

平成30年度

事業のまとめ

千葉県消費者センター

(令和元年8月)

目 次

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | 消費者センターの沿革 | 1 |
| 2 | 消費者センターの概要 | 3 |
| | (1) 組織 | 3 |
| | (2) 職員構成 | 3 |
| | (3) 施設・設備 | 4 |
| | (4) 消費者センター相談受付件数の推移 | 6 |
| 3 | 平成30年度事業実施結果の概要 | 7 |
| | (1) 相談・啓発・市町村支援・テスト等実施結果総括表 | 7 |
| | (2) 消費生活相談の状況 | 8 |
| | (3) 市町村別相談者受付件数 | 20 |
| | (4) 個人情報保護相談の状況 | 22 |
| | (5) 消費者啓発の状況 | 24 |
| | (6) 市町村支援 | 29 |
| | (7) 商品テスト事業の状況 | 30 |
| | 参 考 資 料 | |
| 1 | 平成30年度全県の相談状況 | 34 |
| | (1) センター等別・商品等別・内容別消費生活相談件数 | 34 |
| | (2) 商品等別・内容別・商法等別消費生活相談件数 | 40 |
| 2 | 令和元年度事業実施計画の概要 | 44 |
| 3 | ビデオ・DVD・展示用パネル 及び消費者教育教材一覧 | 48 |

1 消費者センターの沿革

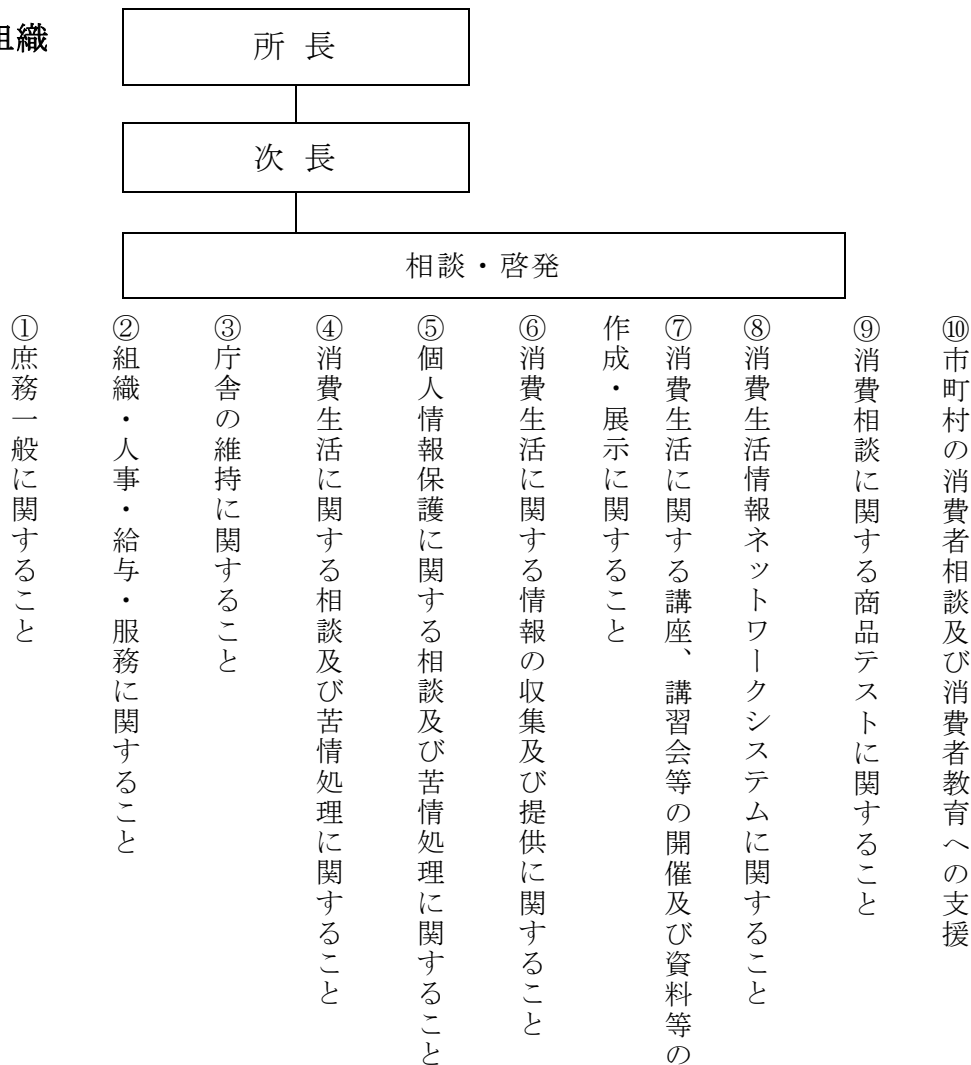
| | |
|-------------|---|
| 昭和45年 4月 1日 | 千葉県消費生活センター設置 (千葉県中小企業会館内) |
| 昭和46年 4月 1日 | 暮らしの科学車(なのはな1号)運行開始 |
| 昭和47年10月 1日 | 松戸消費生活センター設置 (東葛飾合同庁舎内) |
| 昭和48年 3月 1日 | 暮らしの科学車(なのはな2号)運行開始 |
| 昭和48年 4月 1日 | 千葉県消費生活センター運営要領の施行 |
| 昭和48年12月 1日 | 薬事相談開始 (衛生部薬務課から薬事アドバイザー派遣) |
| 昭和49年 7月 1日 | 千葉消費生活センターの相談、啓発部門を 千葉市中央セントラルプラザ6階に移転 |
| 昭和50年 4月 1日 | 消費者リーダー講座を開講 |
| 昭和53年 4月 1日 | 消費者大学を開講 |
| 昭和56年 2月22日 | 暮らしの科学車(なのはな1号)廃車 |
| 昭和57年 4月 1日 | 千葉県消費生活指導員設置運営要綱の施行 |
| 昭和58年 1月 1日 | 千葉県消費生活センター相談処理要領の施行 |
| 昭和59年 5月12日 | 消費生活苦情相談アドバイザー(弁護士)の 設置 |
| 昭和59年 6月 1日 | 暮らしの科学車(なのはな2号)廃車 |
| 昭和60年11月 1日 | 消費生活情報ネットワークシステム端末機の 設置 |
| 平成 2年 6月30日 | 千葉県消費生活センター運営要領の廃止 |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者センター開設 (千葉、松戸両消費生活センターを統合し、 改称する。) |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者センター設置管理条例の施行 |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者センター管理規則の施行 |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者センター運営要綱の施行 |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者センター商品テスト実施要領 の施行 |
| 平成 2年 7月 1日 | 千葉県消費者情報オンラインネットワーク システム(CCN-80)稼働 |
| 平成 7年 4月 1日 | 千葉県消費者センター商品テスト実施要領の 一部改正 |
| 平成17年 4月 1日 | 消費生活相談カード直接作成システム端末機 の設置 |

| | |
|-------------|---|
| 平成17年 4月 1日 | 個人情報保護法の施行に伴う相談受付開始 |
| 平成18年 4月 1日 | 県民生活課より事業者指導事業（特定商取引法）を移管 |
| 平成19年 4月 1日 | 消費者自立支援講座及びサポーター養成講座を開講 |
| 平成20年 6月 1日 | 千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正 |
| 平成20年 6月 1日 | 千葉県消費者センター個人情報相談処理要領の施行 |
| 平成21年 3月31日 | 千葉県消費生活指導員設置運営要綱の廃止 |
| 平成21年 4月 1日 | 千葉県消費者センター運営要綱の一部改正 |
| 平成21年 4月 1日 | 千葉県消費生活指導員運営要領の施行 |
| 平成21年 4月 1日 | 県民生活課より事業者指導事業（景品表示法・割賦販売法）を移管 |
| 平成22年 4月 1日 | 千葉県消費者情報オンラインネットワークシステムをP I O - N E T 2 0 1 0に移行 |
| 平成22年 4月 1日 | 事業者指導事業（特定商取引法・景品表示法・割賦販売法）を県民生活課に移管 |
| 平成22年 4月 1日 | 千葉県消費者センター運営要綱の一部改正 |
| 平成24年 3月31日 | 千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正 |
| 平成26年 4月 1日 | 千葉県消費者センター運営要綱の一部改正 |
| 平成26年 9月 1日 | 千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正 |
| 平成27年 9月28日 | P I O - N E T 2 0 1 0 が P I O - N E T 2 0 1 5 に刷新 |
| 平成28年 4月 1日 | 千葉県消費者センターの設置等に関する条例の改正 |
| 平成28年 4月 1日 | 千葉県消費者センターの管理等に関する規則の改正 |
| 平成28年 4月 1日 | 千葉県消費者センター運営要綱の一部改正 |
| 平成28年 4月 1日 | 千葉県消費者センター相談処理要領の一部改正 |
| 平成29年 4月 1日 | くらし安全推進課より消費者教育関連事業及び消費者金融（サラ金）相談を移管 |

2 消費者センターの概要

消費者の利益の擁護と消費者としての権利を確保するため、消費生活（多重債務を含む）・個人情報保護に関する相談及び苦情等の処理、情報の収集・提供並びに消費者教育に関する業務、商品テスト業務を行っている。

(1) 組織



(2) 職員構成

(令和元年7月1日現在)

| 区分 | 所長 | 次長 | 副主幹 | 主査 | 副主査 | 主事 | 消費生活相談員 | 嘱託 | 計 |
|------|----|----|-----|----|-----|----|---------|----|----|
| 一般行政 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | | | 6 |
| 化学 | | | 1 | | | | | | 1 |
| 嘱託 | | | | | | | 24 | 4 | 28 |
| 計 | 1 | 1 | 2 | 1 | | 2 | 24 | 4 | 35 |

(3) 施設・設備

ア 所在地 船橋市高瀬町66-18
 郵便番号 273-0014
 電話番号 047-431-3811 (代表)
 047-434-0999 (消費生活相談専用)
 F A X 047-431-3858

イ 構造 鉄筋コンクリート造3階建

ウ 敷地面積 2,904.30㎡

エ 延床面積 2,999.40㎡

オ 配置

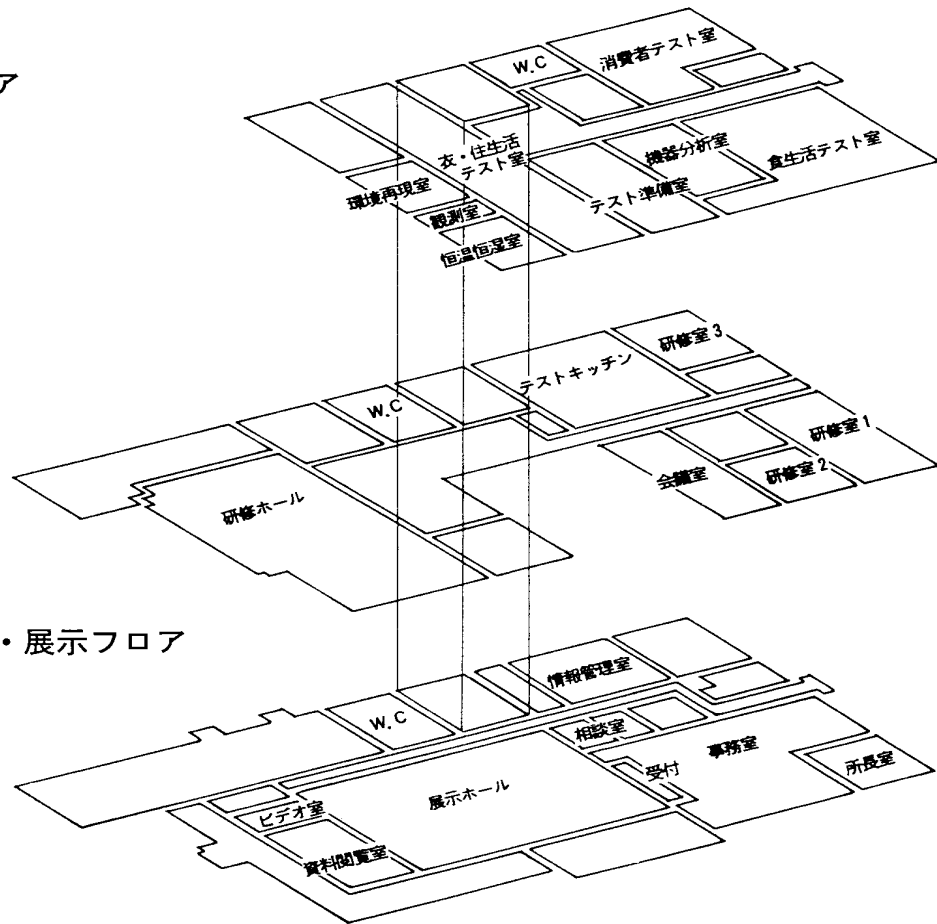
| 階 | 室名 (個数) | 面積 (㎡) | 階 | 室名 (個数) | 面積 (㎡) |
|--------|--------------|----------|--------|-----------|---------|
| 1 階 | 所長室 | 35.00 | 3 階 | 食生活テスト室 | 150.00 |
| | 事務室 | 167.00 | | 衣・住生活テスト室 | 143.00 |
| | 相談室 (2) | 9.00 | | 消費者テスト室 | 96.00 |
| | 情報管理室 (前室含) | 57.00 | | 恒温恒湿室 | 39.00 |
| | 展示ホール (ロビー含) | 272.00 | | 環境再現室 | 41.00 |
| | ビデオ室 | 17.00 | | 機器分析室 | 74.00 |
| | 資料閲覧室 | 51.00 | | テスト準備室 | 74.00 |
| | 休養室 | 42.00 | | その他 | 262.33 |
| | 資料作成室 | 19.00 | | 計 | 879.33 |
| | その他 | 380.31 | | 屋上 | 塔屋 |
| 計 | 1,058.31 | 計 | 計 | 24.05 | |
| 2 階 | 研修ホール | 250.00 | 別 棟 | 高圧ボンベ室 | } 18.00 |
| | 研修室 | 79.00 | | 危険物貯蔵庫 | |
| | 研修室 | 36.00 | | テスト排水処理室 | |
| | 研修室 | 34.00 | 計 | 18.00 | |
| | 会議室 | 73.00 | | | |
| | テストキッチン | 118.00 | | | |
| | ラウンジその他 | 447.71 | | | |
| | 計 | 1,037.71 | | | |

■ フローア案内図

● テストフロア (3階)

● 研修フロア (2階)

● 受付・相談・展示フロア (1階)



(4) 消費者センター相談受付件数の推移

| 年度 | 苦情 | 問合せ | 計 | 年度 | 苦情 | 問合せ | 計 |
|-----|-------|-------|-------|-----|--------|-------|--------|
| S45 | 215 | 157 | 372 | H10 | 5,429 | 1,200 | 6,629 |
| S46 | 719 | 247 | 966 | H11 | 6,015 | 1,206 | 7,221 |
| S47 | 431 | 593 | 1,024 | H12 | 6,576 | 1,109 | 7,685 |
| S48 | 943 | 733 | 1,676 | H13 | 7,172 | 1,007 | 8,179 |
| S49 | 1,659 | 1,002 | 2,661 | H14 | 8,821 | 1,217 | 10,038 |
| S50 | 1,742 | 1,063 | 2,805 | H15 | 13,670 | 899 | 14,569 |
| S51 | 1,243 | 1,195 | 2,438 | H16 | 16,371 | 921 | 17,292 |
| S52 | 1,004 | 1,323 | 2,327 | H17 | 10,372 | 775 | 11,147 |
| S53 | 1,032 | 1,094 | 2,126 | H18 | 9,834 | 726 | 10,560 |
| S54 | 1,090 | 910 | 2,000 | H19 | 9,237 | 625 | 9,862 |
| S55 | 1,123 | 1,261 | 2,384 | H20 | 8,810 | 619 | 9,429 |
| S56 | 1,237 | 1,406 | 2,643 | H21 | 9,057 | 466 | 9,523 |
| S57 | 1,188 | 1,578 | 2,766 | H22 | 9,821 | 718 | 10,539 |
| S58 | 1,403 | 1,682 | 3,085 | H23 | 9,232 | 683 | 9,915 |
| S59 | 1,807 | 1,714 | 3,521 | H24 | 8,685 | 571 | 9,256 |
| S60 | 2,281 | 1,713 | 3,994 | H25 | 9,175 | 544 | 9,719 |
| S61 | 2,307 | 1,642 | 3,949 | H26 | 9,181 | 513 | 9,694 |
| S62 | 2,144 | 1,482 | 3,626 | H27 | 9,511 | 487 | 9,998 |
| S63 | 1,971 | 1,336 | 3,307 | H28 | 8,789 | 625 | 9,414 |
| H元 | 2,215 | 970 | 3,185 | H29 | 9,134 | 598 | 9,732 |
| H2 | 2,309 | 896 | 3,205 | H30 | 9,869 | 696 | 10,565 |
| H3 | 2,448 | 893 | 3,341 | | | | |
| H4 | 2,683 | 1,004 | 3,687 | | | | |
| H5 | 3,285 | 916 | 4,201 | | | | |
| H6 | 4,126 | 1,061 | 5,187 | | | | |
| H7 | 5,424 | 1,230 | 6,654 | | | | |
| H8 | 5,609 | 1,220 | 6,829 | | | | |
| H9 | 5,696 | 1,192 | 6,888 | | | | |

3 平成30年度事業実施結果の概要

(1) 相談・啓発・市町村支援・テスト等実施結果総括表

| | 区分 | 内容 | 件数 | |
|-------|--------------------------|--|----------|---------|
| 相談 | 消費生活相談 | 苦情相談 | 9,869 件 | |
| | | 問合せ | 696 件 | |
| | | 計 | 10,565 件 | |
| | 個人情報相談 | 苦情相談 | 40 件 | |
| | | 問合せ | 4 件 | |
| | | 計 | 44 件 | |
| 啓発 | 消費生活サポーター養成講座 | 一般消費者・消費者団体の会員対象 | 2 回 | 134 人 |
| | 市町村等消費者教育コーディネーター育成講座 | 一般消費者・消費者団体の会員対象 | 5 回 | 270 人 |
| | 消費者自立支援講座 | 一般向け (一般消費者等) | 2 回 | 260 人 |
| | | 高齢者向け (老人クラブ会員等) | 15 回 | 697 人 |
| | | 若者向け (中学生・高校生・大学生等) | 28 回 | 2,838 人 |
| | | 教員向け | 2 回 | 34 人 |
| | | 民生委員・児童委員向け | 1 回 | 50 人 |
| | | その他 (学校保護者会、障害者相談員、消費生活モニター等) | 9 回 | 510 人 |
| | 教員向け研修会 | 教員 | 1 回 | 48 人 |
| | 消費者被害防止のための高齢者等見守り講座 | 民生委員・児童委員、地域包括支援センター職員、介護支援専門員等の福祉関係者等 | 5 回 | 58 人 |
| 市町村支援 | 巡回訪問 | 相談担当者支援 | 132 回 | 132 人 |
| | 電話相談体験研修 | 相談担当者支援 | 3 回 | 4 人 |
| | 市町村消費者行政担当職員及び消費生活相談員研修会 | 市町村消費者行政担当職員、消費生活相談員 | 5 回 | 196 人 |
| | 消費生活相談員等レベルアップ研修会 | 市町村消費者行政担当職員、消費生活相談員 | 4 回 | 103 人 |
| | 多重債務相談窓口担当職員研修会 | 多重債務窓口担当職員、消費生活相談員 | 2 回 | 97 人 |
| テスト | 商品テスト | 当センター及び県内市町村で受理した苦情を処理するために行うテスト | 9 件 | |
| | 技術相談 | 商品に関する技術的な相談に対する情報提供 | 63 件 | |

