令和２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 ･･････････････････････････････ 5
　５　くらしフェスタむさしの 2020（第 42 回武蔵野市消費生活展）･････････ 5
　６　消費者団体支援 ･･ 6
　７　むさしの消費者スクール ･･ 6
　８　むさしの青空市 ･･ 7
　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 ･･ 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

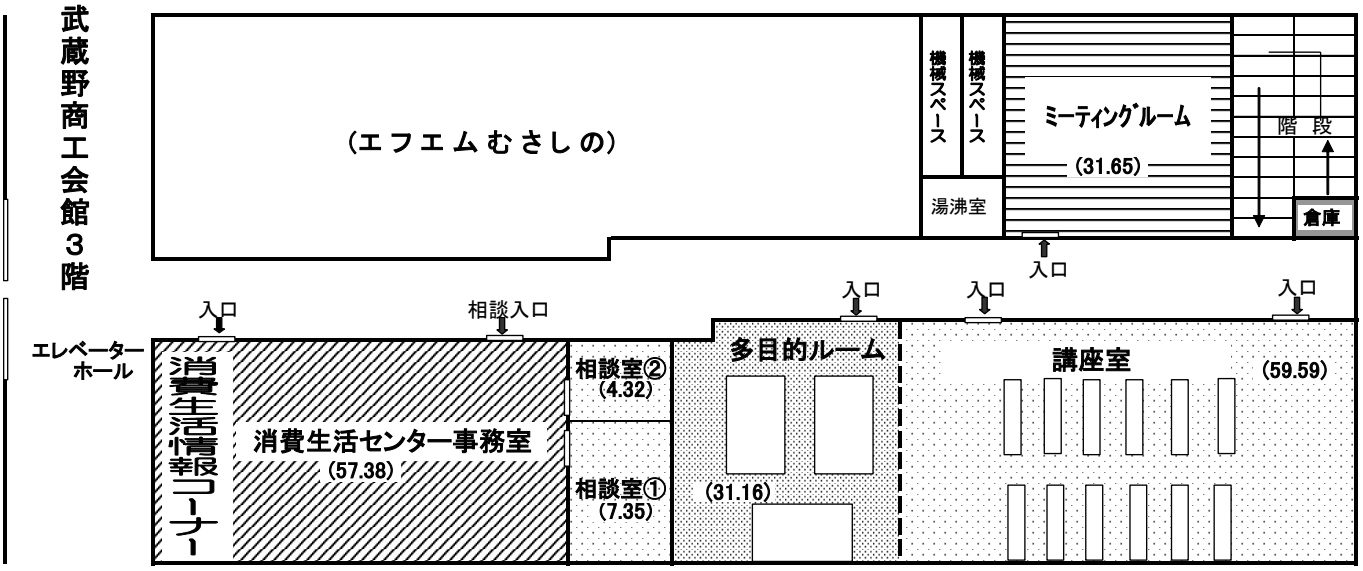
Ⅰ．施設の案内

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 ㎡



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)

Ⅲ．組　　織

市　民　部 ― 産業振興課 ┬ 産業振興係
　　├ 農政係
　　└ 消費生活係（消費生活センター）

一般事務（5 名）、　消費生活相談員（4 名）

（１）消費生活向上についての調査及び研究に関すること

（２）消費者保護に関すること

（３）消費者行政関係機関及び消費者団体との連絡に関すること

（４）消費生活センターに関すること

（５）その他消費者行政に関すること

Ⅳ．事業の概要（令和２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 （木）	「ラクちんで環境にやさしい材料を使ったナチュラル掃除術」	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、９月に延期		
6 月 18 日 （木）	カゴメ茨城工場・食と農の科学館見学	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止		
7 月 14 日 （火）	KDDI スマホ安全教室	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 月 17 日 （木）	「ラクちんで環境にやさしい材料を使ったナチュラル掃除術」	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	39 40
10 月８日 （木）	【消費者スクール合同開催】 「広告を見る目を養おう」	日本広告審査機構事務局次長 井尻　靖彦　氏	武蔵野商工会館 市民会議室	13 20
12 月８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	16 16
令和３年 1 月 21 日 （木）	「５つのポイントでスッキリ部屋に大変身！～心地よい部屋づくりで運気アップ～」	整理収納アドバイザー 中山　真由美　氏	オンライン講座	32 45
2 月 18 日 （木）	【消費者スクール合同開催】 「知らないと損するお金のはなし」	財務省関東財務局東京財務事務所 齋藤　達也　氏	武蔵野商工会館 市民会議室	27 25

