

消費生活センター事業報告書

—令和5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	(2～8)
	（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 出前講座等実績	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	7
	オ 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	8
4	計量検査事業の状況	(9～10)
	（1）はかりの定期検査	9
	（2）スーパー等の量目立入検査	10
5	消費生活相談事業の状況	(11～17)
	（1）消費生活センター開設の経過	11
	（2）相談の対象者	11
	（3）相談の内容	11
	（4）相談日時等	11
	（5）場所	11
	（6）消費生活相談の受付件数	12
	（7）消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数	12
	（8）消費生活相談の年齢別受付件数	12
	（9）消費生活相談の男女別受付件数	13
	（10）消費生活相談の内容別受付件数	13～16
	（11）消費生活相談の処理結果	17
	（12）問合せ内容	17

1 消費生活センターの組織（令和5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	5月30日	第1回消費生活懇話会全体会議
2	7月21日	第1回消費者問題講演会
3	9月15日	第2回消費生活懇話会全体会議
4	11月4日	第2回消費者問題講演会
5	11月5日	厚木南、依知北、睦合西、愛甲公民館まつりでの啓発
6	11月12日	睦合北、緑ヶ丘、森の里公民館まつりでの啓発
7	11月17日	悪質商法未然防止街頭キャンペーン
8	11月19日	荻野公民館まつりでの啓発
9	12月8日	第3回消費生活懇話会全体会議
10	12月15日	高齢者関連製品安全講演イベント
11	2月25日	玉川公民館まつりでの啓発
12	3月3日	依知南、睦合南、小鮎、南毛利、相川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	55
	前年度実績	3	240

No.	実施日	講座内容	会場	講師	参加者 (人)
1	7月21日	第1回消費者問題講演会 食品ロスの削減や 新たな食品表示制度に ついて	厚木商工会議所 5階大会議室	消費者問題研究所 代表 垣田 達哉 氏	15
2	11月4日	第2回消費者問題講演会 親子で学ぶ 「おこづかい教室」	厚木商工会議所 5階大会議室	神奈川県金融広報 アドバイザー	8組 17
3	12月15日	高齢者関連製品安全 講演イベント 知って得する製品安全	厚木商工会議所 5階大会議室	経済産業省	23
合 計					55

イ	出前講座等実績 (悪質商法の被害未然防止について)	合計	
		回数 (回)	参加者 (人)
		12	817
	前年度実績	8	676

No	実施日	行事名	会場	参加者 (人)	講師
1	5 月 16 日	東京農業大学フレッシュマン セミナー (1 年生) 第 1 回目	東京農業大学	337	相談員
2	5 月 16 日	東京農業大学フレッシュマン セミナー (1 年生) 第 2 回目	東京農業大学	278	相談員
3	6 月 19 日	ミニディひまわり	ユーコープ厚木 戸室店	24	職員
4	8 月 1 日	上戸田老友会	下沖老人憩の家	14	職員
5	9 月 6 日	南毛利南地区地域福祉推進 委員会ふれあい部会	愛甲公民館	21	職員
6	11 月 19 日	坊中・サングレイス愛甲石田 自治会ミニディ	愛甲老人憩の家	26	職員
7	11 月 28 日	相州メンタルクリニック 出前講座	相州メンタル クリニック	21	職員
8	11 月 29 日	厚木地域包括支援センター 出前講座	吾妻団地集会所	25	職員
9	12 月 1 日	林地区長寿会	林老人憩の家	17	職員
10	1 月 10 日	厚木北地区フレイル予防教室	アミューあつぎ 7 階	14	職員
11	3 月 11 日	安心安全なまち会議連絡会	厚木商工会議所 1 階 101 会議室	28	相談員
12	3 月 18 日	荻野地区ケアマネ連絡会	荻野地域包括支援 センター	12	職員
合 計				817	

