

消費生活センター事業報告書

—平成27年度—

厚木市セーフコミュニティくらし安全課

目 次

1	消費生活センターの組織	1
2	事務分掌	1
3	消費者保護対策事業の状況	(2～11)
	（1）厚木市消費生活懇話会事業	2
	（2）消費生活啓発活動	(3～10)
	ア 講演会実績	3
	イ 悪質商法等未然防止出前講座実績	4～5
	ウ 消費生活推進員による移動番屋啓発活動実績	5～8
	エ チラシ配布による啓発活動	8～10
	（3）司法書士による多重債務者法律相談	10
	（4）家庭用品品質表示法及び生活安全四法に基づく立入検査	11
4	計量検査事業の状況	(12～13)
	（1）定期検査	12
	（2）立入検査	13
5	消費生活相談事業の状況	(14～19)
	（1）消費生活センター開設の経過	14
	（2）相談の対象者	14
	（3）相談の内容	14
	（4）相談日時等	14
	（5）場所	14
	（6）消費生活相談の受付件数	15
	（7）消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数	15
	（8）消費生活相談の年齢別受付件数	15
	（9）消費生活相談の男女別受付件数	16
	（10）消費生活相談の内容別受付件数	16～18
	（11）消費生活相談の処理結果	18
	（12）問合せ内容	18
	（13）商品・役務別分類の内容	19

1 消費生活センターの組織（平成27年4月現在）

危機管理部—くらし交通安全課—消費生活センター（厚木商工会議所4階）

課長1人、所長1人、職員1人、消費生活相談員4人、
消費生活推進員1人、臨時職員1人

2 事務分掌

- （1）消費生活に関すること。
- （2）消費生活センターに関すること。
- （3）消費者団体の指導育成に関すること。
- （4）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)に基づく立入検査に関すること。
- （5）消費生活協同組合法（昭和23年法律第200号）、消費生活協同組合法施行規則（昭和23年大蔵省令、法務省令、厚生省令、農林省令第1号）及び消費生活協同組合財務処理規則（昭和29年厚生省令第48号）に基づく事務に関すること。
- （6）計量器の検査に関すること。
- （7）計量管理の指導及び計量思想の普及に関すること。

3 消費者保護対策事業の状況

各種事業を通じて、複雑多様化する消費者問題に対応できる消費者の育成を図り、消費者の健全で豊かな市民生活の形成に寄与することを目的としております。

(1) 厚木市消費生活懇話会事業

消費生活に関する情報の収集や共有化を図り、複雑かつ巧妙化する悪質商法等に対する未然防止の啓発活動を推進するとともに、厚木市消費生活センターの機能強化を図るため、厚木市消費生活懇話会を設置しています。

厚木市消費生活懇話会活動結果

1	6 月 18 日	第 1 回消費生活懇話会委員会議
2	7 月 23 日	第 1 回消費者問題講演会
3	9 月 29 日	第 2 回消費生活懇話会委員会議
4	10 月 13 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
5	10 月 14 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
6	10 月 30 日	第 2 回消費者問題講演会
7	11 月 1 日	依知北、愛甲公民館まつりでの啓発
8	11 月 8 日	睦合北、睦合西、緑ヶ丘公民館まつりでの啓発
9	11 月 15 日	厚木南、荻野、森の里公民館まつりでの啓発
10	12 月 14 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
11	12 月 15 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
12	12 月 16 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
13	12 月 18 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
14	1 月 19 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
15	1 月 22 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
16	1 月 25 日	第 3 回消費生活懇話会委員会議
17	2 月 1 日	食の安全講演会
18	2 月 15 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
19	2 月 19 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
20	2 月 28 日	依知南公民館まつりでの啓発
21	3 月 6 日	厚木北、南毛利、睦合南、小鮎、相川、玉川公民館まつりでの啓発
22	3 月 15 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
23	3 月 16 日	防犯啓発活動キャンペーンでの啓発
24	3 月 18 日	第 4 回消費生活懇話会委員会議

(2) 消費生活啓発活動

消費者に対する意識啓発事業の一環として、次のとおり講演会等、各種啓発事業を実施しました。

ア	講演会実績	合計	
		回数(回)	参加者(人)
		3	180

No.	実施日	会場	講座内容	講師	参加者 (人)
1	7月23日	厚木商工会議所 5階大会議室	第1回消費者問題講演会 失敗しない葬儀とは ～さまざまな最期のかたちと契約のポイント～	日本エンディングサポート協会 講師 佐々木 悦子 氏	48
2	10月30日	厚木商工会議所 5階大会議室	第2回消費者問題講演会 自分らしいお墓えらび ～知っておきたいお墓の基礎知識～	日本エンディングサポート協会 講師 佐々木 悦子 氏	33
3	2月1日	厚木商工会議所 5階大会議室	食の安全講演会 テレビでは放送できない 食品表示のウソ・ホント ～健康食品で健康になれる?～	消費者問題研究所代表 垣田 達哉 氏	99
合 計				3 回	180

