



令和4年度

新潟市消費生活センター概要



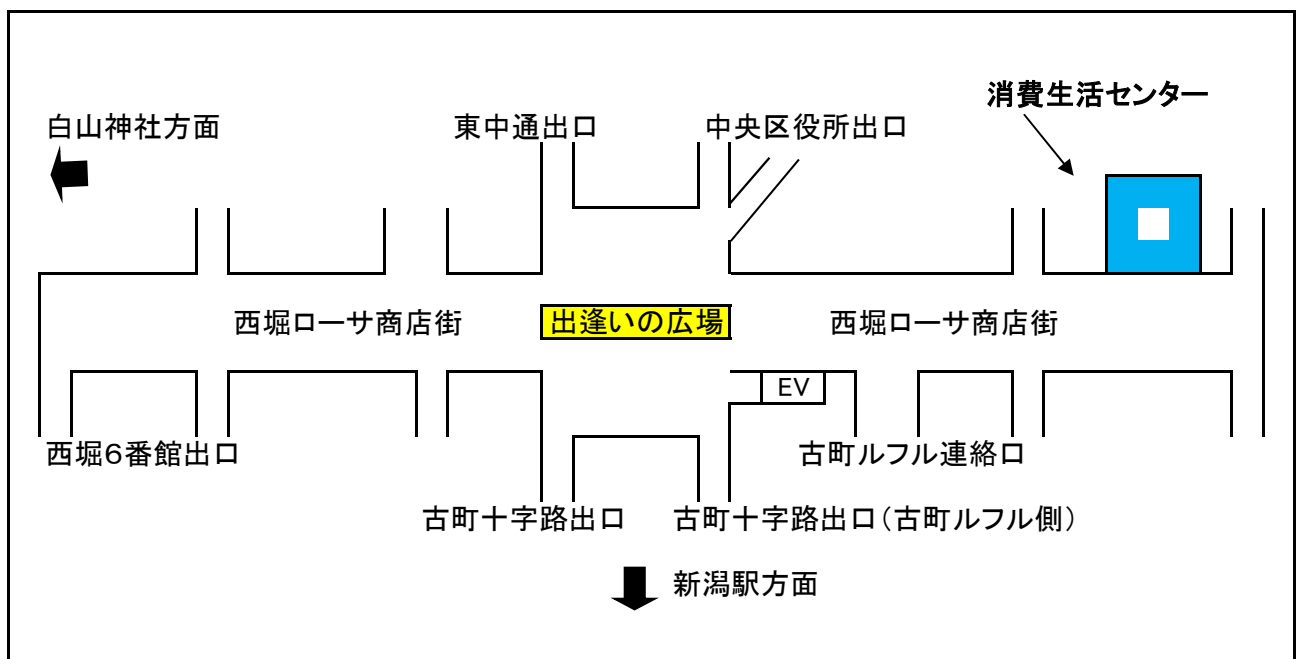
新潟市



くらしの一日教室



基準天びん



目 次

I 消費生活センター概要

1 センター設置	9
2 市勢の概要	9
3 センターの沿革	9
4 施設の概要	11
5 組織及び事務分担	12
(1) 機構	12
(2) 職員	12
(3) 所掌事務	12

II 消費生活センター事業

1 消費生活関係	15
(1) 消費生活相談	15
(2) 消費者啓発及び情報提供	15
(3) 消費者団体の活動支援	16
(4) 製品安全3法・家庭用品品質表示法の立入検査	16
(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	16
(6) 附属機関等の設置	17
2 計量検査関係	20
(1) 特定計量器定期検査	20
(2) 立入検査	20
(3) 啓発・指導事業	20
3 令和4年度当初予算	21
(1) 歳出	21
(2) 歳入	22

III 令和3年度消費生活関係事業報告

1 消費生活相談の受付状況	25
(1) 相談件数の推移	25
(2) 相談者（契約当事者）の属性	26

(3) 相談傾向	30
(4) 特殊販売（無店舗販売）に関する相談	38
(5) 相談処理状況	40
(6) 事業者による消費生活センター訪問	41
(7) 多重債務に関する相談	41
2 消費者啓発及び情報提供	44
(1) 消費者啓発講座	44
(2) 暮らしのレポーター事業	47
(3) 消費者月間行事	49
(4) 啓発資料等	49
(5) 消費生活センター情報コーナー	50
3 消費者団体の活動支援及び助成	51
(1) 消費者団体への事業委託	51
4 製品安全3法・家庭用品品質表示法の立入検査	51
(1) 電気用品安全法	51
(2) 消費生活用製品安全法	52
(3) ガス事業法	52
(4) 家庭用品品質表示法	52
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	52
6 附属機関関係	53
(1) 新潟市消費生活審議会開催状況	53
(2) 新潟市消費者教育推進地域協議会開催状況	53

IV 令和3年度計量検査関係事業報告

1 検査事業	57
(1) 特定計量器定期検査	57
(2) 立入検査	59
(3) 適正計量管理事業所指定検査	59
2 啓発・指導事業	60
(1) 消費者啓発	60
3 適正計量管理事業所	60
(1) 経済産業大臣指定事業所	60
(2) 新潟県知事指定事業所	60

4 基準器及び検査設備	61
(1) 基準器	61
(2) 検査設備	61
5 特定商品と量目公差	62

V 参考資料

○ 新潟市消費生活条例	67
○ 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	74

※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	726.28 km ²	（令和4年1月1日時点）
人口	776,468人	（令和4年3月末日現在 住民基本台帳人口）
世帯数	345,882世帯	（令和4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"> ・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 ・特定計量器定期検査を民間委託
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"> ・新潟市消費者教育推進地域協議会設置
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4年4月1日現在）

新潟市消費生活センター

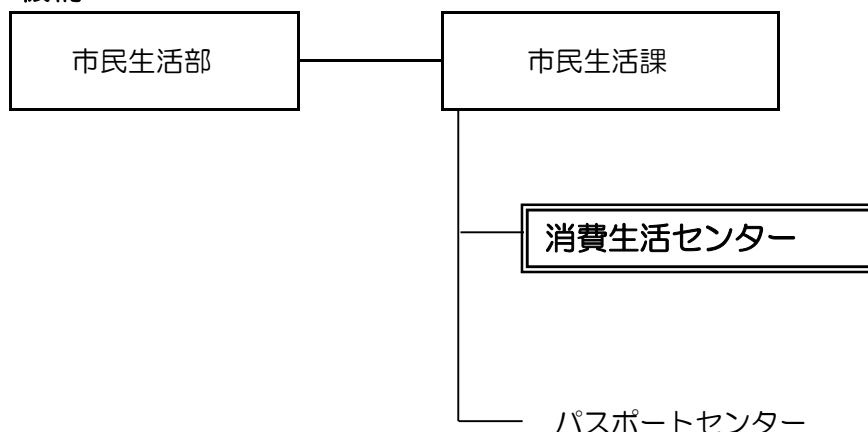
- 所在地 新潟市中央区西堀前通6番町894番地1（西堀口一サ内）
- 相談時間（来所相談は予約制）
日曜日～金曜日午前9時～午後4時30分
※多重債務相談は月曜日～金曜日、第2・第4日曜日午前9時～午後4時
- 休業日 土曜日、祝日、振替休日、年末年始、他に臨時休業する場合あり
- 施設規模
 - ・床面積 239㎡
 - （
 - ・事務室 89㎡
 - ・相談室（3部屋） 32㎡
 - ・研修室 78㎡
 - ・情報コーナー 40㎡）

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 350.41㎡
 - ・構造 鉄骨及び木造平屋建
 - ・建築面積 108.35㎡
 - ・検査室及び分銅格納庫 67.38㎡（2t天井走行クレーン設置）
 - ・基準器室 17.82㎡
 - ・商品テスト室 17.02㎡
 - ・その他 6.13㎡

5 組織及び事務分担（令和4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（再任用）	2名
	相談員（会計年度任用職員）	7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）	2名
	会計年度任用職員	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」・・・学校などでの消費者教育講座や、地域包括支援センターなど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、商品の価格調査など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～翌年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（こしかり、こしかり以外）、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に、各種研修会へ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、関連図書の貸出し
- 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3法・家庭用品品質表示法の立入検査

