

# 平成 30 年度の消費者行政

武 蔵 野 市



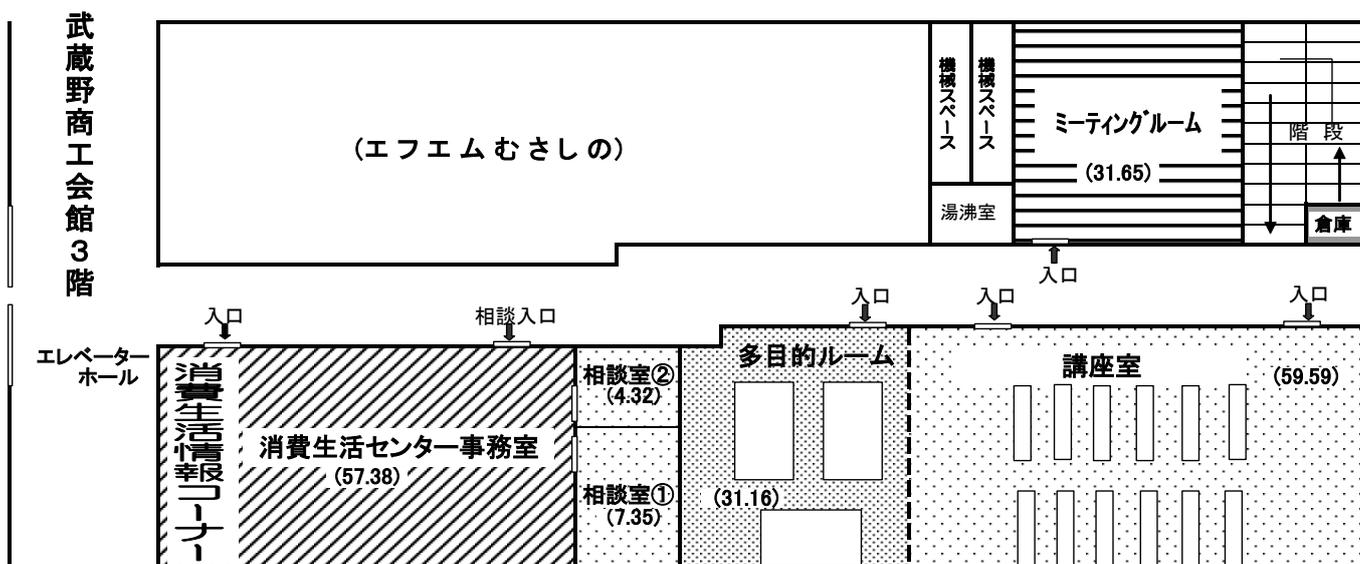
# 目 次

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2018（第40回武蔵野市消費生活展）	6
6 消費者団体支援	7
7 むさしの消費者スクール	8
8 むさしの青空市	9
9 刊行物等の発行	10
10 施設等の利用状況	10
V. 消費生活相談の概要	11
1 相談の受付状況	11
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	18
5 消費者安全法に基づく重大事故等の通知件数	18
—資料—	
武蔵野市消費生活センター条例	19
武蔵野市消費者ルーム管理運営規則	21
武蔵野市消費者団体登録要綱	23
武蔵野市消費者団体事業助成金交付要綱	25
武蔵野市消費者スクール実施要綱	26



