

# 令和3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3年4月1日時点】	3
(1) 人員配置	3
(2) 事務分掌	3
(3) 消費生活総合センターの所在地及び相談時間、施設概要【令和3年4月1日現在】	3
3 事業体系	3
(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】	3
(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	4
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53回)	8
(3) 高齢者被害防止キャンペーン月間	9
(4) 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン事業	11
第3章 情報・学習機会の提供事業	14
1 学習機会の提供	14
(1) 講師派遣事業	14
(2) 高齢者等に向けた消費者教育事業	14
(3) 若年層に向けた消費者教育事業	15
2 情報の提供	16
(1) 広報紙や啓発物品等による情報提供	16
(2) 常設展示等による情報提供	20
(3) 電子媒体による情報提供	20
(4) 高齢者等への情報提供及び見守りの推進	21
(5) 大学等との消費者被害防止のための懇談会	23
第4章 消費者の保護事業	24
1 消費生活相談体制の充実・強化と事業への反映	24
(1) 消費生活相談	24
(2) 多重債務相談	29
(3) 町田市との相互相談	29
(4) 消費生活特別相談	30
(5) 事業者指導等	30
2 消費者団体の育成・支援等	30
(1) 消費者団体名簿	30
(2) 支援内容	30
(3) 協働等事業	31
(4) 生活協同組合に係る市町村経由文書	31
3 計量及び表示の適正化	31
(1) 計量	31
(2) 計量思想の普及・啓発	33
(3) 表示監視(家表法及び製品安全四法に基づく立入検査)	33
条例・規則等	35

# 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）

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）
令和 3年 4月	消費生活総合センター（中央区相模原1丁目シティ・プラザさがみはら内）、北消費生活センター、南消費生活センターの3センターを1つに集約し、旧北消費生活センター（緑区橋本6丁目シティ・プラザはしもと内）を新たな消費生活総合センターとして改編。
令和 4年 4月	◆「民法」改正 成年年齢18歳に引き下げ（R4.4施行）

◆……国等の動向

## 2 消費生活総合センターの組織【令和3年4月1日時点】

### (1) 人員配置

市 民 局 — 消費生活総合センター

所長 1 名、主幹 1 名※、総括副主幹 1 名、市職員 3 名  
再任用職員 2 名、事務補助員 2 名、相談員 10 名（7 名／日）  
※主幹は 6 月よりマイナンバーカード普及促進室と兼務

### (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。
- サ 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。
- シ シティ・プラザはしもとの維持管理及び秩序保持に関すること。

### (3) 消費生活総合センターの所在地及び相談時間、施設概要

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)  
TEL : (事務用) 042-775-1779 (相談専用) 042-775-1770  
FAX : 042-775-1771

相談日 毎日(年末年始・祝日を除く)

相談時間 平日 午前 9 時～午後 4 時 ※第 2、4 金曜日は午後 6 時まで  
土日 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(旧北消費生活センター) 面積(135.22 m<sup>2</sup>)  
相談室 3 室、職員事務室、相談員事務室(旧会議室)

## 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る。また、令和4年度から成年年齢が18歳に引き下げられる。

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る。

【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在り方の議論を深め、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。

#### 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》※4	前山善憲

#### 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
---------------	-------

(※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～、  
※4：令和3年7月1日～)

#### [開催状況]

回数	開催日	議 題
第1回	R3.7.9 (金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和2年度相模原市消費者行政の概要について</li> <li>・ 令和2年度第2次相模原市消費生活基本計画年次報告書(案)について</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
第2回	R4.2.25 (金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和3年度の消費生活事業の実施状況について</li> <li>・ 令和4年度の消費生活事業の実施予定について</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>



## 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、消費者・事業者・行政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した。令和3年度の統一テーマは、「消費」で築く新しい日常」である。

#### 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3年5月1日号  
[内 容] 消費者月間のテーマに合わせて、SDGsに関する記事や消費者トラブルを啓発する記事を掲載した。



#### ウ 啓発動画の放送

[期 間] 令和3年5月6日(木)～16日(日)(本庁舎内)  
令和3年5月6日(木)～31日(月)(緑区・南区合同庁舎内)  
令和3年5月1日(土)～31日(月)(神奈中バス車内)  
[内 容] 消費者庁及び当センターが作成した15秒又は30秒の啓発動画を上記の場所で放映した。

		<p>消費者庁作成 15秒動画</p> <p>[放映先] ・本庁 ・緑・南区合庁</p>
		<p>センター作成 30秒動画</p> <p>[放映先] ・神奈中バス</p>

#### エ 本庁舎内館内放送

[期 間] 令和3年5月6日(木)～31日(月)  
[内 容] 5月は消費者月間であることを伝えるとともに、サプリメントの定期購入や屋根の無料点検から始まる契約トラブルについて、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3年5月6日号  
[内 容] 5月は消費者月間であることを伝えるとともに、高齢者が抱える不安の3K(孤独・お金・健康)に関する記事を掲載した。



## カ メールマガジン・LINEマガジンの配信

[配信日] 毎週金曜日

[内容] 「消費者月間」「エシカル消費」「フェアトレード」「フードドライブ」の4つのテーマでメールマガジン及びLINEマガジンを配信した。

## キ 図書館内に消費者月間紹介コーナーを設置

[期間] 令和3年5月1日(土)～30日(日)

[内容] 市内3カ所の市立図書館において「消費生活コーナー」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もの



橋本図書館



市立図書館



相模大野図書館

## ク 市ホームページに掲載

[期間] 令和3年5月1日(土)から

[内容] エシカル消費や詐欺的な投資勧誘トラブルに関する記事を掲載した。

## (2) みんなの消費生活展(第53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もの。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止



5月1日～31日 消費者月間統一テーマ「“消費”で築く新しい日常」

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、マスクをはじめとする生活用品の買い占め、買いだめなどが発生しました。また、個人等による誤った選別や無断的な不特定な状態となっている消費者につけ込む悪質商法等により、合理的でない消費行動や新たな消費被害が発生しています。このような現状を踏まえ、「今だけ」「ここだけ」「自分だけ」の消費行動を控え、社会全体のことを考えた消費行動が求められています。



