

第1 監査の種類 地方自治法第199条第2項の規定に基づく行政監査

第2 監査のテーマ 消費者行政について

第3 監査の目的

消費者行政の推進は、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保等を行うことであり、このことは、住民の福祉の増進を図るといった地方自治の本旨に関わる重要な業務である。

牛肉偽装事件以来、食品偽装事件等が相次ぎ生活の最も基本的な食の安全・安心を揺るがす事件、ガス瞬間湯沸かし器の不具合による中毒死亡事件やエレベーターによる死亡事故、また、高齢社会を迎える中で高齢者の資産をねらった悪質商法や振り込め詐欺、多重債務の問題等が次々と発生し、消費者を取り巻く環境は、急速に変化し、市民の不安や不信は増加してきている。

国の消費者行政は、これまでは農林水産省や厚生労働省等所管が複数にまたがっていたために縦割り行政の弊害が指摘され、食品の偽装表示等で対応が遅れ、被害が深刻化していた。そこで、国は消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者行政を一元化し、消費者行政全般の司令塔となる消費者庁を2009年9月1日に設置した。

消費者基本法（昭和43年法律第78号。2004年6月に「消費者保護基本法」から「消費者基本法」に改称された。）において、地方公共団体は、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者施策を推進する責務を有すると定められた。法律上の特段の規定はなかったが、本市は消費生活センターを1973年に設置し、消費者行政を行ってきた。その後、2009年9月1日に施行された消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条において、消費生活センターの設置についての規定が設けられ、消費生活センターは、法令上の位置づけがされることになった。

本市は、従来の消費生活センターを消費者安全法上の消費生活センターとして2009年9月1日に設置し、消費者安全法及び同法施行規則（平成21年内閣府令第48号）の規定に基づき、同月9日に事務を行う日と時間を公示し、市民に周知している。

消費生活センターは、消費者からの相談及び要望への対応、啓発事業、情報提供等さまざまな業務を行っているが、その中心業務は消費者の相談業務への対応となっており、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができるようにするためには、これらの消費者行政の更なる充実が望まれるところである。

そこで、本市における消費者行政の推進が、計画的かつ効率的に行われているかを検証するとともに、業務が適正かつ公平に遂行されているかについて検証することを目的として行政監査を実施するものである。

第4 監査の対象

市民自治部市民相談情報センター（消費生活センター）における消費者行政に関する事務

第5 監査の期間

2010年（平成22年）11月4日から2011年（平成23年）3月8日まで

## 第6 監査の方法

関係書類や関係資料の閲覧，関係職員への質問及びその他必要と認めた監査手続を実施した。

## 第7 監査の着眼点

- 1 消費者からの相談及び要望への対応はどのように行われているか。
- 2 消費者への啓発事業及び情報提供はどのように行われているか。
- 3 消費者団体・業界団体の指導育成はどのようになされているか。
- 4 家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく検査は適正に実施されているか。
- 5 消費者行政に関する国，県，関係団体や市の他部局との連携はどのようになっているか。

## 第8 消費生活センター等の現況

### 1 消費者行政組織の主な沿革等

地方公共団体の消費者行政についての事務が法令上明文化されたのは，1968年に制定された「消費者保護基本法」の第3条で「地方公共団体は，国の施策に準じて施策を講ずるとともに，当該地域の社会的，経済的状况に応じた消費者の保護に関する施策を策定し，及びこれを実施する責務を有する。」と，また，同法第15条第2項で「市町村（特別区を含む。）は，事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情のあつせん等に努めなければならない。」と規定されたのが始まりである。

1969年には，地方自治法が改正されて「消費者の保護」が「固有事務」と規定され，2000年の地方自治法の抜本改正以降地方公共団体の「自治事務」として位置づけられた。

本市の消費者行政は，当初は経済部が所管しており，「消費生活」という文言が課内の組織として位置づけられたのは，1970年1月の経済部経済調整室消費生活係が最初であった。

その後，1973年には消費生活センターが設置されたが，行政組織規則においては「消費生活センター」の名称は用いられなかった。

消費者行政は，現在は市民自治部で所管しており，組織変遷の経過は，主に次のとおりである。

1970年1月 経済部経済調整室消費生活係ができる。

1973年5月 組織改正により，経済部から広報文化部に移管し，広報文化部生活相談課消費生活係となる。

1978年5月 課内の組織が係制から担当制に変更され，生活相談課消費生活担当となる。

1980年7月 組織改正により，部の名称が広報文化部から自治文化室と変更され，自治文化室生活相談課消費生活担当となる。

1984年7月 組織改正により，部及び課の名称が変更され，自治文化部市民相談課となる。

1988年4月 組織改正により，市民相談課が廃止され，新たに設置された自治文化部市民活動課へ移管される。

1997年4月 組織改正により，部の名称が自治文化部から市民生活部と変更され，市民生活部市民活動課となる。

2000年4月 組織改正により，部の名称が市民生活部から市民自治部と変更されるととも

に、市民活動課が廃止され、新たに設置された相談情報センターへ移管される。

2003年4月 組織改正により、市民自治部相談情報センターの業務が分割され、新たに設置された市民自治部消費生活課へ移管される。

2007年4月 組織改正により市民相談課と消費生活課を統合し、市民自治部市民相談課（消費生活センター）となる。

2009年4月 組織改正により、市民相談課と情報管理課を統合し、市民自治部市民相談情報センター（消費生活センター）となる。

同年9月 消費生活センターが消費者安全法第10条に定める機関となり、市民に公示した。

## 2 分掌事務（2010年4月1日現在）について

消費者基本法では、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて消費者施策を講ずること等が地方公共団体の責務として規定され、この責務に関する業務を消費生活センターが行っているが、消費生活センターの分掌事務については、藤沢市行政組織規則（昭和59年藤沢市規則第18号）に次のとおり定められている。

市民相談情報センター

消費生活センター

- ① 消費者行政の企画並びに消費生活に係る知識の普及及び啓発
- ② 消費者団体に関すること。
- ③ 消費生活モニターに関すること。
- ④ 消費生活用製品安全法(昭和48年法律第31号)及び家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）の規定による立入検査
- ⑤ 消費生活相談に関すること。

## 3 消費生活センターの業務概要

消費生活センターの業務は、市民からの消費生活全般の商品やサービスに関する苦情や問合せ等への対応、消費生活に係る知識の普及及び消費者啓発が主な事業である。

### (1) 消費生活相談業務

消費生活相談業務は、消費者行政の中で核となる業務で、市民からの消費生活全般の商品やサービスに関する苦情、訪問販売・電話勧誘販売等による契約トラブル、多重債務等について、窓口や電話で相談に応じている。

訪問販売等の契約トラブルの相談については、消費生活相談員が適切な助言・指導を行っている。

多重債務の相談については、相談者からお金を借りたきっかけや債務状況等を聴き取り、債務整理の方法等の情報を提供している。相談の結果、専門家による的確な法的判断が求められるケースについては、弁護士による多重債務専門相談に引き継いでいる。

ア 対象者 市内在住者・在勤者又は在学者

イ 相談日及び時間

年末年始及び月曜日から金曜日までの休日を除く毎日(土曜日及び日曜日は、電話相談の

み)

9:00～16:00 (12:00～13:00を除く。)

なお、神奈川県及び神奈川県内の市町村の2010年4月1日現在における消費生活相談事業に係る相談日、相談時間等は、別表1(43ページ参照)のとおりである。

ウ 相談方法

(ア) 来訪(事前の予約は、不要)

(イ) 電話

月曜日～金曜日 0466-25-1111 内線2593～2595

土曜日及び日曜日 0466-50-9174

なお、メールによる相談は、詳細が分からないと答えられないので、受け付けていない。

エ 相談体制

消費生活相談業務については、平成14年度まで本市で行っているほか、神奈川県が神奈川県藤沢消費生活センターを設置して相談を行ってきた。

しかし、神奈川県は、地方分権の流れの中で、「消費生活相談等は基本的には市町村の仕事であり、神奈川県は、それを支援していく。」として神奈川県藤沢消費生活センターは、平成14年度をもって廃止された。

そこで本市は平成15年度以降、消費生活相談員の人数及び相談日を増加し、消費生活相談業務を行っているが、その推移は次の表のとおりである。

なお、消費生活相談員は、全員非常勤職員である。

年 度	相 談 体 制		
	相談日	1 日 の 相 談 員 数	相談員総数
平成14年度	週4日	1人	4人
平成15年度	週5日	3人	12人
平成16年度	週5日	3人	12人
平成17年度	週5日	月・金 5人 火～木 4人	16人
平成18年度	週5日	月・金 5人 火～木 4人	13人
平成19年度	週5日	月・金 5人 火～木 4人	12人
平成20年度	週7日	月・金 5人 火～木 4人 土・日 2人	11人
平成21年度	週7日	月・金 5人 火～木 4人 土・日 2人	10人

平成22年度	週7日	月・木	5人	10人
		火・水・金	4人	
		土・日	2人	

備考 土曜日及び日曜日は、電話相談のみ実施している。

オ 消費生活相談に伴う相談員の資格について

消費生活センターについては、2009年8月末までは法的な位置づけがなかったが、全国的に「週4日相談窓口を開所していること」とされていた。

2009年9月1日から施行された消費者安全法において、「消費生活センター」は法的に位置づけられ、次の3つの要件に該当する施設又は機関は「消費生活センター」となった。

(㍿) 消費生活相談について専門的知識及び経験を有する者を従事させること。

(イ) 事務の効率的な実施のために電子情報処理組織その他の設備を備えていること。

※ 電子情報処理組織その他の設備とは、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）と全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報の収集を行っている<sup>パイオネット</sup> P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）を念頭においている。

(ウ) 消費生活相談は、1週間につき4日以上行うこと。

消費生活センターの設置について都道府県は義務とされたが、市町村は、設置するよう努めなければならないと努力義務の規定となっている。

本市は消費者安全法第10条第2項に掲げる3つの要件に該当する機関の「藤沢市消費生活センター」を2009年9月1日付けで設置し、市民に公示した。

消費生活センターの事務のうち、消費者からの苦情に係る相談及び苦情の処理のあっせん事務については、消費者安全法第10条第2項第1号において、専門的知識及び経験を有する者を従事させるものであることと定められており、この専門的知識及び経験を有する者については、消費生活専門相談員（国民生活センターが実施する資格認定試験合格者）、消費生活アドバイザー（(財)日本産業協会が実施する技能審査合格者）、消費生活コンサルタント（(財)日本消費者協会が実施する消費生活コンサルタント養成講座修了者）又はこれらの者と同等以上の専門的知識及び経験を有する者とされている。

本市の消費生活相談員がこれらの資格を取得している状況は、2010年4月1日現在次のとおりとなっている（重複して資格を有している人がいるため、有資格者は、消費生活相談員の人数を上回っている。）。

- a 消費生活専門相談員 9人
- b 消費生活アドバイザー 5人
- c 消費生活コンサルタント 1人

カ 消費生活相談員の経験年数について

消費生活相談員が相談者から相談内容を聴き取る能力や事業者と交渉する能力は、実務経験を通じて得られるものであるが、本市の消費生活相談員の2010年4月1日現在の経験年数及び人数は、次の表のとおりである。

経 験 年 数	人 数
2年(2年)	1人
5年(4年)	1人
6年(6年)	1人
7年(7年)	2人
8年(7年)	1人
10年(8年)	1人
17年(2年)	1人
18年(6年)	1人
22年(12年)	1人

備考 経験年数の( )内の年数は、藤沢市消費生活相談員としての経験年数である。

キ 消費生活相談員の研修状況について

消費者トラブルをめぐる相談は、振り込め詐欺でみられるように、新たな手口による被害が発生する等年々悪質化・多様化してきている。

消費生活相談員は、消費生活相談を行うに当たって消費者関連法案等の知識が必要となるが、2000年以降、消費者契約法、個人情報保護に関する法律、食品安全基本法及び消費者庁及び消費者委員会設置法の制定並びに特定商取引に関する法律、消費者基本法、消費生活用製品安全法、貸金業法の一部改正等があり、これら関連法案や新制度についての知識の習得が絶え間なく求められるとともに、消費者を取り巻く状況の変化に対応した相談を行うことが不可欠である。

