

2021年度
(令和3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
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	25
(6)	消費生活出前学習会	25
(7)	消費生活センターだよりの発行	26
(8)	「くらしのヒント」メール・LINE配信	26
9	まちだくらしフェア2021（旧くらしを守る市民の集い）	27
10	消費者行政活性化事業	30
11	家庭用品品質表示法に基づく立入検査	31
12	製品安全4法に基づく立入検査	31
13	消費者事故報告	31
資料		32

1 消費生活センター

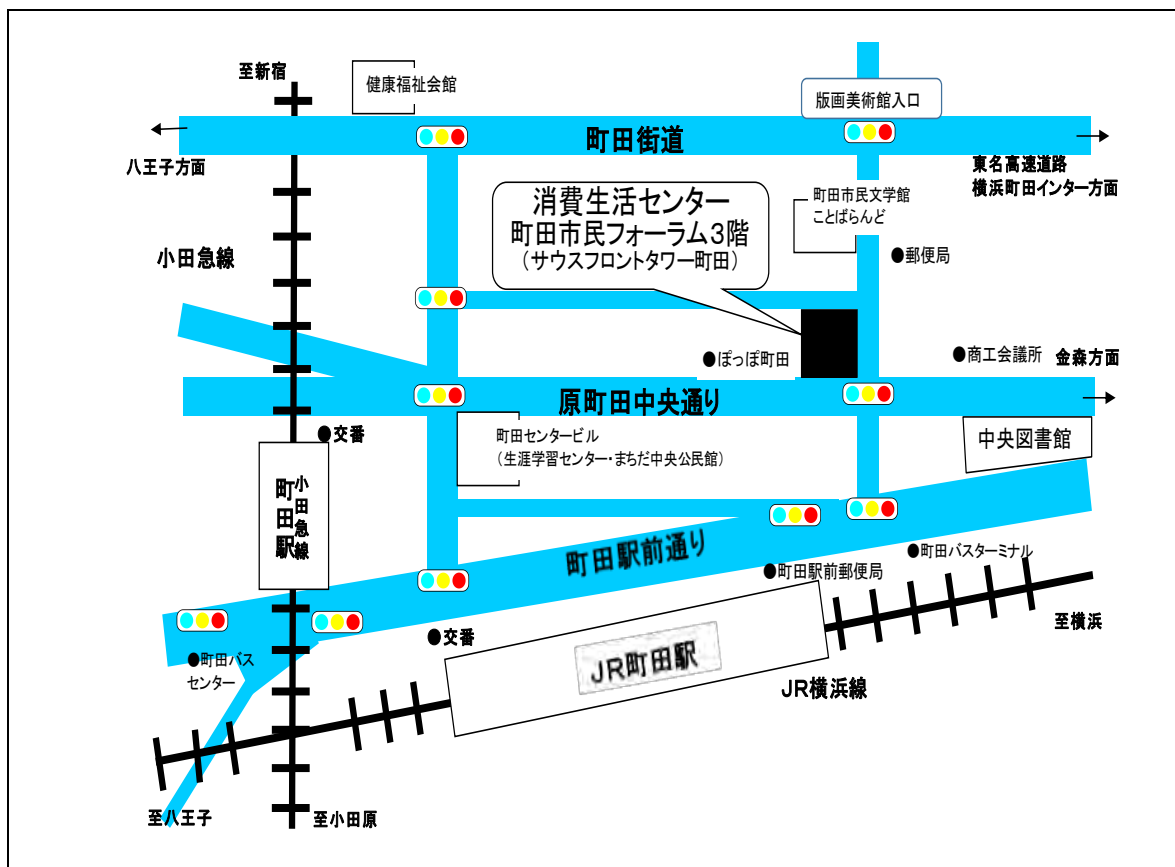
(1) 所在地

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 3 F、4 F 配置図

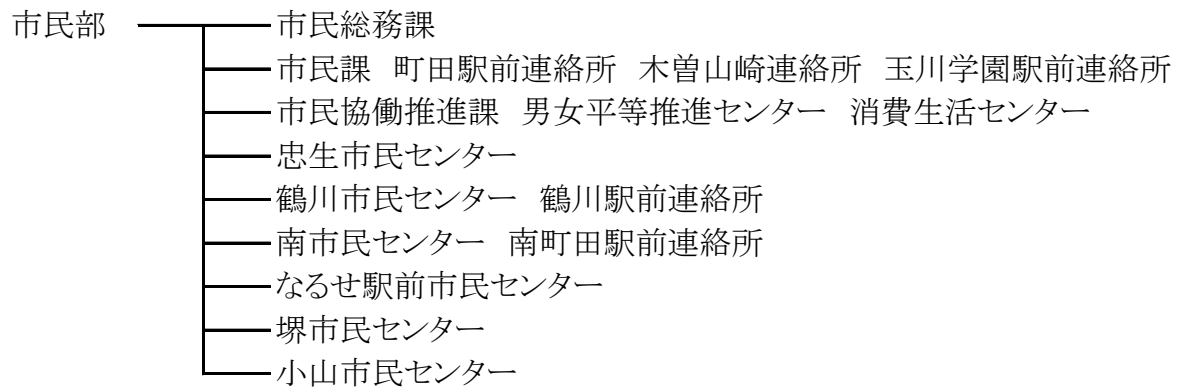


2 沿革

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
2020年10月	PIO-NET2020の導入及びPIO-NET2015廃止

3 組織



(2022年3月31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と行政が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。

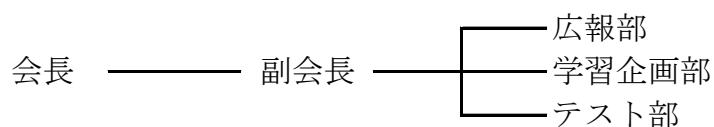
運営協議会は、広報部、学習企画部、テスト部の3部に分かれ、委員はいずれかの部に属することとし、各部が活動の計画を立てて事業を実施する方法を採用しています。

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。また、2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて中止しました。