９月　ナチュラル掃除術

10 月　広告を見る目を養おう

12 月　おせち料理

１月　整理収納

２月　お金のはなし

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 28 日(火)	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～」	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止		
８月３日(月)	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	29（13 組） 15 組

楽しいお天気実験

３　消費者被害未然防止のための啓発講座（出前講座）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催なし。

４　悪質商法被害防止街頭キャンペーン

- 開催予定日：令和３年３月 19 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　くらしフェスタむさしの 2020　（第 42 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・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。当初、武蔵野プレイスで講演会、パネル展示、展示内容発表会、体験教室を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止し、パネル展示のみ市役所ロビーで行った。

- 開催日時　　２月 19 日（金）正午～26 日（金）午後３時まで
- 会　　場　　武蔵野市役所　１階ロビー
- 参加団体　　７団体
- 主　　催　　くらしフェスタむさしの 2020 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	武蔵野市の農地の現状と課題
新日本婦人の会　武蔵野支部	広げよう　産直運動
さつきクラブ	野菜で健康な生活を
むさしのよつ葉会	魚を食べよう
武蔵野市消費者運動連絡会	食品ロスを減らそう
地域サロン「ぷらっと」	こう備えよう、防災・減災！
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

市役所ロビー展示

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２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２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２年度は「消費者力を高めよう～“食”を中心にくらしに役立つ知識を学ぶ」をテーマに７月～翌年３月の一年間、講座・見学会等を実施した。

※通常は４月から開始だが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため７月からの開催となった。

受講生　20 名

開催日・開催場所	内容・講師
7 月 9 日（木） 商工会館　第１・２会議室	オリエンテーション 講義と実験 身近な食品の実験測定から～「砂糖」と「塩」を知る～ 講師　さつきクラブ代表　西上原　節子　氏
9 月 10 日（木） 商工会館　第１・２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
10 月 8 日（木） 商工会館　市民会議室	講座　広告を見る目を養おう 講師　公益社団法人　日本広告審査機構　井尻　靖彦　氏 【消費生活講座と合同開催】
11 月 12 日（木） 商工会館　第１・２会議室	講義と実験 内容　遺伝子組換え作物と残留農薬 講師　農民連食品分析センター　八田　純人　氏
12 月 10 日（木） 商工会館　市民会議室	講座　「安全な食べ物」ってなんだろう？ ～食のリスクについて考える～ 講師　国立医薬品食品衛生研究所　畝山　智香子　氏
令和 3 年 1 月 14 日（木） 商工会館　第１・２会議室	講座　SDGs 達成のための“未来を変えるエシカル消費” 講師　接点合同会社　代表　石丸　亜矢子　氏
2 月 18 日（木） 商工会館　市民会議室	講座　知らないと損するお金の話～人生 100 年時代の資産形成と 金融トラブルから身を守る方法を教えます～ 講師　関東財務局　東京財務事務所　齋藤　達也　氏 【消費生活講座と合同開催】
３月 11 日(木) 消費生活センター講座室	講座　かしこい消費者になるために ～地域社会につなぐ消費者力～ 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

７月　食品の実験測定

11 月　遺伝子組換え

３月　かしこい消費者
になるために

８　むさしの青空市

- 開催予定日：令和２年 11 月８日（日）

９　刊行物等の発行

名称	区分	配布先	部数
誰もがみんな高齢者見守隊！！ （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ろ！！（若者向け）	リーフレット	消費生活講座、消費者スクール受講生、成人式（中止）	4,000
令和元年度の消費者行政	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 2020 第 42 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	390
2021 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
消費生活安心 BOOK	冊子	市内中学校	2,500

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	0	0	0	4	5
5 月	0	0	0	1	2
6 月	5	36	41	2	2
7 月	7	68	75	6	7
8 月	8	26	34	2	2
9 月	5	31	36	2	4
10 月	13	32	45	3	6
11 月	8	23	31	1	1
12 月	12	34	46	2	4
1 月	6	42	48	0	0
2 月	4	42	46	1	1
3 月	14	29	43	0	0
合計	82	363	445	24	34

