

令和3年度の消費者行政

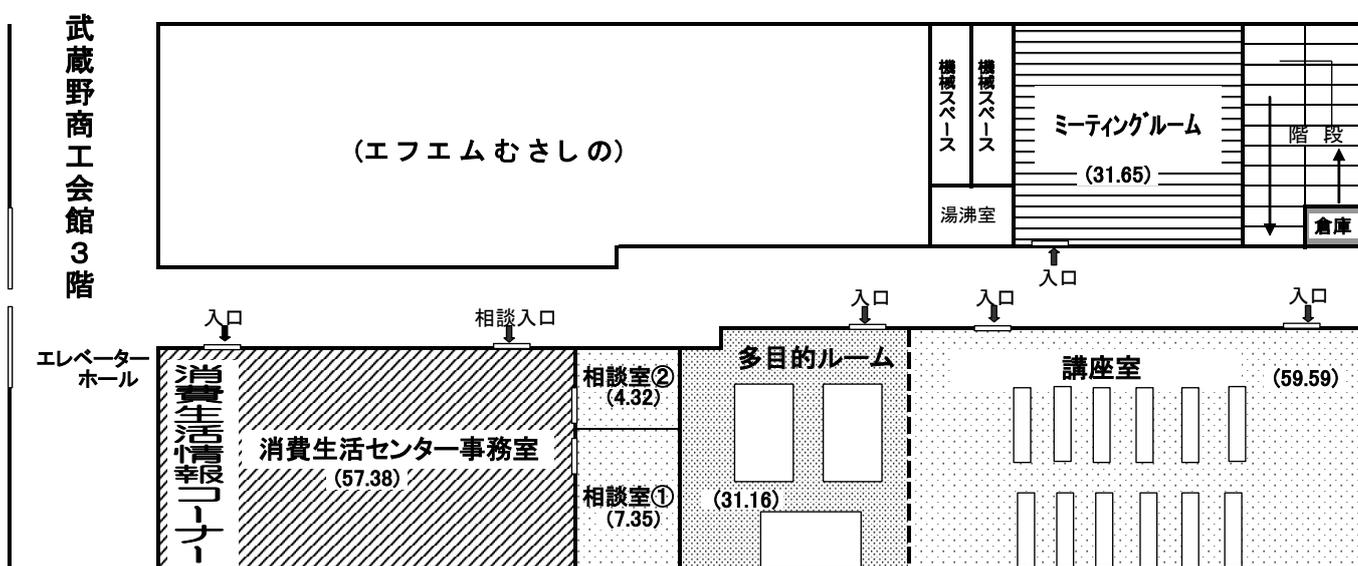
武蔵野市

目 次

I. 施設の案内	1
II. 沿革	2
III. 組織	3
IV. 事業の概要	4
1 消費生活講座・見学会	4
2 児童・生徒教室[夏休み親子教室]	5
3 消費者被害未然防止のための啓発講座（出前講座）	5
4 悪質商法被害防止街頭キャンペーン	6
5 暮らしフェスタむさしの2021（第43回武蔵野市消費生活展）	6
6 消費者団体支援	6
7 むさしの消費者スクール	7
8 むさしの青空市	8
9 刊行物等の発行	8
10 施設等の利用状況	8
V. 消費生活相談の概要	9
1 相談の受付状況	9
2 商品・役務（サービス）分類別及び相談内容別の相談件数	11
3 契約購入金額	16
4 処理結果及び救済金額等	16
5 消費者安全法に基づく重大事故等の通知件数	17
—資料—	
武蔵野市消費生活センター条例	18
武蔵野市消費者ルーム管理運営規則	20
武蔵野市消費者団体登録要綱	22
武蔵野市消費者団体事業助成金交付要綱	24
武蔵野市消費者スクール実施要綱	25

I. 施設の案内

- 1 名称 武蔵野市消費生活センター
- 2 所在地 〒180-0004
武蔵野市吉祥寺本町1丁目10番7号
武蔵野商工会館3階
電話 0422-21-2972 (代表)
0422-21-2971 (相談専用)
Fax 0422-51-5535
- 3 開設年月日 昭和59年5月1日
(平成13年6月4日 現在地に移転)
- 4 施設の規模 総面積 191.45 m²