(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

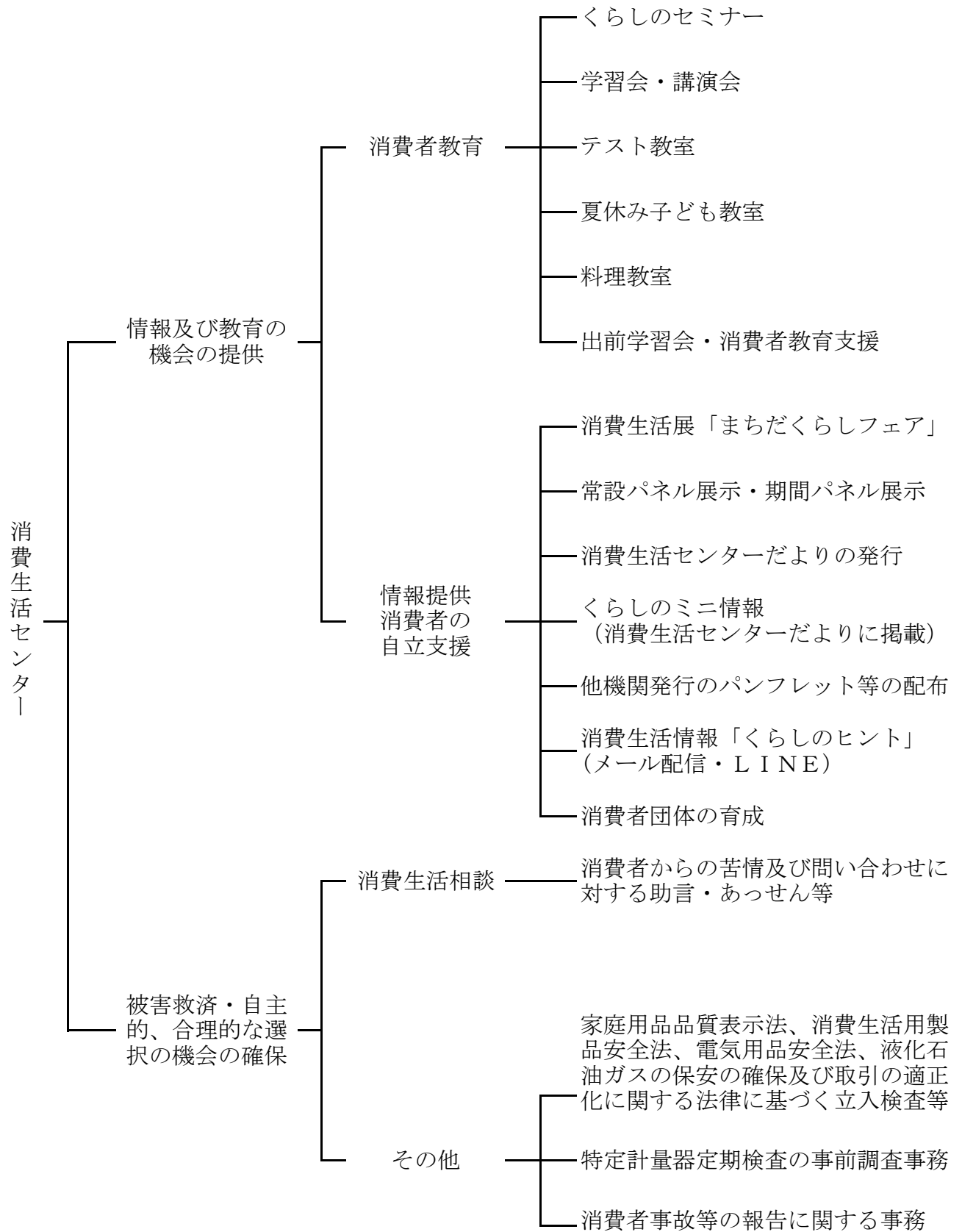
○学習企画部

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

テスト教室等の企画・運営等、生活物資などの簡易なテストの実施および援助

6 町田市消費生活行政体系



7 消費生活相談

◎ 2021年度消費生活相談の概要◎

○ 年間相談件数

年間相談件数は、3,435件でした。
2021年度は、土地・建物・設備に関する相談が多く寄せられました。
年代としては、70歳台からの相談が最も多くなっています

○ 商品・役務別相談件数

最も多い相談は「土地・建物・設備」で465件、全体の13.5%を占めています。
第2位は「教養娯楽品」の相談で382件、第3位は「教養娯楽サービス」の相談で287件でした。

○ 多重債務相談

「多重債務」に関する相談は46件でした。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、32件でした。

○ 販売購入形態別相談件数

店舗購入以外の特殊販売に関する相談が1,891件あり、2020年度と比較して少し減少しました。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、280件、60,894,748円となりました。

（１）相談体制

消費生活相談は、1975年に開設し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日としました。

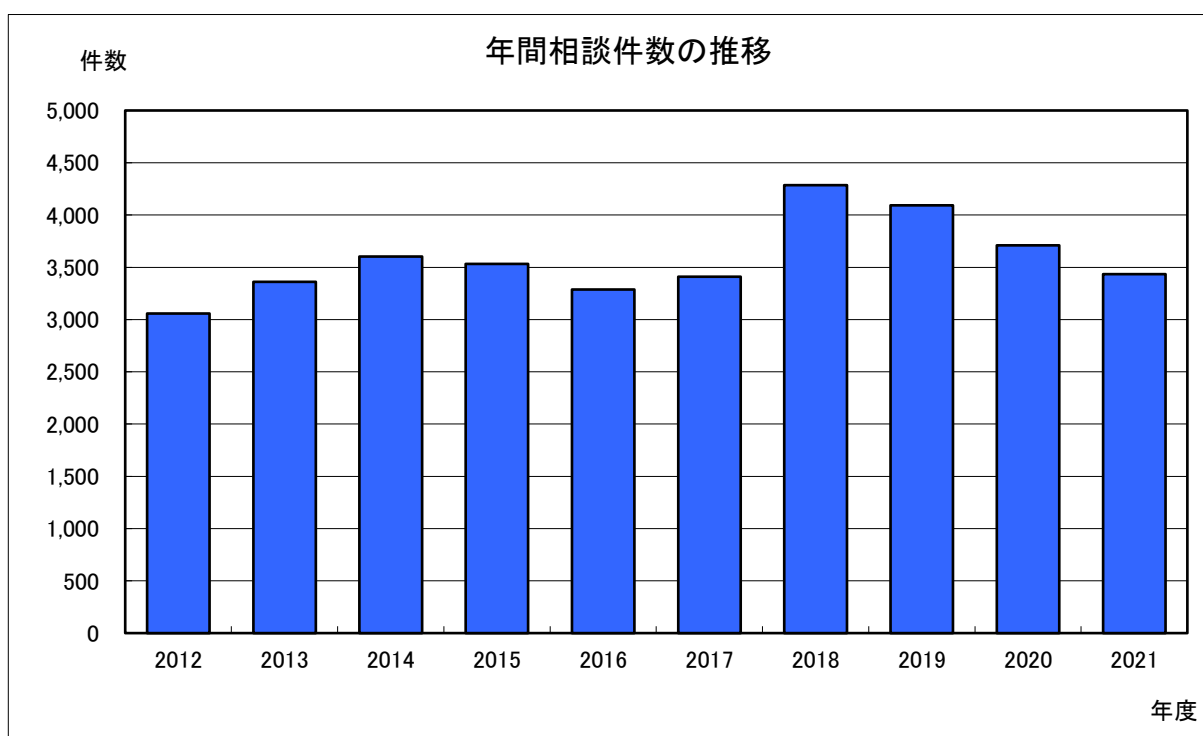
2000年度からは、月曜、火曜、金曜は3名体制で相談業務を行っていましたが、2001年度から平日は3名以上で行っています。