(2) 消費生活相談の状況

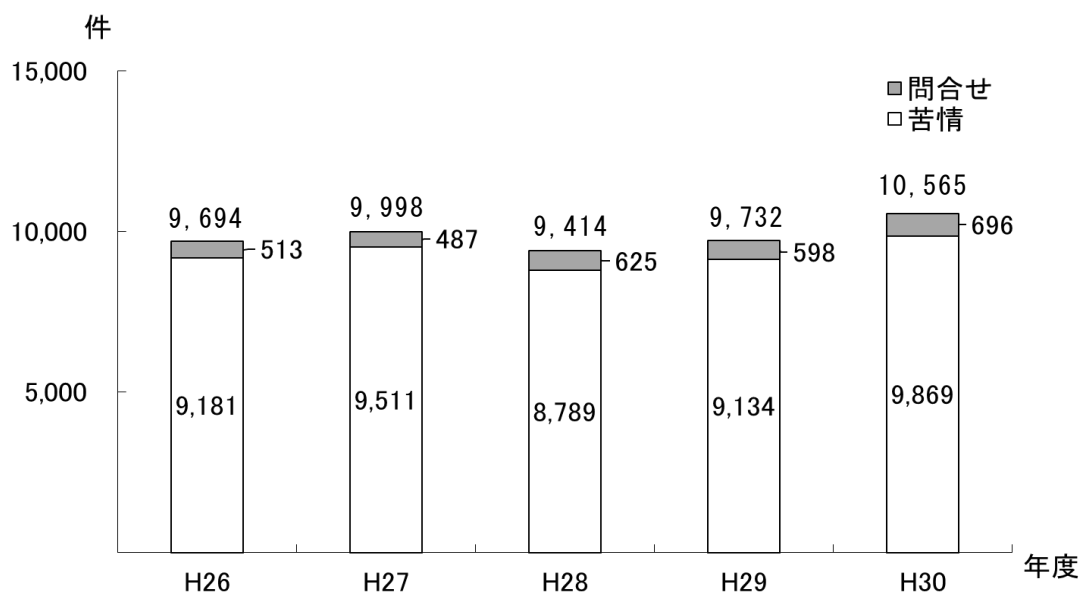
平成30年4月1日から平成31年3月31日までに、千葉県消費者センターが受け付けた相談の概要は次のとおりである。

ア 相談受付状況

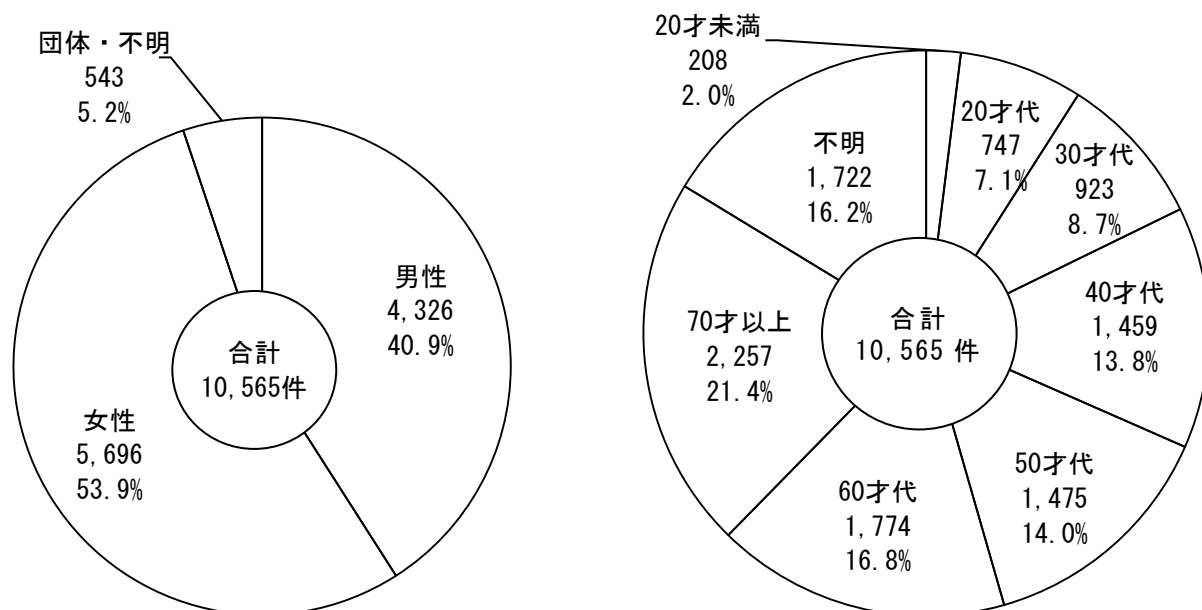
平成30年度の相談件数は10,565件で、前年度に比べ833件、率にして8.6%の増加であった。相談方法別では、「電話」が98.1%と大半を占め、「来訪」1.8%、「文書」0.1%である。相談区分別では、苦情が9,869件(93.4%)、問合せが696件(6.6%)であった。

また、契約当事者の年代別では、70才以上(21.4%)が最も多く、次いで60才代(16.8%)、50才代(14.0%)、40才代(13.8%)の順となっている。

年度別相談件数の推移



契約当事者の性別/年齢別相談件数



イ 商品・役務別相談受付状況

受付件数 10,565 件のうち、商品にかかわる相談が 5,072 件(48.0%)、役務(サービス)にかかわる相談 5,116 件(48.4%)、その他相談が 377 件(3.6%)となった。

分類別にみると、運輸・通信サービス(デジタルコンテンツ(インターネットを通じて得られる情報)等)は 2,252 件(全体の 21.3%)と最も多く、次いで商品一般(架空請求等)が 1,921 件(18.2%)、教養娯楽品(携帯電話、音響・映像機器等)が 722 件(6.8%)となった。

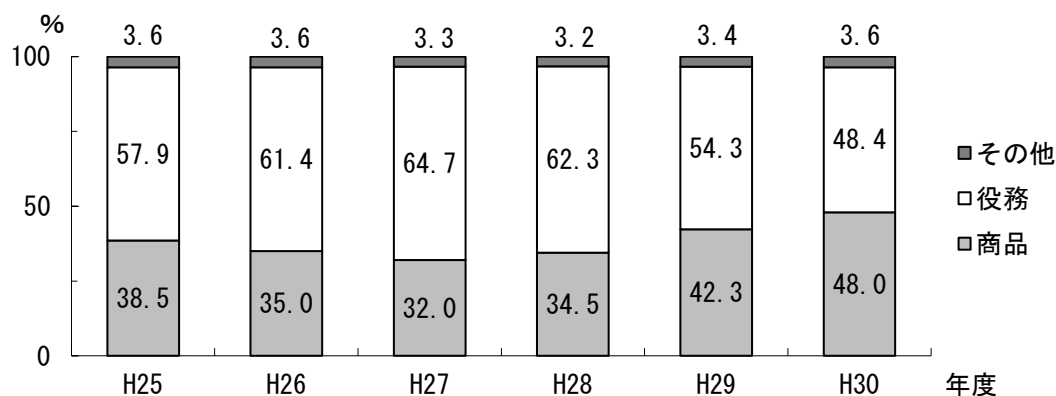
商品・役務別相談件数

| 区 分 | | 30年度 | | | | 29年度 | | | |
|-------|-------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | | 苦情 | 問合せ | 計 | 構成比 | 苦情 | 問合せ | 計 | 構成比 |
| 商品 | 商品一般 | 1,888 | 33 | 1,921 | 18.2% | 1,071 | 31 | 1,102 | 11.3% |
| | 教養娯楽品 | 688 | 34 | 722 | 6.8% | 689 | 31 | 720 | 7.4% |
| | 食料品 | 564 | 28 | 592 | 5.6% | 552 | 31 | 583 | 6.0% |
| | 被服品 | 372 | 12 | 384 | 3.6% | 371 | 14 | 385 | 4.0% |
| | 保健衛生品 | 342 | 13 | 355 | 3.4% | 269 | 5 | 274 | 2.8% |
| | 住居品 | 306 | 17 | 323 | 3.1% | 276 | 28 | 304 | 3.1% |
| | その他の商品 | 721 | 54 | 775 | 7.3% | 696 | 50 | 746 | 7.7% |
| | 小 計 | 4,881 | 191 | 5,072 | 48.0% | 3,924 | 190 | 4,114 | 42.3% |
| 役務 | 運輸・通信サービス | 2,196 | 56 | 2,252 | 21.3% | 2,391 | 49 | 2,440 | 25.1% |
| | 金融・保険サービス | 486 | 70 | 556 | 5.3% | 532 | 46 | 578 | 5.9% |
| | レンタル・リース・貸借 | 387 | 26 | 413 | 3.9% | 379 | 36 | 415 | 4.3% |
| | 保健・福祉サービス | 344 | 46 | 390 | 3.7% | 387 | 21 | 408 | 4.2% |
| | 教養・娯楽サービス | 320 | 15 | 335 | 3.2% | 306 | 16 | 322 | 3.3% |
| | 工事・建築・加工 | 264 | 18 | 282 | 2.7% | 274 | 15 | 289 | 3.0% |
| | その他の役務 | 786 | 102 | 888 | 8.4% | 760 | 68 | 828 | 8.5% |
| | 小 計 | 4,783 | 333 | 5,116 | 48.4% | 5,029 | 251 | 5,280 | 54.3% |
| そ の 他 | 205 | 172 | 377 | 3.6% | 181 | 157 | 338 | 3.4% | |
| 合 計 | 9,869 | 696 | 10,565 | 100.0% | 9,134 | 598 | 9,732 | 100.0% | |

商品・役務別上位相談件数

| 区 分 | | 品 目 等 | 平成 30 年度 | 平成 29 年度 | 増 減 |
|--------|-----------------|-------------|----------|----------|-------|
| 商 品 | 商品一般 | 商品一般 | 1,921 | 1,102 | 819 |
| | 教養娯楽品 | 携帯電話 | 93 | 72 | 21 |
| | | 音響・映像機器 | 70 | 51 | 19 |
| | | パソコン | 60 | 50 | 10 |
| | 食料品 | 他の健康食品 | 196 | 210 | ▲ 14 |
| | | 酵素食品 | 64 | 22 | 42 |
| | | 健康食品一般 | 61 | 55 | 6 |
| | 被服品 | 紳士・婦人用バッグ | 29 | 25 | 4 |
| | | 運動靴 | 28 | 14 | 14 |
| | | 紳士・婦人用服一般 | 22 | 14 | 8 |
| | 保健衛生品 | 基礎化粧品 | 104 | 56 | 48 |
| | | 他の化粧品 | 76 | 52 | 24 |
| | | 頭髮用化粧品 | 36 | 26 | 10 |
| | 住居品 | 電気空調・冷房機器 | 41 | 29 | 12 |
| ふとん類 | | 36 | 38 | ▲ 2 | |
| 冷凍冷蔵機器 | | 17 | 5 | 12 | |
| 役 務 | 運輸・通信 サービス | デジタルコンテンツ | 1,252 | 1,423 | ▲ 171 |
| | | インターネット接続回線 | 328 | 361 | ▲ 33 |
| | | 携帯電話サービス | 168 | 177 | ▲ 9 |
| | 金融・保険 サービス | フリーローン・サラ金 | 138 | 172 | ▲ 34 |
| | | ファンド型投資商品 | 83 | 56 | 27 |
| | | 普通生命保険 | 36 | 40 | ▲ 4 |
| | レンタル・ リース・貸借 | 不動産貸借 | 358 | 340 | 18 |
| | | レンタルサービス | 33 | 43 | ▲ 10 |
| | | リースサービス | 22 | 25 | ▲ 3 |
| | 保健・福祉 サービス | 医療サービス | 120 | 93 | 27 |
| | | エステティックサービス | 58 | 76 | ▲ 18 |
| | | 歯科治療 | 49 | 52 | ▲ 3 |
| | 教養・娯楽 サービス | コンサート | 29 | 24 | 5 |
| | | スポーツ・健康教室 | 27 | 28 | ▲ 1 |
| | | 資格講座 | 20 | 14 | 6 |
| | 工事・建築・加工 | 工事・建築 | 274 | 282 | ▲ 8 |
| | | 加工 | 6 | 7 | ▲ 1 |

商品・役務別相談割合



ウ 年代別に相談の多かった商品・役務

相談の多い商品・役務をみると、「商品一般」が最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」の相談件数が多くなっている。

年代別の主な特徴としては、40才代以下は「デジタルコンテンツ」の相談が最も多く、50才以上は「商品一般」の相談が最も多い。

また、20～40才代では不動産貸借や四輪自動車、30才代以上ではインターネット接続回線、60才代以上では工事・建築に関する相談が上位を占めている。

年代別に見た相談の多い商品・役務

(件)

| 合計 | 全体 | | 20才未満 | | 20才代 | | 30才代 | |
|----|-------------|--------|-----------|-----|-------------|-----|-------------|-----|
| | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 |
| | | 10,565 | | 208 | | 747 | | 923 |
| 1位 | 商品一般 | 1,921 | デジタルコンテンツ | 69 | デジタルコンテンツ | 121 | デジタルコンテンツ | 112 |
| 2位 | デジタルコンテンツ | 1,252 | 他の化粧品 | 14 | 不動産貸借 | 58 | 不動産貸借 | 59 |
| 3位 | 不動産貸借 | 358 | 他の健康食品 | 10 | 商品一般 | 37 | 商品一般 | 42 |
| 4位 | インターネット接続回線 | 328 | 商品一般 | 7 | 四輪自動車 | 29 | 四輪自動車 | 26 |
| 5位 | 工事・建築 | 274 | テレビ放送サービス | 6 | エステティックサービス | 27 | インターネット接続回線 | 24 |

| 合計 | 40才代 | | 50才代 | | 60才代 | | 70才以上 | |
|----|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 | 商品・役務 | 件数 |
| | | 1,459 | | 1,475 | | 1,774 | | 2,257 |
| 1位 | デジタルコンテンツ | 208 | 商品一般 | 317 | 商品一般 | 604 | 商品一般 | 606 |
| 2位 | 商品一般 | 104 | デジタルコンテンツ | 210 | デジタルコンテンツ | 264 | デジタルコンテンツ | 185 |
| 3位 | 不動産貸借 | 62 | 他の健康食品 | 45 | インターネット接続回線 | 44 | インターネット接続回線 | 97 |
| 4位 | インターネット接続回線 | 43 | インターネット接続回線 | 38 | 他の健康食品 | 38 | 工事・建築 | 80 |
| 5位 | 四輪自動車 | 37 | 不動産貸借 | 33 | 工事・建築 | 35 | 固定電話サービス | 52 |

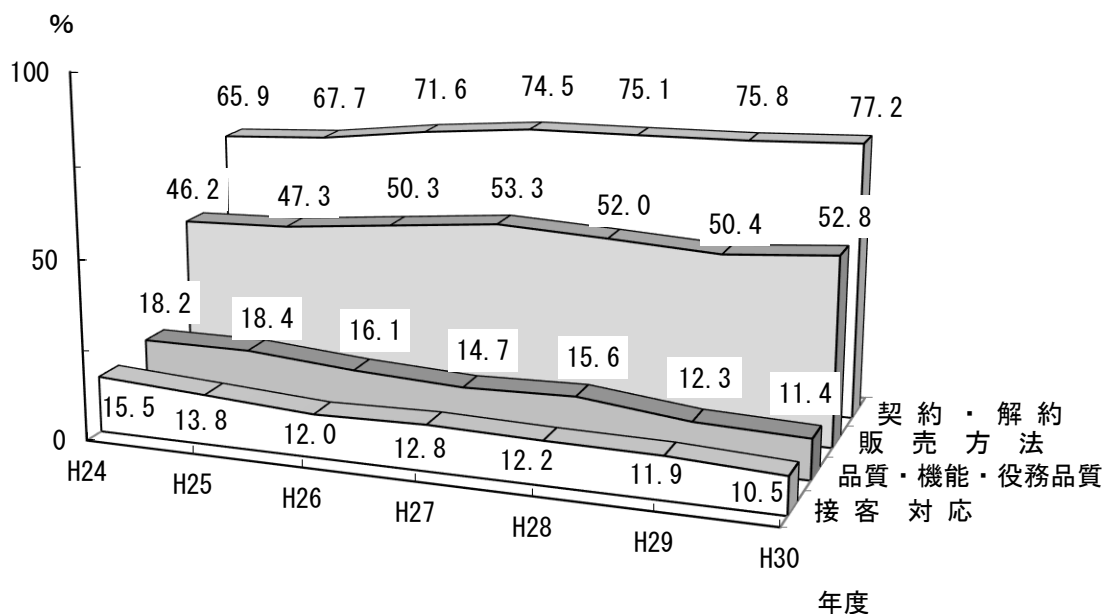
※ 団体・不明があるため、各年代の計が全体と一致しない場合がある。

相談の多い商品・役務の具体的な内容は、「商品一般」は心あたりのない料金を請求する葉書やメールが届いたなど、「デジタルコンテンツ」はワンクリック請求や架空請求など、「不動産貸借」ではアパート退去時に高額な原状回復費用を請求されたなど、「インターネット接続回線」では光回線の契約に関するトラブルなど、「工事・建築」では訪問販売による屋根工事や塗装工事のトラブルなどだった。

エ 内容別相談受付件数

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 8,156 件 (77.2%)、次いで、販売方法に関するものが 5,582 件 (52.8%)、品質・機能、役務品質に関するものが 1,204 件 (11.4%) の順となった。

相談内容構成比の年度別推移



(注) 相談内容分類は複数カウントしている。

内容別相談受付件数

(単位:件)

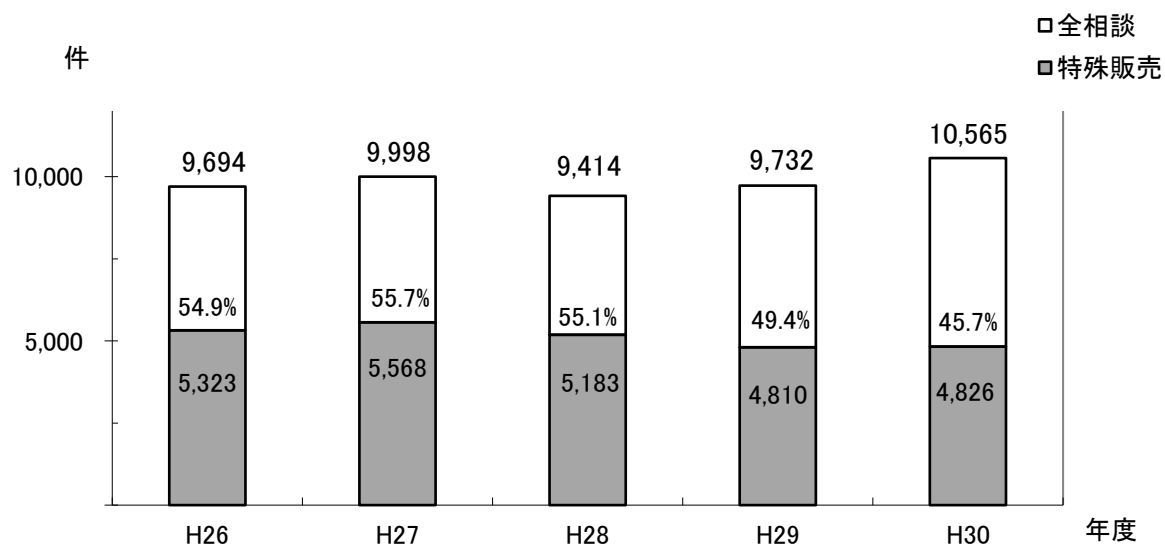
| 区 分 | 30 年度 | | | | 29 年度 | | |
|-------------------|--------|-----|--------|-------|--------|-----|--------|
| | 苦情 | 問合せ | 計 | 構成比 | 苦情 | 問合せ | 計 |
| 契 約 ・ 解 約 | 7,900 | 256 | 8,156 | 77.2% | 7,190 | 184 | 7,374 |
| 販 売 方 法 | 5,497 | 85 | 5,582 | 52.8% | 4,838 | 63 | 4,901 |
| 品 質 ・ 機 能、役 務 品 質 | 1,158 | 46 | 1,204 | 11.4% | 1,153 | 44 | 1,197 |
| 接 客 対 応 | 1,088 | 17 | 1,105 | 10.5% | 1,144 | 16 | 1,160 |
| 価 格 ・ 料 金 | 755 | 35 | 790 | 7.5% | 645 | 26 | 671 |
| 表 示 ・ 広 告 | 401 | 22 | 423 | 4.0% | 395 | 21 | 416 |
| 安 全 ・ 衛 生 | 351 | 15 | 366 | 3.5% | 338 | 17 | 355 |
| 法 規 ・ 基 準 | 106 | 14 | 120 | 1.1% | 107 | 17 | 124 |
| 生 活 知 識 | 0 | 30 | 30 | 0.3% | 0 | 24 | 24 |
| 包 装 ・ 容 器 | 14 | 0 | 14 | 0.1% | 11 | 1 | 12 |
| 施 設 設 備 | 11 | 2 | 13 | 0.1% | 16 | 1 | 17 |
| 買 物 相 談 | 0 | 11 | 11 | 0.1% | 0 | 25 | 25 |
| 計 量 ・ 量 目 | 4 | 0 | 4 | 0.0% | 9 | 1 | 10 |
| そ の 他 | 0 | 102 | 102 | 1.0% | 0 | 90 | 90 |
| 合 計 | 17,285 | 635 | 17,920 | | 15,846 | 530 | 16,376 |