# 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㎡

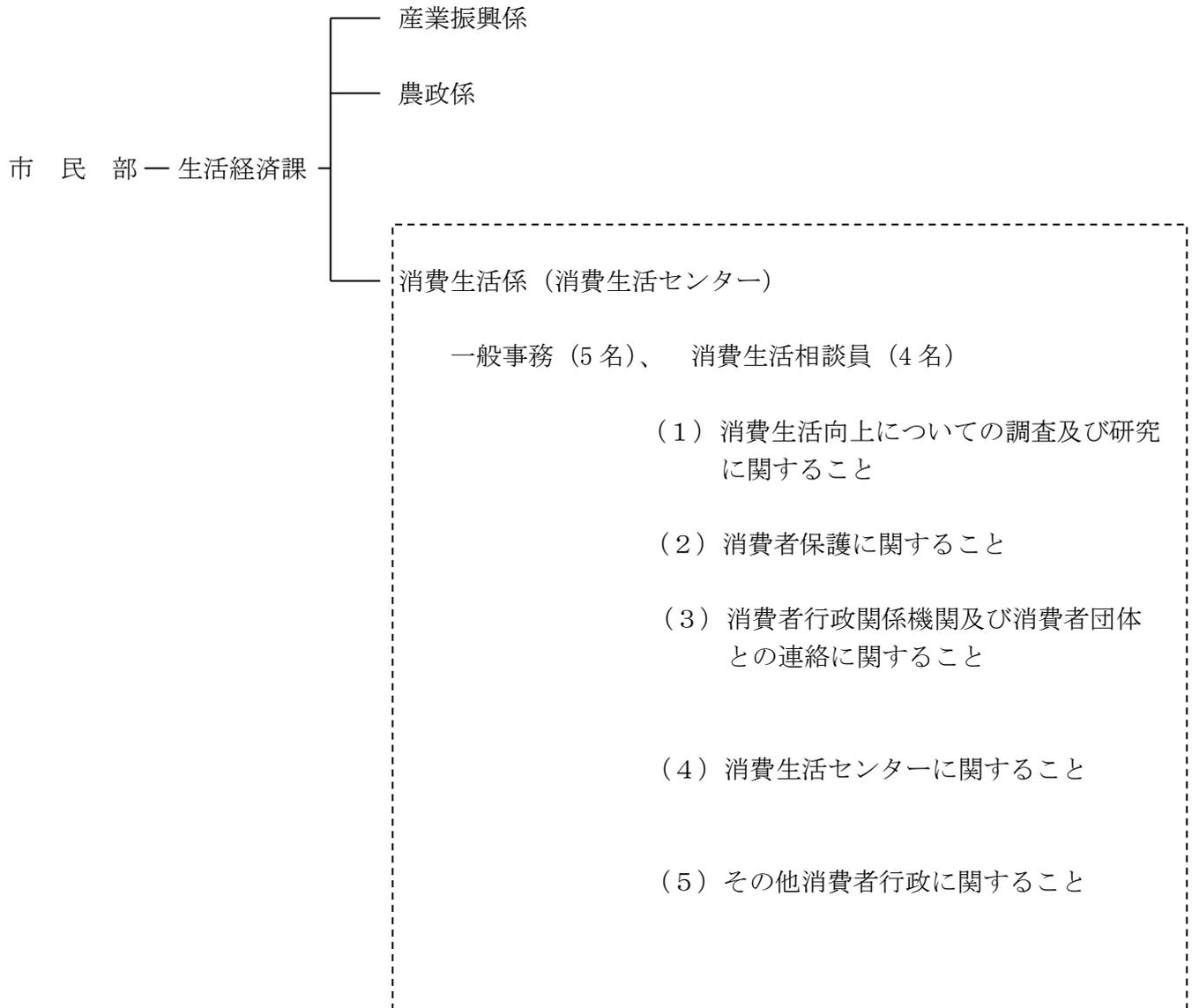


- 5 開館時間 平日 午前8時30分～午後5時
- 6 休館日 土曜日、日曜日、祝日、年末年始
- 7 相談受付時間 平日 午前9時～午後4時

## 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
"    2 月 15 日	物価対策連絡会議を設置
"    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
"    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
"    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）
"    6 月 20 日	第 1 回消費者講座を消費者ルームで開催
"    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）
"    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
"    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
"    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「暮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
"    4 月 1 日	武蔵野市緊急市民生活防衛条例、廃止
"    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
"    4 月 1 日	武蔵野市消費者ルーム管理運営規則制定

### Ⅲ. 組 織



## IV. 事業の概要（平成 30 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17日 (木)	「知って得する！酢的なお酢の活用法」	㈱ ミツカン 青木 広実 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	47
				60
6月21日 (木)	「AGF 関東㈱工場・ガトーフェスタハラダ本社工場」見学	AGF 関東㈱工場担当者 ガトーフェスタハラダ本社工場 担当者	群馬県太田市 群馬県高崎市	40
				40
7月5日 (木)	「お掃除スキルを身につけて～住まいも心もリフレッシュ～」	花王㈱ 坂上 典子 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	48
				60
9月3日 (月)	「シニア向けスマートフォン教室」 (午前・午後)	KDDI ㈱ 認定講師 斎藤 卓也 氏	消費生活センター 講座室	40
				40
10月18日 (木)	「自分の家に合う『散らからない仕組み』の見つけ方」	インブルーム 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	73
				60
12月6日 (木)	「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	30
				32
平成 31 年 1月24日 (木)	「人生 100 年時代の人生設計と資産運用」	日本証券業協会 金融・証券インストラクター 森内 茂樹 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	26
				60
2月21日 (木)	「元気なうちに“シューカツ”を～エンディングノートの活用～」	日本エンディングサポート協会 佐々木 悦子 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	59
				60



