

2020年度
(令和2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	4
(1)	所在地	4
(2)	施設内容	5
2	沿革	6
3	組織	8
4	事務分掌	8
5	消費生活センターの概要	9
(1)	消費生活センターの運営方法	9
(2)	消費生活センター運営協議会の組織	9
6	町田市消費生活行政体系	10
7	消費生活相談	11
(1)	相談体制	12
(2)	年間相談受付件数	12
(3)	商品役務別分類	13
(4)	商品役務別分類集計 上位20項目	14
(5)	相談内容別分類集計 (件数は重複あり)	16
(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	18
(12)	契約者年齢別集計	19
(13)	相談者職業別集計	19
(14)	契約者職業別集計	19
(15)	相模原市との連携事業	20
(16)	多重債務相談	20
(17)	年間解決件数・金額	20
8	消費生活学習会等実施状況	21
(1)	くらしのセミナー	21
(2)	学習会	22
(3)	テスト教室・料理教室	23
(4)	子ども向け教室	24
(5)	他団体主催イベントへの参加	24
(6)	消費生活出前学習会	24
(7)	消費生活センターだよりの発行	25
(8)	「くらしのヒント」メール・LINE配信	25
9	まちだくらしフェア2020 (旧くらしを守る市民の集い)	26
10	消費者行政活性化事業	26
11	家庭用品品質表示法	27
12	製品安全4法	27
資料		28

1 消費生活センター

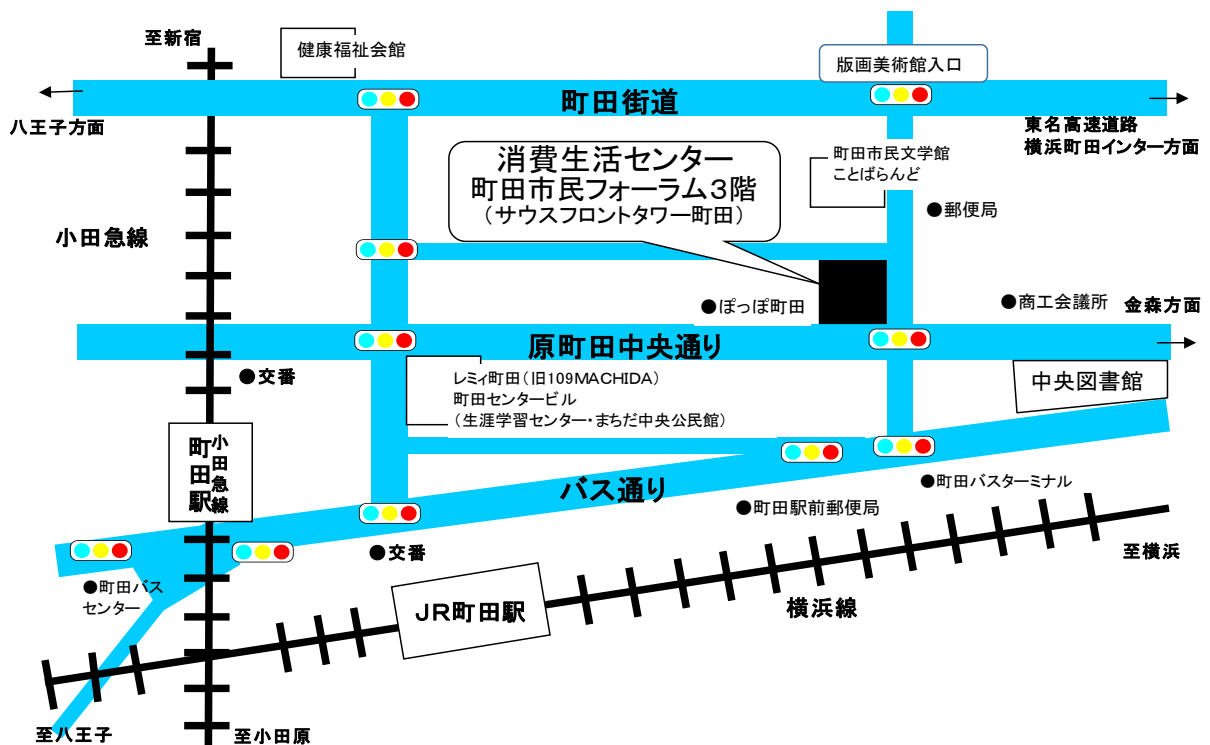
(1) 所在地

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)

