

IV 苦情の処理及び 被害の救済



1 消費生活相談の充実（経済労働局）

消費者行政センターで消費生活相談の効率的対応に努め、複雑・専門化している消費生活のトラブルに迅速・的確に対応できるよう、苦情処理機能の充実を図る。また、多様化する市民ニーズに対応するため、引き続き区役所出張相談、電子メール相談、毎週金曜日の電話による延長相談を実施し、相談体制の充実を図る。

国民生活センターを中心とした全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、苦情処理に関する必要な情報を迅速に入手、活用する。また、関係機関とも協力し、消費者トラブル・危害防止等の情報収集を行うとともに消費者への情報提供に努める。

(1) 消費生活に関する相談窓口

- ・川崎市消費者行政センター
相談日 月～金曜日（休日・年末年始を除く）
電 話 200-3030（直通）
相談時間 9：00～16：00
※毎週金曜日は電話相談のみ19：00まで延長
- ・区役所出張相談（前日までに予約が必要）
中原区役所 金曜日（休日・年末年始を除く）
高津区役所 火曜日（休日・年末年始を除く）
多摩区役所 月曜日（休日・年末年始を除く）
電 話 200-3030（相談予約）
相談時間 9：00～16：00
- ・電子メール相談
消費者行政センターホームページの電子メールによる消費生活相談送信フォームから送信

1 消費生活相談の充実

消費生活相談については、相談員業務委託の安定した運営により効率的かつ的確な相談体制の充実を図った。

(1) 消費生活に関する相談窓口

平成23年度の相談概要 資料編1 (P52)参照

□ 窓口相談件数

	平成23年度	平成22年度
相談件数	8,092件	7,769件

□ 契約当事者の特徴

年代別では、多い順に30歳代、40歳代、70歳以上、60歳代、50歳代、20歳代、19歳以下と続き、相談件数は、20歳代、30歳代が減少し、60歳代、70歳以上が増加している。

男女別では、女性（3,914件）が男性（3,776件）件を上回った。

□ 相談内容

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」4,958件（61.3%）、2位「販売方法」3,969件（49.0%）、3位「価格・料金」1,892件（23.4%）、4位「接客対応」1,580件（19.5%）の順であった。

◎

(2) 相談員への助言等の充実

弁護士や技術士等から専門的な助言を受けるため、研修会を定期的を開催する等、相談員の質の向上に努める。

① 専門的アドバイス

- ・ 弁護士の来所による助言 50回
- ・ 弁護士による文書での助言 16回
- ・ 弁護士による電話での簡易な助言 通年
- ・ 宅地建物取引主任者の来所による助言 12回
- ・ 建築士による助言 5件以内

□ 商品・役務（サービス）の特徴

上位品目としては、1位「デジタルコンテンツ」1,320件（16.3%）、2位「不動産貸借」583（7.2%）、3位「フリーローン・サラ金」220件（2.7%）4位「工事・建築」213件（2.6%）、5位「ファンド型投資商品」162件（2.0%）1位「デジタルコンテンツ」の相談内容は不当請求に関するもの、2位の「不動産貸借」は賃貸アパートに関するもの、5位の「ファンド型投資商品」は和牛オーナー制度を運営していた事業者が経営破たんをしたことにより、それに関する相談が多く寄せられている。

年代別に見ると、60歳代以下は「デジタルコンテンツ」が1位、「不動産貸借」が19歳以下と70歳以上を除くいずれの年代でも上位になっている。

□ 店舗外購入（特殊販売）に関する相談

1位「通信販売」（2,507件）、2位「訪問販売」（914件）、3位「電話勧誘販売」（481件）の順になっている。主な商品・役務については、1位「通信販売」はデジタルコンテンツの相談が多く、2位「訪問販売」は新聞、プロパンガス、3位「電話勧誘販売」はファンド型投資商品や新築分譲マンションが上位を占めている。

□ メール相談件数

	平成23年度	平成22年度
相談件数	233件	169件

(2) 相談員への助言等の充実

法律的・専門的な知識が必要とされる消費生活相談に対して、弁護士や建築士等のアドバイスを受けながら相談を実施できる体制を築くことにより、相談窓口の高度化が図れた。また、消費生活相談に必要な知識習得や相談事案処理能力の向上のための研修を充実させ、相談員の質の向上が図れた。

