

# 消費生活センター事業報告書

—平成28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	(2～12)
	(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	3～5
	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	11
	(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	11～12
4	計量検査事業の状況	(13～14)
	(1) 定期検査	13
	(2) 立入検査	14
5	消費生活相談事業の状況	(15～20)
	(1) 消費生活センター開設の経過	15
	(2) 相談の対象者	15
	(3) 相談の内容	15
	(4) 相談日時等	15
	(5) 場所	15
	(6) 消費生活相談の受付件数	16
	(7) 消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数	16
	(8) 消費生活相談の年齢別受付件数	16
	(9) 消費生活相談の男女別受付件数	17
	(10) 消費生活相談の内容別受付件数	17～19
	(11) 消費生活相談の処理結果	19
	(12) 問合せ内容	19
	(13) 商品・役務別分類の内容	20

# 1 消費生活センターの組織（平成28年4月現在）

危機管理部―セーフコミュニティくらし安全課―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10日	第1回消費生活懇話会委員会議
2	7月15日	第2回消費生活懇話会委員会議
3	9月15日	第3回消費生活懇話会委員会議
4	10月6日	消費生活懇話会委員会議第二分科会
5	10月31日	食の安全講演会
6	11月6日	依知北、愛甲、緑ヶ丘、睦合北、睦合西公民館まつりでの啓発
7	11月13日	厚木南、森の里、荻野公民館まつりでの啓発
8	12月8日	消費生活懇話会委員会議第一分科会
9	1月10日	110番の日啓発応援
10	1月26日	消費生活懇話会委員会議合同分科会
11	2月26日	依知南公民館まつりでの啓発
12	3月5日	厚木北、睦合南、南毛利、小鮎、玉川、相川公民館まつりでの啓発
13	3月10日	消費者問題講演会
14	3月16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)
		2	129

No.	実施日	会場	講座内容	講師	参加者(人)
1	10月31日	厚木商工会議所 5階大会議室	食の安全講演会 テレビでは教えてくれない 食品表示の真実 ～食品添加物や機能性食品など・・・その表示の謎を解く～	消費者問題研究所代表 垣田 達哉 氏	59
2	3月10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 なぜダマされる ～悪質商法サギ手口～	日本市民安全学会会長 石附 弘 氏	70
合 計				2 回	129

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)
		26	786

No.	実施日	会場	行事名	参加者(人)	講師
1	4月26日	小町山グリーンホーム	玉川地域連絡協議会	32	推進員
2	5月31日	妻田児童館	妻田市場地区高齢者ミニデイ	23	推進員
3	6月1日	林老人憩の家	林老人クラブミニデイ	20	職員 相談員
4	6月17日	南毛利公民館	南毛利地域包括支援センター 出前講座	29	推進員

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
5	6月22日	上三田自治会館	上三田地区出前講座 いきいき健康クラブ	29	推進員
6	7月11日	鳶尾2丁目管理組合 事務所	荻野包括支援センター出前講座	15	推進員
7	7月15日	厚木商工会議所	消費生活懇話会出前講座	12	相談員
8	9月15日	厚木南公民館	悪質商法被害未然防止出前講座	94	推進員
9	9月20日	三田老人憩の家	悪質商法被害未然防止出前講座	78	推進員
10	9月28日	アミューあつぎ	悪質商法被害未然防止出前講座	45	推進員
11	10月12日	アミューあつぎ	悪質商法被害未然防止出前講座	13	職員 相談員
12	10月19日	温水恩名老人憩の家	温水ケアセンターミニデイ	18	推進員
13	11月15日	古松台自治会館	古松台・千頭自治会ミニデイ	22	職員 相談員 懇話会
14	11月20日	玉川グリーンホーム	玉川地域被害未然防止講座	14	推進員
15	11月24日	下戸田公民館	悪質商法被害未然防止出前講座	18	推進員
16	11月24日	東町自治会館	悪質商法被害未然防止出前講座	17	推進員
17	11月28日	妻田東市営住宅集会所	三家自治会ミニデイ	15	職員 相談員
18	1月10日	アミューあつぎ	ケアマネジャー部会役員会	8	推進員
19	1月13日	グリーンコーポ	悪質商法被害未然防止出前講座	4	推進員
20	2月7日	レンブラントホテル	厚木新聞販売組合内出前講演	17	職員
21	2月10日	吾妻団地集会所	悪質商法被害未然防止出前講座	11	推進員

