

令和5年度の消費者行政

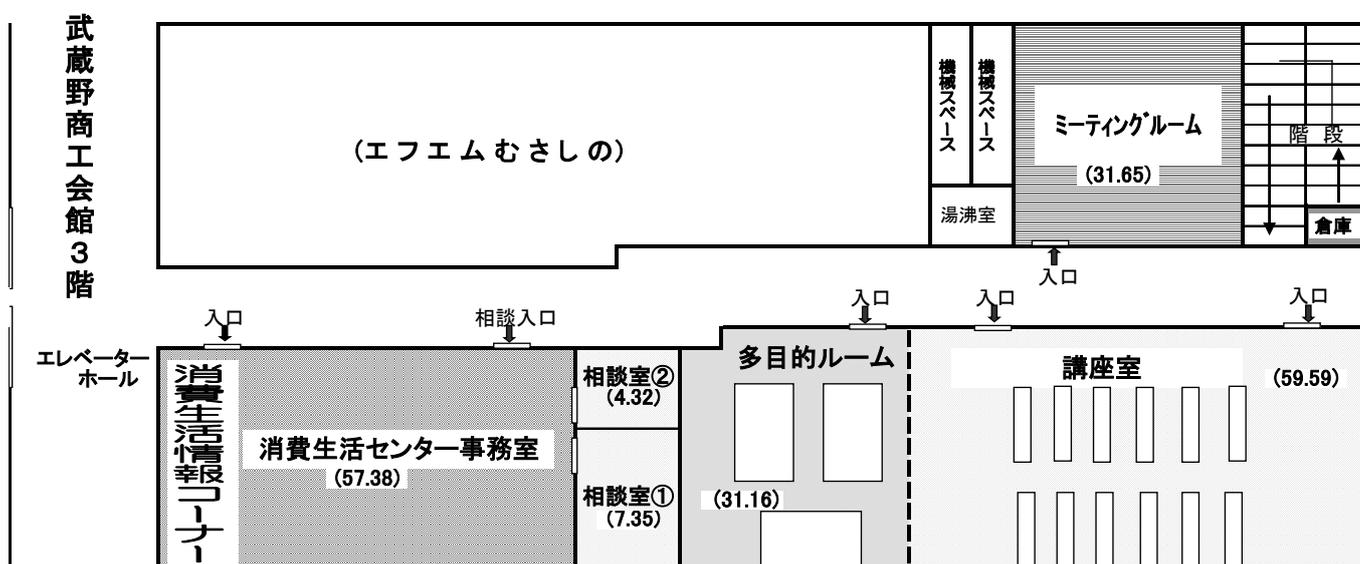
武 蔵 野 市

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	4
2 児童・生徒教室[夏休み親子教室]	5
3 消費生活相談員による消費者被害の未然防止啓発講座等（出前講座）	5
4 暮らしフェスタむさしの2023（第45回武蔵野市消費生活展）	6
5 消費者団体支援	7
6 むさしの消費者スクール	7
7 刊行物等の発行	8
8 施設等の利用状況	9
V. 消費生活相談の概要	10
1 相談の受付状況	10
2 商品・役務（サービス）分類別及び相談内容別の相談件数	13
3 契約購入金額	17
4 処理結果及び救済金額等	17
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