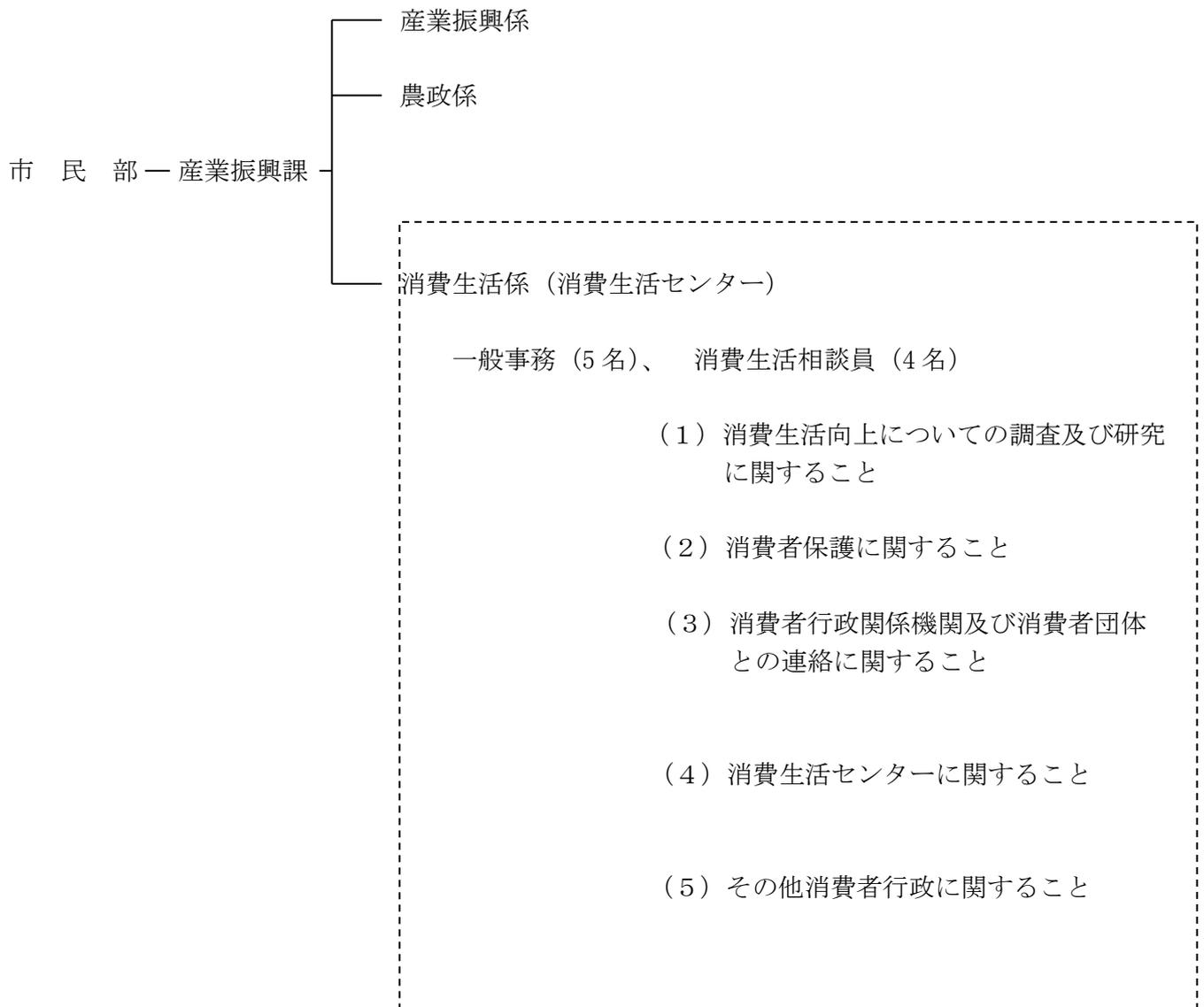


- 5 開館時間 平日 午前8時30分～午後5時
- 6 休館日 土曜日、日曜日、祝日、年末年始
- 7 相談受付時間 平日 午前9時～午後4時

Ⅱ. 沿 革

昭和 48 年 12 月 15 日	武蔵野市消費者運動連絡会、結成
昭和 49 年 2 月 1 日	物価対策本部を設置
昭和 49 年 2 月 15 日	物価対策連絡会議を設置
昭和 49 年 10 月 24 日	第 1 回生活用品交換会を商工会館ホールにおいて開催
昭和 54 年 10 月 16/17 日	第 1 回消費生活展を吉祥寺ロンロン東地下街において開催
昭和 56 年 4 月	機構改革により消費生活担当（係相当）を設置
昭和 56 年 11 月 22 日	第 1 回むさしの青空市をむさしの市民公園において開催
昭和 59 年 5 月 1 日	武蔵野市消費者ルームを吉祥寺駅北口岩崎吉祥寺ビル 6 階に開設
昭和 59 年 5 月 18 日	武蔵野市消費者運動連絡会定例会を消費者ルームにて開催 （以後、毎月第 3 金曜日に開催）
昭和 59 年 6 月 20 日	第 1 回消費者講座を消費者ルームで開催
昭和 59 年 8 月 7 日	武蔵野市消費者モニター制度開始
昭和 62 年 3 月 29 日	悪質商法追放街頭キャンペーンを実施（吉祥寺サンロード商店街入り口）
昭和 62 年 8 月 5 日	第 1 回消費者教育夏休み一日教室を市内小中学校教職員を対象に開催
平成 5 年 12 月 1 日	東京都消費者生活相談情報オンラインシステム(MECONIS)を導入
平成 5 年 12 月 15 日	武蔵野市消費者運動連絡会 20 周年記念式典を開催
平成 6 年 4 月 5 日	組織改正により、市民部生活文化課市民相談係（消費生活担当）へ変更。 同時に米穀事務及び公衆浴場対策を市民部商工経済課へ移管
平成 10 年 6 月 20 日	生活用品交換会を廃止し 第 1 回生活用品リサイクル市を東急百貨店吉祥寺店 ル・スクワールにて開催
平成 12 年 11 月 12 日	第 20 回記念むさしの青空市をむさしの市民公園で開催
平成 13 年 6 月 4 日	武蔵野市立武蔵野商工会館 3 階に移転、消費者行政の充実を図る
平成 14 年 4 月 1 日	組織改正により、環境生活部生活経済課消費生活係へ変更
平成 15 年 4 月 1 日	武蔵野市消費者ルームから武蔵野市消費生活センターへ名称変更
平成 15 年 12 月 13 日	武蔵野市消費者運動連絡会 30 周年記念式典を開催
平成 19 年 4 月	消費者モニター制度を「むさしの消費者スクール」へ変更
平成 20 年 10 月	第 30 回武蔵野市消費生活展「くらしフェスタむさしの」を開催
平成 21 年 3 月 5 日	「むさしの修理市」を廃止（担い手不在のため）
平成 22 年 11 月 7 日	第 30 回記念むさしの青空市をむさしの市民公園で開催
平成 23 年 11 月 13 日	第 31 回むさしの青空市において東日本大震災復興支援の募金活動を実施
平成 24 年 10 月 1 日	組織改正により、市民部生活経済課消費生活係へ変更
平成 25 年 2 月 8 日	武蔵野市消費者スクール実施要綱制定
平成 25 年 4 月 1 日	武蔵野市緊急市民生活防衛条例、廃止
平成 25 年 4 月 1 日	武蔵野市物価対策本部規定、廃止
平成 25 年 12 月 17 日	武蔵野市消費者運動連絡会 40 周年記念式典を開催
平成 28 年 4 月 1 日	武蔵野市消費生活センター条例制定
平成 28 年 4 月 1 日	武蔵野市消費者ルーム管理運営規則制定
令和 2 年 3 月 19 日	悪質商法被害防止街頭キャンペーン中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）
令和 2 年 4 月 1 日	組織改正により、市民部産業振興課消費生活係へ変更
令和 2 年 9 月 25/26 日	くらしフェスタむさしの 2020 中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）
令和 2 年 11 月 8 日	第 40 回むさしの青空市中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）
令和 3 年 3 月 19 日	悪質商法被害防止街頭キャンペーン中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）
令和 3 年 11 月 14 日	第 40 回むさしの青空市中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）
令和 4 年 3 月 18 日	令和 4 年 3 月 18 日 悪質商法被害防止街頭キャンペーン中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため）

Ⅲ. 組 織



IV. 事業の概要（令和3年度）

～安全で豊かな消費生活をするための施策～

1 消費生活講座・見学会

[消費生活講座]

月日 (曜日)	テーマ	講師	場所	受講人数
				募集人数
5月21日 (金)	市民としての防災・減災～アウトドアのノウハウを活かして～	地域サロン「ぷらっと」主宰・武蔵野大学名誉教授 川村匡由氏	武蔵野商工会館 市民会議室	35
				45
7月15日 (木)	自然素材でナチュラル掃除	佐光 紀子氏（翻訳家、ナチュラルライフ研究家）	武蔵野商工会館 市民会議室	49
				40
9月10日 (金)	【消費者スクール合同開催】お金と契約の“ルール”のおさえどころ	弁護士 長谷川 泰氏	武蔵野商工会館 市民会議室	13
				45
12月7日 (火)	「プロが教える手作りおせち料理」(実習)	二葉栄養専門学校調理師科 杉浦 良 氏	二葉栄養専門学校	15
				16
令和4年 1月20日 (木)	2022年からの整理収納術を学ぶ	整理収納アドバイザー 中山 真由美 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	39
				60
令和4年 2月18日 (金)	【消費者スクール合同開催】 「エシカル消費」	(公) 消費者教育支援センター 研究員 河原 佑香 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	8
				40
令和4年 3月12日 (土)	【ネット・SNS上のトラブル最新版】4月から成年年齢が18歳に！	(一社) 日本メディアリテラシー協会 代表理事 寺島絵里花 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	18
				45



7月 ナチュラル掃除術



9月 お金と契約



12月 おせち料理



2月 エシカル消費



3月 成年年齢引き下げ

2 児童・生徒教室[夏休み親子教室]

月日	テーマ	講師	場所	受講人数
				募集人数
7月30日 (金)	楽しいお天気実験	一般社団法人 日本気象予報士会サニーエンジェルス 島田 賀子 氏 他3名	武蔵野商工会館 市民会議室	31 (15組)
				15組
8月6日 (金)	料理教室「加工食品と手作りの食べ物を調べてみよう～手作りうどん作り～」	さつきクラブ代表 西上原節子氏	消費生活センター 講座室	21 (8組)
				8組



お天気実験教室

料理教室

3 消費者被害未然防止のための啓発講座(出前講座)

