

2023年度
(令和5年度)

事業報告書

町田市消費生活センター



目次

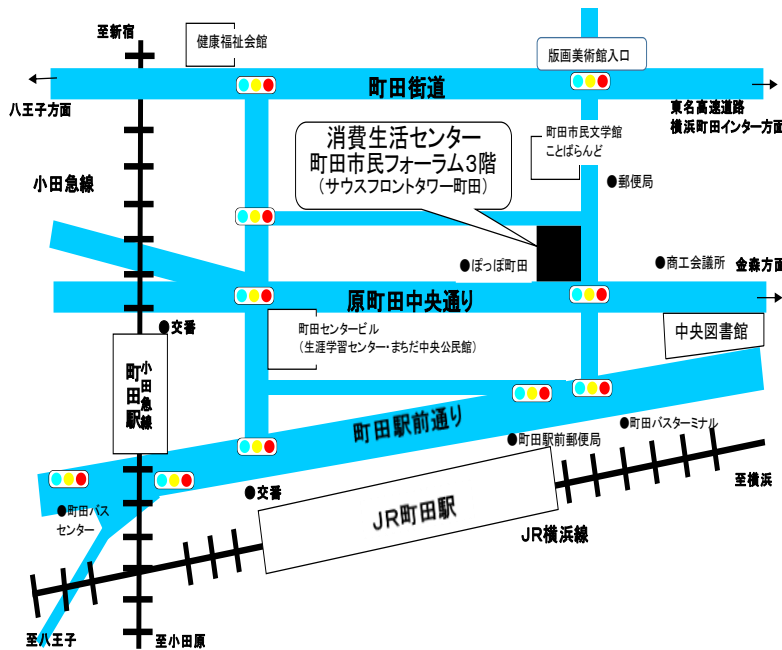
1	消費生活センター	4
(1)	所在地	4
(2)	施設内容	5
2	沿革	6
3	組織	8
4	事務分掌	8
5	消費生活センターの概要	9
6	町田市消費生活行政体系	10
7	消費生活相談	11
(1)	相談体制	12
(2)	年間相談受付件数	12
(3)	商品役務別分類	13
(4)	商品役務別分類集計 上位20項目	14
(5)	相談内容別分類集計 (件数は重複あり)	16
(6)	販売購入形態別分類集計	16
(7)	申出内容別分類集計	17
(8)	受付方法別分類集計	17
(9)	相談者性別集計	18
(10)	契約者性別集計	18
(11)	相談者年齢別集計	18
(12)	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)	学習会	21
(2)	テスト教室・料理教室	22
(3)	子ども向け教室	23
(4)	他団体主催イベントへの参加	24
(5)	消費生活出前学習会	25
(6)	消費生活センターだよりの発行	26
(7)	「くらしのヒント」メール・LINE配信	26
9	まちだくらしフェア2023 (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	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

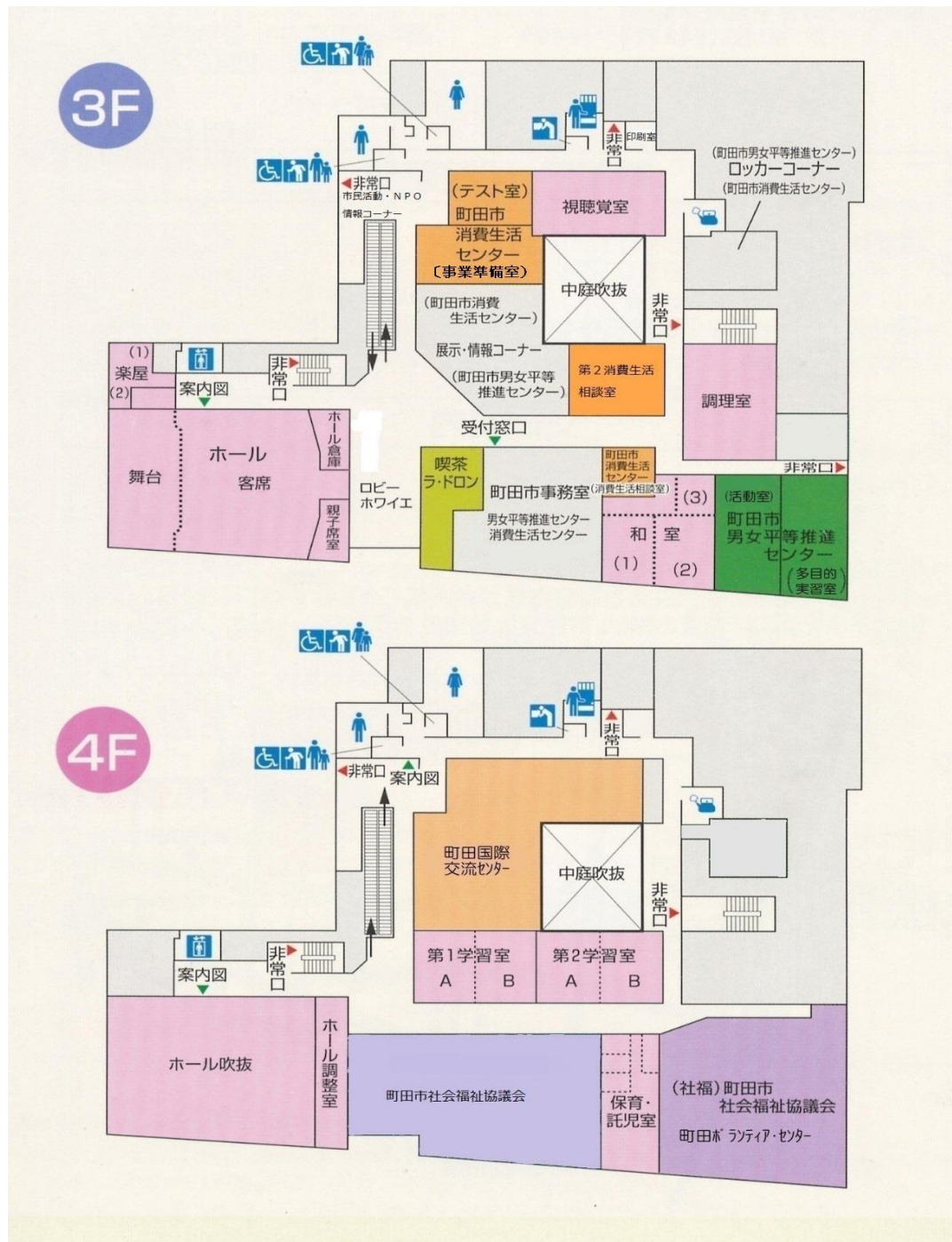
- ◆小田急線『町田駅』
西口より徒歩8分
- ◆JR横浜線『町田駅』
ターミナル口より徒歩3分
- ◆町田バスセンターより
徒歩8分
- ◆町田バスターミナルより
徒歩3分