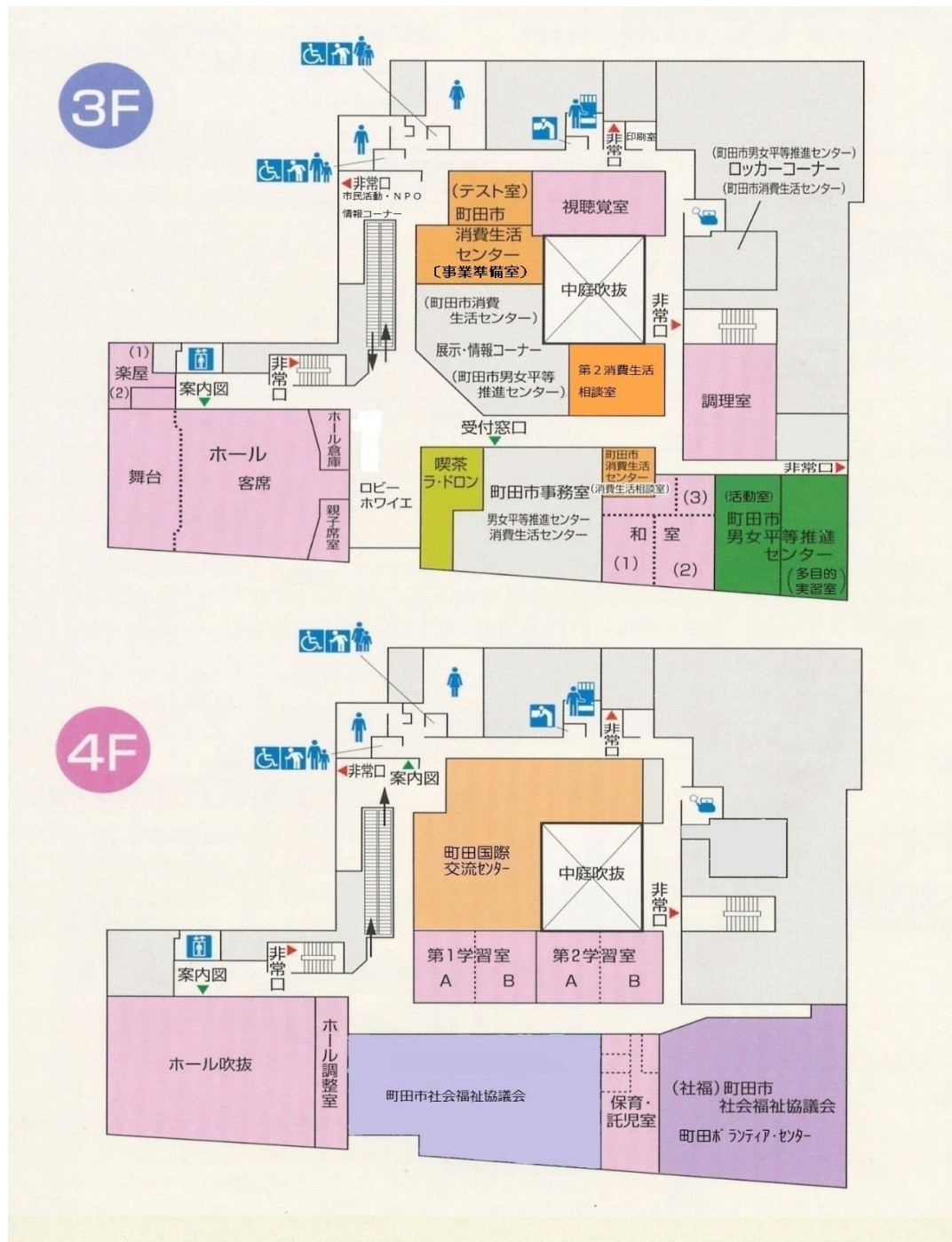


交通案内

- ◆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、協力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

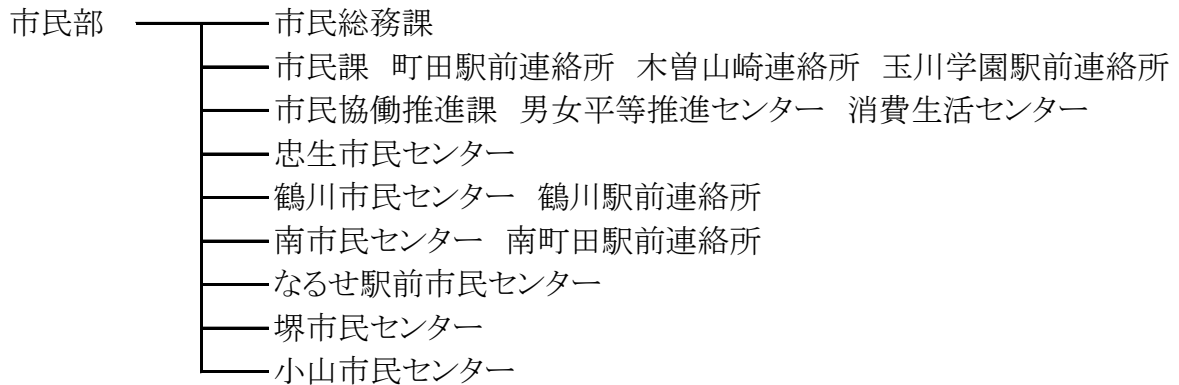


2 沿革

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回くらしを守る市民の集い開催
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
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	消費生活相談員が嘱託職員から会計年度任用職員へ移行

3 組織



(2021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。

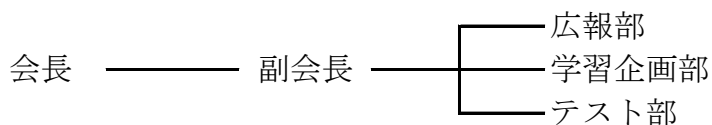
運営協議会は、広報部、学習企画部、テスト部の3部に分かれ、委員はいずれかの部に属することとし、各部が活動の計画を立てて事業を実施する方法を採用しています。

事業の様子や予告は、毎月1回発行の「消費生活センターだより」やチラシ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

