



令和 4 年度（2022 年度）
鎌倉市消費生活行政の概要・消費生活相談状況



令和 5 年（2023 年）10 月

鎌倉市 共生共創部 地域共生課 消費生活担当

目次

1 消費生活行政の概要

(1) 消費者啓発	1
ア 出前講座	1
イ 夏休み子ども教室	1
ウ 消費生活パネル展	2
エ 暮らしのニュース（啓発用情報紙）	2
オ 生活の情報（啓発用チラシ）	2
カ 広報かまくら	3
(2) 消費者団体の自主活動の支援	3
(3) 消費生活相談	3
(4) 消費生活関連5法に係る立入検査	4
(5) 鎌倉市消費生活委員会	4
(6) 鎌倉市消費生活紛争調停委員会	5
(7) 鎌倉市くらし見守りネットワーク	5

2 令和4年度(2022年度)消費生活相談状況

(1) 消費生活相談統計総括表（上位5位）	6
(2) 相談内容別分類による件数	7
(3) 契約者年齢別・性別件数	7
(4) 販売購入形態別件数	8
(5) 商品大分類による件数	8
(6) 商品キーワード（第1商品名）による件数	9
(7) 内容等キーワードによる件数	9
(8) 危害・危険に係る相談件数	10
(9) 処理結果による件数	10

3 エシカル消費推進事業の概要

(1) 鎌倉市エシカル消費推進アドバイザー	11
(2) エシカル消費に関する普及啓発	11
ア エシカル絵本開き読み&ワークショップ	11
イ エシカル事業者マップの掲載	11
ウ フェアトレードタウン認定に向けた取組	12

1

消費生活行政の概要

(1) 消費者啓発

消費者被害を未然に防ぐため、移動教室、消費生活講座、出前講座や情報紙の発行、広報かまくらへの掲載などによる積極的な啓発活動を行います。

ア 出前講座

高齢者団体、自治・町内会など各種団体等からの申し込みにより、鎌倉市の消費生活相談員が講師として地域に出向き、消費者トラブルの実例等を通して消費生活の基礎知識等の普及や消費生活センターについての周知等の啓発を行う出前講座を実施しています。

	開催日	テーマ	依頼元	参加者
1	6月23日	高齢者における消費者被害	地域包括支援センター みどりの園鎌倉	4人
2	10月17日	悪質事業者の手口と対応について	就労サポートセンターねくすと	20人
3	11月25日	今泉台の住民を詐欺・消費者被害から守るには	地域包括支援センター ふれあいの泉	10人
4	2月16日	高齢者の消費者トラブル	名越やすらぎセンター	13人
5	2月17日	「契約のきりふだ」に基づいた消費者トラブルと対応	西鎌倉福寿会	20人

イ 夏休み子ども教室

神奈川県金融広報委員会などの専門家に講師を依頼し、小学生を対象に消費生活に関するさまざまなテーマで教室を開催しています。

	開催日	テーマ	講師	参加者
1	8月1日	考えてみよう！インターネットの安全な使い方	e-ネットキャラバン講師	13人
2	8月3日	考えてみよう！限りあるお金の使い方	神奈川県金融広報委員会	16人
3	8月18日	考えてみよう！「契約 小学生も消費者です」	鎌倉市消費生活センター	5人

ウ 消費生活パネル展示

消費生活に関する問題点や暮らしに役立つ情報を提供するため、市役所本庁舎ロビーで消費生活パネル展示を行っています。

	開催日	テーマ
1	5月2日～13日	消費者月間に係るポスター展示
2	8月2日～12日	エシカル消費に係るポスター展示
3	1月17日～31日	もったいないを無くそう！カレンダーフェア

エ 暮らしのニュース（啓発用情報紙）

消費生活に関する身近な問題や、暮らしに役立つ情報等について、それぞれの分野の専門家に執筆を依頼し、年2回発行しています。

号	発行月	テーマ	執筆者	発行部数
No. 220	10月	成年年齢引下げによる消費者トラブルと多重債務	神奈川県弁護士会 弁護士 松岡 泰樹	3,000部
No. 221	3月	消費生活広報誌「暮らしのニュース」を振り返る	鎌倉市消費生活センター 統括消費生活相談員 尾嶋 由紀子	3,000部

オ 生活の情報（啓発用チラシ）

鎌倉市消費生活センターの周知や、消費生活に係るトラブルや事例について情報提供を行っています。

号	発行月	テーマ	発行部数
臨時号	5月	“成年年齢18歳”若者の消費者被害が増えています！	700部
No. 1	5月	子どものゲーム課金トラブルが急増中です！	700部
No. 2	6月	若者の消費者トラブルに注意！	700部
No. 3	9月	ご存知でしょうか？10月は、「食品ロス削減月間」です！	700部
No. 4	3月	増えています！リフォーム工事トラブル	700部

