

平成26年度
相模原市消費生活基本計画
年次報告書

相模原市

目 次

第 1 章 相模原市消費生活基本計画の概要	1
第 2 章 消費生活をめぐる現状	
（ 1 ）平成 2 6 年度における消費者問題の傾向と国の取組	4
（ 2 ）相模原市における消費生活相談の現状	6
（ 3 ）消費生活相談件数の推移	7
（ 4 ）多重債務相談件数の推移	8
第 3 章 平成 2 6 年度消費生活に関する施策の実施状況	
（ 1 ）主な取組状況と課題	9
（ 2 ）事業実施状況	1 6
【資料】	
相模原市消費生活条例	3 8
相模原市消費生活条例施行規則	4 6
消費者行政の沿革	5 4

第1章 相模原市消費生活基本計画の概要

計画の目的

市民の消費者としての権利の確立と自立を支援するとともに、市民が安全で安心できる消費生活を確保できるよう、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とします。

計画の位置付け

消費者問題の多様化を受け、消費者行政の一層の充実を図るため、平成21年に制定した相模原市消費生活条例(平成21年相模原市条例第65号)第9条に基づき、本市における初めての消費生活基本計画として策定しました。

なお、本計画は、新・相模原市総合計画の部門別計画に位置付けられており、あわせて消費者基本法(昭和43年法律第78号)に定められている地方公共団体の責務(社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務)を果たすものです。

計画期間

平成24年度から平成31年度までの8年間

計画の体系

(1) 基本施策

相模原市消費生活条例の基本理念に基づき、消費者の自立支援並びに消費者被害の未然防止及び拡大防止に向けて具体的に取り組む5つの基本施策を設定し、これらの施策を実施することによって、消費者の権利の擁護と、自らが判断し合理的な選択のできる消費者の育成を図ります。

なお、施策の具体化に当たっては、本市における消費者問題の現状を反映するため、消費生活相談の状況や市民意識調査の結果も参考としています。

基本施策 「消費者の安全の確保」

消費者の安全・安心と自主的かつ合理的な選択の機会を確保するために、身近な生活用品、食品等に対する調査を実施し、原材料、含有成分、使用上の注意、内容量等の表示及び計量の適正化に向けた指導及び啓発

を行います。

基本施策 「消費者被害の救済体制の強化」

消費生活相談に対する窓口の整備を行い、より迅速かつ的確な相談体制を確立するとともに、関連機関との情報交換等を通じて、被害の未然防止と救済体制の強化を図ります。

多重債務問題については、弁護士、司法書士等の専門家との連携により、問題の解消に努めます。また、関係部局の連携により、多重債務者の早期発見及び早期解決を図ります。

基本施策 「迅速な情報提供と消費者教育の強化」

消費生活情報や消費者問題について、広報紙、ホームページ等の多様な媒体を活用することにより、情報を迅速かつ適切に発信します。

また、主催事業や共催事業の実施、地域主催事業への講師派遣等の様々な手段により、消費者教育の充実に努めるとともに、世代や消費形態に応じた消費者教育の手法について研究し、実践します。

基本施策 「環境に配慮した消費生活の推進」

消費生活と密接に関係する多様な環境問題に対処するため、消費行動を通じた環境への取組を推進し、環境負荷の低減と持続可能な社会の構築を目指します。

基本施策 「消費者意見の反映と連携の強化」

市民に対する意識調査等により、消費生活に関する市民意見の把握に努め、消費者施策への適切な反映を図ります。

また、消費者団体をはじめとする様々な団体との情報交換や連携により、消費者施策の充実に努めます。

(2) 具体的施策

基本施策ごとに取り組むべき具体的施策（17項目）を設定しており、これらの対象となる個別の事業について、実施状況を確認し、評価を行います。

基本施策	消費者の安全の確保
具体的施策	1 商品・サービスの安全の確保
	2 食の安全性の確保
	3 住まいと居住環境の安全性の確保
	4 消費者取引の適正化
	5 表示の適正化
	6 計量の適正化
基本施策	消費者被害の救済体制の強化
具体的施策	7 消費生活相談の充実
	8 消費者被害の救済
	9 多重債務問題への取組
基本施策	迅速な情報提供と消費者教育の強化
具体的施策	10 消費生活情報の充実
	11 消費者教育及び啓発
	12 学習機会の提供
基本施策	環境に配慮した消費生活の推進
具体的施策	13 包装とごみの減量化に対する取組
	14 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組
基本施策	消費者意見の反映と連携の強化
具体的施策	15 消費者意見の反映
	16 消費者団体等との連携及び育成
	17 事業者団体等との連携

(3) 推進体制

計画の実効性を確保するため、毎年度、各施策の進捗状況等をまとめ、市民、消費者団体代表、事業者団体代表、学識経験者等により構成される「相模原市消費生活審議会」に報告を行います。

第2章 消費生活をめぐる現状

(1) 平成26年度における消費者問題の傾向と国の取組

平成26年度における消費者問題としては、食の安全と信頼性が脅かされる事件や事業者が保有する個人情報の大量流出など、社会を騒がせた重大な事件が相次いで発生しました。また、あたかも公的機関等の職員であるかのように思わせる詐欺的勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増しました。

平成26年12月に独立行政法人国民生活センターが公表した「消費者問題に関する2014年の10大項目」は、次のとおりとなっています。

高齢者の消費者被害依然として多く 認知症等の被害者も目立つ
事業者からの個人情報の大量流出事件発生
公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増 国民生活センターをかたる電話も頻発
食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ 食品の安全性に関する相談がここ5年で最多
インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加
遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増
若者に投資関連トラブルが拡大 バイナリーオプション取引などが顕著
繰り返される子どもの事故 事故防止へのさまざまな取り組み
消費税が8%にアップ 相談も増加
消費者関連法規の改正により地方消費者行政の基盤を強化

契約当事者が65歳以上の相談件数は、前年同期より件数は減っているものの全体の3割近くを占め、依然として多い状況となっています。高齢者の中でも、特に、認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者の被害も目立っています。

なお、昨年急増した「健康食品の送りつけ商法」に関する相談は激減しましたが、健康食品の送りつけに関する相談を除くと、65歳以上の相談は微増しています。

「食品の安全や衛生に関する」相談については、ここ5年で最多の件数となっており、また、「遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブル」は前年比で約4倍の増加となっています。

インターネット関連によるトラブルは引き続き増加しています。「インターネット通販に関する」相談は、前年同期比2割以上増加しています。

また、インターネットで簡単に取引が始められることもあり、「バイナリーオプション取引」に関する相談は、990件と前年同期の7件から急増し、全体の8割を20～30歳代が占めている状況にあります。

バイナリーオプション取引とは、為替相場等が上がるか下がるかを予想するもので、取引期間終了時(権利行使期限)に事前に定めた権利行使価格を上回った(または下回った)場合に、一定額の金銭(ペイアウト)を受け取ることができる取引です。

公的機関等をかたる詐欺的な勧誘手口が急増しています。特に、「個人情報流出による削除を持ちかける詐欺に関する」相談が、前年同期の4倍以上と急増しました。この中には、「個人情報の大量流出する事件に便乗した不審な勧誘に関する相談」も寄せられました。

子どもの事故防止に向けた取組として、ボタン電池の誤飲事故やペダルなし二輪遊具の坂道での事故、浴槽での首掛け式浮き輪での溺水事故などに関する注意喚起が行われました。また、ボタン電池を使用した商品のテスト結果等を公表し、より安全な構造の商品開発を業界・事業者に対し要望がされました。

食品表示等の不正や高齢者の消費者被害など、消費者の安全・安心をめぐる問題を背景に、消費者保護の新たな取組として、消費者安全法、景品表示法の改正法が平成26年6月に成立・公布されました。本改正では、地域における高齢者等の見守り体制の構築、消費生活相談体制の強化、また行政の監視指導体制の強化などが盛り込まれました。

(2) 相模原市における消費生活相談の現状

相模原市では消費者問題の解決を図るため、市内の消費生活センターに一定の資格を有する消費生活相談員を配置し、電話及び面接による消費生活相談を行っています。

相談員資格

次の3つのうち、1つ以上の資格を有する者

消費生活専門相談員（国民生活センターの認定試験に合格した者）

消費生活コンサルタント（(財)日本消費者協会の養成講座を修了した者）

消費生活アドバイザー（(財)日本産業協会の認定試験に合格し、研修を修了した者）

相談場所と相談日

ア 北消費生活センター【毎日（年末年始を除く）】

緑区橋本 6-2-1 シティ・プラザはしもと

（JR橋本駅 イオン橋本店6階）

電話番号 042-775-1770

イ 相模原消費生活センター【月～金曜日（祝日・年末年始を除く）】

中央区相模原 1-1-3 シティ・プラザさがみはら

（JR相模原駅 CELEO相模原4階）

電話番号 042-776-2511

ウ 南消費生活センター【月～金曜日（祝日・年末年始を除く）】

南区相模大野 5-31-1 南区合同庁舎3階

電話番号 042-749-2175

相談時間は各センターとも午前9時～正午、午後1時～午後4時

相談員数

11名（うち1日あたり7名を交代で各センターに配置）

配置数

北消費生活センター 2名

相模原消費生活センター 3名

南消費生活センター 2名

(3) 消費生活相談件数の推移

相談件数

相談件数については、架空請求が大きな社会問題となった平成16年度の12,968件をピークとして、以後減少を続けてきましたが、平成25年度に一度前年比で4.5%上昇し、平成26年度には相談件数が5,535件と、前年比で0.3%減少となりました。前年度から目立って増加した相談では、訪問購入が52件から68件と増加しました。一方で、送り付け商法は20件から4件と大幅に減少しました。

年 度	苦情相談(件)	問い合わせ(件)	相談合計(件)	前年度比(%)
平成26	5,194	341	5,535	99.7
平成25	5,193	361	5,554	104.5
平成24	4,840	473	5,313	97.8
平成23	4,944	486	5,430	95.5
平成22	5,158	529	5,687	95.3

訪問購入...不用品を引き取る等と言って家に上がり込んだ後に、突然貴金属の価格を査定すると持ち掛け、相場より低い金額で強引に商品を買取る商法
送り付け商法...注文していないのに、「商品を送る」と突然に電話をかけ、健康食やカニなどの生鮮食品を代金引換で一方向的に送りつける商法

消費生活相談内容(苦情相談)

過去5年間の相談内容では、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや架空請求といったデジタルコンテンツが1位となっています。

2位以下では、商品一般(架空請求等を含む、分類を特定できない商品)についての相談件数が増加傾向にあり、その他の相談件数は減少傾向となっています。

年 度	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
平成26 (5,194件)	デジタルコンテンツ (1,064件)	商品一般 (280件)	不動産貸借 (239件)	工事・建築 (215件)	フリ-0-ソ-サ金 (182件)
平成25 (5,193件)	デジタルコンテンツ (847件)	不動産貸借 (258件)	商品一般 (246件)	工事・建築 (238件)	フリ-0-ソ-サ金 (187件)
平成24 (4,840件)	デジタルコンテンツ (884件)	不動産貸借 (277件)	フリ-0-ソ-サ金 (261件)	工事・建築 商品一般 (187件)	
平成23 (4,944件)	デジタルコンテンツ (855件)	フリ-0-ソ-サ金 (333件)	不動産貸借 (253件)	工事・建築 (174件)	商品一般 (137件)
平成22 (5,158件)	デジタルコンテンツ (817件)	フリ-0-ソ-サ金 (565件)	不動産貸借 (256件)	工事・建築 (165件)	商品一般 (149件)

契約当事者の年代別推移

平成26年度の消費生活相談のうち、問い合わせを除く苦情相談における契約当事者の年齢別推移については、30歳代及び70歳以上で減少、20歳未満は横這い、それ以外の年代では相談件数が増加しています。

年 代	平成26年度	平成25年度	前年度比
20歳未満	148件(2.8%)	148件(2.8%)	100.0%
20歳代	496件(9.5%)	471件(9.1%)	105.3%
30歳代	647件(12.5%)	700件(13.5%)	92.4%
40歳代	917件(17.7%)	818件(15.7%)	112.1%
50歳代	602件(11.6%)	586件(11.3%)	102.7%
60歳代	828件(15.9%)	808件(15.6%)	102.5%
70歳以上	1,053件(20.3%)	1,086件(20.9%)	97.0%
団体・不明	503件(9.7%)	576件(11.1%)	87.3%
合 計	5,194件(100%)	5,193件(100%)	100.0%

(4) 多重債務相談件数の推移

多重債務問題の早期解決を図るため、平成20年6月から横浜弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、北消費生活センターで週1回(木曜日)の専門相談(多重債務相談)を実施しています。

なお、平成23年度から相談件数が大幅に減少している理由としては、他の公的機関や弁護士会等が開設している窓口へ相談が分散したことや、前年度に改正貸金業法が完全施行された影響等が考えられます。

年 度	弁護士 相談	司法書士 相談	市の専門相談 以外への紹介等	多重債務相談 (合計)	前年度比
平成26	72件	1件	57件	130件	92.2%
平成25	65件	7件	69件	141件	73.8%
平成24	93件	17件	81件	191件	99.5%
平成23	97件	12件	83件	192件	47.2%
平成22	119件	99件	189件	407件	89.6%

平成22年6月18日に改正貸金業法が完全施行され、個人の借入総額を年収の3分の1までに制限する「総量規制」の導入、出資法の上限金利を29.2%から20%に引き下げ、「グレーゾーン金利」(利息制限法に定める上限金利は超えているが、出資法に定める上限金利には満たない金利。改正前の消費者金融の多くはこの範囲内で金利を設定していた。)の撤廃などが行われました。

