

# 消費生活センター事業報告書

—平成29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	6～8
	エ チラシ配布による啓発活動	9～10
	(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29年4月現在）

協働安全部—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	4月27日	第1回消費生活懇話会委員会議
2	7月13日	第2回消費生活懇話会委員会議
3	7月28日	食の安全講演会
4	9月21日	第3回消費生活懇話会委員会議
5	10月19日	悪質商法未然防止キャンペーン
6	10月26日	第1回消費者問題講演会
7	11月5日	依知北、愛甲、睦合西公民館まつりでの啓発
8	11月12日	厚木南、森の里、緑ヶ丘、睦合北公民館まつりでの啓発
9	11月19日	荻野公民館まつりでの啓発
10	11月30日	第4回消費生活懇話会委員会議
11	2月15日	第5回消費生活懇話会委員会議
12	2月25日	依知南公民館まつりでの啓発
13	2月27日	第2回消費者問題講演会
14	3月4日	厚木北、南毛利、睦合南、相川、玉川、小鮎公民館まつりでの啓発

## (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	166
平成28年度実績		2	129

No.	実施日	会場	講座内容	講師	参加者(人)
1	7月28日	厚木商工会議所 5階大会議室	食の安全講演会 これだけは知っておきたい 食の安全と 食品表示の基礎知識	消費者問題研究所代表 垣田 達哉 氏	59
2	10月26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 楽しく学んで未然防止 落語で学習 悪質商法	落語家 立川 平林 氏	58
3	2月27日	厚木商工会議所 1階会議室	第2回消費者問題講演会 聞いて笑って未然防止 悪質商法	漫才コンビ 世界事情 石原 達也 氏	49
合 計				3 回	166

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)
		37	966
平成28年度実績		26	786

No.	実施日	会場	行事名	参加者(人)	講師
1	5月18日	第二森の里1階 地域交流スペース	小鮎・緑ヶ丘地域包括支援 センター出前講座	9	推進員
2	5月19日	南毛利公民館2階 会議室	南毛利地域包括支援センター 出前講座	26	推進員
3	5月26日	相州メンタルクリニック	相州メンタルクリニック 出前講座	10	職員 相談員

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
4	5月29日	妻田東ハイツ集会所	睦合南地域包括支援センター ミニデイ出前講座	18	職員 推進員
5	6月1日	林老人憩の家	林老人クラブミニデイ 出前講座	16	推進員
6	6月13日	緑ヶ丘公民館2階 学習室	小鮎・緑ヶ丘地域包括支援 センター出前講座	13	推進員
7	6月24日	大手自治会館	大手北自治会出前講座	17	職員 相談員
8	6月29日	厚木神社	天王町自治会出前講座	20	推進員
9	7月24日	ひばり自治会集会所	ひばり自治会ミニデイ 出前講座	22	推進員
10	9月8日	商工会議所1階ホール	水引自治会出前講座	103	推進員
11	9月11日	荻野公民館1階会議室	荻野花草会悪質商法被害 未然防止講座	16	職員 推進員
12	10月8日	保健福祉センター 6階ホール	身体障がい者福祉協会悪質 商法被害未然防止出前講座	72	推進員
13	10月11日	森の里ショッピング プラザ2F-4	NPO福祉グループコアラ県央 悪質商法被害未然防止出前講座	15	推進員
14	10月13日	吾妻団地集会所	厚木地域包括支援センター 出前講座	30	推進員
15	11月15日	温水老人憩の家	温水ケアセンター出前講座	13	職員 相談員
16	11月20日	デイサービスなごみ	デイサービスなごみ悪質商法 被害未然防止講座	30	職員 推進員
17	11月22日	アミュー606.607	地域包括支援センター会議	56	推進員
18	11月28日	荻野公民館	荻野地域包括支援センター 出前講座	22	職員 相談員
19	11月30日	厚木南公民館	厚木南地域包括支援センター ミニデイ出前講座	11	推進員
20	12月15日	グリーンコーポ	厚木地域包括支援センター 出前講座	4	職員
21	12月15日	宮前公民館集会室	相川地域包括支援センター 出前講座	24	推進員

