

# 消費生活センター事業報告書

—令和2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	(2～10)
	(1) 厚木市消費生活懇話会事業	2
	(2) 消費生活啓発活動	3～8
	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 消費生活推進員等による移動番屋啓発活動実績	5～7
	エ チラシ配布による啓発活動	8
	オ 公共施設等への啓発物品配布による啓発活動	8
	(3) 司法書士による多重債務者法律相談について	9
	(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	10
4	計量検査事業の状況	(11～12)
	(1) はかりの定期検査	11
	(2) スーパー等の量目立入検査	12
5	消費生活相談事業の状況	(13～19)
	(1) 消費生活センター開設の経過	13
	(2) 相談の対象者	13
	(3) 相談の内容	13
	(4) 相談日時等	13
	(5) 場所	13
	(6) 消費生活相談の受付件数	14
	(7) 消費生活相談の来所者・電話相談者別受付件数	14
	(8) 消費生活相談の年齢別受付件数	14
	(9) 消費生活相談の男女別受付件数	15
	(10) 消費生活相談の内容別受付件数	15～17
	(11) 消費生活相談の処理結果	17
	(12) 問合せ内容	18
	(13) 商品・役務別分類の内容	19

# 1 消費生活センターの組織（令和2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

No.	実施日	活動内容
1	7月22日	第1回消費生活懇話会委員会議
2	9月10日	第2回消費生活懇話会委員会議
3	10月	悪質商法被害未然防止キャンペーン ※
4	11月3日	依知北、愛甲、睦合西公民館まつりでの啓発 ※
5	11月10日	森の里、緑ヶ丘、睦合北公民館まつりでの啓発 ※
6	11月17日	厚木南、荻野公民館まつりでの啓発 ※
7	11月	施設見学会（FAMIC） ※
8	2月26日	消費者問題講演会 ※
9	3月1日	厚木北、小鮎、玉川公民館まつりでの啓発 ※
10	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)
		0	0
令和元年度実績		2	73

No.	実施日	講座内容	会場	講師	参加者(人)
1	2月26日	消費者問題講演会 健康な食生活をおくるには ～いいものの 選び方 食べ方～ 安心・安全に健康な 生活をおくれるために！ ※	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	
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)
		4	332
令和元年度実績		21	649

No.	実施日	行事名	会場	参加者 (人)	講師
1	6月1日	元気クラブ出前講座 ※	松蓮寺本堂		
2	6月2日	ロータリークラブ出前講座 ※	商工会議所5階 501会議室		
3	11月25日	睦合西公民館出前講座	睦合西公民館	18	職員
4	12月1日	県立厚木西高等学校3年生 出前講座	県立厚木西高等学校 体育館	248	相談員
5	2月1日	厚木市身体障害者福祉協会 出前講座 ※	保健福祉センター		
6	2月3日	クラーク記念国際高等学校 出前講座	クラーク記念国際 高等学校2年1組	33	相談員
7	2月3日	クラーク記念国際高等学校 出前講座	クラーク記念国際 高等学校2年2組	33	相談員
合 計				332	

※ 感染防止対策のため中止

ウ	移動番屋啓発活動実績		回数 (回)	参加者 (人)
		午前	94	1,716
		午後	95	1,701
		合計	189	3,417
	令和元年度実績	合計	192	4,913

