の委員以外の教員にも公開して実施(受講教員:16人)
- ③ 市民向け啓発チラシの見直し, 検討
 - ・ 消費生活センターが発行する情報紙(つうしん)の紙面を, 高齢者向けに構成(イラストを増やし, 文字を大きくした)
- ④ 高齢者見守り体制の確立
 - ・ 消費生活コーディネーターによる市内各地域における啓発活動
 - ⇒ 高齢者サロン, 町会, 民生委員児童委員協議会, コンビニなどでの啓発
 - ・ 民生委員児童委員との連携
 - ⇒ 消費生活コーディネーターと民生委員児童委員が連携して啓発等を行うことができるよう, 各地域における両者の合同名簿を作成。
 - また, 2月開催の消費生活コーディネーター研修会に民生委員児童委員を招き, 合同研修として実施。
 - ・ 地域包括支援センターとの連携強化

- ⇒ 各地域包括支援センター開催の高齢者サロンやイベント等への参加（18回）
- ⇒ 地域で啓発活動をする消費生活コーディネーターが、地域包括支援センターと連携して動けるよう、7月開催の消費生活コーディネーター研修会に地域包括支援センター職員を招き、合同研修を実施した。
- ・ 消費生活センター発行の啓発資料を、高齢者向け配食業者を通じて配布
 - ⇒ 配食業者8社の協力により実施（計8,600枚）
- ⑤ その他
 - ・ 成年年齢引き下げを踏まえた高等学校における消費者教育の推進
 - ⇒ 柏市内の各高等学校（全14校）に消費者教育の推進を依頼
（実施校：県立沼南高柳高等学校（2年生社会科）、流通経済大学附属柏高等学校（3年生家庭科））
 - ⇒ 出前消費者講座の実施
（県立柏陵高等学校（3年生370人）、県立我孫子特別支援学校清新分校（県立沼南高柳高校併設）（3年生17人））
 - ⇒ 学校図書館における消費生活関連図書の企画展示
（県立沼南高柳高等学校、県立東葛飾高等学校、県立柏中央高等学校、県立柏陵高等学校、県立柏南高等学校、市立柏高等学校、芝浦工業大学柏高等学校、流通経済大学附属柏高等学校、柏市立図書館本館）
 - ・ 幼児期の子どもとその親を対象とした消費者啓発
 - ⇒ 柏市民健康づくり推進員に対する啓発冊子の配布（320部）
 - ⇒ 地域子育て支援拠点「はぐはぐ広場沼南」の育児講座で消費者講座を開催
 - ・ 広報かしわ 平成30年4月15日号・1面
 - ⇒ インターネット通信販売の消費者トラブルについて注意喚起

令和元年度 柏市消費者教育推進計画の推進

1 計画の目標と方向性



2 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
30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
R1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 	<ol 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
R2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
R3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"> 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
R4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"> 次期計画策定の協議、年度末に策定

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

<p>計画の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害をふせぐ。 自ら学び行動する消費者を増やし、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ることを自覚し、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。 	<p>地域</p> <p>学校、園、社会教育施設</p>				<p>職域</p>	
	<p>消費者教育の場</p>		<p>家庭</p>		<p>成人期</p>	
<p>各期の特徴 (標準の特徴に 配慮する)</p>	<p>幼児期</p> <p>家庭などを中心に消費生活を 送る時期</p>	<p>小学生期</p> <p>家庭などを中心に消費生活を 送る時期</p>	<p>中学生期</p> <p>家庭などを中心に消費生活として 主体的な行動を始める時期</p>	<p>高校生期</p> <p>消費者として自立を始める時期</p>	<p>成人一般</p> <p>精神的、経済的に自立した消費 生活を送る時期</p>	<p>特に高齢期</p> <p>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)</p>
	<p>重点領域</p> <p>消費者市民社会の構築</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>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持ち、伝え合う</p> <p>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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>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)</p> <p>消費者の影響を理解し、行動する力(消費者市民社会)</p>
<p>商品安全</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>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持ち、伝え合う</p> <p>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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>商品安全</p>	<p>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</p>
<p>契約・金銭管理・生活設計</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>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持ち、伝え合う</p> <p>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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>契約・金銭管理・生活設計</p>	<p>契約の仕組みを理解する力</p> <p>消費者トラブルに対応する力</p> <p>生活設計し、金銭を管理する力</p> <p>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</p>
<p>情報社会対応</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>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持ち、伝え合う</p> <p>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</p>	<p>買いたい物に 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</p> <p>物を大切に 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</p> <p>協力の大切さに 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</p>	<p>情報社会対応</p>	<p>情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う</p> <p>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</p>