2007年9月から土曜日の電話相談受付を開始しました（2名体制）。また、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。

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、2020年度からは、まずは電話での相談をお願いしています。

（２）年間相談受付件数

2021年度は3,435件で、2020年度と比較して7.4%、274件減少しました。

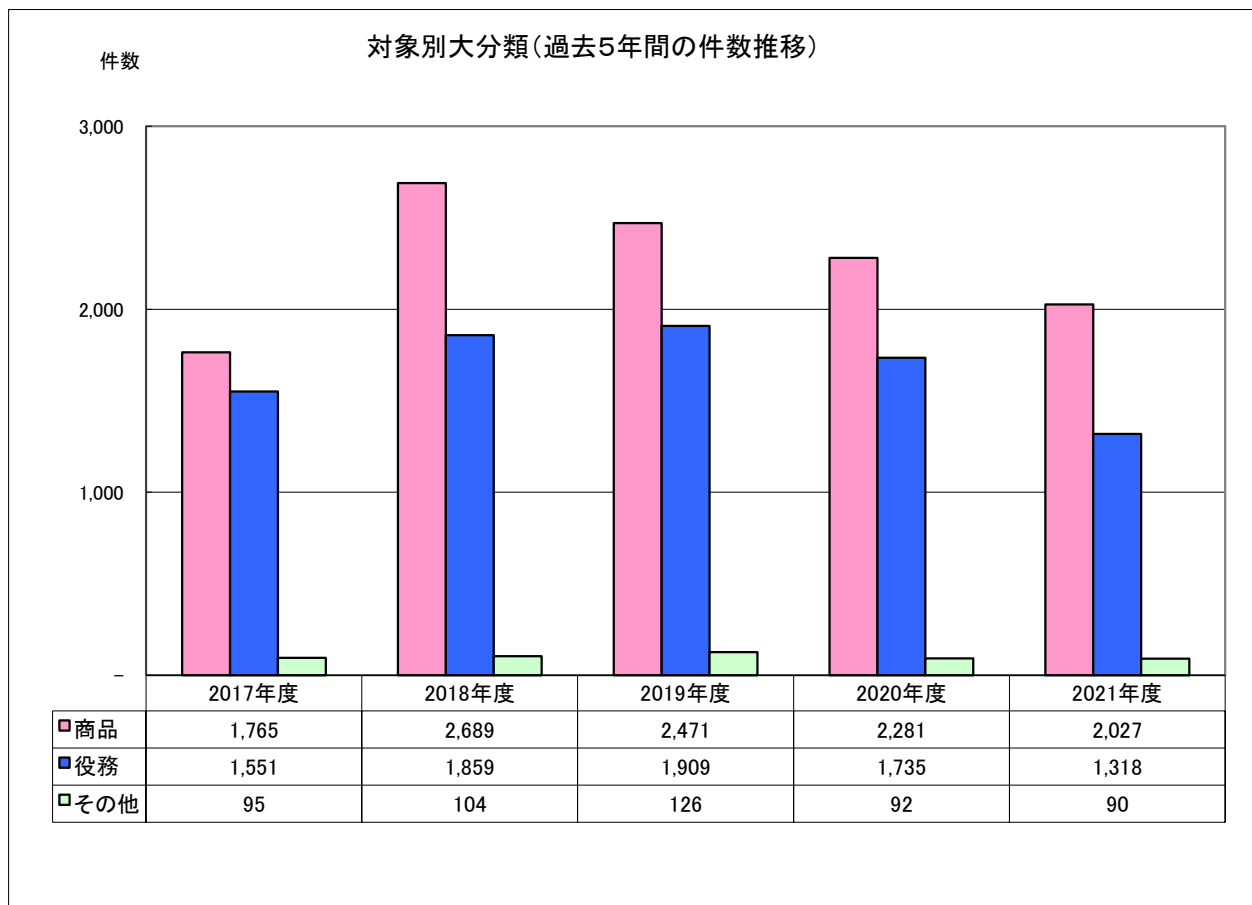


年度	件数	年度	件数
2021	3,435	2016	3,286
2020	3,709	2015	3,531
2019	4,093	2014	3,602
2018	4,287	2013	3,362
2017	3,411	2012	3,058