電気用品安全法、消費生活用製品安全法、ガス事業法及び家庭用品品質表示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、価格など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4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 13人	識者 5人 消費者 4人 事業者 4人	委員数 4人	識者 2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3年7月25日～令和5年7月24日 (令和4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
	石原 亜矢子	新潟日報社論説編集委員
	武田 統理	新潟市立濁川中学校校長
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 新潟分科会副代表
	風間 真理	生活協同組合コープデリにいがた理事
	和田 澄恵	新潟市消費者協会会長
	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
	河本 さとみ	株式会社エントラストエスケイ代表取締役
	阿部 浩美	新潟かがやき農業協同組合

ウ 新潟市消費者苦情処理委員会委員名簿

任期：令和3年10月1日～令和5年9月30日 (令和4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
消費者	和田 澄恵	新潟市消費者協会会長
事業者	河本 さとみ	株式会社エントラストエスケイ代表取締役

工 懇話会設置状況

(令和4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 13人	識者 5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。	

オ 新潟市消費者教育推進地域協議会委員名簿

任期：令和3年7月25日～令和5年7月24日

(令和4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
	石原 亜矢子	新潟日報社論説編集委員
	武 田 統 理	新潟市立濁川中学校校長
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 新潟分科会副代表
	風 間 真 理	生活協同組合コープデリにいがた理事
	和 田 澄 恵	新潟市消費者協会会長
	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
	河 本 さとみ	株式会社エントラストエスケイ代表取締役
	阿 部 浩 美	新潟かがやき農業協同組合

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、小売店などを対象に実施
 - 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4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4年度当初	令和3年度当初
人件費	21,054	21,418
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	468 1 20,585	312 1 21,105
消費者啓発情報提供事業	4,242	4,416
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	178 1,570 2,494	180 1,754 2,482
消費生活相談事業	4,591	4,591
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	3,304 1,287	3,344 1,247
消費生活センター維持管理費	12,710	12,677
計	42,597	43,102

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4年度当初	令和3年度当初
計量検査諸経費	15,617	15,055
全国特定市計量行政協議会負担金	18	18
計	15,635	15,073

(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4年度当初	令和3年度当初
消費者行政推進事業等補助金	2,874	2,966

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4年度当初	令和3年度当初
計量器検査手数料	3,782	3,462

Ⅲ 令和3年度消費生活関係事業報告

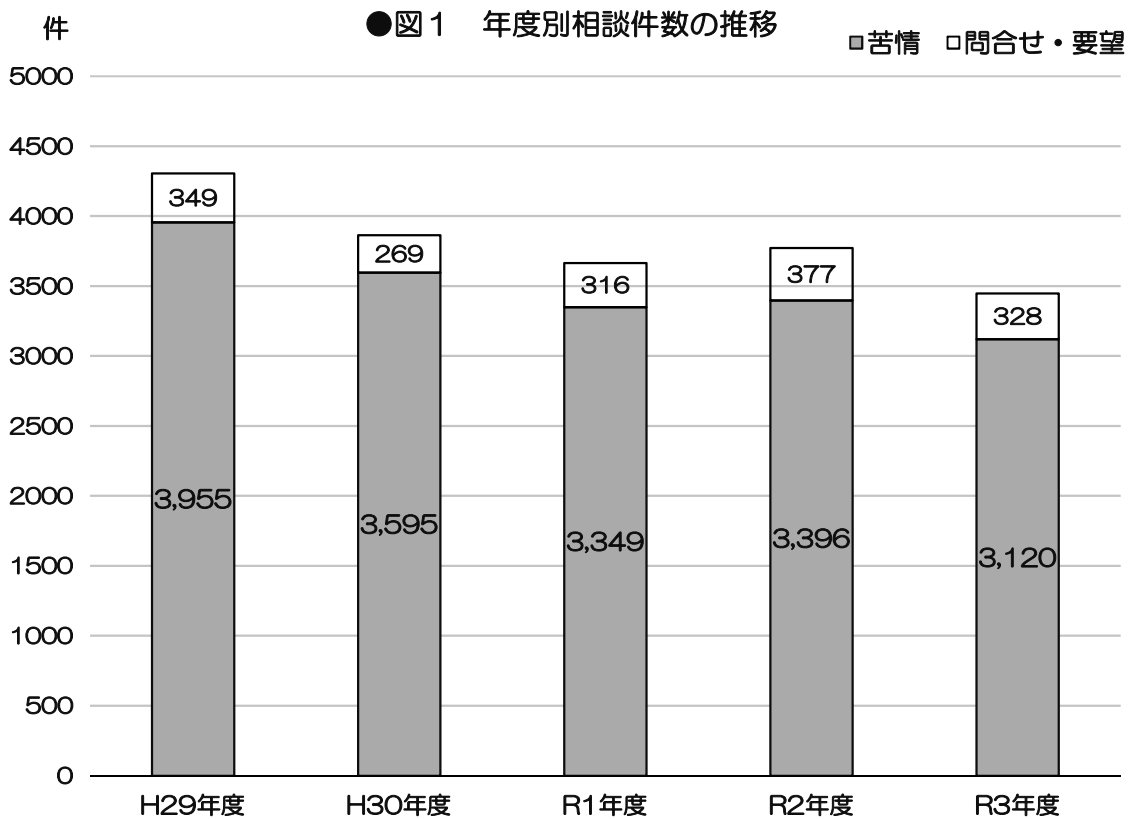
1 消費生活相談の受付状況

(1) 相談件数の推移

相談件数は3,448件で、内訳は「苦情」が3,120件（構成比90.5%）、「問合せ・要望」が328件（同9.5%）でした。前年度と比べて相談件数は325件（前年度比91.4%）の減でした。

■表1 年度別相談件数の推移

		H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
相談件数(件)		4,304	3,864	3,665	3,773	3,448
苦情(件)		3,955	3,595	3,349	3,396	3,120
問合せ・要望(件)		349	269	316	377	328



(2) 相談者（契約当事者）の属性

ア 男女別相談件数

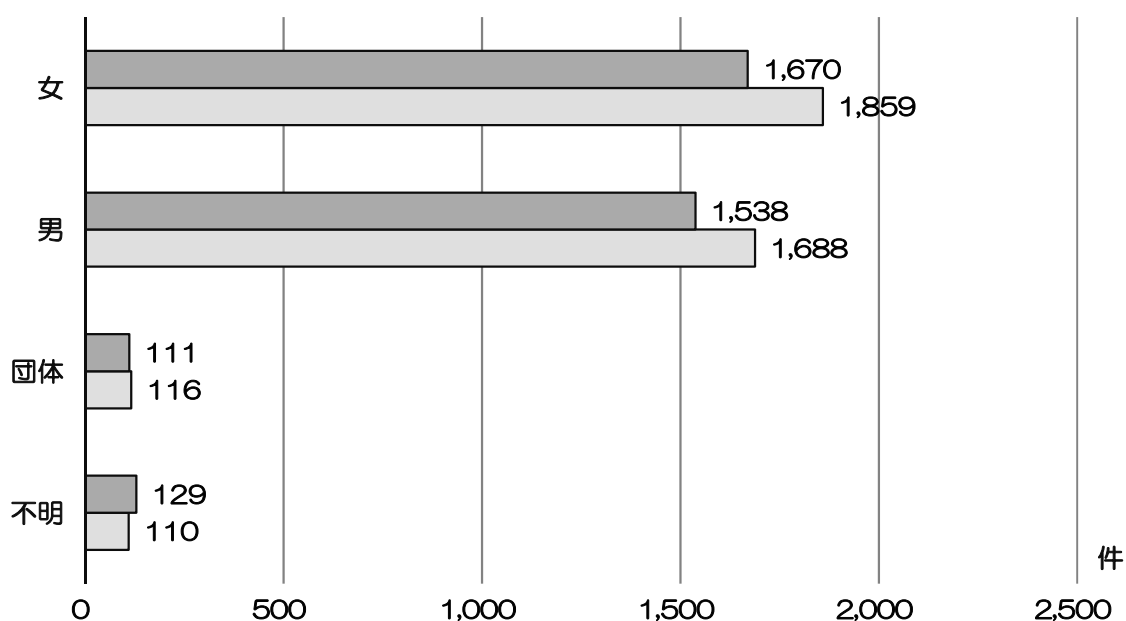
相談者（契約当事者）の男女別の相談件数は、男性1,538件（構成比44.6%）、女性1,670件（同48.4%）、団体111件（同3.2%）でした。