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
22	12月21日	岡田団地集会所	厚木南地域包括支援センター 出前講座	14	推進員
23	12月23日	厚木南公民館	厚木南地域包括支援センター ミニデイ出前講座	13	職員
24	1月19日	日立オートモティブシ ステムズ厚木クラブ	小鮎見守りボランティア 出前講座	35	推進員
25	1月20日	緑ヶ丘公民館	緑ヶ丘公民館出前講座	104	職員 相談員
26	1月22日	厚木南公民館	厚木南地域包括支援センター ミニデイ出前講座	12	推進員
27	1月25日	厚木南公民館	厚木南地域包括支援センター 出前講座	12	推進員
28	2月1日	厚木南児童館	厚木南地域包括支援センター 出前講座	22	推進員
29	2月7日	厚木北公民館	安心安全まちづくり会議	78	推進員
30	2月14日	クラーク国際記念 高等学校	クラーク国際記念高等学校 出前講座	30	職員 相談員
31	2月14日	クラーク国際記念 高等学校	クラーク国際記念高等学校 出前講座	25	職員 相談員
32	2月16日	緑ヶ丘公民館	双葉会定例会出前講座	17	推進員
33	2月21日	旭町1丁目自治会館	厚木南地域包括支援センター 出前講座	17	推進員
34	3月2日	花の家戸室	花の家戸室出前講座	10	推進員
35	3月14日	花の家戸室	花の家戸室出前講座	10	推進員
36	3月19日	厚木南老人憩いの家	厚木南地域包括支援センター 出前講座	11	推進員
37	3月21日	旭町2丁目自治会館	厚木南地域包括支援センター 出前講座	9	推進員
合 計				966	

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	96	2,561
		午後	96	2,203
	合計	192	4,764	
	平成28年度実績	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7日	厚木南公民館	30	小鮎公民館	10	40
2	4月10日	依知北公民館	78	南毛利公民館	29	107
3	4月12日	依知南公民館	22	愛甲公民館	16	38
4	4月14日	睦合北公民館	53	玉川公民館	21	74
5	4月18日	睦合南公民館	28	森の里公民館	22	50
6	4月20日	睦合西公民館	77	相川公民館	30	107
7	4月25日	厚木北公民館	76	上荻野分館	2	78
8	4月27日	荻野公民館	19	緑ヶ丘公民館	19	38
9	5月1日	南毛利公民館	32	依知北公民館	32	64
10	5月8日	愛甲公民館	23	依知南公民館	25	48
11	5月10日	玉川公民館	31	睦合北公民館	46	77
12	5月12日	森の里公民館	66	睦合南公民館	42	108
13	5月16日	相川公民館	21	睦合西公民館	22	43
14	5月18日	緑ヶ丘公民館	14	荻野公民館	20	34
15	5月23日	小鮎民館	21	厚木南公民館	37	58
16	5月25日	上荻野分館	12	厚木北公民館	13	25
17	6月2日	愛甲公民館	14	依知南公民館	34	48
18	6月6日	玉川公民館	44	睦合北公民館	37	81
19	6月8日	森の里公民館	53	睦合南公民館	28	81
20	6月13日	相川公民館	41	睦合西公民館	25	66
21	6月15日	緑ヶ丘公民館	36	荻野公民館	25	61
22	6月20日	上荻野分館	34	厚木北公民館	5	39
23	6月22日	南毛利公民館	34	依知北公民館	146	180
24	6月27日	小鮎公民館	31	厚木南公民館	17	48
25	7月3日	森の里公民館	41	睦合南公民館	17	58
26	7月5日	相川公民館	14	睦合西公民館	6	20
27	7月7日	緑ヶ丘公民館	5	荻野公民館	19	24
28	7月10日	上荻野分館	12	厚木北公民館	26	38
29	7月12日	小鮎公民館	9	厚木南公民館	10	19
30	7月14日	南毛利公民館	34	依知北公民館	19	53
31	7月18日	愛甲公民館	20	依知南公民館	21	41