(3) 商品役務別分類

① 対象別大分類

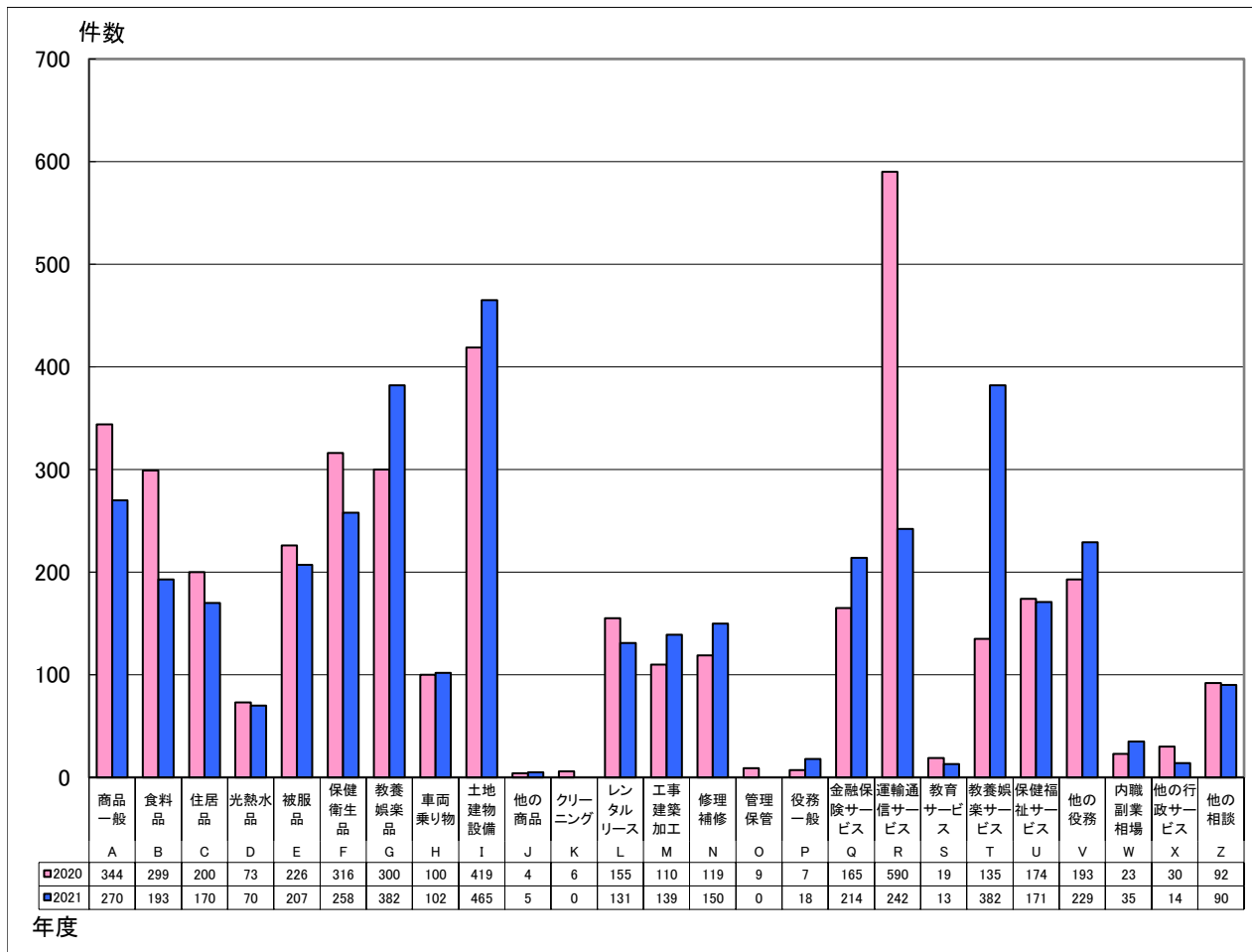
相談の対象を商品と役務（サービス）に分けてみると、「役務（サービス）」より「商品」の相談件数が上回り、2021年度は総件数の59.0%が「商品」に関する相談で、2020年度と比較して2.5ポイント減少しています。



※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

2021年度は、「土地・建物・設備」の項目が一番多い相談でした。屋根工事などのいわゆる点検商法や、不動産賃貸借契約における退去時の原状回復に関する相談が多く寄せられました。以下、「教養・娯楽サービス」、「教養娯楽品」、「商品一般」と続き、全体としては、健康食品等の食料品に関する相談が減少したこと等により、2020年度と比較して158件減少しました。また、モバイル関係等に関する相談が増加したことにより、「教養娯楽品」が2020年度と比較して約1.3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。

なお、分類方法の変更に伴い、従前であれば「運輸・通信サービス」に分類するものを、2021年度から「教養・娯楽サービス」、「役務一般」、「金融保険サービス」に分類しているものがあります。

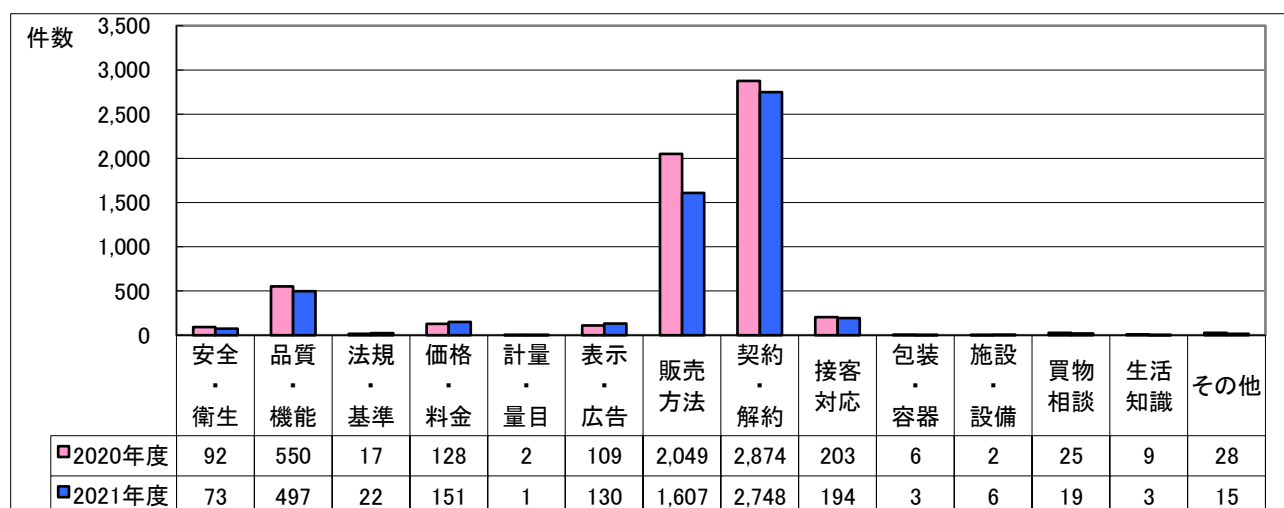
上位5分類のうちで件数が多かった相談内容

- 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）
- 教養・娯楽サービス（携帯電話サービス・インターネット通信サービス等）
- 教養娯楽品（モバイル専用端末機器等）
- 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、歯磨き粉の定期購入等）