女性からの相談は、189件（前年度比89.8%）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

	R3年度		R2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	1,670	48.4	1,859	49.3	-189	89.8
男	1,538	44.6	1,688	44.7	-150	91.1
団体	111	3.2	116	3.1	-5	95.7
不明	129	3.8	110	2.9	19	117.3
合計	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4

●図2 契約当事者の男女別相談件数 □R3年度 □R2年度



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」716件（構成比20.8%）、
「60歳代」575件（同16.7%）、「50歳代」560件（同16.2%）の順でした。

前年度と比べ、「70歳以上」123件（前年度比85.3%）の減、「60歳代」45件
（同92.7%）の減となりました。

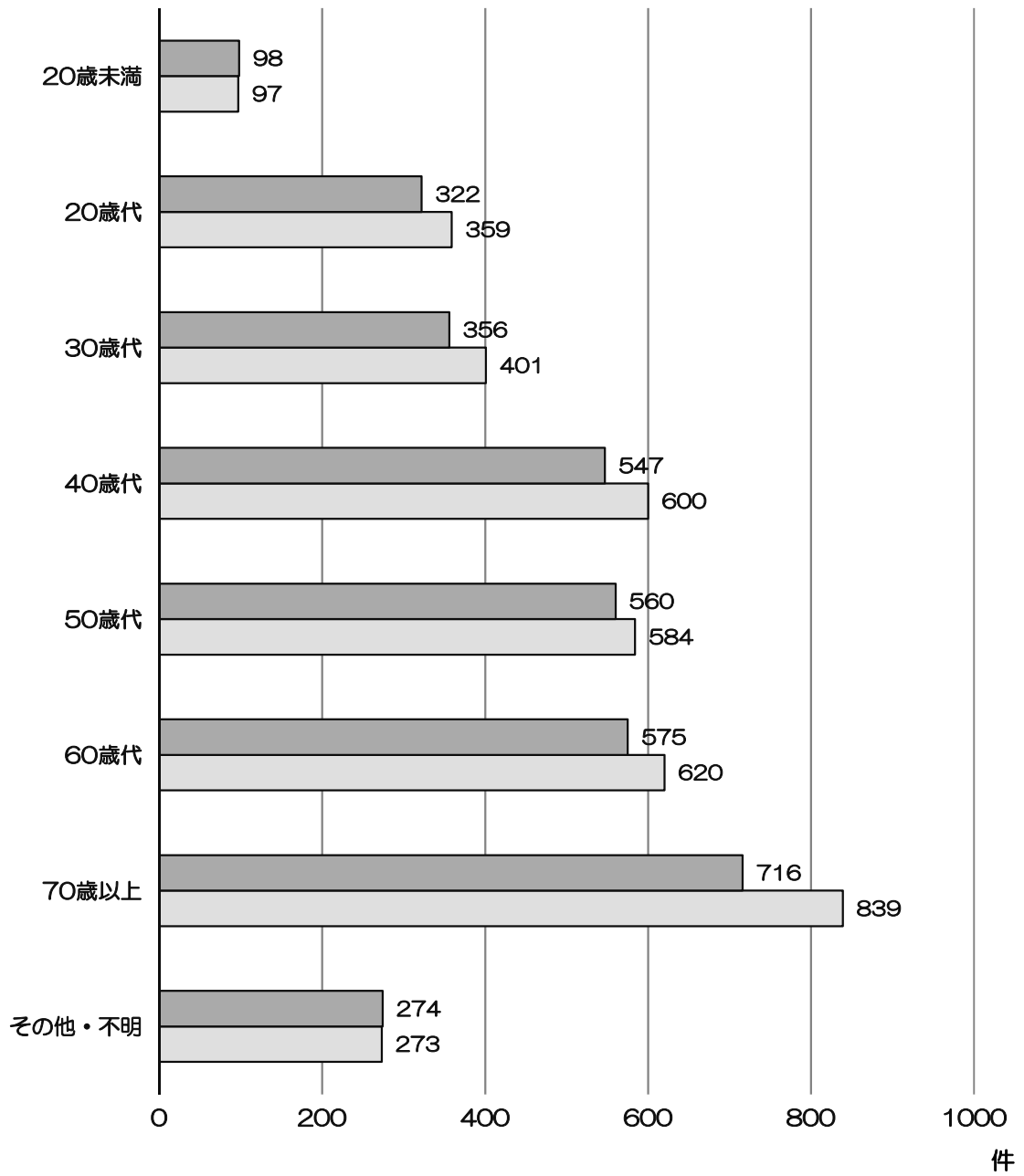
20歳代以上の相談件数は減少する一方、「20歳未満」は1件（前年度比101.0%の
増となりました。

■表3 契約当事者の年齢別相談件数

	R3年度		R2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	98	2.8	97	2.6	1	101.0
20歳代	322	9.3	359	9.5	-37	89.7
30歳代	356	10.3	401	10.6	-45	88.8
40歳代	547	15.9	600	15.9	-53	91.2
50歳代	560	16.2	584	15.5	-24	95.9
60歳代	575	16.7	620	16.4	-45	92.7
70歳以上	716	20.8	839	22.2	-123	85.3
その他・不明	274	8.0	273	7.2	1	100.4
合計	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4

●図3 契約当事者の年齢別相談件数

■R3年度 □R2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」1,357件（構成比39.4%）、「無職」1,026件（同29.8%）の順でした。

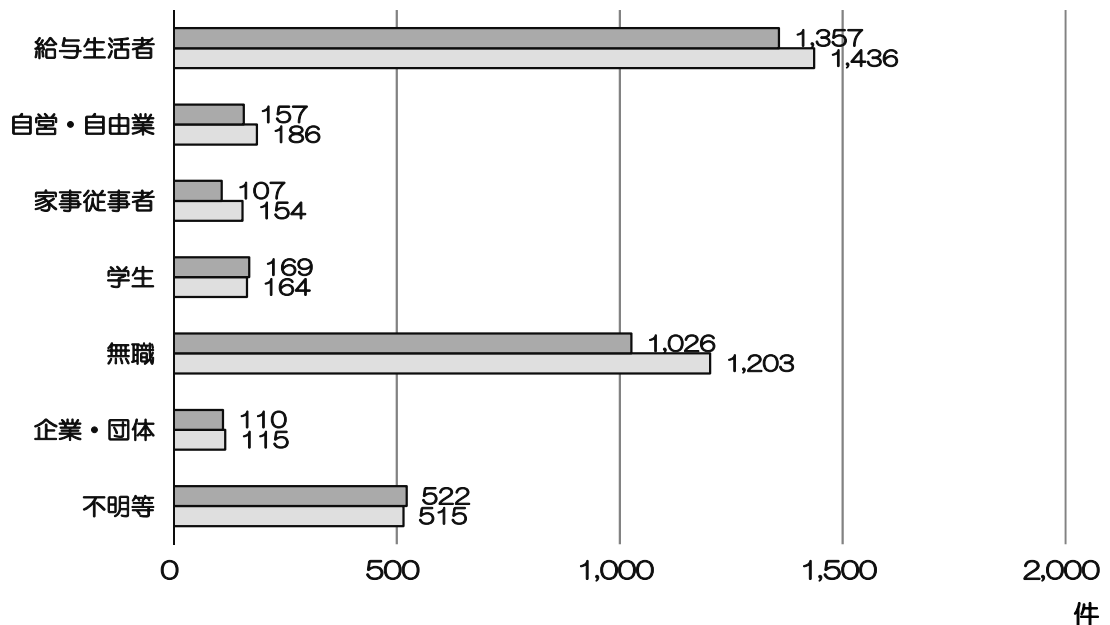
前年度と比べ、「給与生活者」は79件（前年度比94.5%）、「無職」は177件（同85.3%）と共に減となりました。