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
1	4月1日	相川公民館	20	睦合西公民館	60	80
2	4月6日	緑ヶ丘公民館	107	荻野公民館	128	235
3	4月9日	厚木北公民館	69	上荻野分館	14	83
4	4月16日	厚木南公民館	11	小鮎公民館	47	58
5	4月20日	依知北公民館	15	南毛利公民館	62	77
6	4月23日	愛甲公民館	26	依知南公民館	10	36
7	4月27日	睦合北公民館	8	玉川公民館	7	15
8	4月30日	森の里公民館	1	睦合南公民館	17	18
9	5月7日	荻野公民館	16	緑ヶ丘公民館	4	20
10	5月11日	上荻野分館	2	厚木北公民館	15	17
11	5月13日	小鮎公民館	16	厚木南公民館	27	43
12	5月19日	南毛利公民館	7	依知北公民館	3	10
13	5月22日	依知南公民館	10	愛甲公民館	7	17
14	5月25日	睦合北公民館	6	玉川公民館	0	6
15	5月27日	睦合南公民館	17	森の里公民館	10	27
16	5月29日	睦合西公民館	12	相川公民館	16	28
17	6月3日	厚木北公民館	18	上荻野分館	3	21
18	6月9日	厚木南公民館	25	小鮎公民館	31	56
19	6月12日	依知北公民館	12	南毛利公民館	10	22
20	6月16日	愛甲公民館	27	依知南公民館	29	56
21	6月18日	玉川公民館	17	睦合北公民館	8	25
22	6月23日	森の里公民館	34	睦合南公民館	57	91
23	6月26日	相川公民館	5	睦合西公民館	11	16
24	6月30日	緑ヶ丘公民館	8	荻野公民館	1	9
25	7月2日	小鮎公民館	23	厚木南公民館	5	28
26	7月6日	南毛利公民館	5	依知北公民館	10	15
27	7月8日	依知南公民館	9	愛甲公民館	18	27
28	7月14日	睦合北公民館	7	玉川公民館	18	25
29	7月16日	睦合南公民館	45	森の里公民館	12	57
30	7月21日	睦合西公民館	25	相川公民館	50	75
31	7月27日	荻野公民館	13	緑ヶ丘公民館	19	32

No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
32	7月30日	上荻野分館	8	厚木北公民館	7	15
33	8月5日	依知北公民館	13	南毛利公民館	19	32
34	8月7日	愛甲公民館	21	依知南公民館	18	39
35	8月12日	玉川公民館	12	睦合北公民館	4	16
36	8月17日	森の里公民館	25	睦合南公民館	20	45
37	8月20日	相川公民館	15	睦合西公民館	25	40
38	8月25日	緑ヶ丘公民館	14	荻野公民館	21	35
39	8月28日	厚木北公民館	4	上荻野分館	18	22
40	8月31日	厚木南公民館	16	小鮎公民館	20	36
41	9月2日	依知南公民館	28	愛甲公民館	7	35
42	9月4日	睦合北公民館	8	玉川公民館	4	12
43	9月8日	睦合南公民館	22	森の里公民館	23	45
44	9月11日	睦合西公民館	22	相川公民館	4	26
45	9月16日	荻野公民館	45	緑ヶ丘公民館	15	60
46	9月23日	上荻野分館	5	厚木北公民館	10	15
47	9月25日	小鮎公民館	13	厚木南公民館	20	33
48	9月29日	南毛利公民館	28	依知北公民館	29	57
49	10月5日	玉川公民館	28	睦合北公民館	19	47
50	10月7日	森の里公民館	38	睦合南公民館	19	57
51	10月13日	相川公民館	32	睦合西公民館	72	104
52	10月15日	緑ヶ丘公民館	16	荻野公民館	9	25
53	10月19日	厚木北公民館	5	上荻野分館	5	10
54	10月21日	厚木南公民館	11	小鮎公民館	6	17
55	10月26日	依知北公民館	14	南毛利公民館	13	27
56	10月29日	依知南公民館	12	愛甲公民館	7	19
57	11月2日	睦合南公民館	38	森の里公民館	54	92
58	11月5日	睦合西公民館	54	相川公民館	24	78
59	11月10日	荻野公民館	25	緑ヶ丘公民館	28	53
60	11月13日			厚木北公民館	15	15
61	11月16日	小鮎公民館	14	厚木南公民館	29	43
62	11月18日	南毛利公民館	20	依知北公民館	28	48
63	11月24日	愛甲公民館	1	依知南公民館	34	35
64	11月26日	玉川公民館	13	睦合北公民館	14	27
65	12月2日	相川公民館	29	睦合西公民館	3	32
66	12月4日	緑ヶ丘公民館	34	荻野公民館	46	80
67	12月8日	厚木北公民館	61			61
68	12月10日	厚木南公民館	35	小鮎公民館	29	64