順位	商品・役務（サービス）名	2021年度	2020年度
1	土地・建物・設備	465	419
2	教養・娯楽サービス	382	135
3	教養娯楽品	287	300
4	商品一般	270	344
5	保健衛生品	258	316
6	運輸・通信サービス	242	590
7	他の役務	229	193
8	金融・保険サービス	214	165
9	被服品	207	226
10	食料品	193	299
11	保健・福祉サービス	171	174
12	住居品	170	200
13	修理・補修	150	119
14	工事・建築・加工	139	110
15	レンタル・リース・貸借	131	155
16	車両・乗り物	102	100
17	他の相談	90	92
18	光熱水品	70	73
19	内職・副業・ねずみ講	35	23
20	役務一般	18	7

(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80.0%、次に「販売方法」46.8%などです。



(6) 販売購入形態別分類集計

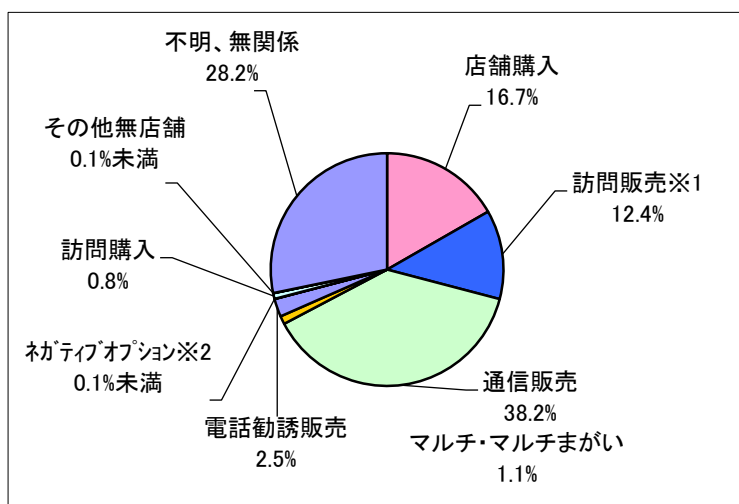
相談を商品・サービスの販売方法別に分類したものです。

相談件数全体の55.1%を、店舗以外の契約による特殊販売が占めています。特殊販売の中では通信販売の割合が高く、インターネット等を介した、通信販売の契約トラブルが多い傾向にあります。また、全体的には減少傾向ですが、訪問販売と電話勧誘販売は件数が増加しています。

※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		2021年度	2020年度
店舗購入		574	602
特殊販売	訪問販売 ※1	425	333
	通信販売	1,312	1,468
	マルチ・マルチまがい	39	41
	電話勧誘販売	86	75
	ネガティブオプション ※2	1	20
	訪問購入	27	29
	その他無店舗	1	2
小計		1,891	1,968
不明、無関係		970	1,139
計		3,435	3,709



(7) 申出内容別分類集計

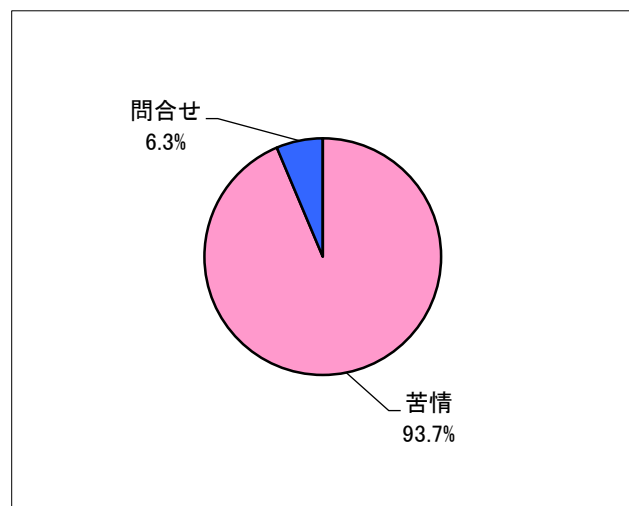
相談の内容を申出の性質で分類したものです。

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。

2021年度は、「要望」が無く、「苦情」の割合が93.7%と、2020年度と比較して0.5ポイント上昇しています。

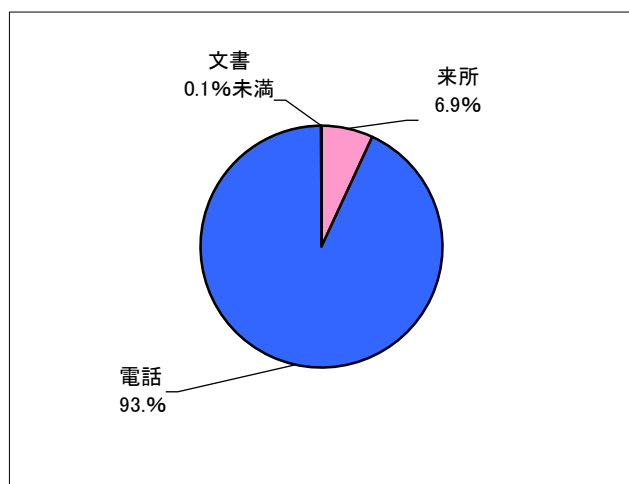
申出内容	2021年度	2020年度
苦情	3,217	3,457
問合せ	218	252
要望	-	-
計	3,435	3,709



(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。新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、まずは電話相談をご案内していることもあり、全体の93.0%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。

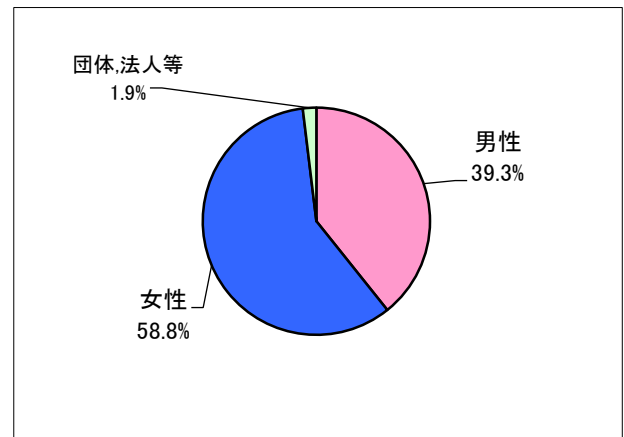
受付方法	2021年度	2020年度
来所	237	250
電話	3,196	3,456
文書	2	3
計	3,435	4,287