開館時間、相談時間、休館日

展示・情報コーナー	開館時間：午前9時～午後10時 休館日：毎月第3水曜日、12月29日～1月3日
消費生活センター (事務局)	窓口受付時間：午前8時30分～午後5時 閉所日：土、日曜日、祝日、12月29日～1月3日
消費生活センター (相談室)	窓口受付時間：午前9時～正午 午後1時～午後4時 閉所日：日曜日、祝日、12月29日～1月3日

(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

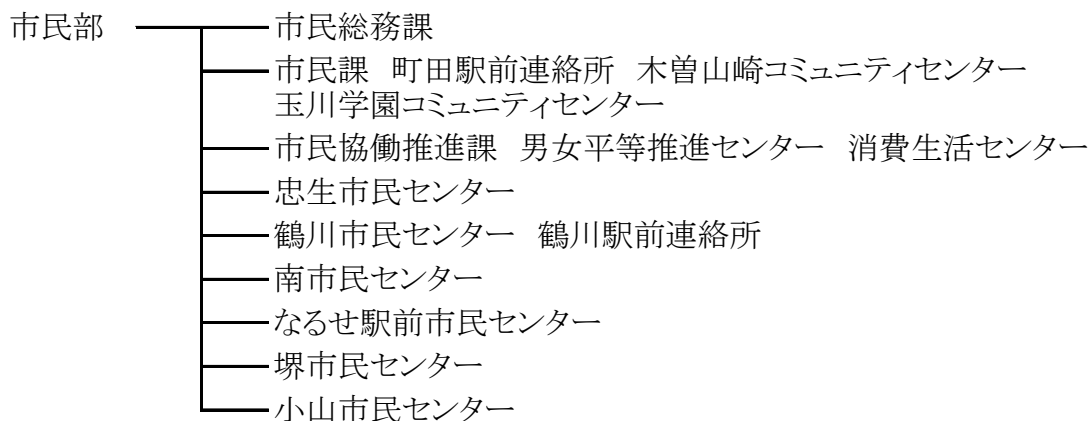


2 沿革

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 4月	消費生活センターだよりPDF版発行開始（市ホームページ からダウンロード）
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



(2024年3月31日現在)

職員の構成

消費生活センター所長 —— 係長(1名)、主任(3名)
相談員(会計年度任用職員6名)

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。

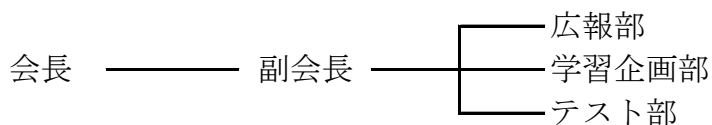
運営協議会は、広報部、学習企画部、テスト部の3部に分かれ、委員はいずれかの部に属することとし、各部が活動の計画を立てて事業を実施する方法を採用しています。

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。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が、2021年度から再開しています。

(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

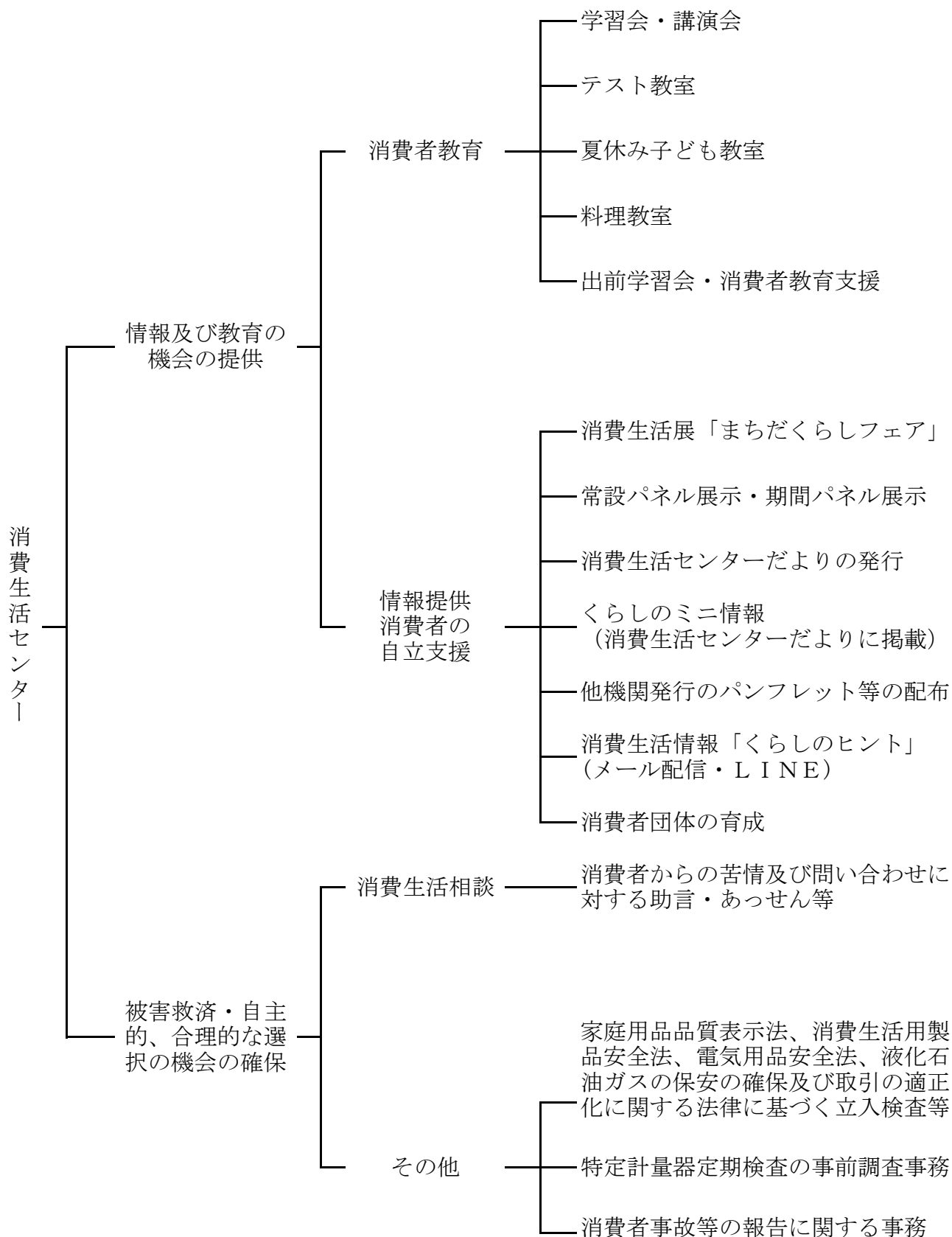
○学習企画部

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

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

◎2023年度消費生活相談の概要◎

○ 年間相談件数

年間相談件数は、3,593件でした。
2023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、50歳台からの相談が最も多く667件となっています