イ	悪質商法等未然防止出前講座実績	合計	
		回数（回）	参加者（人）
		18	652

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
1	5 月 11 日	駒ヶ原自治会館	防犯対策の推進及び悪質商法被害未然防止講座	16	推進員
2	6 月 1 日	山際南部老人憩の家	悪質商法未然防止講座	39	推進員
3	6 月 4 日	睦合南公民館	悪質商法未然防止講座	90	推進員
4	6 月 19 日	南毛利公民館	悪質商法未然防止出前講座 (南毛利地域包括支援センター 一介護予防講座)	22	職員 推進員
5	6 月 23 日	コープ野村集会所	悪質商法未然防止講座	27	職員
6	6 月 25 日	シティプラザ5階 寿荘小会議室A	仲町自治会 悪質商法未然防止出前講座	18	推進員
7	6 月 28 日	吾妻団地集会所	吾妻団地ミニデイ	47	職員
8	7 月 15 日	ダイヤモンドライフ 森の里	悪質商法未然防止講座	9	職員
9	7 月 16 日	厚木南公民館	悪質商法未然防止講座	76	職員 相談員
10	8 月 3 日	睦合老人ホーム やすらぎ	悪質商法未然防止出前講座 (睦合地域包括支援センター 出前講座)	29	職員 推進員
11	8 月 6 日	アミューあつぎ	障害者地域作業所県央地区連 絡協議会出前講座	35	職員
12	10 月 1 日	林老人憩の家	悪質商法未然防止出前講座 (睦合地域包括支援センター 出前講座)	28	推進員
13	12 月 8 日	玉川公民館	悪質商法未然防止出前講座 (玉川公民館学級・講座等開 設委員会)	8	職員 相談員 懇話会

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
14	1 月 14 日	愛甲公民館	悪質商法未然防止出前講座 (相川地域包括支援センター 出前講座)	24	推進員
15	1 月 20 日	厚木市文化会館 4階集会室A B	ケアマネージャー部会での悪 質商法未然防止出前講座	100	推進員
16	1 月 28 日	相川公民館	悪質商法未然防止出前講座 (相川地域包括支援センター 出前講座)	16	推進員
17	2 月 9 日	緑ヶ丘公民館	防犯対策の推進及び悪質商法 未然防止講座	8	職員
18	3 月 11 日	荻野新宿老人憩の家	悪質商法未然防止講座(荻野地 域包括支援センター茶話会)	60	推進員
合 計				652	

ウ	消費生活推進員による 移動番屋啓発活動実績		回数(回)	参加者(人)
		午前	95	2,970
		午後	95	2,313
		合計	190	5,283

No.	実施日	午前		午後		合計 件数
		会場	件数	会場	件数	
1	4 月 7 日	荻野公民館	57	厚木北公民館	21	78
2	4 月 9 日	小鮎公民館	15	厚木南公民館	13	28
3	4 月 13 日	南毛利公民館	26	依知北公民館	14	40
4	4 月 15 日	愛甲公民館	19	依知南公民館	24	43
5	4 月 17 日	玉川公民館	35	睦合北公民館	36	71
6	4 月 21 日	森の里公民館	45	睦合南公民館	24	69
7	4 月 23 日	相川公民館	15	睦合西公民館	28	43
8	4 月 27 日	緑ヶ丘公民館	34	上荻野分館	20	54
9	5 月 11 日	睦合西公民館	34	上荻野分館	10	44
10	5 月 13 日	睦合南公民館	16	緑ヶ丘公民館	21	37
11	5 月 15 日	依知南公民館	15	相川公民館	12	27