6月 バス見学会



7月 お掃除



9月 スマホ



10月 整理収納



12月 おせち料理



1月 資産運用

## 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26日(木)	LED工作教室「自分だけのLEDランプを作ろう」	パナソニック(株) エコソリューションズ社 嶋 健志 氏	武蔵野商工会館 市民会議室	43 (20組)
				40 (20組)
8月2日(木)	料理教室「加工食品と手作りの食べ物を調べてみよう～手打ちうどん作り～」	西上原 節子 氏 運営協力員	消費生活センター 講座室、多目的室	35 (16組)
				32 (16組)



LED ランプを作ろう

うどん作り

## 3 消費者被害未然防止のための啓発講座(出前講座)

月日	テーマ	講師	対象	場所	参加人数
4月21日 (土)	悪質商法にだまされないで!	消費生活相談員	境南みつわクラブ	境南コミュニティセンター	37
5月9日 (水)	詐欺に遭わないために 悪質商法 その手には乗らない! 騙されない!	消費生活相談員	いきいきサロン参加者	有料老人ホーム アライブ武蔵野 御殿山	42
5月24日 (木)	消費者被害未然防止のために	消費生活相談員	テンミリオンハウス利用者	テンミリオンハウス ふらっと・きたまち	10
5月31日 (木)	高齢者の方に多い消費者相談	消費生活相談員	桜堤ケアハウス入居者・通所者	桜堤ケアハウス	15
7月10日 (火)	悪質商法 その手には乗らない! 騙されない!	消費生活相談員	中央福祉の会 りんどうの会	中央コミュニティセンター	23
1月17日 (木)	悪質商法から身を守るには	消費生活相談員	武蔵野消防署員	武蔵野消防署	40
3月6日 (水)	中学生も消費者	消費生活相談員	武蔵野市立第五中学校2年生	武蔵野市立第五中学校	93
3月22日 (金)	消費者被害の現状と防止策	消費生活相談員	武蔵野市消費者運動連絡会	消費生活センター講座室	8

#### 4 悪質商法被害防止街頭キャンペーン

地域関係機関と連携し悪質商法被害未然防止をよびかけ、消費生活相談窓口のPRを行った。

月日	内容	場所	参加団体
3月22日(金)	啓発品・リーフレットの配布、着ぐるみ「カモかも・サギだもん・相談インコ」	コピス吉祥寺「ふれあいデッキこもれび」及び吉祥寺駅周辺	武蔵野警察署・武蔵野市商店会連合会・吉祥寺活性化協議会・武蔵野防犯協会・武蔵野市消費者運動連絡会他 60名



#### 5 暮らしフェスタむさしの2018 (第40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。また、二次展示を「むさしの青空市」会場で実施した。

- 開催日時 9月28日(金)～29日(土)
- 会場 武蔵野プレイス 1階 ギャラリー
- 内容
  - ・ パネル展示
  - ・ 展示内容発表会
  - ・ 講演「遺伝子組み換え食品をもっと知ろう」  
(講師：一般社団法人 農民連食品分析センター所長 八田純人氏)
  - ・ 体験教室「いろいろな食べ物の塩分を測ってみよう」  
「英字新聞でマイバッグを作ろう」  
「楽しい折り紙教室～かんたん！星のくす玉を作ろう～」
- 来場者 134名(2日間計)
- 参加団体 7団体
- 主催 暮らしフェスタむさしの2018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	武蔵野市の雑木林の現状と課題
コープみらい 地域クラブ 武蔵野のんちゃんクラブ	SDGsってなあ～に & ようこそコープぼうさい塾
むさしのよつ葉会	健康のためにもっと牛乳を知ろう

新日本婦人の会 武蔵野支部	種子法について
さつきクラブ	子ども食堂
クリーンむさしのを推進する会	お茶わんリサイクルの現状とその後
武蔵野市消費者運動連絡会	「食料自給力」という考え方
くらしフェスタむさしのの2018 実行委員会	くらしフェスタ実行委員会から VOL.8



### <二次展示>

開催日	開催場所	参加団体数	内容
平成30年11月11日(日)	むさしの青空市会場内	7団体	パネル展示



## 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（平成30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（平成30年4月現在）となっている。

#### [消費者団体見学会]

月 日	内 容	場 所	団 体 名	参加人数
3月25日(月)	「カゴメ茨城工場」 「食と農の科学館」	茨城県小美玉市羽鳥 茨城県つくば市観音台	武蔵野市消費者運動 連絡会	27

## 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、30年度は「食の安全」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 20名

