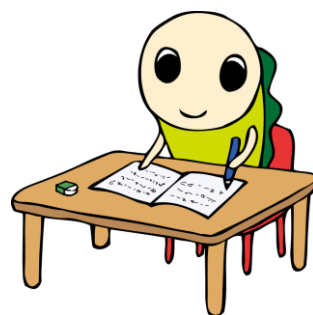


令和3年度版

杉並区の消費者行政

みどり豊かな
住まいのみやこ



なみすけ

令和4年9月
杉 並 区

目 次

施設と組織の概要	-----	1
----------	-------	---

事業の概要

1 消費者教育の推進	-----	7
2 消費生活情報の収集・提供	-----	10
3 消費生活相談	-----	12
4 商品テスト	-----	19
5 規格・表示・計量の適正化	-----	20
6 消費生活団体の育成・支援	-----	21

[参 考 資 料]

杉並区立消費者センター条例	-----	27
杉並区立消費者センター条例施行規則	-----	30

施設と組織の概要

(令和4年4月1日現在)

1 施設概要

名 称 杉並区立消費者センター
所在地 〒167-0032 杉並区天沼三丁目19番16号 ウェルファーム杉並3階
電 話 (03) 3398-3141 (事務室)
(03) 3398-3121 (相談専用)
F A X (03) 3398-3159
案 内 図



交通

- JR中央線・東京メトロ丸ノ内線
「荻窪駅」北口から徒歩10分
- 荻窪駅北口3番バス停から
「荻06 中村橋駅行き」または
「荻07 練馬駅行き」に乗車
「ウェルファーム杉並」バス停下車

開設年月日 昭和47年10月11日
(平成30年3月26日 ウェルファーム杉並に移転)

開館時間、相談時間、休館日

情報資料コーナー	午前8時30分～午後9時 休館日：12月29日～1月3日、成人の日・山の日
教室等・グループ 活動室・保育室	午前9時～午後8時 休館日：12月29日～1月3日、成人の日・山の日
事務室	午前8時30分～午後5時（相談業務は午前9時～午後4時） 休業日：土・日曜日、祝日、12月29日～1月3日

ウェルファーム杉並（複合施設棟）・施設規模

○敷地面積	2,605.34 m ²
○建築面積	1,716.09 m ²
○延床面積	7,402.14 m ²

階	施設
4階	天沼区民集会所 杉並区社会福祉協議会 (杉並ボランティアセンター)
3階	消費者センター 在宅医療・生活支援センター 杉並区成年後見センター 基幹相談支援センター
2階	杉並福祉事務所 荻窪事務所 杉並区社会福祉協議会
1階	就労支援センター くらしのサポートステーション 子ども・子育てプラザ天沼
B1F	駐輪場、駐車場、災害備蓄倉庫

消費者センター内訳

事務室等	延床面積
事務室	167.67 m ²
情報資料コーナー	82.22 m ²
相談室 1	6.60 m ²
相談室 2	8.40 m ²
印刷室	19.53 m ²
更衣室	23.61 m ²
倉庫	45.00 m ²

教室等	延床面積
第1教室	73.72 m ²
第2教室	57.03 m ²
第3教室	47.03 m ²
消費生活学習室	44.75 m ²
グループ活動室 1	20.86 m ²
グループ活動室 2	20.79 m ²
保育室	33.55 m ²

