

消費生活センター事業報告書

—平成31年度—

(令和元年度)

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 消費生活推進員等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について	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) はかりの定期検査	13
	(2) スーパー等の量目立入検査	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31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、臨時的任用職員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います。

(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25日	第1回消費生活懇話会委員会議
2	7月4日	第2回消費生活懇話会委員会議
3	7月25日	食の安全講演会
4	9月5日	第3回消費生活懇話会委員会議
5	10月17日	悪質商法被害未然防止キャンペーン
6	10月24日	第1回消費者問題講演会
7	11月3日	依知北、愛甲、睦合西公民館まつりでの啓発
8	11月10日	森の里、緑ヶ丘、睦合北公民館まつりでの啓発
9	11月14日	第4回消費生活懇話会委員会議
10	11月17日	厚木南、荻野公民館まつりでの啓発
11	11月28日	施設見学会（国民生活センター相模原事務所）
12	2月13日	第5回消費生活懇話会委員会議
13	2月21日	くらしの経済講演会 in 厚木 2020 ※
14	3月1日	厚木北、小鮎、玉川公民館まつりでの啓発 ※
15	3月8日	依知南、睦合南、南毛利、相川公民館まつりでの啓発 ※

※ 感染症対策のため中止

(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	73
平成30年度実績		3	167

No.	実施日	会場	講座内容	講師	参加者(人)
1	7月25日	厚木商工会議所 5階大会議室	食の安全講演会 「子どものおやつに 何を与える ～栄養成分や添加物で 注意すること～」	消費者問題研究 所代表 垣田 達哉 氏	41
2	10月24日	厚木商工会議所 1階会議室	第1回消費者問題講演会 インターネットの仕組みと 最新問題について	日本消費生活アドバ イザー・コンサルタン ト・相談員協会 南條 武 氏	32
3	2月21日	厚木文化会館 小ホール	くらしの経済講演会 i n 厚木2020 ※	山形弁研究家 ダニエル・ カール 氏	
合 計				2 回	73

※ 感染症対策のため中止

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)
	平成30年度実績	21	649
		35	1,060

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
1	4月9日	エステスクエア本厚木 コミュニティセンター	南毛利地域包括支援センター 出前講座	9	職員
2	4月27日	長谷老人憩の家	南毛利地区民生委員児童委員 協議会出前講座	31	推進員
3	5月22日	緑ヶ丘3丁目集会所	小鮎緑ヶ丘地域包括支援セン ター出前講座	15	職員
4	6月5日	上荻野分館	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	45	職員 推進員
5	6月24日	荻野公民館	荻野花草会出前講座	16	職員
6	6月27日	天王町自治会館 厚木神社	天王町自治会出前講座	23	職員
7	7月17日	荻野公民館	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	50	職員 推進員
8	7月19日	相州メンタル病院	相州メンタル病院出前講座	19	推進員
9	8月1日	林老人憩の家	睦合地域包括支援センター ミニディ出前講座	17	職員
10	9月15日	愛名老人憩の家	愛名連合自治会出前講座	97	職員
11	9月18日	まつかげ台自治会館	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	48	職員
12	10月11日	吾妻団地	厚木地域包括支援センター 出前講座	16	職員
13	10月16日	久保老人憩の家	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	41	職員
14	10月23日	コープ厚木戸室店	神奈川北央医療生活協同組合 厚木南西支部出前講座	19	職員
15	11月20日	宮本老人憩の家	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	38	職員

No.	実施日	会場	行事名	参加者 (人)	講師
16	12月3日	南毛利スポーツ センター2階会議室	南毛利地域包括支援センター 出前講座	34	職員
17	12月4日	荻野公民館	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	38	職員
18	12月10日	グリーンコーポ 1階集会室	厚木地域包括支援センター 出前講座	6	職員
19	1月15日	子中公民館	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座	46	職員
20	2月5日	クラーク記念国際 高等学校2年1組	クラーク記念国際高等学校 出前講座	21	職員 相談員
21	2月5日	クラーク記念国際 高等学校2年2組	クラーク記念国際高等学校 出前講座	20	職員 相談員
22	2月27日	新宿老人憩の家	荻野地区民生委員児童委員協 議会サービス部会出前講座 ※		
合 計				649	

