

2019年度
(平成31年度)

事業報告書

町田市消費生活センター



目 次

1. 消費生活センター	2
(1) 所在地	2
(2) 施設内容	3
2. 沿 革	4
3. 組 織	6
4. 事務分掌	6
5. 消費生活センターの概要	7
(1) 消費生活センターの運営方法	7
(2) 消費生活センター運営協議会の組織	7
6. 町田市消費生活行政体系	8
7. 消費生活相談	9
(1) 相談体制	10
(2) 年間相談受付件数	10
(3) 商品役務別分類	11
(4) 商品役務別分類集計 上位20項目	13
(5) 相談内容別分類集計 (件数は重複あり)	15
(6) 販売購入形態別分類集計	16
(7) 申出内容別分類集計	17
(8) 受付方法別分類集計	17
(9) 相談者性別集計	18
(10) 契約者性別集計	18
(11) 相談者年齢別集計	19
(12) 契約者年齢別集計	19
(13) 相談者職業別集計	20
(14) 契約者職業別集計	20
(15) 相模原市との連携事業	21
(16) 多重債務相談	21
(17) 年間解決件数・金額	21
8. 消費生活学習等実施状況	22
(1) 暮らしのセミナー	22
(2) 学習会	23
(3) テスト教室・料理教室	24
(4) 子ども向け教室	25
(5) 他団体主催イベントへの参加	25
(6) 消費生活出前学習会	26
(7) 消費生活センターだよりの発行	27
9. まちだ暮らしフェア2019 (旧くらしを守る市民の集い)	28
10. 消費者行政強化交付金事業	31
11. 家庭用品品質表示法	32
12. 製品安全4法	32
資 料	33

1. 消費生活センター

(1) 所在地

町田市原町田4丁目9番8号

町田市民フォーラム3階（サウスフロントタワー町田）

電話 042(725)8805

042(722)0001（相談専用）



交通案内

- ◆小田急線『町田駅』下車 徒歩8分
- ◆JR横浜線『町田駅』下車 徒歩5分
(ミーナ町田側ターミナル口下車徒歩3分)
- ◆町田バスセンターより 徒歩8分
- ◆町田バスターミナルより 徒歩3分

(2) 施設内容

- 専用スペース 消費生活相談室、事務室、事業準備室（旧委員室）、テスト室、展示・情報コーナー、団体のロッカーコーナー
- 共用スペース ホール、視聴覚室、調理室、学習室、和室等（活動諸室）
- 市民フォーラム 3F、4F 配置図

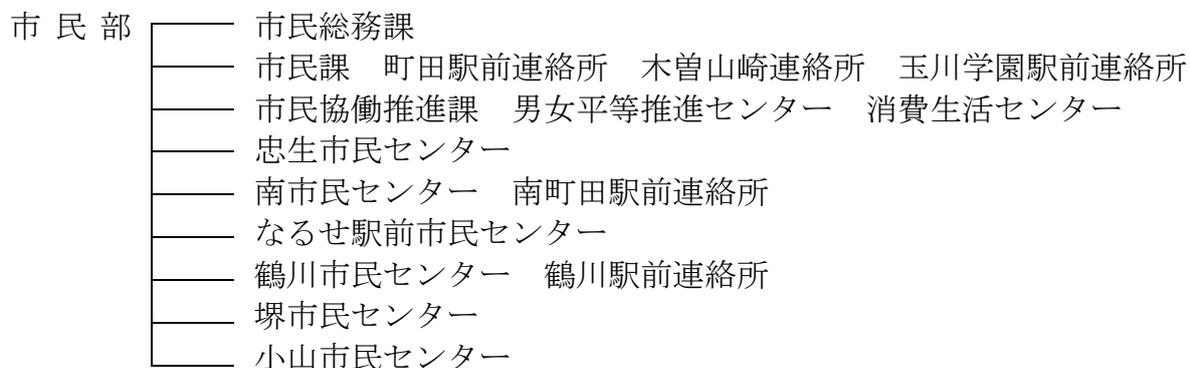


2. 沿革

- 1969年 4月 衛生産業部商工課に消費者対策係を設置
- 1973年 12月 市立消費者センター設置について請願提出採択
- 1974年 1月 商工課内に消費者センター開設準備室を設置
- 1975年 4月 中町1-4-1市役所分室内に開所
- 1975年 5月 消費者センター開所式（式典記念講演）
講演会、消費者相談、図書資料の貸し出し開始
- 1975年 6月 消費者センターだより発行（月刊）
- 1976年 11月 第1回生活展開催
- 1978年 9月 家庭電器商組合と家電製品修理サービス協定
- 1979年 12月 第1学習室（定員50人収容）を増設
- 1984年 11月 消費者センター10周年記念式典
- 1986年 7月 相談室を設置。月・土曜日を2名体制
電話3本の内2本を相談専用（722-0001）に変更
- 1989年 7月 消費者相談室・事務室を市役所森野分庁舎に移転
- 1991年 4月 組織改正に伴い課名を消費生活課に変更
- 1993年 10月 市役所分室駐車場を会場としてフリーマーケット事業開始
- 1995年 5月 消費者センター運営協議会、多年にわたり消費者活動に貢献した
功績に対し市より表彰される。
- 1995年 9月 老朽化した消費者センター第1学習室等、室内全面塗装実施
- 1995年 10月 消費者センター開設満20年くらしを守る市民の集い開催
- 1996年 3月 市役所分室屋外全面改修塗装工事実施
- 1999年 11月 市民フォーラムに移転
組織改正に伴い課名を消費生活センターに変更
- 1999年 12月 市役所分室消費生活センター専用施設の閉所
- 2000年 2月 消費生活センター移転記念事業実施
- 2000年 4月 消費生活相談員非常勤の嘱託職員となる。
- 2001年 4月 相談事業相模原市と相互利用開始
- 2002年 1月 メコニス（相談検索システム）利用開始
- 2004年 3月 相談情報入力システム導入
- 2005年 4月 消費生活センター30周年記念式典
- 2008年 4月 組織改正に伴い市民協働推進課消費生活センターに変更
- 2009年 9月 消費者庁設置
消費者安全法の施行に伴い、町田市消費生活センターの設置につ
いて告示

- 2010年 4月 多重債務問題への取組として、東京司法書士会町田支部及び町田
弁護士クラブとの連携事業開始
PIO-NET2010 の導入及びメコニス・相談情報入力システムの廃止
- 2011年 3月 東日本大震災発生
- 2012年 4月 地域主権戦略大綱により、家庭用品品質表示法、消費生活用製品
安全法、電気用品安全法、ガス事業法、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に係る権限が移譲される。
- 2015年10月 PIO-NET2015 の導入及びPIO-NET2010 廃止
- 2019年 4月 メール配信システム「くらしのヒント」配信開始
- 2020年 4月 LINE「くらしのヒント」配信開始
- 2020年 4月 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言発令

3. 組織



(2020年4月1日現在)

4. 事務分掌

- (1) 消費者対策の企画、調整及び推進に関すること。
- (2) 消費生活に係る相談及び苦情処理に関すること。
- (3) 消費生活に係る資料の収集及び展示に関すること。
- (4) 消費者教育に関すること。
- (5) 消費生活に係る簡易なテストに関すること。
- (6) 計量器の検査に関すること。
- (7) センターの管理運営に関すること。
- (8) 消費者団体の自主的活動の支援に関すること。
- (9) 家庭用品品質表示法に関すること。
- (10) 消費生活用製品安全法に関すること。
- (11) 電気用品安全法に関すること。
- (12) ガス事業法に関すること。
- (13) 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に関すること。
- (14) その他消費生活に関すること。

5. 消費生活センターの概要

(1) 消費生活センターの運営方法

町田市消費生活センターは、市民から募った運営委員により組織された運営協議会が行政と協力してその運営にあたっています。

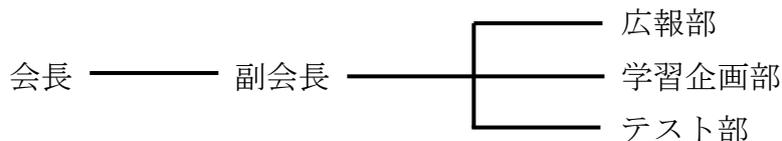
運営協議会は、毎年市の募集に応じた熱意ある市内の消費者団体の代表者や個人の自由参加によるボランティアの運営委員で構成されています。

運営協議会は、広報部、学習企画部、テスト部の3部に分かれ、委員はいずれかの部に属することとし、各部が部活動の計画を立てて事業を実施する方法を採用しています。

事業の様様や予告は、毎月1回発行の「消費生活センターだより」、年1回の「消費生活センターだより特集号」でお知らせしています。

さらに、町田市消費生活センターは、市内の各団体などの参加を得て1976年度から毎年消費生活展を開催しており、運営協議会はその中で中心的な役割を担っています。かつては秋に開催していましたが、2009年度から7月に開催しています。

