

# 令和5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 消費生活総合センターの組織【令和5年4月1日時点】	3
(1) 人員配置	3
(2) 事務分掌	3
(3) 消費生活総合センターの所在地及び相談時間、施設概要	3
3 事業体系	3
(1) 「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」【令和2年3月策定】	3
(2) 第2次相模原市消費生活基本計画【令和2年3月策定】	4
(3) 重点的に取り組む施策	5
第2章 市民参加による消費者行政	6
1 消費生活審議会の開催	6
(1) 設置目的	6
(2) 委員及び任期	6
2 消費生活審議会被害救済部会の開催	7
(1) 設置目的	7
(2) 委員及び任期	7
3 協働による消費生活事業の実施	7
(1) 消費者月間事業	7
(2) みんなで考えよう消費生活展(第55回)	9
(3) 高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン事業	10
(4) 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン事業	11
第3章 情報・学習機会の提供事業	15
1 学習機会の提供	15
(1) 講師派遣事業	15
(2) 高齢者等に向けた消費者教育事業	16
(3) 若年層に向けた消費者教育事業	16
(4) 夏休み子ども消費者教室	16
(5) 消費者問題教養セミナー【新規】	17
2 情報の提供	17
(1) 広報紙や啓発物品等による情報提供	17
(2) 展示による情報提供	23
(3) 電子媒体による情報提供	23
(4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進	24
(5) 大学等との消費者被害防止のための懇談会	25
第4章 消費者の保護事業	26
1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映	26
(1) 消費生活相談	26
(2) 多重債務相談	32
(3) 町田市との相互相談	32
(4) 消費生活特別相談	33
(5) 事業者指導等	33
2 消費者団体の支援等	33
(1) 消費者団体	33
(2) 支援内容	33
(3) 協働等事業	34
(4) 生活協同組合に係る市町村経由文書	34
3 計量及び表示の適正化	34
(1) 計量	34
(2) 計量思想の普及・啓発	36
(3) 表示監視(家表法及び製品安全四法に基づく立入検査)	36
条例・規則等	39

# 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	経済部商工課内に「消費経済係」を新設
昭和48年 4月 11月	市民相談室にて消費生活相談を開始（月2回） 「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
昭和61年	1か所目の相談窓口として、南市民相談室に常設での消費生活相談を開始
平成 5年	南市民相談室の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	◆「第1期消費者基本計画」策定
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 12月	◆消費者庁設置 ◆「消費者安全法」施行 「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 ◆全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET2010）運用スタート
平成24年 3月 12月	「相模原市消費生活基本計画」策定 「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
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）
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）
平成30年 3月	◆「消費者教育の推進に関する基本的な方針」変更
平成30年 6月	◆「民法」改正 成年年齢18歳に引き下げ（R4.4 施行）
令和 2年 3月	「第2次相模原市消費生活基本計画」策定
令和 2年12月	「相模原市消費生活センター条例」改正（R3.4 施行）
令和 3年 4月	消費生活総合センター（シティ・プラザさがみはら内）、北消費生活センター、南消費生活センターの3センターを1つに集約し、旧北消費生活センター（シティ・プラザはしもと内）を新たな消費生活総合センターとして改編。
令和 5年 3月	◆「消費者教育の推進に関する基本的な方針」変更
令和 6年 3月	「第2次相模原市消費生活基本計画（改定）」策定

◆……国等の動向

## 2 消費生活総合センターの組織【令和5年4月1日時点】

### (1) 人員配置

市 民 局 — 消費生活総合センター

所長 1 名、総括副主幹 1 名、職員 3 名

再任用職員 1 名、事務補助員 3 名、相談員 9 名(6～7名/日)

### (2) 事務分掌

- ア 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こと。
- イ 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- ウ 消費生活基本計画に関すること。
- エ 消費者教育の推進に関すること。
- オ 相模原市消費生活審議会に関すること。
- カ 消費生活に係る相談に関すること。
- キ 消費者の保護に係る事業者の指導に関すること。
- ク 消費者団体の指導及び連絡に関すること。
- ケ 計量に関すること。
- コ 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こと。
- サ 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)に関すること。
- シ シティ・プラザはしもとの維持管理及び秩序保持に関すること。

### (3) 消費生活総合センターの所在地及び相談時間、施設概要

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)

TEL : (事務用) 042-775-1779 (相談専用) 042-775-1770

FAX : 042-775-1771

相談日 毎日(年末年始を除く)

相談時間 平日 午前9時～午後4時 ※第2、4金曜日は午後6時まで  
土日祝 午前9時～正午・午後1時～4時

施設概要 平成12年4月17日に旧北消費生活センターとして開所後、令和3年4月に市内3センターを統合し、同所に消費生活総合センターとして設置した。  
面積(135.22㎡)〈相談室3室、職員事務室、相談員事務室〉

## 3 事業体系

### (1) 「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」【令和2年3月策定】

※ 消費生活関連部分のみ掲載

ア 施策 防犯や交通安全・消費者保護対策の推進

イ 取組の方向 消費者の保護と自立の支援

ウ 成果指標

- ・消費生活に係る出前講座の満足度
- ・契約などのトラブルにあった時に相談する窓口を知っている市民の割合

## (2) 第2次相模原市消費生活基本計画【令和2年3月策定】

### ア 基本理念

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、「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」の部門別計画に位置付けられる。なお、消費者教育推進法第10条に基づく消費者教育推進計画を兼ねる。

### ウ 計画の改定

第2次相模原市消費生活基本計画の策定後、社会環境の変化や国の動向を踏まえ、消費者の利益の擁護及び増進並びに消費者の自立支援の更なる推進に向けて、第2次相模原市消費生活基本計画を令和6年3月に見直しを行い、本編を補足する別冊を作成した。

### エ 施策の体系

5つの基本施策と16の具体的施策で構成

#### 基本施策Ⅰ 消費者の安全の確保

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

#### 基本施策Ⅱ 消費者被害の未然防止と救済体制の強化

- 7 消費生活相談の充実
- 8 消費者被害の未然防止と救済

#### 基本施策Ⅲ 消費者教育の推進と情報提供の充実

- 9 ライフステージ別の消費者教育の推進
- 10 消費者教育の担い手の育成
- 11 消費生活情報の提供・啓発

#### 基本施策Ⅳ 環境に配慮した消費行動の促進

- 12 より良い消費行動の促進
- 13 環境負荷の低減に向けた基盤の整備

#### 基本施策Ⅴ 消費者意見の反映と連携の強化

- 14 消費者意見の反映
- 15 消費者団体等との連携及び育成
- 16 事業者団体等との連携

### (3) 重点的に取り組む施策

次の2つの施策について、重点的に取り組むべき施策として指定し、各種事業を実施する。

#### ア 高齢者・障害者等の見守りの強化

今後も高齢化の進行等が想定される中、消費者被害に遭いやすい高齢者等に対し、関係者・団体等による見守りが重要なことから、見守り体制の構築を一層強化する。

##### 【取組の例】

- 高齢者等の消費者被害に係る情報の発信
- 地域包括支援センター、民生委員・児童委員、自治会、福祉事業所等との連携により、見守りを必要とする高齢者等の消費者被害の早期発見と相談対応の実施

#### イ 若年者の消費者教育の強化

インターネットの普及、I o Tの進展、グローバル経済社会の進展等に伴い、消費行動の変化が著しくなっている。また、令和4年度に成年年齢が18歳に引き下げとなった。

これらのことにより、消費者の行動が社会に影響を及ぼすことを理解し、自主的かつ合理的な選択ができる自立した消費者を育成するため、学校等の教育機関等との連携による若年者への消費者教育を強化する。

##### 【取組の例】

- 若年者の消費者被害に係る情報の発信
- 小・中学校、高等学校、専門学校及び大学における消費者教育の実施
- 学校等の教育機関等との連携による若年者への消費者教育の充実



## 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在り方の議論を深め、また、事業展開を図った。

### 1 消費生活審議会の開催

#### (1) 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人以内)

#### (2) 委員及び任期

任期は原則として、令和4年7月1日から令和6年6月30日までの2年間

#### ア 消費者

《公募委員》 富松鞠奈、三好上次  
《さがみはら消費者の会》 木地本和子  
《相模原市生活協同組合運営協議会》※1 橋本恵理子

#### イ 事業者

《相模原商工会議所 商業部会》 古橋裕一  
《相模原商工会議所 金融保険業部会》※2 毛利則彦  
《津久井地域商工会連絡協議会》 小林節子  
《(一社)相模原市商店連合会》 前山善憲

#### ウ 学識経験のある者

《成城大学教授》 町村泰貴  
《神奈川県司法書士会》 加納大志  
《東京家政学院大学教授》 河田敦子  
《神奈川県弁護士会》 小谷馨  
《相模女子大学准教授》 松崎吉之助

#### エ 市長が特に必要と認める者

《(独)国民生活センター》 浦川有希

(※1：令和5年6月20日～、※2：令和5年4月1日～)

[開催状況]

回数	開催日	議 題
第1回	R5.6.28 (水)	・第2次相模原市消費生活基本計画の見直しについて ・相模原市消費生活審議会被害救済部会について
第2回	R5.8.30 (水)	・第2次相模原市消費生活基本計画の見直しについて (答申) ・相模原市消費生活審議会被害救済部会について
第3回	R6.3.5 (火)	・第2次相模原市消費生活基本計画の改定について ・相模原市消費生活審議会被害救済部会について



## 2 消費生活審議会被害救済部会の開催

### (1) 設置目的

審議会が取り扱うあっせん又は調停に必要な事項を調査する。(定数7人以内)

### (2) 委員及び任期

任期は、令和5年8月30日から令和6年6月30日まで。

#### ア 消費者

《公募委員》 三好上次

#### イ 事業者

《(一社)相模原市商店連合会》 前山善憲

#### ウ 学識経験のある者

《成城大学教授》 町村泰貴

《神奈川県司法書士会》 加納大志

《神奈川県弁護士会》 小谷馨

[開催状況]

回数	開催日	議 題
第1回	R5.8.30(水)	・部会長等の選出 ・事例研究
第2回	R6.3.5(火)	・事例研究

## 3 協働による消費生活事業の実施

### (1) 消費者月間事業

消費者保護基本法(現:消費者基本法)の施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を「消費者月間」と定め、全国的に消費者問題に関する啓発等の事業を集中的に行っており、本市においても消費者の利益を守り、豊かな社会生活を築くため、消費者・事業者・行政が一体となった取り組みを行うことで、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。

令和5年度の統一テーマは、「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者のくらし～」とした。

#### ア 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和5年5月1日号

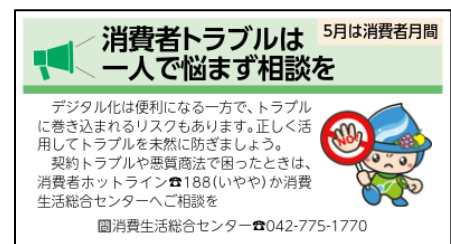
[内 容] デジタル化に伴うトラブルの注意喚起や、契約トラブル等の相談先を周知した。

#### イ 啓発動画の放送

[期 間] 令和5年5月1日(月)～15日(月)(本庁舎内)

令和5年5月1日(月)～31日(水)(緑区・南区合同庁舎内)

[内 容] 消費者庁が作成した15秒の啓発動画を上記の場所で放映した。





消費者庁作成

15秒動画

### ウ 本庁舎内館内放送

[期間] 令和5年5月1日(月)～31日(水)  
 [内容] 消費者月間の周知及び高齢者等の消費者被害に関する注意喚起を行った。

### エ 市ホームページに掲載

[期間] 令和5年5月1日(月)から  
 [内容] デジタル化に伴うトラブルについて注意喚起記事を掲載した。

### オ 図書館に消費生活コーナーを設置

[期間] 令和5年5月2日(火)～31日(水)  
 [内容] 市内3図書館に専用コーナーを設け、消費生活に係る図書の紹介や啓発物品の配布を行った。



橋本図書館



図書館



相模大野図書館

### カ 消費生活メールマガジン・LINEマガジンの配信

[期間] 令和5年5月5日(金)～26日(金)  
 [内容] (ア) 5月5日 5月は「消費者月間」です！  
 (イ) 5月12日 「フィッシング詐欺」に注意！  
 (ウ) 5月19日 インターネット通販トラブルに注意！  
 (エ) 5月26日 情報商材や暗号資産（仮想通貨）のトラブルにご注意！

