

# 令和 2 年度 相模原市 消費者行政の概要



相模原市マスコットキャラクター  
さがみん

相模原市 市民局 消費生活総合センター

# 目 次

第1章 消費生活行政の概要	1
1 沿 革	1
2 消費生活総合センターの組織【令和2年4月1日時点】	3
(1) 人員配置	3
(2) 事務分掌	3
(3) 各センターの所在地及び相談時間、施設概要【令和2年4月1日現在】	3
3 事業体系	4
(1) 「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」【令和2年3月策定】	4
(2) 第2次相模原市消費生活基本計画【令和2年3月策定】	4
(3) 重点的に取り組む施策	5
第2章 市民参加による消費者行政	6
1 消費生活審議会の開催	6
(1) 設置目的	6
(2) 委員及び任期	6
2 協働による消費生活事業の実施	7
(1) 消費者月間事業	7
(2) みんなの消費生活展（第52回）	7
(3) 生活協同組合ユーコープ共催事業	7
第3章 情報・学習機会の提供事業	8
1 学習機会の提供	8
(1) 講師派遣事業（講師：消費生活相談員）	8
(2) 若年層に向けた消費者教育事業	8
(3) 大学等との消費者被害防止のための懇談会	9
2 情報の提供	9
(1) 広報紙や啓発物品等による情報提供	9
(2) 常設展示等による情報提供	10
(3) 電子媒体による情報提供	10
(4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進	11
第4章 消費者の保護事業	13
1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映	13
(1) 消費生活相談	13
(2) 多重債務相談	18
(3) 町田市との相互相談	18
(4) 他自治体合同キャンペーン	19
(5) 事業者指導等	19
2 消費者団体の育成・支援等	20
(1) 消費者団体名簿	20
(2) 支援内容	20
(3) 協働等事業	20
(4) 生活協同組合に係る市町村経由文書	20
3 計量及び表示の適正化	21
(1) 計量	21
(2) 計量思想の普及・啓発	22
(3) 表示監視（家表法及び製品安全四法に基づく立入検査）	23

# 第1章 消費生活行政の概要

## 1 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	組織改編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55年10月	「国民生活センター 相模原事務所」が弥栄に開設
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
平成 5年	相談員の設置を日々2名体制に拡充
平成 9年11月	2か所目の相談窓口として、「相模原消費生活センター」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	◆「消費者契約法」制定（H13.4施行） 3か所目の相談窓口として、土・日・祝日も相談対応を実施する「北消費生活センター」をJR橋本駅北口再開発ビルに開設、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 組織改編により「消費生活課」を本課とし、各消費生活センターは出先機関として相談業務を所掌
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（H27.3改定）
平成19年 3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
平成20年 6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）

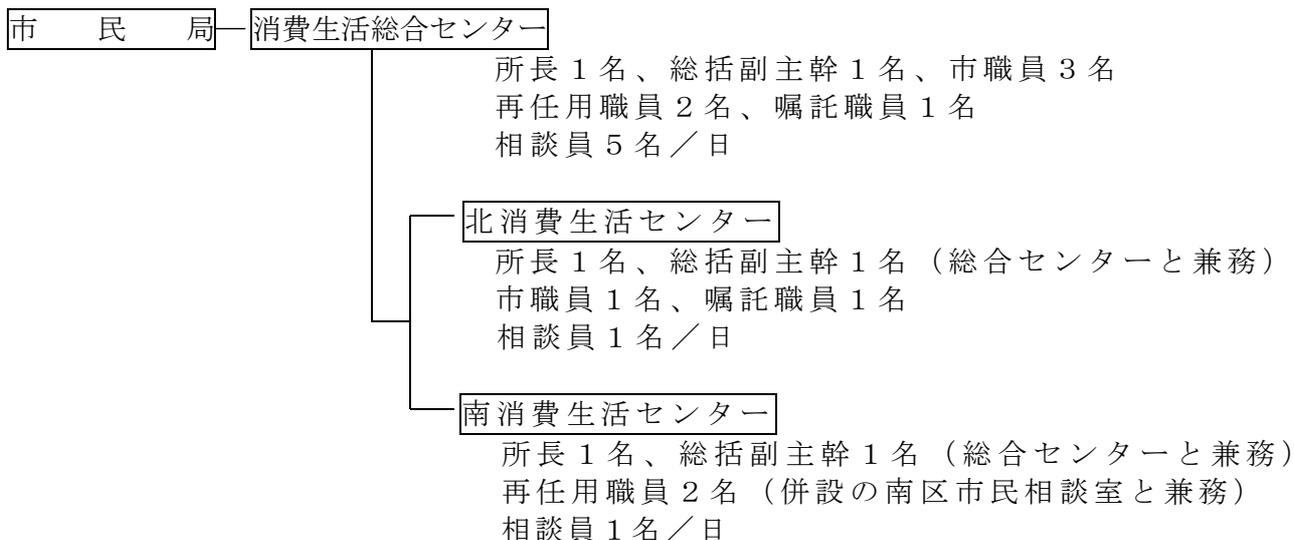
年 月	相模原市消費者行政の沿革/国等の動向
平成21年 9月 12月	◆消費者庁設置 ◆「消費者安全法」施行（H26.6改正） 「相模原市消費生活条例」制定（H22.4施行）
平成22年 4月	組織改編により交通地域安全課と合併して「生活安全課」となり、消費生活班を新設、消費啓発教育業務を所掌。消費生活班事務室が本庁舎に移転し、各センターは出先機関として相談業務を所掌 「相模原市消費生活審議会」設置 P I O - N E T 2 0 1 0 スタート
平成24年 3月 12月	「相模原市消費生活基本計画」策定 「消費生活班」から「消費生活・生活環境班」に名称変更 ◆「消費者教育の推進に関する法律」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（H30.3変更）
平成27年12月	「相模原市消費生活センター条例」制定（H28.4施行）
平成28年 3月 4月	「相模原市消費生活基本計画」中間改訂 重点的に取り組む4つの施策を追加 組織改編により「生活安全課」の消費啓発・教育機能と各センターの相談対応機能を統合し、課相当の専管組織として「消費生活総合センター」（相模原消費生活センターを改称）を設置（シティ・プラザさがみはら内）
令和 2年 3月	「第2次相模原市消費生活基本計画」策定
令和 2年12月	「相模原市消費生活センター条例」改正（R3.4施行） 市内にある3センターを集約して、1センターへ統合