○ 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12.9%を占めています。
第2位は「商品一般」の相談で326件、第3位は「教養娯楽サービス」の相談で315件でした。

○ 多重債務相談

「多重債務」に関する相談は、77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、45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1,920件あり、2022年度と比較して20件増加しました。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、315件で60,195,010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。

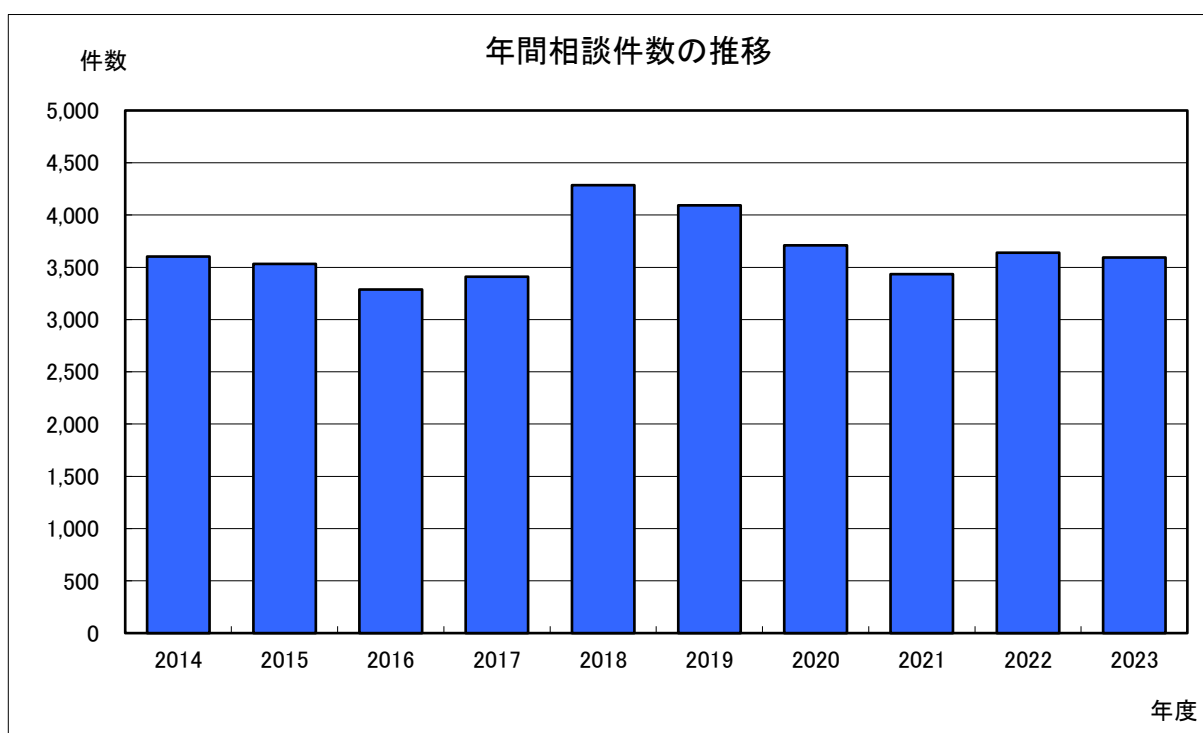
2000年度からは、月曜、火曜、金曜は3名体制で相談業務を行っていましたが、2001年度から平日は3名以上で行っています。

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た2020年度から2023年5月初旬までは、原則として電話での相談をお願いしました。