3 令和元年度 重点推進領域の推進方法等

- (1) 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)
 - ・ 民生委員児童委員が5月に実施する声かけ訪問において, 葉書による架空請求にかかる注意喚起チラシの配布を依頼 (28,500枚)
 - ・ 市内の大学に啓発チラシの配布を依頼
 - ・ 柏駅街頭啓発活動の実施 (6月13日 1,400部)
- (2) 市民向け消費者講座の拡充
 - ・ 消費生活コーディネーターによる啓発等の実施
 - ・ 市民公開講座の開催 (令和2年1~3月頃の開催を予定)
- (3) インターネットトラブル対応の拡充
 - ・ ホームページの充実
- (4) 高齢者見守り体制の拡充
 - ・ 民生委員児童委員協議会, 地域包括支援センター等との連携の拡充
- (5) その他
 - ア 成年年齢引き下げを踏まえた消費者教育の推進
 - ・ 高等学校における消費者教育
昨年度に引き続き, 柏市内の各高等学校に対し, 消費者教育の推進を依頼するとともに, 消費生活センターが実施する出前消費者講座を案内
柏市内各高等学校の図書館に, 消費生活に関する図書の企画展示の実施を呼びかけ
 - イ 大学における消費者教育
未成年者が通学する市内の大学に対し, 消費者教育の推進を依頼するとともに, 消費生活センターが実施する出前消費者講座を案内
 - ウ 広報かしわ
令和元年5月15日号の1・2面で, 相談が急増している葉書による架空請求について注意喚起

参考資料

No	年度	資料名	頁
1	H 30	広報かしわ 1551号（平成30年4月15日号）1面	14
2		〃 1552号（平成30年5月1日号）4面	15
3		柏市消費生活センターつうしん第30号（平成30年6月発行）	16
4		〃 第31号（平成30年9月発行）	17
5		〃 号外（平成30年9月発行）	18
6		〃 第32号（平成30年12月発行）	19
7		〃 号外（平成31年2月発行）	20
8		〃 第33号（平成31年3月発行）	21
9		消費生活に関するイベント等	22
10	R 元	広報かしわ 1577号（平成30年4月15日号）1・2面	26
11		柏市消費生活センターつうしん第34号（令和元年6月発行）	28
12		〃 号外（令和元年6月発行）	29
13		啓発チラシ（架空請求ハガキにご注意下さい!!）	30
14		柏市消費者行政推進協議会要領	31

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?

5カ月間定期購入コース

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)

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カ月間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

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

ハザードマップが新しくなりました

図 防災安全課 ☎7167-1115・FAX7163-2188

市では、減災対策の取り組みとして、市民の皆さんが安心して確実な避難行動を取れるよう「web版防災・ハザードマップ」の本格運用を5月1日から開始しました。パソコンやスマートフォンなどから、いつでもどこでも防災施設や危険箇所を確認することができます。



▲印刷して利用することもできます

ハザードマップってなに?

ハザードマップとは、さまざまな災害が起こったことを想定して、被害の範囲や程度、防災施設が表示されている地図のことです。

確認できる内容

- ▶ 防災施設(避難施設、応急給水所など)
- ▶ 液状化
- ▶ 揺れやすさ
- ▶ 洪水による浸水想定区域(想定最大規模、浸水継続期間)
- ▶ 土砂災害警戒区域、土砂災害危険箇所



▲柏市web版防災・ハザードマップ

民生委員による声かけ訪問が始まります

図 地域包括支援課 ☎7167-2318・FAX7167-8381

市では、柏市民生委員児童委員協議会と協働で高齢者の声かけ訪問を行います。民生委員が日常生活での心配事等を聞きながら、保健福祉サービスに関する相談や情報提供などを行います。

また、必要に応じて地域包括支援センター等との連携を図り、高齢者の皆さんが安心して生活できるようサポートします。民生委員が皆さんのお宅へ伺ったときは、ご理解とご協力をお願いします。

訪問期間/5月15日(火)～6月30日(土)

☎5月1日現在、市内在住の75歳以上のかた※見守り活動として他の高齢者のかたを訪問することもあります

こんなときには、ご相談を!