第3章 平成26年度消費生活に関する施策の実施状況

(1) 主な取組状況と課題

基本施策 「消費者の安全の確保」

【主な取組】

1 商品・サービスの安全性の確保

消費者庁及び神奈川県等と随時情報交換を行い、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集を行うと共に、情報の内容に応じてホームページ等を通じて情報提供を行いました。

理容所、美容所、クリーニング所、旅館、公衆浴場等の環境衛生営業施設等に対し、法令に基づく監視指導を行いました。

2 食の安全性の確保

市内に流通する食品や市民からの持ち込みによる食品中の放射性物質検査を実施し、その結果をホームページを通じて情報提供しました。

食品衛生関係施設への立入検査を実施し、法令に基づく衛生指導を実施しました。

市民からの依頼による水質検査を実施しました。

消費者団体、食品事業者、学識経験者、市民で構成する「相模原市食の安全・安心懇話会」を開催し、情報提供及び意見交換を行いました。

3 住まいと居住環境の安全性の確保

建築物の耐震相談等について窓口及び電話等で受け付け、補助制度などの情報を提供すると共に、建築物耐震巡回相談を実施しました。

シックハウス症候群や居住環境等の相談を受け、情報提供を行い、必要に応じて室内空気環境の測定を実施しました。また、特定建築物の維持管理に関する監視指導を実施しました。

「浸水(内水)ハザードマップ」を修正し、約20万部作成し、自治会を通じて各戸に配布するとともに、関係各課の窓口に配架し、あわせてホームページにも掲載しました。

4 消費者取引の適正化

神奈川県等との連絡会議により、不適正な取引行為を行う事業者の情報交換等を行いました。

5 表示の適正化

家庭用品品質表示法及び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、製品に関する安全性の表示等についての立入検査を行いました。

6 計量の適正化

計量法に基づき、取引行為に使用される計量器について、指定定期検査機関（神奈川県計量協会）への委託によるはかりの定期検査を実施しました。計量器の適正な使用及び管理状況について確認するため、事業者への立入検査を行いました。

【成果・評価】

消費者の安全・安心の確保を図るため、身近な生活用品や食品を中心とした検査や指導、啓発等に取り組み、順調に実施することができました。

【課題】

消費者の安全を確保するために、製品や食品の安全等にかかわる法律や制度に関する情報について、市民及び事業者へのさらなる周知が必要です。

また、専門的な検査体制の充実を図り、効果的に運用していく必要があります。

基本施策 「消費者被害の救済体制の強化」

【主な取組】

7 消費生活相談の充実

市内3か所の消費生活センターで、市民から消費生活に関する相談や苦情を受け付け、解決のための助言やあっせんを行いました。

8 消費者被害の救済

成年後見制度において、身寄りがない場合に本人に代わって、市長が審判申立ての手続きを行いました。また、申立てにより後見人等が選任された場合、本人の負担能力がない場合は、後見人等の報酬の助成を行いました。

日常生活において財産の保全又は管理が困難な障害者・高齢者等の権利を擁護し在宅生活の安定を図るための財産保全・管理サービスを実施しました。

9 多重債務問題への取組

多重債務問題の早期解決を図るため、横浜弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、弁護士・司法書士による多重債務の専門相談を実施しました。消費者被害救済貸付金制度、消費生活審議会における消費者被害救済部会の設置、適格消費者団体による消費者団体訴訟に必要な情報等の照会については、制度の利用がありませんでした。

【成果・評価】

消費者被害の救済及び未然防止や拡大防止のため、消費生活相談や成年後見制度、多重債務相談等に取り組み、順調に実施することができました。

【課題】

消費生活相談事業については、消費者被害の救済において実績を上げておりますが、さらに相談体制を充実するため、電話及び来所相談以外の方法として電子メール等について研究していく必要があります。

また、認知症高齢者等の増加に伴い、後見人等の利用がさらに増加することが予想されるため、後見人等の確保など支援のための体制づくりが必要です。

消費者被害救済貸付金制度及び消費者被害救済部会については、消費生活相談から救済制度の運用へと適切に結びつけられる体制づくりを進める必要があります。

基本施策 「迅速な情報提供と消費者教育の強化」

【主な取組】

1 0 消費生活情報の充実

消費生活情報誌「すばいす」を、年4回発行しました。

5月の消費者月間にあわせて、「広報さがみはら」に特集記事を掲載しました。

1 1 消費者教育及び啓発

小学校の家庭科、中学校の家庭分野で、金銭の計画的な使い方やものの適切な購入の仕方などを学習し、中学校では特に消費生活のさまざまなトラブルを知り、その防止の方法や、消費者の権利と責任について学習しました。

本市で作成したインターネットや携帯電話の使用に関するトラブルについての啓発用パンフレットを、市内の大学、高校、小中学校等に配布しました。市内大学の学生担当者と消費生活センター職員及び消費生活相談員による懇談会を実施し、消費者被害の実態や市の消費者行政についての情報提供と意見交換を行いました。

地域団体の開催する消費生活講座に対し、講師として消費生活相談員を派遣しました。

消費者団体や企業の協力により、「第46回みんなの消費生活展」を開催しました。

「魅力とうるおいのある都市農業をめざして」をテーマに、「農業まつり」を開催しました。

小学生向け消費者教育の教材として文部科学省が提供する「かいものすごろく」を活用した教育プログラムについて、相模女子大学の学生と協力して実施しました。

相模原市消費者団体連絡会との協力により、悪質商法追放の街頭キャンペーンを行いました。

1 2 学習機会の提供

市の主催又は共催による、市民向けの消費生活学習事業として「消費者月間講演会」「夏休み子ども消費者教室」「くらしを考えるつどい」「くらしの講座」を開催しました。

市内9か所の公民館で、高齢者学級・成人学級などの一講座として、消費者講座を実施しました。

ふるさとの生活技術指導士の協力により、収穫したての野菜を使った子供向けの食育教室を実施しました。

【成果・評価】

消費生活情報の提供や主催事業の実施、学校の授業や行事等における取組、地域への講師派遣等の多様な取組を行うことで、自ら判断し選択できる自立した消費者の育成を進めることができました。

【課題】

消費生活情報紙やホームページ等による情報提供をより充実させながら、新たな手法についても検討する必要があります。

また、地域及び学校における消費者教育の推進や教育機関等との連携について、一層の取組を進める必要があります。

基本施策 「環境に配慮した消費生活の推進」

【主な取組】

1 3 包装とごみの減量化に対する取組

4 R 推進運動として、駅頭やスーパーにおけるキャンペーンやごみ・資源に関する懇談会、小学校への出前講座、中小事業者への個別訪問指導を実施しました。

4 R・・・ごみ減量のための、次の4つの行動の頭文字を合わせたもの。

- ・「Refuse」(リフーズ：発生抑制)・・・ごみになるもの(レジ袋、包み紙等)を、最初からもらわない。
- ・「Reduce」(リデュース：排出抑制)・・・ごみを出さない。
- ・「Reuse」(リユース：再使用)・・・繰り返し使用する。
- ・「Recycle」(リサイクル：再生利用)・・・回収したごみを原料等として、再生利用する。

1 4 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組

市民等の環境に係る関心を高め、環境の保全及び創造に係る活動を促進するため、地域で活動する市民、事業者、大学及び行政の協働による「さがみはら環境まつり」を開催しました。

再生可能エネルギーの利用を促進するため、住宅用太陽光発電システム、住宅用太陽熱利用システム、エネファーム、リチウムイオン蓄電池などの設置者に対し、奨励金を交付しました。

次世代クリーンエネルギー自動車の普及を促進するため、該当する自動車の購入者に対し、奨励金を交付しました。

【成果・評価】

消費者の日常生活を通じて環境負荷を低減するための取組を実施し、消費者の環境配慮を促すための啓発と、持続可能な社会の形成に向けた消費行動への支援を行うことができました。

【課題】

市民の消費行動は、環境問題と密接につながっていることから、環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を考える事業を今後も継続する必要があります。

再生可能エネルギー等の利用設備や次世代クリーンエネルギー自動車への奨励制度については、市場の動向などを見ながら今後も継続していくことが必要です。

基本施策 「消費者意見の反映と連携の強化」

【主な取組】

1.5 消費者意見の反映

市民向け講座や消費生活展において、来場者に対するアンケート調査を行いました。

1.6 消費者団体等との連携及び育成

相模原市消費者団体連絡会定例打合せを中心に、情報交換や事業共催等の活動協力を通じて、団体の支援と育成に努めました。

1.7 事業者団体等との連携

「事業者と消費者の暮らしの問題交流会」を開催し、市民に関心の高い葬儀とお墓についての基礎知識をテーマにした講演と、消費者と事業者による質疑応答を行いました。

相模原食品衛生協会と共催により食中毒予防キャンペーンを実施しました。

【成果・評価】

主催事業等の機会を利用したアンケート収集により、今後の事業展開について市民の意見を反映すると共に、消費者団体や事業者団体等との連携事業を進めることができました。

【課題】

消費者団体等との情報交換や事業の共催等については、今後さらに連携を進めると共に、消費者団体から発信される情報等の周知について、より一層の工夫を図る必要があります。

事業者等との連携事業については、参加者数の増加を図るため、テーマの選定や事業の周知等に引き続き工夫していく必要があります。

(2) 事業実施状況

消費生活基本計画の点検・評価について

消費生活に関する施策は広範な分野に及ぶものであり、相模原市消費生活基本計画を着実に推進していくためには、これらの幅広い分野における取り組みを具体的に把握し、市が一体となって消費者行政についての意識を高めていく必要があります。

こうした点から、計画に記載された事業に対する各所管課・組織の実施状況を年度ごとに取りまとめると共に、計画の効果的な推進を図るための点検し、評価を行うものです。

平成26年度の事業実施結果について

「相模原市消費生活基本計画」に掲載された具体的施策について推進する組織に対し、施策の対象となる事業の進捗及び達成状況を照会したところ、17の具体的施策に基づく64の取組内容について、82事業の報告がありました。

各事業の評価方法について

(ア)「平成26年度進捗状況」

平成26年度の事業進捗状況について、次の5項目により評価しました。

評価	説明	平成26年度	平成25年度
実施済	平成26年度に予定していた事業をすべて実施した。	72	61
制度利用なし	制度は用意されているが、平成26年度は利用実績がなかった。	5	5
一部実施	平成26年度に予定していた事業のうち、一部を実施した。	1	2
検討中	平成26年度は未実施だが、実施に向けた準備・検討を行った。	4	5
未着手	検討も含めて未着手である。	0	0

「検討中」と「未着手」については成果が出る前の状態につき、次の「事業の成果」では評価を行いません。

(イ)「事業の成果」

基本施策ごとに取り組む17項目の具体的施策について、施策担当課の視点に基づき、それぞれの事業の成果について評価しました。

評価	説明	平成26年度	平成25年度
A	高い効果を得られた。	63	55
B	一定の効果が得られた。	15	13
C	あまり効果がなかった。	0	0
—	検討中につき未評価である。	4	5

「制度利用なし」の事業については、B評価とします。

(ウ)「今後の進め方」

事業の成果を踏まえて、今後の取り組みにおける方向性を示しました。

評価	説明	平成26年度	平成25年度
継続	継続または内容を充実させるなどして今後も推進する。	81	71
一部見直し	事業内容等を一部見直して継続する。	1	1
全部見直し	効果が低いため、廃止も含めて現在の事業を根本的に見直す。	0	0
完了	事業を完了した。	0	1

実施状況一覧

基本施策 消費者の安全の確保

1 商品・サービスの安全性の確保

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	危害情報・危険情報の収集及び提供	消費者庁、神奈川県及び各公的機関との連携により、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集及び公表を行い、危害の未然防止及び拡大防止に努める。	危害情報・危険情報の収集及び提供	消費者庁及び神奈川県等と随時情報交換を行い、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集を行うと共に、情報の内容に応じてホームページ等を通じて情報提供を行った。	実施済	A	実施済	A	消費者庁等から寄せられる情報が多岐にわたるため、掲載の優先度についての考え方を整理し、見出し情報の掲載と関係機関のホームページへのリンクによる対応に分ける等、市民にわかりやすい掲載方法を随時検討していく。	継続	生活安全課
2	生活衛生関係施設の監視指導	ホテル、劇場、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所等の生活衛生関係施設に対し、法に基づく衛生確保等に関する監視指導を行う。	環境衛生営業施設等指導事業	理容所、美容所等環境衛生営業6業種について施設等の衛生管理の徹底を図り、自主管理を促進した。 スポーツクラブ等のプールや夏季に一般開放されている学校プール施設について管理運営の徹底を図り、危険防止を図るため、監視指導を実施した。 ・環境衛生営業施設監視指導件数：理容所(161件) 美容所(293件) クリーニング所(105件) 旅館(177件) 興行場(6件) 公衆浴場(80件) ・プール施設監視指導件数：学校(24件) その他(21件)	実施済	A	実施済	A	今後も環境衛生営業施設等について、法令に基づく監視指導を実施し、利用する市民の健康と安全の確保に努める。	継続	生活衛生課