No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
32	7月27日	玉川公民館	21	睦合北公民館	5	26
33	8月3日	睦合西公民館	30	相川公民館	21	51
34	8月7日	荻野公民館	49	緑ヶ丘公民館	16	65
35	8月9日	厚木北公民館	3	上荻野分館	4	7
36	8月10日	厚木南公民館	10	小鮎公民館	8	18
37	8月15日	依知北公民館	16	南毛利公民館	20	36
38	8月17日	依知南公民館	10	愛甲公民館	9	19
39	8月21日	睦合北公民館	16	玉川公民館	19	35
40	8月24日	睦合南公民館	16	森の里公民館	21	37
41	9月5日	緑ヶ丘公民館	18	荻野公民館	50	68
42	9月7日	上荻野分館	15	厚木北公民館	12	27
43	9月11日	小鮎公民館	24	厚木南公民館	26	50
44	9月13日	南毛利公民館	11	依知北公民館	9	20
45	9月15日	愛甲公民館	16	依知南公民館	19	35
46	9月20日	玉川公民館	16	睦合北公民館	23	39
47	9月22日	相川公民館	14	睦合西公民館	22	36
48	9月27日	森の里公民館	33	睦合南公民館	17	50
49	10月3日	上荻野分館	19	厚木北公民館	23	42
50	10月5日	小鮎公民館	14	厚木南公民館	7	21
51	10月10日	南毛利公民館	28	依知北公民館	28	56
52	10月11日	愛甲公民館	27	依知南公民館	20	47
53	10月13日	玉川公民館	15	睦合北公民館	26	41
54	10月17日	森の里公民館	39	睦合南公民館	49	88
55	10月19日	緑ヶ丘公民館	20	荻野公民館	22	42
56	10月27日	相川公民館	14	睦合西公民館	14	28
57	11月1日	小鮎公民館	34	厚木南公民館	32	66
58	11月2日	南毛利公民館	13	依知北公民館	20	33
59	11月7日	愛甲公民館	15	依知南公民館	8	23
60	11月9日	玉川公民館	31	睦合北公民館	12	43
61	11月13日	森の里公民館	60	睦合南公民館	21	81
62	11月16日	相川公民館	9	睦合西公民館	38	47
63	11月17日	上荻野分館	5	厚木北公民館	4	9
64	11月27日	緑ヶ丘公民館	14	荻野公民館	18	32
65	12月5日	依知北公民館	23	南毛利公民館	15	38
66	12月7日	依知南公民館	38	愛甲公民館	21	59
67	12月11日	睦合北公民館	11	玉川公民館	9	20
68	12月13日	睦合南公民館	12	森の里公民館	15	27