＊土日、夜間を含む。

＊午前、午後、夜間を各々一コマとして集計。

＊消費者団体とは登録消費者団体で、令和２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２年度(令和２年４月～令和３年３月)に寄せられた相談件数は 1,333 件で、前年度(1,261 件)と比べて 72 件の増加となった。相談の方法は、来所によるものが 85 件(6.4%)、電話によるものが 1,234 件（92.6%)、その他（メール等）14 件（1.1%）となっている。（表１）

表1 方法別相談受付件数と割合

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	２年度
来所	183 (17.2%)	165 (16.0%)	231 (17.4%)	220 (17.5%)	85(6.4%)
電話	873 (82.0%)	862 (83.8%)	1,098 (82.5%)	1,037 (82.2%)	1,234 (92.6%)
その他	9（0.8%)	2（0.2%)	1（0.1%)	4（0.3%)	14（1.1%)
計	1,065	1,029	1,330	1,261	1,333

契約当事者の属性を性別でみると、女性が 683 件（51.2%）を占め、男性 490 件（36.8%）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

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	２年度
男	391 (36.7%)	377 (36.6%)	422 (31.7%)	391 (31.0%)	490(36.8%)
女	560 (52.6%)	568 (55.2%)	804 (60.5%)	741 (58.8%)	683(51.2%)
無回答・団体等	114 (10.7%)	84（8.2%)	104（7.8%)	129(10.2%)	160(12.0%)
計	1,065	1,029	1,330	1,261	1,333

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(293件)、60歳代も含めると432件で、相談件数全体の32.4%占めている。前年と比較し、40歳代が131.9%、30歳代が125.0%と相談が増加している。(図１)