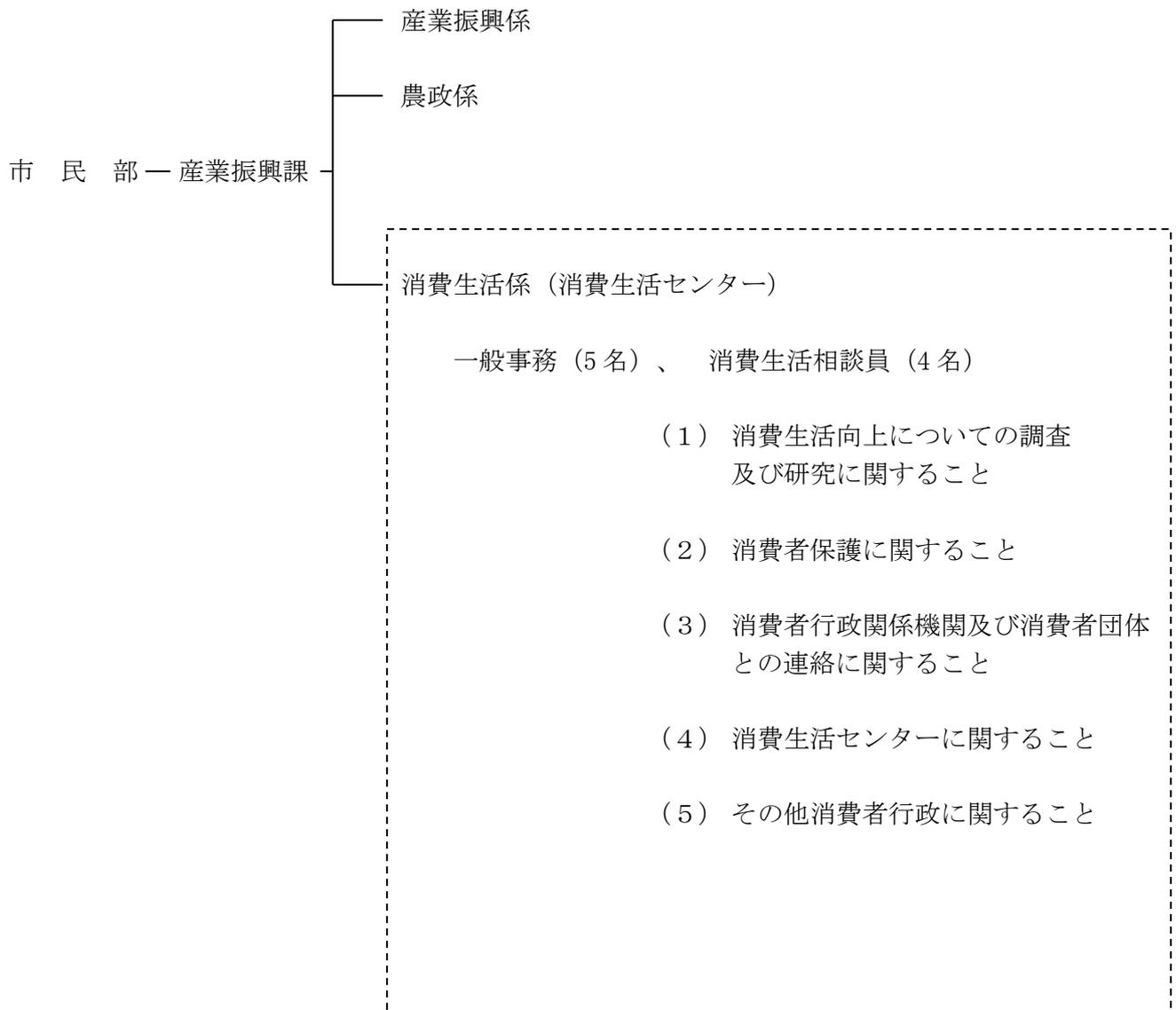
- 5 開館時間 平日 午前8時30分～午後5時
- 6 休館日 土曜日、日曜日、祝日、年末年始
- 7 相談受付時間 平日 午前9時～午後4時

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（*）
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（*）
令和 2 年 11 月 8 日	第 40 回むさしの青空市中止（*）
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（*）
令和 3 年 11 月 14 日	第 40 回むさしの青空市中止（*）
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（*）
令和 4 年 3 月	むさしの青空市のあり方検討委員会の検討結果をふまえて、むさしの青空市は第 39 回（令和元年 11 月 10 日開催）で終了
令和 5 年 3 月 17 日	啓発方法見直しのため悪質商法被害防止街頭キャンペーン終了

（*）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5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

月日 (曜日)	テーマ	講師	場所	受講人数
				募集人数
5月25日 (木)	家計もお得に、美味しく 食べきり 食品ロス削減	行長 万里 氏 (料理研究 家)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	19
				60
6月8日 (木)	【消費者スクール合同開催】 人生100年時代の生活設計	向藤原 寛 氏 (金融広報 アドバイザー)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	60
				40
7月13日 (木)	【消費者スクール合同開催】 インターネットとスマートフ ォンの安心・安全な使い方	原田 由里 氏 (一社) EC ネットワーク 理事)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	48
				40
8月23日 (水)	プロに教わる包丁研ぎ ～研いだ包丁で魚をさばいて みよう～	杉浦 良 氏 (吉祥寺二葉 栄養調理専門職学校調理師 科)	吉祥寺二葉栄養 調理専門職学校	20
				20
9月14日 (木)	【消費者スクール合同開催】 知っておきたいキャッシュレ ス決済	加藤 総 氏 (山本国際コ ンサルタンツ)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	81
				40
10月17日 (火)	発酵と味噌づくり講座	前橋 健二 氏 (東京農業大 学応用生物科学部)	消費生活センター 講座室	22
				24
11月26日 (日)	おこづかいから始める生き方 教育	あんびる えつこ 氏 (文部 科学省消費者教育アドバイザー)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	46
				60
12月20日 (水)	プロが教える手作りおせち料 理 (実習)	杉浦 良 氏 (吉祥寺二葉栄 養調理専門職学校調理師科)	吉祥寺二葉栄養 調理専門職学校	24
				24
令和6年 1月11日 (木)	【消費者スクール合同開催】 デジタル遺品の生前整理	伊勢田 篤史 氏 (日本デジ タル終活協会 代表理事)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	64
				40
令和6年 2月8日 (木)	【消費者スクール合同開催】 片づけからはじめる生前整理	中山 真由美 氏 (整理収納 アドバイザー)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	88
				40
令和6年 3月9日 (土)	なぜ人はだまされるのか	西田 公昭 氏 (立正大学 心理学部)	・武蔵野商工会館 市民会議室 ・オンライン	57
				60