■表4 契約当事者の職業別相談件数

	R3年度		R2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	1,357	39.4	1,436	38.1	-79	94.5
自営・自由業	157	4.5	186	4.9	-29	84.4
家事従事者	107	3.1	154	4.1	-47	69.5
学 生	169	4.9	164	4.3	5	103.0
無 職	1,026	29.8	1,203	31.9	-177	85.3
企業・団体	110	3.2	115	3.0	-5	95.7
不明等	522	15.1	515	13.6	7	101.4
合 計	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4

●図4 契約当事者の職業別相談件数

■R3年度 □R2年度



(3) 相談傾向

ア 相談内容別件数（複数カウント）

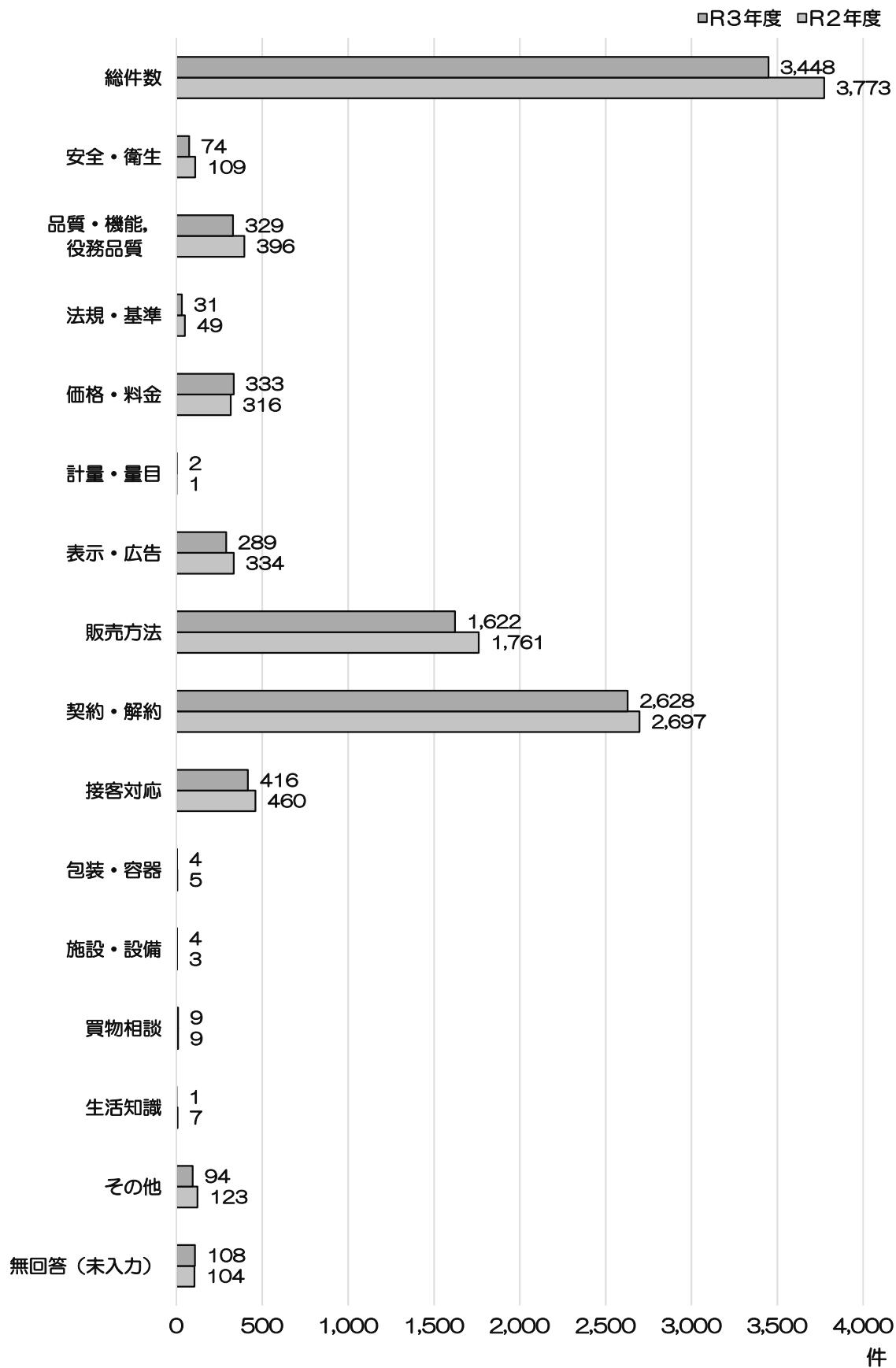
相談内容別の相談件数は、「契約・解約」2,628件（総件数比76.2%）、「販売方法」1,622件（同47.0%）の順でした。

販売方法、契約・解約などの相談件数は減少しましたが、価格・料金に関する相談件数が増加しました。

■表5 相談内容別件数（複数カウント）【項目の説明は32頁参照】

	R3年度		R2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	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4
安全・衛生	74	2.1	109	2.9	-35	67.9
品質・機能, 役務品質	329	9.5	396	10.5	-67	83.1
法規・基準	31	0.9	49	1.3	-18	63.3
価格・料金	333	9.7	316	8.4	17	105.4
計量・量目	2	0.1	1	0.0	1	200.0
表示・広告	289	8.4	334	8.9	-45	86.5
販売方法	1,622	47.0	1,761	46.7	-139	92.1
契約・解約	2,628	76.2	2,697	71.5	-69	97.4
接客対応	416	12.1	460	12.2	-44	90.4
包装・容器	4	0.1	5	0.1	-1	80.0
施設・設備	4	0.1	3	0.1	1	133.3
買物相談	9	0.3	9	0.2	0	100.0
生活知識	1	0.0	7	0.2	-6	14.3
その他	94	2.7	123	3.3	-29	76.4
無回答（未入力）	108	3.1	104	2.8	4	103.8

● 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【30-31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」360件、「役務（サービス）その他」213件、「化粧品」183件の順でした。

「健康食品」は113件（前年度比47.3%）、「インターネット通信サービス」は89件（同70.6%）と大きく減少しましたが、「役務（サービス）その他」は213件（前年度比160.2%）と相談が増加しました。

■表6 商品・役務(サービス)別相談件数（上位10位）

R3年度				R2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	360	←	1	商品一般	433
2	役務(サービス)その他	213	↘	2	放送・コンテンツ等	327
3	化粧品	183	↘	3	健康食品	239
4	融資サービス	164	←	4	融資サービス	173
5	自動車	125	↘	5	役務(サービス)その他	133
6	教養・娯楽サービス	116	↘	6	自動車	131
7	健康食品	113	↗	7	化粧品	128
8	レンタル・リース・賃借	107	↘	8	インターネット通信サービス	126
9	インターネット通信サービス	89	↗	9	レンタル・リース・賃借	113
10	工事・建築・加工	80	↘	10	電気	106

(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。
役務(サービス)その他	火災保険の申請代理サービス、コンピュータウイルス除去サービス、占いサイトなど
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
融資サービス	借金による多重債務、金利・利息など
自動車	中古車の解約、不要なローン契約など
教養・娯楽サービス	デジタル機器、アダルトサイト、出会い系アプリなど
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
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

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
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)

相談の多かった商品・役務(サービス別)のうち、一番多かった「商品一般」は「30歳代」以上が1位となっており、「20歳未満」「20歳代」でも3位となりました。「役務(サービス)その他」は、20歳代以下は上位5位以内に入っていませんが、「60歳代」「70歳代以上」では2位となりました。

昨年度2位となっていた「放送・コンテンツ等」は、今年度は、各年代とも上位には入っていませんでした。

今年度は、年代により相談内容に差異が生じました。

■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)

R3年度				R2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	教養・娯楽サービス	23	1	放送・コンテンツ等	28
	2	化粧品	17	2	健康食品	13
	3	商品一般	8	3	化粧品	10
		情報配信サービス	8	4	電気	7
	5	健康食品	5	5	商品一般	5

	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	内職・副業	23	1	放送・コンテンツ等	55
	2	電気	20	2	健康食品	31
	3	レンタル・リース・賃借	19	3	商品一般	22
		商品一般	19	4	レンタル・リース・賃借	19
	5	自動車	18	5	自動車	18

R3年度				R2年度		
	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	商品一般	28	1	放送・コンテンツ等	41
	2	自動車	24	2	商品一般	33
		融資サービス	24	3	レンタル・リース・賃借	27
	4	レンタル・リース・賃借	21	4	融資サービス	26
	5	役務(サービス)その他	14	5	健康食品	25