※ 感染症対策のため中止

ウ	消費生活推進員等による 移動番屋啓発活動実績		回数(回)	参加者(人)
		午前	96	2,791
		午後	96	2,122
		合計	192	4,913
	平成30年度実績	合計	192	5,351

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
1	4月3日	依知北公民館	56	南毛利公民館	65	121
2	4月5日	依知南公民館	10	愛甲公民館	14	24
3	4月9日	睦合北公民館	28	玉川公民館	37	65
4	4月11日	睦合南公民館	72	森の里公民館	34	106
5	4月15日	睦合西公民館	30	相川公民館	11	41
6	4月17日	荻野公民館	71	緑ヶ丘公民館	17	88
7	4月19日	厚木北公民館	10	上荻野分館	10	20
8	4月23日	厚木南公民館	62	小鮎公民館	25	87
9	5月7日	愛甲公民館	53	依知南公民館	32	85
10	5月8日	森の里公民館	66	睦合南公民館	17	83
11	5月10日	相川公民館	34	睦合西公民館	29	63
12	5月14日	緑ヶ丘公民館	49	荻野公民館	42	91
13	5月16日	上荻野分館	11	厚木北公民館	21	32
14	5月20日	小鮎公民館	52	厚木南公民館	23	75
15	5月21日	南毛利公民館	26	依知北公民館	41	67
16	5月27日	玉川公民館	35	睦合北公民館	14	49
17	6月4日	相川公民館	30	睦合西公民館	23	53
18	6月6日	緑ヶ丘公民館	59	荻野公民館	27	86
19	6月10日	上荻野分館	24	厚木北公民館	7	31
20	6月12日	小鮎公民館	15	厚木南公民館	28	43
21	6月14日	南毛利公民館	23	依知北公民館	36	59
22	6月19日	愛甲公民館	28	依知南公民館	16	44
23	6月20日	玉川公民館	54	睦合北公民館	15	69
24	6月27日	森の里公民館	47	睦合南公民館	19	66
25	7月1日	睦合西公民館	27	相川公民館	9	36
26	7月3日	荻野公民館	72	緑ヶ丘公民館	13	85
27	7月5日	厚木北公民館	7	上荻野分館	14	21
28	7月9日	厚木南公民館	53	小鮎公民館	15	68
29	7月11日	依知北公民館	58	南毛利公民館	78	136
30	7月16日	依知南公民館	33	愛甲公民館	7	40
31	7月18日	睦合北公民館	6	玉川公民館	6	12

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
32	7月24日	睦合南公民館	20	森の里公民館	20	40
33	8月1日	森の里公民館	36	睦合南公民館	65	101
34	8月6日	緑ヶ丘公民館	15	荻野公民館	30	45
35	8月8日	上荻野分館	3	厚木北公民館	10	13
36	8月14日	小鮎公民館	7	厚木南公民館	6	13
37	8月16日	南毛利公民館	16	依知北公民館	26	42
38	8月19日	愛甲公民館	17	依知南公民館	19	36
39	8月21日	玉川公民館	29	睦合北公民館	19	48
40	8月27日	相川公民館	31	睦合西公民館	48	79
41	9月3日	睦合西公民館	48	相川公民館	8	56
42	9月5日	荻野公民館	34	緑ヶ丘公民館	7	41
43	9月9日	厚木北公民館	3	上荻野分館	14	17
44	9月12日	厚木南公民館	29	小鮎公民館	20	49
45	9月18日	依知北公民館	37	南毛利公民館	14	51
46	9月20日	依知南公民館	41	愛甲公民館	15	56
47	9月25日	睦合北公民館	23	玉川公民館	34	57
48	9月27日	睦合南公民館	22	森の里公民館	47	69
49	10月1日	相川公民館	19	睦合西公民館	20	39
50	10月3日	緑ヶ丘公民館	19	荻野公民館	15	34
51	10月8日	上荻野分館	17	厚木北公民館	11	28
52	10月11日	小鮎公民館	16	厚木南公民館	25	41
53	10月15日	南毛利公民館	47	依知北公民館	25	72
54	10月17日	愛甲公民館	18	依知南公民館	24	42
55	10月24日	玉川公民館	44	睦合北公民館	29	73
56	10月29日	森の里公民館	63	睦合南公民館	27	90
57	11月1日	依知北公民館	50	南毛利公民館	34	84
58	11月6日	依知南公民館	8	愛甲公民館	21	29
59	11月8日	睦合北公民館	14	玉川公民館	20	34
60	11月12日	睦合南公民館	31	森の里公民館	51	82
61	11月14日	睦合西公民館	58	相川公民館	28	86
62	11月18日	厚木南公民館	7	小鮎公民館	6	13
63	11月22日	厚木北公民館	4	上荻野分館	6	10
64	11月27日	緑ヶ丘公民館	18	荻野公民館	19	37
65	12月3日	小鮎公民館	36	厚木南公民館	35	71
66	12月6日	南毛利公民館	59	依知北公民館	9	68
67	12月10日	愛甲公民館	5	依知南公民館	7	12
68	12月12日	玉川公民館	27	睦合北公民館	50	77