4月 家計もお得に、美味しく
食べきり 食品ロス削減

6月 人生100年時代の生活設計



8月 プロに教わる包丁研ぎ

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27日 (木)	ミツバチの不思議&みつろうラップ作り	吉祥寺ハニカムプロジェクト 金子 裕輝 氏	消費生活センター 講座室	22
				20
8月2日 (水)	ブルーベリー摘み取り体験 &ジャム作り	パープルファーム武蔵野 大坂 新一 氏 さつきクラブ代表 西上原 節子 氏	・パープルファーム 武蔵野 ・保健センター調理室	16
				16



ミツバチの不思議&みつろうラップ作り



ブルーベリー摘み取り体験&ジャム作り

3 消費生活相談員による消費者被害の未然防止啓発講座等（出前講座）

開催日	テーマ	対象	場所	受講人数 (人)
4月11日 (火)	高齢者が悪質商法にあわないために	吉西福祉の会 (あじさいひろば)	吉祥寺西コミセン 大会議室	17
7月14日 (金)	消費生活相談の最近の動向と トラブル防止法	テンミリオンハウス月見路 利用者とスタッフ	テンミリオンハウス 月見路	8
7月19日 (水)	消費生活相談の現状～高齢者被害と 多様化する支払手段～	武蔵野市福祉公社権利擁護課 職員	武蔵野市福祉公社	20
9月22日 (金)	高齢者の消費者トラブル～皆で 防ごう～	吉祥寺本町在宅介護・地域包括 支援センター利用者とスタッフ	吉祥寺本町在宅介護・地 域包括支援センター	14
10月13日 (金)	消費者被害の実態と被害防止と 見守り	武蔵野市福祉公社 生活支援員活動希望者	武蔵野市福祉公社1階 会議室	5
11月2日 (木)	消費生活相談の最近の動向と トラブル防止法	中央シルパーククラブ老人会	中央コミセン多目的室	15
令和6年 1月22日 (月)	悪質商法にあわないために	くわの会	中央コミセン多目的室	21
令和6年 2月29日 (木)	消費生活トラブルを防ぐために ～周囲の見守りが高齢者を守ります～	民生児童委員及び桜堤ケアハ ウススタッフ	サンヴァリエ桜堤 中央集会所	20
令和6年 3月1日 (金)	最近の消費者被害の実態～被害 防止と見守り～	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	7
令和6年 3月5日 (火)	高齢者が悪質商法にあわない ために	境福祉の会 3丁目ネットワ ークの会	市民会館 男女平等推進 センター 会議室	12

- 令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことに伴い、市内中学校で消費生活相談員による出前講座を行った。

開催日	テーマ	対象	場所	受講人数(人)
9月4日 (月)	よりよい消費生活のために～大人になる前に知っておこう消費者トラブルの防ぎ方	武蔵野市立第二中学校 3年A組、3年C組	武蔵野市立第二中学校	1校 4クラス
9月11日 (月)	よりよい消費生活のために～大人になる前に知っておこう消費者トラブルの防ぎ方	武蔵野市立第二中学校 3年B組、3年D組	武蔵野市立第二中学校	

4 くらしフェスタむさしの2023 (第45回武蔵野市消費生活展)

「かわる時代 かわる暮らし～コロナを超えて～」をテーマに、食・く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、展示内容発表会、体験教室、公開講座を実施した。

- 開催日時 10月6日(金) 午前10時～ 10月7日(土) 午後3時まで
- 会場 武蔵野プレイス 1階ギャラリー、3階スペースC
- 参加団体 6団体
- 主催 暮らしフェスタむさしの2023 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	独歩の森～ナラ枯れから再生へ～
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	「和牛ブランド」の消滅の危機から考える～「牛肉」の表示を知る～
武蔵野市消費者運動連絡会	消費者運動50年のあゆみ
地域サロン「ぷらっと」	終活互助～パート3 相続・贈与編～
新日本婦人の会 武蔵野支部	食料自給率向上のために消費者も行動を
暮らしフェスタむさしの2023 実行委員会	昔の病気ではありません。はしかと梅毒 等

[公開講座]

開催日	テーマ	講師
10月7日(土)	わたしたちの食を考える～食料自給率と食料危機～	石丸亜矢子 氏 (一般社団法人 循環型経済研究所 代表理事)

[体験教室]

開催日	内容	講師
10月6日(金) 10月7日(土)	おしゃれなメッセージカード with ティーバッグ 使用済封筒を利用したペンケース作り 飲み物の糖分を測ってみよう	暮らしフェスタ実行委員会 2023