	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	43	1	商品一般	67
	2	紳士・婦人洋服	28	2	放送・コンテンツ等	52
	3	化粧品	26	3	健康食品	45
		自動車	26	4	融資サービス	39
	5	レンタル・リース・賃借	20	5	レンタル・リース・賃借	22

	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	55	1	商品一般	71
	2	化粧品	47	2	放送・コンテンツ等	51
	3	融資サービス	32	3	健康食品	49
	4	役務(サービス)その他	28	4	融資サービス	36
	5	健康食品	22	5	化粧品	33

	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	62	1	商品一般	80
	2	役務(サービス)その他	44	2	放送・コンテンツ等	48
	3	化粧品	33	3	健康食品	32
		融資サービス	33	4	インターネット通信サービス	30
	5	工事・建築・加工	23	5	化粧品	27

R3年度				R2年度		
	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	83	1	商品一般	114
	2	役務(サービス)その他	60	2	放送・コンテンツ等	46
	3	化粧品	31	3	健康食品	43
	4	健康食品	28	4	電気	33
	5	工事・建築・加工	23	5	インターネット通信サービス	31

	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	62	1	商品一般	41
	2	役務(サービス)その他	37	2	役務その他	23
	3	その他相談	16	3	インターネット通信サービス	11
	4	電気	9	4	レンタル・リース・賃借	10
	5	自動車	8	5	自動車	9

エ 各月の相談の傾向

	各月の相談の傾向
4月	宅配業者を装ったショートメッセージが届いたが、覚えがないという相談が続いた。また、偽りのウェブサイトに誘導され、個人情報を入力させられてしまったりスマートフォンを乗っ取られてしまったという事例が報告された。
5月	動画サイトやSNSから「誰でも簡単に稼げる」に誘われて情報商材やツール、ノウハウを提供するという事業者にお金を払ったが、全く稼げなかったという相談が多数寄せられた。
6月	不審なショートメッセージから偽りのURLに誘導され、パスワードなどを入力してしまい、覚えのない携帯電話会社のキャリア決済の請求や、クレジットカードを不正利用されてしまったなどの被害があった。
7月	インターネットで安く売っている商品を購入しようと注文し、代金を振り込んだが一向に商品が届かず、連絡もできないという相談が多く寄せられた。
8月	突然の水漏れなどの「暮らしのレスキューサービス」で、高額な見積り額を提示されたが急を要していたので承諾し支払ったが、よく考えると高すぎるのではないのかと言う相談があった。
9月	副業やアルバイトをしようと、「簡単に稼げる」、「気軽に誰でも始められる」と謳うインターネット広告やSNS情報を信じ、登録料や情報料などの名目でお金を支払ってしまったという相談があった。
10月	大手通信会社のサポートを名乗る事業者から、「インターネットを使わないのであれば電話を光回線からアナログ回線に戻さないか」との誘いがあり申し込んだが、サポート料などの料金が引き落とされていた。解約しようと思ったが、違約金が発生するといわれたという相談が寄せられた。
11月	定められた料金を定期的に払いサービスを利用する「サブスクリプション」は、一度契約すると解約しない限り自動継続となり支払いが継続されるが、契約していないのに毎月料金の請求を受けているという相談が寄せられた。
12月	インターネットやSNSの広告で通常価格より極端に安く購入できる商品を申し込んだが、定期購入になっていたため解約しようと電話したが、「混雑していて繋がらない」などの相談が多く寄せられた。
1月	実在する企業のWebサイトを模倣した「偽サイト」や、通販サイトで商品を購入したが商品が送られてこない「詐欺サイト」の相談が多く寄せられた。
2月	いつも利用している大手ネット通販サイトで買った商品が宅配便で届いたと思い、支払方法が違うなどと思いながら代金引き換えで支払った。しかし、自分が注文した商品とは違っていたが、どこの誰が送ってきたのかもわからず連絡が取れないという相談が寄せられた。
3月	動画サイトを見ていたら安いうえ定期購入ではない商品があったため購入画面へ進むと、よりお得なコースがあったので申し込んだが、このコースは定期購入の商品だったという相談があった。

(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」1,289件（構成比37.4%）が第1位で、「店舗購入」740件（同21.5%）を上回りました。以下、「訪問販売」259件（同7.5%）、「電話勧誘販売」226件（同6.5%）の順でした。

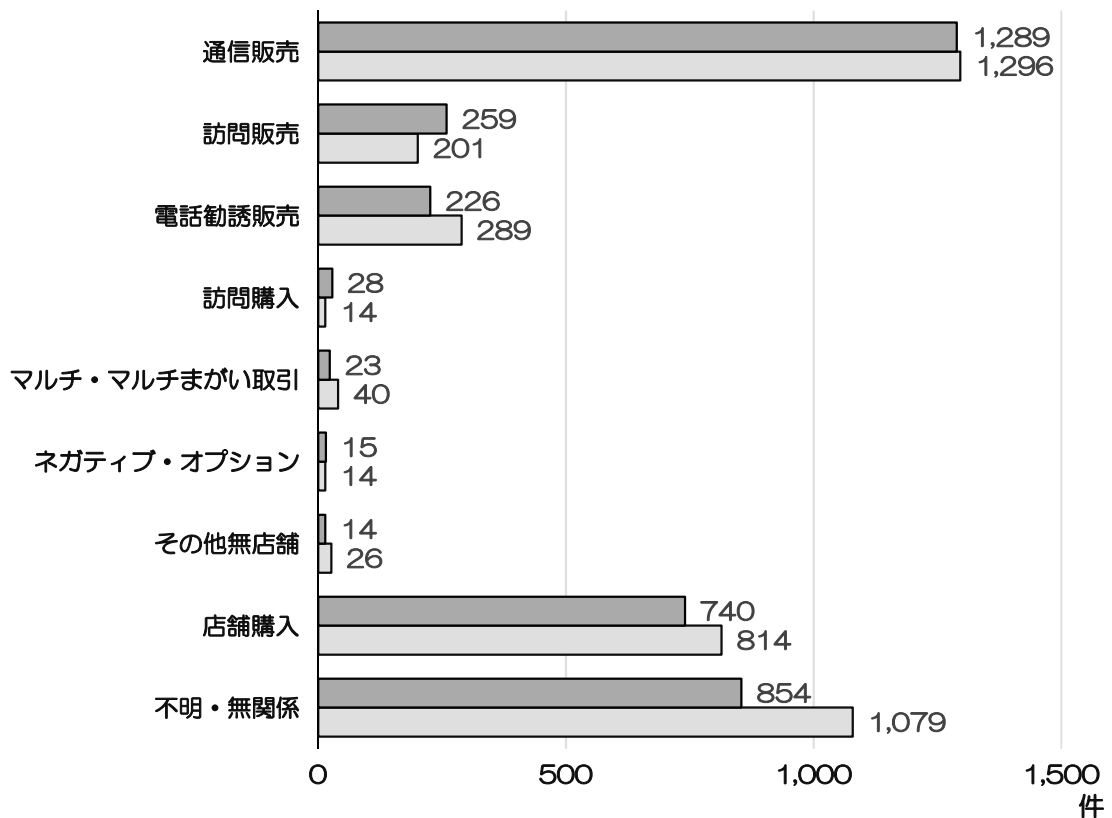
前年度と比べ、「通信販売」及び「電話勧誘販売」は、それぞれ7件（前年度比99.5%）、63件（同78.2%）の減でしたが、「訪問販売」は58件（同128.9%）の増となりました。

■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	R3年度		R2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	1,289	37.4	1,296	34.3	-7	99.5
	訪問販売	259	7.5	201	5.3	58	128.9
	電話勧誘販売	226	6.5	289	7.7	-63	78.2
	訪問購入	28	0.8	14	0.4	14	200.0
	マルチ・マルチまがい取引	23	0.7	40	1.1	-17	57.5
	ネガティブ・オプション	15	0.4	14	0.4	1	107.1
	その他無店舗	14	0.4	26	0.7	-12	53.8
店舗購入	740	21.5	814	21.6	-74	90.9	
不明・無関係	854	24.8	1,079	28.6	-225	79.1	
総件数	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4	