(2) 消費生活センター運営協議会の組織



○広報部

センターの活動状況などを紹介する消費生活センターだより（月1回）の発行等

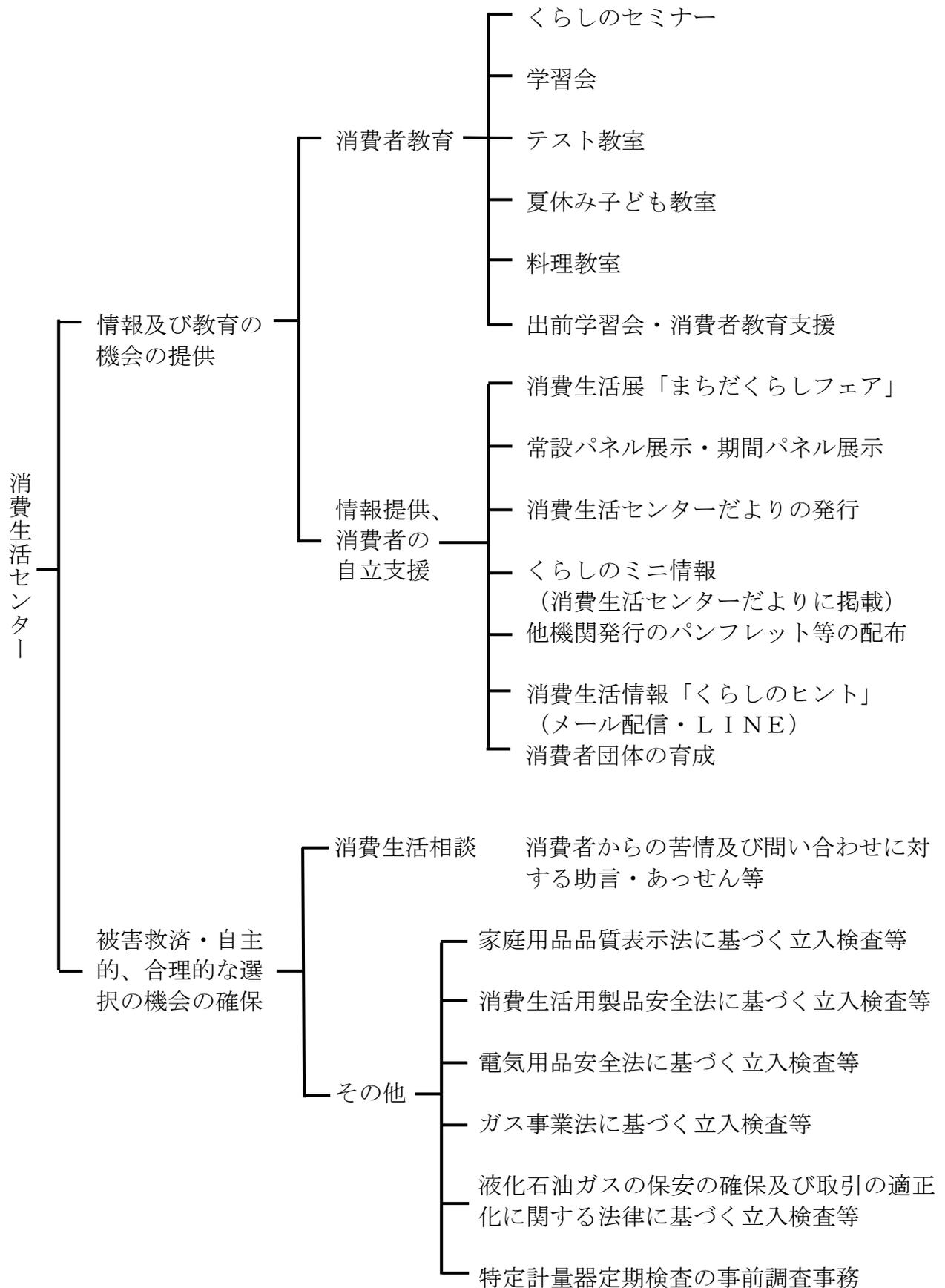
○学習企画部

センターで実施する各種学習会に関する企画運営等

○テスト部

生活物資などの簡易なテストの実施および援助、テスト教室等の企画・運営等

6. 町田市消費生活行政体系



7. 消費生活相談

◎ 2019年度消費生活相談の概要◎

○ 年間相談件数

年間相談件数は4,093件、前年度と比較すると4.5%、194件減少しました。

2019年度は引き続きハガキ等による架空請求に関する相談が多く、50歳台以上（主に女性）からの相談が大きな割合を占めています。また、60歳台以上からの相談が減少する一方で20歳台以下からの相談は少し増加しました。

○ 商品・役務別相談件数

最も多い相談は「商品一般」（商品全般の相談等）で788件、全体の19.3%を占めています。架空請求に関する相談が「商品一般」に分類されるためです。昨年比で36.8%減少しています。第2位は「運輸・通信サービス」（放送サービスやパソコン・携帯電話等インターネットを通じて得られる情報サービスに関する相談）相談が626件でした。

○ 多重債務相談

「多重債務」に関する相談は84件で、前年度と比較すると8件減少しました。多重債務相談のうち、弁護士、司法書士の団体と連携し、債務整理を目的に相談者を法律専門家につなぐ「多重債務連携事業」を利用した件数は60件で、割合は71.4%でした。

○ 販売購入形態別相談件数

店舗購入以外の特売販売に関する相談が1,739件あり、前年度に比べ少し増加しました。内容は「通信販売」に関する相談が多くありました。

○ 年間解決件数及び金額（被害救済件数及び金額）

センターでのあっせんや助言により、救済することができた件数及び金額（支払わずに済んだ、又は返金された件数及び金額）は、314件、66,488,633円となりました。

(1) 相談体制

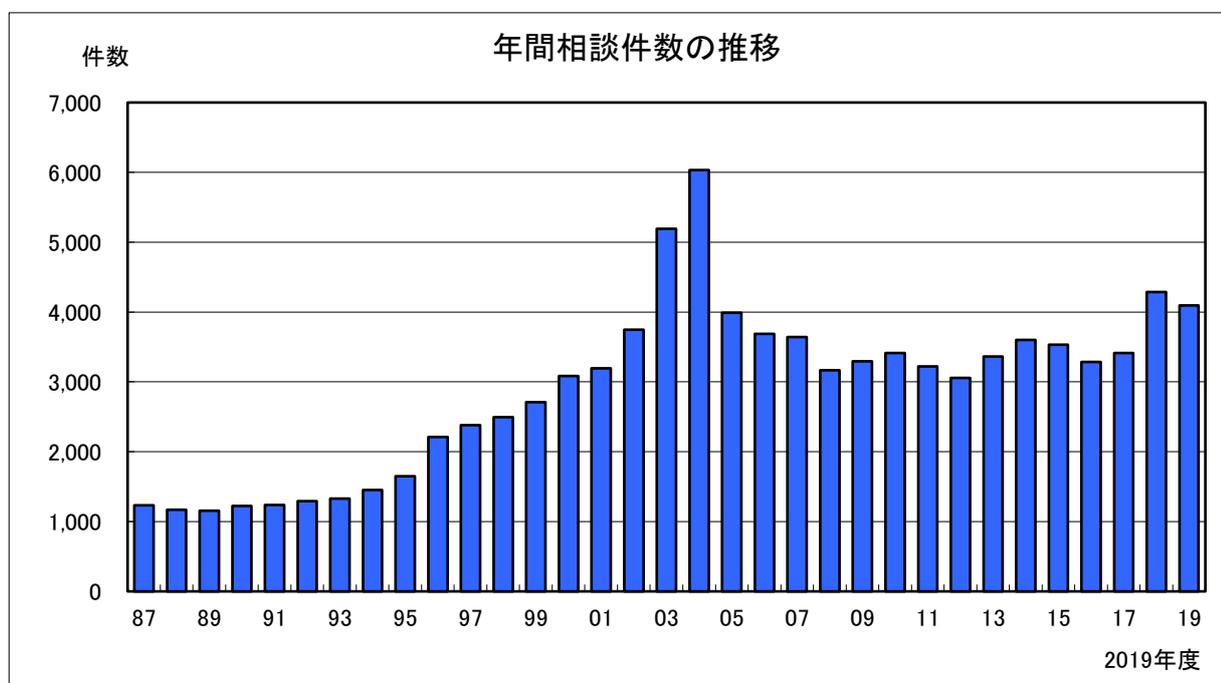
消費生活相談は、1975年に開設されたセンター発足当時には、週2日でしたが、相談件数の増加に伴い、1983年からは週5日となりました。