開催日	テーマ	講師	対象	場所	受講人数 (人)
7月8日 (木)	消費者被害未然防止のために	消費生活相談員	福祉公社権利擁護課職員等	福祉公社	20
9月10日 (金)	消費生活相談について～相談の現場より～	消費生活相談員	消費者スクール生、消費生活講座公募生	武蔵野商工会館 市民会議室	29
10月5日 (火)	悪質商法にだまされないためには	消費生活相談員	きりん塾会員	会員宅	8
11月11日 (木)	スマホを快適に使おう～詐欺被害にあわないために～	消費生活相談員	ライフサポート MEW 利用者と地域住民	ライフサポート MEW	9
11月29日 (月)	悪質商法にあわないためには	消費生活相談員	サンヴァリエ桜堤住民	サンヴァリエ 桜堤中央集会所	14
令和4年 3月4日 (金)	最近の消費者トラブルと成年年齢の引き下げについて	消費生活相談員	武蔵野市消費者運動連絡会会員	消費生活センター講座室	10
令和4年 3月22日 (火)	高齢者をねらう悪徳商法～手口を知っていきましょう～	消費生活相談員	テンミリオンハウス きんもくせい利用者	テンミリオンハウス きんもくせい	11

- 令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることに伴い、市内中学校での出前講座を行った。

開催日	テーマ	講師	対象	場所	受講人数(人)
9月13日 (月)	大人になる前にしておこう～消費者トラブルの防ぎ方～	消費生活相談員	武蔵野市立第四中学校 3年1組、3年3組	武蔵野市立第四中学校	1校 4クラス
9月14日 (火)	大人になる前にしておこう～消費者トラブルの防ぎ方～	消費生活相談員	武蔵野市立第四中学校 3年4組、3年2組	武蔵野市立第四中学校	

4 悪質商法被害防止街頭キャンペーン

- 開催予定日：令和4年3月18日（金）
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止。

5 暮らしフェスタむさしの2021（第43回武蔵野市消費生活展）

「かわる時代 かわる暮らし」をテーマに、食・暮らしの安全や環境問題などについて、市民団体が活動の成果を発表した。武蔵野プレイスでパネル展示のみ行い、展示内容発表会、体験教室は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

- 開催日時 9月16日（木）正午～18日（土）午後3時まで
- 会場 武蔵野プレイス 1階ギャラリー
- 参加団体 7団体
- 主催 暮らしフェスタむさしの2021実行委員会

[展示内容]

団体名	テーマ
NPO 法人 市民まちづくり会議・むさしの	武蔵野の雑木林を未来へつなぐ～「森の若返り」がもたらしたもの～
コープみらい 地域クラブ 武蔵野のんちゃんクラブ	ようこそ コープぼうさい塾へ
さつきクラブ	家畜と野菜の盗難事件から
むさしのよつ葉会	知っておきたい食品表示
武蔵野市消費者運動連絡会	マイクロプラスチックについて
地域サロン「ぷらっと」	全国初の終活互助へのチャレンジ
新日本婦人の会 武蔵野支部	衣服ロス
暮らしフェスタむさしの2021実行委員会	成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害について



6 消費者団体支援

(1) 武蔵野市消費者運動連絡会

昭和48年12月15日に市内消費者団体による連絡組織として結成された。

参加は5団体（令和3年4月現在）、毎月1回定例会を消費生活センターで開催し、食の安全、環境問題、経済問題等について学習する他、参加団体相互の情報交換・交流を図っている。また、市消費者関連事業に協力している。

(2) 消費者団体への助成

登録団体へ講座室等施設の貸出を行っている他、団体が企画する講座や見学会についての講師謝礼金や貸切バス利用等の補助を行っている。登録団体は7団体（令和3年4月現在）となっている。今年度は助成の申請なし。

7 むさしの消費者スクール

安全・安心で豊かな消費生活を実現する賢い消費者の養成講座として、令和3年度は「消費者力を高めよう～“食”を中心に暮らしに役立つ知識を学ぶ」をテーマに4月～翌年3月の一年間、講座・見学会等を実施した。

受講生 25名（教室受講20名、オンライン受講5名）

開催日・開催場所	内容・講師
4月9日（金） 商工会館 市民会議室	オリエンテーション 講義と実験 食品の着色料テスト 講師 さつきクラブ代表 西上原 節子 氏
5月14日（金） 商工会館 市民会議室	講座 食品のかしこい選び方～食品表示を見てみよう～ 講師 消費生活コンサルタント 森田 満樹 氏
6月11日（金） パープルファーム、JA むさしの	市内農家見学 講師 大坂 新一 氏
7月9日（金） 商工会館 市民会議室	講座 遺伝子組換 ゲノム編集 講師 農民連食品分析センター 八田 純人 氏
9月10日（金） 商工会館 市民会議室	講座 「お金と契約の“ルール”のおさえどころ」 講師 弁護士 長谷川 泰 氏 /消費生活相談員 【消費生活講座と合同開催】
12月10日（金） 商工会館 市民会議室	講座 食品のリスクについて学ぶ～安全な食べ物とは～ 講師 国立医薬品食品衛生研究所 畝山 智香子 氏
令和4年1月14日（金） 商工会館 市民会議室	講座 衣服ロス 講師 (株)接点 代表取締役 石丸 亜矢子 氏
2月18日（金） 商工会館 市民会議室	講座 みんなではじめるエンカル消費 講師 公益財団法人消費者教育支援センター 河原 佑香 氏 【消費生活講座と合同開催】
3月11日（金） 商工会館 市民会議室	講座 かしこい消費者になるために ～身近な消費者市民社会～ 講師 日本消費者協会 豊島 まき子 氏 まとめ 一年を振り返って 受講生の感想発表



4月 着色料テスト



6月 農家見学



12月 食品リスク

8 むさしの青空市

- 開催予定日：令和3年11月8日（日）
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止。

9 刊行物等の発行

名称	区分	配布先	部数
高齢者の悪質商法被害 気づいてシグナル 防ごうトラブ ル！！（高齢者向け）	リーフレット	市内高齢者施設 市内介護施設、老人クラブ等	10,000
		一般市民（全戸配布）	86,000
SNS がきっかけに！悪質商法に気をつ ける！！（若者向け）	リーフレット	消費生活講座、成人式で配布	900
令和2年度の消費者行政	冊子	庁内及び都内消費者行政関係機 関等	300
暮らしフェスタむさしの2021 第43回武蔵野市消費生活展	冊子	市内施設来場者、都内消費者行政 関係機関等	280
2022年版 暮らしの豆知識	冊子	市関連施設、老人クラブ、市内 中・高・大学等、一般市民	1,000
むさしの青空市のあり方検討委員会	冊子	庁内、市関連施設、青空市関係者	300
むさしの青空市40周年記念誌	冊子	庁内、市関連施設、青空市関係者	600

10 施設等の利用状況

月	会議室使用件数			図書等貸出件数	
	消費者団体	市等	計	人数	冊数
4月	7	16	23	2	7
5月	6	19	25	2	5
6月	8	49	57	2	2
7月	8	78	86	2	2
8月	30	41	71	0	0
9月	9	100	109	0	0
10月	0	99	99	0	1
11月	8	35	43	0	0
12月	7	24	31	3	3
1月	5	35	40	1	2
2月	9	41	50	1	1
3月	8	38	46	2	3
合計	105	575	680	15	26