図1　契約当事者の性別・年齢別相談件数

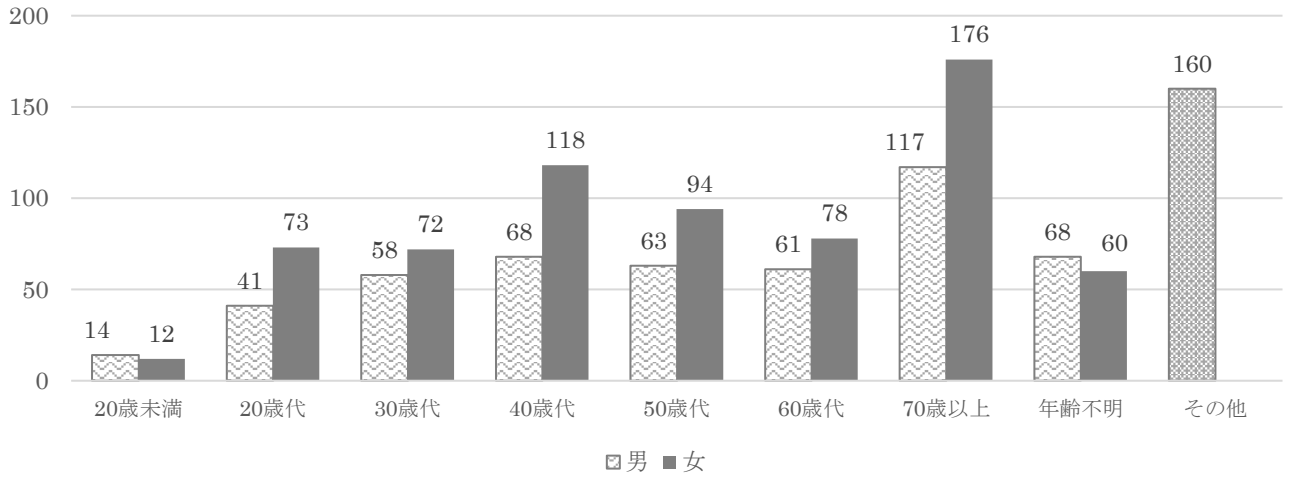


表3　販売形態別相談件数

※「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」

販売方法＼年度		28年度	29年度	30年度	元年度	２年度
全相談件数（ａ）		1,065	1,029	1,330	1,261	1,333
店舗購入		306	301	339	325	277
特殊販売	訪問販売	84	99	86	97	84
	通信販売	320	329	437	383	491
	電話勧誘販売	47	52	42	50	42
	マルチ・マルチまがい取引	9	15	12	11	3
	ネガティブ・オプション	3	4	4	4	10
	訪問購入	15	8	6	7	11
	その他無店舗販売	30	23	28	25	22
	小計（ｂ）	508	530	615	577	663
	（ｂ）／（ａ）×100	47.7%	51.5%	46.2%	45.7%	49.7%
不明・無関係		251	198	376	359	393

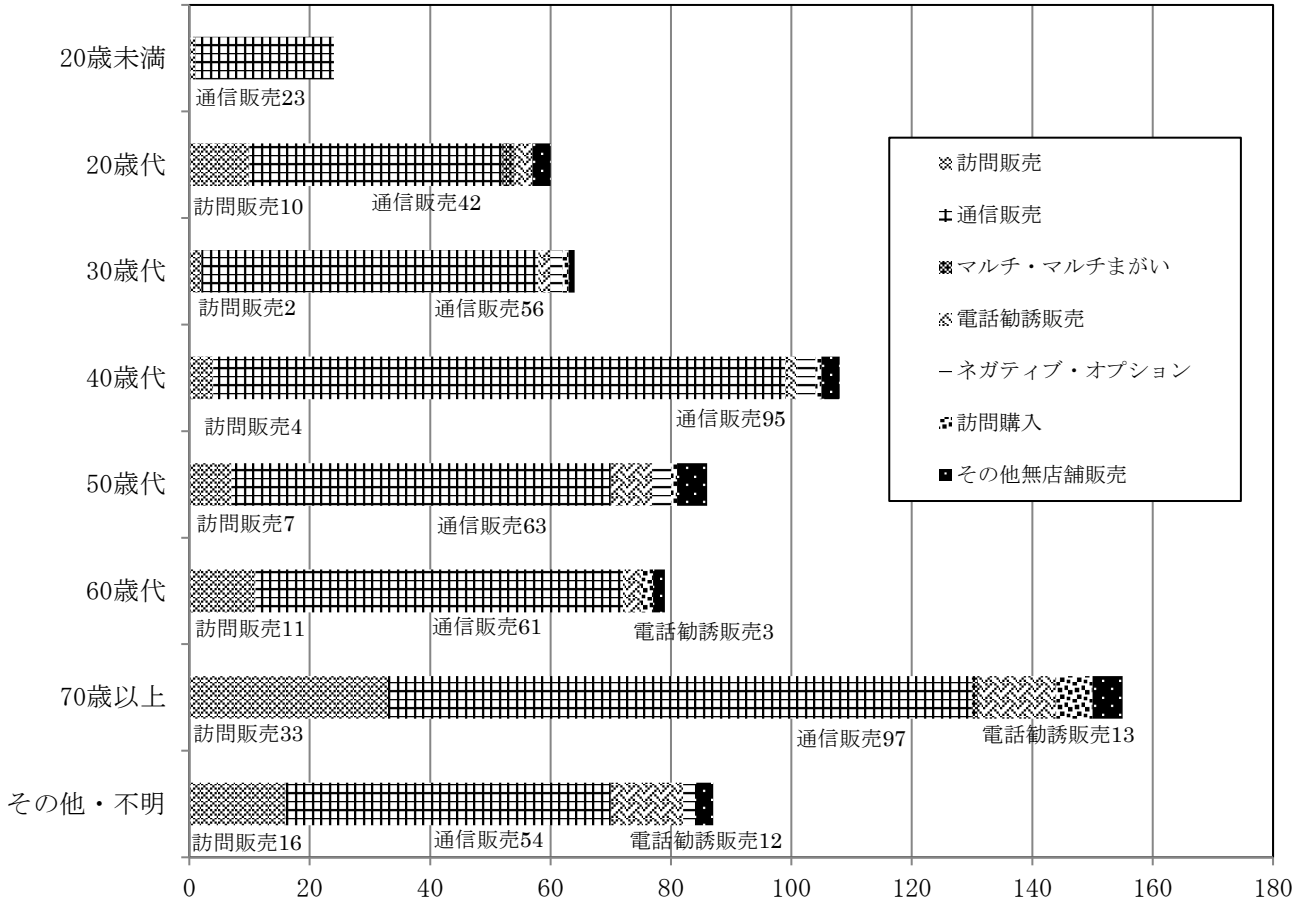
販売方法別に相談件数をみると、「店舗購入」によるものが277件で20.8%である。対して「特殊販売」(訪問販売、通信販売他)は663件(49.7%)であり、多数を占めている。「特殊販売」の内訳をみると、「通信販売」が491件(36.8%)と最も多く、対前年比128.2%と増加している。次いで「訪問販売」が84件、「電話勧誘販売」が42件と続いている。(表３)