2000年度からは、月曜、火曜、金曜は3名体制で相談業務を行っていましたが、2001年度から平日は3名以上で行っています。

また、2007年9月から土曜日の電話相談受付を開始し（2名体制）、2017年度からは午前中の来所相談受付時間を正午まで延長しました。

(2) 年間相談受付件数

2019年度は4,093件、前年度より4.5%、194件減少しました。

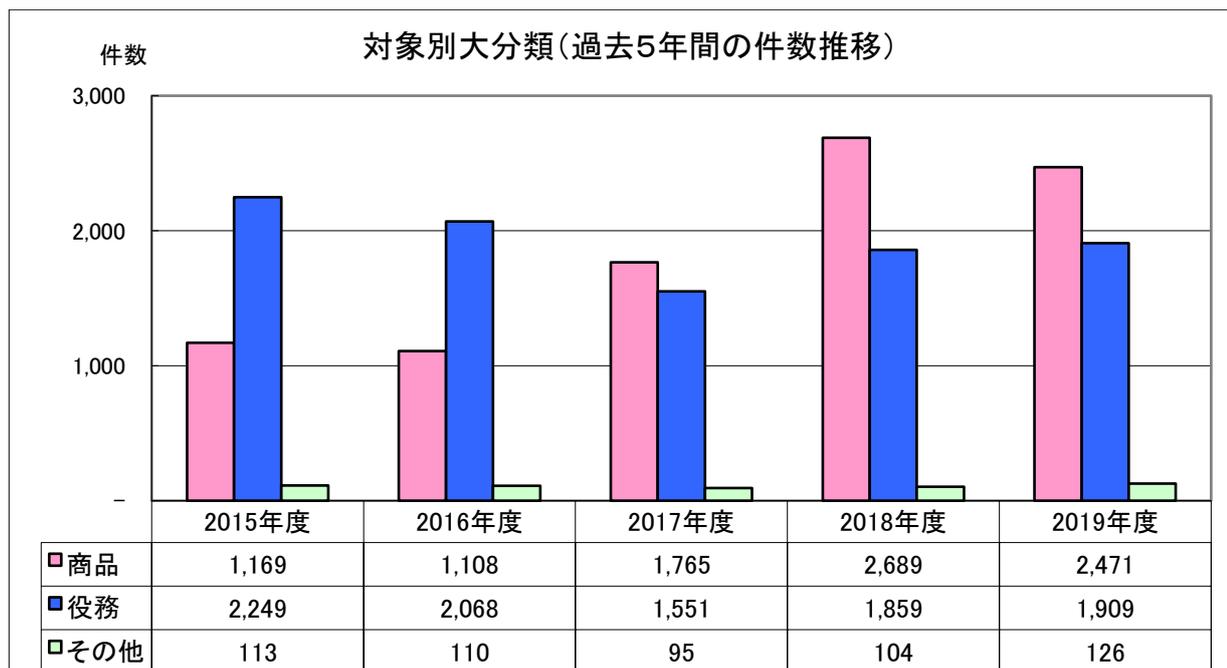


年度	件数	年度	件数	年度	件数	年度	件数
2019	4,093	2011	3,222	2003	5,191	1995	1,650
2018	4,287	2010	3,414	2002	3,749	1994	1,451
2017	3,411	2009	3,294	2001	3,195	1993	1,328
2016	3,286	2008	3,165	2000	3,084	1992	1,292
2015	3,531	2007	3,643	1999	2,709	1991	1,238
2014	3,602	2006	3,688	1998	2,493	1990	1,225
2013	3,362	2005	3,987	1997	2,381	1989	1,154
2012	3,058	2004	6,031	1996	2,210	1988	1,169

(3)商品役務別分類

① 対象別大分類

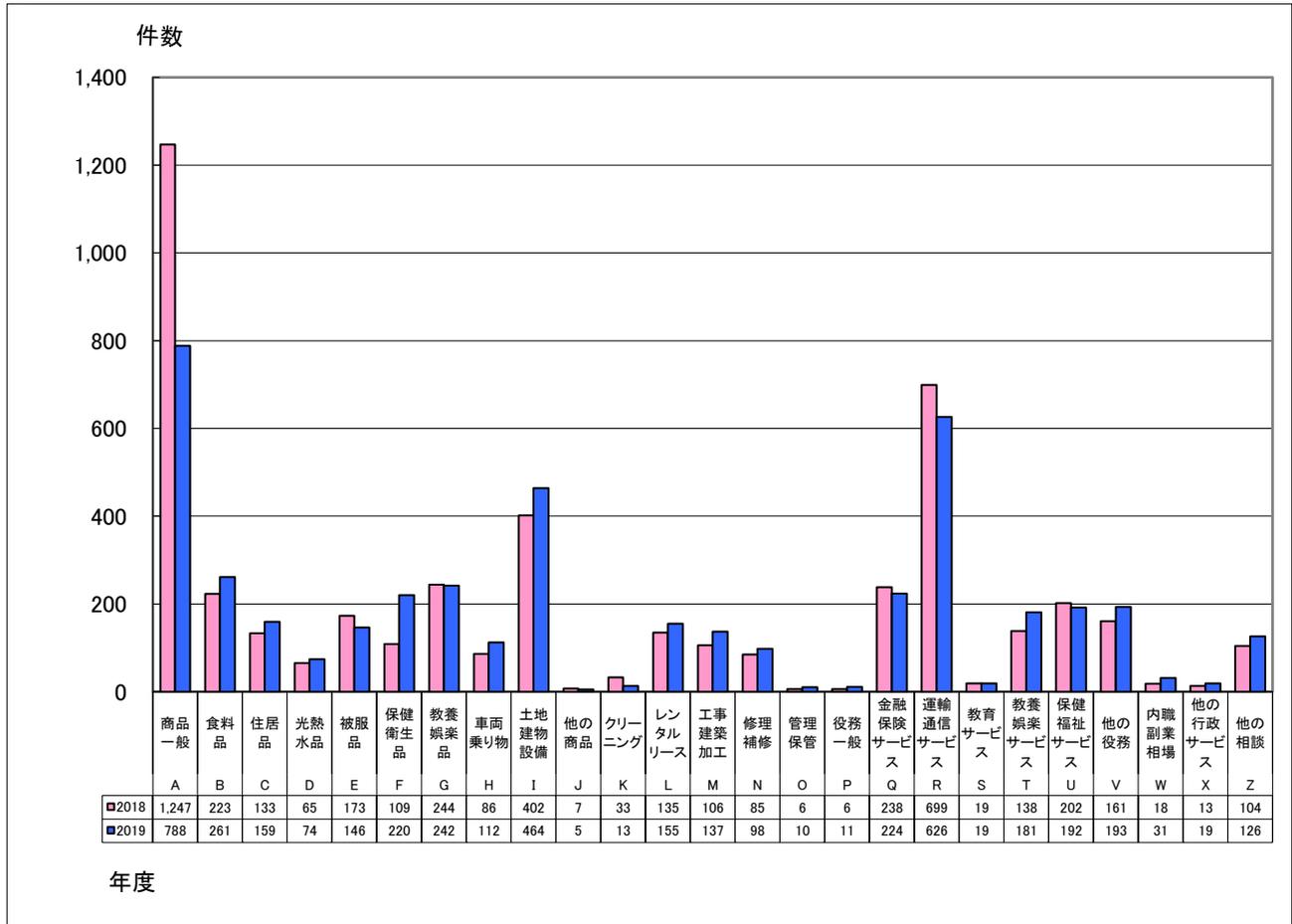
相談の対象を商品と役務（サービス）に分けてみると、「役務（サービス）」より「商品」の相談件数が上回り、2019年度は総件数の60.4%が「商品」に関する相談で、2018年度より2.3ポイント減少しています。ハガキ等による架空請求の相談が影響しています。



※ 分類名一覧

商 品	役 務	そ の 他
商品一般	役務一般	消費者運動
食料品	金融・保険サービス	家族管理
住居品	運輸・通信サービス	健康管理
光熱水品	教育サービス	相隣関係
被服品	教養・娯楽サービス	慣習・しきたり
保健衛生品	保健・福祉サービス	婚姻
教養娯楽品	その他の役務	相続
車両・乗り物	内職・副業・相場	相談その他
土地・建物・設備	他の行政サービス	
その他の商品		

②商品役務別大分類



(4)商品役務別分類集計 上位20項目

2019年度は、「商品一般」の項目が一番多い相談でした。高齢者を中心にハガキ等による架空請求に関する相談が数多く寄せられました。

以下、「運輸・通信サービス」、「土地・建物・設備」、「食料品」と続き、全体としてはハガキ等による架空請求に関する相談が減少したことにより、2018年度より194件減少しました。また、定期購入（除毛剤等）に関する相談が増加したことにより、「保健衛生品」が前年度比で約2倍になりました。