* 土日、夜間を含む。

* 午前、午後、夜間を各々コマとして集計。

* 消費者団体とは登録消費者団体で、令和3年度は7団体。

* 市等とは、消費生活センター、産業振興課他、商工会館内各事務所、市役所各課。

V. 消費生活相談の概要

消費者と事業者との間に生じた商品やサービスに関する契約上のトラブルや、品質、安全性など、消費生活における様々な相談に相談員が対応している。

場 所	武蔵野市消費生活センター
相談日時	毎週月曜日～金曜日（祝祭日を除く） 午前9時～午後4時
相談員	4名

1 相談の受付状況

令和3年度(令和3年4月～令和4年3月)に寄せられた相談件数は1,172件で、前年度(1,333件)と比べて161件(対前年比87.9%)減少した。相談の方法は、来所によるものが69件(5.9%)、電話によるものが1,096件(93.5%)、その他(メール等)7件(0.6%)となっている。(表1)

表1 方法別相談受付件数と割合

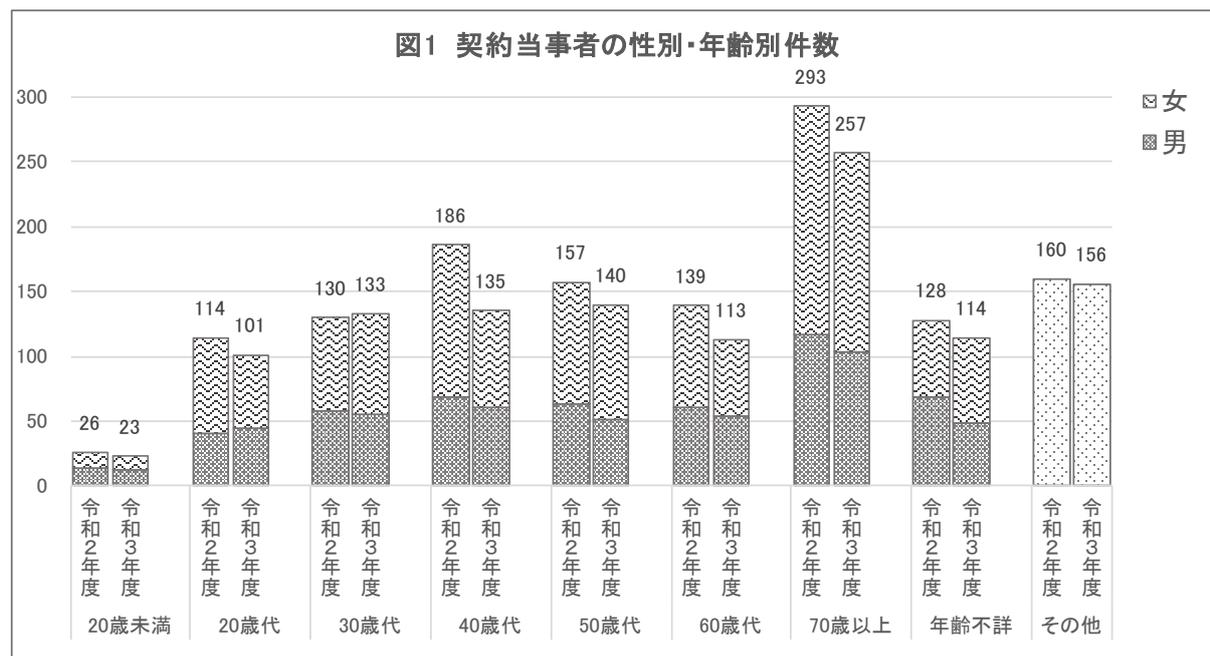
	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
来所	165 (16.0%)	231 (17.4%)	220 (17.5%)	85 (6.4%)	69 (5.9%)
電話	862 (83.8%)	1,098 (82.5%)	1,037 (82.2%)	1,234 (92.6%)	1,096 (93.5%)
その他	2 (0.2%)	1 (0.1%)	4 (0.3%)	14 (1.1%)	7 (0.6%)
計	1,029	1,330	1,261	1,333	1,172

契約当事者の属性を性別で見ると、女性が586件(50.0%)を占め、男性430件(36.7%)を上回っている。(表2)なお、以下の集計は、契約当事者(契約した人、勧誘を受けた人など)を対象に行ったものである。

表2 男女別相談受付件数と割合

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
男	377 (36.6%)	422 (31.7%)	391 (31.0%)	490 (36.8%)	430 (36.7%)
女	568 (55.2%)	804 (60.5%)	741 (58.8%)	683 (51.2%)	586 (50.0%)
無回答・団体等	84 (8.2%)	104 (7.8%)	129 (10.2%)	160 (12.0%)	156 (13.3%)
計	1,029	1,330	1,261	1,333	1,172

契約当事者を年代別にみると、昨年度までと同様70歳以上の高齢者の相談が多く(257件)、相談件数全体の22.0%占めている。全世代を通して、前年から相談件数が減少する中で、30歳代からの相談は微増している。(図1)



※「その他」とは、「契約当事者の年齢・性別が不明なもの」と「事業者」

表3 販売形態別相談件数

(単位:件)

販売方法		年度				
		29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
全相談件数 (a)		1,029	1,330	1,261	1,333	1,172
店舗購入		301	339	325	277	256
特殊販売	訪問販売	99	86	97	84	96
	通信販売	329	437	383	491	437
	電話勧誘販売	52	42	50	42	25
	マルチ・マルチまがい取引	15	12	11	3	8
	ネガティブ・オプション	4	4	4	10	0
	訪問購入	8	6	7	11	11
	その他無店舗販売	23	28	25	22	12
	小計 (b)	530	615	577	663	589
(b) / (a) × 100		51.5%	46.2%	45.7%	49.7%	50.3%
不明・無関係		198	376	359	393	327

販売方法別に相談件数をみると、「店舗購入」によるものが256件で21.8%である。対して「特殊販売」(訪問販売、通信販売他)は589件(50.3%)であり、多数を占めている。「特殊販売」の内訳をみると、「通信販売」が437件(37.3%)と最も多く、前年に引き続き割合が増加している。次いで「訪問販売」が96件、「電話勧誘販売」が25件と続いている。(表3)