### エシカル消費ってなに？

最近「エシカル消費」という言葉を耳にしたことはありませんか？

- 人（障害がある人の支援につながる商品を選ぶ）
- 社会（発展途上国の原料や製法を適正な価格で取引された商品を選ぶ）
- 地域（地元や被災地の商品を選ぶ）
- 環境（リサイクル素材を使ったものや生物に優しい商品を選ぶ）



などに配慮した消費行動のことをいいます。これからは、「エシカル消費」という基準で買い物することも大切です。

### 詐欺的な投資勧誘トラブル

外国の通貨や仮想通貨、FX取引など、詐欺的な投資勧誘をめぐる消費者トラブルが、高齢者を中心に依然として多く発生しています。「簡単に儲かる」「元本保証」など甘い誘惑を受けたときは、その場で判断せず、身近な人に相談しましょう。不安なときは消費生活総合センター（042-775-1770）へご相談ください。



(参考)

第51回「みんなの消費生活展」の様子

[日時] 令和元年10月18日(金)～19日(土)  
午前10時～午後4時

[場所] ミウヰ橋本5階 インナーガーデン

### (3) 高齢者被害防止キャンペーン月間

悪質商法被害の増加、広域化を踏まえて、毎年9月に関東甲信越ブロックを中心とする自治体間で広域的に連携し、高齢者被害防止に関する取組を実施することで、被害の拡大防止及び未然防止を図った。

[参加自治体等]

東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、栃木県、茨城県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県、横浜市、川崎市、さいたま市、千葉市、新潟市、相模原市、国民生活センター

#### ア 関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」

[期 間] 3日間：9月20日(月・祝)～22日(水)

[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

[件 数] 22件(前年度15件) ※契約当事者が60歳以上の件数

#### イ 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和3年9月1日号

[内 容] 高齢者被害特別相談、高齢者に多い契約トラブル等の注意喚起情報を掲載した。

#### ウ 本庁舎内館内放送

[期 間] 令和3年9月1日(水)～30日(木)

[内 容] 9月の合同キャンペーンやサブスクリプション、強引な勧誘について、館内放送を実施した。

#### エ 啓発動画の放送

[期 間] 令和3年9月1日(水)～30日(木)

[場 所] ①本庁舎内、緑区・南区合同庁舎内(エレベーター脇モニター)

②神奈中バス車内モニター(かなc h)

[内 容] 消費者庁及び当センターが作成した15秒の啓発動画を上記の場所で放映した。



## オ タウンニュース(緑・中央・南区版)の掲載

[掲載日] 令和3年9月2日号

[内 容] 高齢者被害防止キャンペーンの周知

## カ メール・LINEマガジンの配信

[内 容] 「押し買い」「催眠商法」「送りつけ商法」「電話勧誘販売」の4つのテーマで、毎週金曜日にメールマガジン及びLINEマガジンを配信した。

## キ パネル展示

[期 間] 令和3年9月1日(水)～22日(水)

[場 所] シティ・プラザはしもと6階 多目的スペース

[内 容] 高齢者に多い契約トラブル等の注意喚起情報を中心に掲示した



## ク 啓発チラシの配架・配布

[場 所] 公民館、まちづくりセンター、地域包括支援センター等

[枚 数] 約2,000枚

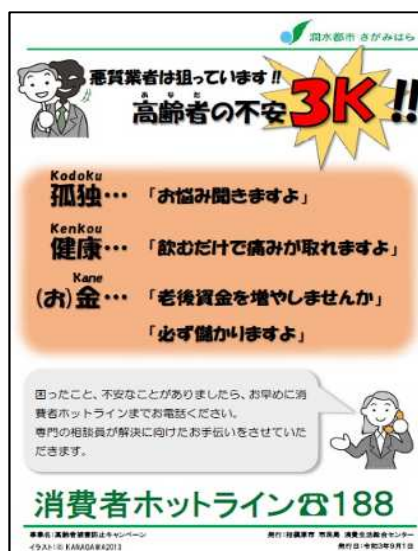
[内 容] 消費生活相談窓口や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起のため、チラシを配布した。

## ケ 啓発物品の作成・配布

[期 間] 令和3年9月1日(水)から順次

[場 所] 地域包括支援センター(29か所)

[内 容] 啓発物品(見守りシール、見守りシール付きポケットティッシュ)を直接届け、高齢者消費者被害防止のための啓発を行った。



## コ 連絡会議等を通じた高齢者関係団体等への情報提供

[周知先] 地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会、老人クラブ

[内 容] 各団体の会議等に出席し、啓発チラシの配布依頼や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起を行い、消費者トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを行うことにより見守りの推進等呼びかける。

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止

## サ 包括連携協定事業者との連携(新規)

[期 間] 令和3年9月1日(水)～30日(木)

[連携先] 損害保険ジャパン株式会社

[内 容] 50代以上の契約者に啓発チラシを配布した。

[枚 数] 約1,000枚(150代理店へ送付)

## シ 報道機関への情報提供

[提供日] 令和3年8月27日(金)正午

#### (4) 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン事業

悪質商法被害の増加、広域化を踏まえて、毎年1～3月に関東甲信越ブロックを中心とする自治体間で広域的に連携し、若者重点相談の実施やリーフレット及びポスターを配布するなど、若者の悪質商法被害防止に関する取組を行うことで、被害の拡大防止、未然防止を図った。

[参加自治体等]

東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、栃木県、茨城県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県、横浜市、川崎市、さいたま市、千葉市、新潟市、相模原市、国民生活センター

#### ア 関東甲信越ブロック共同事業

(ア) 『若者重点相談日「若者トラブル188番」』

[期間] 3日間：令和4年1月9日(日・祝)～11日(火)

[件数] 5件(前年度3件) ※契約当事者が30歳未満の件数

(イ) 『リーフレット及びポスターの作成、配布』

[場所] 市内の大学、専門学校、高等学校、中学校、公民館、出前講座参加者等

[内容] リーフレット等の送付



#### イ 広報さがみはらの掲載

[掲載日] 令和4年1月1日号

[内容] 若者重点相談日の案内や定期購入、架空請求など契約トラブルに関する注意喚起を掲載した。

#### ウ 本庁舎内館内放送

[期間] 令和4年3月1日(火)～31日(木)

[内容] 若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンやマルチ商法、定期購入について、館内放送を実施した。

#### エ 啓発動画の放映

[期間] 令和4年1月4日(火)～28日(金)

[場所] 本庁舎内、緑区・南区合同庁舎内(エレベーター脇モニター)