No.	実施日	午前		午後		合計 件数
		会場	件数	会場	件数	
12	5 月 19 日	依知北公民館	41	森の里公民館	39	80
13	5 月 21 日	厚木南公民館	12	玉川公民館	30	42
14	5 月 25 日	厚木北公民館	8	愛甲公民館	14	22
15	5 月 27 日	睦合北公民館	23	小鮎公民館	28	51
16	5 月 29 日	荻野公民館	33	南毛利公民館	43	76
17	6 月 1 日	上荻野分館	9	厚木北公民館	15	24
18	6 月 3 日	小鮎公民館	28	厚木南公民館	13	41
19	6 月 5 日	南毛利公民館	12	依知北公民館	18	30
20	6 月 9 日	愛甲公民館	12	依知南公民館	42	54
21	6 月 11 日	玉川公民館	38	睦合北公民館	32	70
22	6 月 17 日	森の里公民館	146	睦合南公民館	20	166
23	6 月 23 日	相川公民館	34	睦合西公民館	21	55
24	6 月 25 日	緑ヶ丘公民館	20	荻野公民館	71	91
25	7 月 7 日	厚木北公民館	29	上荻野分館	7	36
26	7 月 9 日	厚木南公民館	11	小鮎公民館	32	43
27	7 月 15 日	依知北公民館	24	相川公民館	26	50
28	7 月 17 日	依知南公民館	7	愛甲公民館	16	23
29	7 月 21 日	睦合北公民館	25	玉川公民館	22	47
30	7 月 23 日	睦合南公民館	48	森の里公民館	23	71
31	7 月 27 日	睦合西公民館	42	南毛利公民館	22	64
32	7 月 29 日	荻野公民館	40	緑ヶ丘公民館	24	64
33	8 月 4 日	厚木南公民館	37	小鮎公民館	22	59
34	8 月 6 日	依知北公民館	27	南毛利公民館	36	63
35	8 月 10 日	依知南公民館	17	緑ヶ丘公民館	12	29
36	8 月 19 日	睦合北公民館	5	玉川公民館	8	13
37	8 月 21 日	睦合南公民館	28	森の里公民館	46	74
38	8 月 25 日	睦合西公民館	67	相川公民館	90	157
39	8 月 27 日	荻野公民館	46	愛甲公民館	30	76
40	8 月 31 日	厚木北公民館	13	上荻野分館	11	24
41	9 月 1 日	南毛利公民館	18	依知北公民館	23	41
42	9 月 3 日	愛甲公民館	9	依知南公民館	11	20
43	9 月 7 日	玉川公民館	23	睦合北公民館	25	48
44	9 月 9 日	森の里公民館	19	睦合南公民館	18	37
45	9 月 11 日	相川公民館	26	睦合西公民館	35	61
46	9 月 15 日	緑ヶ丘公民館	23	荻野公民館	39	62
47	9 月 17 日	上荻野分館	12	厚木北公民館	2	14

No.	実施日	午前		午後		合計 件数
		会場	件数	会場	件数	
48	9 月 28 日	小鮎公民館	19	厚木南公民館	20	39
49	10 月 6 日	依知南公民館	33	愛甲公民館	26	59
50	10 月 8 日	睦合北公民館	9	森の里公民館	32	41
51	10 月 13 日	睦合南公民館	35	相川公民館	14	49
52	10 月 15 日	睦合西公民館	33	緑ヶ丘公民館	25	58
53	10 月 19 日	荻野公民館	41	上荻野分館	14	55
54	10 月 21 日	厚木北公民館	27	小鮎公民館	34	61
55	10 月 23 日	依知北公民館	19	南毛利公民館	7	26
56	10 月 27 日	厚木南公民館	13	玉川公民館	20	33
57	11 月 2 日	睦合北公民館	18	緑ヶ丘公民館	21	39
58	11 月 5 日	睦合南公民館	64	-		64
59	11 月 9 日	睦合西公民館	26	小鮎公民館	38	64
60	11 月 11 日	荻野公民館	28	上荻野分館	8	36
61	11 月 13 日	厚木北公民館	21	玉川公民館	21	42
62	11 月 17 日	依知北公民館	37	南毛利公民館	14	51
63	11 月 19 日	厚木南公民館	14	愛甲公民館	8	22
64	11 月 27 日	依知南公民館	32	森の里公民館	29	61
65	12 月 1 日	緑ヶ丘公民館	55	睦合西公民館	30	85
66	12 月 3 日	上荻野分館	16	荻野公民館	65	81
67	12 月 7 日	南毛利公民館	9	睦合南公民館	26	35
68	12 月 9 日	愛甲公民館	35	厚木南公民館	8	43
69	12 月 11 日	相川公民館	10	睦合北公民館	15	25
70	12 月 15 日	小鮎公民館	51	厚木北公民館	5	56
71	12 月 17 日	玉川公民館	14	依知南公民館	3	17
72	12 月 21 日	森の里公民館	127	依知北公民館	23	150
73	1 月 5 日	睦合南公民館	31	森の里公民館	47	78
74	1 月 12 日	荻野公民館	58	緑ヶ丘公民館	38	96
75	1 月 14 日	厚木北公民館	5	上荻野分館	14	19
76	1 月 18 日	-		小鮎公民館	22	22
77	1 月 20 日	依知南公民館	33	南毛利公民館	10	43
78	1 月 22 日	依知北公民館	31	愛甲公民館	23	54
79	1 月 25 日	睦合北公民館	9	玉川公民館	7	16
80	1 月 27 日	睦合西公民館	27	相川公民館	35	62
81	2 月 1 日	緑ヶ丘公民館	23	荻野公民館	27	50
82	2 月 3 日	上荻野分館	8	厚木北公民館	25	33
83	2 月 5 日	小鮎公民館	80	厚木南公民館	10	90
84	2 月 8 日	南毛利公民館	15	依知北公民館	44	59