◆……国等の動向



## 2 消費生活総合センターの組織【令和2年4月1日時点】

### (1) 人員配置



### (2) 事務分掌

- ア 消費生活に係る調査研究並びに事業の実施及び調整に関すること。
- イ 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- ウ 消費生活基本計画に関すること。
- エ 消費者教育の推進に関すること。
- オ 相模原市消費生活審議会に関すること。
- カ 消費生活に係る相談に関すること。
- キ 消費者の保護に係る事業者の指導に関すること。
- ク 消費者団体の指導及び連絡に関すること。
- ケ 計量に関すること。
- コ 家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）、電気用品安全法（昭和 36 年法律第 234 号）、ガス事業法（昭和 29 年法律第 51 号）及び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（昭和 42 年法律第 149 号）に規定する表示監視に関すること。
- タ 国民生活安定緊急措置法（昭和 48 年法律第 121 号）及び生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律（昭和 48 年法律第 48 号）に関すること。
- チ 北消費生活センター及び南消費生活センターに関すること。

### (3) 各センターの所在地及び相談時間、施設概要【令和2年4月1日現在】

#### ア 消費生活総合センター

所在地	相模原市中央区相模原 1-1-3 シティ・プラザさがみはら内 (JR 横浜線相模原駅 セレオ相模原 4 階)
電話	042-776-2598 FAX: 042-776-2814
相談時間	毎日（年末年始を除く） 午前 9 時～午後 4 時 電話: 042-776-2511 (第 2・4 金曜日は午後 6 時まで)
施設概要	平成 9 年 11 月 1 日開設 面積 (80.31 m <sup>2</sup> ) 相談室 2 室、事務室

## イ 北消費生活センター

所在地 相模原市緑区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内  
(JR横浜線橋本駅北口 イオン橋本店6階)  
FAX: 042-775-1771 ※来所のための相談のため、電話番号はなし  
相談時間 月～金曜日(年末年始・祝日を除く) 午前9時～12時・午後1時～4時  
施設概要 平成12年4月17日開設 面積(135.22㎡)  
相談室3室、事務室、会議室(共用)

## ウ 南消費生活センター

所在地 相模原市南区相模大野5-31-1 市南区合同庁舎3階  
FAX: 042-749-2463 ※来所のための相談のため、電話番号はなし  
相談時間 月～金曜日(年末年始・祝日を除く) 午前9時～12時・午後1時～4時  
施設概要 昭和58年10月1日開設 面積(48.25㎡)  
相談室2室、事務室

## 3 事業体系

### (1) 「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」【令和2年3月策定】

※消費生活関連部分のみ掲載

- ア 施策 防犯や交通安全・消費者保護対策の推進
- イ 取組の方向 消費者の保護と自立の支援
- ウ 成果指標
  - ・消費生活に係る出前講座の満足度
  - ・契約などのトラブルにあった時に相談する窓口を知っている市民の割合

### (2) 第2次相模原市消費生活基本計画【令和2年3月策定】

- ア 基本理念  
安全で安心できる消費生活の確保
- イ 計画の位置付け  
相模原市消費生活条例第9条に基づき策定された計画で、「未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～」の部門別計画に位置付けられる。なお、消費者教育推進法第10条に基づく消費者教育推進計画を兼ねる。
- ウ 施策の体系  
5つの基本施策と16の具体的施策で構成

#### 基本施策 I 消費者の安全の確保

- 1 商品・サービスの安全性の確保
- 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Ⅱ 消費者被害の未然防止と救済体制の強化

- 7 消費生活相談の充実
- 8 消費者被害の未然防止と救済

## 基本施策Ⅲ 消費者教育の推進と情報提供の充実

- 9 ライフステージ別の消費者教育の推進
- 10 消費者教育の担い手の育成
- 11 消費生活情報の提供・啓発

## 基本施策Ⅳ 環境に配慮した消費行動の促進

- 12 より良い消費行動の促進
- 13 環境負荷の低減に向けた基盤の整備

## 基本施策Ⅴ 消費者意見の反映と連携の強化

- 14 消費者意見の反映
- 15 消費者団体等との連携及び育成
- 16 事業者団体等との連携

### (3) 重点的に取り組む施策

次の2つの施策について、重点的に取り組むべき施策として指定し、各種事業を実施する。

#### ア 高齢者・障害者等の見守りの強化

今後の高齢化の進行等が想定される中、消費者被害に遭いやすい高齢者等に対し、関係者・団体等による見守りが重要なことから、見守り体制の構築、一層の強化を図る。

##### 【取組の例】

- 高齢者等の消費者被害に係る情報の発信
- 地域包括支援センター、民生委員・児童委員、自治会、福祉事業所等との連携により、見守りを必要とする高齢者等の消費者被害の早期発見と相談対応の実施
- 見守りに携わる関係者等への積極的な情報提供による消費者被害の未然防止

#### イ 若年者の消費者教育の強化

インターネットの普及、I o Tの進展、グローバル経済社会の進展等に伴い、消費行動の変化が著しくなっています。また、令和4年度から成年年齢が18歳に引き下げられます。

そのため、若年者から、消費者の行動が社会に影響を及ぼすことを理解し、自主的かつ合理的な選択ができる自立した消費者を育成するため、学校等の教育機関等との連携による若年者への消費者教育の強化を図ります。

##### 【取組の例】

- 若年者の消費者被害に係る情報の発信
- 小・中学校、高等学校、専門学校及び大学における消費者教育の実施
- 学校等の教育機関等との連携による若年者への消費者教育の充実

## 第2章 市民参加による消費者行政

関連団体・機関との協働の観点から、行政の情報・考え方を明らかにして消費者行政のあり方の議論を深め、また、事業展開を図った。

### 1 消費生活審議会の開催

#### (1) 設置目的

消費生活基本計画等の意見を答申するとともに、消費生活に関する重要な事項について、市長の諮問に応じて調査審議し、答申又は意見を建議する。(定数15名以内)

#### (2) 委員及び任期

任期は原則として、令和2年7月1日から令和4年6月30日までの2年間とする。

(※1：令和2年10月1日～、※2：令和2年11月1日～、※3：令和3年6月15日～)

#### ア 消費者

《公募委員》※2	植田聡子 唐木百花 長谷川栄一
《さがみはら消費者の会》	木地本和子
《相模原市生活協同組合運営協議会》※3	菅沼二十生

#### イ 事業者

《相模原商工会議所 商業部会》	古橋裕一
《相模原商工会議所 金融保険業部会》※1	池田亨
《津久井地域商工会連絡協議会》	斉藤郁午
《(一社)相模原市商店連合会》	江成二郎

#### ウ 学識経験のある者

《成城大学教授》	町村泰貴
《神奈川県弁護士会》	佐々木敏尚
《神奈川県司法書士会》	加納大志
《東京家政学院大学教授》	河田敦子
《相模女子大学准教授》	松崎吉之助