近年では契約内容等が複雑なものが増えており、1件の相談に対応する時間が長くかかる傾向があります。

上位5分類のうちで件数が多かった相談内容

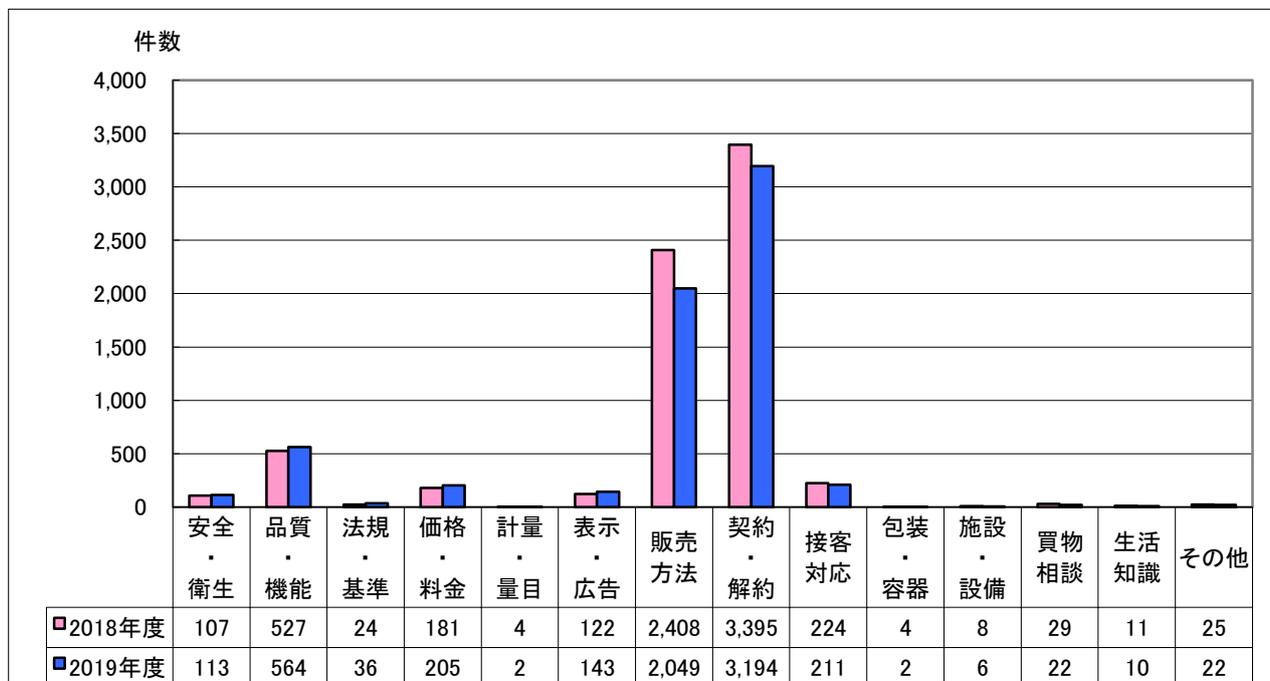
- 商品一般（架空請求ハガキ等）
- 運輸・通信サービス（引越、パソコン・スマートフォン等の契約やインターネット上のトラブル等）
- 土地・建物・設備（屋根工事・外壁塗装等の住宅に関する工事や賃貸アパート・マンションの契約等）
- 食料品（健康食品や痩身サプリメント等の定期購入契約等）
- 教養娯楽品（パソコン関連機器、AV機器や時計等の購入、投資用学習教材や新聞の契約等）

※架空請求は商品・役務が特定できないため分類上は「商品一般」になります。

順位	商品・役務（サービス）名	2019年度	2018年度
1	商品一般	788	1247
2	運輸・通信サービス	626	699
3	土地・建物・設備	464	402
4	食料品	261	223
5	教養娯楽品	242	244
6	金融・保険サービス	224	238
7	保健衛生品	220	109
8	他の役務	193	161
9	保健・福祉サービス	192	202
10	教養・娯楽サービス	181	138
11	住居品	159	133
12	レンタル・リース・貸借	155	135
13	被服品	146	173
14	工事・建築・加工	137	106
15	他の相談	126	104
16	車両・乗り物	112	86
17	修理・補修	98	85
18	光熱水品	74	65
19	内職・副業・ねずみ講	31	18
20	教育サービス	19	19
20	他の行政サービス	19	13

(5)相談内容別分類集計（件数は重複あり）

相談を内容別に分類したものです。1つの相談に複数の内容が含まれている場合がありますので、総相談件数と内容別件数総数は合致していません。相談が多かった内容は「契約・解約」が78.0%、次に「販売方法」50.1%などです。



(6)販売購入形態別分類集計

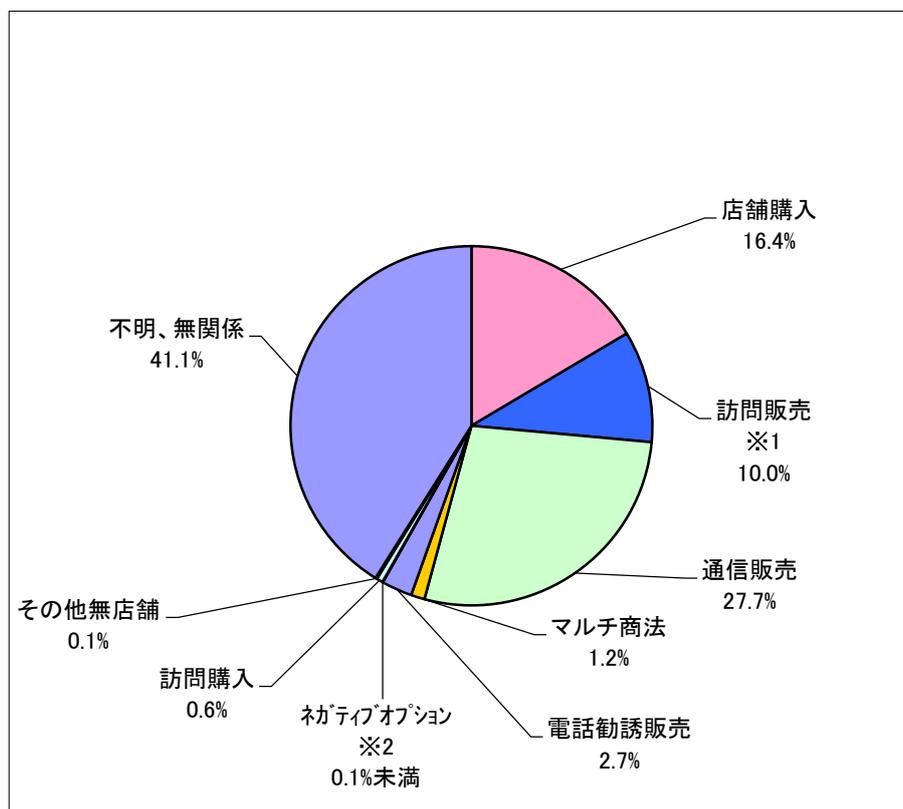
相談を商品・サービスの販売方法別に分類したものです。

相談件数全体の42.5%を、店舗以外の契約による特殊販売が占めています。通信販売が多いのは、携帯電話やパソコンのメールによる不当請求の相談の影響ですが、ネット通販等の契約トラブルも増加傾向にあります。

販売方法		2019年度	2018年度
店舗購入		672	753
特殊販売	訪問販売 ※1	411	378
	通信販売	1,135	1,015
	マルチ商法	50	36
	電話勧誘販売	112	104
	ネガティブオプション ※2	2	3
	訪問購入	23	28
	その他無店舗	6	9
小計		1,739	1,573
不明、無関係		1,682	1,961
計		4,093	4,287

※1 キャッチセールス、SF商法(催眠商法)、アポイントメントセールスを含みます。

※2 送り付け商法



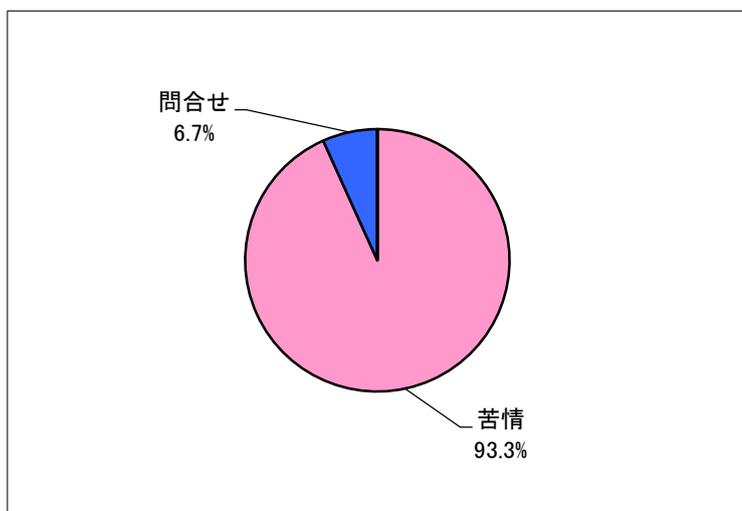
(7) 申出内容別分類集計

相談の内容を申出の性質で分類したものです。

消費生活上の被害を受けたり、被害を受ける恐れがある相談、または具体的な事実関係・法律関係において不満があったり、現に消費者問題が発生している場合を「苦情」と分類しています。

