

# 第1章 消費者行政の概要

## 第1節 消費者行政の歩み

| 年 月      | 内 容                                    |
|----------|--|
| 昭和45年 4月 | ・消費生活モニター制度発足（昭和63年3月廃止）               |
| 5月       | ・消費生活苦情相談員制度発足（現在の消費生活相談員）             |
| 47年 2月   | ・第1回消費生活展開催（平成16年3月廃止）                 |
| 4月       | ・経済部商工課消費対策係新設                         |
| 9月       | ・消費者と経営者の懇談会開催（平成元年度まで）                |
| 49年 1月   | ・石油パニックに伴い、洗剤の優先配布実施                   |
| 2月       | ・柏市消費生活安定緊急対策本部設置                      |
| 5月       | ・ノー包装キャンペーン推進協議会発足                     |
| 6月       | ・生鮮食品「消費者サービスデー」実施（平成元年3月廃止）           |
| 50年 5月   | ・消費生活センター（課内出先機関）ファミリかしわ3階に新設          |
| 6月       | ・消費者講座開設                               |
| 51年 5月   | ・消費者行政推進協議会発足（柏市消費者行政推進協議会要領施行）        |
| 6月       | ・消費生活通信講座開設（平成9年3月廃止）                  |
| 52年 6月   | ・移動消費者講座開設（平成18年度から消費者講座に統合）           |
| 53年 8月   | ・青空市開催（平成5年3月廃止）                       |
| 54年 4月   | ・経済部消費生活課新設                            |
| 55年 4月   | ・安全三法に基づく立入検査事務の県知事権限委譲                |
| 56年 7月   | ・石けん利用推進協議会発足（平成22年3月から休止）             |
| 57年 5月   | ・モデル地区石けん普及事業実施（平成6年3月廃止）              |
| 60年 4月   | ・新生児に粉石けん配布（平成9年3月廃止）                  |
| 63年 4月   | ・消費生活コーディネーター制度発足                      |
| 平成 3年 3月 | ・放射能測定器設置（平成16年6月放射能測定器故障による放射能測定事業廃止） |
| 5月       | ・柏市消費者教育推進連絡会発足（柏市消費者教育推進連絡会要領施行）      |
| 12月      | ・消費生活センター全面改装                          |
| 7年 4月    | ・柏市消費生活センター条例施行（平成24年8月廃止）             |
| 6月       | ・柏市消費者教育相談員規則施行（平成28年4月廃止）             |
| 8月       | ・消費生活センター内に消費者ルーム新設                    |