#### エ 市長が特に必要と認める者

《(独)国民生活センター》	宗林さおり
---------------	-------

[開催状況]

回数	開催日	開催方法	議 題
第1回	R2.8.25(火)～ R2.9.7(月)	書面会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活審議会及び部会の役割について</li> <li>・第2次相模原市消費生活基本計画について</li> <li>・令和元年度相模原市消費者行政の概要について など</li> </ul>
第2回	R3.2.1(月)	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度相模原市消費生活基本計画年次報告書(案)について</li> </ul>

## 2 協働による消費生活事業の実施

### (1) 消費者月間事業

消費者保護基本法（現：消費者基本法）の施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を「消費者月間」と定め、全国的に消費者問題に関する啓発等の事業を集中的に行っており、本市においても消費者の利益を守り、豊かな社会生活を築くため、行政・事業者・消費者が一体となった取り組みを行うことで、市民の消費生活の向上と消費者意識の高揚を図る機会とする。

令和2年度統一テーマは、『豊かな未来へ～「もったいない」から始めよう！～』

#### ア 消費者月間特別事業

[内 容] 国民生活センター相模原事務所を活用して、高齢者の消費者トラブル防止の呼びかけや商品テストの施設見学会の開催などの特別事業を行う。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

#### イ 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和2年5月1日号

[内 容] 消費者月間特別事業の案内を予定していたが、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に関する啓発記事に変更した。

#### ウ 啓発動画の庁舎内放送

[期 間] 令和2年5月1日（金）～15日（金）（本庁舎内）

令和2年5月1日（金）～29日（金）（緑区・南区合同庁舎内）

[内 容] 消費者トラブル防止を目的とした啓発動画を放映した。

#### エ 本庁舎内館内放送

[期 間] 令和2年5月1日（金）～29日（金）

[内 容] 消費者トラブル防止を目的とした館内放送を実施した。

#### オ タウンニュース（緑・中央・南区版）の掲載

[掲載日] 令和2年5月8日号

[内 容] 消費者月間に関する記事を掲載した。

#### カ メールマガジンの配信

[配信日] 令和2年5月8日（金）

[内 容] 消費者月間の趣旨及び高齢者等に多い消費者トラブルの事例を配信した。

#### キ 図書館内に消費者月間紹介コーナーを設置

[内 容] 市内3カ所の市立図書館において「消費者月間紹介コーナー」を設け、消費者問題に関する図書の展示や啓発物品の無料配布を行う。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、図書館が臨時休館したことにより中止

### (2) みんなの消費生活展（第52回）

消費者に「消費生活に必要な情報」を提供する機会を設け、確かな知識や判断力を身につけ、情報を正しく理解し、適切な行動ができる自立した消費者となるためのきっかけの場とすることを目的に実施する。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

### (3) 生活協同組合ユーコープ共催事業

消費者団体である生活協同組合ユーコープと共催し、食品ロスの削減に関する講座を実施することにより、食及び消費者の選択の大切さについて考える機会とする。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

## 第3章 情報・学習機会の提供事業

消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深め、自立した消費者の育成のため、広報紙、ホームページ等多様な媒体を活用して情報を発信するとともに、主催事業や共催事業の実施や講師派遣等、消費者教育の充実を図った。

### 1 学習機会の提供

消費生活に関する身近な問題など、消費者意識の向上や消費者被害を未然に防止するための講座等を開催するとともに、住民自治団体及び消費者団体等が自主的に企画した講座等へ講師を派遣する。

#### (1) 講師派遣事業（講師：消費生活相談員）

	開催日	開催テーマ	人数	申請団体名
1	10月13日(火)	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	242	上溝高等学校/1年生
2	11月19日(木)	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	242	上溝高等学校/3年生
3	3月19日(金)	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	350	上鶴間高等学校/2年生
合 計			834	

※新型コロナウイルス感染症の影響により、予約のあった計9回の講座を中止とした。

(令和2年4月7日(1回目の緊急事態宣言)から10月12日まで当該事業を休止した。)

#### (2) 若年層に向けた消費者教育事業

##### ア 夏休み子ども消費者教室

小学校5・6年生を対象に、夏休み期間に実習等を通して、消費者として必要な知識を身につける機会とする。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

##### イ 金融教育支援事業【相模原市協働事業提案制度を活用】

高校生が正しい金融知識・ライフプランの知識を学び、健全な社会人・相模原市民として育成されることを目的に、専門家と連携して授業を実施した。

- ・連携団体：神奈川県ファイナンシャルプランナーズ協同組合
- ・実施校：城山高等学校 8回(3年生：延べ239名)

##### ウ 青山学院大学との連携事業

青山学院大学のプロジェクト演習の一環として、若者の消費者被害を未然に防止するための効果的な情報発信や被害に遭った時の救済手段について、学生同士が意見を出し合い考える機会とした。

- ・演習テーマ：「脳」を持てば、マルチ商法被害はNo(0)になる
- ・実施時期：令和2年9月～12月
- ・参加者：17名

### (3) 大学等との消費者被害防止のための懇談会

若年層の消費者被害が増加している現状や成年年齢引き下げを見据え、市内大学等の学生担当者と行政が集い、被害の実態や市の消費者行政などについて意見を交換し、今後の学生に対する指導の一助とするため懇談会をWeb会議にて開催した。

- ・日時：令和3年3月19日（金） 午後2時～午後3時30分
- ・参加校：青山学院大学、麻布大学、和泉短期大学、北里大学、相模女子大学、女子美術大学、相模原看護専門学校、相模原調理師専門学校
- ・内容：若者の消費生活相談の状況（学生に多いトラブル事例の紹介）、各大学との情報交換

## 2 情報の提供

各種広報媒体や啓発資料の作成及び配布等により、悪質商法による被害の未然防止や消費生活センターの周知を図るとともに、消費生活に関する様々な情報の提供を実施した。

### (1) 広報紙や啓発物品等による情報提供

#### ア 広報さがみはらへの記事掲載

- ・令和2年5月1日号 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法
- ・令和2年7月1日号 増えています「保険金が使える」という住宅修理トラブル
- ・令和2年9月1日号 高齢者被害防止キャンペーン月間の案内
- ・令和3年1月1日号 相談増えています！！新成人の契約トラブル
- ・令和3年2月15日号 消費生活総合センター移転案内