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
22	2月13日	荻野公民館	荻野花草会悪質商法被害 未然防止出前講座	22	推進員
23	2月14日	愛甲公民館	南毛利南地区地域福祉推進委員会	145	推進員
24	2月22日	宮の里中央自治会館	ゆめクラブ宮の里	42	推進員
25	3月6日	総合福祉センター	厚木市身体障害者協会	18	推進員
26	3月15日	中三田第二自治会館	中三田第二自治会地域福祉 推進委員会	25	推進員
合 計				786	

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	3,036
		午後	95	2,483
		合計	190	5,519

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
1	4月8日	厚木南公民館	41	小鮎公民館	21	62
2	4月11日	依知北公民館	17	南毛利公民館	7	24
3	4月13日	依知南公民館	21	愛甲公民館	7	28
4	4月15日	睦合北公民館	12	玉川公民館	4	16
5	4月19日	睦合南公民館	28	森の里公民館	33	61
6	4月21日	睦合西公民館	38	相川公民館	34	72
7	4月25日	厚木北公民館	53	上荻野分館	14	67
8	4月27日	荻野公民館	85	緑ヶ丘公民館	31	116
9	5月6日	南毛利公民館	17	依知北公民館	32	49
10	5月9日	愛甲公民館	19	依知南公民館	60	79
11	5月11日	玉川公民館	28	睦合北公民館	12	40
12	5月13日	森の里公民館	52	睦合南公民館	10	62
13	5月17日	相川公民館	29	睦合西公民館	10	39

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
14	5月19日	緑ヶ丘公民館	17	荻野公民館	49	66
15	5月24日	小鮎民館	17	厚木南公民館	49	66
16	5月27日	上荻野分館	5	厚木北公民館	30	35
17	6月2日	愛甲公民館	6	依知南公民館	31	37
18	6月6日	玉川公民館	29	睦合北公民館	15	44
19	6月8日	森の里公民館	3	睦合南公民館	7	10
20	6月10日	相川公民館	29	睦合西公民館	26	55
21	6月13日	緑ヶ丘公民館	8	荻野公民館	25	33
22	6月15日	上荻野分館	27	厚木北公民館	10	37
23	6月21日	南毛利公民館	69	依知北公民館	25	94
24	6月27日	小鮎公民館	21	厚木南公民館	16	37
25	7月5日	玉川公民館	22	睦合北公民館	7	29
26	7月7日	森の里公民館	61	睦合南公民館	12	73
27	7月11日	相川公民館	25	睦合西公民館	35	60
28	7月13日	緑ヶ丘公民館	29	荻野公民館	53	82
29	7月15日	上荻野分館	35	厚木北公民館	25	60
30	7月20日	小鮎公民館	27	厚木南公民館	15	42
31	7月22日	愛甲公民館	10	依知南公民館	23	33
32	7月27日	南毛利公民館	17	依知北公民館	33	50
33	8月1日	睦合南公民館	26	森の里公民館	26	52
34	8月3日	睦合西公民館	24	相川公民館	5	29
35	8月5日	荻野公民館	27	緑ヶ丘公民館	35	62
36	8月9日	厚木北公民館	4	上荻野分館	9	13
37	8月12日	厚木南公民館	2	小鮎公民館	9	11
38	8月15日	依知北公民館	41	南毛利公民館	63	104
39	8月1日	依知南公民館	20	愛甲公民館	13	33
40	8月19日	睦合北公民館	10	玉川公民館	16	26
41	9月6日	相川公民館	49	睦合西公民館	21	70
42	9月8日	緑ヶ丘公民館	25	荻野公民館	21	46
43	9月12日	上荻野分館	24	厚木北公民館	12	36
44	9月13日	小鮎公民館	20	厚木南公民館	17	37
45	9月16日	南毛利公民館	191	依知北公民館	18	209
46	9月21日	玉川公民館	27	睦合北公民館	17	44
47	9月23日	森の里公民館	59	睦合南公民館	25	84
48	9月27日	愛甲公民館	14	依知南公民館	22	36
49	10月4日	厚木北公民館	18	上荻野分館	15	33
50	10月6日	厚木南公民館	22	小鮎公民館	15	37

