国分寺市の消費者行政

平成30年度版

市民生活部経済課

目次

Ⅰ　国分寺市消費行政の経過 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
Ⅱ　平成30年度　国分寺市消費行政体系 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
Ⅲ　平成30年度　事業概要
（１）消費生活相談 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
（２）消費生活審議会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
（３）被害救済委員会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
（４）消費者教育推進事業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
（５）市報記事の掲載 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
（６）国分寺市権利擁護部会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
（７）北多摩西部地区消費者行政推進協議会 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
（８）計量器事前調査台帳作成 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

Ⅰ　国分寺市消費生活行政の経過

昭和50年6月1日	国分寺市消費者を守る条例施行
昭和50年9月10日	国分寺市消費者を守る条例施行規則
昭和51年4月	消費生活相談はじまる　週1回
昭和51年度	国分寺市消費者グループだより発行
昭和52年10月15・16日	消費生活展　1回目
昭和53年度	国分寺市消費者だより発行
平成12年度	消費生活相談　週2回(水・金曜日)
平成13年度	消費生活相談　週3回(月・水・金曜日)月曜日半日
	消費生活展　20回目を迎える
平成15年度	消費生活相談　週3回(月・水・金曜日)
	専用消費生活相談室
平成16年6月3日	国分寺市消費生活相談運営要綱施行
平成17年度	消費生活相談　週4回(月～水・金曜日)
平成18年4月1日	組織改正により経済課消費勤労係廃止
	経済課経済振興係に所管替え
平成21年度	消費生活相談　週5回(月～金曜日)
平成22年4月1日	国分寺市消費生活条例公布
平成22年6月1日	国分寺市消費生活条例施行
	国分寺市消費生活条例施行規則施行
平成22年8月25日	第1次　国分寺市消費生活審議会　開催
平成23年11月4日	第1回　国分寺市被害救済委員会　開催
平成23年12月	消費生活展　第30回目を迎える
平成24年2月	放射能濃度測定器2台購入
平成24年2月	相談室　第4庁舎1階から2階へ移転
平成25年1月1日	消費生活相談員が嘱託化
平成25年4月19日	「不適正な取引行為の基準」制定
平成25年5月10日	「不適正な取引行為の基準」告示
平成28年6月24日	国分寺市消費生活条例改正
平成30年4月1日	給食食品等の放射性物質濃度測定事務をまちづくり部まちづくり計画課に移管

Ⅱ　平成30年度　国分寺市消費者行政体系

消費者保護・教育事務事業

- (1)消費生活相談
- (2)消費生活審議会
- (3)被害救済委員会
- (4)消費者教育推進事業
- (5)市報記事の掲載
- (6)国分寺市権利擁護部会
- (7)北多摩西部地区消費者行政推進協議会
- (8)計量器事前調査台帳作成