民生委員は、それぞれ担当地区を受け持っています。ご自身の地域の民生委員が分からないというかたは、社会福祉課へお問い合わせください。

- 保健福祉サービスを知りたい
- 高齢になり、1人暮らしが心配
- 病気などで生活に困っている など

図 社会福祉課 ☎7167-1131・FAX7164-3917



5月は消費者月間です

図 消費生活センター ☎7163-5853・FAX7164-4327

さまざまな悪質商法や、インターネットの普及に伴う消費者トラブルが発生しています。トラブルの事例を学習し、消費者被害に遭わないように備えましょう。

消費生活センターは市民の安全・安心をサポートするところ

消費生活相談

商品やサービスなどの購入に関するトラブルの相談に対し、専門知識を持つ消費生活相談員が、電話・面談によるアドバイスを行っています。

消費生活に関する啓発・教育

消費者被害の未然防止、消費者の自立支援に向け、啓発資料の発行や消費者(出前)講座などを行っています。また、市では地域の消費者リーダーとして「消費生活コーディネーター」を委嘱し、地域の皆さんに最新の消費生活情報を提供するなどの啓発活動を行っています。

事業所等のはかりの検査

皆さんが安心して商品などを購入できるよう、商業施設等で使用している、はかりの検査を行っています。

食品・井戸水の放射性物質測定

持ち込みによる食品・井戸水の放射性物質の測定を行っています。

ららぽーと柏の葉 ミュージックふえすた2018を開催

図 文化課 ☎7191-7403・FAX7190-0892

「しあわせいっぱい 音楽の街 かしわ」をテーマに、音楽を気軽に楽しめるイベントです。柏市内や東葛飾地区の中学校・高等学校の吹奏楽部などが出演。団体・個人が披露する演技・演奏をお楽しみください。

とき	時間	出演者
5月4日(金)	午後2時～2時40分・午後4時～4時40分	①酒井根中学校
5月26日(土)	午前11時～正午・午後1時～2時	②市立柏高等学校 (吹奏楽部)
6月3日(日)	午前11時～11時40分・ 午後0時20分～1時	③松戸市立小金南中学校
	午後2時～2時40分・ 午後3時20分～4時	④開智国際大学
6月10日(日)	午後2時～2時40分・午後4時～4時40分	⑤県立小金高等学校
6月16日(土)	午後2時～2時40分・午後4時～4時40分	⑥市立柏高等学校 (ダンス部)
6月23日(土)	午前11時～11時40分・午後0時20分～1時	⑦県立松戸六実高等学校
	午後2時～2時40分・午後3時20分～4時	⑧県立柏高等学校
7月1日(日)	午後2時～2時40分・午後4時～4時40分	⑨千葉トレイルプレイヤーズ

☎ららぽーと柏の葉(若葉)

☎①～⑤・⑦～⑨=吹奏楽⑥=ダンス

☎無料

☎当日、会場へ直接

☎雨天中止。上記日程以降も実施。詳しくは、市のホームページをご覧ください

あるいて 見つかる
じぶんの場

市民活動フェスタ 2018を開催

図 市民活動サポートコーナー
☎7163-1143・FAX7163-1147

のぞいて 広がる
なかまの輪

市内で活躍している市民公益活動団体78団体が、活動紹介や相談会・イベントなどを開催する市民活動の見本市です。各会場を巡り、楽しみながら、柏の市民活動の盛り上げを実感・体感できます。地域で「何か始めたい」と思っているかたは、ぜひ足を運んでみてください。

☎5月13日(日)午前10時～午後5時※雨天時はパレット柏だけ開催

☎詳しくは、市のホームページをご覧ください

柏駅東口 ファミリー広場

伝統芸能、ダンス、音楽演奏など

パレット柏

セミナー、体験会、相談会、ワークショップ、あそびな広場(親子で楽しむ遊びと学びのコーナー)

☎無料

☎当日、会場へ直接

柏駅東口 ダブルデッキ・ ハウディモール

市民活動団体ブースでの活動紹介、物品販売など



▲柏駅東口ハウディモールの様子



▲趣味として楽しめそうな活動もあります

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、話が違う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！