そこで、本市は消費生活相談員に市内部で研修を実施するほか、国民生活センター、神奈川県等が実施する研修に派遣して消費生活相談員の質の向上に積極的に努めている。

なお、平成22年度の研修実績は次の表のとおりである。

平成22年度 消費生活相談員研修(2011年1月31日現在)

消費者庁主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
9月13日～15日	平成22年度特定商取引法 法令研修	1

財務省関東財務局横浜財務事務所主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
6月 1日	改正貸金業法の完全施行に伴う市区町村の多重債務相談員等向けの説明会	1

経済産業省・農林水産省主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
12月 1日	商品先物取引法の概要	1

国民生活センター主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
9月15日～17日	平成22年度消費生活相談員研修 専門・事例講座③ インターネット・電話関連の消費者トラブル（基礎編）	1
11月10日～12日	平成22年度消費生活相談員研修 専門・事例講座⑤ 金融・保険をめぐるトラブル（基礎編）	1
12月 1日～ 3日	平成22年度消費生活相談員研修 専門・事例講座⑥ 金融・保険をめぐるトラブル（応用編）	1
1月19日～21日	平成22年度消費生活相談員研修 専門・事例講座⑦ 不動産取引等	1

神奈川県主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
6月28日	平成22年度神奈川県食品表示・安全分野研修（第1回） 「JAS法と食品表示について」	2
6月30日	平成22年度神奈川県食品表示・安全分野研修（第1回） 「JAS法と食品表示について」	1
7月 5日	平成22年度消費生活相談人材育成事業 専門研修（第1回） 「商品取引所法の改正について」	1
	平成22年度消費生活相談人材育成事業 専門研修（第2回） 「デリバティブ取引に関する相談対応」	1
8月20日	平成22年度消費生活相談人材育成事業（相談員等研修） 概論研修（第2回） 「民法・消費者契約法」	1
9月21日	平成22年度消費生活相談人材育成事業（相談員等研修） 専門研修（第3回） 「事例で学ぶ～不動産売買に関する相談対応～」	3
	平成22年度消費生活相談人材育成事業（相談員等研修） 専門研修（第4回） 「事例で学ぶ～賃貸借契約に関する相談対応～」	3
9月29日	平成22年度消費生活相談人材育成事業（相談員等研修） 専門研修（第3回） 「事例で学ぶ～不動産売買に関する相談対応～」	1
9月30日	平成22年度消費生活相談人材育成事業（相談員等研修） 専門研修（第4回） 「事例で学ぶ～賃貸借契約に関する相談対応～」	1
10月22日	消費生活センター等とクレジットカード会社との懇談会	1

10月28日	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)概論研修(第3回)「民法・消費者契約法NO2」	2
12月7日	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)専門研修(第5回)「出会い系・SNSサイトの仕組みについて」	2
12月9日	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)専門研修(第5回)「出会い系・SNSサイトの仕組みについて」	3
	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)専門研修(第6回)「出会い系・SNSサイトの相談処理～事例によるケーススタディ～」	3
12月14日	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)専門研修(第6回)「出会い系・SNSサイトの相談処理～事例によるケーススタディ～」	1
12月16日	平成22年度消費生活相談人材育成事業(相談員等研修)概論研修(第4回)「景品表示法～概要と法執行体制について～」	2
12月17日	消費生活センター等と新聞社・新聞販売関係団体との懇談会	1
1月13日	平成22年度市町村消費生活相談員レベルアップ事業「損害保険の基礎知識－損害保険の仕組みとケーススタディ」	3
1月28日	平成22年度市町村消費生活相談員レベルアップ事業「金融商品の基礎知識,複雑な金融商品の仕組みとリスク」	1

独立行政法人農林水産消費安全技術センター主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
7月8日	平成22年度食品等の品質や安全性等に関する講習会「～食品表示に関する制度及びJAS法の食品表示について～」	1
7月9日	平成22年度地方公共団体の職員等に対する研修「加工食品の一括表示について」	1



独立行政法人製品評価技術基盤機構主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
9月29日	平成22年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議	1
11月26日	平成22年度製品安全業務報告会	1

社団法人神奈川県建築士事務所協会主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
9月10日	「工事業者等の倒産に伴うトラブル対処法について」	1

社団法人日本損害保険協会関東支部主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
10月20日	そんぽ消費者安心懇話会（消費者行政機関との懇談会）	1

神奈川県生命保険協会主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
10月28日	平成22年度生命保険意見交換会	1

かながわ生活支援相談センター主催

研 修 日	研 修 名	参加人数
9月27日	消費生活相談員だからこそできることがある！ 「地域で多重債務問題を解決する」	1

市役所内研修会

研 修 日	研 修 名	参加人数
11月 8日	法律のすき間をついた金融商品の現状と対策について	10

ク 消費生活相談の実施状況について

(ア) 消費生活相談件数の推移は、次の表のとおりとなっている。

(単位：件，%)

年 度	相 談 件 数			
	実件数	延べ件数	実件数の 前年度比	備 考
平成14年度	685	847		
平成15年度	3,774	5,279	450.9	平成14年度末で神奈川県藤沢消費生活センターが廃止されたため、増加する。
平成16年度	4,890	6,332	29.6	架空請求が増大する。
平成17年度	3,088	4,130	△36.9	
平成18年度	2,703	3,883	△12.5	
平成19年度	2,817	4,347	4.2	
平成20年度	2,619	3,870	△7.0	土曜日・日曜日の電話による相談を10月から開始する。
平成21年度	2,537	3,578	△3.1	
平成22年度	1,842	2,571		

備考 平成22年度の件数は、12月28日現在の件数である。

平成15年度に相談実件数が前年度と比較して450.9%増加しているが、その理由は、平成14年度末をもって神奈川県藤沢消費生活センターが廃止され、相談窓口が本市のみになったことによるものである。

また、平成16年度に相談実件数が前年度と比較して29.6%増加したのは、架空請求事案が多かったこと等によるものである。

なお、全国的にも同じ状況であった。

最近3年間の相談実件数及び延べ相談件数は、減少傾向で推移している。その原因は、平成15年度頃から発生し、平成16年度にピークを迎えた架空請求が新聞等のマスコミで取り上げられて大きな社会問題となったため、警察の取締りが強化されるとともに、マスコミが注意喚起の報道をしたこと等によるものである。しかし、架空請求については、相手の手

口は少しずつ形を変えてきているため、依然として相談が寄せられている。

平日の1日当たりの相談件数（相談件数／相談日数）は、平成20年度 15.4件、平成21年度 13.3件、平成22年度（2010年12月28日現在） 12.8件である。

なお、平成20年度及び平成21年度の神奈川県及び神奈川県内の主な市町村別の消費生活相談の状況は、次の表のとおりとなっている。

区 分	平成20年度 (件数)	平成21年度 (件数)	前年度比 (%)	2010. 3. 31現在住民 基本台帳人口(人)
横 浜 市	23,239	22,513	96.9	3,620,562
川 崎 市	7,936	7,534	94.9	1,373,851
相 模 原 市	6,607	5,970	90.4	696,994
横 須 賀 市	3,039	2,576	84.8	425,258
藤 沢 市	2,619	2,537	96.9	404,808
平 塚 市	2,266	1,834	80.9	257,387
鎌 倉 市	1,176	1,318	112.1	177,161
茅 ヶ 崎 市	2,043	2,089	102.3	235,643
厚 木 市	1,459	1,418	97.2	219,027
その他の市町村	7,229	6,618	91.5	1,474,767
市町村合計	57,613	54,407	94.4	8,885,458
神 奈 川 県	9,555	12,905	135.1	—
総 合 計	67,168	67,312	100.2	8,885,458

備考 神奈川県の平成20年度の相談件数には、NPO法人へ委託した土日祝（施設点検日を除く。）及び夜間(水曜日)の相談件数の2,049件を含む。

※（資料）神奈川県作成の「平成20年度と平成21年度の市町村消費生活行政の概要Ⅱ」等

## (イ) 消費生活相談の傾向

(単位：%)

相談の多い項目	平成20年度	平成21年度	平成22年度
1 運輸通信サービス(携帯電話・パソコン)	21.68	20.71	21.82
2 金融・保険サービス(多重債務・投資契約)	13.32	14.83	12.54
3 教養娯楽品(学習教材・新聞・紳士録)	7.40	9.46	9.39

備考 平成22年度の割合は、12月28日現在である。

平成20年度から平成22年度までの相談の多い項目は、すべての年度において、1位が運輸通信サービス、2位が金融・保険サービス、3位が教養娯楽品となっている。

運輸通信サービスは、携帯電話やパソコン関連の相談で、「利用した覚えのない請求が届き、支払わないと法的手段をとる等と脅された」、「あるホームページにアクセスしたら、登録完了と表示され、料金請求のメールが送信された」等である。

金融・保険サービスは、「思いもよらない失業で生活できなくなり、金融業者から借金を重ね、自分の収入や資産では返済が困難になっているという多重債務者からの相談」や「上場間近であるとか、値上がり確実であるとか、あなただけに特別に譲渡します」などと未公開株や社債の購入を勧誘され、金をだましとられる被害等である。

教養娯楽品は、高額な学習教材を訪問販売で売る契約について、契約時の説明と実際の内容が違う、新聞契約については、他の業者を装って訪問し、強引に契約させられた、電話等で一方的に紳士録への掲載を勧誘され、高額な掲載料や購入代金を請求された等である。

## (ウ) 相談者の年齢別推移

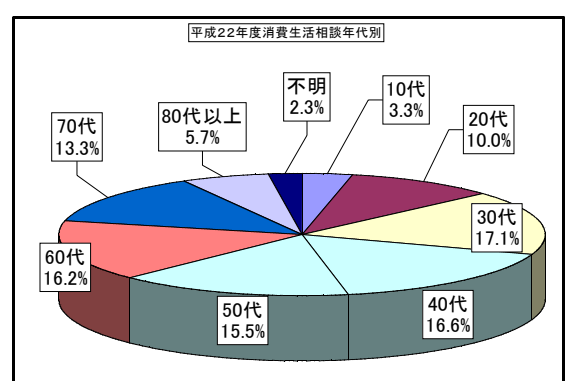
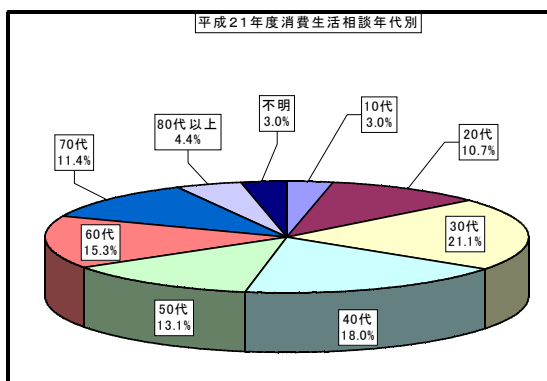
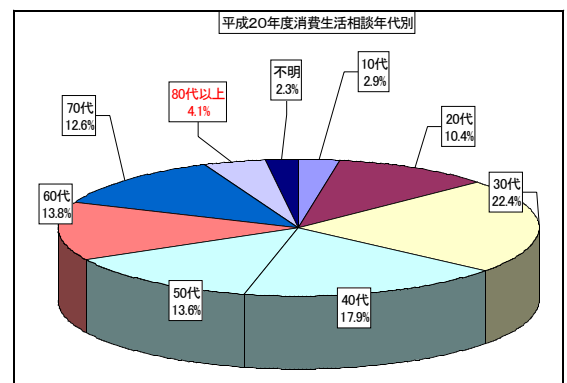
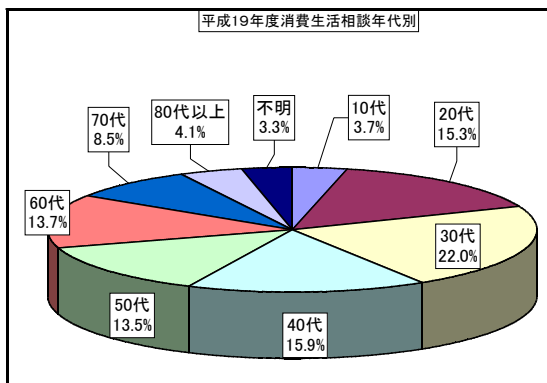
年度 年代	19年度 (件数)	割合 (%)	20年度 (件数)	割合 (%)	21年度 (件数)	割合 (%)	22年度 (件数)	割合 (%)
10歳代	103	3.7	75	2.9	75	3.0	61	3.3
20歳代	431	15.3	273	10.4	272	10.7	185	10.0
30歳代	621	22.0	587	22.4	536	21.1	314	17.1
40歳代	448	15.9	468	17.9	458	18.0	306	16.6
50歳代	379	13.5	356	13.6	332	13.1	286	15.5
60歳代	385	13.7	361	13.8	387	15.3	298	16.2