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、比較的家にいることが多い 70 歳以上の相談では、「訪問販売」や「電話勧誘販売」も多い。（図２）

図2　年代別特殊販売相談件数



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２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」（208 件、前年度２位）で、全体の 15.6%を占めている。２位が「保健衛生品」（123 件、前年度 10 位）で新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により急増した。３位「食料品」（103 件、前年度４位）、４位「教養娯楽品」（98 件、前年度６位）であった。

平成 30 年度以降、消費者が身に覚えがないのに代金の請求を受けたという架空請求に関する相談を含む「商品一般」が急増したが、令和２年度は架空請求に関する相談が大きく減少し、新型コロナウイルス感染症に関連した相談がみられた。

表４　商品･役務大分類別相談件数の推移

単位：件単位：件

相談分類（主な内容）		28年度	29年度	30年度	元年度	２年度
商品	商品一般（架空請求、DM広告等）	33	50	①311	①206	79
	食料品（食料品一般、健康食品等）	54	48	54	④ 83	③103
	住居品（電化製品、冷暖房機器、寝具等）	48	38	61	54	67
	光熱水品（電気、ガス、水道等）	10	12	19	25	31
	被服品（衣類、アクセサリー等）	35	54	44	49	78
	保健衛生品（化粧品、医療器具、マスク等）	29	35	39	49	②123
	教養娯楽品（パソコン、学習教材等）	③ 75	③ 73	④ 77	78	④98
	車両・乗り物　（自転車、自動車等）	14	11	13	13	16
	土地・建物・設備（マンション・戸建住宅等）	35	35	27	31	31
	他の商品	3	2	3	2	2
	小　　計	336	358	648	590	628
役務	クリーニング	9	15	7	7	10
	レンタル・リース・貸借（賃貸アパート等）	④ 66	50	⑤72	78	⑤81
	工事・建築・加工（屋根工事、リフォーム等）	47	40	42	47	34
	修理・補修　（水廻り、電化製品等）	9	14	21	13	27
	管理・保管 （マンション管理、トランクルーム等）	3	2	1	1	5
	役務一般　（複合サービス会員等）	2	1	5	4	1
	金融・保険サービス （生命保険、サラ金、暗号資産等）	⑤ 57	④ 64	61	⑤ 80	63
	運輸・通信サービス （引越、電話関連サービス、インターネット、放送コンテンツ等）	①295	①237	②235	②177	①208
	教育サービス　（塾、家庭教師等）	6	8	8	8	7
	教養・娯楽サービス （旅行、語学教室、資格講座等）	48	⑤ 58	53	64	58
	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）	⑤ 57	57	47	55	70
	他の役務（外食・冠婚葬祭・他サービス等）	② 78	② 76	③ 85	③ 88	⑤81
	内職・副業・ねずみ講 （パソコン内職、モデル内職等）	5	12	12	7	6
	他の行政サービス　（住民票・運転免許等）	10	10	8	9	22
	小　　計	692	644	657	638	673
他　の　相　談　（相隣関係・しきたり）		37	27	25	33	32
総　　件　　数		1,065	1,029	1,330	1,261	1,333

※　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　世帯別商品･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	放送・コンテンツ等	8	理美容	10	レンタル・リース・貸借	15	レンタル・リース・貸借	16
2	健康食品	7	レンタル・リース・貸借	9	役務その他	12	放送・コンテンツ等	13
3	紳士・婦人洋服	2	放送・コンテンツ等	9	放送・コンテンツ等	8	健康食品	8
4	化粧品	2	医療	6	紳士・婦人洋服	6	他の保健衛生品	8
5	教室・講座	2	移動通信サービス	5	他の保健衛生品	6	商品一般	7