カ 広報かまくら

消費生活にかかわる問題や事例を「広報かまくら」に掲載しています。

号	テーマ
5月1日号	成年年齢が18歳に引き下げられました！
9月1日号	安価な広告の脱毛エステにご注意！！
1月1日号	インターネット通販のトラブルが多発しています。最終確認画面を保存しておきましょう

(2) 消費者団体の自主活動の支援

消費者団体の自主的な活動を支援するため、各団体が行う催し物の後援等を行います。

	事業名	事業内容
1	探せ！エシカル！！	令和4年9月25日（日）に、生活協同組合ユーコープ湘南2エリア会と共催で、ユーコープ西鎌倉店内で、エシカルラベルが記された商品を探すイベントを実施しました。

(3) 消費生活相談

商品やサービスの契約に関するトラブルなど、消費生活に関する相談に相談員が応じています。

令和4年度相談件数			
方法	苦情	問合せ	合計
来所	212	9	221
電話	1,231	101	1,332
文書	1	0	1
合計	1,444	110	1,554

	苦情	問合せ	合計
4月	95	14	109
5月	102	8	110
6月	121	8	129
7月	108	6	114
8月	142	17	159
9月	110	8	118
10月	115	7	122
11月	122	8	130
12月	118	8	126
1月	124	4	128
2月	149	8	157
3月	138	14	152
合計	1,444	110	1,554
前年度	1,389	101	1,490

(4) 消費生活関連5法に係る立入検査

消費生活に関連する5法（家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液石法（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））に基づき、それぞれの製品に正しい表示がなされているかどうかについて市内販売店に立入検査を行いました。

検査日	令和5年3月7日（火）		
検査対象店舗	2店		
法律	検査対象物品		品目数※
家庭用品品質表示法	繊維製品	布団	1
	合成樹脂加工品	たらい、バケツ、洗面器 及び浴室用の器具	1
	電気機械器具	電気冷蔵庫	1
	雑貨工業品	スプリングマットレス及び ウレタンフォームマットレス	1
消費生活用製品安全法	家庭用の圧力鍋及び圧力がま		1
電気用品安全法	配線器具（延長ケーブル）		1
	電熱器具（電気毛布、電気がま）		3
	電動応用機械器具（電気冷蔵庫、電気洗濯機）		2
	光源応用機械器具（電気スタンド）		1
	電子応用機械器具（電子レンジ）		1
ガス事業法	検査対象物品無し		—
液石法 （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）	検査対象物品無し		—
合 計			13

※家庭用品品質表示法以外は機種数

(5) 鎌倉市消費生活委員会

市長の附属機関として設置した鎌倉市消費生活委員会を開催し、消費生活行政に関する重要な事項を調査・審議します。なお、令和4年度は審議事項がなかったため、実施しませんでした。

(6) 鎌倉市消費生活紛争調停委員会

市長の附属機関として設置した鎌倉市消費生活紛争調停委員会を開催し、消費生活センターで必要な助言、あっせん等の措置を講じたにも関わらず解決することが困難で、かつ、市民の消費生活に著しい影響が生じる、又は生じる可能性がある消費者トラブルの調停を行います。なお、令和4年度は次の紛争案件について調停を行いました。

開催日	紛争案件
7月11日	排水管工事に関する紛争（令和4年度第1号）

(7) 鎌倉市くらし見守りネットワーク

消費被害者を早期に発見して、必要な支援につなげるため、令和3年（2021年）7月1日から「鎌倉市くらし見守りネットワーク」の活動を開始しました。民間事業者、行政機関や福祉に関係する団体と連携協力し、被害につながるような行動等、消費者の「異変」に気づいた場合に、事業所や行政機関で働く人々が声をかけ、消費生活センターに相談するよう促しています。

民間事業者	関係行政機関
佐川急便株式会社	神奈川県鎌倉警察署、大船警察署
株式会社ファミリーマート （鎌倉市内5店舗）	神奈川県鎌倉保健福祉事務所
株式会社セブン-イレブン・ジャパン （鎌倉市内全20店舗）	神奈川県鎌倉三浦地域児童相談所
明治安田生命保険相互会社大船支社	
株式会社ローソン神奈川東支店 （鎌倉市内15店舗）	福祉に関係する団体
富国生命保険相互会社横浜支社 （鎌倉市内業務）	鎌倉市民生委員児童委員協議会
明治牛乳湘南宅配センター	鎌倉市社会福祉協議会
日本生命保険相互会社湘南支社 （鎌倉市内業務）	地域包括支援センター（10か所）
朝日生命保険相互会社湘南支社 （鎌倉・大船営業所）	鎌倉市基幹相談支援センター

