

# 消費生活センター事業報告書

—令和4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             | (2～9)   |
|   | （1）厚木市消費生活懇話会事業          | 2       |
|   | （2）消費生活啓発活動              | 3～7     |
|   | ア 講演会実績                  | 3       |
|   | イ 悪質商法等未然防止出前講座実績        | 4       |
|   | ウ 移動番屋啓発活動実績             | 5～6     |
|   | エ チラシ等配布による啓発活動          | 6       |
|   | オ 公共施設等への啓発物品配布による啓発活動   | 7       |
|   | カ 啓発ポスター及び看板設置による啓発活動    | 7       |
|   | （3）司法書士による多重債務者法律相談について  | 8       |
|   | （4）電気用品安全法等に基づく立入検査      | 9       |
| 4 | 計量検査事業の状況                | (10～11) |
|   | （1）はかりの定期検査              | 10      |
|   | （2）スーパー等の量目立入検査          | 11      |
| 5 | 消費生活相談事業の状況              | (12～18) |
|   | （1）消費生活センター開設の経過         | 12      |
|   | （2）相談の対象者                | 12      |
|   | （3）相談の内容                 | 12      |
|   | （4）相談日時等                 | 12      |
|   | （5）場所                    | 12      |
|   | （6）消費生活相談の受付件数           | 13      |
|   | （7）消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数 | 13      |
|   | （8）消費生活相談の年齢別受付件数        | 13      |
|   | （9）消費生活相談の男女別受付件数        | 14      |
|   | （10）消費生活相談の内容別受付件数       | 14～16   |
|   | （11）消費生活相談の処理結果          | 17      |
|   | （12）問合せ内容                | 17      |
|   | （13）商品・役務別分類の内容          | 18      |

# 1 消費生活センターの組織（令和4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、  
事務補助員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  | 6 月 2 日   | 第 1 回消費生活懇話会委員会議                     |
| 2  | 7 月 22 日  | 消費者問題講演会                             |
| 3  | 9 月 16 日  | 第 2 回消費生活懇話会委員会議                     |
| 4  | 11 月 11 日 | 悪質商法被害未然防止キャンペーン                     |
| 8  | 12 月 5 日  | 第 3 回消費生活懇話会委員会議                     |
| 9  | 12 月 13 日 | 高齢者関連製品安全講演イベント<br>～家庭内におけるリスクと安全対策～ |
| 10 | 1 月 13 日  | くらしの経済講演会 in 厚木 2023                 |
| 11 | 3 月 5 日   | 小鮎公民館まつりでの啓発                         |
| 12 | 3 月 5 日   | 南毛利地区文化発表会での啓発                       |

## (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、次のとおり出前講座等、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      | 240     |
|   | 令和3年度実績 | 0      | 0       |

| No. | 実施日    | 講座内容                                           | 会場                      | 講師                                                                                                                 | 参加者<br>(人) |
|-----|--------|------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | 7月22日  | 消費者問題講演会<br>食に関する深い～話<br>～食の安全や<br>食品表示問題を切る！～ | 厚木商工会議所<br>5階大会議室       | 消費者問題研究所<br>代表<br>垣田 達哉 氏                                                                                          | 25         |
| 2   | 12月13日 | 高齢者関連製品安全<br>講演イベント<br>～家庭内における<br>リスクと安全対策～   | 厚木商工会議所<br>1階101<br>会議室 | 企業の製品安全に<br>関する研究開発者<br>徳武産業株式会社<br>[歩行時の<br>転倒防止]<br>マツ六株式会社<br>[居室内での<br>転倒防止]<br>株式会社近澤製紙所<br>[紙おむつ装着時<br>の注意点] | 19         |
| 3   | 1月13日  | くらしの経済講演会<br>お金と人生設計と<br>生きるチカラ講座              | 厚木商工会議所<br>5階大会議室       | 杉村 太蔵 氏                                                                                                            | 196        |
|     |        |                                                |                         | 3 回                                                                                                                | 240        |

| 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） |
|   |                 | 8     | 676    |
|   | 令和３年度実績         | 2     | 40     |