ウ	移動番屋啓発活動実績	合計	
		回数（回）	参加者（人）
		99	3,356
	前年度実績	102	5,611

No.	実施日	会場	人数	No.	実施日	会場	人数
1	4月4日	上荻野分館	3	33	7月25日	相川公民館	11
2	4月6日	睦合西公民館	32	34	7月27日	依知北公民館	8
3	4月10日	玉川公民館	0	35	8月1日	愛甲公民館	13
4	4月12日	相川郵便局	27	36	8月3日	睦合北公民館	35
5	4月14日	厚木郵便局	88	37	8月8日	南毛利公民館	15
6	4月18日	厚木北郵便局	54	38	8月10日	厚木北郵便局	63
7	4月20日	相川公民館	29	39	8月15日	厚木郵便局	72
8	4月25日	緑ヶ丘郵便局	26	40	8月17日	緑ヶ丘郵便局	60
9	4月27日	依知北公民館	40	41	8月22日	厚木南公民館	13
10	5月2日	愛甲公民館	13	42	8月24日	相川郵便局	3
11	5月8日	小鮎公民館	29	43	8月29日	小鮎公民館	3
12	5月10日	睦合北公民館	0	44	9月5日	荻野公民館	50
13	5月12日	厚木郵便局	82	45	9月7日	緑ヶ丘郵便局	42
14	5月16日	厚木北郵便局	43	46	9月11日	睦合南公民館	11
15	5月18日	相川郵便局	18	47	9月13日	相川郵便局	5
16	5月26日	厚木南公民館	23	48	9月15日	厚木郵便局	20
17	5月30日	南毛利公民館	15	49	9月19日	厚木北郵便局	53
18	6月1日	依知南公民館	19	50	9月26日	依知南公民館	11
19	6月6日	緑ヶ丘公民館	21	51	9月28日	緑ヶ丘公民館	30
20	6月8日	相川郵便局	18	52	10月3日	相川公民館	6
21	6月13日	森の里公民館	12	53	10月5日	睦合西公民館	56
22	6月15日	厚木北郵便局	72	54	10月10日	緑ヶ丘郵便局	42
23	6月20日	厚木郵便局	55	55	10月13日	厚木北郵便局	39
24	6月27日	荻野公民館	59	56	10月17日	厚木郵便局	75
25	6月29日	睦合南公民館	17	57	10月19日	依知北公民館	35
26	7月3日	睦合西公民館	43	58	10月24日	相川郵便局	22
27	7月5日	相川郵便局	53	59	10月26日	玉川公民館	38
28	7月7日	上荻野分館	5	60	10月31日	上荻野分館	0
29	7月11日	厚木郵便局	7	61	11月2日	南毛利公民館	15
30	7月13日	玉川公民館	47	62	11月7日	愛甲公民館	27
31	7月18日	厚木北郵便局	50	63	11月9日	緑ヶ丘郵便局	0
32	7月20日	緑ヶ丘郵便局	29	64	11月14日	厚木北郵便局	34

No.	実施日	会場	人数	No.	実施日	会場	人数
65	11 月 21 日	相川郵便局	33	83	1 月 25 日	玉川公民館	33
66	11 月 24 日	睦合北公民館	36	84	1 月 30 日	相川公民館	16
67	11 月 28 日	厚木南公民館	52	85	2 月 5 日	睦合北公民館	19
68	11 月 30 日	小鮎公民館	37	86	2 月 7 日	相川郵便局	18
69	12 月 4 日	荻野公民館	39	87	2 月 9 日	小鮎公民館	30
70	12 月 6 日	緑ヶ丘郵便局	74	88	2 月 13 日	厚木北郵便局	90
71	12 月 8 日	睦合南公民館	34	89	2 月 15 日	厚木郵便局	120
72	12 月 11 日	森の里公民館	51	90	2 月 20 日	緑ヶ丘郵便局	55
73	12 月 19 日	相川郵便局	23	91	2 月 27 日	厚木南公民館	39
74	12 月 21 日	依知南公民館	37	92	2 月 29 日	南毛利公民館	14
75	12 月 26 日	緑ヶ丘公民館	18	93	3 月 4 日	荻野公民館	45
76	1 月 4 日	依知北公民館	30	94	3 月 8 日	睦合南公民館	17
77	1 月 9 日	相川郵便局	30	95	3 月 14 日	森の里公民館	35
78	1 月 11 日	睦合西公民館	7	96	3 月 19 日	厚木北郵便局	81
79	1 月 15 日	厚木北郵便局	87	97	3 月 21 日	相川郵便局	22
80	1 月 17 日	厚木郵便局	94	98	3 月 26 日	緑ヶ丘公民館	17
81	1 月 19 日	緑ヶ丘郵便局	63	99	3 月 28 日	依知南公民館	8
82	1 月 23 日	上荻野分館	16				
合				計			3, 356

