

消費生活センター事業報告書

—令和3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	3
	ウ 移動番屋啓発活動実績	4～6
	エ チラシ等配布による啓発活動	7
	オ 公共施設等への啓発物品配布による啓発活動	7
	(3) 司法書士による多重債務者法律相談について	8
	(4) 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	9
	(5) 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3年4月現在）

協働安全部—セーフコミュニティ暮らし安全課—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23日	第1回消費生活懇話会委員会議（書面会議）
2	11月9日	第2回消費生活懇話会委員会議
3	11月26日	施設見学会（高座清掃施設組合）
4	11月	依知北、愛甲、睦合西公民館まつりでの啓発 ※
5	11月	森の里、緑ヶ丘、睦合北公民館まつりでの啓発 ※
6	11月	厚木南、荻野公民館まつりでの啓発 ※
7	2月3日	くらしの経済講演会 in 厚木 2022 ※
8	3月	厚木北、小鮎、玉川公民館まつりでの啓発 ※
9	3月	依知南、睦合南、南毛利、相川公民館まつりでの啓発 ※

※感染防止対策のため中止

(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)
		0	0
令和2年度実績		0	0

No.	実施日	会場	講座内容	講師	参加者(人)
1	2月3日	厚木文化会館 大ホール	くらしの経済講演会 in厚木2022 ※	パクン マクン 氏	
合計				0回	

※感染防止対策のため中止

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)
		2	40
令和2年度実績		4	332

No.	実施日	会場	行事名	参加者(人)	講師
1	11月24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	20	相談員
2	11月24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	相談員
合計				40	

ウ	移動番屋啓発活動実績		回数 (回)	参加者 (人)
		午前	80	1,938
		午後	79	1,635
		合計	159	3,573
	令和2年度実績	合計	189	3,417

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
1	4月5日	依知北公民館	16	南毛利公民館	9	25
2	4月7日	依知南公民館	28	愛甲公民館	14	42
3	4月9日	睦合北公民館	9	玉川公民館	3	12
4	4月13日	睦合南公民館	10	森の里公民館	22	32
5	4月15日	厚木北郵便局	133			133
6	4月16日			厚木郵便局	51	51
7	4月19日	荻野公民館	11	緑ヶ丘公民館	6	17
8	4月22日			相川郵便局	23	23
9	4月27日	緑ヶ丘郵便局	53			53
10	4月28日	厚木南公民館	12	小鮎公民館	22	34
11	5月7日	愛甲公民館	18	依知南公民館	16	34
12	5月11日	玉川公民館	30	睦合北公民館	29	59
13	5月14日	厚木郵便局	39	緑ヶ丘郵便局	70	109
14	5月17日	森の里公民館	10	睦合南公民館	7	17
15	5月18日	相川郵便局	31			31
16	5月20日	相川公民館	34	睦合西公民館	19	53
17	5月25日			厚木北郵便局	77	77
18	5月28日	厚木北公民館	4	上荻野分館	8	12
19	5月31日	厚木南公民館	7	小鮎公民館	24	31
20	6月2日	睦合北公民館	9	玉川公民館	6	15
21	6月4日	睦合南公民館	10	森の里公民館	35	45
22	6月8日			相川郵便局	17	17
23	6月9日	睦合西公民館	17	相川公民館	11	28
24	6月15日	厚木郵便局	71			71
25	6月17日	荻野公民館	18	緑ヶ丘公民館	16	34
26	6月21日	厚木北郵便局	76			76
27	6月23日	上荻野分館	2	厚木北公民館	4	6
28	6月29日	南毛利公民館	14	依知北公民館	17	31
29	6月30日			緑ヶ丘郵便局	77	77
30	7月1日			依知南公民館	7	7
31	7月5日	玉川公民館	37	睦合西公民館	10	47