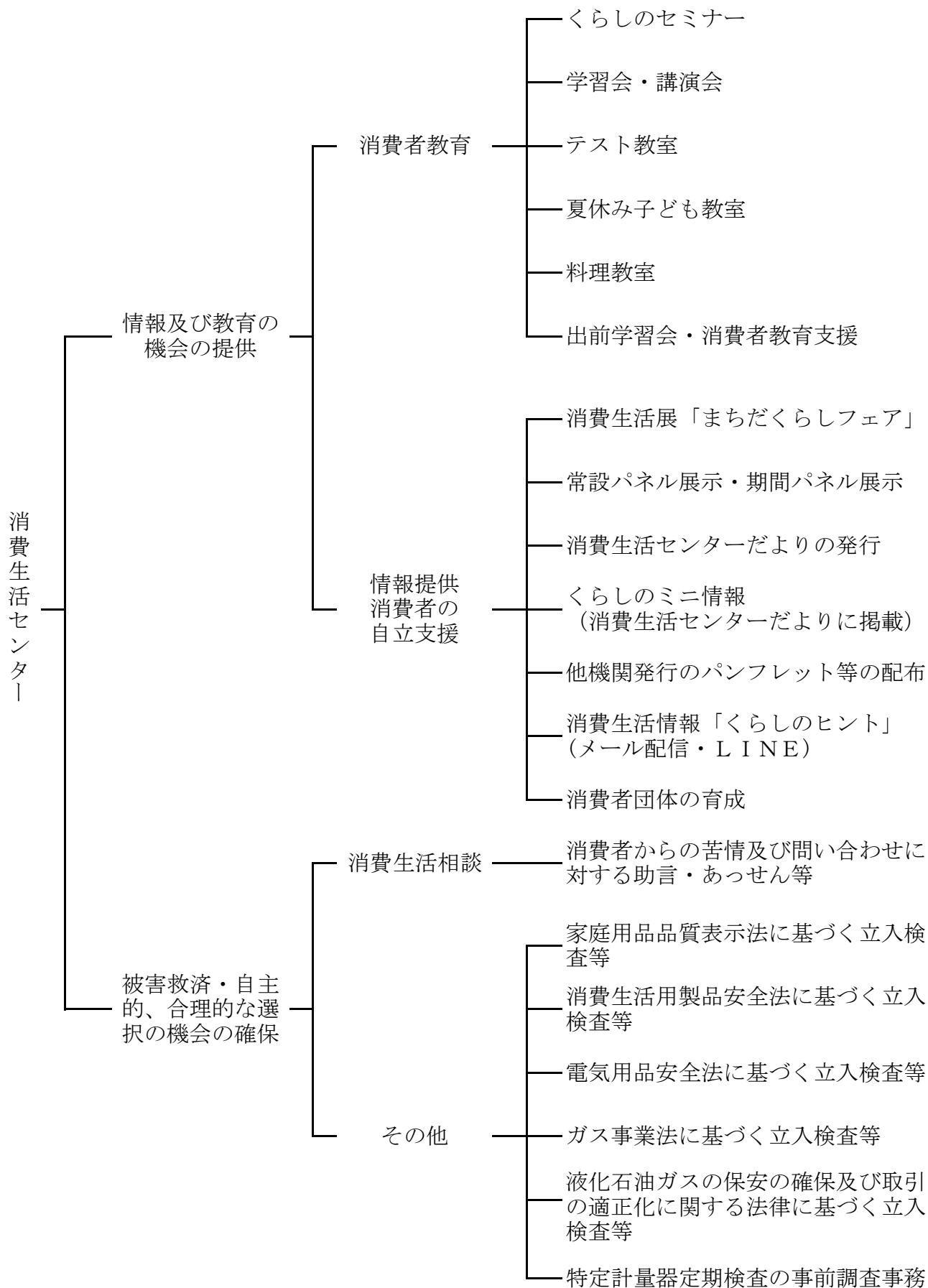
○学習企画部

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

◎2020年度消費生活相談の概要◎

○ 年間相談件数

年間相談件数は3,709件、前年度と比較すると9.4%、384件減少しました。

2020年度は定期購入等の通信販売に関する相談が多く寄せられました。年代としては50歳台（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40歳台以下からの相談は増加しました。

○ 商品・役務別相談件数

最も多い相談は「運輸・通信サービス」（旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス）で590件、全体の15.9%を占めています。

第2位は「土地・建物・設備」（宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備）の相談が419件でした。

○ 多重債務相談

「多重債務」に関する相談は62件で、前年度と比較すると22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44件で、割合は71.0%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1,986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、272件、56,943,249円となりました。

(1) 相談体制

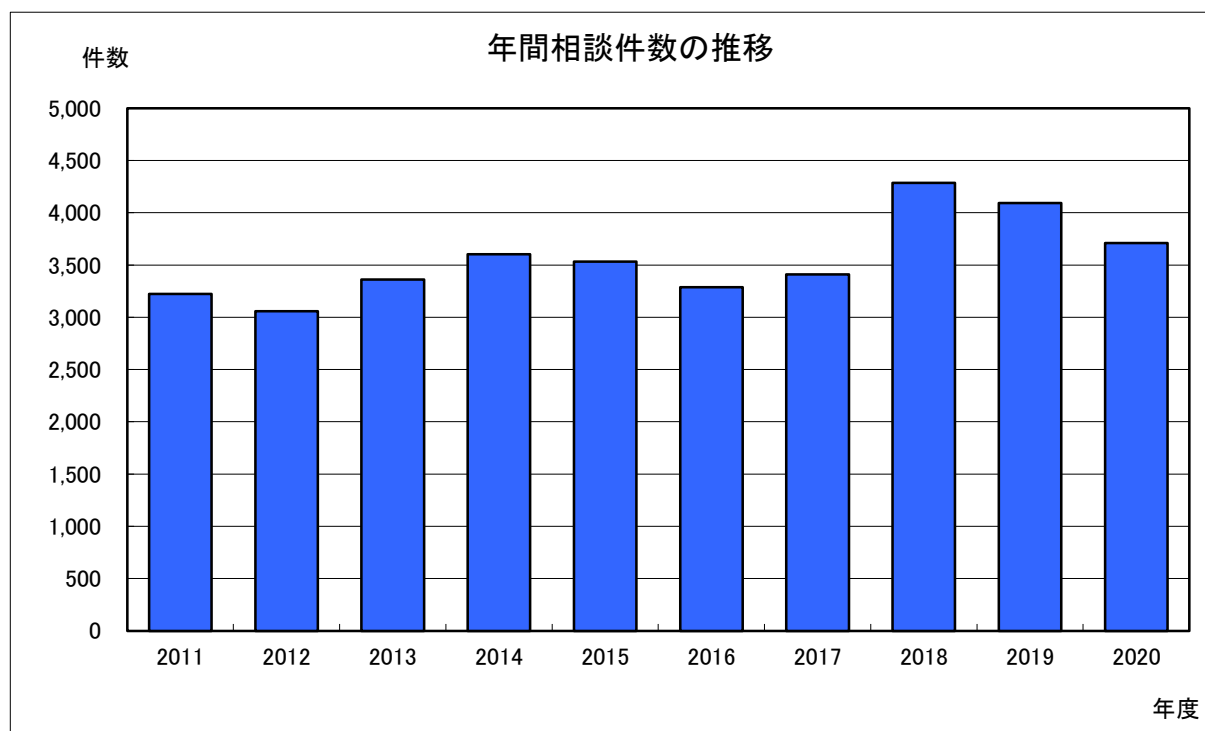
消費生活相談は、1975年に開設されたセンター発足当時には、週2日でしたが、相談件数の増加に伴い、1983年からは週5日となりました。