[内容] 消費者庁が作成した15秒の啓発動画を上記の場所で放映した。

#### オ メール・LINEマガジンの配信

[内容] 1月～3月の各月第2週金曜日に若者向けの契約トラブルに関する注意喚起【特集号】を配信した。テーマは「定期購入」「情報商材・暗号資産」「SNS広告」



## カ 市ホームページに掲載

[期 間] 令和4年1月1日(土)～3月31日(木)

[内 容] キャンペーンの紹介や若者に多い契約トラブルに関する情報を掲載した。



市HP（一部抜粋）



市HP（一部抜粋）

## キ 図書館内に若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン紹介コーナーを設置

[期 間] 令和4年2月1日(火)～27日(日) 市立図書館、橋本図書館

令和4年3月1日(火)～31日(木) 相模大野図書館

[内 容] 市内3カ所の図書館内に紹介コーナーを設け、若者に多い契約トラブルやお金に関する図書の展示、啓発物品の配布を行った。

## ク パネル展示

[期 間] 令和4年3月14日(月)～31日(木)

[場 所] シティ・プラザはしもと6階 多目的スペース

[内 容] 消費生活相談窓口の案内や契約トラブルに関する注意喚起を実施した。



## ケ 大学等と連携した「お知らせメール」配信

[配信日] 令和4年1月～3月

[連携先] 相模女子大学、相模原看護専門学校、青山学院大学、北里大学、女子美術大学

[内 容] 各学校のメール配信機能等を利用し、学生に向けて若者に多い契約トラブルや市ホームページのリンク先を掲載したメール等の配信について、協力を依頼した。

## コ 「はたちのつどい」でのパンフレットの配架

[日 程] 令和4年1月10日(月・祝)

[場 所] 相模原市民会館、杜のホールはしもと、相模女子大学グリーンホール

[内 容] 各会場に共同キャンペーンで作成したリーフレットを配架した。

## サ 中学生と連携した啓発事業（新規）

[期 間] 令和4年2月中旬～

[連携先] 市内中学校演劇部

[内 容] 中学生に多い契約トラブルを題材にした寸劇を演じてもらい、同世代に向けた啓発資料を作成した。



## シ 報道機関への情報提供

[提供日] 令和3年12月24日(金)正午



相模原市マスコットキャラクター  
**さがみん**

## 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

No.	開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
1	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	3	635	上溝高等学校1・3年生、 相模原看護専門学校
2	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 高齢者編～	8	139	さんかくサロン、相模台 第2地域包括支援センター、 新磯・上溝・橋本公民館、 松葉町婦人会、さがみは ら消費者の会
3	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 見守り編～	1	10	東林第1地域包括支援セ ンター
4	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 障害者編～	4	113	相模原中央支援学校（2 回）、相模原養護学校（本 校、橋本分教室）
5	お金と契約 ～高校生編～	2	278	津久井高等学校定時制、 上溝高等学校2年生
6	カード社会の落とし穴 ～多重債務に陥 らないために～	1	22	星が丘公民館
7	その他（日常生活で起こる事故）	1	6	POC母親クラブ
合 計		20	1203	

※講座テーマは15個設定。令和3年度に実施した講座のみ掲載。

#### (2) 高齢者等に向けた消費者教育事業

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))

開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 高齢者編～	8	139	さんかくサロン、相模台第2地域 包括支援センター、新磯・上溝・橋 本公民館、松葉町婦人会、さがみは ら消費者の会
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 見守り編～	1	10	東林第1地域包括支援センター
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 障害者編～	4	113	相模原中央支援学校（2回）、相模 原養護学校(本校、橋本分教室)



### (3) 若年層に向けた消費者教育事業

若年層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))

開催テーマ	開催数	受講者	申請団体名
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 若者編～	3	635	上溝高等学校1・3年生、相模原看護専門学校
あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心 障害者編～	4	113	相模原中央支援学校(2回)、相模原養護学校(本校、橋本分教室)
お金と契約 ～高校生編～	2	278	津久井高等学校定時制、上溝高等学校2年生

#### 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】(再掲(講師派遣事業の一部))

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] 津久井高等学校定時制(受講者 38名)

#### ウ 青山学院大学との連携事業

青山学院大学(社会情報学部)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] なんで騙すのか分らなかったの、騙す側になってみた～I am “悪質業者”～

[実施時期] 令和3年9月～12月

[参加者] 30名(演習の最終講義では、約200名の学生にオンライン講義を行った。)

#### エ さがまちコンソーシアムさがまち学生clubとの連携事業(新規)

令和4年4月1日施行の成年年齢18歳引き下げを前に、現役大学生と連携し、当事者世代の目線で「若者の消費者トラブルの防止」について考える座談会「さがまち学生clubが消費生活総合センターに聞いてみました」を実施した。

[実施時期] 令和4年2月25日(金)

[連携団体] さがまちコンソーシアムさがまち学生club  
学生4名

[実施内容] ・消費生活総合センターってどんなところ？

・消費者トラブルに遭った経験、トラブルに遭わないための助言

・成年年齢の引き下げ、若者に多いトラブルの特徴 など

※座談会の様子については動画を作成し、市公式YouTubeへ掲載。また、市広報紙「広報さがみはら令和4年4月15日号」に成年年齢引き下げに関する特集記事を掲載。



## 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(一部再掲)

掲載号	テーマ
令和3年5月1日号	環境・社会を考えた消費行動をしましょう(消費者月間)
令和3年7月1日号	多重債務相談窓口のご案内 ※関東財務局横浜財務事務所の協力
令和3年8月1日号	電気使用安全月間の案内 ※関東電気保安協会の協力
令和3年9月1日号	高齢者被害防止キャンペーン月間(不安の3K)の案内
令和3年11月1日号	多重債務者相談強化キャンペーン2021の案内 ※県内市町村及び神奈川県弁護士会等の連携事業
令和4年1月1日号	若者被害防止キャンペーン月間の案内
令和4年2月1日号	シティ・プラザはしもとの休館

#### 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(一部再掲) 【地方消費者行政強化交付金を活用】

掲載号	テーマ
令和3年5月6日号	消費者月間周知
令和3年6月3日号	新型コロナワクチン詐欺に注意
令和3年7月1日号	巧妙な電話に騙されないで!
令和3年8月5日号	「お得」と思って購入した化粧品が・・・
令和3年9月2日号	高齢者被害防止月間周知
令和3年10月7日号	住宅リフォームの勧誘がきたけど
令和3年11月4日号	有名企業の公式サイトだと思ったら
令和3年12月2日号	いつの間にか別の電力会社に??
令和4年1月1日号	注文していない商品が届いた?!
令和4年2月3日号	これって架空請求?!