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
69	12月19日	睦合西公民館	32	相川公民館	30	62
70	12月22日	荻野公民館	30	緑ヶ丘公民館	18	48
71	12月25日	厚木南公民館	12	小鮎公民館	16	28
72	12月27日	厚木北公民館	28	上荻野分館	12	40
73	1月5日	愛甲公民館	32	依知南公民館	50	82
74	1月9日	玉川公民館	22	睦合北公民館	46	68
75	1月11日	森の里公民館	32	睦合南公民館	4	36
76	1月15日	相川公民館	25	睦合西公民館	30	55
77	1月17日	緑ヶ丘公民館	18	荻野公民館	51	69
78	1月22日	上荻野分館	4	厚木北公民館	5	9
79	1月24日	小鮎公民館	21	厚木南公民館	21	42
80	1月26日	南毛利公民館	20	依知北公民館	20	40
81	2月2日	睦合北公民館	8	玉川公民館	14	22
82	2月5日	睦合南公民館	26	森の里公民館	25	51
83	2月7日	睦合西公民館	21	相川公民館	15	36
84	2月9日	荻野公民館	42	緑ヶ丘公民館	45	87
85	2月13日	厚木北公民館	37	上荻野分館	26	63
86	2月19日	依知北公民館	86	南毛利公民館	37	123
87	2月21日	依知南公民館	11	愛甲公民館	47	58
88	2月27日	厚木南公民館	28	小鮎公民館	15	43
89	3月6日	睦合南公民館	12	森の里公民館	19	31
90	3月8日	睦合西公民館	15	相川公民館	27	42
91	3月12日	荻野公民館	36	緑ヶ丘公民館	6	42
92	3月14日	厚木北公民館	43	上荻野分館	4	47
93	3月16日	厚木南公民館	30	小鮎公民館	9	39
94	3月19日	依知南公民館	42	愛甲公民館	31	73
95	3月22日	睦合北公民館	13	玉川公民館	11	24
96	3月27日	依知北公民館	51	南毛利公民館	45	96
小計		午前 96回	2,561人	午後 96回	2,203人	
合計		192回		4,764人		

エ	チラシ配布による啓発活動	合計	
		回数(回)	啓発者数(人)
		68	7,996
平成28年度実績		81	7,668

No.	実施日	事業名	配布枚数
1	4月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
2	4月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
3	4月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
4	4月20日	環境浄化定例パトロール	40
5	4月21日	防犯啓発活動キャンペーン	60
6	5月14日	春の公民館キャンペーン(厚木南公民館)	200
7	5月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
8	5月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
9	5月17日	防犯活動啓発キャンペーン	40
10	5月18日	環境浄化定例パトロール	40
11	5月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
12	6月12日	防犯啓発活動キャンペーン	60
13	6月14日	防犯啓発活動キャンペーン	40
14	6月15日	環境浄化定例パトロール	40
15	6月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
16	7月1日	暴力追放キャンペーン	1,000
17	7月3日	防犯啓発活動キャンペーン	60
18	7月5日	防犯啓発活動キャンペーン	60
19	7月10日	防犯啓発活動キャンペーン	60
20	7月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
21	7月20日	環境浄化定例パトロール	40
22	7月21日	防犯活動啓発キャンペーン	60
23	7月28日	食の安全講演会	59
24	8月17日	環境浄化定例パトロール	40
25	8月18日	防犯活動啓発キャンペーン	60
26	9月19日	防犯活動啓発キャンペーン	60
27	9月20日	防犯啓発活動キャンペーン	60
28	9月21日	環境浄化定例パトロール	20
29	10月1日	大学生との交流イベント(くらし安全係主催)	30
30	10月11日	安全・安心まちづくり循環に伴う街頭キャンペーン	700
31	10月17日	防犯活動啓発キャンペーン	60
32	10月18日	防犯活動啓発キャンペーン	60

No.	実施日	事業名	配布枚数
33	10月19日	悪質商法未然防止キャンペーン	200
34	10月26日	消費者問題講演会	58
35	11月5日	依知北公民館まつり	200
36	11月5日	睦合西公民館まつり	200
37	11月5日	愛甲公民館まつり	200
38	11月12日	厚木南公民館まつり	200
39	11月12日	緑ヶ丘公民館まつり	200
40	11月12日	睦合北公民館まつり	200
41	11月12日	森の里公民館まつり	200
42	11月13日	防犯活動啓発キャンペーン	60
43	11月16日	環境浄化定例パトロール	40
44	11月17日	防犯活動啓発キャンペーン	40
45	11月19日	荻野公民館まつり	200
46	12月18日	防犯活動啓発キャンペーン	60
47	12月19日	防犯活動啓発キャンペーン	60
48	12月20日	防犯活動啓発キャンペーン	60
49	1月15日	防犯街頭啓発キャンペーン	200
50	1月16日	防犯街頭啓発キャンペーン	200
51	1月18日	環境浄化定例パトロール	60
52	1月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
53	2月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
54	2月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
55	2月15日	環境浄化定例パトロール	20
56	2月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
57	2月25日	依知南公民館まつり	200
58	2月27日	第2回消費者問題講演会	49
59	3月4日	厚木北公民館まつり	200
60	3月4日	南毛利公民館まつり	200
61	3月4日	睦合南公民館まつり	200
62	3月4日	相川公民館まつり	200
63	3月4日	玉川公民館まつり	200
64	3月4日	小鮎公民館まつり	200
65	3月12日	防犯啓発活動キャンペーン	60
66	3月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
67	3月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
68	3月15日	環境浄化定例パトロール	40
合 計			7,996