エ	チラシ等配布による啓発活動	合計	
		回数（回）	啓発者数（人）
		16	51, 533
	前年度実績	4	48, 613

No.	配布日	事業名	配布数
1	5 月 29 日	かなちゃん手形購入書類ちらし追加封入	48, 533
2	11 月 5 日	厚木南公民館まつり	200
3	11 月 5 日	依知北公民館まつり	200
4	11 月 5 日	睦合西公民館まつり	200
5	11 月 5 日	愛甲公民館まつり	200
6	11 月 12 日	睦合北公民館まつり	200
7	11 月 12 日	緑ヶ丘公民館まつり	200
8	11 月 12 日	森の里公民館まつり	200
9	11 月 17 日	悪質商法被害未然防止キャンペーン	200
10	11 月 19 日	荻野公民館まつり	200
11	2 月 25 日	玉川公民館まつり	200
12	3 月 3 日	依知南公民館まつり	200
13	3 月 3 日	睦合南公民館まつり	200
14	3 月 3 日	小鮎公民館まつり	200
15	3 月 3 日	南毛利公民館まつり	200
16	3 月 3 日	相川公民館まつり	200
合 計			51, 533

オ	啓発ポスター及び看板設置 による啓発活動	合計	
		回数（回）	掲出箇所数（箇所）
		2	150
	前年度実績	4	371

No.	掲出日	掲出物	掲出場所	掲出箇所
1	4 月～3 月	消費者トラブル未然防止 看板の設置	市内公園等	148
2	2 月 15 日 ～ 3 月 14 日	高齢者向け啓発ポスター 若者向け啓発ポスター	ロードギャラリー	2
合 計				150

(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)
	8	12
前年度実績	3	3

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

(4) 電気用品安全法等に基づく立入検査

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 26 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

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
2023 年度 (奇数年度)	厚木市北部地域 実績 検査戸数 212 戸 検査個数 743 個 (うち分銅、 おもり 106 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
2022 年度 (偶数年度)	厚木市南部地域 実績 検査戸数 243 戸 検査個数 755 個 (うち分銅、 おもり 110 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 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	○ 6月27日(火) 消費生活センター内で実施 品目名：香辛料 ◎ 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。
2	全国一斉商品 量目立入検査	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。 ○中元期 7月24日(月)、26日(水)、28日(金)に3店舗で実施 ○歳末期 11月21日(火)、22日(水)、24日(金)に3店舗で実施 ◎ 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。

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5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1,367件（苦情相談1,131件、問合せ236件）であり、1日当たりの受付件数は5.6件（苦情相談は4.7件）となっています。なお、清川村民の受付件数は16件（苦情相談14件、問合せ2件）でした。

令和4年度と比較してみると、新規相談件数で約1.7%減（苦情相談については約9.0%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2,503件、1日当たり10.3件となっています。

		3年度（件）	4年度（件）	5年度（件）	比較（5-4）
新規	苦情	1, 3 2 2	1, 2 4 3	1, 1 3 1	△ 1 1 2
	問合せ	1 3 9	1 4 8	2 3 6	8 8
	計	1, 4 6 1	1, 3 9 1	1, 3 6 7	△ 2 4
継続	来所	3 0	4 2	3 6	6
	電話	1, 2 1 6	1, 1 8 9	9 8 8	△ 2 0 1
	計	1, 2 4 6	1, 2 3 1	1, 0 2 4	△ 2 0 7
その他	地域外からの問合せ	1 2 9	1 5 2	1 1 2	△ 4 0
合 計		2, 8 3 6	2, 7 7 4	2, 5 0 3	△ 2 7 1

(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171件、電話相談者が1,196件、約87.5%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25%を占めています。

年齢別	3年度（件）	4年度（件）	5年度（件）	割合（5年度・%）
10歳代	1 7	1 6	1 5	1. 1
20歳代	1 1 4	1 0 8	9 9	7. 2
30歳代	1 4 3	1 0 5	9 6	7. 0
40歳代	1 9 2	1 8 5	1 5 9	11. 6
50歳代	2 2 1	2 3 6	2 5 1	18. 4
60歳代	1 9 1	1 7 9	1 8 4	13. 5
70歳代以上	3 5 1	3 2 8	3 4 3	25. 1
不明	2 3 2	2 3 4	2 2 0	16. 1
計	1, 4 6 1	1, 3 9 1	1, 3 6 7	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、女性からの相談件数が多い傾向にあります。

