



令和3年度

# 新潟市消費生活センター概要



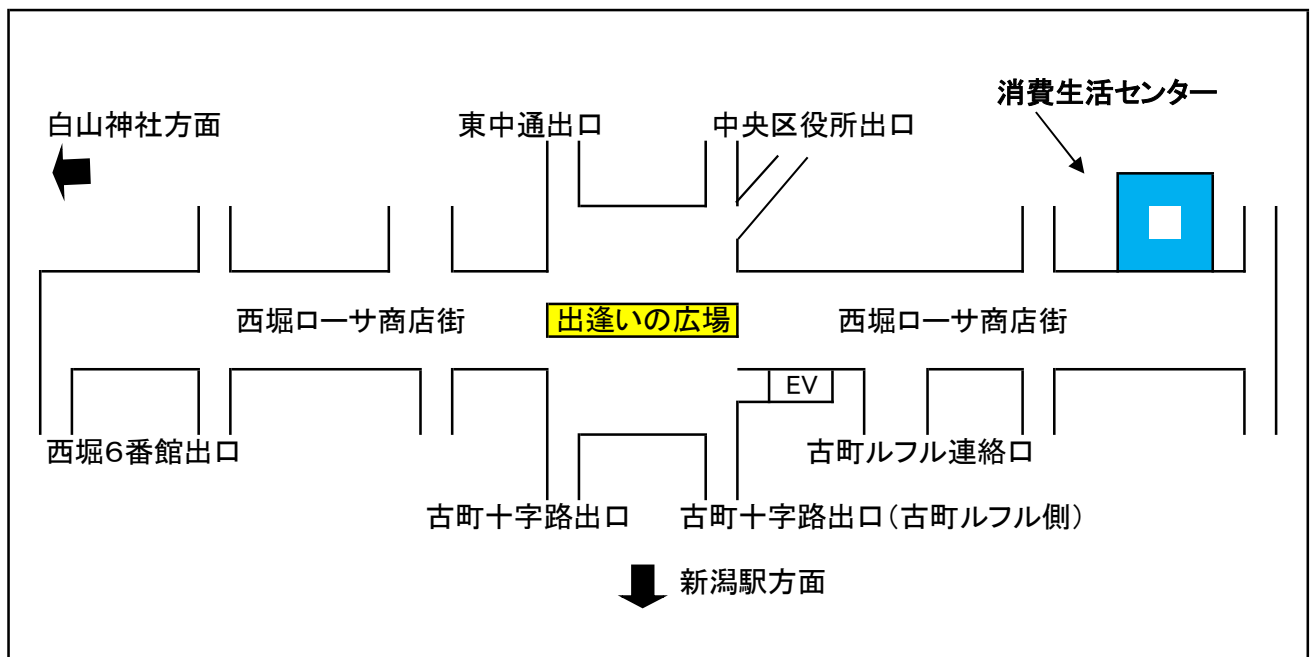
新潟市



「子ども消費者学習」



くらしの一日教室



# 目 次

## I 消費生活センター概要

1 センター設置 .....	1
2 市勢の概要 .....	1
3 センターの沿革 .....	1
4 施設の概要 .....	3
5 組織及び事務分担 .....	4
(1) 機構 .....	4
(2) 職員 .....	4
(3) 所掌事務 .....	4

## II 消費生活センター事業

1 消費生活関係 .....	5
(1) 消費生活相談 .....	5
(2) 消費者啓発及び情報提供 .....	5
(3) 消費者団体の活動支援 .....	6
(4) 製品安全4法の立入検査 .....	6
(5) 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に関する業務 .....	6
(6) 附属機関等の設置 .....	7
2 計量検査関係 .....	10
(1) 特定計量器定期検査 .....	10
(2) 立入検査 .....	10
(3) 啓発・指導事業 .....	10
3 令和2年度当初予算 .....	11
(1) 歳出 .....	11
(2) 歳入 .....	12

## III 令和2年度消費生活関係事業報告

1 消費生活相談の受付状況 .....	13
(1) 相談件数の推移 .....	13
(2) 相談者（契約当事者）の属性 .....	14

(3) 相談傾向	18
(4) 特殊販売（無店舗販売）に関する相談	26
(5) 相談処理状況	28
(6) 事業者による消費生活センター訪問	29
(7) 多重債務に関する相談	29
2 消費者啓発及び情報提供	32
(1) 消費者啓発講座	32
(2) 暮らしのレポーター事業	35
(3) 消費者月間行事	37
(4) 啓発資料	37
(5) 消費生活センター情報コーナー	38
3 消費者団体の活動支援及び助成	39
(1) 消費者団体への事業委託	39
4 製品安全4法の立入検査	39
(1) 電気用品安全法	39
(2) 家庭用品品質表示法	40
(3) 消費生活用製品安全法	40
(4) ガス事業法	40
5 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に関する業務	40
6 附属機関関係	41
(1) 新潟市消費生活審議会開催状況	41
(2) 新潟市消費者教育推進地域協議会開催状況	41

## IV 令和2年度計量検査関係事業報告

1 検査事業	42
(1) 特定計量器定期検査	42
(2) 立入検査	44
(3) 適正計量管理事業所指定検査	44
2 啓発・指導事業	45
(1) 消費者啓発	45
3 適正計量管理事業所	45
(1) 経済産業大臣指定事業所	45
(2) 新潟県知事指定事業所	45
4 基準器及び検査設備	46

(1) 基準器 .....	46
(2) 検査設備 .....	46
5 特定商品と量目公差 .....	47

## V 参考資料

1 新潟市消費生活条例 .....	50
2 新潟市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 .....	57

※当概要の表中「構成比(%)」の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致していません。



# I 消費生活センター概要





## 1 センター設置

昭和54年8月	市民の消費生活の安定と向上を図り、消費者の利益の擁護及び増進に関する事務を行うため、新潟市行政組織規則第13条により、新潟市消費生活センターを設置
平成21年9月	消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第2項の規定に基づき新潟市消費生活センターを設置し、同条第3項の規定により公示
平成28年4月	消費者安全法第10条の2第1項の規定に基づき「新潟市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」を施行

## 2 市勢の概要

面積	726.27 km <sup>2</sup>	（令和3年1月1日時点）
人口	782,107人	（令和3年3月末日現在 住民基本台帳人口）
世帯数	344,086世帯	（令和3年3月末日現在 住民基本台帳人口）

## 3 センターの沿革

昭和6年	度量衡取締専任吏員を配置
昭和27年9月	政令第406号により特定市に指定、商工課計量係に機構改革
昭和37年4月	経済労働部商工課計量検査所に機構改革
昭和39年10月	商工労働部工業振興課計量所に機構改革
昭和42年1月	商工労働部消費者行政担当主幹室設置
昭和47年1月	市民部生活課消費生活係、計量検査所に機構改革
昭和51年4月	市民企画部生活課消費生活係、計量検査係に機構改革
昭和54年7月	新潟市消費者保護条例制定 ・新潟市消費者保護委員会設置 ・新潟市消費者苦情処理委員会設置
昭和54年8月	新潟市消費生活センター設置
昭和56年4月	市民部生活課消費生活センター消費生活係、計量検査係に機構改革
昭和60年1月	計量検査室竣工
平成元年9月	市役所新庁舎竣工に伴い、第1分館1階にセンター移転
平成4年4月	市民局市民生活部自治振興課消費生活センター消費生活係、計量検査係に機構改革
平成14年4月	市民局市民生活部自治振興課消費生活センターに機構改革（係統合）
平成17年3月	新津市はじめ12市町村と合併

平成17年10月	巻町と合併
平成19年 4月	政令市移行に伴う組織改正により、市民生活部市民総務課消費生活センターに機構改革 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護条例を全面改正し、消費生活条例に改称して施行</li> <li>・特定計量器定期検査を民間委託</li> </ul>
平成20年 3月	新潟市消費生活推進計画を策定
平成20年 7月	全国特定市計量行政協議会副会長市に選出（任期2年） （会長：横浜市，副会長市：川崎市，新潟市）
平成21年 9月	消費者安全法に基づき、消費生活センターの設置を公示
平成22年 4月	中心市街地の新潟地下街に移転し業務を開始（土・日曜日も開設）
平成22年 5月	専任の相談員を1名増員して、多重債務相談窓口を拡充
平成22年10月	専任の相談員を1名増員して、多重債務相談窓口を拡充
平成23年 4月	消費生活相談員1名退職に伴い、専任の相談員を1名増員して多重債務相談窓口を拡充
平成24年 4月	初めて警察OB1名を雇用して、相談窓口を強化
平成25年 4月	多重債務専任を含め、消費生活相談員を2名増員。組織改正により市民生活課が本課となる。
平成26年 4月	土日の多重債務相談を「隔週」から第2・4土日とするとともに、消費生活センターの休業日に振替休日及び西堀ローサ休館日を追加
平成27年 3月	新潟市消費生活推進計画（一次改定）を策定
平成28年 4月	改正消費者安全法に基づき新潟市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例を施行
平成28年 7月	新潟市消費生活推進計画（一次改定）を新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画に改定 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟市消費者教育推進地域協議会設置</li> </ul>
平成30年 3月	土曜日の相談受付を終了
平成30年 4月	消費生活の相談時間を変更
平成31年 2月	新潟市消費者安全確保地域協議会設置
平成31年 3月	新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画（二次改定）を策定

## 4 施設の概要（令和3年4月1日現在）

### 新潟市消費生活センター

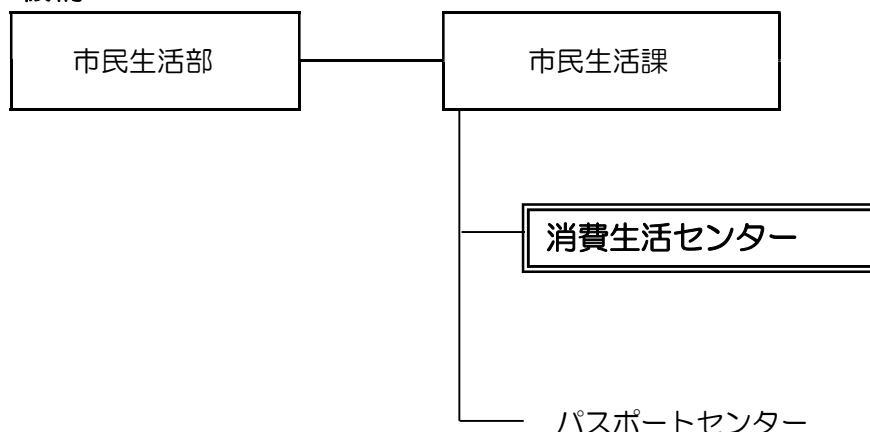
- 所在地 新潟市中央区西堀前通6番町894番地1（西堀ローサ内）
- 相談時間（来所相談は予約制）  
日曜日～金曜日午前9時～午後4時30分  
※多重債務相談は月曜日～金曜日，第2・第4日曜日午前9時～午後4時
- 休業日 土曜日，祝日，振替休日，年末年始，他に臨時休業する場合あり
- 施設規模
- ・床面積 239m<sup>2</sup>
- |           |                  |
|-----------|------------------|
| ・事務室      | 89m <sup>2</sup> |
| ・相談室（3部屋） | 32m <sup>2</sup> |
| ・研修室      | 78m <sup>2</sup> |
| ・情報コーナー   | 40m <sup>2</sup> |

### 計量検査室

- 所在地 新潟市中央区川岸町3丁目17番地37
- 施設規模
- ・敷地面積 350.41m<sup>2</sup>
  - ・構造 鉄骨及び木造平屋建
  - ・建築面積 108.35m<sup>2</sup>
  - ・検査室及び分銅格納庫 67.38m<sup>2</sup>（2t天井走行クレーン設置）
  - ・基準器室 17.82m<sup>2</sup>
  - ・商品テスト室 17.02m<sup>2</sup>
  - ・その他 6.13m<sup>2</sup>

## 5 組織及び事務分担（令和3年4月1日現在）

### （1）機構



### （2）職員（消費生活センター） 15名

・ 所長		1名
・ 主幹		1名
・ 消費生活担当	主査（係長相当・再任用）	1名
	主査（再任用）	1名
	相談員（会計年度任用職員）	8名
	相談員（個人委託）	1名
・ 計量検査担当	主査（係長相当・再任用）	1名
	一般技能員（再任用）	1名

### （3）所掌事務

- ・ 消費生活の相談及び苦情処理に関する事項
- ・ 消費生活に関する情報提供及啓発に関する事項
- ・ 消費者学習に関する事項
- ・ 消費者団体の支援に関する事項
- ・ 多重債務の相談に関する事項
- ・ その他消費生活施策の推進に関する事項
- ・ 計量器の検査及び計量の立入検査に関する事項
- ・ その他計量施策の推進に関する事項
- ・ 消費生活センターの庶務に関する事項

## Ⅱ 消費生活センター事業



# 1 消費生活関係

## (1) 消費生活相談

商品の購入やサービスの利用に伴う苦情相談，悪質商法や多重債務でお困りの方の相談，クーリングオフや中途解約の相談，消費生活に関する疑問など，相談員が解決のためのお手伝いをします。

## (2) 消費者啓発及び情報提供

### ア 消費者啓発講座

- ①「くらしの一日教室」・・・市民を対象に，生活に関するテーマを選び，専門の講師による講義や実習を行う講座
- ②「子ども消費者学習」・・・小学校6年生を対象に，糖分測定など，食から考える消費生活の基礎知識を学ぶ講座
- ③「出前くらしのテスト教室」・・・市民を対象に，簡易テストを取り入れた出前講座

### イ 市政さわやかトーク宅配便及び出前講座

- ①「市政さわやかトーク宅配便」・・・主に高齢者を対象とした団体・グループへの啓発講座
- ②「出前講座」・・・学校等での消費者教育講座や地域包括支援センター等高齢者見守りの担い手を対象とした講座へ講師を派遣

### ウ くらしのレポーター事業

- ① 目的 新潟市消費生活条例第26条に基づき，商品等の価格調査等に関する情報の提供，意見及び要望を求めため，くらしのレポーターを設置。
- ② 委嘱数 市内に居住する18歳以上の者 30人以内
- ③ 任期 1年間（再任可）
- ④ 価格調査の内容