(注) 1 件の相談について 4 項目まで選択できるため、合計は 30 年度のセンター相談受付件数 10,565 件とは一致しない。
ただし、構成比は相談受付件数 10,565 件に対する割合である。

オ 特殊販売相談受付状況

店舗購入以外の特殊販売の相談受付件数は 4,826 件で、全相談件数に対する割合は、45.7%であった。

特殊販売受付件数の推移



内訳は通信販売 3,410 件（対全相談数 32.3%）、次いで訪問販売が 706 件（同 6.7%）、電話勧誘販売が 492 件（同 4.7%）、マルチ・マルチまがいが 95 件（同 0.9%）等であった。

また、契約当事者の年齢構成を見ると、特殊販売全体では 70 才以上が最も多く、次いで 60 才代、50 才代が多かった。

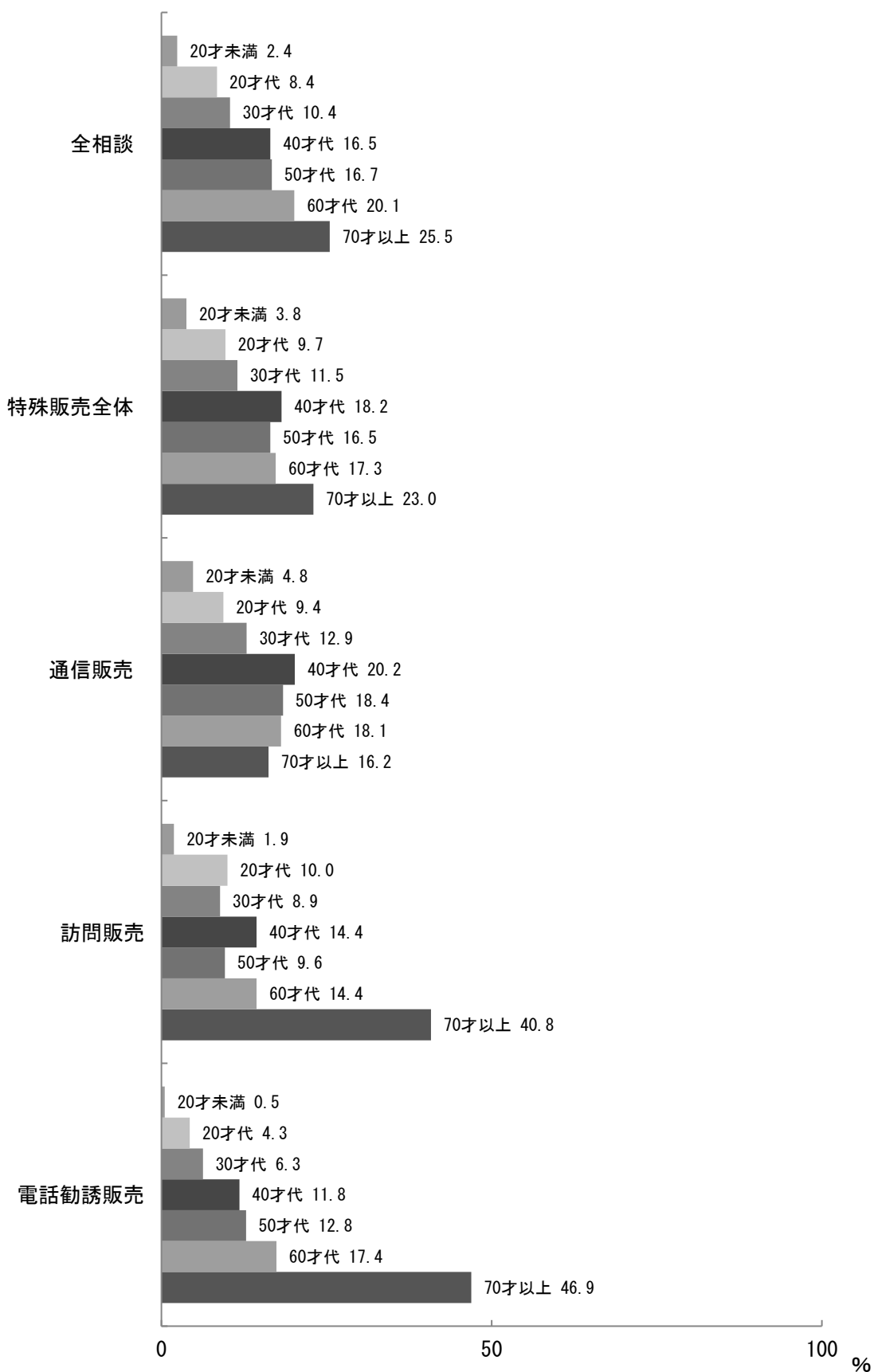
高齢者（60 才代及び 70 才以上）に多いものとしては、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入及びネガティブ・オプションがあり、特に訪問販売、電話勧誘販売及び訪問購入は 70 才以上が半数近くを占めた。

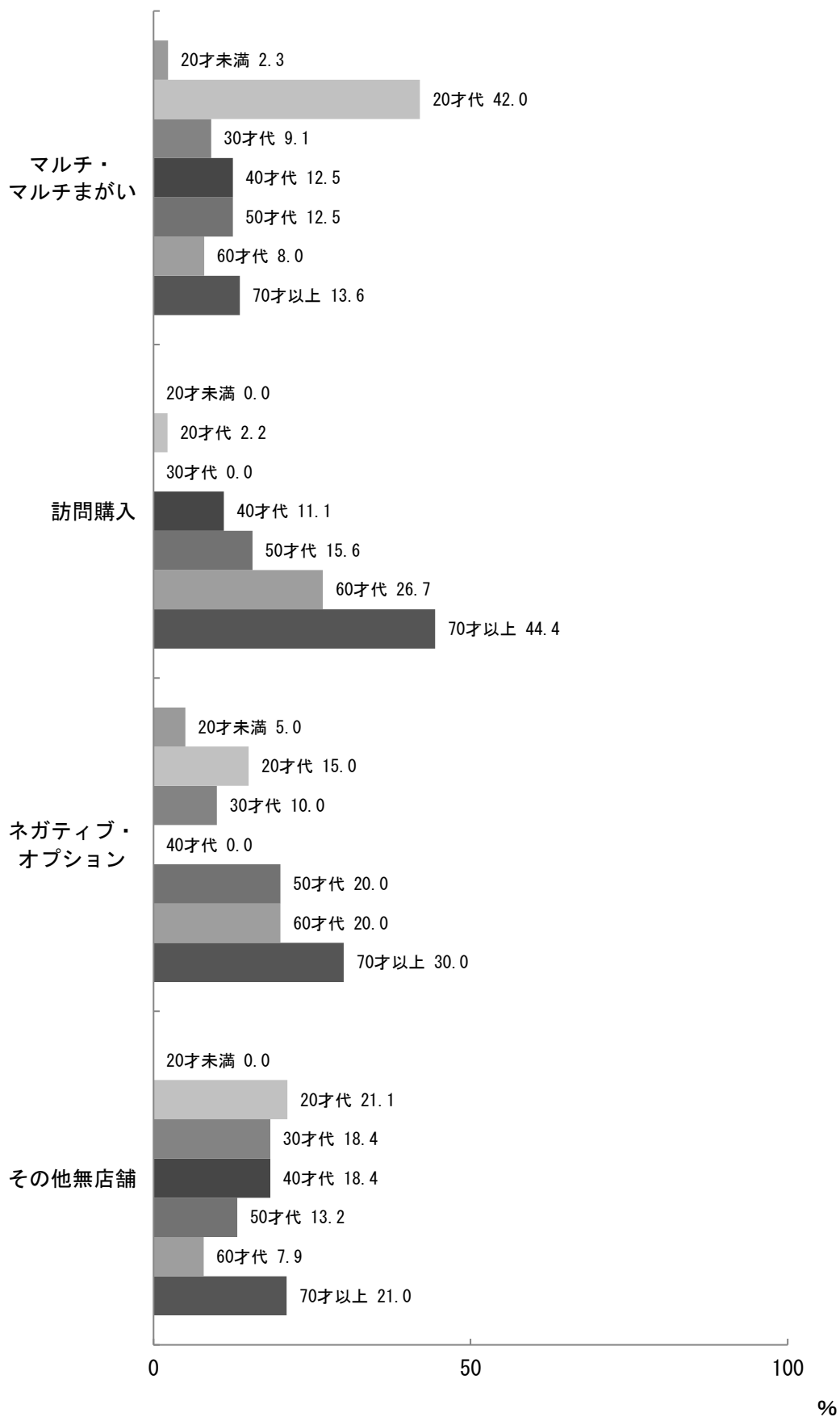
また、マルチ・マルチまがいでは 20 才代が突出していた。

特殊販売受付件数

| | 商品名 | 件数 (件) | 構成比 (%) | | 商品名 | 件数 (件) | 構成比 (%) |
|--------|-------------|-----------|------------|-------------|-------------|-----------|------------|
| 通信販売 | デジタルコンテンツ | 1,184 | 34.7% | マルチ・マルチまがい | ファンド型投資商品 | 16 | 16.8% |
| | 商品一般 | 206 | 6.0% | | 他の内職・副業 | 13 | 13.7% |
| | 他の健康食品 | 167 | 4.9% | | 商品一般 | 9 | 9.5% |
| | 基礎化粧品 | 93 | 2.7% | | 金融関連サービスその他 | 6 | 6.3% |
| | 他の化粧品 | 68 | 2.0% | | その他 | 51 | 53.7% |
| | その他 | 1,692 | 49.7% | | 小計 | 95 | 100.0% |
| | 小計 | 3,410 | 100.0% | | | | |
| 訪問販売 | 工事・建築 | 113 | 16.0% | 訪問購入 | 商品一般 | 8 | 14.5% |
| | テレビ放送サービス | 51 | 7.2% | | アクセサリ | 7 | 12.7% |
| | 修理サービス | 45 | 6.4% | | 指輪 | 6 | 10.9% |
| | 新聞 | 42 | 5.9% | | その他 | 34 | 61.9% |
| | 役務その他サービス | 35 | 5.0% | 小計 | 55 | 100.0% | |
| | 電気 | 25 | 3.5% | その他無店舗 | ミネラルウォーター | 3 | 7.0% |
| | その他 | 395 | 56.0% | | 工事・建築 | 3 | 7.0% |
| 小計 | 706 | 100.0% | 商品一般 | | 2 | 4.7% | |
| 電話勧誘販売 | インターネット接続回線 | 189 | 38.4% | その他無店舗 | 宅配便サービス | 2 | 4.7% |
| | 電気 | 31 | 6.3% | | 役務その他サービス | 2 | 4.7% |
| | 固定電話サービス | 28 | 5.7% | | その他 | 31 | 71.9% |
| | 商品一般 | 23 | 4.7% | 小計 | 43 | 100.0% | |
| | 役務その他サービス | 20 | 4.1% | ネガティブ・オプシヨン | 商品一般 | 4 | 16.0% |
| | 鮮魚 | 16 | 3.3% | | 他の健康食品 | 2 | 8.0% |
| | その他 | 185 | 37.5% | | 他のかばん | 2 | 8.0% |
| 小計 | 492 | 100.0% | その他 | 17 | 68.0% | | |
| 小計 | | | | 小計 | 25 | 100.0% | |
| 合計 | | | | | | 4,826 | |

特殊販売の契約当事者の年齢構成





(注) 構成比は「不明」を除いた合計を 100 とした。

カ 項目別内容別相談受付状況

| 内容別分類項目 | | 受付件数 (苦情内数) | 内 容 | | | | | |
|---------------------|-----------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | | | 安全 ・衛生 | 品質 ・機能 | 法規 ・基準 | 価格 ・料金 | 計量 ・量目 | |
| 商品別分類項目 | | | | | | | | |
| 商品 (役務) 別相談件数 | 商品一般 | 1,921 (1,888) | 2 | 4 | 9 | 17 | 0 | |
| | 食料品 | 592 (564) | 79 | 114 | 7 | 33 | 1 | |
| | 住居品 | 323 (306) | 33 | 124 | 3 | 27 | 0 | |
| | 光熱水品 | 171 (156) | 8 | 13 | 2 | 34 | 0 | |
| | 被服品 | 384 (372) | 9 | 75 | 2 | 21 | 1 | |
| | 保健衛生品 | 355 (342) | 38 | 67 | 3 | 22 | 0 | |
| | 教養娯楽品 | 722 (688) | 22 | 169 | 10 | 50 | 0 | |
| | 車両・乗り物 | 279 (269) | 35 | 97 | 3 | 30 | 0 | |
| | 土地・建物・ 設備 | 309 (282) | 17 | 68 | 6 | 23 | 1 | |
| | 他の商品 | 16 (14) | 2 | 8 | 0 | 0 | 0 | |
| | 小計 | 5,072 (4,881) | 245 | 739 | 45 | 257 | 3 | |
| | クリーニング | 33 (32) | 1 | 26 | 0 | 2 | 0 | |
| | レンタル・ リース・賃借 | 413 (387) | 16 | 61 | 10 | 91 | 0 | |
| | 工事・建築・ 加工 | 282 (264) | 14 | 63 | 7 | 39 | 0 | |
| | 修理・補修 | 169 (160) | 7 | 48 | 2 | 32 | 0 | |
| | 管理・保管 | 19 (17) | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | |
| | 役務一般 | 28 (28) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 金融・保険 サービス | 556 (486) | 1 | 4 | 12 | 36 | 0 | |
| | 運輸・通信 サービス | 2,252 (2,196) | 10 | 98 | 10 | 174 | 0 | |
| 教育サービス | 45 (39) | 0 | 2 | 1 | 5 | 0 | | |
| 教養・娯楽 サービス | 335 (320) | 3 | 27 | 8 | 30 | 0 | | |
| 保健・福祉 サービス | 390 (344) | 55 | 97 | 9 | 53 | 0 | | |
| 他の役務 | 463 (416) | 13 | 34 | 9 | 60 | 1 | | |
| 内職・副業・ ねずみ講 | 54 (50) | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | | |
| 他の行政 サービス | 77 (44) | 1 | 4 | 7 | 1 | 0 | | |
| 小計 | 5,116 (4,783) | 121 | 465 | 75 | 533 | 1 | | |
| 他の相談 | 377 (205) | — | — | — | — | — | | |
| 合計 | 10,565 (9,869) | 366 | 1,204 | 120 | 790 | 4 | | |
| 構成比 | — | 2.0% | 6.7% | 0.7% | 4.4% | 0.0% | | |

(注) 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受付件数とは一致しな

| 別 相 談 件 数 | | | | | | | | | |
|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|------|--------|
| 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 | 1,175 | 1,683 | 40 | 1 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2,960 |
| 83 | 361 | 425 | 78 | 7 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1,191 |
| 19 | 139 | 212 | 61 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 626 |
| 4 | 82 | 107 | 29 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 283 |
| 25 | 246 | 320 | 41 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 741 |
| 31 | 248 | 293 | 39 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 745 |
| 40 | 380 | 539 | 124 | 1 | 0 | 3 | 4 | 5 | 1,347 |
| 12 | 92 | 227 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 548 |
| 13 | 152 | 214 | 32 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 529 |
| 1 | 5 | 12 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| 244 | 2,880 | 4,032 | 497 | 11 | 4 | 5 | 12 | 26 | 9,000 |
| 3 | 5 | 22 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 67 |
| 10 | 91 | 354 | 50 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 689 |
| 15 | 136 | 212 | 44 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 532 |
| 9 | 70 | 118 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 323 |
| 3 | 2 | 15 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 31 |
| 1 | 13 | 27 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 |
| 8 | 219 | 463 | 48 | 0 | 0 | 3 | 5 | 16 | 815 |
| 58 | 1,610 | 1,945 | 196 | 1 | 2 | 0 | 2 | 9 | 4,115 |
| 3 | 14 | 41 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 |
| 16 | 171 | 271 | 42 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 575 |
| 22 | 116 | 244 | 78 | 1 | 0 | 2 | 6 | 13 | 696 |
| 24 | 202 | 344 | 77 | 1 | 1 | 0 | 1 | 10 | 777 |
| 5 | 46 | 40 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 97 |
| 2 | 7 | 28 | 16 | 0 | 2 | 0 | 3 | 17 | 88 |
| 179 | 2,702 | 4,124 | 608 | 3 | 9 | 6 | 18 | 76 | 8,920 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 423 | 5,582 | 8,156 | 1,105 | 14 | 13 | 11 | 30 | 102 | 17,920 |
| 2.4% | 31.1% | 45.5% | 6.2% | 0.1% | 0.1% | 0.1% | 0.2% | 0.6% | 100.1% |

い。構成比は四捨五入しているため、合計は必ずしも100%とはならない。

(3) 市町村別相談者受付件数

(単位：件)

| 受付機関 市町村名 | 30年度 | | | | 29年度 | | | | 平成31年 4月1日現在 設置状況 (※4) |
|--------------|--------------|--------------------|-----------------|---------------------|----------|------------|-----------------|-------------|---------------------------------|
| | 相談件数 (※3) | 当該団体 受付 (※1) | 左の 割合 (%) | 県センター 受付 (※2) | 相談件 数 | 当該団体 受付 | 左の 割合 (%) | 県センター 受付 | |
| 千葉市 | 9,380 | 8,181 | 87.2 | 1,199 | 8,014 | 6,790 | 84.7 | 1,224 | セ相端 |
| 銚子市 | 859 | 806 | 93.8 | 53 | 674 | 634 | 94.1 | 40 | セ相端 |
| 市川市 | 4,220 | 3,629 | 86.0 | 591 | 3,627 | 3,060 | 84.4 | 567 | セ相端 |
| 船橋市 | 6,280 | 5,250 | 83.6 | 1,030 | 5,152 | 4,323 | 83.9 | 829 | セ相端 |
| 館山市 | 370 | 242 | 65.4 | 128 | 313 | 186 | 59.4 | 127 | 一相端 |
| 木更津市 | 1,554 | 1,393 | 89.6 | 161 | 1,268 | 1,115 | 87.9 | 153 | セ相端 |
| 松戸市 | 4,071 | 3,473 | 85.3 | 598 | 3,350 | 2,833 | 84.6 | 517 | セ相端 |
| 野田市 | 1,288 | 1,048 | 81.4 | 240 | 928 | 712 | 76.7 | 216 | セ相端 |
| 茂原市 | 1,109 | 959 | 86.5 | 150 | 915 | 794 | 86.8 | 121 | セ相端 |
| 成田市 | 1,396 | 1,130 | 80.9 | 266 | 1,265 | 983 | 77.7 | 282 | セ相端 |
| 佐倉市 | 2,185 | 1,892 | 86.6 | 293 | 1,675 | 1,479 | 88.3 | 196 | セ相端 |
| 東金市 | 422 | 223 | 52.8 | 199 | 423 | 227 | 53.7 | 196 | セ相端 |
| 旭市 | 536 | 443 | 82.6 | 93 | 501 | 423 | 84.4 | 78 | セ相端 |
| 習志野市 | 1,417 | 1,187 | 83.8 | 230 | 1,212 | 967 | 79.8 | 245 | セ相端 |
| 柏市 | 4,456 | 4,025 | 90.3 | 431 | 3,724 | 3,303 | 88.7 | 421 | セ相端 |
| 勝浦市 | 82 | 10 | 12.2 | 72 | 76 | 10 | 13.2 | 66 | 一一一 |
| 市原市 | 2,677 | 2,215 | 82.7 | 462 | 1,893 | 1,469 | 77.6 | 424 | セ相端 |
| 流山市 | 2,188 | 2,009 | 91.8 | 179 | 1,749 | 1,557 | 89.0 | 192 | セ相端 |
| 八千代市 | 1,879 | 1,579 | 84.0 | 300 | 1,489 | 1,234 | 82.9 | 255 | セ相端 |
| 我孫子市 | 1,737 | 1,600 | 92.1 | 137 | 1,222 | 1,095 | 89.6 | 127 | セ相端 |
| 鴨川市 | 137 | 13 | 9.5 | 124 | 128 | 8 | 6.3 | 120 | 一相一 |
| 鎌ヶ谷市 | 990 | 765 | 77.3 | 225 | 771 | 559 | 72.5 | 212 | セ相端 |
| 君津市 | 601 | 402 | 66.9 | 199 | 394 | 225 | 57.1 | 169 | セ相端 |
| 富津市 | 201 | 11 | 5.5 | 190 | 146 | 13 | 8.9 | 133 | 一相端 |
| 浦安市 | 1,233 | 1,041 | 84.4 | 192 | 1,061 | 896 | 84.4 | 165 | セ相端 |
| 四街道市 | 1,189 | 1,048 | 88.1 | 141 | 835 | 725 | 86.8 | 110 | セ相端 |
| 袖ヶ浦市 | 581 | 483 | 83.1 | 98 | 411 | 314 | 76.4 | 97 | セ相端 |
| 八街市 | 842 | 721 | 85.6 | 121 | 696 | 580 | 83.3 | 116 | セ相端 |
| 印西市 | 782 | 612 | 78.3 | 170 | 659 | 452 | 68.6 | 207 | セ相端 |
| 白井市 | 564 | 418 | 74.1 | 146 | 455 | 341 | 74.9 | 114 | セ相端 |