#### イ タウンニュース（相模原市緑区版、中央区版、南区版）への記事掲載

##### 【地方消費者行政強化交付金を活用】

- ・令和2年5月8日号 消費者月間周知
- ・令和2年6月4日号 給付金サギ（詐欺）に注意！！
- ・令和2年7月2日号 「保険金が使える」住宅修理トラブルに注意！
- ・令和2年8月6日号 インターネット通販の「定期購入」トラブルに注意
- ・令和2年9月3日号 高齢者被害防止月間周知
- ・令和2年10月1日号 トイレ修理で「思わぬ高額請求！？」
- ・令和2年11月5日号 フリマサービスのトラブルって？
- ・令和2年12月3日号 排水管の高圧洗浄トラブルに注意！
- ・令和3年1月1日号 架空（根拠のない）請求にご注意！
- ・令和3年2月4日号 偽の不在通知にご注意！

#### ウ 消費生活情報紙「すばいす」の発行（各回2，500部 A4版カラー4頁）

掲載号	主な掲載内容
127号 (令和2年7月発行)	・平成31年度（令和元年度）相模原市消費生活相談の概要 ・電気、ガスの契約切り替えトラブル
128号 (令和2年10月発行)	・「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関するトラブル ・クーリング・オフって何？
129号 (令和3年1月発行)	・「おためし」などと強調されたインターネット広告にご注意！ ・定期購入トラブル ・特定商取引法上の表記について
130号 (令和3年4月発行)	・セキュリティ対策のサポート料に関するトラブル ・海外事業者とのトラブル ・消費生活総合センター移転のお知らせ

配布先：公民館、地域包括支援センター、まちづくりセンター、その他公共施設等

## エ 啓発物品の作成【地方消費者行政強化交付金を活用】

消費生活総合センターの案内等を記載した啓発物品を作成し、主催事業等で配布しているが、令和2年度においては主催事業がなかったため、民生委員や地域包括支援センターに配布した。

- ・内容：コットンバッグ、ウェットティッシュ（各1,500個）、紙ファイル（10,000部）

## オ 庁内発行物等における消費生活総合センターを周知する記事の掲載

各担当課が取りまとめている冊子に消費生活相談に関する情報を掲載した。

掲載冊子等	担当課	内容
緑区ガイドマップ	緑区地域振興課	北消費生活センターの場所と連絡先
中央区ガイドマップ	中央区地域振興課	消費生活総合センターの場所と連絡先
南区ガイドマップ	南区地域振興課	南消費生活センターの場所と連絡先
タウンページ	広聴広報課	消費生活センターの連絡先
「私たちの相模原」 中学校社会科副読本	生涯学習センター	消費生活センター及び国民生活センター等の紹介
高齢者のための ふれあい福祉ガイド	高齢政策課	点検商法や送りつけ商法などの注意喚起 消費生活センターの連絡先
生涯学習まちかど講座	生涯学習センター	講座及び講演会の情報提供
青少年健全育成啓発 リーフレット	こども・若者支援課	インターネットに関連した契約トラブル事例の紹介等
さがそうみらいプロジェクト サポーターズリスト	学校教育課	小・中学校向け出前講座の情報提供

## (2) 常設展示等による情報提供

### ア 北消費生活センター展示室

- ・常設展示 架空請求や多重債務相談のパネル、相談の多い事例の紹介等
- ・期間展示 高齢者被害防止月間（9月）や若者被害防止月間（1～3月）におけるテーマに沿った消費者トラブル事例等の紹介

### イ 消費生活総合センター及び北消費生活センター所蔵図書等

相模原市消費生活総合センター及び北消費生活センターに消費生活に関わる図書及びDVD等を所蔵し、貸し出しを行う

蔵書数：・相模原市消費生活総合センター：DVD 87本

・北消費生活センター：図書504冊、ビデオ45本、DVD 31本

## (3) 電子媒体による情報提供

### ア ホームページに消費生活に関する各種情報を掲載

- ・注意喚起情報
- ・消費生活相談窓口
- ・消費生活トラブル事例と対処法
- ・消費者行政に関するお知らせ
- ・消費生活講座、啓発物
- ・計量、表示、製品事故情報 など

#### イ 動画広告の放送【一部地方消費者行政強化交付金を活用】

- 消費者トラブルの注意喚起及び相談窓口の案内を放映（15秒又は30秒）した。
- ・放映先：神奈川中央交通バス車内、市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎
  - ・放送時期：令和2年5月及び9月、令和3年1月

#### ウ メールマガジン・LINEマガジンの配信

- 悪質商法に関する注意喚起など、消費者被害を防止するための啓発情報を配信した。
- ・登録者数：メールマガジン：295人（前年比10人増）  
LINEマガジン：3,218人（令和2年度から開始）
  - ・配信回数：52回

### （4）高齢者等への情報提供及び見守りの推進

悪質商法による高齢者等の消費者被害防止のため、高齢者等を見守る人に向けて、啓発資料の作成及び配布や消費生活相談事例の情報提供等を実施した。

#### ア 啓発資料の作成及び配付

見守り主体と連携して、敬老事業や戸別訪問事業にあわせて、高齢者宅へ啓発チラシを配付し、消費者被害の防止及び早期発見、消費生活相談窓口の周知を図る。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

代替事業として、以下の事業を実施した。

- ①市内公共施設に啓発チラシを配布した  
配布数：約2,000枚

- ②パルシステム神奈川ゆめコープと連携し、啓発キャンペーンを実施した。
  - ・実施期間：令和2年10月19日（月）～23日（金）
  - ・内容：パルシステム神奈川ゆめコープの配達担当者が、市内の商品購入者の自宅を訪問する際に、啓発チラシを配布する
  - ・配布数：11,000枚

#### イ 消費者被害防止啓発キャンペーン

見守り主体と連携して、地域のイベント等に出向き、啓発グッズを配布しながら、消費生活相談窓口の案内及び見守りの呼びかけを行う。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

#### ウ 高齢者のトラブル事例等の情報提供及び見守り実施の呼びかけ

民生委員・児童委員協議会、老人クラブ連合会、地域包括支援センター、社会福祉協議会などの各団体の会議に出席し、消費者トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを行った。

#### エ 高齢者や障害者の消費者被害防止に関する出前講座（再掲（講師派遣事業の一部））

- ※新型コロナウイルス感染症の影響により、講座の実施はなかった。  
（令和2年4月7日（1回目の緊急事態宣言）から10月12日まで当該事業を休止した。）

## オ 消費生活見守りラジオ配信

高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止及び、早期発見を目的として、FMラジオを活用した消費生活に関する見守り情報を配信した。

- ・ 事業名：「大事な人を見守り隊！」消費生活センターお役立ち情報
- ・ 放送局：FM HOT 83.9（エフエムさがみ）
- ・ 配信日時：平日毎日2回（朝・夕方）