70歳代	239	8.5	329	12.6	289	11.4	245	13
80歳代以上	117	4.1	109	4.1	112	4.4	104	5.7
不明	94	3.3	61	2.3	76	3.0	43	2.3
合計	2,817	100.0	2,619	100.0	2,537	100.0	1,842	100.0

備考 平成22年度の件数は、12月28日現在である。

相談者の年代を多い順番にみると、平成19年度から平成22年度までのすべての年度において、1位が30歳代、2位が40歳代となっている。

また、平成19年度と平成22年度の相談者の割合を比較すると、60歳代は2.5ポイント増加して16.2%、70歳代は4.8ポイント増加して13.3%及び80歳代以上は1.6ポイント増加して5.7%となっており、高齢者からの相談は増加傾向にある。これは、パソコン・携帯電話に関する相談、商品取引の知識や情報に乏しい高齢者を狙った点検商法、催眠商法（SF商法）と呼ばれるような悪質商法等に関しての相談が増加したためである。



(㉔) 相談者の職業別推移

相談者の平成21年度及び平成22年度の相談合計件数と割合並びに平成21年度及び平成22年度の土曜日及び日曜日の相談合計と割合は、次の表のとおりとなっている。

消費生活相談職業別合計件数

(単位：件，%)

年 度	区 分	自営	主婦	学生	無職	不明	給与	合 計
平成21年度	件 数	122	811	120	415	81	988	2,537
	割 合	4.8	32.0	4.7	16.4	3.2	38.9	100.0
平成22年度	件 数	91	609	91	339	21	691	1,842
	割 合	4.9	33.1	4.9	18.5	1.1	37.5	100.0

備考 平成22年度の件数は、12月28日現在である。

消費生活相談職業別合計件数（土曜日及び日曜日のみ）

(単位：件，%)

年 度	区 分	自営	主婦	学生	無職	不明	給与	合 計
平成21年度	件 数	3	46	18	19	7	158	251
	割 合	1.2	18.3	7.2	7.6	2.8	62.9	100.0
平成22年度	件 数	7	45	13	23	2	95	185
	割 合	3.8	24.3	7.0	12.4	1.1	51.4	100.0

備考 平成22年度の件数は、12月28日現在である。

相談者を職業別にみると、平成21年度及び平成22年度のいずれの年度も給与所得者が1番多く、主婦が2番目に多い。

土曜日及び日曜日の相談者の職業別の割合は、平成21年度は給与所得者が62.9%（平日は36.3%）、主婦が18.3%（平日は33.5%）、平成22年度は給与所得者が51.4%（平日は36.0%）、主婦が24.3%（平日は34.0%）となっている。

平日は仕事があるために相談をすることができない給与所得者が土曜日及び日曜日に相談できるようになった結果、給与所得者の土曜日及び日曜日の相談割合が平日より増加している。

(㉕) 相談方法の推移

年 度	19年度	割 合	20年度	割 合	21年度	割 合	22年度	割 合
相談方法	(件数)	(%)	(件数)	(%)	(件数)	(%)	(件数)	(%)
電 話	2,377	84.4	2,236	85.4	2,208	87.0	1,555	84.4
来 庁	437	15.5	380	14.5	327	12.9	287	15.6
文 書	3	0.1	3	0.1	2	0.1	0	0.0
合 計	2,817	100.0	2,619	100.0	2,537	100.0	1,842	100.0

備考 平成22年度の件数は、12月28日現在である。

相談方法は、電話によるものが一番多く、毎年度 85%前後で推移している。

電話での対応については、平日は3回線、土曜日及び日曜日は直通の電話番号（0466-50-9174）で対応している。

消費生活センターへ来訪して相談をする場合は、事前の予約を必要とせず、随時受付をしている。

#### ケ 相談場所及び消費生活相談情報の管理について

相談者が安心して相談できるためには、相談者のプライバシーが保護されることが必要であり、相談場所についても十分配慮しなければならない。

本市では、平成19年度の組織改正により市民相談課と消費生活課を統合し、市民自治部市民相談課（消費生活センター）と変更したときに相談室と待合室を確保し、個室で相談できる環境が整備され、プライバシーに配慮した施設環境となっている。

消費生活相談員は、相談終了後に相談結果を取りまとめた「消費生活相談情報」を作成して、市民相談情報センター長に報告している。この消費生活相談情報には、プライバシーに関する情報が含まれていることが多いことから、適切な管理をしなければならないものである。

今回の監査において、消費生活相談情報の管理状況を調査したところ、職員の退庁時には消費生活相談員や消費生活センターの職員の机の上に置かれているものはなく、鍵付きのファイリングキャビネットに保管され、施錠されていた。

#### (2) 消費者啓発事業について

消費者基本法第17条第1項において、「国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他のさまざまな場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。」と、同条第2項において、「地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。」と国及び地方公共団体の責務が定められており、消費者の自立を支援するための各種情報の収集・提供、市民への学習機会の提供等の活動も消費生活相談業務と並ぶ重要な業務である。

本市では、消費者啓発活動及び教育の推進のために次の事業を実施している。

#### ア みんなの消費生活展

みんなの消費生活展では、市民が賢い消費者になるための情報発信基地として、また、日ごろの消費生活を見直すきっかけづくりの場として、毎年度、本市、他の行政機関、消費者団体等が参加して、講演会、学習会、パネル展示、実物展示、実習、クイズ、ビデオ上映、相談コーナー等多彩な催しが行われている。

平成21年度に実施した「第42回みんなの消費生活展」では、7月24日に野田聖子消費者行政推進大臣を招いて消費者庁等についての講演が行われ、講演後には野田大臣と海老根市長との対談も行われた。

この講演で野田大臣は、従来の行政組織では対応できない事故・事件が多くなり、国民の安全・安心な暮らしを支えるために消費者庁が新設されることになったこと、消費者庁は強力な権限を有し、その役割は消費者事故に関する情報の一元集約と分析、被害の防止、被害

拡大の防止を行うこと等について語った。

また、この対談で海老根市長は、本市の消費生活相談の状況、相談事例、土曜日及び日曜日に相談窓口を開設していること等本市の消費者行政について語った。

「みんなの消費生活展」の過去2年間の実施状況は、別表2（44ページ参照）のとおりである。

#### イ 消費者への情報提供

##### ㊦ ホームページによる情報提供

情報通信システムの進展により、市民に迅速に情報を提供したり、市の事業をPRする上で、ホームページは大変有効な手段である。そこで、消費生活センターは、本市のホームページである「電縁都市ふじさわ」のホームページを活用し、消費者情報を発信している。

ホームページには、悪質商法の概要や事例、クーリングオフ制度の概要等が掲載され、被害に遭わないよう市民に注意喚起を促しているほか、消費生活モニター制度、消費生活講座、消費生活展の案内等さまざまな情報を掲載し、市民に提供している。

また、本市のホームページは、かながわ中央消費生活センターとリンクしており、このかながわ中央消費生活センターのホームページは、神奈川県内の各市の消費生活センター、消費者庁、国民生活センター等とリンクされているため、市のホームページを利用して神奈川県内や全国の情報を得ることができるようになっている。

##### ㊧ 「広報ふじさわ」への掲載

広報ふじさわは、月2回（10日号及び25日号）約16万部発行され、市民生活に必要な情報を中心に市民に情報や知識を提供している。

高度情報化社会の進展に伴い、インターネットを利用した行政情報の提供が増加しているが、その一方でインターネットを利用することが難しい市民もいるため、インターネットによる消費者情報の発信のみでは、市民の間に情報格差が生じることとなってしまふ。

そこで、消費生活センターでは、毎年度、悪質商法、不当請求等についての記事を広報ふじさわに掲載し、被害の発生を未然に防ぐための情報提供をしているが、過去2年間に広報ふじさわに掲載した記事のタイトル等は、次の表のとおりである。

平成21年度

掲 載 (号)	タ イ ト ル
4月25日	こんなトラブルにご用心！ 高額な契約をさせる内職商法にご注意を！
7月25日	こんなトラブルにご用心！ ～「通信販売」は手軽で便利？
8月10日	こんなトラブルにご用心！ 健康食品の購入は慎重に
11月25日	こんなトラブルにご用心！ 身近に起きている製品事故、あなたはどうしますか
12月25日	こんなトラブルにご用心！ 廃品回収業者とのトラブルにご注意を！
1月25日	こんなトラブルにご用心！ ～カニの送りつけにご注意を
2月25日	こんなトラブルにご用心！ ～悪質な訪問販売は、勇気をもってキッパリ断る 再勧誘は原則禁止です



平成22年度（2011年2月10日現在）

掲 載 (号)	タ イ ト ル
5月25日	こんなトラブルにご用心！ アダルトサイトの不当請求にご注意を！
6月25日	こんなトラブルにご用心！ LPガス（液化石油ガス）供給契約は慎重に
7月25日	こんなトラブルにご用心！ 知ってますか？貸金業法が改正されました。
9月25日	こんなトラブルにご用心！ クレジットカードのショッピング枠の現金化
10月25日	こんなトラブルにご用心！ 社債や未公開株に関する相談が急増中
11月25日	こんなトラブルにご用心！ 地上デジタル放送変更に関する相談が増えています
1月25日	高齢者のこんなトラブルにご用心！ お菓子里にそっくりな石けんの誤飲事故について ほか
2月10日	こんなトラブルにご用心！ 貸金業者への過払い金の返還請求について ほか

(ウ) 地域情報誌への掲載

平成22年度は、神奈川県地方消費者行政活性化基金（20ページ参照）からの補助金を活用し、消費生活に関する情報や知識を提供するため、週1回98,000部発行され、新聞に折り込んで家庭に配布される地域情報誌の「タウンニュース」に9回記事を掲載した。

なお、掲載した記事のタイトル等は、次の表のとおりである。

掲 載 (号)	タ イ ト ル
5月21日	困った時は相談を！ 藤沢市消費生活センターの案内(多重債務などの消費生活相談について) ほか
7月16日	困ったときは藤沢市へ相談を！ みんなの消費生活展の開催案内, 消費生活相談事例 ほか
8月20日	困ったときは藤沢市へ相談を！ 市民法律講座の開催案内, 廃品回収業者とのトラブルの事例 ほか
9月24日	困ったときは相談を！ 金銭消費貸借などの契約についての無料相談会の開催案内
10月 1日	土、日も相談できます 悪質商法等で困ったら, 「自然エネルギー」についての学習会の開催案内
10月29日	「身の回りで困ったことはありませんか（消費生活センターが助けになります）, 「消費生活講座」の開催案内
1月14日	改正貸金業法の主な改正点, 過払い金 困ったときは相談を！ 遺言・相続に関する無料相談会と無料調停相談会の案内
2月 4日	藤沢市消費者大会 「そうだったのか 食生活」管理栄養士の幕内秀夫氏招き, 講演会 消費生活相談 土・日も電話相談受付中
3月 4日	「おかしいな」「困ったな」と思ったら, まず相談を 藤沢市消費生活センター

地域情報誌は、地域の身近な話題を取り上げて情報を提供しているために、市民が読む機会が多く、情報や知識を提供する上で有効な手段である。

(㊦) ケーブルテレビによる市民啓発

平成20年度及び平成22年度には、ケーブルテレビを利用して啓発活動を行ったが、その内容は次のとおりである。

平成20年度

- ① 相談件数の多いものについて
- ② 契約するに当たっての注意点
- ③ 振り込め詐欺及び架空請求について
- ④ 困ったことに直面したら、気軽に消費生活センターへ相談を

平成22年度

- ① 最近被害の多い詐欺的商法等について
- ② 高齢者が注意を要する悪質商法について
- ③ 土曜日及び日曜日の消費生活相談の受付について
- ④ 困ったことに直面したら、気軽に消費生活センターへ相談を