### (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)	相談者 (人)
	12	2
平成 28 年度実績	12	7

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

### (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29年度の実施状況は、次のとおりです。使用上の注意や表示記号に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15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
市内大型日用雑貨店	乗車用ヘルメット、ライター	3月15日

※ 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、光源及び光源応用機械器具、電子応用機械器具、電動力応用機械器具	3月15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15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15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、取引も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 29 年度 (奇数年度)	厚木市北部地域 実績 検査戸数 174 戸 検査個数 584 個 (うち分銅、 おもり 171 個)	<table border="1"> <tr><td>依知北地区</td><td>上依知、猿ヶ島、山際</td></tr> <tr><td>依知南地区</td><td>関口、中依知、下依知、金田</td></tr> <tr><td>睦合北地区</td><td>下川入、棚沢、三田、三田南</td></tr> <tr><td>睦合南地区</td><td>妻田、妻田北、妻田南、妻田東、妻田西</td></tr> <tr><td>睦合西地区</td><td>及川、林、王子の一部</td></tr> <tr><td>荻野地区</td><td>上荻野、まつかげ台、みはる野、中荻野、下荻野、鳶尾</td></tr> <tr><td>小鮎地区</td><td>飯山、上古沢、下古沢、宮の里</td></tr> <tr><td>玉川地区</td><td>七沢、小野、岡津古久</td></tr> <tr><td>緑ヶ丘地区</td><td>緑ヶ丘、王子の一部</td></tr> <tr><td>森の里地区</td><td>森の里</td></tr> </table>	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
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																					
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)	<table border="1"> <tr><td>厚木北地区</td><td>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</td></tr> <tr><td>厚木南地区</td><td>幸町、泉町、旭町、南町</td></tr> <tr><td>依知北地区</td><td>山際の一部</td></tr> <tr><td>依知南地区</td><td>金田の一部</td></tr> <tr><td>南毛利地区</td><td>戸室、恩名、愛名、温水、温水西、長谷、毛利台</td></tr> <tr><td>南毛利南地区</td><td>船子、愛甲</td></tr> <tr><td>相川地区</td><td>岡田、酒井、戸田、下津古久、上落合、長沼</td></tr> <tr><td>緑ヶ丘地区</td><td>緑ヶ丘五丁目の一部</td></tr> </table>	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				
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	○ 7月5日(水)、6日(木)、7日(金)、14日(金)、24日(月) 消費生活センター内で実施 ・ 品目名：米菓 ◎ 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。



## 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29年度の消費生活センター開設日は244日間で、新規の受付件数は1,477件（苦情相談1,370件、問合せ107件）であり、1日当たりの受付件数は6.1件（苦情相談は5.6件）となっています。なお、清川村民の受付件数は18件（苦情相談17件、問合せ1件）でした。

平成28年度と比較してみると、新規相談件数で約2.6%減（苦情相談については約3.2%減）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2,307件、1日当たり9.5件となっています。