団体発表



公開講座



体験教室

<二次展示>

- 開催日時 令和6年1月30日(火)～2月2日(金)
- 会場 市役所ロビー
- 参加団体 6団体

5 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5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5年4月現在)となっている。今年度は助成の申請なし。

6 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5年度は「暮らしに役立つ連続講座」をテーマに5月～翌年3月の一年間、講座を実施した。

受講生 54名(教室受講44名、オンライン受講10名)

開催日	内容	講師	開催場所
5月11日 (木)	オリエンテーション 講座 最近の相談事例から～消費者被害の実態と解決策～	森町 明美 氏(消費生活相談員)	商工会館 市民会議室
6月8日 (木)	【消費生活講座と合同開催】 人生100年時代の生活設計～老後資金はいくら必要?～	向藤原 寛 氏(金融広報アドバイザー)	商工会館 市民会議室
7月13日 (木)	【消費生活講座と合同開催】 インターネットとスマートフォンの安心・安全な使い方	原田 由里 氏(一社ECネットワーク理事)	商工会館 市民会議室

開催日	内容	講師	開催場所
9月14日 (木)	【消費生活講座と合同開催】 知っておきたいキャッシュレス決済	加藤 総 氏 (山本国際コンサルタンツ)	商工会館 市民会議室
11月9日 (木)	健康食品で健康になれる?～保健機能食品・健康食品の制度の現状と課題～	森田 満樹 氏 (消費生活コンサルタント)	商工会館 市民会議室
12月14日 (木)	どこで最期を迎えるか～高齢者の住まい “自宅か老人ホームか”～	今井 紀子 氏 (介護情報館 館長)	商工会館 市民会議室
令和6年 1月11日 (木)	【消費生活講座と合同開催】 デジタル遺品の生前整理 ～デジタル遺品の探しかた、しまいかた、残しかた～	伊勢田 篤史氏 (日本デジタル終活協会 代表理事)	商工会館 市民会議室
2月8日 (木)	【消費生活講座と合同開催】 片づけからはじめる生前整理 ～思い出写真の整理法～	中山 真由美 氏 (整理収納アドバイザー)	商工会館 市民会議室
3月14日 (木)	武蔵野市福祉公社の権利擁護事業について まとめ 受講生の感想発表 「一年を振り返って」	武蔵野市福祉公社 権利擁護センター職員	商工会館 市民会議室



11月 健康食品で健康になれる?



1月 デジタル遺品の生前整理



2月 片づけからはじめる生前整理

7 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 ひとりひとりがきをつけナイト 街のみんなでみまもらナイト	リーフレット	市関連施設等、老人クラブ、一般市民 等	20,000
「この話、いいかも!」と思ったあなた、いいカモです。(若者向け)	リーフレット	消費生活講座、市内大学で配布	20,000
令和4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
くらしフェスタむさしの2023 第45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	270
2024年版 くらしの豆知識	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
中学生のかしこい消費生活	冊子	市立中学校3年生	770

8 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	6	82	88	0	0
5月	13	28	41	3	3
6月	7	41	48	3	3
7月	9	40	49	0	0
8月	12	24	36	1	2
9月	24	29	53	2	3
10月	7	84	91	3	3
11月	21	37	58	0	0
12月	6	91	97	2	5
1月	9	45	54	0	0
2月	12	25	37	2	2
3月	8	28	36	3	4
合計	134	554	688	19	25

* 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5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5年度(令和5年4月～令和6年3月)に寄せられた相談件数は1,236件で、前年度(1,217件)と比べて19件(対前年比101.6%)増加した。相談の方法は、来所によるものが97件(7.8%)、電話によるものが1,134件(91.7%)、その他(メール等)5件(0.4%)となっている。(表1)