総計 650.76 m²

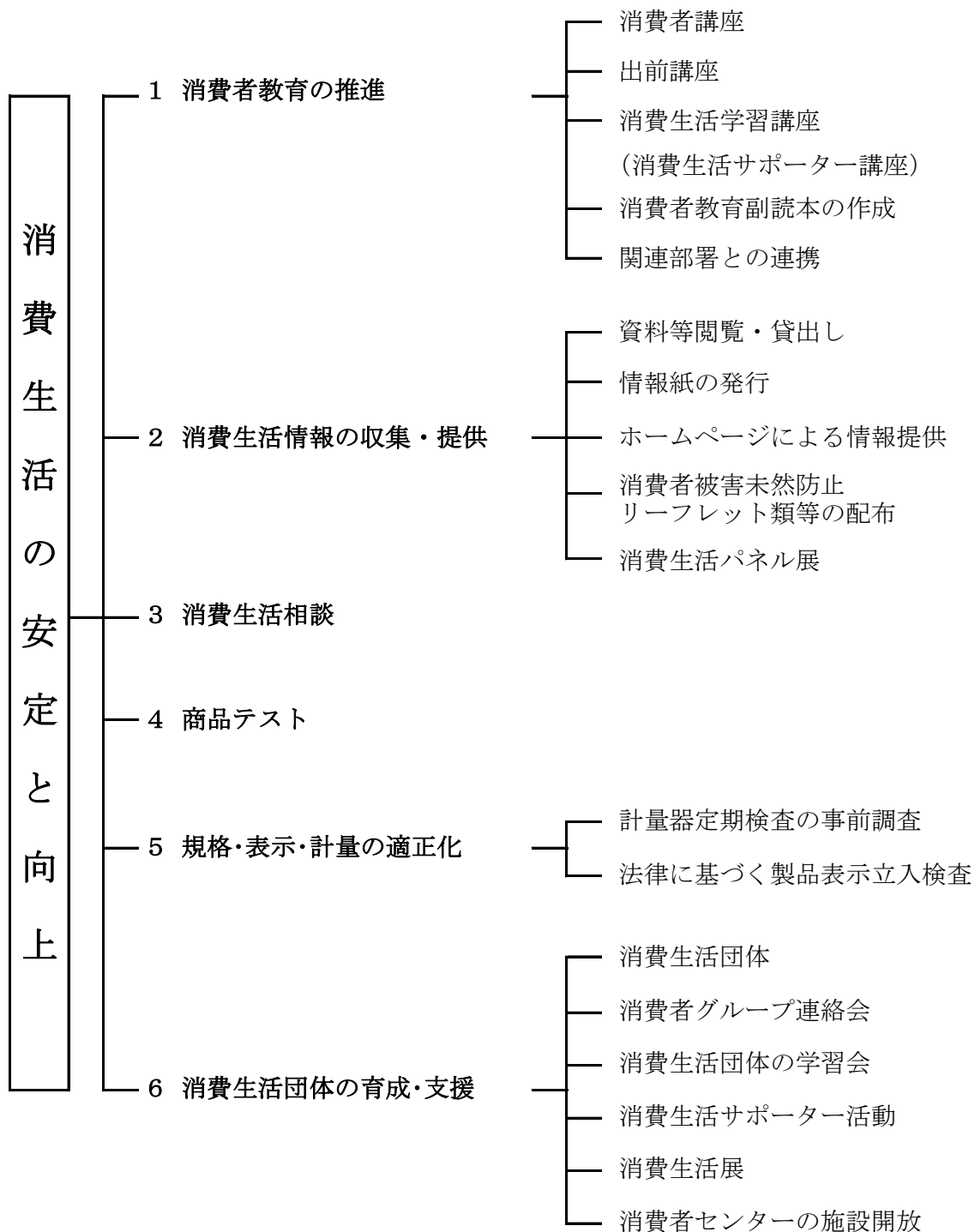
3階 平面図



2 職員の構成

管理課長 ——— 消費者センター所長 ——— 主査（1名）・主任（1名）
主事（1名）
会計年度任用職員（4名）
相談員（会計年度任用職員7名）

3 消費者行政施策体系図



事業の概要

1 消費者教育の推進

(1) 消費者講座

暮らしに身近なテーマを取り上げ、生活の一助となるように随時開催しています。

<令和3年度実施状況>

No.	実施日	テ ー マ	講 師	参加人員
1	4月20日	サプリメントの上手なとりかた	(一社) 全国直販流通協会 今川 良枝	25
2	5月20日	知っ得!水トラブルの基礎知識	東京都管工事工業協同組合 組合員3名	27
3	6月16日	食品添加物の役割とその安全性	(一社) 日本食品添加物協会 川岸 昇一	22
4	7月12日	色の持つ意味を知って、好感度アップ	カラリスト 中間 貴恵	27
5	8月18日	月齢早見盤をつくろう	科学読物研究会 原田 佐和子	15
6	10月18日	自然災害と損害保険	(一社) 日本損害保険協会 道家 謙太郎	14
7	11月18日	お洒落なエコライフに役立つ ふろしきの包み方・使い方	ふろしき専門店むす美 山田 悦子	17
8	12月5日	【消費生活特別講座】 今日何食べてる? 世界おうちごはんの旅	世界の台所探検家 岡根谷 実里	57
9	1月20日	悪意や作為に騙されない新しい 時代のオンライン生活	(一財) 草の根サイバーセキュリ ティ運動全国連絡会 吉岡 良平	13
10	2月17日	安心安全ハーブチンキ&抗菌ス プレー	ハーバルセラピスト 関口 めぐみ	19
11	3月3日	今日から始めるエシカル消費	(公財) 消費者教育支援センター 小林 知子	22

(2) 出前講座

消費者被害の未然防止と消費生活に関する知識の普及を目的に、消費生活相談員及び職員、消費生活サポーター（※P.22 (4)消費生活サポーター活動を参照）等を派遣する出前講座を行っています。

<令和3年度実施状況>

消費生活サポーターの協力による出前講座

No.	実施日	会場／対象	テーマ	参加人員
1	5月10日	桃井みどりの里（ケア24清水） ／居住者等	悪質商法から身を守る	13
2	9月21日	妙法寺（ケア24梅里） ／地域住民・介護者	悪質商法から身を守る	13
3	11月24日	西荻地域区民センター ／地域住民	悪質商法から身を守る	22
4	11月30日	ウェルファーム杉並（障害者施策課） ／区民	悪質商法から身を守る ／インターネットトラブル	4
5	2月14日	都立農芸高校 ／高校3年生	成年年齢引き下げ ／若者に多いトラブル	124

(3) 消費生活学習講座

消費生活の基礎的な知識を身に付け、地域で消費者被害未然防止のための啓発活動を行う「消費生活サポーター」養成のため消費生活学習講座（全3回）を実施しました。30名の申し込みがあり、規定の回数を修了し、希望した17名が消費生活サポーターに登録をしました。

<令和3年度実施状況>

回	実施日	内 容	講 師	参加人員
1	9月15日	弁護士に学ぶ 消費法の基礎	弁護士/ 東京経済大学現代法学部教授 村 千鶴子	26
2	9月22日	弁護士に学ぶ 消費者トラブル対処法	弁護士/ 東京経済大学現代法学部教授 村 千鶴子	26
3	9月29日	ネット社会の歩き方	(一社) ECネットワーク理事 原田 由里	26

(4) 消費者教育副読本の作成

子どもたちに消費者意識の啓発を図るため、小学校5年生向けに消費者教育副読本「くらしと消費」を作成し、区立小学校・区内私立小学校に配布しています。

作成にあたっては、小学校校長・小学校副校長・済美教育センター指導主事・小学校教諭等を委員とした作成委員会が副読本の内容と活用方法を検討しています。

<令和3年度副読本>

規格 A4版32ページ、オールカラー

内容 メインテーマ

- 「健康で楽しいくらしのために」
- ・ じょうずな買い方をしましょう
 - ・ じょうずな使い方をしましょう



また、中学校卒業前に契約の基礎知識を身につけてもらうため、クイズ形式で答えられるチラシ「契約クイズ」を区立中学校3年生に配布しています。



(5) 関連部署との連携

「杉並区ひとり暮らし高齢者等たすけあいネットワーク事業への参加」

高齢者の悪質商法被害等を防止するため、地域包括支援センター(ケア24)をはじめ、高齢者を見守る部署との連携を進めていましたが、令和3年4月1日から消費者センターは危機管理対策課地域安全担当と共に、全体連絡会及び担当者連絡会メンバーに位置付けられ、会議やイベントなどに参加し連携を図っています。