 <p>新型コロナウイルスワクチン詐欺に注意!</p> <p>ネット広告で「約90%オフ」と安い化粧品があり購入した。使用したら肌に合わず返っていたところ、もう1本届いた。業者に確認したら定期購入が実行された。</p>	 <p>巧妙な電話に騙されないで!</p> <p>「保険金が使える」と住宅リフォームの勧誘が来たけど...</p> <p>「火災保険で窓枠などを無料で見積りできる」と勧誘されたけど、なんだか不安で...</p>
<p>新型コロナワクチン詐欺に注意(6/3号)</p> <p>「お得」と思って購入した化粧品が(8/5号)</p>	<p>巧妙な電話に騙されないで!(7/1号)</p> <p>住宅リフォームの勧誘が来たけど(10/7号)</p>

<p>有名企業の公式サイトだと思ったら... (11/4号)</p>	<p>いつの間にか別の電力会社?? (12/2号)</p>
<p>注文していない商品が届いた?! (1/1号)</p>	<p>これって架空請求?! (2/3号)</p>

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
131号 (令和3年7月発行)	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度に受けた消費生活相談の概要</li> <li>トイレ修理に関するトラブルについて</li> </ul>
132号 (令和3年10月発行)	<ul style="list-style-type: none"> <li>いまさら聞けない・・・「SDGs」についておさらい!</li> <li>食品ロスについて</li> </ul>
133号 (令和4年1月発行)	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の自宅売却に関するトラブルについて</li> </ul>
134号 (令和4年4月発行)	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者の消費者被害を防ごう!! 18歳はもう大人なんです!</li> <li>若者に多いトラブルを紹介!</li> </ul>

[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

掲載号及び内容	掲載内容
<p>131号 (令和3年7月発行)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度に受けた消費生活相談の概要</li> <li>トイレ修理に関するトラブルについて</li> </ul>	<p>すばいす 131号 (令和3年7月発行)</p> <p>◆ 相談件数の推移</p> <p>◆ 相談内容別件数ランキング(トップ3)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1位 高齢者 603件</li> <li>2位 デジタルコンテンツ 432件</li> <li>3位 工事・建築 302件</li> </ol> <p>◆ トイレが詰まり、ネット広告の悪質を 野んだら高額な料金を請求された!</p>

132号  
(令和3年10月発行)  
・いまだ聞けない・・・  
「SDGs」についておさらい!  
・食品ロスについて

いまだ聞けない…「SDGs」についておさらい!

最近では「SDGs（エスディーエス）」という言葉を耳にする機会も増えてきました。「SDGs」の正式名称は、「Sustainable Development Goals」であり、日本語にすると「持続可能な開発目標」となります。

これは、2030年までに、持続可能でよりよい世界を目指す国際目標として、2015年9月に国連サミットで採択されました。SDGsは17種のゴール（目標）と169種のターゲットによって構成され、世界の目標（国連の目標）と一致していることを重視し、日本においても積極的に取り組んでいます。

グラフは、福岡県内に住む高齢者50名が消費した食品ロスの量の推移です。令和3年年度は、12,459（トンの）食品ロスが発生しました。福岡県の人口約72万人に対し、福岡県で一人当たり年間7.6kg発生していることになります。これは、1人1日約21gの食品ロスに相当する計算です。これは、1人1日約21g（約3口）を削減していることとなります。

SDGsの17種のゴールのうち12項目は「つく・減・廃」から成り立つという特徴があります。その中に食品ロスの削減が含まれています。食品ロスは、捨てられることによる資源の浪費だけでなく、食品ロス自体が、日本の食品ロス量は約11万トン、そのうち家庭から出たのが284万トンにもなっています。一人ひとり、毎日の生活の一端から削減していき、社会全体で取り組む必要があります。

食品の残ったものや食べ残しは、すぐに捨てるのではなく、別の用途で活用するということも考えてみましょう。一人ひとりができることを実践することで、食品ロス削減につなげることができます。

食品ロスを減らす3つの行動

- ・期限内に食べられない量の食品を消費しない
- ・食べ残しは分けず最後まで食べる
- ・新しい食材を仕入れる前に在庫を確認する

福岡県消費生活センター「LINEマガジン」を配信中心!

消費生活総合センター

042(775)1770

133号  
(令和4年1月発行)  
・高齢者の自宅売却に関する  
トラブルについて

高齢者の自宅売却に関するトラブルが紹介されています。

生活に困って、急がせたと思ったら後悔が重なったが

高年齢者の自宅売却に関するトラブルが紹介されています。

自宅売却に関するトラブルが紹介されています。

トラブルを避ける3つのアドバイス

高齢者の自宅売却に関するトラブルが紹介されています。

トラブルを避ける3つのアドバイス

1 後悔しないために、契約する前によく考えよう!

2 断るとき、はっきりと「断りませう!」(不承不承!)

3 断れ、契約の条件を確認しよう!

成年年齢下げで18歳と19歳が「できること」「できないこと」

消費生活総合センター

042(775)1770

134号  
(令和4年4月発行)  
・若者の消費者被害を防ごう!!  
18歳はもう大人なんです!  
若者に多いトラブルを紹介!

若者の消費者被害を防ごう!! 18歳はもう大人なんです!

若者に多いトラブルを紹介!

1 新商品で収入減! 連絡サイトを確認すると悪質な勧誘をされて迷惑

2 電帳簿が安くなくなる数値があり、断り切れず契約した。損益が分からぬといふと断れないようで悩んでいる

3 断れ、契約の条件を確認しよう!

成年年齢下げで18歳と19歳が「できること」「できないこと」

消費生活総合センター

042(775)1770

若者の消費者被害を防ごう!! 18歳はもう大人なんです!

若者に多いトラブルを紹介!

1 後悔しないために、契約する前によく考えよう!

2 断るとき、はっきりと「断りませう!」(不承不承!)

3 断れ、契約の条件を確認しよう!