(単位：件)

| 受付機関 市町村名 | 30年度 | | | | 29年度 | | | | 平成31年 4月1日現在 設置状況 (※4) |
|--------------|--------------|--------------------|-----------------|---------------------|--------|------------|-----------------|-------------|---------------------------------|
| | 相談件数 (※3) | 当該団体 受付 (※1) | 左の 割合 (%) | 県センター 受付 (※2) | 相談件数 | 当該団体 受付 | 左の 割合 (%) | 県センター 受付 | |
| 富里市 | 707 | 584 | 82.6 | 123 | 556 | 456 | 82.0 | 100 | セ 相 端 |
| 南房総市 | 206 | 63 | 30.6 | 143 | 170 | 38 | 22.4 | 132 | － 相 端 |
| 匝瑳市 | 285 | 217 | 76.1 | 68 | 319 | 236 | 74.0 | 83 | セ 相 端 |
| 香取市 | 819 | 711 | 86.8 | 108 | 702 | 577 | 82.2 | 125 | セ 相 端 |
| 山武市 | 600 | 449 | 74.8 | 151 | 516 | 383 | 74.2 | 133 | セ 相 端 |
| いすみ市 | 208 | 31 | 14.9 | 177 | 144 | 2 | 1.4 | 142 | － 相 － |
| 大網白里市 | 460 | 296 | 64.3 | 164 | 425 | 246 | 57.9 | 179 | セ 相 端 |
| 酒々井町 | 109 | 6 | 5.5 | 103 | 116 | 6 | 5.2 | 110 | － 相 － |
| 栄町 | 197 | 70 | 35.5 | 127 | 149 | 41 | 27.5 | 108 | － 相 － |
| 神崎町 | 23 | 3 | 13.0 | 20 | 21 | 2 | 9.5 | 19 | － － － |
| 多古町 | 76 | 31 | 40.8 | 45 | 75 | 31 | 41.3 | 44 | － 相 － |
| 東庄町 | 84 | 44 | 52.4 | 40 | 74 | 44 | 59.5 | 30 | － 相 － |
| 九十九里町 | 96 | 17 | 17.7 | 79 | 65 | 7 | 10.8 | 58 | － 相 － |
| 芝山町 | 25 | 0 | 0.0 | 25 | 24 | 0 | 0.0 | 24 | － － － |
| 横芝光町 | 155 | 57 | 36.8 | 98 | 130 | 44 | 33.8 | 86 | － 相 端 |
| 一宮町 | 61 | 25 | 41.0 | 36 | 54 | 14 | 25.9 | 40 | － 相 － |
| 睦沢町 | 34 | 7 | 20.6 | 27 | 31 | 7 | 22.6 | 24 | － 相 － |
| 長生村 | 69 | 28 | 40.6 | 41 | 65 | 21 | 32.3 | 44 | － 相 － |
| 白子町 | 52 | 10 | 19.2 | 42 | 57 | 13 | 22.8 | 44 | － 相 － |
| 長柄町 | 37 | 0 | 0.0 | 37 | 31 | 0 | 0.0 | 31 | － － － |
| 長南町 | 31 | 0 | 0.0 | 31 | 34 | 0 | 0.0 | 34 | － － － |
| 大多喜町 | 36 | 0 | 0.0 | 36 | 30 | 0 | 0.0 | 30 | － － － |
| 御宿町 | 37 | 5 | 13.5 | 32 | 20 | 0 | 0.0 | 20 | － － － |
| 鋸南町 | 36 | 5 | 13.9 | 31 | 34 | 5 | 14.7 | 29 | － － － |
| 不明(※5) | 363 | | | 363 | 344 | | | 344 | |
| 合計 | 60,032 | 49,467 | | 10,565 | 49,212 | 39,480 | | 9,732 | 31 46 35 |

※1 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)端末機を設置している市町については、当該システムで集計。(令和元年6月30日)

端末を設置していない市町村は各市町村集計による((H30)合計305件)。

※2 県センター受付分を相談者地域で分類したもの(令和元年6月30日PIO-NET集計)。

※3 (H30)合計60,032件のうち、端末機を設置している市町と県センター受付合計は59,727件。

※4 セ：消費生活センター設置、相：消費生活相談員設置、端：PIO-NET端末機の設置をいう。

※5 市町村不明の場合のほか、相談者が千葉県以外の場合も含む。

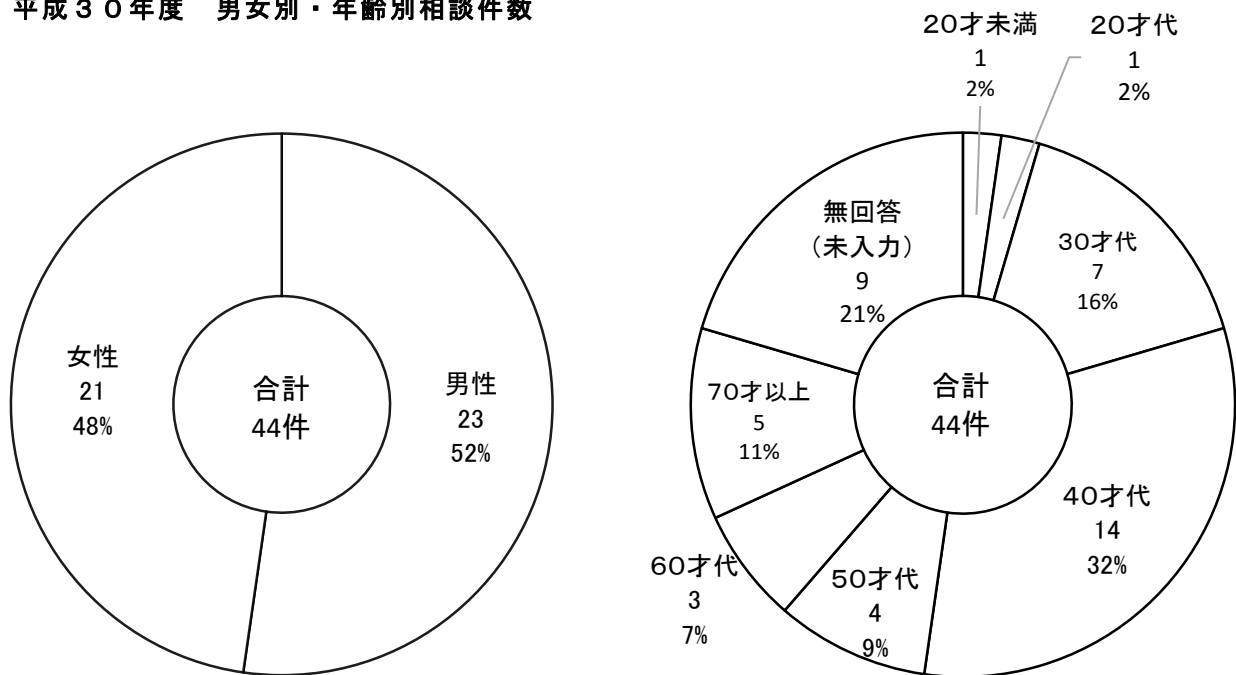
(4) 個人情報保護相談の状況

平成17年4月1日「個人情報の保護に関する法律」の全面施行と同時に相談受付を開始した。

ア 相談受付状況

平成30年度の相談件数は44件（苦情相談40件、問合せ4件）であり、前年度の48件（苦情相談44件、問合せ4件）より減少している。相談者は40才代、次いで30才代が多くなっている。

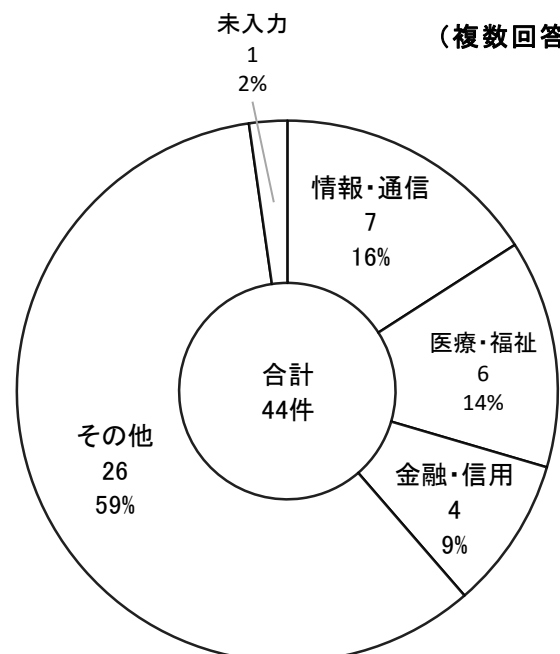
平成30年度 男女別・年齢別相談件数



イ 相談内容等

苦情対象事業者を事業分野別にみると、特に適正な扱いを確保すべき分野とされている3分野に関する相談件数は、情報・通信7件、医療・福祉6件、金融・信用4件である。

苦情対象の事業者の事業分野別相談件数 (複数回答)



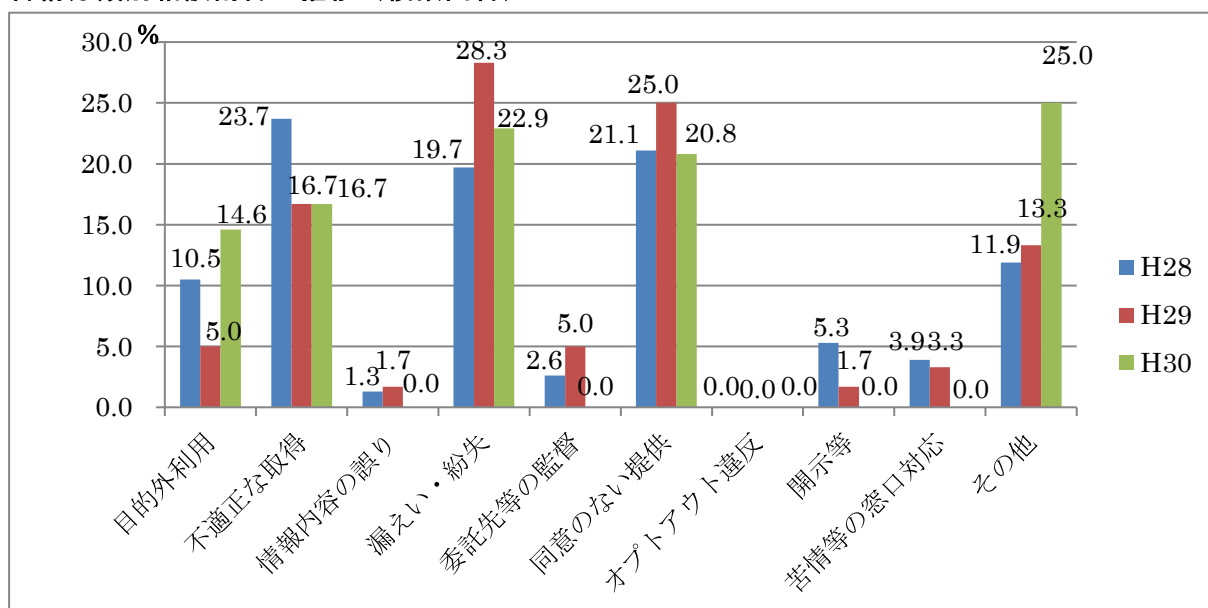
苦情分類別では、「漏えい・紛失」「同意のない提供」「不適正な取得」についての相談が多かった。なお、「その他」には、事業者による個人情報の取得方法についてや個人情報の悪用を心配する旨の相談等が含まれる。

苦情分類とその割合の推移（複数回答）

| 分類 | 年度 H28 | | H29 | | H30 | |
|----------|--------|------|-----|------|-----|------|
| | 件数 | % | 件数 | % | 件数 | % |
| 目的外利用 | 8 | 10.5 | 3 | 5 | 7 | 14.6 |
| 不適正な取得 | 18 | 23.7 | 10 | 16.7 | 8 | 16.7 |
| 情報内容の誤り | 1 | 1.3 | 1 | 1.7 | 0 | 0 |
| 漏えい・紛失 | 15 | 19.7 | 17 | 28.3 | 11 | 22.9 |
| 委託先等の監督 | 2 | 2.6 | 3 | 5 | 0 | 0 |
| 同意のない提供 | 16 | 21.1 | 15 | 25 | 10 | 20.8 |
| オプトアウト違反 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 開示等 | 4 | 5.3 | 1 | 1.7 | 0 | 0 |
| 苦情等の窓口対応 | 3 | 3.9 | 2 | 3.3 | 0 | 0 |
| その他 | 9 | 11.9 | 8 | 13.3 | 12 | 25 |
| 合計 | 76 | 100 | 60 | 100 | 48 | 100 |

※オプトアウト違反とは、オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止する）手続を設けているが、本人の第三者提供の停止の求めに応じない場合や、オプトアウト手続についてあらかじめ本人に通知されていない場合、あるいは本人が容易に知ることができない場合等を指す。

苦情分類別相談割合の推移（複数回答）



(5) 消費者啓発の状況

地域で活動している福祉関係団体職員や消費者問題に関心のある一般の方々を対象に、地域における啓発活動の担い手及び消費生活に関するサポート役として活動できる人材を育成するため、消費者被害の防止に役立つ知識を身につけられるよう、消費生活トラブルの現状、消費者関連法の講演の他、受講者参加のロールプレイングなどを実施した。

開催状況は、10月20日、21日に85名、11月8日、9日に49名合計134名の参加であった。

ア 消費者教育の実施状況

(ア) 消費生活サポーター養成講座

| 開催日 | テーマ | 講師名 |
|---|------------------------|--|
| 1日目 1回目：10月20日(土) 2回目：11月8日(木) | 消費生活トラブルの現状 | (公社)全国消費生活相談員協会 君山 潤子 |
| | 消費者の自立と法律 | 弁護士 田村 誠志 弁護士 伊東 達也 |
| | 成年後見制度について | (一社)千葉県社会福祉士協会 服部 明 |
| 2日目 1回目：10月21日(日) 2回目：11月9日(金) | 消費者問題実践講座 ～事例と対処法～ | (公社)全国消費生活相談員協会 前野 春枝 |
| | 地域の見守り活動について | (公社)全国消費生活相談員協会 久光 貴子 |
| | 消費生活サポーターの 活動事例について | (公社)消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 丹羽 典明 佐藤 孝逸 |

場所：1回目 千葉県消費者センター、2回目 茂原市役所
講師名の上段は1回目、下段は2回目

(イ) 消費者自立支援講座

暮らしに役立つ身近な消費生活知識・技術の習得を目的として、講師を派遣した。

| 開催日 | テーマ | 場所 | 参加人数 | 対象 |
|------------|----------------------------|-------------------------|------|------------------|
| H30. 4. 11 | 若者の消費者トラブル | J F E 物流株式会社 第1別館 | 30 | 若手社員、新入社員 |
| H30. 4. 17 | 新入社員に向けた消費者教育 | ミニストップ幕張事務所 | 45 | 新入社員 |
| H30. 5. 7 | 高齢者を狙う悪質商法 | 長柄町福祉センター | 70 | 高齢者 |
| H30. 5. 9 | 知っておきたい消費者知識 | 住友林業建築技術専門校 | 69 | 新入社員 |
| H30. 5. 24 | 保護者向けの講演 | 県立実籾高等学校 | 60 | 高校生の保護者 |
| H30. 5. 29 | クレーム事例と対応策 | 県経営者会館 | 30 | 経営者協会会員 |
| H30. 6. 6 | 電力自由化対応について | 鎌ヶ谷市東部学習センター | 108 | 高齢者 |
| H30. 6. 19 | 消費者教育の指導法 | 県総合教育センター | 18 | 教員 |
| H30. 6. 20 | 消費者教育の指導法 | 県総合教育センター | 16 | 教員 |
| H30. 6. 23 | 「暮らしと契約」と 「インターネットトラブル」 | 就労移行支援事業所ロクマル ジョブサ船橋 | 25 | 若者（障害者） |
| H30. 7. 9 | 若者の消費者被害と対策 | 淑徳大学千葉キャンパス | 100 | 学生 |
| H30. 7. 9 | 未成年者の消費者被害を防ぐために | ホテルポートプラザちば | 70 | 私立学校 保護者会 |
| H30. 7. 12 | 悪徳商法の手口とトラブル対処法 | 茂原市緑ヶ丘コミュニティ センター | 23 | 高齢者 |
| H30. 7. 12 | インターネットトラブル | 市原市生涯学習センター | 24 | 高齢者 |
| H30. 7. 18 | 若者（大学生）の消費者被害 | 和洋女子大学 国府台キャンパス | 150 | 学生 |
| H30. 8. 28 | 最近のインターネット詐欺について | 成田市消費生活センター | 13 | 消費生活 モニター |
| H30. 8. 30 | 最近の高齢者を巡る消費者トラブル | 佐倉市中央公民館 | 30 | 高齢者 |
| H30. 9. 11 | 成年年齢引き下げに係る問題 | 県教育会館 | 12 | 県生活協同組合 連合会会員 |
| H30. 9. 12 | 悪質商法の手口とトラブル対処法 | 鎌ヶ谷市東部学習センター | 41 | 高齢者 |
| H30. 9. 20 | あなたも狙われている 市民を狙う悪質商法 | サンプラザ市原 | 100 | 高齢者 |
| H30. 9. 26 | 中学生もみんな消費者 | 茂原市立東中学校 | 147 | 若者 |

| 開催日 | テーマ | 場所 | 参加人数 | 対象 |
|-------------|-----------------------------------|---------------------|------|------------------|
| H30. 10. 16 | 高齢者を狙う悪質商法 | 野村証券 柏支店 | 80 | 高齢者 |
| H30. 10. 23 | 中学生もみんな消費者 | 茂原市立早野中学校 | 51 | 中学生 |
| H30. 10. 25 | 消費者トラブルに遭わないために 知っておきたい消費者知識 | 習志野市 市民会館 | 368 | 高校生 |
| H30. 10. 26 | インターネットトラブルと悪質商法 | 千葉商科大学 | 320 | 高校生 |
| H30. 11. 4 | 高齢者と消費者被害について | パレット柏 | 25 | 市民後見人養成 講座受講者 |
| H30. 11. 5 | 中学生もみんな消費者 | 茂原市立西陵中学校 | 9 | 中学生 |
| H30. 11. 7 | 消費者を悩ます悪質商法 | 鎌ヶ谷市東部学習センター | 70 | 高齢者 |
| H30. 11. 13 | 消費者トラブルの現状 | 千葉市文化センター | 200 | 一般消費者 |
| H30. 11. 14 | 高齢者を狙う悪質商法 | 習志野市大久保公民館 | 30 | 高齢者 |
| H30. 11. 15 | 大人になる私たちが知っておきたい ことー成年年齢の引き下げー | 県立木更津東高等学校 | 161 | 高校生 |
| H30. 11. 15 | 中学生もみんな消費者 | 茂原市立茂原中学校 | 124 | 中学生 |
| H30. 12. 7 | 最近の消費生活相談事例から | 千葉市総合保健医療 センター | 120 | 障害者相談員他 |
| H30. 12. 8 | 悪質商法の手口とトラブル対処法 | 千葉県生涯大学校 京葉学園 | 20 | 高齢者 |
| H30. 12. 10 | 最近の消費生活相談事例から | 千葉市総合保健 医療センター | 120 | 障害者相談員他 |
| H30. 12. 11 | 被害にあわないための心得～知って おきたい消費者知識～ | いこいの家 いきいきセンター北方 | 15 | 高齢者 |
| H30. 12. 13 | 最近の消費生活相談事例から | いすみ市大原文化センター | 60 | 障害者相談員他 |
| H30. 12. 15 | 悪質商法の手口とトラブル対処法 | 松戸市総合福祉会館 浅間台教室 | 30 | 高齢者 |
| H30. 12. 19 | 若者の消費者被害の特徴と その対応策 | 和洋女子大学 国府台キャンパス | 140 | 学生 |
| H31. 1. 15 | 高齢者を狙う悪質商法について | 千葉聴覚障害者センター | 36 | 高齢者 (聴覚障 害者) |
| H31. 1. 16 | 若者に起きやすい消費者トラブル | 市立松戸高等学校 | 120 | 高校生 |
| H31. 1. 17 | 若者に起きやすい消費者トラブル | 市立松戸高等学校 | 120 | 高校生 |
| H31. 1. 17 | 若者に起きやすい消費者トラブル | 市立松戸高等学校 | 40 | 高校生 |
| H31. 1. 18 | 若者に起きやすい消費者トラブル | 市立松戸高等学校 | 80 | 高校生 |

| 開催日 | テーマ | 場所 | 参加人数 | 対象 |
|------------|--------------------------|----------------------|------|-------|
| H31. 1. 31 | 若者は狙われている～悪質商法とクレジット | 県立泉高等学校 | 170 | 高校生 |
| H31. 2. 20 | 契約と悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県立津田沼高等学校 | 40 | 高校生 |
| H31. 2. 21 | 契約と悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県立津田沼高等学校 | 80 | 高校生 |
| H31. 2. 22 | 契約と悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県立津田沼高等学校 | 80 | 高校生 |
| H31. 2. 25 | 契約と悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県立津田沼高等学校 | 80 | 高校生 |
| H31. 2. 26 | 契約と悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県立津田沼高等学校 | 80 | 高校生 |
| H31. 3. 1 | 悪質商法の手口とトラブル対処法 | 富津市役所 | 50 | 民生委員等 |
| H31. 3. 5 | 悪質商法に負けないぞ！ | 県立槇の実特別支援学校 (高等部) | 20 | 学生等 |
| H31. 3. 7 | インターネットトラブル (悪質商法) | 県立千葉聾学校 | 71 | 学生、教員 |
| H31. 3. 8 | 悪質商法の手口とトラブル対処法 | 県消費者センター | 88 | 学生、職員 |
| H31. 3. 14 | インターネットトラブル (若者に多い被害) | 東金高等技術専門校 | 30 | 学生 |
| H31. 3. 16 | 消費者センター業務を知る | イオン株式会社本社ビル | 60 | 一般社員 |
| H31. 3. 16 | 地域の見守りによる消費者被害防止 | 佐倉山王自治会集会所 | 20 | 高齢者 |