Ⅲ　平成30年度　事業概要

消費者保護・教育事務事業

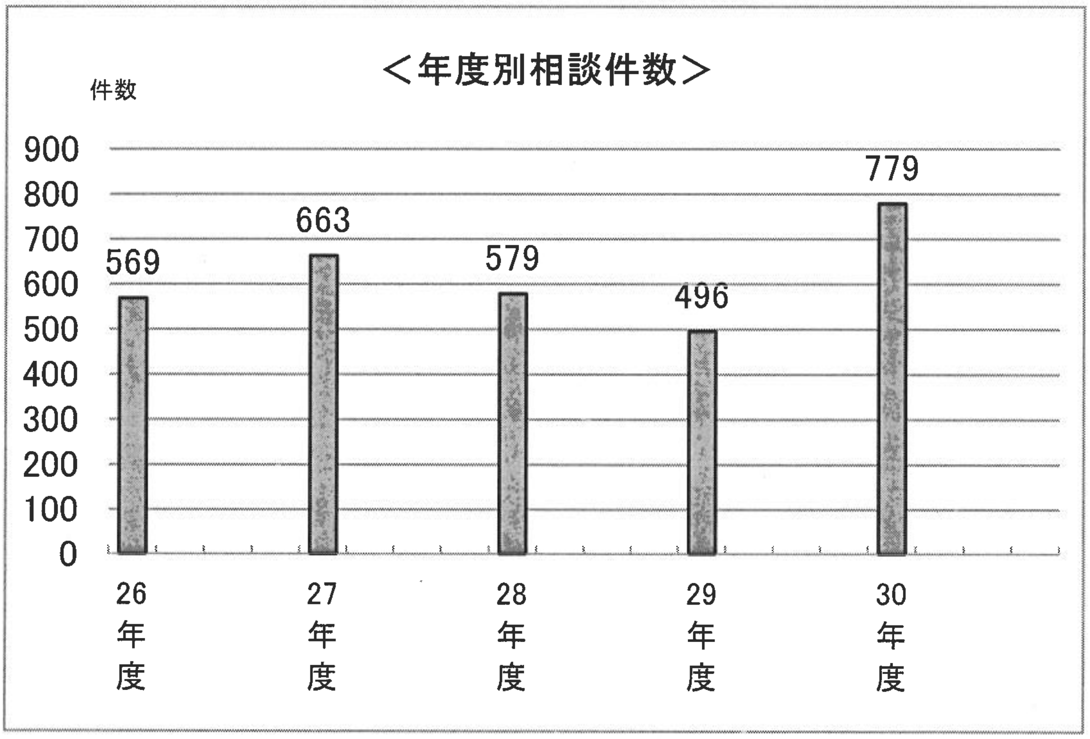
（1）　消費生活相談

近年，国際化や少子高齢化，高度情報化，様々な規制緩和などで，消費者を取り巻く環境はますます，複雑で多様化してきています。そのため，消費者と事業者との間のトラブルも多岐にわたり，問題解決に時間を要する相談も多くなっています。消費者と事業者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，消費生活上のいろいろな相談や苦情に消費生活相談員が対応しています。

【相談日】平成16年度末まで月・水・金曜日
平成17年度から火曜日増設（月～水・金曜日）
平成21年度から月～金曜日

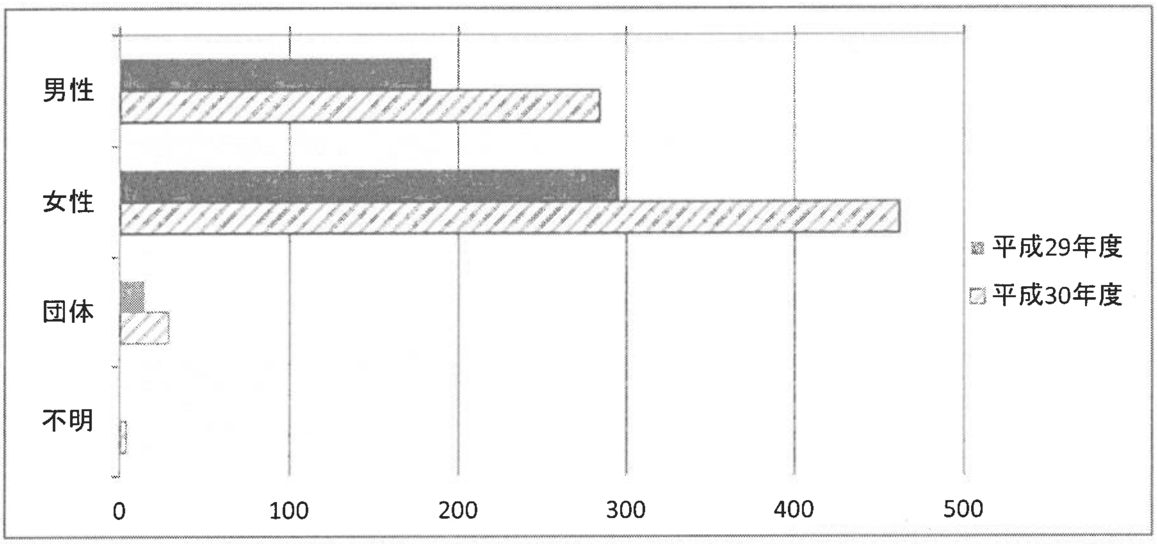
年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
相談日数	244日	247日	218日	198日	244日

