

平成30年度 相模原市 消費者行政の概要



相模原市マスコットキャラクター

さがみん

相模原市 市民局 消費生活総合センター

目次

| | |
|-------------------------------|----|
| 第1章 消費生活行政の概要 | 1 |
| 1 沿革 | 1 |
| 2 消費生活センターの組織 | 2 |
| 3 消費生活センターの概要 | 3 |
| 4 事業体系 | 3 |
| 第2章 市民参加による消費者行政 | 5 |
| 1 消費生活審議会の開催 | 5 |
| 2 協働による消費生活事業の実施 | 6 |
| (1) 消費者月間事業 | 6 |
| (2) みんなの消費生活展 | 7 |
| (3) 消費者と事業者の暮らしの問題交流会 | 7 |
| (4) 事業者とのコラボ事業 | 7 |
| 第3章 情報・学習機会の提供事業 | 8 |
| 1 学習機会の提供 | 8 |
| (1) 講師派遣事業(講師:消費生活相談員) | 8 |
| (2) 消費生活講座 | 11 |
| (3) 大学等との消費者被害防止のための懇談会 | 11 |
| (4) 消費者教育の補助資料作成 | 11 |
| 2 情報の提供 | 11 |
| (1) 広報紙や啓発物品等による情報提供 | 11 |
| (2) 常設展示等による情報提供 | 13 |
| (3) 電子媒体による情報提供 | 13 |
| (4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進 | 14 |
| 第4章 消費者の保護事業 | 15 |
| 1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映 | 15 |
| (1) 消費生活相談 | 15 |
| (2) 事業者指導 | 19 |
| (3) 多重債務相談 | 19 |
| (4) 町田市との相互相談 | 19 |
| (5) 他自治体合同キャンペーン | 20 |
| 2 消費者団体の育成・支援等 | 20 |
| (1) 消費者団体名簿 | 20 |
| (2) 支援 | 21 |
| (3) 協働等事業 | 21 |
| (4) 生活協同組合に係る市町村経由文書 | 21 |
| 3 計量及び表示の適正化 | 21 |
| (1) 計量 | 21 |
| (2) 計量思想の普及・啓発 | 23 |
| (3) 表示監視(家表法及び製品安全四法に基づく立入検査) | 23 |

第1章 消費生活行政の概要

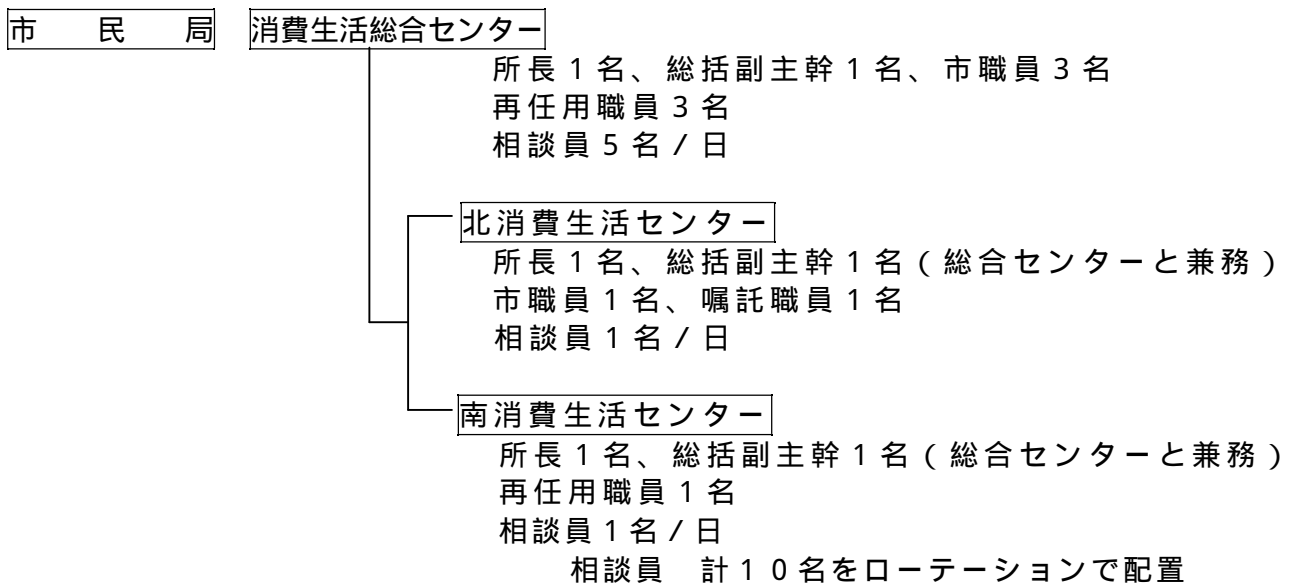
1 沿革

| 年 月 | 相模原市消費者行政の沿革/国等の動向 |
|----------|--|
| 昭和43年 5月 | 「消費者保護基本法」制定 |
| 昭和46年 7月 | 商工課内に「消費経済係」を新設 |
| 昭和48年 4月 | 市民相談室にて消費生活相談を開始(月2回) |
| 11月 | 「消費経済係」から「消費生活係」と名称変更 |
| 昭和49年 4月 | 「消費生活係」から「消費生活課」に昇格設置 |
| 昭和52年 8月 | 組織改編により市民部へ移管、「市民部市民生活課 消費生活係」と名称変更 |
| 昭和55年10月 | 「国民生活センター 相模原事務所」が弥栄に開設 |
| 昭和58年10月 | 南市民相談室にて「消費生活相談コーナー」設置、隔日にて相談対応 |
| 平成 5年 | 相談員の設置を日々2名体制に拡充 |
| 平成 9年11月 | 2か所目の相談窓口として、「相模原消費生活センター」をJR相模原駅ビルに開設、相談員も日々5名体制に拡充 |
| 平成10年 4月 | 神奈川県相模原消費生活センターが県厚木消費生活センターに統合 |
| 平成12年 4月 | 「消費者契約法」制定(H13.4施行) 3か所目の相談窓口として、土・日・祝日も相談対応を実施する「北消費生活センター」をJR橋本駅北口再開発ビルに開設、相談員も平日は7名体制に拡充 津久井郡との広域連携に伴い、津久井郡4町の消費生活相談受入を開始 |
| 平成13年 4月 | 町田市との広域連携に伴い、相互に来所相談者の受入を開始 |
| 平成15年 4月 | 中核市移行に伴い、計量事務の一部を県より移譲 組織改編により「消費生活課」を本課とし、各消費生活センターは出先機関として相談業務を所掌 |
| 平成16年 6月 | 「消費者保護基本法」を改正し、「消費者基本法」制定 |
| 平成17年 4月 | 「消費者基本計画」策定(H27.3改定) |
| 平成19年 3月 | 消費生活課事務室を北消費生活センター(シティ・プラザはしもと)に移転 |
| 平成20年 6月 | 弁護士・司法書士による多重債務相談を第2、第4水曜日に開始(北消費生活センターのみ) |
| 平成21年 9月 | 消費者庁設置 |
| 12月 | 「消費者安全法」施行(H26.6改正) 「相模原市消費生活条例」制定(H22.4施行) |
| 平成22年 4月 | 組織改編により交通地域安全課と合併して「生活安全課」となり、消費生活班を新設、消費啓発教育業務を所掌。消費生活班事務室が本庁舎に移転し、各センターは出先機関として相談業務を所掌 「相模原市消費生活審議会」設置 PIO-NET2010スタート |
| 平成24年 3月 | 「相模原市消費生活基本計画」策定 |
| 12月 | 「消費生活班」から「消費生活・生活環境班」に名称変更 「消費者教育の推進に関する法律」施行 |
| 平成25年 6月 | 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」閣議決定(H30.3変更) |
| 平成27年12月 | 「相模原市消費生活センター条例」制定(H28.4施行) |

| 年 月 | 相模原市消費者行政の沿革/国等の動向 |
|----------------|--|
| 平成28年 3月 4月 | 「相模原市消費生活基本計画」中間改訂 重点的に取り組む4つの施策を追加 組織改編により「生活安全課」の消費啓発・教育機能と各センターの相談対応機能を統 合し、課相当の専管組織として「消費生活総合センター」(相模原消費生活センターを 改称)を設置(シティ・プラザさがみはら内) |

.....国等の動向

2 消費生活センターの組織(H30. 4. 1時点)