イ 啓発用リーフレット等発行状況

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、また、消費者契約の知識を深めるために啓発用リーフレット等を発行し、広く配布した。

| 年度 | 啓発用リーフレット等名称 | 発行部数 | 配付先 | |
|---------------------------------------|---|---|----------------------------|--------|
| 30 | 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発リーフレット | 27,000 | 市町村、学校、消費者団体、一般消費者、高齢者、若者等 | |
| | 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発ポスター | 880 | | |
| | 関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止 共同キャンペーンポスター | 400 | | |
| | あしたの消費者～安全・安心に暮らせる社会を目指して～ | 60,000 | | |
| | オトナ社会へのパスポート テキスト | 87,000 | | |
| | オトナ社会へのパスポート 指導者向け手引書 | 4,000 | | |
| | 消費生活相談窓口周知用クリアファイル | 65,000 | | |
| | 29 | 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発リーフレット | | 27,000 |
| | | 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止 共同キャンペーン（若者）啓発ポスター | | 880 |
| 関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止 共同キャンペーンポスター | | 400 | | |
| あしたの消費者～安全・安心に暮らせる社会を目指して～ | | 30,000 | | |
| オトナ社会へのパスポート テキスト | | 82,500 | | |
| オトナ社会へのパスポート 指導者向け手引書 | | 2,500 | | |
| ネット・携帯電話のトラブルから身を守るために これってアヤシクない？ | | 3,000 | | |
| シニアのためのインターネットトラブル対策ガイド | | 1,000 | | |
| わたしたちと消費者契約法 | | 500 | | |
| 消費生活相談窓口周知用クリアファイル | | 65,000 | | |

ウ 展示等の実施状況

最近の相談事例について館内にパネルを展示したり、ホームページ上に掲載して啓発を行った。

| タイトル (内容) |
|--|
| <p>○パネル展示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「総合消費料金」に関するハガキにご注意ください！ <p>○ホームページに掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット使用中に突然表示される偽ウィルス警告画面にご注意！ ・仮想通貨を利用した『簡単に儲かる話』にご注意！ ・健康食品で不健康に！？ ・ボタン電池が破裂！？ |

(6) 市町村支援

市町村相談担当者の実務能力を図るため、巡回訪問や電話相談体験研修など各種支援を行った。

ア 巡回訪問

千葉県消費者センター消費生活相談員が、市町村を定期的に巡回し、相談担当者等に対して相談の対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行った。平成30年度は、希望のあった19市町の相談担当者等に対し、延べ132回の巡回訪問を実施した。

イ 電話相談体験研修

市町村の相談担当者等を対象に、千葉県消費者センターの相談業務の一日体験を通して、相談業務のノウハウ等を直接指導した。平成30年度は、3市町、4名の相談担当者等を受け入れた。

ウ 市町村消費者行政担当職員及び消費生活相談員研修会

消費生活相談担当者の資質向上に必要な情報を提供するため、法改正や新たな制度等タイムリーなテーマで研修を実施し、平成30年度は4回延べ196名が受講した。

エ 多重債務相談窓口担当職員研修会

借金を抱えて生活困窮となっている多重債務者等に対応する相談担当者を対象に、実務能力の向上を図るための研修を実施し、平成30年度は2回延べ97名が受講した。

オ 消費生活相談員等レベルアップ研修

消費生活相談担当者が相談を適切かつ迅速に解決するために必要な知識や相談処理技法、消費者教育実践能力の習得・向上のための研修を実施し、平成30年度は4回延べ103名が受講した。

(7) 商品テスト事業の状況

ア 商品テスト及び技術回答件数

| | テスト件数 (件) | 技術回答 (件) |
|-------|-----------|----------|
| 食 料 品 | 0 | 5 |
| 衣 料 品 | 3 (3) | 11 (8) |
| 住 居 品 | 2 (1) | 21 (1) |
| そ の 他 | 4 | 26 |
| 合 計 | 9 | 63 |

※ () 内はクリーニング関係の件数

イ 商品テスト結果一覧

| 分類 | 商品名 | 依頼内容 | テスト項目 | テスト結果 |
|-------------|--------|--|---|--|
| 衣 料 品 | 上衣、パンツ | ニットの上衣とテンスルのパンツをクリーニングに出したら変色した。原因を調べてほしい。 | ・目視観察 ・拡大観察 ・ブラックライトによる観察 | 飛沫状の液滴が付着したことによって、変色(脱色)した跡のように見えるが、原因不明。 |
| | ダウンコート | ダウンコートをクリーニングに出したらシミが付いて返ってきた。原因を調べてほしい。 | ・目視観察 ・拡大観察 ・ブラックライトによる観察 ・ドライチェッカーによる検査 | 何らかの物質が付着して乾燥した跡のように見えるが、原因不明。 |
| | ブレザー | ブレザーをクリーニングに出したら、色あせやシワが発生して戻ってきた。原因を調べてほしい。 | ・目視観察 ・拡大観察 ・ブラックライトによる観察 | 色あせはアイロン等の熱によって生地が昇華退色した可能性が考えられる。シワについては原因不明。 |
| 住 居 品 | 電気ケトル | 電気ケトルの取っ手が滑りやすく、持ち運んでいる際に落として足を火傷した。製品に問題がないか調べてほしい。 | ・写真観察 ・国民生活センターにテスト依頼 | 類似品と比較して、苦情品の取っ手が滑りやすいとは言えなかった。 (※2) |

| 分類 | 商品名 | 依頼内容 | テスト項目 | テスト結果 |
|-----|---------|---|--|---|
| 住居品 | カーペット | カーペットをクリーニングに出したら変色した。経年による日焼けか。原因を調べてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> 目視観察 拡大観察 ブラックライトによる観察 | 経年による日焼けとは考えにくい原因不明。 |
| その他 | ボタン電池 | ガチャで購入した玩具の音が鳴らなかったため、中のボタン電池を取り出した際に破裂して指にやけどした。原因を調べてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> 写真観察 (独)製品評価技術基盤機構に通知 | 本体製造工程で基盤のチップコンデンサーにクラックが生じて短絡し、ボタン電池が過放電状態となり破裂したものと推定される。(※1) |
| | 自転車のペダル | 自転車を漕いでいたところ、右のペダルが突然抜け落ち、車道に飛んだ。危ないので原因を調べてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> 目視観察 (独)製品評価技術基盤機構に通知 | 転倒等による衝撃によって右ペダルのブリッジ部から先端側にかけて亀裂が発生し、その後亀裂が進展してペダルが軸から離脱したと考えられるが亀裂発生時の詳細な状況が不明であるため、原因不明。(※1) |
| | ボタン電池 | 玩具から取り外したボタン電池を机に置いていたところ破裂した。原因を調べてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> 目視観察 (独)製品評価技術基盤機構に通知 | ボタン電池が過放電となったため内圧が上昇して破裂したものと考えられるが、詳細な使用状況等が不明であり、原因不明。(※1) |
| | ボタン電池 | タイマーから取り外したボタン電池を置いていたところ破裂した。原因を調べてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> (独)製品評価技術基盤機構に通知 写真観察 | ボタン電池が過放電となったため内圧が上昇して破裂したものと考えられるが、詳細な使用状況等が不明であり、原因不明。(※1) |

※1：独立行政法人製品評価技術基盤機構による

※2：国民生活センターによる

参 考 资 料

1 全県の相談状況

(1) センター等別・商品等別・内容別消費生活相談件数

ア 商品等別消費生活相談件数 (1/2)

| 区 分 | | 受付件数 | 商 | | | |
|-------------|-----------|------------|--------|-------|-------|------|
| | | | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 |
| 千葉県消費者センター | | 10,565 | 1,921 | 592 | 323 | 171 |
| 市 | 千 葉 市 | 8,181 | 2,103 | 398 | 228 | 126 |
| | 銚 子 市 | 806 | 338 | 26 | 12 | 8 |
| | 市 川 市 | 3,629 | 908 | 148 | 79 | 39 |
| | セ 船 橋 市 | 5,250 | 1,628 | 218 | 112 | 49 |
| | 木 更 津 市 | 1,393 | 493 | 58 | 24 | 29 |
| | 松 戸 市 | 3,473 | 1,057 | 169 | 96 | 41 |
| | 野 田 市 | 1,048 | 373 | 46 | 22 | 23 |
| | ン 茂 原 市 | 959 | 395 | 27 | 16 | 24 |
| | 成 田 市 | 1,130 | 366 | 37 | 21 | 14 |
| | 佐 倉 市 | 1,892 | 683 | 82 | 37 | 17 |
| | 東 金 市 | 223 | 52 | 17 | 5 | 3 |
| | タ 旭 市 | 443 | 118 | 13 | 11 | 8 |
| | 習 志 野 市 | 1,187 | 296 | 67 | 48 | 11 |
| | 柏 市 | 4,025 | 1,267 | 172 | 102 | 44 |
| | 市 原 市 | 2,215 | 918 | 94 | 39 | 32 |
| | 流 山 市 | 2,009 | 690 | 64 | 41 | 29 |
| | 八 千 代 市 | 1,579 | 511 | 70 | 50 | 11 |
| | 町 我 孫 子 市 | 1,600 | 437 | 58 | 48 | 34 |
| | 鎌 ヶ 谷 市 | 765 | 296 | 26 | 18 | 8 |
| | 君 津 市 | 402 | 176 | 16 | 6 | 5 |
| | 浦 安 市 | 1,041 | 232 | 44 | 30 | 16 |
| 四 街 道 市 | 1,048 | 383 | 24 | 19 | 9 | |
| 置 袖 ヶ 浦 市 | 483 | 190 | 17 | 12 | 6 | |
| 八 街 市 | 721 | 269 | 29 | 13 | 7 | |
| 印 西 市 | 612 | 219 | 28 | 16 | 7 | |
| 白 井 市 | 418 | 140 | 12 | 22 | 6 | |
| 市 富 里 市 | 584 | 265 | 19 | 10 | 17 | |
| 匝 瑳 市 | 217 | 72 | 8 | 5 | 4 | |
| 香 取 市 | 711 | 167 | 29 | 12 | 14 | |
| 山 武 市 | 449 | 125 | 21 | 8 | 12 | |
| 村 大 網 白 里 市 | 296 | 107 | 10 | 6 | 2 | |
| 館 山 市 | 242 | 87 | 8 | 2 | 4 | |
| 富 津 市 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| 南 房 総 市 | 63 | 5 | 3 | 2 | 1 | |
| 横 芝 光 町 | 57 | 13 | 3 | 0 | 1 | |
| その他の市町村(※1) | | 305 | - | - | - | - |
| 計 | | 49,467 | 15,380 | 2,061 | 1,172 | 661 |
| 合 計 | | 60,032(※2) | 17,301 | 2,653 | 1,495 | 832 |

(※1) PIO-NET端末機を設置していない市町村。(受付件数は各市町村集計の合計)

(※2) PIO-NET端末機に登録されている受付件数は59,727件。

平成30年度

| 品 | | | | | | |
|-------|-------|-------|------------|--------------|------|--------|
| 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・ 乗り物 | 土地・建物 ・設備 | 他の商品 | 商品計 |
| 384 | 355 | 722 | 279 | 309 | 16 | 5,072 |
| 251 | 199 | 445 | 140 | 215 | 6 | 4,111 |
| 12 | 11 | 19 | 15 | 18 | 1 | 460 |
| 117 | 74 | 155 | 39 | 74 | 2 | 1,635 |
| 169 | 134 | 231 | 51 | 131 | 3 | 2,726 |
| 29 | 19 | 57 | 32 | 23 | 5 | 769 |
| 92 | 96 | 211 | 41 | 76 | 4 | 1,883 |
| 23 | 37 | 46 | 17 | 42 | 2 | 631 |
| 29 | 16 | 37 | 19 | 25 | 1 | 589 |
| 28 | 28 | 43 | 28 | 45 | 0 | 610 |
| 46 | 43 | 97 | 19 | 59 | 0 | 1,083 |
| 2 | 7 | 16 | 3 | 11 | 0 | 116 |
| 9 | 13 | 23 | 9 | 12 | 0 | 216 |
| 40 | 38 | 72 | 17 | 31 | 2 | 622 |
| 118 | 113 | 182 | 49 | 117 | 4 | 2,168 |
| 41 | 58 | 84 | 50 | 69 | 1 | 1,386 |
| 51 | 38 | 81 | 23 | 50 | 0 | 1,067 |
| 59 | 41 | 92 | 42 | 46 | 2 | 924 |
| 54 | 34 | 82 | 19 | 70 | 1 | 837 |
| 22 | 11 | 39 | 8 | 21 | 0 | 449 |
| 5 | 11 | 18 | 6 | 18 | 0 | 261 |
| 58 | 42 | 49 | 16 | 30 | 0 | 517 |
| 23 | 27 | 49 | 11 | 28 | 1 | 574 |
| 6 | 6 | 15 | 6 | 13 | 1 | 272 |
| 12 | 11 | 32 | 16 | 17 | 0 | 406 |
| 11 | 11 | 32 | 15 | 10 | 0 | 349 |
| 5 | 8 | 23 | 9 | 12 | 0 | 237 |
| 6 | 8 | 20 | 12 | 26 | 0 | 383 |
| 2 | 7 | 11 | 3 | 13 | 0 | 125 |
| 20 | 9 | 37 | 17 | 20 | 1 | 326 |
| 11 | 8 | 13 | 4 | 19 | 2 | 223 |
| 9 | 2 | 10 | 8 | 7 | 0 | 161 |
| 4 | 7 | 12 | 5 | 3 | 0 | 132 |
| 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| 1 | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 22 |
| 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 22 |
| - | - | - | - | - | - | - |
| 1,366 | 1,167 | 2,337 | 757 | 1,357 | 39 | 26,297 |
| 1,750 | 1,522 | 3,059 | 1,036 | 1,666 | 55 | 31,369 |

商品等別消費生活相談件数 (2/2)

| 区 分 | | 役 | | | | | | |
|------------|---------|--------|-------------|----------|-------|-------|------|-----------|
| | | クリーニング | レンタル・リース・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理・補修 | 管理・保管 | 役務一般 | 金融・保険サービス |
| 千葉県消費者センター | | 33 | 413 | 282 | 169 | 19 | 28 | 556 |
| 市 | 千葉市 | 32 | 297 | 229 | 142 | 23 | 5 | 489 |
| | 銚子市 | 3 | 18 | 8 | 5 | 0 | 1 | 70 |
| | 市川市 | 24 | 153 | 104 | 66 | 8 | 5 | 262 |
| | 船橋市 | 17 | 248 | 151 | 106 | 8 | 7 | 312 |
| | 木更津市 | 6 | 48 | 35 | 22 | 0 | 6 | 113 |
| | 松戸市 | 15 | 177 | 110 | 48 | 6 | 8 | 164 |
| | 野田市 | 1 | 19 | 43 | 21 | 0 | 2 | 67 |
| | 茂原市 | 3 | 14 | 18 | 5 | 0 | 2 | 86 |
| | 成田市 | 3 | 29 | 32 | 11 | 1 | 0 | 56 |
| | 佐倉市 | 6 | 33 | 76 | 20 | 8 | 2 | 88 |
| | 東金市 | 0 | 9 | 7 | 2 | 1 | 3 | 20 |
| | 旭市 | 1 | 17 | 10 | 4 | 1 | 3 | 57 |
| | 習志野市 | 3 | 51 | 21 | 34 | 2 | 3 | 66 |
| | 柏市 | 26 | 150 | 129 | 65 | 9 | 3 | 172 |
| | 市原市 | 3 | 64 | 74 | 21 | 1 | 5 | 100 |
| | 流山市 | 10 | 70 | 56 | 32 | 3 | 2 | 99 |
| | 八千代市 | 4 | 36 | 55 | 10 | 2 | 0 | 103 |
| | 我孫子市 | 4 | 35 | 55 | 22 | 5 | 6 | 98 |
| | 鎌ヶ谷市 | 4 | 23 | 15 | 20 | 0 | 0 | 44 |
| | 君津市 | 1 | 7 | 8 | 4 | 0 | 1 | 29 |
| | 浦安市 | 10 | 51 | 20 | 12 | 4 | 1 | 47 |
| | 四街道市 | 2 | 38 | 45 | 17 | 2 | 2 | 47 |
| 袖ヶ浦市 | 0 | 18 | 8 | 6 | 0 | 1 | 26 | |
| 八街市 | 1 | 18 | 33 | 13 | 0 | 1 | 45 | |
| 印西市 | 4 | 18 | 18 | 10 | 3 | 1 | 29 | |
| 白井市 | 2 | 7 | 11 | 6 | 1 | 0 | 15 | |
| 富里市 | 1 | 10 | 15 | 4 | 0 | 2 | 25 | |
| 匝瑳市 | 0 | 8 | 5 | 1 | 0 | 2 | 13 | |
| 香取市 | 1 | 14 | 5 | 2 | 0 | 3 | 74 | |
| 山武市 | 1 | 18 | 18 | 1 | 1 | 1 | 35 | |
| 大網白里市 | 1 | 7 | 5 | 4 | 0 | 0 | 20 | |
| 村 | 館山市 | 0 | 10 | 6 | 1 | 0 | 5 | 12 |
| | 富津市 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 南房総市 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 7 |
| | 横芝光町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| | その他の市町村 | - | - | - | - | - | - | - |
| 計 | | 189 | 1,716 | 1,425 | 738 | 89 | 88 | 2,898 |
| 合計 | | 222 | 2,129 | 1,707 | 907 | 108 | 116 | 3,454 |