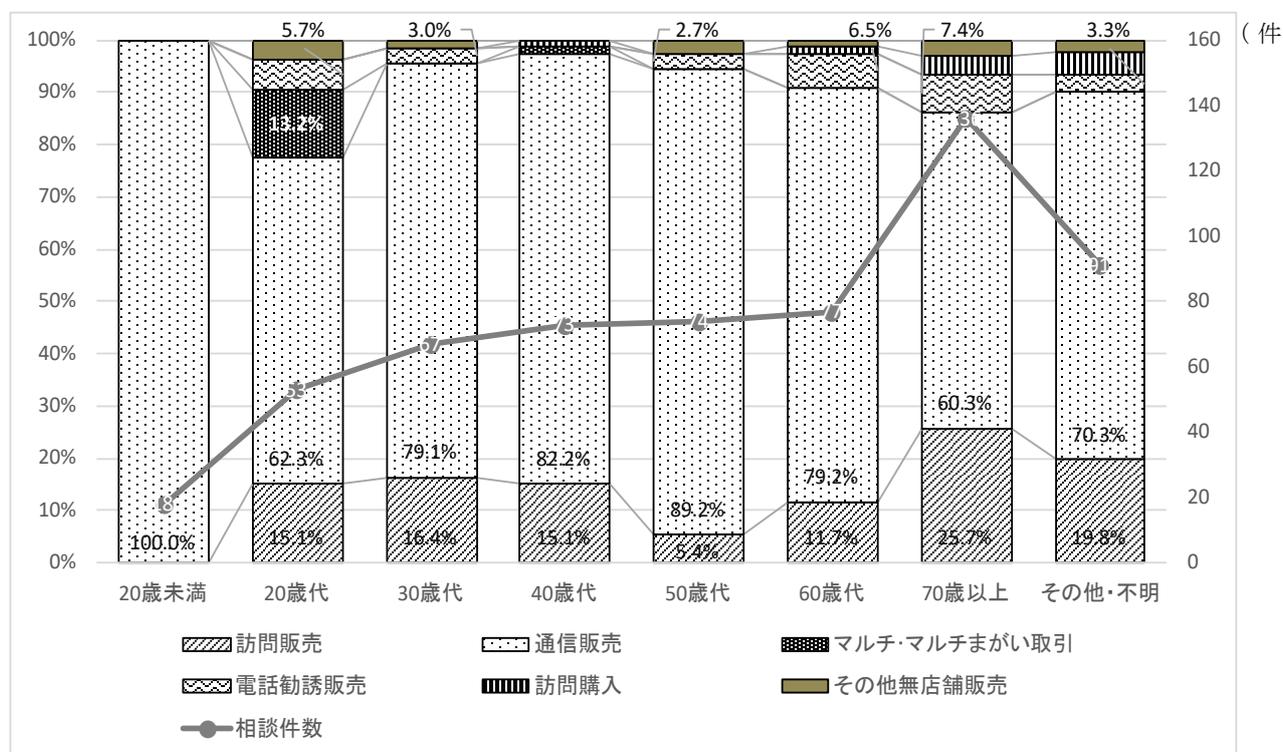
なお、この分類における「店舗購入」とは、単に店舗で商品を購入したというものだけではなく、店舗で契約した英会話やエステ等の役務や消費者金融での借金、不動産賃借なども

含まれる。

また、「訪問販売」の件数には、キャッチセールスやアポイントメントセールスで契約した場合も含まれる。「特殊販売」において販売方法別に年齢の内訳をみると、「通信販売」がどの年代でも相談の多くを占めている。「通信販売」とは、テレビ・ラジオの通販番組、新聞広告、インターネット・DM・カタログなどの広告を見て、パソコン・スマホ・電話などの通信手段で申し込む形式の契約である。インターネットの普及により、海外事業者との契約も増加しているが、商習慣や言葉の違いによるトラブルや悪質なサイトや詐欺サイトも多く、解決が困難なケースも多い。

また、年代別の比較では、20代ではSNS などでの勧誘による「マルチ・マルチまがい取引」の占める割合が多い傾向があり、他の比較的家に多いことが多い70歳以上では、「訪問販売」や「電話勧誘販売」も多い傾向がある。(図2)

図2 年代別特殊販売相談割合・相談件数



2 商品・役務(サービス)分類別及び相談内容別の相談件数

(1) 商品・役務(サービス)大分類別の相談件数

令和3年度の相談件数を商品・役務(サービス)の大分類別で件数の多い順にみると、最も相談が多かったのは、「運輸・通信サービス」(107件)で、全体の9.1%を占めている。2位が「教養・娯楽サービス」(104件)、3位が「教養娯楽品」(102件)であった。

なお、本統計は独立行政法人国民生活センターの管理する全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)による相談情報データベースにより行っているが、令和3年度に商品・役務分類の変更があり、前年度との単純比較ができなくなっている項目がある。

表4 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

相談分類（主な内容）		29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
商品	商品一般（架空請求、DM広告等）	50	①311	①206	79	63
	食料品（食料品一般、健康食品等）	48	54	④ 83	③103	58
	住居品（電化製品、冷暖房機器、寝具等）	38	61	54	67	60
	光熱水品（電気、ガス、水道等）	12	19	25	31	25
	被服品（衣類、アクセサリ等）	54	44	49	78	75
	保健衛生品（化粧品、医療器具、マスク等）	35	39	49	②123	77
	教養娯楽品（パソコン、学習教材等）	③ 73	④ 77	78	④98	③102
	車両・乗り物（自転車、自動車等）	11	13	13	16	11
	土地・建物・設備（マンション・戸建住宅等）	35	27	31	31	34
	他の商品	2	3	2	2	3
	小 計	358	648	590	628	508
役務	クリーニング	15	7	7	10	6
	レンタル・リース・貸借（賃貸アパート等）	50	⑤72	78	⑤81	76
	工事・建築・加工（屋根工事、リフォーム等）	40	42	47	34	69
	修理・補修（水廻り、電化製品等）	14	21	13	27	22
	管理・保管 （マンション管理、トランクルーム等）	2	1	1	5	3
	役務一般（複合サービス会員等）	1	5	4	1	9
	金融・保険サービス （生命保険、サラ金、暗号資産等）	④ 64	61	⑤ 80	63	57
	運輸・通信サービス （引越、電話関連サービス等）	①237	②235	②177	①208	①107
	教育サービス（塾、家庭教師等）	8	8	8	7	4
	教養・娯楽サービス （旅行、語学教室、資格講座、娯楽等情報配信サービス、出会い系サイト、オンラインゲーム等）	⑤ 58	53	64	58	②104
	保健・福祉サービス （エステ、老人福祉サービス、シロアリ駆除等）	57	47	55	70	⑤79
	他の役務（外食・冠婚葬祭・他サービス等）	② 76	③ 85	③ 88	⑤81	④82
	内職・副業・ねずみ講 （パソコン内職、モデル内職等）	12	12	7	6	13
	他の行政サービス（住民票・運転免許等）	10	8	9	22	7
小 計	644	657	638	673	638	
他の相談（相隣関係・しきたり）	27	25	33	32	26	
総 件 数	1,029	1,330	1,261	1,333	1,172	

※ 分類は独立行政法人国民生活センター「商品・役務等別分類」による

※ ①～⑤は順位

表5は表4の商品・役務大分類別相談件数を、さらに年代別商品・役務中分類別に集計し、上位の相談件数を記載したものである。

表5 年代別商品・役務中分類別件数(上位5位)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の教養・ 娯楽	7	レンタル・リ ース・貸借	15	レンタル・リ ース・貸借	13	レンタル・リ ース・貸借	11
2	化粧品	4	他の教養・ 娯楽	9	役務その他	10	化粧品	9
3	健康食品	2	役務その他	7	医療	8	パソコン・パソ コン関連用品	7
4	レンタル・リ ース・貸借	2	内職・副業	7	インターネット 通信サービス	7	役務その他	7
5	相談その他	2	教室・講座	6	理美容	7	工事・建築・ 加工	6

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	移動通信 サービス	9	化粧品	13	工事・建築・ 加工	33
2	役務・その他	7	役務その他	9	商品一般	16
3	レンタル・リ ース・貸借	6	インターネット 通信サービス	6	移動通信 サービス	14
4	他の教養・ 娯楽	6	紳士・ 婦人洋服	5	インターネット 通信サービス	11
5	商品一般	5	工事・建築・ 加工	5	役務その他	11