2 食の安全性の確保

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	危害情報・危険情報の収集及び提供	厚生労働省、農林水産省、神奈川県及び各公的機関との連携により、食品に関する残留農薬や放射能濃度等の危害情報・危険情報の収集及び公表を行い、危害の未然防止及び拡大防止に努める。	食品中に含まれる放射性物質検査結果の公表	市内に流通する食品や市民からの持ち込みによる食品中の放射性物質検査を実施し、その結果をホームページを通じて情報提供を行った。 ・実施期間：通年 ・検査食品検体数：200 ・違反食品検体数：0 国や各自治体を実施している食品中の放射性物質の検査結果について、随時情報を収集した。	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、恐怖や不安感を抱く消費者にとつて、実際に本市で収穫された農産物等の放射性物質を検査し、公表することは、被害の未然防止に非常に効果があるので、今後も継続して実施していく。	継続	生活衛生課
			危害情報の収集及び提供	厚生労働省、他自治体との連絡調整会議に参加し、情報を共有・収集した。 市内で食中毒が発生した際に報道機関を通じて情報提供を行った。 ・食中毒発生件数：9件 食品等事業者が自ら着手した食品等の自主回収情報について、ホームページを通じて公表した。 ・公表件数：8件	実施済	A	実施済	A	今後も食の安全確保の観点から継続して実施していく。	継続	生活衛生課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
危害情報・危険情報の収集及び提供	厚生労働省、農林水産省、神奈川県及び各公的機関との連携により、食品に関する残留農薬や放射能濃度等の危害情報・危険情報の収集及び公表を行い、危害の未然防止及び拡大防止に努める。	市内農畜産物の放射性物質検査	食の安全・安心の確保と風評被害の防止を図るため、市内農畜産物の放射性物質検査を実施し、検査結果についてはホームページを通じて情報提供を行った。 ・実施期間：平成26年6月～12月 ・検体数：18品目20検体	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、恐怖や不安感を抱く消費者にとって、実際に本市で収穫された農産物等の放射性物質を検査し、公表することは、被害の未然防止に非常に効果があるので、今後も継続して実施していく。	継続	農政課
		食品衛生思想の普及啓発	路線バス車内に食中毒予防に係るポスター掲示、モニター広告を掲載した。 ・実施期間：平成26年7月～平成27年3月 ・内容：家庭でできる食中毒予防 食肉による食中毒予防 ノロウイルスによる食中毒予防 神奈川県、相模女子大学と連携し、消費者を対象とした食中毒予防講習会を開催した。 ・開催日：平成26年11月1日(土) ・会場：相模女子大学 ・内容：家庭で気をつけたい調理のポイントと食品の取り扱いについて ・参加者数：12人 依頼のあった消費者を対象に食品衛生講習会を開催し、食中毒予防等の正しい情報の提供と知識の普及啓発を図った。 ・開催期間：通年 ・開催回数：20回 ・参加者数：865人 家庭でできる食中毒予防のポイントについて、広報さがみはら(6月1日号、8月1日号)、ホームページに掲載した。	実施済	A	実施済	A	効果的な普及啓発ツールとして、今後も継続して実施していく。	継続	生活衛生課
2	食品衛生関係施設の監視指導	飲食店、スーパーマーケット、食品製造施設等の食品衛生関係施設に対し、法に基づく衛生確保等に関する監視指導を行う。	食品衛生関係施設への立入検査を実施し、食品衛生法関係法令に基づく衛生指導を実施した。 ・実施期間：通年 ・対象施設数：16,546 ・実施施設数：10,294 食品衛生責任者等への衛生講習会を開催した。 ・開催期間：通年 ・開催回数：122回 ・参加者数：5,948名	実施済	A	実施済	A	効果的な立入検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課
3	食品等の衛生確保対策	市内に流通している食品や市内で製造されている食品の抜き取り及び試買により、細菌、残留農薬、添加物等の検査及び違反食品に対する指導等を行う。	市内に流通する食品の抜き取り検査及び衛生指導 食品の検査及び違反食品等に対する指導等を行った。 ・実施機関：通年 ・計画数：1,000 ・実施数：1,067 ・主な検査項目：微生物 食品添加物 農薬 動物用医薬品等 ・違反食品数：4 ・指針値超過食品数：10	実施済	A	実施済	A	効果的な検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
4	の水 対質 心 検 査 依 頼 へ	飲料水等の安全性を確認するため、小規模水道、自家用井戸等の水質について、市民からの依頼による有償検査を実施する。	一般依頼水質検査	市民からの依頼による水質検査を実施した。 ・検査実施件数：108件	実施済	B	実施済	B	対象者は限定されるものの、一定の効果があるため、今後も継続し実施していく。	継続	衛生研究所
5	食の 安全 ・ 安 心 懇 話 会 の 開 催	食の安全・安心に係るリスクコミュニケーション(食品の安全の確保に関する情報及び意見の交換)を推進するため、消費者団体、食品事業者、学識経験者、市民で構成する「相模原市食の安全・安心懇話会」を開催し、情報提供及び意見交換を行う。	相模原市食の安全・安心懇話会	食の安全・安心に係るリスクコミュニケーションを推進するため、消費者団体、食品等事業者、学識経験者、市民で構成する相模原市食の安全・安心懇話会を開催し、情報提供及び意見交換を実施した。 ・開催日：平成26年8月5日(火) 平成27年1月21日(水) ・構成員：10人 ・内容：食品中の放射性物質検査について 食中毒予防における3原則の周知徹底の具体策について 最近の食に関する話題について 平成27年度監視指導計画案について	実施済	A	実施済	A	会議内容等の公表について検討する。	継続	生活衛生課
6	射市 民 物 か 質 ら の 検 査 依 頼 に よ る 食 品 の 放	市民から持込まれる食品中の放射性物質を検査し、結果を公表することで、身近な食品の実態を市民に情報提供し、安心を確保していく。検査の予約、受付、検体の収集及び簡易検査を委託し、国が定める基準値の2分の1以上の放射性物質が検出された場合は、市で確定検査を実施する。	市民からの依頼による食品の放射性物質検査	市民からの依頼による放射性物質検査を委託により実施した。 ・検査実施件数：52件	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、不安感を抱く消費者にとって、実際に身近な食品の放射性物質濃度を検査することによって、消費者の安心を確保する上で効果があり、今後も継続し実施していく。	継続	衛生研究所

3 住まいと居住環境の安全性の確保

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	耐 震 相 談 の 実 施	建築物の耐震に関する相談を受け付け、情報の提供を行う。	既存建築物等総合防災対策事業	職員による相談対応については窓口及び電話等で常時受け付け、補助制度等の情報を提供した。 ・相談件数：367件 市内の公民館等で専門家による巡回相談を実施した。 ・実施回数：28回(年間) ・相談件数：66件 旧耐震基準の既存マンション耐震巡回相談を実施した。 ・実施回数：4回	実施済	A	実施済	A	今後も住まいの安全に関する相談を実施し、市民の安全の確保に努める。	継続	建築指導課
2	健 康 的 な 居 住 環 境 の 確 保	シックハウス症候群や居住環境への不安についての相談を受け付け、情報の提供を行う。 また、大規模公共施設、大型店舗等、多くの市民が利用する建築物について、建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づく空気環境や水質の維持管理等を指導する。	住居及び特定建築物における衛生的環境の確保	シックハウス症候群や居住環境への不安についての相談を受け付け、情報提供を行い、必要に応じて室内空気環境の測定を実施した。 ・相談件数(シックハウス)：4件 ・空気環境測定件数(ホルムアルデヒド)：2件 不特定多数が利用する特定建築物の維持管理に関する監視指導を実施した。 ・特定建築物監視件数：興行場(4件) 百貨店(2件) 店舗(6件) 事務所(9件) 学校(2件) 旅館(7件)	実施済	A	実施済	A	今後もシックハウス症候群や居住環境への不安についての相談、情報提供を行う。また、必要に応じて室内空気環境の測定を行うとともに特定建築物の維持管理に関する監視指導を実施し、市民の健康と安全の確保に努める。	継続	生活衛生課
3	作 成 ザ イ ド マ ッ プ の	降雨による住宅浸水被害に備え、被害想定区域を記載した地図や避難方向等を掲載した小冊子を作成し、一般に公表する。	ハザードマップの作成	平成24年度に作成した浸水(内水)ハザードマップを修正し、約20万部を作成し、自治会を通じて各戸に配布した。また、関係各課・機関の窓口での無料配布とホームページに掲載した。	実施済	A	実施済	A	降雨による住宅浸水被害などの災害から市民を守るため、ハザードマップを広く周知していきたい。	継続	下水道経営課

4 消費者取引の適正化

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	不適正な取引事業者に対する調査及び指導	不適正な取引行為を行う事業者に対し調査を行い、事実が確認された場合は指導等の処分を行う。	不適正な取引事業者に対する調査及び指導	神奈川県との連絡会議を持ち、不適正な取引行為を行う事業者の情報交換や、今後の指導についての検討を行った。 ・指導件数:0件	実施済	A	実施済	A	市内の悪質事業者についての情報収集に努めると共に、消費生活条例に抵触する事例があった場合は迅速な指導を図る。 県及び県内政令市との情報交換を行い、関係機関と連携した事業者への指導等を検討する。	継続	生活安全課
2	知事消費生活等に対する周知	事業者及び事業者団体に対し、相模原市消費生活条例に定められた責務の周知を図ることにより、市民が安全で安心できる消費生活の確保に向けた措置を講じるよう推進する。	事業者等に対する消費生活条例の周知	消費生活条例及び周知用リーフレットについて、ホームページに掲載した。	一部実施	B	一部実施	B	現行のパンフレットよりも簡潔でわかりやすいお知らせ等の作成や周知方法について検討に努める。	継続	生活安全課

5 表示の適正化

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	家庭二法に基づく立入検査	家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査を行い、安全性に係る表示の確保を図る。	家庭用品品質表示法及び製品安全四法に基づく立入検査	従来から所掌している家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に加え、地方分権第二次一括法により、平成24年度から電気用品安全法、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立入検査業務が移譲されたため、これらに基づき、製品に関する安全性の表示等についての立入検査を実施した。 ・検査店舗総数:3店舗 【検査点数】 ・家庭用品品質表示法に係るもの:77品目(26,379点) ・消費生活用製品安全法に係るもの:5品目(66機種) ・電気用品安全法に係るもの:4品目(504機種) ・ガス事業法に係るもの:2品目(8機種) ・液化石油ガス法に係るもの:3品目(14機種)	実施済	A	実施済	A	平成26年度は表示違反の事例がなかったが、今後も消費者庁及び経済産業省と連携して情報の収集に努めると共に、違反情報を入手した場合は速やかに立入検査等の対応を行えるよう、準備を進めておく必要がある。	継続	生活安全課
2	食の品質、記載期限への表示等に関する指導	食品等事業者への立入検査、抜き取りなどの実施により、食品衛生法に基づくアレルギー物質や消費賞味期限の適正表示について指導することで、飲食に起因する健康被害の発生防止を図る。	食品衛生関係施設への食品表示に関する指導	立入検査及び市内に流通する食品の抜き取り検査、及び食品等事業者に対する講習会の実施等を通して適正表示の指導を実施した。 ・立入検査数:10,294 ・収去検査検体数:1,067 ・衛生講習会:122回(延べ5,948名)	実施済	A	実施済	A	効果的な検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課
3	栄養表示の広範な指導	消費者が栄養に関する情報を正しく得て食品を選択できるよう、事業者からの相談又は消費者からの通報に基づき食品表示や虚偽誇大広告に対する指導を行う。	栄養表示及び誇大広告等の禁止についての指導	食品業者に対して、栄養表示の表示方法や表示内容、食品の広告内容に関する指導及び改善指導を実施した。 ・個別指導件数:12件(誇大広告指導4件を含む)	実施済	A	実施済	A	平成27年4月1日に食品表示法が施行されたことに伴い、食品業者への指導や消費者への情報提供等を関係各課と連携して行う。	継続	地域保健課

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
4	栄養表示基準の普及啓発	栄養成分表示の読み方を普及することで、消費者が適切な食品選択を行い、健康づくりにつなげることができるようにする。総合学習センターのまちかど講座や、食生活改善推進団体との協力による講習会を実施する。	まちかど講座(栄養表示を活用しよう!!)	市民に対して、加工食品に表示されているエネルギーや塩分などの栄養表示の読み方と、加工食品や外食メニューに表示されている栄養成分を活用した上手な食事の食べ方についての講話を行う。 ・実績:0件	制度利用なし	B	制度利用なし	B	食品表示法の施行に伴い、栄養成分表示の内容等に一部変更があった。市民が栄養成分表示を適切に活用していくことができるよう、表示の見方について等の普及啓発を行う。	継続	地域保健課
5	健康づくり応援店の普及促進	外食等の際に安心して食事ができるよう、飲食店、惣菜店、コンビニエンスストア等における栄養成分表示や栄養情報の提供を支援する。栄養成分表示、ヘルシーメニューの提供、ヘルシーサービスの提供、健康栄養情報の提供から一つ以上のサービスを実施する店舗を「健康づくり応援店」として登録する。	健康づくり応援店の普及促進	市民が外食等の際に自身の健康管理に配慮した食事ができるよう、飲食店等での栄養成分表示や、栄養に関する情報等の提供、食事に配慮した食事の提供、終日禁煙に取り組む飲食店を増やし食環境を整備する。 ・登録店舗数:43店舗	実施済	A	実施済	B	市民への認知度の低さ、閉店に伴う登録店の減少が課題としてあげられる。効果的な周知場所・方法の検討及び、登録店の増加のために地域を絞った重点的な募集をする等の取り組みを行う。	継続	地域保健課