●図6 販売購入形態別相談件数

■R3年度 □R2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。
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。
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。
訪問購入	購入業者が消費者の自宅など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。業者が古着などの不用品を買い取ると自宅に訪し、貴金属など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。
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。
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、雑誌など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）」2,411件（構成比69.9%）、「その他の情報提供」613件（同17.8%）の順でした。

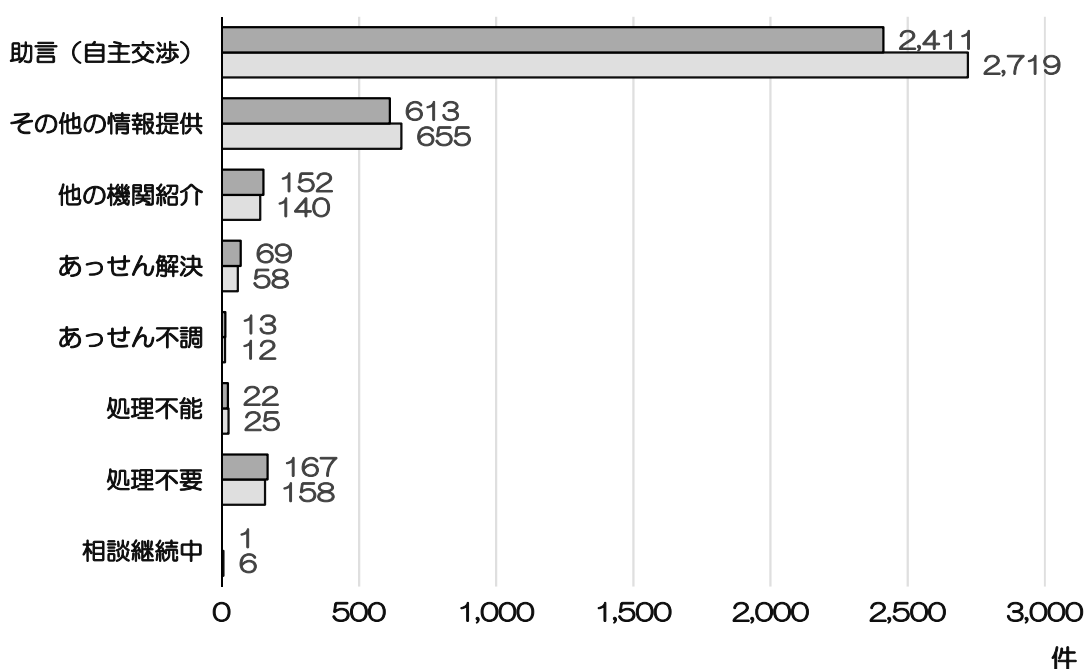
前年度と比べ、「助言（自主交渉）」及び「その他の情報提供」ともに、それぞれ308件（前年度比88.7%）、42件（同93.6%）の減となりました。

■表9 相談処理状況

	R3年度		R2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(%)		
助言（自主交渉）	2,411	69.9	2,719	72.1	-308	88.7
その他の情報提供	613	17.8	655	17.4	-42	93.6
他の機関紹介	152	4.4	140	3.7	12	108.6
あっせん解決	69	2.0	58	1.5	11	119.0
あっせん不調	13	0.4	12	0.3	1	108.3
処理不能	22	0.6	25	0.7	-3	88.0
処理不要	167	4.9	158	4.2	9	105.7
相談継続中	1	0.0	6	0.2	-5	16.7
合計	3,448	100.0	3,773	100.0	-325	91.4

●図7 処理別相談件数

■R3年度 □R2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3年度の訪問は延べ18回でした。

■表10 事業者による消費生活センター訪問回数

	R3年度	R2年度	増 減
訪問回数（延べ）	18	22	-4

*令和3年度は令和2年度に続き、新型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3年度の多重債務相談件数は178件で、前年度と比べて9件の増（前年度比105.3%）でした。近年は減少傾向にありましたが、令和3年度は増加しました。

■表11 多重債務相談人数

（単位：人）

	R3年度	R2年度	増減
面 談	98	85	13
電 話	80	84	-4
合 計	178	169	9

■表12 当事者の債務整理

（単位：人）

	R3年度	R2年度	増減
任 意 整 理	19	7	12
自 己 破 産	19	14	5
民 事 再 生	4	1	3
特 定 調 停	0	0	0
相 談 の み	136	147	-11
合 計	178	169	9

■表13 平均相談回数

（単位：回）

	R3年度	R2年度	増減
平均相談回数	3.5	2.5	1.0

■表14 相談件数

内容 \ 年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3
多重債務相談件数	217	253	213	173	169	178
対前年度比（%）	79.2	116.6	84.2	81.2	97.7	105.3
全相談件数比（%）	5.6	5.9	5.5	4.7	4.5	5.2

(参考) 令和3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	114	64%
女	64	36%
不明	0	0%
合計	178	100%
年齢	人数	構成比
10歳代	1	1%
20歳代	18	10%
30歳代	24	13%
40歳代	24	13%
50歳代	39	22%
60歳代	38	21%
70歳以上	31	17%
不明	3	2%
合計	178	100%
職業	人数	構成比
給与所得者(正社員)	46	26%
パート等非正規雇用者	31	17%
個人事業主(農林漁業者含)	8	4%
会社役員	0	0%
年金受給者	32	18%
無職	59	33%
主婦・主夫	0	0%
学生	0	0%
不明	2	1%
合計	178	100%
年収	人数	構成比
0円	46	26%
1~100万円	35	20%
101~150万円	15	8%
151~200万円	12	7%
201~300万円	14	8%
301~400万円	7	4%
401~500万円	2	1%
501~700万円	0	0%
701万円~	1	1%
不明	46	26%
合計	178	100%
居住区	人数	構成比
中央区	55	31%
東区	40	22%
西区	21	12%
南区	9	5%
北区	14	8%
江南区	16	9%
秋葉区	11	6%
西蒲区	8	4%
その他、不明	4	2%
合計	178	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。

II 相談者内容項目

借入総件数	人数	構成比
1~4件	106	60%
5~9件	36	20%
10件~	5	3%
不明	31	17%
合計	178	100%
住宅ローンを除く借入金額	人数	構成比
~50万円	27	15%
51~100万円	28	16%
101~200万円	34	19%
201~300万円	13	7%
301~400万円	6	3%
401~500万円	11	6%
501万円~	19	11%
不明	40	22%
合計	178	100%
住宅ローンの借入額 (融資残高)	人数	構成比
~1000万円	6	33%
1001~1500万円	2	11%
1501~2000万円	3	17%
2001万円~	4	22%
不明	3	17%
合計	18	100%
借入目的(複数回答)	人数	構成比
生活費	74	26%
物品購入	47	17%
出会系ほか悪質商法関連	5	2%
教育費	8	3%
冠婚葬祭	2	1%
医療費	6	2%
返済金のため	25	9%
遊興・レジャー	12	4%
ギャンブル	11	4%
事業資金	10	4%
住宅ローン	17	6%
その他	27	10%
不明	36	13%
合計	280	100%
公租公課の滞納	人数	構成比
有	17	10%
無	72	40%
不明	89	50%
合計	178	100%
公租公課の滞納額	人数	構成比
~20万円	8	47%
21~50万円	5	29%
51~100万円	3	18%
101万円~	1	6%
不明	0	0%
合計	17	100%

Ⅲ相談結果

債務整理	人数	構成比
任意整理	19	11%
自己破産	19	11%
民事再生	4	2%
特定調停	0	0%
相談のみ	136	76%
合計	178	100%
債務整理連携先(複数回答)	人数	構成比
弁護士	40	60%
司法書士	19	28%
クレジットカウンセリング協会	0	0%
貸金業協会	0	0%
法テラス	1	1%
警察	2	3%
裁判所	4	6%
他の消費生活センター	1	1%
商工会議所	0	0%
その他	0	0%
合計	67	100%
生活再建連携先(複数回答)	人数	構成比
法務局	1	1%
税務署(国税関係)	0	0%
振興局(県税)	1	1%
税務課(市税)	3	4%
債権管理課	0	0%
区民生活課(国保・国年)	1	1%
保護課・健康福祉課	48	70%
市民相談室	0	0%
こころの健康センター	0	0%
学務課等(奨学金等)	0	0%
社会福祉協議会	2	3%
ハローワーク	0	0%
パーソナルサポート	1	1%
市営住宅サービスセンター	0	0%
県住宅供給公社	0	0%
年金事務所	1	1%
県地方税徴収機構	0	0%
その他	11	16%
合計	69	100%
相談区分	人数	構成比
面談	98	55%
電話	80	45%
合計	178	100%
相談者との同行	人数	
	40	
出張相談(相談者宅等への訪問)	人数	
	12	