No.	実施日	午前		後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
69	12月16日	森の里公民館	30	睦合南公民館	18	48
70	12月19日	相川公民館	48	睦合西公民館	30	78
71	12月24日	荻野公民館	33	緑ヶ丘公民館	27	60
72	12月27日	厚木北公民館	49	上荻野分館	11	60
73	1月6日	依知北公民館	34	南毛利公民館	19	53
74	1月8日	依知南公民館	12	愛甲公民館	26	38
75	1月14日	睦合北公民館	9	玉川公民館	19	28
76	1月16日	睦合南公民館	12	森の里公民館	37	49
77	1月21日	睦合西公民館	35	相川公民館	11	46
78	1月23日	荻野公民館	25	緑ヶ丘公民館	11	36
79	1月27日	厚木南公民館	43	小鮎公民館	32	75
80	1月29日	上荻野分館	7	厚木北公民館	22	29
81	2月4日	愛甲公民館	39	依知南公民館	19	58
82	2月7日	玉川公民館	19	睦合北公民館	15	34
83	2月12日	森の里公民館	21	睦合南公民館	27	48
84	2月14日	相川公民館	20	睦合西公民館	28	48
85	2月18日	緑ヶ丘公民館	19	荻野公民館	34	53
86	2月20日	厚木北公民館	15	上荻野分館	15	30
87	2月25日	厚木南公民館	27	小鮎公民館	19	46
88	2月27日	依知北公民館	14	南毛利公民館	12	26
89	3月3日	睦合北公民館	11	玉川公民館	19	30
90	3月5日	睦合南公民館	22	森の里公民館	16	38
91	3月9日	睦合西公民館	12	相川公民館	6	18
92	3月11日	荻野公民館	15	緑ヶ丘公民館	8	23
93	3月13日	上荻野分館	6	厚木北公民館	2	8
94	3月18日	小鮎公民館	12	厚木南公民館	8	20
95	3月24日	南毛利公民館	15	依知北公民館	18	33
96	3月27日	依知南公民館	15	愛甲公民館	4	19
小計		午前 96回	2,791人	午後 96回	2,122人	
合計		192回		4,913人		