成年年齢下げで18歳と19歳が「できること」「できないこと」

消費生活総合センター

042(775)1770

## エ 啓発物品の作成【地方消費者行政強化交付金を活用】（再掲）

消費生活総合センターの案内等を記載した啓発物品を配布することで、消費者トラブルに遭った時の連絡先を周知する。

[内 容] 消費生活見守りシール(20,000枚)

消費生活見守りシール付きポケットティッシュ(各7,000個)

消費生活見守りタオル(3,000枚)

消費生活見守りスマホクリーナー(3,000部)

[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、出前講座、イベント等

No.	名称及び作成数	No.	名称及び作成数
1	 <p>消費生活見守りシール(20,000枚)</p>	3	 <p>消費生活見守りタオル(3,000枚)</p>
2	 <p>消費生活見守りシール付きポケットティッシュ(7,000個)</p>	4	 <p>消費生活見守りスマホクリーナー(3,000部)</p>

## オ 市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
高齢者のためのふれあい福祉ガイド	高齢・障害者福祉課	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
障害のある方のための福祉のしおり	高齢・障害者福祉課	消費生活センターの連絡先
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

## カ さがみはら大学生等未来応援事業との連携（新規）

コロナ禍で生活に困窮する大学生等に地元食材を提供する市の事業と連携し、啓発チラシを会場で配布した。

[期 間] 1月～3月

[連携先] こども・若者支援課 [配布数] 300枚

## (2) 常設展示等による情報提供

### ア 消費生活総合センター展示コーナー(一部再掲)

[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を行った。

### イ 消費生活総合センターの図書等

相模原市消費生活総合センターが所有する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] DVD 139本 図書 504冊

## (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】(再掲)

消費者トラブルの注意喚起及び相談窓口の案内動画(15秒又は30秒)を放映した。

[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3年5月及び9月、令和4年1月

### ウ メールマガジン・LINEマガジンの配信(一部再掲)

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: 307人(前年比12人増)

LINEマガジン: 4,583人(前年比1,365人増)

[配信回数] 55回

### エ ホームタウンチームと連携した消費者啓発事業(新規)

市ホームタウンチームと連携し、ホームゲーム開催日において、スタジアムへ来場する幅広い世代へ消費生活相談窓口等の周知を行い、消費者被害の未然防止及び早期発見を図った。

[連携先] SC相模原

[会場] 相模原ギオンスタジアム

[実施日] 6月20日(日)、10月24日(日)、11月3日(水・祝)、  
11月14日(日) 11月28日(日)

[入場者数] 14,710人(5試合の合計人数)

[内容] スタジアム内大型ビジョンの動画放映や入場者へSC相模原マスコットキャラクター「ガミティ」とコラボした消費生活見守りシールを配布した。



#### (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 啓発チラシの配架・配布(再掲)

[場 所] 公民館、まちづくりセンター、地域包括支援センター等

[枚 数] 約2,000枚

[内 容] 消費生活相談窓口の案内や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起のため、チラシを配布した。

##### イ 啓発物品の作成・配布(再掲)

[期 間] 令和3年9月1日(水)から順次

[場 所] 地域包括支援センター(29か所)

[内 容] 啓発物品(見守りシール、見守りシール付きポケットティッシュ)を直接届け、高齢者消費者被害防止のための啓発を行った。

##### ウ 連絡会議等を通じた高齢者関係団体等への情報提供(再掲)

[周知先] 地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会、老人クラブ

[内 容] 各団体の会議等に出席し、啓発チラシの配布依頼や高齢者に多い契約トラブルの注意喚起を行い、消費者トラブル事例の紹介や出前講座の案内などを行うことにより見守りの推進等と呼びかける。

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止。

##### エ 包括連携協定事業者との連携(再掲)

[期 間] 令和3年9月1日(水)～30日(木)

[連携先] 損害保険ジャパン株式会社

[内 容] 損害保険ジャパン株式会社と連携し、50代以上の契約者に啓発チラシを配布した。

[枚 数] 約1,000枚(150代理店へ送付)

##### オ 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、2(1)エで作成した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

##### カ 郵便局の備品広告掲載事業【地方消費者行政強化交付金を活用】

高齢者や障害者の消費者被害に対する見守り事業の一環として、郵便局内の現金納入袋に相談窓口や見守りを促進する広告を掲載し、消費者被害の未然防止・早期発見を図った。

[配布先] 市内52局(全55局)

[配布数] 55,000部

[掲出日] 令和3年12月6日(月)から



##### キ 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
4月	前半	消費者トラブルの見守りって？見守りのチェックポイント
	後半	補聴器の購入に関するトラブルにご注意！
5月	前半	新型コロナワクチンに関するトラブルにご注意！
	後半	大手通販サイトを装った通販トラブルにご注意！
6月	前半	SNSをきっかけとしたトラブルにご注意！
	後半	「押し買い」にご注意！
7月	前半	シロアリ駆除の訪問販売
	後半	チケットの転売トラブルにご注意
8月	前半	代理婚活サービスのトラブルにご注意
	後半	「占いサイト」にご注意！
9月	前半	高齢者悪質商法被害防止月間のお知らせ
	後半	特殊詐欺対策機器購入費補助事業
10月	前半	台風シーズン到来！保険金詐欺に注意！
	後半	太陽光発電パネルの設置トラブルにご注意！
11月	前半	国民生活センターのご紹介
	後半	余計に支払っていませんか？サブスクリプション
12月	前半	家の鍵が開かない。業者に依頼をしたら15万円！！
	後半	スマートフォンの高額請求に注意
1月	前半	こんな商品でも定期購入トラブルに！
	後半	石油ストーブによる一酸化炭素中毒
2月	前半	近年増加中！『アナログ戻し』のトラブル
	後半	新型コロナワクチンに関するトラブルにご注意！
3月	前半	契約の成立時期～店舗購入編～
	後半	あなたの素晴らしい俳句を新聞に掲載してみませんか・・・24万円



消費生活情報ラジオ

「大事な人を見守り隊」消費生活センターお役立ち情報

平日午前8時台と午後5時台に「FMHOT83.9MHz」にて放送中!!