放送期間		テーマ
10月	前半 (1日～15日)	突然の訪問にご注意！知ったく「クーリング・オフ」
	後半 (16日～月末)	突然の電話にご注意！電気契約の切り替えトラブル
11月	前半 (1日～15日)	「お試し」のつもりが定期購入に！インターネット通販トラブルにご注意
	後半 (16日～月末)	消費者トラブルに遭いやすい？ あなたの大切な人を見守ろう！
12月	前半 (1日～15日)	排水管の修理サービスに関するトラブル
	後半 (16日～月末)	送り付け商法に関するトラブル
1月	前半 (1日～15日)	スマートフォンの契約に関するトラブル
	後半 (16日～月末)	高齢者サポートサービスに関するトラブル
2月	前半 (1日～15日)	SMSに届く宅配便業者を装った不在通知にご注意！
	後半 (16日～月末)	高齢者が抱える不安の3Kって何？ お金編
3月	前半 (1日～15日)	高齢者が抱える不安の3Kって何？ 健康編
	後半 (16日～月末)	高齢者が抱える不安の3Kって何？ 孤独編

## カ その他

独立行政法人国民生活センター主催の研修について、地域包括ケア推進課を通じて地域包括支援センターへ案内を送付した。

- ・ 講座名：地域の見守りネットワーク推進のための講座

## 第4章 消費者の保護事業

消費者行政の基本は、「消費者の自立」であるが、被害に遭う多くの消費者が存在することも見過ごすことはできない。相談・斡旋業務を充実させるとともに、ここで捉えた市民の課題を教育事業などへ反映させることを重視していく。また、消費生活問題の解決のためには、行政だけでなく市民団体の活動が重要かつ有効であり、その核となる消費者団体の育成・支援に取り組んだ。

計量や表示について事業者による適正化を図ることも、消費者保護の観点から実施した。

### 1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映

#### (1) 消費生活相談

消費生活に関する相談や苦情の受付等を行うことにより、市民の消費生活の安定向上と適正な商品サービスの普及育成を図るため、消費生活相談員による相談業務を実施した。

##### ア 相談概要

##### ① 相談件数

年 度	件 数	前年度比
R 2	6,108件	94.5%
31	6,465件	89.9%
30	7,195件	131.6%
29	5,467件	95.9%
28	5,700件	103.1%



##### ② 区別内訳

区	令和2年度	31年度	前年度比
緑 区	1,291件(21.1%)	1,356件(21.0%)	95.2%
中央区	2,321件(38.0%)	2,475件(38.3%)	93.8%
南 区	2,305件(37.8%)	2,375件(36.7%)	97.1%
市 内	68件(1.1%)	57件(0.9%)	119.3%
市外・不明	123件(2.0%)	202件(3.0%)	60.9%
合 計	6,108件(100%)	6,465件(100%)	94.5%

##### ③ 相談方法

相談方法	令和2年度	31年度	前年度比
電 話	5,866件(96.0%)	5,692件(88.0%)	103.1%
来 所	242件(4.0%)	773件(12.0%)	31.3%
合 計	6,108件(100%)	6,465件(100%)	94.5%

##### ④ 種別

種 別	令和2年度	31年度	前年度比
苦 情	5,574件(91.3%)	5,915件(91.5%)	94.2%
問合せ	534件(8.7%)	550件(8.5%)	97.5%
合 計	6,108件(100%)	6,465件(100%)	94.5%

⑤ 処置内容別

処理結果	令和2年度	31年度	前年度比
他機関紹介	87件(1.4%)	53件(0.8%)	164.2%
助言(自主交渉)	3,423件(56.1%)	3,631件(57.2%)	94.3%
その他情報提供	2,020件(33.1%)	2,068件(32.6%)	97.7%
あっせん解決	277件(4.5%)	342件(5.4%)	81.0%
あっせん不調	41件(0.7%)	28件(0.4%)	146.4%
処理不能	52件(0.9%)	52件(0.8%)	100.0%
処理不要	201件(3.3%)	176件(2.8%)	114.2%
合計	6,101件(100%)	6,350件(100%)	96.1%

イ 相談内容(苦情相談の内訳)

① 年代別(契約当事者)

年代	令和2年度	31年度	前年度比
20歳未満	51件(0.9%)	61件(1.0%)	83.6%
20代	473件(8.5%)	462件(7.8%)	102.4%
30代	635件(11.4%)	516件(8.7%)	123.1%
40代	989件(17.7%)	932件(15.8%)	106.1%
50代	1,180件(21.2%)	1,121件(19.0%)	105.3%
60代	759件(13.6%)	1,007件(17.0%)	75.4%
70歳以上	1,209件(21.7%)	1,549件(26.2%)	78.1%
団体・不明	278件(5.0%)	267件(4.5%)	104.1%
合計	5,574件(100%)	5,915件(100%)	94.2%

参 考

令和2年度 年齢別人口構成 (令和3年1月1日時点 住民基本台帳より)

年代	人口	割合
20歳未満	116,353	16.2%
20代	78,286	10.9%
30代	82,623	11.5%
40代	111,725	15.5%
50代	104,177	14.5%
60代	80,580	11.2%
70歳以上	144,857	20.2%
合計	718,601	100.0%

② 職業別（契約当事者）

職業	令和2年度	31年度	前年度比
給与生活者	2, 360件(42.3%)	2, 186件(37.0%)	108.0%
自営・自由	172件(3.1%)	192件(3.2%)	89.6%
家事従事者	724件(13.0%)	1, 423件(24.1%)	50.9%
学生	265件(4.8%)	259件(4.4%)	102.3%
無職	1, 514件(27.2%)	1, 308件(22.1%)	115.7%
行政機関	0件(0.0%)	1件(0.0%)	0.0%
企業・団体	123件(2.2%)	113件(1.9%)	108.8%
不明・無回答	416件(7.5%)	433件(7.3%)	96.1%
合計	5, 574件(100%)	5, 915件(100%)	94.2%

③ 内容別分類（契約当事者）

（※複数内容のため件数超過）

内容	令和2年度	31年度	前年度比
安全・衛生	135件(1.9%)	132件(1.7%)	102.3%
品質・機能・役務品質	763件(10.5%)	676件(8.6%)	112.9%
法規・基準	37件(0.5%)	31件(0.4%)	119.4%
価格・料金	156件(2.1%)	205件(2.6%)	76.1%
計量・量目	0件(0.0%)	5件(0.0%)	0.0%
表示・広告	171件(2.3%)	206件(2.6%)	83.0%
販売方法	1, 537件(21.1%)	1, 583件(20.0%)	97.1%
契約・解約	4, 087件(56.2%)	4, 529件(57.3%)	90.2%
接客・対応	375件(5.2%)	528件(6.7%)	71.0%
包装・容器	6件(0.0%)	4件(0.0%)	150.0%
施設・設備	10件(0.1%)	6件(0.1%)	166.7%
合計	7, 277件(100%)	7, 905件(100%)	92.1%