(2) 年間相談受付件数

2023年度は3,593件で、2022年度と比較して1.2%、45件減少しました。

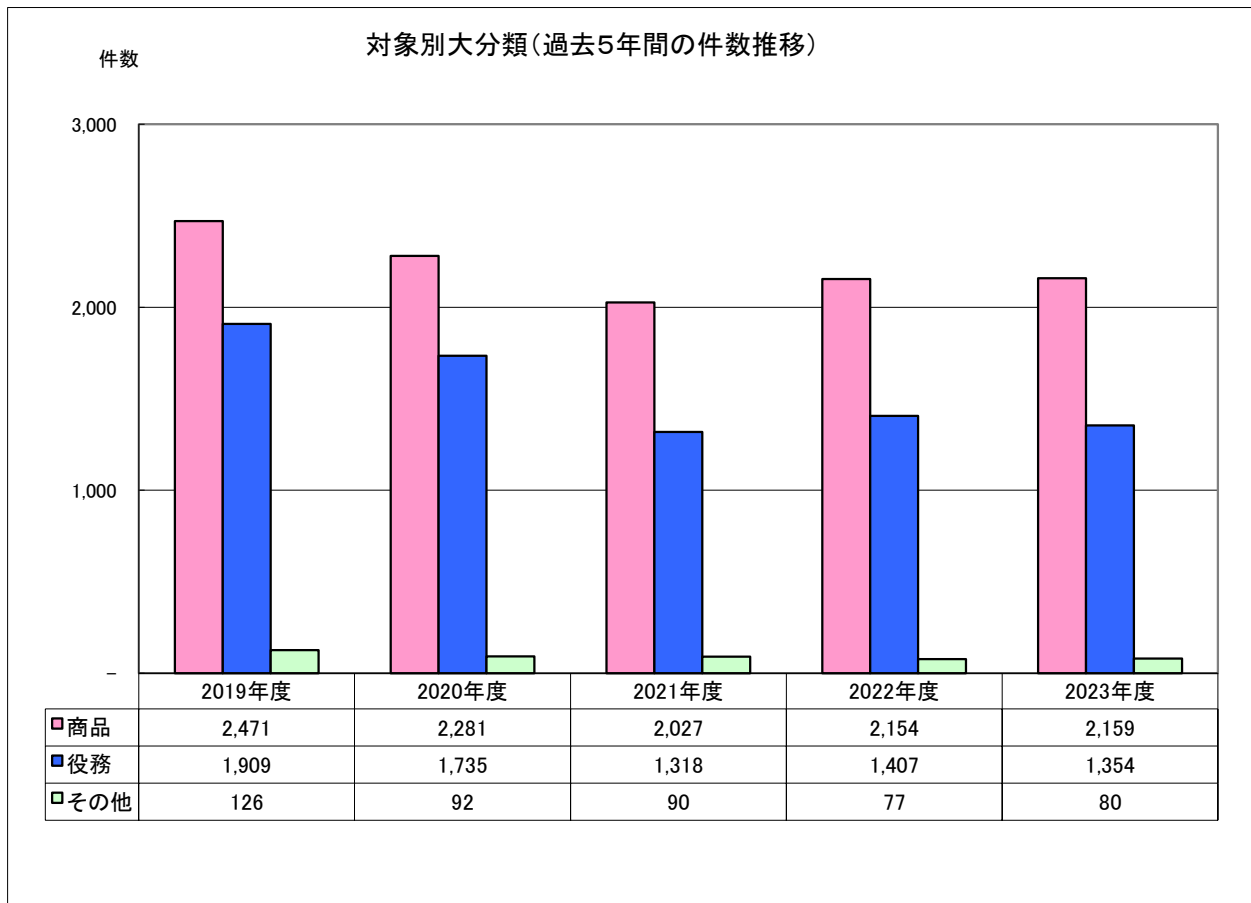


年度	件数	年度	件数
2023	3,593	2018	4,287
2022	3,638	2017	3,411
2021	3,435	2016	3,286
2020	3,709	2015	3,531
2019	4,093	2014	3,602

(3) 商品役務別分類

① 対象別大分類

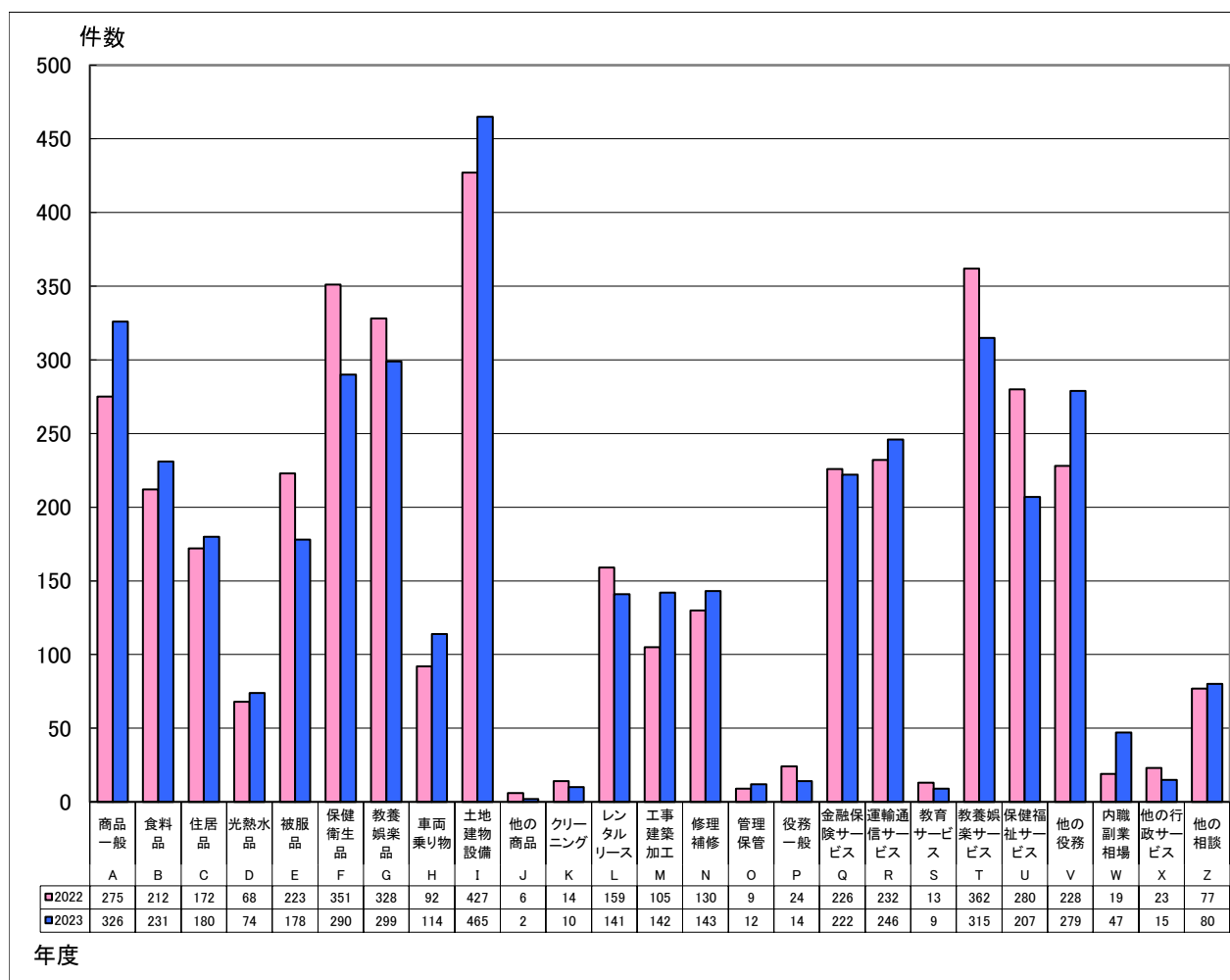
相談の対象を商品と役務（サービス）に分けてみると、「役務（サービス）」より「商品」の相談件数が上回り、2023年度は総件数の60.1%が「商品」に関する相談で、2022年度と比較して0.9ポイント増加しています。



※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

2023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、「商品一般」、「教養・娯楽サービス」、「教養娯楽品」と続き、全体としては、エステサロン等に関する相談が減少したことにより、2022年度と比較して相談件数が1.2%減少しました。