(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58.8%になります。

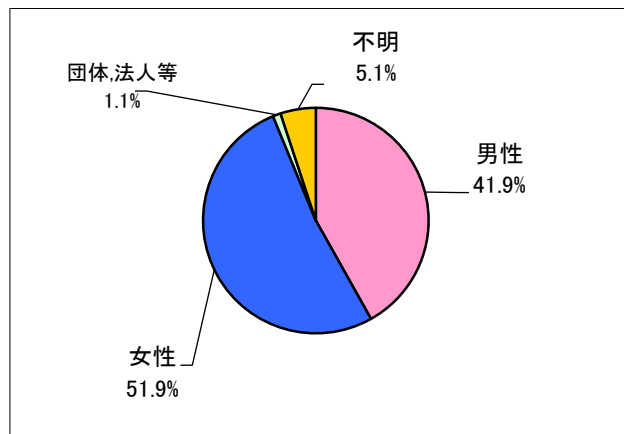
相談者性別等	2021年度	2020年度
男性	1,349	1,519
女性	2,020	2,128
団体, 法人等	66	59
不明	-	3
計	3,435	3,709



(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51.9%になります。

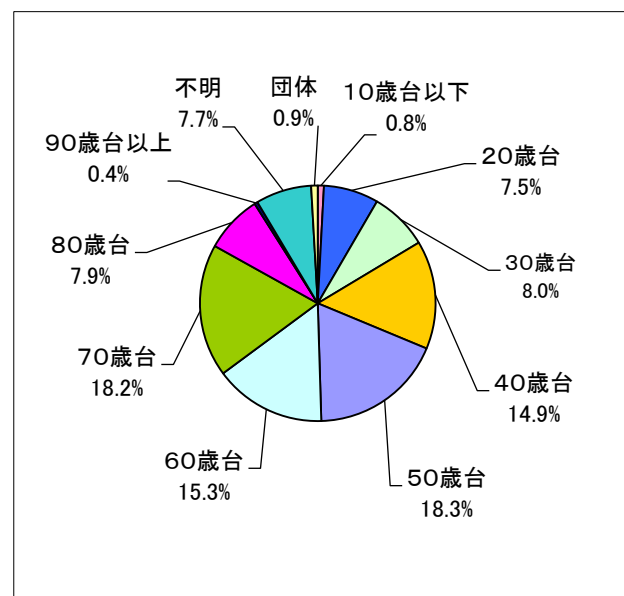
契約者性別等	2021年度	2020年度
男性	1,438	1,575
女性	1,784	1,930
団体, 法人等	39	50
不明	174	154
計	3,435	3,709



(11) 相談者年齢別集計

相談者の年齢別割合は、50歳台、70歳台が多く、60歳台、40歳台と続きます。

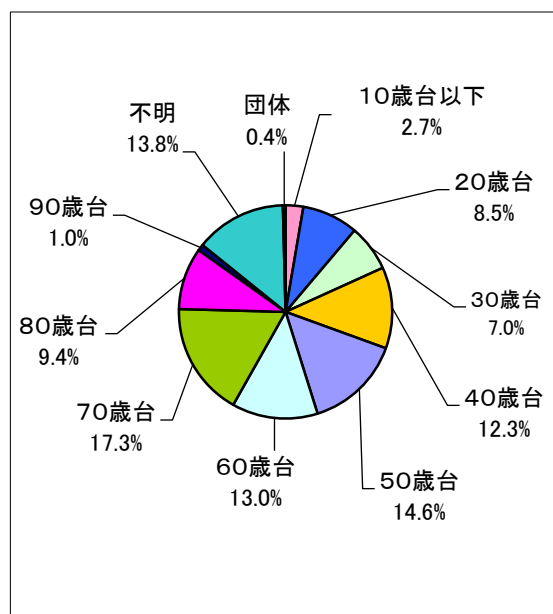
相談者年齢	2021年度	2020年度
10歳台以下	29	33
20歳台	259	284
30歳台	275	354
40歳台	511	603
50歳台	627	689
60歳台	527	520
70歳台	626	643
80歳台	272	274
90歳台以上	15	17
不明	263	233
団体	31	59
計	3,435	3,709



(12) 契約者年齢別集計

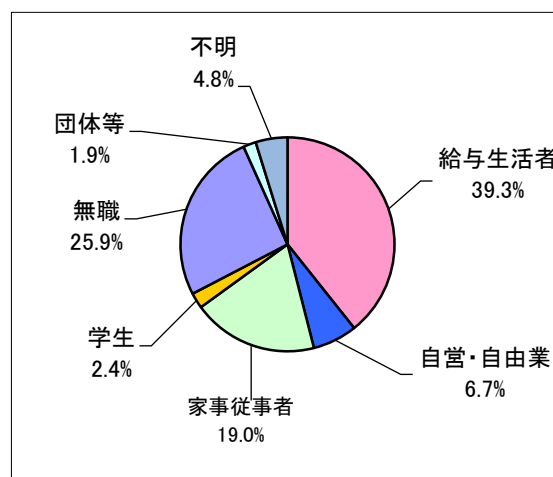
契約者の年齢別割合は、70歳台が最も多く、50歳台、不明、60歳台と続きます。

契約者年齢	2021年度	2020年度
10歳台以下	92	94
20歳台	292	318
30歳台	242	322
40歳台	423	504
50歳台	502	555
60歳台	447	452
70歳台	593	615
80歳台	323	325
90歳台	33	28
不明	474	446
団体	14	50
計	3,435	3,709



