

令和4年度版

# 事業概要

(令和3年度事業)

市民相談

(市政・民事・一般・外国人・法律・交通事故等相談)

消費者行政

生活環境緊急整備事業

## 富士市

市民部 市民安全課 市民相談担当

# 目 次

## 1. 相談業務の概要

各種相談集計表	1
---------	---

## 2. 市民相談（市民相談室）

(1) 相談件数一覧	2
(2) 相談件数の推移	3
(3) 相談内訳	
種類別/内容別/受付別/男女別	

## 3. 消費者行政

### 【消費生活相談】（消費生活センター）

(1) 相談件数一覧	6
(2) 相談件数の推移	7
延べ相談件数/新規相談件数/あっせん件数推移/訪問販売、電話勧誘販売、通信販売件数の推移/高齢者（60歳以上）の割合推移	
(3) 相談件数内訳	9
男女別/年齢別/インターネット通信販売、インターネット通信サービスに関する相談件数の推移/商品・役務別相談件数	
(4) 年代別商品・役務相談上位件数	11
販売購入形態別相談件数	
(5) 個人情報に関する相談	11
(6) 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）集計データ	12
(7) 啓発事業	13

### 【消費者教育等】

(1) 市民への情報提供・啓発	17
(2) 消費者教育	18
(3) 消費者教育の人材の育成・活用・連携	19
(4) 製品安全への取組み	20

## 4. 生活環境緊急整備事業

### 【スズメバチの巣の駆除】

(1) 月別件数	21
(2) 月別執行額	21
(3) 年度別執行件数	22
(4) 地区別執行件数	22

### 【防護服の貸し出し】

(1) 貸出件数の推移	22
-------------	----

## 1. 相談業務の概要

市民安全課では、市の相談員による日常生活における困りごと全般の相談業務を行っています。

市への意見、要望などの「市政相談」、離婚、相続などの「民事・一般相談」、ポルトガル語、スペイン語通訳により市の各種手続きをサポートする「外国人相談」、外部機関と連携して行う「特別相談」、弁護士、司法書士による「法律相談」、また商品・サービスや契約などの「消費生活相談」も行っています。

令和3年度の相談件数は、市民相談が 9,754 件、消費生活相談が 4,930 件、合計 14,684 件でした。合計相談件数は、前年度に比べ△385 件、約 2.6%の減少でした。

市民相談(外国人相談と法律相談は除く)の件数は、前年度に比べ△22 件、約 1.3%の減少でした。内容としては、相続・贈与関係に関する相談が最も多く、続いて婚姻関係、相隣境界関係、扶養・親族、不動産売買の順となっています。

外国人相談の件数は、前年度に比べ△480 件、約 5.7%の減少でした。

法律相談の件数は、前年度に比べ△6 件、4.0%の減少でした。

消費生活相談の延べ相談件数は、前年度に比べ 123 件、約 2.5%の増加でした。

### <各種相談集計表>

	相談種別	相談体制・相談日等	R3 件数	相談内容抜粋(件数順)	
市民 相談 市民 相談 室	市政相談	市OB相談員 3 人 (2 人/日、月～金 9:00～16:00) 職員	16	道路、建設、河川、福祉、教育他	
	民事・一般相談		1,536	相続・贈与、婚姻関係、相隣境界関係、扶養・親族、不動産売買、金銭貸借他	
	交通事故相談		33	賠償、示談問題等	
	個人情報		0	個人情報保護法関連	
	特別相談		外部機関相談員(内訳は下表)	124	不動産、税務、労務他
	外国人相談	外国人相談員(通訳)4 人 (3 人/日、月～金 9:00～16:00) (ポルトガル語・スペイン語)	7,901	税金関係、住民登録、子育て支援、福祉、健康保険、年金他	
	法律相談	弁護士 (毎週水曜日 13:30～15:30)	124	金銭貸借、相続・贈与、借家・貸家、婚姻関係、不動産売買他	
		司法書士 (第1・3 金曜日 13:30～15:30)	20	相続・贈与、金銭貸借、不動産売買他	
	小計			9,754	
	消費生活相談 富士市消費生活センター	消費生活相談員 5 人 (5 人/日、月～金 9:00～16:00)	4,930	商品一般、放送・コンテンツ等、融資サービス、健康食品他	
合計			14,684		