No.	実施日	午前		午後		合計 件数
		会場	件数	会場	件数	
85	2 月 10 日	愛甲公民館	38	依知南公民館	36	74
86	2 月 12 日	玉川公民館	22	睦合北公民館	22	44
87	2 月 15 日	森の里公民館	47	睦合南公民館	24	71
88	2 月 18 日	相川公民館	24	睦合西公民館	48	72
89	3 月 1 日	厚木北公民館	21	上荻野分館	33	54
90	3 月 3 日	厚木南公民館	178	小鮎公民館	26	204
91	3 月 8 日	依知北公民館	30	南毛利公民館	3	33
92	3 月 10 日	依知南公民館	67	愛甲公民館	23	90
93	3 月 15 日	睦合北公民館	21	玉川公民館	27	48
94	3 月 16 日	睦合南公民館	30	森の里公民館	43	73
95	3 月 18 日	睦合西公民館	35	相川公民館	12	47
96	3 月 23 日	荻野公民館	28	緑ヶ丘公民館	19	47
小 計		午前 95 回	2,970 人	午後 95 回	2,313 人	
合 計		190 回		5,283 人		

エ	チラシ配布による啓発活動	合計	
		回数（回）	啓発者数（人）
		56	6,410

No.	実施日	事業名	配布 枚数
1	4 月 15 日	防犯啓発活動キャンペーン	60
2	4 月 16 日	防犯啓発活動キャンペーン	70
3	4 月 17 日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
4	5 月 18 日	防犯啓発活動キャンペーン	60
5	5 月 19 日	防犯啓発活動キャンペーン	60
6	5 月 20 日	防犯啓発活動キャンペーン	60
7	5 月 22 日	防犯啓発活動キャンペーン	70
8	6 月 15 日	防犯啓発活動キャンペーン	50
9	6 月 17 日	防犯啓発活動キャンペーン	60
10	6 月 18 日	防犯啓発活動キャンペーン	40
11	7 月 10 日	暴力追放旬間キャンペーン	100
12	7 月 23 日	第 1 回消費者問題講演会	48
13	8 月 18 日	防犯啓発活動キャンペーン	60

No.	実施日	事業名	配布枚数
14	8月21日	防犯啓発活動キャンペーン	40
15	9月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
16	9月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
17	9月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
18	10月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
19	10月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
20	10月15日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
21	10月30日	第2回消費者問題講演会	33
22	11月1日	依知北公民館まつり	200
23	11月1日	愛甲公民館まつり	200
24	11月8日	睦合西公民館まつり	200
25	11月8日	睦合北公民館まつり	200
26	11月8日	緑ヶ丘公民館まつり	200
27	11月15日	厚木南公民館まつり	200
28	11月15日	森の里公民館まつり	200
29	11月15日	荻野公民館まつり	200
30	11月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
31	11月19日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
32	11月20日	防犯啓発活動キャンペーン	60
33	12月10日	次世代防犯活動	560
34	12月14日	防犯啓発活動キャンペーン	120
35	12月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
36	12月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
37	12月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
38	1月19日	防犯啓発活動キャンペーン	100
39	1月21日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
40	1月22日	防犯啓発活動キャンペーン	100
41	2月1日	食の安全講演会	99
42	2月15日	防犯啓発活動キャンペーン	300
43	2月18日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
44	2月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
45	2月28日	依知南公民館まつり	200
46	3月6日	厚木北公民館まつり	200
47	3月6日	南毛利公民館まつり	200
48	3月6日	睦合南公民館まつり	200
49	3月6日	小鮎公民館まつり	200
50	3月6日	相川公民館まつり	200

No.	実施日	事業名	配布枚数
51	3月6日	玉川公民館まつり	200
52	3月6日	次世代防犯活動	100
53	3月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
54	3月16日	防犯啓発活動キャンペーン	80
55	3月17日	防犯啓発活動キャンペーン（環境浄化パトロール）	60
56	3月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
合 計			6,410

（３）司法書士による多重債務者法律相談について

司法書士による 多重債務者法律相談	合計	
	回数（回）	参加者（人）
	12	10

No.	実施日	実施会場	件数
1	4 月 24 日	商工会議所 408 号室会議室	0
2	5 月 22 日		1
3	6 月 26 日		1
4	7 月 24 日		0
5	8 月 28 日		2
6	9 月 25 日		0
7	10 月 23 日		1
8	11 月 27 日		1
9	12 月 18 日		1
10	1 月 22 日		1
11	2 月 26 日		2
12	3 月 25 日		0
合 計			10