| No  | 実施日       | 行事名                                   | 会場                          | 参加者<br>（人） | 講師  |
|-----|-----------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|-----|
| 1   | 5 月 10 日  | 東京農業大学フレッシュマン<br>セミナー（１年生）４時限<br>出前講座 | 東京農業大学                      | 302        | 相談員 |
| 2   | 5 月 10 日  | 東京農業大学フレッシュマン<br>セミナー（１年生）５時限<br>出前講座 | 東京農業大学                      | 281        | 相談員 |
| 3   | 6 月 17 日  | ミニデーサービス樹の家<br>出前講座                   | 戸室ハイツ集会室                    | 16         | 職員  |
| 4   | 6 月 22 日  | フレール予防教室出前講座                          | アミューあつぎ 7 階<br>a m y u スタジオ | 23         | 職員  |
| 5   | 11 月 18 日 | ミニデーサービス樹の家<br>出前講座                   | 戸室ハイツ集会室                    | 17         | 職員  |
| 6   | 2 月 9 日   | クラーク記念国際高等学校<br>出前講座                  | クラーク記念国際<br>高等学校 2 年 1 組    | 9          | 相談員 |
| 7   | 2 月 9 日   | クラーク記念国際高等学校<br>出前講座                  | クラーク記念国際<br>高等学校 2 年 2 組    | 11         | 相談員 |
| 8   | 3 月 17 日  | 温水自治会ミニデイ出前講座                         | 温水・恩名老人憩の家                  | 17         | 職員  |
| 合 計 |           |                                       |                             | 676        |     |

| ウ | 移動番屋啓発活動実績 | 合計    |        |
|---|------------|-------|--------|
|   |            | 回数（回） | 参加者（人） |
|   |            | 102   | 5,611  |
|   | 令和3年度実績    | 159   | 3,573  |

| No. | 実施日   | 会場     | 人数  | No. | 実施日    | 会場     | 人数  |
|-----|-------|--------|-----|-----|--------|--------|-----|
| 1   | 4月5日  | 上荻野分館  | 2   | 33  | 7月26日  | 緑ヶ丘郵便局 | 67  |
| 2   | 4月8日  | 相川公民館  | 29  | 34  | 8月2日   | 依知南公民館 | 42  |
| 3   | 4月12日 | 緑ヶ丘郵便局 | 70  | 35  | 8月4日   | 南毛利公民館 | 24  |
| 4   | 4月18日 | 睦合西公民館 | 23  | 36  | 8月9日   | 厚木北郵便局 | 52  |
| 5   | 4月20日 | 厚木北郵便局 | 97  | 37  | 8月12日  | 相川郵便局  | 23  |
| 6   | 4月21日 | 玉川公民館  | 15  | 38  | 8月15日  | 厚木郵便局  | 150 |
| 7   | 4月26日 | 依知北公民館 | 38  | 39  | 8月18日  | 小鮎公民館  | 30  |
| 8   | 4月28日 | 相川郵便局  | 78  | 40  | 8月23日  | 睦合北公民館 | 12  |
| 9   | 5月10日 | 愛甲公民館  | 28  | 41  | 8月29日  | 愛甲公民館  | 9   |
| 10  | 5月11日 | 小鮎公民館  | 8   | 42  | 8月31日  | 緑ヶ丘郵便局 | 103 |
| 11  | 5月13日 | 厚木北郵便局 | 100 | 43  | 9月1日   | 依知南公民館 | 39  |
| 12  | 5月17日 | 相川郵便局  | 41  | 44  | 9月6日   | 森の里公民館 | 60  |
| 13  | 5月19日 | 緑ヶ丘郵便局 | 55  | 45  | 9月8日   | 相川郵便局  | 27  |
| 14  | 5月20日 | 厚木南公民館 | 40  | 46  | 9月12日  | 緑ヶ丘公民館 | 62  |
| 15  | 5月24日 | 睦合北公民館 | 17  | 47  | 9月15日  | 厚木郵便局  | 122 |
| 16  | 5月25日 | 緑ヶ丘公民館 | 71  | 48  | 9月16日  | 厚木北郵便局 | 80  |
| 17  | 5月26日 | 厚木郵便局  | 119 | 49  | 9月26日  | 睦合南公民館 | 19  |
| 18  | 5月30日 | 南毛利公民館 | 25  | 50  | 9月27日  | 緑ヶ丘郵便局 | 136 |
| 19  | 6月2日  | 依知南公民館 | 23  | 51  | 9月30日  | 荻野公民館  | 30  |
| 20  | 6月6日  | 睦合南公民館 | 20  | 52  | 10月3日  | 相川公民館  | 30  |
| 21  | 6月13日 | 相川郵便局  | 45  | 53  | 10月5日  | 依知北公民館 | 16  |
| 22  | 6月15日 | 厚木北郵便局 | 102 | 54  | 10月7日  | 玉川公民館  | 46  |
| 23  | 6月20日 | 厚木郵便局  | 91  | 55  | 10月12日 | 緑ヶ丘郵便局 | 51  |
| 24  | 6月22日 | 荻野公民館  | 75  | 56  | 10月14日 | 厚木北郵便局 | 104 |
| 25  | 6月24日 | 緑ヶ丘郵便局 | 39  | 57  | 10月18日 | 相川郵便局  | 62  |
| 26  | 6月28日 | 森の里公民館 | 48  | 58  | 10月20日 | 睦合西公民館 | 37  |
| 27  | 7月1日  | 依知北公民館 | 30  | 59  | 10月27日 | 上荻野分館  | 31  |
| 28  | 7月4日  | 玉川公民館  | 47  | 60  | 11月1日  | 小鮎公民館  | 19  |
| 29  | 7月7日  | 睦合西公民館 | 22  | 61  | 11月4日  | 愛甲公民館  | 7   |
| 30  | 7月14日 | 厚木北郵便局 | 56  | 62  | 11月8日  | 厚木北郵便局 | 103 |
| 31  | 7月22日 | 相川公民館  | 21  | 63  | 11月10日 | 南毛利公民館 | 28  |
| 32  | 7月25日 | 上荻野分館  | 33  | 64  | 11月15日 | 厚木郵便局  | 110 |