## (2) みんなで考えよう消費生活展(第55回)

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自立した消費者となるためのきっかけの場とすることを目的に実施した。

[日 時] 令和5年10月21日(土) 午前10時～午後4時

[場 所] 小田急線相模大野駅 相模大野ステーションスクエア  
エントランス前アトリウム広場

[内 容] 出展団体による展示コーナー、楽器生演奏やダンス等の  
ステージイベント、クイズラリー(景品付き)

[参加団体等] ※敬称略

展示コーナー (計11団体)	さがみ生活クラブ パルシステム神奈川 ユーコープ 東京家政学院大学 桂川・相模川流域協議会 さがみ湖 森・モノづくり研究所 国民生活センター 関東電気保安協会 東京ガスネットワーク さがみはら消費者の会 消費生活総合センター
ステージイベント (計4団体)	相模原市エビバディ☆パフォーマンス連盟 相模原市フラ協会 相模原市邦楽連盟 Luann(るあん)

[来場者数] 約520人



### (3) 高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン事業

悪質商法被害の増加、広域化を踏まえて、毎年9月に関東甲信越ブロックを中心とする自治体間で広域的に連携し、高齢者被害防止に関する取組を実施することで、被害の拡大防止及び未然防止を行っており、令和5年度においてもキャンペーン月間を実施した。

[参加自治体等]

東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、栃木県、茨城県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県、横浜市、川崎市、さいたま市、千葉市、新潟市、相模原市、国民生活センター

#### ア 関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」

[期間] 令和5年9月18日(月・祝)～20日(水)

[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

[件数] 20件(前年度16件)

※契約当事者が60歳以上の件数

#### イ 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和5年9月1日号

[内容] 消費生活相談窓口の案内及び悪質商法への注意喚起を掲載した。

#### ウ 本庁舎内館内放送

[期間] 令和5年9月1日(金)～29日(金)

[内容] 消費生活相談窓口の案内、高齢者に多い契約トラブル等の注意喚起情報について館内放送を実施した。

#### エ 啓発動画の放送

[期間] 令和5年9月1日(金)～29日(金)

[場所] 本庁舎内、緑区・南区合同庁舎内

[内容] 消費者庁が作成した15秒の啓発動画を上記の場所で放映した。



消費者庁作成

15秒動画

#### オ タウンニュース(緑・中央・南区版)の掲載

[掲載日] 令和5年9月7日号

[内容] 高齢者に対する見守りのお願いを掲載した。

#### カ メール・LINEマガジンの配信

[内容] 「保険金の申請サポート」「催眠商法」「点検商法」「かたり商法」「訪問購入」の5つのテーマで、キャンペーン期間中毎週金曜日にメールマガジン及びLINEマガジンを配信した。

### 消費者トラブルは相談を

高齢者が抱える不安の3K(孤独・金銭・健康)に付け込む契約トラブルが多発。被害防止のため、周囲の見守りと早めの相談を **消費者ホットライン188** ※9月は高齢者悪質商法被害防止強化月間。9月18日～20日は相談重点対応日 消費生活総合センター ☎042-775-1779

**9月は高齢者被害防止月間です!**

「安かったのでお試しで購入したが、定期購入が条件だと後から知った」など、契約内容をよく理解しないままトラブルに発展するケースがよくみられます。見慣れない商品が増えたり、定期的な商品が届いていないかなど、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも、**家族や周りの人は「見守り」**をお願いします。

通信販売では、クーリング・オフ制度がありません。注文前に購入や返品の内容をよく確認することが大切です。契約や商品について「困ったこと」「変わったこと」がありましたら、消費生活センターへご連絡ください。解決に向けたお手伝いをさせていただきます。

**周りの人の気づきが、被害を防ぐきっかけに**

①気づき(普段と違う様子) ②声かけ(何かお困りですか?) ③つなぐ(消費生活センターにつなぐ)

**消費生活総合センター**

相模原市消費生活総合センター ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188** (高音なし)

毎日9時～16時  
(毎来曜を除く)  
※第2・4生曜日は18時まで  
※土日祝の12時～13時は  
つながりません

相模原市 緑区榑本6-2-1 シティ・プラザはらもと内(UR榑本駅北口、イオン榑本駅6階)

## キ 消費生活見守りラジオ配信

[内 容] 高齢者等の消費者被害の未然防止及び、早期発見を目的として、キャンペーン期間中の月曜日から金曜日にFMラジオを活用した消費生活に関する見守り情報を配信した。

## ク パネル展示

[期 間] 令和5年9月1日(金)～21日(木)  
[場 所] シティ・プラザはしもと6階 多目的スペース  
[内 容] 高齢者に多い契約トラブル等の注意喚起情報を中心に掲示した。

## ケ 啓発チラシの配架・配布

[場 所] 公民館、まちづくりセンター、地域包括支援センター等  
[枚 数] 約2,000枚  
[内 容] 消費生活相談窓口の案内や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起のため、チラシを配布した。



## コ 包括連携協定事業者との連携

[期 間] 令和5年9月1日(金)～9月30日(土)  
[場 所] 個別訪問先及び、各代理店窓口等  
[内 容] 包括連携協定先である各保険事業者において、消費生活相談窓口の周知や高齢者の見守りについて、チラシの配架及び配布協力を依頼した。

[協力事業者] ※五十音順  
損害保険ジャパン株式会社町田支社  
第一生命保険株式会社八王子支社  
明治安田生命保険相互会社町田支社

## サ 連絡会議等を通じた高齢者関係団体等への情報提供

[周知先] 地域包括支援センター  
[内 容] 各団体の会議等に参加し、啓発チラシの配布依頼や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起を行い、消費者トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを行うことにより見守りの推進等と呼びかけた。

## シ 報道機関への情報提供

[提供日] 令和5年8月25日(金)

## (4) 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン事業

悪質商法被害の増加、広域化を踏まえて、毎年1～3月に関東甲信越ブロックを中心とする自治体間で広域的に連携し、若者の悪質商法被害防止に関する取組を行うことで、被害の拡大防止、未然防止を図っており、令和5年度においても、若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンを実施した。

[参加自治体等]

東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、栃木県、茨城県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県、横浜市、川崎市、さいたま市、千葉市、新潟市、相模原市、国民生活センター

## ア 関東甲信越ブロック共同事業

(ア) 『若者重点相談日「若者トラブル188番」』

[期 間] 令和6年1月7日(日)～9日(火)

[件 数] 5件(前年度6件) ※契約当事者が30歳未満の件数

(イ) 『リーフレット及びポスターの作成、配布』

[場 所] 市内の大学、専門学校、高等学校、中学校、公民館等

[内 容] リーフレット等の配布・掲示



## イ 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和6年1月1日号

[内 容] 若者重点相談の実施案内、契約トラブルに関する注意喚起を掲載した。

**ひとごとではない  
誰にでも起こり得る契約トラブルにご注意を**

1～3月 若者向け悪質商法被害防止  
キャンペーン

若者の間で頻発しているトラブルの事例と対処を紹介します。

**学生などの若者に多い契約トラブル**

- インターネット通販  
「1回のみのお試し」のつもりで買ったサブスクが、定期購入になっていた
- 投資、情報教材  
「誰でもすぐ収入が得られる」という広告を見つけ、約30万円で情報教材などを購入したが収入を得られない
- マルチ商法  
「友達を紹介すると報酬が得られる」といわれ、会員になったが、まったく収入を得ることができないため、解約したい
- 架空請求  
「サイトの登録料金が未納です。支払いがない場合は法的手続きをします」と利用した覚えのないサイトからはがきやメールが届いた

▶ **トラブルに遭わないための対処**

- 「お試し」「初回限定」などに釣られず、定期購入が条件になっていないか必ず確認する
- 「必ず」「簡単」「高利回り」など聞こえの良い言葉はまず疑う
- 甘い言葉を信じない。また、友達から誘われて断りづらくてもきっぱりと断る
- 身に覚えのない請求に応じたり、安易に個人情報を教えたりしない

困ったら、**消費者ホットライン**へ!

「消費者トラブルはいやや」で覚えよう **188** 一人で解決しようと思わず、専門家に相談してください

消費生活総合センターの対応時間

月～金曜日 9時～16時(第2・4金曜日は18時まで)  
土・日曜日、祝日等 9時～12時、13時～16時

重点対応日 1月7日(日)・8日(月)・9日(火)

©消費生活総合センター ☎042-775-1779

## ウ 本庁舎内館内放送

[期 間] 令和6年3月11日(月)～29日(金)

[内 容] 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンやマルチ商法、定期購入について、館内放送を実施した。

## エ 啓発動画の放映

[期 間] 令和6年1月4日（木）～31日（水）

[場 所] 本庁舎内、緑区・南区合同庁舎内

[内 容] 消費者庁が作成した15秒の啓発動画を上記の場所で放映した。



消費者庁作成

15秒動画

## オ メール・LINEマガジンの配信

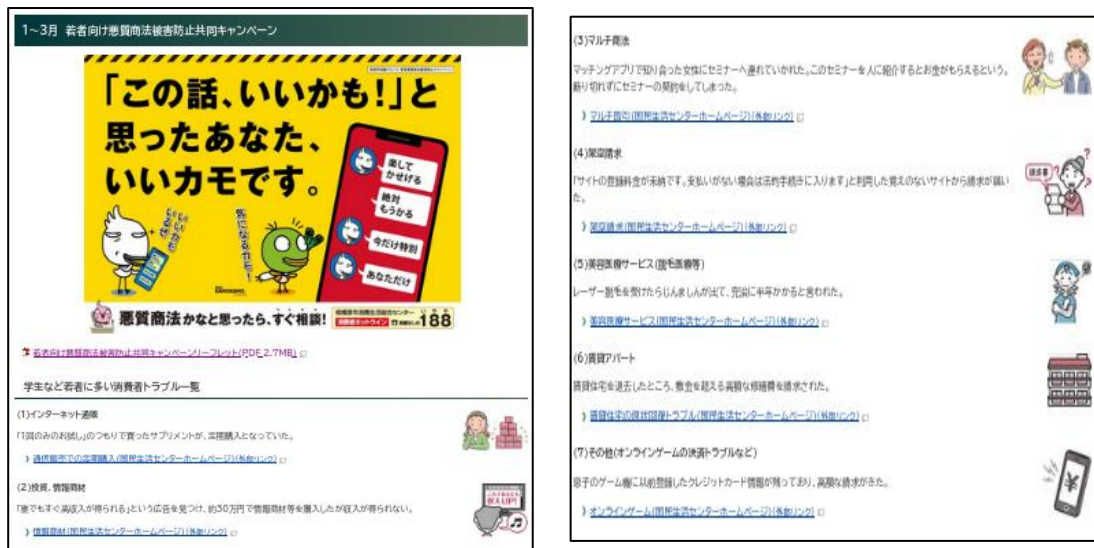
[内 容] 1月～3月の各月第3金曜日に若者向けの契約トラブルに関する注意喚起【若者向け被害防止強化特集！】を配信した。

テーマは、「タレント・モデル契約のトラブル（1月）」、「暗号資産のもうけ話のトラブル（2月）」、「賃貸アパート退去時のトラブル（3月）」とした。

## カ 市ホームページに掲載

[期 間] 令和6年1月4日（木）～3月31日（日）

[内 容] キャンペーンを紹介や若者に多い契約トラブルに関する情報を掲載した。



市HP（一部抜粋）

市HP（一部抜粋）

## キ パネル展示

[期 間] 令和6年3月15日（金）～29日（金）

[場 所] シティ・プラザはしもと6階 多目的スペース

[内 容] 消費生活相談窓口の案内や契約トラブルに関する情報パネルを展示し、注意喚起を行った。

## ク 大学等と連携した「お知らせメール」等の配信

[配信日] 令和6年3月

[協力大学等] ※五十音順

青山学院大学、麻布大学、和泉短期大学、医療ビジネス観光福祉専門学校、桜美林大学、北里大学相模原キャンパス、相模女子大学、相模原看護専門学校、女子美術大学、東京家政学院大学