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

2020年度は3,709件、前年度より9.4%、384件減少しました。

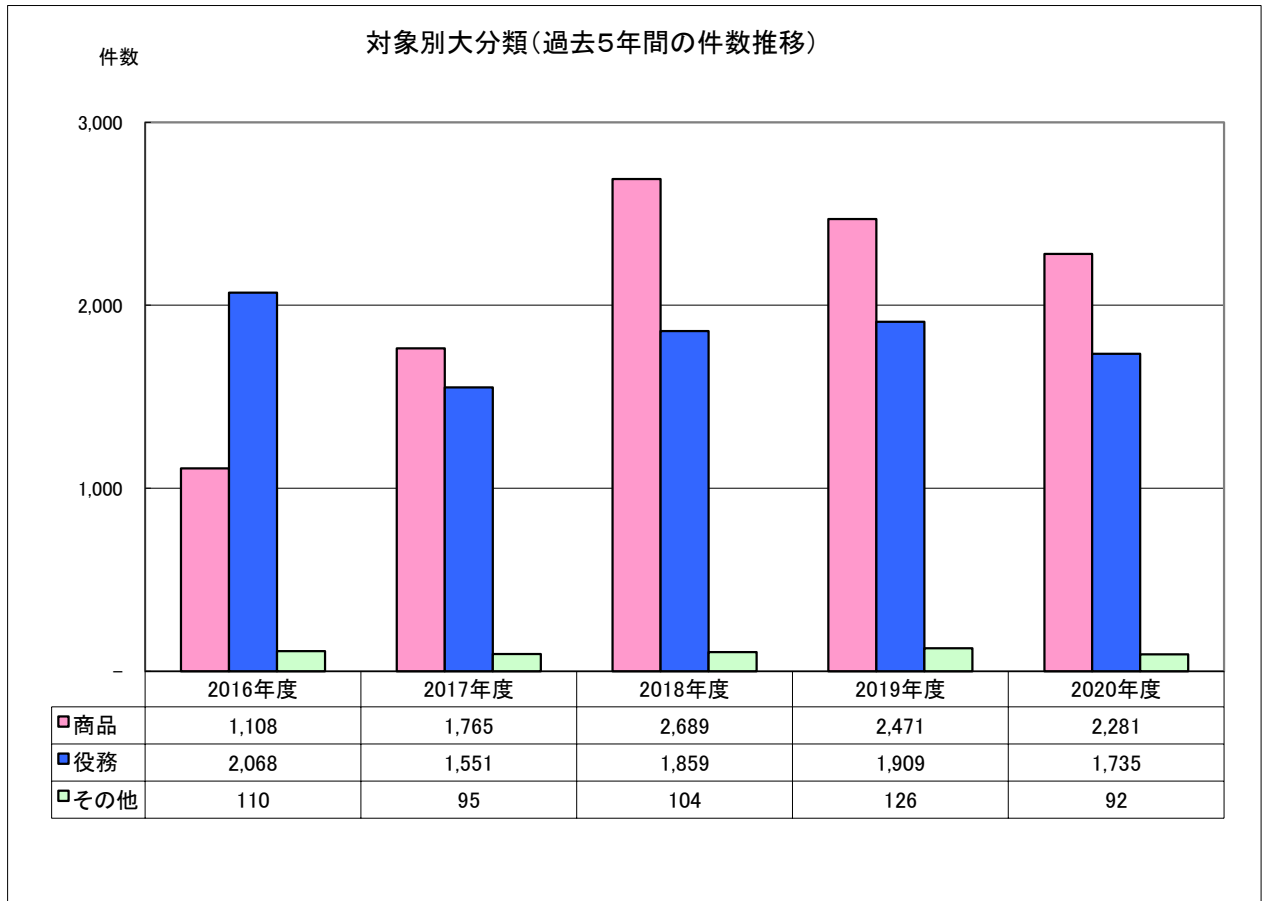


年度	件数	年度	件数
2020	3,709	2015	3,531
2019	4,093	2014	3,602
2018	4,287	2013	3,362
2017	3,411	2012	3,058
2016	3,286	2011	3,222