【事務分掌】 消費生活関連部分のみ掲載

- (1) 消費生活に係る調査研究並びに事業の実施及び調整に関する事。
- (2) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関する事。
- (3) 消費生活基本計画に関する事。
- (4) 消費者教育の推進に関する事。
- (5) 相模原市消費生活審議会に関する事。
- (6) 消費生活に係る相談に関する事。
- (7) 消費者の保護に係る事業者の指導に関する事。
- (8) 消費者団体の指導及び連絡に関する事。
- (9) 計量に関する事。
- (10) 家庭用品品質表示法(昭和37年法律第104号)、消費生活用製品安全法(昭和48年法律第31号)、電気用品安全法(昭和36年法律第234号)、ガス事業法(昭和29年法律第51号)及び液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(昭和42年法律第149号)に規定する表示監視に関する事。
- (11) 国民生活安定緊急措置法(昭和48年法律第121号)及び生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律(昭和48年法律第48号)に関する事。
- (12) 北消費生活センター及び南消費生活センターに関する事。

〔北消費生活センター、南消費生活センター〕

- (1) 消費生活相談に関する事。

3 消費生活センターの概要(H30. 4. 1時点)

(1) 消費生活総合センター

所在地 相模原市中央区相模原1-1-3 シティ・プラザさがみはら内
(JR横浜線相模原駅 セレオ相模原4階)
電話:042-776-2598 FAX:042-776-2814
相談時間 毎日(年末年始を除く) 午前9時~午後4時
電話:042-776-2511 (第2・4金曜日は午後6時まで)
施設概要 平成9年11月1日開設 面積(80.31㎡)
相談室2室、事務室

(2) 北消費生活センター

所在地 相模原市緑区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内
(JR横浜線橋本駅北口 イオン橋本店6階)
FAX:042-775-1771 来所のための相談のため、電話番号はなし
相談時間 月~金曜日(年末年始・祝日を除く) 午前9時~12時・午後1時~4時
施設概要 平成12年4月17日開設 面積(135.22㎡)
相談室3室、事務室、会議室(共用)

(3) 南消費生活センター

所在地 相模原市南区相模大野5-31-1 市南区合同庁舎3階
FAX:042-749-2463 来所のための相談のため、電話番号はなし
相談時間 月~金曜日(年末年始・祝日を除く) 午前9時~12時・午後1時~4時
施設概要 昭和58年10月1日開設 面積(48.25㎡)
相談室2室、事務室

4 事業体系

(1) 新・相模原市総合計画【平成22年3月策定】 消費生活関連部分のみ掲載

- ア 施策
市民生活の安全・安心の確保
- イ めざす姿
市民が消費者として自立している。
- ウ 取組の方向
消費者の保護と自立の支援

(2) 消費生活基本計画【平成24年3月策定、平成28年3月中間改訂】

- ア 計画の目的
安全で安心できる消費生活の確保
- イ 計画の位置付け
相模原市消費生活条例第9条に基づき策定された計画で、「新・相模原市総合計画」の部門別計画に位置付けられる。
- ウ 施策の体系
5つの基本施策と17の具体的施策で構成

| | |
|------|-----------|
| 基本施策 | 消費者の安全の確保 |
|------|-----------|

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1 商品・サービスの安全性の確保 | 4 消費者取引の適正化 |
| 2 食の安全性の確保 | 5 表示の適正化 |
| 3 住まいと居住環境の安全性の確保 | 6 計量の適正化 |

| | |
|------|---------------|
| 基本施策 | 消費者被害の救済体制の強化 |
|------|---------------|

- | | |
|-------------|--------------|
| 7 消費生活相談の充実 | 9 多重債務問題への取組 |
| 8 消費者被害の救済 | |

基本施策 迅速な情報提供と消費者教育の強化

- 1 0 消費生活情報の充実
- 1 1 消費者教育及び啓発
- 1 2 学習機会の提供

基本施策 環境に配慮した消費生活の推進

- 1 3 包装とごみの減量化に対する取組
- 1 4 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組

基本施策 消費者意見の反映と連携の強化

- 1 5 消費者意見の反映
- 1 6 消費者団体等との連携及び育成
- 1 7 事業者団体等との連携

(3) 重点的に取り組むべき施策

5つの基本施策に掲げた具体的施策のうち、重点的に取り組むべき施策について指定し、着実に実現する。

ア 消費生活情報の充実

消費生活情報や消費者問題について、広報紙、ホームページ等の多様な媒体を活用することにより、迅速かつ適切に発信する。

【取組の例】

- 市のホームページなどにおける消費生活情報の整備・充実
- 消費生活情報紙「すばいす」やチラシ、パンフレット等による内容の充実
- 消費生活メールマガジン等の活用

イ 消費者教育及び啓発・学習機会の提供

消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるなど、消費者の自立に向け、主催事業や共催事業の実施、学校や地域主催事業、消費者団体事業への講師派遣等の様々な手段により、消費者教育の充実に努めるとともに、ライフステージ別のプログラムについて研究し、実践する。

【取組の例】

- 小・中学校、高校、専門学校及び大学における消費者教育の実施
- 地域における消費者啓発の充実
- 事業所における消費者教育の支援
- 消費生活学習事業の実施

ウ 高齢者等に対する見守りの推進

高齢者支援センターや民生委員・児童委員、自治会、事業者団体など地域における多様な主体と連携を図り、消費者被害の未然防止及び早期の発見と救済を図る。

【取組の例】

- 高齢者支援センター、民生委員・児童委員、自治会等との連携による見守りを必要とする高齢者等における消費者被害の早期発見と相談対応の実施
- 見守りに携わる関係機関等への積極的な情報提供による消費者被害の防止

エ 消費生活相談の充実

消費生活相談に対する窓口の整備を行い、より迅速かつ的確な相談体制を確立するとともに、関係機関等と情報交換や迅速な情報提供による被害の未然防止と救済体制の強化を図る。

【取組の例】

- 消費生活センター及び相談事業の周知
- 消費生活センターの機能強化
- 相談員の人材育成

第2章 市民参加による消費者行政

関連団体・機関との協働の観点から、行政の情報・考え方を明らかにして消費者行政のあり方の議論を深め、また、事業展開を図った。

1 消費生活審議会の開催

[設置目的]

消費生活基本計画等の意見を答申するとともに、消費生活に関する重要な事項について、市長の諮問に応じて調査審議し、答申又は意見を建議する。(定数15名以内)

[委 員](全14名): 任期 平成30年7月1日～令和2年6月30日

1. 消費者
 - 《公募委員》 木村亜友美 塚田久美子
 - 《さがみはら消費者の会》 石川冬子
 - 《相模原市生活協同組合運営協議会》 田口めぐみ
2. 事業者
 - 《相模原商工会議所 商業部会》 武内英雄
 - 《相模原商工会議所 金融保険業部会》 若林浩之
 - 《津久井地域商工会連絡協議会》 井上智
 - 《(一社)相模原市商店連合会》 浦上裕史
3. 学識経験のある者
 - 《神奈川県弁護士会》 佐々木敏尚
 - 《神奈川県司法書士会》 八木貴弘
 - 《相模女子大学教授》 山口由紀子
 - 《東京家政学院大学教授》 上村協子
 - 《明治大学法科大学院教授》 中山幸二
4. 市長が特に必要と認める者
 - 《(独)国民生活センター》 宗林さおり

[開催状況]

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|-------------|---|
| 第1回 | 30.7.13(金) | <ul style="list-style-type: none"> ・次期消費生活基本計画策定に係る諮問 ・相模原市の消費者行政の概要について ・平成29年度消費生活基本計画年次報告書(案)について |
| 第2回 | 30.11.16(金) | <ul style="list-style-type: none"> ・次期消費生活基本計画策定に係る進捗について ・次期消費生活基本計画に必要な施策の方向性について |

平成30年7月13日の諮問に対しては令和元年度に答申する。

消費者被害の救済を目的とした被害救済部会

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|-------------|--|
| 第1回 | 30.11.16(金) | <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度のあっせん不調事案について ・消費生活相談事例の研究について |

次期消費生活基本計画を策定するための検討部会

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|-------------|--|
| 第1回 | 30.8.27(月) | ・消費生活基本計画(中間改訂版)について ・平成29年度消費生活に関する市民意識調査の結果について |
| 第2回 | 30.10.29(月) | ・消費者を取り巻く環境の変化について ・次期消費生活基本計画について |
| 第3回 | 31.2.21(木) | ・ジュニア・市政モニターアンケートの結果について ・次期消費生活基本計画について |

2 協働による消費生活事業の実施

(1) 消費者月間事業

[趣 旨]

消費者の利益を守り、豊かな社会生活を築くためには、行政・事業者・消費者がそれぞれの役割を自覚することが大切であるという趣旨で、昭和43年5月30日に「消費者保護基本法」(現：消費者基本法)が施行され、昭和63年に同法の制定20周年を記念して定められた5月の「消費者月間」に合わせて、講演会等の事業を実施している。