被害等が発生しておらず、買物相談や生活知識等センターからの情報提供を求められる相談の場合を「問合せ」としています。また個別問題の相談ではなく、法的規制の強化を求める等の内容は、「要望」となります。

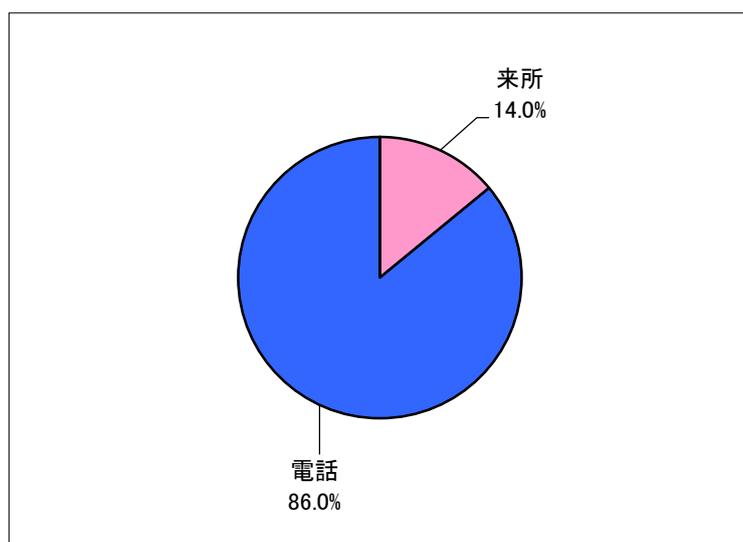
申出内容	2019年度	2018年度
苦情	3,818	4,065
問合せ	275	221
要望	0	1
計	4,093	4,287



(8) 受付方法別分類集計

相談を最初に受けた方法別に分類したものです。全体の86.0%が電話による相談ですが、相談内容により後日来所していただくこともあります。

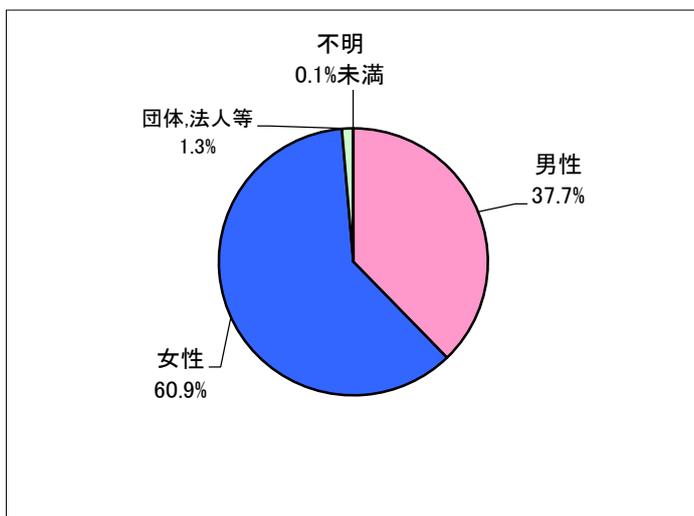
受付方法	2019年度	2018年度
来所	573	572
電話	3,520	3,714
文書	0	1
計	4,093	4,287



(9) 相談者性別集計

相談者の性別割合は、女性の方が多く全体の約60.9%になります。

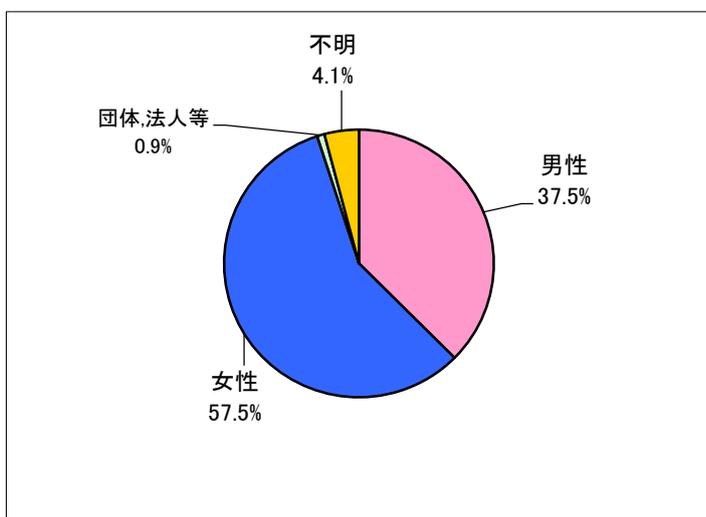
相談者性別等	2019年度	2018年度
男性	1,545	1,514
女性	2,492	2,714
団体,法人等	55	58
不明	1	1
計	4,093	4,287



(10) 契約者性別集計

契約者の性別割合は、女性の方が多く全体の約57.5%になります。

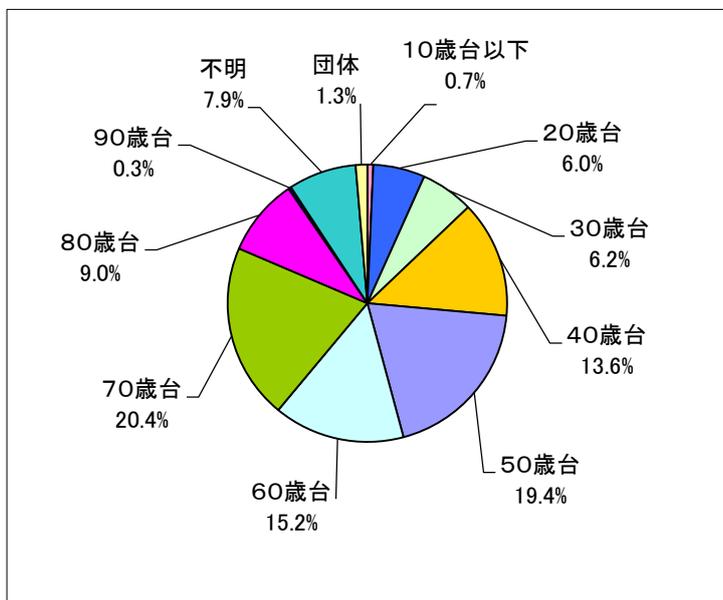
契約者性別等	2019年度	2018年度
男性	1,533	1,430
女性	2,355	2,688
団体,法人等	36	37
不明	169	132
計	4,093	4,287



(11) 相談者年齢別集計

相談者の年齢別割合は、70歳台が最も多く、50歳台、60歳台と続きます。

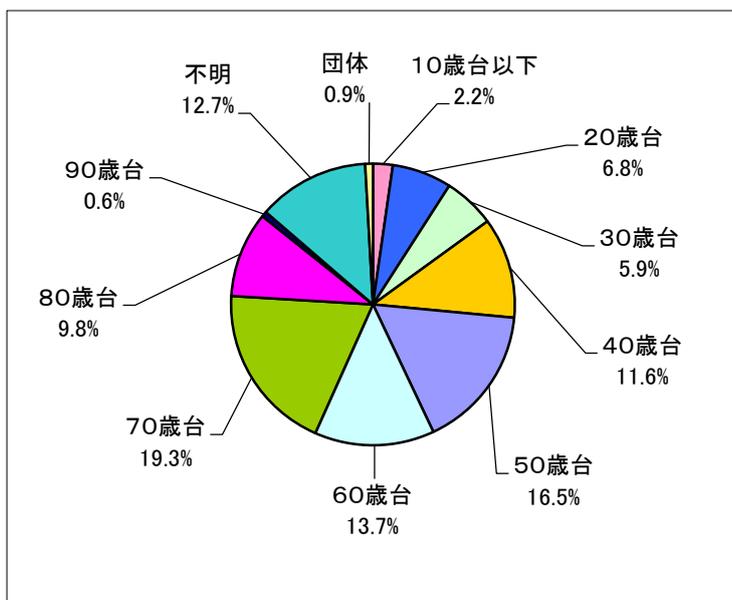
相談者年齢	2019年度	2018年度
10歳台以下	28	20
20歳台	245	212
30歳台	252	285
40歳台	557	552
50歳台	794	798
60歳台	621	863
70歳台	837	903
80歳台	369	301
90歳台	13	22
不明	322	273
団体	55	58
計	4,093	4,287