2 消費生活情報の収集・提供

(1) 資料等閲覧・貸出し

消費者の情報源として、情報資料コーナーにおいて生活関連図書の閲覧、無料貸出しを行っています。

資 料		内 容
貸出用	図 書	衣・食・住や経済等消費生活に関するもの 約1,700冊
閲覧用	図書類	辞書・辞典・新聞・雑誌等

※貸出し図書は、一人5点まで（貸出し期間：2週間以内、区内在住・在勤・在学に限る。）

(2) 情報紙の発行

「くらしの窓すぎなみ」（A4判4ページ）を隔月（5月、7月、9月、11月、1月、3月）で各5,200部発行し、区役所の出先施設や駅スタンド・スーパーマーケット店頭等において消費生活に役立つ情報を提供しています。

発行月	主 な 内 容
5月 (No.322号)	・子どもを事故から守りましょう ・消費生活サポーターコーナー「プラスチックごみを測って削減してみよう」
7月 (No.323号)	・消費者センターって何をするとところ？ ・令和2年度 消費生活相談の概要
9月 (No.324号)	・台風シーズン到来 災害に便乗した悪質な勧誘にご注意ください ・消費生活サポーターコーナー「かんたんアルファ米の非常食レシピ」
11月 (No.325号)	・自宅の売却トラブルに注意しましょう ・消費生活サポーターコーナー「リサイクル&自然素材でラク家事」
1月 (No.326号)	・「サブスクリプションサービス」って何？上手に利用するには？ ・消費生活サポーターコーナー 「家庭内の冬の事故にご注意 消費生活サポーターのヒヤリハット事例」
3月 (No.327号)	・18歳から「大人」！ ・杉並区消費者グループ連絡会 2021年活動報告

また、最新の情報や役に立つお知らせを「くらしの窓すぎなみ臨時号」として、臨時197号から208号までの12回(20,400部)発行し注意喚起を行いました。

(3) ホームページによる情報提供

杉並区公式ホームページの特集ページ・リンク集から、消費者センターのページにアクセスできます。当センターの案内、消費生活に関する情報提供（くらしの窓すぎなみ他）、消費者講座の募集案内等を行っています。

URL <https://www.city.suginami.tokyo.jp/shohisha/>



(4) 消費者被害未然防止リーフレット類等の配布

悪質な訪問販売、通信販売等による消費者被害を未然に防いだり、相談先としての消費者センターを周知することを目的として、啓発用リーフレットや消費者センターの案内等を作成し、区民や関係機関等に配布しています。

配布物名	主な配布方法等
消費者センター案内パンフレット	講座/区施設/窓口
くらしのお助けガイド2021	区施設/窓口/パネル展
チラシ「契約トラブルにあわないために」	敬老会参加者
訪問販売お断りシール	区施設/窓口/パネル展
契約クイズ	区立中学校3年生 (P.9にも掲載)
若者向け悪質商法被害防止キャンペーンチラシ (東京都作成)	区立中学校3年生
消費者センター周知用クリアファイル	区立中学校3年生/パネル展
高齢者向け悪質商法被害防止キャンペーンチラシ (東京都作成)	講座 (他課実施の講座を含む) /パネル展

(5) 消費生活パネル展

消費者センターの周知及び消費者被害の未然防止や生活に役立つ情報等を提供するため、パネル展を実施しています。

実施場所	実施日	主な内容
杉並区役所 1階ロビー	10月11日～15日	成年年齢引き下げによる注意喚起 消費者センターの事業案内 消費生活団体の活動紹介 等

3 消費生活相談

消費者と事業者との間に生じた契約上のトラブルや商品の安全性や品質機能に関すること等、消費生活に関するさまざまな相談や苦情について、消費生活相談員等の資格をもった相談員が対応しています。

- ・受付時間 午前9時～午後4時
(土・日曜日、祝日、12月29日～1月3日を除く。)
- ・相談員 7名(会計年度任用職員)

《相談の概要》

(1) 相談件数

令和3年度に受付けた相談は3,602件で、前年度に比べ369件(約9.3%)減少しました。

相談を区分別にみると、苦情が3,264件で、総件数の90.6%を占めました。

また、受付方法別でみると、電話による相談が3,327件あり、総件数の92.4%を占めており、来所による相談269件の7.5%を大きく上回りました。

＜相談区分別＞

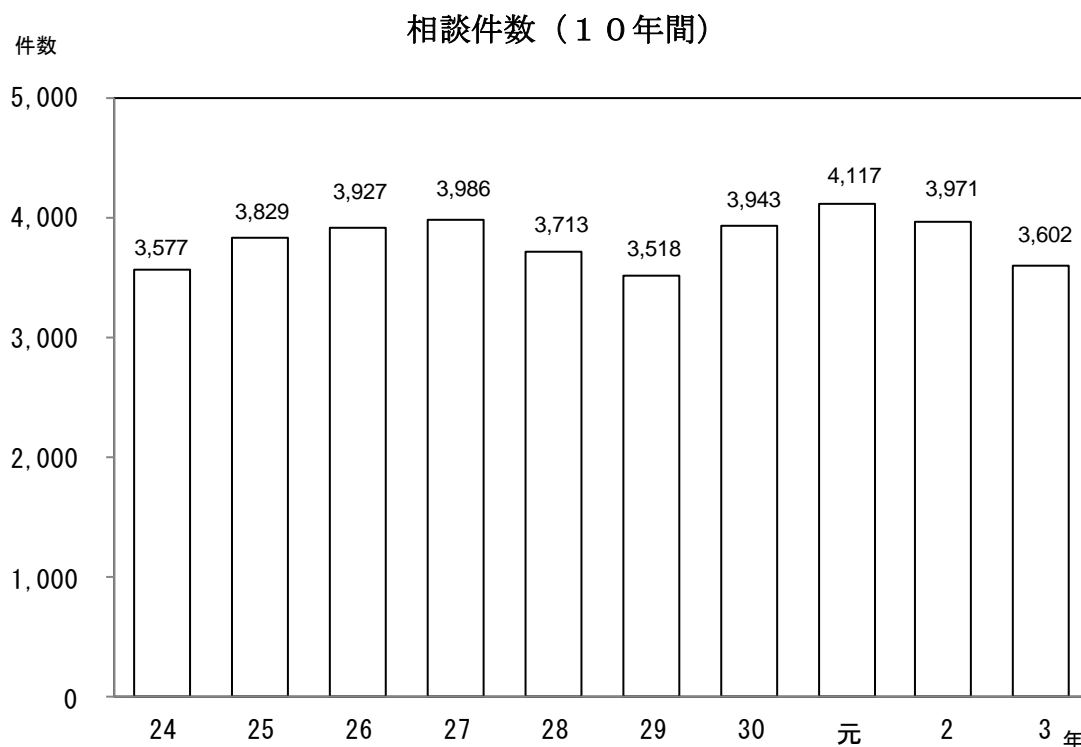
苦情	問合せ	要望	計
3,264件	336件	2件	3,602件
90.6%	9.3%	0.1%	100%