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
32	7月7日	小鮎公民館	14	森の里公民館	44	58
33	7月9日	厚木南公民館	21	相川郵便局	35	56
34	7月12日	依知北公民館	24	厚木郵便局	33	57
35	7月15日	厚木北郵便局	56	南毛利公民館	12	68
36	7月20日	緑ヶ丘郵便局	61			61
37	7月26日			荻野公民館	28	28
38	7月29日	緑ヶ丘公民館	37			37
39	8月4日			睦合北公民館	4	4
40	8月17日	森の里公民館	2	睦合南公民館	8	10
41	8月20日	小鮎公民館	5	厚木南公民館	7	12
42	8月24日	相川公民館	6	睦合西公民館	7	13
43	8月26日	玉川公民館	5	依知南公民館	3	8
44	8月30日	愛甲公民館	3			3
45	9月6日	依知北公民館	5	南毛利公民館	7	12
46	9月9日	睦合北公民館	8			8
47	9月13日			睦合南公民館	4	4
48	9月16日	荻野公民館	1			1
49	9月28日			睦合西公民館	10	10
50	9月30日	緑ヶ丘公民館	3			3
51	10月4日	厚木南公民館	7	森の里公民館	7	14
52	10月6日			相川郵便局	21	21
53	10月8日	南毛利公民館	7	依知北公民館	22	29
54	10月11日	睦合南公民館	22	愛甲公民館	11	33
55	10月14日	緑ヶ丘公民館	31	荻野公民館	15	46
56	10月19日	依知南公民館	30	小鮎公民館	19	49
57	10月20日	厚木北郵便局	78			78
58	10月26日	睦合西公民館	16	玉川公民館	21	37
59	10月28日	緑ヶ丘郵便局	65			65
60	11月1日	相川公民館	18	睦合北公民館	3	21
61	11月4日	森の里公民館	42	厚木南公民館	10	52
62	11月9日	緑ヶ丘郵便局	42	南毛利公民館	13	55
63	11月16日	小鮎公民館	7	睦合南公民館	19	26
64	11月19日	愛甲公民館	8	依知南公民館	12	20
65	11月25日	玉川公民館	25	相川郵便局	38	63
66	11月29日	上荻野分館	18	睦合西公民館	54	72
67	12月2日	睦合北公民館	30	緑ヶ丘郵便局	105	135
68	12月7日	依知北公民館	17	相川公民館	11	28

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
69	12月10日	南毛利公民館	19	森の里公民館	42	61
70	12月14日	依知南公民館	34	上荻野分館	15	49
71	12月16日	睦合南公民館	28	緑ヶ丘公民館	17	45
72	12月21日	睦合西公民館	43	荻野公民館	36	79
73	12月23日	相川郵便局	94			94
74	1月11日			睦合北公民館	9	9
75	1月13日	厚木郵便局	46	南毛利公民館	31	77
76	1月18日	上荻野分館	6	依知北公民館	28	34
77	1月20日	相川公民館	21	厚木北郵便局	75	96
78	1月21日	小鮎公民館	7	厚木南公民館	16	23
79	1月24日	荻野公民館	47	愛甲公民館	5	52
80	1月26日	緑ヶ丘公民館	18	相川郵便局	43	61
81	1月31日	玉川公民館	25	睦合南公民館	18	43
82	2月3日	睦合西公民館	10	森の里公民館	7	17
83	2月7日	睦合北公民館	16	上荻野分館	6	22
84	2月15日			相川公民館	3	3
85	2月17日	愛甲公民館	14			14
86	2月21日			緑ヶ丘公民館	7	7
87	2月24日	依知南公民館	9	小鮎公民館	4	13
88	2月28日	厚木南公民館	20	荻野公民館	10	30
89	3月3日			睦合西公民館	13	13
90	3月8日	睦合南公民館	1	玉川公民館	9	10
91	3月11日	南毛利公民館	3	睦合北公民館	11	14
92	3月15日			愛甲公民館	16	16
93	3月17日	緑ヶ丘公民館	5			5
94	3月22日	小鮎公民館	23			23
95	3月24日	荻野公民館	13	依知南公民館	16	29
96	3月29日	森の里公民館	23	依知北公民館	15	38
小計		午前 81回	1,989人	午後 78回	1,584人	
合計		159回		3,573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)
		0	0
	令和2年度実績	0	0