(12) 契約者年齢別集計

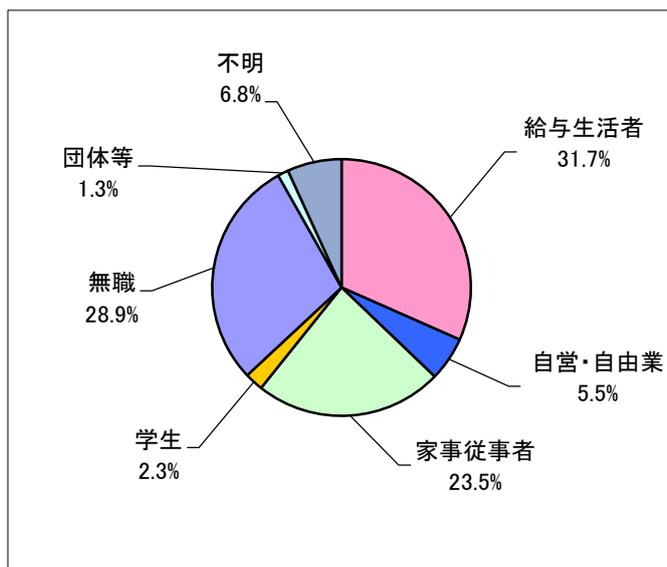
契約者の年齢別割合は、70歳台が最も多く、50歳台、60歳台と続きます。

契約者年齢	2019年度	2018年度
10歳台以下	92	56
20歳台	278	238
30歳台	242	261
40歳台	473	467
50歳台	675	690
60歳台	559	818
70歳台	790	880
80歳台	402	330
90歳台	25	37
不明	521	474
団体	36	36
計	4,093	4,287



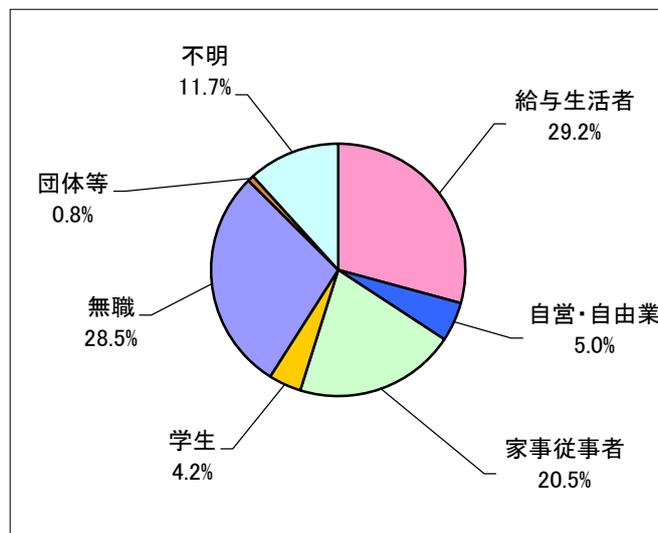
(13) 相談者職業別集計

相談者職業	2019年度	2018年度
給与生活者	1,296	1,329
自営・自由業	227	255
家事従事者	961	1,123
学生	95	84
無職	1,181	1,162
団体等	55	58
不明	278	276
計	4,093	4,287



(14) 契約者職業別集計

契約者職業	2019年度	2018年度
給与生活者	1,197	1,206
自営・自由業	206	227
家事従事者	841	1,089
学生	170	130
無職	1,168	1,138
団体等	33	36
不明	478	461
計	4,093	4,287



(15) 相模原市との連携事業

隣接する相模原市とは2001年度から消費生活相談窓口の相互利用（来所相談の受付）を行っています。

利用実績（電話相談も含む）

	2019 年度	2018 年度
町田市民が相模原市へ相談	35	36
相模原市民が町田市へ相談	19	26

(16) 多重債務相談

2010年4月から債務整理を目的に相談者と法律専門家をつなぐ「多重債務連携事業」を実施しています。2019年度の多重債務に関する相談のうち、「多重債務連携事業」を利用した割合は71.4%でした。

	2019 年度	2018 年度
多重債務相談 (うち多重債務連携事業利用数)	84 (60)	92 (64)

(17) 年間解決件数・金額

センターでのあっせんや助言により、救済することができた件数及び金額。あっせん解決はあっせんにより返金されたもの（クーリングオフによる解約を含む）を指し、未然防止は助言により支払わずに済んだもの（不当請求を含む）を指します。

	2019 年度		2018 年度	
	件数	金額(円)	件数	金額(円)
あっせん解決	272	45,982,343	229	63,005,638
未然防止	42	20,506,290	45	12,697,280
合計	314	66,488,633	274	75,702,918

8. 消費生活学習等実施状況

消費生活センターでは、消費者教育の充実のため、「くらしのセミナー」「消費生活センター学習会」「テスト教室・料理教室」「子ども向け教室」などの講座を27回開催し、681人が参加しました。

また、出前学習会や「センターだより」の発行など、消費者被害防止のための啓発を行っています。

(1)くらしのセミナー

消費者問題に関心を持つ市民を対象として、消費生活全般にわたる基礎知識を習得することを目的とした連続講座を開催しました。2019年度は「人生100年時代を生きるための知恵」を全体のテーマとしました。

回	開催月日	学習テーマ	講師名 職名または所属団体	人数
第1期				
1	5月16日	親と子で考える高齢者の新しい住まいのあり方 ～地域コミュニティの中で暮らす事例に学ぶ高齢期のくらし方いろいろ～	久須美 則子 一般社団法人コミュニティネットワーク協会理事 高齢者住宅情報センター東京センター長	32
2	5月23日	どうする？老後のお金と相続対策 ～必要資金は？二人の生活から一人の生活への対策は？etc.～	小松 久男 NPO法人多摩ファイナンシャルプランニング研究会町田支部 ファイナンシャルプランナー	34
3	5月30日	親と子で取り組む！モノと心の生前整理 ～自宅と実家の片づけ術～	渡部 亜矢 一般社団法人実家片づけ整理協会 代表理事	38
第2期				
4	6月5日	元気に生き抜くために ～シニアから高齢期にかけての食生活と健康の留意点～	篠田 粧子 首都大学東京大学院 人間健康科学研究科 教授	36
5	6月12日	来るべき震災に備えよう ～恐ろしさを知り、自分の身は自分で守る！！～	東京消防庁町田消防署地域防災係 町田市防災安全部防災課	35
6	6月26日	詐欺やだまし商法に引っかからないために ～手口を知り、自分をまもろう～	町田市消費生活センター相談員 警視庁町田警察署生活安全課犯罪抑止対策本部	30

(2)学習会

消費問題に関する身近なテーマを取り上げ、日常生活に役立てる目的で学習会を開催しました。

回	開催月日	学習テーマ	講師名 職名または所属団体	人数
1	9月6日	くすりとのつき合い方 ～正しく選び正しく服用～	高田 公彦 昭和薬科大学臨床薬学教育研究センター 地域医療部門准教授	34
2	10月4日	ゲノム編集ってどんな技術? ～安全性や倫理の問題点について みんなで考えてみましょう～	黒田 久夫 東京家政学院大学 現代生活学部食物学 科准教授 博士(理学)	21
3	10月23日	あなたの老後は大丈夫? 医療保 険と介護保険	小座間 宏 公益財団法人生命保険文化センター 特 別講師	25
4	11月6日	この先どうなる? 私たちの飲み水 ～水道法改正のゆくえを学ぶ～	橋本 淳司 アクアスフィア水教育研究所代表	21
5	11月21日	外壁塗装工事をする前に知ってお きたい注意点 ～失敗しない事業者選び～	宮下 重吉 東京都塗装工業協同組合多摩南支部町 田地区長	28
6	12月20日	食品表示をどう見る ～パンの乳化剤不使用表示の例 から学ぶ～	森田 満樹 消費生活コンサルタント 一般社団法人 FOOD COMMUNICATION COMPASS 代表	22
7	1月19日	絵本作家真珠まりこが語る ～もったいないばあさん“かわをゆ く”～	真珠 まりこ 絵本作家	81

太線で囲んである学習会は消費者月間事業です（毎年11月に実施）。

(3)テスト教室・料理教室

簡易な実験や料理実習等を通じて、日々の暮らしに役立つ情報を提供しました。

回	開催月日	学習テーマ	講師名 職名または所属団体	人数
1	4月24日	ビタミンCを測ってみよう！ ～調理によってどう変わるかな？～	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	13
2	5月22日	手づくりウィンナーを作ってみよう！	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	23
3	6月4日	保存食材をおいしく調理 ～上手にローリングストック～	村上 律子 町田地域活動栄養士会 管理栄養士	18
4	9月19日	気になる食品添加物 ～着色料テストから考える～	澤木 佐重子 東京都消費者啓発員	12
5	10月31日	気になる糖分 ～糖分テストで甘さを確認～	山崎 薫 東京家政学院大学 現代生活学部食 物学科准教授	16
6	11月26日	東京都共催講座「国産大豆で手作 り豆腐～おからも食べよう！～」	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	20
7	12月5日	米粉で作るブッシュドノエル	今別府 靖子 料理研究家	17
8	1月21日	国産大豆でみそ作り	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	24
9	2月5日	国産大豆でみそ作り	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	24