＜受付方法別＞

電話	来所	文書	計
3,327件	269件	6件	3,602件
92.4%	7.5%	0.1%	100%

(2) 相談件数の推移

ここ10年間の相談件数は、平成30年度から2年間増加傾向にありましたが、令和2年度は減少に転じ、令和3年度についても減少しています。



年度	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3
件数	3,577	3,829	3,927	3,986	3,713	3,518	3,943	4,117	3,971	3,602

(3) 相談の処理状況

相談を処理ごとにみると、助言（自主交渉含む）が2,120件で全体の58.8%を占め、情報提供、あっせん解決と続きます。

<処理状況>

助言(自主交渉含む)	情報提供	あっせん解決	他機関紹介
2,120件	687件	367件	88件
58.8%	19.1%	10.2%	2.4%
その他(処理中含む)	あっせん不調	計	
276件	64件	3,602件	
7.7%	1.8%	100%	

(4) 相談者の状況

相談者を男女別で見ると、女性が全体の57.1%、男性が38.7%となっています。

なお、団体等が4.2%ありました。

年代別では、70歳以上が一番多く、次に50歳代、40歳代と続きます。

また、職業別では、給与生活者が39.3%と一番多く、次に無職の19.0%となっています。

<相談者の男女別等>

女性	男性	団体等	計
2,058件	1,392件	152件	3,602件
57.1%	38.7%	4.2%	100%

<相談者の年代別・男女別等>

年代 性別	10歳 未満	10歳 代	20歳 代	30歳 代	40歳 代	50歳 代	60歳 代	70歳 以上	年代 不明	団体 等	計
	女性	0	10	231	278	317	420	311	440	51	
男性	0	14	158	208	233	230	222	287	40	—	1,392件
団体等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	152	152件
計	0	24	389	486	550	650	533	727	91	152	3,602件
割合	0	0.7	10.8	13.5	15.3	18.0	14.8	20.2	2.5	4.2	100%

<相談者の職業別>

給与生活者	家事従事者	無職	自営・自由業	学生
1,417件	593件	683件	336件	80件
39.3%	16.5%	19.0%	9.3%	2.2%
企業・団体	その他(行政等)	不明	計	
135件	15件	343件	3,602件	
3.8%	0.4%	9.5%	100%	

(5) 契約当事者の状況

契約当事者を男女別で見ると、女性が全体の52.4%、男性が40.2%となっています。なお、性別不明が3.9%、団体等が3.5%ありました。

年代別では、70歳以上が一番多く、次に50歳代、40歳代と続きます。

また、職業別では、給与生活者が36.5%と一番多く、次に無職の21.2%となっています。

<契約当事者の男女別等>

女性	男性	性別不明	団体等	計
1,886件	1,447件	141件	128件	3,602件
52.4%	40.2%	3.9%	3.5%	100%

<契約当事者の年代別・男女別等>

年代 性別	10歳 未満	10歳 代	20歳 代	30歳 代	40歳 代	50歳 代	60歳 代	70歳 以上	年代 不明	年代・ 性別不明	団体 等	計
	女性	0	27	243	251	263	309	262	466	65	—	
男性	2	31	170	204	217	207	212	328	76	—	—	1,447件
性別不明	0	1	0	1	1	1	2	4	—	131	—	141件
団体等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	128	128件
計	2	59	413	456	481	517	476	798	141	131	128	3,602件
割合	0.1	1.6	11.5	12.7	13.4	14.3	13.2	22.2	3.9	3.6	3.5	100%

<契約当事者の職業別>

給与生活者	家事従事者	無職	自営・自由業	学生
1,312件	473件	764件	304件	124件
36.5%	13.1%	21.2%	8.4%	3.4%
企業・団体	その他(行政等)	不明	計	
127件	1件	497件	3,602件	
3.5%	0.1%	13.8%	100%	

(6) 相談の内容

相談内容を商品・役務別にみると、役務に関するものが全体の54.3%（1,955件）を占め、商品に関するものが全体の43.3%（1,559件）ありました。なお、その他の相談が2.4%（88件）ありました。

個別の商品・役務では、昨年度と同様に、放送・コンテンツ等（情報サイト・配信サービスに関するトラブル等）が最も多く、次に不動産貸借（賃貸住宅退去時の原状回復をめぐる敷金精算トラブル等）が続きます。なお、建築工事（住宅建築・リフォーム等）が昨年度112件から今年度162件と大幅に増加しました。

<相談の多い商品・役務>

（上位10位まで）

年度 順位	令和2年度		令和3年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	放送・コンテンツ等 (ケーブルテレビ・情報サイト等)	292	放送・コンテンツ等 (情報サイト・配信サービス等)	282
2	不動産貸借 (賃貸住宅・マンション等)	271	不動産貸借 (賃貸住宅・マンション等)	273
3	健康食品	179	化粧品	168
4	他の保健衛生品 (マスク・アルコール消毒液等)	138	建築工事 (住宅建築・リフォーム等)	162
5	化粧品	136	移動通信サービス (携帯電話・移動データ通信)	114
6	教室・講座	119	紳士・婦人洋服	105
7	インターネット通信サービス	118	インターネット通信サービス	102
8	修理・補修サービス	113	健康食品	95
9	移動通信サービス (携帯電話・移動データ通信)	113	修理・補修サービス	91
10	建築工事 (住宅建築・リフォーム等)	112	教室・講座	85

(7) 特殊販売に関する相談

特殊販売とは、店頭販売以外の販売方法によるもので、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい取引、ネガティブ・オプション、訪問購入、その他無店舗販売（展示販売等）に区分されます。