### <特別相談の内訳> 外部機関の相談員が市民相談室で行う出張相談

	区分	相談員	所管課等	R3 件数	相談日等
特別 相談	行政相談	行政相談委員	市民安全課	0	第2・4 金曜 13:00～15:00
	人権相談	人権擁護委員	福祉総務課	3	第2・4 木曜 10:00～15:00
	労務相談	社会保険労務士	県社労士会	16	第1・3 木曜 13:00～15:00
	公証役場出張相談	公証人	富士公証役場	0	第1 火曜 13:30～15:30
	不動産に関する相談	宅建主任者	県宅建協会	57	第3 火曜 13:30～15:30
	税務相談	税理士	東海税理士会	48	第2・4 火曜 13:00～15:00

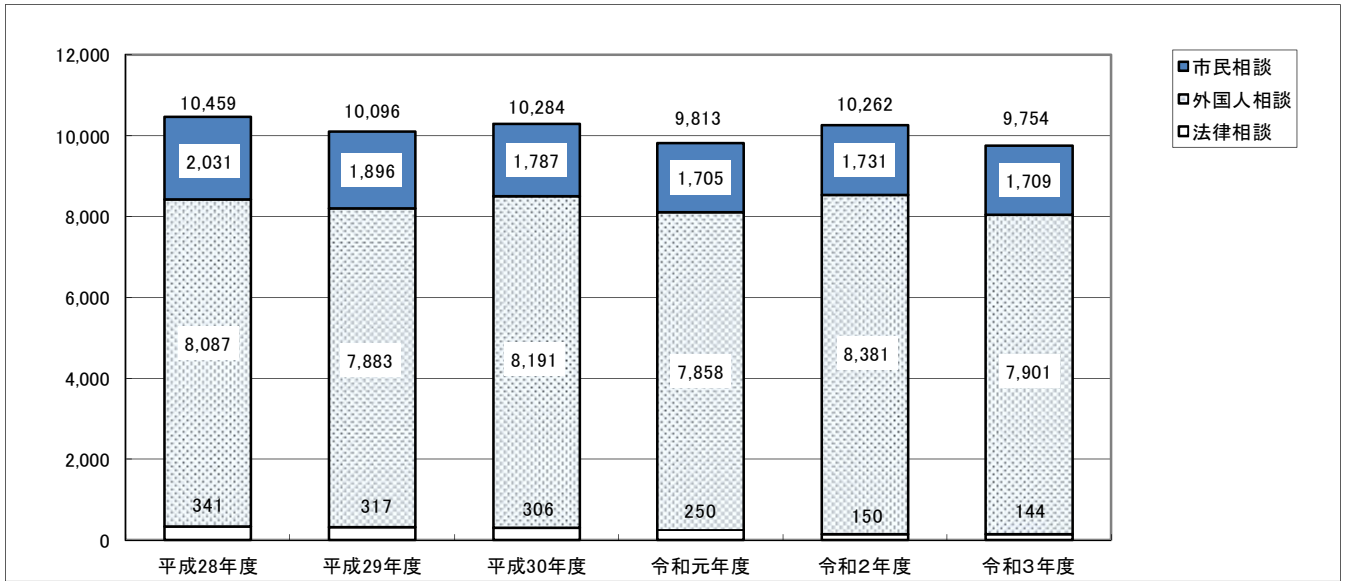
2. 市民相談(市民相談室)