(3) 商品役務別分類

① 対象別大分類

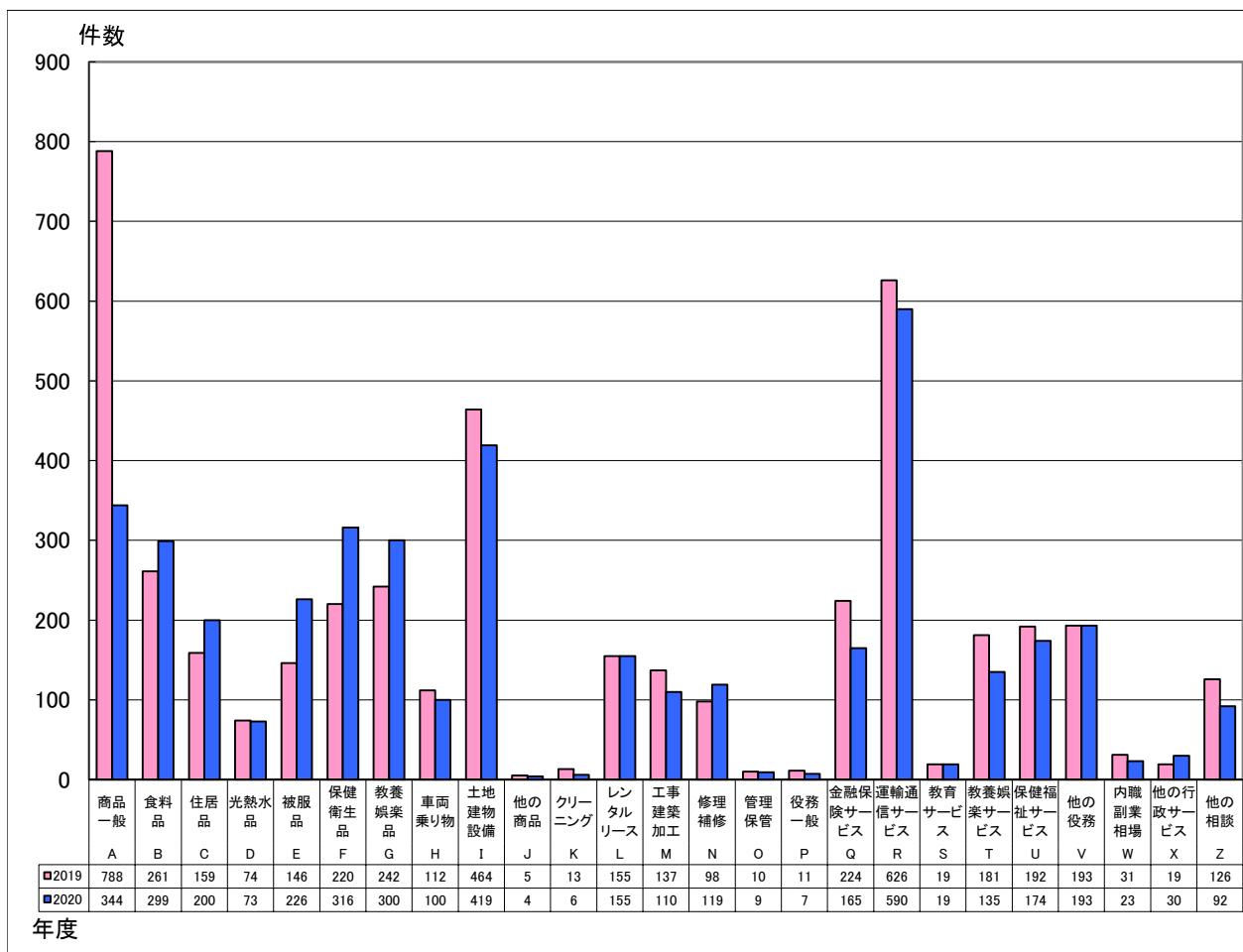
相談の対象を商品と役務（サービス）に分けてみると、「役務（サービス）」より「商品」の相談件数が上回り、2020年度は総件数の61.5%が「商品」に関する相談で、2019年度より1.1ポイント増加しています。



※分類一覧

商品	商品関連役務	役務	その他
商品一般	クリーニング	役務一般	消費者運動
食料品	レンタル・リース・貸借	金融・保険サービス	家庭管理
住居品	工事・建築・加工	運輸・通信サービス	健康管理
光熱水品	修理・補修	教育サービス	相隣関係
被服品	管理・保管	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		他の役務	相続
車両・乗り物		内職・副業・ねずみ講	相談その他
土地・建物・設備		他の行政サービス	
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

2020年度は、「運輸・通信サービス」の項目が一番多い相談でした。光回線やスマートフォンの契約についての相談が多く寄せられました。

以下、「土地・建物・設備」、「商品一般」、「保健衛生品」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、2019年度より146件減少しました。また、マスク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1.4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なる傾向があります。

上位5分類のうちで件数が多かった相談内容

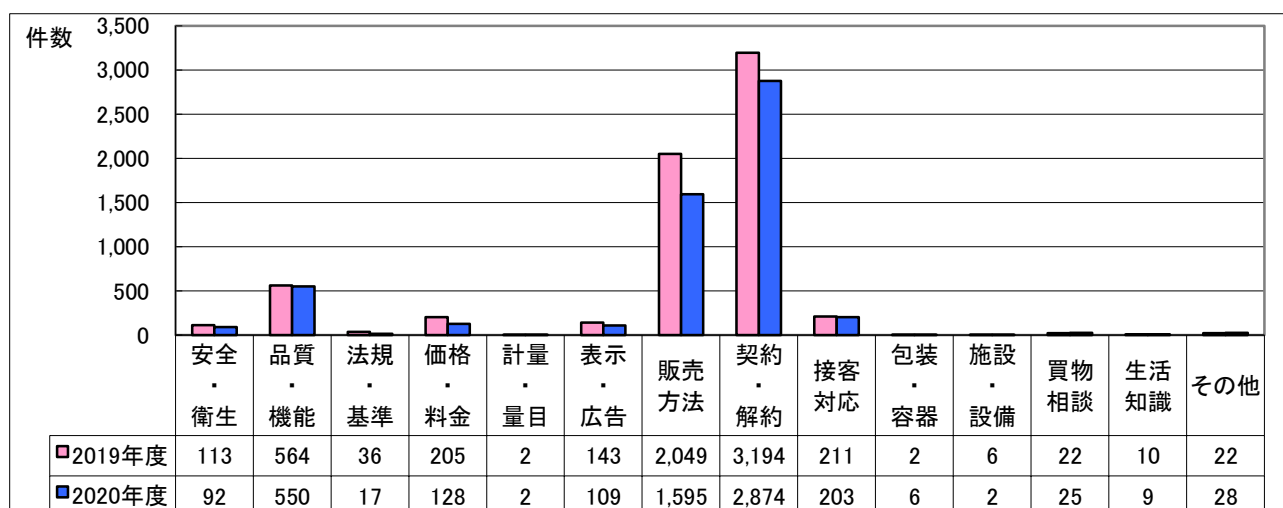
- 運輸・通信サービス（引越、パソコン・スマートフォン等の契約やインターネット上のトラブル等）
- 土地・建物・設備（屋根工事・外壁塗装等の住宅に関する工事や賃貸アパート・マンションの契約等）
- 商品一般（架空請求、大手宅配事業者を騙る不審なメール等）
- 保健衛生品（マスク、化粧品の定期購入等）

※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	2020年度	2019年度
1	運輸・通信サービス	590	626
2	土地・建物・設備	419	464
3	商品一般	344	788
4	保健衛生品	316	220
5	教養娯楽品	300	242
6	食料品	299	261
7	被服品	226	146
8	住居品	200	159
9	他の役務	193	193
10	保健・福祉サービス	174	192
11	金融・保険サービス	165	224
12	レンタル・リース・貸借	155	155
13	教養・娯楽サービス	135	181
14	修理・補修	119	98
15	工事・建築・加工	110	137
16	車両・乗り物	100	112
17	他の相談	92	126
18	光熱水品	73	74
19	他の行政サービス	30	19
20	内職・副業・ねずみ講	23	31