(4) 家庭用品品質表示法及び生活安全四法に基づく立入検査

平成27年度の実施状況は、次のとおりです。なお、問題はありませんでした。

ア 家庭用品品質表示法立入検査実施店舗

店 舗	検査品目	検査日
市内大型日用雑貨店	繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品	3月14日

※ 対象品目は、繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品

イ 消費生活用製品安全法立入検査実施店舗

店 舗	検査品目	検査日
市 内 文 具 店	携帯用レーザー応用装置	3月14日
市内大型日用雑貨店	石油ストーブ、乗車用ヘルメット、ライター	

※ 対象品目は、家庭用の圧力なべ、圧力かま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ、乳児用ベッド、携帯用レーザー応用装置（レーザーポインター）、浴槽用温水循環器、石油給湯器、石油ふろがま、石油ストーブ、ライター

ウ 電気用品安全法立入検査実施店舗

店 舗	検査品目	検査日時
市内大型日用雑貨店	配線器具、電動応用機械器具、光源・光源応用機械器具、携帯発電機	3月14日

※ 対象商品は、配線器具、電熱器具、電動応用機械器具、光源・光源応用機械器具、電子応用機械器具

エ ガス事業法立入検査実施店舗

店 舗	検査品目	検査日
市内大型日用雑貨店	ガス給湯器、一般ガスこんろ	3月14日

※ 対象品目は、ガス給湯器、一般ガスこんろ

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立入検査実施店舗

店 舗	検査品目	検査日
市内大型日用雑貨店	一般ガスこんろ、カートリッジガスこんろ	3月14日

※ 対象品目は、一般ガスこんろ、カートリッジガスこんろ

4 計量検査事業の状況

適正な計量を確保するため、計量法第19条及び第20条に基づき、取引若しくは証明に使用する「はかり」の定期検査を実施しました。

また、計量法第148条に基づき、特定計量器の立入検査を実施しました。

(1) 定期検査

実施年度	実施地域	対象地区
平成 27 年度 (奇数年度)	厚木市北部地域 実績 検査戸数 178 戸 検査個数 726 個 (うち分銅、 おもり 240 個)	0 依知北地区 上依知、猿ヶ島、山際
		0 依知南地区 関口、中依知、下依知、金田
		0 睦合北地区 下川入、棚沢、三田、三田南
		0 睦合南地区 妻田、妻田北、妻田南、妻田東、妻田西
		0 睦合西地区 及川、林、王子の一部
		荻野地区 上荻野、まつかげ台、みはる野、中荻野、下荻野、鳶尾
		小鮎地区 飯山、上古沢、下古沢、宮の里
		玉川地区 七沢、小野、岡津古久
		0 緑ヶ丘地区 緑ヶ丘、王子の一部
平成 26 年度 (偶数年度)	厚木市南部地域 実績 検査戸数 215 戸 検査個数 767 個 (うち分銅、 おもり 165 個)	0 森の里地区 森の里
		厚木北地区 松枝、元町、東町、寿町、水引、厚木町、中町、栄町、田村町、厚木、吾妻町
		厚木南地区 幸町、泉町、旭町、南町
		依知北地区 山際の一部
		依知南地区 金田の一部
		南毛利地区 戸室、恩名、愛名、温水、温水西、長谷、毛利台
		南毛利南地区 船子、愛甲
		相川地区 岡田、酒井、戸田、下津古久、上落合、長沼
		緑ヶ丘地区 緑ヶ丘五丁目の一部

(2) 立入検査

計量立入検査実施状況

	検査区分	検査概要
1	県・特定市統一 試買検査	<p>○ 3月3日(木) 消費生活センター内で実施</p> <p>・ 品目名: コーヒー</p> <p>◎ 検査は、合計で5品目25個を行った結果、すべて量目公差の範囲内であった。</p>

5 消費生活相談事業の状況

(1) 消費生活センター開設の経過

消費生活センターは、県の事務委譲に伴い、平成13年4月に県央地区行政センター内に開設、平成13年10月に現在の厚木商工会議所4階に移転しました。

(2) 相談の対象者

厚木市及び清川村の在住者

(3) 相談の内容

ア 苦情相談

商品・役務に関する苦情及び契約等のトラブルに関する相談

イ その他

衣・食・住等の生活知識や消費生活に関する相談

消費生活相談は、「消費者基本法」(平成16年施行)に基づいて行われ、消費者への情報提供や苦情処理を行っています。

※消費者基本法 一抜粋一

「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。・・・」(第19条第1項)

(4) 相談日時等

ア 相談日 月曜日～金曜日 (年末・年始、国民の祝日を除く。)