2

令和4年度(2022年度)消費生活相談状況

(1) 消費生活相談統計総括表(上位5位)

平成30年度		(苦情相談) 月平均 164件		(合計件数) 月平均 170件	
苦情相談	1,970件	内容別分類 (重複あり)	商品別分類 (大分類)	契約者年齢	
うち 来所	368件	契約・解約	商品一般	70歳以上	787件
電話	1,600件	販売方法	運輸・通信サービス	60歳代	440件
文書	2件	価格・料金	教養娯楽品	50歳代	259件
問合せ	73件	品質・機能・役務品質	金融保険サービス	40歳代	168件
合計	2,043件	表示・広告	工事・建築・加工	30歳代	90件

令和元年度		(苦情相談) 月平均 151件		(合計件数) 月平均 157件	
苦情相談	1,817件	内容別分類 (重複あり)	商品別分類 (大分類)	契約者年齢	
うち 来所	300件	契約・解約	商品一般	70歳以上	773件
電話	1,510件	販売方法	運輸・通信サービス	60歳代	244件
文書	7件	価格・料金	教養娯楽品	50歳代	277件
問合せ	62件	品質・機能・役務品質	工事・建築・加工	40歳代	189件
合計	1,879件	表示・広告	食料品	30歳代	95件

令和2年度		(苦情相談) 月平均 124件		(合計件数) 月平均 133件	
苦情相談	1,491件	内容別分類 (重複あり)	商品別分類 (大分類)	契約者年齢	
うち 来所	154件	契約・解約	運輸・通信サービス	70歳以上	521件
電話	1,334件	販売方法	商品一般	60歳代	230件
文書	3件	品質・機能・役務品質	教養娯楽品	50歳代	220件
問合せ	102件	価格・料金	保健衛生品	40歳代	199件
合計	1,593件	表示・広告	食料品	30歳代	88件

令和3年度		(苦情相談) 月平均 116件		(合計件数) 月平均 124件	
苦情相談	1,389件	内容別分類 (重複あり)	商品別分類 (大分類)	契約者年齢	
うち 来所	188件	契約・解約	運輸・通信サービス	70歳以上	444件
電話	1,200件	販売方法	教養娯楽品	60歳代	199件
文書	1件	価格・料金	教養・娯楽サービス	50歳代	245件
問合せ	101件	品質・機能・役務品質	商品一般	40歳代	162件
合計	1,490件	接客対応	保健衛生品	30歳代	112件

令和4年度		(苦情相談) 月平均 120件		(合計件数) 月平均 130件	
苦情相談	1,444件	内容別分類 (重複あり)	商品別分類 (大分類)	契約者年齢	
うち 来所	212件	契約・解約	保健衛生品	70歳以上	468件
電話	1,231件	販売方法	商品一般	60歳代	179件
文書	1件	価格・料金	教養娯楽品	50歳代	199件
問合せ	110件	接客対応	教養・娯楽サービス	40歳代	168件
合計	1,554件	品質・機能・役務品質	保健・福祉サービス	30歳代	91件

(2) 相談内容別分類による件数（重複あり）

	契約・ 解約	販売 方法	価格・ 料金	接客 対応	品質・ 機能、 役務 品質	表示・ 広告	安全・ 衛生	法規・ 基準	計量・ 量目	施設・ 設備	包装・ 容器
H30	1,645	1,315	302	101	251	186	80	59	2	1	2
R元	1,470	1,241	342	151	273	229	86	46	2	3	1
R2	1,174	936	268	205	284	229	75	32	4	1	4
R3	1,058	911	263	184	237	177	48	45	3	3	2
R4	1,030	984	238	228	214	118	69	55	4	4	1