6 計量の適正化

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	特定計量器の定期検査	計量法に基づき、取引行為に使用される計量器に対する定期検査を実施し、適正な計量表示を推進する。	特定計量器の定期検査	計量法に基づき、取引行為に使用される計量器について、指定定期検査機関(神奈川県計量協会)への委託によるはかりの定期検査を実施した。 ・検査対象:非自動はかり(質量計)、分銅及びおもり ・検査台数:634台	実施済	A	実施済	A	計量法に定められた2年に1回の検査を受検することにより、事業者が使用するはかりの精度が確保されると共に、消費者に対する適正計量の維持が図られている。	継続	生活安全課
2	事業者への立入検査	計量器を使用する事業者に対して立入検査を行い、計量器の使用状況や管理体制の確認と啓発指導を行う。	事業者への立入検査	計量器の適正な使用及び管理状況について確認するため、事業者への立入検査を行った。 【検査件数及び台数】 ・質量計:8件(75個) ・LPガスメーター:2件(442個) ・タクシーメーター:2件(64個) ・燃料油(灯油)メーター:2件(24個)	実施済	A	実施済	A	平成26年度の立入検査において、車載式の燃料油メーターに期限切れの状態のものが1件確認され、是正の指導を行った。今後も立入検査等の機会に是正を行い、計量器の適正使用を推進する。	継続	生活安全課
3	商品の量目検査	店頭で販売されている食品等について、試買及び店頭での商品抜き取りによる量目検査を実施し、適正計量の確認と啓発指導を行う。	商品の量目検査	食肉類、魚介類、青果類、惣菜類を対象に、店頭で計量、包装されている商品についての量目検査を実施した。 ・検査件数:8件 ・検査個数:食肉類(156個) 魚介類(158個) 青果類(160個) 惣菜類(142個) 神奈川県及び県下の計量特定市8市との共同により、特定の同一品目を定め、試買による量目検査を実施した。 ・対象品目:スナック菓子 ・検査個数:5種類(25個)	実施済	A	実施済	A	小売店舗において、従業員に風袋引き等の意識が薄い事例も見受けられたため、今後も定期的な立入検査を行い、啓発に努めていく。	継続	生活安全課

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
4	適正計量の推進	適正な計量管理を推進するため、「正量取引強調月間」(年2回)及び「計量管理強調月間」(年1回)を設定し、ポスター等による啓発、適正計量管理事業所に対する管理実態の立入調査等を行う。	適正計量の推進	<p>神奈川県及び県下の計量特定市8市との共同により、計量に関する啓発活動を行った。</p> <p>正量取引強調月間運動：商取引における計量の適正化と計量思想の啓発を図るため、ポスターを作成し配布した。</p> <p>・配布先：市内の公共施設及び製造事業者、小売事業者</p> <p>計量管理強調月間運動：計量法に基づく適正な計量管理を促すため、「適正計量管理事業所」の指定を受けた事業所に対する啓発活動等を行った。</p> <p>6～7月にかけて、該当事業所における計量管理状況の調査を行った。</p> <p>11月の計量管理強調月間に、啓発ポスター及び標語のステッカーを作成し配布した。</p> <p>計量管理の状況を確認するため、11月に1事業所(日本電気)への立入調査を行った。</p>	実施済	A	実施済	A	製造及び流通業について適正計量の啓発を行い、計量に対する意識の向上を図っていく。 適正計量管理事業所については、ほぼ良好な計量管理が行われているため、報告書の徴収と立入検査によって引き続き状況把握に努める。	継続	生活安全課

基本施策 消費者被害の救済体制の強化

7 消費生活相談の充実

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	消費生活センター及び相談事業の周知	消費生活センター及び相談事業の周知	国から交付される地方消費者行政活性化基金を活用し、消費生活センター及び相談業務の周知事業を行った。 ・5月から2月にかけて、市内全域で新聞に折り込まれる「タウンニュース紙」に消費生活センターの広告を掲載した。 ・街頭などで配布される地域情報紙(ホットペッパー)の12月号と1月号に消費生活センターの広告を掲載した。 ・消費者月間等特定の時期に、公共施設にてパネルを掲出した。	実施済	A	実施済	A	市民意識調査の結果を踏まえ、市民へのさらなる浸透を図る必要があるため、取組をより推進していく必要がある。	継続	生活安全課
2	相談窓口体制の機能強化	消費生活相談事業	市民から消費生活に関する相談や苦情を受け付け、解決のための助言やあっせんを行った。 ・相談場所: 北消費生活センター 相模原消費生活センター 南消費生活センター ・相談時間: 9時～12時 13時～16時 北消費生活センターは年末年始を除き、土・日・祝日も受付。 ・相談件数: 5,535件(苦情5,194件、問合せ341件)	実施済	A	実施済	A	聴覚障害者等からの電子メール等、障害者の特性に配慮した相談体制について検討する必要がある。	継続	生活安全課

8 消費者被害の救済

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	成年後見制度の利用支援	成年後見制度利用支援事業	成年後見制度において、身寄りがいない場合に本人に代わって、市長が審判申立ての手続きを行った。また、申立てにより後見人等が選任された場合に、後見人等への報酬の負担能力がない方について、その助成を行った。 ・申立件数: 25件(高齢者)、8件(障害者) ・助成件数: 33件(高齢者)、8件(障害者) 市民向けの「成年後見制度市民公開講座」及び専門家団体による無料相談会を実施し、制度の普及啓発を図った。 ・開催数: 3回(各区1回) ・参加者: 155人(総計)	実施済	A	実施済	A	認知症高齢者の増加や養護者の高齢化など、後見人等の支援が必要となる方も増加することが予想されることから、引き続き専門家団体と協力を進めながら事業の推進に取り組んでいく。	継続	障害政策課 各障害福祉相談課 各保健福祉課 高齢者支援課 各高齢者相談課
2	制消費者被害救済貸付金	消費者被害救済貸付金制度の実施	相模原市消費生活条例の施行に伴い、平成22年度から貸付制度を実施している。 ・貸付予算額: 100,000円(年1件程度想定) ・実績: 0件 制度の開始以来、貸付の実例なし。	制度利用なし	B	制度利用なし	B	貸付の決定については、公益性や被害拡大の防止といった観点も考慮されるため、対象となる事例についての研究を行っていく。	継続	生活安全課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織	
3	高齢者等に対する見守り体制の構築	高齢者等に対する見守り体制の構築	消費生活推進会議において、情報交換等を行った。 ・開催回数:2回 「ひとり暮らし高齢者等個別訪問事業」において悪質商法防止等の啓発チラシの配布協力を依頼した。	実施済	B	実施済	B	今後とも消費生活推進会議等で情報提供や意見交換を行うと共に、民生委員・児童委員や老人クラブ、高齢者支援センター、介護保険事業所などとの連携について検討をする。	継続	生活安全課 地域福祉課 障害政策課 各障害福祉相談課 各保健福祉課 高齢政策課 高齢者支援課 各高齢者相談課	
		相模原あんしんセンター事業	日常生活支援事業 ・日常生活において財産の保全又は管理が困難な障害者・高齢者等の権利を擁護し在宅生活の安定を図るため財産保全・管理サービスを実施した。 ・福祉サービス利用援助・日常的金銭管理サービス(利用人数:104人) ・書類等預かりサービス(利用人数:27人) ・権利擁護相談(相談件数:25件) 法人後見業務 ・成年後見制度の利用促進を図るため、法人後見人事業を実施 ・法人後見業務(受任数:11件)	実施済	A	実施済	A	判断能力が十分でない障害者や高齢者に対して、日常的な金銭管理及び契約の締結などを支援する事業は重要であることから今後も継続して実施していく必要がある。	継続	障害政策課	
4	の 関係 整備 機 関 に よ る 連 絡 体 制	高齢者、障害者等に係る業務の所管課において、消費者被害に関する情報の連絡及び共有ができる仕組みづくりを進める。	関係機関による連絡体制の整備	消費生活推進会議において、情報提供や意見交換を行った。	実施済	B	実施済	B	各所管課との横断的な情報共有の仕組みづくりをさらに進める。	継続	生活安全課 地域福祉課 障害政策課 障害福祉サービス課 各障害福祉相談課 各保健福祉課 高齢政策課 介護保険課
5	被害 救 済 部 会 の 設 置	相模原市消費生活審議会において被害救済部会を設置し、解決が困難な消費生活相談に対してあっせん又は調停を行う。	被害救済部会の設置	消費生活審議会の設置に伴い、平成22年度から被害救済部会を設置している。 ・実績:0件 これまで対象となる事案はなし。	制度利用 なし	B	制度利用 なし	B	被害救済部会によるあっせんを行う場合は、公益性や被害拡大の防止といった観点も考慮されるため、対象となる事例についての研究を行っている。	継続	生活安全課
6	消 費 者 団 体 訴 訟 へ の 支 援	事業者の不当な勧誘行為や契約条項の差止めを求めため、適格消費者団体から申し出を受けた場合は、必要と認められる範囲で情報を提供する。	消費者団体訴訟への支援	消費者団体訴訟に必要な情報等の照会について、適格消費者団体からの申出により対応する。 ・実績:0件 これまで対象となる申出はなし。	制度利用 なし	B	制度利用 なし	B	適格消費者団体及びこれらによる訴訟については、将来に向けて件数が増加していくと見込まれるため、引き続き協力体制を維持していく。	継続	生活安全課

9 多重債務問題への取組

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	多重債務相談の実施	多重債務問題の早期解決を図るため、横浜弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、弁護士・司法書士による多重債務の専門相談を実施する。	多重債務相談	弁護士と司法書士による多重債務相談を実施した。 ・弁護士相談：72件 ・司法書士相談：1件	実施済	A	実施済	A	多重債務者の問題解決について効果が得られており、関係団体との協力により、今後も事業を継続していく。	継続	生活安全課
2	債権関係問題への早期対応による多重債務問題への早期対応	各課・機関において対応する案件のうち、多重債務に該当する事例について、債務整理の支援、相談窓口の紹介、庁内連絡会議の開催等の連携を実施する。	関係機関との連携による多重債務問題への早期対応	消費生活推進会議において、情報提供や意見交換を行った。 多重債務者対策の一環として、庁内の「自殺総合対策に係る庁内会議」に参加し、情報交換等を行った。	実施済	B	実施済	B	各所管課との横断的な情報共有の仕組みづくりをさらに進める。	継続	生活安全課 地域福祉課 障害政策課 各障害福祉相談課 精神保健福祉課 精神保健福祉センター 高齢政策課 各高齢者相談課 各保健福祉課

基本施策 迅速な情報提供と消費者教育の強化
10 消費生活情報の充実

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織	
1	備生ジ市 活にの 充情ホ 実報け のるム 整消ベ 費ー	市のホームページの改修を行い、消費生活情報の掲載内容及び掲載位置の見直しを図ることで、より見やすくわかりやすい内容とする。	市のホームページにおける消費生活情報の整備・充実	市ホームページ内の「消費生活」のページについて、随時掲載情報を更新した。	実施済	A	実施済	A	情報の更新を適宜行うと共に、今後も見やすさの向上に努めている。	継続	生活安全課 情報政策課 広聴広報課
2	消費生活情報誌の作成及び配布	消費生活情報誌「すばいす」を作成し、各種施設、団体等へ配布する。	消費生活情報誌「すばいす」の作成及び配布	生活安全課が編集する消費生活情報誌「すばいす」を、年4回発行した。 ・様式：二つ折フルカラー8ページ ・発行部数：各1,800部（計7,200部） ・配布先：消費者団体、市内公共施設及び公共機関等	実施済	A	実施済	A	「すばいす」の認知度を高めるために発行部数を増刷し、街頭キャンペーン等様々な機会を捉え啓発に努める。また、市民に対する消費生活に関する情報提供紙として、掲載内容の充実に努める。	継続	生活安全課
3	安全・安心メールの活用	防犯情報の配信を目的として実施している「安全・安心メール」を活用した消費生活に関する被害情報の発信を検討する。	安全・安心メールの活用	安全・安心メールでの消費生活情報配信について検討した。	検討中		検討中		安全・安心メールは緊急情報の発信が原則となっている。このため、消費生活情報を付加的にする形での配信について検討を進める。また、消費生活情報の随時配信についても、今後研究を進めている。	継続	生活安全課
4	供ら「広報よるが情み報は提	消費者月間などの時期にあわせて特集を組むほか、消費生活情報について随時提供していく。	「広報さがみはら」による情報提供	5月の消費者月間にあわせて、5月1日号に特集記事を掲載し、悪質商法への注意喚起及び月間事業の案内等を行った。 その他、消費生活講座等の開催案内等を随時掲載した。	実施済	A	実施済	A	年1回の特集記事の掲載を継続しながら、消費生活情報の記事掲載回数を増やすよう努めていく。	継続	生活安全課 広聴広報課
5	応う高 新度た 情報消 化費社 者問 題へ の展 展に 対件	インターネット、携帯電話等の普及による新たな消費者問題や消費者被害の実態と対処法について、随時情報を提供していく。	インターネットトラブルについての注意喚起パンフレットの作成・配布	インターネットや携帯電話の使用によるトラブルについての啓発パンフレット「パソコン・スマートフォン落とし穴」を配布した。 ・大学、専門学校：11校（4,600部） ・高等学校：18校（各10部） ・小中学校：109校（各3部）	実施済	A	実施済	A	パンフレット等配布資料の作成による注意喚起だけでなく、消費生活相談員による出前講座や市主催の講座の実施により、情報提供に努める必要がある。	継続	生活安全課