	内 容
調査時期	7月～9月，12月～2月に各月1回，合計6回。
調査日	各月の指定調査期間の平日に実施。
調査店舗	くらしのレポーターが日常利用している小売店を参考に市が指定。
調査方法	調査日に調査店舗に出向き，対象品目の価格を調査し市に報告。
調査品目	生活関連物資33品目 キャベツ，にんじん，ばれいしょ，たまねぎ，長ネギ，レタス，トマト，だいこん，ほうれん草，りんご，バナナ，豚肉，牛肉（国産，輸入），鶏肉，鶏卵，牛乳，コメ（こしひかり，こしひかり以外），バター，マーガリン，砂糖，小麦粉，食用油，醤油，ソース，マヨネーズ，味噌，台所用洗剤，洗濯用洗剤，ティッシュペーパー，トイレトペーパー，ラップフィルム

⑤ 研修会への参加と消費生活講座の講師

- ・消費生活についての知識と理解を深めるための各種研修会に積極的に参加していただくこと。
- ・消費生活に関する講座の講師を務めること。

**エ 情報の提供**

- ① 市報，ホームページへ掲載
- ② 情報コーナーを利用した電子情報の提供，パネル展示，パンフレット・リーフレットの配架と講座での配布
- ③ 高齢者見守りネットワークの活用
- ④ DVD，関連図書の出し
- ⑤ 商品テスト結果の展示

**(3) 消費者団体の活動支援**

**ア 消費者団体への事業委託**

**イ 活動などへの研修室の貸出**

**(4) 製品安全4法の立入検査**

電気用品安全法，家庭用品品質表示法，消費生活用製品安全法，ガス事業法に基づく立入検査による適正表示の監視を行います。

**(5) 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に関する業務**

景品表示法は，消費者がよりよい商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守るため，商品やサービスの品質，内容，価格等を偽って表示を行うことを厳しく規制するとともに，過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限しています。この法律に基づき，対象となる事案について調査や立入検査を行います。



(6) 附属機関等の設置

ア 附属機関設置状況（新潟市附属機関設置条例）

（令和3年4月1日現在）

名 称	新潟市消費生活審議会		新潟市消費者苦情処理委員会	
設置条例	新潟市附属機関設置条例（昭和35年新潟市条例第39号）			
関係条例等	新潟市消費生活条例（平成18年新潟市条例第135号） 新潟市消費生活条例施行規則（昭和54年新潟市規則第35号）			
	新潟市消費生活審議会規則 （昭和54年規則第26号）		新潟市消費者苦情処理委員会規則 （昭和54年規則第36号）	
委員構成	委員数 14人	識者 6人 消費者 4人 事業者 4人	委員数 5人	識者 3人 消費者 1人 事業者 1人
任 期	2年		2年	
所掌事務	① 市長の諮問に応じ、市民の消費生活の安定と向上に関して必要な基本的事項又は、重要な事項を調査審議すること。 ② 前項の諮問に関連する事項に関し、必要に応じ市長に建議すること。		① 新潟市消費生活条例の規定に基づく消費者苦情の調停を行うこと。 ② 市長の諮問に応じ、条例の規定に基づく消費者訴訟の援助に関して調査、審議し、必要な事項を市長に建議すること。	

イ 新潟市消費生活審議会委員名簿

任期：令和元年7月25日～令和3年7月24日 (令和3年4月1日現在)

区分	氏名	所属等
識者	澤田 克己	新潟大学法学部教授
	長谷川 雪子	新潟大学経済科学部准教授
	江花 史郎	弁護士
	酒井 龍	弁護士
	渡部 麻里子	新潟日報社三条総局局長
	逸見 東子	新潟市立光晴中学校校長
消費者	鳴釜 千津子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 新潟分科会会員
	風間 真理	生活協同組合コープクルコ理事
	伊藤 静子	新潟市消費者協会新潟支部理事
	相馬 由美	公募委員
事業者	和田 晋弥	株式会社和田商会代表取締役社長
	加島 長八	株式会社加島屋代表取締役社長
	高取 サト子	高取商店代表
	阿部 浩美	新潟みらい農業協同組合経営管理委員

ウ 新潟市消費者苦情処理委員会委員名簿

任期：令和元年10月1日～令和3年9月30日 (令和3年4月1日現在)

区分	氏名	所属等
識者	長谷川 雪子	新潟大学経済科学部准教授
	江花 史郎	弁護士
	酒井 龍	弁護士
消費者	伊藤 静子	新潟市消費者協会新潟支部理事
事業者	高取 サト子	高取商店代表

工 懇話会設置状況

(令和3年4月1日現在)

名 称	新潟市消費者教育推進地域協議会	
関係条例等	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1項 新潟市消費者教育推進地域協議会に関する要綱	
委員構成	委員数 14人	識者 6人 消費者 4人 事業者 4人
任 期	2年	
所掌事務	① 市の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。 ② 市が市消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、市消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。	

才 新潟市消費者教育推進地域協議会委員名簿

任期：令和元年7月25日～令和3年7月24日

(令和3年4月1日現在)

区分	氏 名	所 属 等
識 者	澤 田 克 己	新潟大学法学部教授
	長谷川 雪子	新潟大学経済科学部准教授
	江 花 史 郎	弁護士
	酒 井 龍	弁護士
	渡 部 麻 里 子	新潟日報社三条総局局長
	逸 見 東 子	新潟市立光晴中学校校長
消費者	鳴 釜 千 津 子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 新潟分科会会員
	風 間 真 理	生活協同組合コープクルコ理事
	伊 藤 静 子	新潟市消費者協会新潟支部理事
	相 馬 由 美	公募委員
事業者	和 田 晋 弥	株式会社和田商会代表取締役社長
	加 島 長 八	株式会社加島屋代表取締役社長
	高 取 サ ト 子	高取商店代表
	阿 部 浩 美	新潟みらい農業協同組合経営管理委員

## 2 計量検査関係

- (1) 特定計量器定期検査（計量法により2年に1回の受検を義務付け）
  - ア 新潟市指定定期検査機関へ特定計量器の定期検査及び検査手数料の徴収等を委託
  
- (2) 立入検査
  - ア 商品量目立入検査・・・商品販売のスーパー、小売店等を対象に実施
  - イ 特定計量器立入検査・・・商品販売のスーパーを対象に実施
  
- (3) 啓発・指導事業
  - ア 家庭用計量器，家庭用体温計，血圧計の市民対象の無料検査

### 3 令和3年度当初予算

#### (1) 歳出

##### ア 消費生活関係

(款) 総務費 (項) 総務管理費 (目) 市民生活費

(単位：千円)

内 訳	予 算 額	
	令和3年度当初	令和2年度当初
人件費	21,418	21,509
消費生活審議会委員 消費者苦情処理委員会委員 会計年度任用職員	312 1 21,105	338 1 21,170
消費者啓発情報提供事業	4,416	4,231
くらしのレポーター 消費者啓発情報提供事業 ・講座・テスト教室の開催/事業委託 ・子ども消費者学習/啓発資料の配布 消費者行政推進事業	180 1,754 2,482	230 1,474 2,527
消費生活相談事業	4,591	4,759
苦情処理・消費生活相談事業 消費生活センター関係事務費	3,344 1,247	3,418 1,341
消費生活センター維持管理費	12,677	12,758
計	43,102	43,257

##### イ 計量検査関係

(款) 商工費 (項) 工業費 (目) 計量検査費

(単位：千円)

内 訳	予 算 額	
	令和3年度当初	令和2年度当初
計量検査諸経費	15,055	15,299
全国特定市計量行政協議会負担金	18	18
計	15,073	15,317

## (2) 歳入

### ア 消費生活関係

(款) 県支出金 (項) 県補助金 (目) 総務費県補助金

(単位：千円)

内 訳	予 算 額	
	令和3年度当初	令和2年度当初
消費者行政推進事業等補助金	2,966	2,852

### イ 計量検査関係

(款) 使用料及び手数料 (項) 手数料 (目) 商工手数料

(単位：千円)

内 訳	予 算 額	
	令和3年度当初	令和2年度当初
計量器検査手数料	3,462	3,364

## Ⅲ 令和2年度消費生活関係事業報告





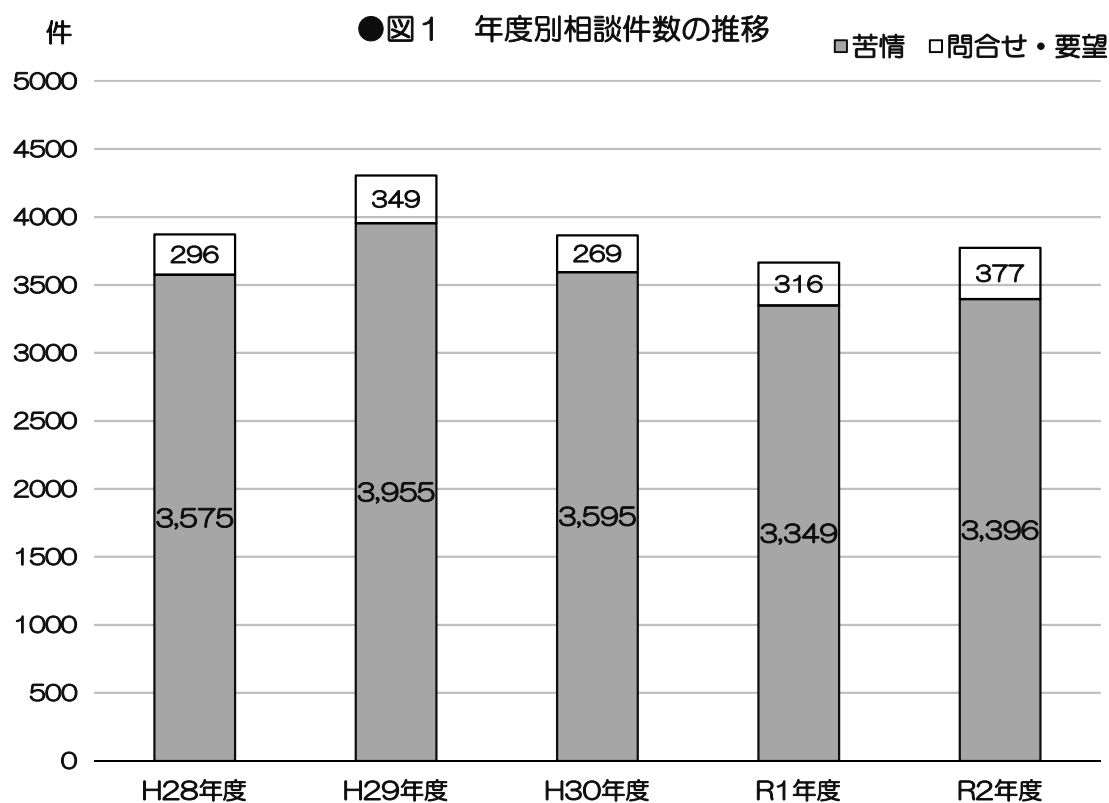
# 1 消費生活相談の受付状況

## (1) 相談件数の推移

相談件数は3,773件で、内訳は「苦情」が3,396件（構成比90.0%）、「問合せ・要望」が377件（同10.0%）でした。前年度と比べて相談件数は108件（前年度比102.9%）の増でした。

■表1 年度別相談件数の推移

		H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
相 談 件 数 (件)		3,871	4,304	3,864	3,665	3,773
苦	情 (件)	3,575	3,955	3,595	3,349	3,396
	問合せ・要望 (件)	296	349	269	316	377



## (2) 相談者（契約当事者）の属性

### ア 男女別相談件数

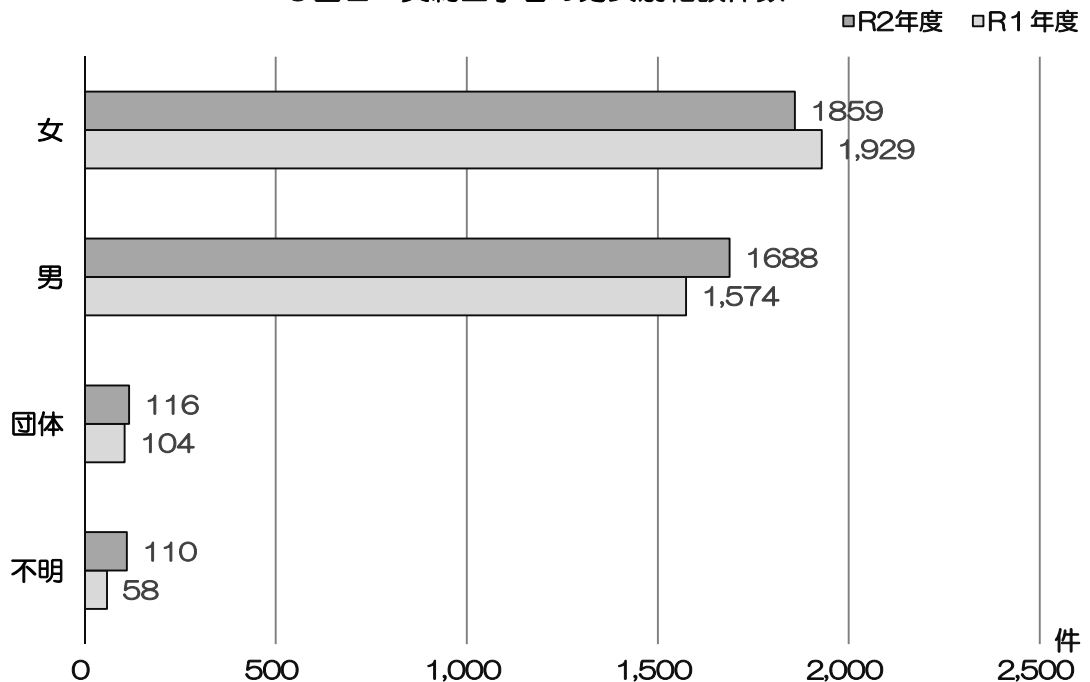
相談者（契約当事者）の男女別の相談件数は、男性1,859件（構成比49.2%）、女性1,688件（同44.7%）、団体116件（同3.1%）でした。

女性からの相談は、70件（前年度比96.4%）の減でしたが、男性からの相談よりも多くありました。

■表2 契約当事者の男女別相談件数

	R2年度		R1年度		増減 (件)	前年度比 (%)
	相談件数(件)	構成比(%)	相談件数(件)	構成比(%)		
女	1,859	49.3	1,929	52.6	-70	96.4
男	1,688	44.7	1,574	42.9	114	107.2
団体	116	3.1	104	2.8	12	111.5
不明	110	2.9	58	1.6	52	189.7
合計	3,773	100.0	3,665	100.0	108	102.9

●図2 契約当事者の男女別相談件数



## イ 年齢別相談件数

相談者（契約当事者）の年齢別の相談件数は、「70歳以上」839件（構成比22.2%）、「60歳代」620件（同16.4%）、「40歳代」600件（同15.9%）の順でした。