エ	チラシ等配布による啓発活動	合計	
		回数(回)	啓発者数(人)
		54	9,243
平成30年度実績		67	8,017

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	60
3	4月17日	防犯啓発活動キャンペーン(神奈川県警察と合同)	200
4	4月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
5	4月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
6	5月13日	防犯啓発活動キャンペーン	60
7	5月15日	防犯啓発活動キャンペーン	60
8	5月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
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	60
11	6月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
12	6月20日	防犯啓発活動キャンペーン	40
13	6月21日	防犯啓発活動キャンペーン	40
14	7月3日	暴力追放旬間ミニキャンペーン	60
15	7月8日	暴力追放旬間ミニキャンペーン	60
16	7月23日	防犯啓発活動キャンペーン	40
17	7月24日	防犯啓発活動キャンペーン	30
18	7月25日	防犯啓発活動キャンペーン	100
19	7月25日	食の安全講演会	41
20	7月26日	防犯啓発活動キャンペーン	30
21	8月14日	防犯啓発活動キャンペーン	50
22	8月15日	防犯啓発活動キャンペーン	70
23	8月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
24	9月17日	防犯啓発活動キャンペーン	60
25	9月18日	防犯啓発活動キャンペーン	60
26	9月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
27	9月20日	防犯啓発活動キャンペーン	60
28	10月16日	防犯啓発活動キャンペーン	60
29	10月16日	悪質商法未然防止キャンペーン	200
30	10月24日	消費者問題講演会	32
31	11月3日	依知北公民館まつり	200
32	11月3日	睦合西公民館まつり	200

No.	実施日	事業名	配布枚数
33	11月3日	愛甲公民館まつり	200
34	11月10日	睦合北公民館まつり	200
35	11月10日	緑ヶ丘公民館まつり	200
36	11月10日	森の里公民館まつり	200
37	11月17日	厚木南公民館まつり	200
38	11月17日	荻野公民館まつり	200
39	11月18日	防犯啓発活動キャンペーン	40
40	11月19日	防犯啓発活動キャンペーン	60
41	11月20日	防犯啓発活動キャンペーン	70
42	11月21日	防犯啓発活動キャンペーン	40
43	12月17日	次世代防犯活動	400
44	12月18日	防犯啓発活動キャンペーン	40
45	12月19日	防犯啓発活動キャンペーン	50
46	12月20日	防犯啓発活動キャンペーン	40
47	1月14日	防犯啓発活動キャンペーン	60
48	1月15日	防犯啓発活動キャンペーン	40
49	1月16日	防犯啓発活動キャンペーン	40
50	2月17日	防犯啓発活動キャンペーン	40
51	2月18日	厚木警察署主催 地域安全活動キャンペーン	200
52	2月20日	防犯啓発活動キャンペーン	40
53	2月21日	防犯啓発活動キャンペーン	30
54	2月27日	消費者トラブル防止グッズ配布	4,500
合 計			9,243

(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)
	10	7
平成 30 年度実績	12	10

No.	実施日	実施会場	人数
1	4月26日	商工会議所 302 会議室	2
2	5月24日		2
3	6月28日		1
4	7月26日		0
5	8月23日		1
6	9月27日		1
7	10月25日		0
8	11月22日		0
9	12月20日		0
10	1月24日		0
11	2月28日		中止
12	3月27日		中止
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30年度まで実施していました家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に伴う定期的な立入検査の実行については、県内で違反が確認された事例がないため、市の裁量で適宜行えばよいことになりましたので、令和元年度は実施していません。

ア 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	感染症対策のため中止

※ 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

イ ガス事業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	ガス給湯器	感染症 対策の ため中止

※ 対象品目は、ガス給湯器

ウ 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	検査日時
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	感染症 対策の ため中止

※ 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) はかりの定期検査

実施年度	実施地域	対象地区	
2019年度 (奇数年度)	厚木市北部地域 実績 検査戸数 179 戸 検査個数 525 個 (うち分銅、 おもり 116 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
2018年度 (偶数年度)	厚木市南部地域 実績 検査戸数 220 戸 検査個数 818 個 (うち分銅、 おもり 175 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		

(2) スーパー等の量目立入検査

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>○ 7月10日(水)、17日(水)、22日(月)</p> <p>消費生活センター内で実施</p> <ul style="list-style-type: none">・ 品目名：マカロニ類 <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適正に計量されていました。</p>
2	全国一斉商品 量目立入検査	<p>量目検査とは、中元期(6～8月)と歳末期(10～12月)にスーパー等の商品(精肉、鮮魚、野菜、惣菜等)が内容量表記どおり適正に計量されているかを検査するものです。</p> <p>○中元期</p> <p>7月22日(月)、26日(金)、31日(水)に3店舗で実施</p> <p>○歳末期</p> <p>11月18日(月)、22日(金)、12月2日(月)に3店舗で実施</p> <p>◎ 検査は、1店舗で10品目50個、6店舗合計で300個を計量した結果、すべて量目公差の範囲内で適正に計量されていました。</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