平成30年度の統一テーマは『ともに築こう 豊かな消費社会 ~誰一人取り残さない~』とされ、消費者団体などの協力を得て講演会やパネル展示を実施し、市民の消費生活の向上と消費者意識の高揚を図る機会とした。

ア 講演会

[日 時] 平成30年5月19日(土) 午前9時30分~12時15分

[会 場] (独)国民生活センター 相模原事務所

[内 容]

| | テーマ | 時間 | 参加者 | 講師 |
|-----|--------------------|---------------------|-----|-----------------------|
| 第1部 | 笑って撃退! 悪質商法防止落語 | 午前9時30分 ~11時 | 67名 | 立川 平林氏(落語家) |
| 第2部 | 商品テスト施設見学会 | 午前11時15分 ~12時15分 | 30名 | (独)国民生活センター 商品テスト部 |

共催:(独)国民生活センター

イ 広報さがみはら表紙掲載

[掲載日] 平成30年5月1日号

[内 容] 高齢者の消費者被害防止のためのポイントや消費者ホットライン188、講演会の案内

ウ 啓発動画の庁舎内放送

[期 間] 平成30年5月1日(火)~31日(木)

[内 容] 消費者トラブルを警告する15秒CM

エ タウンニュースへの記事掲載

[掲載日] 平成30年5月17日号

[内 容] ミスターTK氏と当センター所長の対談記事(中央区版)
講演会の広告(緑・中央・南区版)

オ メールマガジンの配信

[配信日] 平成30年5月1日、18日

[内 容] 消費者月間の趣旨及び講演会の案内

(2) みんなの消費生活展(第50回)

[趣 旨]

消費者に「消費生活に必要な情報」を提供する機会を設け、確かな知識や判断力を身につけ、情報を正しく理解し、適切な行動ができるような自立した消費者となるためのきっかけの場となることを目的に開催した。

[開催日] 平成30年10月12日(金)、13日(土) 午前10時~午後4時

[会 場] ミウヰ橋本5階 インナーガーデン [来場者] 約1,100名

[内 容]

- ・出展団体によるブース展示
- ・スタンプラリー

展示内容に関するクイズに挑戦してもらい、2015年国連で採択した持続可能な開発目標(SDGs)のロゴマークを象ったスタンプを押して周回するもの。ゴールした人には景品(おもちゃ、野菜等)をプレゼント

- ・ステージイベント

悪質商法防止落語(夢見亭わっぱ氏)

ステージコンサート(Luann、ロアンブリーゼ)

健活でアンチエイジング(市緑保健センター保健師)

ふくしまの今を語る講演会(「ふくしまの今を語る人」県外派遣事業 講師:滝田国男氏、湯田浩和氏)

サガビーと一緒に栄養表示を学ぼう!(市健康増進課保健師)

ガス管で万華鏡を作ろう!(東京ガス(株))

ミニ講座「身近に潜む商品の危険」(独)国民生活センター)

くるくるキュキュットとお花のブローチづくり(東京家政学院大学)

振り込めサギ防止マジックショー(ミスターTK氏)

[協力団体] (全12団体)

相模原市生活協同組合運営協議会、さがみはら消費者の会、相模女子大学、東京ガス(株) 神奈川西支店、東京家政学院大学、(独)国民生活センター、神奈川県金融広報委員会、さがみはら農産物ブランド協議会、(特非)Wish、桂川・相模川流域協議会、(一財)関東電気保安協会神奈川事業本部相模原事務所、(一社)森・モノづくり研究所

(3) 消費者と事業者の暮らしの問題交流会

[趣 旨]

近年関心の高まっている消費者問題について、事業者からの講演及び消費者との意見交換を通じて、消費者と事業者相互の理解と認識を深め、自立した消費者の育成を図る機会とした。

[開催日] 平成31年3月13日(水) 午後4時~5時30分

[会 場] イオン相模原店 古淵駅前パブリックスペース

[内 容] 今日の夕飯はこれ! 安心で環境に優しい食品とお買い物
~ エシカル消費を知って上手にお買い物をしよう! ~

[事業者] イオン株式会社 [参加者] 29名

[講 演] イオントップパリュ(株)マーケティング本部 有本幸泰氏

(4) 事業者とのコラボ事業

[趣 旨]

スマートフォン操作の習得及びこれらに関する契約トラブル等の未然防止を図る機会として、事業者とのコラボ事業を実施した。

[開催日] 平成30年7月6日(金) 午前10時~11時30分

[会 場] 橋本公民館 大会議室

[内 容] はじめての方!これからの方必見! スマートフォンの使い方講座

[事業者] ドコモショップミウヰ橋本店 [参加者] 34名

第3章 情報・学習機会の提供事業

消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深め、自立した消費者の育成のため、広報紙、ホームページ等多様な媒体を活用して情報を発信するとともに、主催事業や共催事業の実施や講師派遣等、消費者教育の充実を図った。

1 学習機会の提供

[趣旨]

消費生活に関する身近な問題など、消費者意識の向上や消費者被害を未然に防止するための講座等を開催するとともに、住民自治団体及び消費者団体等が自主的に企画した講座等へ講師を派遣した。

(1) 講師派遣事業(講師：消費生活相談員)

| | 開催日 | 開催テーマ | 人数 | 申請団体名 |
|----|----------|------------------------------|-----|-------------------|
| 1 | 4月18日(水) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 42 | 地域包括ケア推進課 |
| 2 | 5月14日(月) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 65 | 大野北思い愛ネットワーク |
| 3 | 6月4日(月) | 若者の消費者トラブル | 200 | 和泉短期大学 |
| 4 | 6月7日(木) | いま、なぜ食育? ～大切にしたい食生活～(障害者) | 17 | 障害者支援センター松が丘園 |
| 5 | 6月13日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 22 | サロン柴胡 |
| 6 | 6月21日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 20 | いきいきサロン「ハーモニー」 |
| 7 | 7月3日(火) | 若者の消費者トラブル | 10 | NPO法人 太陽の村 |
| 8 | 7月11日(水) | 若者の消費者トラブル(障害者) | 15 | 障害者支援センター松が丘園 |
| 9 | 7月21日(土) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 15 | いきいきサロン「こぶしの会」 |
| 10 | 8月6日(月) | 中学生に多い消費者トラブル(障害者) | 13 | 放課後等デイサービス 和のっこ |
| 11 | 8月21日(火) | 食品添加物について | 24 | NPO法人 男女共同参画さがみはら |
| 12 | 8月23日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 28 | 松葉町民生委員・児童委員 |
| 13 | 8月26日(日) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 30 | 相模湖地区社会福祉協議会 |
| 14 | 8月26日(日) | お金のルールとトラブルの話 | 20 | NPO法人 男女共同参画さがみはら |
| 15 | 9月12日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 27 | 大野北第2高齢者支援センター |
| 16 | 9月18日(火) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 9 | 畑ヶ中自治会 |
| 17 | 9月20日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 47 | 麻溝公民館(高齢者学級) |

| | 開催日 | 開催テーマ | 人数 | 申請団体名 |
|----|-----------|--|-----|-----------------|
| 18 | 9月21日(金) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 49 | 橋本地区民生委員・児童委員 |
| 19 | 9月21日(金) | 中学生に多い消費者トラブル | 100 | 弥栄中学校 |
| 20 | 9月22日(土) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 29 | 光が丘公民館(成人学級) |
| 21 | 9月25日(火) | 中学生に多い消費者トラブル | 101 | 弥栄中学校 |
| 22 | 9月27日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 13 | 中央高齢者支援センター |
| 23 | 10月2日(火) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 14 | 中央高齢者相談課 |
| 24 | 10月3日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 36 | 橋本公民館(高齢者学級) |
| 25 | 10月11日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 50 | 上鶴間公民館(高齢者学級) |
| 26 | 10月15日(月) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 16 | 光明サロン |
| 27 | 10月15日(月) | 高校生に多い消費者トラブル | 59 | 県立城山高等学校 |
| 28 | 10月16日(火) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 20 | 園寿クラブ |
| 29 | 10月22日(月) | 高校生に多い消費者トラブル | 63 | 県立城山高等学校 |
| 30 | 10月27日(土) | 食品表示の理解とチェック/健康食品 | 20 | 絆会 |
| 31 | 10月30日(火) | 食品表示の理解とチェック | 25 | 小山公民館(文化部) |
| 32 | 11月1日(木) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 5 | 古山長寿サロン |
| 33 | 11月5日(月) | 高校生に多い消費者トラブル | 60 | 県立城山高等学校 |
| 34 | 11月12日(月) | 高校生に多い消費者トラブル | 66 | 県立城山高等学校 |
| 35 | 11月14日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 9 | 星が丘2丁目福寿会 |
| 36 | 11月21日(水) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 15 | 社会福祉法人 すずらんの会 |
| 37 | 11月24日(土) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 17 | 光が丘高齢者支援センター |
| 38 | 11月28日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 26 | ふれあいオレンジカフェ 鷓野森 |
| 39 | 12月9日(日) | 小学生に多い消費者トラブル(保護者) / 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 41 | 横山地区青少年健全育成協議会 |