前年度と比べ、「70歳以上」99件（前年度比89.4%）の減、「60歳代」104件（同89.4%）の減となりました。

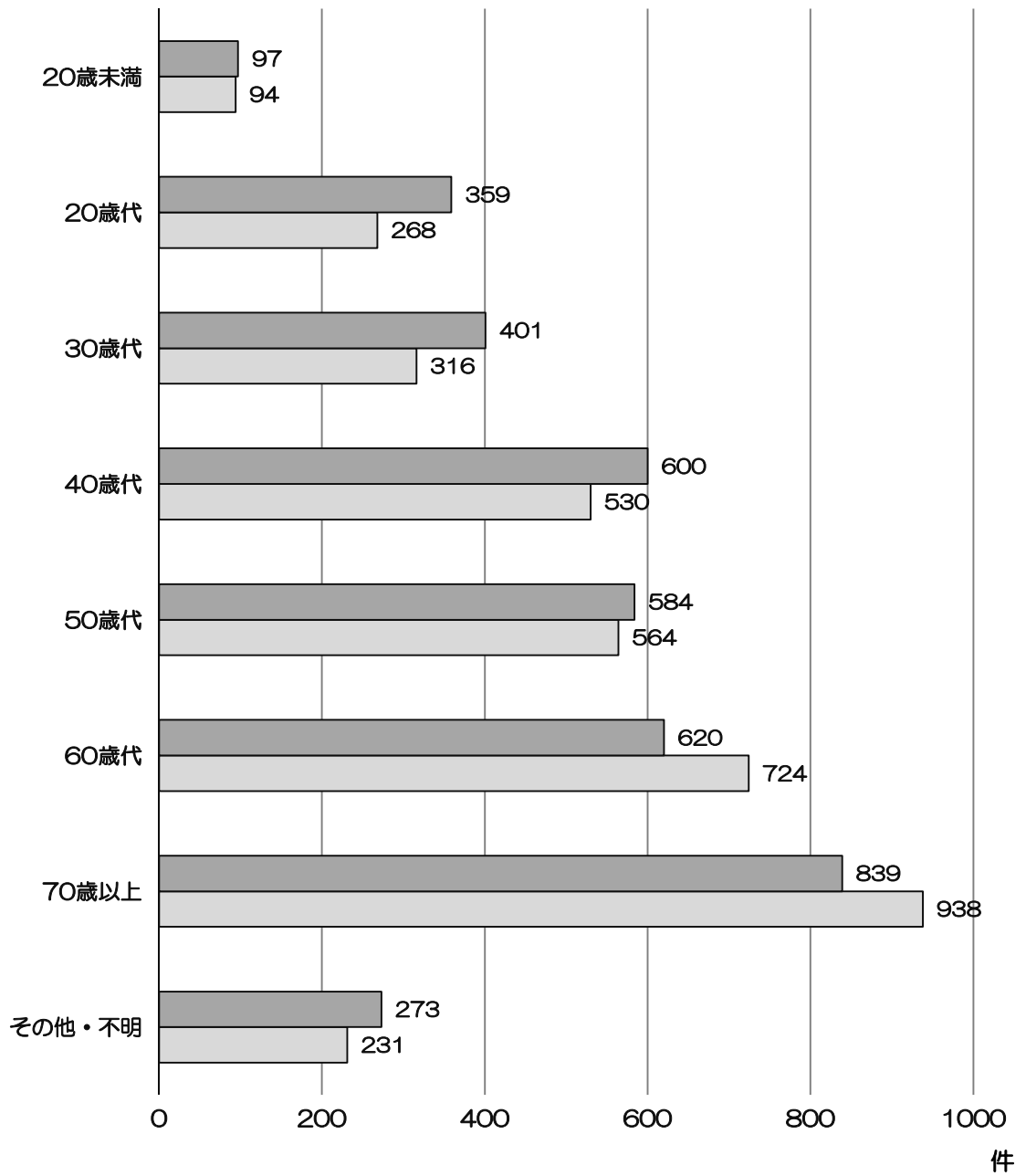
一方、「20歳代」91件（前年度比134.0%）の増、「30歳代」85件（前年度比126.9%）の増となりました。

■表3 契約当事者の年齢別相談件数

	R2年度		R1年度		増減 (件)	前年度比 (%)
	相談件数(件)	構成比(%)	相談件数(件)	構成比(%)		
20歳未満	97	2.6	94	2.6	3	103.2
20歳代	359	9.5	268	7.3	91	134.0
30歳代	401	10.6	316	8.6	85	126.9
40歳代	600	15.9	530	14.5	70	113.2
50歳代	584	15.5	564	15.4	20	103.5
60歳代	620	16.4	724	19.8	-104	85.6
70歳以上	839	22.2	938	25.6	-99	89.4
その他・不明	273	7.2	231	6.3	42	118.2
合計	3,773	100	3,665	100	108	102.9

●図3 契約当事者の年齢別相談件数

□R2年度 □R1年度



### ウ 契約当事者の職業別相談件数

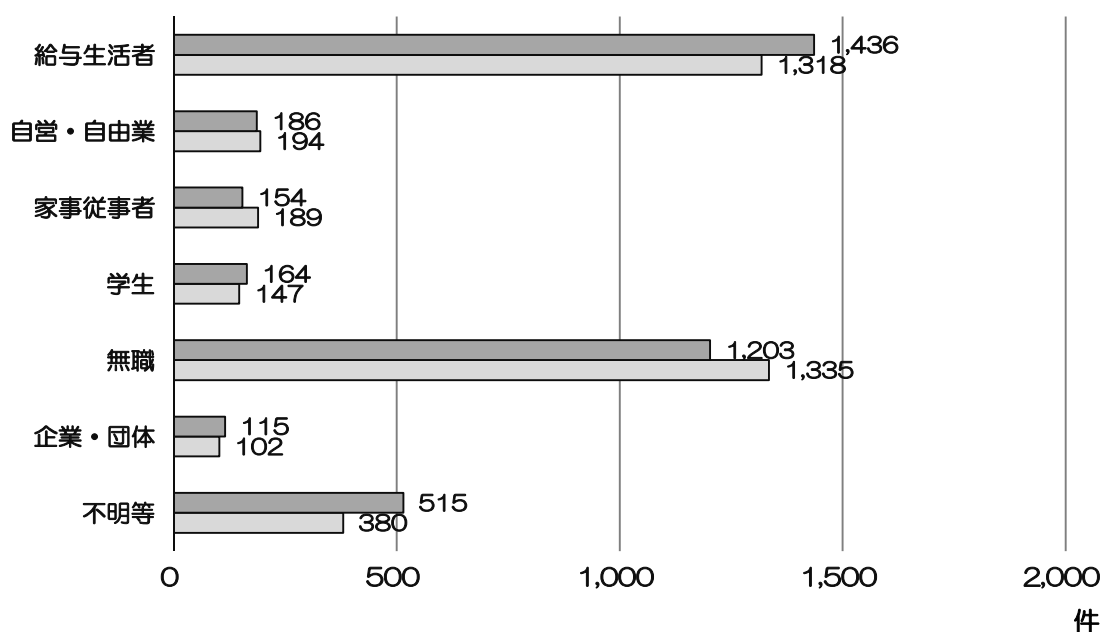
相談者（契約当事者）の職業別の相談件数は、「給与生活者」1,436件（構成比38.1%）,「無職」1,203件（同31.9%）の順でした。

前年度と比べ、「給与生活者」は、118件（前年度比109.0%）の増でしたが、「無職」は、104件（同89.4%）の減となりました。

■表4 契約当事者の職業別相談件数

	R2年度		R1年度		増減 (件)	前年度比 (%)
	相談件数(件)	構成比(%)	相談件数(件)	構成比(%)		
給与生活者	1,436	38.1	1,318	36.0	118	109.0
自営・自由業	186	4.9	194	5.3	-8	95.9
家事従事者	154	4.1	189	5.2	-35	81.5
学 生	164	4.3	147	4.0	17	111.6
無 職	1,203	31.9	1,335	36.4	-132	90.1
企業・団体	115	3.0	102	2.8	13	112.7
不 明 等	515	13.6	380	10.4	135	135.5
合 計	3,773	100	3,665	100	108	102.9

●図4 契約当事者の職業別相談件数 □R2年度 □R1年度



### (3) 相談傾向

#### ア 相談内容別件数（複数カウント）

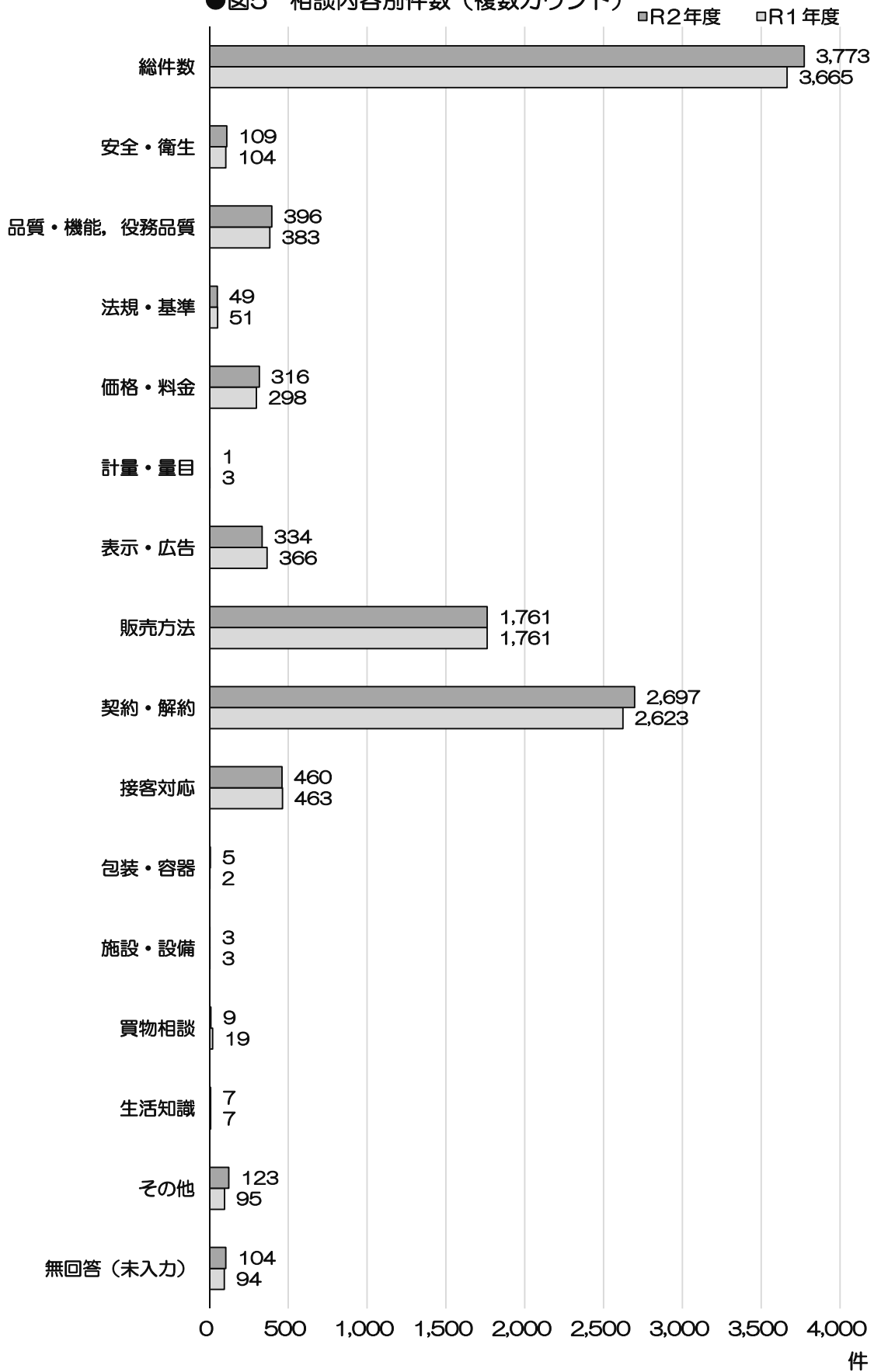
相談内容別の相談件数は、「契約・解約」2,697件（総件数比71.5%）、「販売方法」1,761件（同46.7%）の順でした。

前年度と同じ傾向にあります。

■表5 相談内容別件数（複数カウント）【項目の説明は20頁参照】

	R2年度		R1年度		増減 (件)	前年度 比 (%)
	件数 (件)	対総件数 (%)	件数 (件)	対総件数 (%)		
総件数	3,773	100.0	3,665	100.0	108	102.9
安全・衛生	109	2.9	104	2.8	5	104.8
品質・機能, 役務品質	396	10.5	383	10.5	13	103.4
法規・基準	49	1.3	51	1.4	-2	96.1
価格・料金	316	8.4	298	8.1	18	106.0
計量・量目	1	0.0	3	0.1	-2	33.3
表示・広告	334	8.9	366	10.0	-32	91.3
販売方法	1,761	46.7	1,761	48.0	0	100.0
契約・解約	2,697	71.5	2,623	71.6	74	102.8
接客対応	460	12.2	463	12.6	-3	99.4
包装・容器	5	0.1	2	0.1	3	250.0
施設・設備	3	0.1	3	0.1	0	100.0
買物相談	9	0.2	19	0.5	-10	47.4
生活知識	7	0.2	7	0.2	0	100.0
その他	123	3.3	95	2.6	28	129.5
無回答（未入力）	104	2.8	94	2.6	10	110.6

●図5 相談内容別件数（複数カウント）



(参考) 相談内容の用語の説明【18-19頁関係】

用語	説明
安全・衛生	身体・生命の被害及びそのおそれのある事故，火災・発火などの危険，食品衛生，発ガン性や残留農薬などの一般的安全性及び衛生に関する相談
品質・機能，役務品質	商品の品質，機能・性能，故障，不具合，使い勝手など及び役務(サービス)の内容・水準などに関する相談
法規・基準	法律，条例，指導通達，業界基準，自主基準，法規格，任意規格など規定された一定の基準に関する相談
価格・料金	商品の価格及び利用料，使用料など役務(サービス)の対価に関する相談
計量・量目	商品の計量方法，計量・量目及びそれらの不足に関する相談
表示・広告	商品・役務の内容，取引条件及び取引に関するその他の事項について事業者が行う表示，広告，マークなどの相談
販売方法	購入したか否かに関係なく，販売形態，販売の手口，セールストークなどのいずれかひとつでも問題がある相談
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談
接客対応	アフターサービス，訪問時の接客態度，クレーム処理，保証などに関する相談
包装・容器	商品に付随する包装，容器に関する相談
施設・設備	商品・役務(サービス)を販売している施設，設備に関する安全・衛生，品質・機能など一切の相談
買物相談	商品・役務(サービス)を購入するに先立って，情報を収集する目的での相談
生活知識	商品・役務(サービス)の購入に関係なく，生活の知恵，暮らしのノウハウなどを問う相談
その他	上記のいずれにも含まれない内容の相談