令和元年度の消費生活センター開設日は240日間で、新規の受付件数は1,604件（苦情相談1,510件、問合せ94件）であり、1日当たりの受付件数は6.7件（苦情相談は6.3件）となっています。なお、清川村民の受付件数は10件（苦情相談9件、問合せ1件）でした。

平成30年度と比較してみると、新規相談件数で約20.3%減（苦情相談については約19.5%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3,094件、1日当たり12.9件となっています。

		29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	比較(元-30)
新規	苦情	1,370	1,875	1,510	△365
	問合せ	107	137	94	△43
	計	1,477	2,012	1,604	△408
継続	来所	40	73	47	△26
	電話	715	1,101	1,392	291
	計	755	1,174	1,439	265
その他	地域外からの問合せ	75	42	51	9
合計		2,307	3,228	3,094	△134

(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258件、電話相談者が1,346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歳代以上が最も多く、約29%を占めています。

年齢別	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	割合(元年度・%)
10歳代	15	9	12	0.8
20歳代	84	92	89	5.6
30歳代	150	113	121	7.5
40歳代	244	221	220	13.7
50歳代	201	258	244	15.2
60歳代	289	478	267	16.6
70歳代以上	358	586	466	29.1
不明	136	255	185	11.5
計	1,477	2,012	1,604	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30年度では女性の相談件数が多く、令和元年度についても女性の相談件数が多くなっています。

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	割合(元年度・%)
女性	853	1,257	972	60.6
男性	594	728	602	37.5
団体	30	26	30	1.9
不明	0	1	0	0
計	1,477	2,012	1,604	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30年度の202件に対し、令和元年度は129件と、73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8.0%となっています。しかし、商品一般における架空請求が334件あり全体では463件となっています。

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	比較(元-30)
架空請求 不当請求	221	202	129	△73

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30年度の11件に対し、令和元年度は15件と、4件増加しています。

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	比較(元-30)
利殖商法	15	11	15	4

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30年度の47件に対し、令和元年度は87件と、40件増加しています。

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	比較(元-30)
健康食品	34	47	87	40

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30年度の7件に対し、令和元年度は8件と、1件増加しています。

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	比較(元-30)
多重債務	17	7	8	1

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30年度の973件に対し、令和元年度は920件と、53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274件、特殊販売による相談が646件、販売方法が不明等の相談が684件で、特殊販売による相談が40.3%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（414件）、訪問販売（142件）、電話勧誘販売（62件）、マルチ・マルチまがい（14件）、訪問購入（7件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（0件）、その他無店舗（7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64.1%となっています。

平成30年度と比較すると通信販売による相談が16件、訪問販売による相談が12件、その他無店舗による相談が6件、ネガティブ・オプションによる相談が4件減少していますが、電話勧誘販売による相談が6件、マルチ・マルチまがいによる相談が4件、訪問購入による相談が2件増加しています。