(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77.5%、次に「販売方法」43.0%などです。



(6) 販売購入形態別分類集計

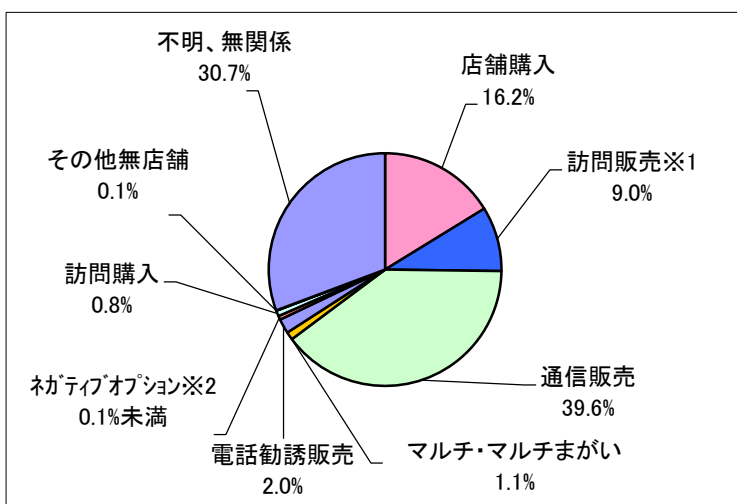
相談を商品・サービスの販売方法別に分類したものです。

相談件数全体の53.1%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、インターネット等を介した、通信販売の契約トラブルも増加傾向にあります。

※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

販売方法	2020年度	2019年度	
店舗購入	602	672	
特殊販売	訪問販売 ※1	333	411
	通信販売	1,468	1,135
	マルチ・マルチまがい	41	50
	電話勧誘販売	75	112
	ネガティブオプション ※2	20	2
	訪問購入	29	23
	その他無店舗	2	6
小計	1,968	1,739	
不明、無関係	1,139	1,682	
計	3,709	4,093	



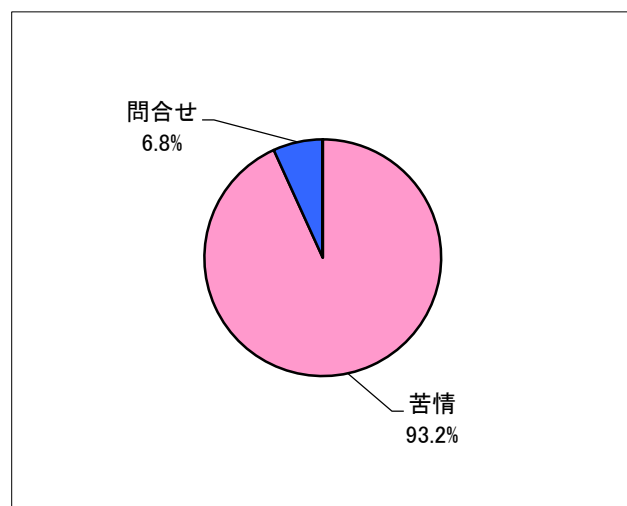
(7) 申出内容別分類集計

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。

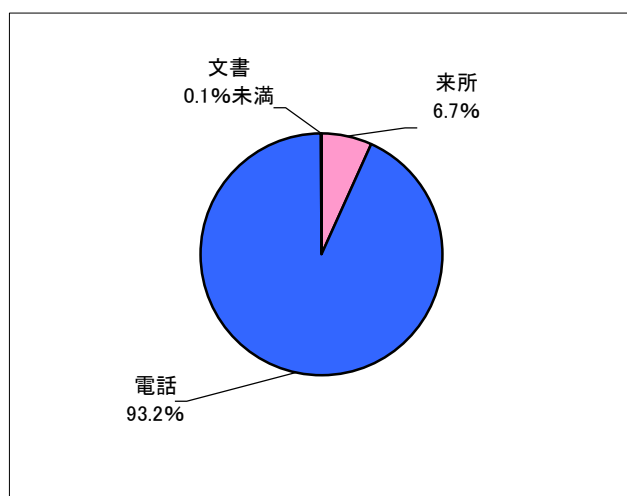
申出内容	2020年度	2019年度
苦情	3,457	3,818
問合せ	252	275
要望	-	-
計	3,709	4,287



(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93.2%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。

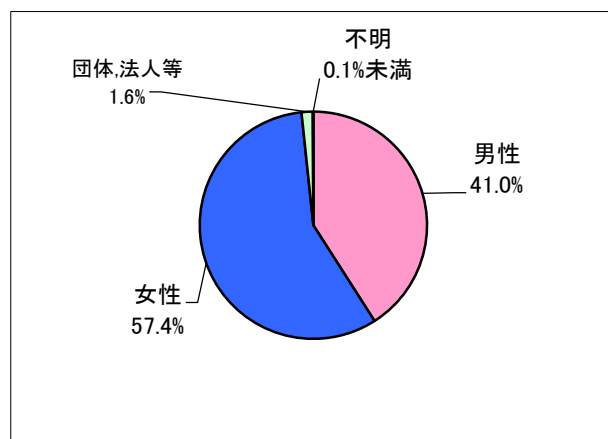
受付方法	2020年度	2019年度
来所	250	573
電話	3,456	3,520
文書	3	-
計	3,709	4,287