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。

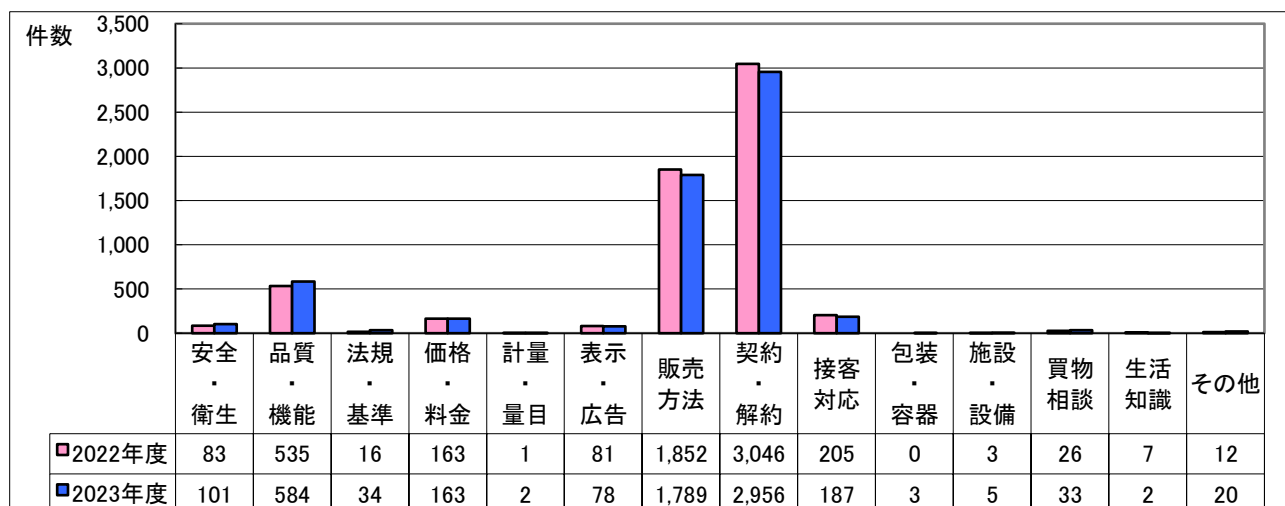
上位5分類のうちで件数が多かった相談内容

- 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）
- 商品一般（覚えのないクレジットカードの請求、不審な宅配物・メール・電話等）
- 教養・娯楽サービス（オンラインゲーム、有料コンテンツの配信等）
- 教養娯楽品（パソコン・スマートフォン等）
- 保健衛生品（化粧品・シャンプー等の定期購入等）

順位	商品・役務（サービス）名	2023年度	2022年度
1	土地・建物・設備	465	427
2	商品一般	326	275
3	教養・娯楽サービス	315	362
4	教養娯楽品	299	328
5	保健衛生品	290	351
6	他の役務	279	228
7	運輸・通信サービス	246	232
8	食料品	231	212
9	金融・保険サービス	222	280
10	保健・福祉サービス	207	280
11	住居品	180	172
12	被服品	178	223
13	修理・補修	143	130
14	工事・建築・加工	142	105
15	レンタル・リース・貸借	141	159
16	車両・乗り物	114	92
17	他の相談	80	77
18	光熱水品	74	68
19	内職・副業・ねずみ講	47	19
20	他の行政サービス	15	23

(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82.3%、次に「販売方法」49.8%などです。



(6) 販売購入形態別分類集計

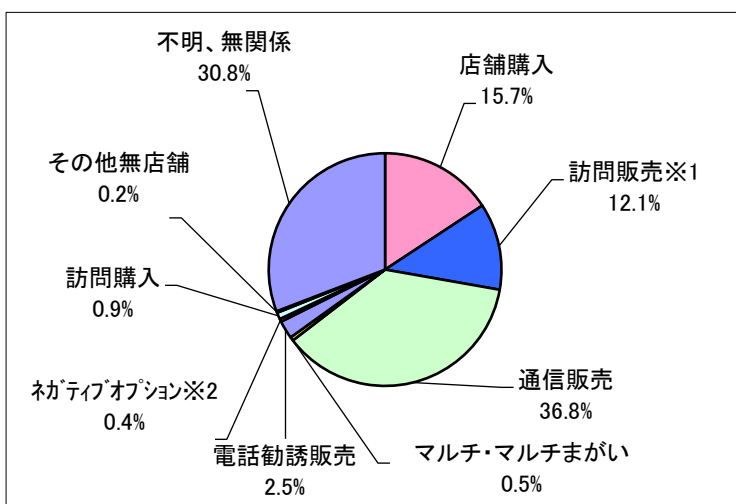
相談を商品・サービスの販売方法別に分類したものです。

相談件数全体の53.4%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。全体的には店舗購入の件数は減少しましたが、訪問販売とネガティブオプションの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	2023年度	2022年度
店舗購入	565	671
訪問販売 ※1	433	371
通信販売	1,322	1,382
マルチ・マルチまがい	19	19
電話勧誘販売	90	99
ネガティブオプション ※2	15	1
訪問購入	33	24
その他無店舗	8	4
小計	1,920	1,900
不明、無関係	1,108	1,067
計	3,593	3,638



(7) 申出内容別分類集計

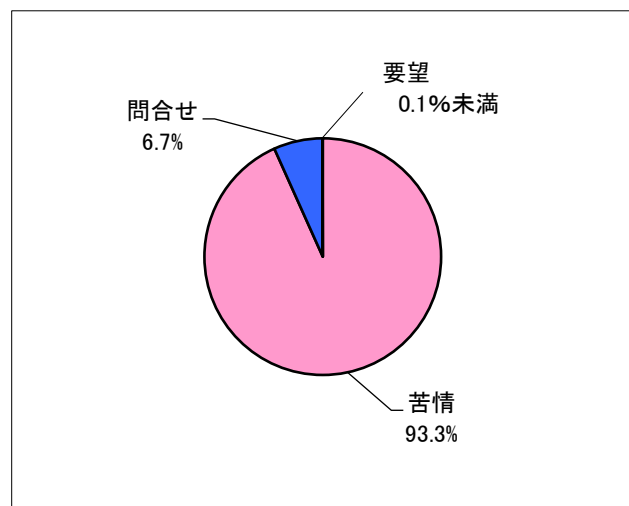
相談の内容を申出の性質で分類したものです。

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。

2023年度は「苦情」の割合が93.3%で、2022年度と比較して1.4ポイント減少しました。

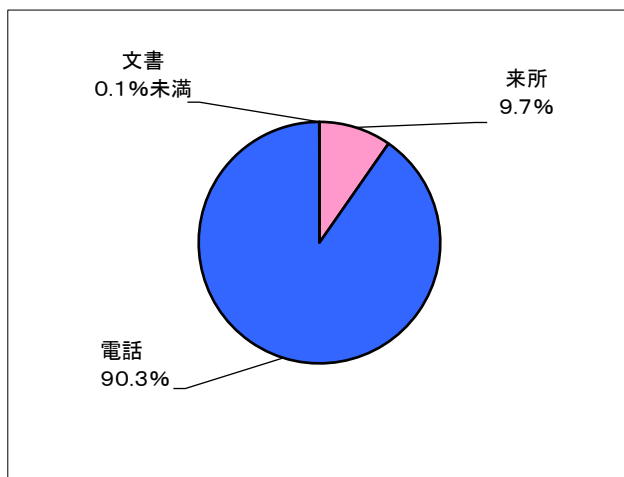
申出内容	2023年度	2022年度
苦情	3,352	3,447
問合せ	240	190
要望	1	1
計	3,593	3,638



(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90.3%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。なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた2022年度と比較すると、電話による相談件数は2.3ポイント減少しています。