公式アプリ  
[FM プラブラ]

## ク 新聞折込による啓発事業（新規）

読売新聞橋本中央店及び淵野辺中央センターの契約世帯に配布している「じもとの事件簿」において、消費生活相談窓口の周知や啓発情報を掲載してもらうことにより、契約トラブルや悪質商法被害の未然防止及び早期発見を図ることを目的とするもの。

[発行日] 令和3年10月～ 毎月1回

[配布数] 緑区内：約15,000世帯、  
中央区内：約35,000世帯

じもとの事件簿 読売新聞

～読売新聞消費生活センターより見守り情報～



このままでは  
**固定電話が使えなくなる!?**  
忘れて光回線の「世帯」勧誘がきき!

NTT東日本およびNTT西日本は2024年1月以降、固定電話のIP網への移行に伴い、電話会社内の設備の切替を予定しています。

IP網移行の局内設備切替に伴う手続きは**不要**です!

- 利用中の電話番号・電話機等は、設備切替後も利用できます。
- 不要な勧誘はきっぱり断りましょう。

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ!

読売新聞消費生活センター (2022年4月)



#### ケ ひとり暮らし高齢者等給食サービス事業との連携（新規）

外出の機会が少ない方、インターネットを利用しない方、新聞や地域情報誌を購読しない方など「孤立しがちな高齢者」に向けた啓発手段として、標記事業の配食対象者に啓発チラシを配布した。

[期 間] 令和3年12月6日（月）～

[連携先] 高齢・障害者支援課

[配布数] 300枚

#### （5）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開催した。

[日 時] 令和4年3月4日（金） 午後2時～午後3時10分

[参加校] 相模女子大学、青山学院大学、女子美術大学、桜美林大学、北里大学、和泉短期大学、麻布大学、相模原看護専門学校、相模原調理師専門学校、医療ビジネス観光福祉専門学校、神奈川経済専門学校、神奈川柔整鍼灸専門学校

[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



相模原市マスコットキャラクター  
さがみん

## 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。

計量法や家庭用品品質表示法等に基づく計量や表示については、事業者による適正化を図るため、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

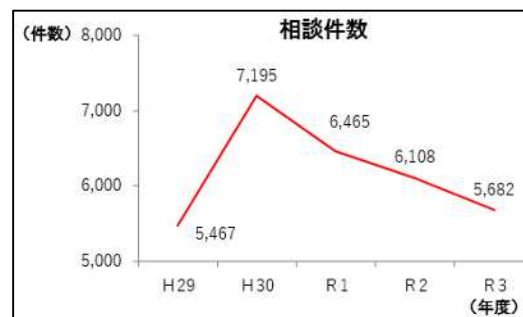
#### (1) 消費生活相談

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

###### (ア) 相談件数

年 度	件 数	前年度比
R 3	5, 6 8 2件	9 3. 0%
R 2	6, 1 0 8件	9 4. 5%
3 1	6, 4 6 5件	8 9. 9%
3 0	7, 1 9 5件	1 3 1. 6%
2 9	5, 4 6 7件	9 5. 9%



###### (イ) 区別内訳

区	令和3年度	令和2年度	前年度比
緑 区	1, 2 4 6件(21.9%)	1, 2 9 1件(21.1%)	9 6. 5%
中央区	2, 0 7 2件(36.5%)	2, 3 2 1件(38.0%)	8 9. 3%
南 区	2, 1 5 5件(37.9%)	2, 3 0 5件(37.8%)	9 3. 5%
市 内	6 5件( 1.1%)	6 8件( 1.1%)	9 5. 6%
市外・不明	1 4 4件( 2.6%)	1 2 3件( 2.0%)	1 1 7. 1%
合 計	5, 6 8 2件( 100%)	6, 1 0 8件( 100%)	9 3. 0%

###### (ウ) 相談方法

相談方法	令和3年度	令和2年度	前年度比
電 話	5, 3 2 2件(93.7%)	5, 8 6 6件(96.0%)	9 0. 7%
来 所	3 6 0件( 6.3%)	2 4 2件( 4.0%)	1 4 8. 8%
合 計	5, 6 8 2件( 100%)	6, 1 0 8件( 100%)	9 3. 0%

###### (エ) 種別

種 別	令和3年度	令和2年度	前年度比
苦 情	5, 1 0 8件(89.9%)	5, 5 7 4件(91.3%)	9 1. 6%
問合せ	5 7 4件(10.1%)	5 3 4件( 8.7%)	1 0 7. 4%
合 計	5, 6 8 2件( 100%)	6, 1 0 8件( 100%)	9 3. 0%

## (オ) 処置内容別

※年度を跨ぐ継続案件があるため、合計値は前ページと一致しない

処理結果	令和3年度	令和2年度	前年度比
他機関紹介	94件(1.7%)	87件(1.4%)	108.0%
助言(自主交渉)	2,696件(48.0%)	3,423件(56.1%)	78.8%
その他情報提供	2,240件(39.9%)	2,020件(33.1%)	110.9%
あっせん解決	293件(5.2%)	277件(4.5%)	105.8%
あっせん不調	28件(0.5%)	41件(0.7%)	68.3%
処理不能	66件(1.2%)	52件(0.9%)	126.9%
処理不要	203件(3.6%)	201件(3.3%)	101.0%
合計	5,620件(100%)	6,101件(100%)	96.1%

## イ 相談内容(苦情相談の内訳)

## (ア) 年代別(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

年代	令和3年度	令和2年度	前年度比
20歳未満	131件(2.6%)	153件(2.8%)	85.6%
20代	571件(11.2%)	540件(9.7%)	105.7%
30代	505件(9.9%)	581件(10.4%)	87.0%
40代	633件(12.4%)	781件(14.0%)	81.0%
50代	849件(16.6%)	933件(16.7%)	91.0%
60代	653件(12.8%)	673件(12.1%)	97.0%
70代	783件(15.3%)	910件(16.3%)	86.0%
80歳以上	411件(8.0%)	437件(7.8%)	94.1%
団体・不明	572件(11.2%)	566件(10.2%)	101.1%
合計	5,108件(100%)	5,574件(100%)	91.6%

※本年度より集計方法を見直したため、前年度以前の消費者行政の概要と件数は一致しない。

## 参 考

令和3年度 年齢別人口構成 (令和4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	114,491人	15.9%
20代	78,511人	10.9%
30代	81,454人	11.3%
40代	108,295人	15.1%
50代	108,471人	15.1%
60代	79,111人	11.0%
70歳以上	148,779人	20.7%
合計	719,112人	100.0%