(3) 契約者年齢別・性別件数

		20歳 未満	20歳 代	30歳 代	40歳 代	50歳 代	60歳 代	70歳 代	80歳 以上	年齢 無回答	団体・ 不明	合計
H30	男性	5	24	39	74	59	117	140	108	52	—	618
	女性	8	31	51	94	200	323	373	166	72		1,318
	合計	13	55	90	168	259	440	513	274	124		1,970
R元	男性	13	33	34	77	98	93	170	110	36	—	664
	女性	15	35	61	112	179	151	302	191	46		1,092
	合計	28	68	95	189	277	244	472	301	82		1,817
R2	男性	18	31	33	78	87	104	139	96	37	—	623
	女性	7	37	55	121	133	126	149	137	50		815
	合計	25	68	88	199	220	230	288	233	87		1,491
R3	男性	2	33	53	65	97	83	102	81	31	—	547
	女性	4	38	59	97	148	116	153	108	61		784
	合計	6	71	112	162	245	199	255	189	92		1,389
R4	男性	6	26	46	81	77	72	109	110	63	—	590
	女性	11	57	45	87	122	107	134	115	91		769
	合計	17	83	91	168	199	179	243	225	154		1,444

(4) 販売購入形態別件数

	通信 販売	店舗 購入	訪問 販売	電話勧 誘販売	訪問 購入	ホテ ル・オブ ジェク ション	マルチ マカ マカ	その他 無店舗	不明・ 無関係	合計
H30	779	441	153	84	10	5	7	5	486	1,970
R元	503	427	170	82	16	2	10	3	604	1,817
R2	598	363	141	59	14	4	8	8	296	1,491
R3	534	365	147	65	17	7	6	18	230	1,389
R4	519	411	130	78	11	8	6	4	277	1,444

(5) 商品大分類による件数

【商品】

	H30	R元	R2	R3	R4
1 保健衛生品	60	74	125	100	129
2 商品一般	656	453	145	106	124
3 教養娯楽品	105	113	126	121	106
4 被服品	71	53	79	80	91
5 食料品	91	105	112	80	85
6 土地・建物・ 設備	64	53	38	47	72
7 住居品	57	67	72	59	70
8 光熱水品	27	27	25	29	29
9 車両・乗り物	19	29	19	28	27
10 他の商品	1	3	1	5	1
商品計	1,151	977	742	655	734

【役務】

	H30	R元	R2	R3	R4
1 教養・娯楽 サービス	40	83	62	119	103
2 保健・福祉 サービス	81	99	53	67	99
3 運輸・通信 サービス	306	238	237	131	94
4 工事・建築・ 加工	95	110	92	80	92
5 金融・保険 サービス	102	94	91	74	80
6 レンタル・リース・ 賃借	51	54	45	68	61
7 修理・補修	30	40	51	47	59
8 役務一般	1	1	2	3	8
9 教育サービス	1	4	5	5	6
10 管理・保管	6	6	5	2	5
11 クリーニング	8	3	3	6	4
12 他の役務	58	72	76	94	68
役務計	779	804	722	696	679

【その他】

	H30	R元	R2	R3	R4
1 他の行政 サービス	23	16	11	9	18
2 内職・副業・ ねずみ講	6	5	2	14	10
3 他の相談	11	15	14	15	3

(6) 商品キーワード（第1商品名）による件数（上位10位）

	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
H30	商品一般	放送・コンテンツ等	工事・建築・加工	インターネット通信サービス	レンタル・リース・賃借	役務その他	健康食品	移動通信サービス	化粧品	修理・補修
	656	159	95	81	51	49	46	43	33	30
R元	商品一般	放送・コンテンツ等	工事・建築・加工	健康食品	役務その他	インターネット通信サービス	レンタル・リース・賃借	化粧品	他の保健・福祉	修理・補修
	453	117	110	71	60	59	54	48	40	40
R2	商品一般	放送・コンテンツ等	工事・建築・加工	健康食品	役務その他	インターネット通信サービス	修理・補修	化粧品	レンタル・リース・賃借	移動通信サービス
	145	121	92	68	65	58	51	50	45	39
R3	商品一般	工事・建築・加工	役務その他	レンタル・リース・賃借	化粧品	修理・補修	インターネット通信サービス	移動通信サービス	他の教養・娯楽	健康食品
	106	80	80	68	65	47	46	41	41	34
R4	商品一般	化粧品	工事・建築・加工	レンタル・リース・賃借	修理・補修	役務その他	健康食品	紳士・婦人洋服	インターネット通信サービス	理美容
	124	99	92	61	59	53	36	35	35	33