	3年度 (件)	4年度 (件)	5年度 (件)	割合(5年度・%)
女性	807	811	753	55.1
男性	642	556	594	43.4
団体	12	24	20	1.5
不明	0	0	0	0
計	1,461	1,391	1,367	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4年度の87件に対し、令和5年度は76件と、11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5.6%となっています。

	3年度 (件)	4年度 (件)	5年度 (件)	比較(5-4)
不当請求 架空請求 ワンクリック請求	100	87	76	△11

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4年度の11件に対し、令和5年度は9件と、2件減少しています。

	3年度 (件)	4年度 (件)	5年度 (件)	比較(5-4)
利殖商法	8	11	9	△2

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4年度の48件に対し、令和5年度は52件と、4件増加しています。

	3年度 (件)	4年度 (件)	5年度 (件)	比較(5-4)
健康食品	41	48	52	4

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4年度の20件に対し、令和5年度は14件と、6件減少しています。

	3年度 (件)	4年度 (件)	5年度 (件)	比較(5-4)
多重債務	11	20	14	△6

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４年度の 985 件に対し、令和５年度は 936 件と、49 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 189 件、特殊販売による相談が 747 件、販売方法が不明等の相談が 431 件で、特殊販売による相談が約 54.6%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（510 件）、訪問販売（150 件）、電話勧誘販売（69 件）、マルチ・マルチまがい（8 件）、訪問購入（5 件）、ネガティブ・オプション（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約 68.3%となっています。

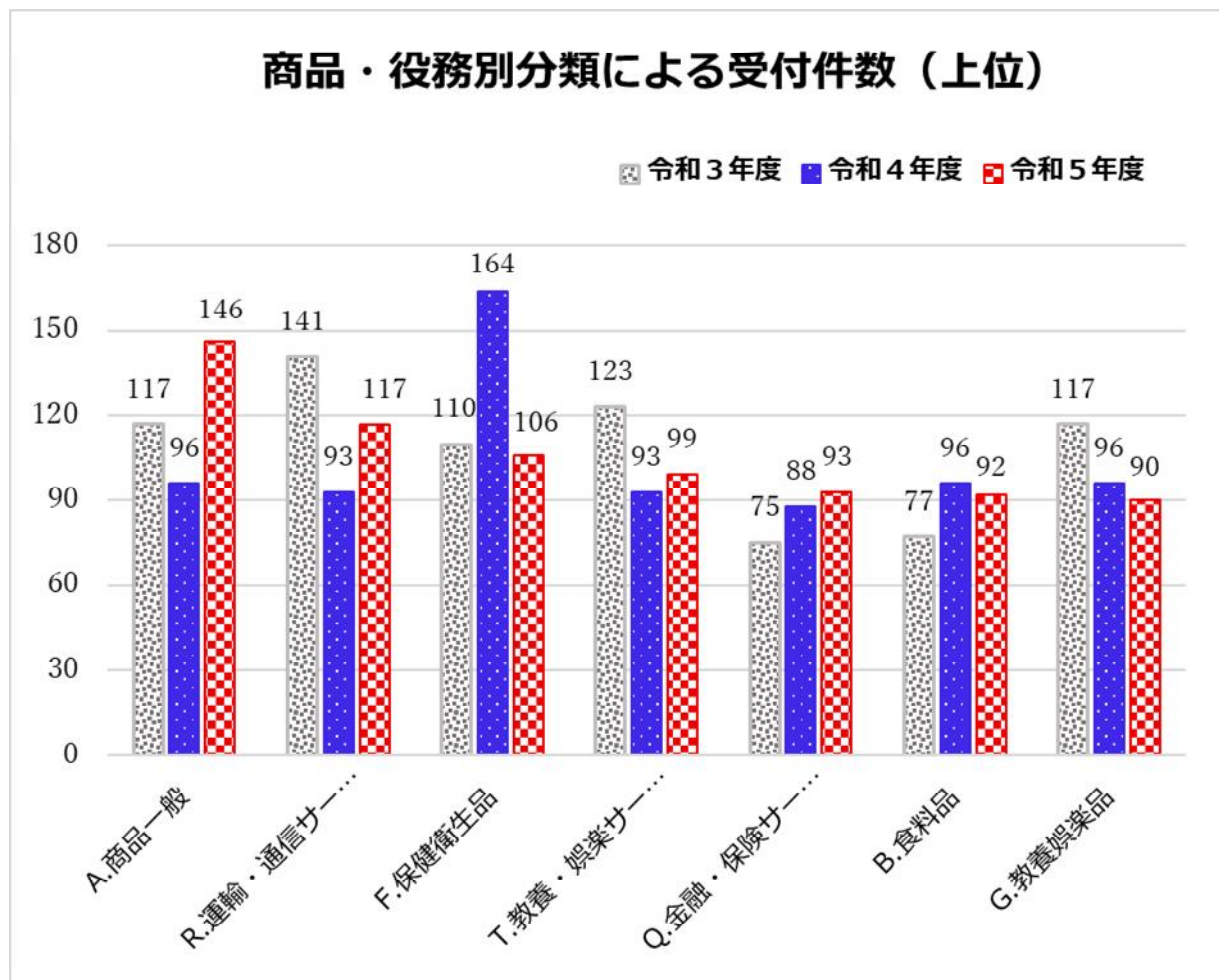
令和４年度と比較すると訪問販売による相談が 38 件、電話勧誘販売による相談が 8 件、マルチ・マルチまがいによる相談が 5 件増加していますが、通信販売による相談が 34 件、ネガティブ・オプションによる相談が 10 件、訪問購入による相談が 4 件減少しています。その他無店舗による相談は 2 件で、令和４年度と同じでした。