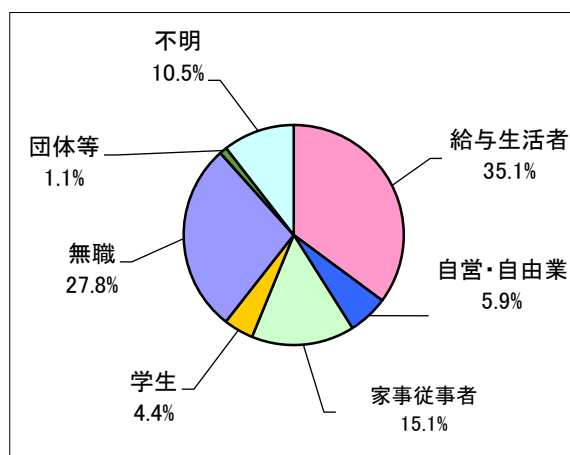
(13) 相談者職業別集計

相談者職業	2021年度	2020年度
給与生活者	1,350	1,396
自営・自由業	231	251
家事従事者	652	764
学生	81	104
無職	890	919
団体等	66	59
不明	165	216
計	3,435	3,709



(14) 契約者職業別集計

契約者職業	2021年度	2020年度
給与生活者	1,207	1,249
自営・自由業	203	226
家事従事者	520	634
学生	151	176
無職	955	974
団体等	38	49
不明	361	401
計	3,435	3,709



(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。

2021年度は、町田市全体の相談件数は2020年度と比較して減少していますが、相互利用者は両市とも増加しています。

利用実績（電話相談も含む）

	2021年度	2020年度
町田市民が相模原市へ相談	20	14
相模原市民が町田市へ相談	22	20

(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。2021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、69.6%でした。

	2021年度	2020年度
多重債務相談	46	62
（うち多重債務連携事業利用数）	（ 32 ）	（ 44 ）

(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の集計です。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。

2021年度は、2020年度と比較して全体の相談件数は減少していますが、あっせん解決の件数・金額については増加しています。

	2021年度		2020年度	
	件数	金額（円）	件数	金額（円）
あっせん解決	238	48,757,284	219	38,830,149
未然防止	42	12,137,464	53	18,113,100
合計	280	60,894,748	272	56,943,249

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、運営協議会を中心に「学習会」「テスト教室・料理教室」などの講座を企画・開催しています。2021年度はあわせて26回開催し、381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

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2021年度も連続講座「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、日常生活に役立てていただく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	参加人数
1	4月22日	身近な介護の体験談を聞く～自著「最高の死に方はそんなに難しくないみたい」より～	刑部 登志子 きららグループCEO ケアマネージャー・訪問看護師	18
2	6月2日	今からはじめる相続対策～自分は関係ないと思っていませんか？～	森川和明 森川司法書士事務所 司法書士	20
3	6月9日	元気なうちに備えよう後悔しない終活の準備	小谷 みどり シニア生活文化研究所代表理事	19
4	9月30日	老後資金2000万円問題はど うなる？	高伊 茂 ファイナンシャルプランナー 社会保険労務士	20
5	10月27日	シンプルライフはエコライ フ～ごみを減らす工夫～	江尻 京子 環境カウンセラー	21
6	11月4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～	東京都塗装工業協同組合	16
7	11月12日	免疫力を高めるための毎日 の食事や栄養バランスを考 える	上 蘭 薫 東京家政学院大学 現代生活学部食物学科准教授	19
8	12月9日	免疫力を高める発酵食品の 驚き	前橋 健二 東京農業大学 応用生物科学部醸造科学科教授	19
9	1月20日	日本のエネルギー事情はど うなる？電力問題を中心に 現状と将来を見据える	竹村 英明 グリーンピープルズパワー (株) 代表取締役	17
10	2月9日	住宅をリフォームする際に 注意したいこと	岡田 愛美 (公財)住宅リフォーム・紛争 処理支援センター職員	19
11	2月17日	トマトの起源や品種改良の 歴史、食文化について学ぶ ～野生種から最新の品種ま で～	田淵 俊人 玉川大学 農学部先端食農学科教授	19

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	参加人数
12	2月27日	私にもできるSDGs！～ 魚住りえさん、吉野賢哉さん に聞く～	魚住りえ フリーアナウンサー／吉野賢哉 （一社）SDGs アントレプレナーズ代表パート ナー	48

（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（敬称略） 職名または所属団体	参加人数
1	6月14日	ハーバルライフを楽しもう！ ～ドクダミで作る化粧水と石けん～	小嶋 淳子 （一社）ハンドメイド石けん 協会・ジュニアソーパー	8
2	9月17日	糖質オフ、ロカボって何？ ～調味料の糖度を測ってみよう！～	原 慶子 町田地域活動栄養士会 管理栄養士	8
3	10月8日	野菜に含まれる硝酸イオンって何？ ～工夫して安心して食べよう～	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会代表	8
4	11月19日	地球環境にやさしいみつろう エコラップを作ろう！	だんの ますみ みつろうエコラップ講師	7
5	12月3日	家庭で使用する洗（浄）剤の 種類や製品の表示の見方	菅沢 浩毅 （一社）日本化学工業協会 化学製品PL相談センター部長	7
6	1月25日	国産大豆でみそを手作りしよう！	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会代表	12
7	2月2日	国産大豆でみそを手作りしよう！	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究会代表	12
8	3月14日	冬物衣料の手入れ～ダウン ジャケットを洗おう！～	町田友の会 衣グループ	8

(4) 子ども向け教室

夏休み期間に、小学生を対象とした講座を実施しました。実験や実習、ゲームなどで楽しく学びながら、消費者市民として必要な知識を習得することを目標にテーマを選定しています。

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	参加人数
1	7月28日	夏休み子ども工作教室 世界で一つしかない 紙バッグを作ろう	町田市消費生活センター 運営委員	10
2	7月30日	夏休み子ども折り紙教室 たのしい折り紙「折り紙3枚 で、よくまわるコマを作ろ う」	折り紙の会代表 横溝 由紀子	10
3	7月30日	夏休み子ども折り紙教室 たのしい折り紙「ユニット 折り紙で、サイコロやUF0に チャレンジ」	折り紙の会代表 横溝 由紀子	11
4	8月5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	東都生協ライフプランアドバ イザー	12
5	8月6日	夏休み子どもテスト教室 おやつの甘さを調べてみよ う！	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究 会代表	7
6	8月19日	夏休み子どもテスト教室 玉ねぎの皮で染色！ ～オリジナルバンダナを染 めよう～	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究 会代表	6