開催日・開催場所	内容・講師
4月12日(木) 消費生活センター講座室	オリエンテーション 講座 生活に身近な塩・塩分を考えよう(実験講座) 講師 さつきクラブ代表 西上原 節子 氏
5月10日(木) 見学会 横浜港山下埠頭	横浜港山下埠頭見学と講義 講座 日本における輸入農産物の現状と課題 講師 港湾労働組合執行委員長 奥村 芳明 氏
6月14日(木) 消費生活センター講座室	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
7月12日(木) 消費生活センター講座室、 多目的室	調理実習 内容 市内産野菜を使ってココロとカラダが元気になる! 和の薬膳 講師 料理研究家 竹内 ひろみ 氏
9月13日(木) 見学会 市内農家 (境南町・境)	「市内の農家を訪ねてみよう」(市内農家見学とお話し) 内容 都市部における果実生産と農法 講師 竹内 昭博 氏 無農薬野菜の生産 講師 清水 茂 氏
10月11日(木) 消費生活センター講座室	講座 食品添加物について学ぶ～食品添加物の役割とその安全性～ 講師 日本食品添加物協会 清水 亮輔 氏
12月13日(木) 消費生活センター講座室	内容 米と小麦を知る 講師 東京都消費者啓発員 坂田 美陽子 氏
平成31年1月10日(木) 消費生活センター講座室	講座 安全な食べ物ってなんだろう? 講師 国立医薬品食品衛生研究所 安全情報部長 畝山 智香子 氏
2月14日(木) 工場見学会 埼玉県坂戸市	東洋ライスサイタマ(無洗米)工場見学 説明 工場担当者
3月14日(木) 消費生活センター講座室	講座 食品ロス問題から私たちの食を考える 講師 東京都消費者啓発員 横田 久美 氏 まとめ 一年を振り返って 受講生の感想発表



7月 市内産野菜レシピ



9月 市内農家見学



2月 東洋ライス工場見学

## 8 むさしの青空市

環境やくらしの安全を考える市民交流イベントとして定着しており、本年度は38回目をむかえた。会場内では、ごみ減量・分別資源化啓発を市民参加で行っており、その活動は来場の市民にも良く理解されてきている。また、市民団体による出店や友好都市の物産販売、舞台での各種芸能の披露など市民交流の場となっている。

なお、昨年度に引き続き本年度も、震災等の復興支援のため、参加団体から復興支援金を募り（会場内で募金活動も実施）、市民社会福祉協議会を通じて被災地へ寄付金を送付した。

開催日時	11月11日（日） 午前10時～午後3時
会場	むさしの市民公園及びその周辺
天候	快晴
運営方法	参加団体により実行委員会を組織し、運営
参加団体	59団体（出店44団体、協力2団体、舞台出演13団体）
内容	リサイクル品販売、包丁研ぎ、たべもの販売、友好都市物産販売、農産物即売、舞台芸能 他
来場者	約1万8千人



ステージ



物産販売に並ぶ方々



賑わう場内



銭湯画実演

## 9 刊行物等の発行

名称	区分	配布先	部数
みんなで見守り 悪質商法をノックアウト！	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	8,980
		一般市民（全戸配布）	84,020
アノ手、コノ手の悪質商法にご用心 （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、街頭キャンペーン、成人式	4,000
平成 29 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 2018 第 40 回武蔵野市消費生活展	冊子	消費生活展来場者、都内消費者行政関係機関等	300
2019 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

## 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	10	32	42	3	6
5 月	10	16	26	6	15
6 月	13	27	40	2	4
7 月	16	42	58	3	7
8 月	18	36	54	1	1
9 月	29	55	84	2	2
10 月	15	45	60	2	2
11 月	31	48	79	0	0
12 月	12	28	40	3	5
1 月	12	30	42	2	3
2 月	21	36	57	2	4
3 月	10	74	84	1	2
合計	197	469	666	27	51

\* 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、平成 30 年度は 7 団体。

\* 市等とは、消費生活センター、生活経済課他、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

平成30年度(平成30年4月～平成31年3月)に寄せられた相談件数は1,330件で、前年度(1,029件)と比べて301件の増加となった。相談の方法は、来所によるものが231件(17.4%)、電話によるものが1,098件(82.5%)、その他(メール等)1件(0.1%)となっている。(表1)

**表1 方法別相談受付件数と割合**

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
来所	221 (19.3%)	207 (18.2%)	183 (17.2%)	165 (16.0%)	231 (17.4%)
電話	922 (80.3%)	925 (81.2%)	873 (82.0%)	862 (83.8%)	1,098 (82.5%)
その他	5 (0.4%)	7 (0.6%)	9 (0.8%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)
計	1,148	1,139	1,065	1,029	1,330

契約当事者の属性を性別で見ると、女性が804件(60.5%)を占め、男性422件(31.7%)を上回っている。(表2)