(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57.4%になります。

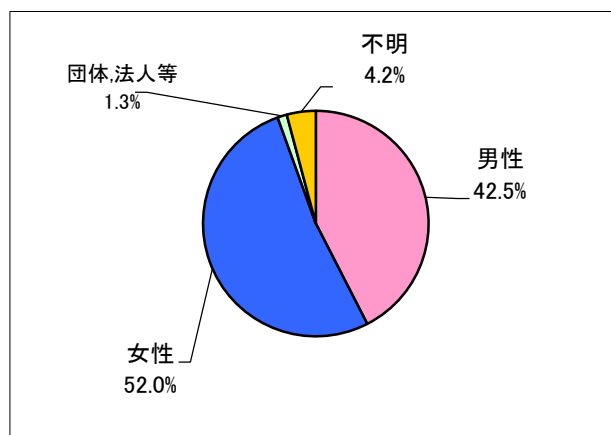
相談者性別等	2020年度	2019年度
男性	1,519	1,545
女性	2,128	2,492
団体, 法人等	59	55
不明	3	1
計	3,709	4,093



(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52.0%になります。

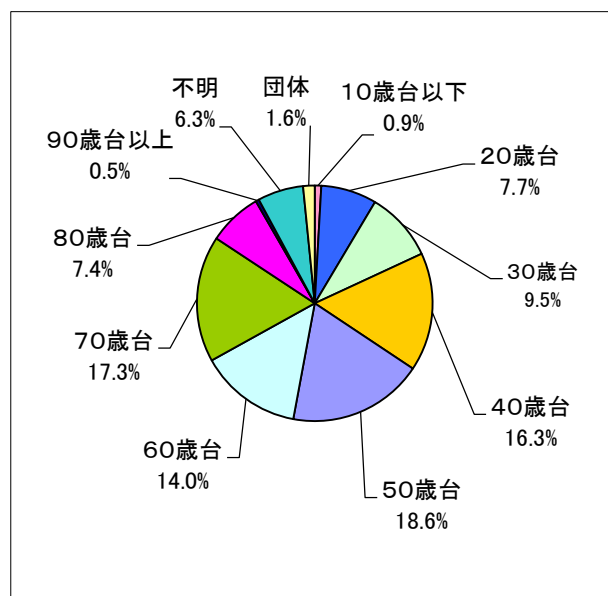
契約者性別等	2020年度	2019年度
男性	1,575	1,533
女性	1,930	2,355
団体, 法人等	50	36
不明	154	169
計	3,709	4,093



(11) 相談者年齢別集計

相談者の年齢別割合は、50歳台が最も多く、40歳台、70歳台と続きます。

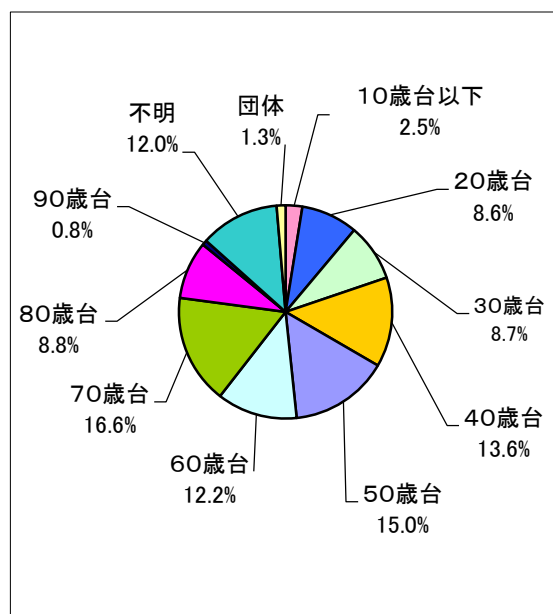
相談者年齢	2020年度	2019年度
10歳台以下	33	28
20歳台	284	245
30歳台	354	252
40歳台	603	557
50歳台	689	794
60歳台	520	621
70歳台	643	837
80歳台	274	369
90歳台以上	17	13
不明	233	322
団体	59	55
計	3,709	4,093



(12) 契約者年齢別集計

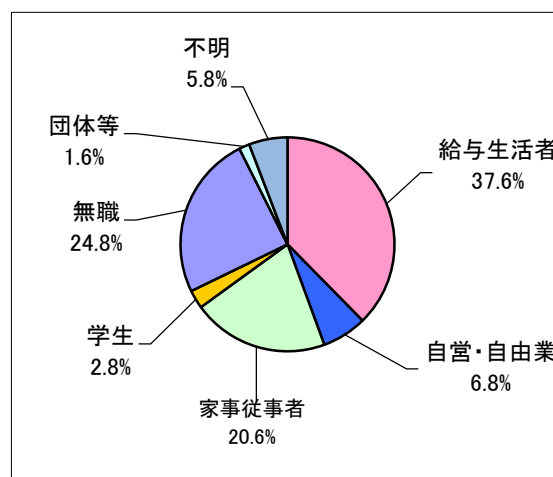
契約者の年齢別割合は、70歳台が最も多く、50歳台、40歳台と続きます。

契約者年齢	2020年度	2019年度
10歳台以下	94	92
20歳台	318	278
30歳台	322	242
40歳台	504	473
50歳台	555	675
60歳台	452	559
70歳台	615	790
80歳台	325	402
90歳台	28	25
不明	446	521
団体	50	36
計	3,709	4,093



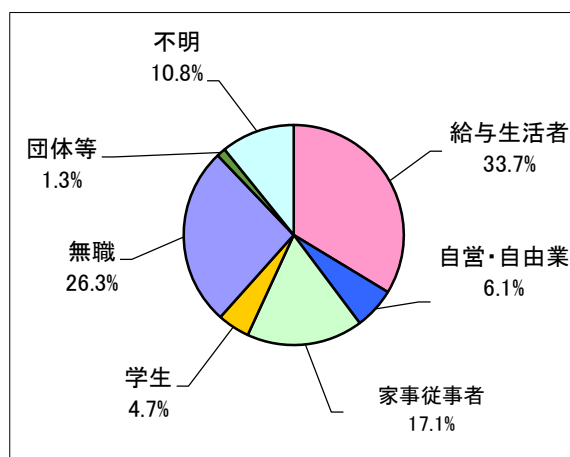
(13) 相談者職業別集計

相談者職業	2020年度	2019年度
給与生活者	1,396	1,296
自営・自由業	251	227
家事従事者	764	961
学生	104	95
無職	919	1,181
団体等	59	55
不明	216	278
計	3,709	4,093