[内 容] 各学校のメール配信機能または、ホームルームによる連絡時間等を利用し、学生に向けて若者に多い契約トラブルや市ホームページのリンク先を掲載したメールの配信またはチラシの配布について、協力を依頼した。

## ケ 「はたちのつどい」でのパンフレットの配架

[日 程] 令和6年1月8日（月・祝）

[場 所] 相模原市民会館、杜のホールはしもと、相模女子大学グリーンホール

[内 容] 各会場に共同キャンペーンのポスターを掲示するとともに、リーフレットや啓発グッズを配架した。



## 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

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

No.	開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
1	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	14	514	自然学園高等学校、医療ビジネス観光福祉専門学校、中央小学校ほか
2	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 成人編～	1	190	和泉短期大学
3	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 高齢者編～	18	422	東林ふれあいセンター、上溝公民館、新磯公民館、光明サロン、田名地域包括支援センターほか
4	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 見守り編～	3	59	大野台地域包括支援センター、清新地域包括支援センターほか
5	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 障害者編～	1	30	松が丘園
6	お金と契約 ～大学、新社会人編～	1	17	医療ビジネス観光福祉専門学校
7	カード社会の落とし穴 ～多重債務に陥らないために～	1	11	大野南公民館文化家庭委員会
8	わかっているようで、わからない「健康食品」～ほんとに効果があるの？～	3	58	東林公民館、いきいきサロンすみれほか
9	スマートフォンとトラブル～小、中学生編、保護者編～	2	193	藤野中学校、麻溝小学校
合 計		44	1,494	

※講座テーマは14個設定。令和5年度に実施した講座のみ掲載。

## (2) 高齢者等に向けた消費者教育事業

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))

開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 高齢者編～	18	422	東林ふれあいセンター、上溝公民館、新磯公民館、光明サロン、田名地域包括支援センターほか
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 見守り編～	3	59	大野台地域包括支援センター、清新地域包括支援センターほか
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 障害者編～	1	30	松ヶ丘園

## (3) 若年層に向けた消費者教育事業

若年層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))

開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	14	514	自然学園高等学校、医療ビジネス観光福祉専門学校、中央小学校
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 成人編～	1	190	和泉短期大学
お金と契約 ～大学、新社会人編～	1	17	医療ビジネス観光福祉専門学校
スマートフォンとトラブル～小、中学生編、保護者編～	2	193	藤野中学校、麻溝小学校

## (4) 夏休み子ども消費者教室

小学校5・6年生を対象に、夏休み期間に実習等を通して、消費者として必要な知識を身につける機会とする教室を開催した。

[実施日] 令和5年8月7日(月)

[場所] (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
① 計量の啓発	午後1時 ～2時20分	棒はかりを作ってみよう!	(公社)神奈川県計量協会 計量士
② 消費者行動の啓発	午後2時30分 ～3時45分	食で学ぼう! お金の使い方	東京家政学院大学
③ 国民生活センター の周知	午後3時55分 ～4時55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・在学の小学生 12名(5年生:7名 6年生:4名 3年生1名)  
保護者 8名

[共催] (独)国民生活センター



## (5) 消費者問題教養セミナー【新規】

複雑化・多様化する消費社会において、市民が自ら消費者トラブル事例等を学習することにより、消費生活に関する知識を取得し、適切な行動に結び付ける実践的な能力を育むため全3回のセミナーを実施した。

[実施日] 第1回 令和6年2月 3日(土)  
 第2回       "   2月10日(土)  
 第3回       "   2月17日(土)

[場 所] 第1回 橋本公民館コミュニティ室  
 第2回       "   小会議室  
 第3回       "   ミーティング室

[内 容]

テーマ		時間	講師
第1回	消費者トラブルを知ろう!	午前9時30分～ 午前11時00分	消費生活総合センター 消費生活相談員 関 康子
第2回	「お金」を学ぼう! 投資と運用と消費者トラブル	午前9時30分～ 午前11時00分	神奈川県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 高木 典子氏
第3回	『悪質業者(騙す側)はなにを考えているのか?～騙す側を知って、騙されない思考を身に付ける～』	午前9時30分～ 午前11時00分	神奈川県弁護士会 弁護士 長南 悠氏

[参加者] 10名(対象:市内在住・在勤の18歳以上)

## 2 情報の提供

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 広報さがみはらへの記事掲載

掲載号	テーマ
令和5年 5月 1日号	消費者トラブルは一人悩まず相談を(5月は消費者月間)
令和5年 7月 1日号	夏休み子ども消費者教室開催の案内
令和5年 9月 1日号	高齢者向け悪質商法被害防止キャンペーンの案内
令和5年10月15日号	みんなで考えよう消費生活展開催の案内
令和5年11月15日号	多重債務者相談強化キャンペーン2023の案内
令和5年12月15日号	「第2次相模原市消費生活基本計画の見直しについて」のパブリックコメントの案内
令和5年12月15日号	消費者問題教養セミナーの案内
令和6年 1月 1日号	若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの案内
令和6年 1月 1日号	消費生活相談員募集の案内


イ タウンニュース(緑区・中央・南区版)への記事掲載  
【地方消費者行政強化交付金を活用】

掲載号	テーマ
令和5年 5月4日号	宝くじが高額当選!?身に覚えはないけれど・・・
令和5年 6月1日号	水回りトラブルで想定外の高額請求!?
令和5年 7月6日号	当選した無料バスツアーが高額商品の勧誘販売ツアーだった!?
令和5年 8月3日号	自宅のリースバックは慎重に!!
令和5年 9月7日号	9月は高齢者被害防止月間です!
令和5年10月5日号	いつの間にか高額に?! 占いサイトにご注意!
令和5年11月2日号	貴金属を強引に買い取られた! 訪問購入トラブル増加中!
令和5年12月7日号	開封したら偽物だった! ネット通販トラブルに注意!
令和6年 1月1日号	ガス給湯器の点検商法に注意!
令和6年 2月1日号	災害に便乗した悪質商法にご用心!

### 令和5年5月4日号

**宝くじが高額当選!?**  
**身に覚えはないけれど...**

相模原市消費生活総合センター 高齢者等見守り情報



スマートフォンのSMS(ショートメッセージサービス)に「宝くじに当選した」という通知が届いた。受領の手続きに必要と言われ、電子マネーで150万円ほど支払ったが当選金が振り込まれない。

SMSは電話番号でやり取りができるメールのひとつであり、電話番号を使って送信が可能です。申し込んでいないのに宝くじや懸賞が当選することはありません。届いた場合は無視して削除し、絶対に連絡しないようにしましょう。5月は消費者月間です。今年のテーマは「デジタルで快適、消費生活術」です。トラブルの回避術を身に付けて、賢い消費者を目指しましょう。家族や周りの人も「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**

相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン ▶ 188(局番なし)


緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)

毎日9時~16時  
(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は午後6時まで  
※土日祝の正午~午後1時は  
つながりません

### 令和5年6月1日号

**水回りトラブルで**  
**想定外の高額請求!?**

相模原市消費生活総合センター 高齢者等見守り情報



トイレが詰まったので、インターネットで「修理980円～」と記載のある業者に依頼をした。ポンプでは解消しなかったため、ドリルで粉砕することになった。詰まりは解消できたが、業者から「通常は50万円だけど半額にする」と言われ、高額だとは思ったが支払った。後日、別の業者に話を聞いたら高額だと言われた。

広告に表示されている料金が作業できるとは限りません。表示された料金を観音にせず、追加料金が発生しないかなど、契約前によく確認しましょう。緊急時に備えて普段から信頼できる業者を見つけておくのも大切です。作業や金額に納得できない場合は、その場で契約せず、家族や周りの人に相談しましょう。消費者被害を防ぐためにも、周囲の人は「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**

相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン ▶ 188(局番なし)


緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)

毎日9時~16時  
(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時は  
つながりません

### 令和5年7月6日号

**当選した無料バスツアーが**  
**高額商品の勧誘販売ツアーだった!?**

相模原市消費生活総合センター 高齢者等見守り情報



バスツアーの当選ハガキが届いた。心当たりはなかったが、無料だったので参加したら、ツアー途中で数物工場に立ち寄った際、高額な数物を紹介され「今買うなら安くする」と言われ、分割払いで契約してしまっ。

懸賞等で当選したバス旅行に参加したら、ネックレスや布団類などの購入を勧められたという相談が寄せられています。非日常の旅行中に、気分が高揚してつい高額商品を購入してしまうケースが見られます。本当に必要かよく考えて、不要ならば断りましょう。1人で参加しないことも有効です。消費者被害を防ぐためにも、周囲の人は「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**

相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン ▶ 188(局番なし)


緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)

毎日9時~16時  
(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時は  
つながりません

### 令和5年8月3日号

**自宅のリースバック**  
**は慎重に!!**

相模原市消費生活総合センター 高齢者等見守り情報



4年前、所有していた家売って、同じ家に、賃貸として月額9万5千円で住み続けられる契約をした。年間で夫と2人で暮らしてきたが、昨年、夫が亡くなり、家賃の支払いが遅れるようになってしまい、管理会社から退去勧告をされてしまった。

持ち家売却すると同時に賃貸借契約を結んで、同じ家に住み続ける「リースバック」という不動産取引があります。契約当初は問題なくても、経済的事情の変化や、契約更新時の家賃の値上げなどから、支払えなくなる事態が生じる場合があります。自宅の売却はクーリング・オフできませんので、周りの人に相談するなど、慎重に判断しましょう。消費者被害を防ぐためにも、周囲の人は「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**

相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン ▶ 188(局番なし)

緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)

毎日9時~16時  
(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時は  
つながりません

令和5年9月7日号

# 9月は高齢者被害防止月間です!

「安かったのでお試しで購入したが、定期購入が条件だと後から知った」など、契約内容をよく理解しないままトラブルに発展するケースがよくみられます。見慣れない商品が増えたり、定期的な商品が届いていないかなど、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも、**家族や周りの人は「見守り」**をお願いします。

通信販売では、クーリング・オフ制度がありません。注文前に購入や返品の内容をよく確認することが大切です。契約や商品について「困ったこと」「変わったこと」がありましたら、消費生活センターへご連絡ください。解決に向けたお手伝いをさせていただきます。

**周りの人の気づきが、被害を防ぎかけに**  
①気づき(普段と違う様子) ②声かけ(何かお困りですか?)  
③つなぐ(消費生活センターにつなぐ)

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

令和5年10月5日号

# いつの間にか高額に?! 占いサイトにご注意!

生活資金の一助になると思い「宝くじに当選するように導いていく」という広告を見てサイトにアクセスした。サイトから送られてくる言葉や数字の行列を「文字ずつ送り返すことで運気が上がる」といったものだった。一文字送信するのに1,500円かかるが、「もう少しで当たる」という言葉を信用してしまい、気付いたら400万円支払っていた。

占いサイトの中には、占い師を名乗る人から「途中で止めると不幸になる」などと言葉巧みに引き止められ、支払いが高額になったケースが見られます。相手の言葉を鵜呑みにせず、周りの人に相談するなど、冷静に対処することが大切です。また、証拠資料としてやりとりの経過をスクリーンショットにして保存しておくことも有効です。家族や周りの人は、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

令和5年11月2日号

# 貴金属を強引に買い取られた! 訪問購入トラブル増加中!

突然自宅に電話があり、「皿1枚だけでもいい」と食ひ下から、仕方なく訪問を承諾した。訪問を受けた際「鑑定してあげるから」と言われ、結局売ったつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった。

購入業者は、電話でその手を使って承諾を得ようとし、安易に来訪させるのは避けましょう。買取を依頼する場合は、事前に業者名、連絡先、買い取ってもらう物品をしっかりと確認しましょう。クーリング・オフ期間内であれば、購入業者に物品の引き渡しを拒むこともできますので、困ったことがありましたら消費生活総合センターにご相談ください。家族や周りの人は、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

令和5年12月7日号

# 開封したら偽物だった! ネット通販トラブルに注意!

欲しかった物が大幅に値引きされた広告をインターネットで見つけた。支払い方法が代金引換のみで気になったが購入手続きを行った。後日、届いた商品を開封したら偽物だった。通販サイトの画面は残しておらず、宅配業者も「開封後の受け取り拒否はできない」と言われた。