| | 開催日 | 開催テーマ | 人数 | 申請団体名 |
|-----|-----------|---------------------------|-------|-----------------------|
| 40 | 12月20日(木) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 30 | みんなの訪問看護リハビリステーション相模原 |
| 41 | 1月15日(火) | 高校生に多い消費者トラブル(障害者) | 25 | 相模原養護学校 橋本分教室 |
| 42 | 1月16日(水) | 小学生に多いスマートフォンのトラブル(保護者向け) | 40 | 青葉小学校 PTA |
| 43 | 1月19日(土) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 36 | 光が丘公民館(文化部) |
| 44 | 1月29日(火) | 高校生に多い消費者トラブル(障害者) | 11 | 相模原養護学校 橋本分教室 |
| 45 | 1月29日(火) | 中学生に多い消費者トラブル | 65 | 中央中学校 |
| 46 | 2月1日(金) | 中学生に多い消費者トラブル | 65 | 中央中学校 |
| 47 | 2月6日(水) | 中学生に多い消費者トラブル | 65 | 中央中学校 |
| 48 | 2月6日(水) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 30 | 大野中地区社会福祉協議会 |
| 49 | 2月8日(金) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 13 | 老人福祉センター 若竹園 |
| 50 | 2月12日(火) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 17 | ほほえみ広場 |
| 51 | 2月13日(水) | 高校生に多い消費者トラブル(障害者) | 35 | 相模原養護学校 |
| 52 | 2月16日(土) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 27 | 淵野辺1丁目自治会館 |
| 53 | 2月21日(木) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 15 | 橋本高齢者支援センター |
| 54 | 2月21日(木) | 高齢者の消費者トラブル(当事者) | 28 | 大沢高齢者支援センター |
| 55 | 2月25日(月) | 中学生に多い消費者トラブル | 90 | 弥栄中学校 |
| 56 | 2月26日(火) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 20 | 新磯地区社会福祉協議会 |
| 57 | 2月26日(火) | 高齢者の消費者トラブル(見守り) | 15 | 田名高齢者支援センター |
| 58 | 2月28日(木) | 中学生に多い消費者トラブル | 91 | 弥栄中学校 |
| 59 | 3月5日(火) | 若者の消費者トラブル | 16 | 青少年相談センター |
| 60 | 3月9日(土) | わかっているようで、わからない 「健康食品」 | 25 | 相模湖地区社会福祉協議会 |
| 61 | 3月12日(火) | 小学生のお金と契約 | 160 | 大野台中央小学校 |
| 合 計 | | | 2,357 | |

(2) 消費生活講座

【夏休み子ども消費者教室】

[趣 旨] 小学生を対象に、実習等を通して消費者として必要な知識を身につける機会とした。

[日 時] 平成30年8月10日(金) 午前10時～午後4時30分

[会 場] (独)国民生活センター 相模原事務所

[内 容]

| テーマ | 時間 | タイトル | 講師 |
|-----------------|----------------|--------------------------|------------------------|
| 計量の啓発 | 午前10時 ～正午 | 棒はかりを作ってみよう! | (公社)神奈川県計量協会 計量普及部会 |
| 消費者行動の啓発 | 午後1時 ～3時 | 旅行すごろくで楽しく学ぼう! お金の使い方 | 相模女子大学 山口教授及び大学生 |
| 国民生活センター の周知 | 午後3時 ～4時30分 | 商品テスト施設見学 | (独)国民生活センター 商品テスト部 |

[参加者] 市内在住・在学の小学校5・6年生 25名

[共 催] (独)国民生活センター

(3) 大学等との消費者被害防止のための懇談会

[趣 旨]

若年層の消費者被害が増加している現状や成年年齢引き下げを見据え、市内大学等の学生担当者と行政が集い、被害の実態や市の消費者行政などについて意見を交換し、今後の学生に対する指導の一助とするため懇談会を開催した。

[日 時] 平成31年1月29日(火) 午後2時～3時30分

[会 場] 北消費生活センター会議室

[参加者] 青山学院大学、麻布大学、和泉短期大学、桜美林大学、北里大学、女子美術大学、医療ビジネス観光情報専門学校、相模原看護専門学校、相模原調理師専門学校

[内 容] 情報提供(学生に多いトラブル事例の紹介)

各大学の状況及び情報交換 若年層への消費者啓発等について

(4) 消費者教育の補助資料作成

【地方消費者行政強化交付金を活用】

[趣 旨]

小中学校の授業で使用する補助教材として、消費生活の基本となる契約について分かりやすく説明した動画を作成した。

[内 容] マルオ君の消費者ものがたり 契約編

[協 力] 弥栄中学校演劇部

2 情報の提供

[趣 旨]

各種広報媒体や啓発資料の作成及び配布等により、悪質商法による被害の未然防止や消費生活センターの周知を図るとともに、消費生活に関する様々な情報の提供を実施した。

(1) 広報紙や啓発物品等による情報提供

ア ぱど(相模原中央・緑版、相模原南版)への広告掲載

【地方消費者行政強化交付金を活用】

[内 容] 3月15日号 架空請求はがき注意喚起

イ 広報さがみはらへの記事掲載

[内 容]

| | |
|---------|-------------------------------|
| 5月 1日号 | 消費者月間の案内(トラブル事例、相談窓口、イベントの掲載) |
| 7月15日号 | 「夏休み子ども消費者教室」の開催案内 |
| 9月 1日号 | 高齢者被害防止月間の案内(相談窓口、見守りポイントの掲載) |
| 10月 1日号 | 「第50回みんなの消費生活展」の開催案内 |
| 12月15日号 | 「架空請求はがき」に関する注意喚起を掲載 |
| 1月 1日号 | 若者被害防止月間の案内(トラブル事例、相談窓口の掲載) |
| 3月 1日号 | 「消費者と事業者の暮らしの問題交流会」の開催案内 |

ウ タウンニュース(相模原市緑区版、中央区版、南区版)への記事掲載

【地方消費者行政強化交付金を活用】

[内 容]

| | |
|---------|--------------------------------|
| 5月17日号 | 「笑って撃退!悪質商法防止落語」開催案内 |
| 6月 7日号 | 高齢者はこんな悪質商法の手口に遭いやすい! |
| 7月 5日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【家の中編】 |
| 8月 2日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【家の外編】 |
| 9月 6日号 | 高齢者被害防止キャンペーン月間周知 |
| 10月 4日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【本人の様子編】 |
| 11月 1日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【声掛け編】 |
| 12月 6日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【担い手編】 |
| 1月 1日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【つなぐ編】 |
| 2月 7日号 | 高齢者の悪質商法被害 見守りチェックポイント【心理編】 |

エ 消費生活情報紙「すばいす」の発行(各回2,500部 A4版カラー4頁)

[内 容]

| 掲 載 号 | 主 な 掲 載 内 容 |
|--------------------|---|
| 119号 (30年7月発行) | ・平成29年度消費生活相談概要 ・安くなる、無料ってほんとうですか? ～光回線・スマートフォン・携帯電話・タブレット端末～ |
| 120号 (30年10月発行) | ・サイクリングに最適な時期になりました ・自転車事故多発!自転車は車両です! |
| 121号 (31年1月発行) | ・簡単に儲かるってホント? ・「簡単に儲かる」とうたう情報商材に注意! |
| 122号 (31年4月発行) | ・18歳から「大人」になる!? ・若者の契約トラブル注意報 うまい話は警戒せよ! |

[配布先] 公民館、高齢者支援センター、まちづくりセンター、その他公共施設等

オ 啓発物品の作成【地方消費者行政強化交付金を活用】

[内 容] 消費生活センターの案内等を記載した啓発物品を作成し、主催事業等で配布

[作成物品] コットンバッグ、ポーチ、4色ボールペン

[作成個数] 各800~1,500個

カ 食堂トレーに啓発シールを貼付け【地方消費者行政強化交付金を活用】

[内 容] 北総合体育館、銀河アリーナ、市民健康文化センターにある食堂のトレーに高齢者等消費者被害を防ぐための見守りポイントや相談窓口等を掲載した啓発シールを貼付け、PRを実施