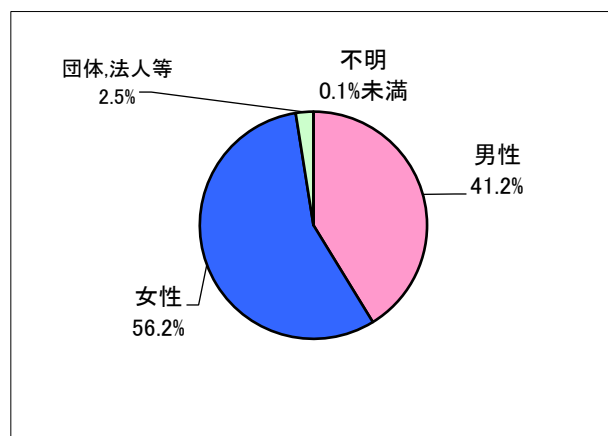
受付方法	2023年度	2022年度
来所	348	271
電話	3,244	3,367
文書	1	-
計	3,593	3,638



(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56.2%になります。

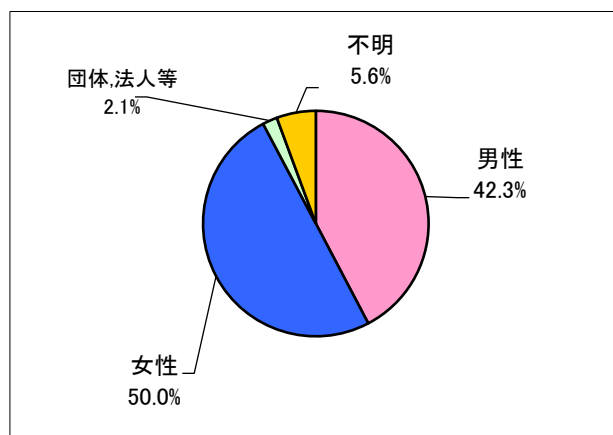
相談者性別等	2023年度	2022年度
男性	1,482	1,388
女性	2,021	2,183
団体, 法人等	90	66
不明	-	1
計	3,593	3,638



(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50.0%になります。

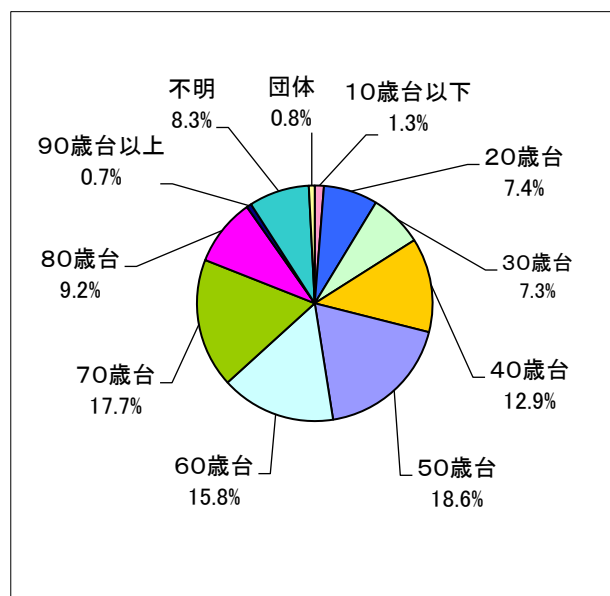
契約者性別等	2023年度	2022年度
男性	1,520	1,457
女性	1,795	1,975
団体, 法人等	76	41
不明	202	165
計	3,593	3,638



(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。

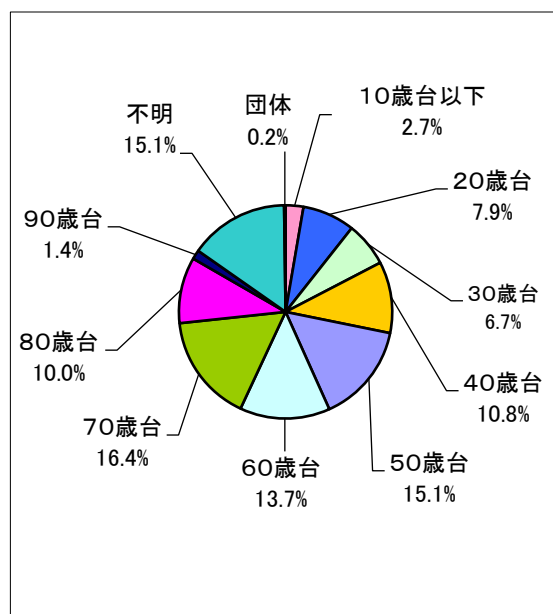
相談者年齢	2023年度	2022年度
10歳台以下	45	44
20歳台	267	337
30歳台	263	289
40歳台	465	491
50歳台	667	741
60歳台	566	563
70歳台	637	553
80歳台	332	304
90歳台以上	24	25
不明	298	264
団体	29	27
計	3,593	3,638



(12) 契約者年齢別集計

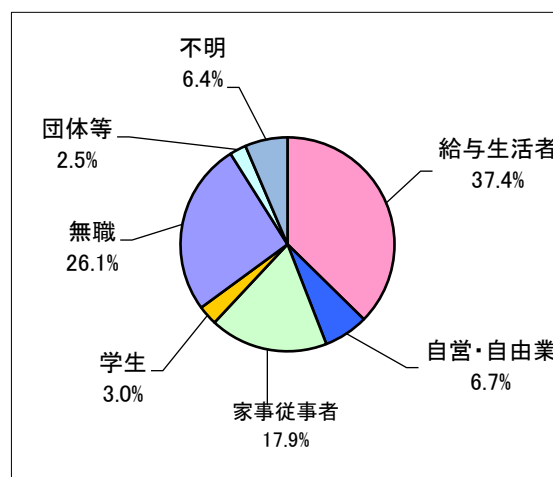
契約者の年齢別割合は、70歳台が最も多く、50歳台、不明、60歳台と続きます。

契約者年齢	2023年度	2022年度
10歳台以下	97	86
20歳台	285	364
30歳台	242	276
40歳台	389	419
50歳台	542	582
60歳台	491	492
70歳台	588	520
80歳台	360	350
90歳台	50	44
不明	541	499
団体	8	6
計	3,593	3,638



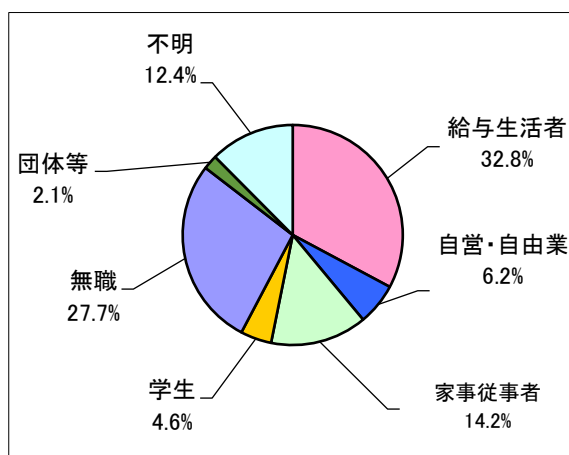
(13) 相談者職業別集計

相談者職業	2023年度	2022年度
給与生活者	1,342	1,415
自営・自由業	242	240
家事従事者	642	647
学生	107	115
無職	939	932
団体等	90	66
不明	231	223
計	3,593	3,638