		３年度（件）	４年度（件）	５年度（件）	割合（５年度・％）
一般販売	店舗販売	252	241	189	13.8
	訪問販売	132	112	150	11.0
特殊販売	通信販売	531	544	510	37.3
	マルチ・マルチまがい	10	3	8	0.6
	電話勧誘販売	60	61	69	5.1
	ネガティブ・オプション	19	13	3	0.2
	訪問購入	12	9	5	0.4
	その他無店舗	11	2	2	0.1
	小計	775	744	747	
不明等	不明等	434	406	431	31.5
計		1,461	1,391	1,367	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（146件）、運輸・通信サービス（117件）、保健衛生品（106件）、教養・娯楽サービス（99件）、金融・保険サービス（93件）、食料品（92件）、教養娯楽品（90件）が上位を占めています。



なお、令和4年度と比較して大きく増減があった分類は保健衛生品が58件、レンタル・リース・貸借が31件、保健・福祉サービスが17件減少した一方、商品一般が50件、運輸・通信サービスが24件、修理・補修が18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。（16ページ参照）

		消費生活相談			令和5年度商品内容別消費生活相談件数
		3年度	4年度	5年度	
商 品	A 商品一般	117	96	146	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	77	96	92	健康食品 52 件、魚介類 12 件、飲料 9 件、調理食品 4 件、穀類 3 件、野菜・海草 3 件、乳卵類 2 件、果物 2 件、菓子類 2 件、肉類 1 件、油脂・調味料 1 件、その他 1 件
	C 住居品	75	54	47	家具・寝具 12 件、空調・冷暖房機器 9 件、食生活機器 7 件、食器・台所用品 4 件、洗濯・裁縫用具 3 件、洗浄剤等 2 件、照明器具 2 件、掃除用具 1 件、室内装備品 1 件、その他 6 件
	D 光熱水品	39	35	28	電気 15 件、ガス 9 件、水道 1 件、その他 3 件
	E 被服品	77	71	66	紳士・婦人洋服 24 件、アクセサリ 13 件、履物 11 件、洋装下着 8 件、かばん 4 件、和服 1 件、子供洋服 1 件、その他 4 件
	F 保健衛生品	110	164	106	化粧品 83 件、医薬品 10 件、医療用具 5 件、理美容器具・用品 4 件、他の保健衛生品 4 件
	G 教養娯楽品	117	96	90	パソコン・パソコン関連用品 18 件、電話機・電話機用品 11 件、音響・映像製品 8 件、玩具・遊具 8 件、書籍・印刷物 6 件、その他 39 件
	H 車両・乗り物	47	56	41	自動車 29 件、自動車用品 8 件、自転車・用品 4 件
	I 土地・建物・設備	39	22	39	空調・冷暖房・給湯設備 17 件、集合住宅 8 件、土地 4 件、屋外装備品 3 件、戸建住宅 2 件、住宅構材 1 件、その他 4 件
	J 他の商品	3	3	2	商品のうち、B～Iの各項目に該当しないもの
小 計		701	693	657	
商 品 関 連 役 務	K クリーニング	4	7	4	紳士・婦人洋服 2 件、室内装備品 1 件、その他 1 件
	L レンタル・リース・貸借	67	68	37	集合住宅 29 件、土地 2 件、戸建住宅 2 件、家具・寝具 1 件、パソコン・パソコン関連用品 1 件、自動車 1 件、屋外装備品 1 件
	M 工事・建築・加工	61	55	40	戸建住宅 33 件、集合住宅 3 件、他の住宅設備 2 件、土地 1 件、食生活機器 1 件
	N 修理・補修	47	45	63	戸建住宅 24 件、衛生設備 11 件、他の住宅設備 8 件、自動車 5 件、空調・冷暖房・給湯設備 5 件、水道 2 件、時計 1 件、その他 7 件