| No. | 実施日       | 会場     | 人数    | No. | 実施日      | 会場     | 人数  |
|-----|-----------|--------|-------|-----|----------|--------|-----|
| 65  | 11 月 18 日 | 相川郵便局  | 44    | 84  | 1 月 26 日 | 玉川公民館  | 48  |
| 66  | 11 月 22 日 | 緑ヶ丘郵便局 | 85    | 85  | 1 月 30 日 | 上荻野分館  | 15  |
| 67  | 11 月 24 日 | 睦合北公民館 | 54    | 86  | 2 月 1 日  | 南毛利公民館 | 57  |
| 68  | 11 月 28 日 | 緑ヶ丘公民館 | 42    | 87  | 2 月 3 日  | 依知北公民館 | 24  |
| 69  | 11 月 29 日 | 厚木南公民館 | 54    | 88  | 2 月 7 日  | 相川郵便局  | 37  |
| 70  | 12 月 1 日  | 依知南公民館 | 23    | 89  | 2 月 9 日  | 厚木郵便局  | 103 |
| 71  | 12 月 7 日  | 睦合南公民館 | 44    | 90  | 2 月 13 日 | 小鮎公民館  | 57  |
| 72  | 12 月 9 日  | 厚木北郵便局 | 64    | 91  | 2 月 15 日 | 厚木北郵便局 | 137 |
| 73  | 12 月 13 日 | 相川郵便局  | 40    | 92  | 2 月 21 日 | 緑ヶ丘郵便局 | 44  |
| 74  | 12 月 19 日 | 荻野公民館  | 55    | 93  | 2 月 24 日 | 愛甲公民館  | 53  |
| 75  | 12 月 21 日 | 森の里公民館 | 147   | 94  | 2 月 28 日 | 厚木南公民館 | 41  |
| 76  | 12 月 23 日 | 緑ヶ丘郵便局 | 88    | 95  | 3 月 6 日  | 森の里公民館 | 66  |
| 77  | 1 月 6 日   | 依知北公民館 | 17    | 96  | 3 月 8 日  | 睦合南公民館 | 23  |
| 78  | 1 月 11 日  | 相川郵便局  | 41    | 97  | 3 月 10 日 | 厚木北郵便局 | 106 |
| 79  | 1 月 13 日  | 厚木郵便局  | 137   | 98  | 3 月 14 日 | 緑ヶ丘郵便局 | 101 |
| 80  | 1 月 16 日  | 厚木北郵便局 | 103   | 99  | 3 月 16 日 | 相川郵便局  | 46  |
| 81  | 1 月 18 日  | 緑ヶ丘郵便局 | 113   | 100 | 3 月 20 日 | 厚木郵便局  | 145 |
| 82  | 1 月 20 日  | 睦合西公民館 | 34    | 101 | 3 月 27 日 | 依知南公民館 | 31  |
| 83  | 1 月 23 日  | 相川公民館  | 20    | 102 | 3 月 30 日 | 緑ヶ丘公民館 | 33  |
| 合 計 |           |        | 102 回 |     | 5,611 人  |        |     |

| 工 | チラシ等配布による啓発活動 | 合計    |         |
|---|---------------|-------|---------|
|   |               | 回数（回） | 啓発者数（人） |
|   |               | 4     | 48,613  |
|   | 令和3年度実績       | 0     | 0       |

| No. | 配布日       | 事業名                | 配布数    |
|-----|-----------|--------------------|--------|
| 1   | 5 月 30 日  | かなちゃん手形購入書類ちらし追加封入 | 48,013 |
| 2   | 11 月 11 日 | 悪質商法被害未然防止キャンペーン   | 200    |
| 3   | 3 月 5 日   | 小鮎公民館まつり           | 200    |
| 4   | 3 月 5 日   | 南毛利地区文化発表会         | 200    |
| 合 計 |           |                    | 48,613 |