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
51	10月12日	依知北公民館	52	南毛利公民館	20	72
52	10月14日	依知南公民館	17	愛甲公民館	13	30
53	10月18日	睦合北公民館	35	玉川公民館	31	66
54	10月20日	睦合南公民館	33	森の里公民館	31	64
55	10月25日	睦合西公民館	71	緑ヶ丘公民館	42	113
56	10月27日	荻野公民館	35	相川公民館	45	80
57	11月1日	緑ヶ丘公民館	30	荻野公民館	30	60
58	11月8日	相川公民館	27	睦合西公民館	25	52
59	11月10日	森の里公民館	40	睦合南公民館	3	43
60	11月15日	玉川公民館	20	睦合北公民館	9	29
61	11月17日	愛甲公民館	20	依知南公民館	18	38
62	11月21日	南毛利公民館	15	依知北公民館	31	46
63	11月24日	小鮎公民館	13	厚木南公民館	10	23
64	11月29日	上荻野分館	19	厚木北公民館	8	27
65	12月1日	厚木北公民館	30	上荻野分館	12	42
66	12月8日	依知北公民館	43	南毛利公民館	35	78
67	12月13日	依知南公民館	49	愛甲公民館	29	78
68	12月15日	睦合北公民館	18	玉川公民館	27	45
69	12月20日	睦合南公民館	89	森の里公民館	62	151
70	12月22日	睦合西公民館	60	相川公民館	32	92
71	12月27日	緑ヶ丘公民館	9	荻野公民館	27	36
72	1月10日	緑ヶ丘公民館	50	荻野公民館	44	94
73	1月12日	相川公民館	10	睦合西公民館	48	58
74	1月16日	森の里公民館	41	依知南公民館	57	98
75	1月18日	玉川公民館	15	依知北公民館	19	34
76	1月20日	愛甲公民館	47	厚木南公民館	19	66
77	1月23日	南毛利公民館	19	厚木北公民館	19	38
78	1月25日	小鮎公民館	25	睦合南公民館	26	51
79	1月27日	上荻野分館	17	睦合北公民館	15	32
80	2月2日	厚木北公民館	8	荻野公民館	46	54
81	2月6日	厚木南公民館	53	上荻野分館	4	57
82	2月8日	依知北公民館	51	小鮎公民館	36	87
83	2月10日	依知南公民館	34	南毛利公民館	3	37
84	2月14日	睦合北公民館	36	愛甲公民館	5	41
85	2月16日	睦合南公民館	117	玉川公民館	39	156
86	2月21日	睦合西公民館	64	相川公民館	60	124
87	2月27日	緑ヶ丘公民館	23	森の里公民館	32	55

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
88	3月2日	緑ヶ丘公民館	27	睦合西公民館	100	127
89	3月3日	-	-	厚木南公民館	53	53
90	3月7日	相川公民館	43	睦合南公民館	30	73
91	3月9日	森の里公民館	31	睦合北公民館	39	70
92	3月14日	玉川公民館	27	依知南公民館	27	54
93	3月16日	愛甲公民館	22	依知北公民館	47	69
94	3月22日	南毛利公民館	26	-	-	26
95	3月27日	厚木北公民館	18	小鮎公民館	31	49
96	3月29日	上荻野分館	7	荻野公民館	24	31
小計		午前 95回	3,036人	午後 95回	2,483人	
合計		190回		5,519人		

エ	チラシ配布による啓発活動	合計	
		回数(回)	啓発者数(人)
		81	7,668

No.	実施日	事業名	配布 枚数
1	4月6日	交通安全教室・防犯教室（V i V i 保育所）	37
2	4月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
3	4月20日	防犯啓発活動キャンペーン	60
4	4月26日	もみじ保育園	123
5	4月22日	防犯啓発活動キャンペーン	60
6	5月10日	交通安全教室・防犯教室（もみじ保育園）	91
7	5月11日	交通安全教室・防犯教室（たちばな幼稚園）	100
8	5月13日	交通安全教室・防犯教室（湘南カトレア保育所）	30
9	5月16日	交通安全教室・防犯教室（厚木保育所）	98
10	5月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
11	5月18日	交通教室（えいすう幼稚園）	100
12	5月19日	環境浄化定例パトロール	60
13	5月20日	防犯啓発活動キャンペーン	60
14	5月20日	交通安全教室・防犯教室（妻田保育園）	100
15	5月23日	交通安全教室（小鮎保育園）	100
16	5月31日	交通安全教室（南毛利保育園）	102