Ⅳその他項目

貸金業法の影響等	人数	構成比
ヤミ金利用	4	44%
総量規制	0	0%
専業主婦(夫)	0	0%
法律家とのトラブル	5	56%
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	1	1%
市報等の広報誌	11	6%
看板・広告等	4	2%
インターネット	52	29%
電話帳・こたえてコール	5	3%
庁内の紹介	61	34%
(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	3%
<保護課等>	46	26%
<庁内その他>	7	4%
公的機関からの紹介	12	7%
(詳細) <他消費生活センター>	9	5%
<ハローワーク・パーソナルサポート>	1	1%
<社会福祉協議会>	1	1%
<県地方税徴収機構>	0	0%
<警察>	0	0%
<他の公的機関>	1	1%
知人・家族からの紹介	8	4%
議員・民生委員・自治会長	3	2%
包括介護事業者の紹介	0	0%
その他	20	11%
合計	178	100%

平均相談回数	3.5 回
--------	-------

公租公課延滞率 (公租公課延滞「有」件数÷総相談件数)	10%
--------------------------------	-----

2 消費者啓発及び情報提供

(1) 消費者啓発講座

ア 暮らしの一日教室 …… 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 ー マ	講 師	参加人数
5月26日	今こそ・今だからエシカル消費 見直して! 買い物	新潟市消費者協会	17人
7月30日	それもったいない! 家庭でできる食品ロス削減	新潟市消費者協会	12人
9月30日	成年後見制度をご存じですか?	新潟市成年後見支援センター	31人
11月17日	食品ロス削減に向けて	新潟市環境部	12人
1月14日	相続の基礎知識	新潟県金融広報委員会	27人
3月10日	食品ロス削減に向けて	新潟市環境部	11人

参加者 6回 計110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
6月 2日	西	黒崎南小学校	食品に含まれる着色料の検出	24人
6月 7日	秋葉	金津小学校	食品に含まれる糖分の測定	39人
7月14日	中央	鏡淵小学校	食品に含まれる糖分の測定	42人
7月15日	西蒲	升湯小学校	食品に含まれる糖分の測定	14人
9月14日	中央	紫竹山小学校	食品に含まれる着色料の検出	71人
10月14日	北	濁川小学校	食品に含まれる糖分の測定	63人

開催月日	区	会 場	実 験 の 内 容	参加人数
10月29日	東	中野山小学校	食品に含まれる着色料の検出	67人
11月 5日	東	江南小学校	食品に含まれる糖分の測定	52人
11月 8日	江南	亀田東小学校	食品に含まれる糖分の測定	61人
11月10日	東	江南小学校	食品に含まれる糖分の測定	25人
11月11日	南	大通小学校	食品に含まれる糖分の測定	76人
11月15日	江南	亀田東小学校	食品に含まれる糖分の測定	60人
11月16日	中央	鳥屋野小学校	食品に含まれる糖分の測定	69人
11月18日	中央	鳥屋野小学校	食品に含まれる糖分の測定	34人
11月19日	中央	鳥屋野小学校	食品に含まれる糖分の測定	68人
11月25日	中央	沼垂小学校	食品に含まれる着色料の検出	70人
12月14日	江南	丸山小学校	食品に含まれる着色料の検出	42人
12月20日	西	内野小学校	食品に含まれる糖分の測定	72人
12月21日	西	内野小学校	食品に含まれる糖分の測定	72人

参加者 14校 (19回) 計1,021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
5月 7日	北	喜楽会	食品ロスについて	32人
10月15日	東	食生活改善推進委員協議会東支部	食品ロスについて	18人
10月21日	東	食生活改善推進委員協議会東支部	食品ロスについて	18人
11月26日	中央	新潟青陵大学短期大学部	食品ロスについて	15人

開催月日	区	団 体 名	テ ー マ	参加人数
12月 1日	中央	食生活改善推進委員協議会中央支部	食品ロスについて	36人
12月 3日	西	食生活改善推進委員協議会西支部	食品ロスについて	27人
12月 6日	中央	さくら国際高等学校	糖分の測定	8人
12月 7日	中央	さくら国際高等学校	糖分の測定	22人
12月 8日	中央	さくら国際高等学校	糖分の測定	25人
12月 9日	中央	さくら国際高等学校	食品ロスについて	24人

参加者 10回 計225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
5月12日	中央	新潟県年金協会連合会	だまされないで!! 悪質商法	17人
6月14日	東	新潟医療生活協同組合	だまされないで!! 悪質商法	5人
7月13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	17人
11月12日	秋葉	草水町老人クラブ千歳会	だまされないで!! 悪質商法	27人
11月16日	北	下黒山21風の会	だまされないで!! 悪質商法	15人
11月24日	北	茶の間の会名目所	だまされないで!! 悪質商法	16人

参加者 6回 計97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
4月27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
10月 8日	北	北区社会福祉協議会	見守り講座	60人
11月12日	江南	地或包括支援センター菅野木町II	見守り講座	10人
11月17日	中央	鏡洲地区民生委員児童委員協議会	見守り講座	15人
12月 3日	西	地或包括支援センター小新・小針	見守り講座	10人

参加者 5回 計305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
4月27日	委嘱状交付 研修会 ・今こそ・今だから「エシカル消費」	新潟市消費者協会	8人
6月18日	研修会 ・最近の消費生活相談について	消費生活センター榎畑	8人
10月12日	研修会 ・マイナンバー制度について	新潟市総務部	8人
2月	研修会 ・消費生活の市民意識について	書面開催	9人

(延べ) 参加者33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3年度 生活関連物資の小売価格変動結果

品名	7月	8月	9月	平均	12月	1月	2月	平均	最高値	最低値
キャベツ 100g	14	13	16	14	12	16	14	14	16	12
にんじん 100g	30	41	30	33	23	25	22	23	41	22
ばれいしょ 100g	29	35	36	33	45	46	52	48	52	29
たまねぎ 100g	22	24	25	23	37	36	36	36	37	22
長ネギ 100g	67	70	60	66	44	61	58	54	70	44
レタス 100g	30	47	81	53	42	51	69	54	81	30
トマト 100g	57	63	81	67	69	57	52	59	81	52
だいこん 100g	18	15	17	17	10	10	17	12	18	10
ほうれん草 100g	74	111	134	107	79	78	80	79	134	74
りんご 100g	55	66	50	57	49	57	49	52	66	49
バナナ 100g	27	28	29	28	26	27	29	27	29	26
豚肉 国産ロース100g	219	219	218	219	218	224	239	227	239	218
牛肉 国産肩ロース100g	682	737	650	690	757	709	706	724	757	650
牛肉 輸入肩ロース100g	270	270	267	269	285	283	280	283	285	267
鶏肉 国産もも肉100g	111	111	107	110	109	105	101	105	111	101
鶏卵 L玉10個	188	194	195	193	200	193	192	195	200	188
牛乳 1ℓ	196	193	198	196	195	188	193	192	198	188
米 こしひかり100% 5kg	2,053	2,032	2,011	2,032	1,981	1,981	2,009	1,990	2,053	1,981
米 こしひかり以外 5kg	1,813	1,863	1,758	1,811	1,776	1,769	1,780	1,775	1,863	1,758
バター 100g	207	218	212	212	202	216	201	207	218	201
マーガリン 100g	73	74	76	74	80	83	80	81	83	73
砂糖 1kg	189	173	187	183	188	186	192	189	192	173
小麦粉 1kg	260	265	265	263	261	267	266	264	267	260
食用油 1kg	263	297	296	286	290	302	299	297	302	263
しょう油 1ℓ	259	254	258	257	254	260	257	257	260	254
ソース 100ml	56	59	57	58	64	85	57	69	85	56
マヨネーズ 100g	53	51	55	53	55	69	53	59	69	51
味噌 1kg	568	510	510	529	554	572	564	563	572	510
台所用洗剤 100ml	105	56	55	72	53	57	59	56	105	53
洗濯用洗剤 1kg	314	302	320	312	294	291	284	290	320	284
ティッシュペーパー 5箱1パック	255	255	259	256	247	252	255	251	259	247
トイレットペーパー 12巾-11パック	313	332	338	328	307	332	336	325	338	307
ラップフィルム 30cm×50m	382	359	357	366	345	390	380	372	390	345