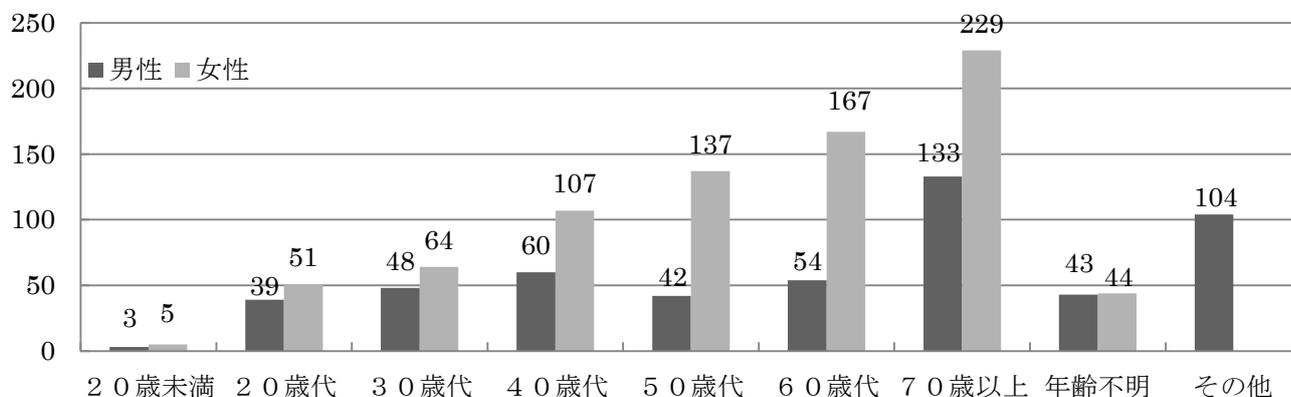
なお、以下の集計は、契約当事者(契約した人、勧誘を受けた人など)を対象に行ったものである。

**表2 男女別相談受付件数と割合**

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
男	484 (42.2%)	424 (37.2%)	391 (36.7%)	377 (36.6%)	422 (31.7%)
女	601 (52.4%)	599 (52.6%)	560 (52.6%)	568 (55.2%)	804 (60.5%)
無回答・団体等	63 (5.5%)	116 (10.2%)	114 (10.7%)	84 (8.2%)	104 (7.8%)
計	1,148	1,139	1,065	1,029	1,330

契約当事者を年代別にみると、昨年度と同様 70 歳以上の高齢者の相談が多く（368 件）、60 歳代も含めると 593 件で、相談件数全体の 44.6% 占めている。70 歳代の次に 60 歳代（225 件）、50 歳代（181 件）が続いている。（図 1）

（件数） 図 1 年代別・男女別（契約当事者）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」

販売方法別に相談件数をみると、「店舗購入」によるものが 339 件で 25.5% である。対して「特殊販売」（訪問販売、通信販売他）は 615 件（46.2%）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（前年度 329 件）と最も多く、次いで「訪問販売」が 86 件（前年度 99 件）、「電話勧誘販売」が 42 件（前年度 52 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。