No.	実施日	事業名	配布枚数
17	6月1日	交通安全教室・防犯教室（なないろのタネ学童園）	21
18	6月3日	交通安全教室（ひよこコミュニティ保育所）	25
19	6月6日	交通安全教室(森の里幼稚園)	56
20	6月8日	交通安全教室(温水幼稚園)	103
21	6月13日	交通安全教室・防犯教室（水引保育室）	16
22	6月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
23	6月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
24	6月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
25	7月19日	防犯活動啓発キャンペーン	60
26	7月22日	防犯啓発活動キャンペーン	60
27	8月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
28	8月16日	防犯啓発活動キャンペーン	120
29	8月17日	防犯啓発活動キャンペーン	75
30	8月19日	防犯啓発活動キャンペーン	45
31	9月12日	防犯啓発活動キャンペーン	80
32	9月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
33	9月15日	環境浄化定例パトロール	60
34	10月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
35	10月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
36	10月20日	環境浄化定例パトロール	60
37	10月21日	防犯啓発活動キャンペーン	60
38	10月26日	夕焼け市（荻野運動公園）	400
39	10月31日	食の安全講演会	59
40	11月6日	依知北公民館まつり	200
41	11月6日	愛甲公民館まつり	200
42	11月6日	睦合北公民館まつり	200
43	11月6日	睦合西公民館まつり	200
44	11月6日	緑ヶ丘公民館まつり	200
45	11月13日	厚木南公民館まつり	200
46	11月13日	荻野公民館まつり	200
47	11月13日	森の里公民館まつり	200
48	11月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
49	11月17日	環境浄化定例パトロール	60
50	11月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
51	12月12日	防犯啓発活動キャンペーン	40
52	12月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
53	12月14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
54	12月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
55	12月22日	年末合同パトロール	300
56	1月10日	110当番の日キャンペーン	200
57	1月10日	交通安全教室・防犯教室（睦合ホーム）	11
58	1月13日	交通安全教室（太郎と花子保育園）	30
59	1月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
60	1月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
61	1月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
62	1月19日	環境浄化定例パトロール	40
63	2月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
64	2月14日	防犯啓発活動キャンペーン	40
65	2月15日	防犯啓発活動キャンペーン	40
66	2月16日	環境浄化定例パトロール	40
67	2月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
68	2月21日	交通安全教室（おひさまっこ保育園）	18
69	2月26日	依知南公民館まつり	200
70	3月5日	厚木北公民館まつり	200
71	3月5日	南毛利公民館まつり	200
72	3月5日	睦合南公民館まつり	200
73	3月5日	小鮎公民館まつり	200
74	3月5日	相川公民館まつり	200
75	3月5日	玉川公民館まつり	200
76	3月10日	消費者問題講演会	70
77	3月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
78	3月14日	防犯啓発活動キャンペーン	40
79	3月14日	交通安全教室（さくらんぼ幼稚園）	38
80	3月15日	防犯啓発活動キャンペーン	40
81	3月17日	防犯啓発活動キャンペーン	40
合 計			7,668

### (3) 司法書士による多重債務者法律相談について

<b>司法書士による 多重債務者法律相談</b>	合計	
	回数 (回)	相談者 (人)
	12	7

No.	実施日	実施会場	人数
1	4月22日	商工会議所 408 会議室	0
2	5月27日		1
3	6月24日		1
4	7月22日		0
5	8月26日		0
6	9月23日		0
7	10月28日		0
8	11月25日		0
9	12月16日		2
10	1月27日		1
11	2月24日		2
12	3月24日		0
合 計			7

### (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28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23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	家庭用圧力鍋及び圧力がま	3月23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	交流用電気機械器具、電熱器具、配線器具、電動力応用機械器具	3月23日

