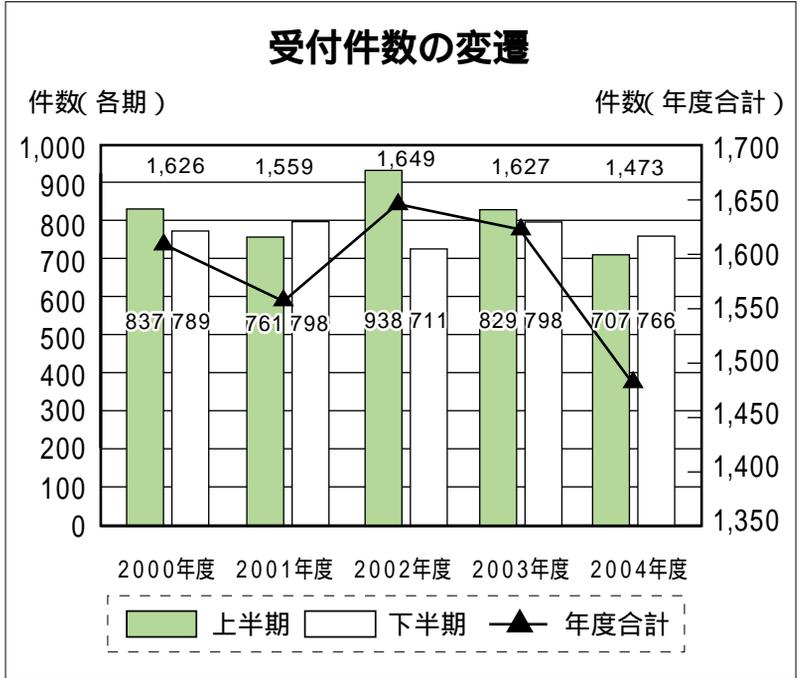


# たくさんの市民の声が寄せられました

## 広聴の実績 2004年度下半期

☎724・2102



**【意見・ご要望】**  
 広報広聴課広聴係(市民相談室)では、市民の皆さんの市政に関するご意見、ご要望などを市政に反映させるために、「市長への手紙」や「要望」を受け付けています。

2004年度下半期(10月~3月)の間に寄せられた「市長への手紙」と「要望」は766件でした。前年同期と比較して32件の減少となっています。

**【意見・ご要望】**  
 市に寄せられたご意見・ご要望とその回答を紹介します。

**【意見・ご要望】**  
 最近多発している子どもをターゲットとした犯罪を防止するために、他市で行っている地域活動を町田市でも取り上げて欲しい。

(1) 地域自治体の協力 PTAでも校内外のパトロールを積極的に行っているが、まだ目とどかない事も多いので、地域の方に協力をお願いしたい。具体案としては、買い物、犬の散歩など日常的に地域を歩く時でよいので、「防犯パトロール中」の腕章など目につくものを付けて歩いて欲しい(ボランティア)。

(2) 宅配業者トラック、バイク

箱の後ろ側に張るものです。「子ども110番の家」の制度は、子どもたちの通学途上において、犯罪から子どもを守りその安全を確保するため、緊急避難所としてPTAの協力で12月現在、4623の家に「子ども110番の家」を掲示しております。

このように、安全・安心のまちづくりには大勢の方々のご協力をいただいているところでありますが、PTAを始めお母さん方の今まで以上のお力をぜひ貸していただきたいと思います。そして大切な子どもを地域の力で守っていきたいと思います。

**【意見・ご要望】**  
 本町田地区は面積が広大で、その番地を表す数字標記が大きく、細分化されておらず、まばらに分かれていたのが実情であり、緊急時対応等区分において不便さを感じています。今度、都市計画道路が未完成という理由から他の地区より住居表示の整備が立ち後れている現状です。地域の老齢化や過密化により救急車の要請度合いが高まる折、計画道路推進はもちろんです。計画の線に沿った線引きによる整備も一策かと思えます。