令和3年度の特殊販売に関する相談は、1,999件で全相談件数に占める割合は、55.5%に達しています。

<特殊販売に関する相談件数の推移>

販売購入形態		令和元年度	令和2年度	令和3年度
総受付件数		4,117件	3,971件	3,602件
うち特殊販売計		1,966件	2,172件	1,999件
内 訳	訪問販売	337件	368件	396件
	通信販売	1,378件	1,563件	1,407件
	電話勧誘販売	159件	125件	127件
	マルチ・マルチまがい取引	53件	32件	26件
	ネガティブ・オプション※1	11件	60件	11件
	訪問購入 ※2	23件	19件	22件
	その他無店舗販売	5件	5件	10件

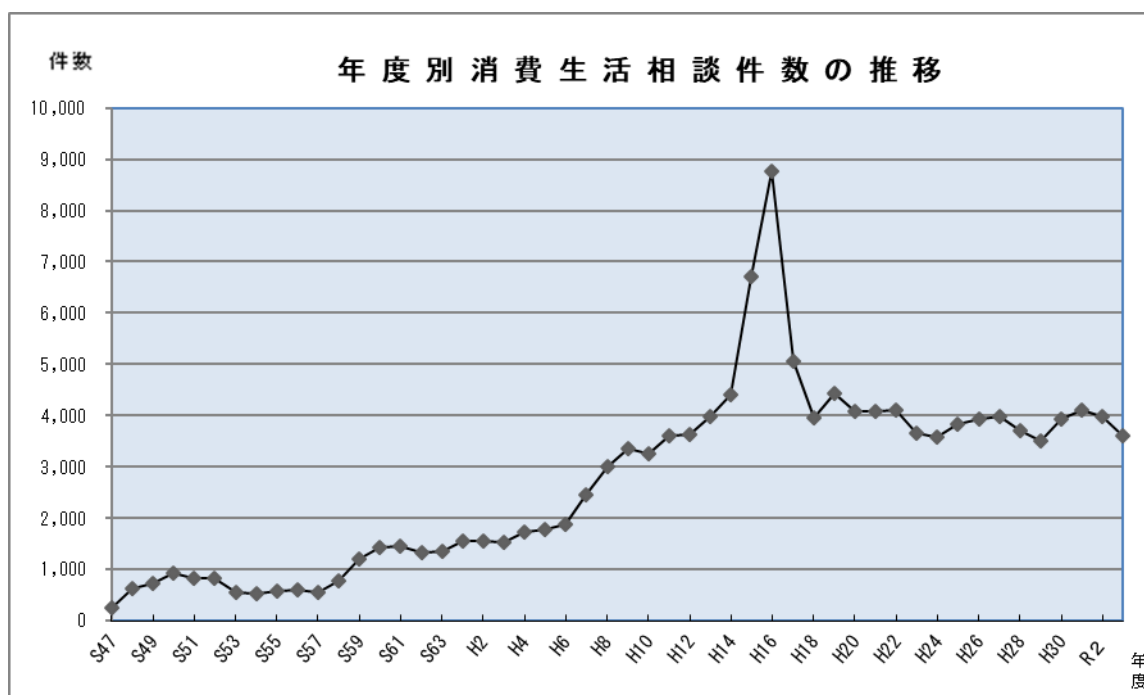
※1 ネガティブ・オプションとは、注文していない商品を一方的に送りつけ、代金の支払いを請求する販売のこと。

※2 訪問購入とは、業者が消費者の自宅等を訪問し、物品を購入するいわゆる「押し買い」のこと。

＜年度別消費生活相談件数の推移＞

単位：件

昭和47年度	258	平成元年度	1,563	平成18年度	3,965
昭和48年度	634	平成2年度	1,559	平成19年度	4,431
昭和49年度	732	平成3年度	1,530	平成20年度	4,076
昭和50年度	923	平成4年度	1,728	平成21年度	4,079
昭和51年度	824	平成5年度	1,775	平成22年度	4,110
昭和52年度	820	平成6年度	1,870	平成23年度	3,669
昭和53年度	560	平成7年度	2,467	平成24年度	3,577
昭和54年度	535	平成8年度	3,002	平成25年度	3,829
昭和55年度	584	平成9年度	3,360	平成26年度	3,927
昭和56年度	591	平成10年度	3,245	平成27年度	3,986
昭和57年度	546	平成11年度	3,605	平成28年度	3,713
昭和58年度	784	平成12年度	3,642	平成29年度	3,518
昭和59年度	1,203	平成13年度	3,987	平成30年度	3,943
昭和60年度	1,433	平成14年度	4,414	令和元年度	4,117
昭和61年度	1,447	平成15年度	6,708	令和2年度	3,971
昭和62年度	1,332	平成16年度	8,768	令和3年度	3,602
昭和63年度	1,362	平成17年度	5,061		



4 商品テスト

消費生活に係わる商品テストの受け入れをしています。

<令和3年度テスト受入件数>

	受入件数	実 施 機 関		
		都	国民生活 センター	その他
被服品	0	0	0	0
住居品	0	0	0	0
※その他	1	1	0	0
計	1	1	0	0

※その他は、教養娯楽品・保健衛生品

5 規格・表示・計量の適正化

(1) 計量器定期検査の事前調査

計量法に基づき、取引や証明に使用している計量器は、定期検査（2年毎）を受けることが義務付けられています。

区では、東京都計量検定所が実施する計量器の定期検査に際し、検査対象の計量器を使用する事業所への事前調査を行い、東京都計量検定所へ報告しています。

令和3年度は該当年ではありませんでした。令和4年度に実施します。

(2) 法律に基づく製品表示立入検査

<令和3年度実施状況>

① 電気用品安全法に基づく立入検査結果（井草地域：令和3年12月実施）

立入店舗数	調査数	違反件数
1	33	0

② 家庭用品品質表示法に基づく立入検査結果（井草地域：令和3年12月実施）

検査品目	立入店舗数	調査数	違反件数
繊維製品	0	0	0
合成樹脂加工品	0	0	0
電気機械器具	1	8	0
雑貨工業品	0	0	0
合計	1	8	0

③ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査結果

立入店舗数	調査数	違反件数
0	0	0

④ ガス事業法に基づく立入検査結果（井草地域：令和3年12月実施）

立入店舗数	調査数	違反件数
1	1	0

⑤ 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に基づく立入検査結果

立入店舗数	調査数	違反件数
0	0	0

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から立ち入りを1店舗としたため、検査できなかった項目がありました。