11 消費者教育及び啓発

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	施小・中学校における消費者教育の実	小・中学校における消費者教育の実施	小学校の家庭科、中学校の家庭分野では、領域「D 身近な消費生活と環境」において、金銭の計画的な使い方やものの適切な購入の仕方などを学習する。中学校では特に消費生活のさまざまなトラブルを知り、その防止の方法や、消費者の権利と責任について学ぶ。 あわせて社会科では、身近な消費活動からはじまり、お金やものの流通や価格の決まりかたといった市場経済を学び、しくみを理解する。	実施済	B	実施済	B	児童生徒が主体的に生きる消費者に育つための授業の開発とそのための研究に取り組む必要がある。	継続	学校教育課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織	
2	費高者校教・育の門実学校・大学における消	高校・専門学校・大学に 対し、悪質商法や消費者 問題についての情報を随 時提供するとともに、消費 者教育の機会及び方法 について検討する。	高校・専門学 校・大学にお ける消費者教 育の実施	インターネットや携帯電話 の使用によるトラブルにつ いての啓発パンフレット「パソ コン・スマートフォンの落とし 穴」を配布した。 ・大学、専門学校:11校 (4,600部) ・高等学校:18校(各10部) ・小・中学校:109校(各3部) 新入生ガイダンス等にお いて消費生活相談員による 出前講座の活用を呼びか け、大学等からの依頼によ り、啓発講座を実施した ・実績 1件	実施済	A	実施済	A	パンフレット 等配布資料の 作成による注 意喚起だけ なく、消費生 活相談員によ る出前講座の 実施等により、 消費者教育の 機会の増加に 努める必要が ある。	継続	生活安全課
3	懇大 談会との 消の 施者 害被 防の 止の たの め	市内大学の学生担当者 と行政による懇談会を、年 1回開催し、学生における 消費者被害の実態や市 の消費生活行政につ いての情報交換等を行う。	大学との消費 者被害防止の ための懇談会	市内大学の学生担当者 と消費生活センター職員及び 消費生活相談員による懇談 会を実施し、消費者被害の 実態や市の消費生活行政につ いての情報提供と意見交換 を行った。 ・日時:平成26年12月16日 (火) ・会場:シティ・プラザはしも と ・参加大学:青山学院大学、 北里大学、麻布大学、桜美 林大学、和泉短期大学	実施済	A	実施済	A	より多くの大 学に参加して いただけるよ う、開催日程 の調整に配慮 すると共に、各 大学への消費 者啓発等につ いても依頼し ていく必要が ある。	継続	生活安全課
4	広 域 連 携 に よ る 消 費 者 教 育 の 実 施	本市周辺に所在する大 学、消費者団体等との協 働により、市域を超えた 広域連携による消費者教 育事業を行う。	広域連携によ る消費者教育 の実施	広域連携による消費者教 育及び啓発への取組に向け て、周辺自治体や大学等の 取組状況を調査を行った。	検討中		検討中		今後、近隣 自治体や独立 行政法人国民 生活センター とのタイアップ により、効果 的に消費者教 育を実施して いくと共に、 市内外へ、本 市の消費者教 育への取組を 発信していく 必要がある。	継続	生活安全課
5	地 域 に お け る 消 費 者 啓 発 の 充 実	地域における出前講座へ の講師派遣及びテーマ選 定等のアドバイスを 行う。	消費者教育出 前講座	地域団体が開催する「消 費生活講座」に消費生活相 談員を講師として派遣した。 ・派遣回数:22回 総合学習センターま ちかど講座による依頼 含む ・参加者数:1,309人(総計) ・講座内容:「あなたを狙 う悪質商法」等	実施済	A	実施済	A	公民館の高 齢者学級や地 区老人会との 連携により、 高齢者を中 心に啓発活動 を実施してい る。若年層に ついては講座 自体の需要が 少ないので、 PTA等を通じ た保護者への 出前講座の 情報提供を 行い、需要の 拡大に努め る。	継続	生活安全課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
6	市民が積極的に参加できるイベントの実施	みんなの消費生活展	消費者団体や企業の協力により、「市制施行60周年第46回みんなの消費生活展」を開催した。 ・開催日：平成26年10月10日(金)・11日(土) ・会場：ミウイ橋本5階インナーガーデン ・参加者：約1,000人(出展者・来場者合計) ・内容：消費者団体、生活協同組合、事業者、公共団体による展示(11団体) クイズラリー形式による消費者啓発 リサイクル工作 消費者啓発ビデオ上映等	実施済	A	実施済	A	大学や消費者団体、事業者等との連携の場としても機能しており、今後も取組を推進する。	継続	生活安全課
		相模原市農業まつり	「魅力とうるおいのある都市農業をめざして」をテーマに、市民が本市農業に対する理解と親しみを深めることを目的に開催した。 ・開催日：平成26年11月9日(日) ・会場：淵野辺公園中央広場 ・来場者数：約40,000人 ・出展者数：36団体 ・内容：ステージイベント(郷土料理、地場野菜を使った料理の紹介 農畜産物共進会表彰式) 会場イベント(農畜産物共進会、出展団体による地場農畜産物及び加工品等の販売、パネル展示等)	実施済	A	実施済	A	農業まつりの開催により、市民と生産者のふれあう場づくりを推進し、地場農畜産物の良さを周知すると共に、市民に都市農業に対する理解を深めてもらえた。さらに地場農産物の地産地消に多大な貢献をしている。また、農畜産物共進会は、生産物の品質向上や生産者の生産意欲の向上が図られている。	継続	農政課
7	布オリジナル啓発資料の作成と配	地域特性及び対象となる年齢を考慮した内容の消費生活用啓発資料について研究し、独自に作成、配布する。	契約トラブルに関する注意喚起シートの作成・配布 玄関先や電話機等に貼り付けて、注意喚起を行うシールシートを作成し、市主催の講座等において配布した。 インターネットや携帯電話の使用によるトラブルについての啓発パンフレット「パソコン・スマートフォンの落とし穴」を配布した。 ・大学、専門学校：11校(4,600部) ・高等学校：18校(各10部) ・小・中学校：109校(各3部)	実施済	A	実施済	A	平成26年度もデジタルコンテンツについての相談が最も多いため、引き続き注意喚起に努めていく。	継続	生活安全課
8	活専門団体のプログラムの	消費者団体、事業者団体等の提供する学習プログラムを積極的に活用し、消費生活講座の多様化と充実を図るとともに、それぞれのプログラムにおける利点を研究し、本市の消費者教育及び啓発に役立てる。	小学生向け消費者教育プログラムの研究 相模女子大学の学生と協力して、小学生向け消費者教育の教材として文部科学省が提供する「かいものすくろく」を活用した教育プログラムを作成し、「夏休み子ども消費者教室」で実施した。 ・開催日：平成26年8月4日(月) ・参加者数：26人	実施済	A	実施済	A	平成26年度の成果を踏まえて内容の改良を図り、平成27年度の夏休み子ども消費者教室でも実施する。	継続	生活安全課
9	知費市生民活に条対例する周消	市民に対し、相模原市消費生活条例の周知を図ることにより、市民が消費者として果たすべき役割の実践を推進する。	ホームページへの啓発情報の掲載。 条例啓発用チラシを作成し、「消費生活展」来場者に配布した。	実施済	B	一部実施	B	各種事業等を通じて啓発用チラシを配布し、より一層の市民周知に努める。	継続	生活安全課

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
10	ン街 の頭 実 に 施 お け る 消 費 者 啓 発 キ ャ ン ペ ー	消費者問題や悪質商法 に対する啓発のため、駅 前や街頭で啓発チラシの 配布等を行うキャンペ ーンを実施する。	消費者被害防 止啓発キャンペ ーン	相模原市消費者団体連 絡会との協力により街頭 キャンペーンを実施し、啓発 資料とグッズの配布を行っ た。 ・実施日：平成26年9月10日 (水) ・場所：橋本駅 北口ペデス トリアンデッキ及び南口階段 下 ・実施内容：消費者啓発チ ラシ及び啓発グッズの配布 悪質商法追放のぼり旗の 掲示 参加者及び録音済 み音声による注意喚起の呼 びかけ	実施済	A	実施済	A	市民に対す る消費者問題 や悪質商法等 への啓発する 機会として、引 き続き実施す る。	継続	生活安全課
11	ン悪 質 商 法 の 対 策 モ デ ル 地 区 キ ャ ン ペ ー	悪質商法を未然に防ぐた めの先導的な取組とし て、地域全体で消費者被 害の未然防止や拡大防 止に取り組む「悪質商法 対策モデル地区」を指定 し、啓発用ポスター、ス テッカー等の重点的な配 布を行う。 また、モデル地区にお ける悪質商法対策を目的 とした啓発事業を推進す る。	悪質商法対策 モデル地区 キャンペ ーン の研究	県内及び先進自治体や 神奈川県警における取組事 例等を調査し、キャンペ ーンの内容についての研究を進 めた。	検討中		検討中		事業の実施 方法や有効性 についての研 究を引き続き 進めていく。	継続	生活安全課
12	教 育 業 の 所 に お け る 消 費 者	事業所に勤めている従業 員も消費者の一員である という視点から、事業所 における従業員への消費 者教育を推進するため、出 前講座についての情報提 供、講師の紹介、悪質商 法の注意喚起などを行 い、事業者による学習機 会の提供を支援する。	事業所にお ける出前講座	事業所からの依頼によ り、新人社員等に対する契 約トラブルの啓発講座を実 施する。 ・実績：0件	制度利用 なし	B	制度利用 なし	B	利用実績が なかったこと から、市内事 業者に対して 契約トラブル の発生状況 や出前講座 に関する情 報提供に努 める。	継続	生活安全課

12 学習機会の提供

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	消 費 生 活 学 習 事 業 の 実 施	市の主催又は共催によ る、市民向けの消費生活 学習事業を行う。	消費生活学習 事業	消費者月間講演会 ・講演テーマ：「薬とサブリ の常識・非常識～医薬品と健 康食品を安全に使用するた めに～あなたの食は大丈 夫!？」 ・開催日：平成26年5月17日 (土) ・参加者数：66人 夏休み子ども消費者教室 ・講座名：「棒はかりを作っ てみよう!」、「おつかいす ごらくでどうく箱を完成さ せよう」 「国民生活センター商品テ スト施設見学」 ・開催日：平成26年8月4日 (月) ・参加者数：26人 くらしを考えるつどい相模 原 ・講座名：「冷蔵庫の中から 地球が見える」 ・開催日：平成27年2月28日 (土) ・参加者数：86人 くらしの講座(全3回) ・講座名：「無理せず楽に キレイを保つ片付け術」 「衣類の上手なお手入れ・洗 濯方法」「ミルクの魅力～ 骨太生活を送ろう～」 ・開催日：平成27年1月23日 (金)、1月30日(金)、2月6日 (金) ・参加者数：90人(総計)	実施済	A	実施済	A	講座の内容 等に市民の要 望を反映させ ながら、今後 も実用的な消 費生活講座を 開催する。	継続	生活安全課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織	
2	成年 向け 消費者 講座の 開催	総合学習センター、公民館等で実施する各種のプログラムにおいて、消費者問題、悪質商法、食の問題等、消費生活に関する多様な講座の実施を推進する。	平成26年度 ゆめクラブ相 模原女性会員 研修会	相模原市老人クラブ連合会(ゆめクラブ相模原)の女性研修会において、消費者被害防止のため、「あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 高齢者編～」をテーマに実施した。 ・開催日：平成26年6月6日(金) ・講師：市消費生活センター ・参加者数：347人	実施済	A	実施済	B	老人クラブ連合会事務局として、「消費生活に関する講座」の開催要請があった場合には、関係機関と連携を取るなどし、積極的に要請に応えるものとする。	継続	高齢者支援課
			公民館等における各種学級等	公民館等における各種学級等の一講座として、消費者講座を実施した。 相原公民館 ・成人学級 「家庭における節電対策として消費者である自分たちに何ができるか」 ・開催日：平成26年10月9日(木) ・参加者数：17人 大野南公民館 ・子育てを楽しむ講座 「これからのライフプラン～我が家(わたし)の将来設計に向けて～」 ・開催日：平成26年10月2日(木) ・参加者数：27人 新磯公民館 ・メタボ予防料理教室 ・開催日：平成26年9月12日(木) ・参加者数：13人 麻溝公民館 ・食育に関する講話 「みんなで食育～健康づくりの視点から食育の必要性をお話します～」 ・開催日：平成26年10月24日(金) ・参加者数：10人 田名公民館 ・高齢者学級 「高齢者を狙う悪徳商法の手口を学ぶ」 ・開催日：平成26年9月12日(金) ・参加者数：129人 大野北公民館 ・高齢者学級 「振込め詐欺やひったくり対策について(防犯講習会)」 ・開催日：平成26年10月30日(木) ・参加者数：78人 東林公民館 ・高齢者学級 「最近の悪質商法や詐欺商法の手口を知り被害を防ぐ」 ・開催日：平成26年10月29日(水) ・参加者数：81人	実施済	A	実施済	A		継続	生涯学習課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
	成年向け消費者講座の開催	総合学習センター、公民館等で実施する各種のプログラムにおいて、消費者問題、悪質商法、食の問題等、消費生活に関する多様な講座の実施を推進する。	公民館等における各種学級等 ・光が丘公民館 ・生活応援講座 「これからのお金と暮らし」～老後の賢い生活設計のあり方～ ・開催日：平成26年6月7日(土) ・参加者数：38人 ・生活応援講座 「生命保険とのつきあい方」 ・開催日：平成26年6月21日(土) ・参加者数：30人 ・女性学級 「お小遣いの与え方」 ・開催日：平成26年6月18日(水) ・参加者数：22人 ・女性学級 「食品添加物について知る」 ・開催日：平成26年6月25日(水) ・参加者数：19人 ・高齢者学級 国民生活センターの視察見学 ・開催日：平成26年10月24日(金) ・参加者数：45人 城山公民館 ・成人学級 「知ることが護身術」～ネット依存の現状と対応について～ ・開催日：平成26年8月9日(土) ・参加者数：24人 ・子どもの料理教室 ・開催日：平成26年8月6日(水) ・参加者数：18人 ・成人男性向けの料理教室 ・開催日：成26年11月8日(土)、12月20日(土)、平成27年1月17日(土) ・参加者数：27人	実施済	A	実施済	A		継続	生涯学習課
			まちかど講座	消費生活に関するまちかど講座 ・4講座(受講者数：411人)	実施済	B	実施済	A	まちかど講座以外にも、国民生活センターとの共催講座を継続して開催できるよう、引き続き調整していく。	継続
3	食育の推進	食生活改善推進団体等との協力により、食育講座を実施し、収穫体験や地場産物についての学習を行う。 また、生涯にわたって健康で質の高い生活を送るための基本として、保育園、幼稚園、小・中学校において「食を営む力」の育成に向けた様々な取組を行う。	栄養教諭を中核とした食育の推進 相模原市小・中学校食育担当委員会 ・開催日：平成26年6月10日(火) ・内容：学校における食育の基本理念の確認 規則正しい生活習慣(食生活)と体力の向上について 第2次相模原市食育推進計画の周知 学校給食(特に中学校のデリバリー給食)について 栄養教諭連絡会 ・開催数：6回 ・内容：ネットワークグループ協議会における食育推進内容の協議 情報交換 食育ネットワークグループ協議会 ・開催数：4回 ・内容：各学校の情報交換及び朝食の喫食率向上にむけた取組に関する協議	実施済	B	実施済	A	地域を考慮した取組及び相模原市の小・中学校で共通した食育の指導内容の取組を推進する。	一部見直し	学校教育課