(14) 契約者職業別集計

契約者職業	2023年度	2022年度
給与生活者	1,179	1,273
自営・自由業	221	208
家事従事者	510	521
学生	164	168
無職	996	995
団体等	76	41
不明	447	432
計	3,593	3,638



(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。

2023年度は、町田市全体の相談件数は2022年度と比較して減少していますが、相互利用者数はほとんど変わっていません。

利用実績（電話相談も含む）

	2023年度	2022年度
町田市民が相模原市へ相談	22	22
相模原市民が町田市へ相談	21	22

(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。2023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、58.4%でした。

	2023年度	2022年度
多重債務相談	77	66
（うち多重債務連携事業利用数）	（ 45 ）	（ 51 ）

(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。

2023年度は、2022年度と比較して全体の件数・金額それぞれ増加しました。

	2023年度		2022年度	
	件数	金額（円）	件数	金額（円）
あっせん解決	294	53,987,920	227	37,977,460
未然防止	21	6,207,090	35	12,543,200
合計	315	60,195,010	262	50,520,660

8 消費生活学習会等実施状況

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。2023年度はあわせて26回開催し、426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) 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20日	豊かな（？）日本の食卓を考える～添加物や残留農薬のお話～	八田 純人 一般社団法人 農民連食品分析センター 所長	17
2	5月19日	インターネット消費トラブル回避術～正しく使って生活を快適に～	安部 泉 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）	10
3	6月14日	ていねいに薬を飲む～調剤から最近の糖尿病薬まで～	菊池 千草 昭和薬科大学地域医療部門教授	14
4	9月8日	必要となるその前に！成年後見制度を学ぼう～任意後見と法定後見の違い～	音川 敏枝 ファイナンシャルプランナー・社会保険労務士・社会福祉士	13
5	10月5日	その香り困っている人がいます～化学物質過敏症を学ぶ～	広田 しのぶ 認定NPO法人 化学物質過敏症支援センター 理事長	8
6	11月10日	教えて相談員さん！消費者トラブルに遭わないための注意点	町田市消費生活センター相談員	15
7	12月7日	自然災害と損害保険～自助による経済的備え～	竹島 亜機雄 一般社団法人 日本損害保険協会OB講師	11
8	12月15日	あなたは何を食べている？最新：食品表示の読み方を知る	横田 久美 東京都消費者啓発員、消費生活アドバイザー	20
9	1月19日	「デジタル終活してますか？～ID・パスワードの管理を学ぶ～」	原 浩也 基本情報技術者・ファイナンシャルプランナー	27
10	2月23日	ホール講演会「このままでいいの？畜産動物の過酷な（？）一生」	大牟田 透 朝日新聞GLOBE 編集部記者	67
11	3月8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	21

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	3月15日	日本の「食」を見直そう～ 食生活から始める未来志向～	下川 哲 早稲田大学政治経済学術院准 教授	21

（２）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	4月27日	国産の甘夏でマーマレード 作り	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究 会	12
2	5月24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	6
3	6月30日	ハーバルライフを楽しも う！	小嶋 淳子 LSアカデミー ソープサイエンティスト	9
4	9月28日	バナナの遺伝子を取り出し てみよう！	澤木 佐重子 コンシューマー技術教育研究 会	9
5	10月13日	石けん教室～1個の石けん から地球環境を考える～	原 充宏 太陽油脂（株）	11
6	11月20日	繕い物～目立たなく繕うヒ ントを学び、衣類を大切に ～	町田友の会 衣グループ	12
7	12月19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	12
8	1月23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	12
9	2月15日	米粉を使ってカレーとカッ プケーキを作ろう～お米の 消費拡大を考える～	峯岸 照子 クッキングスペースアミュー ズ主宰	24
10	3月6日	ローリングストックとパッ ククッキング～ローリング ストックを活かした簡単便 利なクッキング～	佐藤 綾子 町田地域活動栄養士会 管理 栄養士	19

(3) 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	8月2日	夏休み子ども講座 ～経済ゲーム～ レストランオーナーになっ てみよう	東都生協ライフプランアドバ イザー	15
2	8月3日	夏休み子ども講座 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	15
3	8月5日	夏休み子ども教室 親子で小麦粉と牛乳でうど んを作ろう	福岡 ひとみ コンシューマー技術教育研究 会	14
4	8月9日	夏休み子どもテスト教室 玉ねぎの皮で染色 ～ランチョンマットを作ろ う～	斎藤 多佳子 町田市消費生活センター運営 委員	12

(4) 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28日	はたらく車大集合	町田市立芹が谷公園多目的広場	ごみを減らすための取組として、脱プラスチック生活に向けたヒントと、古傘の布材を使ったエコバッグの作り方のパネル展示を運営協議会が行いました。また、特に乳幼児を連れた保護者を対象に、消費生活相談員が子どもの事故防止のための啓発を行いました。
2月3日～4日	まちだ男女平等フェスティバル	町田市民フォーラム	運営協議会による「おしるこ喫茶」を2月3日に行い、用意した40食分が完売しました。おから白玉だんごを使うことにより、食品ロス削減に関する啓発も行いました。
3月3日	まちだECOtoフェスタ	町田市バイオエネルギーセンター	「ごみの量るだけダイエットしてみませんか？」で運営協議会の1委員さんの1年間の取組結果をパネルで展示したほか、運営協議会委員のラップ使用量の調査結果もパネル展示しました。また、簡単に作成できる「新聞紙でつくるごみ袋」の実物展示と、作り方の解説書類を希望者にお渡ししました。これらを通して、CO ₂ 削減の取組の啓発を行いました。