[作成枚数] 324枚

キ 庁内発行物における消費生活センター周知等に関する記事の掲載

[内 容] 各担当課等にて作成された啓発冊子等に消費生活センターの連絡先をはじめとした情報を掲載

[掲載先]

| 掲載冊子等 | 担当課 | 内容 |
|------------------------|-----------|------------------------------------|
| 緑区ガイドマップ | 緑区地域振興課 | 北消費生活センターの場所と連絡先 |
| 中央区ガイドマップ | 中央区地域振興課 | 消費生活総合センターの場所と連絡先 |
| 南区ガイドマップ | 南区地域振興課 | 南消費生活センターの場所と連絡先 |
| タウンページ | 広聴広報課 | 消費生活センターの連絡先 |
| 「私たちの相模原」 中学校社会科副読本 | 生涯学習センター | 消費生活センター及び国民生活センター等の紹介 |
| 高齢者のための ふれあい福祉ガイド | 高齢政策課 | 点検商法や送りつけ商法などの注意喚起 消費生活センターの連絡先 |
| 生涯学習 お役立ち情報 | 生涯学習センター | 講座及び講演会の情報提供 平成25年からホームページに掲載 |
| 青少年健全育成啓発 リーフレット | こども・若者政策課 | インターネットに関連した契約トラブル事例の紹介等 |

(2) 常設展示等による情報提供

ア 北消費生活センター展示室

[常設展示] 架空請求や多重債務相談のパネル、相談の多い事例の紹介等

[期間展示] 高齢者被害防止月間(9月)や若者被害防止月間(1~3月)におけるテーマに沿った事例等の紹介
平成30年度:高齢者に多い消費者トラブル、若者に多い消費者トラブル事例や対処法に関するパネル展示

イ 消費生活総合センター及び北消費生活センター所蔵図書等

[内 容] 相模原市消費生活総合センター及び北消費生活センターに消費生活に関わる図書及びDVD等を所蔵し、貸し出しを行う

[蔵書数] 相模原市消費生活総合センター: DVD 86本
北消費生活センター: 図書 504冊、ビデオ 45本、DVD 31本

(3) 電子媒体による情報提供

ア ホームページに消費生活に関する各種情報を掲載

[内 容] ・注意喚起情報
・消費生活トラブル事例と対処法
・消費生活講座、啓発物
・消費生活相談窓口
・消費者行政に関するお知らせ
・計量、表示、製品事故情報 など

イ 動画広告の作成・放送

【地方消費者行政強化交付金を活用】

[内 容] 消費者トラブルの注意喚起及び相談窓口の案内(15秒または30秒)

[放映先] JR横浜線運行車両内、神奈川中央交通バス相模原営業所格納バス内、市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎

[放送時期] 平成30年5月、9月、10月、平成31年1月

ウ メールマガジンの配信

【地方消費者行政強化交付金を活用】

[配信内容] 悪質商法事例の注意喚起や消費生活イベント等、消費生活に関わる情報

[配信者数] 277人(平成31年3月31日現在) [配信回数] 60回

(4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進

[趣 旨]

悪質商法による高齢者等の消費者被害防止のため、高齢者等を見守る方に向けて、啓発資料の作成及び配布や消費生活相談事例の情報提供等を実施した。

ア 啓発資料の作成及び配付

見守り主体と連携して、敬老事業や戸別訪問事業にあわせて、高齢者宅へ啓発チラシを配付し、消費者被害の防止及び早期発見、消費生活相談窓口の周知を図った。

[配付先] 敬老事業、戸別訪問事業の対象者 [配付地区] 市内21地区

[配付数] 42,295枚 [連携先] 民生委員・児童委員協議会、社会福祉協議会

イ 消費者被害防止啓発キャンペーン

見守り主体と連携して、地域のイベント等に出向き、啓発グッズを配布しながら、消費生活相談窓口の案内及び見守りの呼びかけを行った。

橋本七夕まつりにおける啓発キャンペーン

[日 時] 平成30年8月3日(金)午後2時~4時

[場 所] 橋本七夕まつり会場内、民生委員・児童委員ブース

[内 容] 啓発グッズ(約500部)の配布、肉声によるアナウンス

[連携先] 橋本地区民生委員・児童委員協議会、橋本地区社会福祉協議会

星が丘地区ふれあいフェスティバルにおける啓発キャンペーン

[日 時] 平成30年10月21日(日)午前10時30分~午後0時30分

[場 所] 星が丘小学校内、民生委員・児童委員ブース

[内 容] 啓発グッズ(約500部)の配布、肉声によるアナウンス

[連携先] 星が丘地区民生委員・児童委員協議会、星が丘地区社会福祉協議会

ウ 高齢者のトラブル事例等の情報提供及び見守り実施の呼びかけ

[提供先] 民生委員・児童委員協議会、老人クラブ連合会、高齢者支援センター、社会福祉協議会

[内 容] 各団体の会議に出席し、トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを実施。

エ 高齢者や障害者の消費者被害防止に関する出前講座(再掲(講師派遣事業の一部))

地域の様々な主体を対象に、消費者被害の防止を目的として出前講座を実施した。

・高齢者本人に向けた出前講座の開催・・・18回

・高齢者支援センター等見守りの担い手に向けた出前講座の開催・・・10回

・障害者に向けた出前講座の開催・・・5回

オ 市役所食堂トレーに啓発シールを貼付け(再掲(広報紙や啓発物品等による情報提供))

カ その他

独立行政法人国民生活センター主催の研修について、地域包括ケア推進課を通じて高齢者支援センターへ案内を送付。

[講座名] 地域の見守りネットワーク推進のための講座

第4章 消費者の保護事業

消費者行政の基本は、「消費者の自立」であるが、被害に遭う多くの消費者が存在することも見過ごすことはできない。相談・斡旋業務を充実させるとともに、ここで捉えた市民の課題を教育事業などへ反映させることを重視していく。また、消費生活問題の解決のためには、行政だけでなく市民団体の活動が重要かつ有効であり、その核となる消費者団体の育成・支援に取り組んだ。

計量や表示について事業者による適正化を図ることも、消費者保護の観点から実施した。

1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映

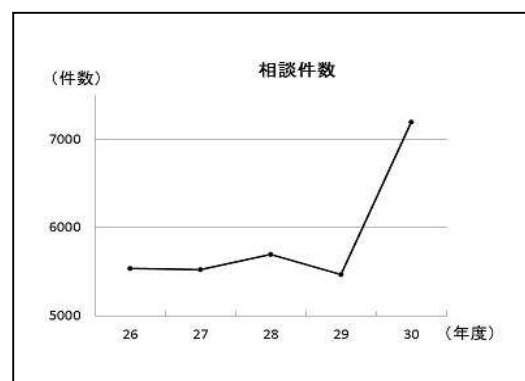
(1) 消費生活相談

消費生活に関する相談や苦情の受付、指導、処理することにより、市民の消費生活の安定向上と適正な商品サービスの普及育成を図るため、消費生活相談員による相談を実施した。

ア 相談概要

相談件数

| 年度 | 件数 | 前年度比 |
|----|--------|--------|
| 30 | 7,195件 | 131.6% |
| 29 | 5,467件 | 95.9% |
| 28 | 5,700件 | 103.1% |
| 27 | 5,526件 | 99.8% |
| 26 | 5,535件 | 99.7% |



区別内訳

| 区 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|-------|---------------|---------------|--------|
| 緑区 | 1,574件(21.9%) | 1,132件(20.7%) | 139.0% |
| 中央区 | 2,663件(37.0%) | 2,138件(39.1%) | 124.6% |
| 南区 | 2,650件(36.8%) | 1,935件(35.4%) | 137.0% |
| 市内 | 89件(1.2%) | 91件(1.7%) | 97.8% |
| 市外・不明 | 219件(3.0%) | 171件(3.1%) | 128.1% |
| 合計 | 7,195件(100%) | 5,467件(100%) | 131.6% |

相談方法

| 相談方法 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|------|---------------|---------------|--------|
| 電話 | 6,088件(84.6%) | 4,608件(84.3%) | 132.1% |
| 来所 | 1,107件(15.4%) | 859件(15.7%) | 128.9% |
| 合計 | 7,195件(100%) | 5,467件(100%) | 131.6% |

種別

| 種別 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|-----|---------------|---------------|--------|
| 苦情 | 6,602件(91.8%) | 5,009件(91.6%) | 131.8% |
| 問合せ | 593件(8.2%) | 458件(8.4%) | 129.5% |
| 合計 | 7,195件(100%) | 5,467件(100%) | 131.6% |