## (イ) 職業別(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

職業	令和3年度	令和2年度	前年度比
給与生活者	2, 126件(41.6%)	2, 360件(42.3%)	90.1%
自営・自由	214件(4.2%)	172件(3.1%)	124.1%
家事従事者	646件(12.6%)	724件(13.0%)	85.6%
学生	227件(4.4%)	265件(4.8%)	85.7%
無職	1, 349件(26.4%)	1, 514件(27.2%)	89.1%
行政機関	10件(0.2%)	0件(0.0%)	0.0%
企業・団体	118件(2.3%)	123件(2.2%)	95.9%
不明・無回答	418件(8.2%)	416件(7.5%)	100.5%
合計	5, 108件(100%)	5, 574件(100%)	91.6%

## (ウ) 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3年度	令和2年度	前年度比
安全・衛生	117件(1.7%)	135件(1.9%)	86.7%
品質・機能・役務品質	797件(11.4%)	763件(10.5%)	89.9%
法規・基準	31件(0.4%)	37件(0.5%)	83.8%
価格・料金	180件(2.6%)	156件(2.1%)	115.4%
計量・量目	5件(0.0%)	0件(0.0%)	0.0%
表示・広告	194件(2.8%)	171件(2.3%)	83.0%
販売方法	1, 605件(22.9%)	1, 537件(21.1%)	113.5%
契約・解約	3, 583件(51.2%)	4, 087件(56.2%)	87.7%
接客・対応	482件(6.9%)	375件(5.2%)	128.5%
包装・容器	3件(0.0%)	6件(0.0%)	50.0%
施設・設備	5件(0.0%)	10件(0.1%)	50.0%
合計	7, 002件(100%)	7, 277件(100%)	96.2%

## (エ) 販売購入形態(契約当事者)

※合計値は種別「苦情」件数のみ

販売購入形態	令和3年度	令和2年度	前年度比
店舗購入	834件(16.3%)	833件(14.9%)	100.1%
訪問販売	607件(11.9%)	675件(12.1%)	89.9%
通信販売	1, 876件(36.7%)	2, 138件(38.4%)	87.7%
マルチ・マルチまがい	36件(0.7%)	41件(0.7%)	87.8%
電話勧誘	168件(3.3%)	159件(2.9%)	105.7%
ネガティブ・オプション	2件(0.0%)	2件(0.0%)	100.0%
訪問購入	39件(0.8%)	41件(0.7%)	95.1%
その他無店舗	14件(0.3%)	11件(0.2%)	127.3%
不明・無関係	1, 532件(30.0%)	1, 674件(30.0%)	91.5%
合計	5, 108件(100%)	5, 574件(100%)	91.6%

## (オ) 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 3 (5,108)	商品一般 (502)	不動産貸借 (251)	工事・建築 (235)	修理サービス (148)	役務・その他のサービス (115)
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)

※令和3年度より分類項目が変更され、「デジタルコンテンツ」が廃止となったことから、これまで「デジタルコンテンツ」にカウントされていた相談内容が他の項目に分類された。

## (カ) 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 (131)	インターネットゲーム (17)	他の化粧品 (13)	商品一般 (10)	アダルト情報 (10)	異性交際関連サービス (7)
20歳代 (571)	不動産貸借 (55)	エステティックサービス (37)	商品一般 (34)	他の内職・副業 (23)	異性交際関連サービス (19)
30歳代 (505)	不動産貸借 (66)	商品一般 (26)	フリーローン・サラ金 (13)	インターネット接続回線 (12)	役務・その他のサービス (12)
40歳代 (633)	不動産貸借 (37)	商品一般 (36)	工事・建築 (21)	基礎化粧品 (19)	他の健康食品 (16)
50歳代 (849)	商品一般 (59)	工事・建築 (37)	不動産貸借 (30)	修理サービス (30)	他の健康食品 (24)
60歳代 (653)	商品一般 (70)	工事・建築 (34)	修理サービス (21)	他の健康食品 (19)	フリーローン・サラ金 (18)
70歳代 (783)	商品一般 (101)	工事・建築 (53)	修理サービス (30)	携帯電話サービス (26)	役務・その他のサービス (26)
80歳以上 (411)	商品一般 (49)	工事・建築 (42)	修理サービス (13)	携帯電話サービス (13)	電気 (10)
不明 (572)	商品一般 (120)	工事・建築 (31)	不動産貸借 (22)	フリーローン・サラ金 (17)	役務・その他のサービス (15)

## (キ) 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な保険に入るように。」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>
『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>
『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>
『修理サービス』（排水管のつまり解消や電気製品の修理などに関する相談）
<p>相談事例：トイレが詰まったので慌ててインターネットで調べたところ、「トイレのつまり修理、3000円～修理可能」と書かれたサイトを見つけたため、業者に来訪してもらった。「高圧洗浄の必要がある」と言われ、やむなく了承したが、10万円の請求をされた。高すぎるように思うので、減額してほしい。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・依頼前に、市販のラバーカップでの吸引ができないか試みる。</li><li>・集合住宅の場合は、自分で業者を呼ぶ前に、管理人等に相談する。</li><li>・戸建て住宅の場合は、住宅メーカーや施工業者に相談する。</li><li>・可能であれば複数業者から見積もりを取り、代金の内訳について説明を求める。</li></ul>
『異性交際関連サービス』（出会い系サイトやマッチングアプリでのやり取りに関する相談）
<p>相談事例：SNSで知り合った男性から「別のサイトでやりとりしましょう」と誘われ、登録した。やり取りを続けるためには1万円分のポイントの購入が必要と言われ、言われるがまま支払ったが、その後すぐに、追加で5万円分のポイントの購入を求められ不審に感じた。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・SNS上でのやり取りは、相手の素性がわからないため、慎重に判断する。</li><li>・SNS上に個人情報や身元が分かるような投稿は安易にしない</li><li>・出会い系サイトやマッチングアプリを利用する際は、利用規約をよく確認する。</li></ul>

## ウ 救済金額

救済金額の内容	令和3年度	令和2年度
回復額※1	49,536千円	49,985千円
クーリング・オフ額※2	81,254千円	67,670千円
未然防止額※3	79,245千円	34,443千円

※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)を実施している。

[場 所] 消費生活総合センター

[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)