平成30年度

| 務 | | | | | | | | 役務計 | 他の相談 |
|---------------|------------|---------------|---------------|-------|----------------|--------------|--------|-------|------|
| 運輸・通信 サービス | 教育サービ ス | 教養・娯楽 サービス | 保健・福祉 サービス | 他の役務 | 内職・副業 ・ねずみ講 | 他の行政 サービス | | | |
| 2,252 | 45 | 335 | 390 | 463 | 54 | 77 | 5,116 | 377 | |
| 1,577 | 29 | 211 | 280 | 318 | 58 | 46 | 3,736 | 334 | |
| 128 | 1 | 11 | 15 | 20 | 3 | 14 | 297 | 49 | |
| 756 | 18 | 118 | 144 | 170 | 19 | 15 | 1,862 | 132 | |
| 942 | 23 | 129 | 202 | 203 | 18 | 26 | 2,392 | 132 | |
| 195 | 3 | 25 | 57 | 42 | 4 | 22 | 578 | 46 | |
| 584 | 8 | 103 | 124 | 132 | 12 | 22 | 1,513 | 77 | |
| 154 | 1 | 22 | 28 | 32 | 3 | 6 | 399 | 18 | |
| 147 | 1 | 8 | 35 | 29 | 2 | 6 | 356 | 14 | |
| 226 | 4 | 33 | 31 | 18 | 2 | 26 | 472 | 48 | |
| 280 | 6 | 38 | 53 | 78 | 5 | 19 | 712 | 97 | |
| 42 | 0 | 5 | 4 | 4 | 1 | 0 | 98 | 9 | |
| 74 | 3 | 7 | 8 | 11 | 0 | 4 | 200 | 27 | |
| 198 | 6 | 35 | 57 | 40 | 5 | 15 | 536 | 29 | |
| 729 | 17 | 96 | 150 | 122 | 17 | 34 | 1,719 | 138 | |
| 339 | 2 | 32 | 47 | 44 | 5 | 9 | 746 | 83 | |
| 294 | 4 | 51 | 137 | 69 | 7 | 36 | 870 | 72 | |
| 241 | 14 | 34 | 44 | 57 | 10 | 11 | 621 | 34 | |
| 244 | 9 | 35 | 63 | 86 | 5 | 21 | 688 | 75 | |
| 116 | 3 | 15 | 24 | 31 | 3 | 2 | 300 | 16 | |
| 56 | 1 | 6 | 10 | 8 | 3 | 1 | 135 | 6 | |
| 214 | 9 | 35 | 46 | 41 | 12 | 4 | 506 | 18 | |
| 144 | 3 | 30 | 40 | 36 | 7 | 10 | 423 | 51 | |
| 95 | 1 | 5 | 15 | 15 | 1 | 2 | 193 | 18 | |
| 132 | 1 | 10 | 19 | 16 | 0 | 9 | 298 | 17 | |
| 103 | 4 | 9 | 20 | 15 | 4 | 5 | 243 | 20 | |
| 91 | 2 | 6 | 10 | 16 | 0 | 2 | 169 | 12 | |
| 71 | 4 | 6 | 11 | 17 | 3 | 8 | 177 | 24 | |
| 43 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 83 | 9 | |
| 138 | 0 | 10 | 19 | 34 | 2 | 9 | 311 | 74 | |
| 65 | 2 | 11 | 13 | 15 | 1 | 16 | 198 | 28 | |
| 55 | 4 | 6 | 11 | 3 | 1 | 3 | 120 | 15 | |
| 47 | 0 | 8 | 3 | 9 | 1 | 2 | 104 | 6 | |
| 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | |
| 19 | 0 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 40 | 1 | |
| 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 23 | 12 | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 8,555 | 183 | 1,152 | 1,725 | 1,741 | 215 | 410 | 21,124 | 1,741 | |
| 10,807 | 228 | 1,487 | 2,115 | 2,204 | 269 | 487 | 26,240 | 2,118 | |

イ 内容別消費生活相談件数

| 区 分 | | 安全 衛生 | 品質 機能 | 法規 基準 | 価格 料金 | 計量 量目 | 表示 広告 | |
|------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| 千葉県消費者センター | | 366 | 1,204 | 120 | 790 | 4 | 423 | |
| 市 | セ ン タ | 千葉市 | 225 | 790 | 147 | 637 | 9 | 317 |
| | | 銚子市 | 9 | 28 | 8 | 35 | 0 | 13 |
| | | 市川市 | 40 | 548 | 56 | 646 | 2 | 313 |
| | | 船橋市 | 83 | 460 | 67 | 464 | 8 | 344 |
| | | 木更津市 | 28 | 107 | 17 | 69 | 1 | 59 |
| | | 松戸市 | 84 | 317 | 28 | 346 | 3 | 103 |
| | | 野田市 | 11 | 90 | 12 | 240 | 1 | 96 |
| | | 茂原市 | 10 | 59 | 8 | 174 | 2 | 31 |
| | | 成田市 | 31 | 106 | 29 | 127 | 2 | 45 |
| | | 佐倉市 | 44 | 155 | 7 | 248 | 0 | 132 |
| | タ | 東金市 | 5 | 15 | 1 | 24 | 0 | 10 |
| | | 旭市 | 18 | 33 | 13 | 27 | 2 | 31 |
| | | 習志野市 | 49 | 129 | 13 | 115 | 0 | 104 |
| | | 柏市 | 98 | 399 | 68 | 363 | 4 | 252 |
| | | 市原市 | 39 | 141 | 53 | 210 | 2 | 135 |
| | | 流山市 | 33 | 218 | 21 | 122 | 0 | 47 |
| | | 八千代市 | 33 | 143 | 49 | 629 | 1 | 453 |
| | | 我孫子市 | 50 | 113 | 28 | 168 | 4 | 140 |
| | | 鎌ヶ谷市 | 8 | 69 | 7 | 92 | 0 | 28 |
| | | 君津市 | 10 | 12 | 4 | 8 | 0 | 12 |
| | 置 | 浦安市 | 36 | 178 | 23 | 109 | 2 | 31 |
| | | 四街道市 | 12 | 52 | 23 | 89 | 0 | 38 |
| | | 袖ヶ浦市 | 10 | 25 | 6 | 29 | 0 | 12 |
| | | 八街市 | 12 | 69 | 6 | 79 | 1 | 54 |
| | | 印西市 | 13 | 98 | 22 | 71 | 2 | 56 |
| | | 白井市 | 11 | 30 | 8 | 44 | 1 | 35 |
| | | 富里市 | 10 | 23 | 2 | 51 | 0 | 25 |
| 匝瑳市 | | 4 | 19 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 香取市 | | 3 | 22 | 2 | 26 | 0 | 19 | |
| 山武市 | | 7 | 24 | 21 | 56 | 0 | 22 | |
| 村 | 大網白里市 | 10 | 25 | 1 | 21 | 0 | 30 | |
| | 館山市 | 2 | 17 | 1 | 59 | 0 | 13 | |
| | 富津市 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 南房総市 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | |
| | 横芝光町 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | |
| | その他の市町村 | - | - | - | - | - | - | |
| | 計 | 1,038 | 4,516 | 759 | 5,383 | 48 | 3,005 | |
| | 合計 | 1,404 | 5,720 | 879 | 6,173 | 52 | 3,428 | |

平成30年度

| 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 | 計 |
|--------|--------|-------|------|------|------|------|-----|--------|
| 5,582 | 8,156 | 1,105 | 14 | 13 | 11 | 30 | 102 | 17,920 |
| 4,451 | 3,976 | 717 | 7 | 5 | 44 | 25 | 83 | 11,433 |
| 519 | 265 | 27 | 0 | 0 | 8 | 13 | 4 | 929 |
| 1,975 | 2,945 | 370 | 5 | 2 | 19 | 3 | 27 | 6,951 |
| 3,687 | 1,582 | 393 | 3 | 3 | 14 | 13 | 30 | 7,151 |
| 767 | 455 | 182 | 2 | 0 | 9 | 14 | 26 | 1,736 |
| 2,168 | 3,026 | 189 | 4 | 5 | 14 | 3 | 10 | 6,300 |
| 719 | 680 | 51 | 1 | 0 | 0 | 5 | 4 | 1,910 |
| 306 | 812 | 71 | 0 | 0 | 2 | 2 | 16 | 1,493 |
| 552 | 876 | 93 | 2 | 6 | 0 | 0 | 3 | 1,872 |
| 768 | 1,454 | 163 | 0 | 1 | 14 | 7 | 26 | 3,019 |
| 79 | 163 | 38 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 336 |
| 280 | 299 | 47 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 758 |
| 462 | 859 | 131 | 0 | 1 | 12 | 9 | 18 | 1,902 |
| 2,770 | 3,152 | 658 | 2 | 3 | 10 | 8 | 39 | 7,826 |
| 1,494 | 1,732 | 92 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3,900 |
| 1,307 | 1,366 | 229 | 1 | 4 | 27 | 14 | 13 | 3,402 |
| 1,062 | 1,270 | 305 | 1 | 11 | 10 | 18 | 15 | 4,000 |
| 962 | 1,070 | 118 | 0 | 2 | 9 | 13 | 56 | 2,733 |
| 521 | 417 | 31 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1,177 |
| 68 | 323 | 28 | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 | 475 |
| 534 | 722 | 94 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1,737 |
| 410 | 820 | 79 | 0 | 1 | 14 | 4 | 13 | 1,555 |
| 149 | 401 | 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 656 |
| 399 | 500 | 31 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 1,161 |
| 403 | 153 | 98 | 2 | 1 | 1 | 2 | 9 | 931 |
| 266 | 237 | 72 | 0 | 5 | 0 | 4 | 5 | 718 |
| 260 | 358 | 41 | 1 | 0 | 3 | 4 | 14 | 792 |
| 124 | 108 | 19 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 287 |
| 388 | 361 | 24 | 0 | 0 | 4 | 2 | 19 | 870 |
| 204 | 370 | 43 | 0 | 0 | 4 | 0 | 11 | 762 |
| 93 | 237 | 19 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 444 |
| 181 | 194 | 34 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 502 |
| 6 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 2 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 |
| 14 | 29 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 54 |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 28,350 | 31,272 | 4,509 | 36 | 56 | 228 | 171 | 482 | 79,853 |
| 33,932 | 39,428 | 5,614 | 50 | 69 | 239 | 201 | 584 | 97,773 |

(2) 商品等別・内容別・商法等別消費生活相談件数

ア 商品等別消費生活相談件数

(単位：件)

| 区 分 | | 30 年 度 | | | 29 年 度 | |
|--------|-----------------------|--------|---------|--------------|--------|---------|
| | | 受付件数 | 構成比 (%) | 対前年度 比較増減 | 受付件数 | 構成比 (%) |
| 商 品 | 商 品 一 般 | 17,301 | 29.0 | 9,185 | 8,116 | 16.6 |
| | 教 養 娯 楽 品 | 3,059 | 5.1 | 32 | 3,027 | 6.2 |
| | 食 料 品 | 2,653 | 4.4 | 138 | 2,515 | 5.1 |
| | 被 服 品 | 1,750 | 2.9 | 104 | 1,646 | 3.4 |
| | 土地・建物・設備 | 1,666 | 2.8 | ▲ 13 | 1,679 | 3.4 |
| | 保 健 衛 生 品 | 1,522 | 2.5 | 296 | 1,226 | 2.5 |
| | 住 居 品 | 1,495 | 2.5 | 37 | 1,458 | 3.0 |
| | 車 両 ・ 乗 り も の | 1,036 | 1.7 | ▲ 65 | 1,101 | 2.2 |
| | そ の 他 | 887 | 1.5 | 272 | 615 | 1.3 |
| | 小 計 | 31,369 | 52.5 | 9,986 | 21,383 | 43.6 |
| 役 務 | 運 輸 ・ 通 信 サービス | 10,807 | 18.1 | ▲ 153 | 10,960 | 22.4 |
| | 金 融 ・ 保 険 サービス | 3,454 | 5.8 | 178 | 3,276 | 6.7 |
| | 保 健 ・ 福 祉 サービス | 2,115 | 3.5 | ▲ 138 | 2,253 | 4.6 |
| | レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借 | 2,129 | 3.6 | ▲ 79 | 2,208 | 4.5 |
| | 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 1,707 | 2.9 | 193 | 1,514 | 3.1 |
| | 教 養 ・ 娯 楽 サービス | 1,487 | 2.5 | 57 | 1,430 | 2.9 |
| | 修 理 ・ 補 修 | 907 | 1.5 | 191 | 716 | 1.5 |
| | そ の 他 | 3,634 | 6.1 | 217 | 3,417 | 7.0 |
| | 小 計 | 26,240 | 43.9 | 466 | 25,774 | 52.6 |
| | そ の 他 | 2,118 | 3.5 | 274 | 1,844 | 3.8 |

イ 内容別消費生活相談件数

(単位：件)

| 区 分 | 30 年 度 | | | 29 年 度 | |
|------------|--------|---------|--------------|--------|---------|
| | 受付件数 | 構成比 (%) | 対前年度 比較増減 | 受付件数 | 構成比 (%) |
| 契 約 ・ 解 約 | 39,428 | 40.3 | 6,741 | 32,687 | 40.4 |
| 販 売 方 法 | 33,932 | 34.7 | 8,780 | 25,152 | 31.1 |
| 価 格 ・ 料 金 | 6,173 | 6.3 | 782 | 5,391 | 6.7 |
| 品質・機能、役務品質 | 5,720 | 5.9 | 34 | 5,686 | 7.0 |
| 接 客 対 応 | 5,614 | 5.7 | ▲ 188 | 5,802 | 7.2 |
| 表 示 ・ 広 告 | 3,428 | 3.5 | 597 | 2,831 | 3.5 |
| 安 全 ・ 衛 生 | 1,404 | 1.4 | ▲ 44 | 1,448 | 1.8 |
| 法 規 ・ 基 準 | 879 | 0.9 | 27 | 852 | 1.1 |
| 買 物 相 談 | 239 | 0.2 | ▲ 28 | 267 | 0.3 |
| 生 活 知 識 | 201 | 0.2 | 11 | 190 | 0.2 |
| 施 設 ・ 設 備 | 69 | 0.1 | ▲ 19 | 88 | 0.1 |
| 計 量 ・ 量 目 | 52 | 0.1 | ▲ 3 | 55 | 0.1 |
| 包 装 ・ 容 器 | 50 | 0.1 | 3 | 47 | 0.1 |
| そ の 他 | 584 | 0.6 | 110 | 474 | 0.6 |
| 合 計 | 97,773 | 100.0 | 16,803 | 80,970 | 100.2 |

(注1) 1件の相談について複数該当する場合があります、内容別件数と受付件数とは一致しない。

ウ 商法等別消費生活相談件数

平成30年度

| 商法等名 | 件数 | | 性別 | 契約額平均 (万円) | 年代 | | | | | | | | | | 主な商品・役務()内は件数 | | | | | |
|--------------|------|-----|-----|---------------|-----|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------|---|----|
| | 当該年度 | 前年度 | | | 男 | 女 | 10才未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80才以上 | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 | 5位 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無料商法 | 952 | 818 | 391 | 508 | 44 | 0 | 14 | 114 | 91 | 119 | 116 | 143 | 178 | 95 | アダルト情報サイト(65) | 光ファイバー(64) | 他のデジタルコンテンツ(65) | 役務その他サービス(46) | デジタルコンテンツ(40) | |
| 利殖商法 | 713 | 424 | 304 | 404 | 322 | 0 | 3 | 121 | 48 | 63 | 88 | 130 | 174 | 55 | ファンド型投資商品(324) | 他のデジタルコンテンツ(106) | 投資情報サイト(40) | 新築分譲マンション(15)、他のデベロッパー取引(15) | | |
| 当選商法 | 167 | 129 | 88 | 78 | 104 | 0 | 1 | 7 | 13 | 27 | 22 | 31 | 45 | 14 | 商品一般(27) | 他のデジタルコンテンツ(26) | 宝くじ(19) | デジタルコンテンツ(17) | 娯楽・娯楽サービスその他(16) | |
| 点検商法 | 510 | 378 | 238 | 260 | 78 | 0 | 0 | 3 | 9 | 25 | 38 | 79 | 167 | 148 | 屋根工事(101) | 修理サービス(90) | 役務その他サービス(50) | 建物清掃サービス(39) | 衛生監備工事(38) | |
| アポイントメントセールス | 175 | 155 | 106 | 69 | 130 | 0 | 6 | 91 | 33 | 21 | 7 | 7 | 6 | 3 | 複合サービス会員(22) | タレント・モデル養成教室(13)、教養・娯楽サービスその他(13)、他の内職・副業(13) | ネットレス(9)、他のデジタルコンテンツ(9) | | | |
| S F 商法 | 66 | 67 | 11 | 53 | 43 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 7 | 22 | 21 | 健康食品(14) | 商品一般(10) | 他の健康食品(9) | 食料品一般(2)、つぼ(2) | | |
| キャッチセールス | 43 | 56 | 15 | 27 | 199 | 0 | 5 | 12 | 6 | 8 | 2 | 2 | 4 | 1 | ミネラルウォーター(7) | 複合サービス会員(4) | ネットレス(3)、絵画・書画(3) | | 婦人靴(2)、スポーツ・健康教室(2)、エステティックサービス(2) | |
| アンケート商法 | 98 | 52 | 52 | 45 | 565 | 0 | 2 | 12 | 10 | 12 | 8 | 13 | 19 | 11 | 電気(6) | 健康食品(5)、高麗人参茶(5) | | | 新築分譲マンション(4)、他の行政サービス(4)、相談その他(4) | |
| 開運商法 | 44 | 54 | 15 | 29 | 223 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 9 | 10 | 10 | 6 | 他のデジタルコンテンツ(10) | 折とろサービス(7) | 商品一般(4) | 財布類(3) | プレスレット(2)、印刷品(2)、他の室内装飾品(2)、娯楽・娯楽サービスその他(2) | |
| 福祉商法 | 10 | 8 | 3 | 6 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 募金(3) | 商品一般(2)、カレンダー(2) | 乳酸菌飲料(1)、ファンド型投資商品(1)、他のデジタルコンテンツ(1) | | | |
| デパート商法 | 35 | 24 | 15 | 20 | 115 | 0 | 1 | 24 | 5 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 出会い系サイト(5)、他のデジタルコンテンツ(5) | 指輪(3) | | | パソコンソフト(2)、ギャンブル情報サイト(2)、他の内職・副業(2) | |

・件数、性別、契約額、年代はすべて契約当事者、各項目の上位3位までを網かけした。
 ・性別、契約額平均及び年代については、把握しているものみの数値。
 ・PIO-NET端末未配備市町村を除く。

平成30年度

| 商法等名 | 件数 | | 性別 | 契約額平均 (万円) | 年代 | | | | | | | | | | 主な商品・役務()内は件数 | | | | | | | | | |
|-----------|------|-----|-----|---------------|-----|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|----|----|----|----|--------------------------------|--|------------------------|--|--|
| | 当該年度 | 前年度 | | | 男 | 女 | 10歳未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80才以上 | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 | 5位 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| モニター商法 | 44 | 113 | 23 | 21 | 46 | 0 | 2 | 7 | 14 | 7 | 6 | 4 | 2 | 2 | 他の健康食品(6)、化粧クリーム(6)、バッグ(6)、モニター内職(6) | | | | | 2 | 他9品目 | | | |
| 体験談商法 | 25 | 27 | 7 | 16 | 78 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 7 | 1 | 他の健康食品(5) 温熱治療器(2)、スポーツ・健康教室(2)、瘦身エステ(2) | | | | | 1 | 他13品目 | | | |
| 実験商法 | 2 | 4 | 1 | 1 | 38 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 浄水器(2) | | | | | - | - | | | |
| 就職商法 | 13 | 7 | 2 | 10 | 28 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 | 複合サービス会員(1)、携帯電話サービス(1)、出合い系サイト(1)、他の教室・講座(1)、他の美容サービス(1)、役務その他(1)、他の内職・副業(1)、相談その他(1) | | | | | 0 | ファンD型投資商 品(5) | | | |
| 講習会商法 | 20 | 18 | 12 | 7 | 53 | 0 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | ビジネス教室(4) (2) | | | | | 健康食品(2)、他のデジタルコンテンツ(2)、他の教室・講座 | 食塩(1)、他9品目 | | | |
| 士商法 | 5 | 3 | 1 | 0 | 152 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 行政書士資格教材(1)、教養娯楽教材(1)、アダルト情報サイト(1)、行政書士資格講座(1)、他の資格講座(1) | | | | | 0 | | | | |
| 下取商法 | 9 | 12 | 3 | 6 | 56 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | ミニン(2)、携帯電話(2) ドラム式洗濯機(1)、スマートフォン(1)、普通・小型自動車(1)、土地(1)、山林(1) | | | | | 0 | | | | |
| 見本工事商法 | 3 | 7 | 3 | 0 | 67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 浴室設備(1)、塗装工事(1)、役務その他(1) | | | | | - | | | | |
| 便乗商法 | 5 | 7 | 1 | 3 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | ネットレス(1)、IP電話(1)、光ファイバー(1)、募金(1)、役務その他サービス(1) | | | | | 0 | | | | |
| 原野商法 | 163 | 177 | 109 | 52 | 654 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 30 | 69 | 45 | 山林(83) 土地(33) 別荘地(18) 宅地(10) | | | | | 不動産仲介サービス(5) | | | | |
| 実演商法 | 8 | 5 | 1 | 7 | 23 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 0 | ウォータークーラー(1)、鍋(1)、ふとん(1)、ネットレス(1)、電気マッサージ器(1)、磁気マットレス(1)、健康器具(1) | | | | | 0 | | | | |
| サイドビジネス商法 | 602 | 550 | 283 | 316 | 93 | 0 | 21 | 254 | 75 | 89 | 76 | 34 | 28 | 5 | 他のデジタルコンテンツ(122) デジタルコンテンツ(10) | | | | | 他の内職・副業(121) | ファンD型投資商品(30)、出合い系サイト(30) | 教養娯楽教材(26)、投資情報サイト(26) | | |
| クレ・サラ強要商法 | 87 | 82 | 49 | 38 | 77 | 0 | 1 | 73 | 5 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 教養娯楽教材(19) 他のデジタルコンテンツ(10) | | | | | 他の内職・副業(8) その他(5) | 教養娯楽サービス(4)、他のデリバティブ取引(4)、役務その他サービス(4) | | | |