平成30年度に寄せられた相談件数は779件で，前年度（平成29年度）496件より約280件程度増加しました。



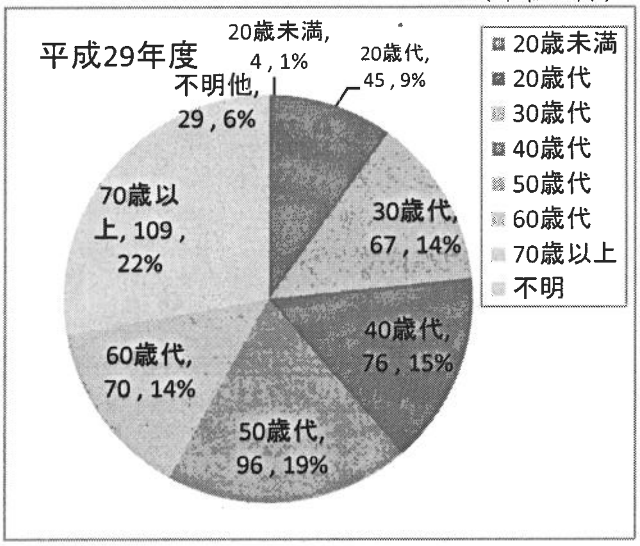
＜相談当事者性別内訳＞

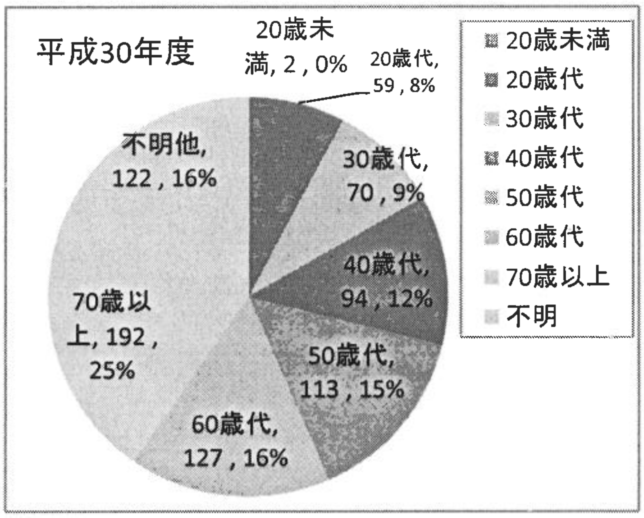
（単位：件）



＜相談当事者年代別件数＞

（単位：件）



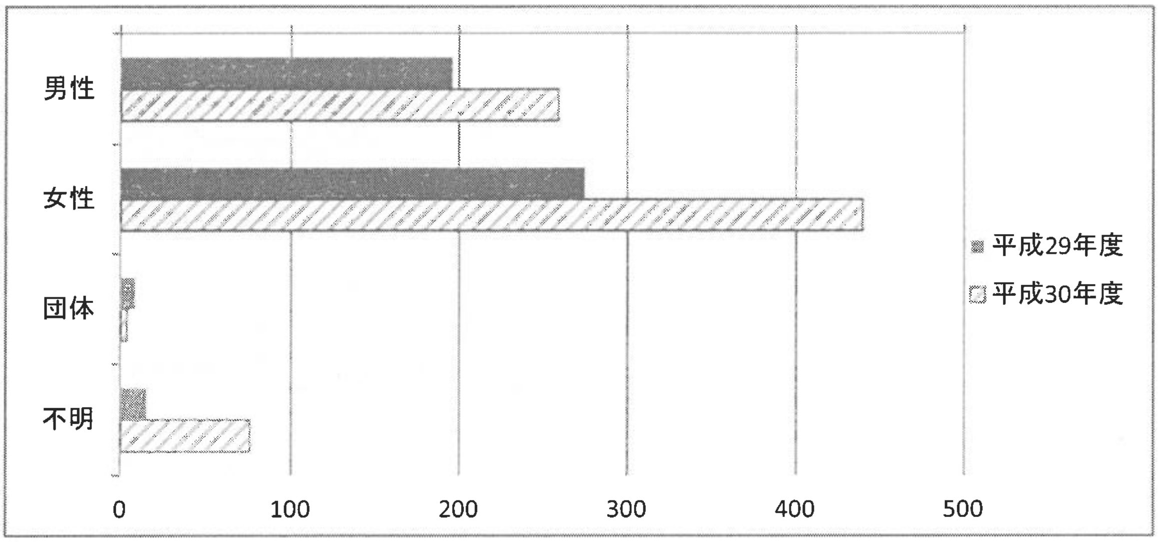


（単位：件）

年代	平成29年度	平成30年度	前年度比
20歳未満	4	2	-2
20歳代	45	59	14
30歳代	67	70	3
40歳代	76	94	18
50歳代	96	113	17
60歳代	70	127	57
70歳代以上	109	192	83
不明・その他	29	122	93
計	496	779	283