		27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	比較(29-28)
新規	苦情	1,395	1,416	1,370	△46
	問合せ	144	101	107	6
	計	1,539	1,517	1,477	△40
継続	来所	70	61	40	△21
	電話	1,291	1,235	715	△520
	計	1,361	1,296	755	△541
その他	地域外からの問合せ	88	79	75	△4
合計		2,988	2,892	2,307	△585

## (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238件、電話相談者が1,239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24%を占めています。

年齢別	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	割合(29年度・%)
10歳代	17	12	15	1.0
20歳代	118	100	84	5.7
30歳代	171	159	150	10.2
40歳代	277	286	244	16.5
50歳代	200	237	201	13.6
60歳代	280	276	289	19.6
70歳代以上	305	325	358	24.2
不明	171	122	136	9.2
計	1,539	1,517	1,477	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28年度では女性の相談件数が多く、平成29年度についても女性の相談件数が多くなっています。

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	割合(29年度・%)
女性	691	814	853	57.8
男性	814	672	594	40.2
団体	34	31	30	2.0
不明	0	0	0	0
計	1,539	1,517	1,477	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（放送・コンテンツ等）に関する相談

架空請求・不当請求（放送・コンテンツ等）に関する相談については、平成28年度の312件に対し、平成29年度は221件と、91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（放送・コンテンツ等）に関する相談の割合は15.0%となっています。しかし、商品一般における架空請求が152件あり全体では373件となっています。

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	比較(29-28)
架空請求 不当請求	374	312	221	△91

#### 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28年度の7件に対し、平成29年度は15件と、8件増加しています。

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	比較(29-28)
利殖商法	10	7	15	8

#### 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28年度の41件に対し、平成29年度は34件と、7件減少しています。

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	比較(29-28)
健康食品	36	41	34	△7

#### 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28年度の7件に対し、平成29年度は17件と、10件増加しています。

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	比較(29-28)
多重債務	15	7	17	10

#### 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28年度の1,146件に対し、平成29年度は1,035件と、111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326件、特殊販売による相談が709件、販売方法が不明等の相談が442件で、特殊販売による相談が48.0%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（480件）、訪問販売（132件）、電話勧誘販売（55件）、訪問購入（15件）マルチ・マルチまがい（10件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（4件）、その他無店舗（13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67.7%となっています。

平成28年度と比較すると訪問販売による相談が68件、通信販売による相談が44件、電話勧誘販売による相談が24件、マルチ・マルチまがいによる相談が7件減少していますが、訪問購入による相談が3件、ネガティブ・オプションによる相談が3件、その他無店舗による相談が5件増加しています。