④ 販売購入形態（契約当事者）

販売購入形態	令和2年度	31年度	前年度比
店舗購入	833件(14.9%)	948件(16.0%)	87.9%
訪問販売	675件(12.1%)	570件(9.6%)	118.4%
通信販売	2, 138件(38.4%)	1, 745件(29.5%)	122.5%
マルチ・マルチまがい	41件(0.7%)	66件(1.1%)	62.1%
電話勧誘	159件(2.9%)	221件(3.7%)	71.9%
ネガティブ・オプション	2件(0.0%)	2件(0.0%)	100.0%
訪問購入	41件(0.7%)	30件(0.5%)	136.7%
その他無店舗	11件(0.2%)	15件(0.3%)	73.3%
不明・無関係	1, 674件(30.0%)	2, 318件(39.2%)	72.2%
合計	5, 574件(100%)	5, 915件(100%)	94.2%

⑤ 年度別相談内容（契約当事者）

年 度	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
R 2 (5,574)	商品一般 (603)	デジタルコンテンツ (432)	工事・建築 (302)	他の健康食品 (269)	不動産貸借 (226)
3 1 (5,915)	商品一般 (1,311)	デジタルコンテンツ (446)	工事・建築 (230)	不動産貸借 (219)	他の健康食品 (172)
3 0 (6,602)	商品一般 (2,406)	デジタルコンテンツ (593)	不動産貸借 (235)	工事・建築 (207)	・インターネット接続回線 ・携帯電話サービス (116)
2 9 (5,009)	デジタルコンテンツ (720)	商品一般 (634)	不動産貸借 (235)	工事・建築 (185)	インターネット接続回線 (131)
2 8 (5,225)	デジタルコンテンツ (1,019)	商品一般 (325)	不動産貸借 (281)	工事・建築 (197)	インターネット接続回線 (153)

⑥ 年代別相談内容（契約当事者）

区 分	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満 (51)	デジタルコンテンツ (11)	他の健康食品 (5)	商品一般 (3)	電気 (3)	役務・その他のサービス (3)
20 歳代 (473)	デジタルコンテンツ (60)	不動産貸借 (33)	商品一般 (29)	他の健康食品 (27)	エステティックサービス (19)
30 歳代 (635)	不動産貸借 (59)	デジタルコンテンツ (49)	商品一般 (45)	他の健康食品 (31)	工事・建築 (27)
40 歳代 (989)	デジタルコンテンツ (93)	商品一般 (85)	他の健康食品 (62)	工事・建築 (49)	不動産貸借 (40)
50 歳代 (1,180)	商品一般 (98)	デジタルコンテンツ (80)	他の健康食品 (66)	工事・建築 (65)	不動産貸借 (51)
60 歳代 (759)	商品一般 (118)	デジタルコンテンツ (53)	工事・建築 (39)	他の健康食品 (36)	役務・その他のサービス (28)
70 歳以上 (1,209)	商品一般 (196)	工事・建築 (95)	デジタルコンテンツ (70)	修理サービス (52)	役務・その他のサービス (42)
不明 (278)	商品一般 (29)	工事・建築 (21)	デジタルコンテンツ (16)	不動産貸借 (14)	電気 (12)

## ⑦ 相談事例

『商品一般』（身に覚えがない商品の代金請求や架空請求はがきなどに関する相談）
<p>相談事例：スマートフォンに身に覚えのない料金未納のSMSが届き、相手に連絡をした。「サイト利用料30万円が未納。既に裁判の申立てをしている。」と言われ、電子マネーカードで支払った。翌日「あなたのスマホからウイルスが発信されている。」「損害賠償をされた場合のために高額保険に入るように。」など次々とメールが届き、その都度請求された金額を支払った。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・身に覚えがない場合は、相手に連絡しない。</li><li>・お金を支払うと取り戻すことが難しいため、慌てて支払わない。</li><li>・迷惑メールフィルターを設定して、不審なSMSが届かないようにする。</li><li>・宅配業者等の偽メールにも注意し、安易にリンク先をクリックしない。</li></ul>
『デジタルコンテンツ』（出会い系サイトなどインターネットを介した被害に関する相談）
<p>相談事例：マッチングアプリで知り合った人物に暗号資産のFX（外国為替証拠金取引）を勧められ、日本の取引所で90万円分の暗号資産を購入し、海外の取引所に送付した。利益が出たが、少額の出金のみ可能で、全額はできなかった。その後、取引所にあった資産が勝手に引き出されていることに気づいたが、やり取りしていた人物と連絡がつかない。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス規約等に違反する行為を持ちかけてくる相手とやり取りしない。</li><li>・「簡単に儲かる」「元本保証」等のもうけ話には安易に応じない。</li><li>・免許証の写しなど個人情報を安易に提供しない。</li></ul>
『工事・建築』（住宅リフォームや建物の請負工事などに関する相談）
<p>相談事例：「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」などと屋根の修繕を勧められた。申し込み時には、保険金の30%を手数料として支払う旨の説明がなかったため、不審に思い、クーリング・オフをしたところ、手数料は支払うよう言われた。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・保険金が支払われるのか、修理の契約をする前に保険会社へ相談する。</li><li>・手数料やキャンセル料などの費用について、契約前にしっかり確認する。</li><li>・本当に修理が必要か周囲の人に相談する。</li></ul>
『他の健康食品』（健康食品の購入等に関する相談）
<p>相談事例：ネットで検索して格安で試せるダイエットサプリを見つけ注文した。しかし、定期購入が条件だったようで2回目の商品が届いた。注文時には気づかなかったため、解約を申し出たら、正規料金を支払うように言われた。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・購入前に契約内容や解約のルールをしっかり確認する。</li><li>・購入したときの画面を保存や印刷しておく。</li></ul>
『不動産貸借』（敷金の返還や原状回復・退去時などに関する相談）
<p>相談事例：賃貸アパートの退去後、退去時の立ち会いでは指摘されなかったロールカーテン代やフローリング汚れの掃除代を強引に請求された。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・退去時は、家主や管理会社等の立会いで部屋の現状を確認する。</li><li>・提示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求める。</li><li>・修繕費の明細が記載された見積書や敷金精算書等を請求する。工事代等が高いと感じたときは、複数の業者から見積書を取るよう家主側へ要求する。</li></ul>

## ウ 救済金額

救済金額の内容	令和2年度	31年度
回復額※1	49,985千円	163,876千円
クーリング・オフ額※2	67,670千円	79,460千円
未然防止額※3	34,443千円	23,911千円