## イ 商品・役務（サービス）別相談件数（上位10位）

商品・役務（サービス）別の相談件数は、「商品一般」433件、「放送・コンテンツ等」327件、「健康食品」239件の順でした。

「インターネット通信サービス」は105件（前年度比54.5%）の減で3位から8位に順位を下げました。それに替わって「健康食品」が73件（同144.0%）の増と5位から3位に順位を上げました。

■表6 商品・役務(サービス)別相談件数（上位10位）

R2年度				R1年度		
順	商品・役務(サービス)	件数		順	商品・役務(サービス)	件数
1	商品一般	433	←	1	商品一般	583
2	放送・コンテンツ等	327	←	2	放送・コンテンツ等	363
3	健康食品	239	↗	3	インターネット通信サービス	231
4	融資サービス	173	←	4	融資サービス	169
5	役務(サービス)その他	133	↘	5	健康食品	166
6	自動車	131	↘	6	レンタル・リース・賃借	154
7	化粧品	128	←	7	化粧品	128
8	インターネット通信サービス	126	✓	8	役務(サービス)その他	114
9	レンタル・リース・賃借	113	✓	9	工事・建築・加工	95
10	電気	106	↘	10	自動車	91

### (参考) 商品・役務(サービス)の項目の説明

商品・役務(サービス)	主な相談内容
商品一般	架空請求メール、頼んだ覚えのない宅配荷物、宅配業者を装った不審なSMSなど。
放送・コンテンツ等	パソコンウイルスの偽警告やアダルトサイトのワンクリック詐欺、放送サービスの契約、簡単に稼げるとうたった情報商材、出会い系サイト（サクラサイト）など。
健康食品	お試しや1回だけ購入のつもりが定期購入契約、サプリメントなどの健康食品やダイエット食品など
融資サービス	借金による多重債務、金利・利息など
役務(サービス)その他	通信サービスの不要なオプション契約、新型コロナウイルスによる旅行の解約、冠婚葬祭互助会の解約、廃品回収サービスなど
自動車	中古車の解約、不要なローン契約など
化粧品	ネット通販で定期購入したが、解約するため電話をするが繋がらないなど

商品・役務(サービス)	主 な 相 談 内 容
インターネット通信サービス	光回線, アナログ回線への変更など
レンタル・リース・賃借	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金など
電気	電力の小売販売など
工事・建築・加工	屋根工事, 塗装工事, 保険を利用した修繕工事など

#### ウ 契約当事者年代別商品・役務(サービス) 別相談件数(上位5位)

年代別に相談の多かった商品・役務(サービス別)の相談件数は、「商品一般」が「20歳代」で3位, 「30歳代」で2位, 「40歳代」以上の年代は1位とすべての世代で多く, 全体でも1位となっています。また, 「放送・コンテンツ等」も「30歳代」までの年代で1位に, 「40歳代」以上の年代では2位とすべての年代で相談が多くなっています。

昨年度は, 「50歳代」以上で「インターネット通信サービス」が上位となっていました, 今年度は相談が減少しています。

■表7 契約当事者年代別商品・役務(サービス)別相談件数(上位5位)

R2年度				R1年度		
	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
20歳未満	1	放送・コンテンツ等	28	1	化粧品	24
	2	健康食品	13	2	放送・コンテンツ等	23
	3	化粧品	10	3	健康食品	10
	4	電気	7	4	商品一般	3
	5	商品一般	5		紳士・婦人洋服	3
					レンタル・リース・賃借	3
					観覧・鑑賞	3

R2年度				R1年度		
	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
20 歳代	1	放送・コンテンツ等	55	1	放送・コンテンツ等	39
	2	健康食品	31	2	レンタル・リース・賃借	25
	3	商品一般	22	3	健康食品	21
	4	レンタル・リース・賃借	19	4	化粧品	19
	5	自動車	18		融資サービス	19

	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
30 歳代	1	放送・コンテンツ等	41	1	レンタル・リース・賃借	29
	2	商品一般	33	2	商品一般	27
	3	レンタル・リース・賃借	27		放送・コンテンツ等	27
	4	融資サービス	26	4	紳士・婦人洋服	16
	5	健康食品	25		融資サービス	16

	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
40 歳代	1	商品一般	67	1	放送・コンテンツ等	67
	2	放送・コンテンツ等	52	2	商品一般	62
	3	健康食品	45	3	融資サービス	36
	4	融資サービス	39	4	健康食品	33
	5	レンタル・リース・賃借	22	5	レンタル・リース・賃借	32

	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
50 歳代	1	商品一般	71	1	商品一般	73
	2	放送・コンテンツ等	51	2	放送・コンテンツ等	67
	3	健康食品	49	3	インターネット通信サービス	40
	4	融資サービス	36	4	融資サービス	39
	5	化粧品	33	5	健康食品	37

R2年度				R1年度		
	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
60 歳代	1	商品一般	80	1	商品一般	156
	2	放送・コンテンツ等	48	2	放送・コンテンツ等	82
	3	健康食品	32	3	インターネット通信サービス	63
	4	インターネット通信サービス	30	4	融資サービス	26
	5	化粧品	27	5	役務その他	25

	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
70 歳代 以上	1	商品一般	114	1	商品一般	200
	2	放送・コンテンツ等	46	2	インターネット通信サービス	70
	3	健康食品	43	3	放送・コンテンツ等	48
	4	電気	33	4	健康食品	30
	5	インターネット通信サービス	31		工事・建築・加工	30
					他の保健・福祉	30

	順	商品・役務(サービス)	件数	順	商品・役務(サービス)	件数
その 他・ 不明	1	商品一般	41	1	商品一般	51
	2	役務その他	23	2	役務その他	23
	3	インターネット通信サービス	11	3	インターネット通信サービス	16
	4	レンタル・リース・賃借	10	4	レンタル・リース・賃借	14
		自動車	9	5	放送・コンテンツ等	10

## エ 各月の相談の傾向

	各月の相談の傾向
4月	新型コロナウイルス感染症の拡大により、マスクの相談が数多く寄せられた。「インターネット通販で購入したが配送の遅れで届かない」との声が増加した一方で、「注文した覚えのないマスクが届いた」という相談も寄せられた。
5月	自宅で過ごす時間が増えたためか、インターネット通販の相談が増えた。「SNS上に出てきた広告を見て注文したが商品は届かず、業者とも連絡が取れない」や「安かったので注文したが定期購入が条件で、解約できない」といった相談が多く寄せられた。
6月	マスクに続き、消毒用のアルコール等が転売規制され入手が困難になったことなどから、濃度の表示違反があり、購入したものの効果を怪しむ相談が寄せられた。また、債権回収を行っている法律事務所を騙り、SMSやはがきを使った架空請求の相談が寄せられた。
7月	全国的にも問題になった新型コロナウイルスの経済対策の持続化給付金を代理人の指南を受け、不正受給してしまったという相談が寄せられた。
8月	身に覚えのない荷物が届いたという相談が増えた。贈答品というケースもあったが、中には海外から植物の種が届いたというケースもあった。植物の種子は防疫上、安易に植えてはならず適切に処分する必要がある。
9月	自動車購入の際に特典を付けるからとオートローンを勧められ、後日一括清算できるとの説明されるも、解約に多額の手数料等がかかるとの相談が寄せられた。また、海外から着信があったという相談が増えた。折り返すと外国語で自動音声が流れてくるという不審なものである。
10月	長引く新型コロナウイルス感染症の影響により、結婚式等の契約のキャンセルに関するトラブルが増えた。また、メールやSNSで給与前払いシステムのように勧めてくる、違法性の高い「給与ファクタリングサービス」の相談が寄せられた。
11月	不用品の個人間売買の場であるフリーマーケットサイトの相談が寄せられた。利用者からは「ブランド品として出品されていたが偽物が届き、出品者と連絡が取れない」、出品者からは「購入者から商品が想像と違う、キャンセルしたい」などのケースがあった。
12月	SNSなどの広告で「1回目が半額」や「初回のみ500円」などとうたった商品が、実は定期購入が条件となっていて、なかなか解約できないというインターネット通販の相談が継続している。
1月	「断ったにも拘わらず、海産物が送り付けられ、誤って支払ってしまった」など、強引な送り付け商法の相談が後を絶たなかった。また、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減り、「スマホでだれでも簡単に稼げるとうたった副業サイトに登録したが高額な手数料を支払ったのに全然もうからない」といった相談も後を絶たない。
2月	「パソコンにウイルス感染の偽警告がでて、画面に出ていたでいて電話番号に電話したところ、パソコンをリモートで作業され、お金を払ってしまった」などの事例があった。
3月	「電気料金が安くなると訪問され大手電力会社と勘違いして契約したが、不審なので解約したい」といった電力自由化に伴い小売販売の相談が寄せられた。

#### (4) 特殊販売（無店舗販売）に関する相談

##### ア 販売購入形態別相談件数

特殊販売（無店舗販売）に関する相談件数は、「通信販売」1,296件（構成比34.3%）が第1位で「店舗購入」814件（同21.6%）を上回りました。以下、「電話勧誘販売」289件（同7.7%）、「訪問販売」201件（同5.3%）の順でした。

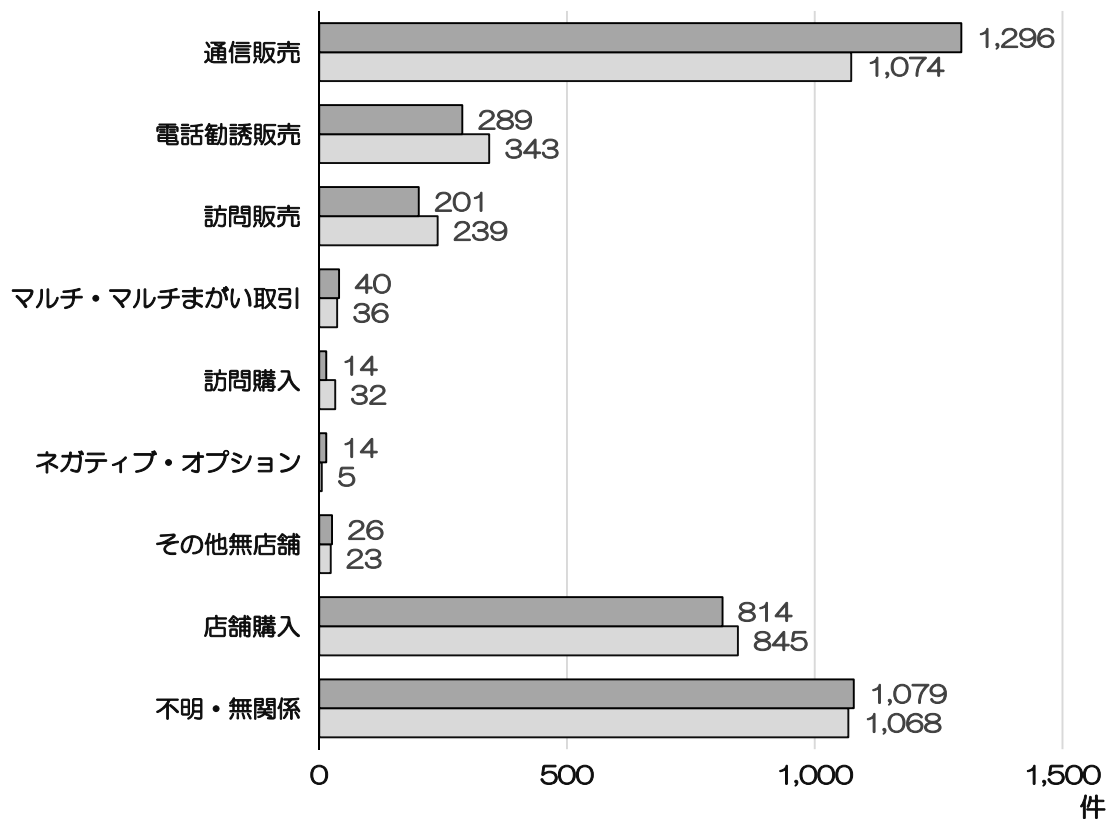
前年度と比べ、「通信販売」は、222件（前年度比120.7%）の増でしたが、「電話勧誘販売」は、54件（同84.3%）、「訪問販売」38件（同84.1%）の減となりました。

■表8 販売購入形態別相談件数【項目の解説は27項参照】

項 目	R2年度		R1年度		増 減 (件)	前年度比 (%)	
	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)			
特殊販売 (無店舗販売)	通信販売	1,296	34.3	1,074	29.3	222	120.7
	電話勧誘販売	289	7.7	343	9.4	-54	84.3
	訪問販売	201	5.3	239	6.5	-38	84.1
	マルチ・マルチ まかい取引	40	1.1	36	1.0	4	111.1
	訪問購入	14	0.4	32	0.9	-18	43.8
	ネガティブ・ オプション	14	0.4	5	0.1	9	280.0
	その他無店舗	26	0.7	23	0.6	3	113.0
店舗購入	814	21.6	845	23.1	-31	96.3	
不明・無関係	1,079	28.6	1,068	29.1	11	101.0	
総件数	3,773	100.0	3,665	100.0	108	102.9	

●図6 販売購入形態別相談件数

■R2年度 □R1年度



(参考) 特殊販売（無店舗販売）の項目の説明

項目	説明
通信販売	SMS（電話番号を宛先に指定し、短いテキストメッセージを送受信できるサービス）を使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求などに関する相談や、スマートフォンやパソコンでアダルト情報・出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、健康食品の定期購入・解約に関する相談など。
電話勧誘販売	電話勧誘で契約した光回線やプロバイダー、健康食品の解約や信用性に関する相談、過去の通信教育教材の解約に関する不当請求や二次被害に関する相談など。
訪問販売	新聞購読の強引な勧誘や契約に関する相談、結婚相手紹介サービスの解約や業者の信用性、光回線契約、ソーラーシステム、外壁工事など住宅リフォーム契約・解約に関する相談など。
マルチ・マルチまがい取引	加入者を増やせば利益が得られると商品の販売組織に誘って商品を購入させようとする商法。思うようには実際は売れずに借金を抱える場合が多い。空気清浄器のレンタルオーナーや高額な化粧品、健康食品などのマルチ取引の契約・解約や、仮想通貨への投資などに関する相談など。
訪問購入	購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品などを購入しようとする取引形態。業者が古着等の不用品を買い取ると自宅に訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。
ネガティブ・オプション	注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法。勝手に送りつけてきた健康食品、書籍、雑誌等への対処法に関する相談など。
その他無店舗	ホテルや集会場などで2日以上にわたって開かれる展示会など、店舗とはいえない会場での着物や帯など小物類の購入契約の解約に関する相談など。