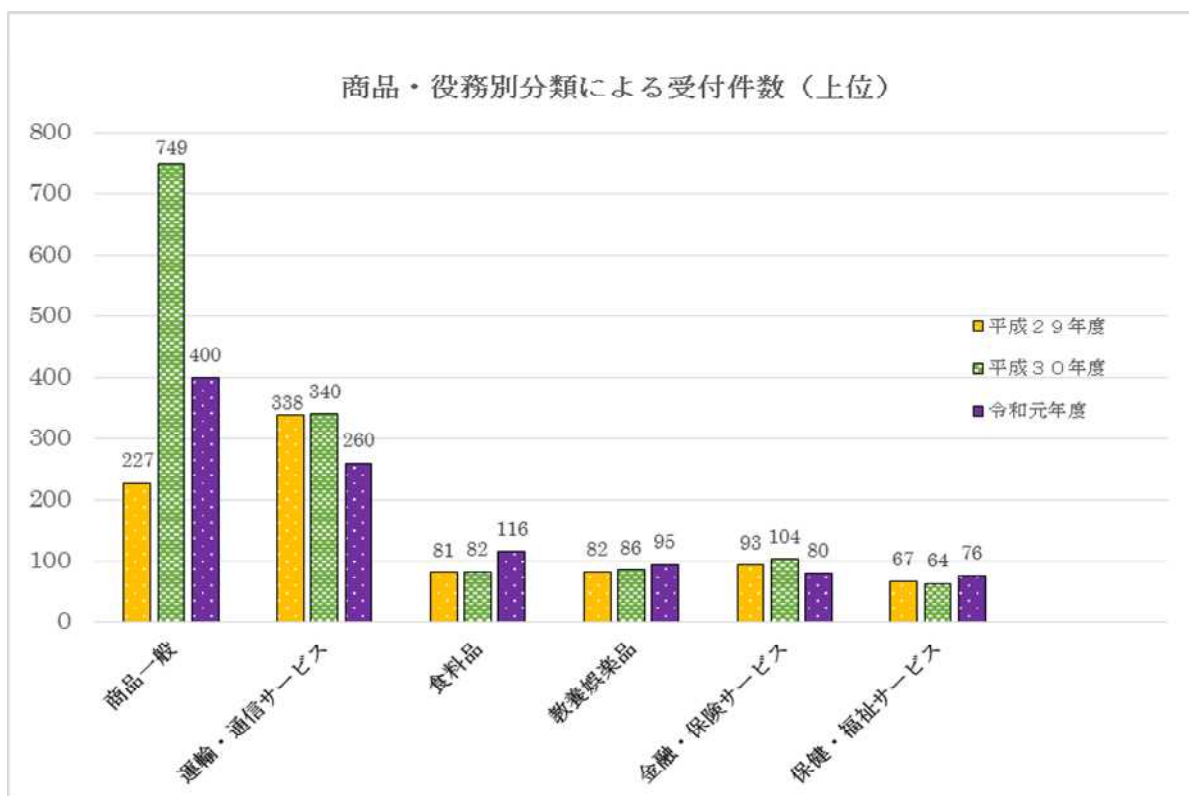
		29年度 (件)	30年度 (件)	元年度 (件)	割合(元年度・%)
一般販売	店舗販売	326	301	274	17.1
	訪問販売	132	154	142	8.9
特殊販売	通信販売	480	430	414	25.8
	マルチ・マルチまがい	10	10	14	0.9
	電話勧誘販売	55	56	62	3.9
	ネガティブ・オプション	4	4	0	0
	訪問購入	15	5	7	0.4
	その他無店舗	13	13	7	0.4
	小計	709	672	646	
不明等	不明等	442	1,039	684	42.6
計		1,477	2,012	1,604	100.0

※ 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、商品一般（400件）、運輸・通信サービス（260件）、食料品（116件）、教養娯楽品（95件）、金融・保険サービス（80件）が上位を占めています。

なお、平成30年度と比較して大きく増減があった分類は商品一般が349件と大幅に減少した一方、それ以外の分類には大きな増減はありませんでした。（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。（令和2年6月13日現在）

	29年度(件)	30年度(件)	元年度(件)	割合(元年度・%)
他機関紹介	23	36	30	1.9
助言(自主交渉)	1,014	1,519	1,139	71.0
その他情報提供	202	224	102	6.3
斡旋解決	185	168	287	17.9
斡旋不調	16	18	13	0.8
処理不能	15	12	22	1.4
処理不要	22	34	11	0.7
処理中	0	1	0	0.0
計	1,477	2,012	1,604	100.0