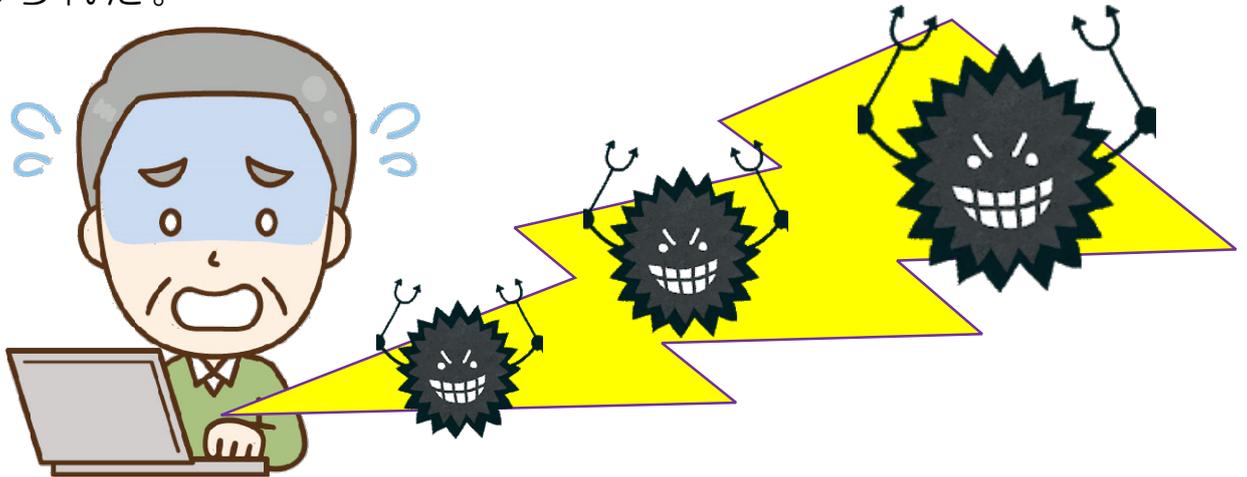
柏市消費生活センター相談専用電話：04-7164-4100

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

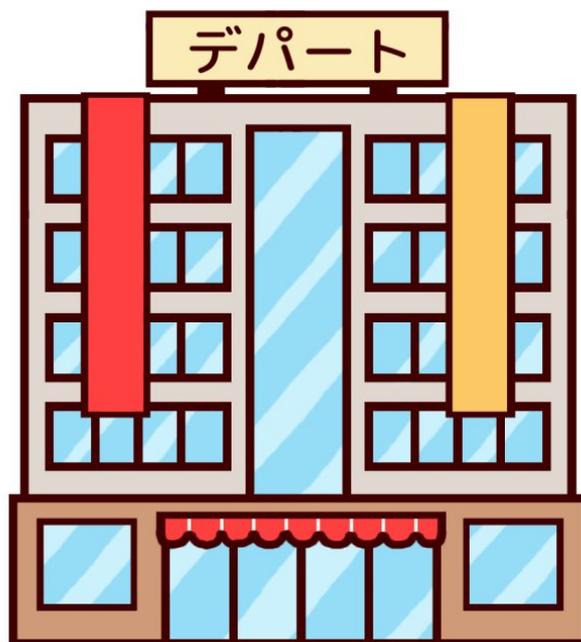
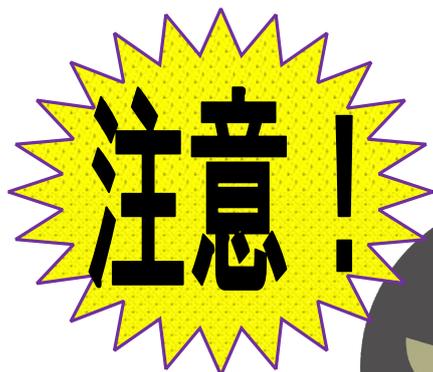
キャリア決済の
上限額まで不正
利用される



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。）

平成30年度のイベント等

柏市消費生活コーディネーター・サポーター柏駅前啓発活動

平成30年10月18日（木曜日）、柏駅の東口、西口、南口デッキ上及び周辺事業所（銀行、郵便局、私立保育園、コンビニエンスストア）で、柏市消費生活コーディネーター等柏駅前啓発活動が開催されました。地域の消費者リーダーである31名の消費生活コーディネーターと3名の消費生活サポーターが、地域の垣根を越えて一丸となり、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、消費者トラブル未然防止のため啓発物の配付を行いました。皆様の熱心な活動により、大量の啓発物があつという間になくなる盛況ぶりをみせ、啓発活動は好評のうちに終了いたしました。



柏駅周辺事業所への活動では、6名の事業所PRグループを編成し、グループを2つの班に分けて12件の事業所に啓発用チラシの掲示依頼及び配付を行いました。結果として、12件全ての事業所に啓発用チラシを配付し、その内6件の店舗に啓発用チラシ掲示のご協力をいただきました。