|                    |  |
|--------------------|--|
| 8年 4月              | ・ 柏市消費生活相談員規則施行（平成28年4月廃止）   |
| 13年 7月             | ・ 消費生活センターがそごう柏店アネックス館5階へ移転  |
| 16年 6月             | ・ 消費者保護基本法から消費者基本法へ改正  |
| 17年 3月<br>4月       | ・ 柏市・旧沼南町合併<br>・ 子ども向け消費者教育出前講座「子ども消費者教室～マナブーと楽しく学ぼう～」を開始（平成27年3月廃止）   |
| 19年 12月            | ・ 東葛多重債務問題対策フォーラム発足  |
| 20年 2月<br>4月       | ・ 多重債務問題対策庁内連絡会発足<br>・ 機構改革に伴い経済部から市民生活部へ移行<br>・ 計量業務開始（中核市移行）   |
| 21年 4月<br>9月       | ・ 機構改革に伴い市民活動推進課出先機関から課へ移行<br>・ 消費者庁発足   |
| 24年 2月<br>4月<br>8月 | ・ 主任消費生活相談員制度導入<br>・ 持ち込みによる食品・井戸水等の放射性物質測定開始<br>・ 消費生活センターが中央体育館管理棟1階へ移転（消費者ルーム廃止）  |
| 25年 3月             | ・ 石けん普及推進事業廃止  |
| 28年 4月<br>6月       | ・ 柏市消費生活センター条例施行（消費者安全法の改正（平成28年4月施行）に伴うものであり、平成7年4月に施行した条例（名称が同じ）とは、規定内容は異なる）<br>・ 柏市消費生活サポーター制度発足<br>・ 市と市民公益活動団体（消費者3団体）が協働事業「かしこい消費者の育成講座事業（9回講座）」を実施。 |
| 29年 4月<br>11月      | ・ 持ち込みによる食品・井戸水等の放射性物質食品等の放射性物質測定業務について業者委託（ゲルマニウム半導体検出器による精密測定となる）<br>・ 「消費者教育フェスタin柏」開催（主催：文部科学省，共催：柏市，柏市教育委員会）  |
| 30年 4月             | ・ 「柏市消費者教育推進計画」策定（計画年度：平成30年度～令和4年度）   |
| 31年 1月             | ・ 「多重債務相談に応じる弁護士名簿配布にあたっての協定書」を千葉県弁護士会と締結  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| 令和 元年 9月<br>10月<br>10月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 柏市消費者行政推進協議会要領改正</li> <li>・ 柏市消費生活コーディネーター基準廃止</li> <li>・ 柏市消費生活コーディネーター設置要領施行</li> </ul>                     |
| 2年 4月                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緊急事態宣言が発令され、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、「消費生活相談の来所相談を休止」及び「食品等の放射性物質測定を休止」<br/>(休止期間：令和2年4月8日～令和2年5月26日)</li> </ul> |
| 3年 3月                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画 後期基本計画）策定（消費生活相談体制の確保や、消費者教育・啓発の促進）</li> </ul>   |
| 5年 3月                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「柏市消費者教育推進計画」一部改訂（計画期間の延長等）</li> </ul>  |

## 第2節 組織

### 1 部内構成（令和6年4月1日現在）

|       |                          |
|-------|--------------------------|
| 市民生活部 | 市民活動支援課                  |
|       | 近隣センター（19か所）             |
|       | スポーツ課                    |
|       | 市民課                      |
|       | 出張所（柏駅前行政サービスセンターなど11か所） |
|       | パスポートセンター                |
|       | 消費生活センター                 |
|       | 沼南支所                     |

### 2 職員構成（令和6年4月1日現在）

| 区分       | 所長 | 主幹 | 副主幹 | 主任 | 主事 | 主事補 | 消費生活相談員 | 消費者教育相談員 | 計  |
|----------|----|----|-----|----|----|-----|---------|----------|----|
| 行政職員     | 1  | 1  | 2   | 1  | 2  |     |         |          | 7  |
| 会計年度任用職員 |    |    |     |    |    |     | 7       | 0        | 7  |
| 計        | 1  | 1  | 2   | 1  | 2  |     | 7       | 0        | 14 |

|          |     |          |             |
|----------|-----|----------|-------------|
| 消費生活センター | 14名 | 消費生活担当   | 11名         |
| 所長       | 1名  | 副主幹      | 2名          |
| 主幹       | 1名  | 主事       | 2名          |
|          |     | 主事補      | 0名          |
|          |     | 消費生活相談員  | 7名          |
|          |     | 消費者教育相談員 | 0名          |
|          |     | 計量担当     | 1名          |
|          |     | 主任       | 1名          |
|          |     | 主事       | (1)名        |
|          |     |          | (消費生活担当と兼務) |

### 第3節 事務分掌（柏市行政組織規則）

|        |   |
|--------|---|
| 消費生活担当 | <ol style="list-style-type: none"><li>1 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する事。</li><li>2 消費者教育の推進に関する事。</li><li>3 消費者教育推進計画に関する事。</li><li>4 柏市消費者行政推進協議会に関する事。</li><li>5 消費生活コーディネーターに関する事。</li></ol>  |
| 計量担当   | <ol style="list-style-type: none"><li>6 計量法（平成4年法律第51号）に関する事。</li><li>7 消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）に関する事。</li><li>8 電気用品安全法（昭和36年法律第234号）に関する事。</li><li>9 ガス事業法（昭和29年法律第51号）に関する事。</li><li>10 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年法律第149号）に関する事。</li><li>11 家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）に関する事。</li></ol> |