| オ | 公共施設等への<br>啓発物品配布による啓発活動 | 合計    |         |
|---|--------------------------|-------|---------|
|   |                          | 回数（回） | 啓発者数（人） |
|   |                          | 5     | 7,200   |
|   | 令和3年度実績                  | 10    | 17,850  |

| No. | 配布日    | 配布物  | 配布場所              | 配布数   |
|-----|--------|------|-------------------|-------|
| 1   | 10月3日  | 台ふきん | 市民課（駅連絡所）ほか12公共施設 | 1,150 |
| 2   | 11月5日  | 台ふきん | 神奈川工科大学（学園祭）      | 300   |
| 3   | 11月15日 | 台ふきん | 公民館               | 3,200 |
| 4   | 12月15日 | 紙マスク | 介護福祉課ほか19施設       | 1,750 |
| 5   | 1月18日  | 紙マスク | 公民館               | 800   |
| 合 計 |        |      |                   | 7,200 |

| カ | 啓発ポスター及び看板設置<br>による啓発活動 | 合計    |           |
|---|-------------------------|-------|-----------|
|   |                         | 回数（回） | 掲出箇所数（箇所） |
|   |                         | 4     | 371       |
|   | 令和4年度から実施               |       |           |

| No. | 掲出日            | 掲出物                       | 掲出場所                   | 掲出箇所 |
|-----|----------------|---------------------------|------------------------|------|
| 1   | 8月26日          | 高齢者用啓発ポスター<br>契約のきりふだ（冊子） | デイサービス<br>農業協同組合       | 53   |
| 2   | 10月3日          | 高齢者向け啓発ポスター               | 市役所本庁舎ほか               | 13   |
| 3   | 11月15日<br>～18日 | 高齢者向け啓発ポスター<br>のぼり旗設置     | 市内薬局、公民館、<br>スポーツセンター等 | 150  |
| 4   | 2月～3月          | 消費者トラブル未然防止<br>看板の設置      | 市内公園等                  | 155  |
| 合 計 |                |                           |                        | 371  |

(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<br>多重債務者法律相談 | 合計     |         |
|----------------------|--------|---------|
|                      | 回数 (回) | 相談者 (人) |
|                      | 3      | 3       |
| 令和3年度実績              | 4      | 5       |

| No. | 実施日      | 実施会場          | 人数 |
|-----|----------|---------------|----|
| 1   | 4 月 6 日  | 商工会議所 302 会議室 | 0  |
| 2   | 5 月 11 日 |               | 0  |
| 3   | 6 月 1 日  |               | 1  |
| 4   | 7 月 6 日  |               | 0  |
| 5   | 8 月 3 日  |               | 0  |
| 6   | 9 月 7 日  |               | 1  |
| 7   | 10 月 5 日 |               | 0  |
| 8   | 11 月 2 日 |               | 1  |
| 9   | 12 月 7 日 |               | 0  |
| 10  | 1 月 11 日 |               | 0  |
| 11  | 2 月 1 日  |               | 0  |
| 12  | 3 月 1 日  |               | 0  |
| 合 計 |          |               | 3  |

#### (4) 電気用品安全法等に基づく立入検査

##### 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 | 3 月 10 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

##### 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 | 3 月 10 日 |

※ 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<br>カートリッジガスこんろ | 3 月 10 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、商品の量目及び表示の確認、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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022 年度<br>(偶数年度) | 厚木市南部地域<br>実績<br>検査戸数 243 戸<br>検査個数 755 個<br>(うち分銅、<br>おもり 110 個) | <div>厚木北地区</div> 松枝、元町、東町、寿町、水引、<br>厚木町、中町、栄町、田村町、<br>厚木、吾妻町<br><div>厚木南地区</div> 幸町、泉町 旭町、南町<br><div>南毛利地区</div> 戸室、恩名、愛名、温水、温水西、<br>長谷、毛利台<br><div>南毛利南地区</div> 船子、愛甲<br><div>相川地区</div> 岡田、酒井、戸田、下津古久、<br>上落合、長沼<br><div>緑ヶ丘地区</div> 緑ヶ丘五丁目の一部                                                                                          |
| 2021 年度<br>(奇数年度) | 厚木市北部地域<br>実績<br>検査戸数 186 戸<br>検査個数 540 個<br>(うち分銅、<br>おもり 115 個) | <div>依知北地区</div> 上依知、猿ヶ島、山際<br><div>依知南地区</div> 関口、中依知、下依知、金田<br><div>睦合北地区</div> 下川入、棚沢、三田、三田南<br><div>睦合南地区</div> 妻田北、妻田南、妻田東、妻田西<br><div>睦合西地区</div> 及川、林、王子の一部<br><div>荻野地区</div> 上荻野、まつかげ台、みはる野、<br>中荻野、下荻野、鳶尾<br><div>小鮎地区</div> 飯山、上古沢、下古沢、宮の里<br><div>玉川地区</div> 七沢、小野、岡津古久<br><div>緑ヶ丘地区</div> 緑ヶ丘、王子の一部<br><div>森の里地区</div> 森の里 |