## (5) 相談処理状況

### ア 処理別相談件数

処理別の相談件数は、「助言（自主交渉）」2,719件（構成比72.1%）, 「その他の情報提供」655件（同17.4%）の順でした。

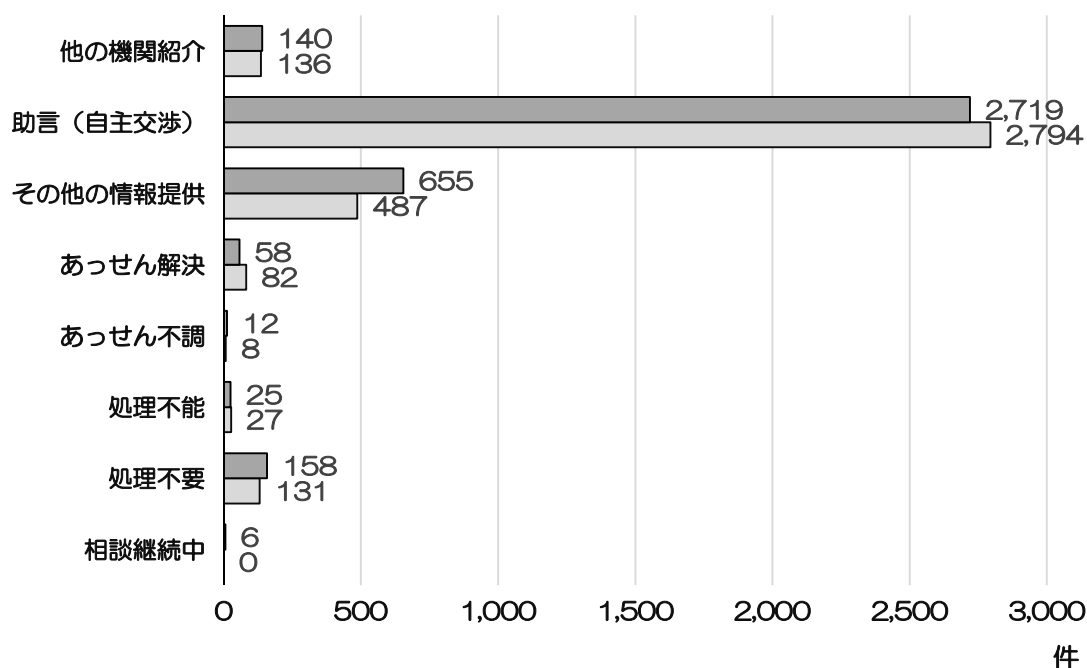
前年度と比べ、「助言（自主交渉）」は、75件（前年度比97.3%）の減でしたが、「その他の情報提供」は、168件（同134.5%）の増となりました。

■表9 相談処理状況

	R2年度		R1年度		増減 (件)	前年度比 (%)
	相談件数 (件)	構成比(%)	相談件数 (件)	構成比(%)		
他の機関紹介	140	3.7	136	3.7	4	102.9
助言（自主交渉）	2,719	72.1	2,794	76.2	-75	97.3
その他の情報提供	655	17.4	487	13.3	168	134.5
あっせん解決	58	1.5	82	2.2	-24	70.7
あっせん不調	12	0.3	8	0.2	4	150.0
処理不能	25	0.7	27	0.7	-2	92.6
処理不要	158	4.2	131	3.6	27	120.6
相談継続中	6	0.2	0	0.0	6	—
合計	3,773	100.0	3,665	100.0	108	102.9

●図7 処理別相談件数

■R2年度 □R1年度





## (6) 事業者による消費生活センター訪問

事業者による消費生活センター訪問の機会を通じて、消費者被害防止について意見交換を行っています。令和2年度の訪問は延べ22回でした。

■表10 事業者による消費生活センター訪問回数

	R2年度	R1年度	増減
訪問回数（延べ）	22	33	-11

\*令和2年度はコロナウイルス感染症の関係で訪問回数が減少

## (7) 多重債務に関する相談

令和元年度の多重債務相談件数は169件で、前年度と比べて4件の減（前年度比97.7%）です。平成27年度からの各年度で過去最少の受付件数となりました。

■表11 多重債務相談人数

（単位：人）

	R2年度	R1年度	増減
面談	85	99	-14
電話	84	74	10
合計	169	173	-4

■表12 当事者の債務整理

（単位：人）

	R2年度	R1年度	増減
任意整理	7	17	-10
自己破産	14	13	1
民事再生	1	2	-1
特定調停	0	0	0
相談のみ	147	141	6
合計	169	173	-4

■表13 平均相談回数

（単位：回）

	R2年度	R1年度	増減
平均相談回数	2.5	2.6	-0.1

■表14 相談件数

内容	年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2
多重債務相談件数		274	217	253	213	173	169
対前年度比（%）		110.0	79.2	116.6	84.2	81.2	97.7
全相談件数比（%）		5.9	5.6	5.9	5.5	4.7	4.5

(参考) 令和2年度 多重債務新規相談内容集計表

I 当事者の人的属性項目

性別	人数	構成比
男	107	63%
女	61	36%
不明	1	1%
合計	169	100%
年齢	人数	構成比
10歳代	1	1%
20歳代	19	11%
30歳代	28	17%
40歳代	35	21%
50歳代	36	21%
60歳代	23	14%
70歳以上	25	15%
不明	2	1%
合計	169	100%
職業	人数	構成比
給与所得者(正社員)	51	30%
パート等非正規雇用者	23	14%
個人事業主(農林漁業者含)	6	4%
会社役員	2	1%
年金受給者	31	18%
無職	50	30%
主婦・主夫	3	2%
学生	1	1%
不明	2	1%
合計	169	100%
年収	人数	構成比
0円	53	31%
1~100万円	22	13%
101~150万円	18	11%
151~200万円	11	7%
201~300万円	13	8%
301~400万円	9	5%
401~500万円	0	0%
501~700万円	1	1%
701万円~	0	0%
不明	42	25%
合計	169	100%
居住区	人数	構成比
中央区	61	36%
東区	40	24%
西区	23	14%
南区	8	5%
北区	5	3%
江南区	13	8%
秋葉区	7	4%
西蒲区	3	2%
その他、不明	9	5%
合計	169	100%

II 相談者内容項目

借入総件数	人数	構成比
1~4件	114	67%
5~9件	28	17%
10件~	7	4%
不明	20	12%
合計	169	100%
住宅ローンを除く借入金額	人数	構成比
~50万円	38	22%
51~100万円	27	16%
101~200万円	25	15%
201~300万円	16	9%
301~400万円	7	4%
401~500万円	4	2%
501万円~	22	13%
不明	30	18%
合計	169	100%
住宅ローンの借入額	人数	構成比
(融資残高) ~1000万円	1	14%
1001~1500万円	0	0%
1501~2000万円	1	14%
2001万円~	3	43%
不明	2	29%
合計	7	100%
借入目的(複数回答)	人数	構成比
生活費	66	27%
物品購入	39	16%
出会系ほか悪質商法関連	6	2%
教育費	9	4%
冠婚葬祭	1	0%
医療費	4	2%
返済金のため	15	6%
遊興・レジャー	12	5%
ギャンブル	8	3%
事業資金	12	5%
住宅ローン	8	3%
その他	28	12%
不明	34	14%
合計	242	100%
公租公課の滞納	人数	構成比
有	22	13%
無	73	43%
不明	74	44%
合計	169	100%
公租公課の滞納額	人数	構成比
~20万円	12	55%
21~50万円	3	14%
51~100万円	0	0%
101万円~	3	14%
不明	4	18%
合計	22	100%

※「構成比」の数値は小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しません。

Ⅲ相談結果

債務整理	人数	構成比
任意整理	7	4%
自己破産	14	8%
民事再生	1	1%
特定調停	0	0%
相談のみ	147	87%
合計	169	100%

債務整理連携先(複数回答)	人数	構成比
弁護士	21	60%
司法書士	5	14%
クレジットカウンセリング協会	1	3%
貸金業協会	0	0%
法テラス	3	9%
警察	3	9%
裁判所	0	0%
他の消費生活センター	1	3%
商工会議所	0	0%
その他	1	3%
合計	35	100%

生活再建連携先(複数回答)	人数	構成比
法務局	0	0%
税務署(国税関係)	0	0%
振興局(県税)	0	0%
税務課(市税)	2	3%
債権管理課	0	0%
区民生活課(国保・国 <sup>4</sup> )	1	1%
保護課・健康福祉課	54	76%
市民相談室	0	0%
こころの健康センター	2	3%
学務課等(奨学金等)	0	0%
社会福祉協議会	1	1%
ハローワーク	0	0%
パーソナルサポート	2	3%
市営住宅サービスセン	0	0%
県住宅供給公社	0	0%
年金事務所	0	0%
県地方税徴収機構	0	0%
その他	9	13%
合計	71	100%

相談区分	人数	構成比
面談	85	50%
電話	84	50%
合計	169	100%

相談者との同行	人数
	20

出張相談(相談者宅等への訪問)	人数
	5

Ⅳその他項目

貸金業法の影響等	人数	構成比
ヤミ金利用	7	78%
総量規制	0	0%
専業主婦(夫)	0	0%
法律家とのトラブル	2	22%
合計	9	100%

当センターを知ったきっかけ	人数	構成比
TV、ラジオCM	1	1%
新聞、雑誌	0	0%
市報等の広報誌	11	7%
看板・広告等	2	1%
インターネット	40	24%
電話帳・こたえてコール	4	2%
庁内の紹介	65	38%
(詳細) <市税事務所・納税課>	2	1%
<債権管理課>	0	0%
<市民相談室>	0	0%
<区民生活課・国保・年金>	0	0%
<区役所>	6	4%
<保護課等>	46	27%
<庁内その他>	11	7%
公的機関からの紹介	17	10%
(詳細) <他消費生活センター>	11	7%
<ハローワーク・パーソナルサポー	1	1%
<社会福祉協議会>	1	1%
<県地方税徴収機構>	0	0%
<警察>	1	1%
<他の公的機関>	3	2%
知人・家族からの紹介	12	7%
議員・民生委員・自治会長	0	0%
包括介護事業者の紹介	0	0%
その他	17	10%
合計	169	100%

平均相談回数	2.5 回
--------	-------

公租公課延滞率 (公租公課延滞「有」件数÷総相談件数)	13%
--------------------------------	-----

## 2 消費者啓発及び情報提供

### (1) 消費者啓発講座

ア くらしの一日教室 …… 市民を対象に、生活に関連するテーマを選び、専門の講師による講義や実習を行う講座

開催月日	テ　　マ	講　　師	参加人数
7月10日	「それ、もったいない！」 家庭でできる食品ロス削減	新潟市農産部 新潟市消費者協会	17人
8月 4日	ラストステージは賢く、自分らしく ～エンディングノートを活用した終活～	新潟県金融広報委員会	47人
9月 8日	成年後見制度について	新潟市成年後見支援センター	25人
10月26日	「それ、もったいない！」 家庭でできる食品ロス削減	新潟市農産部 新潟市消費者協会	19人
12月 7日	「シニアのための生活塾」〈基礎編〉	日本証券業協会	42人
3月26日	「ひとごとではない 空き家の話」	新潟市建築部	15人

参加者 6回 計165人

イ 子ども消費者学習 …… 小学6年生を対象に、糖分測定など、食から考える消費生活の基礎知識を学ぶ講座

開催月日	区	会　　場	実　験　の　内　容	参加人数
7月28日	東	大形小学校	食品に含まれる糖分の測定	59人
7月29日	東	大形小学校	食品に含まれる糖分の測定	30人
7月30日	東	大形小学校	食品に含まれる糖分の測定	58人
7月31日	江南	岡川小学校	食品に含まれる着色料の検出	23人

開催月日	区	会 場	実 験 の 内 容	参加人数
8月 3日	中央	鳥屋野小学校	食品に含まれる着色料の検出	73人
8月 5日	中央	鳥屋野小学校	食品に含まれる着色料の検出	76人
11月19日	東	江南小学校	食品に含まれる糖分の測定	59人
11月25日	東	山の下小学校	食品に含まれる糖分の測定	34人
12月 3日	南	月潟小学校	食品に含まれる糖分の測定	36人
12月 4日	中央	日和山小学校	食品に含まれる着色料の検出	52人
12月14日	東	中野山小学校	食品に含まれる糖分の測定	52人
12月15日	東	中野山小学校	食品に含まれる糖分の測定	25人
12月17日	秋葉	荻川小学校	食品に含まれる糖分の測定	68人
12月18日	秋葉	荻川小学校	食品に含まれる糖分の測定	35人

参加者 9校(14回) 計680人

ウ 出前くらしのテスト教室 … 市民を対象に、簡易テストを取り入れた出前講座

開催月日	区	団 体 名	テ ー マ	参加人数
9月17日	中央	新潟大学附属新潟小学校	食品ロスについて	33人
2月 4日	中央	にいかた食育・保育専門学校えびるん	食品ロスについて	40人
3月 8日	中央	鳥屋野小学校	食品ロスについて	17人

参加者 3回 計90人

エ 市政さわやかトーク宅配便… 主に高齢者を対象とした団体・グループへの啓発講座

開催月日	区	団 体 名	テ ー マ	参加人数
7月 9日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	8人

開催月日	区	団体名	テーマ	参加人数
8月24日	秋葉	地域包括支援センターにいつ日宝町	だまされないで!! 悪質商法	14人
9月11日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	10人
10月 9日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	19人
10月28日	北	内島見健康サロン	だまされないで!! 悪質商法	25人
11月 6日	中央	紫竹山地区民児協	だまされないで!! 悪質商法	17人
11月 7日	北	千歳会（三軒屋町自治会）	だまされないで!! 悪質商法	20人
11月17日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	8人
11月18日	東	松河自治会「地域の茶の間」 らくらく	だまされないで!! 悪質商法	8人
12月 1日	西	松海が丘第二自治会	だまされないで!! 悪質商法	12人
2月12日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	7人
3月10日	秋葉	立ち寄り「しんかな」	だまされないで!! 悪質商法	18人