「偽物」が届く通販サイトには、(1)大幅な値引き、(2)日本語の表現がおかしい、(3)支払い方法が代金引換のみ、(4)送り状の依頼人が販売業者と異なっている、といった特徴が見られます。少しでも怪しいと感じたら取引は控えましょう。困ったことがありましたら消費生活総合センターにご相談ください。家族や周りの人は、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

令和6年1月1日号

# ガス給湯器の点検商法に注意!

電話でガス給湯器の点検の案内を受け、いつものガス業者だと思い日時を予約した。点検時に業者から「古いため交換が必要。今なら半額で交換できる」と言われて契約した。後日、いつものガス業者に確認したら、「お宅は点検時期ではなく、こちらから電話していない」と言われた。不安なので解約したい。

ガス給湯器の交換に関する相談が増加しています。「ガスの点検」や「給湯器の点検」と言って電話や訪問があっても、いつものガス業者とは限りません。「おかしい」「怪しい」と思ったら、いつものガス業者に確認しましょう。また、不審な電話はきっぱり断ることや、留守番電話を活用して電話に出ないことも有効です。特に一人暮らしの高齢者や、高齢者世帯は狙われやすいため、家族や周りの人は、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

令和6年2月1日号

# 災害に便乗した悪質商法にご用心!

被災地のボランティアだという人が訪問してきて、被災地への寄付金や募金を求められた。支援する気持ちはあったが、信用できなかつたため断った。

地震や大雨などの災害時に、それに便乗した悪質商法が増加する傾向があります。寄付等をする際は、募っている団体等の活動状況や使途をよく確認しましょう。このほか、「最新の情報を強引に提供させられた」や、「損害賠償を促して修繕できると契約を迫られた」といった内容の相談が寄せられています。少しでも不審に感じたらはっきり断ることが大切です。修繕なども、その場で契約せず、複数の業者から見積もりをとりよせて比較するなど十分に検討しましょう。特に高齢者世帯は狙われやすいため、家族や周りの人は、高齢者等の消費者被害を防ぐためにも「見守り」をお願いします。

**消費生活総合センター**  
相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン **188**(局番なし)  
緑区橋本6-2-1 シティプラザはしもと内(RR橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
毎日9時~16時(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時~13時はつながりません

ウ タウンニュース(安全・安心特別号)への記事掲載  
【地方消費者行政強化交付金を活用】

掲載号	テーマ
令和5年 12月1日号	みんなで防ぐ！見守る！高齢者の消費者被害

**令和5年12月1日号**

**みんなで防ぐ！見守る！**  
**高齢者の消費者被害**

**気づき 声をかけ つながる で防ごう！** 消費者被害を防ぐには、家族や周りの人による「見守り」が大切です。

**高齢者が抱える不安の3K**

<b>孤独</b>	<b>お金</b>	<b>健康</b>
毎日のように訪問する販売員と仲良くなり、断れず必要のない商品を、次々と購入してしまった…	「仮想通貨」「FX取引」などで儲かると言われて投資したが、実際は儲けなかった…	サブスクを1回だけのお試しのつもりで購入したが、定期購入になっていた…

様子がおかしいことに気づいたら声をかけ、消費生活総合センターへつないでください。

**消費生活総合センター**

相談専用ダイヤル ☎042(775)1770 または  
消費者ホットライン 188(局番なし)

〒243-0291 相模原市中央区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内(JR橋本駅北口 イオン橋本店6階)

毎日9時～16時  
(年末年始を除く)  
※第2・4金曜日は18時まで  
※土日祝の12時～13時はつながりません

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2頁)

掲載号	主な掲載内容
139号 (令和5年7月発行)	・フィッシングメールに要注意！！ ・令和4年度に受けた消費生活相談の概要
140号 (令和5年10月発行)	・コンサートやスポーツ観戦のチケットの転売に注意！ ・契約書面等の電子化に関わる規定が新設されました
141号 (令和6年1月発行)	・“無料”という言葉でたくみに近づきガス給湯器の交換や、屋根・外壁・床下工事を勧める点検商法に注意！
142号 (令和6年4月発行)	・原状回復料？突然の退去要請？審査事務手数料？アパート等の賃貸借トラブル！

[配布先] 公民館、まちづくりセンター、地域包括支援センター、その他公共施設等

139号  
(令和5年7月発行)

- ・フィッシングメールに要注意!!
- ・令和4年度に受けた消費生活相談の概要

140号  
(令和5年10月発行)

- ・コンサートやスポーツ観戦のチケットの転売に注意!

141号  
(令和6年1月発行)

- ・“無料”という言葉でたくみに近づきガス給湯器の交換や、屋根・外壁・床下工事を勧める点検商法に注意!

142号

(令和6年4月発行)

- ・原状回復料？突然の退去要請？審査事務手数料？アパート等の賃貸借トラブル！



**オ 啓発物品の作成【地方消費者行政強化交付金を活用】**

高齢者への消費生活見守り啓発の内容を記載したポスター、チラシ及びマグネット付きポケットティッシュを作成し、常設展示スペースのほか、出前講座等において配布し注意喚起を行った。

- [内 容] 消費生活見守りポスター・チラシ・マグネット付きポケットティッシュ
- [配布場所] 消費生活総合センター常設展示スペース、出前講座、イベント等



**カ 市発行物等における消費生活総合センターを周知する記事の掲載**

各担当課が取りまとめている冊子に消費生活相談に関する情報を掲載した。

掲載冊子等	担当課	内容
高齢者のためのふれあい福祉ガイド	高齢・障害者福祉課	悪質商法に関する注意喚起 消費生活総合センターの連絡先
障害のある方のための福祉のしおり	高齢・障害者福祉課	消費生活総合センターの連絡先
子ども・若者育成支援リーフレット	こども・若者支援課	消費生活総合センターの連絡先
青少年健全育成啓発リーフレット	こども・若者支援課	インターネットに関連した契約トラブル事例の紹介等
相談機関周知リーフレット「ひとりじゃないよ あなたの”生きる”を応援したい」	精神保健福祉センター	消費生活総合センターの連絡先
相模原市地域包括支援センター活動マニュアル	地域包括ケア推進課	消費生活総合センターの連絡先



## (2) 展示による情報提供

### ア 消費生活総合センター展示コーナー

[常設展示] 高齢者や通信販売に係る契約トラブルの注意喚起等

[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消費者トラブル事例等の紹介を行った。

### イ 消費生活総合センターの図書等

相模原市消費生活総合センターが所有する消費生活に関わる図書及びDVD等の貸出。

[蔵書数] DVD 138本 図書 510冊

## (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

消費生活相談窓口、多重債務相談窓口、注意喚起情報、消費生活トラブル事例と対処法、消費者行政に関するお知らせ、出前講座案内、靈感商法、計量、家庭用品表示 等

### イ ホームページのレイアウトの見直し【地方消費者行政強化交付金を活用】

悪質商法に関する注意喚起情報や消費者教育の観点での出前講座やトラブル解決手段の助言などについて、より分かり易い画面構成にリニューアルした。



### ウ 動画広告の放送

市役所本庁舎、緑区合同庁舎及び南区合同庁舎  
消費者トラブルの注意喚起及び相談窓口の案内動画(15秒)を放映した。

[放映場所] 市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎

[放送時期] 令和5年5月、9月、令和6年1月

### エ メールマガジン・LINEマガジンの配信

悪質商法に関する注意喚起など、消費者被害を防止するための啓発情報を原則として、毎週金曜日に配信した。

[登録者数] 令和6年3月末現在

メールマガジン：317人(前年比12人増)

LINEマガジン：5,292人(前年比327人増)

[配信回数] 56回

#### (4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進

悪質商法による高齢者等の消費者被害防止のため、高齢者等を見守る人に向けて、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 啓発チラシの配架・配布(再掲)

[場 所] 公民館、まちづくりセンター、地域包括支援センター、その他公共施設等

[枚 数] 約2,000枚

[内 容] 消費生活相談窓口の案内や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起のため、チラシを配布した。

##### イ 連絡会議等を通じた高齢者関係団体等への情報提供(再掲)

[周知先] 地域包括支援センター

[内 容] 各団体の会議等に参加し、啓発チラシの配布依頼や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起を行い、消費者トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを行うことにより見守りの推進等を呼びかけた。

##### ウ 包括連携協定事業者との連携(再掲)

[期 間] 令和5年9月1日(金)～9月30日(土)

[場 所] 個別訪問先及び、各代理店窓口等

[内 容] 包括連携協定先である各保険事業者において、消費生活相談窓口や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起のため、チラシの配架及び配布協力を依頼した。

[協力事業者] ※五十音順

損害保険ジャパン株式会社町田支社

第一生命保険株式会社八王子支社

明治安田生命保険相互会社町田支社

##### エ 消費生活見守りラジオ配信【地方消費者行政強化交付金を活用】(再掲)

高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止及び、早期発見を目的として、FMラジオを活用した消費生活に関する見守り情報を配信した。

[事 業 名] 「大事な人を見守り隊！」消費生活センターお役立ち情報

[放 送 局] FM HOT 83.9(エフエムさがみ)

[配信日時] 4月～1月 月曜日～金曜日の毎日2回(朝・夕方)

放送期間		テーマ
4月	前半	契約が成立するタイミングは？
	後半	老人ホーム入居権に注意！
5月	前半	5月は消費者月間です
	後半	偽のSMS・メールに注意！
6月	前半	補聴器の購入に関するトラブルにご注意！
	後半	トイレのつまりに関するトラブル
7月	前半	アナログ戻しのトラブル
	後半	通信販売の定期購入
8月	前半	PCウイルス解除サービスにご注意！
	後半	通販の前払い口座の名義人が個人名、何かおかしい？
9月	前半	高齢者被害防止月間のお知らせ
	後半	送り付け商法について

10月	前半	高齢者の抱える不安の3K（孤独編）
	後半	高齢者の抱える不安の3K（お金編）
11月	前半	高齢者の抱える不安の3K（健康編）
	後半	〇〇Payを悪用した新手の詐欺に注意！
12月	前半	年末年始の通信販売トラブルにご注意！
	後半	さ・が・み・は・ら・しで高齢者を守ろう！
1月	前半	ガス給湯器の点検商法にご注意！
	後半	1億円が当選！？当選商法に注意を！



**消費生活情報ラジオ**

「大事な人を見守り隊」消費生活センターお役立ち情報

月～金 8時台と 17時台に 『FMHOT839MHz』にて放送中!!