No.	実施日	午前		午後		合計 人数
		会場	人数	会場	人数	
69	12月15日	依知北公民館	26	南毛利公民館	20	46
70	12月18日	依知南公民館	6	愛甲公民館	11	17
71	12月22日	睦合北公民館	18	玉川公民館	17	35
72	12月25日	睦合南公民館	32	森の里公民館	26	58
73	1月12日	緑ヶ丘公民館	8	荻野公民館	12	20
74	1月15日			厚木北公民館	3	3
75	1月18日	小鮎公民館	0	厚木南公民館	0	0
76	1月19日	南毛利公民館	4	依知北公民館	3	7
77	1月21日	愛甲公民館	6	依知南公民館	6	12
78	1月25日	玉川公民館	11	睦合北公民館	8	19
79	1月27日	森の里公民館	10	睦合南公民館	15	25
80	1月29日	相川公民館	2	睦合西公民館	4	6
81	2月3日	厚木北公民館	30	上荻野分館	15	45
82	2月5日	厚木南公民館	3	小鮎公民館	4	7
83	2月8日	依知北公民館	23	南毛利公民館	16	39
84	2月12日	依知南公民館	9	愛甲公民館	11	20
85	2月16日	睦合北公民館	7	玉川公民館	9	16
86	2月18日	睦合南公民館	7	森の里公民館	3	10
87	2月22日	睦合西公民館	3	相川公民館	0	3
88	2月25日	荻野公民館	4	緑ヶ丘公民館	27	31
89	3月1日	小鮎公民館	15	厚木南公民館	19	34
90	3月4日	南毛利公民館	8	依知北公民館	7	15
91	3月9日	愛甲公民館	18	依知南公民館	13	31
92	3月11日	玉川公民館	8	睦合北公民館	8	16
93	3月15日	森の里公民館	7	睦合南公民館	6	13
94	3月17日	相川公民館	12	睦合西公民館	0	12
95	3月23日	緑ヶ丘公民館	25	荻野公民館	7	32
96	3月30日	上荻野分館	19	厚木北公民館	4	23
小計		午前 94回	1,716人	午後 95回	1,701人	
合計		189回		3,417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
令和元年度実績		54	9,243

※コロナ禍で、令和2年度は実施していません。

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)
		18	4,360
令和元年度実績		なし	なし

※令和2年度からの新規啓発活動

No.	配布日	配布物	配布場所	配布数
1	2月26日	紙マスク	公民館	50
2	2月26日	紙マスク	セーフティステーション番屋	100
3	2月26日	紙マスク	市立保育所	500
4	2月26日	紙マスク	あつぎ市民交流プラザ	200
5	3月3日	紙マスク	児童クラブ	1,000
6	6月22日	エコバック	公民館	320
7	6月22日	エコバック	本庁舎	1,100
8	6月22日	エコバック	障がい福祉課	160
9	6月22日	エコバック	保健福祉センター	270
10	6月22日	エコバック	厚木シティプラザ寿荘	50
11	6月22日	エコバック	中央図書館	100
12	6月22日	エコバック	あつぎ市民交流プラザ	50
13	6月22日	エコバック	市民相談室	50
14	6月22日	エコバック	厚木シティプラザ	50
15	6月22日	エコバック	本厚木駅前連絡所	30
16	6月22日	エコバック	愛甲石田駅前連絡所	30
17	6月22日	エコバック	セーフティステーション番屋	100
18	8月24日	紙マスク	本庁舎	200
合 計				4,360

(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)
	2	2
令和元年度実績	10	7

No.	実施日	実施会場	人数
1	4 月 1 日	商工会議所 302 会議室	中止
2	5 月 13 日		中止
3	6 月 3 日		中止
4	7 月 1 日		中止
5	8 月 5 日		中止
6	9 月 2 日		0
7	10 月 7 日	商工会議所 303 会議室	中止
8	11 月 4 日	商工会議所 302 会議室	中止
9	12 月 2 日		2
10	1 月 6 日		中止
11	2 月 3 日		中止
12	3 月 3 日		中止
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30年度まで実施していました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、令和元年度からは実施していません。

なお、令和2年度の実施状況は次のとおりです。

##### 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23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23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 カートリッジガスこんろ	3月23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) はかりの定期検査