6 消費生活団体の育成・支援

消費生活の安定及び向上のためには、消費者の自主的な活動が必要です。消費者センターでは、消費者講座受講者等に消費生活団体への参加や結成を働きかけています。また、消費者活動を支援するため、学習会への講師派遣、教室等の施設の提供等を行っています。

(1) 消費生活団体

区内で活動している消費生活団体は次のとおりです。

(令和4年3月31日現在)

	団 体 名	主 な 活 動
1	杉並区消費者の会	消費生活に関する学習
2	生協パルシステム東京すぎなみ委員会	消費生活に関する学習
3	東都生協杉並区連絡会	消費生活に関する学習
4	生活クラブ杉並地域協議会	消費生活に関する学習
5	新日本婦人の会 杉並支部	消費生活に関する学習
6	秋桜会	消費生活に関する学習
7	オレンジグループ	食生活に関する学習
8	生協杉並の会	消費生活に関する学習、調査研究
9	生活クラブまちすぎなみ北運営会議	共同購入、環境活動の推進
10	グループ・スリーS	消費者教育の推進活動及び消費者生活に関する普及啓発活動
11	杉並大気汚染測定連絡会	区全域のNO ₂ の測定及び啓発活動
12	杉並区生協連絡会	消費生活に関する学習
13	ちえのわ	消費生活や環境に関する学習と啓発活動
14	すぎなみPW+	消費生活や環境に関する学習と啓発活動

(2) 消費者グループ連絡会

区内の各消費生活団体の代表者で構成され、各団体の活動を通じて消費者の権利を守り、安全で豊かな暮らしの実現を目的としています。

毎月第4木曜日を定例会とし、消費者センター・杉並保健所食品衛生担当や各団体間の情報交換や意見交換を行っています。

消費者グループ連絡会を母体とし、各種審議会や協議会等にも参加しています。

(3) 消費生活団体の学習会

消費生活団体やその他、地域団体主催の学習会への講師派遣等について支援しています。

<令和3年度 学習会実施状況>

実施日	テ ー マ	講 師	参加人員
5月22日	水道を民営化していいのか？	アジア太平洋資料センター 共同代表 内田 聖子	16
9月18日	種子法改定について学ぼう	元農林水産大臣 山田 正彦	14

(4) 消費生活サポーター活動

消費生活サポーターとは、区が消費生活サポーターの養成を目的に実施した講座の修了生等が区に登録し、消費者教育の推進及び消費生活に関する普及啓発活動などを行う消費者センターの事業協力者です。(令和4年3月31日現在の登録者数60名)

消費者センターでは、スキルアップのための研修会開催や、消費生活サポーターを出前講座講師として派遣するための支援等、消費生活サポーター活動の充実を図っています。

コロナ禍の令和3年度は、消費生活サポーターが出前講座を5回担当しました。また、情報紙「くらしの窓すぎなみ」(5月号・9月号・11月号・1月号)の企画・編集への協力等を行いました。

＜令和3年度 消費生活サポーター研修会実施状況＞

No.	実施日	テ ー マ	講 師	参加人員
1	5月25日	資金決済に関する法律 ～前払式支払手段（プリペイドカード）を中心に	(一社)日本資金決済業協会 柏木 さやか	9
2	7月7日	事例から学ぶ損害保険～地震 保険と自転車保険を中心に	(一社)日本損害保険協会 道家 謙太郎	9
3	10月27日	消費生活サポーター活動の 実際	消費者センター職員 杉並区消費生活サポーター	21
4	1月5日	2021年 特定商取引法の改正 点と消費者問題を振り返る	弁護士 村 千鶴子	20
5	2月22日	見えないお金との付き合い方	金融広報アドバイザー 関本 恵一	15

(5) 消費生活展

例年、荻窪地域区民センターで開催される「おぎくぼセンター祭」に出展する形で実施していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により「おぎくぼセンター祭」が中止となりました。このため、消費生活展も実施できませんでした。

(6) 消費者センターの施設開放

消費生活団体等の活動の場として、教室等を提供しています。

< 令和3年度 教室等利用状況 >

月	第1教室	第2教室	第3教室	消費生活 学習室	グループ 活動室	計
4	7	6	7	7	1	28
5	3	3	1	0	2	9
6	2	2	3	3	3	13
7	5	2	1	0	5	13
8	1	1	0	0	2	4
9	2	1	4	3	1	11
10	2	3	4	4	4	17
11	1	2	4	5	2	14
12	4	3	2	0	2	11
1	2	3	4	3	3	15
2	0	0	2	2	1	5
3	2	2	4	6	2	16
計	31	28	36	33	28	156

参 考 资 料

杉並区立消費者センター条例

昭和47年9月28日

条例第27号

(設置)

第1条 区民の消費生活の安定及び向上を図るため、杉並区立消費者センター（以下「消費者センター」という。）を杉並区天沼三丁目19番16号に設置する。

一部改正〔平成29年条例26号〕

(事業)

第2条 消費者センターは、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 消費者教育に関すること。
- (2) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (3) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第2条第5項に規定する消費者事故等の発生に関する情報の交換に関すること。
- (5) 関係機関との連絡調整に関すること。
- (6) 生活物資の簡易な試験に関すること。
- (7) 消費者団体に関すること。
- (8) 消費者センター施設の使用に関すること。
- (9) 生活物資の流通対策に関すること。
- (10) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認めた事業

一部改正〔平成28年条例19号〕

(休館日及び開館時間)

第2条の2 消費者センターの休館日及び開館時間は、規則で定める。

追加〔平成28年条例19号〕、一部改正〔平成29年条例26号〕

(消費生活相談を行う日及び時間)

第2条の3 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談を行う日及び時間は、規則で定める。

追加〔平成28年条例19号〕、一部改正〔平成29年条例26号〕

(使用手続等)