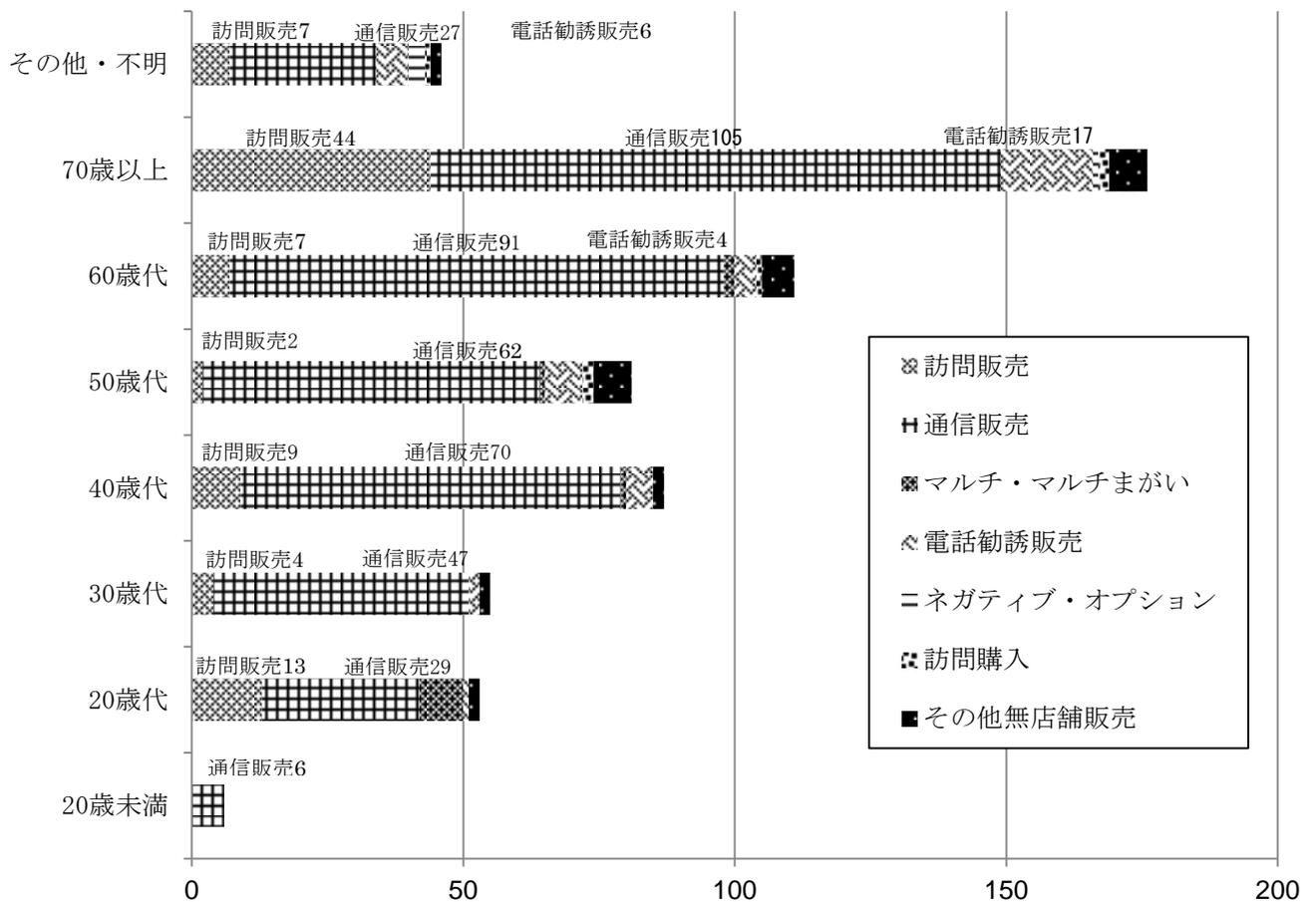
表 3 特殊販売形態別相談件数

販売方法		年度				
		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
全相談件数（a）		1,148	1,139	1,065	1,029	1,330
店舗購入		376	339	306	301	339
特殊販売	訪問販売	93	72	84	99	86
	通信販売	344	359	320	329	437
	電話勧誘販売	56	51	47	52	42
	マルチ・マルチまがい取引	7	4	9	15	12
	ネガティブ・オプション	1	4	3	4	4
	訪問購入	18	9	15	8	6
	その他無店舗販売	9	28	30	23	28
	小計（b）	528	527	508	530	615
（b）／（a）×100		46.0%	46.3%	47.7%	51.5%	46.2%
不明・無関係		244	273	251	198	376

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、DM、カタログなどの広告を見て、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、比較的家にすることが多い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

平成30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、「商品一般」（311件、前年度8位）で、全体の23.4%を占めている。消費者は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」が急増した。2位が「運輸・通信サービス」（235件、前年度1位）、3位「他の役務」（85件、前年度2位）、4位「教養娯楽品」（77件、前年度3位）であった。前年度4位であった「金融・保険サービス」は、平成30年度では6位と2つ順位を落としたが、61件で依然として相談件数は多い。順位の入替は多少あるが、ほぼ同じ分野の相談が上位を占めている。(表4)

なお、表4での商品・役務大分類には、優先コードの「クリーニング」「レンタル・リース・貸借」「工事・建築・加工」「修理・補修」「管理・保管」が付与されたものについては、それぞれの商品分類とは切り離して優先コードの件数に分類している。

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)		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
商品	商品一般(DM広告)	42	45	33	50	①311
	食料品(健康食品)	47	43	54	48	54
	住居品(浄水器・寝具・電化製品)	63	56	48	38	61
	光熱水品(電気・ガス・水道)	4	5	10	12	19
	被服品(衣類、アクセサリ)	⑤66	53	35	54	44
	保健衛生品(化粧品・治療器具・カツラ)	22	16	29	35	39
	教養娯楽品(新聞購読・パソコン・教材セット)	②105	②82	③75	③73	④77
	車両・乗り物(自転車・自動車)	12	15	14	11	13
	土地・建物・設備(マンション・新築建売住宅)	36	40	35	35	27
	他の商品	4	2	3	2	3
	小計	401	357	336	358	648
役務	役務一般(複合会員権)	0	0	2	1	5
	金融・保険サービス (サラ金・未公開株・生命保険・相場)	⑤66	③80	⑤57	④64	61
	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)	①292	①336	①295	①237	②235
	教育サービス(塾・家庭教師)	11	8	6	8	8
	教養・娯楽サービス (旅行・語学教室・資格講座)	47	44	48	⑤58	53
	保健・福祉サービス(エステ・シロアリ駆除)	62	④64	⑤57	57	47
	他の役務(外食・冠婚葬祭・他サービス)	③83	⑤61	②78	②76	③85
	内職・副業・ねずみ講 (パソコン内職、タレント・モデル内職)	6	5	5	12	12
	他の行政サービス(住民票・運転免許)	13	13	10	10	8
	小計	580	611	558	523	514
優先コード	クリーニング	12	22	9	15	7
	レンタル・リース・貸借(賃貸アパート)	④82	⑤61	④66	50	⑤72
	工事・建築・加工(屋根工事・リフォーム)	35	44	47	40	42
	修理・補修(水廻り・電化製品等)	13	12	9	14	21
	管理・保管(マンション管理・トランクルーム)	4	2	3	2	1
	小計	146	141	134	121	143
他の相談(相隣関係・しきたり)		21	30	37	27	25
総件数		1,148	1,139	1,065	1,029	1,330