参加者 12回 計166人

オ 出前講座・・・ 市政さわやかトーク宅配便以外のもの

開催月日	区	団体名	テーマ	参加人数
8月18日	中央	新潟青陵大学短期大学部	人間総合学科1年生「あなたを狙う悪質商法」	210人
11月12日	秋葉	地域包括支援センター新津	見守り講座	20人
11月19日	北	地域包括支援センターくずつか	見守り講座	35人

開催月日	区	団体名	テーマ	参加人数
3月3日	中央	中央区社会福祉協議会	見守り講座	25人

参加者 4回 計290人

## (2) 暮らしのレポーター事業

### ア 価格調査の結果

レポーターに9名を委嘱し、市内の小売店で生活関連物資33品目の価格調査を実施し、結果をセンター広報誌「くらしゆうゆう通信」及び市のホームページを通じて情報を公表しました。

### イ 研修会

開催月日	内容	講師	参加人数
5月22日	委嘱状交付 研修会 ・最近の消費生活相談について ほか	当センター相談員	8人
6月30日	研修会 ・特殊詐欺被害及びマネー・ローンダリングの防止について ほか	第四銀行リスク統括部 マネー・ローンダリ ング対策室長	8人
8月 4日	暮らしの一日教室に参加 ・ラストステージは賢く、自分らしく ～エンディングノートを活用した終活～	新潟県金融広報委員会	8人
9月 8日	暮らしの一日教室に参加 ・成年後見制度について	新潟市成年後見支援セ ンター	6人
12月 7日	暮らしの一日教室に参加 ・「シニアのための生活塾」〈基礎編〉	日本証券業協会	7人
2月24日	研修会 ・事例で学ぶ！ 高齢者を狙った詐欺・悪質商売の手 口と対策 ほか	啓発映像資料	7人

(延べ) 参加者44人

### ウ 講座の講師

新型コロナウイルス感染症の影響により、「市政さわやかトーク宅配便」の講師を務めることができませんでした。

## 令和2年度 生活関連物資の小売価格変動結果

(単位：円 消費税別)

品名	7月	8月	9月	12月	1月	2月	6回の調査平均	最高値	最低値	変動幅*
キャベツ 100g	16	24	25	10	20	16	19	25	10	5
にんじん 100g	42	45	36	22	31	27	34	45	22	5
ばれいしょ 100g	44	44	30	25	31	31	34	44	25	6
たまねぎ 100g	21	26	26	16	19	17	21	26	16	1
長ネギ 100g	87	86	71	58	83	87	79	87	58	15
レタス 100g	33	74	52	28	47	49	47	74	28	▲ 0
トマト 100g	53	59	66	56	60	52	58	66	52	▲ 17
だいこん 100g	16	14	16	11	18	17	15	18	11	1
ほうれん草 100g	91	150	133	63	99	91	104	150	63	8
りんご 100g	76	121	78	46	50	51	70	121	46	14
バナナ 100g	27	30	27	26	26	25	27	30	25	▲ 2
豚肉 国産ロース100g	218	231	230	219	225	225	225	231	218	13
牛肉 国産肩ロース100g	666	758	714	677	808	651	712	808	651	▲ 59
牛肉 輸入肩ロース100g	250	225	223	255	276	259	248	276	223	▲ 19
鶏肉 国産もも肉100g	105	117	112	121	113	112	113	121	105	▲ 0
鶏卵 L玉10個	173	179	182	179	178	183	179	183	173	▲ 10
牛乳 1l	195	190	195	193	190	187	192	195	187	▲ 3
米 こしひかり100% 5kg	2,069	2,047	2,062	2,106	2,175	2,060	2,086	2,175	2,047	▲ 6
米 こしひかり以外 5kg	1,880	1,833	1,888	1,857	1,913	1,828	1,866	1,913	1,828	▲ 34
バター 100g	214	209	204	211	205	203	208	214	203	▲ 6
マーガリン 100g	68	73	69	70	70	71	70	73	68	▲ 11
砂糖 1kg	184	184	186	176	187	186	184	187	176	▲ 6
小麦粉 1kg	242	238	245	249	243	250	245	250	238	8
食用油 1kg	251	251	252	248	260	238	250	260	238	▲ 4
しょう油 1l	283	285	283	272	271	281	279	285	271	32
ソース 100ml	54	60	59	53	57	55	56	60	53	▲ 3
マヨネーズ 100g	50	49	49	48	46	47	48	50	46	▲ 6
味噌 1kg	540	543	543	545	556	557	547	557	540	73
台所用洗剤 100ml	55	55	55	58	61	58	57	61	55	▲ 1
洗濯用洗剤 1kg	294	286	292	288	299	286	291	299	286	6
ティッシュペーパー 5箱1パック	265	267	266	266	262	266	265	267	262	▲ 13
トイレットペーパー 12ロール1パック	340	324	321	325	336	332	329	340	321	9
ラップフィルム 30cm×50m	342	370	371	377	385	379	371	385	342	37

\*変動幅…6回の調査の平均が昨年同期の平均に比しての増減を表しています。



**発行/新潟市消費生活センター**

新潟市中央区西堀南通6番町894番地1  
TEL 025-228-8102 FAX 025-228-8108



### (3) 消費者月間行事

消費者保護基本法制定（現在は改正され消費者基本法）20周年を記念し、昭和63年に定められた「消費者月間」（5月）にあわせて事業を行っています。

開催期間	会場	内容
5月1日～ 5月31日	消費生活センター	情報コーナーで展示を実施
5月21日～ 6月2日	中央図書館	小展示コーナーでパネル展示を実施
5月21日～ 6月30日	生涯学習センター	図書館展示コーナーで展示を実施
7月10日	新潟市役所本館	「それ、もったいない！」家庭でできる食品ロス削減をテーマをテーマにくらしの一日教室を開催（再掲）（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、7月に実施）

### (4) 啓発資料等

以下の資料及びその他の各種啓発資料のうち、消費生活センター情報コーナーに常時置いてあるものについては、来訪者は自由にお持ちいただけます。（ただし、資料によっては階級に制限があります。）

資料名	主な配布先及び据置場所
令和2年度新潟市消費生活センター概要	センター情報コーナー、政令市・県内消費生活センター、消費生活審議会委員など
消費生活被害の概要（年間・月毎）	センター情報コーナー、社会福祉協議会、包括支援センター、啓発講座
消費生活センターリーフレット	センター情報コーナー、区役所、出張所、各種講座で配布
悪質な訪問販売お断り！	センター情報コーナー、区役所、出張所、各種講座で配布
くらしゆうゆう通言 （消費生活センター広報誌 年2回発行）	センター情報コーナー、くらしのしポーター、価格調査協力店舗、公民館、消費生活審議会委員等
高齢者向け悪質商売被害防止共同キャンペーンリーフレット	市施設、地域包括支援センターなど
消費者教育被害防止啓発用冊子 「ほくもわたしも消費者！」	小学校
消費者教育被害防止啓発用冊子 「中学生もみんな消費者」	中学校

## (5) 消費生活センター情報コーナー

情報コーナーでは、電子掲示板やパネル展示による悪質商法や事故情報などの情報提供、さらに、商品テスト結果の展示・掲示などを行っています。また、市民を対象にDVD・ビデオの貸出、図書の閲覧及び貸出も行っています。

### ア 電子掲示板、パネル展示

情報コーナーでは常時、消費生活に関わる情報を提供するとともに、消費者啓発関係のパネルを展示しています。

### イ DVD・ビデオソフト

市民を対象に貸し出しています。

【貸出用DVDの内訳】

分 類	本 数	分 類	本 数
衣 食 住	12	金 融 ・ 保 険	12
悪 質 商 法	45	そ の 他	13

### ウ 図書 …情報コーナーでの閲覧、市民対象の貸出を行っています。

#### ① 定期刊行物

消費者法ニュース、消費者教育研究、他都市の広報紙、月刊国民生活、  
各種団体会報・年報 など

#### ② 新聞

ニッポン消費者新聞

#### ③ 消費生活に関する書籍、チラシ、パンフレット など

### 3 消費者団体の活動支援及び助成

#### (1) 消費者団体への事業委託

消費者啓発に関する事業を消費者団体に委託しています。

##### 【最近3か年の委託事業】

	委 託 事 業	内 容
H30年度	消費者啓発啓蒙提供事業 「小学生向けエシカル消費啓発教材作成」	エシカル消費の普及促進及び学校における消費者教育推進の支援を図り、持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者の育成に資することを目的に、エシカル消費を題材とした新学習指導要領に対応した小学生向け啓発教材を作成
R1年度	消費者啓発啓蒙提供事業 「小学生向けエシカル消費啓発教材改訂版作成」	前年度の成果品を実際に使用して、夏休みモデル講座・小学校への出前授業・アンケートを実施し、これらの結果を踏まえて、持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者の育成に資する小学生向けエシカル消費啓発教材の改訂版を作成
R2年度	消費者啓発啓蒙提供事業 「小学生向けエシカル消費啓発教材教師用引き作成」	小学生向けエシカル消費啓発教材改訂版を授業においてセットで活用していくための教師用学習指導案を作成。実際の授業を想定し、留意点や評価についても具体的に記載し、小学校の先生方からも使用していただき、意見を取り入れながら作成

### 4 製品安全4法の立入検査

電気用品安全法 家庭用品品質表示法 消費生活用製品安全法に基づき市内事業所へ、表示方法及び表示事項に違反がないか立入検査を実施しました。

#### (1) 電気用品安全法

	品 名	立入販売事業所数		検 査 機 種 数	
			うち違反事業所数		うち違反機種数
1	直流電源装置	2	0	14	0
2	リチウムイオン電池	1	0	20	0
合 計				34	0

(2) 家庭用品品質表示法

	品名	立入販売事業所数		検査機種数	
			うち違反事業所数		うち違反機種数
1	事務用及び作業服	2	0	20	0
2	手袋	2	0	30	0
3	たらい、バケツ、洗面器等	2	0	5	0
4	電気毛布	1	0	1	0
5	食事用・食卓用・台所用アルミ箔	2	0	13	0
6	椅子、腰掛及び座いす	2	0	11	0
合計				80	0

(3) 消費生活用製品安全法

	品名	立入販売事業所数		検査機種数	
			うち違反事業所数		うち違反機種数
1	レーザーポインター	2	0	18	0
2	圧力なべ・圧力かま	2	0	7	0
3	乗用車用ヘルメット	1	0	7	0
4	石油ストーブ	1	0	3	0
5	使い捨てライター	2	0	10	0
合計				45	0

(4) ガス事業法

該当無し

5 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に関する業務

平成29年度から、新潟市に所在する事業所に関する事案について、景品表示法にかかる権限が新潟県から新潟市に移譲されました。

令和2年度 立入指導件数 0件

## 6 附属機関関係

### (1) 新潟市消費生活審議会開催状況

	日 付	経 過 ( 審 議 内 容 )
第1回	令和2年10月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政における最近の国の動向</li> <li>・消費生活センターの令和元年度事業結果及び令和2年度事業計画について</li> <li>・「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画」の進捗状況について</li> </ul> <p style="text-align: right;">ほか</p>

### (2) 新潟市消費者教育推進地域協議会開催状況

	日 付	経 過 ( 審 議 内 容 )
第1回	令和元年10月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「新潟市消費者教育推進計画」の進捗状況について</li> </ul> <p style="text-align: right;">ほか</p>



## IV 令和2年度計量検査関係事業報告





# 1 検査事業

## (1) 特定計量器定期検査

正確な計量器の使用による適正な計量の実施を確保するため、商工業者及び病院・学校等で取引や証明に使われる計量器は、計量法第19条により定期検査の受検が義務づけられています。

### ア 公示及び周知方法

- ①市公報に告示を掲載し、出先機関にも掲示
- ②市広報紙（市報にいがた）に検査概要の掲載
- ③検査通知書による受検者個々への案内（指定定期検査機関が行う。）

### イ 定期検査対象区域

北区	北出張所管内を除く部分
中央区	東及び南出張所管内を除く部分
江南区	大江山連絡所、両川及び曾野木連絡所管内を除く部分
秋葉区	全域
南区	味方及び月潟出張所管内を除く部分
西区	黒崎出張所管内及び四ツ郷屋地区を除く部分

（ただし、一部大型はかり及び多数計量器使用事業所等は新潟市全域）

### ウ 検査実施機関

指定定期検査機関へ委託（一部検査を除く。）

◎指定定期検査機関：一般社団法人 新潟県計量協会

### エ 定期検査実施数

計量器検査（内訳）								
検査区域	検査日数		人 員		検査事業所数		検査個数	
	市直営	委託	市直営	委託	市直営	委託	市直営	委託
北 区	1	18	1	35	1	188	1	497
中 央 区	4	33	4	68	4	270	5	880
西 区		24		50		264		757
江 南 区		19		36		160		538
秋 葉 区		25		50		242		647
南 区	1	23	1	46	1	271	2	713
西 蒲 区	1		1		1		1	
合 計	7	142	7	285	7	1,395	9	4,032
総 計		149		292		1,402		4,041

機種別検査数								
器 種	ひょう量	手数料 (円)	指定期検査機関		新潟市実施分		代 検 査	
			検査数	不合格	検査数	不合格	検査数	不合格
電気式	100kg以下	1,400	1,272	9	9		434	4
	250kg以下	1,800	556	9			52	2
	500kg以下	2,300	28	1			5	
	1 t 以下	3,200					11	
	2 t 以下	3,800	17				47	
	5 t 以下	7,100					1	
	10 t 以下	11,000					6	
	20 t 以下	15,400	1				6	
	30 t 以下	19,600					12	
	40 t 以下	22,200					24	
	50 t 以下	30,600					7	
	50 t 超	52,500					5	
手動天びん	—	500						
等比皿はかり	—	500	9					
棒はかり	—	250	6					
台手動式はかり	100kg以下	500	64	1			31	1
	250kg以下	900	36				4	
	500kg以下	1,500	1				5	
	1 t 以下	2,200	1					
	2 t 以下	3,800					1	
	5 t 以下	7,100						
	10 t 以下	11,000						
	20 t 以下	15,400						
	30 t 以下	19,600						
	40 t 以下	22,200						
	50 t 以下	30,600						
50 t 超	52,500							
不等比皿はかり	—	500	34				1	
ばね式はかり	100kg以下	500	1,180	5			70	1
	250kg以下	900	14					
	500kg以下	1,500						
	1 t 以下	2,200						
その他の 指示はかり	100kg以下	500						
	250kg以下	900						
	500kg以下	1,500						
	1 t 以下	2,200						
直線目盛	—	250	6					
手動指示併用	—	500	11					
分 銅	—	10	130					
定量おもり	—	10	5					
定量増おもり	—	10	661				114	
合 計	—	—	4,032	25	9		836	8