・件数、性別、契約額、年代はすべて契約当事者。各項目の上位3位までを網かけした。
 ・性別、契約額平均及び年代については、把握しているものみの数値。
 ・PIO-NET端末未配備市町村を除く。

2 令和元年度事業実施計画の概要

| 事業名 | 内容 |
|-----------------------------|---|
| 相談 ・ 啓 発 事 業 | <p>1 消費生活相談・個人情報保護相談</p> <p>商品・サービスについての苦情や問い合わせ、多重債務などの相談、個人情報の保護に関する相談に専門の消費生活相談員が応じる。</p> <p>相談は、電話・来所により受け付ける。</p> |
| | <p>2 講座等の開催</p> <p>消費者自立支援講座 暮らしに役立つ身近な消費生活の知識・技術の習得を目的として講師を派遣する。</p> <p>講座の内容は、社会に出る前の高校生、大学生等を対象とした講座、高齢者等の啓発が必要となる対象層への講座、消費者団体を対象とした講座等を依頼※により随時行う。</p> <p>消費生活サポーター養成講座 地域の中で消費生活のサポート役として活動できる人材を育成するため、消費者関連法、経済関係基礎知識等、消費者被害の防止に役立つ知識を身につけるための講座を開催する。</p> <p>市町村等消費者教育コーディネーター育成講座 消費者教育コーディネーターとしての活動を行うことができる人材を育成するための講座を開催する。</p> <p>消費者被害防止のための高齢者等見守り講座 日常的に高齢者等と接する地域住民等が、高齢者等の消費者トラブルのサインに気づき、相談窓口へ繋ぐ等の対応を習得し、地域で見守り活動をできるための講座を開催する。</p> |
| | <p>3 展 示</p> <p>衣、食、住、商品テスト結果など消費生活に関する情報についてのパネルを展示する。</p> |
| | <p>4 情報、資料の収集と提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 啓発用パンフレット等の配布 ● ホームページの運営 ● ビデオテープ、DVD、展示用パネルの貸出 ● 資料閲覧室の整備 <p>消費生活講座等で利用するほか、団体等に対して貸出※を行う。</p> <p>消費生活に関する図書、雑誌等を資料閲覧室に配置する。</p> |

※ 消費者自立支援講座及び出前相談、DVD等貸出の申込依頼については、別紙様式による。

| 事業名 | | 内容 |
|------------|----------------------------|---|
| 市町村・教育支援事業 | 1 巡回訪問 | 希望する市町村を定期的に巡回し、相談担当者（消費生活相談員・行政職員）に相談対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行うことで、市町村相談担当者の実務能力の向上を図る。 |
| | 2 出前相談 | 消費者の身近な市町村において消費生活相談窓口が充実強化されるよう、市町村の要請※を受け相談員未設置市町村を主として「出前相談」を行う。 |
| | 3 電話相談体験研修 | 情報や経験の少ない市町村相談担当者に対し、県センターでの一日の相談業務を通して相談対応のノウハウを伝えることで、市町村相談担当者の実務能力の向上を図る。 |
| | 4 消費生活相談員等レベルアップ研修 | 県内で消費生活相談の窓口業務を担う消費生活相談員及び市町村行政職員に対し研修を実施する。 |
| | 5 市町村消費者行政担当職員及び消費生活相談員研修会 | 市町村の消費生活相談担当者の資質向上に必要な情報を提供する。 |
| | 6 多重債務相談窓口担当職員研修会 | 多重債務者からの相談に対応するため、自治体相談員や関係機関担当者を対象に研修会を開催する。 |
| | 7 教員向け研修会 | 学校における消費者教育の一環として、教員を対象とした研修会を開催する。 |
| | 8 若者向け消費者教育教材等の作成配布 | 若者向け消費者教育テキスト及び指導者向けテキスト（改訂版）を作成・配布する。 |
| 商品テスト事業 | 1 商品テスト | 主に当センター及び県内市町村で受理した苦情を処理するためにテストを行う。 危害、危険を伴った商品トラブルの相談処理と再発防止のために、独立法人国民生活センター、独立法人製品評価技術基盤機構等との連携に努める。 |
| | 2 技術相談 | 相談処理や関係機関等からの商品に関する技術的な相談に対する情報提供を行う。 |

※ 消費者自立支援講座及び出前相談、DVD等貸出の申込依頼については、別紙様式による。

別紙様式

消費者自立支援講座申込書

年 月 日

千葉県消費者センター 所長 様

市町村(学校・団体等)名

代表者

職氏名

下記により

を開催しますので、講師の派遣等をお願いします。

記

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|-----|
| 年 月 日 | 年 月 日 (曜 日) | |
| 時 間 | 午 前 時 分 ~ 午 前 時 分 午 後 午 後 | |
| 場 所 | 所 在 地 | |
| | 会 場 名 | |
| 対 象 | 団 体 名 | |
| | 代 表 者 氏 名 | |
| | 参 加 人 数 | 約 名 |
| テ ー マ | | |
| 講座等の内容 (希望があれば 具体的に記入 のこと) | | |
| 連 絡 先 及 び 担 当 者 | 住 所 〒 | |
| | 職 氏 名 | |
| | 電 話 | FAX |
| ◎会場までの略図及び所要時間(わかりやすい目標物から会場までの距離を記入) | | |
| ※案内図添付の場合、記入不要 | | |

出 前 相 談 申 込 書

年 月 日

千葉県消費者センター所長 様

市町村名
所属名
代表者名

下記により出前相談を開催しますので、消費生活相談員の派遣をお願いします。

記

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| 年 月 日 | 年 月 日 (曜日) | |
| 時 間 | 午前 時 分 ~ 午前 時 分 午後 時 分 ~ 午後 時 分 | |
| 場 所 | 所在地 | |
| | 会場名 | |
| 対 象 者 | | |
| 相談テーマ 又は、概要 | | |
| 備 考 | | |
| 連絡先及び 担当者 | 担当者所属及び職氏名 電話 FAX | |
| ◎会場までの略図及び所要時間（わかりやすい目標物から会場までの距離を記入） ◎最寄駅からの送迎の有無 | | |
| ※会場までの略図は、案内図添付の場合記入不要 | | |

3 ビデオ・DVD・展示用パネル及び消費者教育教材一覧

消費者センターでは、次のとおりビデオ・DVD・展示用パネル及び消費者教育教材を保有し、講座や研修会で利用するほか、県内の市町村及び学校、消費者団体等（個人を除く）に貸し出しを行っている。（令和元年7月1日現在）

貸出依頼については、別紙借用書による。

貸出しにかかる費用は無料です。ただし、郵送による受取りを希望された場合、送料はご負担いただきます。

(1) 貸出ビデオ・DVD一覧

悪質商法

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|---------------|---|
| 1 | 若者ねらいの悪質商法 | 20 | 東映 | 悪質商法の手口をドラマで紹介しながら予防法や解約のしかたを解説 |
| 2 | アナタを狙うあまい罠～若者編～ | 20 | (財)日本消費者協会 | 悪質業者に引っかかってしまった2人。彼らのどこに悪質業者がつけいるスキがあったのか。どんな態度をとればよかったのか。6つの商法をドラマ化し、さらに「契約」についても考えさせます。 |
| 3 | 善さんが行く ～お年寄りの財産を狙う悪質商法 | 21 | 東京都消費生活総合センター | 契約トラブルに詳しい善さんが被害にあったお年寄りを助けるためにアドバイスする |
| 4 | こんなはずでなかった！内職商法 | 17 | (財)日本消費者協会 | モニター商法、資格商法などの内職商法の勧誘手法を紹介 |
| 5 | だまされないで！！悪質商法 ～NOと言わなきゃダメだニャー | 25 | 東京都消費生活総合センター | 軽妙な掛け合いで悪質商法の実態を描き、クイズなども織り交ぜて契約について楽しく学ぶ |
| 6 | 悪質商法!?!～若者編～ | 14 | (財)日本消費者協会 | 若者に被害の多い3つの悪質な商法（メル友をよそおった恋人商法、インターネット通販、新聞勧誘）の手口と対応策を紹介 |
| 7 | ミッションR3 | 30 | (財)日本消費者協会 | 「キャッチセールス」「アポイントセールス」「マルチ商法」の手口を特殊調査員に扮する“アリ to キリギリス”が暴く。 |
| 8 | 老後の金は渡さん！ ～お年寄りを狙う悪質商法にご用心～ ～（字幕入り） | 25 | 東京都消費生活総合センター | お年寄りに被害の多い点検商法、SF（催眠）商法、出資金投資商法の手口をリアルかつコミカルな語りで紹介。 |
| 9 | 油断大敵！悪質商法 | 20 | (財)日本消費者協会 | 迷惑メール、マルチ商法、クレジットについて経済産業省が全国の高等学校等に配布 |
| 10 | 三遊亭楽太郎の 悪質商法カンタン撃退法 | 22 | (社)訪問販売協会 | 小さな親切から信頼を寄せていた好青年。その実態は、言葉巧みに高齢者に近づき次々と高額な契約をさせる悪質業者だった。 |
| 11 | あれ？もしかして・・・ 高齢者を狙う悪質な住宅リフォーム | 19 | 東京都消費生活総合センター | 一人暮らしのハナさん（75歳）は、ある日やって来た親切そうな業者に勧められ、高額な屋根工事をしてしまい・・・ |
| 12 | 撃退！架空請求 ある悪質業者の手口 | 19 | 東京都消費生活総合センター | 架空・不当請求の事例を再現し、その手口や対策のポイントなどを分かりやすく解説 |
| 13 | マギー司郎が教える 金融犯罪のネタと仕掛け | | 全国銀行協会 | |
| 14 | 悪質商法ネタばらし ～若者を狙うだましの手口～ | 30 | 東京都消費生活総合センター | 悪質商法の手口をマジックでネタばらし。再現ドラマを交え、悪質商法の対処法、クーリング・オフ制度などをわかりやすく解説。 |
| 15 | ヨネスケの利殖商法に突撃されない法～ トラブルへの対処と心得～ | 22 | 東京都消費生活総合センター | ヨネスケが利殖商法にだまされた二人の家を突撃訪問／利殖商法に突撃されない法、その心得を伝授。 |
| 16 | 悪質事業者の視点 (DVD) | 24 | 内閣府 | ①催眠（SF）商法（8分） ②利殖商法（7分30秒） ③振り込め詐欺（8分） |
| 17 | 断るチカラの磨き方 ～心の隙を狙う悪質商法～(DVD) | 21 | 東京都消費生活総合センター | 最近、若者をねらった悪質商法の手口が巧妙化しています。被害にあわないためには、断るチカラを磨くことが大切です。（知的障害や発達障害向け）：21分（本編）、6分（練習編） |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|---------------|---|
| 18 | 気にかけて 声かけて トラブル撃退！～悪質商法捕物帳～(DVD) | 24 | 東京都消費生活総合センター | 被害を防ぐには高齢者ご本人への注意喚起とともに、周囲の人々の見守りが欠かせません。 |
| 19 | しまった！こまった！だまされた！(DVD) | 25 | 全国消費生活相談員協会 | 高校生から新社会人の若者向けに契約トラブルの回避方法と対処方法を学びます。 |
| 20 | だまされるな！振り込め詐欺・悪質商法(DVD) | 22 | 東映(株)教育映像部 | 一向に減る気配がない「振り込め詐欺」と「点検商法」を取り上げ、悪質な手口の特徴とその対策を考えます。 |
| 21 | 阿藤快のあっ、と撃退！悪質商法お年寄りを守るご近所の力(DVD) | 22 | 東映(株)教育映像部 | 悪質商法の被害にあわないためには、高齢者自らが日頃から関心をもつと同時に、周囲の人たちとの交流を密にすることの大事さを描いています。 |
| 22 | ヒヤリ ハットリくん只今参上!!～高齢者の身の回りの危険を防ぐでござる～(DVD) | 23 | 東京都消費生活総合センター | 少年忍者「ヒヤリハットリくん」の活躍を通して、高齢者の身の回りの危険を考えていきます。 |
| 23 | 私は、だまされない!?～悪質商法の被害を防ぐ鉄則集～(DVD) | 23 | 東京都消費生活総合センター | 高齢者の不安である「お金」「健康」「孤独」などを狙う悪質商法の事例や対処法をもとに、相談することの大切さ、被害の未然防止に役立てます。 |
| 24 | 林家木久扇・木久蔵のダマされちゃいやーん！高齢者を狙う詐欺・悪質商法(DVD) | 30 | 東映(株)教育映像部 | 近年多発する手口の再現ドラマをもとに、被害に遭わないための対策法、周囲の見守りの大切さを描きます。 |

クレジットカード

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|----------------------|---|
| 1 | カード時代のおとし穴 | 24 | 東映 | カード時代の問題点を知り、賢いカード利用について考える |
| 2 | 考えてみませんかクレジットのこと～多重債務に陥らないために | 20 | カウンセリング協会 | |
| 3 | あなたは大丈夫？ストップ・カードで借金 | 18 | 日本消費者協会 | |
| 4 | あなたはカード国際人？ | 17 | 国際カードビジネス協会 | 海外でのクレジットカードトラブルを防ぐためにカード利用の特徴的な注意事項を事例を交えながら解説 |
| 5 | 近未来ストーリー What “TIME” is it? お金を借りる&使うときに大切なこと | 22 | 全国銀行協会連合会 | 総合的学習の視野に立ち、中学生の金銭感覚の現状とローンやクレジットに対する心構えをインタビューと… |
| 6 | アリ to キリギリスの!! 多重債務にご用心 | 22 | 東京都消費生活総合センター | キャッシングやクレジットについて「借金」であることを再認識させ、「多重債務」に陥らないためのポイントをわかりやすく解説。 |
| 7 | ズバリ！私のどこがいけなかったの？ 賢くつきあうローン&クレジット | 27 | 全国銀行協会 | 実際に多重債務に陥ってしまった体験談をもとに何がなかったのかを考える、徹底討論番組。 |
| 8 | キャッシュカードが狙われている！ あなたならどうしますか？払出盗 | | (財)社会安全研究財団 | |
| 9 | それでもお金、借りますか？ 多重債務の落とし穴 | 27 | 東京都消費生活総合センター | 社会経験の少ない若者が金利計算の仕組みなどよく理解しないまま、目先の便利さにつられ気軽に消費者金融を利用してしまふ。無計画にお金を借りる危険性や多重債務の恐ろしさを認識する。 |
| 10 | DVDで学ぶ！クレジットカード(DVD) | 76 | 日本クレジット協会クレジット教育センター | クレジットカードの仕組みと利用について解説した「基礎編」と「海外編」で構成 |
| 11 | 明日のためのクレジット活用法～賢い大人のカード活用術～(DVD) | 24 | 東京都消費生活総合センター | 便利なクレジットカードの正しい使い方 |

衣

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|------------------------------|----|-------------------|-------------------------------------|
| 1 | 被服の手入れと活用 | 18 | 東映 | 洗濯・アイロンがけ・保管のポイントと被服材料資源の活用 |
| 2 | 私にあった下着の選び方 ～美しさへのこだわり | 18 | 毎日EVR | 下着の役割、種類、選び方と自分にあった下着選びの必要性を説明 |
| 3 | 洗濯の心得～洗濯とクリーニングの 基本 (DVD) | 23 | 東京都消費生活総合 センター | 洗濯とクリーニングについて、基礎知識から上級編までの極意を伝授します。 |

食

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|--------------------|---|
| 1 | 食の安全と栄養シリーズ 安全な食品の選び方 | 20 | 東映 | 農薬、食品添加物、輸入食品の保存・調理方法・ 選び方のポイント |
| 2 | おいしく安全に ～ビールの表示と品質管理 | 26 | 毎日EVR | 表示は製品の一部だと言うことをビール容器の表示 から学ぶ |
| 3 | 有機食品の認証早わかり | 30 | 日本経済新聞社 | 有機認証の仕組み、有機食品について |
| 4 | 遺伝子組み換え食品って何？ | 43 | 農山漁村文化協会 | 遺伝子組換え食品の問題を整理し、安全な食卓を守る 方法を探る |
| 5 | 成人病は生活習慣病 | 21 | 毎日EVR | 緑黄色野菜が成人病の予防に役立つことを説明 |
| 6 | もっと知って欲しい 暮らしのなかの食品添加物(新訂版) | 13 | 日本食品添加物協会 | 加工食品に必要な食品添加物の完全性啓発のために 作成 |
| 7 | 健康にとって砂糖は | 34 | 記録映画社 | 医学、栄養学、生活科学の専門家が砂糖について解説 |
| 8 | ホット・ほっと・トーク 遺伝子組換え農産物食品って、 な～に | 18 | 記録映画社 | |
| 9 | 違いのわかるヘルシー・レディ ～知っておきたい野菜ジュースの知 識 | 23 | 毎日EVR | 野菜と健康の関わりについて |
| 10 | おしえてアグリ 平成10年度 | 40 | 農水省 | |
| 11 | おしえてアグリ 平成11年度 | 45 | 農水省 | |
| 12 | おしえてアグリ 平成12年度 | 46 | 農水省 | |
| 13 | おしえてアグリ 平成13年度 | 47 | 農水省 | |
| 14 | 改正JAS法のすべて | 25 | 日本経済新聞社 | 農産物や魚介類などの生鮮食品、お弁当などの加工食 品の表示方法を解説 |
| 15 | 「トクホ」って何？ 特定保健用食品のすべて | 23 | (財)日本健康 ・栄養食品協会 | 「トクホ＝特定保健用食品」をわかりやすく映像化し、 解説 |
| 16 | 林マヤのかしこく活かそう！ 食品表示 | 28 | 東京都消費生活総合 センター | 生鮮食品、加工食品、有機食品、遺伝子組換え食品、 保健機能食品など様々な食品表示のチェックポイント を紹介 |
| 17 | 豊かな“食”を彩る～さとう | 13 | 農畜産業振興事業団 | 体の中での砂糖の働きと健康の関わり、料理の中での 役割 |
| 18 | がんと野菜 | 16 | 食生活情報 サービスセンター | 野菜の健康機能を考える |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|------------------|---|
| 19 | 健康な毎日のために 果物のチカラ | 24 | 果物のある食生活推進全国協議会 | 果物には、がんをはじめとする生活習慣病を予防する効果があるが、日本人の果物の摂取量はまだまだ低く、また「果物は太る」といった誤解もある。そこで、果物の知識や摂り方を理解してもらい、毎日の健康的な食生活に役立てることを意図して製作された |
| 20 | 楽しく食べて、健康に！ ～豊かな将来を築く、楽しい食生活～ | 23 | キュービー株式会社 | 生活習慣病に刺激され間違った健康・食情報があふれている。そこで正しい食の知識を身につけることで明るく健康で楽しい食生活を送るきっかけにという意図で製作された |
| 21 | 食の安全を安心に | 20 | (独) 農林水産消費技術センター | |
| 22 | 見えていますか？食品の表示 | 28 | (独) 農林水産消費技術センター | 農産物、水産物、畜産物、加工食品 |
| 23 | 冷蔵庫から“食”を考える | 20 | 東京都消費生活総合センター | 多くの輸入食品に頼らざるを得ない日本の“食”。その現状と問題点をわかりやすく解説日々の食生活を見直す教材 |
| 24 | 気になる食品添加物 (DVD) | 27 | 内閣府食品安全委員会 | 食品安全委員会が行っている食品添加物のリスクについてわかりやすく解説 |
| 25 | よくわかる！食品安全委員会 ～食品の安全性をどう守るの？ (DVD) | 25 | 内閣府食品安全委員会 | 本編 15分 要約版 10分 |
| 26 | 気になる食品の安全性 ～みんなで学ぼうリスク分析～ (DVD) | 19 | 内閣府食品安全委員会 | 食の安全に関する情報が氾濫する現代。子どもにとっても食の安全は身近なテーマです。食の安全はどのように守られているのかをドラマ形式で楽しく解説 |
| 27 | 食品安全の基礎知識クイズで学ぶ リスク評価 (DVD) | 12 | 内閣府食品安全委員会 | 自分が使いたい・見たい・知りたいクイズだけを見ることもできます。「考える時間 (シンキングタイム)」もとっていますので、講義やイベント時にミニクイズ大会として活用できる。 |
| 28 | 考えてみよう!!食べ物の安全性 ～食品添加物や残留農薬について (DVD) | 16 | 内閣府食品安全委員会 | 「食品の安全性」について、コンパクトにまとめたアニメーション版 DVD |
| 29 | 知っていますか？ 食品のかしこい選び方 (DVD) | 22 | 東映(株)教育映像部 | 知っているようで意外に知らない食べ物の「旬」や「食品表示」、「食品添加物」について取り上げています。食品を賢く選ぶための知恵を身につける一助となります。 |
| 30 | 女子サッカー部員と男子マネージャーが考えた食戦略 (DVD) | 24 | 東京都消費生活総合センター | スポーツに取組む高校生に向けて望ましい食生活を提案するとともにサプリメントやダイエットの知識など誰にとっても必要な食の情報を伝える。 |