施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
食育の推進	食生活改善推進団体等との協力により、食育講座を実施し、収穫体験や地場産物についての学習を行う。 また、生涯にわたって健康で質の高い生活を送るための基本として、保育園、幼稚園、小・中学校において「食を営む力」の育成に向けた様々な取組を行う。	地域における食育講座	公民館等において食育に関する講話や調理実習、地域のイベントでの「野菜350g摂取」の普及啓発を実施した。また、まちかど講座等への講師(職員)派遣協力をした。 ・食育講座:15回(406人) ・普及啓発:11回(2,913人)	実施済	A	実施済	A	食育や野菜摂取の普及を行うことで、幅広い対象に知識の普及を行っている。これらの内容を家庭において実践できるよう、引き続き実施していく。	継続	地域保健課
		ふるさとの生活技術指導士による食育事業	保育園において、ふるさとの生活技術指導士を講師とし、野菜の話や収穫したての野菜を触ったり匂いを楽しむなどの感覚を活用した食育教室を実施した。 ・対象:3~5歳児 ・実績:市内保育園14園(14回実施)	実施済	A	実施済	A	事業実施後、子どもが家庭において学んだ知識を保護者に伝え会話が弾んだり、料理に使用している食品に興味を持ったり、プランター栽培に積極的になったり、食育を推進することができている。今後もより多くの対象者に普及するため継続していく。	継続	保育課 農政課

基本施策 環境に配慮した消費生活の推進

13 包装とごみの減量化に対する取組

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	4R 推進 運動の 展開	徹底したごみの減量化・資源化を推進するために、市民・事業者・行政が一体となって「4R推進運動」を展開する。行政は市民や事業者に対し積極的な周知・啓発活動を行い、市民や事業者はごみの分別や排出ルールの徹底等の取組を行う。	循環型社会普及啓発事業及び事業系ごみ適正排出推進事業	駅頭キャンペーン：4回(2,928人) スーパーキャンペーン：12回(6,041人) ごみ・資源に関する懇談会：22回(683人) 小学校出前講座：71校(5,862人) 中小事業者への個別訪問指導：(1,907社)等	実施済	B	実施済	A	資源循環型社会の形成に向けて、4R推進に対する市民意識の醸成を図るため、情報提供や啓発活動を行うとともに、ごみの減量化・資源化を行う市民等を支援する。また、事業者に対しては引き続き「食品廃棄物を減らしましょう」チラシを手渡し、食品ロスの削減に向けた意識啓発を行う。	継続	廃棄物政策課
2	適正 包装の 推進	事業者に対し、商品の内容について誇張や誤認を与える過大・過剰な包装を行わないよう求める。	適正包装の推進	他自治体における適正包装の指針等について研究を進めた。	検討中		検討中		適正包装のあり方及び周知方法について、引き続き研究していく。	継続	生活安全課

14 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	エコ ライフ の促進	消費者が環境にやさしい生活(エコライフ)について考える機会を提供し、環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を促進する。	さがみはら環境まつり	市民等の環境に係る関心を高め、環境の保全及び創造に係る活動を促進するため、地域で活動する市民、事業者、大学及び行政の協働による「さがみはら環境まつり」を開催した。 ・開催日：平成26年6月29日(日) ・会場：ユニコムプラザさがみはら ・参加者数：約3,000人 ・ブース展示団体数：43団体 ・内容：エコ工作等の体験学習 出展者による展示ブースの設置 環境写真コンテスト等	実施済	A	実施済	A	市民の消費行動は、環境問題と密接につながっていることから、環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を考える場としても今後も継続して開催する。	継続	環境政策課
2	等再 の生 利可 用能 促工 進エ ネル ギー	太陽光、雨水等の再生可能エネルギー等の利用を促進するため、住宅に太陽光発電システム、太陽熱利用システム及び小規模雨水利用設備を設置するに当たり、支援を行う。	住宅用スマートエネルギー設備導入奨励金	住宅に再生可能エネルギー利用設備等を設置した市民に奨励金を交付した。 ・太陽光発電システム：667件 ・エネファーム・リチウムイオン蓄電池：合計200件 ・太陽熱利用システム：30件 ・HEMS：182件	実施済	A	実施済	A	導入コストの低減など市場の動向を見ながら、今後も支援を実施していく予定。	継続	環境政策課
3	次 一 世 代 動 ク 車 の 普 及 促 進	電気自動車、プラグインハイブリッド車等の次世代クリーンエネルギー自動車について、普及促進を図るための施策を実施する。	次世代クリーンエネルギー自動車の普及促進	電気自動車等購入者に対し購入奨励金を交付した。 ・交付件数：45件 電気自動車、ハイブリッド自動車、天然ガス自動車の使用者が市営自動車駐車場を利用する際に、駐車料金の一部の割引を実施した。(平成26年6月末で制度終了) ・利用件数：574件	実施済	A	実施済	A	導入コストの低減や、燃料電池自動車の発売など市場の動向を見ながら、今後も支援を実施していく予定。	継続	環境政策課

基本施策 消費者意見の反映と連携の強化

15 消費者意見の反映

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	市民 に対する 意識調査	市民を対象に、必要に応じて消費生活に関する調査を実施し、調査結果を施策に反映させる。	市民に対する 意識調査	市民の消費生活に対する意識、意見、要望等を統計的手法によって的確に把握し、相模原市消費生活基本計画を推進するための意識調査を実施した。 ・市在住の18歳以上の男女:3,000人 ・有効回収数:1,428件 (47.6%)	実施済	A	検討中		調査結果を今後の施策の推進に反映させていく。	継続	生活安全課
2	実施する 講座等 アンケート 参加者 への対	消費生活に関する講座等の事業において、参加者に対するアンケートを実施し、事業の内容に反映させる。	講座等参加者 に対するアンケートの実施	市民向け講座や消費生活展において、来場者に対するアンケート調査を実施した。	実施済	A	実施済	A	各種事業に対する参加者から寄せられた意見の分析を行い、今後の事業の推進に反映していく。	継続	生活安全課

16 消費者団体等との連携及び育成

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	育連相 成絡模 会原と 市の消 連費 携者 及び団 体	本市における消費者団体の中心的組織である「相模原市消費者団体連絡会」に対し、事業の共催、消費生活情報の提供等の連携、活動場所の提供等の支援を行う。	相模原市消費者 団体連絡会 との連携及び 育成	月1回の打合せ会を中心に、情報交換や事業共催等の活動協力を通じて、団体の支援と育成に努めた。消費者月間記念講演会等の事業を共同して開催することにより、団体の活動成果を発表する機会を随時設けた。	実施済	A	実施済	A	団体との協力体制を維持しつつ、今後も情報共有やイベントを通じて活動支援と育成を行っていく。	継続	生活安全課
2	携生 活協 同組 合と の連	市内の生活協同組合及び相模原市生協運営協議会が実施する、消費生活に関する啓発事業等への後援を行う。	生活協同組合 との連携	消費者教育や啓発の趣旨に沿って、生活協同組合が主催する事業に対し後援の許可を行った。 ・後援件数:3件	実施済	A	実施済	A	団体との協力体制を維持しつつ、今後も情報共有やイベントを通じて活動支援と育成を行っていく。	継続	生活安全課

17 事業者団体等との連携

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
1	の事 開業 催者 と消 費者 の暮 らし の問 題交 流会	特定の事業に関するテーマを設定して、これに関連する事業者と消費者による意見交換の機会を設ける。	事業者と消費 者の暮らしの 問題交流会	消費者の関心が高まっている葬儀とお墓について、「もしもの時に慌てない！葬儀とお墓のあれこれ」をテーマに講演を開催した。 ・開催日:平成26年12月4日(木) ・参加者数:40人 ・協力事業者:神奈川県葬祭業協同組合相武支部	実施済	A	実施済	A	参加者数は伸び悩んだが、アンケートの結果94.8%の参加者が「役に立った」と回答しており、内容は好評であった。今後は、より多くの市民に参加してもらえよう、テーマの選定や事業の周知方法について工夫していく。	継続	生活安全課

	施策	内容	事業名	取組状況	26年度 進捗状況	26年度 成果	25年度 達成状況	25年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進する 組織
2	相模原食品衛生協会との連携	市内の食品等業者により、食品衛生の向上を目的として設立された相模原食品衛生協会について、食品衛生思想の普及・啓発事業への支援・連携を図る。	食中毒予防キャンペーン	相模原食品衛生協会との共催により食中毒予防キャンペーンを実施した。 ・実施日：平成26年8月5日(火)、6日(水) ・場所：市内スーパーマーケット等店舗店頭 ・参加者数：約2,400人 ・内容：一日食品衛生指導員による店内巡回 食中毒予防啓発資料の配布 食品衛生クイズの実施及び抽選会 のぼり旗、ポスター、広報車による食中毒予防広報活動	実施済	A	実施済	A	今後とも団体との協働によるキャンペーンを実施し、食中毒予防の周知啓発を行うことにより、市民の健康保持に努める。	継続	生活衛生課
			食品衛生指導員活動支援	相模原食品衛生協会が行う自主的な巡回活動を支援するため、当該協会が委嘱する食品衛生指導員に対し、衛生講習会を開催した。 ・開催日：平成26年6月17日(火) ・参加者数：206人 ・内容：HACCPを用いた新たな衛生管理法について	実施済	A	実施済	A	効果的な自主巡回活動の実施に努める。 食品衛生指導員の資質向上に向け取り組む。	継続	生活衛生課
3	協定域に活用性相包互連携	本市と市内事業者との包括連携協定に基づき、地産地消や食育の推進、災害時の食料品・日用品の支援物資調達等様々な分野での連携を実施する。	包括連携協定による相互連携	イオン(株)、(株)セブン-イレブン・ジャパン及び(株)イトーヨーカ堂との包括連携協定に基づき、店舗にて食中毒予防キャンペーン、市民健康づくり推進月間を周知するための啓発街頭キャンペーン等、市関係課による各種事業を実施した。	実施済	A	実施済	A	今後とも、包括連携協定に基づく事業の継続と、さらなる連携に向け推進する。	継続	商業観光課

資 料

相模原市消費生活条例

(平成21年12月22日 条例第65号)

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、市民の消費生活について、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の権利の確立及び自立のため、市が実施する施策について必要な事項を定めるとともに、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明確にし、それぞれの責任を果たすことにより、市民が安全で安心できる消費生活を確保し、もって将来にわたりその安定と向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 すべての市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、消費者の利益の擁護及び増進に関する市の総合的施策は、消費者の自立を支援するとともに、次に掲げる消費者の権利を尊重して行われなければならない。

- (1) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)によって消費者の生命、身体又は財産が侵されない権利
- (2) 適正な表示等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 不適正な取引行為により消費者が被害を受けない権利
- (4) 消費者被害から適切かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費者に必要な情報が速やかに提供される権利
- (6) 自立した消費者となるために消費者教育を受ける権利
- (7) 多重債務問題から救済される権利
- (8) 消費者の意見が市の施策に反映される権利

2 消費者に関する市の施策の推進は、消費者の年齢、経済状況その他の特性、高度情報通信社会の進展、国際化の進展及び循環型社会の推進等の環境保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第3条 市は、基本理念にのっとり、市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施しなければならない。

2 市は、施策の実施に当たっては、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体と協働で行うよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にかんがみ、次に掲げる措置を講ずるとともに、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力し、又は自ら適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

- (1) 消費者の安全及び公正な取引を確保すること。
- (2) 消費者に必要な情報を分かりやすく提供すること。
- (3) 消費者の年齢、知識、経験及び経済状況に配慮した取引を行うこと。
- (4) 消費者の苦情等に適切かつ速やかに対応するための体制づくりに努め、これを的