## (2) 立入検査

計量法の目的を達成するためには、計量法に規定されている諸制度が実質的に遵守されていなければなりません。このため新潟市では計量器や量目等が適正であるかについて、商店や事業所等に立入検査を実施し、適正計量の確保に努めています。

### ア 商品量目立入検査

商品の流通度が高い中元、年末時期を中心に不正な量目の商品が消費者に販売されないようスーパー、小売店等を対象に内容量の検査を行いました。

違反が多かった店舗には、再度立入検査を行い、改善指導を行いました。

	検査店舗数		検査個数	
		うち違反店舗数(不足)		うち違反個数(不足)
中元時期	—	—	—	—
年末時期	12	1 (8.3%)	713	1 (0.1%)
計	12	※1 (8.3%)	713	1 (0.1%)

### 【内訳】

検査品目	検査店舗数		検査個数	
		うち違反店舗数(不足)		うち違反個数(不足)
食肉	11	0(0.0%)	185	0(0.0%)
食肉の加工品	1	0(0.0%)	5	0(0.0%)
魚介類	12	0(0.0%)	145	0(0.0%)
魚の加工品	12	0(0.0%)	65	0(0.0%)
野菜	12	1(8.3%)	158	1(0.6%)
その他の調理食品	12	0(0.0%)	150	0(0.0%)
その他の食品	1	0(0.0%)	5	0(0.0%)
合計	61	※ 1 (1.6%)	713	1 (0.1%)

※内訳違反数は、1事業所に2品目違反があれば検査店舗数の違反数は2となるため、上段違反数とは必ずしも一致しません。

## (3) 適正計量管理事業所指定検査

3事業所について指定の検査を行いました。

## 2 啓発・指導事業

### (1) 消費者啓発

消費者保護を目的として計量に関する種々の検査及び取締りを行っていますが、消費者自身にもその現状を認識してもらい、計量に対する関心を深めるために次の啓発事業を行っています。

#### ア 血圧計・体温計の精度検査

適正な計量の実施を確保するため市内の医療機関、保育園及び一般市民を対象に血圧計・体温計の検査を行いました。

##### 【検査結果】

	検査件数	検査個数		
		適合	不適合	不適合率
血圧計	1	4	0	0.0%
体温計	2	16	0	0.0%

## 3 適正計量管理事業所

### (1) 経済産業大臣指定 1事業所

事業所名	事業所数
新潟大学医歯学総合病院	1

### (2) 新潟県知事指定 247事業所

事業所名	事業所数
日本郵政株式会社	1
郵便事業株式会社	154
郵便局株式会社	1
ニッポー株式会社	1
日本通運株式会社新潟支社	9
北越紀州製紙株式会社新潟工場	1
東日本旅客鉄道株式会社新潟支社	3
三菱瓦斯化学株式会社新潟工場	1
新潟県LPガス計量自治会	9
株式会社新潟三越伊勢丹	1
株式会社キューピット	4
清水商事株式会社	15
株式会社ウオロク	18
株式会社原信	16
全国農業協同組合連合会新潟県本部	5
新日本石油化工株式会社	1

事業所名	事業所数
亀田製菓株式会社	3
古河マグネットワイヤ株式会社白根工場	1
日揮触媒化成株式会社新潟営業所	1
株式会社ブルボン新潟工場	1
株式会社アジカル	1

## 4 基準器及び検査設備

### (1) 基準器

種類	型式・能力	数量
特級基準分銅	ひょう量20kg	1
特級基準分銅	ひょう量1g~10kg	1組
特級基準分銅	ひょう量1mg~500mg	1組
1級基準分銅	ひょう量1g~10kg	1組
基準ガラス製温度計	目盛範囲0℃・34℃~43℃ 1目盛の値0.05℃	1
液体メーター用基準タンク	ゲージグラス付全量10ℓ	1
基準液柱型圧力計	目盛範囲0~300mmHg 1目盛の値1mmHg	1

### (2) 検査設備

種類及び型式・能力	数量	種類及び型式・能力	数量
電子天びん ひょう量 210g	1	手動天びん 200g (1mg)	1
電子天びん ひょう量 5.1kg	1	検査用電動ホイス 250kg (分銅150kg)	1組
電子天びん ひょう量 41kg	1	ひょう架 金属製三脚式	1
一級実用基準分銅20kg (枕型)	50	キャッチパレット (1.5t用)	1
一級実用基準分銅 1g~10kg	26	鉄制定盤 (埋込式) 1300×900mm	1
一級実用基準分銅 10g~2kg	1組	アルミ制定盤 卓上型	2
一級実用基準分銅 1mg~100g	1組	鋼鉄製直尺 1m (1mm)	1
一級実用基準分銅 100g~2kg	2組	鋼鉄製巻尺 20m (10cm)	1
一級実用基準分銅 1g~1kg	2組	鋼鉄製巻尺 5m (1mm)	1
一級実用基準分銅 10mg~200g	2組	体温計検査用恒温槽	1
二級実用基準分銅 2kg・5kg・10kg	22	フラスコ (ロート付) 220~900ml	6
二級実用基準分銅 500kg	2	メスシリンダー 100ml・200ml・500ml・1000ml	4
二級実用基準分銅 1t	20		

## 5 特定商品と量目公差

○特定商品を法定計量単位により販売するときは、政令で定める誤差（量目公差）を超えないように計量しなければならない。（計量法第12条）

○特定商品を密封して販売するときは、経済産業省令で定める表記をしなければならない。（計量法第13条）

特定商品	量目公差表	上限	密封した時に表記が必要な食品
1 精米,精麦	表1	25kg	1に同じ。
2 豆類(未成熟のものを除く。)及び あん,煮豆,その他の豆類加工品			
(1)加工してないもの	表1	10kg	(1)に同じ。
(2)加工品	表1	5kg	(2)のうち,あん,煮豆,きなこ,ピーナッツ製品及びはるさめ
3 米粉,小麦粉,その他の粉類	表1	10kg	3に同じ。
4 でん粉	表1	5kg	4に同じ。
5 野菜(未成熟の豆類を含む。)及び その加工品(漬物以外の塩蔵野菜は除く。)			
(1)生鮮のもの及び冷蔵したもの	表2	10kg	
(2)缶詰及び瓶詰,トマト加工品並びに野菜ジュース	表1 表3	5kg 5ℓ	(2)に同じ。
(3)漬物(缶詰,瓶詰を除く。)及び冷凍食品(加工した野菜を凍結させ,容器に入れ,又は包装したものに限る。)	表2	5kg	(3)のうち,らっきょう漬以外の小切り又は細刻していない漬物を除く。
(4)(2)又は(3)に掲げるもの以外の加工品	表1	5kg	(4)のうち,きのこの加工品及び乾燥野菜
6 果実及びその加工品(果実飲料原料を除く。)			
(1)生鮮のもの及び冷蔵したもの	表2	10kg	
(2)漬物(缶詰及び瓶詰を除く。),冷凍食品(加工した果実を凍結させ,容器に入れ,又は包装したものに限る。)	表2	5kg	(2)に同じ。
(3)(2)に掲げるもの以外の加工品	表1	5kg	(3)のうち,缶詰及び瓶詰,ジャム,マーマレード,果実バター並びに乾燥果実
7 砂糖	表1	5kg	細工もの又はすき間なく直方体状に積み重ねて包装した角砂糖以外のもの
8 茶,コーヒー及びココアの調整品	表1	5kg	8に同じ。
9 香辛料	表1	1kg	破碎し,又は粉碎したもの
10 めん類	表2	5kg	ゆでめん及び蒸しめん以外のもの
11 もち,オートミールその他の穀類加工品	表1	5kg	11に同じ。

特 定 商 品	量目公差表	上 限	密封した時に表記が必要な食品
12 菓子類	表1	5kg	12菓子類のうち, (1)ビスケット類,米菓子及びキャンデー(ナッツ類,クリーム,チョコレート等をはさみ,入れ,又は付けたものを除き,1個の質量が3g未満のものに限る。) (2)油菓子(1個の質量が3g未満のものに限る。) (3)缶入りの水ようかん(くり,ナッツ類等を入れたものを除く。) (4)缶入りのプリン及びゼリー (5)チョコレート(ナッツ類,キャンデー等を入れ,若しくは付けたもの又は細工ものを除く。) (6)スナック菓子(ポップコーンを除く。)
13 食肉(鯨肉を除く。)並びにその冷凍品及び加工品	表1	5kg	13に同じ。
14 はちみつ	表1	5kg	14に同じ。
15 牛乳(脱脂乳を除く。)及び加工乳並びに乳製品(乳酸菌飲料を含む。)			
(1)粉乳,バター及びチーズ	表1	5kg	(1)に同じ。
(2) (1)に掲げる以外のもの	表1 表3	5kg 5ℓ	(2)のうち,アイスクリーム類以外のもの
16 魚(魚卵を含む。),貝,いか,たこ,その他の水産動物(食用のものに限り,ほ乳類を除く。)並びにその冷凍食品及び加工品			
(1)生鮮のもの及び冷蔵したもの並びに冷凍品	表2	5kg	(1)冷凍貝柱及び冷凍えび
(2)乾燥し,又はくん製したもの,冷凍食品(加工した水産動物を凍結させ,容器に入れ,又は包装したものに限り。),及びそぼろ,みりんぼし,その他の調味加工品	表2	5kg	(2)干しかずのこ,たづくり,素干し,えび・煮干しし,又はくん製したもの,冷凍食品(貝,いか,えびに限る。),調味加工品(たら又はたいのそぼろ又はでんぶ及びうにの加工品に限る。)
(3) (2)に掲げるもの以外の加工品	表1	5kg	(3)のうち,塩かずのこ,塩たらこ,すじこ,いくら,キャビア,缶詰,魚肉ハム及び魚肉ソーセージ,節及び削節類,塩辛製品並びにぬか,かす等に漬けたもの
17 海藻及びその加工品	表2	5kg	生鮮のもの,冷蔵したもの,干しのり又はのりの加工品以外のもの
18 食塩,みそ,うま味調味料,風味調味料,カレールウ,食用植物油脂,ショートニング及びマーガリン類	表1	5kg	18に同じ。
19 ソース,めん類等のつゆ,焼肉等のたれ及びスープ	表1 表3	5kg 5ℓ	19に同じ。

特 定 商 品	量目公差表	上 限	密封した時に表記が必要な食品
20 しょうゆ及び食酢	表3	5ℓ	20に同じ。
21 調理食品			
(1) 即席しるこ、即席ぜんざい	表1	1kg	(1)に同じ。
(2) (1)に掲げる以外のもの	表2	5kg	(2)のうち、冷凍食品、チルド食品、レトルトパウチ食品並びに缶詰及び瓶詰
22 清涼飲料の粉末、つくだに、ふりかけ並びにごま塩、洗いごま、すりごま及びいりごま	表1	1kg	22に同じ。
23 飲料(医薬用のものを除く。)			
(1) アルコールを含まないもの	表1 表3	5kg 5ℓ	(1)に同じ。
(2) アルコールを含むもの	表3	5ℓ	(2)に同じ。
24 液化石油ガス	表1 表3	10kg 10ℓ	24に同じ。
25 灯油	表3	25ℓ	25に同じ。
26 潤滑油	表3	5ℓ	26に同じ。
27 油性塗料、ラッカー、合成樹脂塗料及びシンナー(塗料用のものに限る。)	表1 表3	5kg 5ℓ	27に同じ。
28 家庭用合成洗剤、家庭用洗剤及びクレンザー	表1 表3	5kg 5ℓ	28に同じ。
29 皮革(原皮並びにわに革、とかげ革、へび革及びかめ革を除く。)			公差25dm <sup>3</sup> 以上のもの2% ただし、JIS規格K6550に規定する条件で、皮革の背筋に対して垂直方向に5kgの荷重を加えたとき伸び率が40%を超えるものにあっては3%

— 量 目 公 差 表 —

表1		表2		表3	
表 示 量	誤差	表 示 量	誤差	表 示 量	誤差
5g以上～50g以下	4%	5g以上～50g以下	6%	5mℓ以上～50mℓ以下	4%
50g超～100g以下	2g	50g超～100g以下	3g	50mℓ超～100mℓ以下	2mℓ
100g超～500g以下	2%	100g超～500g以下	3%	100mℓ超～500mℓ以下	2%
500g超～1kg以下	10g	500g超～1.5kg以下	15g	500mℓ超～1ℓ以下	10mℓ
1kg超～25kg以下	1%	1.5kg超～10kg以下	1%	1ℓ超～25ℓ以下	1%

◇表1～3でパーセントで表される誤差は、表示量に対しての百分率とする。

◇量目公差違反は不足の場合のみ適用。

◇特定物象量の表記方法

- i 特定物象量を表す数字及び文字を、当該商品を購入する者が見やすい個所に見やすい大きさ及び色をもって表記する。
- ii 法定計量単位の記号を用いる場合は、計量法第7条に規定する記号を用いる。
- iii 特定物象量を表す数値が1万以上とならないような法定計量単位を用いる。



## V 參考資料



# ○新潟市消費生活条例

平成 18 年 12 月 21 日

条例第 135 号

## 目次

第 1 章 総則（第 1 条—第 7 条）

第 2 章 消費者の安全確保

第 1 節 危害の防止（第 8 条—第 12 条）

第 2 節 不当な取引行為の禁止及び表示の適正化等（第 13 条—第 18 条）

第 3 章 生活必需物資に関する措置（第 19 条—第 21 条）

第 4 章 消費者意見の反映及び消費者学習の支援等（第 22 条—第 28 条）

第 5 章 消費者の被害の救済（第 29 条—第 31 条）

第 6 章 調査、勧告、公表及び弁明（第 32 条—第 35 条）

第 7 章 市長への申出（第 36 条）

第 8 章 雑則（第 37 条・第 38 条）

附則

## 第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費生活施策の基本理念を確立し、市及び事業者等の果たすべき責務並びに消費者等の努めを明らかにするとともに、市が実施する施策の基本的事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費生活施策」という。）は、市、事業者及び消費者の相互の信頼と協力を基調とし、次に掲げる事項を消費者の権利として尊重するとともに、消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- （1）市民の消費生活における基本的な需要が満たされること。
- （2）市民の健全な生活環境が確保されること。
- （3）市民の安全が確保されること。
- （4）市民の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- （5）市民に必要な情報が提供されること。
- （6）市民に必要な学習の機会が提供されること。
- （7）市民の意見が反映されること。
- （8）市民に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること。