※ 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** **商品一般**(311件)とは、他に分類できない商品である。平成29年度は50件で第8位であったが、消費者は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」が平成30年度に激増したため、一気に首位に躍り出た。全国的にも架空請求は増えており、平成30年に全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談約101.8万件(平成29年は91.7万件)のうち、25.8万件(同16.1万件)を架空請求が占めている(「令和元年版 消費者白書」157頁)。架空請求の増加分が相談全体の増加分にほぼ匹敵するという傾向が、本市・全国に共通して見られる。

**第2位** **運輸・通信サービス**(235件)とは、インターネット関連、引越し、電話関連サービス等の相談で、平成29年度まで10年以上連続で第1位だった。

テレビ、インターネット回線の契約形態が複雑化していることに加え、契約先の事業者も数多く存在して競争が激化していることから、契約に関するトラブルが多い。平成30年度も、順位こそ下がったが、件数235件は平成29年度の237件とほぼ同数であり、トラブルは依然として多い。

なお、表4の商品・役務大分類別相談件数を、29歳以下、30～50歳代、60歳以上の世代別に集計した上位3位までの結果が次ページの表5であり、「運輸・通信サービス」が「29歳以下」と「30～50歳代」では第1位となっている。

**第3位** **他の役務**(85件)とは、外食・冠婚葬祭・他サービス等に関する相談である。このうち、不動産仲介サービスに関する相談が多く、この他、不用品回収、保証サービス、結婚相手紹介サービス等についての相談がある。

**第4位** **教養娯楽品**(77件)は、新聞購読・パソコン・携帯電話やテレビ等の相談で、パソコンや関連用品、モバイル端末に関する相談が多く、スマートフォンの修理等についての相談、新聞購読についての相談も多い。

**第5位** **レンタル・リース・賃借**(72件)は、商品の賃貸借や不動産の使用貸借等の相談で、賃貸アパート・マンションの相談が多くを占めている。主に、入居中や契約更新や修繕トラブル、退去時の敷金返還トラブルが多い。

商品・役務大分類別では購入する商品で分散してしまうが、どの年代でも相談件数の多くを占めている通信販売では、健康食品等の1回だけのお試し購入のつもりが定期購入だったという相談が多い。また、情報商材に関する相談も増加している。副業による収入増、利殖を期待し購入した情報商材等に関して、どの年代からも相談が寄せられている。仮想通貨を自動的に運用するツールや儲かる方法の情報とって高額で購入させられたが、使いこなせない、サポートしてもらうための会費を払っているが、サポートが十分に得られないなどの相談がある。収入が得られない場合は全額返金と書いてあるが、実際は返金条件が厳しく、返金されないなどの相談もある。

表5 世代別商品・役務大分類別相談件数の推移

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	相談分類(主な内容)	件数	相談分類(主な内容)	件数	相談分類(主な内容)	件数
1位	運輸・通信サービス	19	運輸・通信サービス	97	商品一般	207
2位	教養・娯楽サービス 他の役務	10 10	商品一般	60	運輸・通信サービス	91
3位	教養・娯楽品	9	レンタル・リース・賃借	42	他の役務	38

(2) 内容別分類相談件数

寄せられた相談を内容別分類で見ると、「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49.5%、以下、「接客対応」が18.6%「品質・機能、役務品質」が11.1%の順である。