第3条 消費者センターの施設を使用しようとする者は、規則の定めるところにより、区長の承認を受けなければならない。

2 区長は、次の各号の一に該当すると認めるとき、および第1条の目的を達成するについて不適当と認めるときは、前項の承認をしない。

- (1) 消費者の健全な活動を阻害するおそれがあるとき。
- (2) 営利を目的とするものであるとき。
- (3) 消費者センターの管理上支障があるとき。

(使用料)

第4条 消費者センターの施設の使用については、無料とする。

(使用権の譲渡等の禁止)

第4条の2 第3条第1項の規定による使用の承認を受けた者は、使用の権利を譲渡し、又は転貸してはならない。

(設備の変更禁止)

第4条の3 消費者センターを使用する者(以下「使用者」という。)は、その施設に特別の設備をし、又は変更を加えてはならない。ただし、あらかじめ区長の承認を受けたときは、この限りでない。

(使用承認の取消し等)

第5条 区長は、次の各号の一に該当するときは、使用の承認を取り消し、または使用を制限し、若しくは停止することができる。

- (1) 使用目的に違反して使用したとき。
- (2) この条例または区長の指示に違反したとき。
- (3) 災害その他の事故により使用ができなくなったとき。
- (4) 工事その他管理上の都合により区長が特に必要と認めたとき。

(原状回復の義務)

第6条 使用者は、消費者センターの施設等の使用を終了したとき、又は前条の規定により使用の承認を取り消され、若しくは使用を停止されたときは、速やかに使用施設等を原状に回復しなければならない。

(損害賠償の義務)

第7条 使用者は、消費者センターの施設等に損害を与えた場合は、区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、区長がやむを得ない事由があると認めるときは、その額を減額し、または免除することができる。

(職員)

第8条 消費者センターに消費者センターの事務を掌理する所長を置く。

- 2 消費者センターに法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験(以下「試験」という。)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条の規定により試験に合格した者とみなされる者を含む。)を消費生活相談員として置く。
- 3 前2項に定めるもののほか、消費者センターに必要な職員を置く。

追加〔平成28年条例19号〕

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第9条 区長は、消費生活相談員の専門性に鑑み、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じなければならない。

追加〔平成28年条例19号〕

(職員に対する研修)

第10条 区長は、消費者センターの職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない。

追加〔平成28年条例19号〕

(情報の安全管理)

第11条 区長は、消費者センターの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に必要な措置を講じなければならない。

追加〔平成28年条例19号〕

(委任)

第12条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

一部改正〔平成28年条例19号〕

付 則

この条例は、昭和47年10月11日から施行する。

附 則 (昭和50年3月25日条例第36号)

この条例は、昭和50年4月1日から施行する。

附 則 (平成16年3月19日条例第5号)

この条例は、平成16年4月1日から施行する。

附 則 (平成26年10月14日条例第24号) 抄

1 この条例は、平成26年12月19日(以下「施行日」という。)から施行する。(後略)

附 則 (平成28年3月16日条例第19号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (平成29年10月13日条例第26号)

1 この条例は、平成30年3月26日から施行する。ただし、次項の規定は公布の日から、附則第3項の規定は同月1日から施行する。

2 この条例による改正後の杉並区立消費者センター条例第3条第1項に規定する施設の使用の承認に必要な準備行為は、この条例の施行の日前においても行うことができる。

3 杉並区行政財産使用料条例(昭和50年杉並区条例第44号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

4 杉並区立児童青少年センター及び児童館条例(昭和45年杉並区条例第25号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

杉並区立消費者センター条例施行規則

昭和47年9月28日

規則第38号

(目的)

第1条 この規則は、杉並区立消費者センター条例（昭和47年杉並区条例第27号。以下「条例」という。）の施行について、必要な事項を定めることを目的とする。

(消費生活相談を行う日及び時間)

第2条 条例第2条の3に規定する消費生活相談を行う日及び時間は、月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号。以下「祝日法」という。）に規定する休日及び第8条に規定する休館日を除く。）の午前9時から午後4時までとする。ただし、区長が特に必要と認めたときは、これを変更することができる。

追加〔平成28年規則79号〕、一部改正〔平成29年規則69号・30年4号〕

(消費者センターの施設)

第3条 条例第3条第1項の区長の承認を受けなければならない杉並区立消費者センター（以下「消費者センター」という。）の施設は、教室、消費生活学習室及びグループ活動室（以下「教室等」という。）とする。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号・30年4号〕

(使用することができる者)

第4条 教室等を使用することができる者は、次に掲げる要件に該当し、別に定めるところにより区長の登録を受けた団体とする。

- (1) 条例第1条の目的を達成するために活動していること。
- (2) 構成員が5人以上であること。
- (3) 構成員の3分の2以上が区内に住所を有し、又は区内の事務所若しくは事業所に勤務し、区内の学校に在学し、若しくは区内の団体に所属していること。
- (4) 代表者が区内に住所を有し、又は区内の事務所若しくは事業所に勤務し、区内の学校に在学し、若しくは区内の団体に所属していること。
- (5) 前3号に該当することを示し、かつ、構成員全員の氏名を記載した名簿を備えていること。
- (6) 規約、定款その他これらに相当するものを定めていること。
- (7) 営利を目的としないこと。

2 前項に定める者のほか、次の各号のいずれかに該当する者は、教室等を使用することができる。

- (1) 消費者センターの運営上、使用することが適当であると区長が認める団体

(2) 区民の消費生活の安定及び向上を図るために必要であると区長が認める者

一部改正〔平成29年規則69号〕

(使用の申請)

第5条 条例第3条第1項の規定に基づき、教室等を使用しようとする者は、別表第1に定める使用の申請期間内に使用申請書（第1号様式）を区長に提出しなければならない。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号〕

(使用の承認)

第6条 前条の規定による申請があつたときの使用の承認は、申請の順序とする。ただし、同時に申請があつたときは、くじで決める。

2 区長は、教室等の使用を承認したときは、使用承認書（第2号様式）を交付する。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号〕

(使用の取消し)

第7条 使用の承認を受けた者（以下「使用者」という。）が使用の取消しをしようとするときは、使用承認取消申請書（第3号様式）に使用承認書を添えて、区長に提出しなければならない。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号〕