※1：既に契約・申込みをしてしまった金額の全部または一部が相談者に返金された金額  
もしくは、支払いを免除された金額

※2：クーリング・オフにより、返金、解約、取り消された金額

※3：契約前に相談したことにより、支払いを免れた金額（相談者の申告による金額を含む）

## (2) 多重債務相談

本市の多重債務相談は、消費生活相談員による相談のみであったが、早期解決を図るため、平成20年6月から横浜弁護士会（H28.4.1より神奈川県弁護士会へ改称）、神奈川県司法書士会の協力により、専門相談（無料債務相談）を実施した。

・場所：北消費生活センター

・日時：毎週木曜日 午後1時20分～4時30分（1コマ約40分/全8コマ）

[件数] ※弁護士・司法書士相談件数は多重債務相談件数の内数

年度	多重債務相談	市で実施した専門相談		市の専門相談以外 への紹介等	苦情相談に対する割合
		弁護士相談	司法書士相談		
R2年度	88件	12件	0件	76件	1.6%（88/5,574件）
31年度	105件	39件	0件	66件	1.8%（105/5,915件）
30年度	103件	51件	0件	52件	1.6%（103/6,602件）
29年度	92件	47件	0件	45件	1.8%（92/5,009件）
28年度	113件	67件	0件	46件	2.2%（113/5,225件）

## (3) 町田市との相互相談

平成12年に開催された首長懇談会により、平成13年度から相互相談を開始するとともに、以後、消費生活相談会議を開催し、情報交換を実施している。

## ア 相互相談

年度	相模原市民が町田市へ相談	町田市民が相模原市へ相談
R2年度	20件（電話15、来所5）	14件（電話14、来所0）
31年度	19件（電話13、来所6）	35件（電話29、来所6）
30年度	26件（電話17、来所9）	36件（電話25、来所11）
29年度	21件（電話13、来所8）	35件（電話19、来所16）
28年度	17件（電話9、来所8）	29件（電話20、来所9）

## イ 消費生活相談会議

- ・開催日：令和3年2月26日（金）～3月12日（金）
- ・開催方法：書面会議
- ・内容：消費生活相談状況、相互の情報交換（他課からの苦情確認、オンラインで行う事業、SDGsの取り組み等）について

#### (4) 他自治体合同キャンペーン

悪質商法被害の増加、広域化を踏まえて、茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・新潟県・山梨県・長野県・横浜市・川崎市・相模原市・千葉市・さいたま市・新潟市の関東甲信越の自治体間で広域的に連携して、高齢者や若者の被害防止に関する取組を実施した。

##### ア 関東甲信越ブロック高齢者被害防止共同キャンペーン（9月）

###### ①関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」

- ・日時：令和2年9月21日（月・祝）～23日（水）  
午前9時～午後4時  
※21日、22日は、正午から午後1時までを除く
- ・場所：消費生活総合センター
- ・内容：高齢者を対象とした消費生活特別相談を実施

###### ②その他の取組

- ・チラシ配架：市内公共施設等 約2,000枚  
パルシステム神奈川ゆめコープとの連携 11,000枚
- ・動画広告放送：市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎、神奈中バス（かなc h）
- ・パネル展示：消費生活総合センター窓口及び北消費生活センター常設展示室
- ・メールマガジン、LINEマガジンによる注意喚起：延べ2,720名に配信
- ・広報さがみはら：9月1日号
- ・タウンニュース：9月1日号
- ・本庁内放送：令和2年9月1日（火）～30日（水）
- ・報道機関への情報提供：令和2年8月28日（金）正午

##### イ 関東甲信越ブロック若者被害防止共同キャンペーン（1月～3月）

###### ①関東甲信越ブロック共同事業「若者トラブル188番」

- ・日時：令和2年1月11日（月・祝）～13日（水）  
午前9時～午後4時（11日のみ正午から午後1時までを除く）
- ・場所：消費生活総合センター
- ・内容：若者を対象とした消費生活特別相談を実施

###### ②関東甲信越ブロック共通ポスターの掲示及びリーフレットの配布

- ・場所：市内の大学、専門学校、高等学校、中学校、公民館等
- ・枚数：リーフレット 1,000部 ポスター 150部

###### ③その他の取組

- ・メールマガジンによる注意喚起：延べ3,513名に配信
- ・大学及び専門学校のお知らせメールを通じた注意喚起：2校4,148名に配信
- ・動画広告放送：市役所本庁舎、緑区合同庁舎、南区合同庁舎
- ・パネル展示：消費生活総合センター窓口及び北消費生活センター常設展示室
- ・本庁内放送：令和3年3月1日（月）～31日（水）
- ・報道機関への情報提供：令和2年12月23日（水）正午
- ・はたちのつどいにおける啓発冊子の配架：令和3年1月11日（月・祝）

#### (5) 事業者指導等

市民の消費生活の安定向上と適正な商品サービスの普及を図るため、不適正な取引行為を行っている事業者の情報交換や今後の指導について検討した。

神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議に参加 4回

## 2 消費者団体の育成・支援等

消費者問題の解決及び消費生活に関する意識、取組の活性化を図るため、会議室の貸し出し等の支援を行う他、活動の場を提供するなど、消費者団体の育成・支援等に取り組んだ。

### (1) 消費者団体名簿

#### ア さがみはら消費者の会（平成 29 年 6 月 14 日設立）

さがみはら消費者の会加盟団体

	団 体 名
1	松葉町婦人会消費生活部
2	生活協同組合パルシステム神奈川ゆめコープ
3	個人参加

#### イ 市内の生活協同組合

	組 合 名
1	生活協同組合ユーコープ
2	生活協同組合パルシステム神奈川ゆめコープ（相模センター）
3	神奈川北中央医療生活協同組合
4	さがみ生活クラブ生活協同組合
5	麻布大学生生活協同組合
6	宇宙科学研究所生活協同組合
7	相模原市職員生活協同組合

※相模原市生活協同組合運営協議会（1、2、3、4、5、6）

### (2) 支援内容

会議室の貸出し、市民さくらまつり（中止）でのブース出展協力、後援など

### (3) 協働等事業

消費者団体との協働等による消費生活事業として実施

ア みんなの消費生活展（第 5 2 回）（再掲）

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

### (4) 生活協同組合に係る市町村経由文書

経由対象文書は、生協法等に定める知事に提出するすべての書類となっているが、事務の合理化・簡素化を図るため、市町村の施策に係る書類に限定することとされている。

（事務処理の特例に関する条例に基づき市町村が処理する事務の範囲を定める規則）

- ・対象経由文書 令和 2 年度 7 件（平成 3 1 年度 5 件）
- ・消費生活関連共催等名義使用承認 令和 2 年度 0 件（平成 3 1 年度 1 件）