確に処理すること。

(5) 事業活動に当たって、循環型社会の推進等の環境保全に配慮すること。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、事業者の取組を尊重しつつ、関係団体と連携し、苦情等の処理の体制の整備及び消費者の信頼を得るための自主的な活動の推進に努めなければならない。

2 事業者団体は、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力するよう努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する情報を収集し、知識を習得し、及び積極的に意見を述べ、責任を持って自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、著作権その他知的財産権の適正な保護に努めるものとする。

3 消費者は、商品等を適切かつ安全に使用又は利用するよう努めるものとする。

4 消費者は、消費生活において循環型社会の推進等の環境保全に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、関係団体と連携し、消費生活に関する情報を収集し、それを積極的に提供し、意見を述べ、並びに消費者の権利の拡充及び自主的かつ合理的な行動の推進のための啓発及び教育の支援を行うよう努めるものとする。

(相互理解及び協力等)

第8条 市、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務又は役割を相互に理解し、尊重し、及び協力するものとする。

2 市長は、市民が安全で安心できる消費生活を確保するために必要と認める場合は、国、県及び他の地方公共団体に必要な措置を講ずるよう要請することができる。

3 市は、国、県及び他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について協力を要請された場合は、その要請に応ずるものとする。

(消費生活基本計画)

第9条 市長は、この条例の目的を達成し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費生活基本計画を策定しなければならない。

2 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、相模原市消費生活審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かななければならない。

第2章 消費者の安全確保

第1節 安全な商品等の供給

(危険な商品等の供給禁止)

第10条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等の供給をしてはならない。

2 事業者は、供給する商品等の品質管理及び質の向上を図り、安全な商品等の供給に努めなければならない。

3 事業者は、供給する商品等が適切かつ安全に使用又は利用されるように説明等をするよう努めなければならない。

- 4 事業者は、供給する商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合は、直ちにその事実を公表し、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

(危険な商品等に対する措置)

- 第11条 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼすおそれがある場合は、当該商品等について必要な調査を行い、又は事業者に対して当該商品等が安全であることの立証を求めることができる。

- 2 市長は、前項の調査又は立証の結果、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講ずるよう事業者に指導又は勧告を行うことができる。

(緊急被害防止措置)

- 第12条 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に重大な危害又は財産に重大な損害を及ぼすことが明確であり、被害の防止のため緊急の必要がある場合は、直ちに商品等の名称、事業者の氏名又は名称その他必要な情報を消費者へ提供するものとする。

- 2 前項に規定する場合において、事業者は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

第2節 表示等の適正化

(適正な表示)

- 第13条 事業者は、商品等を供給するに当たり、次に掲げる事項を適正に分かりやすく表示するよう努めなければならない。

- (1) 商品等を供給する事業者の住所、氏名又は名称及び連絡先
- (2) 商品等の価格又は質量若しくは時間等の単位当たりの価格
- (3) 商品等を適切かつ安全に使用又は利用するための方法
- (4) 自動販売機等の機械又はテレビ、インターネット等の通信販売により商品等を供給する場合、取引に必要な事項
- (5) 商品の保証及び修理に関する事項
- (6) 商品を廃棄する場合の注意事項及び再利用等の方法

(表示基準)

- 第14条 市長は、前条の規定による商品等に表示すべき事項その他事業者が遵守すべき基準(以下「表示基準」という。)を定めることができる。

- 2 市長は、表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、審議会の意見を聴かなければならない。

- 3 市長は、前2項の規定により表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、その旨を告示するものとする。

(表示基準の違反に対する措置)

- 第15条 市長は、事業者が表示基準に違反している疑いがある場合は、必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査の結果、事業者が表示基準に違反している場合は、当該事業者

に対して基準を遵守するよう指導又は勧告を行うことができる。

(見積書の発行)

第 16 条 事業者は、商品等の供給に当たり、価格の内訳が分かりにくく、消費者に誤認を与えるおそれがある場合は、事前にサービスの内容、価格の内訳等重要な事項を説明し、かつ、分かりやすい見積書を発行するよう努めるものとする。

(包装の適正化)

第 17 条 事業者は、商品の内容を誇張し、又は消費者に誤認を与えるような過大又は過剰な包装をしてはならない。

2 消費者は、商品の購入に際して、適正に包装された商品の購入に努めるものとする。

(計量の適正化)

第 18 条 市長は、消費者と事業者との間の取引において適正な計量が確保されるよう必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、商品等の供給に当たっては、適正な計量に努めなければならない。

(広告の適正化)

第 19 条 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現等不適正な表現をしてはならない。

(約款の適正化)

第 20 条 事業者は、商品等の供給に当たっては、消費者の利益を不当に害する内容の約款を用いてはならない。

第 3 節 安心できる取引

(不適正な取引行為の禁止)

第 21 条 事業者は、消費者との取引に当たっては、次に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

- (1) 消費者に販売の意図を隠して接近し、商品等の内容等取引を行うための重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者を執ように説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 消費者を心理的に不安な状態に陥れ、又は自由な意思決定を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 消費者に不当に不利益をもたらすことが明確な内容の契約を締結させる行為
- (5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は履行させる行為
- (6) 契約に基づく債務の完全な履行が無い旨の消費者の苦情に対し、適切な処理をせず、債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は取引内容を一方的に変更し、若しくは終了する行為
- (7) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げ、契約の成立若しくは存続

を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、このことによって生じた債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為

- (8) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与又は保証の受託をする契約において、消費者の利益を不当に害することが明確にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、若しくは契約を締結させ、又は債務の履行を迫り、若しくは履行させる行為

(不適正な取引行為に対する措置)

第 22 条 市長は、事業者が不適正な取引行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。

第 4 節 生活関連商品の安定した供給

(生活関連商品の情報収集と価格の安定)

第 23 条 市長は、日常生活と関連の深い商品(以下「生活関連商品」という。)について必要がある場合は、価格、需給その他必要な情報を収集し、必要に応じてその情報を消費者へ提供するものとする。

- 2 事業者は、生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に努めなければならない。

(特定生活関連商品の指定)

第 24 条 市長は、生活関連商品の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はそのおそれがある場合は、当該生活関連商品を特定生活関連商品として指定し、事業者に対して当該特定生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に協力するよう要請することができる。

- 2 市長は、前項に規定する状態が消滅した場合は、同項の規定による指定を解除するものとする。

- 3 市長は、前 2 項の規定により特定生活関連商品を指定し、又は解除した場合は、その旨を告示しなければならない。

(特定生活関連商品に対する措置)

第 25 条 市長は、特定生活関連商品について事業者が買占め又は売惜しみにより、円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査の結果、事業者が円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。

第 5 節 事業者への調査及び公表

(調査)

第 26 条 市長は、第 11 条第 1 項、第 15 条第 1 項、第 22 条第 1 項又は第 25 条第 1 項に規定する権限を行使するため、事業者及びその関係者に対して、資料及び商品の

提出、報告、説明等を求めることができる。

- 2 市長は、第 11 条第 1 項、第 15 条第 1 項、第 22 条第 1 項又は第 25 条第 1 項に規定する権限を行使するため必要な限度において、その職員を事業所及び事務所その他事業に関係のある場所に立ち入らせ、帳簿、書類その他の物件を調査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 3 前項の規定により立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者及びその関係者の請求があった場合は、これを提示しなければならない。
- 4 市長は、第 1 項の規定により事業者から商品の提出があった場合は、事業者及びその関係者に対して正当な補償を行うものとする。
- 5 第 2 項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第 27 条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

- (1) 第 11 条第 1 項の規定による立証に応じない場合
- (2) 第 11 条第 2 項、第 15 条第 2 項、第 22 条第 2 項又は第 25 条第 2 項の規定による勧告に従わない場合
- (3) 前条第 1 項の規定による資料及び商品の提出、報告、説明等必要な調査に応ぜず、又は虚偽の報告等をした場合
- (4) 前条第 2 項の規定による調査に応ぜず、又は虚偽の答弁等をした場合

- 2 市長は、前項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、その理由を当該事業者及びその関係者に通知するとともに、意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急を要する場合又は当該事業者及びその関係者の所在が不明で通知できない場合は、この限りでない。
- 3 第 1 項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、審議会の意見を聴かななければならない。ただし、緊急を要する場合は、この限りでない。

第 6 節 消費者被害の救済

(苦情及び相談の処理)

第 28 条 市長は、消費者から事業者との取引によって生じた苦情又は相談があった場合は、速やかにこれを解決するために必要な助言、あっせんその他必要な措置を講じなければならない。

- 2 市長は、前項の措置を講ずるため、消費生活センター等での相談体制を充実させなければならない。

(消費生活審議会のあっせん又は調停)

第 29 条 市長は、前条第 1 項の措置を講じたにもかかわらず解決が困難であり、公正かつ速やかな解決のために必要であると認める場合は、審議会によるあっせん又は調停に付すことができる。

- 2 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認める場合は、消費者、事業者

又はその関係者に審議会への出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(多重債務問題への対応)

第30条 市長は、多重債務問題の未然防止、拡大防止、解決及び再発防止のため、啓発活動の充実、相談体制の整備等必要な措置を講じなければならない。

(消費者訴訟の援助)

第31条 市長は、消費者が事業者との取引で被害を受け、消費者が事業者に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たすときは、当該消費者に対し、当該訴訟に係る経費の貸付け(以下「貸付金」という。)及び資料の提供等訴訟に対する必要な援助を行うことができる。

(1) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。

(2) 当該消費者が貸付金を受けなければ訴訟の提起、訴訟の維持又は応訴が困難であること。

(3) 当該取引が審議会の審議に付されていること。

(4) 当該取引発生時に当該消費者が市内に住所を有し、貸付金の申込み時に引き続き市内に住所を有していること。

2 貸付金は、無利子とする。

3 市長は、訴訟の結果、当該消費者が当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかった場合その他貸付金を返還させないことが適当であると認める場合は、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第3章 消費者の自立支援

(消費者教育の推進等)

第32条 市は、消費者が消費生活に関する知識を習得し、自立した消費者として自主的かつ合理的に行動することを支援するため、消費者教育に関する施策の推進及び学習支援のための環境整備に努めなければならない。

2 市は、取引行為について判断能力が十分でない人の消費者被害を防ぐため、必要な施策の推進に努めなければならない。

(情報の収集と提供)

第33条 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動の支援及び消費者被害の防止のため、消費生活に関する情報を収集し、啓発活動に努めなければならない。

(消費者団体の育成)

第34条 市は、消費者団体の育成及び自主的な活動の促進を図るため、必要な施策を推進しなければならない。

(消費者意見の反映)

第35条 市長は、消費生活に関する施策の策定又は実施に関し、消費者及び消費者団体の意見を把握し、これを反映させるよう努めなければならない。

2 市長は、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体が相互の理解と協力により安全で安心できる消費生活を確保するため、情報及び意見の交換を行う交流の機会を設けるよう努めなければならない。

(市長への申出)

第 36 条 消費者は、事業者がこの条例の規定に違反し、又は市長が必要な措置を講じていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合は、市長にその旨を申し出て適切な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による消費者からの申出に対し必要と認める場合は、適切な措置を講じなければならない。

第 4 章 雑則

(適用除外)

第 37 条 第 2 章第 1 節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和 35 年法律第 145 号）第 2 条第 1 項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第 2 章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 法令に基づいて規制されている商品等の価格

(委任)

第 38 条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則（抄）

(施行期日)

1 この条例は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 26 年 10 月 29 日条例第 56 号）

この条例は、平成 26 年 11 月 25 日から施行する。

相模原市消費生活条例施行規則

(平成22年3月31日 規則第53号)

(趣旨)

第1条 この規則は、相模原市消費生活条例(平成21年相模原市条例第65号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(危険な商品等に対する立証要求)

第2条 条例第11条第1項の規定により事業者に対し、立証を求めるときは、立証の期限を付した立証要求書により行うものとする。

2 市長は、前項の期限までに立証することが困難である旨の申出があった場合において、正当な理由があると認めるときは、当該期限の延長をすることができる。

(危険な商品等に対する勧告)

第3条 条例第11条第2項の勧告は、被害防止勧告書により行うものとする。

(緊急被害防止措置)

第4条 条例第12条第1項の規定による情報の提供は、市のホームページ、新聞その他の広報媒体を通じて行うものとする。

(表示基準の違反に対する勧告)

第5条 条例第15条第2項の勧告は、表示是正勧告書により行うものとする。

(不適正な取引行為)

第6条 条例第21条に規定する不適正な取引行為に該当する取引行為は、別表のとおりとする。

(不適正な取引行為に対する勧告)

第7条 条例第22条第2項の勧告は、不適正取引行為是正勧告書により行うものとする。

(特定生活関連商品に対する勧告)

第8条 条例第25条第2項の勧告は、特定生活関連商品買占め等是正勧告書により行うものとする。

(調査)

第9条 条例第26条第1項の規定により資料及び商品の提出を求める場合は資料等提出要求書により、報告又は説明を求める場合は報告等要求書により行うものとする。

2 条例第26条第2項の規定により立入調査を行う職員は、立入調査書(第1号様式)を提示しなければならない。

3 条例第26条第3項に規定する身分を示す証明書は、身分証明書(第2号様式)とする。

4 条例第26条第4項の規定により補償を受けようとするものは、商品補償請求書を市長に提出しなければならない。

5 市長は、前項の規定により請求書が提出された場合は、請求書に基づき補償額を決定し、商品補償決定通知書により請求者に通知するものとする。

(公表及び意見聴取)