□ 太線で囲んであるテスト教室は消費者月間事業です（毎年11月に実施）。

(4)子ども向け教室

小学校の夏休み期間に、小学生を対象として、各種の講座を実施しました。自然科学に対する興味を深めることによって、科学的な洞察力を身につけ、今後の消費行動において合理的な判断ができるようになってもらう、そのような効果を意識した講座を取り入れています。

回	開催月日	学習テーマ	講師名 職名または所属団体	人数
1	7月24日	夏休み子どもテスト教室 たまねぎの皮で染色！ ～ランチョンマットを作ろう～	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	15
2	7月30日	夏休み子ども金融教室 ザ・おこづかいゲーム ～すごろくゲームでお金の使い方を学ぼう～	東都生活協同組合共同購入事業部共済グループ	12
3	8月1日	夏休み子どもテスト教室 おやつの色を調べよう！	澤木 佐重子 東京都消費者啓発員	14
4	8月19日	夏休み子ども科学実験教室 プラスチックの正体を知ろう！ ～キーホルダーを作ろう～	一般社団法人プラスチック循環利用協会	13
5	8月20日	夏休み子ども料理教室 手打ちうどんを作ろう！ ～塩水の代わりに牛乳を使って～	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	23

(5)他団体主催イベントへの参加

開催月日	参加イベント	場所	内 容
2月1日 ～2日	まちだ男女平等 フェスティバル	町田市民フォーラム	消費生活センター運営協議会による「おしるこ喫茶」を2月1日に行い、用意したおから白玉だんご入りおしるこ 50 食分が完売となりました。

(6)消費生活出前学習会

増加する若年者・高齢者被害の未然防止を図ることを目的として出前学習会を実施しました。講師は、町田市消費生活センターの消費生活相談員です。

回	開催月日	申込団体	テーマ	人数
1	4月12日	みたけシニアーズ	振り込め詐欺及び悪質商法	53
2	5月14日	鶴川第2高齢者支援センター(鶴川あんしん相談室)	事例、アポ電、最新の詐欺の手口	15
3	5月25日	地域福祉部障がい福祉課	聴覚障がい者が被害にあいそうな内容	49
4	6月8日	堺第2高齢者支援センター	見守りの時に生きる地域での詐欺等の事例について	15
5	6月15日	生涯現役まちだ会	最近の相談事例	7
6	6月19日	にこにこクラブ成瀬	高齢者を狙う悪質商法の手口	19
7	7月1日	町田市シルバー人材センター会員互助会	高齢者を狙った「裁判所呼出ハガキ」や「カード詐取」等について	80
8	7月8日	玉川大学農学部	学生が狙われる詐欺被害など	334
9	7月13日	小山中学校	「加害者にならないために」に則したもの	270
10	8月23日	町田第2高齢者支援センター	最近の地域の消費者被害の現状と対策	29
11	11月19日	堺第2高齢者支援センター	相談窓口を知る 問題を抱える家族を支えるためになど	97
12	12月5日	町田国際交流センター	ネット販売における注意点など	22
13	1月15日	南第2高齢者支援センター	高齢者向けのもの	11
14	2月3日	忠生第1高齢者支援センター	悪質な勧誘、契約トラブルなど	50

(7)消費生活センターだよりの発行

消費生活センターだよりは、毎月各公共施設のほか、小中学校、消費者団体、配布希望の自治会・町内会等に配布しています。6月と1月は全自治会・町内会にも配布しています。

特集号については、上記以外に新聞折込による配布も行っています。

また、2009年度から町田市のホームページにPDFファイルを掲載しています。

発行物	発行時期	部数	掲載内容	配布先
消費生活センター だより	毎月1日 (6月・1月)	4,800 (15,000)	日頃気になる消費者問題 消費者相談事例等	各公共施設のほ か、小中学校、消費 者団体、自治会・町 内会等
消費生活センター だより特集号	6月	117,500	「まちだくらしフェア」や学習会 等の紹介 消費生活全般の情報提供	

9. まちだくらしフェア2019（旧くらしを守る市民の集い）

まちだくらしフェア（旧くらしを守る市民の集い）は1976年から毎年開催されてきた町田市の消費生活展です。2011年から名称を現在の「まちだくらしフェア」と改め、内容も体験型イベントを増やすなど、毎年充実を図っています。

テーマ：きて・みて・キャッチ！くらしのヒント

日時：2019年7月5日（金）、6日（土）10：00～16：00

場所：町田市民フォーラム3階・4階

共催：まちだくらしフェア2019実行委員会・町田市

入場者数：1,000人 実行委員会参加団体：28団体

（1）参加団体とテーマ

No.	団体名	テーマ
1	町田市消費生活センター運営協議会	もったいないから始めよう ～使い捨てプラスチックを減らそう～
2	新日本婦人の会町田支部	町田の中学校給食は今どうなっているの？
3	多摩南生活クラブ生協まち町田中央	食品添加物って必要なの？
4	パルシステム東京町田中央委員会	しょうゆについて学ぼう！！
5	関東電気保安協会	電気安全と省エネルギーのPR
6	東京家政学院大学	おはしについて楽しく学ぼう！
7	町田市消費生活センター	悪質商法撃退！！
8	警視庁町田警察署	振り込め詐欺被害防止注意喚起
9	生活クラブ子育て広場ぶらんこ町田	ぶらんこ町田ってどんなところ？
10	町田市生涯学習センター	学習支援事業 「まなびテラス」
11	東京科学少年応援計画	小さいことから変えてみよう
12	町田市環境資源部3R推進課	やってみよう楽しみながらごみ減量
13	実行の会・まちだ	やっぱり石けん ～掃除も石けんで～
14	町田友の会	暮らしの変化に備えて
15	NPO法人 町田すまいの会	誰でも安心して暮らせる環境・すまいづくり

No.	団 体 名	テ ー マ
16	心とモノの整理から住環境を考える会	探してみよう！わたし色のお片付け
17	町田市防災安全部	何かが起こるその前に！ ～見直そう、防災・防犯・交通安全～
18	東京ガス(株)神奈川西支店	知って安心！Siセンサー 便利で賢い！ピピットコンロ
19	東京消防庁町田消防署	安全・安心・災害に強い街づくり
20	コープみらい地域クラブまちだ平和	原発に頼らないエネルギーを！
21	(一社)IKIGAI-JUKU	生きがいのある人生を応援します
22	(一社)成年後見普及協会	あなたの隣にいます成年後見人
23	町田弁護士クラブ	かかりつけ弁護士のすすめ
24	おもちゃ病院まちだ	おもちゃ病院 こわれたおもちゃ治します！
25	サロン 手と手	弱った体がよみがえる人体力学体操
26	NPO 法人多摩 FP 研究会町田支部	どうする？老後のお金と相続対策
27	町田地域活動栄養士会	げんき食堂 ～腸はつらつ・筋肉アップ～
28	町田市保健所保健予防課	まちだの野菜を町田で食べる いいこと ふくらむすいとん

(2) 主なイベント内容

No.	カテゴリー	イベント名
1	おもちゃ病院	こわれたおもちゃ治します！
2	講演会	任意後見の新しい潮流 ～老後の生活とお金は自分で守る～
3	講演会	どうする？老後のお金と相続対策 ～老後の必要なお金は？どのように守るの？相続対策は？～
4	講演会	深刻化する海のマイクロプラスチック汚染 ～各界で広がるプラごみ削減対策～
5	講演会	相続法改正のポイント
6	映画会	シネマでトーク ライフ・ゴーズ・オン/彼女たちの選択
7	軽食	まちだの野菜を町田で食べる いいこと ふくらむまちだすいとん

No.	カテゴリー	イベント名
8	軽食	ドライカレー
9	料理教室	災害時にも使えるパッククッキング
10	体験コーナー	折り紙コーナー
11	体験コーナー	ちょこっとテストコーナー ～塩分や糖度を測ってみよう！～
12	販売	ベトナム物産コーナー
13	販売	パン・焼き菓子
14	販売	新鮮野菜(市内農家有志)
15	販売	石けん類 手作り品
18	相談コーナー	消費生活相談、すまいのなんでも相談、相続・遺言などの相談
19	その他	弱った体がよみがえる人体力学体操
20	その他	東京おもちゃ美術館がやってくる！ ～おもちゃコンサルタントが遊び方をレクチャーします～
21	その他	親子教室 「親子で作ろう！手作りお風呂ハム」
22	その他	リサイクルガス管を使った 「万華鏡づくり」
23	その他	げんき食堂 ～腸はつらつ・筋肉アップ ランチとお話～
24	その他	リズムにのって楽しく学ぼう♪3R♪
25	その他	あなたも挑戦してみませんか？ 「計量感覚ゲーム」くらしを守る計量制度
26	その他	親子で遊ぼう音楽広場 ～赤ちゃんから大人まで一緒に音楽のシャワーを浴びましょう～
27	その他	お子さまの足型でよちよちペンギン・アート
28	その他	東京家政学院大学学生健康栄養プロデュース実習 「おはしについて楽しく学ぼう！」
29	その他	消費者団体によるパネル展示