① 専門的アドバイス

- ・ 弁護士の来所による助言 49回
- ・ 弁護士による電話での簡易な助言 通年
- ・ 宅地建物取引主任者の来所による助言 12回

②

平成24年度の事業概要

平成23年度の実績

実績
評価

<p>② レベルアップ研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を講師とする苦情処理の研修会 3回 ・レベルアップ研修の実施 6回 ・研修参加支援 消費者庁、神奈川県、国民生活センター等が開催 研修会への参加支援 	<p>② レベルアップ研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を講師とする苦情処理の研修会 3回 ・レベルアップ研修の実施 6回 ・研修参加支援 ・消費者庁、神奈川県、国民生活センター等が開催 する研修会への参加支援37回 延べ93人 	<p>⑧</p>
<p>(3) 特別相談の実施</p> <p>前年に引き続き「若者110番」、「高齢者110番」及び「多重債務相談」を実施する。</p>	<p>(3) 特別相談の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「若者110番」の実施 「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」の開催中、若者110番を実施し、2日間で7件(20歳未満2件、20歳～29歳5件)の相談を受け付けた。 ・「高齢者110番」の実施 8都県・6政令市・3協会・国民生活センターで同時実施、2日間で19件の相談を受け付けた。 ・「多重債務相談」の実施 全国一斉多重債務相談ウィーク期間に、県・横浜 弁護士会・県司法書士会と共催で実施、法律相談後、かながわ生活支援センターによる生活再建支援相談を実施し、1日で2件の相談を受けた。 	<p>⑨</p>
<p>(4) 緊急特別相談の実施</p> <p>企業の倒産等により相談の急増が見込まれるときに、相談窓口を臨時的に設置し、迅速・的確に対処する。</p>	<p>(4) 緊急特別相談の実施</p> <p>緊急特別相談の必要性が認められなかったため、実施を見送った。</p>	<p>—</p>
<p>(5) 危害・危険情報の収集</p> <p>国民生活センター等の関係機関に危害情報を迅速に提供する。</p>	<p>(5) 危害・危険情報の収集</p> <p>実際にけが、病気等を受けた危害は117件で、皮膚障害29件、消化器障害・熱傷11件、擦過傷・挫傷・打撲傷8件、刺傷・切傷7件が主な相談である。危険は54件で、異物の混入は8件、破損・折損7件、発火・引火6件、発煙・火花、機能故障が5件であった。</p> <p>国民生活センター等の関係機関に危害情報を迅速に提供した。</p>	<p>⑩</p>
<p>(6) 重大事故等の通知</p> <p>消費者安全法に規定する重大事故等について消費者庁に通知する。</p>	<p>(6) 重大事故等の通知</p> <p>消費者安全法に規定する重大事故等について消費者庁に4件通知した。</p>	<p>⑪</p>
<p>(7) 関係機関との連携</p> <p>消費者被害救済にむけて、複雑・多様化している消費生活相談に迅速かつ的確に対応するため、関係部局、関係機関、専門機関と連携を図る。</p>	<p>(7) 関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者関係連絡会議 2回 ・神奈川県多重債務者対策協議会 1回 	<p>⑫</p>

2 被害の救済（経済労働局）

- (1) 苦情処理のあっせん・調停等
 消費者の被害状況等により苦情処理部会があっせん・調停等を行い消費者の救済にあたる。
 苦情処理部会
 委員9名の構成
 消費者行政推進委員 2名
 学識経験者 4名
 消費者 2名
 事業者 1名

- (2) 消費者訴訟の援助
 引き続き消費者訴訟に要する費用の貸付を行い、消費者訴訟の援助を行う。

- (3) 被害救済にむけた関係機関との連携
 消費者の被害救済にむけて、神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催する。また、関係機関との連絡会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、連携の強化を図る。

2 被害の救済

- (1) 苦情処理のあっせん・調停等
 苦情処理部会の開催
 第1回 7月15日（金）
 【議題】
 ・部会長等の選出
 ・平成22年度消費生活相談年報について
 ・消費生活相談における解決苦慮事例について
 ・事業者指導事例について
 第2回 1月31日（火）
 【議題】
 ・平成23年度上半期消費生活相談統計について
 ・消費生活相談における解決苦慮事例について
 ・事業者指導事例について

- (2) 消費者訴訟の援助
 消費者訴訟の費用援助申込みはなかった。

- (3) 被害の救済にむけた関係機関との連携
 神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催した。また、関係機関との連絡会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、消費者の被害救済にむけて連携の強化を図った。
 ・消費生活相談に関する連絡会議 1回
 ・苦情相談担当者会議 12回
 ・消費者保護連絡会議 3回

◎

—

◎