(14) 契約者職業別集計

契約者職業	2020年度	2019年度
給与生活者	1,249	1,197
自営・自由業	226	206
家事従事者	634	841
学生	176	170
無職	974	1,168
団体等	49	33
不明	401	478
計	3,709	4,093



(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）

	2020年度	2019年度
町田市民が相模原市へ相談	14	35
相模原市民が町田市へ相談	20	19

(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。2020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%でした。

	2020年度	2019年度
多重債務相談	62	84
（うち多重債務連携事業利用数）	（ 44 ）	（ 60 ）

(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。

	2020年度		2019年度	
	件数	金額（円）	件数	金額（円）
あっせん解決	219	38,830,149	272	45,982,343
未然防止	53	18,113,100	42	20,506,290
合計	272	56,943,249	314	66,488,633

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、「学習会」「テスト教室・料理教室」などの講座を15回開催し、313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、よりよい消費生活や消費者被害防止のための啓発を行っています。

(1) 暮らしのセミナー

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、連続講座「暮らしのセミナー」の開催を中止しました。

(2) 学習会

消費者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（敬称略） 職名または所属団体	人数
1	9月24日	ネットショッピングを楽しく、安全に利用するために～楽しくICTを学ぼう～	金藤 博子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）	15
2	10月2日	元気に生活するための食生活と健康の留意点	篠田 粧子 東京都立大学 大学教育センター特任教授	35
3	11月17日	感染症の基本と日常生活での留意点	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	21
4	11月19日	自然災害に備える損害保険とその基礎	竹島 亜機雄 一般社団法人日本損害保険協会講師	5
5	11月20日	“終活”って何をすればよいの？～終活の内容から最近話題のデジタル遺産の相続まで～	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	54
6	12月5日	お笑い芸人マシンガンズ滝沢氏と考えるゴミ問題～清掃員は見た！ゴミ収集の現場～	滝沢 秀一（お笑い芸人） マシンガンズ	81
7	1月15日	栄養成分表示を活用～栄養計算で体に良い食事（初級）～	原 慶子 町田地域活動栄養士会 管理栄養士	13
8	2月10日	町田市の在宅医療～現役医師に聞く町田の在宅医療の現状とこれから～	川村 益彦 医療法人社団幸益会理事長 町田市高齢者福祉課職員	18
9	3月5日	町田市の在宅介護～あんしん相談室の取り組み～	木曾あんしん相談室 社会福祉士 主任介護支援専門員	18

(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	9月30日	減塩でもおいしく～うす味・減塩を習慣に～	原 慶子 町田地域活動栄養士会 管理栄養士	3
2	10月28日	玉ねぎの皮で染色 マスクを作ってみよう！	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	9
3	11月13日	パッククッキング～非常時こそいつもの味を～	永松 利恵子 町田友の会	8
4	12月2日	実験から知る野菜の食べ方・選び方	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会 代表	9
5	1月26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	12
6	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	12

(4) 子ども向け教室

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、夏休み子ども向け教室の開催を中止しました。

(5) 他団体主催イベントへの参加

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、他団体主催イベントへの参加を中止しました。

(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、消費生活相談員です。

回	開催月日	申込団体	テーマ	人数
1	7月27日	町田市忠生第2高齢者支援センター	止まない高齢者の詐欺被害に対して注意を呼び掛ける。	10
2	10月26日	玉川大学農学部	若者向けの消費者トラブルの事例とその回避法、トラブルに巻き込まれた時の対処法	260
3	1月3日	生涯学習センター	高齢者に対して悪質商法から身を守るポイント・被害にあってしまった時の対処法	42
4	1月27日	町田市家庭科部会	若者の消費トラブルについて、町田市や東京都で相談の多い事例や最近の消費トラブルの傾向	18

(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・町内会等に配布しました。特集号については、上記以外に新聞折込による配布も行いました。

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	4,200	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	1月	97,800	消費生活センター運営協議会の活動内容の紹介、消費生活センター活用術	新聞折込による全戸配布

(8) 「くらしのヒント」メール・LINE配信

2019年度からメール配信、2020年度からLINE配信を開始しました。消費生活相談で寄せられた相談事例やイベントの情報等を配信しています。

回	配信日	配信テーマ	カテゴリー
1	4月24日	「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」公式LINEアカウントの開設について	啓発
2	4月24日	特別定額給付金を装った詐欺にご注意ください	啓発
3	5月1日	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の開設について	啓発
4	6月30日	インターネット通販の注意点-定期購入	啓発
5	7月1日	レジ袋の有料化が7月1日からスタート	啓発
6	8月28日	宅配業者を装ったSMSに注意	啓発
7	10月30日	実在する企業をかたる不審なメールに注意	啓発
8	11月27日	インターネット通販での購入にご注意！	啓発
9	12月25日	高額なトイレの詰まりの修理にご注意	啓発
10	1月29日	悪質な水道修理業者にご注意を	啓発
11	2月1日	食品による子供の窒息・誤嚥事故に注意！	啓発
12	2月26日	不正利用かも？利用明細は必ず確認	啓発
13	3月26日	高額なトイレの詰まりの修理にご注意！	啓発
14	3月26日	ニセ広告表示からプリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意	啓発

9 まちだくらしフェア2020（旧くらしを守る市民の集い）

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、まちだくらしフェアの開催を中止しました。

10 消費者行政活性化事業

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を活用しました。

2020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	26,450
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	484,000
	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	814,000
合計		1,324,450

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するものです。

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため立入検査は実施しませんでした。

1 2 製品安全4法

一般消費者が使用する製品のうち安全性の確保が求められる製品については、国がその製品を指定し、危害の発生を防ぐために必要な技術基準を定めています。

また、特に安全性の確保が求められる製品については、さらに国に登録された検査機関での検査が義務づけられています。いずれの製品も販売するにあたって上記の基準・検査に適合し、国の定めた表示をする必要があります。

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため立入検査は実施しませんでした。

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則

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、協議会与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500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

	事業報告書
	2021年（令和3年）11月発行
発行	町田市
編集	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	21-36
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783円です（職員人件費を含みます）