10. 消費者行政強化交付金事業

消費生活センターの機能充実のため、東京都消費者行政強化交付金の活用を図っております。

2019年度実績

事業名	取組の内容	交付金活用額(円)
消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	国民生活センター相模原研修所への研修参加旅費	38,174
地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消費者の安心・安全を確保するための取組)	悪質商法等への注意喚起のマグネットシール、クリアファイルを作成し、出前学習会等で配布	466,128
	若年者向けの消費者問題に関する啓発資料を市立中学校の生徒を対象に配布	682,560
合計		1,186,862

1 1. 家庭用品品質表示法

この法律は、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、一般消費者の利益を保護することを目的としています。これに基づき、立入検査を行いました。

2019年度実績

立入検査をした販売事業者数	3	うち違反販売事業者数	0
品目	検査品目数	うち違反機種数	
繊維製品	13	0	
合成樹脂加工品	7	0	
電気機械器具	12	0	
雑貨工業品	20	0	

1 2. 製品安全4法

消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、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に基づき、立入検査を行いました。

2019年度実績

	立入検査をした販売事業者数		検査機種数	
		うち違反販売事業者数		うち違反機種数
消費生活用製品 (特定製品)	1	0	4	0
消費生活用製品 (特定保守製品)	1	0	/	
電気用品	2	0	28	0
ガス用品	1	0	4	0
液化石油ガス器具等	1	0	1	0

資 料

(条例・規則等)

町田市消費生活センター条例

平成11年9月30日

条例第29号

市民部市民協働推進課

改正 平成20年3月31日条例第8号

平成29年3月31日条例第5号

(設置)

第1条 消費者の利益を守り、消費生活に係る必要な知識の普及及び情報提供を行い、並びに自主的活動を促進するため、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターとして、町田市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

(平29条例5・一部改正)

(名称及び位置)

第2条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称 町田市消費生活センター

位置 町田市原町田四丁目9番8号

(平29条例5・全改)

(事業)

第3条 消費生活センターは、第1条に規定する目的を達成するため、次に掲げる事業を行う。

(1) 法第8条第2項各号に掲げる事務に関すること。

(2) 消費者教育に関すること。

(3) 消費者団体の自主的活動の支援に関すること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、目的を達成するために必要な事業

(平29条例5・一部改正)

(消費生活相談の実施)

第4条 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談（以下「消費生活相談」という。）を実施しない日は、次に掲げる日とする。

(1) 日曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) 1月2日、同月3日及び12月29日から同月31日までの日

2 消費生活相談を実施する時間は、午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時までとする。

3 前2項の規定にかかわらず、市長が必要と認めるときは、これらを変更することができる。

(平29条例5・追加)

(施設)

第5条 消費生活センターには、次に掲げる施設を設ける。

(1) 消費生活相談室

(2) テスト室

(3) 事業準備室

(4) ロッカーコーナー

(5) 展示・情報コーナー

(平20条例8・一部改正、平29条例5・旧第4条繰下)

(職員)

第6条 消費生活センターに所長、消費生活相談員（法に定める消費生活相談員をいう。以下この条において同じ。）その他必要な職員を置く。

2 消費生活相談員は、消費生活相談に従事する。

3 消費生活相談員は、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）とする。

4 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

5 市長は、消費生活相談員の任期ごとに客観的な能力の実証を行うものとする。

6 市長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を修得していることに十分配慮し、前項に規定する能力の実証の結果、当該消費生活相談員が適任であると認めるときは、当該消費生活相談員を再任することができる。

7 市長は、第1項に規定する職員で法第8条第2項各号に掲げる事務に従事するものに対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(平29条例5・旧第5条繰下・一部改正)

(情報の安全管理)

第7条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務について得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(平29条例5・追加)

(委任)

第8条 この条例の施行に関し必要な事項は、町田市規則で定める。

(平29条例5・旧第6条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成11年12月6日から施行する。

(町田市消費者センター条例の廃止)

2 町田市消費者センター条例（昭和50年7月町田市条例第33号）は、廃止する。

附 則（平成20年3月31日条例第8号）

この条例は、平成20年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月31日条例第5号）

この条例は、公布の日から施行する。

町田市消費生活センター条例施行規則

平成 11 年 11 月 5 日
規則第 63 号
市民部市民協働推進課

(趣旨)

第 1 条 この規則は、町田市消費生活センター条例(平成 11 年 9 月町田市条例第 29 号)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(運営)

第 2 条 市長は、町田市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)の運営を効率的に遂行するため、市民の自主的な組織である町田市消費生活センター運営協議会と協力して行うものとする。

(休所日)

第 3 条 消費生活センターの施設のうち展示・情報コーナーの休所日は、次に掲げるとおりとする。ただし、市長が必要と認めたときは、休所日を変更し、又は臨時に休所日を定めることができる。

(1) 毎月第 3 水曜日

(2) 1 月 1 日から同月 3 日まで及び 12 月 29 日から同月 31 日まで

(開所時間)

第 4 条 消費生活センターの施設のうち展示・情報コーナーの開所時間は、午前 9 時から午後 10 時までとする。ただし、市長が必要と認めたときは、開所時間を変更することができる。

(補則)

第 5 条 この規則に定めるもののほか、消費生活センターの管理運営に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成 11 年 12 月 6 日から施行する。

(町田市消費者センター条例施行規則の廃止)

2 町田市消費者センター条例施行規則(昭和 50 年 7 月町田市規則第 22 号)は、廃止する。

町田市消費生活センター運営協議会規約

1. 名称

この会は、町田市消費生活センター運営協議会（以下「協議会」という。）と称する。

2. 目的

協議会は、町田市消費生活センター条例第1条により設置された町田市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を円滑かつ効果的に運営するため審議し、遂行することを目的とする。

3. 業務

1 協議会の審議運営事項は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活センターだよりの編集発行等広報に関すること。
- (2) 消費生活に係る学習、資料の収集および展示に関すること。
- (3) 生活物資の簡易なテストに関すること。
- (4) その他、目的達成のために必要な事項。

2 上記の運営事項については、協議会と行政が協働して行う。

4. 組織

協議会は、町田市内に住所または勤務地を有する者で、次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 市内の消費生活団体の推薦する者。
- (2) 消費者活動に意欲のある者。

5. 任期

任期は、委員となった日からその年度（4月1日から翌年の3月31日まで）の末日までとし、再任を妨げない。

6. 報酬

1 委員の報酬は、無給とする。

2 必要な旅費は、実費弁償することができる。

3 事業あるいは会議に出席した実績のある月について、事業の遂行に係る活動費5000円を支払うことができる。

7. 協議会の役員

1 協議会に次の役員をおく。

会長	1名	副会長	2名
会計	2名	会計監査	2名

2 会長は、協議会を代表する。副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときは代行する。

3 会長、副会長は、補助金についての予算書・決算書・事業計画書、事業報告書案等の作成を担当する。

4 会計は、協議会の会計を処理し、会計監査は、協議会の会計監査を行う。

5 役員は、委員の互選により定める。

8. 部会

1 業務を効率的に行うために、次の部会をおく。

- (1) 広報部 消費生活センターだよりの発行等。
- (2) 学習企画部 各種学習会などに関する企画運営等。
- (3) テスト部 簡易テスト等の実施および援助。

2 前項の規定に関わらず、人数の多寡によって部会の数を増減することができる。この場合の部会名称及び役割は、協議会で審議決定する。

3 部会役員

部会には、部員の互選により部長、副部長をおく。

4 次の事業は、目的達成のため委員全員で対応する。

(1) 消費生活センターの業務を市民に広く浸透させるために消費生活展、学習会、簡易テスト等の活動を出向いて行う事業。

(2) 資料の収集、調査、展示等。

9・会議の招集

1 定例会は、毎月1回とし、その他必要のつど会長が召集する。

2 部会は、必要のつど部長が召集する。

10. 意見の聴取

協議会は、必要に応じて、学識経験者その他関係者から意見を聞くことができる。

11. その他

この規約に定めるもののほか、必要な事項は、協議会で審議決定するものとする。

附 則

この規約は、1975年（昭和50年）4月17日から施行する。

1977年（昭和52年）4月一部改正

1980年（昭和55年）2月一部改正

1986年（昭和61年）3月一部改正

1991年（平成3年）12月一部改正

1994年（平成6年）3月一部改正

1995年（平成7年）4月一部改正

2000年（平成12年）4月一部改正

2007年（平成19年）4月一部改正

2011年（平成23年）4月一部改正

2012年（平成24年）4月一部改正

事業報告

2020年（令和2年）10月発行

発行
編集

町田市

市民部市民協働推進課消費生活センター

町田市原町田4-9-8

町田市民フォーラム3階

電話 042-725-8805

042-722-0001（相談専用）

刊行物番号

20-26

印刷

総務部総務課

この冊子は、250部作成し、1部あたりの単価は813円です（職員人件費を含みます）。