(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
10月2日	さんあーる広場 in町田シバヒロ	町田シバヒロ	運営協議会のごみ減量の取り組みとして、古傘の布材を再利用して作るマイバッグの実物展示と、作り方を解説した動画上映・資料配布を行いました。あわせて不用品回収に関するトラブル事例を紹介する資料を配布し、約30名の方が出展ブースを訪れました。
1月10日	二十祭まちだ (成人式)	市立 総合体育館	新たに社会に一步を踏み出す新成人に向け、若年者に多い消費者トラブルの未然防止と、今後の消費生活上のポイントと相談窓口の周知を目的として、消費者庁作成のPR動画を放映しました。

(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	4月22日	町田市いきいき生活部 高齢者福祉課	高齢者が引っ掛かりやすい悪質商法とクーリングオフについて	20
2	7月28日	町田市南第3高齢者支援センター	屋根修理などを請け負う悪質な訪問業者の手口 クーリングオフについて	20
3	9月17日	町田市立小山中学校	10代の被害事例	300
4	10月4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	125
5	10月27日	わあくす	消費生活センター・相談員等の概要	8
6	10月4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	98
7	11月24日	わあくす	身近な事例、最近の悪質商法の事例・手口	7

(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を毎月発行し、2022年3月で第557号となりました。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。なお、例年発行していた特集号については、2021年度は発行しませんでした。
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

(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30日	その契約、定期購入になっていませんか？	啓発
2	5月31日	「不在配達」のショートメッセージにご注意	啓発
3	7月1日	火災保険を使った住宅修理に注意！	啓発
4	7月30日	火災保険を使った屋根・雨どい修理に注意	啓発
5	8月30日	9月は高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間です	啓発
6	9月30日	通信販売のトラブルにご注意	啓発
7	11月1日	パソコンに突然現れる警告表示に注意！	啓発
8	11月30日	SNSで簡単に副業を探せる！？	啓発
9	12月3日	【第一弾】くらしのミニ情報「サイドビジネス」「定期購入のトラブル」	啓発
10	12月13日	【第二弾】くらしのミニ情報「『くらしのレスキューサービス』でのトラブル」「火災保険を使った雨どい修理」	啓発
11	1月31日	携帯電話の契約、こんなはずではなかった！！	啓発
12	3月4日	債務問題は必ず解決できます！！	啓発
13	3月31日	賃貸アパートのトラブル	啓発

9 まちだくらしフェア2021（旧くらしを守る市民の集い）

まちだくらしフェア（旧名称：くらしを守る市民の集い）は1976年から毎年開催してきた町田市の消費生活展です。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催を中止しましたが、2021年度は感染症対策に万全を期して開催しました。

テーマ：見つけよう！明日を変えるくらしのヒント

日 時：2021年7月2日（金）・3日（土） 10：00～16：00

場 所：町田市民フォーラム3階・4階

主 催：まちだくらしフェア2021実行委員会・町田市

来場者数：430人

参加団体：23団体

（1）参加団体とテーマ

No.	団体名	テーマ
1	町田弁護士クラブ	かかりつけ弁護士のすすめ
2	関東電気保安協会	電気の安全な使い方と省エネルギーについて
3	警視庁町田警察署	特殊詐欺防止
4	町田市消費生活センター	賢い消費者になって悪質商法を撃退しよう
5	町田市生涯学習センター	学習支援事業「まなびテラス」
6	（一社）東京アジア応援計画	暮らしの中でできる海外協力
7	東京消防庁町田消防署	住宅防火・防災対策
8	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～
9	町田市3R推進課	やってみよう楽しみながらごみ減量
10	町田市消費生活センター運営協議会	使い捨てプラスチックを削減しよう
11	新日本婦人の会町田支部	私たちに出来るSDGsは！
12	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！
13	町田友の会	「地球を守るのは 私たち」

No.	団体名	テーマ
14	実行の会・まちだ	やっぱり石けん
15	町田地域活動栄養士会	免疫力アップとフレイル予防の食事
16	多摩南生活クラブ生協まち町田中央	安い食品にはワケがある!?
17	町田市保健給食課	バランスバッチリ！工夫がいっぱい！ 作ってみよう学校給食！
18	町田市食育ボランティア (町田市保健予防課)	アウトドア・災害時に役立つパッキング を知ろう！
19	町田市保健予防課	いつまでも食べたいものを食べられるお口で いるために
20	おもちゃ病院まちだ	おもちゃ病院
21	サロン手と手	自分の体は自分で守る整体体操
22	(特非)多摩ファイナン シャル プランニング研 究会	終活について考えよう～終活の内容から最近 のデジタル遺産の相続まで～
23	(一社)成年後見普及協会	シルバーリスクへの事前対策！・・・高齢者 に降りかかる問題

(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	おもちゃの修理
2	講演会	終活について考えよう～終活の内容から最近のデジタル 遺産の相続まで～
3	講演会	弁護士による相続セミナー
4	講演会	シルバーリスクへの事前対策！・・・高齢者に降りかかる 問題
5	講演会	プラスチックによる海洋汚染問題～プラスチックごみの 削減に関して私たちができることを一緒に考えてみま しょう～
6	その他	自分の体は自分で守る整体体操
7	その他	夏物おしゃれ着の手入れ

No.	カテゴリー	イベント名
8	その他	楽しく学ぼう 3 R
9	その他	旅するボールペンプロジェクト～アジアの子どもたちへ 送る未使用のボールペンの寄付を受け付けます～
10	その他	美術作品展示

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。

2021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	14,718
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）	消費者問題に関する若年者向けの啓発資料を市立中学校の生徒に配布	805,596
合計		820,314

1 1 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

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。

消費生活センターでは、この法律に基づき、立入検査を行うこととしています
が、2021年度も新型コロナウイルス感染拡大のため、立入検査は実施できませんでした。

1 2 製品安全 4 法に基づく立入検査

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。

消費生活センターでは、これらの法律に基づき立入検査を行うこととしています
が、2021年度も新型コロナウイルス感染拡大のため、立入検査は実施できませんでした。

1 3 消費者事故報告

消費者安全法第12条の規定により、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは直ちに消費者庁に報告することとなっています。また、重大事故等以外の消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合は、類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときに消費者庁に報告することとなっています。

消費生活センターでは、これらの報告を行っています。

2021年度は、重大事故等の報告を1件行いました。

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
	2022年（令和4年）12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	22-54
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774円です（職員人件費を含みます）