## (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<br>試買検査  | <p>○ 8月24日(水)</p> <p>消費生活センター内で実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>品目名：スナック菓子</li> </ul> <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<br>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27日(水)、28日(木)、29日(金)に3店舗で実施</p> <p>○歳末期</p> <p>11月16日(火)、17日(水)、18日(木)に3店舗で実施</p> <p>◎ 検査は、1店舗で10品目50個、6店舗合計で商品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 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4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1,391件（苦情相談1,243件、問合せ148件）であり、1日当たりの受付件数は5.7件（苦情相談は5.1件）となっています。なお、清川村民の受付件数は14件（苦情相談11件、問合せ3件）でした。

令和3年度と比較してみると、新規相談件数で約4.8%減（苦情相談については約6.0%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2,774件、1日当たり11.4件となっています。

|     |           | 2年度（件） | 3年度（件） | 4年度（件） | 比較（4-3） |
|-----|-----------|--------|--------|--------|---------|
| 新規  | 苦情        | 1,359  | 1,322  | 1,243  | △79     |
|     | 問合せ       | 109    | 139    | 148    | 9       |
|     | 計         | 1,468  | 1,461  | 1,391  | △70     |
| 継続  | 来所        | 24     | 30     | 42     | 12      |
|     | 電話        | 1,338  | 1,216  | 1,189  | △27     |
|     | 計         | 1,362  | 1,246  | 1,231  | △15     |
| その他 | 地域外からの問合せ | 121    | 129    | 152    | 23      |
| 合 計 |           | 2,951  | 2,836  | 2,774  | △62     |

## (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133件、電話相談者が1,258件、約90%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24%を占めています。

| 年齢別    | 2年度（件） | 3年度（件） | 4年度（件） | 割合（4年度・%） |
|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 10歳代   | 18     | 17     | 16     | 1.2       |
| 20歳代   | 101    | 114    | 108    | 7.7       |
| 30歳代   | 136    | 143    | 105    | 7.5       |
| 40歳代   | 224    | 192    | 185    | 13.3      |
| 50歳代   | 222    | 221    | 236    | 17.0      |
| 60歳代   | 168    | 191    | 179    | 12.9      |
| 70歳代以上 | 341    | 351    | 328    | 23.6      |
| 不明     | 258    | 232    | 234    | 16.8      |
| 計      | 1,468  | 1,461  | 1,391  | 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、令和3年度では女性の相談件数が多く、令和4年度についても女性の相談件数が多くなっています。

|    | 2年度 (件) | 3年度 (件) | 4年度 (件) | 割合(4年度・%) |
|----|---------|---------|---------|-----------|
| 女性 | 847     | 807     | 811     | 58.3      |
| 男性 | 610     | 642     | 556     | 40.0      |
| 団体 | 11      | 12      | 24      | 1.7       |
| 不明 | 0       | 0       | 0       | 0         |
| 計  | 1,468   | 1,461   | 1,391   | 100.0     |

## (10) 消費生活相談の内容別受付件数

ア 不当請求・架空請求・ワンクリック請求等に関する相談

不当請求・架空請求・ワンクリック請求等に関する相談については、令和3年度の100件に対し、令和4年度は87件と、13件減少しています。

消費生活相談の中での不当請求・架空請求・ワンクリック請求等に関する相談の割合は約6.3%となっています。

|                          | 2年度 (件) | 3年度 (件) | 4年度 (件) | 比較(4-3) |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|
| 不当請求<br>架空請求<br>ワンクリック請求 | 132     | 100     | 87      | △13     |

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、令和3年度の8件に対し、令和4年度は11件と、3件増加しています。

|      | 2年度 (件) | 3年度 (件) | 4年度 (件) | 比較(4-3) |
|------|---------|---------|---------|---------|
| 利殖商法 | 9       | 8       | 11      | 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、令和3年度の41件に対し、令和4年度は48件と、7件増加しています。

|      | 2年度 (件) | 3年度 (件) | 4年度 (件) | 比較(4-3) |
|------|---------|---------|---------|---------|
| 健康食品 | 94      | 41      | 48      | 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、令和3年度の11件に対し、令和4年度は20件と、9件増加しています。

|      | 2年度 (件) | 3年度 (件) | 4年度 (件) | 比較(4-3) |
|------|---------|---------|---------|---------|
| 多重債務 | 16      | 11      | 20      | 9       |