※ 対象商品は、配線器具、電熱器具、電動力応用機械器具、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	3月23日

※ 対象品目は、ガス給湯器

#### 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23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 28 年度 (偶数年度)	厚木市南部地域 実績 検査戸数 218 戸 検査個数 770 個 (うち分銅、 おもり 165 個)	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		
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)	依知北地区 上依知、猿ヶ島、山際
		依知南地区 関口、中依知、下依知、金田
		睦合北地区 下川入、棚沢、三田、三田南
		睦合南地区 妻田、妻田北、妻田南、妻田東、 妻田西
		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
緑ヶ丘地区 緑ヶ丘、王子の一部		
森の里地区 森の里		

## (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>○ 12月21日(水) 消費生活センター内で実施</p> <p>・ 品目名：家庭用合成洗剤</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 ー抜粋ー

「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、苦情の処理のあつ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28年度の消費生活センター開設日は243日間で、新規の受付件数は1,517件（苦情相談1,416件、問合せ101件）であり、1日当たりの受付件数は6.2件（苦情相談は5.8件）となっています。なお、清川村民の受付件数は12件（苦情相談12件、問合せ0件）でした。

平成27年度と比較してみると、新規相談件数で約1.4%減（苦情相談については約1.5%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2,892件、1日当たり11.9件となっています。

		26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	比較(28-27)
新規	苦情	1,377	1,395	1,416	21
	問合せ	160	144	101	△43
	計	1,537	1,539	1,517	△22
継続	来所	64	70	61	△9
	電話	1,262	1,291	1,235	△56
	計	1,326	1,361	1,296	△65
その他	地域外からの問合せ	112	88	79	△9
合計		2,975	2,988	2,892	△96

## (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243件、電話相談者が1,274件、84%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	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	割合(28年度・%)
10歳代	9	17	12	0.8
20歳代	127	118	100	6.6
30歳代	189	171	159	10.5
40歳代	161	277	286	18.9
50歳代	224	200	237	15.6
60歳代	289	280	276	18.2
70歳代以上	312	305	325	21.4
不明	164	171	122	8.0
計	1,537	1,539	1,517	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27年度では女性の相談件数が多かったが、平成28年度についても引き続き女性の相談件数が多くなっています。

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	割合(28年度・%)
女性	776	691	814	53.7
男性	704	814	672	44.3
団体	57	34	31	2.0
不明	0	0	0	0
計	1,537	1,539	1,517	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27年度の374件に対し、平成28年度は312件と、62件減少しています。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20.6%となっています。

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	比較(28-27)
架空請求 不当請求	343	374	312	△62

#### 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27年度の10件に対し、平成28年度は7件と、3件減少しています。

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	比較(28-27)
利殖商法	25	10	7	△3

#### 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27年度の36件に対し、平成28年度は41件と、5件増加しています。

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	比較(28-27)
健康食品	14	36	41	5

#### 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27年度の15件に対し、平成28年度は7件と、8件減少しています。

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	比較(28-27)
多重債務	23	15	7	△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27年度の1,154件に対し、平成28年度は1,146件と、8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305件、特殊販売による相談が841件、販売方法が不明等の相談が371件で、特殊販売による相談が55.4%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（524件）、訪問販売（200件）、電話勧誘販売（79件）、マルチ・マルチまがい（17件）、訪問購入（12件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（1件）、その他無店舗（8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62.3%となっています。

平成27年度と比較すると通信販売による相談が67件、訪問購入による相談が6件、ネガティブ・オプションによる相談が2件、その他無店舗による相談が1件減少していますが、訪問販売による相談が42件、電話勧誘販売による相談が5件、マルチ・マルチまがいによる相談が6件と増加しています。

		26年度 (件)	27年度 (件)	28年度 (件)	割合(28年度・%)
一般販売	店舗販売	283	290	305	20.1
	訪問販売	177	158	200	13.2
特殊販売	通信販売	549	591	524	34.5
	マルチ・マルチまがい	14	11	17	1.1
	電話勧誘販売	105	74	79	5.2
	ネガティブ・オプション	4	3	1	0.1
	訪問購入	22	18	12	0.8
	その他無店舗	19	9	8	0.5
	小計	890	864	841	
不明等	不明等	364	385	371	24.5
計		1,537	1,539	1,517	100.0