表6 内容別分類相談件数

単位: 件

件数	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	(%)
安全・衛生	61	39	33	31	53	(4.0%)
品質・機能、役務品質	235	183	139	145	148	(11.1%)
法規・基準	43	26	24	22	16	(1.2%)
価格・料金	178	127	125	74	94	(7.1%)
計量・量目	2	0	1	0	2	(0.2%)
表示・広告	97	103	86	85	70	(5.3%)
販売方法	543	536	499	456	659	(49.5%)
契約・解約	797	767	735	729	1,040	(78.2%)
接客対応	262	190	223	217	248	(18.6%)
包装・容器	2	0	1	0	1	(0.1%)
施設・設備	6	3	1	1	3	(0.2%)
買物相談	14	8	6	12	10	(0.8%)
生活知識	8	5	3	7	9	(0.7%)
その他	29	38	36	26	25	(1.9%)
相談総件数	1,148	1,139	1,065	1,029	1,330	(-)

※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、内容別分類で「契約・解約」が78.2%、「販売方法」が49.5%を占めているが、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として「解約」、(30年度2位)「返金」(6位)、「販売方法」に関するキーワードとして「架空請求」(1位)、「インターネット通販」(3位)、「約束不履行」(8位)等が上位にある。

なお、30年度に急増した「架空請求」(1位)に関連したキーワードの「身分詐称」(4位)や「プライバシー」(7位)は、過去には出現頻度が少なく、16位以下のことが多かった。また、「詐欺」(5位)も、26～29年度は10位～14位と下位だった。

表7 内容キーワード別相談件数(上位)

内容キーワード	単位:件				
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
相談件数	1,148	1,139	1,065	1,029	1,330
架空請求	73	⑨ 103	⑨ 95	⑧ 92	① 321
解約	① 276	② 242	② 232	① 246	② 268
インターネット通販	② 268	① 270	① 264	② 235	③ 262
身分詐称	20	14	16	33	④ 250
詐欺	⑭ 78	⑩ 98	⑬ 63	⑫ 77	⑤ 192
返金	③ 155	③ 141	④ 120	③ 164	⑥ 153
プライバシー	74	⑭ 71	44	41	⑦ 134
約束不履行	⑦ 116	⑤ 112	⑤ 119	④ 124	⑧ 130
虚偽説明	72	62	⑪ 69	⑩ 79	⑨ 120
クレーム処理	⑨ 112	⑥ 111	⑥ 118	⑦ 105	⑩ 111

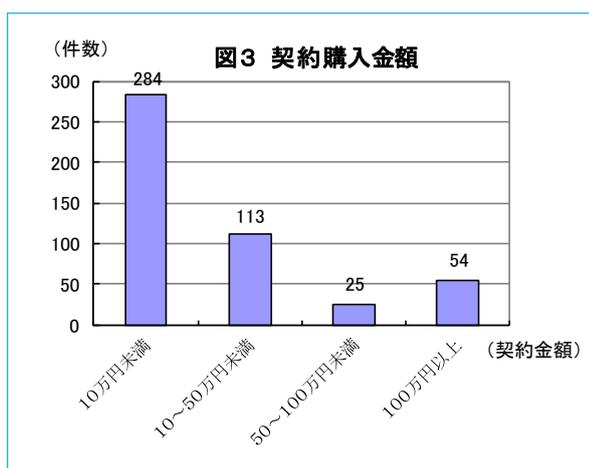
※複数集計

### 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284件で全体の21.4%を占めている。相談内容としては架空請求等が多く、電話関連、クリーニング、インターネット通販等の相談もこの金額帯に多い。

100万円以上では、金融商品、不動産購入や工事建築についての相談が多い。

無回答・不明は854件(64.2%)であった。



#### 4 処理結果及び救済金額等

**表8 相談処理結果別件数**

処理結果	件数	%
他機関紹介	53	(4.0%)
助言(自主交渉)	899	(67.6%)
その他情報提供	208	(15.6%)
斡旋解決	117	(8.8%)
斡旋不調	10	(0.8%)
処理不能	20	(1.5%)
処理不要	19	(1.4%)
合計	1,330	(100%)

処理期間	件数	%
即日終了	1,160	(87.2%)
継続処理	166	(12.5%)

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4.0%、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67.6%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15.6%、「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8.8%である。その他、斡旋を行ったが不調に終わったもの0.8%、対応が困難で「処理不能」なもの1.5%、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、87.2%がその日のうちに終了しており、12.5%の相談が継続処理を必要とするものとなっている(なお、令和元年8月22日現在、4件(0.3%)は継続処理中)。

**表9 救済金額**

平成30年度 救済金額	36,943,311 円
----------------	--------------

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。

#### 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、平成30年度に消費者庁へ通知した件数は、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等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 平成 24 年 10 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** この要綱において対象となる消費者団体とは、市民部生活経済課に届出をしてある消費者団体とする。

（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。

## 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

## 平成 30 年度の消費者行政

発 行 令和元年 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  
生活経済課 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