## 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、令和３年度の１,０２７件に対し、令和４年度は９８５件と、４２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２４１件、特殊販売による相談が７４４件、販売方法が不明等の相談が４０６件で、特殊販売による相談が５３.５％を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（５４４件）、訪問販売（１１２件）、電話勧誘販売（６１件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（１３件）、訪問購入（９件）、マルチ・マルチまがい（３件）、その他無店舗（２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７３.１％となっています。

令和３年度と比較すると通信販売による相談が１３件、電話勧誘販売による相談が１件増加していますが、訪問販売による相談が２０件、その他無店舗による相談が９件、マルチ・マルチまがいによる相談が７件、ネガティブ・オプションによる相談が６件、訪問購入による相談が３件減少しています。

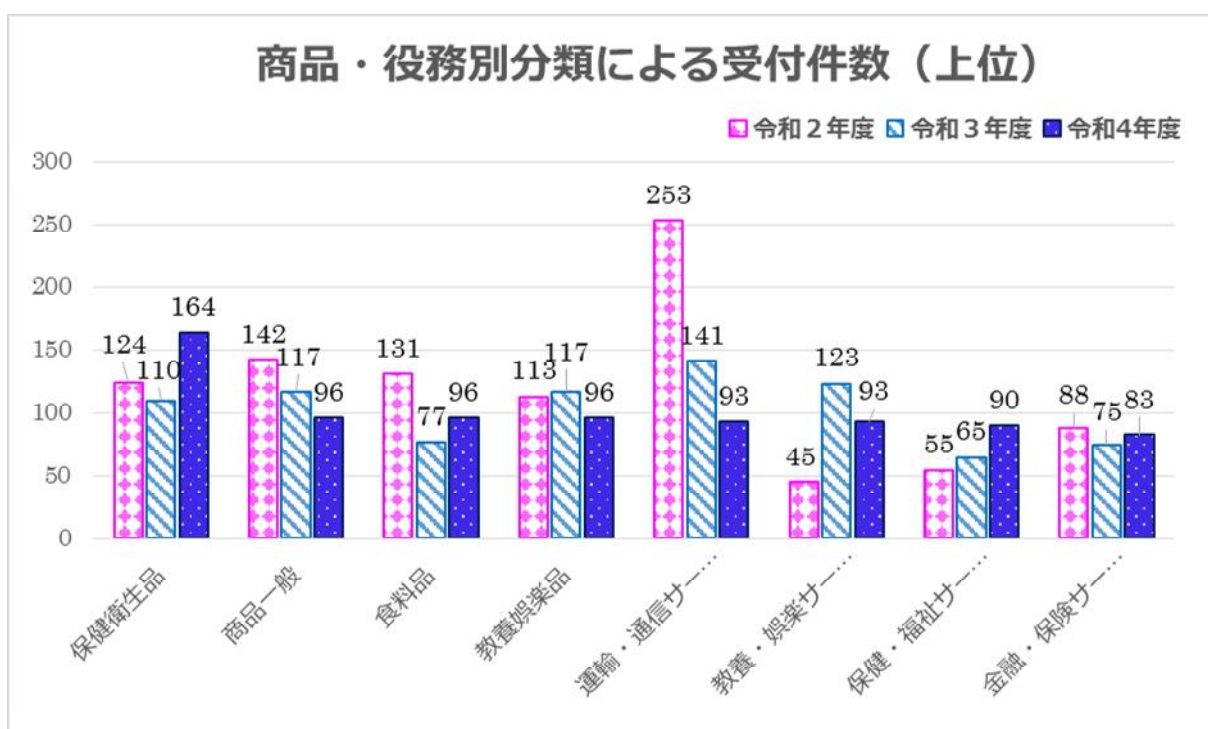
|      |             | ２年度（件） | ３年度（件） | ４年度（件） | 割合（４年度・％） |
|------|-------------|--------|--------|--------|-----------|
| 一般販売 | 店舗販売        | ２６６    | ２５２    | ２４１    | １７．３      |
|      | 訪問販売        | １２９    | １３２    | １１２    | ８．１       |
| 特殊販売 | 通信販売        | ５６０    | ５３１    | ５４４    | ３９．１      |
|      | マルチ・マルチまがい  | ８      | １０     | ３      | ０．２       |
|      | 電話勧誘販売      | ４５     | ６０     | ６１     | ４．４       |
|      | ネガティブ・オプション | ２１     | １９     | １３     | ０．９       |
|      | 訪問購入        | ８      | １２     | ９      | ０．７       |
|      | その他無店舗      | ５      | １１     | ２      | ０．１       |
|      | 小計          | ７７６    | ７７５    | ７４４    |           |
|      |             |        |        |        |           |
| 不明等  | 不明等         | ４２６    | ４３４    | ４０６    | ２９．２      |
| 計    |             | １，４６８  | １，４６１  | １，３９１  | 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、保健衛生品（164 件）、商品一般（96 件）、食料品（96 件）、教養娯楽品（96 件）、運輸・通信サービス（93 件）、教養・娯楽サービス（93 件）、保健・福祉サービス（90 件）、金融・保険サービス（83 件）が上位を占めています。