### 3 計量及び表示の適正化

#### (1) 計量

##### ア 計量器定期検査

計量法に基づき、商店、事業所等で取引・証明に使用される特定計量器について、商品の量目の正確性と取引の適正化を図るため、2年に1回、市域を二分割して実施している(平成16年度～)。

( )は不合格数

年度	地区	実施者	事業者数	検査個数	計量器内訳	
				計	はかり	分銅・おもり
R 2	北	計量協会	344	1,193(11)	1,033(11)	160(0)
		上記以外	45	316(2)	301(2)	15(0)
3 1	南	計量協会	783	1,870(18)	1,573(18)	297(0)
		上記以外	72	687(6)	612(6)	75(0)
3 0	北	計量協会	251	899(13)	674(4)	225(9)
		上記以外	94	663(5)	647(5)	16(0)
2 9	南	計量協会	718	1,830(13)	1,458(8)	372(5)
		上記以外	93	812(3)	709(3)	103(0)

##### イ 立入検査

##### ① 商品量目検査

商品の製造及び販売の過程における適正な量目を確保し、消費者の不利益を防止するとともに事業者(主にスーパー)の計量管理指導を行った。

( )は不適正数

年度	時 期	実施日	事業者数	検査個数	検査個数内訳			
					食肉類	魚介類	青果類	惣菜類
R 2	中 元	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止						
	年末年始	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止						
	計							
3 1	中 元	7/30	2(0)	155(0)	40	40	35	40
	年末年始	12/3・10・17	6(0)	351(0)	89	79	79	104
	計		8(0)	506(0)	129	119	114	144
3 0	中 元	8/14	2(0)	147(0)	35	40	33	39
	年末年始	12/4・11・18	6(0)	438(0)	120	120	80	118
	計		8(0)	585(0)	155	160	113	157

##### ② 商品試買検査

県及び計量特定市とともに、同一商品を対象に適正計量に係る量目検査を実施した。

年度	実施日	商 品	製造業者数	種 類	検査個数
R 2	9/ 1	即席めん	4	5	25
3 1	10/ 8	マカロニ類	2	5	25
3 0	12/14	チョコレート	4	5	25

### ③ 特定計量器の検査

取引・証明に使用されている各計量器について、適正使用の確認及び計量管理の徹底を図るため、各事業所へ立入り検査を行った。

#### ● 質量計 ( ) は不適正数

年度	時期	実施日	事業者数	検査個数
R 2	中元	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止		
	年末年始			
	計			
3 1	中元	7/30	2 (0)	1 2 (0)
	年末年始	12/3・10・17	6 (0)	3 4 (0)
	計		8 (0)	4 6 (0)
3 0	中元	8/14	2 (0)	1 1 (0)
	年末年始	12/4・11・18	6 (0)	2 9 (0)
	計		8 (0)	4 0 (0)

#### ● 石油ガスメーター (LPガスメーター)

[対象] 市内石油(LP)ガス事業所 ( ) は不適正数

年度	実施日	事業者数	台帳検査個数	現物検査個数
R 2	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
3 1	2/18・25	2 (0)	5, 0 7 0 (0)	3 (0)
3 0	2/8・15	2 (0)	9, 4 3 5 (0)	3 (0)

#### ● タクシーメーター

[対象] タクシー事業者 ( ) は不適正数

年度	実施日	事業者数	台帳検査個数	現物検査個数
R 2	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
3 1	2/18・25	2 (0)	6 9 (0)	3 (0)
3 0	2/8・15	2 (0)	2 4 (0)	2 (0)

#### ● 燃料油メーター

[対象] 燃料油販売事業者 ( ) は不適正数

年度	実施日	事業者数	台帳検査個数	現物検査個数
R 2	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
3 1	2/18・25	3 (0)	0	4 7 (0)
3 0	2/12・15	2 (0)	0	3 8 (0)

## (2) 計量思想の普及・啓発

### ア 正量取引強調月間運動

商取引における計量の適正化と消費者の計量思想の啓発を図るため、商取引が増大する中元期及び歳末期に実施した。

- ・期間：令和2年7月1日～31日、12月1日～31日
- ・内容：ポスターの作成・配布
- ・配布先：80箇所

### イ 計量教室（再掲）

例年開催している「夏休み子ども消費者教室」は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止となった。

### ウ 計量ブースの出展（再掲）

例年出展している「みんなの消費生活展」は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止となった。

### エ 計量管理強調月間運動

- ・ 期間：令和2年11月1日～30日
- ・ 内容：計量管理実施報告書の受理及び進達、ポスターの作成・配布
- ・ 配布先：107箇所

## （3）表示監視（家表法及び製品安全四法に基づく立入検査）

平成24年4月1日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基づく立入検査事務について県から移譲された。

そのため、先に移譲されていた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（昭和56年1月1日に県から移譲）とともに、日常生活で使う家庭用品に適正な表示がされているか、消費生活用製品や電気用品などの指定された製品について、国が定めた技術上の基準を満たしていることを証する表示があるかを立入検査により確認する。

### ア 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

令和2年度 検査実施店舗

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

平成31年度 検査実施店舗 2店

※いずれの年度も店舗合計数は延件数

区分	店舗数	品目数	検査点数(A)	無表示 点数(B)	不適正 点数(C)	適正表示率 (A-(B+C))/A×100
繊維製品	1	14	699	0	0	100%
合成樹脂加工品	1	8	612	0	0	100%
電気機械器具	2	15	1,173	0	0	100%
雑貨工業品	2	13	1,601	0	0	100%
合計	6	50	4,085	0	0	100%

### イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

令和2年度 検査実施店舗

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

平成31年度 検査実施店舗 2店

区分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
家庭用圧力鍋及び圧力釜	1	4	0	
ライター	1	9	0	

### ウ 電気用品安全法に基づく立入検査

令和2年度 検査実施店舗

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

平成31年度 検査実施店舗 2店

区 分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
直流電源装置（特定）	2	105	0	
リチウムイオン蓄電池	1	73	0	

### エ ガス事業法に基づく立入検査

令和2年度 検査実施店舗

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

平成31年度 検査実施店舗 2店

区 分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
ガスこんろ	1	4	0	

### オ 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立入検査

令和2年度 検査実施店舗

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

平成31年度 検査実施店舗 2店

区 分	店舗数	機種数	違反件数	違反内容
カートリッジガスこんろ	1	2	0	
一般ガスこんろ	1	4	0	



相模原市マスコットキャラクター  
さがみん

安心できる消費生活をめざして

令和3年8月発行

発行 相模原市 市民局 消費生活総合センター  
相模原市緑区橋本6丁目2番1号  
シティ・プラザはしもと内  
電話 042(775)1779