イ 相談時間 午前9時30分～午後4時

ウ 専用電話 (046) 294-5800

(5) 場 所

厚木市消費生活センター

厚木市栄町1-16-15

厚木商工会議所内4階 電話 (046) 225-2155

(6) 消費生活相談の受付件数

平成27年度の消費生活センター開設日は242日間で、新規の受付件数は1,539件（苦情相談1,395件、問合せ144件）であり、1日当たりの受付件数は6.3件（苦情相談は5.7件）となっています。なお、清川村民の受付件数は13件（苦情相談13件、問合せ0件）でした。

平成26年度と比較してみると、新規相談件数で約0.1%増（苦情相談で約1.4%増）となっています。

また、継続件数を含めた総相談件数は、合計2,988件、1日当たり12.3件となっています。

		25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	比較(27-26)
新規	苦情	1,281	1,377	1,395	18
	問合せ	135	160	144	△16
	計	1,416	1,537	1,539	2
継続	来所	73	64	70	6
	電話	1,606	1,262	1,291	29
	計	1,679	1,326	1,361	35
その他	地域外からの問合せ	103	112	88	△24
合 計		3,198	2,975	2,988	13

(7) 消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数

消費生活相談の来所者・電話相談者別では、来所者が262件、電話相談者が1,277件、82.9%が電話による相談でした。

(8) 消費生活相談の年齢別受付件数

消費生活相談の年齢別では、70代以上が最も多く、約20%を占めています。

年齢別	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	割合(27年度・%)
10歳代	13	9	17	1.1
20歳代	103	127	118	7.7
30歳代	189	189	171	11.1
40歳代	269	161	277	18.0
50歳代	206	224	200	13.0
60歳代	229	289	280	18.1
70歳代以上	285	312	305	19.9
不明	122	164	171	11.1
計	1,416	1,537	1,539	100.0

(9) 消費生活相談の男女別受付件数

消費生活相談の男女別では、平成26年度では女性の相談件数が多かったが、平成27年度については男性の相談件数が多くなっています。

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	割合(27年度・%)
女性	773	776	691	44.9
男性	600	704	814	52.9
団体	43	57	34	2.2
不明	0	0	0	0
計	1,416	1,537	1,539	100.0

(10) 消費生活相談の内容別受付件数

ア 架空請求・不当請求に関する相談

架空請求・不当請求に関する相談については、平成26年度の343件に対し、平成27年度は374件と、31件増加しています。消費生活相談の中での架空請求・不当請求に関する相談の割合は24.3%となっています。

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	比較(27-26)
架空請求 不当請求	210	343	374	31

イ 利殖商法に関する相談

利殖商法に関する相談については、平成26年度の25件に対し、平成27年度は10件と、15件減少しています。

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	比較(27-26)
利殖商法	46	25	10	△15

ウ 健康食品に関する相談

健康食品に関する相談については、平成26年度の14件に対し、平成27年度は36件と、22件増加しています。

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	比較(27-26)
健康食品	39	14	36	22

エ 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談については、平成26年度の23件に対し、平成27年度は15件と、8件減少しています。

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	比較(27-26)
多重債務	21	23	15	△8

オ 販売方法別相談受付件数

消費生活相談のうち一般販売及び特殊販売（店舗を持たない販売）による相談は、平成26年度の1,173件に対し、平成27年度は1,154件と、19件減少しています。

販売別相談としては、店舗販売による相談が290件、特殊販売による相談が864件、販売方法が不明の相談が385件で、特殊販売による相談が56.2%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（591件）、訪問販売（158件）、電話勧誘販売（74件）、マルチ・マルチまがい（11件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（3件）、訪問購入（18件）、その他無店舗（9件）となっており、特殊販売に占める通信販売に関する相談は68.4%となっています。

平成26年度と比較すると訪問販売による相談が19件、電話勧誘販売による相談が31件、訪問購入による相談が4件、ネガティブ・オプションによる相談が1件、マルチ・マルチまがいによる相談が3件、その他無店舗による相談が10件と減少していますが、通信販売による相談が42件増加しています。

		25年度（件）	26年度（件）	27年度（件）	割合（27年度・%）
一般販売	店舗販売	299	283	290	18.8
	訪問販売	170	177	158	10.3
特殊販売	通信販売	413	549	591	38.4
	マルチ・マルチまがい	15	14	11	0.7
	電話勧誘販売	118	105	74	4.8
	ネガティブ・オプション	10	4	3	0.2
	訪問購入	10	22	18	1.2
	その他無店舗	13	19	9	0.6
	小計	749	890	864	
不明等	不明等	368	364	385	25.0
計		1,416	1,537	1,539	100