(単位：円 消費税別)



発行/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
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
4月8日～ 5月13日	中央図書館	大展示コーナーでパネル展示を実施
5月6日～ 6月1日	生涯学習センター	図書館展示コーナーで展示を実施

(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、資料によっては回数に制限があります。）

資料名	主な配布先及び据置場所
令和3年度新緑市消費生活センター概要	センター情報コーナー、消費生活審議会委員など
消費生活相談の概要（年間・月毎）	センター情報コーナー、包括支援センター、啓発講座で配布
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
悪質な詐欺販売お断り！	センター情報コーナー、区役所、出張所、各種講座で配布
くらしゆうゆう通信 （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、くらしのレポーター、価格調査協力店舗、公民館、消費生活審議会委員など
高齢者向け悪質な詐欺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 「ぼ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
R1年度	消費者啓発啓蒙事業 「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	消費者啓発啓蒙事業 「小学生向けエシカル消費啓発教材教員用引き作成」	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員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
R3年度	消費者啓発啓蒙事業 「エシカル消費学習パッケージを活用した地域啓発」	エシカル消費ハンドブック、教員用引き、ワークブック、すぐろくから構成される学習パッケージを活用して、小学生や地域の人たちに啓発活動を行うことにより、学校における消費者教育推進の支援及びエシカル消費の普及促進を図る

4 製品安全3法・家庭用品品質表示法の立入検査

電気用品安全法、消費生活用製品安全法、ガス事業及び家庭用品品質表示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の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	1	0	5	0
2	リチウムイオン蓄電池	1	0	2	0
3	調理家電	1	0	8	0
4	空気清浄機	1	0	6	0
合 計				21	0

(2) 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	圧力なべ・圧力がま	1	0	7	0
2	石油ストーブ	1	0	4	0
3	使い捨てライター	1	0	9	0
合計				20	0

(3) ガス事業法

該当無し

(4) 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	靴下	1	0	1	0
2	ホットプレート	1	0	3	0
合計				4	0

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3年度の受理件数は2件（前年度3件）で、すべて情報として処理をしました。
なお、相談件数は12件（景品2件、表示10件）でした。

違反事件処理状況

		景品	表示	合計
受理件数		0	2	2
処理件数	措置命令	0	0	0
	指導	0	0	0
	違反事例なし・打切り	0	0	0
	他機関への通知	0	0	0
	その他	0	2	2
	計	0	2	2

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3年度 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・正副委員長の選任 ・消費生活センターの令和2年度事業結果及び令和3年度事業計画について ・「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

(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3年度 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・会長、副会長の選任 ・「新潟市消費者教育推進計画」の進捗状況について

IV 令和3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
東区	全域
中央区	東及び南出張所管内
江南区	大江山連絡所、両川及び曾野木連絡所管内
南区	味方及び月潟出張所管内
西区	黒崎出張所管内及び四ツ郷屋地区
西蒲区	全域

（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	9	1	18	1	61	2	288
東 区	1	28	1	56	1	269	1	665
中央区	3	36	3	72	4	285	6	798
江南区	1	10	1	24	1	84	1	461
南 区	2	5.5	2	9	2	46	2	160
西 区	2	14	2	28	2	87	3	344
西蒲区	2	32	2	64	2	208	2	794
コンビニ		4		12		112		112
合 計	12	138.5	12	283	13	1,152	17	3,622
総 計	150.5		295		1,165		3,639	

機種別検査数								
器 種	ひょう量	手数料 (円)	指定定期検査機関		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	1,312	14	16		353	1
	250kg以下	1,800	474	6			114	
	500kg以下	2,300	44				17	
	1 t 以下	3,200	6				5	
	2 t 以下	3,800	16				48	1
	5 t 以下	7,100	1				2	
	10 t 以下	11,000					2	
	20 t 以下	15,400					7	
	30 t 以下	19,600	1				11	
	40 t 以下	22,200	1				19	
	50 t 以下	30,600					10	
	50 t 超	52,500					3	
手動天びん	—	500						
等比皿はかり	—	500	2					
棒はかり	—	250	3					
台 手 動 式 は か り	100kg以下	500	35				2	
	250kg以下	900	47				2	
	500kg以下	1,500	2					
	1 t 以下	2,200						
	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	33					
ばね式はかり	100kg以下	500	935	4			47	
	250kg以下	900	13				1	
	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	47	2	1			
手動指示併用	—	500	12				1	
分 銅	—	10	69				6	
定量おもり	—	10	3					
定量増おもり	—	10	565				13	
合 計	—	—	3,622	26	17	0	663	2

(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、商店や事業所など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、小売店など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	違反店舗数(不足)	検査個数	違反個数(不足)
中元時期	12	5(41.7%)	803	17(2.1%)
年末時期	12	4(33.3%)	747	8(1.1%)
計	24	※9(37.5%)	1,550	25(1.6%)

【内訳】

検査品目	検査店舗数	違反店舗数(不足)	検査個数	違反個数(不足)
食肉	24	0(0.0%)	378	0(0.0%)
食肉の加工品	4	0(0.0%)	20	0(0.0%)
魚介類	23	1(4.2%)	320	1(0.3%)
魚の加工品	16	1(6.3%)	105	1(1.0%)
野菜	24	7(29.2%)	376	18(4.8%)
果実	1	0(0.0%)	5	0(0.0%)
その他の調理食品	24	1(4.2%)	341	5(1.5%)
その他の食品	1	0(0.0%)	5	0(0.0%)
合計	117	※10(8.5%)	1,550	25(1.6%)

※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。

イ 特定計量器

市内スーパーの電気子メーターの有効期間について検査を行いました。

検査事業所数	不良事業所数	検査個数	不良個数
1	0	2	0

(3) 適正計量管理事業所指定検査

1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	1	1	0	0.0%
体 温 計	3	33	33	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 244事業所

事業所名	事業所数
日本郵政株式会社 郵便事業株式会社 郵便局株式会社	153
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	2
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	2
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	19
株式会社原信	16
全国農業協同組合連合会新潟県本部	4
新日本石油化工株式会社	1
亀田製菓株式会社	3

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

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)加工していないもの	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	(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と並びに冷凍品	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。)及びそばろ、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(たら又はたいのそば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、干しも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	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)即席するこ、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、家庭用洗浄剤及びクレンザー	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 ² 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%を超えるものにあつては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
 - 1 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。
 - 2 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。
 - 3 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)

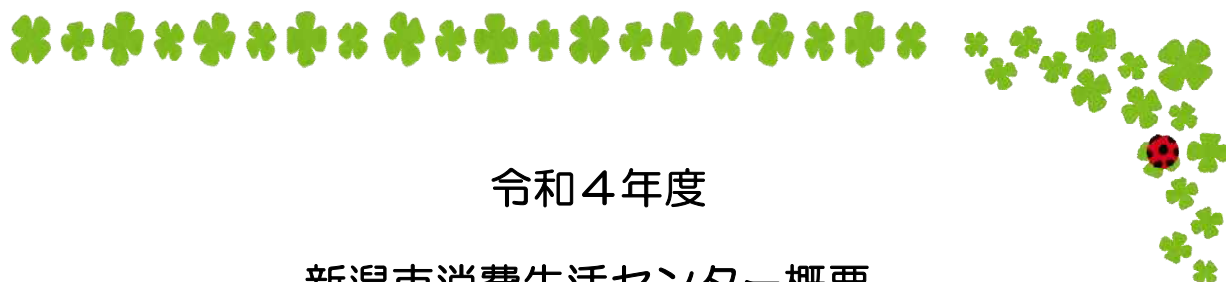
第 6 条 市長は、法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(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4年度

新潟市消費生活センター概要

令和4年7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