処置内容別 ()は各年度の苦情件数との割合。(R1.6.6現在)

| 処理結果 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|----------|---------------|---------------|--------|
| 他機関紹介 | 19件(0.2%) | 8件(0.1%) | 237.5% |
| 助言(自主交渉) | 4,323件(65.5%) | 2,675件(53.5%) | 161.6% |
| その他情報提供 | 1,699件(25.8%) | 1,682件(33.6%) | 101.0% |
| あっせん解決 | 303件(4.6%) | 448件(9.0%) | 67.6% |
| あっせん不調 | 25件(0.4%) | 27件(0.5%) | 92.6% |
| 処理不能 | 43件(0.7%) | 37件(0.7%) | 116.2% |
| 処理不要 | 182件(2.8%) | 127件(2.6%) | 143.3% |
| 合計 | 6,594件(100%) | 5,004件(100%) | 131.8% |

イ 相談内容(苦情相談の内訳)

年代別(契約当事者)

| 年代 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|-------|---------------|---------------|--------|
| 20歳未満 | 114件(1.7%) | 87件(1.7%) | 131.0% |
| 20代 | 460件(7.0%) | 503件(10.0%) | 91.5% |
| 30代 | 480件(7.3%) | 514件(10.3%) | 93.4% |
| 40代 | 768件(11.6%) | 796件(15.9%) | 96.5% |
| 50代 | 981件(14.9%) | 754件(15.1%) | 130.1% |
| 60代 | 1,439件(21.8%) | 828件(16.5%) | 173.8% |
| 70歳以上 | 1,804件(27.3%) | 1,044件(20.9%) | 172.8% |
| 団体・不明 | 556件(8.4%) | 483件(9.6%) | 115.1% |
| 合計 | 6,602件(100%) | 5,009件(100%) | 131.8% |

参 考

平成30年度 年齢別人口構成 (平成31年1月1日時点の調査による)

| 年代 | 人口 | 割合 |
|-------|---------|--------|
| 20歳未満 | 117,974 | 16.3% |
| 20代 | 82,443 | 11.4% |
| 30代 | 83,506 | 11.6% |
| 40代 | 114,434 | 15.8% |
| 50代 | 94,760 | 13.1% |
| 60代 | 87,169 | 12.1% |
| 70歳以上 | 136,508 | 18.9% |
| 不詳 | 6,069 | 0.8% |
| 合計 | 722,863 | 100.0% |

職業別（契約当事者）

| 職業 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|--------|---------------|---------------|--------|
| 給与生活者 | 2,051件(31.1%) | 1,962件(39.2%) | 104.5% |
| 自営・自由 | 218件(3.3%) | 166件(3.3%) | 131.3% |
| 家事従事者 | 2,210件(33.5%) | 1,051件(21.0%) | 210.3% |
| 学生 | 218件(3.3%) | 186件(3.7%) | 117.2% |
| 無職 | 1,351件(20.5%) | 1,139件(22.7%) | 118.6% |
| 行政機関 | 0件(0.0%) | 0件(0.0%) | |
| 企業・団体 | 131件(1.9%) | 115件(2.3%) | 113.9% |
| 不明・無回答 | 423件(6.4%) | 390件(7.8%) | 108.5% |
| 合計 | 6,602件(100%) | 5,009件(100%) | 131.8% |

内容別分類（契約当事者）

（複数内容のため件数超過）

| 内容 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|------------|---------------|---------------|--------|
| 安全・衛生 | 117件(1.4%) | 110件(1.5%) | 106.4% |
| 品質・機能・役務品質 | 677件(8.0%) | 670件(9.4%) | 101.0% |
| 法規・基準 | 22件(0.3%) | 22件(0.3%) | 100.0% |
| 価格・料金 | 173件(2.1%) | 197件(2.8%) | 87.8% |
| 計量・量目 | 4件(0.0%) | 1件(0.0%) | 400.0% |
| 表示・広告 | 175件(2.1%) | 161件(2.3%) | 108.7% |
| 販売方法 | 1,567件(18.6%) | 1,853件(26.1%) | 84.6% |
| 契約・解約 | 5,208件(61.8%) | 3,592件(50.5%) | 145.0% |
| 接客・対応 | 464件(5.5%) | 497件(7.0%) | 93.4% |
| 包装・容器 | 8件(0.1%) | 1件(0.0%) | 800.0% |
| 施設・設備 | 7件(0.1%) | 6件(0.0%) | 116.7% |
| 合計 | 8,422件(100%) | 7,110件(100%) | 118.5% |

販売購入形態（契約当事者）

| 販売購入形態 | 30年度 | 29年度 | 前年度比 |
|-------------|---------------|---------------|--------|
| 店舗購入 | 968件(14.7%) | 1,073件(21.4%) | 90.2% |
| 訪問販売 | 546件(8.3%) | 544件(10.9%) | 100.4% |
| 通信販売 | 1,491件(22.6%) | 1,560件(31.0%) | 95.6% |
| マルチ・マルチまがい | 68件(1.0%) | 57件(1.1%) | 119.3% |
| 電話勧誘 | 180件(2.7%) | 178件(3.6%) | 101.1% |
| ネガティブ・オプション | 3件(0.0%) | 8件(0.2%) | 37.5% |
| 訪問購入 | 39件(0.6%) | 58件(1.2%) | 67.2% |
| その他無店舗 | 20件(0.3%) | 28件(0.6%) | 71.4% |
| 不明・無関係 | 3,287件(49.8%) | 1,503件(30.0%) | 218.7% |
| 合計 | 6,602件(100%) | 5,009件(100%) | 131.8% |

年度別相談内容（契約当事者）

| 年 度 | 1 位 | 2 位 | 3 位 | 4 位 | 5 位 |
|---------------|----------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------------------------|
| 30 (6,602) | 商品一般 (2,406) | デジタルコンテンツ (593) | 不動産貸借 (235) | 工事・建築 (207) | インターネット接続回線 携帯電話サービス (116) |
| 29 (5,009) | デジタルコンテンツ (720) | 商品一般 (634) | 不動産貸借 (235) | 工事・建築 (185) | インターネット接続回線 (131) |
| 28 (5,225) | デジタルコンテンツ (1,019) | 商品一般 (325) | 不動産貸借 (281) | 工事・建築 (197) | インターネット接続回線 (153) |
| 27 (5,154) | デジタルコンテンツ (1,162) | 商品一般 (292) | 不動産貸借 (242) | 工事・建築 (221) | フリーローン・サラ金 (153) |
| 26 (5,194) | デジタルコンテンツ (1,064) | 商品一般 (280) | 不動産貸借 (239) | 工事・建築 (215) | フリーローン・サラ金 (182) |

年代別相談内容
30年度（契約当事者）

| 区 分 | 1 位 | 2 位 | 3 位 | 4 位 | 5 位 |
|------------------|-------------------|--------------------|---------------|---------------------------|---------------------------------|
| 20歳未満 (114) | デジタルコンテンツ (37) | 他の健康食品 (10) | 商品一般 (7) | 基礎化粧品 テレビ放送サービス (4) | |
| 20歳代 (460) | デジタルコンテンツ (66) | 商品一般 (37) | 不動産貸借 (33) | エステティックサービス (28) | 携帯電話サービス (15) |
| 30歳代 (480) | デジタルコンテンツ (54) | 商品一般 (40) | 不動産貸借 (39) | フリーローン・サラ金 (14) | 四輪自動車 (13) |
| 40歳代 (768) | 商品一般 (114) | デジタルコンテンツ (97) | 不動産貸借 (55) | 工事・建築 (24) | フリーローン・サラ金 (24) |
| 50歳代 (981) | 商品一般 (366) | デジタルコンテンツ (108) | 不動産貸借 (40) | フリーローン・サラ金 (22) | 他の健康食品 工事・建築 (21) |
| 60歳代 (1,439) | 商品一般 (853) | デジタルコンテンツ (98) | 工事・建築 (37) | 不動産貸借 (22) | 携帯電話サービス インターネット接続回線 (18) |
| 70歳以上 (1,804) | 商品一般 (841) | デジタルコンテンツ (116) | 工事・建築 (85) | 修 理 サ ー ビ ス (36) | インターネット接続回線 (30) |
| 不明 (556) | 商品一般 (148) | 不動産貸借 (30) | 工事・建築 (25) | デジタルコンテンツ (17) | 広告代理サービス (16) |

ウ 救済金額

| 救済金額の内容 | 30年度 (R1.6.30 現在) | 29年度 (H31.6.30 現在) |
|-------------|-------------------|--------------------|
| 回復額 1 | 46,331千円 | 106,777千円 |
| クーリング・オフ額 2 | 62,117千円 | 64,014千円 |
| 未然防止額 3 | 59,115千円 | 114,370千円 |

- 1：既に契約・申込みをしてしまった金額の全部または一部が相談者に返金された金額
もしくは、支払いを免除された金額
- 2：クーリング・オフにより、返金、解約、取り消された金額
- 3：契約前に相談したことにより、支払いを免れた金額（相談者の申告による金額を含む）