なお、令和 3 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 48 件、教養・娯楽サービスが 30 件、商品一般、住居品、教養娯楽品がそれぞれ 21 件減少した一方、保健衛生品が 54 件、保健・福祉サービスが 25 件、食料品が 19 件増加しています。それ以外の分類には大きな増減はありませんでした。（18 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。

|          | 2年度（件） | 3年度（件） | 4年度（件） | 割合（4年度・％） |
|----------|--------|--------|--------|-----------|
| 他機関紹介    | 16     | 26     | 23     | 1.7       |
| 助言（自主交渉） | 1,108  | 1,016  | 947    | 68.1      |
| その他情報提供  | 100    | 188    | 197    | 14.2      |
| 斡旋解決     | 215    | 194    | 191    | 13.7      |
| 斡旋不調     | 8      | 7      | 17     | 1.2       |
| 処理不能     | 15     | 9      | 7      | 0.5       |
| 処理不要     | 5      | 20     | 9      | 0.6       |
| 処 理 中    | 1      | 1      | 0      | 0         |
| 計        | 1,468  | 1,461  | 1,391  | 100.0     |

### (12) 問合せ内容

148件の問合せの内容（13 ページ（6）の表中、令和4年度新規問合せ）について主なものは、金融・保険サービスに関するものが15件、他の役務に関するものが15件、商品一般に関するものが13件、住居品に関するものが6件、レンタル・リース・賃借に関するものが6件、工事・建築・加工に関するものが6件、修理・補修に関するものが6件、その他が81件となっています。