(1)相談件数一覧

令和4年3月31日現在

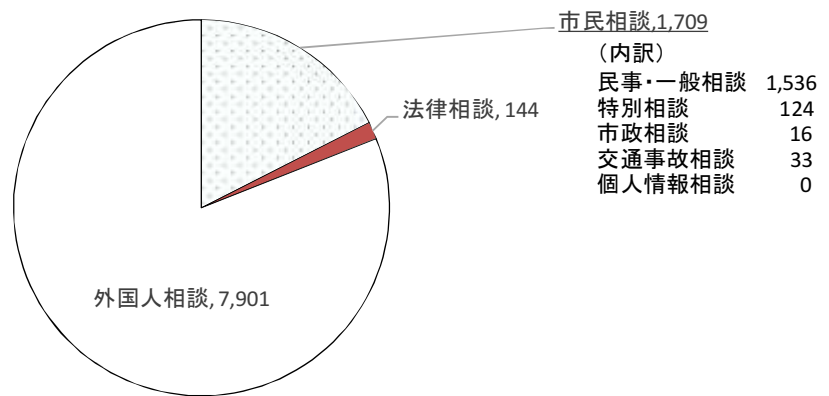
区 分		令和2年度			令和3年度			比 較			
事業別	種 類 別	内 容 別	相談件数 A	弁護士 相談の 内訳	司法書 士相談 の内訳	相談件数 B	弁護士 相談の 内訳	司法書 士相談 の内訳	相談件数 B-A	対前年比	
市	政 相 談	市 税	1			0			△ 1	—	
		水 道	1			1			0	—	
		建 設	2			1			△ 1	—	
		都 市 計 画	0			0			0	—	
		道 路	3			4			1	—	
		河 川	2			0			△ 2	—	
		医 療	1			1			0	—	
		福 祉	2			2			0	—	
		教 育	2			2			0	—	
		そ の 他	9			5			△ 4	—	
		小 計	23			16			△ 7	69.57%	
民	事 ・ 一 般 相 談	借 家 ・ 貸 家	19	8	1	15	11	1	△ 4	—	
		借 地 ・ 貸 地	10	2	0	11	5	0	1	—	
		不 動 産 売 買	74	7	3	59	11	0	△ 15	—	
		金 銭 貸 借	カード・サラ金	2	19	10	33	29	14	31	—
			そ の 他	49	11	0	0	2	0	△ 49	—
		扶 養 ・ 親 族	108	3	0	122	1	0	14	—	
		登 記	2	0	2	6	0	0	4	—	
		相 続 ・ 贈 与	506	11	19	572	3	3	66	—	
		婚 姻 関 係	209	8	0	161	7	1	△ 48	—	
		相 隣 境 界 関 係	136	2	0	127	2	0	△ 9	—	
		労 働 問 題	42	5	0	39	7	0	△ 3	—	
		医 療	14	0	0	9	0	0	△ 5	—	
		空 地 処 理	26	0	0	21	0	0	△ 5	—	
		そ の 他	354	37	1	361	46	1	7	—	
小 計	1,551	113	36	1,536	124	20	△ 15	99.03%			
交 通 事 故	37	1	0	33	0	0	△ 4	89.19%			
個 人 情 報 保 護 法 関 連	0			0			0	0.00%			
特 別 相 談	行 政	3			0			△ 3	—		
	人 権	3			3			0	—		
	労 務	9			16			7	—		
	公 証 役 場	6			0			△ 6	—		
	不 動 産	57			57			0	—		
	税 務	42			48			6	—		
	小 計	120			124			4	103.33%		
計	1,731	114	36	1,709	124	20	△ 22	98.73%			
外 国 人 相 談	8,381			7,901			△ 480	94.27%			
法 律 相 談	弁 護 士 相 談	114			124			10	108.77%		
	司 法 書 士 相 談	36			20			△ 16	55.56%		
合 計		10,262	114	36	9,754	124	20	△ 508	95.05%		