(㊧) 「消費生活のしおり」について

消費生活センターは、市民がトラブルに巻き込まれることがないように、悪質商法やクーリングオフ等の知識や心構えを身につけてもらうために「消費生活のしおり（冊子）」を16万部作成し、2010年2月10日号の広報ふじさわの配布の際一緒に全戸に配布したほか、消費生活センター、市役所新館及び本館の受付、市民センター並びに公民館においても配布している。

「消費生活のしおり」は、市役所本館の市政情報コーナーと文書館において閲覧できるほか、総合市民図書館においては、閲覧・貸出しを行っている。

また、消費生活センターのホームページにも掲載しているため、市民はいつでも閲覧や印刷ができるようになっている。

# 消費生活のしおり



## 消費生活センターにご相談下さい！

消費生活センターでは、消費生活全般の商品やサービスに関する苦情や問い合わせなどを専門の相談員が受け付け、公正な立場で問題解決のお手伝いを行っています。「おかしいな」「こまったな」と感じたら、お気軽にご相談下さい！

### 藤沢市消費生活センター

相談日	毎日(年末年始、月曜日から金曜日の祝日を除きます) ※土日は電話相談のみ
対象者	藤沢市在住、在勤、在学の方
時間	9:00～12:00、13:00～16:00
場所	藤沢市役所 本館1階 消費生活相談室 藤沢市朝日町1番地の1
電話	【月曜～金曜】0466(25)1111(代) 内線2593 【土日専用】0466(50)9174
URL	<a href="http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/s-center">http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/s-center</a>

上記の窓口が開いていない日(年末年始以外)は、下記の窓口をご利用下さい。

### かながわ中央消費生活センター

相談日 及び 時間	月曜～金曜	9:30～19:00
	土・日・祝日	9:30～16:30
場所	かながわ県民センター 6階 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2	
電話	045(311)0999	
URL	<a href="http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/syohi/chuou">http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/syohi/chuou</a>	

消費者を取り巻く環境は、急速に変化し、情報化の進展に伴い様々なトラブルが発生しております。市民の皆さんを狙った悪質商法の手口は年々巧妙かつ悪質化し、消費者被害はより深刻化し、被害を受ける年齢層も未成年から高齢者まで広範囲に及んでいます。

トラブルに巻き込まれることがないように、悪質商法やクーリングオフ等の知識や心構えを身につけていただきたく、この「消費生活のしおり」を作成しましたのでご利用下さい。

## 点検商法

点検と称して自宅を訪問し、不安をおおる説明をして、高額な商品の販売や修理の契約をさせる商法です。

### ◆ 事例

「無料で耐震診断をします」「無料で床下を点検します」と言われ、点検後「老朽化がひどい」「床下が湿気で大変」などとうその言葉で不安にさせて高額な修理工事の契約をさせられた。

### ◆ その他主な商品

羽毛布団・換気扇・火災報知器・浄化槽・配水管等の点検、シロアリ駆除・エアコンのクリーニングなど

### ◆ 対応のポイント

- ①「無料」「格安」には、裏がある。
- ②すぐ工事を始める業者は、要注意。不審に感じたらきっぱりと断る。
- ③契約をせかす業者は、要注意。その場で契約しない。



(カ) 「くらしの豆知識」について

くらしの豆知識は、くらしに役立つ幅広い分野の知識・情報をわかりやすくまとめたハンドブックである。「契約をめぐる基礎知識」「契約トラブル注意報」等すぐに役立つ消費者契約の基本知識や最近増えているトラブル事例、クーリングオフの手続方法等を掲載し、1部 300円で販売している。購入希望者は、市役所の市政情報コーナー、文書館の市民資料室又は藤沢市書店協同組合加盟店等で直接購入できる。また、郵送により購入もできる。

(キ) 「悪質商法に気をつけて」について

視覚障がい者が悪質商法による被害を被らないよう、悪質商法の手口と対処法を紹介した「悪質商法に気をつけて」を2011年1月に点字で250部作成し、視覚障がい者の団体である「藤沢市視覚障害者福祉協会」に配布するほか、消費生活センターでも配布している。

(ク) 啓発ビデオ等の貸出について

消費生活センターでは、市民が悪質商法等の被害者とならないように、悪質業者の巧妙な手口とその対策を分かりやすく解説したビデオとDVD（別表3（45ページ参照））を貸し出ししており、ホームページでも案内をしている。

貸し出しているビデオ（DVD）は、別表3のとおりである。

(ケ) 神奈川県地方消費者行政活性化基金について

国は、平成21年度から平成23年度までを消費生活相談体制強化のための「集中育成・強化期間」と位置づけ、消費生活相談窓口の強化等に取り組む地方公共団体を集中的に支援することとした。

地方消費者行政活性化基金に係る事務の流れは次のとおりである。

都道府県は、国からの地方消費者行政活性化交付金で地方消費者行政活性化基金を設置し、各市町村は支援対象メニューの中から事業メニューを選択して消費者行政活性化の方針、計画期間中に取り組む施策・目標、消費生活相談員の処遇改善等を示した計画（以下「市町村プログラム」という。）を策定し、都道府県に提出する。

各市町村はこの市町村プログラムの事業を実施し、その事業に要する経費に対し補助金の交付申請をするものである。

本市は、支援対象メニューのうちから消費生活相談員等レベルアップ事業（研修開催）、消費生活相談員等レベルアップ事業（研修参加支援）及び消費者教育・啓発活性化事業を選択して市町村プログラムを策定したが、策定した市町村プログラムは、次の表のとおりである。

市町村プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	藤沢市
計画期間	平成21年5月1日～平成24年3月31日		
消費者行政活性化の方針	消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、市民の消費生活に関する安心確保に努めるため、次の取り組みを行う。		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員等の研修参加支援等によるレベルアップ</li> <li>消費者被害を防止するための啓発強化</li> </ul>
計画期間中に取り組む施策，目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>市独自で研修会を開催し，相談員等のレベルアップを図る。</li> <li>相談内容の充実を図るため，県及び国民生活センターで実施する消費者相談に関する研修に相談員等を参加させるなど相談員等のレベルアップを図る。</li> <li>消費生活講座を開催し，消費者の知識の向上を図り，主体性ある消費者の育成に努める。</li> <li>消費生活センターの業務内容や相談時間，悪質商法等についての内容を載せた消費者啓発用資料を作成し，啓発事業を強化する。また，消費者啓発用資料を購入し，対応する。</li> </ul>
消費生活相談員の処遇改善の取組	平成21年度から相談員の報酬単価を8.9%増加させる。

平成21年度に実施した事業の主な内容は，市独自で企画し，実施した「多重債務関係の研修会」，県等が主催する研修会に相談員等が参加することへの支援及び消費者啓発用資料「消費生活のしおり」の作成となっており，消費者行政活性化事業費補助金として平成21年度は，3,007,032円が交付された。

平成22年度は，消費者行政活性化事業費補助金として3,120,000円を申請しているが，事業実績に基づいて交付される予定になっている。

平成22年度の実施事業の主な内容は，市独自で企画した「法律のすき間をついた金融商品の現状と対策について」というテーマで実施した研修会，神奈川県等が主催する研修会に相談員等が参加することへの支援及び地域情報誌の「タウンニュース」に，消費生活センターの案内，廃品回収業者とのトラブルの事例，消費生活展の案内等の記事を掲載する消費者被害防止の啓発・教育事業である。

タウンニュースには，消費者の被害を防止するための啓発記事等が9回掲載された。

なお，平成21年度の消費者行政活性化事業費補助金に係る実績は，次の表のとおりである。

(単位：円)

事業名	事業の概要	対象経費	補助金額	備考
消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催等)	市独自で企画する研修会を開催する。	講師謝金	30,000	弁護士謝金
消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	県等が主催する研修会に相談員等の参加支援を行う。	相談員研修旅費	42,980	
		相談員研修参加負担金	4,280	国民生活センター
消費者教育・啓発活性化事業	消費者被害防止のための事業	参考図書代	30,512	
		印刷製本費	2,520,000	「消費生活のしおり」16万部印刷費
		委託料	379,260	「消費生活のしおり」配布委託料

なお、地方消費者行政活性化基金からの補助金の交付期間は、当初平成21年度から平成23年度までの3年間とされていたが、2010年7月21日に開催された第4回地方消費者行政推進本部の配布資料において、「各都道府県ごとの個別の要請がある場合には、「基金」の取崩しの期限を1年延長可能」とするとされている。したがって、基金からの補助金の交付期間を延長することが可能になり、財政資金を効果的に活用し、地方消費者行政の充実・強化することが可能となっている。しかし、基金の性格上、使途に制約を設けざるを得ず、当初補助金の対象となっていなかった既存相談員の報酬の引き上げにも活用することができる等使途が拡大されてきているが、基金が有効に活用できず、地方消費者行政の強化が十分果たされていないのではないかという意見も出されている。

地方消費者行政の更なる充実・強化のため、国には引き続き基金の使途の見直しが望まれる。

また、地方消費者行政活性化基金の補助期間が1年間延長された場合でも、平成24年度をもって終了することになるため、本市が消費者行政の事業について現状を維持して実施しようとする、地方消費者行政活性化基金からの補助を受けて実施した事業については、本市がすべて負担することとなる。

そこで、国には、地方消費者行政活性化基金からの補助金を活用して実施した事業について平成25年度以降も継続して実施できるように財政支援をはじめとする支援策を検討することが望まれる。

#### ウ 消費生活講座

消費生活講座は、市民を対象に衣、食、住のことや環境、商品等暮らしの問題全般について、知識や情報の提供を行っている。

消費生活講座の開催に当たっては、社会状況等を踏まえながら、市民のニーズに対応した

テーマで開催している。

過去3年間の消費生活講座の実施状況は、次の表のとおりである。

平成20年度

月 日	場 所	テ ー マ	講 師
10月18日(土)	新館7階第3会議室	地球上に降った放射能雨	気象庁地球科学研究部 第2研究室 主任研究 官 青山道夫氏
12月10日(水)	新館7階第3会議室	輸入食品の安全性について	横浜検疫所食品監視課 職員
12月14日(日)	新館7階第3会議室	実演！目からウロコのらくらくお 掃除！	藤沢市石けん推進協議 会会員
12月20日(土)	新館7階第3会議室	多重債務の実態とその解決方法に ついて	司法書士
1月25日(日)	新館7階第3会議室	最近の悪質商法について	藤沢市消費生活相談員
1月31日(土)	新館7階第3会議室	住宅リフォームに伴うトラブルの 被害防止とその解決策について	一級建築士
2月 1日(日)	新館7階第7会議室	藤沢市消費者大会 水の豊かな日本が、世界の水を 奪っている？	東京大学生産技術研究 所 沖大幹教授

平成21年度

月 日	場 所	テ ー マ	講 師
11月28日(土)	職員会館3階会議室	自然エネルギーの可能性 ～地域から日本を変える～	環境エネルギー政策研 究所所長 飯田哲也氏
12月 6日(日)	新館7階第3会議室	身体に良い水のはなし	消費生活アドバイザー
12月12日(土)	新館7階第3会議室	災害に関するお金のはなし	ファイナンシャルプラ ンナー
12月13日(日)	新館7階第3会議室	見直しませんか、健康生活	家電製品アドバイザー
12月19日(土)	新館7階第3会議室	安全な家づくりのはなし	一級建築士
12月20日(日)	新館7階第3会議室	最近のお葬式事情	特定非営利活動法人お 葬式情報案内センター 職員
12月23日(水)	新館7階第3会議室	悪質商法から自分を守るために	藤沢市消費生活相談員
3月28日(日)	新館7階第7会議室	藤沢市消費者大会 清潔志向が健康や環境の悪化を招 く ～アトピーからがんまで～	東京医科歯科大学名誉 教授 藤田紘一郎氏

平成22年度

月 日	場 所	テ ー マ	講 師
10月16日(土)	職員会館3階会議室	原子力は「クリーンエネルギー」なのか？ 自然エネルギーの実力 自宅を太陽光発電所にしてわかったこと	環境ジャーナリスト 富永秀一氏
11月13日(土)	新館7階第3会議室	高めよう！あなたの健口美	歯科衛生士
11月14日(日)	新館7階第3会議室	満足できる犬・猫の知識あれこれ	藤沢市獣医師会会長
11月21日(日)	新館7階第3会議室	将来の生活設計と保障について	(財)生命保険文化センター職員
12月4日(日)	新館7階第3会議室	多重債務、あなたは大丈夫！	横浜弁護士会に加入の 弁護士
12月12日(日)	新館7階第3会議室	株式投資の基礎知識と未公開株 ～儲け話、大丈夫？！	NPO法人エイプロシ ス職員
2月13日(日)	新館7階第7会議室	藤沢市消費者大会 そうだったのか 食生活 ～ごはんが一番～	管理栄養士、フード& ヘルス研究所主宰幕内 秀夫氏