年度	多重債務相談※1	専門相談※2		専門相談以外	苦情相談に対する割合
		弁護士相談	司法書士相談	他機関を紹介等※3	
R3年度	79件	29件	0件	50件	1.5%(79/5,108件)
R2年度	80件	12件	0件	68件	1.4%(80/5,574件)
31年度	96件	39件	0件	57件	1.6%(96/5,915件)
30年度	104件	51件	0件	53件	1.6%(104/6,602件)
29年度	89件	47件	0件	42件	1.8%(89/5,009件)

※1：PIO-NETシステムにおける多重債務に関するキーワードの分類原則が変更されたため、集計方法の見直しを行った(R3)。

※2：弁護士・司法書士相談件数は多重債務相談件数の内数。

※3：相談内容に応じて、法テラス、神奈川県弁護士会ほかを案内。

## (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(来所相談のみ)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
R3年度	7件	5件
R2年度	5件	0件
31年度	6件	6件
30年度	9件	11件
29年度	8件	16件

### イ 消費生活相談会議

[開催日] 令和3年12月14日(火)

[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) 消費生活特別相談

##### ア 関東甲信越ブロック共同事業「高齢者被害特別相談」(再掲)

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)の一貫として行ったもの

[期間] 令和3年9月20日(月・祝)～22日(水)

[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

##### イ 関東甲信越ブロック共同事業「若者トラブル188番」(再掲)

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)の一貫として行ったもの

[期間] 令和4年1月9日(日・祝)～11日(火)

[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

#### (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	生活協同組合ユウコープ
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53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3年度 8件(令和2年度 7件)
- ・消費生活関連共催等名義使用承認 令和3年度 4件(令和2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
R3	南	計量協会	779	1,798(17)	1,566(17)	232(0)
		上記以外	64	921(3)	811(3)	110(0)
R2	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)
31	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)
30	北	計量協会	251	899(13)	674(4)	225(9)
		上記以外	94	663(5)	647(5)	16(0)

### イ 立入検査

#### (ア) 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
R3	前期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止						
	後期	12/10	2(0)	159(0)	40	40	39	40
	計		2(0)	159(0)	40	40	39	40
R2	前期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止						
	後期							
	計							
31	中元	7/30	2(0)	155(0)	40	40	35	40
	歳末	12/3・10・17	6(0)	351(0)	89	79	79	104
	計		8(0)	506(0)	129	119	114	144

(イ) 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 3	8/26	ふりかけ	4	5	25
R 2	9/1	即席めん	4	5	25
3 1	10/8	マカロニ類	2	5	25

(ウ) 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 3	前 期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止		
	後 期	12/10	2 (0)	10 (0)
	計	12/10	2 (0)	10 (0)
R 2	前 期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止		
	後 期	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止		
	計			
3 1	中 元	7/30	2 (0)	12 (0)
	歳 末	12/3・10・17	6 (0)	34 (0)
	計		8 (0)	46 (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 3	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
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)	5,070 (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 3	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
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)	69 (0)	3 (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 3	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止			
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	47 (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3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] 76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3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] 100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3年度 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

令和2年度 ※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 1店

※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3年度 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  
 令和2年度 ※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 1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3年度 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  
 令和2年度 ※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3年度 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  
 令和2年度 ※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 1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3年度 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  
 令和2年度 ※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 1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	



## 条例・規則等

相模原市消費生活条例

平成21年12月22日  
条例第65号

## 目次

- 第1章 総則(第1条—第9条)
  - 第2章 消費者の安全確保
    - 第1節 安全な商品等の供給(第10条—第12条)
    - 第2節 表示等の適正化(第13条—第20条)
    - 第3節 安心できる取引(第21条・第22条)
    - 第4節 生活関連商品の安定した供給(第23条—第25条)
    - 第5節 事業者への調査及び公表(第26条・第27条)
    - 第6節 消費者被害の救済(第28条—第31条)
  - 第3章 消費者の自立支援(第32条—第36条)
  - 第4章 雑則(第37条・第38条)
- 附 則

## 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ることができる。

- 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が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つ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。

(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へ通知するものとする。

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へ通知するものとする。

(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った場合において、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知するものとする。

(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られる場合は、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した場合

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るとき。

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。

附 則(平成28年3月25日規則第12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又は原因として、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又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おり、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おり、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、第35条の3の11第1項から第3項まで及び第35条の3の12第1項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9条の2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

第1号様式(第9条関係)

—略—

第2号様式(第9条関係)

—略—



(趣旨)

第1条 この条例は、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項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理について必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第2条 法第10条第2項の機関として消費生活センターを設置し、その名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
相模原市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

(職員)

第3条 消費生活センターに消費生活センター長、消費生活相談員その他所要の職員を置く。  
2 市長は、消費生活センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、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。

(消費生活相談員)

第4条 前条第1項の消費生活相談員は、法第10条の3第1項の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条第1項又は第2項の規定により合格したとみなされた者を含む。)とする。

- 2 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。
- 3 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。
- 4 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体得していることに十分配慮し、前項の規定によ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られるときは、再任することができる。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第5条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により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じなければならない。

(委任)

第6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

(施行期日)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

附 則(令和2年12月21日条例第67号)

この条例は、令和3年4月1日から施行する。

(趣旨)

第1条 この規則は、相模原市消費生活センター条例(平成27年相模原市条例第84号)の施行について必要な事項を定めるものとする。

(消費生活相談を行う日)

第2条 相模原市消費生活総合センター(以下「センター」という。)の消費生活相談の事務を行う日は、次に掲げる日を除く日とする。

(1) 12月29日から翌年の1月3日までの日

(2) 前号に掲げるもののほか、市長が定める日

2 市長は、必要と認めるときは、第1項各号及び第2項各号前項各号に掲げる日を消費生活相談の事務を行う日とすることができる。

3 市長は、第1項第2号又は第2項第4号の規定により消費生活相談の事務を行わない日定め、又は前項の規定により消費生活相談の事務を行わない日を消費生活相談の事務を行う日とするときは、あらかじめその旨を市民に周知するものとする。

(消費生活相談を行う時間)

第3条 相模原市消費生活総合センターセンターの消費生活相談の事務を行う時間は、午9時から午後4時までとする。ただし、日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日の正午から午後1時までを除くものとする。

2 市長は、必要と認めるときは、前2項前項に規定する時間を変更することができる。

(委任)

第4条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則(令和3年3月31日規則第35号)

この規則は、令和3年4月1日から施行する。





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4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