商品・役務大分類別にみた相談件数の**第1位**「**運輸・通信サービス**」(107件)で前年より減少しているが、これはPIO-NETの改定によるものである。この項目は運輸・運送サービス、インターネットのインフラ関連、スマートフォンなどの移動通信サービスに関するもので、電気通信事業者の3G回線の段階的な終了を受け、ガラケーからスマートフォンへの変更に伴うトラブルを始め、移動通信サービスに関する相談が増えている。また、60歳代、70歳以上では、インターネット接続回線等に関する相談が多く、「『料金が安くなる』と光回線を勧誘されたが、安くならなかったので解約を伝えたら解約料を請求された」などのケースがあった。

第2位「**教養娯楽サービス**」(104件)は、PIO-NETの改定により「娯楽等情報配信サービス」がこの項目に含まれたことで急増している。

各世代とも「**他の教養・娯楽**」に含まれる「娯楽等情報配信サービス」、「出会い系サイト」は上位の相談件数となっていて、「動画配信サービスを無料期間内に退会したのに、料金を請求された」、「無料アダルトサイトで動画を見ていたら、突然高額な請求額が表示された」などの相談が寄せられた。

特に、20歳未満では「オンラインゲーム」が1位で、青少年が保護者のクレジットカード情報や携帯電話のキャリア決済を使用し、オンラインゲームで高額課金をしてしまうケース等が増加している。

また、「教室・講座」の項目では、ヨガ教室、パーソナルトレーニングジム、ビジネス教室に係るトラブルの相談がみられた。

第3位 「教養娯楽品」は(102件)は、パソコン・パソコンなどの関連用品や電話機・電話機用品、音響・映像製品、スポーツ用品などが含まれる。

パソコンやその周辺機器の修理などに関するトラブル、スマートフォンなどの機器本体の故障に対しての事業者の対応などの相談が多い。また、テレビ、ワイヤレスフォンなどの修理に関する相談も多くみられる。

第4位 「その他の役務」(82件)は、外食・食事配達、冠婚葬祭、家事サービス等幅の広い役務が含まれ、食事の出前配達への苦情や医師・税理士など専門家を中心とした相談サイトからの費用請求、キャバクラでの高額な請求、結婚情報サービスでのトラブル、占いアプリサイトの課金などさまざまな相談が寄せられている。

第5位 「保健・福祉サービス」(79件)は、医療、理美容などの保健や保育、老人福祉サービスなどの福祉が含まれる。医療脱毛や脱毛エステなどでの皮膚のトラブル、痩身エステや増毛サービスなどの解約時のトラブルなどに関する相談が、若い世代に増加している。また、シロアリやねずみの駆除サービスなどの請求額に関することなどの相談もみられた。

年代別商品・役務中分類別件数において、各世代において上位となっている「レンタル・リース・賃借」は、不動産賃貸借に関するものが多く、賃貸アパートや賃貸マンション等の退去時における高額な原状回復費用の請求や賃貸物件の設備トラブルに関することなどが見受けられる。

「健康食品」、「化粧品」は、定期購入に関することが大半を占めている。「インターネット広告からダイエットサプリの初回お試し品を申し込んだが、2回目から届くものは高額な定期購入だった」など消費者が定期購入であることを認識しないまま、商品を注文しているケースがみられる。また、『初回500円、1回のみ購入OK』という広告を見て契約したサプリメントの定期購入を解約したいが、事業者につながらないなど、解約条件をめぐるトラブルや、解約したくても事業者と連絡が取れず請求が送られてくるなどのトラブルが各年代において発生している。

その他の傾向として、若年層においてはSNSがきっかけとなり、情報商材や転売ビジネスなどのもうけ話を持ち掛けられ、高額な契約をしてしまうケースがみられる。また、マッチングアプリで知り合った相手に転売ビジネスやFX等のもうけ話を持ち掛けられ、トラブルに巻き込まれるケースも起きている。

高齢者からの相談においては、「訪問販売」や「電話勧誘販売」でのトラブルが多く、事業者に勧められるままに契約してしまったり、さらに買い物を重ねるケースや自宅等を事業者が訪問し、物品を買い取る「訪問購入」による被害がみられる。

70歳以上の1位の「工事・建築・加工」は、屋根や雨どいなどの住宅修理について、事業者が「保険金で自己負担なく工事できる」などと勧誘されたが、契約後に保険会社からは「老朽化による修理に該当するので、保険金は下りない」と言われたなどの相談が急増している。認知力が低下している高齢者の場合、本人はトラブルにあっていないという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要となる。

(2) 内容別分類相談件数

寄せられた相談を内容別分類でみると、「契約・解約」に関する相談が1番多く、全相談件数の7割以上を占めている。次に多いのが「販売方法」に関する相談で55.4%、以下「接客対応」が27.6%、「品質・機能、役務品質」が15.2%の順である。

表6 内容別分類相談件数

単位：件

件数	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度 (%)
安全・衛生	31	53	53	36	41 (3.5%)
品質・機能、役務品質	145	148	136	205	178 (15.2%)
法規・基準	22	16	20	41	42 (3.6%)
価格・料金	74	94	111	149	136 (11.6%)
計量・量目	0	2	0	1	1 (0.1%)
表示・広告	85	70	78	121	101 (8.6%)
販売方法	456	659	660	725	649 (55.4%)
契約・解約	729	1,040	912	884	843 (71.9%)
接客対応	217	248	237	347	324 (27.6%)
包装・容器	0	1	1	0	0 (0.0%)
施設・設備	1	3	3	2	4 (0.3%)
買物相談	12	10	9	11	6 (0.5%)
生活知識	7	9	2	4	4 (0.3%)
その他	26	25	27	45	21 (1.8%)
相談総件数	1,029	1,330	1,261	1,333	1,172 (100.0%)

※本表は複数集計

(3) 内容キーワード別相談件数

各相談の内容をキーワード別に抽出したのが表7である。内容キーワードとは、相談内容に基づいて付与される。

表7 内容キーワード別相談件数(上位)

単位：件

内容キーワード	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
相談件数	1,029	1,330	1,261	1,333	1,172
解約	① 246	② 268	① 302	① 395	① 391
インターネット通販	② 235	③ 263	② 296	② 374	② 329
返金	③ 164	⑥ 153	③ 173	③ 208	③ 194
クレーム処理	⑦ 105	⑩ 111	⑫ 92	④ 181	④ 162
説明不足	⑤ 115	⑪ 106	⑦ 125	⑧ 126	⑤ 147
高価格・料金	⑬ 73	⑬ 94	⑪ 92	⑥ 144	⑥ 129
約束不履行	④ 124	⑧ 130	⑥ 127	⑤ 159	⑦ 123
連絡不能			66	⑦ 141	⑧ 118
不当請求	⑥ 106	⑫ 104	⑧ 124	109	⑧ 118
詐欺	⑫ 77	⑤ 192	⑤ 150	⑨ 124	⑩ 108
信用性	⑨ 89	⑭ 89	⑨ 110	⑩ 123	⑩ 108
架空請求	⑧ 92	① 321	③ 189	-	-
身分詐称	33	④ 250	⑩ 107	-	-

※複数集計

前ページの表7で示したとおり、内容キーワード別にみても「契約・解約」に関するキーワードの「解約」（1位）、「返金」（3位）が上位になっている。また、「販売方法」に関するキーワードの「インターネット通販」（2位）が上位にあり、商品未着、注文品違い、業者と連絡が取れなくなる「連絡不能」のトラブルも前年度に引き続き多い。