エ 出前講座（消費生活講座の講師派遣）

高齢者の訪問販売による被害をはじめ、悪質商法による被害の未然防止策やその他消費者問題等の解決について、自主的な市民グループ等の学習に講師や助言者を派遣し、知識や情報の提供を図っている。

講座の内容は、次の内容を含んだ消費生活の問題を中心として実施している。

- (ア) 販売方法や契約等の問題
- (イ) 生活設計や冠婚葬祭
- (ウ) 食生活では、食の安全性や栄養問題等
- (エ) 住生活では、住まいの管理、手入れ、環境等
- (オ) 衣生活では、手入れ、保管、繊維の特徴等

平成22年度の出前講座の実施状況は、次の表のとおりである。

2011年2月28日現在

開催月日	講 座 内 容	講 師	申請団体等
4月2日(金)	① 悪質商法 ② 消費者トラブルの実態と被害防止について	藤沢市消費生活相談員	民間の企業
6月25日(金)	平成22年度(独)国民生活センター「消費者問題出前講座」のうち、高齢者・障がい者及び支援する人向け講座	藤沢市消費生活相談員	地区社会福祉協議会
7月23日(金)	平成22年度(独)国民生活センター「消費者問題出前講座」のうち、高齢者・障がい者及び支援する人向け講座	藤沢市消費生活相談員	地区社会福祉協議会
7月26日(月)	平成22年度(独)国民生活センター「消費者問題出前講座」のうち、高齢者・障がい者及び支援する人向け講座	藤沢市消費生活センター長	地区社会福祉協議会
9月28日(火)	① 消費生活で気をつけたい事例紹介 ② いろんな商法に気をつけよう ③ 消費生活センター業務の案内	藤沢市消費生活センター長	民間の団体



なお、本市の職員を講師等として派遣できない場合は、(社)全国消費生活相談員協会や神奈川県との協力を得て実施している。

(3) 家庭用品品質表示法等に基づく立入検査

消費者が安心して商品の選択ができるよう、商品に適正な表示がされているかどうか、消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店への立入検査を2名の職員（臨時職員）で実施し、その結果は、神奈川県に報告している。

この立入検査は、神奈川県「事務処理の特例に関する条例」で市町村が行うこととされ、平成21年度は、2009年12月9日から2010年3月9日までの間に14日実施し、家庭用品品質表示法立入検査店舗数は103店、消費生活用製品安全法立入検査店舗数は23店であった。

なお、家庭用品品質表示法に基づく調査と消費生活用製品安全法に基づく調査を同時に行っている場合があり、同時に行った店舗数は17店である。

平成22年度の立入検査は、2011年1月6日から同年3月10日までの間に14日間実施することになっている。

ア 家庭用品品質表示法による立入検査(第19条第2項)

家庭用品品質表示法は、一般消費者が日常使用する衣類、電気製品、台所用品等の家庭用品について、表示に際しての具体的なルールが一般化されておらず、市場に不適正な品質表示の製品が横行し、消費者被害の発生が多い状況にあったため、品質に関し表示すべき事項やその表示方法等を定めて、それらの品質に関する表示の適正化を図り、一般消費者の利益を保護することを目的に1962年に制定された。

イ 立入検査対象品目

立入検査の対象は、家庭用品で、平成21年度は90品目が指定されている。

種 別	品 目	品目数
繊維製品	糸、織物、上衣、ズボン、スカート、下着、ふとん等	35品目
合成樹脂加工品	食事用、食卓用又は台所用の器具、洗面器、水筒等	8品目
電気機械器具	電気洗濯機、ジャー炊飯器、電気掃除機、電子レンジ等	17品目
雑貨工業品	魔法びん、かばん、机及びテーブル、塗料、浄水器等	30品目

ロ 平成21年度の立入検査結果

平成21年度は、合計24品目、84,324点の検査を行ったが、違反したものはなかった。

なお、検査した品目、点数等は、次の表のとおりである。

種 別	品 目	検査点数	違反点数
繊維製品	ズボン	6,494	
	上衣	1,909	
	靴下	11,838	
	タオル及び手ぬぐい	8,837	
	ハンカチ	3,924	
	スカート	1,994	
	ふとん	1,033	
	マフラー	2,951	
	エプロン	1,992	
		小計 9品目	小計 40,972点
合成樹脂加工品	湯たんぽ	298	
	ポリエチレンフィルム製又はポリプロピレンフィルム製の袋	8,908	
		小計 2品目	小計 9,206点
電気機械器具	電気洗濯機	170	
	電気毛布	205	
	電気冷蔵庫	250	
	電気かみそり	315	
	電気ポット	332	
	ジャー炊飯器	403	
	電気掃除機	403	
	テレビジョン受信機	433	
	電気コーヒー沸器	99	
		小計 9品目	小計 2,610点
雑貨工業品	ほ乳用具	719	
	合成洗剤、洗濯用又は台所用の石けん、家具用の洗剤	13,286	
	ティッシュペーパー及びトイレトペーパー	14,821	
	衣料用、台所用又は住宅用の漂白剤	2,710	
		小計 4品目	小計 31,536点
合 計	24品目	84,324点	0点

イ 消費生活用製品安全法による立入検査(第41条第1項)

消費生活用製品安全法は、消費生活用製品に一般の消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の製造及び販売を規制するとともに、消費生活用製品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進し、もって一般消費者の利益を保護することを目的に1973年に制定された。

㊦ 立入検査対象品目

立入検査の対象は、特定製品で、平成21年度は6品目が指定されている。

㊧ 平成21年度の立入検査結果

平成21年度は、23店舗に立ち入り、5品目、29機種の検査を行ったが、違反したものはなかった。

特定製品の区分	立入販売事業者数		検査機種数	
		うち違反販売事業者数		うち違反機種数
家庭用の圧力なべ及び圧力がま	15	0	14	0
乗車用ヘルメット	6	0	9	0
乳幼児用ベッド	3	0	3	0
登山用ロープ	1	0	1	0
携帯用レーザー応用装置	2	0	2	0
浴槽用温水循環器	0	0	0	0
合 計			29	0

備考 1つの販売事業者で複数の特定製品を取り扱っている場合があるため、立入販売事業者の実数は、23である。

(4) 国等・関係団体との連携

ア 国等との連携

大量に生産される商品・サービスに対して問題が発生した場合に、被害の発生を最小限にとどめるためには、入手した情報を速やかに市民に知らせ、それに対し対策を講じることが必要である。

被害の広域化が見られることから、被害に対し迅速に対応するためには、情報の伝達が迅速に行われるとともに、関係機関にその情報が共有されることが必要になってくる。

現在、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用するP I O - N E Tが整備されている。地方公共団体及び国の行政機関等におけるP I O - N E T端末設置状況は、消費者庁のホームページによると次の表のとおりである。

地方公共団体等におけるP I O - N E T端末設置状況(2010年8月16日現在)

	都道府県	政令市	その他の市区	町 村	合 計
箇所数(合計)	125	29	582	135	871

国の行政機関等における P I O - N E T 端末設置状況（2010年4月1日現在）

省	庁 名 等
内閣府	厚生労働省
警察庁	農林水産省
金融庁	経済産業省
消費者庁	国土交通省
総務省	(独) 製品評価技術基盤機構
財務省	(独) 農林水産消費安全技術センター

本市の消費生活センターは、神奈川県のかながわ中央消費生活センターとも連携しているため、市民は、かながわ中央消費生活センターでも消費生活相談を受けることができる。

イ 関係団体との連携

消費生活センターが連携をとっている消費者団体のうち、主なものは次の団体である。

(ア) 藤沢市消費者団体連絡会

市内において消費生活問題に取り組んでいる団体が相互に連絡し合い、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的に1975年7月に設立された。

平成21年度の主な活動は、月1回の定例会、本市が開催した「消費生活展」及び「消費者大会」への参加、「第30回地元の農業を考える会 都市農業フォーラム(2/7)」への参加、「藤沢市有機質資源再生センター」等の施設見学、「藤消連だより」の発行等となっている。

(イ) 藤沢市石けん推進協議会

市民の健康とよりよい生活環境を守るため、市と連携し、合成洗剤及び石けんに係る諸問題について検討を行い、石けん使用運動を推進することを目的に設立され、9団体により構成されている。

主な事業は、月1回の定例会、本市が開催した「ふじさわ環境フェア」への参加、石けん学習会、石けんキャンペーン開催、会報の発行等となっている。

(ウ) 藤沢市放射能測定器運営協議会

市民が日常食するものが、放射能に汚染されていないかとの不安を解消するため、市内の消費者団体及び市民団体の13団体で構成された「藤沢市放射能測定器運営協議会」が一般市民の持ち込む輸入食品等の放射能測定を、市庁舎内の放射能測定室で1989年6月から実施している。

放射能測定は、月、水及び金(国民の休日、夏期休暇及び冬期休暇を除く。)の週3回実施されており、検体の主なものは、コーヒー、卵、米、お茶等である。

平成22年度は、2011年1月31日現在110件測定を行い、放射能が検出されたものは71件あったが、国の基準値の370ベクレル/kgを超えるものは1件もなかった。

この協議会は、放射能測定のほか、年1回学習会と市のバスを使用して市民向けの見学ツアーを実施している。

(5) その他の主な取り組み

ア 消費生活モニター

消費生活モニター制度は、消費生活の動向や実態を把握し、行政の基礎資料とするとともに、モニターの活動を通して主体性を持った消費者を育成するため、昭和40年度に創設さ

れた制度である。主な活動内容は、次のとおりである。

- (ア) 消費生活に関する意見，要望，苦情等の情報を随時提出する。
- (イ) 研修会，懇談会等に出席する。
- (ウ) 9月，10月及び11月の3ヶ月間の家計収支を報告する。
- (エ) 商品の価格調査を行う。

消費生活モニターは，市内に居住する20歳以上の家計を預かる人で，生活必需品販売に関係しない人を広報ふじさわで公募し，地域，年齢，家族構成等を勘案して選考され，任期は2年である。

消費生活モニターは，1年ごとにほぼ半数の委員が交代し，新たに委嘱されている。

平成21年度に消費生活モニター制度の見直しが行われ，商品価格調査の神奈川県への報告義務が平成15年度をもって廃止されていること，農林水産省から毎月送付されてくる食品小売価格情報等により商品価格についての情報が得られること等により，現行の消費生活モニター制度は平成22年度をもって廃止されることになったため，平成22年度は新たに委員の委嘱は行われなかった。

平成21年度及び平成22年度の消費生活モニターの男女別及び年齢別の構成は，次の表のとおりであるが，女性が圧倒的に多く，年齢構成は，20歳代の人が平成21年度と平成22年度は1人と少ない。これは，それぞれ対象となる市民の応募が少なかったためである。

(単位：人)

年 度	区 分	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	合 計
平成21年度	男 性	0	0	0	0	2	2
	女 性	1	14	5	4	4	28
	合 計	1	14	5	4	6	30
平成22年度	男 性	0	0	0	0	2	2
	女 性	1	4	2	4	4	15
	合 計	1	4	2	4	6	17

(注) 年代は，各年度の4月1日現在の年齢による。

#### イ 消費者団体・業界団体の指導育成について

消費者団体に対する指導については，藤沢市消費者団体連絡会等の毎月の定例会等に参加して意見交換による消費者の意識の把握をするとともに，神奈川県等から送られてくる消費生活に関する情報を伝え，情報を共有する機会を提供している。

業界団体に対する指導については，国等において行われている。本市においては，家庭用品品質表示法に基づく立入検査の際に疑わしい表示の商品があった場合には，卸売業者又は製造業者に問い合わせるよう努めること，消費生活用製品安全法に基づく立入検査の際に表示箇所違反や疑わしい表示のある特定製品があった場合には，製造業者又は輸入業者に問い合わせること等を指導している。