公式アプリ  
FM プラプラ

**オ タウンニュース（緑・中央・南区版）の掲載【地方消費者行政強化交付金を活用】（再掲）**

[掲載日] 4月～2月 毎月第1木曜日発行号

※令和5年12月1日号は安全・安心特別号

[内 容] 高齢者に対する見守りのお願いを掲載した。

**カ 新聞折込による啓発事業**

読売新聞橋本中央店及び淵野辺中央センターの契約世帯に配布している「じもとの事件簿」において、消費生活相談窓口の周知や啓発情報を掲載してもらうことにより、契約トラブルや悪質商法被害の未然防止及び早期発見を図ることを目的とするもの。

[発行日] 毎月1回

[配布数] 緑区（1店舗）： 約2,710枚

中央区（9店舗）：約29,100枚

**（5）大学等との消費者被害防止のための懇談会**

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による消費者被害防止のため、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被害防止対策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] 令和6年2月22日(木)

[参加校] 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、医療ビジネス観光福祉専門学校、相模原看護専門学校、東京家政学院大学

[内 容] 若者の消費生活相談の状況(学生に多いトラブル事例の紹介)、各大学等との情報交換

## 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、自立した消費者を育成する。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ることから、その核となる消費者団体の育成・支援に取り組んだ。

計量法や家庭用品品質表示法等に基づく計量や表示については、消費者保護の観点から適正化を図るため、事業者への立入調査を実施した。

### 1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映

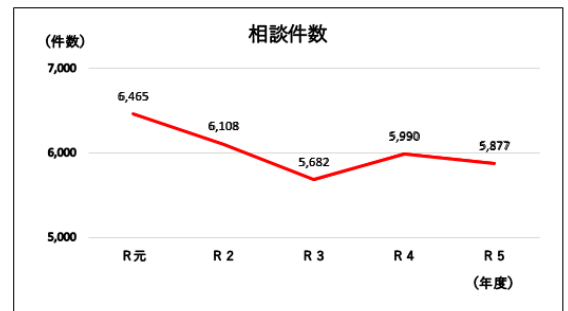
#### (1) 消費生活相談

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

##### (ア) 相談件数

年 度	件 数	前年度比
令和5年度	5,877件	98.1%
令和4年度	5,990件	105.4%
令和3年度	5,682件	93.0%
令和2年度	6,108件	94.5%
令和元年度	6,465件	89.9%



##### (イ) 区別内訳

区	令和5年度	令和4年度	前年度比
緑 区	1,260件(21.4%)	1,344件(22.4%)	93.8%
中央区	2,130件(36.2%)	2,195件(36.6%)	97.0%
南 区	2,297件(39.1%)	2,268件(37.9%)	101.3%
市 内	50件(0.9%)	46件(0.8%)	108.7%
市外・不明	140件(2.4%)	137件(2.3%)	102.2%
合 計	5,877件(100%)	5,990件(100%)	98.1%

##### (ウ) 相談方法

相談方法	令和5年度	令和4年度	前年度比
電 話	5,429件(92.4%)	5,557件(92.8%)	97.7%
来 所	448件(7.6%)	433件(7.2%)	103.5%
合 計	5,877件(100%)	5,990件(100%)	98.1%

##### (エ) 種別

種 別	令和5年度	令和4年度	前年度比
苦 情	5,486件(93.3%)	5,485件(91.6%)	100.0%
問合せ	391件(6.7%)	505件(8.4%)	77.4%
合 計	5,877件(100%)	5,990件(100%)	98.1%

## (オ) 処置内容別

※年度を跨ぐ継続案件があるため、合計値は前ページと一致しない

処理結果	令和5年度	令和4年度	前年度比
他機関紹介	95件(1.6%)	117件(2.0%)	81.2%
助言(自主交渉)	2,285件(39.1%)	2,616件(43.7%)	87.3%
その他情報提供	2,809件(48.0%)	2,535件(42.4%)	110.8%
あっせん解決	335件(5.7%)	415件(6.9%)	80.7%
あっせん不調	32件(0.6%)	46件(0.8%)	69.6%
処理不能	78件(1.3%)	61件(1.0%)	127.9%
処理不要	216件(3.7%)	193件(3.2%)	111.9%
合計	5,850件(100%)	5,983件(100%)	97.8%

## イ 相談内容(苦情相談の内訳)

## (ア) 年代別(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

年代	令和5年度	令和4年度	前年度比
20歳未満	121件(2.2%)	139件(2.5%)	87.1%
20歳代	556件(10.1%)	680件(12.4%)	81.8%
30歳代	485件(8.8%)	502件(9.2%)	96.6%
40歳代	658件(12.0%)	701件(12.8%)	93.9%
50歳代	963件(17.6%)	929件(16.9%)	103.7%
60歳代	749件(13.7%)	738件(13.5%)	101.5%
70歳代	820件(14.9%)	745件(13.6%)	110.1%
80歳以上	543件(9.9%)	460件(8.4%)	118.0%
団体・不明	591件(10.8%)	591件(10.7%)	100.0%
合計	5,486件(100%)	5,485件(100%)	100.0%

## 参 考

令和6年4月時点 年齢別人口構成 (住民基本台帳より)

年代	人口	割合
20歳未満	110,036人	15.4%
20歳代	78,190人	10.9%
30歳代	79,905人	11.1%
40歳代	100,037人	14.0%
50歳代	115,732人	16.1%
60歳代	79,454人	11.1%
70歳以上	153,168人	21.4%
合計	716,522人	100%

## (イ) 職業別(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

職 業	令和5年度	令和4年度	前年度比
給与生活者	2,403件(43.8%)	2,388件(43.5%)	100.6%
自営・自由	216件(3.9%)	197件(3.6%)	109.6%
家事従事者	676件(12.3%)	632件(11.5%)	107.0%
学 生	224件(4.1%)	264件(4.8%)	84.8%
無 職	1,415件(25.8%)	1,458件(26.6%)	97.1%
行政機関	0件(0.0%)	0件(0.0%)	0.0%
企業・団体	125件(2.3%)	141件(2.6%)	88.7%
不明・無回答	427件(7.8%)	405件(7.4%)	98.0%
合 計	5,486件(100%)	5,485件(100%)	99.5%

## (ウ) 内容別分類(契約当事者)

※複数内容のため件数超過

内 容	令和5年度	令和4年度	前年度比
安全・衛生	143件(1.8%)	139件(1.8%)	102.9%
品質・機能・役務品質	715件(9.0%)	790件(10.2%)	90.5%
法規・基準	34件(0.4%)	26件(0.3%)	130.8%
価格・料金	243件(3.1%)	235件(3.0%)	103.4%
計量・量目	1件(0.0%)	7件(0.1%)	14.3%
表示・広告	281件(3.5%)	179件(2.3%)	157.0%
販売方法	1,980件(25.0%)	1,909件(24.7%)	103.7%
契約・解約	4,031件(50.6%)	3,971件(51.3%)	101.5%
接客・対応	527件(6.6%)	478件(6.2%)	110.3%
包装・容器	0件(0.0%)	4件(0.1%)	0.0%
施設・設備	5件(0.0%)	1件(0.0%)	500.0%
合 計	7,960件(100%)	7,736件(100%)	102.9%

## (エ) 販売購入形態(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

販売購入形態	令和5年度	令和4年度	前年度比
店舗購入	869件(15.9%)	1,005件(18.3%)	86.5%
訪問販売	704件(12.8%)	553件(10.1%)	127.3%
通信販売	2,092件(38.2%)	2,235件(40.7%)	93.6%
マルチ・マルチまがい	27件(0.5%)	32件(0.6%)	84.4%
電話勧誘	249件(4.5%)	179件(3.3%)	139.1%
ネガティブ・オプション	0件(0.0%)	3件(0.0%)	0.0%
訪問購入	51件(0.9%)	40件(0.7%)	127.5%
その他無店舗	11件(0.2%)	9件(0.2%)	122.2%
不明・無関係	1,483件(27.0%)	1,429件(26.1%)	103.8%
合 計	5,486件(100%)	5,485件(100%)	100%

## (オ) 年度別相談内容(契約当事者)

年 度	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
令和5年度 (5,486)	商品一般 (487)	工事・建築 (297)	不動産貸借 (273)	役務・その他のサービス (247)	修理サービス (145)
令和4年度 (5,485)	商品一般 (459)	基礎化粧品 (250)	不動産貸借 (242)	工事・建築 (222)	エステティックサービス (196)
令和3年度 (5,108)	商品一般 (502)	不動産貸借 (251)	工事・建築 (235)	修理サービス (148)	役務・その他のサービス (115)
令和2年度 (5,574)	商品一般 (603)	デジタルコンテンツ (432)	工事・建築 (302)	他の健康食品 (269)	不動産貸借 (226)
令和元年度 (5,915)	商品一般 (1,311)	デジタルコンテンツ (446)	工事・建築 (230)	不動産貸借 (219)	他の健康食品 (172)

※令和3年度より分類項目が変更され、「デジタルコンテンツ」が廃止となったことから、これまで「デジタルコンテンツ」にカウントされていた相談内容が他の項目（オンラインゲームなど）に分類された。

## (カ) 年代別相談内容(契約当事者)

区 分	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20歳未満 (121)	インターネットゲーム (28)	異性交際関連サービス (7)	エステティックサービス (7)	商品一般 (5)	他の健康食品 (3)
20歳代 (556)	エステティックサービス (71)	不動産貸借 (49)	他の内職・副業 (25)	役務その他サービス (23)	商品一般 (23)
30歳代 (485)	不動産貸借 (57)	商品一般 (27)	フリーローン・サラ金 (15)	医療サービス (13)	役務その他サービス (13)
40歳代 (658)	不動産貸借 (43)	商品一般 (38)	フリーローン・サラ金 (23)	役務その他サービス (21)	修理サービス (21)
50歳代 (963)	商品一般 (57)	工事・建築 (54)	不動産貸借 (46)	役務その他サービス (37)	他の健康食品 (37)
60歳代 (749)	商品一般 (61)	工事・建築 (41)	基礎化粧品 (33)	役務その他サービス (29)	不動産貸借 (21)
70歳代 (820)	商品一般 (86)	工事・建築 (72)	役務その他サービス (65)	他の健康食品 (24)	基礎化粧品 (22)
80歳以上 (543)	工事・建築 (69)	商品一般 (53)	給湯システム (43)	役務その他サービス (32)	新聞 (28)
不明 (591)	商品一般 (137)	工事・建築 (28)	不動産貸借 (27)	役務その他サービス (25)	修理サービス (16)

(キ) 相談事例とアドバイス

『商品一般』（身に覚えがない商品の代金請求や架空請求はがきなどに関する相談）
<p>相談事例：スマートフォンに身に覚えのない料金未納のSMSが届き、相手に連絡をした。「サイト利用料30万円が未納。既に裁判の申立てをしている。」と言われ、電子マネーカードで支払った。翌日「あなたのスマホからウイルスが発信されている。」「損害賠償をされた場合のために高額な保険に入るように。」など次々とメールが届き、その都度請求された金額を支払った。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・身に覚えがない場合は、相手に連絡しない。</li><li>・お金を支払うと取り戻すことが難しいため、慌てて支払わない。</li><li>・迷惑メールフィルターを設定して、不審なSMSが届かないようにする。</li></ul>
『工事・建築』（必要ない高額な住宅工事の契約をしてしまったことなどに関する相談）
<p>相談事例：事業者が訪ねて来て、「近所の工事をしているが、お宅の家の屋根が浮いているので点検してあげる」と言われてお願いしたところ、「このままでは雨漏りをする可能性があるので、修理をした方が良い。」と言われたため、その場で数百万円の契約をした。後になってよく考えたら、高額な契約なので解約したい。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・その場ですぐに点検させず、家族に相談するなど、慎重に判断する。</li><li>・その場で契約しない。</li><li>・契約するときは複数社から見積りを取り、契約書の内容をしっかりと確認する。</li><li>・契約してしまっても一定期間内であればクーリング・オフできる場合がある。</li></ul>
『不動産貸借』（敷金の返還や原状回復・退去時などに関する相談）
<p>相談事例：賃貸アパートの退去後、退去時の立ち会いでは指摘されなかったロールカーテン代やフローリング汚れの掃除代を強引に請求された。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・退去時は、家主や管理会社等の立会いで部屋の現状を確認する。</li><li>・提示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求める。</li><li>・修繕費の明細が記載された見積書や敷金精算書等を請求する。工事代等が高いと感じたときは、複数の業者から見積書を取るよう家主側へ要請する。</li></ul>
『役務・その他のサービス』（副業の登録後、情報商材を有料で購入したことなどに関する相談）
<p>相談事例：インターネット広告で「必ず儲かる」と紹介されていた副業サイトに登録して電子書籍を購入後、サポート付の情報商材を契約し、キャッシングを利用してクレジットカードで支払ったが、儲からないので解約したい。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・必ず儲かるとの勧誘には注意する。</li><li>・副業で使用する電子書籍の購入や高額なサポートプランなどを勧められた場合は、即決しないで家族や身近な人に相談するなどして、よく考えてから判断する。</li><li>・キャッシング等を利用してまで、金銭を工面するように求められたら断る。</li></ul>
『修理サービス』（トイレ修繕を依頼したが高額で、便器交換も促されたことなどに関する相談）
<p>相談事例：家のトイレが詰まり、母がインターネットで調べた修理業者を呼び修理を頼んだが、修理費が高額で便器の交換も促された。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・少額な「〇〇円から」という広告を鵜呑みにしない。</li><li>・代金の内訳の説明を求め、可能な限り複数業者から見積りを取り比較する。</li><li>・必要がないと判断した契約は、きっぱり断る。</li></ul>



『インターネットゲーム』（子どもが高額課金のオンラインゲームをしたことなどに関する相談）

相談事例：携帯電話会社から高額な利用料金の請求があり、家族に確認したところ小学生の子どもが親のスマートフォンを使って課金しながらオンラインゲームをしていたことが分かった。