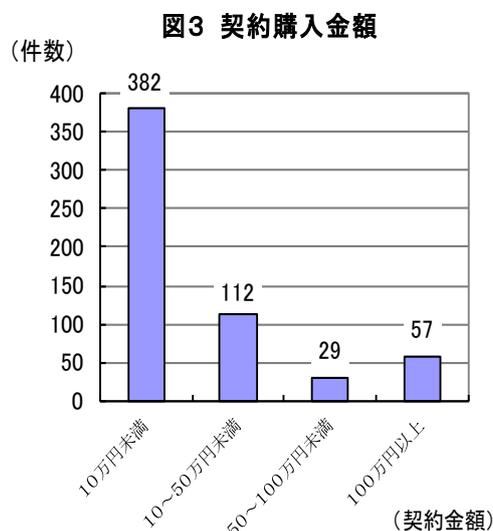
逆に、「架空請求」（30年度1位、元年度3位）は大幅に減少し、令和2年度以降は上位10位より下位となった。

3 契約購入金額

契約購入金額についてみると、「10万円未満」が382件で、相談件数の32.6%を占めている。相談内容としては定期購入によるものが多く、健康食品、化粧品などに関するものや放送・コンテンツ等、インターネット通信サービスに関するものがこの金額帯に多い。

「100万円以上」では、暗号資産、FXなどのデリバティブ取引や屋根などの修理やリフォーム工事などについての相談が多い。

「無回答・不明」は592件（50.5%）であった。



4 処理結果及び救済金額等

相談に応じた処理結果を示したものが表8である。

消費生活センターの業務範囲ではない相談のため、本来の相談機関を紹介したものが「他機関紹介」であり2.2%、自主解決できる可能性がある相談に対し、交渉の方法をアドバイスしたものが「助言（自主交渉）」で66.6%である。「その他情報提供」は、相談に関する一般的な情報を提供したり、参考のために他の機関を紹介したりしたもので18.3%、「斡旋（あっせん）解決」は、センターが相談者と事業者の間に入って斡旋し解決したもので8.2%である。その他、斡旋を行ったが不調に終わったもの0.5%、対応が困難で「処理不能」なもの2.6%、相談対応を不要とする「処理不要」なもの1.6%がある。

相談処理にかかる期間は、84.3%がその日のうちに終了しており、15.7%の相談が継続処理を必要とするものとなっている。

表8 相談処理結果別件数

処理結果	件数	構成比
他機関紹介	26	2.2%
助言（自主交渉）	778	66.6%
その他情報提供	214	18.3%
斡旋解決	96	8.2%
斡旋不調	6	0.5%
処理不能	30	2.6%
処理不要	19	1.6%

処理期間	件数	構成比
即日終了	985	84.3%
継続処理	184	15.7%

*相談件数の合計の差は、年度を超えて継続処理を行っている相談があるため

表9の救済金額とは、センターの斡旋や助言により、回復又は未然防止することができた金額を集計したものである。

表9 救済金額

令和3年度救済金額	47,201,701円
-----------	-------------

5 消費者安全法に基づく重大事故等の通知件数

重大事故とは事業者が供する商品・製品、物品・施設・工作物、及び役務により消費者に生命・身体被害が現実に発生している次の事故をいう。

- ①死亡
- ②負傷・疾病であつて、治療に要する期間が30日以上であるもの又は一定程度の身体の障害が存するもの
- ③一酸化炭素による中毒

武蔵野市では、令和3年度に消費者庁へ通知した重大事故等の件数は0件、重大事故等以外は1件であった。

—資料—

武蔵野市消費生活センター条例（平成 28 年 4 月 1 日）

（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、武蔵野市が機関として設置する武蔵野市消費生活センター（以下「センター」という。）の組織及び運営、情報の安全管理その他センターに関して必要な事項を定めるものとする。

（用語の意義）

第 2 条 この条例で使用する用語は、法で使用する用語の例による。

（位置）

第 3 条 センターの位置は、武蔵野市吉祥寺本町 1 丁目 10 番 7 号とする。

（事務）

第 4 条 センターは、次に掲げる事務を行うものとする。

- (1) 法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務
- (2) 消費生活に係る学習機会の提供及び消費者活動の支援に関すること。
- (3) 消費者ルーム（地域における消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行う団体の使用に供するための施設をいう。）の貸出しに関すること。
- (4) 消費生活に関する図書の貸出しに関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認めること。

（休業日）

第 5 条 センターの休業日は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 1 月 2 日及び同月 3 日並びに 12 月 29 日から同月 31 日まで
- (3) 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

2 前項の規定にかかわらず、市長は、特に必要があると認めるときは、臨時に開業し、又は休業することができる。

（開業時間等）

第 6 条 センターの開業時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時まで（消費生活相談の事務を行う時間は、午前 9 時から午後 4 時まで）とする。

2 前項の規定にかかわらず、市長は、特に必要があると認めるときは、同項の時間を変更することができる。

（消費生活相談員の配置）

第 7 条 市長は、消費生活相談の事務を行うため、消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類

及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員としてセンターに置くものとする。

（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 8 条 市長は、第 4 条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、必要な措置を講ずるものとする。

（秘密の保持）

第 9 条 第 4 条第 2 号から第 5 号までに掲げる事務に従事する職員又はその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（委任）

第 10 条 この条例に定めるもののほか必要な事項は、規則で定める。

付 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

武蔵野市消費者ルーム管理運営規則（平成 28 年 4 月 1 日）

（趣旨）

第 1 条 この規則は、武蔵野市消費生活センター（以下「センター」という。）が管理運営を行う消費者ルーム（武蔵野市消費生活センター条例（平成 28 年 3 月武蔵野市条例第 23 号）第 4 条第 3 号に規定する消費者ルームをいう。以下同じ。）の貸出し等に関し、必要な事項を定めるものとする。

（消費者ルーム）

第 2 条 消費者ルームは、講座室、多目的ルーム及びミーティングルームとする。

（使用対象者）

第 3 条 消費者ルームを使用することができる者は、市長が別に定める要件を満たし、かつ、市長による登録を受けた消費者団体（以下「登録団体」という。）とする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、登録団体以外の者に使用させることができる。

（使用時間）

第 4 条 消費者ルームを使用することができる時間は、別表に定めるとおりとする。

2 前項の規定にかかわらず、市長は、特に必要があると認めるときは、これを変更することができる。

（使用の申請及び承認）

第 5 条 消費者ルームを使用しようとする登録団体は、市長に対して、使用の日の 6 か月前から前日までに消費者ルーム使用申請書（第 1 号様式。以下「申請書」という。）により使用の申請をし、その承認を受けなければならない。

2 市長が特に必要があると認める登録団体以外の者が消費者ルームを使用しようとする場合は、市長に対して、使用の日の 1 か月前から前日までに申請書により使用を申請し、その承認を受けなければならない。

3 市長は、前 2 項の規定による使用の承認（以下「使用承認」という。）をするときは、次条に該当する場合を除き、消費者ルーム使用承認書（第 2 号様式。以下「承認書」という。）を交付するものとする。

（使用の制限）

第 6 条 市長は、第 3 条の使用対象者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認をしない。

- (1) 消費者の健全な活動を阻害するおそれがあるとき。
- (2) 営利を目的として使用するとき。
- (3) 施設の管理上支障があるとき。

（承認の取消し等）

第 7 条 市長は、使用承認を受けた者（以下「使用団体等」という。）が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認を取り消し、又は使用を制限し、若しくは停止することができる。

- (1) この規則の規定に違反したとき。
- (2) 申請書に記載した使用目的又は承認書に付記した使用条件に違反したとき。
- (3) 前 2 号に掲げるもののほか、市長が特に必要があると認めるとき。