実施年度	実施地域	対象地区
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)	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">厚木北地区</div> 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 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">厚木南地区</div> 幸町、泉町 旭町、南町 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">南毛利地区</div> 戸室、恩名、愛名、温水、温水西、長谷、毛利台 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">南毛利南地区</div> 船子、愛甲 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">相川地区</div> 岡田、酒井、戸田、下津古久、上落合、長沼 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">緑ヶ丘地区</div> 緑ヶ丘五丁目の一部
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)	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">依知北地区</div> 上依知、猿ヶ島、山際 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">依知南地区</div> 関口、中依知、下依知、金田 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">睦合北地区</div> 下川入、棚沢、三田、三田南 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">睦合南地区</div> 妻田北、妻田南、妻田東、妻田西 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">睦合西地区</div> 及川、林、王子の一部 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">荻野地区</div> 上荻野、まつかげ台、みはる野、中荻野、下荻野、鳶尾 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">小鮎地区</div> 飯山、上古沢、下古沢、宮の里 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">玉川地区</div> 七沢、小野、岡津古久 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">緑ヶ丘地区</div> 緑ヶ丘、王子の一部 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">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 試買検査	<p>○ 8月24日(月)</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：即席めん類</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 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>感染防止対策のため未実施</p> <p>○歳末期</p> <p>11月16日(月)、18日(水)、19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2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1,468件（苦情相談1,359件、問合せ109件）であり、1日当たりの受付件数は6.0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15件（苦情相談15件、問合せ0件）でした。

令和元年度と比較してみると、新規相談件数で約8.5%減（苦情相談については10.0%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2,951件、1日当たり12.1件となっています。

		平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	比較(2-元)
新規	苦情	1,875	1,510	1,359	△151
	問合せ	137	94	109	15
	計	2,012	1,604	1,468	△136
継続	来所	73	47	24	△23
	電話	1,101	1,392	1,338	△54
	計	1,174	1,439	1,362	△77
その他	地域外からの 問合せ	42	51	121	70
合計		3,228	3,094	2,951	△143

## (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130件、電話相談者が1,338件、約91%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23%を占めています。

年齢別	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	割合(2年度・%)
10歳代	9	12	18	1.2
20歳代	92	89	101	6.9
30歳代	113	121	136	9.3
40歳代	221	220	224	15.3
50歳代	258	244	222	15.1
60歳代	478	267	168	11.4
70歳代以上	586	466	341	23.2
不明	255	185	258	17.6
計	2,012	1,604	1,468	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、令和元年度では女性の相談件数が多く、令和2年度についても女性の相談件数が多くなっています。

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	割合(2年度・%)
女性	1,257	972	847	57.7
男性	728	602	610	41.6
団体	26	30	11	0.7
不明	1	0	0	0
計	2,012	1,604	1,468	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、令和元年度の129件に対し、令和2年度は132件と、3件増加しています。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9.0%となっています。

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	比較(2-元)
架空請求 不当請求	202	129	132	3

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、令和元年度の15件に対し、令和2年度は9件と、6件減少しています。

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	比較(2-元)
利殖商法	11	15	9	△6

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、令和元年度の87件に対し、令和2年度は94件と、7件増加しています。

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	比較(2-元)
健康食品	47	87	94	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、令和元年度の8件に対し、令和2年度は16件と、8件増加しています。

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	比較(2-元)
多重債務	7	8	16	8

## 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、令和元年度の920件に対し、令和2年度は1,042件と、122件増加しています。

販売別相談としては、店舗販売による相談が266件、特殊販売による相談が776件、販売方法が不明等の相談が426件で、特殊販売による相談が52.9%を占めています。特殊販売による相談としては、通信販売(560件)、訪問販売(129件)、電話勧誘販売(45件)、ネガティブ・オプション(送りつけ商法)(21件)、マルチ・マルチまがい(8件)、訪問購入(8件)、その他無店舗(5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72.2%となっています。

令和元年度と比較すると電話勧誘販売による相談が17件、訪問販売による相談が13件、マルチ・マルチまがいによる相談が6件、その他無店舗による相談が2件減少していますが、通信販売による相談が146件、ネガティブ・オプションによる相談が21件、訪問購入による相談が1件増加しています。