## 第4節 消費生活センター施設等の概要

### 1 所在地等

〒277-0004

柏市柏下73番地 柏市中央体育館管理棟1階

電話番号 04-7163-5853 (事務全般)

04-7164-4100 (消費生活相談専用)

F A X 04-7164-4327 (消費生活センター共用)

E-mail shohiseikatsu-c@city.kashiwa.chiba.jp

### 2 設置場所の変遷

昭和50年5月1日 ファミリかしわ3階 (現柏駅前行政サービスセンター) に設置

平成13年7月1日 そごう柏店アネックス館5階に移転

平成24年8月6日 中央体育館管理棟1階に移転

### 3 施設規模

| 区 分 | 面 積                   |
|-----|-----------------------|
| 事務室 | 92.40 m <sup>2</sup>  |
| 相談室 | 32.33 m <sup>2</sup>  |
| 会議室 | 30.10 m <sup>2</sup>  |
| 倉庫  | 16.80 m <sup>2</sup>  |
| 合 計 | 171.63 m <sup>2</sup> |

### 4 消費生活相談

(1) 月曜日から金曜日まで (来所又は電話)

午前9時から午後4時30分まで (祝日及び年末年始を除く)

※ 消費生活相談員5名程度で対応

(2) 第3土曜日 (電話のみ)

午前9時から午後4時30分まで

※ 消費生活相談員3名程度で対応

(3) その他

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム：国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活センターに寄せられる消費生活に関する相談情報〔消費生活相談情報〕の収集を行っているシステム）端末を8台設置

## 第2章 令和6年度事業実績

### 第1節 消費生活相談の状況

令和6年4月1日から令和7年3月31日までに消費生活センターに寄せられた相談の概要は次のとおり。

#### 1 相談全体の概要

▶ 市内の消費生活相談件数は3,758件

(対前年度比0.9%増加 令和5年度3,723件→令和6年度3,758件)

▶ 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,660件で全相談の4割を超える

(対前年度比11.5%増加 令和5年度1,489件→令和6年度1,660件)

▶ 若者(29歳以下)の相談件数は346件であり、前年度(405件)から59件の減少(対前年度比:85.4%)

#### 2 相談の特徴

◇ 知らない業者が訪問してきて「給湯器の無料点検」を名目に高額な交換の契約をさせられたなど「給湯設備等」のトラブルに関する相談件数が前年度から4.64倍の増加 (令和5年度22件→令和6年度102件)

◇ ガス給湯器や分電盤などの無料点検を装って勧誘し、不要または過剰な住宅設備工事の契約を迫られるといった「電話勧誘」に関する相談件数が前年度から1.59倍の増加

(電話勧誘:令和5年度194件→令和6年度309件)

◇ 高齢者(60歳以上)の相談において、知らない業者が「ガス給湯器」等の無料点検を装い在宅率の高い高齢者宅を訪問し、「すぐに交換しないと危険です」などとせかされて高額な交換の契約をしてしまい、後で契約を取り消したいなどの相談が前年度から7.2倍に増加。また、分電盤等の「無料点検」を装った電話勧誘により、不要または過剰な住宅設備工事の契約を迫られるといった相談も増加、消費者が設備の劣化や安全性についての説明に不安を抱き、高額な契約に至るケースが見られるなど、住宅設備に関する相談全体の増加が顕著となっている

◇ 若者(29歳以下)からの相談では、著しく有利な条件を強調して電話等で呼び出し、商品やサービスの契約をしてしまったなどといった「アポイントメントセールス」に関する相談が前年度から増加、社会人経験が浅く判断力が十分でない若年層が、巧妙な勧誘手口に巻き込まれている可能性がうかがえる