2 消費生活施策の推進に当たっては、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性、高度情報通信社会の進展、国際化の進展及び環境の保全に配慮しなければならない。

（市の責務）

第 3 条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るために、消費生活施策を策定し、実施しなければならない。

2 市は、消費生活施策を実施するに当たって、必要があると認めるときは、国、県、他の地方公共団体並びに事業者及び事業者団体に対し、必要な措置を講ずるよう要請しなければならない。

(事業者等の責務)

第4条 事業者及び事業者団体（以下「事業者等」という。）は、商品又はサービスの供給を行うときは、自主的に危害の防止、表示の適正化その他必要な措置を講じなければならない。

2 事業者等は、市長が実施する消費生活施策に積極的に協力しなければならない。

(消費者等の努め)

第5条 消費者及び消費者団体（以下「消費者等」という。）は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、情報を収集する等、自主的かつ合理的に行動するように努めなければならない。

2 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び学習機会の提供、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(相互の理解等)

第6条 市、事業者等及び消費者等は、この条例の目的を達成するため、相互にその果たす役割を理解し、協力するものとする。

2 市は、事業者等と消費者等との間の相互の理解及び協力が促進されるよう情報の提供、交流の促進その他の必要な措置を講ずるものとする。

(消費生活推進計画の策定等)

第7条 市長は、消費生活施策を総合的かつ計画的に推進するために、消費生活推進計画を策定しなければならない。

2 消費生活推進計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 長期的に講ずべき市民の消費生活の安定及び向上に関する施策

(2) 前号に掲げるもののほか、市民の消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

3 市長は、第1項の消費生活推進計画を策定しようとするときは、新潟市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

## 第2章 消費者の安全確保

### 第1節 危害の防止

(危険商品等の供給の禁止)

第8条 事業者は、消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又はサービス（以下「危険商品等」という。）を供給してはならない。

(危険商品等に対する事業者の措置)

第9条 事業者は、商品又はサービスが危険商品等であることが明らかになったときは、直ちにその旨を発表するとともに販売停止、回収その他必要な措置を講じなければならない。

(危険商品等に対する市長の措置)

第10条 市長は、消費者の安全を確保するため必要があると認めるときは、商品又はサービスについて調査、検査等を行うとともに、必要に応じ危険商品等の名称その他必要な事項についての情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項に規定する調査、検査等を実施するに当たり、必要があると認めるときは、その商品又はサービスを提供する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、その商品又はサービスが安全であることを立証すべきことを求めることができる。

3 市長は、その事業者が前項に規定する立証を行わない場合においてその理由がないと認めるとき、又はその事業者が行った立証によってはその商品又はサービスが安全であることを十分に確認することができないと認めるときは、その調査、検査等の経過及び結果を公表することができる。

(緊急危害防止措置)

第 11 条 市長は、商品又はサービスの供給により、消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、直ちに当該商品又はサービスの名称その他必要な事項を公表しなければならない。

2 事業者は、前項の規定による公表があったときは、直ちに当該商品又はサービスの製造、販売の中止、回収等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(商品又はサービスの事故についての消費者の届出)

第 12 条 消費者は、商品又はサービスにより事故があった場合は、規則に定めるところによりその事実を速やかに市長に届け出るものとする。

## 第 2 節 不当な取引行為の禁止及び表示の適正化等

(不当な取引行為の禁止)

第 13 条 事業者は、消費者に商品を販売し、又はサービスを提供する契約（契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させることを含む。）に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの及び消費者の利益を害する行為（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

(1) 商品又はサービスの内容その他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる事項について、消費者に事実と異なることを告げること。

(2) 将来の不確実な事項について断定的判断を提供することその他消費者に誤信を生じさせる情報を提供すること。

(3) 商品又はサービスに関する情報で消費者にとって不利益となるものその他の重要な情報について、消費者に故意に提供しないこと。

(4) 消費者を威迫し、消費者に不安を覚えさせ、又は消費者の心理を操作すること。

(5) 商品又はサービスに関し十分な知識を有しないこと等により、消費者の判断力が不足していることに配慮しないこと。

(6) 消費者の利益を害する内容の契約をすること。

(7) 契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に遅延し、拒否し、又は強要すること。

(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除若しくは申込みの撤回その他の行為を妨げて契約の存続若しくは成立その他の行為を強要し、又は解除等に基づく債務の不履行を不当に遅延し、若しくは拒否すること。

(9) 消費者に、信用を供与することを業とする事業者が、消費者に信用を供与することを内容とする契約及び消費者の債務につき保証の委託を受けることを内容とする契約（以下「与信契約等」という。）の締結の勧誘、与信契約等の締結及び与信契約等に基づく債務の履行の請求につき、消費者の利益を害すること。

(10) 前各号に掲げるもののほかこれらに相当すると市長が特に認めるもの

(広告その他の表示の適正化)

第 14 条 事業者は、商品又はサービスが誤って選択され、利用されることにより消費者の利益が損なわれることのないよう、商品又はサービスの品質、用途、内容その他の必要な事項を適正に表示するものとする。

2 事業者は、消費者が選択を誤ることがないように適正に商品又はサービスの広告を行うものとする。

(内容量等の表示)

第 15 条 小売業を営む事業者及びサービスを供給する事業者は、消費者が商品の購入又はサービスの利用に際し、その選択を誤ることがないようにするために、その商品又はサービスの内容量、単価、価格その他の必要な事項を消費者にわかりやすく表示するよう努めなければならない。

(商品等の保証表示)

第 16 条 事業者は、品質、性能等を保証すべき商品又はサービスを消費者に供給するときは、規則で定めるところにより保証内容、保証期間等の明示に努めなければならない。

(包装の適正化)

第 17 条 事業者は、必要以上の包装を行い、又は必要以上の容器を用いる等の過大な包装によって、商品の内容を誇張し、消費者の選択を誤らせることがないように適正な包装に努めなければならない。

(計量の適正化)

第 18 条 事業者は、商品を販売し、又はサービスを提供するときは、消費者の不利益とならないよう適正な計量を行うものとする。

### 第 3 章 生活必需物資に関する措置

(情報の収集等)

第 19 条 市長は、市民の消費生活上必要性が高い物資（以下「生活必需物資」という。）で必要と認めるものの価格又は需給に関する情報を収集し、必要に応じて消費者に提供するものとする。

2 市長は、生活必需物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、事業者に対し、当該生活必需物資の円滑な供給を確保するための協力を要請することができる。

(物資の指定)

第 20 条 市長は、生活必需物資の価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがある場合において、その生活必需物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるときは、その生活必需物資を特別の調査を要する物資として指定することができる。

2 市長は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、その指定を解除するものとする。

(調査)

第 21 条 市長は、前条第 1 項の規定により指定された生活必需物資について、価格上昇の原因、需給の状況その他必要な事項を速やかに調査しなければならない。

### 第 4 章 消費者意見の反映及び消費者学習の支援等

(消費生活審議会の意見の反映)

第 22 条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るために、基本的施策又は重要施策を策定しようとするときは、新潟市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

(消費者学習の支援)

第23条 市は、消費者等が消費生活において必要な知識等を修得できるよう支援するために、学校、地域、家庭、職場その他様々な場所において学習ができるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第24条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(市民の意見を聴く会)

第25条 公益的事業者が、その料金を変更しようとするときは、事前にその旨を市長に通知するものとする。

2 市長は、前項の規定による通知を受けた場合において、必要があると認めるときは、広く市民の意見を聴く会を事業者の協力を得て開く等、消費者の意見を反映させるよう努めなければならない。

3 第1項に規定する公益的事業者の範囲については、規則で定める。

(くらしのレポーター)

第26条 市長は、商品等の価格調査等に関する情報の提供、意見及び要望を求めるため、くらしのレポーターを置く。

(情報の提供)

第27条 市長は、消費者が消費生活を営むために必要な情報を提供し、知識の普及その他の啓発活動を行うものとする。

(環境の保全への配慮)

第28条 市は、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、知識の普及、情報の提供その他必要な啓発活動を行うものとする。

2 事業者等は、その商品等の供給に当たって、環境への負荷の低減に努めなければならない。

3 消費者等は、消費生活に当たって、環境への負荷の低減に努めなければならない。

## 第5章 消費者の被害の救済

(苦情の処理)

第29条 事業者は、商品又はサービスに関して生じた消費者の苦情(以下「消費者苦情」という。)を適切かつ迅速に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めなければならない。

第30条 市長は、消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、解決のために必要なあっせんその他の措置を講じなければならない。

2 市長は、前項に規定するあっせんその他の措置によっては、その消費者苦情の解決が著しく困難であると認めるときは、新潟市消費者苦情処理委員会(以下「苦情処理委員会」という。)の調停に付することができる。

3 苦情処理委員会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、資料を提出させ、又は出席を求めてその説明若しくは意見を聴くことができる。

(訴訟の援助)

第31条 市長は、本市に住所を有する消費者が、事業者の事業活動により被害を受けた場合において、事業者に対して訴訟を提起するとき又は事業者から訴訟を提起されたときにおいて、次に掲げる要件のすべてを満たすときは、苦情処理委員会の意見を聴いて、当該消費者の申請によりこれらの訴訟(以下「消費者訴訟」という。)に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。

- (1) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある消費者苦情に係るものであること。
  - (2) 苦情処理委員会の調停によっても解決されなかった消費者苦情に係るものであること。
  - (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下であること。
- 2 前項の規定により消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金は、無利息とする。
  - 3 市長は、消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けた者が、その訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたときその他市長が必要があると認めるときは、その貸付金の全部又は一部の償還を猶予し、又は免除することができる。
  - 4 前3項に定めるもののほか、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第6章 調査、勧告、公表及び弁明

### (立入調査)

- 第32条 市長は、第13条に違反しているとの疑いがあり調査の必要があると認めるとき及び第21条に規定する調査の必要があると認めるときは、事業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に当該事業者の事務所、倉庫等に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。
- 2 前項の規定により職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。
  - 3 第1項に規定する立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

### (勧告)

- 第33条 市長は、第10条の調査、検査等の結果、商品又はサービスが危険商品等であると認めるときは、直ちにその危険商品等を供給している者に対して第9条に規定する措置をとるべきことを勧告することができる。
- 2 市長は、事業者が第13条の規定に違反する不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対して、当該不当な取引行為の中止、再発防止その他必要な措置をとるべきことを勧告することができる。
  - 3 市長は、事業者が第21条の規定による調査の結果、事業者が物資の円滑な流通を不当に妨げていると認められるときは、当該事業者に対し、不当な活動の中止又は再発防止その他必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

### (公表)

- 第34条 市長は、事業者が正当な理由なく第30条第3項の規定による要求を拒んだ場合、又は前条の規定による勧告に正当な理由なく応じない場合は、その経過及び事実を公表することができる。この場合において、消費者の被害を防止するため必要と認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、住所又は所在地その他必要な事項を公表することができる。

### (弁明)

- 第35条 市長は、前条の規定により公表しようとするときは、当該公表に係る事業者に対して、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。ただし、緊急の場合又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。



## 第7章 市長への申出

(市長への申出)

第36条 市民は、この条例に違反する事業者の活動又はこの条例に定める措置がとられないことにより、消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、規則に定めるところにより、市長に対してその旨を申し出て、必要な措置をとることを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出があったときは、事実の調査を行い、必要があると認めるときは、この条例による措置を講ずるものとする。

## 第8章 雑則

(国、県、他の地方公共団体等との相互協力)

第37条 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国、県、他の地方公共団体等に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

2 市は、国、県、他の地方公共団体等が実施する消費生活に係る施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(その他)

第38条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成19年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に新潟市消費者保護条例の規定により行われた手続、その他の行為でこの条例中にこれに相当する規定があるものは、当該相当する規定により行われたものとみなす。

# ○新潟市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

平成 28 年 3 月 18 日

条例第 14 号

(趣旨)

第 1 条 この条例は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）第 10 条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センター（以下「センター」という。）の組織及び運営並びに情報の安全管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第 2 条 法第 10 条第 2 項の機関として、センターを設置し、その名称及び位置は、次の表に掲げるとおりとする。

名称	位置
新潟市消費生活センター	新潟市中央区西堀前通 6 番町 894 番地 1

(事務の実施日等)

第 3 条 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の事務を行う日及び時間は、規則で定める。

(職員)

第 4 条 センターに、所長その他必要な職員を置く。

2 市長は、センターにおいて法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(消費生活相談員)

第 5 条 センターに、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）附則第 3 条の規定により合格した者とみなされる者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

2 前項に定めるもののほか、市長は、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者を消費生活相談員として置くことができる。

3 市長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することを排除しないことその他の適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第 6 条 市長は、法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

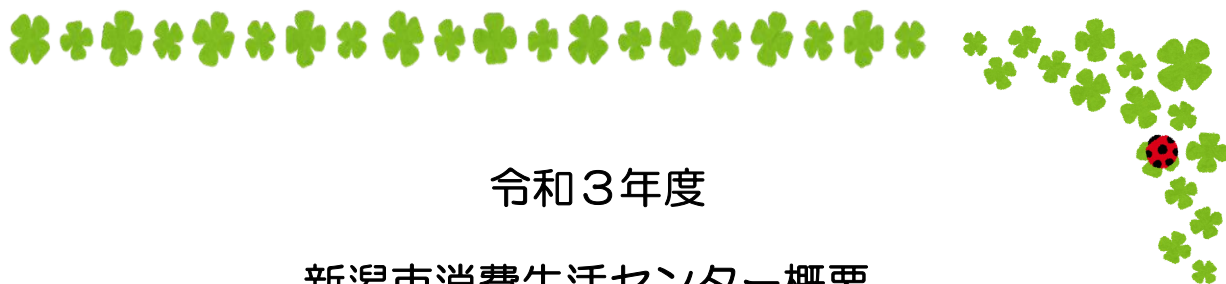
(委任)

第 7 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。





令和3年度

新潟市消費生活センター概要

令和3年9月発行

編集・発行 新潟市消費生活センター

〒951-8507

新潟市中央区西堀前通6番町894番地1

(西堀ローサ内)

電話	事務専用	025-228-8102
	相談専用	025-228-8100
FAX		025-228-8108
E-mail		shohi@city.niigata.lg.jp