(7) 内容等キーワードによる件数（上位10位）（重複あり）

	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
H30	プライバシー	架空請求	信用性	インターネット通販	契約書・書面	解約	詐欺	説明不足	高価格・料金	返金
	679	640	518	326	283	281	239	214	213	161
R元	信用性	解約	契約書・書面	架空請求	インターネット通販	プライバシー	説明不足	高価格・料金	返金	電子広告
	466	416	392	382	367	366	267	264	185	179
R2	インターネット通販	解約	信用性	返金	高価格・料金	連絡不能	説明不足	電子広告	契約書・書面	強引
	445	431	344	221	214	205	200	196	196	133
R3	解約	インターネット通販	信用性	高価格・料金	連絡不能	返金	説明不足	契約書・書面	電子広告	家庭訪問
	422	407	326	236	234	227	218	171	168	138
R4	解約	インターネット通販	信用性	高価格・料金	連絡不能	返金	説明不足	電子広告	詐欺	契約書・書面
	454	426	345	277	276	244	195	186	171	138

(8) 危害※・危険※に係る相談件数

	危害						危険						合計
	斡旋 解決	助言 (自主 交渉)	他機関 紹介	斡旋 不調	情報 提供 その他	計	斡旋 解決	助言 (自主 交渉)	他機関 紹介	斡旋 不調	情報 提供 その他	計	
H30	6	9	0	1	2	18	4	0	0	0	0	4	22
R元	14	8	1	0	4	27	2	1	0	0	0	3	30
R 2	9	4	0	3	6	22	2	0	1	1	2	6	28
R 3	8	7	1	1	8	25	1	1	0	0	1	3	28
R 4	6	9	2	1	9	27	0	1	0	0	0	1	28

※ 危害 : 商品、役務、設備に関連して身体に怪我、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

※ 危険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談

(9) 処理結果による件数

	助言 (自主 交渉)	斡旋解 決(A)	他機関 紹介	斡旋不 調(B)	処理 不要	処理 不能	情報 提供 その他	合計 (C)	斡旋解決率 (%) (A/C)	斡旋成立率 (%) (A/(A+B))
H30	1,601	221	10	25	13	1	99	1,970	11.2	89.8
R元	1,252	256	14	22	13	10	250	1,817	14.1	92.1
R 2	709	239	16	27	23	21	456	1,491	16.0	89.8
R 3	689	252	46	28	19	14	341	1,389	18.1	90.0
R 4	851	207	27	25	24	14	296	1,444	14.3	89.2

3

エシカル消費推進事業の概要

(1) 鎌倉市エシカル消費推進アドバイザー

エシカル消費の普及等をより効果的に実施するため、鎌倉市エシカル消費推進アドバイザー設置要綱に基づき、エシカル消費推進アドバイザー（以下「アドバイザー」という。）を設置しています。

令和3年度から、一般社団法人エシカル協会代表理事の末吉里花氏をアドバイザーとして委嘱し、本市が実施する取組に対する助言等を受けています。

(2) エシカル消費に関する普及啓発

ア エシカル絵本開き読み&ワークショップ

子どもの家において、エシカル消費に関する絵本「じゅんびはいいかい？名もなきこざるとエシカルな冒険」の開き読みを行うとともに、エシカル消費を実践する際の目印となる認証ラベルに関するワークショップを開催しました。

開催日	会場
8月8日	放課後かまくらっ子にしかまくら
12月26日	放課後かまくらっ子せきや
〃	放課後かまくらっ子おさか
〃	放課後かまくらっ子いまいずみ
12月27日	放課後かまくらっ子こしごえ
3月20日	放課後かまくらっ子ふかさわ
〃	放課後かまくらっ子やまさき

イ エシカル事業者マップの掲載

エシカル消費を実践する際の目印となる認証ラベルを取得している商品を販売している事業者を紹介する「エシカル事業者マップ」を市ホームページに掲載しています。

登録店舗数9店舗（令和5年8月30日時点）

ウ フェアトレードタウン認定に向けた取組

フェアトレードタウン認定に向けた推進組織設立に向けた機運を高めるため、次のとおり「フェアトレードタウン鎌倉ゼロ次会」を開催しました。

1 日時

令和5年（2023年）1月15日（日）14：30～16：30

2 会場

安国論寺観音堂（大町4-4-18）

3 内容

(1) 開会

鎌倉市長挨拶

(2) パネルディスカッション

「フェアトレードタウン鎌倉に向けて」

パネリスト 胤森なお子（一般社団法人日本フェアトレード・フォーラム理事）

磯野アサ（ZZZ（逗子・Z世代・ゼロエミッション））

矢作拓（鎌倉市共生共創部地域共生課担当課長）

コーディネーター 末吉里花（鎌倉市エシカル消費推進アドバイザー）

(3) 参加者によるセッション

「タウン認定に向けてやりたいこと」

コーディネーター 稲葉哲治（えしかる屋プロデューサー）

(4) 閉会

平井住職挨拶

4 参加者

33名