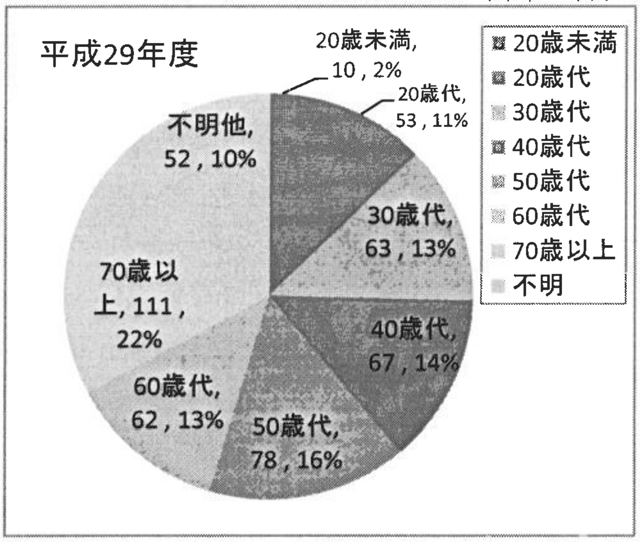
＜契約当事者性別内訳＞

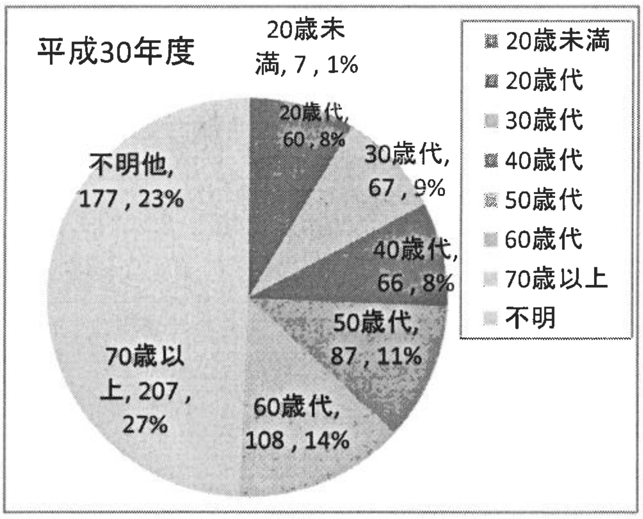
（単位：件）



＜契約当事者年代別件数＞

（単位：件）





（単位：件）

年代	平成29年度	平成30年度	前年度比
20歳未満	10	7	-3
20歳代	53	60	7
30歳代	63	67	4
40歳代	67	66	-1
50歳代	78	87	9
60歳代	62	108	46
70歳代以上	111	207	96
不明・その他	52	177	125
計	496	779	283

＜主な商品別相談特徴（上位）＞

平成30年度　相談件数上位の商品分類と相談特徴・内容

順位	商品・役務分類	平成30年度(件)	平成29年度(件)	対前年度比	おもな内容
1	商品一般	210	29	724.1%	代金の内容が不明な請求，不審な電話，店員への苦情など商品を特定できないもの
2	放送・コンテンツ等	84	63	133.3%	インターネットを利用した架空・不当請求，出会い系サイトなど
3	役務その他	36	22	163.6%	公的機関等を装った個人情報削除サービス，興信所，不動産仲介サービス，結婚相手紹介サービスなど
4	レンタル・リース・貸借	31	28	110.7%	賃貸アパートの修理費や敷金の返金など
5	工事・建築・加工	27	21	128.6%	新築，増改築，塗装工事など
6	修理・補修	22	9	244.4%	畳の張り替え，電気製品や車の修理など
7	インターネット通信サービス	21	21	100.0%	光ファイバー，プロバイダー契約など
8	化粧品	19	10	190.0%	基礎化粧品・香水・脱毛剤など
9	健康食品	18	23	78.3%	健康食品・サプリメントに関する契約など
10	移動通信サービス	14	15	93.3%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス，Wi-Fiやモバイルデータ通信契約など

（２） 消費生活審議会

国分寺市の消費者施策を推進するため，市長の附属機関として，国分寺市消費生活審議会を設置しています。審議会は，市長の諮問に応じ，以下の事項を審議し，答申するほか当該事項について市長に意見を述べることができます。
平成30年度は第4次を3回開催し，主に高齢者被害の救済・発生防止のための地域社会のあり方について審議しました。
開催日：平成30年8月15日（水），平成30年11月19日（月），平成31年2月6日（水）

第4次国分寺市消費生活審議会委員

委　員		
会長	島田　和夫	東京経済大学名誉教授
副会長	村　千鶴子	東京経済大学教授 弁護士
委員	加藤　健治	東京むさし農業協同組合 国分寺地区指導経済課課長
委員	廣瀬 可世子	国分寺市商工会　理事
委員	岡本　真理子	市民公募
委員	伊坂　勝生	市民公募