表1 方法別相談受付件数と割合

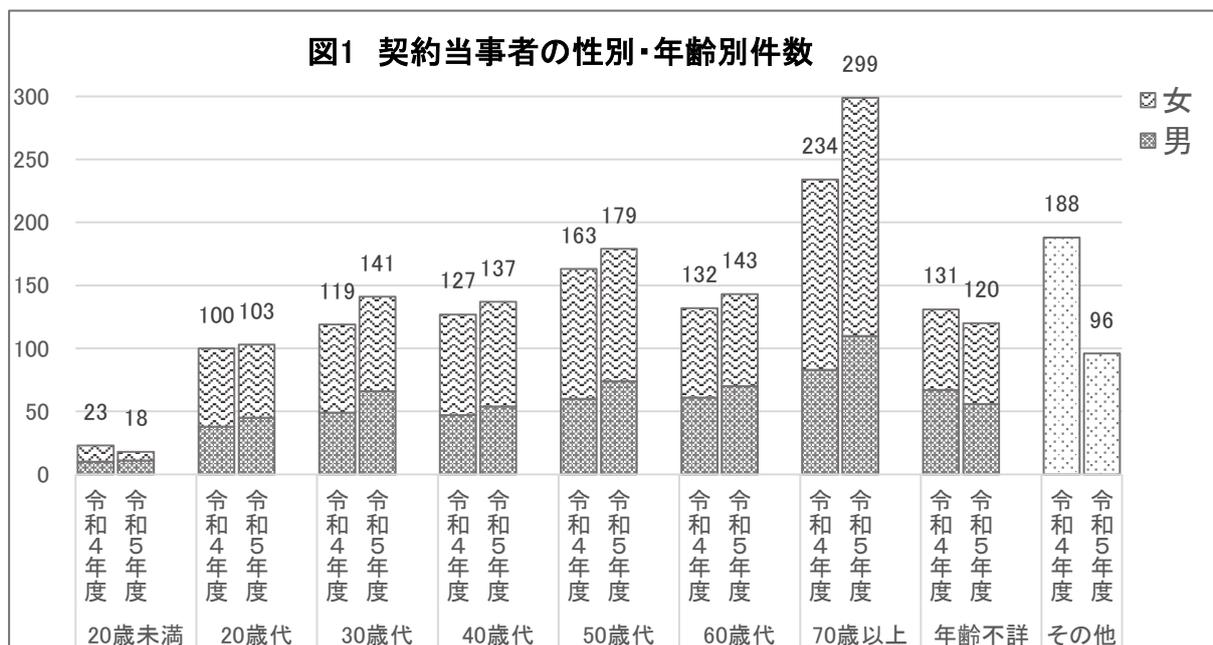
	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
来所	220 (17.5%)	85 (6.4%)	69 (5.9%)	97 (8.0%)	97 (7.8%)
電話	1,037 (82.2%)	1,234 (92.6%)	1,096 (93.5%)	1,114 (91.5%)	1,134 (91.7%)
その他	4 (0.3%)	14 (1.1%)	7 (0.6%)	6 (0.5%)	5 (0.4%)
計	1,261	1,333	1,172	1,217	1,236

契約当事者の属性を性別で見ると、女性が654件(52.9%)を占め、男性486件(39.3%)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

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
男	391 (31.0%)	490 (36.8%)	430 (36.7%)	415 (34.1%)	486 (39.3%)
女	741 (58.8%)	683 (51.2%)	586 (50.0%)	614 (50.5%)	654 (52.9%)
無回答・団体等	129 (10.2%)	160 (12.0%)	156 (13.3%)	188 (15.4%)	96 (7.8%)
計	1,261	1,333	1,172	1,217	1,236

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最も多く (299 件)、前年比 127.8%で増加、相談件数全体の 24.2%占めている。全世代を通して、前年から相談件数が増加しているが、特に 30 歳代が前年比 118.5%と伸びている。(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				
		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数 (a)		1,261	1,333	1,172	1,217	1,236
店舗購入		325	277	256	273	281
無店舗販売・購入	訪問販売	97	84	96	90	108
	通信販売	383	491	437	457	474
	電話勧誘販売	50	42	25	24	44
	マルチ・マルチまがい取引	11	3	8	6	1
	ネガティブ・オプション	4	10	0	0	7
	訪問購入	7	11	11	11	11
	その他無店舗販売	25	22	12	11	13
	小計 (b)	577	663	589	599	658
(b) / (a) × 100		45.7%	49.7%	50.3%	49.2%	53.2%
不明・無関係		359	393	327	345	297

販売方法別に相談件数をみると、「店舗購入」によるものが 281 件で 22.7%である。対して「無店舗販売・購入」(訪問販売、通信販売他)は 658 件 (53.2%) であり、およそ半分を占めている。「無店舗販売・購入」の内訳をみると、「通信販売」が 474 件 (38.3%) 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 108 件、「電話勧誘販売」が 44 件と続いている。(表 3)