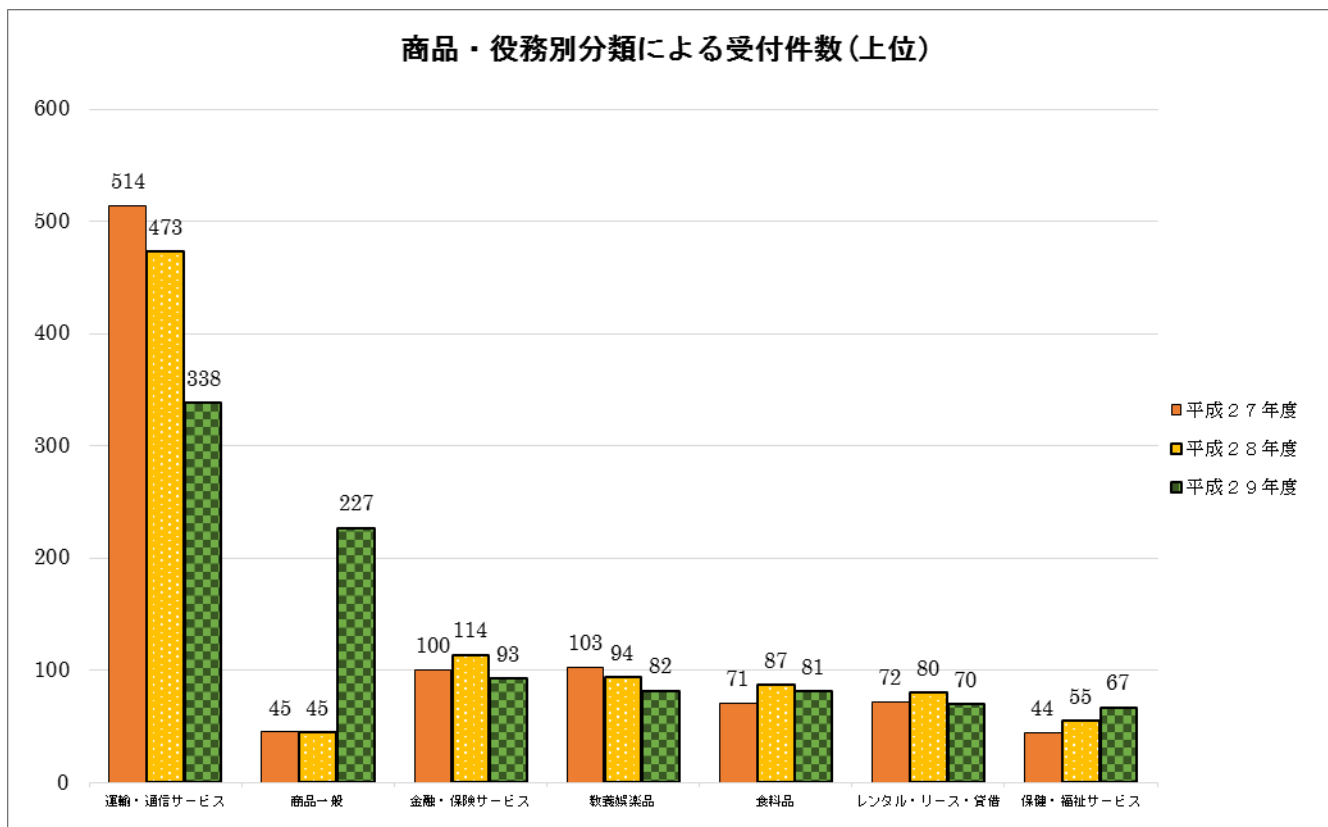
		27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	割合(29年度・%)
一般販売	店舗販売	290	305	326	22.1
	訪問販売	158	200	132	8.9
特殊販売	通信販売	549	524	480	32.5
	マルチ・マルチまがい	11	17	10	0.7
	電話勧誘販売	74	79	55	3.7
	ネガティブ・オプション	3	1	4	0.3
	訪問購入	18	12	15	1.0
	その他無店舗	9	8	13	0.9
	小計	864	841	709	
不明等	不明等	385	371	442	29.9
計		1,539	1,517	1,477	100.0

※ 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。

#### 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（338件）、商品一般（227件）、金融・保険サービス（93件）、教養娯楽品（82件）、食料品（81件）、レンタル・リース・貸借（70件）が上位を占めています。

なお、平成28年度と比較して大きく増減があった分類は商品一般が182件増加した一方、運輸・通信サービスが135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30年5月9日現在)

	27年度(件)	28年度(件)	29年度(件)	割合(29年度・%)
他機関紹介	50	38	23	1.6
助言(自主交渉)	996	964	1,014	68.6
その他情報提供	281	263	202	13.7
斡旋解決	144	183	185	12.5
斡旋不調	19	23	16	1.1
処理不能	15	14	15	1.0
処理不要	34	32	22	1.5
処理中	0	0	0	0.0
計	1,539	1,517	1,477	100.0