（３） 被害救済委員会

国分寺市消費生活相談室に寄せられた苦情・相談のうち，市民の生活に著しく影響を及ぼし，又は及ぼすおそれのある紛争について「あっせん」や「調停」を行い，その解決にあたる，「国分寺市消費生活条例」で設置された市長の附属機関です。また，市長は委員会の意見を聴いて，消費者訴訟に対して，訴訟資金の貸付等の必要な援助を行います。
開催日：平成30年4月27日（金），平成31年2月4日（月）

第2次国分寺市被害救済委員会委員

委　員		
会長	村　千鶴子	東京経済大学教授 弁護士
副会長	野村　武司	東京経済大学教授 弁護士
委員	高木　理恵子	多摩パブリック法律事務所 弁護士
委員	星　政法	星司法書士事務所 司法書士
委員	森　昭文	西国分寺駅前司法書士事務 司法書士
委員	渡邉　知行	成蹊大学法科大学院教授

（4）　消費者教育推進事業

＜東京経済大学共催講座＞

近年増加傾向にある契約をめぐるトラブルや被害の未然防止，消費者の自立支援，地域の消費者教育の充実を図る取組を具体化するため，昨年度に続き東京地域連携講座「第7回市民のための契約法講座」を国分寺市，東京経済大学の共催，東京都消費生活総合センターの後援で開催しました。

		講座テーマ		開催日	参加者数（人）
入門講座	～身近な事例で学ぶ～	第1回	契約社会を生きる ～身近な事例で契約ルールを学ぶ～	9月27日	15
		第2回	金融商品の消費者問題 ～投資信託や保険の紛争事例を解説～	10月4日	12
		第3回	年少者の消費者被害とその対処法	10月11日	13
基礎講座	～契約法入門の入門～	第4回	契約ルールの基礎知識①民法の契約ルール ～契約の入口から出口まで～	10月18日	11
		第5回	契約ルールの基礎知識②消費者契約の特別ルール ～クーリング・オフ制度を中心に，ネット通販にはクーリング・オフ制度がない理由～	10月25日	10

＜市立小中学校への消費者教育＞

「自ら考え行動する」自立した消費者の育成を図るために，東京都消費生活総合センターが実施している消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を，希望する市立小中学校へ派遣して，消費者教育講座を実施しました。

実施学校名	学年	クラス	参加者数（人）
国分寺市立第一小学校	6年	2クラス	65
国分寺市立第二小学校	5年	4クラス	133
国分寺市立第三小学校	5年	4クラス	144
国分寺市立第一中学校	3年	6クラス	201
国分寺市立第五中学校	3年	4クラス	146

（5）　市報記事の掲載

消費者だより，消費生活相談室よりワンポイントアドバイス等を市報に掲載し，消費者意識の啓発と改善を図るように努めました。

（6）　国分寺市権利擁護部会

（目的）

消費者被害防止、成年後見制度利用等の権利擁護に関わる相談業務を行っている機関が定期的に情報交換することにより連携の強化を目指す。特に消費者被害に遭わないよう相談窓口の案内・PRと被害に遭った場合の支援体制の検討・構築を目的としている。悪質商法撃退キャラバンを市内2ヶ所で開催し，市民の方を対象に最近の悪質商法の事例等を紹介し，注意喚起を行った。

（参加機関）

多摩パブリック法律事務所弁護士・社会福祉協議会・国分寺地域包括支援センターもとまち・国分寺地域包括支援センターこいがくぼ・国分寺地域包括支援センターほんだ・国分寺地域包括支援センターひかり・国分寺地域包括相談センターひよし・国分寺地域包括支援センターなみき・障害者基幹相談支援センター・福祉部障害福祉課・総務部防災安全課・市民生活部経済課・福祉部高齢福祉課（事務局）/小金井警察署生活安全課（オブザーバー参加）

（7）　北多摩西部地区消費者行政推進協議会

北多摩西部地区ブロック6市（立川市・国立市・武蔵村山市・東大和市・昭島市・国分寺市）の各市担当職員の情報交換を実施しました。平成30年度幹事市は昭島市。

（8）　計量器事前調査台帳作成

計量器は，長い間使用していると誤差が生じ，営業上あるいは証明上使用している計量器は，定期検査を受けることを義務づけられています。

この検査に先立ち，営業用計量器の使用の有無を調査し,都知事あてに報告します。

この検査は，2年に1度であり，国分寺市は平成30年度が検査年に該当しました。

国分寺市の消費者行政　　平成30年度版

令和元年8月発行

発行
国分寺市　市民生活部　経済課

042-325-0111　内線　396