消費生活問題に取り組んでいる団体のうち，藤沢市消費者団体連絡会に対し昭和50年度

から、藤沢市石けん推進協議会に対し昭和58年度から、消費者活動の活性化を図ることを目的とし、団体の運営及び事業活動に対する補助を行ってきた。

その後、補助事業は、平成21年度をもって廃止されたが、団体の活動が円滑に行われるよう引き続き支援することになっている。

#### 4 最近の消費者問題について

##### (1) 多重債務問題について

近年多重債務が社会問題となっている。金融庁が公表している無担保無保証借入件数の資料（(株)日本信用情報機構からの情報によるとしている。）によると、消費者金融等やクレジットカード等のキャッシングの利用等、無担保無保証借入の総人数は、2010年6月30日現在、全国で15,376,000人である。そのうち借入件数が1件の者は7,873,000人、借入件数が2件以上の者は3,430,000人、借入件数が3件以上の者は1,920,000人、借入件数が4件の者は1,086,000人、借入件数が5件以上の者は1,069,000人となっている。また、借入金の支払を3ヶ月以上滞納している人数は、約461万人（総借入人数の29.7%）となっている。

※ 金融庁が公表している無担保無保証借入人数は、2009年4月1日前は、全国信用情報センター連合会加盟33情報センターからの信用情報に基づいて公表しており、同年3月31日現在、約1,085万人となっていた。

2009年4月1日に(株)日本信用情報機構は、全国信用情報センター連合会加盟33情報センターからの信用情報を承継した。また、(株)日本信用情報機構は、同年8月1日をもって、(株)シーシービーと合併し、同社に登録されていた無担保無保証借入に係る情報を本統計に順次反映させたため、借入人数、残高金額合計等の各種データが増加している。

多重債務者の中には過酷な取立てから自殺に追い込まれる人もいると言われている。

国は、多重債務問題に対応するため、多重債務の原因となる高金利の是正や、借り過ぎを防止するために年収の3分の1を超える新規の借入れを禁止する総量規制の導入等を内容とした貸金業法等の改正を行った。

一方で、金融庁は、貸金業法の完全施行に向けて、既存の借りている者等を対象にした「借り手対策」も必要であるとして、都道府県や市町村が多重債務者から丁寧に事情を聴いてアドバイスを行う相談窓口を整備・強化すること等を内容とする「多重債務問題改善プログラム」を2007年4月20日に策定している。

そこで本市の多重債務者への相談体制を調査した結果は、次のとおりである。

##### ア 相談方法等

多重債務の相談は、「消費生活相談」と「暮らしの相談」で行っている。相談員は、多重債務者から借入額、収入状況等をよく聴き取って多重債務者が解決の糸口を見出せるように懇切・丁寧な対応をしている。相談の結果、専門家による的確な法的判断と迅速な対応が求められるケースについては、横浜弁護士会との連携をもとに無料で相談を行っている横浜弁護士会総合法律相談センターや神奈川県司法書士会を紹介していた。

国の「多重債務問題改善プログラム」により本市は、丁寧な事情の聴取、具体的な解決方法の検討・助言ができるよう相談体制・専門機関への紹介等の体制の整備を平成22年度までに整えることが求められた。

そこで、本市は、さらにきめ細やかな相談体制を整えることが急務と考え、2008年4月から横浜弁護士会の協力のもと弁護士による多重債務専門相談を新たに開始した。

当初は、毎月第2及び第4の木曜日の午後1時から1人30分の予約制で、5人まで相談

を受けていた。

ところが、2007年末からの原油価格や原材料価格の高騰等による景気減速に加え、2008年に入り、株価の大幅下落等急激な金融不安が世界規模で起き、市民生活にも影響が出るのが懸念された。そこで、安全安心な市民生活のために多重債務相談事業について、2008年12月1日から弁護士による多重債務専門相談を毎週木曜日の午後1時から1人30分の予約制で、5人まで相談を受けることに拡大し、現在に至っている。

本市の現在の相談体制は、消費生活相談員と暮らしの相談員が市民から借入額、収入状況等をよく聴き取って多重債務者が解決の糸口を見出せるように懇切・丁寧な対応をしている。相談の結果、専門家による的確な法的判断が求められるケースについては、弁護士による多重債務専門相談に引き継いでいる。

なお、多重債務の相談については、専門家による的確な法的判断が必要と判断したときは、消費生活相談員と暮らしの相談員による相談を経ずに、直接弁護士による相談の予約を入れ、相談を受けている。

多重債務専門相談については、相談者が弁護士と多重債務専門相談をする30分前に消費生活相談員が相談者と面談をし、多重債務者相談カードに職業、平均月収、資産と負債の状況、借金をした理由等を記入してもらうとともに、相談内容をよく聴き取り、その結果を弁護士に報告している。弁護士は、消費生活相談員から報告された情報と多重債務者相談カードに記載された情報をもとに相談を受けている。多重債務専門相談に当たっている弁護士が2010年12月4日（土）に行われた消費生活講座「多重債務、あなたは大丈夫？」の中で「藤沢市の相談員は債務の状況等の聴き取りを十分にしてくれているので、一から聴き取りをする必要がなく、30分の相談時間を有効に活用できる。」と言って、本市の多重債務相談体制を評価していた。

#### イ 職員の研修について

多重債務の相談に当たる相談員は、多様で、複雑多岐にわたる相談に対応できるよう、日々専門知識を深めるための研さんに努めている。市においても、金融庁、国民生活センター、神奈川県等が実施する研修会に派遣するほか、市役所内研修会を実施し、相談員の資質と能力の向上に努めている。

#### ウ 市の他部局等の連携について

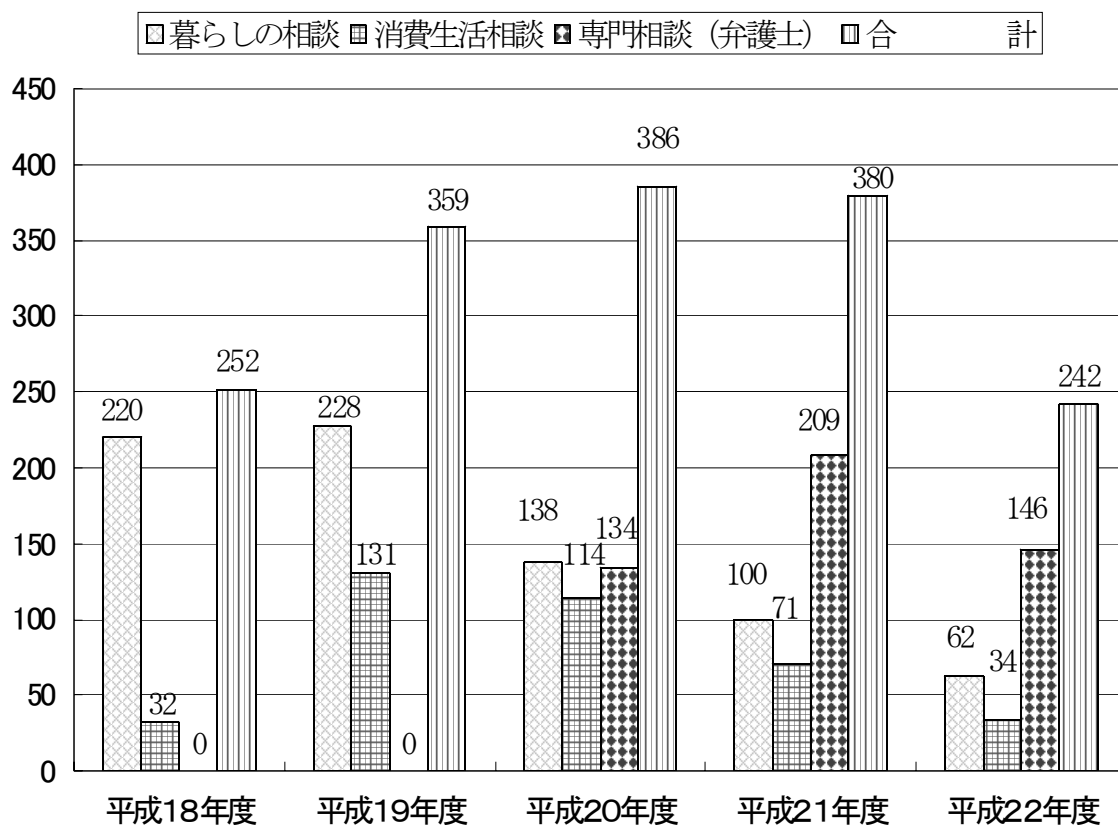
多重債務問題は、相談事例により、その内容も複雑多岐にわたることが多い。そのため、市役所内の納税課、生活福祉課、住宅課、保険年金課、介護保険課、高齢福祉課及び障害福祉課並びに社会福祉協議会と連携を密にし、それぞれの業務の中で、多重債務を抱えている市民又は抱えていると思われる市民に注意を払い、1人でも多くの市民を救済するよう努めている。

#### エ 多重債務相談件数について

過去5年間の多重債務相談件数は、次の表のとおりである。

消費生活相談員と暮らしの相談員による多重債務相談件数は、平成20年度以降減少傾向にある。しかし、弁護士による多重債務専門相談件数は、平成21年度及び平成22年度とも1週につき平均4.2件で、減少していない状況である。

(単位:件)



備考1 平成20年度の専門相談(弁護士)の件数は、2008年4月1日から同年11月30日までの第2及び第4の木曜日に相談を行った件数及び同年12月1日から2009年3月31日までの毎週木曜日に相談を行った件数の合計件数である。

2 平成22年度の各相談件数は、2010年12月28日現在の合計件数である。

オ 弁護士による多重債務専門相談について

平成22年度に多重債務専門相談をした市民は、146人であり、その性別は、男性が92人(63.0%)及び女性が54人(37.0%)となっている。

また、相談者の年代別、年代別負債状況、借金をした理由及び職業別については、次の表のとおりとなっている。

㊦ 年代別

(単位:人, %)

年代	男性	男性比率	女性	女性比率	合計	比率
20歳代	7	7.6	3	5.6	10	6.9
30歳代	18	19.6	12	22.2	30	20.6
40歳代	14	15.2	10	18.5	24	16.4



50歳代	22	23.9	16	29.6	38	26.0
60歳代	21	22.8	12	22.2	33	22.6
70歳代以上	10	10.9	1	1.9	11	7.5
合計	92	100.0	54	100.0	146	100.0

(イ) 年代別負債の状況

(単位：円，%)

年代	負債額	平均負債額	比率
20歳代	17,888,837	1,788,884	1.9
30歳代	123,942,689	4,131,423	13.5
40歳代	268,023,792	11,167,658	29.1
50歳代	310,975,637	8,183,569	33.7
60歳代	169,803,620	5,145,564	18.4
70歳代以上	31,396,500	2,854,227	3.4
合計	922,031,075	6,315,281	100.0

(ウ) 借金をした理由

(単位：人)

借金をした理由	人数
生活費	54
事業資金	17
不明	11
傷病・入院	8
ギャンブル	6
借金返済・ローン返済	6
住宅等不動産購入	6
その他	5
失業	5
転職	5
買い物・レジャー	5

(エ) 職業別

(単位：人，%)

職業	人数	比率
パート・アルバイト	37	25.3
無職	36	24.7
会社員	27	18.5
年金・生活保護受給者	16	11.0
自営業	16	11.0
派遣・契約社員	6	4.1
会社役員	4	2.7
公務員	4	2.7
合計	146	100.0

遊興費・飲食費	5
会社の営業利益にからむ交際費・接待費負担	4
自動車・オートバイ	2
保証人・肩代わり	2
離婚	2
教育費	1
詐欺的取引被害	1
浪費	1