(2)相談件数の推移



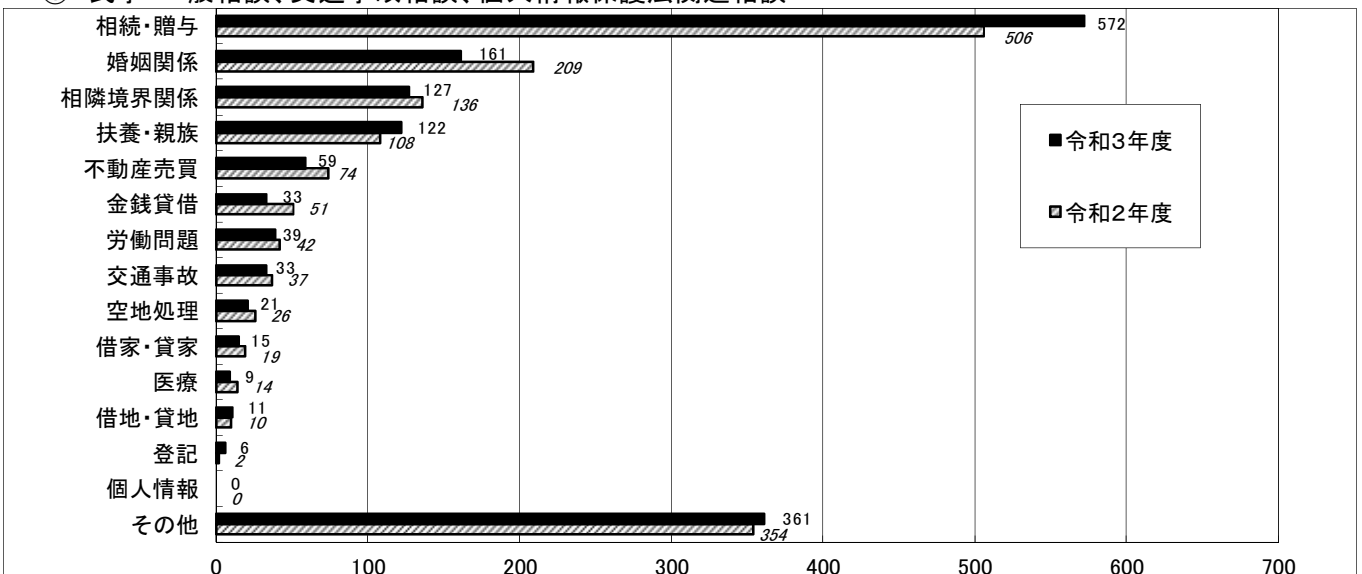
(3)相談内訳

<種類別>

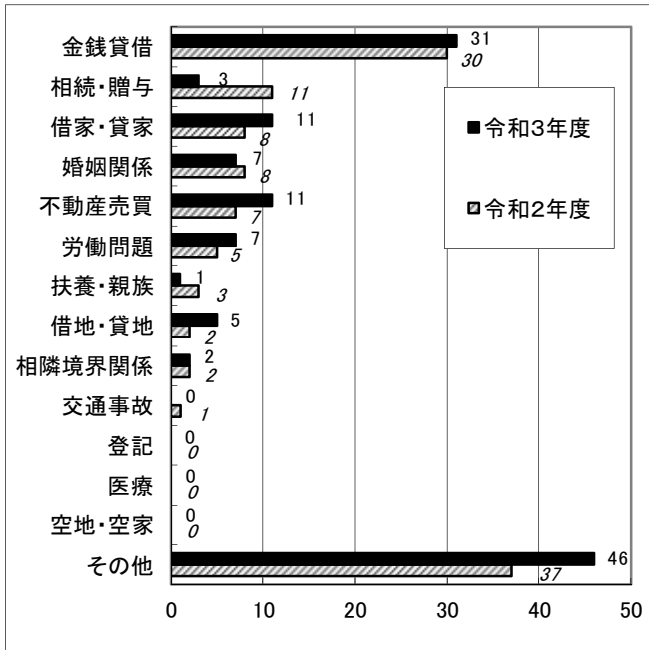


<内容別>