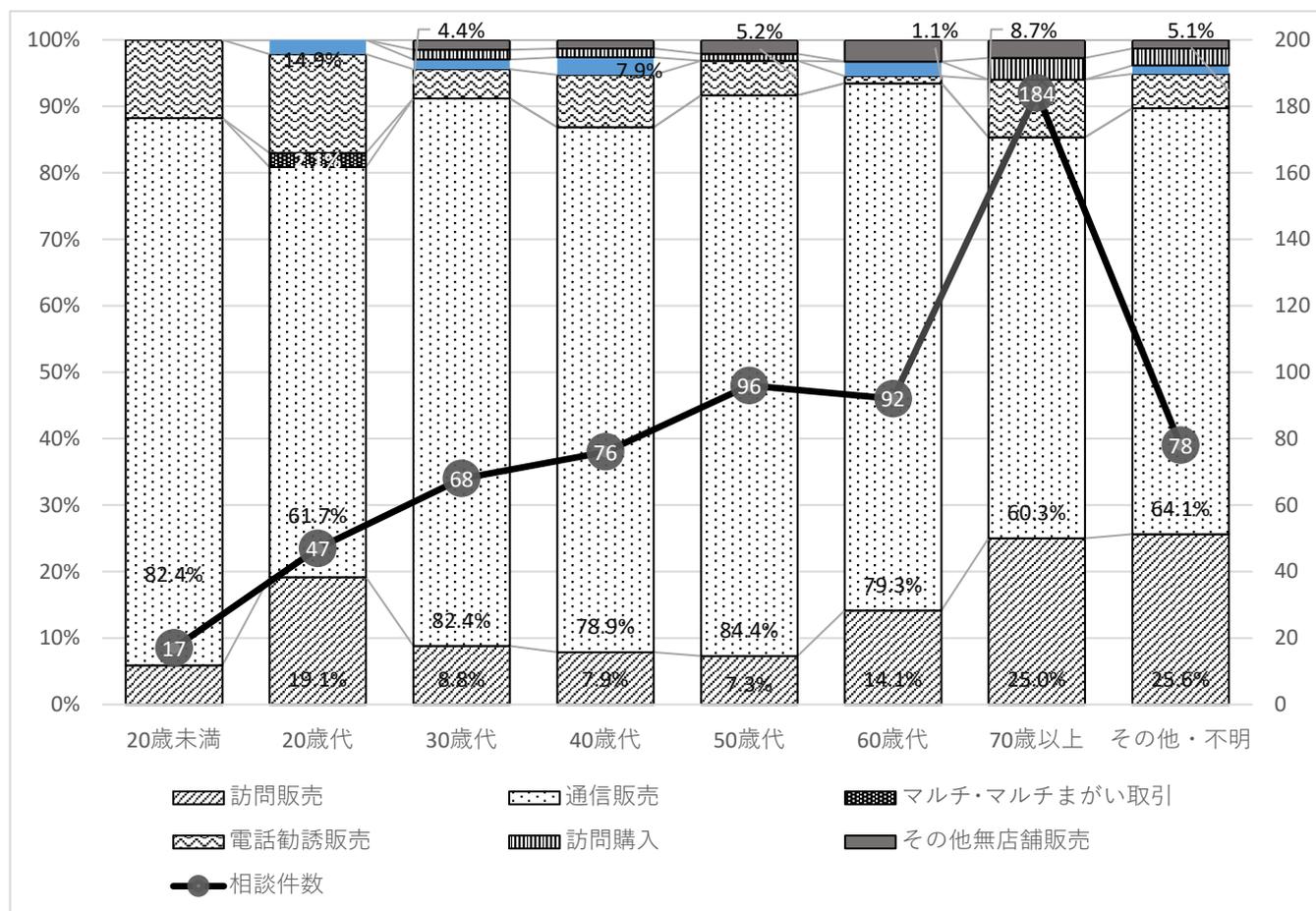
なお、この分類における「店舗購入」とは、単に店舗で商品を購入したというものだけではなく、店舗で契約した英会話やエステ等の役務や消費者金融での借金、不動産賃借なども含まれる。

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、光回線サービスの乗り換え勧誘や、屋根工事等の勧誘に関する相談が寄せられている。

「無店舗販売・購入」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。SNSや動画投稿サイト、検索サイトなどに表示される「お試し〇円」、「初回無料」という広告を見て、気軽に申し込んだところ、2回目以降が高額な定期購入だったなどの相談が多く寄せられている。また、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歳代ではSNS等などでの勧誘による「マルチ・マルチまがい取引」の占める割合が他の年代より多く、比較的家にいることが多い70歳以上では、「訪問販売」が多い傾向がある。(図2)

図2 年代別無店舗販売・購入相談割合・相談件数(令和5年度)



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

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）		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
商品	商品一般（架空請求、DM広告等）	①206	79	63	78	78
	食料品（食料品一般、健康食品等）	④ 83	③103	58	68	72
	住居品（電化製品、冷暖房機器、寝具等）	54	67	60	57	56
	光熱水品（電気、ガス、水道等）	25	31	25	26	23
	被服品（衣類、アクセサリ等）	49	78	75	84	69
	保健衛生品（化粧品、医療器具、マスク等）	49	②123	77	③97	75
	教養娯楽品（パソコン、学習教材等）	78	④98	③102	⑤89	①125
	車両・乗り物（自転車、自動車等）	13	16	11	20	20
	土地・建物・設備（マンション・戸建住宅等）	31	31	34	33	38
	他の商品	2	2	3	0	3
	小 計	590	628	508	552	559
役務	クリーニング	7	10	6	6	10
	レンタル・リース・貸借（賃貸アパート等）	78	⑤81	76	④94	70
	工事・建築・加工（屋根工事、リフォーム等）	47	34	69	52	67
	修理・補修（水廻り、電化製品等）	13	27	22	14	20
	管理・保管 （マンション管理、トランクルーム等）	1	5	3	2	4
	役務一般（複合サービス会員等）	4	1	9	6	11
	金融・保険サービス （生命保険、サラ金、暗号資産等）	⑤ 80	63	57	67	60
	運輸・通信サービス （引越、電話関連サービス等）	②177	①208	①107	①109	④92
	教育サービス（塾、家庭教師等）	8	7	4	5	8
	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）	64	58	②104	②108	③105
	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）	55	70	⑤79	82	⑤91
	他の役務（外食・冠婚葬祭・他サービス等）	③ 88	⑤81	④82	75	②111
	内職・副業・ねずみ講 （パソコン内職、モデル内職等）	7	6	13	6	8
	他の行政サービス（住民票・運転免許等）	9	22	7	10	7
小 計	638	673	638	636	664	
他 の 相 談（相隣関係・しきたり）	33	32	26	29	13	
総 件 数	1,261	1,333	1,172	1,217	1,236	