- ⇒
- ・オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合う。
  - ・保護者のアカウントを子どもが利用できないようにする。
  - ・保護者のアカウントで子どもに利用させる場合は、事前に保護者のアカウントに通知が届くなど、課金に気づける設定をする。

『エステティックサービス』（広告に掲載されていた脱毛エステの施術を希望したが、高額なプランを勧められたことなどに関する相談）

相談事例：SNSでひげ脱毛が月額1,000円、全身脱毛が3,000円とうたう広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約した。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部分を選べる50万円のコースを勧められた。高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合、これくらいの料金がかかる」と言われ、契約した。大学生のため支払っていくことが難しい、クーリング・オフしたい。

- ⇒
- ・「お試し施術」「月額〇〇円」など低価格の広告を鵜呑みにしない。
  - ・強引に契約を迫られてもきっぱりと断る。
  - ・契約は慎重に検討する。

## ウ 救済金額

救済金額の内容	令和5年度		令和4年度	
回復額※1	316件	31,469千円	349件	61,177千円
クーリング・オフ額※2	131件	126,582千円	94件	60,561千円
未然防止額※3	55件	15,179千円	84件	32,637千円

※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) 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月から神奈川県弁護士会(H28.4.1より横浜弁護士会から改称)、神奈川県司法書士会の協力により、無料相談を実施した。

[場 所] 消費生活総合センター

[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)

年度	多重債務相談 ※1	専門相談※2		専門相談以外	苦情相談に対する割合
		弁護士 相談	司法書士 相談	他機関を 紹介等※3	
令和5年度	88件	33件	0件	55件	1.6%(88/5,486件)
令和4年度	59件	20件	0件	39件	1.1%(59/5,485件)
令和3年度	79件	29件	0件	50件	1.5%(79/5,108件)
令和2年度	80件	12件	0件	68件	1.4%(80/5,574件)
令和元年度	96件	39件	0件	57件	1.6%(96/5,915件)

※1：PIO-NETシステムにおける多重債務に関するキーワードの分類原則が変更されたため、集計方法の見直しを行った(R3)。

※2：弁護士・司法書士相談件数は多重債務相談件数の内数。

※3：相談内容に応じて、法テラス、神奈川県弁護士会ほかを案内。

## (3) 町田市との相互相談

平成12年度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(来所相談のみ)を開始するとともに、以後、消費生活相談会議を開催し、情報交換を実施している。

### ア 相互相談

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
令和5年度	10件	5件
令和4年度	10件	3件
令和3年度	7件	5件
令和2年度	5件	0件
令和元年度	6件	6件

## イ 消費生活相談会議

[開催日] 令和6年1月26日(金)

[内 容] 消費生活相談状況、相互の情報交換(コロナ5類に引き下げに伴う相談体制の変化、消費生活相談のDXに係る検討状況、イベント情報等)について

#### (4) 消費生活特別相談

##### ア 関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」(再掲)

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)の一環として行ったもの  
[期 間] 令和5年9月18日(月・祝)～20日(水)  
[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

##### イ 関東甲信越ブロック共同事業「若者トラブル188番」(再掲)

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)の一環として行ったもの  
[期 間] 令和6年1月7日(日)～9日(火)  
[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

#### (5) 事業者指導等

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の情報交換や今後の指導について検討した。  
神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議に出席 4回

## 2 消費者団体の支援等

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、消費者団体の支援等に取り組んだ。

#### (1) 消費者団体

##### 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	パルシステム神奈川
3	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	パルシステム神奈川(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

#### (2) 支援内容

会議室の貸出し、市民まつり等各種イベントでのブース出展協力、後援など。

### (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  
みんなで考えよう消費生活展(第55回)(再掲)

### (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〔神奈川県条例規則〕)

- ・対象経由文書 令和5年度 6件(令和4年度 7件)
- ・消費生活関連共催等名義使用承認 令和5年度 0件(令和4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	検査戸数	検査個数	計 量 器 内 訳	
				計	はかり	分銅・おもり
令和5年度	南	計量協会	775	1,742(13)	1,551(13)	191(0)
		上記以外	61	790(3)	717(3)	73(0)
令和4年度	北	計量協会	353	1,231(7)	1,086(7)	145(0)
		上記以外	62	380(4)	365(4)	15(0)
令和3年度	南	計量協会	779	1,798(17)	1,566(17)	232(0)
		上記以外	64	921(3)	811(3)	110(0)
令和2年度	北	計量協会	344	1,193(11)	1,033(11)	160(0)
		上記以外	45	316(2)	301(2)	15(0)

#### イ 立入検査

##### (ア) 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
令和5年度	前期	8/1	2(0)	111(0)	20(0)	31(0)	25(0)	35(0)
	後期	12/21・22	4(1)	313(2)	80(0)	76(0)	80(2)	77(0)
	計		6(1)	424(2)	100(0)	107(0)	105(2)	112(0)
令和4年度	前期	7/26	2(0)	160(0)	40(0)	40(0)	40(0)	40(0)
	後期	12/5・19	3(2)	210(4)	60(0)	58(1)	45(2)	47(1)
	計		5(2)	370(4)	100(0)	98(1)	85(2)	87(1)
令和3年度	前期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止						
	後期	12/10	2(0)	159(0)	40(0)	40(0)	39(0)	40(0)
	計		2(0)	159(0)	40(0)	40(0)	39(0)	40(0)

(イ) 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
令和5年度	8/24	香辛料	4	5	25
令和4年度	10/21	スナック菓子	4	5	25
令和3年度	8/26	ふりかけ	4	5	25

(ウ) 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	検査件数
令和5年度	前 期	8/1	2 (2)	10 (3)
	後 期	12/21・22	4 (3)	23 (7)
	計		6 (5)	33 (10)
令和4年度	前 期	7/26	2 (1)	9 (4)
	後 期	12/5・19	3 (2)	12 (3)
	計		5 (3)	21 (7)
令和3年度	前 期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止		
	後 期	12/10	2 (0)	10 (0)
	計		2 (0)	10 (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
令和5年度	11/2・6	2 (0)	910 (0)	2 (0)
令和4年度	1/17・19	2 (0)	687 (0)	2 (0)
令和3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			

●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
令和5年度	11/2・6	2 (0)	24 (0)	2 (0)
令和4年度	1/17・19	2 (0)	77 (0)	2 (0)
令和3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			

●燃料油メーター

[対象] 燃料油販売事業者

( ) 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
令和5年度	11/2・6	4 (0)	0 (0)	36 (0)
令和4年度	1/17・19	3 (0)	0 (0)	17 (0)
令和3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			

## (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] 令和5年7月1日(土)～31日(月)、12月1日(金)～31日(日)

[内 容] ポスターによる正量取引の必要性の周知

[配布先] 76箇所

### イ 計量教室(再掲)

夏休み子ども消費者教室(P16参照)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)

第55回みんなで考えよう消費生活展(P9参照)の中で、計量ブースを出展し、来場者が天秤ばかりを使用して重さの感覚テストを行うなどにより啓発活動を行った。

### エ 計量管理強調月間運動

[期 間] 令和5年11月1日(水)～30日(木)

[内 容] ポスター等による計量管理の必要性の周知など

[配布先] 90箇所(公共施設等、流通事業所、製造事業所)

## (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。令和5年度は、令和6年1月10日(水)に実施した。

## ア 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

令和5年度 検査実施店舗 2店

※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	1	5	1,634	0	0	100%
合成樹脂加工品	1	5	221	0	0	100%
電気機械器具	2	14	1,877	0	0	100%
雑貨工業品	2	8	3,586	0	0	100%
合計	6	32	7,318	0	0	100%

令和4年度 検査実施店舗 2店

※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	1	5	303	0	0	100%
合成樹脂加工品	1	5	1,219	0	0	100%
電気機械器具	2	19	992	0	0	100%
雑貨工業品	1	5	1,134	0	0	100%
合計	5	34	3,648	0	0	100%

## イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

令和5年度 検査実施店舗 2店

区分	店舗数	機種数	違反件	違反内容
家庭用圧力鍋及び圧力釜	1	9	0	
石油ストーブ	2	145	0	
ライター	1	65	0	

令和4年度 検査実施店舗 1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	
レーザーポインター	1	7	0	
ライター	1	75	0	

## ウ 電気用品安全法に基づく立入検査

令和5年度 検査実施店舗 1店

区分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
リチウムイオン蓄電池	1	219	0	
電気ストーブ	1	131	0	

令和4年度 検査実施店舗 2店

区分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
電気ホットプレート	1	15	0	
電気トースター	2	44	0	

## エ ガス事業法に基づく立入検査

令和5年度 検査実施店舗 1店

区 分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
ガスこんろ	1	8	0	

令和4年度 検査実施店舗 1店

区 分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
ガス瞬間湯沸器	1	6	0	
風呂釜	1	1	0	
ガスこんろ	1	6	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

令和5年度 検査実施店舗 1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	1	25	0	
一般ガスこんろ	1	8	0	

令和4年度 検査実施店舗 1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	1	5	0	
一般ガスこんろ	1	6	0	





条例・規則等

相模原市消費生活条例

平成21年12月22日  
条例第65号

目次

- 第1章 総則(第1条—第9条)
- 第2章 消費者の安全確保
  - 第1節 安全な商品等の供給(第10条—第12条)
  - 第2節 表示等の適正化(第13条—第20条)
  - 第3節 安心できる取引(第21条・第22条)
  - 第4節 生活関連商品の安定した供給(第23条—第25条)
  - 第5節 事業者への調査及び公表(第26条・第27条)
  - 第6節 消費者被害の救済(第28条—第31条)
- 第3章 消費者の自立支援(第32条—第36条)
- 第4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、市民の消費生活について、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の権利の確立及び自立のため、市が実施する施策について必要な事項を定めるとともに、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明確にし、それぞれの責任を果たすことにより、市民が安全で安心できる消費生活を確保し、もって将来にわたりその安定と向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 すべての市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、消費者の利益の擁護及び増進に関する市の総合的施策は、消費者の自立を支援するとともに、次に掲げる消費者の権利を尊重して行われなければならない。

- (1) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)によって消費者の生命、身体又は財産が侵されない権利
- (2) 適正な表示等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 不適正な取引行為により消費者が被害を受けない権利
- (4) 消費者被害から適切かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費者に必要な情報が速やかに提供される権利
- (6) 自立した消費者となるために消費者教育を受ける権利
- (7) 多重債務問題から救済される権利
- (8) 消費者の意見が市の施策に反映される権利

2 消費者に関する市の施策の推進は、消費者の年齢、経済状況その他の特性、高度情報通信社会の進展、国際化の進展及び循環型社会の推進等の環境保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第3条 市は、基本理念にのっとり、市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施しなければならない。

2 市は、施策の実施に当たっては、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体と協働で行うよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にかんがみ、次に掲げる措置を講ずるとともに、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力し、又は自ら適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

- (1) 消費者の安全及び公正な取引を確保すること。
- (2) 消費者に必要な情報を分かりやすく提供すること。
- (3) 消費者の年齢、知識、経験及び経済状況に配慮した取引を行うこと。
- (4) 消費者の苦情等に適切かつ速やかに対応するための体制づくりに努め、これを的確に処理すること。
- (5) 事業活動に当たって、循環型社会の推進等の環境保全に配慮すること。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、事業者の取組を尊重しつつ、関係団体と連携し、苦情等の処理の体制の整備及び消費者の信頼を得るための自主的な活動の推進に努めなければならない。

2 事業者団体は、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力するよう努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する情報を収集し、知識を習得し、及び積極的に意見を述べ、責任を持って自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、著作権その他知的財産権の適正な保護に努めるものとする。

3 消費者は、商品等を適切かつ安全に使用又は利用するよう努めるものとする。

4 消費者は、消費生活において循環型社会の推進等の環境保全に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、関係団体と連携し、消費生活に関する情報を収集し、それを積極的に提供し、意見を述べ、並びに消費者の権利の拡充及び自主的かつ合理的な行動の推進のための啓発及び教育の支援を行うよう努めるものとする。

(相互理解及び協力等)

第8条 市、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務又は役割を相互に理解し、尊重し、及び協力するものとする。