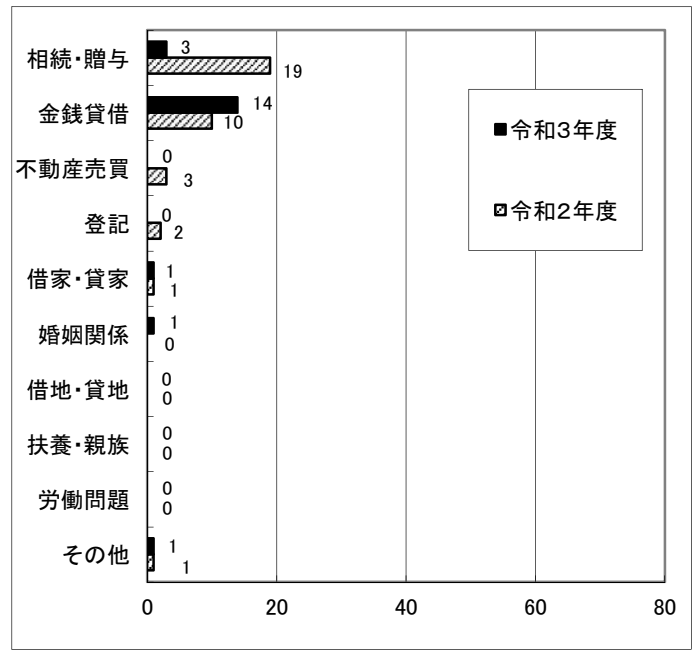
① 民事・一般相談、交通事故相談、個人情報保護法関連相談



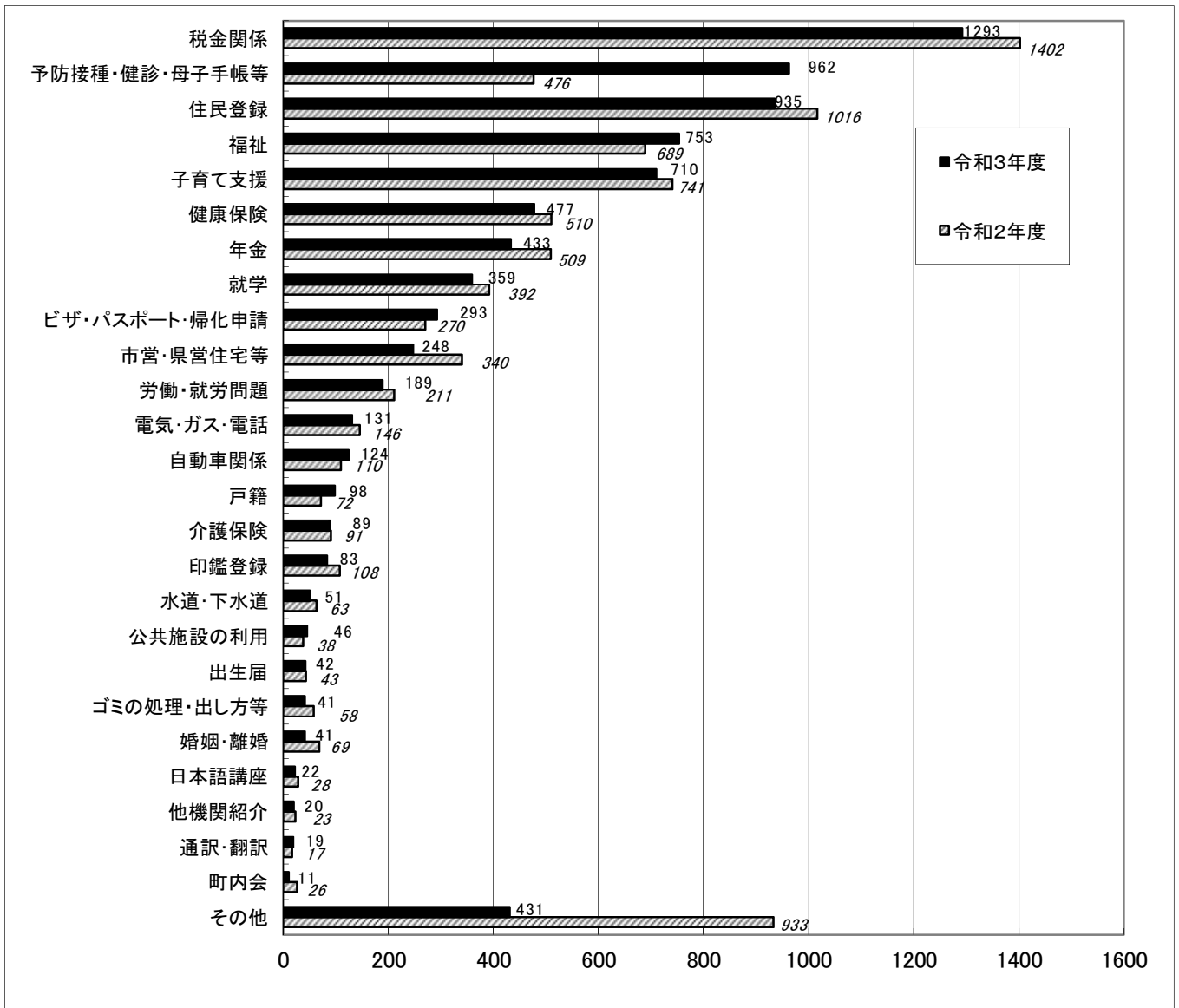
②-1 法律相談(弁護士)