(2) 振り込め詐欺について

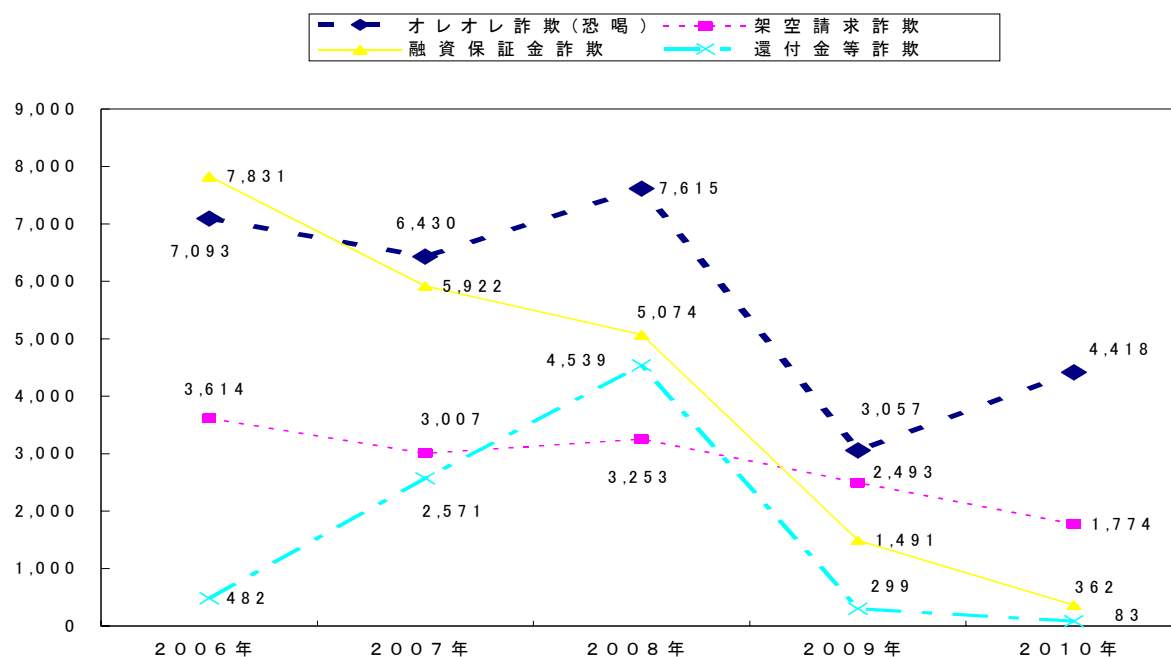
消費者被害のうちで、社会問題となっているものとして振り込め詐欺がある。振り込め詐欺とは、いわゆるオレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺、還付金等詐欺の総称である。いずれも、電子メール、電話、文書等により詐欺又は恐喝行為を働き、多額の金を犯人が指定する口座に振り込ませる等、手口は共通している。

警察庁の統計によると、2010年の年間の振り込め詐欺（恐喝）の認知合計件数は、6,637件、被害総額は、8,213,607,351円（既遂のみ）、検挙件数は、5,189件、検挙人員 686人となっている。

振り込め詐欺事件の年間認知件数は、2004年の25,667件をピークに2008年までは、2万件前後で推移していたが、2009年は、7,340件と激減した。

2010年は、前年より703件減少したが、オレオレ詐欺の件数は、1,361件増加して4,418件となり、振り込め詐欺全体の66.6%を占めている。

(単位：件)



市内の振り込め詐欺の発生状況(認知件数)は、2006年から2008年までは増加して

いたが、2009年は前年の4分の1の24件に減少した。しかし、2010年は再び増加し、50件発生している。2010年に発生した振り込め詐欺50件のうち、47件(94.0%)がオレオレ詐欺となっている。

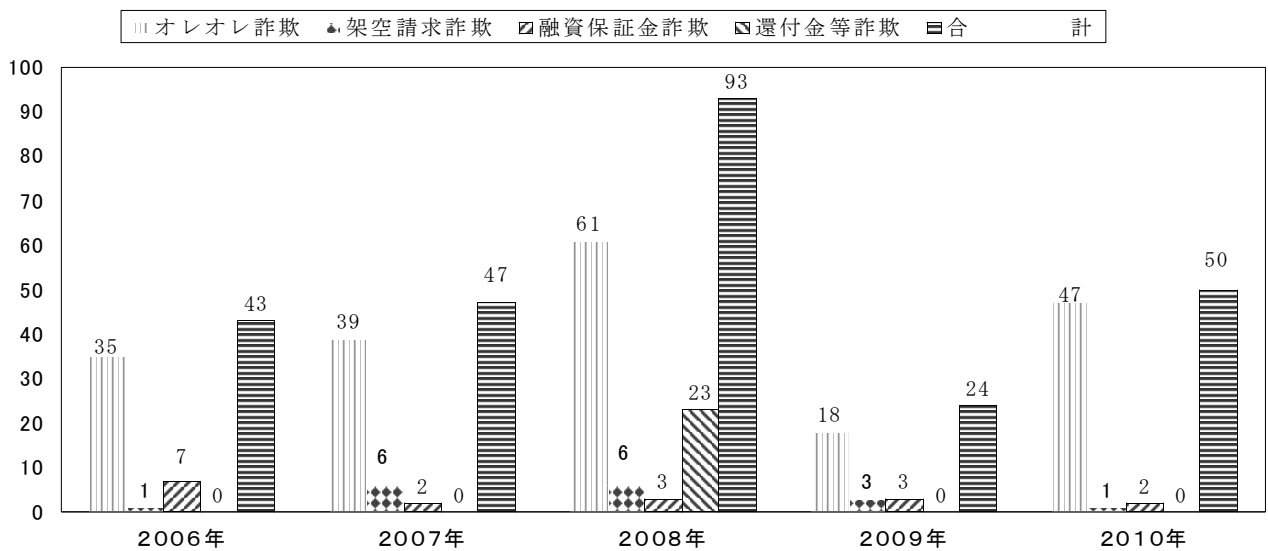
詐欺に関する消費生活相談は、平成22年度は56件あり、そのうち1件が振り込め詐欺についてであった。

振り込め詐欺については、刑法犯であるため本来警察署が管轄となるが、本市に相談されたときは、振り込め詐欺の手口等の情報を提供したり、助言したりした上で、警察署へ行って相談するよう案内しているということであり、適切な対応となっている。

子や孫の名前を名乗って、金融機関から金を振り込ませるこれまでの手口に加え、最近では、警察官や金融関係職員を名乗って暗証番号を聞き出した上で、キャッシュカードを受取に来て、ATMから現金を引き出すという「キャッシュカード手渡し」型の手口が急増しているといわれている。

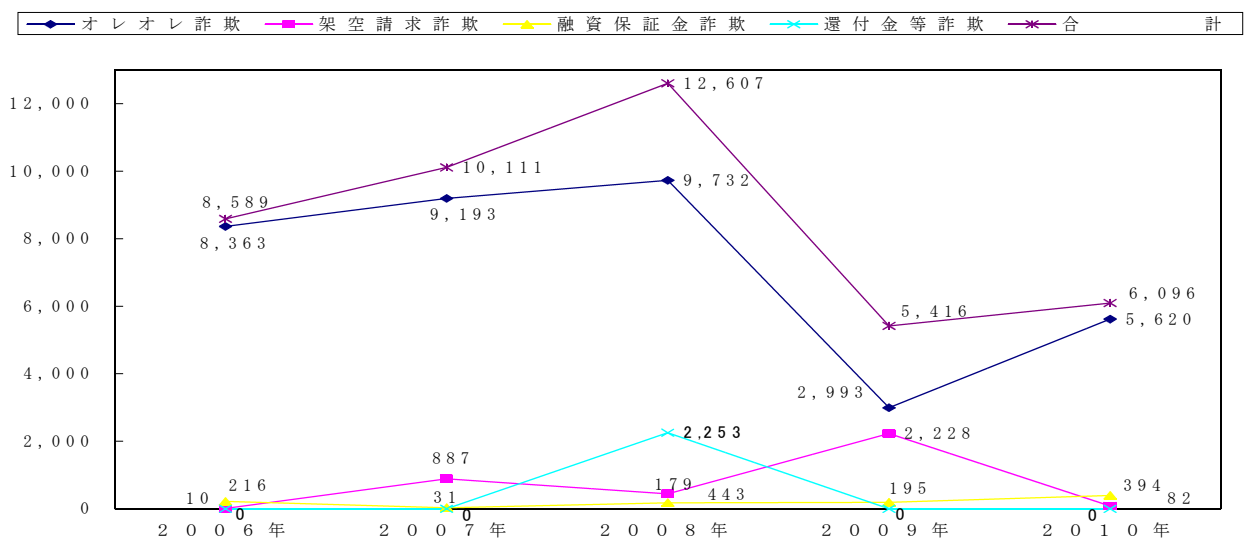
市内における振り込め詐欺の過去5年間の発生状況は、次の表のとおりである。

(単位：件)



また、振り込め詐欺の市内の過去5年間の被害額は、次の表のとおりである。

(単位：万円)



なお、本市は、藤沢警察署及び藤沢北警察署と連携をしており、振り込め詐欺が発生した場合には、防災行政無線で手口等を放送し、市民に注意喚起をしている。

## 第9 監査の結果

近年、高齢社会を迎える中で、高齢者の資産をねらった悪質商法、振り込め詐欺、オレオレ詐欺が発生したり、生活の最も基本的な食の安全・安心を揺るがす事件、経済環境の悪化に伴っての多重債務問題等さまざまなトラブルが発生している。

消費生活における住民のトラブルや苦情相談に応じることや苦情の処理のためのあっせんを行うことは、地域住民にもっとも身近な基礎自治体である市町村の役割であり、消費者が相談できる窓口の充実、消費生活の安全・安心確保のための第一歩である。

さらに、被害を未然に防止するための啓発活動や、消費生活に関する情報の提供が重要である。

国においては、それらの消費問題に総合的に対処するために消費者庁を2009年9月1日に創設し、これまで消費者に関係する法案を所管する省庁がばらばらであったのを消費者庁に一元化した。

このような状況下で、本市における消費者行政がどのように行われているか、「消費者行政について」というテーマで実態を調査し、改善すべき点がないかどうかの検証を行った。

その結果、1から7までに記載のとおり概ね適切に執行されていたが、検討すべき事項又は整備すべき事項が見受けられたため、8から11までに留意事項として記載した。また、要望事項を12に記載した。

### 1 消費生活相談体制について

消費生活相談実件数は、架空請求詐欺に関する相談が増大した平成16年度をピークに、平成17年度以降逡減しているが、平成22年度（2010年12月28日現在）においても、月平均205件寄せられている。

消費者を取り巻く環境が急速に変化し、情報化の進展に伴いさまざまなトラブルが発生し、悪質商法の手口は年々巧妙、かつ、悪質化し、消費者被害はより深刻化し、被害を受ける年齢層も未成年から高齢者まで広範囲に及んでいる。

国は、多重債務問題が深刻な社会問題になってきたことから2007年4月20日に「多重債務問題改善プログラム」を策定した。このような状況を受け、本市は、横浜弁護士会の協力のもと弁護士による多重債務専門相談を2008年4月から第2及び第4の木曜日の午後開始し、2008年12月からは相談日を毎週木曜日の午後と拡充し、多重債務者や自己破産者が減少するよう多重債務問題に取り組んでいる。

また、平日に電話をかけたり、来訪したりして相談することができない市民からの相談を受けるため、土曜日及び日曜日の消費生活相談を2008年10月から開始した。2010年4月1日現在、神奈川県内で土曜日及び日曜日に消費生活相談の窓口を設置しているのは、神奈川県、横浜市（休日に当たる場合を除く。）、相模原市及び本市（休日に当たる場合を除く。）のみである。

平日に消費生活相談を行う相談員の人数も神奈川県内では、上位にある（別表1（43ページ参照））。

平日に加え、土曜日及び日曜日にも消費生活相談窓口を設置し、相談時間も午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時までとなっており、市民には、利用しやすい環境となっていると認められる。

### 2 消費生活相談員について

消費生活相談員が相談者から相談内容を聴き取る能力、事業者に対する苦情処理のための

あっせん能力は、実務をとおして身につけることができるものであり、一般的に 5年程度の実務経験を経て、ようやく事業者に対しあっせんを行うことができると言われている。

2010年4月1日現在、10人の消費生活相談員の経験年数は、2年の人が1人、5年から8年までの人が5人、10年から22年までの人が4人となっており、本市は経験を積んだ消費生活相談員が確保され消費生活相談に当たっていると認められる。

なお、消費生活相談を効果的に実施するためには、消費生活相談員の人材確保が大変重要であり、消費生活相談員の処遇が課題とされている。そのため、衆議院及び参議院の「消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議」においても、「相談員の時給の引上げ」等処遇改善の取り組みを促進することとされている。