※ 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

商品・役務大分類別にみた相談件数の**第1位 教育娯楽品**（125件）に関する相談は、前年比140.4%の増加である。

相談内容として、最も多いのが音響、映像機器の製品に関するもので、次にパソコン及び関連用品やスマートフォンの故障に関する相談となっている。その他、スポーツ用品、楽器などの趣味に使用する幅広い製品に関する相談が含まれている。

第2位 他の役務（111件）は、前年比146.1%の増加である。

給湯器、ガス器具の無料点検、交換販売を行う業者が市内で訪問販売し、高齢者からの相談が多く入った。給湯器交換を高額契約するケースもあり、市報等で注意喚起を行った。また、海外旅行者数の増加からビザの代行申請に関する相談や若年層からはビジネスコンサルタントサービスについての相談がみられた。

第3位 教養・娯楽サービス（105件）は、前年比96.3%で減少している。

今年度の特徴としては、パーソナルトレーニング契約の中途解約に関するトラブルが多くみられ、都内では東京都消費者被害救済委員会があっせんに入るケースがあり、都から注意喚起が出ている。

また、「パソコン使用中に『ウイルス感染した』という警告画面がでて、大手ソフトウェア会社等の連絡先が表示され、電話するとサポート契約を促され、コンビニで電子マネーを購入し支払いをしてしまった」という相談が多くあり、海外業者が大半で被害回復が難しくなっている。

娯楽等情報配信サービスは、例年と変わらず多く、「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」、「動画配信サービスに認識がないままに契約をしていて、料金を請求され続けていた」などの相談が寄せられている。

18歳未満からのオンラインゲームの課金に関するものが変わらずあり、最近ではプラットフォームが返金に応じないケースも出てきている。

第4位 運輸・通信サービス（92件）は、前年比86.0%で減少している。

インターネット通信サービスに関する相談がもっと多く、光回線の契約、解約に関する相談多くを占めている。次に移動通信サービスについて、携帯電話、モバイルWi-Fiの契約に関するものが多く、特に携帯電話は高齢者からの相談が多い。

第5位 保健・福祉サービス（91件）は、前年同期比111.0%で増加している。

『医療』、『美容』のエステティック、脱毛エステが大半を占め、若年層からの相談が中心である。倒産等の事業者による影響のものであり、被害回復が難しくなっている。

また、インターネットで検索した害虫駆除、配水管のつまりなどの暮らしのレスキューを利用し、高額請求を受けるケースも増加している。

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、年度推移の単純比較ができなくなっている項目がある。

次の表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	5	レンタル・リ ース・貸借	12	レンタル・リ ース・貸借	21	役務その他	10
2	化粧品	2	医療	8	役務その他	16	レンタル・リ ース・貸借	9
3	教室・講座	2	理美容	8	医療	15	商品一般	8
4	娯楽等情報 配信サービス	2	役務その他	8	インターネット 通信サービス	8	インターネット 通信サービス	7
5	健康食品	1	インターネット 通信サービス	7	商品一般	6	教室・講座	6

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	化粧品	10	化粧品	12	役務その他	28
2	レンタル・リ ース・貸借	10	工事・建築・ 加工	12	工事・建築・ 加工	27
3	教室・講座	10	役務その他	9	化粧品	21
4	商品一般	9	商品一般	8	商品一般	20
5	役務その他	9	紳士・婦人洋服	7	健康食品	14

例年、20歳代から50歳代で多くみられる賃貸住宅に関する相談は、前年同期比74.5%と減少した。20～30歳代は脱毛エステ、エステティックなどの『医療』、『理美容』に関する相談が増加し、50～60歳代の商品・役務別第1位が『化粧品』で、主に定期購入によるトラブルに関する相談である。

また、60歳以上に多い「工事・建築・加工」（対前年比128.8%）のカテゴリーは、屋根工事やリフォームなどが大半を占めている。点検すると屋根を壊し、高額契約していた悪質なリフォーム会社が逮捕されている。