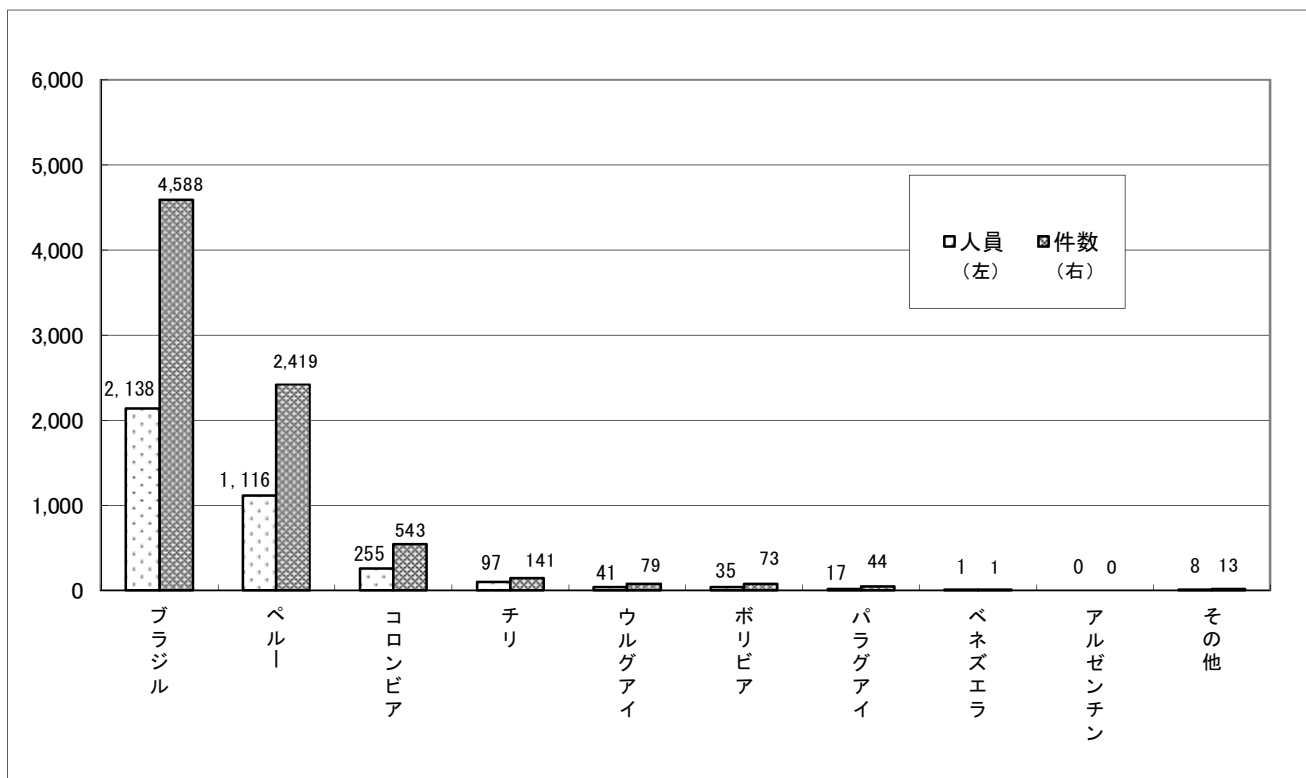
②-2 法律相談(司法書士)