2 市長は、市民が安全で安心できる消費生活を確保するために必要と認める場合は、国、県及び他の地方公共団体に必要な措置を講ずるよう要請することができる。

3 市は、国、県及び他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について協力を要請された場合は、その要請に応ずるものとする。

(消費生活基本計画)

第9条 市長は、この条例の目的を達成し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費生活基本計画を策定しなければならない。

2 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、相模原市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴かななければならない。

## 第2章 消費者の安全確保

### 第1節 安全な商品等の供給

(危険な商品等の供給禁止)

第10条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等の供給をしてはならない。

2 事業者は、供給する商品等の品質管理及び質の向上を図り、安全な商品等の供給に努めなければならない。

3 事業者は、供給する商品等が適切かつ安全に使用又は利用されるように説明等をするよう努めなければならない。

4 事業者は、供給する商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合は、直ちにその事実を公表し、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

(危険な商品等に対する措置)

第11条 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼすおそれがある場合は、当該商品等について必要な調査を行い、又は事業者に対して当該商品等が安全であることの立証を求めることができる。

2 市長は、前項の調査又は立証の結果、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講ずるよう事業者に指導又は勧告を行うことができる。

(緊急被害防止措置)

第12条 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に重大な危害又は財産に重大な損害を及ぼすことが明確であり、被害の防止のため緊急の必要がある場合は、直ちに商品等の名称、事業者の氏名又は名称その他必要な情報を消費者へ提供するものとする。

2 前項に規定する場合において、事業者は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

#### 第2節 表示等の適正化

(適正な表示)

第13条 事業者は、商品等を供給するに当たり、次に掲げる事項を適正に分かりやすく表示するよう努めなければならない。

- (1) 商品等を供給する事業者の住所、氏名又は名称及び連絡先
- (2) 商品等の価格又は質量若しくは時間等の単位当たりの価格
- (3) 商品等を適切かつ安全に使用又は利用するための方法
- (4) 自動販売機等の機械又はテレビ、インターネット等の通信販売により商品等を供給する場合、取引に必要な事項
- (5) 商品の保証及び修理に関する事項
- (6) 商品を廃棄する場合の注意事項及び再利用等の方法

(表示基準)

第14条 市長は、前条の規定による商品等に表示すべき事項その他事業者が遵守すべき基準(以下「表示基準」という。)を定めることができる。

2 市長は、表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、審議会の意見を聴かなければならない。

3 市長は、前2項の規定により表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、その旨を告示するものとする。

(表示基準の違反に対する措置)

第15条 市長は、事業者が表示基準に違反している疑いがある場合は、必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査の結果、事業者が表示基準に違反している場合は、当該事業者に対して基準を遵守するよう指導又は勧告を行うことができる。

(見積書の発行)

第16条 事業者は、商品等の供給に当たり、価格の内訳が分かりにくく、消費者に誤認を与えるおそれがある場合は、事前にサービスの内容、価格の内訳等重要な事項を説明し、かつ、分かりやすい見積書を発行するよう努めるものとする。

(包装の適正化)

第17条 事業者は、商品の内容を誇張し、又は消費者に誤認を与えるような過大又は過剰な包装をしてはならない。

2 消費者は、商品の購入に際して、適正に包装された商品の購入に努めるものとする。

(計量の適正化)

第18条 市長は、消費者と事業者との間の取引において適正な計量が確保されるよう必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、商品等の供給に当たっては、適正な計量に努めなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現等不適正な表現をしてはならない。

(約款の適正化)

第20条 事業者は、商品等の供給に当たっては、消費者の利益を不当に害する内容の約款を用いてはならない。

### 第3節 安心できる取引

#### (不適正な取引行為の禁止)

第21条 事業者は、消費者との取引に当たっては、次に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

- (1) 消費者に販売の意図を隠して接近し、商品等の内容等取引を行うための重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者を執ように説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 消費者を心理的に不安な状態に陥れ、又は自由な意思決定を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 消費者に不当に不利益をもたらすことが明確な内容の契約を締結させる行為
- (5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約(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迫り、又は履行させる行為
- (6) 契約に基づく債務の完全な履行が無い旨の消費者の苦情に対し、適切な処理をせず、債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は取引内容を一方的に変更し、若しくは終了する行為
- (7) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げ、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、このことによって生じた債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為
- (8) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与又は保証の受託をする契約において、消費者の利益を不当に害することが明確にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、若しくは契約を締結させ、又は債務の履行を迫り、若しくは履行させる行為

#### (不適正な取引行為に対する措置)

第22条 市長は、事業者が不適正な取引行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。

### 第4節 生活関連商品の安定した供給

#### (生活関連商品の情報収集と価格の安定)

第23条 市長は、日常生活と関連の深い商品(以下「生活関連商品」という。)について必要がある場合は、価格、需給その他必要な情報を収集し、必要に応じてその情報を消費者へ提供するものとする。

- 2 事業者は、生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に努めなければならない。

#### (特定生活関連商品の指定)

第24条 市長は、生活関連商品の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はそのおそれがある場合は、当該生活関連商品を特定生活関連商品として指定し、事業者に対して当該特定生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に協力するよう要請することができる。

- 2 市長は、前項に規定する状態が消滅した場合は、同項の規定による指定を解除するものとする。
- 3 市長は、前2項の規定により特定生活関連商品を指定し、又は解除した場合は、その旨を告示しなければならない。

#### (特定生活関連商品に対する措置)

第25条 市長は、特定生活関連商品について事業者が買占め又は売惜しみにより、円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査の結果、事業者が円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。

### 第5節 事業者への調査及び公表

#### (調査)

第26条 市長は、第11条第1項、第15条第1項、第22条第1項又は第25条第1項に規定する権限を行使するため、事業者及びその関係者に対して、資料及び商品の提出、報告、説明等を求めることができる。

- 2 市長は、第11条第1項、第15条第1項、第22条第1項又は第25条第1項に規定する権限を行使するため必要な限度において、その職員を事業所及び事務所その他事業に関係のある場所に立ち入らせ、帳簿、書類その他の物件を調査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 3 前項の規定により立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者及びその関係者の請求があった場合は、これを提示しなければならない。
- 4 市長は、第1項の規定により事業者から商品の提出があった場合は、事業者及びその関係者に対して正当な補償を行うものとする。
- 5 第2項の規定による権限は、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。

(公表)

第27条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

- (1) 第11条第1項の規定による立証に応じない場合
  - (2) 第11条第2項、第15条第2項、第22条第2項又は第25条第2項の規定による勧告に従わない場合
  - (3) 前条第1項の規定による資料及び商品の提出、報告、説明等必要な調査に応ぜず、又は虚偽の報告等をした場合
  - (4) 前条第2項の規定による調査に応ぜず、又は虚偽の答弁等をした場合
- 2 市長は、前項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、その理由を当該事業者及びその関係者に通知するとともに、意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急を要する場合又は当該事業者及びその関係者の所在が不明で通知できない場合は、この限りでない。
  - 3 第1項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する場合は、この限りでない。

#### 第6節 消費者被害の救済

(苦情及び相談の処理)

第28条 市長は、消費者から事業者との取引によって生じた苦情又は相談があった場合は、速やかにこれを解決するために必要な助言、あっせんその他必要な措置を講じなければならない。

- 2 市長は、前項の措置を講ずるため、消費生活センター等での相談体制を充実させなければならない。(消費生活審議会のあっせん又は調停)

第29条 市長は、前条第1項の措置を講じたにもかかわらず解決が困難であり、公正かつ速やかな解決のために必要であると認める場合は、審議会によるあっせん又は調停に付すことができる。

- 2 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認める場合は、消費者、事業者又はその関係者に審議会への出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(多重債務問題への対応)

第30条 市長は、多重債務問題の未然防止、拡大防止、解決及び再発防止のため、啓発活動の充実、相談体制の整備等必要な措置を講じなければならない。

(消費者訴訟の援助)

第31条 市長は、消費者が事業者との取引で被害を受け、消費者が事業者に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たすときは、当該消費者に対し、当該訴訟に係る経費の貸付け(以下「貸付金」という。)及び資料の提供等訴訟に対する必要な援助を行うことができる。

- (1) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。
- (2) 当該消費者が貸付金を受けなければ訴訟の提起、訴訟の維持又は応訴が困難であること。
- (3) 当該取引が審議会の審議に付されていること。
- (4) 当該取引発生時に当該消費者が市内に住所を有し、貸付金の申込み時に引き続き市内に住所を有していること。

- 2 貸付金は、無利子とする。

- 3 市長は、訴訟の結果、当該消費者が当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかつた場合その他貸付金を返還させないことが適当であると認める場合は、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

### 第3章 消費者の自立支援

(消費者教育の推進等)

第32条 市は、消費者が消費生活に関する知識を習得し、自立した消費者として自主的かつ合理的に行動することを支援するため、消費者教育に関する施策の推進及び学習支援のための環境整備に努めなければならない。

2 市は、取引行為について判断能力が十分でない人の消費者被害を防ぐため、必要な施策の推進に努めなければならない。

(情報の収集と提供)

第33条 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動の支援及び消費者被害の防止のため、消費生活に関する情報を収集し、啓発活動に努めなければならない。

(消費者団体の育成)

第34条 市は、消費者団体の育成及び自主的な活動の促進を図るため、必要な施策を推進しなければならない。

(消費者意見の反映)

第35条 市長は、消費生活に関する施策の策定又は実施に関し、消費者及び消費者団体の意見を把握し、これを反映させるよう努めなければならない。

2 市長は、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体が相互の理解と協力により安全で安心できる消費生活を確保するため、情報及び意見の交換を行う交流の機会を設けるよう努めなければならない。

(市長への申出)

第36条 消費者は、事業者がこの条例の規定に違反し、又は市長が必要な措置を講じていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合は、市長にその旨を申し出て適切な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による消費者からの申出に対し必要と認める場合は、適切な措置を講じなければならない。

### 第4章 雑則

(適用除外)

第37条 第2章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第2章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 法令に基づいて規制されている商品等の価格

(委任)

第38条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

### 附 則 抄

(施行期日)

1 この条例は、平成22年4月1日から施行する。

附 則(平成26年10月29日条例第56号)

この条例は、平成26年11月25日から施行する。

(趣旨)

第1条 この規則は、相模原市消費生活条例(平成21年相模原市条例第65号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(危険な商品等に対する立証要求)

第2条 条例第11条第1項の規定により事業者に対し、立証を求めるときは、立証の期限を付した立証要求書により行うものとする。

2 市長は、前項の期限までに立証することが困難である旨の申出があった場合において、正当な理由があると認めるときは、当該期限の延長をすることができる。

(危険な商品等に対する勧告)

第3条 条例第11条第2項の勧告は、被害防止勧告書により行うものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(緊急被害防止措置)

第4条 条例第12条第1項の規定による情報の提供は、市のホームページ、新聞その他の広報媒体を通じて行うものとする。

(表示基準の違反に対する勧告)

第5条 条例第15条第2項の勧告は、表示是正勧告書により行うものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(不適正な取引行為)

第6条 条例第21条に規定する不適正な取引行為に該当する取引行為は、別表のとおりとする。

(不適正な取引行為に対する勧告)

第7条 条例第22条第2項の勧告は、不適正取引行為是正勧告書により行うものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(特定生活関連商品に対する勧告)

第8条 条例第25条第2項の勧告は、特定生活関連商品買占め等是正勧告書により行うものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(調査)

第9条 条例第26条第1項の規定により資料及び商品の提出を求める場合は資料等提出要求書により、報告又は説明を求める場合は報告等要求書により行うものとする。

2 条例第26条第2項の規定により立入調査を行う職員は、立入調査書(第1号様式)を提示しなければならない。

3 条例第26条第3項に規定する身分を示す証明書は、身分証明書(第2号様式)とする。

4 条例第26条第4項の規定により補償を受けようとするものは、商品補償請求書を市長に提出しなければならない。

5 市長は、前項の規定により請求書が提出された場合は、請求書に基づき補償額を決定し、商品補償決定通知書により請求者に通知するものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(公表及び意見聴取)