(12) 問合せ内容

94件の問合せの内容（15ページ（6）の表中、令和元年度新規問合せ）について主なものは、保健・福祉サービスに関するものが13件、金融・保険サービスに関するものが11件、土地・建物・設備に関するものが7件、食料品に関するものが6件、住居品に関するものが5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			令和元年度商品内容別消費生活相談件数
		29年度	30年度	元年度	
商品	A 商品一般	227	749	400	架空請求ハガキ 334 件他
	B 食料品	81	82	116	健康食品 87 件、調理食品 6 件、菓子類 5 件、飲料 4 件、魚介類 2 件、穀類 2 件、酒類 2 件、その他 8 件
	C 住居品	56	38	32	家具・寝具 7 件、食生活機器 6 件、洗濯・裁縫用具 4 件、空調・冷暖房機器 3 件、洗剤等 2 件、その他 10 件
	D 光熱水品	21	17	26	電気 16 件、ガス 9 件、その他 1 件
	E 被服品	42	59	49	紳士・婦人洋服 18 件、アクセサリ 8 件、かばん 6 件、履物 6 件、和服 2 件、子供洋装 2 件、洋装下着 1 件、その他 6 件
	F 保健衛生品	35	30	71	化粧品 45 件、理美容器具・用品 9 件、医療用具 3 件、医薬品 3 件、その他 11 件
	G 教養娯楽品	82	86	95	書籍・印刷物 16 件、電話機・電話機用品 15 件、スポーツ用品 10 件、学習教材 8 件、時計 8 件、その他 38 件
	H 車両・乗り物	44	35	33	自動車 26 件、自動車用品 5 件、自転車・用品 2 件
	I 土地・建物・設備	58	63	48	空調・冷暖房・給湯設備 10 件、集合住宅 9 件、土地 7 件、戸建住宅 7 件、屋外装備品 3 件、その他 12 件
	J 他の商品	3	2	0	
	小 計	649	1,161	870	
商品関連役務	K クリーニング	4	9	6	紳士・婦人洋服 6 件
	L レンタル・リース・貸借	70	55	47	集合住宅 39 件、戸建住宅 5 件、土地 1 件、その他 2 件
	M 工事・建築・加工	45	64	71	戸建住宅 50 件、集合住宅 5 件、屋外装備品 4 件、その他 12 件
	N 修理・補修	24	27	23	自動車 6 件、戸建住宅 4 件、衛生設備 3 件、その他 10 件
	O 管理・保管	4	2	5	自動車 2 件、集合住宅 2 件、土地 1 件
	小 計	147	157	152	
役務	P 役務一般	2	0	1	
	Q 金融・保険サービス	93	104	80	融資サービス 17 件、生命保険 12 件、損害保険 12 件、預貯金・証券等 11 件、デリバティブ取引 7 件、ファンド型投資商品 6 件、その他 15 件
	R 運輸・通信サービス	338	340	260	不当請求・架空請求（放送・コンテンツ等）129 件、インターネット通信サービス 52 件、移動通信サービス 37 件、その他 42 件
	S 教育サービス	5	4	4	補習教育 3 件、学校教育 1 件
	T 教養・娯楽サービス	56	51	48	教室・講座 19 件、観覧・鑑賞 10 件、旅行代理業 6 件、宿泊施設 3 件、その他 10 件
	U 保健・福祉サービス	67	64	76	医療 23 件、理美容 13 件、衛生サービス 12 件、その他 28 件
	V 他の役務	48	61	55	外食・食事宅配 8 件、冠婚葬祭 3 件、家事サービス 2 件、その他 42 件
	W 内職・副業・相場	10	6	6	内職・副業 5 件、その他 1 件
	X 他の行政サービス	5	5	12	
	小 計	624	635	542	
Z 他の相談	57	59	40		
合 計		1,477	2,012	1,604	

× ㄇ

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。

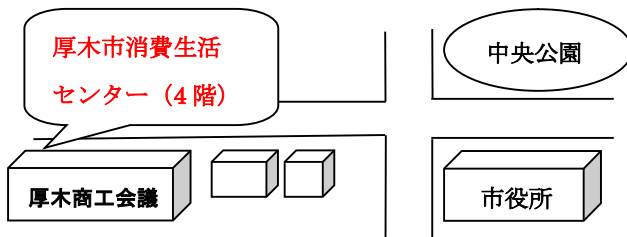
相談場所 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所4階
厚木市消費生活センター
相談専用電話 046-294-5800

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

あゆ回