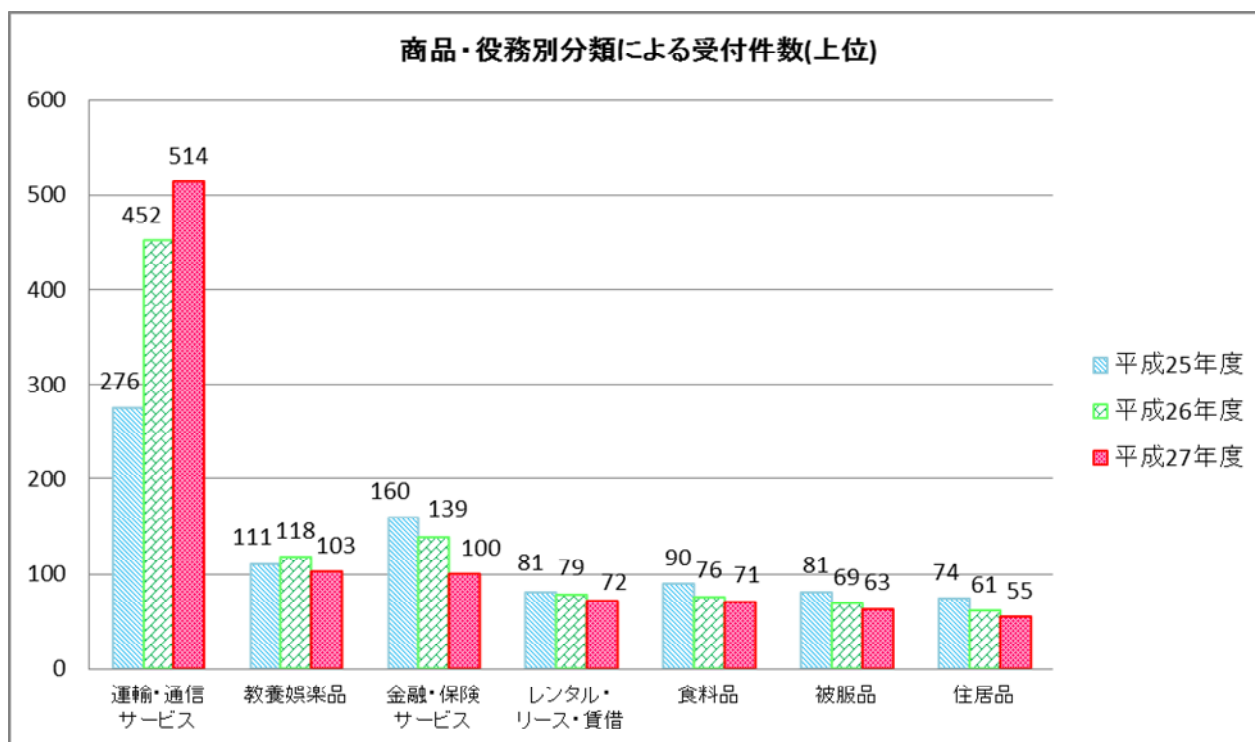
※ 販売方法の「不明等」とは、購入前などで販売購入形態がわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談についてまとめています。

※ 平成25年2月21日より、特殊販売の形態として**訪問購入**が新設されました。

カ 商品・役務等別分類による受付件数

消費生活相談の商品・役務等別分類でみると、運輸・通信サービス（514件）、教養娯楽品（103件）、金融・保険サービス（100件）、レンタル・リース・貸借（72件）、食料品（71件）、被服品（63件）、住居品（55件）が上位を占めています。

なお、平成26年度と比較して大きく増減があった分類は、運輸・通信サービスが62件増加した一方、金融・保険サービスが39件、車両・乗り物が26件減少しています。（19ページ参照）



(11) 消費生活相談の処理結果

処理結果については、次のとおりとなっています。（平成28年5月9日現在）

	25年度(件)	26年度(件)	27年度(件)	割合(27年度・%)
他機関紹介	54	71	50	3.3
助言(自主交渉)	914	975	996	64.7
その他情報提供	228	277	281	18.3
斡旋解決	151	154	143	9.3
斡旋不調	12	8	19	1.2
処理不能	18	20	14	0.9
処理不要	39	32	34	2.2
処 理 中	0	0	2	0.1
計	1,416	1,537	1,539	100.0

(12) 問合せ内容

142件の問合せの内容（15ページ（6）の表中、平成27年度新規問合せ）については、金融・保険サービスに関するものが18件、レンタル・リース・賃借に関するものが13件、保健・福祉サービスに関するもの8件、他の行政サービスに関するものが8件、土地・建物・設備に関するものが7件、住居に関するものが6件となっています。