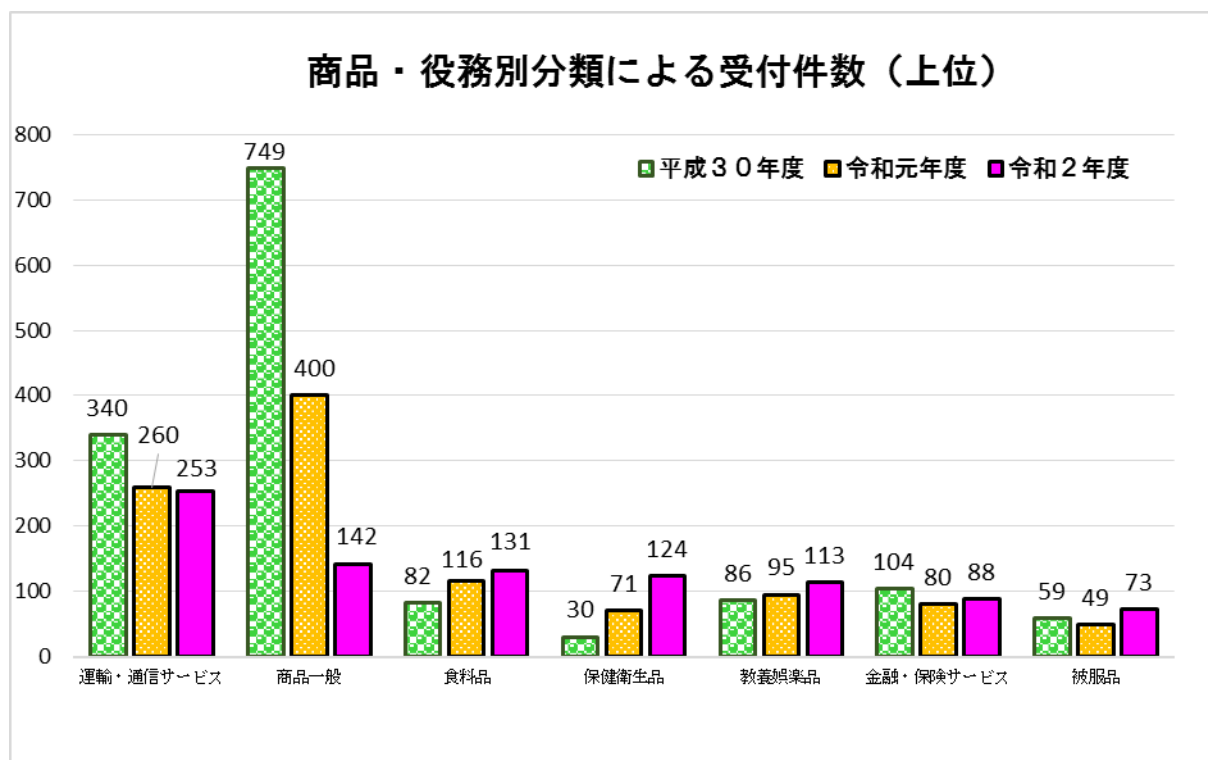
		平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	割合(2年度・%)
一般 販売	店舗販売	301	274	266	18.1
	訪問販売	154	142	129	8.8
特殊 販売	通信販売	430	414	560	38.1
	マルチ・マルチまがい	10	14	8	0.6
	電話勧誘販売	56	62	45	3.1
	ネガティブ・オプション	4	0	21	1.4
	訪問購入	5	7	8	0.6
	その他無店舗	13	7	5	0.3
	小計	672	646	776	
不明 等	不明等	1,039	684	426	29.0
計		2,012	1,604	1,468	100.0

※ 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（253件）、商品一般（142件）、食料品（131件）、保健衛生品（124件）、教養娯楽品（113件）、金融・保険サービス（88件）が上位を占めています。

なお、令和元年度と比較して大きく増減があった分類は商品一般が258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3年5月24日現在）

	平成30年度 (件)	令和元年度 (件)	令和2年度 (件)	割合(2年度・%)
他機関紹介	36	30	16	1.1
助言(自主交渉)	1,519	1,139	1,108	75.5
その他情報提供	224	102	100	6.8
斡旋解決	168	287	215	14.6
斡旋不調	18	13	8	0.6
処理不能	12	22	15	1.0
処理不要	34	11	5	0.3
処理中	1	0	1	0.1
計	2,012	1,604	1,468	100.0