（原状回復の義務）

第8条 使用団体等は、使用を終了したときは、直ちに施設及び付帯設備を原状に回復しなければならない。前条の規定により使用承認を取り消され、又は使用を停止されたときも、同様とする。

(損害賠償の義務)

第9条 使用団体等は、施設又は設備を毀損し、又は滅失したときは、市長が相当と認める損害額を賠償しなければならない。ただし、市長がやむを得ない理由があると認めるときは、この限りでない。

(委任)

第10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。

付 則

(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行し、平成28年4月1日から適用する。

(武蔵野市消費生活センター規則の廃止)

2 武蔵野市消費生活センター規則（平成15年2月武蔵野市規則第5号）は、廃止する。

別表（第4条関係）

曜日	使用時間		
	午前	午後	夜間
月曜日から金曜日まで	午前9時から正午まで	午後1時から午後5時まで	午後5時から午後9時30分まで
土曜日、日曜日及び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	午前9時から正午まで	午後1時から午後5時まで	

備考 1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までを除く。

武蔵野市消費者団体登録要綱（平成13年7月1日）

最終改正 平成28年4月1日

（趣旨）

第1条 この要綱は、武蔵野市消費者ルーム管理運営規則（平成28年4月武蔵野市規則第66号）第3条に規定する消費者団体（以下「団体」という。）の登録について必要な事項を定めるものとする。

（登録の要件）

第2条 登録することができる団体の要件は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活に関する活動を継続的かつ計画的に行う団体であること。
- (2) 営利活動、宗教活動又は政治活動を専ら目的とする団体ではないこと。
- (3) 団体の組織及び運営に関し、次の要件を備えていること。

ア 団体の構成人員が5人以上で、その構成員の2分の1以上が武蔵野市内に在住、在勤又は在学していること。

イ 団体の主たる活動の場又は事務所を武蔵野市内に有すること。

ウ 団体の代表者が武蔵野市内に在住、在勤又は在学していること。

エ 団体の組織及び活動のための規約を有すること。

（登録の申請）

第3条 登録を希望する団体は、武蔵野市消費者団体登録申請書（兼登録台帳）（第1号様式）に次の書類を添えて市長に申請しなければならない。

- (1) 団体規約
- (2) 消費者団体役員・会員名簿（第2号様式）

（登録の認定）

第4条 市長は、前条の規定による申請により、当該団体が第2条に規定する要件に該当すると認めるときは、武蔵野市消費者団体として登録し、文書により当該団体に通知する。

2 市長は、当該団体が第2条に規定する要件に該当しないと認めるときは、その旨を文書により当該団体に通知する。

（登録の期間）

第5条 団体の登録の期間は、登録された日の属する年度の末日までとする。

2 翌年度以降においても登録の継続を希望する団体は、3月31日までに武蔵野市消費者団体登録更新届（第3号様式）を市長に提出しなければならない。この場合において、市長は、第2条に規定する要件に該当しない場合を除き、更新を認めるものとする。

（登録の変更及び解散）

第6条 登録団体は、団体の規約、役員及び事務所等に変更があったとき又は団体を解散したとき若しくは第2条に規定する要件に該当しなくなったときは、速やかに武蔵野市消費者団体登録変更届（第4号様式）を市長に提出しなければならない。

（登録の抹消）

第7条 市長は、登録団体が解散したとき又は第2条に規定する要件に該当しないと認めるときは、当該団体の登録を抹消するものとする。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成13年7月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成15年2月7日から適用する。

付 則

この要綱は、平成28年4月1日から適用する。

武蔵野市消費者団体事業助成金交付要綱（昭和 62 年 1 月 10 日）

最終改正 令和 2 年 4 月 1 日

（目的）

第 1 条 この要綱は、消費者団体活動の活性化を図るため、消費者団体が実施する講演会及び学習会等（以下「事業」という。）に対し、市が行う助成に関し、必要な事項を定める。

（消費者団体）

第 2 条 この要綱において助成金の交付の対象となる消費者団体とは、武蔵野市消費者団体登録要綱（平成 13 年 7 月 1 日施行）の規定による登録の認定を受けた消費者団体とする。

（助成の内容）

第 3 条 助成の内容は、おおむね次のとおりとする。

- (1) 講師、指導者等に対する謝礼金。
- (2) その他、市長が特に必要と認めたもの。

2 事業に対する助成は、1 団体につき 1 年度に 1 回とし、助成金額は予算の範囲内において、市長が別に定める。

（申請）

第 4 条 助成を受けようとする消費者団体は、武蔵野市消費者団体事業助成金申請書（様式第 1 号）に必要事項を記入のうえ、実施日 14 日前までに市長に申請するものとする。

（決定通知）

第 5 条 市長は、前条の申請があったときは、申請書の内容を審査し、助成を決定したときは武蔵野市消費者団体事業助成金決定通知書（様式第 2 号）により通知するものとする。

（事業報告）

第 6 条 消費者団体は、その事業が終了したときは、14 日以内に武蔵野市消費者団体事業助成報告書（様式第 3 号）により市長に報告するものとする。

（助成金の返還）

第 7 条 消費者団体は、申請内容と異なる事業を実施したときは、助成金を返還しなければならない。ただし、市長が特に認めたときは、その限りでない。

（委任）

第 8 条 この要綱に定めのない事項については、市長が別に定める。

付 則

この要綱は、昭和 62 年 1 月 10 日から施行する。

付 則

この要綱は、平成元年 4 月 14 日から適用する。

付 則

この要綱は、平成 6 年 4 月 5 日から適用する。

付 則

この要綱は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

付 則

この要綱は、平成 24 年 10 月 1 日から施行する。

付 則

この要綱は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

武蔵野市消費者スクール実施要綱（平成 25 年 2 月 8 日）

（趣旨）

第 1 条 この要綱は、武蔵野市（以下「市」という。）が開講する消費者スクール（以下「スクール」という。）について、必要な事項を定めるものである。

（スクールの目的）

第 2 条 スクールは、スクールの受講生（以下「受講生」という。）に対し、消費生活に関する講習又は研修会を通じ、自立した消費者に必要な知識、情報等を伝え、受講生が安全で安心な消費生活の実現を図ることができるよう指導することを目的として開講する。

（受講生の資格等）

第 3 条 スクールを受講することができる者は、次の各号のいずれにも該当する者とする。

- (1) 市内に居住する満 20 歳以上の者
- (2) スクールで行うほぼ全ての講習会に参加できる者
- 2 スクールを受講しようとする者は、市が行う受講生の募集に応募するものとする。
- 3 市は、前項の規定により応募をした者の中から選考により、受講生を決定するものとする。

（受講生の定員）

第 4 条 受講生の人数は、20 名以内とする。

（スクールの開講期間）

第 5 条 スクールは、4 月に開講し翌年 3 月に閉講するものとする。ただし、1 年を数回に分け開講及び閉講することができる。

- 2 スクールは、開講期間中毎月 1 回程度の講習又は研修会を行うものとする。

（その他）

第 6 条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項については、市長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成 25 年 2 月 8 日から施行する。

※すべて、様式 略

令和3年度の消費者行政

発行 令和4年8月

編集・発行 武蔵野市消費生活センター
(武蔵野市 市民部
産業振興課 消費生活係)

〒180-0004 武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7
武蔵野商工会館3階

電話 0422 (21) 2972