※感染防止対策のため中止

オ	公共施設等への 啓発物品配布による啓発活動	合計	
		回数(回)	啓発者数(人)
		10	17,850
	令和2年度実績	18	4,360

No.	配布日	配布物	配布場所	配布数
1	4月5日	紙マスク	公民館ほか	3,800
2	10月1日	紙マスク	本庁舎1階	250
3	10月13日	紙マスク	本庁舎1階	250
4	10月19日	紙マスク	依知北公民館	200
5	10月19日	エコバック	依知北公民館	50
6	10月19日	クリアケース	依知北公民館	250
7	11月1日	台ふきん	公民館ほか	3,000
8	11月17日	紙マスク	睦合西公民館	100
9	12月15日	紙マスク	市内予備校15校	300
10	1月5日	紙マスク	公民館ほか	9,650
合 計				17,850

(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)
	4	5
令和2年度実績	2	2

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

(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が、家庭用品品質表示法に伴う定期的な立入検査については、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 3 年度は実施していません。

(5) 電気用品安全法等に基づく立入検査

検査予定であった令和 4 年 3 月中旬にまん延防止等重点措置が適用されたため、いずれの検査も実施していません。

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	未実施

※ 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	未実施

※ 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	未実施

※ 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																				
2021 年度 (奇数年度)	厚木市北部地域 実績 検査戸数 186 戸 検査個数 540 個 (うち分銅、 おもり 115 個)	<table border="0"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">依知北地区</td> <td>上依知、猿ヶ島、山際</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">依知南地区</td> <td>関口、中依知、下依知、金田</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">睦合北地区</td> <td>下川入、棚沢、三田、三田南</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">睦合南地区</td> <td>妻田北、妻田南、妻田東、妻田西</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">睦合西地区</td> <td>及川、林、王子の一部</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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 style="border: 1px solid black; padding: 2px;">小鮎地区</td> <td>飯山、上古沢、下古沢、宮の里</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">玉川地区</td> <td>七沢、小野、岡津古久</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">緑ヶ丘地区</td> <td>緑ヶ丘、王子の一部</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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																					
2020 年度 (偶数年度)	厚木市南部地域 実績 検査戸数 244 戸 検査個数 783 個 (うち分銅、 おもり 120 個)	<table border="0"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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 style="border: 1px solid black; padding: 2px;">厚木南地区</td> <td>幸町、泉町 旭町、南町</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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 style="border: 1px solid black; padding: 2px;">南毛利南地区</td> <td>船子、愛甲</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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 style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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	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																					
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>○ 8月10日(火)</p> <p>消費生活センター内で実施</p> <ul style="list-style-type: none">・ 品目名：ふりかけ <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>感染症防止対策のため未実施</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、3店舗合計で商品150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3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1,461件（苦情相談1,322件、問合せ139件）であり、1日当たりの受付件数は6.0件（苦情相談は5.5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16件、問合せ2件）でした。

令和2年度と比較してみると、新規相談件数で約0.5%減（苦情相談については約2.7%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2,836件、1日当たり11.7件となっています。

		元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	比較(3-2)
新規	苦情	1,510	1,359	1,322	△37
	問合せ	94	109	139	30
	計	1,604	1,468	1,461	△7
継続	来所	47	24	30	6
	電話	1,392	1,338	1,216	△122
	計	1,439	1,362	1,246	△116
その他	地域外からの問合せ	51	121	129	8
合計		3,094	2,951	2,836	△115