第10条 条例第27条第1項の規定による公表は、市のホームページ、新聞その他の広報媒体を通じて行うものとする。

2 条例第27条第2項の規定により事業者から意見を聴取するときは、意見聴取通知書により当該事業者に通知するものとする。

3 事業者からの意見の聴取は、口頭で意見を述べることを市長が認めた場合を除き、意見を記載した書面(以下「意見書」という。)を提出させて行うものとする。

- 4 事業者は、前項の規定により意見書を提出する際(口頭で意見を述べることを認めた場合にあつてはその際に)、証拠書類を提出することができる。
- 5 市長は、公表を行うときは、公表通知書により当該事業者に通知するものとする。

(貸付けの範囲)

第11条 条例第31条第1項の規定により貸し付ける経費の対象は、次に掲げる費用とする。

- (1) 裁判手続費用
- (2) 弁護士又は司法書士に支払う費用
- (3) 前2号に掲げるもののほか、証書作成費用、通信連絡費用等訴訟に要するものと市長が認める費用
- (4) 権利の保全に要する費用(裁判所が決定した保証金、裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税並びに執行官法(昭和41年法律第111号)の規定による手数料及び費用に限る。)
- (5) 強制執行に要する費用(裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税並びに執行官法の規定による手数料及び費用に限る。)

(貸付金の額)

第12条 条例第31条第1項に規定する貸付金(以下「貸付金」という。)の限度額は、訴訟1件につき審級ごとに1,000,000円とする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(貸付けの申請)

第13条 条例第31条第1項の規定により貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟資金貸付申請書に被害の概要を記載した書類、貸付けを受ける訴訟費用の内訳書、住民票及び印鑑証明書を添えて市長に提出しなければならない。

2 条例第31条第1項の規定により貸付けを受けようとする者は、連帯保証人を立てなければならない。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(貸付けの決定)

第14条 市長は、前条第1項の規定による申請書の提出があつた場合において、貸付けの承認又は不承認について決定したときは、消費者訴訟資金貸付承認・不承認通知書により申請者に通知するものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(貸付契約)

第15条 前条の規定により貸付けの承認の通知を受けた者は、通知を受けた日から2週間以内に市と契約しなければならない。

(貸付金の返還)

第16条 貸付金の返還期限は、訴訟が終了した日から起算して6月以内とする。ただし、強制執行に係る貸付金については、執行が終了した日から1月以内とする。

2 前項の規定にかかわらず、市長が正当な理由があると認めるときは、返還期限を延長することができる。

3 貸付金の返還方法は、全額一括返還とする。

(貸付金の即時返還)

第17条 市長は、条例第31条第1項の規定により貸付けを受けた者(以下「借受者」という。)が次の各号のいずれかに該当した場合は、貸付金の即時返還を命ずることができる。

- (1) 貸付金を目的外に使用した場合又はその目的に使用しない場合
- (2) 虚偽の申込みをした場合
- (3) 訴えを取り下げた場合
- (4) 連帯保証人を欠き新たな連帯保証人を立てられない場合
- (5) 条例又はこの規則に違反した場合

2 市長は、前項の規定により貸付金の即時返還を命ずる場合は、消費者訴訟資金貸付金返還通知書により借受者に通知するものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(貸付金の返還免除)



第18条 条例第31条第3項の規定により貸付金の全部又は一部を返還させないことが適当と認められる場合は、次のとおりとする。

- (1) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいない場合
- (2) 借受者が訴訟に敗訴した場合
- (3) 前2号に掲げるもののほか、市長が貸付金を返還させることが適当でないとした場合

2 条例第31条第3項の規定により貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還免除申請書に市長が必要と認める書類を添えて市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項の規定による申請書の提出があった場合において、返還の免除の承認又は不承認を決定したときは、消費者訴訟資金返還免除承認・不承認通知書により申請者に通知するものとする。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(届出事項)

第19条 借受者は、貸付金の返還を完了するまでの間において、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市長にその旨を届け出なければならない。

- (1) 訴訟を提起したとき。
- (2) 訴訟が終了したとき。
- (3) 訴訟について請求の趣旨を変更したとき。
- (4) 借受者の住所又は氏名の変更その他重要な変更があったとき。
- (5) 訴訟の相手方である事業者の氏名若しくは名称、住所若しくは事務所の所在地又は代表者の変更があったとき。
- (6) 連帯保証人が死亡したときその他連帯保証人を変更する必要があるとき。

2 借受者が死亡したときは、その相続人は速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

(訴訟の経過の報告等)

第20条 市長は、借受者又はその訴訟代理人に対し、貸付金に係る訴訟の進捗状況、貸付金の使用状況その他必要な事項について、報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

(一部改正〔平成26年規則84号〕)

(市長への申出)

第21条 条例第36条第1項の規定により市長への申出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面を市長に提出するものとする。

- (1) 申出人の住所及び氏名
- (2) 申出の趣旨及び求める措置の内容

(様式)

第22条 この規則の規定により使用する書類の様式(第1号様式及び第2号様式を除く。)は、別に定める。

(委任)

第23条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成22年4月1日から施行する。

附 則(平成26年9月26日規則第84号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成28年3月25日規則第12号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(令和4年5月31日規則第59号)

この規則は、令和4年6月1日から施行する。

別表(第6条関係)

(一部改正〔平成26年規則84号・28年12号・令和4年59号〕)

1 条例第21条第1号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)の販売の意図を明らかにせず、販売以外のことが主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告等で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (2) 商品等の販売に際し、事業者の氏名若しくは名称、住所又は連絡先について明らかにせず、又は偽って契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (3) 商品等の販売に際し、品質等の内容、価格等の取引の条件又は取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報で、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (4) 商品等の販売に際し、契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、又は将来において変動が不確実にもかかわらず、断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (5) 商品等の販売に際し、品質、内容、価格等が実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤信させるような表現又は広告等を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (6) 商品等の購入、利用又は設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (7) 商品等の販売に際し、自らを官公署、公共的団体、著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (8) 書面の送付により契約の申込みを受ける場合において、当該書面の送付が申込みとなることを分かりやすく表示せず、又は誤信させるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (9) 特定商取引に関する法律施行規則(昭和51年通商産業省令第89号)第16条第1項に規定する電子契約の申込みの際に、申込みの方法を分かりやすく表示せず、又は容易に確認及び訂正をすることができるようにせず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (10) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与(以下「与信」という。)をする契約(以下「与信契約」という。)において、与信の条件その他の重要な情報を提供せず、又はそれらについて誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 2 条例第21条第2号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 消費者を訪問し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を明示的に与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (2) 商品等の販売に際し、電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、消費者の意に反して長時間にわたり又は反復して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (3) 商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の与信を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 3 条例第21条第3号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 消費者を訪問し、又は電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (2) 消費者を路上その他の場所において呼び止め、その場又は営業所その他の場所へ誘引し、消費者の意に反して執ように説得し、威迫して困惑させ契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (3) 消費者の意に反して、早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (4) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居等において商品等の販売を一方的に行い、又は商品を自宅に送ることなどにより、契約が成立したかのように誤信させ、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (5) 商品等を販売する目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しい廉価の商品等の供給を行うことにより、消費者の心理的負担を利用して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (6) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で供給を行うことにより、消費者の購買意欲をあおり、正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(7) 消費者又はその親族等関係者の不幸を予言し、これらの者の健康又は財産その他の生活上の不安等を殊更にあおり、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(8) 商品等の販売に際し、消費者の情報又は消費者が従前に関わった取引に関する情報を利用して消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益の回復若しくは害悪を受けることの予防又は現在被っている不利益が拡大することが防止できるかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 4 条例第21条第4号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 法律の規定が適用される場合に比べ、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する内容の契約を締結させる行為

(2) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

(3) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める内容の契約を締結させる行為

(4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの又は年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について事実と異なることを記載して、消費者に不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(5) 消費者にとって不当に過大な量の商品等若しくは不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容とする契約又は消費者の財産の状況に照らして不相応若しくは不要な支出を強いる内容の契約を締結させる行為

(6) 消費者に不当に不利益をもたらすこととなる事業者の免責に関する定めがある契約又は契約条件の変更を事業者が一方的に行うことができる内容の契約を締結させる行為

(7) 商品等の購入に際し利用したクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者に不正に使用された場合、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させる行為

(8) 当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為

#### 5 条例第21条第5号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費者等が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費者等が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして預金の払戻し、金銭の借入れ又は生命保険等の解約等をさせることにより、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは第三者に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段を用いて流布する旨の言動等を用い、心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、強引に債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(5) 消費者等の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由がないにもかかわらず電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行の協力を要求し、又は協力をさせる行為

(6) 事業者の氏名若しくは名称、住所又は連絡先について明らかにせず、又は偽ったまま、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

#### 6 条例第21条第6号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの履行の督促に対して適切な対応をすることなく、又は債務の履行を拒否し、若しくは引き延ばし、商品等を契約の趣旨に従って供給しない行為

(2) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引内容を一方的に変更し、又は契約の趣旨に従った商品等を提供せず、消費者が締結した契約の履行を終了する行為

7 条例第21条第7号の規定に該当する不適正な取引行為

- (1) 消費者のクーリング・オフの権利(割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条の3の10第1項、第35条の3の11第1項から第3項まで及び第35条の3の12第1項並びに特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第9条第1項、第9条の2第1項、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第58条第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。)の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく、商品等の使用若しくは利用をさせて、契約の成立又は存続を強要する行為
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価その他の法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為
- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しの申出又は無効の主張に際し、これを不当に拒否して不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為
- (5) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、これを不当に拒否して解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為
- (6) 正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、解約の条件として新たに別の商品等の購入の契約を締結させることにより、実質的に契約の存続を強要する行為
- (7) クーリング・オフの権利の行使又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しの申出若しくは無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させる行為

8 条例第21条第8号の規定に該当する不適正な取引行為

- (1) 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為
- (2) 販売業者等(販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。)の行為がこの規則で規定する不適正な取引行為のいずれかに該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為
- (3) 与信契約において、販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき支払を拒絶することができる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

第1号様式(第9条関係)

—略—

第2号様式(第9条関係)

—略—

(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、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理について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項の機関として消費生活センターを設置し、その名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
相模原市消費生活総合センター	相模原市緑区橋本6丁目2番1号

(職員)

第3条 消費生活センターに消費生活センター長、消費生活相談員その他所要の職員を置く。  
2 市長は、消費生活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4条 前条第1項の消費生活相談員は、法第10条の3第1項の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条第1項又は第2項の規定により合格したとみなされた者を含む。)とする。

- 2 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み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。
- 3 市長は、消費生活相談員の任期ごとに客観的な能力の実証を行うものとする。
- 4 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、前項の規定による能力の実証の結果、当該消費生活相談員が適任であると認められるときは、再任することができる。

(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5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じなければならない。

(委任)

第6条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

附 則(令和2年12月21日条例第67号)

この条例は、令和3年4月1日から施行する。

(趣旨)

第1条 この規則は、相模原市消費生活センター条例(平成27年相模原市条例第84号)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(消費生活相談を行う日)

第2条 相模原市消費生活総合センター(以下「センター」という。)の消費生活相談の事務を行う日は、次に掲げる日を除く日とする。

- (1) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (2) 前号に掲げるもののほか、市長が定める日

2 市長は、必要と認めるときは、第1項各号及び第2項各号前項各号に掲げる日を消費生活相談の事務を行う日とすることができる。

3 市長は、第1項第2号又は第2項第4号の規定により消費生活相談の事務を行わない日定め、又は前項の規定により消費生活相談の事務を行わない日を消費生活相談の事務を行う日とするときは、あらかじめその旨を市民に周知するものとする。

(消費生活相談を行う時間)

第3条 相模原市消費生活総合センターセンターの消費生活相談の事務を行う時間は、午9時から午後4時までとする。ただし、日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日の正午から午後1時までを除くものとする。

2 市長は、必要と認めるときは、前2項前項に規定する時間を変更することができる。

(委任)

第4条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則(令和3年3月31日規則第35号)

この規則は、令和3年4月1日から施行する。





相模原市マスコットキャラクター  
さがみん

安心できる消費生活をめざして

令和6年11月発行

発行 相模原市 市民局 消費生活総合センター  
相模原市緑区橋本6丁目2番1号  
シティ・プラザはしもと内  
電話 042(775)1779