(事業所PRグループ)

(補足) 消費生活コーディネーターについての詳細は[消費生活コーディネーター・サポーターの紹介](#)をご覧ください。

消費生活関連図書の企画展示

民法の改正により、2022年4月より成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられることとなったことから、若年成人の消費者トラブルの拡大が懸念され、高校生時からの消費者教育の取り組みが喫緊の課題となっています。柏市消費生活センターでは、「情報発信拠点」の役割を担う柏市内の高等学校にある「学校図書館」及び「柏市立図書館」と連携し、若年層への消費者教育を目的とした図書展示を行いました。

柏市立柏高等学校

- 期間 平成30年9月11日（火曜日）から 11月30日（金曜日）まで
- 場所 柏市立柏高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発ポスターの展示、啓発資料の配布

(補足) 図書委員会では、各委員が「消費者トラブルの未然防止のために」と題し、それぞれが選択した図書の読書感想文を書きました。



芝浦工業大学柏高等学校

消費生活に関するイベント等 | 柏市役所

- 期間 平成30年9月20日（木曜日）から 10月24日（水曜日）まで
- 場所 芝浦工業大学柏高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布
（補足）9月22日（土曜日）、23日（日曜日）は、文化祭のため一般の方にも見学していただきました。



千葉県立沼南高柳高等学校

- 期間 平成30年9月26日（水曜日）から 10月4日（木曜日）まで
- 場所 沼南高柳高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布
（補足）10月3日（水曜日）に、2年生社会科の「消費者教育の特別授業」が行われました。「18歳への成年年齢引き下げ」をテーマに、自立した消費者を目指して、自ら情報収集する力を養う授業でした。



千葉県立東葛飾高等学校

- 期間 平成30年10月12日（金曜日）から 10月25日（木曜日）まで
- 場所 東葛飾高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布



千葉県立柏中央高等学校

- 期間 平成30年10月29日（月曜日）から 11月6日（火曜日）まで
- 場所 柏中央高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布



千葉県立柏陵高等学校

- 期間 平成30年11月9日（金曜日）から 11月16日（金曜日）まで
- 場所 柏陵高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布
（補足）11月29日（木曜日）に、3年生に向けた消費者講座が催されました。「18歳への成年年齢引き下げ」をテーマに、消費生活センターから講師を招き、消費者契約や消費者トラブルについて学びました。



千葉県立柏南高等学校

- 期間 平成30年11月20日（火曜日）から 11月28日（水曜日）まで
- 場所 柏南高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布



流通経済大学附属柏高等学校

- 期間 平成30年12月3日（月曜日）から 12月13日（木曜日）まで
- 場所 流通経済大学附属柏高等学校図書館
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布
（補足）消費生活関連図書の企画展示にあわせて、3年生の家庭科で消費者教育授業が行われました。



柏市立図書館本館

- 期間 平成31年2月5日（火曜日）から2月20日（水曜日）まで
- 場所 柏市立図書館1階ロビー、及び2階通路
- 内容 消費者教育に関する図書及び啓発パネルの展示、啓発資料の配布



モラージュ柏でのブース出展

- 日時 平成30年9月17日（月曜日）**敬老の日** 午前10時から午後3時
- 場所 モラージュ柏1階センターコート
- 内容 北柏第2地域包括支援センター主催の「敬老の日、聞いて学ぼう！！暮らしの安全」に、千葉県柏警察署生活安全課、柏市社会福祉協議会と共にブースを出展しました。消費生活センターでは、消費生活相談業務の周知と、消費者トラブル防止に役立つパネル展示及び啓発資料の配布を行いました。



沼南庁舎パネル展示

7月

- 期間 平成30年7月19日（木曜日）から 8月30日（月曜日）
- 場所 沼南庁舎1階ロビー
- 内容 消費生活センターの周知と、消費者トラブル防止に役立つパネル展示及びパンフレットの配布を行いました。



10月

- 期間 平成30年10月1日（月曜日）から 11月30日（金曜日）
- 場所 沼南庁舎1階ロビー
- 内容 消費者トラブル防止に役立つポスターの展示を行いました。



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ご紹介します。
☎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