住

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---------------------------------|----|-----------|---|
| 1 | 快適ですか？あなたの住まい ～カビ・ダニと上手につきあう | 24 | 日本消費者協会 | 現代社会とカビ・ダニの関係を実験を通して学び被害防止を考える |
| 2 | 私たちの生活と輸送 ～宅配便サービス・引越しサービス | 20 | 毎日EVR | 賢いサービス利用法を現状やシステムを通して考える |
| 3 | どうなってるの？引越し料金の仕組み | 18 | 毎日EVR | 料金体系の解説を中心にトラブルを未然に防ぐ賢い引越し方法を解説 |
| 4 | 知ってためになる液化石油ガス法 | 17 | 高圧ガス保安協会 | LPGガスを家庭で安全・快適に使用するために安全に関する規制や基準、販売方法などを説明 |
| 5 | 電気と上手につき合う法 | 22 | 松下電器産業(株) | 電源コードの安全使用編 |
| 6 | 引越し認識度チェック ～安心・安全な引越しのために | 22 | 毎日EVR | 事例をドラマ化し、注意点を解説 |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|-------------------------------------|----|---------------|---|
| 7 | 山田邦子のこれで安心!! 賃貸住宅トラブル対処術!! | 27 | 東京都消費生活総合センター | 退去時のクロスの張替えやハウスクリーニング代などが敷金から差し引かれるなど、納得できない借主と貸主の間のトラブルが後を絶ちません。 |
| 8 | ちょっと待った! その契約 ～賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために | 22 | 東京都消費生活総合センター | 若者・一般向けに賃貸住宅のトラブルを回避するためのテクニックを学びます。(部屋決め、退去時、シェアハウス、トラブル防止) |

環境

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|------------------------------------|----|---------------|--|
| 1 | 環境にやさしい暮らしの工夫 | 19 | 東映 | 生活廃水・ごみの種類と処理方法・ごみを減らす工夫とリサイクル |
| 2 | 環境・今私達にできること ～暮らしと地球を考える | 29 | 農山漁村文化協会 | 地球的視点で私たちの足元を見る |
| 3 | ゴミは宝の山 ①鉄&生ゴミ | 18 | 東映 | リサイクル工場や仕組についての説明 |
| 4 | ゴミは宝の山 ②あき缶&紙 | 20 | 東映 | リサイクル工場や仕組についての説明 |
| 5 | ゴミは宝の山 ③ビン&ドラム缶 | 17 | 東映 | リサイクル工場や仕組についての解説 |
| 6 | 台所から守る環境シリーズ1 ～追跡! 台所ゴミどこが問題か? | 25 | 農山漁村文化協会 | 台所からでる燃えるゴミ、燃えないゴミを追跡。高知市のノートレイ運動に学ぶライフスタイル |
| 7 | 台所から守る環境シリーズ2 ～エコクッキングをはじめよう | 26 | 農山漁村文化協会 | 調理の気遣いで違う、水・エネルギー・生ゴミの量。消費者(台所)と生産者(畑)の信頼関係を考える。 |
| 8 | 台所から守る環境シリーズ3 ～家庭でできる生ゴミゴミリサイクル | 24 | 農山漁村文化協会 | 庭でもベランダでもつくれる生ゴミ堆肥。生ゴミ処理器活用のコツを説明 |
| 9 | 未来からの電子メール ～環境に国境はない | 28 | 毎日EVR | 地球環境問題に対する関心を高め、主体的に問題解決に関わる意識を持たせる |
| 10 | 地球を守るお買物 | 22 | 東京都消費生活総合センター | クイズに答えながら私たちの身近な行動が地球環境という大きな問題に直結していることを実感する |
| 11 | 環境と生活に貢献する塩ビ | 14 | 塩ビ工業・環境協会 | 塩ビを安心して使うための情報を提供 |
| 12 | 創意工夫で循環型社会に挑戦! | 18 | プラスチック処理促進協会 | みんなで取り組もう、プラスチック・リサイクル |

消費者教育

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|-----------|--|
| 1 | 知っておきたい! お金とカードの世界 ～夢を実現するために・・・～ | 55 | 貯蓄広報中央委員会 | 1. お小遣いの意味、悪徳商法と対策について 2. 硬貨と紙幣、クーリングオフ、契約のトラブルについて 3. カードの種類、クレジットカードとは何か 4. それぞれの夢、為替相場とは? 貯蓄と消費のバランスがテーマ |
| 2 | WHAT'S 自己責任? | 25 | 貯蓄広報委員会 | 二人の成年の資金運用を参考に金融商品選択の知識や心構えを解説 |
| 3 | 安心のお買いもの 景品表示法と消費者の暮らし | 20 | 公正取引委員会 | 景品表示法を消費者が理解し易いように解説 |
| 4 | それは消費者保護違反です | 20 | 日本経済新聞社 | 消費者契約法と金融商品販売法 |
| 5 | 林家ペー・パー子の契約トラブル 解決法! | 29 | 日本消費者金融協会 | 契約事例を通じて、契約を取り消せる場合や無効になる場合など、消費者契約法をわかりやすく説明 |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|--|----|--------------------|---|
| 6 | やってみようインターネット | | 総務省関東総合通信局 | ある一家の日常を通してインターネットトラブルを「楽しく」「わかりやすく」解説 |
| 7 | マネー落語 うっかり父さんしっかり母さん | 20 | 日本消費者金融協会 | 落語による金銭教育。お金は暮らしの道具・他人のものも自分のものも大切・需要と供給・何事も計画を |
| 8 | あぶない!!タバコが命をねらっている | 24 | 日本禁煙協会 | アメリカはなぜ禁煙社会をめざしているのか?そして日本は… |
| 9 | なんだろう? 携帯電話の契約トラブル | 25 | 東京都消費生活総合センター | 架空・不当請求の事例と、課金システムを知らずに高額になったパケット通信料金の請求について取り上げる |
| 10 | ストップ! 犯罪の温床闇サイト | | (財) 社会安全研究財団 | |
| 11 | ちょっと待て! そこは地獄の一丁目 ヤミ金融 | | (財) 社会安全研究財団 | |
| 12 | アニメで見るだましの手口 (DVD) | 14 | 川崎市消費者行政センター | 不当請求(3分20秒)、アポイントメント商法(3分32秒)、マルチ商法(3分10秒)、キャッチセールス(3分11秒)※アニメでわかりやすく解説 |
| 13 | 法六津(ホームズ)探偵の金融犯罪を防げ※VHS&DVD | | 全国銀行協会 | |
| 14 | ケータイ安全教室 (DVD) | 63 | NTT ドコモケータイ安全教室事務局 | 小学生向け(22分)、中学生・高校生向け(18分) 保護者・教員向け(23分) |
| 15 | 公正で自由な競争を目指して(DVD) | 34 | 公正取引委員会 | |
| 16 | ネットのトラブル、ブルブル! ~インターネットに振り回されないために~ (DVD) | 19 | 東京都消費生活総合センター | いまや生活の一部となっているインターネット。そこに潜む危険性についてこれから使うことが多くなる中学生たちにトラブルの未然防止に役立ちます。 |
| 17 | ケータイトラブル ~子どもを犯罪者・被害者にさせない(DVD) | 25 | 東映(株)教育映像部 | 子どもがケータイトラブルを起こして犯罪者・被害者にさせないよう3つの事例で紹介し、親などに問題提起します。 |
| 18 | ケータイ・パソコン その使い方で大丈夫? (DVD) | 22 | 東映(株)教育映像部 | ケータイやパソコンを使う際のルールとマナーはもちろんのこと、トラブルに遭わないためにはどうすればいいのか、また遭った時の対応策をとドラマ仕立てで分かりやすく描きます。 |
| 19 | 緊急レポート 美容医療 ~キレイのリスク~ (DVD) | 22 | 東京都消費生活総合センター | 美容医療は医療行為です。きちんとリスクを知っていますか?美容医療を受ける前に知っておきたいことや、メリットだけではないキレイのリスクについて考えていきます。 |
| 20 | 「ヒヤリ・ハットから子供まもり隊」 (DVD) | 22 | 東京都消費生活総合センター | ライターでの火遊びによる火災など子供の身の回りの事故が後を絶ちません。大事故につながるヒヤリ・ハットは、実は身近な暮らしの中にいっぱいあります。 |
| 21 | まさにとめぐみのおこづかいを考えよう (DVD) | 16 | 全国消費生活相談員協会 | 「おこづかいで物を購入する」という子供たちの日常生活を描くことで、無計画な消費行動や友だちにつられて必要のないものを購入するといった衝動買いに子供たちが気付き、正しい金銭感覚を身につけてもらいます。 |
| 22 | 小・中学生のインターネットシリーズ インターネットのトラブルから身を守る(DVD) | 19 | 東映(株)教育映像部 | インターネットは、自己責任の世界。トラブルに遭った時どうやって自分を守ってみますか。被害者にならない対策を解説 |
| 23 | 中学生も消費者です (DVD) | 16 | 東映(株)教育映像部 | 中学生の自らの身近な消費行動を通して、消費者であることを自覚し、契約など消費者としての基礎知識、権利と責任について理解を深めていきます。 |
| 24 | インターネット×リアル ~より良いコミュニケーションを築いていくために~(DVD) | 88 | 千葉県 | 若者がインターネットの利用により消費者被害や犯罪行為など各種インターネットトラブルに巻き込まれることを防ぐことなどを目的として、主に中学生・高校生を対象に授業・講演で使用できる教材となっています。 |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|---|----|-------------------|--|
| 25 | 若者たちを狙う悪質商法 ～SNSを悪用した出会いにご用心 (DVD) | 24 | 東京都消費生活総合 センター | 楽しいはずの SNS、そこには思わず落とし穴が・・・ (アポイントメントセールス、デート商法、架空請求、 マルチまがい商法) |
| 26 | ネットと上手につき合おう！ ケータイトラブルから身を守る (DVD) | 23 | 東映(株)教育映像部 | ネットのトラブルを防ぎ、インターネットを有効に活 用していくためのヒントを再現ドラマや図表なども 交え、わかりやすく解説。 |
| 27 | 小学生のためのケータイ・ネット教 室～こんなトラブルに気をつけて～ (DVD) | 30 | 東映(株)教育映像部 | 小学生中・高学年を対象に携帯電話を利用してネット のトラブルに巻き込まれる事例をドラマで描き、安全 で正しいケータイ・ネットの使い方を解説。 |
| 28 | スマホの安全な使い方教室 気をつけよう SNS のトラブルに (DVD) | 23 | 東映(株)教育映像部 | ドラマとナビゲーターの解説を通して、個人情報の取 り扱い、スマホを介した SNS に潜む危険を取り上げ、 スマホの安全な使い方を学ぶ。 |

保険金融

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|--|----|----------------|---|
| 1 | 特約が支えた愛の証 ～生命保険の特約 | 29 | 生命保険協会 | 生命保険の特約を保証内容により説明 |
| 2 | 知っていますか地震保険 その仕組みとポイント | 20 | 損害保険協会 | いざというときの経済的備えのひとつとして地震保 険のポイントを解説 |
| 3 | くらしと損害保険 ～その仕組みと役割 | 20 | 日本損害保険協会 | 住まい・からだ・車の損害保険の基本についてわかり やすく説明(手話通訳付) |
| 4 | ビックバンファミリーvol.1 金融ビックバンってなに？ | 17 | 貯蓄広報中央委員会 | 金融ビックバンの基礎知識 |
| 5 | ビックバンファミリーvol.2 金融商品・金融機関の選び方 | 20 | 貯蓄広報中央委員会 | 金融商品や金融機関を選択するポイント |
| 6 | 私のライフプラン ～生活設計とリスク管理 | 24 | 生命保険文化 センター | 若い世代が生活設計のポイントについて理解を深め、 自分の将来について主体的に考えられるように |
| 7 | That's 預金保険制度(改訂版) | 17 | 金融広報中央委員会 | |
| 8 | やさしい信託のはなし ～信託のしくみと役割～ (DVD) | 25 | 信託協会 | 信託の仕組みや役割、活用例などについてトレンドイ に説明 |
| 9 | ごぞんじですか？投資信託 ～知っておきたい投資信託の基礎 (DVD) | 42 | 証券知識普及プロジェクト | 投資信託の特徴や仕組み、選び方、注意点や情報収集 の方法などをアニメとスタジオ解説で説明 |

製品

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|----------------------------------|----|-----------------|---------------------------------|
| 1 | あつ、危ない ～製品安全教育～小学校編 | 28 | 消費者教育支援セン ター | 学校や家庭での製品事故例を取り上げ、原因や防止 法を解説 |
| 2 | あつ、危ない ～製品安全教育～中学・高校編 | 24 | 消費者教育支援セン ター | 学校や家庭での製品事故例を取り上げ、原因や防止 法を解説 |
| 3 | Let's デイリーカーチェック ～義務です！車の日常点検 | 16 | 日本消費者協会 | |
| 4 | ザ・チャイルドシート 子供たちを守るために | 29 | 日本損害保険協会 | 身近なシチュエーションを例として実験 |
| 5 | お宅はOK？ 家電製品と省エネライフ(DVD) | | 松下電器産業株式会 社 | |

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|------------------------------|----|-------------------|--|
| 6 | 図解！よくわかる 暮らしの製品安全知識 (DVD) | 18 | 東京都消費生活総合 センター | アニメーションによる事故事例をまじえて、事故の原因や法制度を分かりやすく解説しています。 |

その他

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|--|----|----------------------|--|
| 1 | 悟空の著作権入門 | | 文化庁・著作権情報 センター | 悟空たちの冒険を楽しみながら著作権についての理解を深める |
| 2 | あなたのナイスエイジング | 27 | 桜映画社 | 更年期と更年期以降の健康についてわかりやすく解説 |
| 3 | 障害者の消費生活トラブルとその 支援に関するシンポジウム (DVD) | 45 | 豊田市福祉事業団 | ワークショップ(催眠商法、マゲ商法、キャッチセールス)、 シンポジウム(専門家や当事者から実例や対処用を解説) |
| 4 | Change the きもの (DVD) | 25 | NPO きもの消費生活 倫理委員会 | きもの違法販売をなくすために |

個人情報

| No. | タイトル | 分 | 制作・企画 | 内 容 |
|-----|--|----|--------------------------|--|
| 1 | あなたの信用情報を守る | 18 | 毎日EVR | 個人情報とは何か、どのように管理されているか |
| 2 | 仕掛けられた罠 (DVD) | 23 | (財)警察協会 | ネット・オークションにネットショッピング。便利になったサイバーライフ。その手軽さの中に、実は落とし穴が潜んでいます。 |
| 3 | サイバー犯罪事件簿3 NET SPY(ネットスパイ) (DVD) | 30 | (財)警察協会 | 気軽な気持ちでした事が、思わぬトラブルになり信用問題へと発展してしまいます。ネットスパイにご用心。 |
| 4 | ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol. 1 ネット社会の道しるべ (DVD) | 25 | NHK エンタープライズファミリー 倶楽部 | 信用情報機関を取材しながら説明 1 架空請求と個人情報 2 メール交換と友達関係 3 掲示板となりすまし |
| 5 | ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol. 2 ケータイ社会の落とし穴 (DVD) | 25 | NHK エンタープライズファミリー 倶楽部 | 1 メールと依存症 2 メール交換と友達関係 |
| 6 | ケータイ・ネット社会の落とし穴 Vol. 3 ブログ社会の落とし穴 (DVD) | 25 | NHK エンタープライズファミリー 倶楽部 | 1 ブログと個人情報～「日常」が「情報」に変わるとき～ 2 ブログと権利侵害～ランキング競争が招くトラブル～ |
| 7 | アクセスの代償 あなたの知らないネットの裏側 (DVD) | 26 | (財)警察協会 | 誰でも簡単にアクセスできるインターネットの中に、あなたの知らない危険が潜んでいます。サイバー犯罪からの対処法を学びます。 |
| 8 | ネットいじめに向き合うために (DVD) | 30 | NHK エデュケーション | どうすれば「ネットいじめ」を防げるのか具体的なポイントをわかりやすく紹介 |
| 9 | その情報、誰のもの？ ～情報社会と 権利侵害～ | 24 | 東京都消費生活総合 センター | 著作権について学ぶとともに情報の取り扱い方によっては、他人の権利侵害になるという危機感を持つこと、自分の権利や利益を守るために、発信する情報などには責任を持つことを知る内容 |

(2) 展示用パネル

- | | |
|---|--------------|
| ① 悪質商法にご用心 (85cm×60cm) | 1 セット (12 枚) |
| ② PL法ってなに? (85cm×60cm) | 1 セット (7 枚) |
| ③ クリーニングトラブルを防ぐために (85cm×60cm) | 1 セット (6 枚) |
| ④ 消費者契約法 (85cm×60cm) | 1 セット (4 枚) |
| ⑤ 消費者啓発パネル (85cm×60cm) | 1 セット (5 枚) |
| (悪質商法全般・多重債務対策・クーリングオフ・振り込め詐欺対策 ・消費者センター案内) | |
| ⑥ 消費者啓発パネル (85cm×60cm) | 1 セット (10 枚) |
| (悪質な無料サイト・悪質なネットオークション・クーリングオフ ・振り込め詐欺・利殖商法・点検商法・契約ってどんなもの・ 携帯電話のトラブル・マルチ商法のトラブル・通信販売のトラブル) | |
| ⑦ 小・中学生向け (85cm×60cm) | |
| 「気をつけて!ぼくたち わたしたちもねられています!!」 1 枚 | |
| ⑧ 若者向け (85cm×60cm) | |
| 「気をつけて!若者を狙う悪質商法」 1 枚 | |
| ⑨ 高齢者向け (85cm×60cm) | |
| 「気をつけて!悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています!!」 1 枚 | |

(3) 消費者教育教材

- ① 小学生向けボードゲーム 「しっかりさんになろう!ゲーム」
(ゲームボード・クイズカード・解説書・パンフレット・)

※次のHPアドレスから上記ゲームの原型となったゲームのデータが利用可能です。

<https://www.pref.chiba.lg.jp/seikouan/shouhi/shiryou/kankoubutsu/h24-teen-text.html>

別紙

借 用 書

令和 年 月 日

千葉県消費者センター所長 様

住 所 〒

団 体 名

職・氏名

TEL

下記の物品を 〃 のため借用いたします。

記

1 名 称

2 数 量

3 期 間 令和 年 月 日 から

令和 年 月 日 まで

利 用 の ご 案 内

- 相談受付時間 (消費生活及び個人情報に関すること)
月～金 9:00～16:30 土 9:00～16:00
- 開館時間
月～土 9:00～17:00
- 休館日
日曜日、国民の休日及び振替休日
年末年始 (12月29日～1月3日)
- 交通
 - 電 車：JR京葉線・武蔵野線の南船橋駅下車
南口より、線路沿いに千葉方向へ進み、突き当たりを右に折れ、公園を抜ける。(徒歩10分)
 - 自動車：国道357号線 秋津交差点を食品コンビナート方面に進む。突き当たりの信号を右折し、3つ目の信号を左折後、1つ目の信号の手前(看板有り)を右折。