(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116件、電話相談者が1,345件、約92%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	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	割合(3年度・%)
10歳代	12	18	17	1.2
20歳代	89	101	114	7.8
30歳代	121	136	143	9.8
40歳代	220	224	192	13.1
50歳代	244	222	221	15.1
60歳代	267	168	191	13.1
70歳代以上	466	341	351	24.0
不明	185	258	232	15.9
計	1,604	1,468	1,461	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2年度では女性の相談件数が多く、令和3年度についても女性の相談件数が多くなっています。

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	割合(3年度・%)
女性	972	847	807	55.2
男性	602	610	642	44.0
団体	30	11	12	0.8
不明	0	0	0	0
計	1,604	1,468	1,461	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・ワンクリック請求等に関する相談

架空請求・不当請求・ワンクリック請求等に関する相談については、令和2年度の132件に対し、令和3年度は100件と、32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・ワンクリック請求等に関する相談の割合は約6.8%となっています。

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	比較(3-2)
架空請求 不当請求 ワンクリック請求	129	132	100	△32

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2年度の9件に対し、令和3年度は8件と、1件減少しています。

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	比較(3-2)
利殖商法	15	9	8	△1

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2年度の94件に対し、令和3年度は41件と、53件減少しています。

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	比較(3-2)
健康食品	87	94	41	△53

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2年度の16件に対し、令和3年度は11件と、5件減少しています。

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	比較(3-2)
多重債務	8	16	11	△5

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2年度の1,042件に対し、令和3年度は1,027件と、15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252件、特殊販売による相談が775件、販売方法が不明等の相談が434件で、特殊販売による相談が53.0%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売（531件）、訪問販売（132件）、電話勧誘販売（60件）、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）（19件）、訪問購入（12件）、マルチ・マルチまがい（10件）、その他無店舗（11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68.5%となっています。

令和2年度と比較すると通信販売による相談が29件、ネガティブ・オプションによる相談が2件減少していますが、電話勧誘販売による相談が15件、その他無店舗による相談が6件、訪問購入による相談が4件、訪問販売による相談が3件、マルチ・マルチまがいによる相談が2件増加しています。

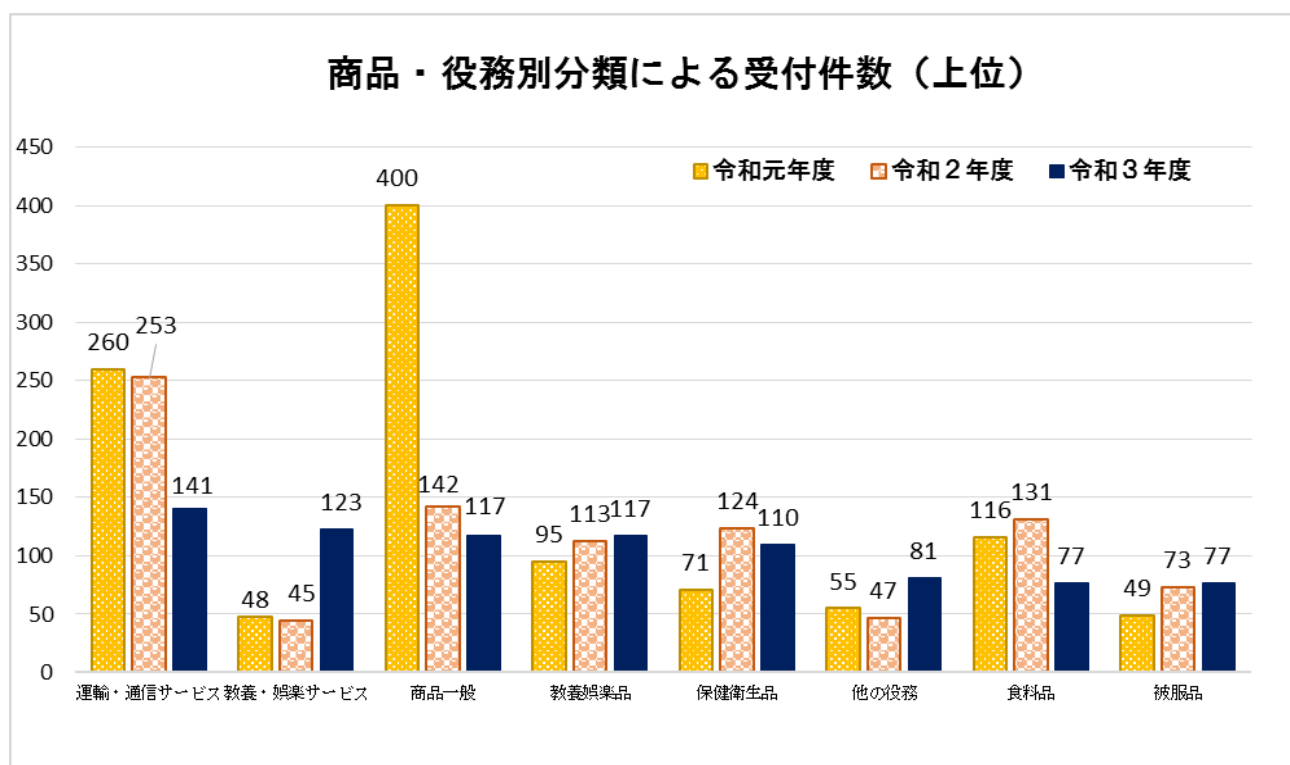
		元年度（件）	2年度（件）	3年度（件）	割合（3年度・%）
一般販売	店舗販売	274	266	252	17.3
	訪問販売	142	129	132	9.0
特殊販売	通信販売	414	560	531	36.3
	マルチ・マルチまがい	14	8	10	0.7
	電話勧誘販売	62	45	60	4.1
	ネガティブ・オプション	0	21	19	1.3
	訪問購入	7	8	12	0.8
	その他無店舗	7	5	11	0.8
	小計	646	776	775	
不明等	不明等	684	426	434	29.7
計		1,604	1,468	1,461	100.0