不安をあおる表現がされている

チェック3

※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 03-〇〇〇〇-××××

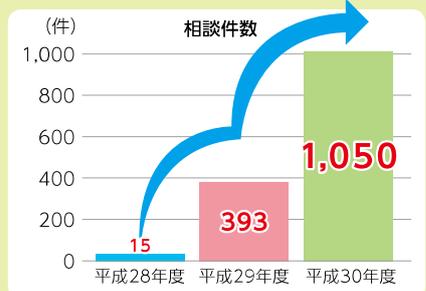
受付時間 9:00~19:00

チェック4

公的機関のような差出人名で送られてくる

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ご紹介します ▶▶▶

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情報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、個人情報を出されたり、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でください。

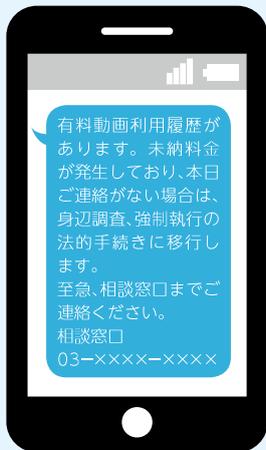


そのまま無視する

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。



一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

☎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(日)を「禁煙週間」と定めています。市は、禁煙しようと思いが、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

☎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

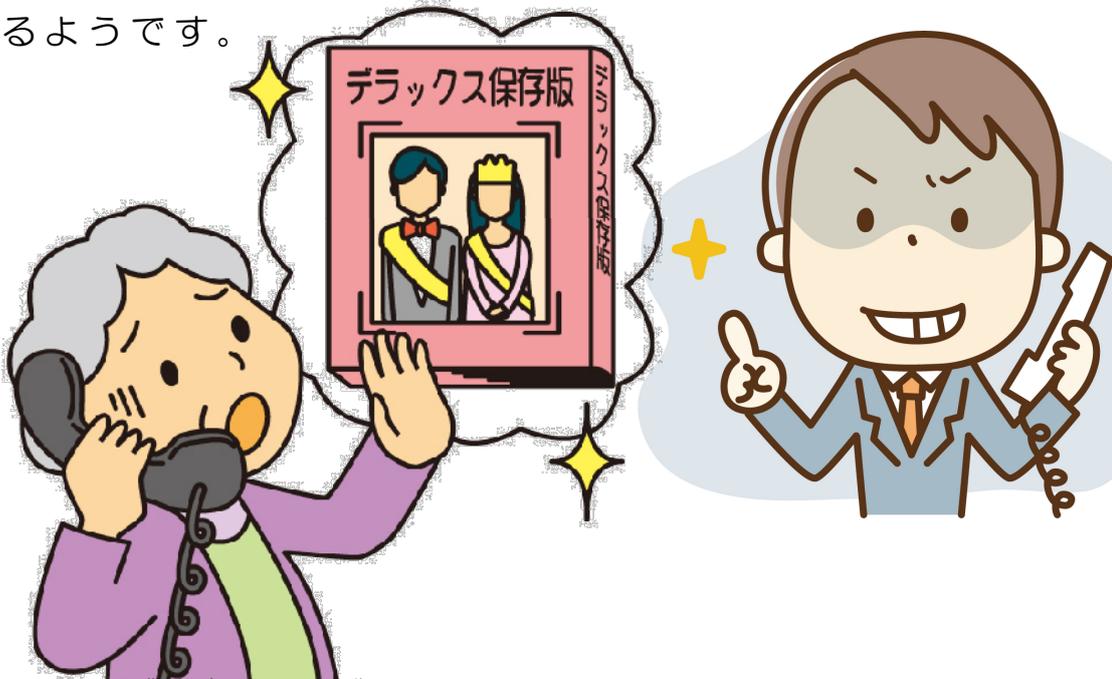
◎登録方法やチケット内容など、詳しくは市のホームページをご覧ください



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。



消費者庁イラスト集より

《対処法》

- **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 ☎ : 04-7164-4100

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

架空請求ハガキにご注意下さい!!

柏市内で実際に送られているハガキです。

見本

総合消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

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いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押さ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つき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。

※取り下げ最終期日 平成■年■月■日

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■■■■
お問合せ窓口 03-■■■■■■■■
受付時間9:00~19:00

このようなハガキは
詐欺です

ハガキの内容は
すべて根拠のないものです。

身に覚えのない請求は
無視すれば
何も起こりません。

絶対にハガキに記載してある
連絡先に電話をしては
いけません。

ハガキ以外でも **電話勧誘，訪問販売，契約トラブル**等
でお困りの時は、下記  の専用電話にご相談を!!

柏市消費生活センター
☎04-7164-4100

月～金，第3土曜日 午前9時から午後4時半まで

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。