※ 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。

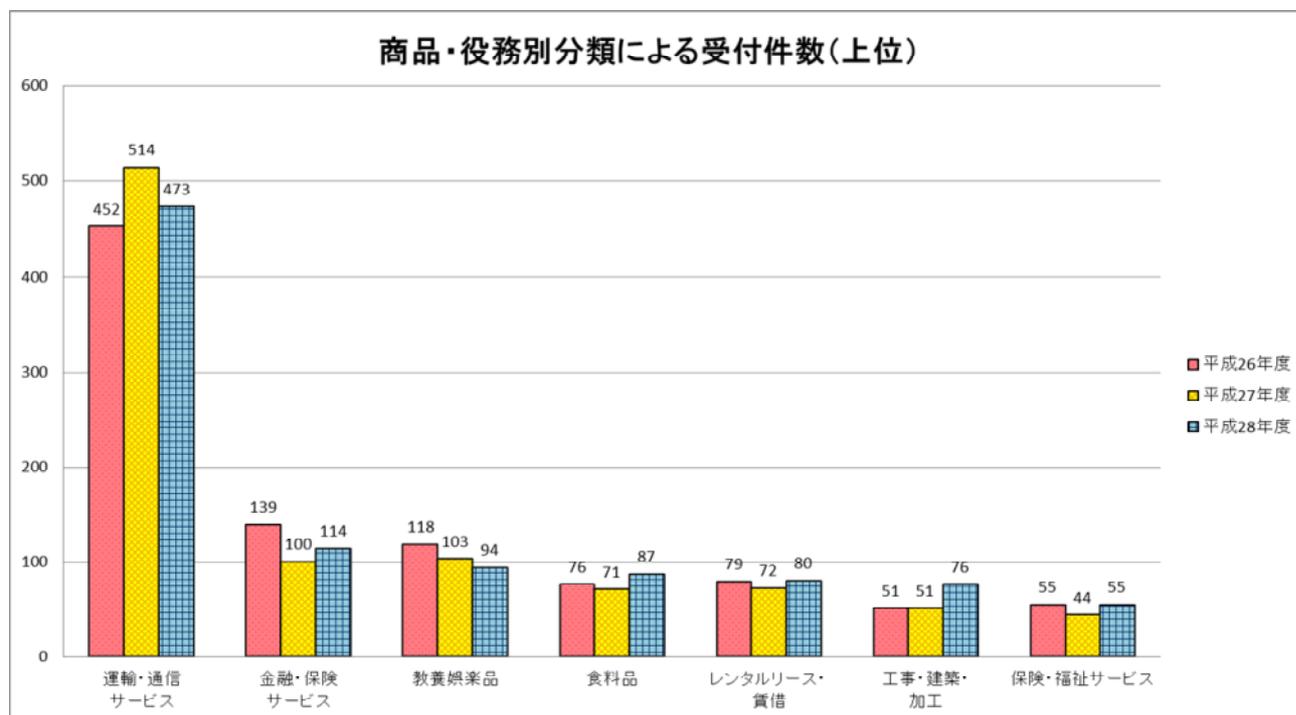
※ 平成25年2月21日より、特殊販売の形態として**訪問購入**が新設されました。

#### カ 商品・役務別分類による受付件数

消費生活相談の商品・役務別分類でみると、運輸・通信サービス（473件）、金融・保険サービス（114件）、教養娯楽品（94件）、食料品（87件）、レンタル・リース・貸借（80件）、工事・建築・加工（76件）が上位を占めています。

なお、平成27年度と比較して大きく増減があった分類は、食料品が16件、

金融・保険サービスが14件増加した一方、運輸・通信サービスが41件減少しています。(20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29年5月17日現在)

	26年度(件)	27年度(件)	28年度(件)	割合(28年度・%)
他機関紹介	71	50	38	2.5
助言(自主交渉)	975	996	964	63.6
その他情報提供	277	281	263	17.3
斡旋解決	154	144	183	12.1
斡旋不調	8	19	23	1.5
処理不能	20	15	14	0.9
処理不要	32	34	32	2.1
処理中	0	0	0	0.0
計	1,537	1,539	1,517	100.0