**【回答】**  
 町田市内では、連れ去り未遂や不審者の出没など子どもを狙った事件が多発しております。いずれも大事にはいたらないものの、大変憂慮すべき事態であると思料しております。

こうしたことから市では、本年4月から地域の自治会・町内会に防犯パトロールをお願いし、子どもの安全を含んだ活動をしていたいております。

また、お手紙にありますように他の防犯団体ということ、市内各地区の「わんわんパトロール隊」「新聞配達員防犯パトロール

**【回答】**  
 市では、現在の住所整理実施状況を勘案し、今後積極的に取り組むことを重要な施策としており、今後の方針・基準づくりを現在進めているところであります。

当面の事業実施対象地区として、「忠生第二土地区画整理事業区域」「木曾町」「能ヶ谷町」「金森」を予定しているところであります。

これらの地区は、区画整理事業の完了に合せ事業実施の必要がある等、早期に着手すべき要因のある地区です。

ご要望の「本町田地区の住所整理」につきましては、その必要性は十分認識しておりますので、これらの対象地区が完了次第早期に着手すべく検討してまいりたいと考えておりますので、ご理解をお願いいたします。

**下半期に多数寄せられたご意見・ご要望**  
 学校の行事に関すること  
 行政改革・事務改善に関すること  
 施設の整備に関すること  
 制度整備に関すること  
 施設の利用に関すること  
 道路整備に関すること  
 ごみの減量・処理等に関すること

**たくさんのご意見・ご要望をお待ちしています**

「市長への手紙」は、専用ハガキを市の施設に用意しています。また、FAX(724・5111)、町田市ホームページ(<http://www.city.machida.tokyo.jp>)上や電子メール([tegami\\_m@city.machida.tokyo.jp](mailto:tegami_m@city.machida.tokyo.jp))でも受け付けています。どうぞご利用下さい。

「要望」は、市政に対するご意見を文書で受け付けています。書式は問いませんが、町田市長宛でお願いします。

第三者の個人情報、誹謗中傷は送付・送信しないで下さい。

問 広報広聴課広聴係(市民相談室)  
 ☎724・2102

**2004年度消費生活相談上位10位**

順位	商品、サービス名	件数	前年度件数
1	電話情報サービス(携帯電話関係の不当請求等)	1,431	1,043
2	オンライン情報サービス(インターネット関係の不当請求等)	1,048	283
3	フリーローン・サラ金	457	544
4	商品一般(内容不明の不当請求、商品全般の相談等)	260	249
5	賃貸(借家・不動産賃貸(敷金返還トラブル等))	190	201
6	住宅関連工事(住宅建設、リフォーム工事等)	144	166
7	新聞	78	69
8	健康食品	69	64
9	エステサービス	65	47
10	自動車	63	65

**過去5年間の相談件数推移**

年度	件数
2004	6,031
2003	5,191
2002	3,749
2001	3,195
2000	3,084

7月から法律で規制が始まりましたが、投資経験や知識のない消費者は、投資経験や知識のない消費者は、十分注意しましょう!

**【直収電話サービス】**  
 2003年より始まった固定電話の新しいサービスで、一部代理店による過剰な電話勧誘が問題化しています。

これはNTTを介さず、利用者が直接個々の通信会社に入社する形の固定電話サービスです。料金が割安になりますが、従来のサービスが一部利用できなくなる等のデメリットがあり、契約するのなら内容をよく理解することが大切です。

**【クーリングオフについて】**  
 訪問販売等で契約した場合、契約日から8日間(一部20日間)は工事の完了や商品の使用(消耗品を除く)とは関係なく無条件で解約できます。クーリングオフ期間を過ぎたり、店舗販売なのでクーリングオフの対象ではないという場合でも、販売方法や契約書に問題があれば解約できる場合があります。あきらめずにご相談下さい。

昨年度は36年ぶりに消費者保護基本法が改正され名称も「消費者基本法」となりました。そこには8つの消費者の権利が明記され、消費者は保護する対象から自立を支援する対象へ変わりました。

「特定商取引に関する法律」も昨年改正され、訪問販売等に関して規制が強化されています。しかし契約には責任が生じます。その場で契約せず、良く検討してからでも遅くはありません。悪質商法には十分ご注意ください。

相談は専用電話722・0001(1~)月・金曜日午前9時~正午、午後1時~4時、来所受付は午前11時30分、午後は3時40分まで。

問 消費生活センター ☎725・805

**主な相談の傾向、事例**

**【不当請求、サラ金、敷金返還トラブル、相談上位は変わらず】**  
 最も多い相談はハガキや携帯電話、インターネット利用による架空請求、不当請求についてです。対応の基本は、身に覚えがなければ毅然と無視することです。

しかし最近、身に覚えがなくとも、裁判所の支払督促等の法的手続きをとって請求してくる事例が増えています。

**【外国為替証拠金取引】**  
 外国為替証拠金取引の相談が高齢者から増えています。これは証拠金を支払い、その何十倍の資金を動かす投機的取引のことです。悪質な業者も多く、トラブルが多発しています。解決は困難な場合が多く、解約しても精算金が返金されない等の事例も見られます。十分ご注意ください。

7月から法律で規制が始まりましたが、投資経験や知識のない消費者は、十分注意しましょう!