(2) 事業者指導

市民の消費生活の安定向上と適正な商品サービスの普及を図るため、不適正な取引行為を行っている事業者に対して当該行為を是正するよう神奈川県と合同で指導を行った。

[件数] 1件

[販売内容] 住宅リフォームの訪問販売

(3) 多重債務相談

本市の多重債務相談は、消費生活相談員による相談のみであったが、早期解決を図るため、平成20年6月から横浜弁護士会（H28.4.1より神奈川県弁護士会へ改称）、神奈川県司法書士会の協力により、専門相談（無料債務相談）を実施した。

[場所] 北消費生活センター

[日時] 毎週木曜日 午後1時20分～4時30分（1コマ約40分/全8コマ）

[件数] 弁護士・司法書士相談件数は多重債務相談件数の内数

| 年度 | 多重債務相談 | 市で実施した専門相談 | | 市の専門相談以外への紹介等 | 苦情相談に対する割合 |
|------|--------|------------|--------|---------------|-------------------|
| | | 弁護士相談 | 司法書士相談 | | |
| 30年度 | 103件 | 51件 | 0件 | 52件 | 1.6% (103/6,602件) |
| 29年度 | 92件 | 47件 | 0件 | 45件 | 1.8% (92/5,009件) |
| 28年度 | 113件 | 67件 | 0件 | 46件 | 2.2% (113/5,225件) |
| 27年度 | 87件 | 54件 | 2件 | 31件 | 1.7% (87/5,154件) |
| 26年度 | 130件 | 72件 | 1件 | 57件 | 2.5% (130/5,194件) |

(4) 町田市との相互相談

平成12年に開催された首長懇談会により、平成13年度から相互相談を開始。以後、毎年、消費生活相談会議により、情報交換を実施。

ア 相互相談

[相談状況]

| 年度 | 相模原市民が町田市へ相談 | 町田市民が相模原市へ相談 |
|------|----------------|----------------|
| 30年度 | 26件（電話17、来所9） | 36件（電話25、来所11） |
| 29年度 | 21件（電話13、来所8） | 35件（電話19、来所16） |
| 28年度 | 17件（電話9、来所8） | 29件（電話20、来所9） |
| 27年度 | 21件（電話14、来所7） | 32件（電話20、来所12） |
| 26年度 | 23件（電話13、来所10） | 29件（電話17、来所10） |

イ 消費生活相談会議

[日 時] 平成31年3月14日(木)午後2時~午後4時30分

[会 場] 北消費生活センター 会議室

[内 容] 消費生活相談状況、相互の情報交換(若年層への消費者教育、架空請求はがきの相談処理や啓発、メールマガジン、消費生活相談員の任用条件等)について

(5) 他自治体合同キャンペーン

ア 関東甲信越ブロック高齢者被害防止共同キャンペーン(9月)

関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」

[日 時] 平成30年9月17日(祝)~19日(水)

午前9時~午後4時(17日のみ午前9時~正午、午後1時~4時)

[場 所] 消費生活総合センター

[内 容] 高齢者を対象とした消費生活特別相談を実施

その他取組

- ・チラシ配架: 市内公共施設
- ・動画広告放送: 市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎
- ・パネル展示: 消費生活総合センター窓口及び北消費生活センター常設展示室
- ・メールマガジンによる注意喚起: 延べ940名に配信
- ・タウンニュース: 9月6日号
- ・本庁内放送: 平成30年9月10日(月)~19日(水)
- ・報道機関への情報提供: 平成30年9月10日(月)正午

イ 関東甲信越ブロック若者被害防止共同キャンペーン(1月~3月)

関東甲信越ブロック共同事業「若者トラブル188番」

[日 時] 平成31年1月14日(祝)~16日(水)

午前9時~午後4時(14日のみ午前9時~正午、午後1時~4時)

[場 所] 消費生活総合センター

[内 容] 若者を対象とした消費生活特別相談を実施

関東甲信越ブロック共通ポスターの掲示及びリーフレットの配布

その他取組

- ・メールマガジンによる注意喚起: 延べ1,108名に配信
- ・大学のお知らせメールを通じた注意喚起: 約3,200名に配信
- ・動画広告放送: 市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎
- ・パネル展示: 消費生活総合センター窓口及び北消費生活センター常設展示室
- ・本庁内放送: 平成31年3月15日(金)~29日(金)
- ・報道機関への情報提供: 平成30年12月20日(木)正午

2 消費者団体の育成・支援等

消費者問題の解決及び消費生活に関する意識、取組の活性化を図るため、会議室の貸し出し等の支援を行う他、活動の場を提供するなど、消費者団体の育成・支援等に取り組んだ。

(1) 消費者団体名簿

ア さがみはら消費者の会(平成29年6月14日設立)

さがみはら消費者の会加盟団体

| | 団 体 名 |
|---|----------------------|
| 1 | 松葉町婦人会消費生活部 |
| 2 | かたくり |
| 3 | 生活協同組合パルシステム神奈川ゆめコープ |
| 4 | 杜の会 |
| 5 | 個人参加 |

イ 市内の生活協同組合

| | 組 合 名 |
|---|------------------------------|
| 1 | 生活協同組合ユーコープ |
| 2 | 生活協同組合パルシステム神奈川ゆめコープ(相模センター) |
| 3 | 神奈川北中央医療生活協同組合 |
| 4 | さがみ生活クラブ生活協同組合 |
| 5 | 麻布大学生生活協同組合 |
| 6 | 宇宙科学研究所生活協同組合 |
| 7 | 相模原市職員生活協同組合 |

相模原市生活協同組合運営協議会(1、2、3、4、5、6)

(2) 支援

[内 容] 会議室の貸し出し、市民さくらまつりでのブース出展協力、後援名義 等

(3) 協働等事業

消費者団体との協働等による消費生活事業として実施(詳細はP6~7参照)

ア みんなの消費生活展(第50回)(再掲)

[内 容] パネル展示及びクイズラリーを通じた団体及び活動内容の発表の場の提供

[団 体] さがみはら消費者の会、相模原市生活協同組合運営協議会ほか

(4) 生活協同組合に係る市町村経由文書

経由対象文書は、生協法等に定める知事に提出するすべての書類となっているが、事務の合理化・簡素化を図るため、市町村の施策に係る書類に限定することとされている。

(事務処理の特例に関する条例に基づき市町村が処理する事務の範囲を定める規則)

[対象経由文書] 平成30年度 5件(29年度 6件)

[消費生活関連共催等名義使用承認] 平成30年度 1件(29年度 1件)

3 計量及び表示の適正化

(1) 計量

ア 計量器定期検査

計量法に基づき、商店、事業所等で取引・証明に使用される特定計量器について、商品の量目の正確性と取引の適正化を図るため、2年に1回、市域を二分割して実施している(平成16年度~)。

()は不合格数

| 年度 | 地区 | 実施者 | 事業者数 | 検査個数 | 計 量 器 内 訳 | |
|----|----|------|------|-----------|-----------|--------|
| | | | | 計 | はかり | 分銅・おもり |
| 30 | 北 | 計量協会 | 251 | 899(13) | 674(4) | 225(9) |
| | | 上記以外 | 94 | 663(5) | 647(5) | 16(0) |
| 29 | 南 | 計量協会 | 718 | 1,830(13) | 1,458(8) | 372(5) |
| | | 上記以外 | 93 | 812(3) | 709(3) | 103(0) |
| 28 | 北 | 計量協会 | 244 | 871(8) | 646(8) | 225(0) |
| | | 上記以外 | 95 | 574(4) | 574(4) | 0(0) |
| 27 | 南 | 計量協会 | 726 | 1,845(16) | 1,462(16) | 383(0) |
| | | 上記以外 | 94 | 763(6) | 750(6) | 13(0) |

イ 立入検査

商品量目検査

商品の製造及び販売の過程における適正な量目を確保し、消費者の不利益を防止するとともに事業者（主にスーパー）の計量管理指導を行った。

()は不適正数

| 年度 | 時 期 | 実施日 | 事業者数 | 検査個数 | 検査個数内訳 | | | |
|----|------|------------|-------|---------|--------|-----|-----|-----|
| | | | | | 食肉類 | 魚介類 | 青果類 | 惣菜類 |
| 30 | 中 元 | 8/14 | 2 (0) | 147 (0) | 35 | 40 | 33 | 39 |
| | 年末年始 | 12/4・11・18 | 6 (0) | 438 (0) | 120 | 120 | 80 | 118 |
| | 計 | | 8 (0) | 585 (0) | 155 | 160 | 113 | 157 |
| 29 | 中 元 | 8/29 | 2 (0) | 128 (0) | 36 | 26 | 28 | 38 |
| | 年末年始 | 12/19～20 | 4 (0) | 279 (0) | 70 | 80 | 70 | 59 |
| | 計 | | 6 (0) | 407 (0) | 106 | 106 | 98 | 97 |
| 28 | 中 元 | 8/26 | 2 (1) | 147 (3) | 36 | 37 | 36 | 38 |
| | 年末年始 | 12/22・2/1 | 4 (0) | 325 (0) | 83 | 90 | 90 | 62 |
| | 計 | | 6 (1) | 472 (3) | 119 | 127 | 126 | 100 |