### (12) 問合せ内容

107件の問合せの内容(15ページ(6)の表中、平成29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14件、運輸・通信サービスに関するものが7件、他の役務に関するものが7件、商品一般に関するものが6件、保健・福祉サービスに関するものが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			28年度商品内容別消費生活相談件数
		27年度	28年度	29年度	
商品	A 商品一般	45	45	227	架空請求ハガキ 152 件他
	B 食料品	71	87	81	健康食品 34 件、飲料 19 件、乳卵類 6 件、菓子類 6 件、その他 16 件
	C 住居品	55	50	56	掃除用具 10 件、食器・台所用品 9 件、洗濯・裁縫用具 8 件、空調・冷暖房機器 7 件、家具・寝具 7 件、食生活機器 6 件、その他 9 件
	D 光熱水品	17	24	21	ガス 9 件、電気 7 件、石油 2 件、その他 3 件
	E 被服品	63	51	42	紳士・婦人洋服 11 件、かばん 7 件、アクセサリ 6 件、履物 6 件、その他 12 件
	F 保健衛生品	29	31	35	化粧品 22 件、医療用具 5 件、医薬品 3 件、その他 5 件
	G 教養娯楽品	103	94	82	書籍・印刷物 19 件、パソコン・パソコン関連用品 13 件、電話機・電話機用品 13 件、音響・映像製品 8 件、その他 29 件
	H 車両・乗り物	29	31	44	自動車 36 件、自動車用品 4 件、自転車・用品 3 件、その他 1 件
	I 土地・建物・設備	62	61	58	集合住宅 15 件、空調・冷暖房・給湯設備 10 件、土地 9 件、戸建住宅 7 件、屋外装備品 7 件、その他 10 件
	J 他の商品	1	1	3	
	小 計	475	475	649	
商品関連役務	K クリーニング	7	7	4	紳士・婦人服 3 件、洋服一般 1 件
	L レンタル・リース・貸借	72	80	70	集合住宅 58 件、戸建住宅 3 件、土地 3 件、その他 6 件
	M 工事・建築・加工	51	76	45	戸建住宅 23 件、衛生設備 7 件、屋外装備品 4 件、その他 11 件
	N 修理・補修	40	40	24	戸建住宅 5 件、衛生設備 5 件、住宅構材 3 件、その他 11 件
	O 管理・保管	7	1	4	土地 1 件、紳士・婦人服 1 件、その他 2 件
	小 計	177	204	147	
役務	P 役務一般	1	5	2	
	Q 金融・保険サービス	100	114	93	融資サービス 33 件、生命保険 14 件、預貯金・証券等 13 件、損害保険 10 件、ファンド型投資商品 9 件、その他 14 件
	R 運輸・通信サービス	514	473	338	不当請求・架空請求（放送・コンテンツ等） 221 件、インターネット通信サービス 55 件、移動通信サービス 43 件、その他 19 件
	S 教育サービス	11	5	5	補修教育 3 件、その他 2 件
	T 教養・娯楽サービス	48	48	56	教室・講座 21 件、観覧・鑑賞 10 件、旅行代理業 7 件、その他 18 件
	U 保健・福祉サービス	44	55	67	医療 28 件、理美容 16 件、衛生サービス 9 件、その他 14 件
	V 他の役務	63	67	48	外食・食事宅配 7 件、冠婚葬祭 4 件、その他 37 件
	W 内職・副業・相場	13	11	10	内職・副業一般 10 件
	X 他の行政サービス	17	9	5	
	小 計	811	787	624	
Z 他の相談	76	51	57		
	合 計	1,539	1,517	1,477	

× ㄗ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 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。

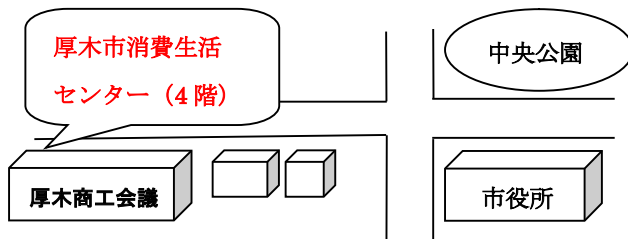
相談場所 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所4階  
厚木市消費生活センター  
相談専用電話 046-294-5800

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