第10条 条例第27条第1項の規定による公表は、市のホームページ、新聞その他の広

報媒体を通じて行うものとする。

- 2 条例第 27 条第 2 項の規定により事業者から意見を聴取するときは、意見聴取通知書により当該事業者に通ずるものとする。
- 3 事業者からの意見の聴取は、口頭で意見を述べることを市長が認めた場合を除き、意見を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出させて行うものとする。
- 4 事業者は、前項の規定により意見書を提出する際（口頭で意見を述べることを認めた場合にあつてはその際）に、証拠書類を提出することができる。
- 5 市長は、公表を行うときは、公表通知書により当該事業者に通ずるものとする。

（貸付けの範囲）

第 11 条 条例第 31 条第 1 項の規定により貸し付ける経費の対象は、次に掲げる費用とする。

- （1） 裁判手続費用
- （2） 弁護士又は司法書士に支払う費用
- （3） 前 2 号に掲げるもののほか、証書作成費用、通信連絡費用等訴訟に要するものと市長が認める費用
- （4） 権利の保全に要する費用（裁判所が決定した保証金、裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税並びに執行官法（昭和 41 年法律第 111 号）の規定による手数料及び費用に限る。）
- （5） 強制執行に要する費用（裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税並びに執行官法の規定による手数料及び費用に限る。）

（貸付金の額）

第 12 条 条例第 31 条第 1 項に規定する貸付金（以下「貸付金」という。）の限度額は、訴訟 1 件につき審級ごとに 1,000,000 円とする。

（貸付けの申請）

第 13 条 条例第 31 条第 1 項の規定により貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟資金貸付申請書に被害の概要を記載した書類、貸付けを受ける訴訟費用の内訳書、住民票及び印鑑証明書を添えて市長に提出しなければならない。

- 2 条例第 31 条第 1 項の規定により貸付けを受けようとする者は、連帯保証人を立てなければならない。

（貸付けの決定）

第 14 条 市長は、前条第 1 項の規定による申請書の提出があつた場合において、貸付けの承認又は不承認について決定したときは、消費者訴訟資金貸付承認・不承認通知書により申請者に通ずるものとする。

（貸付契約）

第 15 条 前条の規定により貸付けの承認の通知を受けた者は、通知を受けた日から 2 週間以内に市と契約しなければならない。

（貸付金の返還）

第 16 条 貸付金の返還期限は、訴訟が終了した日から起算して 6 月以内とする。ただし、強制執行に係る貸付金については、執行が終了した日から 1 月以内とする。

2 前項の規定にかかわらず、市長が正当な理由があると認めるときは、返還期限を延長することができる。

3 貸付金の返還方法は、全額一括返還とする。

(貸付金の即時返還)

第 17 条 市長は、条例第 31 条第 1 項の規定により貸付けを受けた者（以下「借受者」という。）が次の各号のいずれかに該当した場合は、貸付金の即時返還を命ずることができる。

(1) 貸付金を目的外に使用した場合又はその目的に使用しない場合

(2) 虚偽の申込みをした場合

(3) 訴えを取り下げた場合

(4) 連帯保証人を欠き新たな連帯保証人を立てられない場合

(5) 条例又はこの規則に違反した場合

2 市長は、前項の規定により貸付金の即時返還を命ずる場合は、消費者訴訟資金貸付金返還通知書により借受者に通知するものとする。

(貸付金の返還免除)

第 18 条 条例第 31 条第 3 項の規定により貸付金の全部又は一部を返還させないことが適当と認める場合は、次のとおりとする。

(1) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいない場合

(2) 借受者が訴訟に敗訴した場合

(3) 前 2 号に掲げるもののほか、市長が貸付金を返還させることが適当でないと認めた場合

2 条例第 31 条第 3 項の規定により貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還免除申請書に市長が必要と認める書類を添えて市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項の規定による申請書の提出があった場合において、返還の免除の承認又は不承認を決定したときは、消費者訴訟資金返還免除承認・不承認通知書により申請者に通知するものとする。

(届出事項)

第 19 条 借受者は、貸付金の返還を完了するまでの間において、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに市長にその旨を届け出なければならない。

(1) 訴訟を提起したとき。

(2) 訴訟が終了したとき。

(3) 訴訟について請求の趣旨を変更したとき。

(4) 借受者の住所又は氏名の変更その他重要な変更があったとき。

(5) 訴訟の相手方である事業者の氏名若しくは名称、住所若しくは事務所の所在地又は代表者の変更があったとき。

(6) 連帯保証人が死亡したときその他連帯保証人を変更する必要があったとき。

2 借受者が死亡したときは、その相続人は速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

(訴訟の経過の報告等)

第 20 条 市長は、借受者又はその訴訟代理人に対し、貸付金に係る訴訟の進捗状況、貸付金の使用状況その他必要な事項について、報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

(市長への申出)

第 21 条 条例第 36 条第 1 項の規定により市長への申出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面を市長に提出するものとする。

- (1) 申出人の住所及び氏名
- (2) 申出の趣旨及び求める措置の内容

(様式)

第 22 条 この規則の規定により使用する書類の様式(第 1 号様式及び第 2 号様式を除く。)は、別に定める。

(委任)

第 23 条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 26 年 9 月 26 日規則第 84 号)

この規則は、公布の日から施行する。

別表(第 6 条関係)

1 条例第 21 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不適正な取引行為

- (1) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)の販売の意図を明らかにせず、販売以外のことが主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告等で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 商品等の販売に際し、事業者の氏名若しくは名称、住所又は連絡先について明らかにせず、又は偽って契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 商品等の販売に際し、品質等の内容、価格等の取引の条件又は取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報で、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 商品等の販売に際し、契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、又は将来において変動が不確実にもかかわらず、断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 商品等の販売に際し、品質、内容、価格等が実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤信させるような表現又は広告等を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (6) 商品等の購入、利用又は設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (7) 商品等の販売に際し、自らを官公署、公共的団体、著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な法人若しくは個人の許

- 可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (8) 書面の送付により契約の申込みを受ける場合において、当該書面の送付が申込みとなることを分かりやすく表示せず、又は誤信させるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (9) 特定商取引に関する法律施行規則(昭和51年通商産業省令第89号)第16条第1項第1号に規定する電子契約の申込みの際し、申込みの方法を分かりやすく表示せず、又は容易に確認及び訂正をすることができるようにせず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (10) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件若しくは原因として、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与(以下「与信」という。)をする契約(以下「与信契約」という。)において、与信の条件その他の重要な情報を提供せず、又はそれらについて誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 2 条例第21条第1項第2号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 消費者を訪問し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を明示的に与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 商品等の販売に際し、電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、消費者の意に反して長時間にわたり若しくは反復して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の与信を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 3 条例第21条第1項第3号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 消費者を訪問し、又は電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者を路上その他の場所において呼び止め、その場又は営業所その他の場所へ誘引し、消費者の意に反して執ように説得し、威迫して困惑させ契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 消費者の意に反して、早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居等において商品等の販売を一方的に行い、又は商品を自宅に送ることなどにより、契約が成立したかのように誤信させ、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 商品等を販売する目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しい廉価の商品等の供給を行うことにより、消費者の心理的負担を利用して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (6) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で供給を行うことにより、消費者の購買意欲をあまり、正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (7) 消費者又はその親族等関係者の不幸を予言し、これらの者の健康又は財産その他の生活上の不安等を殊更にあまり、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (8) 商品等の販売に際し、消費者の情報又は消費者が従前に関わった取引に関する情報を利用して消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益の回復若しくは害悪を受けることの予防又は現在被っている不利益が拡大することが防止できるかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 4 条例第 21 条第 1 項第 4 号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 法律の規定が適用される場合に比べ、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する内容の契約を締結させる行為
 - (2) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為
 - (3) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める内容の契約を締結させる行為
 - (4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの又は年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について事実と異なることを記載して、消費者に不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
 - (5) 消費者にとって不当に過大な量の商品等若しくは不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容とする契約又は消費者の財産の状況に照らして不相応若しくは不要な支出を強いる内容の契約を締結させる行為
 - (6) 消費者に不当に不利益をもたらすこととなる事業者の免責に関する定めがある契約又は契約条件の変更を事業者が一方的に行うことができる内容の契約を締結させる行為
 - (7) 商品等の購入に際し利用したクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者に不正に使用された場合、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させる行為
 - (8) 当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為
- 5 条例第 21 条第 1 項第 5 号の規定に該当する不適正な取引行為
- (1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為
 - (2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費

者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話又は訪問をして預金の払戻し、金銭の借入れ又は生命保険等の解約等をさせることにより、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは第三者に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段を用いて流布する旨の言動等を用い、心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、強引に債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(5) 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由がないにもかかわらず電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行の協力を要求し、又は協力をさせる行為

(6) 事業者の氏名若しくは名称、住所又は連絡先について明らかにせず、又は偽ったまま、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

6 条例第 21 条第 1 項第 6 号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの履行の督促に対して適切な対応をすることなく、又は債務の履行を拒否し、若しくは引き延ばし、商品等を契約の趣旨に従って供給しない行為

(2) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引内容を一方的に変更し、又は契約の趣旨に従った商品等を提供せず、消費者が締結した契約の履行を終了する行為

7 条例第 21 条第 1 項第 7 号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 消費者のクーリング・オフの権利（割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）第 35 条の 3 の 10 第 1 項及び第 35 条の 3 の 11 第 1 項から第 3 項まで並びに特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）第 9 条第 1 項、第 24 条第 1 項、第 40 条第 1 項、第 48 条第 1 項及び第 58 条第 1 項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。）の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

(2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく、商品等の使用若しくは利用をさせて、契約の成立又は存続を強要する行為

(3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価その他の法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しの申出又

は無効の主張に際し、これを不当に拒否して不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為

(5) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、これを不当に拒否して解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為

(6) 正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、解約の条件として新たに別の商品等の購入の契約を締結させることにより、実質的に契約の存続を強要する行為

(7) クーリング・オフの権利の行使又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しの申出若しくは無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させる行為

8 条例第 21 条第 1 項第 8 号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為

(2) 販売業者等(販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。)の行為がこの規則で規定する不適正な取引行為のいずれかに該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為

(3) 与信契約において、販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき支払を拒絶することができる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

[様式省略]

消費者行政の沿革

年 月	相模原市消費者行政の沿革/国等の動向
昭和43年 5月	「消費者保護基本法」制定
昭和46年 7月	商工課内に「消費経済係」を新設
昭和48年 4月 11月	市民相談室にて消費生活相談を開始(月2回) 「消費経済係」から「消費生活係」と名称変更
昭和49年 4月	「消費生活係」から「消費生活課」に昇格設置
昭和52年 8月	組織改正により市民部へ移管、「市民部市民生活課 消費生活係」と名称変更
昭和58年10月	南市民相談室にて「消費生活相談コーナー」設置、隔日にて相談対応
昭和61年 4月	南市民相談室「消費生活相談コーナー」の開設日を隔日から平日開設に変更
平成 5年	相談員の設置を日々2名体制に拡充
平成 9年 4月 11月	「消費生活係」から「市民部市民生活課 消費生活班」と名称変更 2か所目の相談窓口として、「相模原市消費生活センター」をJR相模原駅ビルに開設、相談員も日々5名体制に拡充
平成10年 4月	神奈川県相模原消費生活センターが県厚木消費生活センターに統合
平成12年 4月	3か所目の相談窓口として、土・日・祝日も相談が可能な「北消費生活センター」をJR橋本駅北口再開発ビルに開設(他2か所の相談窓口については従来通り平日のみ開設) 相談員も平日は7名体制に拡充 津久井郡との広域連携に伴い、津久井郡4町の消費生活相談受入を開始
平成13年 4月	町田市との広域連携に伴い、相互に来所相談者の受入を開始
平成15年 4月	中核市移行に伴い、計量事務の一部を県より移譲 組織改正により「消費生活課」を本課とし、相模原消費生活センターを出先機関として相談業務のみを所掌
平成16年 6月	「消費者保護基本法」を改正し、「消費者基本法」制定
平成17年 4月	「消費者基本計画」策定
平成19年 3月 4月	消費生活課事務室を北消費生活センター(シティ・プラザはしもと)に移転 南市民相談室「消費生活相談コーナー」を「南消費生活センター」と名称変更
平成20年 6月 11月	弁護士・司法書士による多重債務相談を第2、第4水曜日に開始(北消費生活センターのみ) 多重債務相談の開設日を毎週木曜日に変更
平成21年 5月 9月	消費生活事業推進協議会より「(仮称)相模原市消費生活条例制定にかかる提言書」を市長に提出 消費者庁設置
平成22年 4月	「相模原市消費生活条例」施行 組織改正により消費生活課と交通地域安全課が合併して「生活安全課」となり、消費生活班を新設 消費生活班事務室が本庁舎に移転し、各センターは出先機関として相談業務を所掌 相模原市消費生活審議会設置
平成24年 3月 4月 12月	「相模原市消費生活基本計画」策定 「消費生活班」から「消費生活・生活環境班」と名称変更 「消費者教育の推進に関する法律」施行
平成25年 6月	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」閣議決定
平成26年 6月	「消費者安全法」改正
平成27年 3月	「消費者基本計画」策定

……国等の動向

平成26年度 相模原市消費生活基本計画年次報告書

発行 平成28年2月

編集 相模原市 市民局 生活安全課

相模原市中央区中央2丁目11番15号

電話 042-769-8229

FAX 042-757-2941