(13) 商品・役務別分類の内容

		消費生活相談			27 年度商品内容別消費生活相談件数
		25 年度	26 年度	27 年度	
商 品	A 商品一般	56	49	45	
	B 食料品	90	76	71	健康食品 32 件、魚介類 8 件、飲料 8 件、果物 4 件、野菜・海草 3 件、その他 16 件
	C 住居品	74	61	55	家具・寝具 9 件、食生活機器 9 件、空調・冷暖房機器 9 件、掃除用具 7 件、洗濯・裁縫用具 7 件、その他 14 件
	D 光熱水品	28	27	17	ガス 9 件、電気 7 件、他の光熱水品 1 件
	E 被服品	81	69	63	紳士・婦人洋服 18 件、アクセサリー 13 件、かばん 9 件、その他 23 件
	F 保健衛生品	33	33	29	化粧品 13 件、理美容器具・用品 4 件、その他 12 件
	G 教養娯楽品	111	118	103	書籍・印刷物 24 件、パソコン・パソコン関連用品 15 件、電話機・電話機用品 13 件、音響・映像製品 7 件、その他 44 件
	H 車両・乗り物	52	55	29	自動車 24 件、運搬用具 3 件、その他 2 件
	I 土地・建物・設備	50	52	62	集合住宅 15 件、空調・冷暖房・給湯設備 12 件、戸建住宅 9 件 その他 26 件
	J 他の商品	1	0	1	
小 計		576	540	475	
商 品 関 連 役 務	K クリーニング	5	8	7	紳士・婦人服 5 件、室内装備品 1 件、その他 1 件
	L レンタル・リース・貸借	81	79	72	集合住宅 54 件、土地 5 件、戸建住宅 4 件、その他 9 件
	M 工事・建築・加工	40	51	51	戸建住宅 36 件、集合住宅 3 件、住宅構成材 3 件、その他 9 件
	N 修理・補修	20	36	40	戸建住宅 14 件、自動車 6 件、衛生設備 4 件、その他 16 件
	O 管理・保管	4	4	7	自動車 3 件、集合住宅 3 件、土地 1 件
	小 計	150	178	177	
役 務	P 役務一般	4	2	1	
	Q 金融・保険サービス	160	139	100	融資サービス 38 件、預貯金・証券等 13 件、生命保険 11 件 ファンド型投資商品 10 件、その他 28 件
	R 運輸・通信サービス	276	452	514	不当請求・架空請求（放送・コンテンツ等）374 件、インターネット通信サービス 67 件、移動通信サービス 51 件、その他 22 件
	S 教育サービス	8	3	11	補習教育 10 件、学校教育 1 件
	T 教養・娯楽サービス	53	37	48	教室・講座 18 件、観覧・鑑賞 8 件、旅行代理業 5 件、その他 17 件
	U 保健・福祉サービス	59	55	44	医療 16 件、理美容 14 件、その他 14 件
	V 他の役務	61	51	63	冠婚葬祭 8 件、家事サービス 4 件、その他 51 件
	W 内職・副業・相場	8	5	13	内職・副業 13 件
	X 他の行政サービス	7	13	17	
小 計		636	757	811	
Z 他の相談		54	62	76	
合 計		1,416	1,537	1,539	

× ㄷ

悪質商法の手口 あれこれ



登録完了！

登録料金 12 万円！



ワンクリック
詐欺？

利殖商法??

必ず儲かります
値上がり確実！



振り込め詐欺!?



母さん？オレだよ、オレ

助けて！今すぐお金が必要なんだ



こんな時
どうしたらいいの？！

困った時は裏ページへ



悪質商法などの相談は 消費生活センターへ

契約・解約や販売方法、商品サービス等消費者トラブルの相談を行っております。

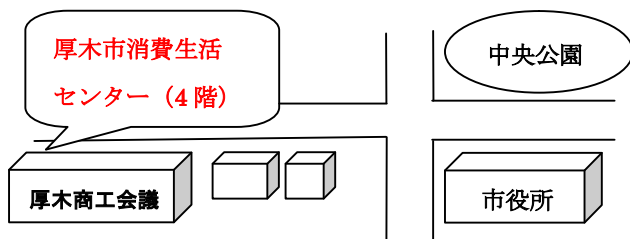
相談場所 厚木市栄町 1-16-15 厚木商工会議所 4 階
厚木市消費生活センター
相談専用電話 046-294-5800

相談日 月曜日～金曜日
(年末・年始、祝日を除く。)

相談時間 午前 9 時 30 分から午後 4 時まで

※ 厚木市、清川村在住の方に限り、相談を受けます。

- 相談は、本人が直接消費生活センターにお越しになるか、電話での相談となります。
- 相談は、消費生活相談員が応じ、個人の秘密は厳守いたします。
- 相談は、無料で行います。



土・日・祝日 (午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分)、平日の夜間 (午後 4 時～午後 7 時) の相談は、かながわ中央消費生活センターをご利用ください。

電話番号
045-311-0999

消費者ホットライン
(局番なし) 188
いやや!