そこで、消費生活相談員の職務の専門性、事業者に対するあっせんの困難さの実態等を適切に評価するとともに、衆議院及び参議院の附帯決議を踏まえて、引き続き優秀な人材が確保できるよう報酬の引き上げ等、処遇改善に取り組まれない。

### 3 相談員の研修について

消費生活相談が年々複雑化、高度化してきていることや消費者関係法令の頻繁な改正により、消費生活相談員には最新の法令をはじめとした高度な専門的知識、聴き取る能力、消費者トラブルに関する最新情報の収集、実務経験等が求められている。

また、オレオレ詐欺の事例等のように手口を変え、消費者に被害をもたらす事例も増えている。

本市は、こうした事例等の相談に対応していくため、市の予算と地方消費者行政活性化基金の補助金を活用し、神奈川県、国民生活センター主催の研修会等に派遣したり、市役所内研修を実施したりして消費生活相談員のレベルアップに努めている。

消費生活相談員は、研修終了後研修結果を復命し、その内容はファイリングして保管されており、すべての消費生活相談員が閲覧できるようになっている。また、毎月1回開催される定例会で研修結果が報告され、すべての消費生活相談員に研修の情報が共有され、日々の相談業務に活用されている。

平成22年度は2011年1月31日現在、33回の研修会に、延べ58人が参加しており、研修の機会は確保されていると認められる。

### 4 個人情報の適切な管理について

消費生活相談は、平成19年度から個室の相談室と待合室が確保されたことによりプライバシーが保護され、相談者が安心して相談できる環境となっている。

また、相談終了後に相談結果を取りまとめた「消費生活相談情報」の管理状況を調査したところ、職員の退庁時には消費生活相談員や消費生活センターの職員の机の上に置かれているものではなく、鍵付きのファイリングキャビネットに保管され、施錠されていたため、適切に管理されていた。

### 5 多重債務問題について

国は、多重債務問題に対応するため、多重債務の原因となる高金利の是正や、借り過ぎを防止するために年収の3分の1を超える新規の借入を禁止する総量規制の導入等を内容とした貸金業法等の改正を行い、同法が完全施行された2010年6月18日以降は、新たな多重債務者の発生が抑制されることが期待されている。

本市の消費生活相談員と暮らしの相談員による多重債務相談件数を見てみると、平成20年度以降減少傾向である。しかし、国の「多重債務問題改善プログラム」を受け、2008年4月から弁護士による多重債務専門相談を開始したが、平成21年度及び平成22年度（2010年12月28日現在）の1週当たりの相談件数は4.2件で減少していないため、現在も多重債務で苦しんでいる市民がいる状況がうかがえる。

現在も本市の生活福祉課、納税課、住宅課等や社会福祉協議会等と連携をとり、多重債務者の借金解消に向けての支援や債務整理後の生活再建に向けての支援を行っているが、今後とも市役所内部等の連携を密にし、1人でも多くの多重債務者を救済するよう努められたい。

#### 6 振り込め詐欺について

振り込め詐欺の認知件数は、全国的には2006年から2007年までは減少していたが、2008年には増加し、2009年から2010年までは再び減少している。

市内の認知件数は、2006年から2008年までは増加していたが、2009年には減少し、2010年は、再び増加している。

振り込め詐欺は刑法犯で警察署が管轄となるため、振り込め詐欺の手口等の情報を提供したり、助言したりした上で、藤沢警察署又は藤沢北警察署へ行って相談するよう案内しているということであり、適切な対応となっている。

#### 7 市の他部局等の連携について

消費生活相談業務は、その内容も複雑化、高度化し、多岐にわたることが多いため、各関係課等と連携を密にしている。

また、2010年に開催された市議会平成21年度決算特別委員会において、「消費生活啓発事業の啓発対象者をこれまで主として成人としていたが、平成23年度は子どももまた消費者であるという観点から、学習指導要領の改正にあわせて、小学校の高学年及び中学生向けに、時代にマッチした悪質商法を取り入れ、わかりやすい副読本を作成し、学校で活用してもらうことにし、教育委員会、小学校及び中学校とも連携していく予定である。」と答弁している。

社会経験の少ない若者を対象とした悪質商法による被害や携帯電話の無料ゲームを使っていた未成年者が出会い系サイトに引き込まれてしまった事例等が報道され、消費者被害は、成人だけでなく、未成年者まで及んでいる。そこで、教育委員会や学校と連携して啓発活動を行っていくことにより、未成年者の被害の未然防止につながることを期待するものである。

消費生活相談の内容も複雑多岐にわたってきているため、今後も引き続き市の他部局等の連携強化に努められたい。

#### 8 市のホームページ等を活用した情報提供について

消費者への情報提供は、広報ふじさわ、市のホームページ、消費生活展等さまざまな方法により行われている。

個人のインターネット普及率は、平成9年度末は9.2%であったが、平成21年度末は78.0%（出典 総務省「通信利用動向調査」）となっており、今後も普及の拡大が見込まれることから市のホームページを活用しての各種情報の提供の重要性は増してくるものと考えられる。

現在、市民相談情報センター（消費生活センター）のトップページの「主な業務内容の消

費生活相談」をクリックすると「消費生活相談」のページとなる。同ページにリンク欄があり、リンク先として現在は、「かながわ中央消費生活センター」と「国民生活センター」のみが掲載されている。

市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現には、消費者庁、多重債務との関係で貸金業法を所管する金融庁、振り込め詐欺の情報を提供している神奈川県警察・警察署等からの情報も有益であると考え。そこで本市の「消費生活相談」のページのリンク先に消費者庁、金融庁金融サービス利用者相談室、神奈川県警察・警察署サイト一覧等を追加することについて検討をされたい。

また、消費生活用製品の重大製品事故が発生した場合には、新聞、テレビ等で報道されているが、その報道に気づいていない市民もいることが考えられる。製品事故によっては、ガス瞬間湯沸かし器での死亡事故のように、生命に関わるものもあり、被害の未然防止の観点から、重大製品事故情報を速やかに、市のホームページの新着情報等へ掲載することや広報ふじさわに掲載すること等を検討されたい。

#### 9 啓発ビデオ(DVD)の活用について

消費生活センターでは、市民への啓発用のビデオとDVD（別表3（45ページ参照））を所有し、貸出しをしている。貸し出すことについては、広報ふじさわ等に掲載し、周知しているが、十分浸透していないようで、貸出状況もあまり多くない。

そこで、消費生活センターで保有しているビデオとDVDを貸し出していることを引き続き、広報ふじさわやホームページに掲載して周知するほか、自治会、老人会等の団体に対しても周知する等啓発活動に努め、市民の消費者トラブルが少しでも少なくなるように活用方法を検討されたい。

#### 10 立入検査証について

家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法の規定により、職員が立入検査をする場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならないとなっている。

立入検査をする職員には、2008年11月18日にその身分を示す証明書（立入検査証）を交付している。立入検査証の裏面に立入調査の権限の根拠法の条文が記載されているが、交付後に条文が一部改正されており、現行の条文となっていないため、新たに立入検査証を交付することが必要である。

（家庭用品品質表示法 抜粋）

（報告及び立入検査）

##### 第19条

2 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、政令で定めるところにより、販売業者（卸売業者を除く。）から報告を徴し、又はその職員に、これらの者の工場、事業場、店舗、営業所、事務所若しくは倉庫に立ち入り、家庭用品、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

3 前2項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

（消費生活用製品安全法 抜粋）

（立入検査）



第41条 主務大臣は、この法律を施行するために必要があると認めるときは、その職員に、消費生活用製品の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者又は特定保守製品取引事業者の事務所、工場、事業場、店舗又は倉庫に立ち入り、消費生活用製品、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

4 前3項の規定により職員が立入検査をする場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

11 家庭用品品質表示法事務処理要領及び消費生活用製品安全法事務処理要領の整備について家庭用品品質表示法及び同法施行令並びに消費生活用製品安全法及び同法施行令の規定により神奈川県知事が行うこととされた事務のうち、「事務処理の特例に関する条例」の規定により市が処理することとされた事務を実施するために家庭用品品質表示法事務処理要領と消費生活用製品安全法事務処理要領を2000年3月31日に制定し、同年4月1日から施行している。

この家庭用品品質表示法事務処理要領及び消費生活用製品安全法事務処理要領においては、これらの法律及び神奈川県の事務処理の特例に関する条例の条文を引用している条文がある。

2000年4月1日施行後に、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法並びに神奈川県の事務処理の特例に関する条例の一部改正が行われたため、これらの法律及び同条例の条文を引用している条文等について改正手続が必要となるが、改正されていないため、速やかに、これら要領の改正手続を行うことが必要である。

12 その他

消費者行政活性化事業費補助金は、平成21年度から平成23年度までの3年間の補助とされていたが、平成24年度まで1年間延長される予定となっている。この補助事業が平成24年度をもって終了すると、消費者教育・啓発事業が大幅に縮小されることが懸念される。

消費者教育及び啓発事業は、継続して行うことが必要であり、引き続き市の責務として消費者教育及び啓発事業の推進に努められるよう要望する。

## 第10 まとめ

1 消費者を取り巻く環境が急速に変化し、さまざまなトラブルが発生し、悪質商法の手口は年々巧妙、かつ、悪質化し、消費者被害はより深刻で大きな社会問題となっている。市民からの苦情相談に応じ、助言、あっせん等を行うことは、地域住民にもっとも身近な基礎自治体の市の重要な役割である。

消費生活相談員は、相談者から丁寧に事情をよく聞き、相談者が解決の糸口を見出せるように助言、あっせん等を懇切・丁寧に行っており、その際は、P I O - N E Tを活用し、他市の相談事例等も参考にしている。

2008年3月31日までの多重債務者の相談については、相談の結果、専門家による的確な法的判断と迅速な対応が求められるケースについては、横浜弁護士会との連携をもとに無料で相談を行っている横浜弁護士会総合法律相談センターや神奈川県司法書士会を紹介していた。しかし、2008年4月1日からは、本市において、横浜弁護士会の協力のもと弁護士による多重債務専門相談を開始したため、市民には、相談しやすい環境となっていると認められる。

多重債務専門相談については、相談者が弁護士と多重債務専門相談をする30分前に消費生活相談員が相談者と面談をし、相談内容をよく聴き取り、聴き取った結果を弁護士に報告している。弁護士は、消費生活相談員から報告された情報と相談者が多重債務者相談カードに記載した情報をもとに相談を受けているが、相談に当たっている弁護士は、今年度の消費生活講座で「藤沢市の相談員は債務の状況等の聴き取りを十分にしてくれているので、一から聴き取りをする必要がなく、30分の相談時間を有効に活用できる。」と本市の多重債務相談体制を評価していた。

また、振り込め詐欺については、刑法犯であるため本来警察署が管轄となるが、本市に相談されたときは、振り込め詐欺の手口等の情報を提供したり、助言したりした上で、警察署へ行って相談するよう案内しているということである。

以上のとおり、消費生活相談体制については、P I O - N E Tを活用したり、弁護士による多重債務専門相談を実施したり、本市で処理できない問題については警察署などの他機関を紹介する等効率的に行われているものと認められる。

2 相談者に係る連携は、現在市役所内部においては生活福祉課、納税課等の各課と市役所以外では社会福祉協議会と行われている。悪質商法などの事例等に見られるように新たな手口による消費者トラブルが発生していることなどから、市役所内部や市役所以外との連携は、絶えず見直しを行い、新たなトラブルの未然防止や生活支援等のための連携づくりに努められたい。

3 消費生活相談は、被害が発生した後の事後処理である場合が多く、消費者教育・啓発事業の充実により、被害の未然防止が実現できることが一番望ましいと考える。

本市は、これまで市役所の本庁まで行かないとできなかった事務について住民に一番密接な場所である市民センターと公民館に権限を委譲する市内分権を進めている。このことにより、市民センターと公民館は、これまで以上に市民と密接な関わりを持つようになってきている。また、市民センターと公民館において活動する地域の団体も多い。

そこで、消費生活センターは、今後の消費者教育・啓発事業を行うに当たって、市民センター、公民館及び地域で活動する団体とも連携し、市民、地域と行政が協働し、消費者を取り巻く環境の急激な変化に迅速、かつ、適確に対応ができる体制づくりに努められたい。