## (12) 問合せ内容

109件の問合せの内容（14ページ（6）の表中、令和2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22件、保健衛生品に関するものが9件、運輸・通信サービスに関するものが9件、教養娯楽品に関するものが8件、商品一般に関するものが7件、工事・建築・加工に関するものが5件、保健・福祉サービスに関するものが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2年度商品内容別消費生活相談件数
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
商品	A 商品一般	749	400	142	
	B 食料品	82	116	131	健康食品 94 件、調理食品 8 件、魚介類 6 件、菓子類 5 件、飲料 4 件、穀類 3 件、肉類 2 件、油脂・調味料 2 件、果物 2 件、その他 5 件
	C 住居品	38	32	53	家具・寝具 13 件、空調・冷暖房機器 9 件、食生活機器 8 件、洗濯・裁縫用具 7 件、食器・台所用品 6 件、その他 10 件
	D 光熱水品	17	26	33	電気 19 件、ガス 13 件、石油 1 件
	E 被服品	59	49	73	紳士・婦人洋服 22 件、履物 11 件、他の身の回り品 9 件、洋服一般 8 件、アクセサリ 6 件、洋装下着 5 件、かばん 5 件、和服 4 件、その他 3 件
	F 保健衛生品	30	71	124	化粧品 61 件、医療用具 17 件、医薬品 7 件、理美容器具・用品 3 件、その他 36 件
	G 教養娯楽品	86	95	113	書籍・印刷物 18 件、パソコン・パソコン関連用品 16 件、電話機・電話機用品 16 件、玩具・遊具 15 件、音響・映像製品 13 件、その他 35 件
	H 車両・乗り物	35	33	39	自動車 28 件、自動車用品 5 件、自転車・用品 5 件、運搬用具 1 件
	I 土地・建物・設備	63	48	40	集合住宅 15 件、空調・冷暖房・給湯設備 9 件、土地 4 件、戸建住宅 3 件、屋外装備品 3 件、その他 6 件
	J 他の商品	2	0	0	
	小 計	1,161	870	748	
商品関連役務	K クリーニング	9	6	3	紳士・婦人洋服 3 件
	L レンタル・リース・貸借	55	47	54	集合住宅 43 件、戸建住宅 6 件、土地 1 件、その他 4 件
	M 工事・建築・加工	64	71	72	戸建住宅 58 件、集合住宅 5 件、衛生設備 3 件、その他 6 件
	N 修理・補修	27	23	27	戸建住宅 11 件、自動車 6 件、空調・冷暖房機器 2 件、衛生設備 2 件、パソコン・パソコン関連用品 2 件、その他 4 件
	O 管理・保管	2	5	2	集合住宅 2 件
	小 計	157	152	158	
役務	P 役務一般	0	1	2	
	Q 金融・保険サービス	104	80	88	融資サービス 27 件、生命保険 13 件、損害保険 10 件、預貯金・証券等 5 件、デリバティブ取引 3 件、ファンド型投資商品 2 件、その他 28 件
	R 運輸・通信サービス	340	260	253	不当請求・架空請求（放送・コンテンツ等）132 件、移動通信サービス 47 件、インターネット通信サービス 45 件、その他 29 件
	S 教育サービス	4	4	10	補習教育 7 件、学校教育 1 件、その他 2 件
	T 教養・娯楽サービス	51	48	45	教室・講座 23 件、観覧・鑑賞 7 件、旅行代理業 4 件、宿泊施設 4 件、各種会員権 2 件、その他 5 件
	U 保健・福祉サービス	64	76	55	医療 23 件、理美容 13 件、衛生サービス 7 件、老人福祉・サービス 2 件、その他 10 件
	V 他の役務	61	55	47	外食・食事宅配 5 件、冠婚葬祭 5 件、家事サービス 2 件、その他 35 件
	W 内職・副業・相場	6	6	7	内職・副業 6 件、その他 1 件
	X 他の行政サービス	5	12	4	
	小 計	635	542	511	
Z 他の相談	59	40	51		
	合 計	2,012	1,604	1,468	

× ㄗ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

× 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。

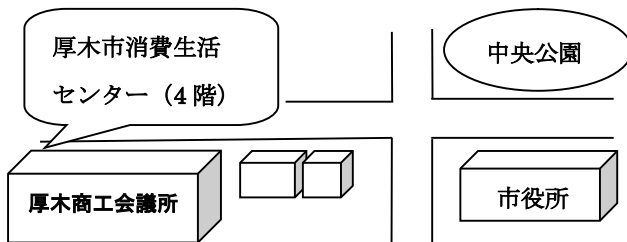
相談場所 厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所4階  
厚木市消費生活センター  
相談専用電話 046-294-5800

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