順位	５０歳代	件数	６０歳代	件数	７０歳以上	件数
1	レンタル・リース・貸借	10	他の保健衛生品	13	商品一般	26
2	化粧品	9	放送・コンテンツ等	11	役務その他	17
3	健康食品	8	役務その他	9	放送・コンテンツ等	15
4	移動通信サービス	8	移動通信サービス	8	インターネット通信サービス	14
5	放送・コンテンツ等	8	インターネット通信サービス	7	健康食品	13

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**(208 件)とは、インターネット関連、電話関連サービス、運輸・運送サービス等の相談で、うち、ウェブサイトを利用したデジタルコンテンツや、インターネット接続回線等に関する相談が最も多くなっている。

各世代ともデジタルコンテンツ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 歳未満では放送・デジタルコンテンツ等が 1 位で、新型コロナウイルス感染症の影響で休校や自宅待機していた青少年が、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みられた。

また、60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　保健衛生品(123件)は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により相談が急増した。マスクや消毒液、体温計やパルスオキシメーターなどの医療機器、トイレットペーパーやティッシュペーパーなど品薄になった商品に関するもので、「入手ができず困っている」、「高額転売されている」などの相談が全国的の消費生活センターへ寄せられ、マスクと消毒液については、国により転売が禁止された。

また、「インターネットで頼んだマスク等の商品が届かない」、「消毒用アルコールの濃度が低く、効果のないものだった」などの悪質商法や、「頼んでないマスクが届いた」などの送り付け商法とみられる相談も寄せられている。

第３位　食料品（103件）に関する相談は、「健康食品」の定期購入に関することが大半を占めている。20歳未満、40～50歳未満の女性からの相談が多く、「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回のみの購入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、事業者に電話がつながらない」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、請求を受けるなどのトラブルが発生している。

「化粧品」についても同様の定期購入に関してのトラブルが多い。消費者庁では、詐欺的な定期購入商法を行う事業者に対する行政処分を実施している。

第４位　教養娯楽品（98件）には、旅行代理店、宿泊施設、観覧・鑑賞、教室・講座等に関する相談が分類され、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により増加した。

内容としては、旅行の中止に伴うキャンセル料の請求やキャンセルしたいのに事業者等と連絡が取れないなど国内外の旅行に関する相談やコンサート等の公演中止に伴う返金に関する相談が寄せられている。

また、スポーツクラブやヨガ教室などの休会、解約などの相談も多くみられた。

第５位　レンタル・リース・賃貸（81件）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に関する相談が20歳代～50歳代が上位を占めている。

内容としては、退去時の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みうけられる。

同位の**その他の役務**（81件）には、冠婚葬祭、外食・食事宅配などが分類され、新型コロナウイルス感染症に関連した相談として、「結婚式を延期したが、新型コロナウイルスが終息しないため、解約を申し出ると高額な違約金を請求された」などのトラブルがみられた。

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、自宅等を事業者が訪問し、物品を買い取る「訪問購入」による被害や、事業者に勧められるままに契約をしたり、さらに買い物を重ねるケースがみられる。また、住宅修理やリフォームに関し、事業者が「保険が使える」などと勧誘する「点検商法」などの被害も起きている。

認知症等の高齢者本人はトラブルにあっ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り、特に周囲の見守りが必要となる。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に便乗した悪質商法等の相談も全国的にみられ、特別定額給付金に便乗し、電話やメールで個人情報を聞き出そうとしたりする手口や、新型コロナワクチン詐欺なども発生し、消費者庁や警察は注意喚起を行っている。

（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割近くを占めている。次に多いのが「販売方法」に関する相談で 54.4%、以下「接客対応」が 26.0%、「品質・機能、役務品質」が 15.4%の順である。