※ 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・役務別分類で見ると、運輸・通信サービス（141件）、教養・娯楽サービス（123件）、商品一般（117件）、教養娯楽品（117件）、保健衛生品（110件）、他の役務（81件）、食料品（77件）、被服品（77件）が上位を占めています。

なお、令和2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112件、食料品が54件減少した一方、教養・娯楽サービスが78件、他の役務が34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。(令和4年5月25日現在)

	元年度 (件)	2年度 (件)	3年度 (件)	割合(3年度・%)
他機関紹介	30	16	26	1.8
助言(自主交渉)	1,139	1,108	1,016	69.5
その他情報提供	102	100	188	12.9
斡旋解決	287	215	194	13.3
斡旋不調	13	8	7	0.5
処理不能	22	15	9	0.6
処理不要	11	5	20	1.4
処 理 中	0	1	1	0.0
計	1,604	1,468	1,461	100.0

(12) 問合せ内容

139件の問合せの内容(13ページ(6)の表中、令和3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11件、商品一般に関するものが11件、食料品に関するものが9件、運輸・通信サービスに関するものが8件、保健・福祉サービスに関するものが8件、その他が92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3年度商品内容別消費生活相談件数
		元年度	2年度	3年度	
商品	A 商品一般	400	142	117	
	B 食料品	116	131	77	健康食品 41 件、飲料 11 件、魚介類 7 件、穀類 4 件、油脂・調味料 3 件、野菜・海藻 2 件、肉類 1 件、乳卵類 1 件、菓子類 1 件、その他 6 件
	C 住居品	32	53	75	家具・寝具 17 件、食生活機器 12 件、食器・台所用品 9 件、空調・冷暖房機器 8 件、洗濯・裁縫用具 4 件、掃除用具 4 件、その他 21 件
	D 光熱水品	26	33	39	電気 34 件、ガス 3 件、石油 1 件、水道 1 件
	E 被服品	49	73	77	紳士・婦人洋服 26 件、かばん 14 件、アクセサリ 14 件、履物 7 件、洋装下着 6 件、他の身の回り品 4 件、和服 3 件、その他 3 件
	F 保健衛生品	71	124	110	化粧品 82 件、理美容器具・用品 9 件、医療用具 7 件、医薬品 3 件、その他 9 件
	G 教養娯楽品	95	113	117	書籍・印刷物 21 件、音響・映像製品 14 件、電話機・電話機用品 12 件、パソコン・パソコン関連用品 11 件、玩具・遊具 11 件、その他 48 件
	H 車両・乗り物	33	39	47	自動車 32 件、自動車用品 10 件、自転車・用品 4 件、運搬用具 1 件
	I 土地・建物・設備	48	40	39	空調・冷暖房・給湯設備 9 件、屋外装備品 8 件、集合住宅 6 件、戸建住宅 3 件、土地 2 件、衛生設備 2 件、住宅構成材 1 件、その他 8 件
	J 他の商品	0	0	3	
	小 計	870	748	701	
商品 関連 役務	K クリーニング	6	3	4	紳士・婦人洋服 4
	L レンタル・リース・貸借	47	54	67	集合住宅 52 件、戸建住宅 5 件、土地 2 件、その他 8 件
	M 工事・建築・加工	71	72	61	戸建住宅 52 件、集合住宅 3 件、衛生設備 2 件、その他 4 件
	N 修理・補修	23	27	47	衛生設備 8 件、戸建住宅 7 件、自動車 5 件、パソコン・パソコン関連用品 4 件、住宅構成材 3 件、その他 20 件
	O 管理・保管	5	2	3	集合住宅 2 件、自動車 1 件
	小 計	152	158	182	
役 務	P 役務一般	1	2	3	
	Q 金融・保険サービス	80	88	75	生命保険 12 件、融資サービス 12 件、損害保険 10 件、預貯金・証券等 6 件、ファンド型投資商品 6 件、デリバティブ取引 2 件、その他 28 件
	R 運輸・通信サービス	260	253	141	インターネット通信サービス 65 件、移動通信サービス 46 件、電報・固定電話 8 件、放送 8 件、郵便・貨物運送サービス 7 件、その他 7 件
	S 教育サービス	4	10	8	補習教育 6 件、学校教育 2 件
	T 教養・娯楽サービス	48	45	123	娯楽等情報配信サービス 45 件、教室・講座 18 件、ソフトウェアライセンス 11 件、宿泊施設 3 件、観覧・鑑賞 2 件、その他 44 件
	U 保健・福祉サービス	76	55	65	理美容 19 件、医療 16 件、衛生サービス 8 件、老人福祉・サービス 4 件、健康関連サービス 2 件、保育 2 件、浴場 2 件、その他 12 件
	V 他の役務	55	47	81	外食・食事宅配 7 件、冠婚葬祭 6 件、家事サービス 2 件、その他 66 件
	W 内職・副業・相場	6	7	22	内職・副業 22 件
	X 他の行政サービス	12	4	7	
	小 計	542	511	525	
Z 他の相談	40	51	53	家庭管理 2 件、健康管理 1 件、相続 1 件、その他 49 件	
	合 計	1,604	1,468	1,461	

× 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。

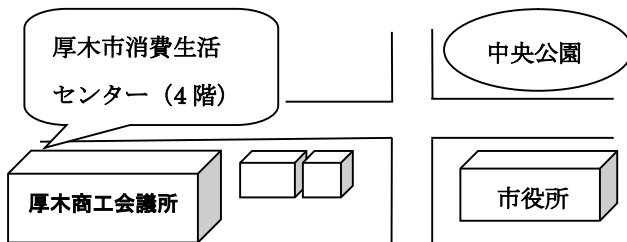
相談場所 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所4階
厚木市消費生活センター
相談専用電話 046-294-5800

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、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・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。

☎ 045-311-0999

※感染防止対策で変更になることもあります。

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