	O 管理・保管	3	3	3	自動車 2 件、屋外装備 1 件
	小 計	182	178	147	
役 務	P 役務一般	3	6	4	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	75	83	93	融資サービス 18 件、預貯金・証券等 11 件、デリバティブ取引 11 件、生命保険 6 件、損害保険 4 件、ファンド型投資商品 2 件、その他 41 件
	R 運輸・通信サービス	141	93	117	移动通信サービス 39 件、インターネット通信サービス 37 件、郵便・放送 14 件、貨物運送サービス 12 件、その他 15 件
	S 教育サービス	8	5	2	学校教育 1 件、補習教育 1 件
	T 教養・娯楽サービス	123	93	99	娯楽等情報配信サービス 26 件、教室・講座 14 件、ソフトウェアライセンス 11 件、観覧・鑑賞 5 件、宿泊施設 3 件、その他 40 件
	U 保健・福祉サービス	65	90	73	理美容 35 件、医療 16 件、衛生サービス 13 件、健康関連サービス 3 件、老人福祉・サービス 3 件、浴場 1 件、その他 2 件
	V 他の役務	81	82	86	外食・食事宅配 7 件、冠婚葬祭 2 件、家事サービス 1 件、その他 76 件
	W 内職・副業・相場	22	19	31	内職・副業 30 件、その他 1 件
	X 他の行政サービス	7	9	3	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		525	480	508	
Z	他の相談	53	40	55	相隣関係 4 件、健康管理 1 件、婚姻 1 件、相続 1 件、その他 48 件
合 計		1,461	1,391	1,367	

(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。

	3 年度 (件)	4 年度 (件)	5 年度 (件)	割合(5 年度・%)
他機関紹介	2 6	2 3	2 0	1. 5
助言(自主交渉)	1, 0 1 6	9 4 7	8 8 5	6 4. 7
その他情報提供	1 8 8	1 9 7	2 3 7	1 4. 3
斡旋解決	1 9 4	1 9 1	1 9 5	1 7. 3
斡旋不調	7	1 7	8	0. 6
処理不能	9	7	1 1	0. 8
処理不要	2 0	9	1 1	0. 8
処 理 中	1	0	0	0
計	1, 4 6 1	1, 3 9 1	1, 3 6 7	1 0 0. 0

(12) 問合せ内容

236 件の問合せの内容（12 ページ（6）の表中、令和 5 年度新規問合せ）について主なものは、商品一般に関するものが 24 件、金融・保険サービスに関するものが 24 件、他の役務に関するものが 18 件、運輸・通信サービスに関するものが 17 件、食料品に関するものが 10 件、土地・建物・設備に関するものが 10 件、修理・補修に関するものが 10 件、教養・娯楽サービスに関するものが 9 件、保健・福祉サービスに関するものが 8 件、その他が 106 件となっています。

※ 以上、令和 6 年 6 月 27 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。

[illegible]

[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。

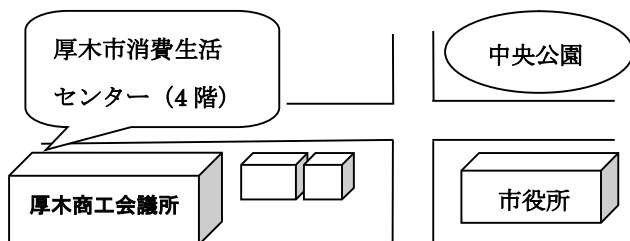
相談場所 厚木市栄町 1-16-15 厚木商工会議所 4 階
厚木市消費生活センター
相談専用電話 046-294-5800

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