表6　内容別分類相談件数　　単位:件

件　　数	28年度	29年度	30年度	元年度	２年度　（　　%）
安全・衛生	33	31	53	53	36　（ 2.7%）
品質･機能、役務品質	139	145	148	136	205　（15.4%）
法規・基準	24	22	16	20	41　（ 3.1%）
価格・料金	125	74	94	111	149　（11.2%）
計量・量目	1	0	2	0	1　（ 0.1%）
表示・広告	86	85	70	78	121　（ 9.1%）
販売方法	499	456	659	660	725　（54.4%）
契約・解約	735	729	1,040	912	884　（66.3%）
接客対応	223	217	248	237	347　（26.0%）
包装・容器	1	0	1	1	0　（ 0.0%）
施設・設備	1	1	3	3	2　（ 0.2%）
買物相談	6	12	10	9	11　（ 0.8%）
生活知識	3	7	9	2	4　（ 0.3%）
その他	36	26	25	27	45　（ 3.4%）
相談総件数	1,065	1,029	1,330	1,261	1,333　（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。

前ページの表６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」のトラブルが急増している。

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年度は上位 10 位より下位となった。

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	28年度	29年度	30年度	元年度	２年度
相談件数	1,065	1,029	1,330	1,261	1,333
解約	② 232	① 246	② 268	① 302	① 395
インターネット通販	① 264	② 235	③ 263	② 296	② 374
返金	④ 120	③ 164	⑥ 153	③ 173	③ 208
クレーム処理	⑥ 118	⑦ 105	⑩ 111	⑫ 92	④ 181
約束不履行	⑤ 119	④ 124	⑧ 130	⑥ 127	⑤ 159
高価格・料金	⑩ 90	⑬ 73	⑬ 94	⑪ 92	⑥ 144
連絡不能				66	⑦ 141
説明不足	③ 122	⑤ 115	⑪ 106	⑦ 125	⑧ 126
詐欺	⑬ 63	⑫ 77	⑤ 192	⑤ 150	⑨ 124
信用性	⑧ 111	⑨ 89	⑭ 89	⑨ 110	⑩ 123
架空請求	⑨ 95	⑧ 92	① 321	③ 189	―
不当請求	⑦ 116	⑥ 106	⑫ 104	⑧ 124	109

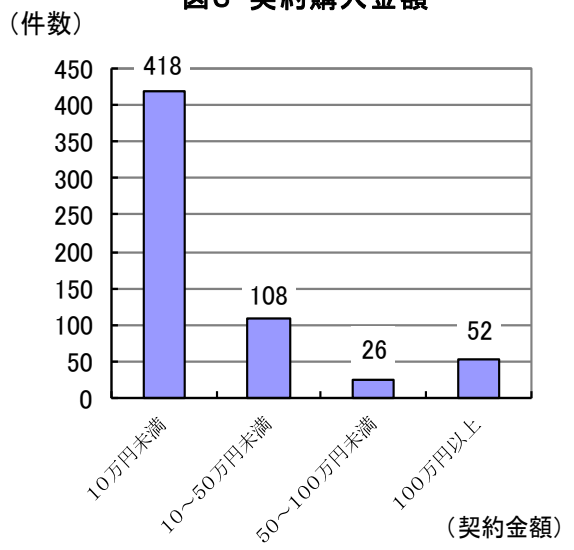
３　契約購入金額

契約購入金額についてみると、10 万円未満が 418 件で、金額が判明している案件の 69.2%（全体の 31.4%）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、ファンド型投資商品などの金融商品、建物・設備や冠婚葬祭についての相談が多い。

無回答・不明は 729 件（54.6%）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 4.2%、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 64.1%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 18.0%、「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 9.0%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 2.1%、相談対応を不要とする「処理不要」なもの 1.7%がある。

相談処理にかかる期間は、84.5%がその日のうちに終了しており、15.2%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	56	4.2%
助言（自主交渉）	854	64.1%
その他情報提供	240	18.0%
斡旋解決	120	9.0%
斡旋不調	7	0.5%
処理不能	28	2.1%
処理不要	23	1.7%
合計	1,333	100.0%

処理期間	件　数	構成比
即日終了	1,126	84.5%
継続処理	202	15.2%

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2年度 救済金額	13,261,515 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２年度に消費者庁へ通知した件数は、２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たときは、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たときは、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たときは、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 2 年 度 の 消 費 者 行 政

発　　行　　令 和 3 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