(休館日)

第8条 消費者センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、区長が特に必要と認めたときは、これを変更し、又は臨時に休館日を定めることができる。

(1) 祝日法第2条に規定する成人の日及び山の日

(2) 1月1日から同月3日まで

(3) 12月29日から同月31日まで

一部改正〔令和3年規則42号〕

(開館時間等)

第9条 消費者センターの開館時間は、午前8時30分から午後9時までとする。ただし、区長が特に必要と認めたときは、これを変更することができる。

2 消費者センターの施設の使用時間は、別表第2のとおりとする。ただし、区長が特に必要と認めたときは、これを変更することができる。

3 使用者が教室等の使用時間を延長しようとするときは、使用時間延長申請書（第4号様式）を区長に提出し、承認を受けなければならない。ただし、使用の申請を行うときに限り、使用申請書をもって使用時間延長申請書に代えることができる。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号・30年4号〕

(行為の禁止)

第10条 消費者センターにおいては、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 所定の場所以外において火気を使用すること。
- (2) 許可なくして飲食物その他の物品を販売すること。
- (3) 許可なくして広告物を掲示し、又は配布すること。
- (4) 他人が嫌悪し、又は他人の迷惑となるような服装若しくは行為をすること。
- (5) 許可なくして他の室に入ること。
- (6) その他区長が管理上必要と認めて禁止した事項

付 則 抄

(施行期日)

- 1 この規則は、昭和47年10月11日から施行する。

付 則 (昭和48年9月22日規則第35号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則 (昭和57年4月1日規則第32号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則 (平成元年3月31日規則第24号)

- 1 この規則は、平成元年4月1日から施行する。

- 2 この規則の施行の際、現に存する用紙については、その残存期間取り繕つてこれを使用することができる。

附 則 (平成4年6月26日規則第55号)

この規則は、平成4年7月1日から施行する。

附 則 (平成5年9月30日規則第80号)

- 1 この規則は、平成5年10月1日から施行する。

- 2 この規則による改正前の東京都杉並区立消費者センター条例施行規則の規定により調製した用紙で、この規則の施行の際現存するものについては、当分の間、所要の修正を加えてこれを使用することができる。

附 則 (平成12年3月31日規則第30号)

- 1 この規則は、平成12年4月1日から施行する。

- 2 この規則の施行の際、この規則による改正前の杉並区立消費者センター条例施行規則の様式による用紙で、現に残存するものは、所要の修正を加え、なお使用することができる。

附 則 (平成16年3月31日規則第28号)

この規則は、平成16年4月1日から施行する。

附 則 (平成16年5月31日規則第50号)

この規則は、平成16年6月1日から施行する。

附 則（平成26年10月1日規則第70号）

- 1 この規則は、公布の日から施行する。ただし、別表第3の改正規定は、平成27年1月1日から施行する。
- 2 この規則による改正後の杉並区立消費者センター条例施行規則第1号様式から第3号様式までは、平成27年1月1日以後の使用に係る申請について適用し、同日前の使用に係る申請については、なお従前の例による。

附 則（平成27年3月13日規則第4号）

- 1 この規則は、平成27年3月15日から施行する。
- 2 この規則の施行の際、この規則による改正前の杉並区立消費者センター条例施行規則第2号様式及び第3号様式による用紙で、現に残存するものは、所要の修正を加え、なお使用することができる。

附 則（平成28年3月31日規則第79号）

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年12月15日規則第69号）

- 1 この規則は、平成30年1月1日から施行する。ただし、第2条の規定は、同年2月28日から施行する。
- 2 この規則の施行の際、第1条の規定による改正前の杉並区立消費者センター条例施行規則第2号様式から第5号様式までによる用紙で、現に残存するものは、所要の修正を加え、なお使用することができる。

附 則（平成30年1月25日規則第4号）

- 1 この規則は、平成30年3月26日（以下「施行日」という。）から施行する。ただし、第1号様式及び第2号様式の改正規定並びに次項及び附則第3項の規定は、同年1月27日から施行する。
- 2 この規則による改正後の杉並区立消費者センター条例施行規則（以下「新規則」という。）第3条に規定する消費生活学習室の使用の承認に必要な準備行為は、施行日前においても行うことができる。
- 3 新規則第1号様式及び第2号様式の規定は、施行日以後の使用に係る申請について適用し、同日前の使用に係る申請については、なお従前の例による。

附 則（令和3年3月31日規則第42号）

この規則は、令和3年4月1日から施行する。

別表第1（第5条関係）

種別	使用の申請期間	
	区分	区が自ら行政目的のために使用する時又は区長が特に必要と認めるとき。
教室等	使用日の4月前の日の午前8時30分から使用日まで	使用日の属する月の2月前の月の27日の午前8時30分から使用日まで

付記 使用の申請期間の初日が休館日であるときは、特に定めがない限り、その日後その日に最も近い休館日でない日を使用の申請期間の初日とする。

一部改正〔平成26年規則70号・29年69号〕

別表第2（第9条関係）

区分	使用時間		
教室等	午前（午前9時から正午まで）	午後（午後1時から午後5時まで）	夜間（午後6時から午後8時まで）
情報資料コーナー	午前8時30分から午後9時まで		
教室等及び情報資料コーナーを除く全室	午前8時30分から午後5時まで（日曜日及び土曜日並びに祝日法に規定する休日を除く。）		

付記

- 1 使用時間は、準備及び原状回復に要する時間を含むものとする。
- 2 教室等の使用時間を延長して午前、午後及び夜間の中間時間又は夜間後の時間を使用する場合は、管理上支障がない限り1時間を限度として使用を承認する。

全部改正〔平成30年規則4号〕

様式（略）

杉並区の消費者行政

令和3年度版

令和4年9月発行

編集・発行 杉並区区民生活部管理課消費者センター

〒167-0032 杉並区天沼3丁目19番16号

ウエルファーム杉並3階

☎(03) 3398-3141

☆杉並区のホームページでご覧になれます。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/shohisha/siryo/1044791.html>

登録印刷物番号

04-0041



この印刷物は庁内印刷したものです。