また、「役務その他」では、給湯器の点検、修理などが含まれ、販売購入形態のうち、相談者宅に業者がアプローチする訪問販売（対前年比120.0%）、電話勧誘販売（対前年比183.3%）が増加しており、いずれも高齢者からの相談が多い。

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ているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向がある。被害額も大きくなるため、周囲の見守りが被害拡大防止に重要となる。

(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8割を超えている。次に多いのが「販売方法」に関する相談で54.6%、以下「接客対応」が23.0%、「品質・機能、役務品質」が14.3%の順である。

表6 内容別分類相談件数

単位:件

件数	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度 (%)
安全・衛生	53	36	41	33	45 (3.6%)
品質・機能、役務品質	136	205	178	171	177 (14.3%)
法規・基準	20	41	42	41	32 (2.6%)
価格・料金	111	149	136	150	103 (8.3%)
計量・量目	0	1	1	0	1 (0.1%)
表示・広告	78	121	101	118	81 (6.6%)
販売方法	660	725	649	708	675 (54.6%)
契約・解約	912	884	843	899	999 (80.8%)
接客対応	237	347	324	340	284 (23.0%)
包装・容器	1	0	0	0	0 (0.0%)
施設・設備	3	2	4	0	3 (0.2%)
買物相談	9	11	6	6	5 (0.4%)
生活知識	2	4	4	1	2 (0.2%)
その他	27	45	21	23	9 (0.7%)
相談総件数	1,261	1,333	1,172	1,217	1,236 (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。「契約・解約」に関するキーワードで、「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)が上位となっている。

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	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
相談件数	1,261	1,333	1,172	1,217	1,236
解約	① 302	① 395	① 391	① 416	① 400
インターネット通販	② 296	② 374	② 329	② 355	② 371
返金	③ 173	③ 208	③ 194	③ 218	③ 231
信用性	⑨ 110	⑩ 123	⑩ 108	111	④ 154
約束不履行	⑥ 127	⑤ 159	⑦ 123	⑧ 126	⑤ 148
クレーム処理	⑫ 92	④ 181	④ 162	④ 167	⑥ 147
連絡不能	66	⑦ 141	⑧ 118	⑥ 130	⑦ 141
クレジットカード	-	-	-	83	⑧ 133
不当請求	⑧ 124	109	⑧ 118	⑦ 127	⑨ 131
詐欺	⑤ 150	⑨ 124	⑩ 108	⑨ 125	⑩ 122
高価格・料金	⑪ 92	⑥ 144	⑥ 129	⑤ 142	116
SNS	-	-	-	95	108
契約書・書面	-	-	-	45	99
返品	54	86	-	77	93
電子公告	68	106	81	⑩ 121	91

※複数集計

※「-」は16位以下でシステム上抽出できない項目である。

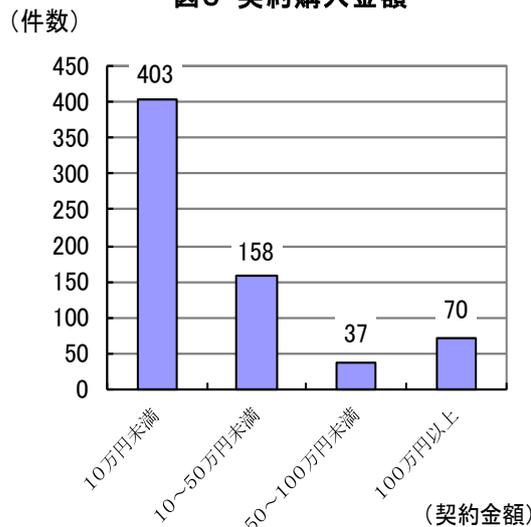
3 契約購入金額

契約購入金額についてみると、「10万円未満」が403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」は70件で、屋根などの修理やリフォーム工事、暗号資産やFXなどのデリバティブ取引などについての相談が多い。

「無回答・不明」は568件(46.0%)であった。

図3 契約購入金額



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68.1%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15.1%、「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10.3%である。その他、斡旋を行ったが不調に終わったもの1.1%、対応が困難で「処理不能」なもの1.1%、相談対応を不要とする「処理不要」なもの1.4%がある。

相談処理にかかる期間は、80.4%がその日のうちに終了しており、18.9%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	27	2.2%
助言(自主交渉)	842	68.1%
その他情報提供	187	15.1%
斡旋解決	127	10.3%
斡旋不調	13	1.1%
処理不能	14	1.1%
処理不要	17	1.4%

処理期間	件数	構成比
即日終了	994	80.4%
継続処理	233	18.9%

*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5年度救済金額	25,130,061円	件数	97件
-----------	-------------	----	-----

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・身体被害が現実発生している次の事故をいう。

①死亡 ②負傷・疾病であって、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5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0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5年度の消費者行政

発行 令和6年9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