商品試買検査

県及び計量特定市とともに、同一商品を対象に適正計量に係る量目検査を実施した。

| 年度 | 実施日 | 商 品 | 製造業者数 | 種 類 | 検査個数 |
|----|-------|--------|-------|-----|------|
| 30 | 12/14 | チョコレート | 4 | 5 | 25 |
| 29 | 9/19 | 米菓 | 3 | 5 | 25 |
| 28 | 11/17 | 合成洗剤 | 3 | 5 | 25 |

特定計量器の検査

取引・証明に使用されている各計量器について、適正使用の確認及び計量管理の徹底を図るため、各事業所へ立入り検査を行った。

質量計 ()は不適正数

| 年度 | 時 期 | 実施日 | 事業者数 | 検査個数 |
|----|------|------------|-------|--------|
| 30 | 中 元 | 8/14 | 2 (0) | 11 (0) |
| | 年末年始 | 12/4・11・18 | 6 (0) | 29 (0) |
| | 計 | | 8 (0) | 40 (0) |
| 29 | 中 元 | 8/29 | 2 (0) | 8 (0) |
| | 年末年始 | 12/19～20 | 4 (0) | 18 (0) |
| | 計 | | 6 (0) | 26 (0) |
| 28 | 中 元 | 8/26 | 2 (0) | 10 (0) |
| | 年末年始 | 12/22・2/1 | 4 (0) | 17 (0) |
| | 計 | | 6 (0) | 27 (0) |

石油ガスメーター（LPガスメーター）

[対象] 市内石油(LP)ガス事業所 ()は不適正数

| 年度 | 実施日 | 事業者数 | 台帳検査個数 | 現物検査個数 |
|----|--------|-------|------------|--------|
| 30 | 2/8・15 | 2 (0) | 9,435 (0) | 3 (0) |
| 29 | 3/8・14 | 2 (0) | 24,920 (0) | 2 (0) |
| 28 | 3/8 | 1 (0) | 610 (0) | 1 (0) |

タクシメーター

[対象] タクシー事業者 ()は不適正数

| 年度 | 実施日 | 事業者数 | 台帳検査個数 | 現物検査個数 |
|----|----------|------|--------|--------|
| 30 | 2/8・15 | 2(0) | 24(0) | 2(0) |
| 29 | 3/8・14 | 2(0) | 23(0) | 2(0) |
| 28 | 2/24・3/8 | 2(0) | 61(0) | 3(0) |

燃料油メーター

[対象] 灯油販売事業者 ()は不適正数

| 年度 | 実施日 | 事業者数 | 台帳検査個数 | 現物検査個数 |
|----|----------|------|--------|--------|
| 30 | 2/12・15 | 2(0) | 0 | 38(0) |
| 29 | 3/8・14 | 2(0) | 0 | 45(0) |
| 28 | 2/24・3/8 | 2(0) | 0 | 19(0) |

(2) 計量思想の普及・啓発

ア 正量取引強調月間運動

商取引における計量の適正化と消費者の計量思想の啓発を図るため、商取引が増大する中元期及び歳末期に実施した。

[期間] 平成30年7月1日～31日、12月1日～31日

[内容] ポスターの作成・配布

[配布先] 79箇所

イ 計量教室(再掲)

夏休み子ども消費者教室(P11参照)の中で、公益社団法人神奈川県計量協会の方を講師に、計量教室を実施した。

ウ 計量ブースの出展(再掲)

みんなの消費生活展(P7参照)の中で、計量ブースを出展し来場者へ計量に関するクイズを出題するなど啓発活動を行った。

エ 計量管理強調月間運動

[期間] 平成30年11月1日～30日

[内容] 計量管理実施報告書の受理及び進達、ポスターの作成・配布

[配布先] 102箇所

(3) 表示監視(家表法及び製品安全四法に基づく立入検査)

平成24年4月1日から電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査事務について県から移譲された。

そのため、先に移譲されていた家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査(昭和56年1月1日に県から移譲)とともに、日常生活で使う家庭用品に適正な表示がされているか、消費生活用製品や電気用品などの指定された製品について、国が定めた技術上の基準を満たしていることを証する表示があるかを立入検査により確認した。

ア 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

30年度 検査実施店舗 3店

いずれの年度も店舗合計数は延件数

| 区分 | 店舗数 | 品目数 | 検査点数(A) | 無表示 点数(B) | 不適正 点数(C) | 適正表示率 (A - (B + C)) / A × 100 |
|---------|-----|-----|---------|--------------|--------------|----------------------------------|
| 繊維製品 | 2 | 24 | 1,210 | 0 | 0 | 100% |
| 合成樹脂加工品 | 2 | 7 | 100 | 0 | 0 | 100% |
| 電気機械器具 | 3 | 17 | 1,461 | 0 | 0 | 100% |
| 雑貨工業品 | 3 | 27 | 1,873 | 0 | 0 | 100% |
| 合計 | 10 | 75 | 4,644 | 0 | 0 | 100% |

29年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 品目数 | 検査点数(A) | 無表示 点数(B) | 不適正 点数(C) | 適正表示率 (A - (B + C)) / A × 100 |
|---------|-----|-----|---------|--------------|--------------|----------------------------------|
| 繊維製品 | 1 | 16 | 11,055 | 0 | 0 | 100% |
| 合成樹脂加工品 | 1 | 8 | 2,850 | 0 | 0 | 100% |
| 電気機械器具 | 3 | 17 | 1,817 | 0 | 0 | 100% |
| 雑貨工業品 | 2 | 26 | 19,120 | 0 | 0 | 100% |
| 合計 | 7 | 67 | 34,842 | 0 | 0 | 100% |

イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

30年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|-------------|-----|-----|------|------|
| 家庭用圧力鍋及び圧力釜 | 1 | 3 | 0 | |
| 乗車用ヘルメット | 2 | 67 | 0 | |
| レーザーポインター | 1 | 27 | 0 | |
| 石油ストーブ | 3 | 35 | 0 | |
| ライター | 2 | 35 | 0 | |

29年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|--------------|-----|-----|------|------|
| 家庭用圧力鍋及び圧力釜 | 1 | 5 | 0 | |
| 乗車用ヘルメット | 1 | 23 | 0 | |
| レーザーポインター | 1 | 3 | 0 | |
| 石油ストーブ | 2 | 19 | 0 | |
| ライター | 1 | 6 | 0 | |
| 石油給湯機 | 1 | 4 | 0 | |
| 密閉燃焼式石油温風暖房器 | 1 | 4 | 0 | |
| 浴室用電気乾燥機 | 1 | 2 | 0 | |

ウ 電気用品安全法に基づく立入検査

30年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|------------|-----|-------|------|------|
| 直流電源装置(特定) | 2 | 1,068 | 0 | |

29年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|-------------------|-----|-----|------|------|
| 照明器具(LEDランプ、蛍光灯等) | 3 | 253 | 0 | |
| 電気冷蔵庫 | 3 | 138 | 0 | |
| 電子レンジ | 3 | 101 | 0 | |
| 直流電源装置(特定) | 3 | 496 | 0 | |
| 空気清浄機 | 3 | 72 | 0 | |

エ ガス事業法に基づく立入検査

30年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|-------|-----|-----|------|------|
| ガスこんろ | 3 | 29 | 0 | |

29年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|-------|-----|-----|------|------|
| ガスこんろ | 2 | 33 | 0 | |

オ 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に関する立入検査

30年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|---------------------------|-----|-----|------|------|
| カートリッジガスこんろ | 3 | 20 | 0 | |
| 一般ガスこんろ | 3 | 29 | 0 | |
| ストーブ(開放燃焼式若しくは密閉燃焼式又は屋外式) | 3 | 35 | 0 | |

29年度 検査実施店舗 3店

| 区分 | 店舗数 | 機種数 | 違反件数 | 違反内容 |
|-------------|-----|-----|------|------|
| カートリッジガスこんろ | 2 | 13 | 0 | |
| 一般ガスこんろ | 2 | 33 | 0 | |



安心できる消費生活をめざして

令和元年7月発行

発行 相模原市 市民局 消費生活総合センター
相模原市中央区相模原1丁目1番3号
シティ・プラザさがみはら内
電話 042(776)2598