※ 以上、令和5年5月18日時点で、PIO-NETに登録されていた相談情報を集計した結果です。

### (13) 商品・役務別分類の内容

|                            |               | 消費生活相談 |       |       | 令和4年度商品内容別消費生活相談件数                                                                   |
|----------------------------|---------------|--------|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |               | 2年度    | 3年度   | 4年度   |                                                                                      |
| 商<br>品                     | A 商品一般        | 142    | 117   | 96    | 商品の相談であることが明確であるが、B～Jのいずれであるかを特定できない、または特定する必要のない相談                                  |
|                            | B 食料品         | 131    | 77    | 96    | 健康食品 48 件、飲料 11 件、魚介類 11 件、乳卵類 6 件、穀類 4 件、菓子類 4 件、調理食品 4 件、果物 3 件、油脂・調味料 2 件、その他 3 件 |
|                            | C 住居品         | 53     | 75    | 54    | 家具・寝具 15 件、空調・冷暖房機器 10 件、食器・台所用品 8 件、洗浄剤等 4 件、食生活機器 3 件、掃除用具 3 件、その他 11 件            |
|                            | D 光熱水品        | 33     | 39    | 35    | 電気 24 件、ガス 10 件、他の光熱水品 1 件                                                           |
|                            | E 被服品         | 73     | 77    | 71    | 紳士・婦人洋服 23 件、履物 11 件、アクセサリ 10 件、洋装下着 9 件、かばん 8 件、他の身の回り品 3 件、子供洋服 1 件、その他 6 件        |
|                            | F 保健衛生品       | 124    | 110   | 164   | 化粧品 139 件、医療用具 10 件、他の保健衛生品 9 件、医薬品 3 件、理美容器具・用品 3 件、                                |
|                            | G 教養娯楽品       | 113    | 117   | 96    | 書籍・印刷物 14 件、玩具・遊具 14 件、電話機・電話機用品 9 件、パソコン・パソコン関連用品 8 件、音響・映像製品 8 件、その他 43 件          |
|                            | H 車両・乗り物      | 39     | 47    | 56    | 自動車 40 件、自動車用品 8 件、自転車・用品 5 件、運搬用具 2 件、他の乗り物 1 件                                     |
|                            | I 土地・建物・設備    | 40     | 39    | 22    | 集合住宅 5 件、衛生設備 4 件、戸建住宅 3 件、屋外装備品 3 件、空調・冷暖房・給湯設備 2 件、土地 1 件、住宅構成材 1 件、その他 3 件        |
|                            | J 他の商品        | 0      | 3     | 3     | 商品のうち、B～Iの各項目に該当しないもの                                                                |
| 小 計                        |               | 748    | 701   | 693   |                                                                                      |
| 商<br>品<br>関<br>連<br>役<br>務 | K クリーニング      | 3      | 4     | 7     | 紳士・婦人洋服 5 件、和服 1 件、その他 1 件                                                           |
|                            | L レンタル・リース・貸借 | 54     | 67    | 68    | 集合住宅 48 件、戸建住宅 6 件、他の建物 4 件、音響・映像製品 2 件、土地 2 件、その他 6 件                               |
|                            | M 工事・建築・加工    | 72     | 61    | 55    | 戸建住宅 40 件、衛生設備 4 件、屋外装備品 3 件、集合住宅 2 件、住宅構成材 2 件、その他 4 件                              |
|                            | N 修理・補修       | 27     | 47    | 45    | 戸建住宅 16 件、自動車 7 件、空調・冷暖房・給湯設備 4 件、電話機・電話機用品 3 件、衛生設備 2 件、カメラ類 1 件、その他 12 件           |
|                            | O 管理・保管       | 2      | 3     | 3     | 自動車 2 件、土地 1 件                                                                       |
|                            | 小 計           | 158    | 182   | 178   |                                                                                      |
| 役<br>務                     | P 役務一般        | 2      | 3     | 6     | 役務の相談であることが明確であるが、Q～Xのいずれの役務であるかを特定できない、または特定する必要のない相談                               |
|                            | Q 金融・保険サービス   | 88     | 75    | 83    | 融資サービス 25 件、生命保険 6 件、損害保険 6 件、ファンド型投資商品 5 件、預貯金・証券等 3 件、デリバティブ取引 2 件、その他 36 件        |
|                            | R 運輸・通信サービス   | 253    | 141   | 93    | インターネット通信サービス 39 件、移動通信サービス 34 件、郵便・貨物運送サービス 8 件、放送 6 件、電報・固定電話 3 件、その他 3 件          |
|                            | S 教育サービス      | 10     | 8     | 5     | 学校教育 3 件、補習教育 2 件                                                                    |
|                            | T 教養・娯楽サービス   | 45     | 123   | 93    | 娯楽等情報配信サービス 28 件、教室・講座 14 件、旅行代理業 6 件、ソフトウェアライセンス 5 件、観覧・鑑賞 4 件、その他 36 件             |
|                            | U 保健・福祉サービス   | 55     | 65    | 90    | 理美容 46 件、医療 19 件、他の保健・福祉 10 件、衛生サービス 7 件、健康関連サービス 4 件、老人福祉・サービス 3 件、浴場 1 件           |
|                            | V 他の役務        | 47     | 81    | 82    | 外食・食事宅配 13 件、冠婚葬祭 1 件、家事サービス 1 件、その他 67 件                                            |
|                            | W 内職・副業・相場    | 7      | 22    | 19    | 内職・副業 18 件、内職・副業一般 1 件                                                               |
|                            | X 他の行政サービス    | 4      | 7     | 9     | 消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関である場合                                                    |
| 小 計                        |               | 511    | 525   | 480   |                                                                                      |
|                            | Z 他の相談        | 51     | 53    | 40    | 相隣関係 5 件、消費者運動（消費者問題一般）1 件、相続 1 件、その他 33 件                                           |
| 合 計                        |               | 1,468  | 1,461 | 1,391 |                                                                                      |

[illegible]

# 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。

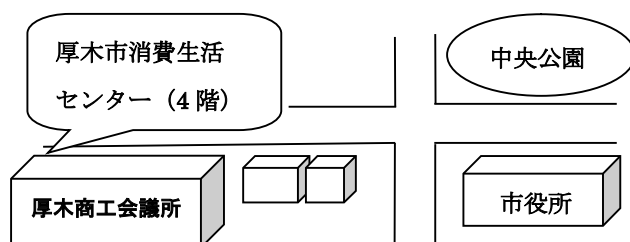
相談場所 厚木市栄町 1-16-15 厚木商工会議所 4 階  
厚木市消費生活センター  
相談専用電話 046-294-5800

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、電話での相談になります。(面接相談をご希望の場合は事前にお電話ください。)
- 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。



土曜(午前9時30分～午後4時30分)、平日の夕方(午後4時～午後5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。

☎ 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