### (12) 問合せ内容

101件の問合せの内容(16ページ(6)の表中、平成28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13件、食料に関するものが8件、運輸・通信サービスに関するものが7件、住居品に関するもの、レンタル・リース・賃借に関するもの、工事・建築・加工に関するもの、他の行政サービスに関するものはそれぞれ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			28年度商品内容別消費生活相談件数
		26年度	27年度	28年度	
商 品	A 商品一般	49	45	45	
	B 食料品	76	71	87	健康食品 41 件、飲料 10 件、穀類 9 件、酒類 6 件、その他 21 件
	C 住居品	61	55	50	食生活機器 12 件、空調・冷暖房機器 9 件、家具・寝具 8 件、食器・台所用品 7 件、洗濯・裁縫用具 6 件、その他 8 件
	D 光熱水品	27	17	24	ガス 13 件、電気 8 件、石油 2 件、水道 1 件
	E 被服品	69	63	51	アクセサリ 14 件、履物 11 件、紳士・婦人洋服 10 件、その他 16 件
	F 保健衛生品	33	29	31	化粧品 16 件、医療用具 6 件、その他 9 件
	G 教養娯楽品	118	103	94	書籍・印刷物 23 件、パソコン・パソコン関連用品 17 件、電話機・電話機用品 16 件、音響・映像製品 10 件、その他 28 件
	H 車両・乗り物	55	29	31	自動車 23 件、自動車用品 5 件、自転車・用品 3 件
	I 土地・建物・設備	52	62	61	集合住宅 20 件、戸建住宅 7 件、空調・冷暖房・給湯設備 5 件、屋外装備品 5 件、その他 24 件
	J 他の商品	0	1	1	
	小 計	540	475	475	
商 品 関 連 役 務	K クリーニング	8	7	7	紳士・婦人服 3 件、洋服一般 1 件、その他 3 件
	L レンタル・リース・貸借	79	72	80	集合住宅 57 件、戸建住宅 13 件、音響・映像製品 3 件、その他 7 件
	M 工事・建築・加工	51	51	76	戸建住宅 46 件、衛生設備 7 件、屋外装備品 6 件、その他 17 件
	N 修理・補修	36	40	40	戸建住宅 14 件、自動車 6 件、衛生設備 5 件、その他 15 件
	O 管理・保管	4	7	1	自動車 1 件
	小 計	178	177	204	
役 務	P 役務一般	2	1	5	
	Q 金融・保険サービス	139	100	114	融資サービス 43 件、預貯金・証券等 16 件、生命保険 15 件、損害保険 8 件、その他 32 件
	R 運輸・通信サービス	452	514	473	不当請求・架空請求（放送・コンテンツ等） 312 件、インターネット通信サービス 90 件、移動通信サービス 46 件、その他 25 件
	S 教育サービス	3	11	5	学校教育 3 件、その他 2
	T 教養・娯楽サービス	37	48	48	教室・講座 17 件、旅行代理業 14 件、その他 17 件
	U 保健・福祉サービス	55	44	55	医療 18 件、理美容 15 件、衛生サービス 9 件、その他 13 件
	V 他の役務	51	63	67	冠婚葬祭 8 件、外食・食事宅配 6 件、その他 53 件
	W 内職・副業・相場	5	13	11	内職・副業 8 件、内職・副業一般 3 件
	X 他の行政サービス	13	17	9	
	小 計	757	811	787	
Z	他の相談	62	76	51	
	合 計	1,537	1,539	1,517	



# 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。

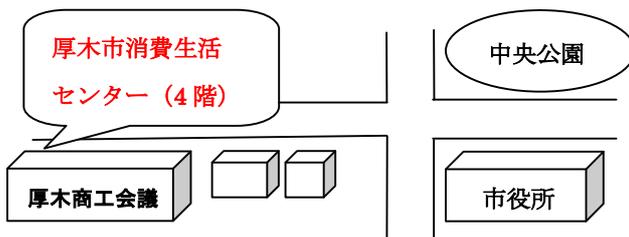
相談場所 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所4階  
厚木市消費生活センター  
相談専用電話 046-294-5800

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!



厚木市マスコットキャラクター

あゆま回ちゃん