(5) 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	9月15日	町田市立小山中学校	悪質商法被害防止教室 インターネットのトラブルを防ごう	270
2	9月19日	老人クラブ日の出会	悪徳商法とその撃退法	28
3	9月28日	サロン手と手	悪質商法に関する事例や被害に遭わないためのポイント	8
4	9月29日	玉川大学農学部	大学新生が狙われやすい消費トラブルとその対処法、クーリング・オフ制度など	130
5	10月6日	玉川大学農学部	大学新生が狙われやすい消費トラブルとその対処法、クーリング・オフ制度など	150
6	12月18日	町田市老人クラブ連合会	高齢者を狙う悪質商法の実態と対策について	73
7	1月9日	忠生第2高齢者支援センター	悪質商法の実態と対策方法について	11
8	2月8日	ふれあいサロンみどり	高齢者が注意すべき消費トラブルの防ぎ方	17
9	2月16日	薬師ヶ丘ことぶき会	暮らしのセミナー（悪質商法への対策）	21
10	2月20日	ケアセンター成瀬住民の会 研修委員会	屋根のリフォームや給湯器の交換等の悪質商法等について事例と対策	13

ご参加いただいた方からは
「消費生活について身近に感じる事ができた。」
「事例を挙げながら説明していただいたのでわかりやすかった。」
等の感想をいただきました。

(6) 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、2024年3月で第583号となりました。各公共施設のほか、小中学校、消費者団体、配布希望の町内会・自治会等に配布しました。

町田市のホームページからPDF形式でダウンロードできます。

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	4,600	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、町内会・自治会等

(7) 「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。

No.	配信日	配信テーマ	カテゴリー
1	4月12日	大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を	啓発
2	4月28日	久しぶりに会う家族に変化はないですか？	啓発
3	5月26日	最近の相談事例より「給湯器の点検について」	啓発
4	6月14日	町田市役所や大手通信事業者をかたる光回線の勧誘について	啓発
5	7月3日	屋根が壊れてるって本当！？ ～点検商法にご用心～	啓発
6	8月9日	帰省先などのいつもと違う場所での危険 ～乳幼児の事故にご注意～	啓発
7	8月29日	特別相談「多重債務110番」を実施します	啓発
8	9月1日	炭酸飲料を凍らせないようにしましょう	啓発
9	9月8日	高齢者被害特別相談を実施します	啓発
10	9月21日	最近の相談事例より「不用品の買取業者にご注意ください」	啓発
11	9月28日	最近の相談事例より「害虫駆除等のレスキューサービスにご注意ください」	啓発
12	10月19日	儲け話に関するトラブルにご注意！	啓発
13	10月30日	10月は食品ロス削減月間、10月30日は食品ロス削減の日です	啓発
14	12月7日	1回限りで注文したはずが「定期購入」に！！ ～解約できず高額請求～	啓発
15	12月27日	不用品買取にご注意ください	啓発
16	1月5日	身に覚えのない荷物が届いたら	啓発
17	1月17日	最近の相談事例より「給湯器の点検について」	啓発
18	1月24日	最近の相談事例より「屋根の点検について」	啓発
19	2月15日	最近の相談事例より「簡単に稼げるという言葉に騙されないで！」	啓発
20	3月19日	未成年のお子さんのゲーム課金トラブルについて	啓発

9 まちだくらしフェア2023（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。例年7月上旬に開催していましたが、2022年度に引き続き、2023年度も夏休みの時期に開催いたしました。

テーマ：見つけよう！明日を変えるくらしのヒント

日時：2023年7月28日（金）・29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2023実行委員会・町田市

来場者数：619人

参加団体：19団体

（1）参加団体とテーマ

No.	団体名	テーマ
1	多摩南生活クラブ生協まち町田中央	地球にやさしい食～どこから来るの？私たちの食べもの～
2	町田弁護士クラブ	かかりつけ弁護士のすすめ
3	警視庁町田警察署	特殊詐欺被害防止
4	町田市市民生活安全課	防犯&交通安全
5	町田友の会	家庭は簡素に 社会は豊かに
6	町田市消費生活センター	おいしい話にご用心 ～その契約は大丈夫？～
7	町田地域活動栄養士会	被災備蓄食品、大丈夫ですか！？ 「間食の、すすめ」
8	町田市環境政策課	見つけよう あなたにできる 3R
9	新日本婦人の会町田支部	あなたの身近な食べ物って大丈夫！ ～お菓子から除草剤が～
10	町田市食育ボランティア （町田市保健予防課）	知りたい！食べたい！まちだの野菜
11	町田市保健給食課	おうちde給食！Let's try!!
12	町田市消費生活センター 運営協議会	私にもできるCO ₂ 削減～私の工夫～
13	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へ！

No.	団体名	テーマ
14	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
15	おもちゃ病院まちだ	こわれたおもちゃ治します！
16	FP-One's Life Navi	ファイナンシャルプランナー無料相談室
17	Dフレンズ町田～HAT ARAKU認知症ネットワーク町田 竹あかり制作班～	竹を使って遊んでみんなで里山を守ろう
18	町田市防災課	アウトドア×防災
19	社会福祉法人コメット 原町田スクエア小麦の家	パン、焼き菓子販売

(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	アウトドア×防災～いつもの暮らしに防災を～
3	講演会	相続法改正を踏まえた遺言書作成セミナー
4	講演会	老後資金の作り方 ～貯め方からNISA・iDeCoへ～
5	講演会	東京SDGs吹奏楽団 クラリネットの生演奏を楽しもう♪ ～SDGsの学びと癒し～
6	その他	うちわにデザインしよう
7	その他	これでスッキリ！勉強机
8	その他	オリジナルストラップ作り
9	その他	親子で遊ぼう音楽広場
10	その他	親子で学ぼう！どこから来るの？私たちの食べ物
11	その他	セミナー おこづかいから考える子供の生活 「おこづかい足りないよ～」

No.	カテゴリー	イベント名
12	その他	セミナー どうする！公的年金 どうする！老後資金
13	その他	親子で！竹とうろうを作ろう
14	その他	ドライカレーランチ販売
15	その他	手作り品販売
16	その他	パン・焼菓子販売
17	その他	調味料、菓子、ジュース、せっけん販売
18	その他	まちだの新鮮野菜販売
19	その他	くらしを守る計量制度
20	その他	折り紙コーナー
21	その他	シネマでトーク「コーダ／あいのうた」
22	その他	絵本と紙芝居の読み語り
23	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。

2023年度実績

事業名	取組の内容	交付金活用額（円）
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	783,200

11 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しています。消費生活センターでは、この法律に基づき、立入検査を行いました。

2023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	3		0		
合成樹脂加工品	3		0		
電気機械器具	2		0		
雑貨工業品	5		0		

12 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、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、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付けられています。いずれの製品も、販売するに当たっては上記の基準・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、立入検査を行いました。

2023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	1	0
消費生活用製品 (特定保守製品)	0	0	-	-
電気用品	2	0	4	0
ガス用品	2	0	2	0
液化石油ガス器具等	2	0	2	0

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。

2023年度は、重大事故等の報告を3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
	2024年（令和6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	24-53
印刷	総務部総務課

この冊子は、150部作成し、1部あたりの単価は886円です（職員人件費を含みます）