**2004年度の消費生活相談**

2004年度の消費生活相談件数は6031件で、過去最高の件数となりました。これは前年度の116%、約1.2倍です。原因は2~3年前から続く、いわゆる不当請求・架空請求の影響です。昨年は鳥インフルエンザの発生や、BSE全頭検査問題など、食品の安全問題、振り込め詐欺などがニュースになりましたが、センターに寄せられる相談は、契約に関するトラブルが相変わらず上位を占めています。

**【住居リフォーム工事が問題化】**  
 このところニュースになっている、訪問販売による住居リフォームの相談です。特に高齢者世帯を中心に勧誘し、複数の契約を結ばせる次々販売が問題化しました。リフォームの主な内容は床下の調湿(乾燥剤、床下換気扇等)、耐震補強工事、屋根工事、外壁塗装などです。無料で床下や屋根を点検し、「すぐ修理しないと大変なことになる」と契約を急がせる手口が多く見られます。慌てて契約せず、複数の業者の点検、見積もりを取ってから遅くはありません。万一年契約してしまっても、8日以内なら、クーリングオフにより無条件解約ができます。

**【他最近の相談事例】**  
**【外国為替証拠金取引】**  
 外国為替証拠金取引の相談が高齢者から増えています。これは証拠金を支払い、その何十倍の資金を動かす投機的取引のことです。悪質な業者も多く、トラブルが多発しています。解決は困難な場合が多く、解約しても精算金が返金されない等の事例も見られます。十分ご注意ください。

**2004年度の消費生活相談**

2004年度の消費生活相談件数は6031件で、過去最高の件数となりました。これは前年度の116%、約1.2倍です。原因は2~3年前から続く、いわゆる不当請求・架空請求の影響です。昨年は鳥インフルエンザの発生や、BSE全頭検査問題など、食品の安全問題、振り込め詐欺などがニュースになりましたが、センターに寄せられる相談は、契約に関するトラブルが相変わらず上位を占めています。

**【住居リフォーム工事が問題化】**  
 このところニュースになっている、訪問販売による住居リフォームの相談です。特に高齢者世帯を中心に勧誘し、複数の契約を結ばせる次々販売が問題化しました。リフォームの主な内容は床下の調湿(乾燥剤、床下換気扇等)、耐震補強工事、屋根工事、外壁塗装などです。無料で床下や屋根を点検し、「すぐ修理しないと大変なことになる」と契約を急がせる手口が多く見られます。慌てて契約せず、複数の業者の点検、見積もりを取ってから遅くはありません。万一年契約してしまっても、8日以内なら、クーリングオフにより無条件解約ができます。

**【クーリングオフについて】**  
 訪問販売等で契約した場合、契約日から8日間(一部20日間)は工事の完了や商品の使用(消耗品を除く)とは関係なく無条件で解約できます。クーリングオフ期間を過ぎたり、店舗販売なのでクーリングオフの対象ではないという場合でも、販売方法や契約書に問題があれば解約できる場合があります。あきらめずにご相談下さい。

昨年度は36年ぶりに消費者保護基本法が改正され名称も「消費者基本法」となりました。そこには8つの消費者の権利が明記され、消費者は保護する対象から自立を支援する対象へ変わりました。

「特定商取引に関する法律」も昨年改正され、訪問販売等に関して規制が強化されています。しかし契約には責任が生じます。その場で契約せず、良く検討してからでも遅くはありません。悪質商法には十分ご注意ください。

相談は専用電話722・0001(1~)月・金曜日午前9時~正午、午後1時~4時、来所受付は午前11時30分、午後は3時40分まで。

問 消費生活センター ☎725・805



消費生活センターから

「町田のまち」です