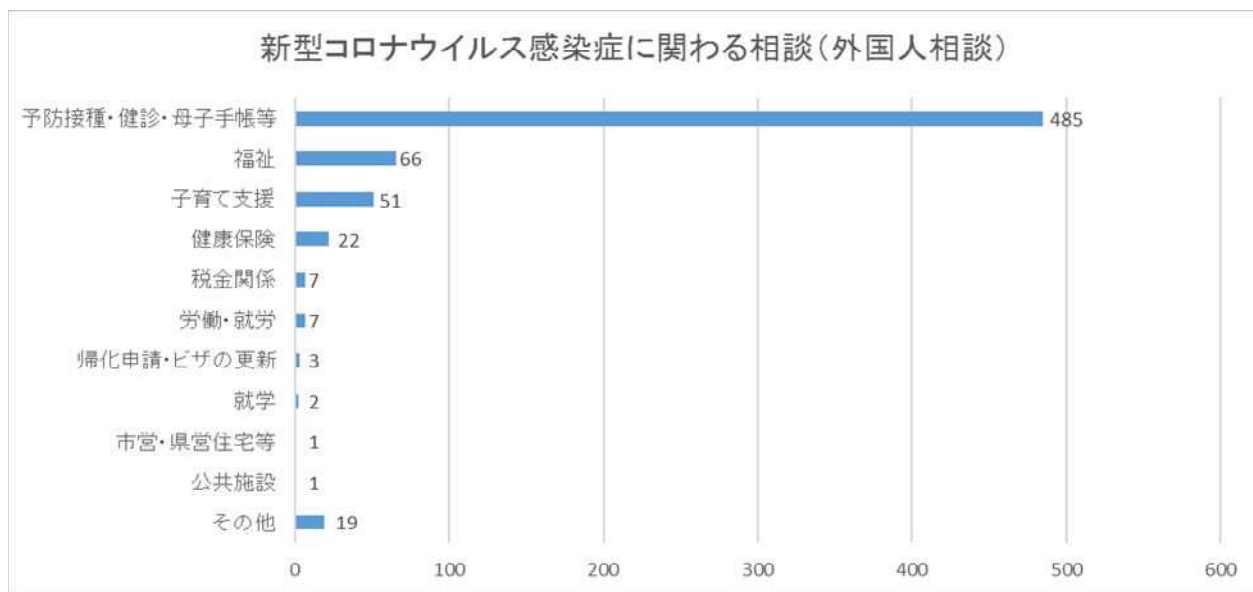
③-1 外国人相談



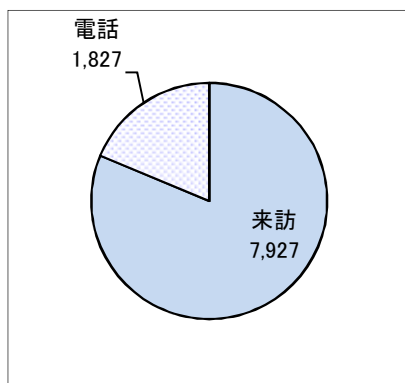
③-2 国別内訳



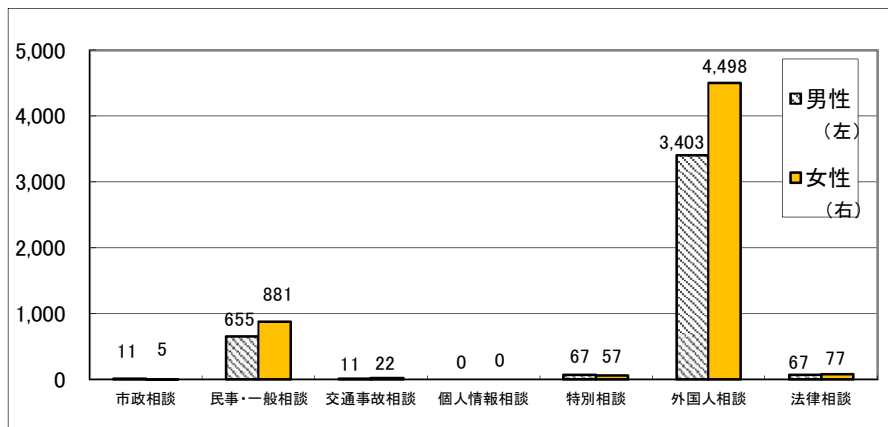
③-3 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数



<受付別>



<男女別>



### 3. 消費者行政

#### 【消費生活相談】(消費生活センター)

##### (1)相談件数一覧

	新規					継続					総合計				
	来所	電話	文書	その他	計	来所	電話	文書	その他	計	来所	電話	文書	その他	計
計	364	1,347	5	3	1,719	267	2,656	286	0	3,209	631	4,003	291	3	4,928

※「その他」にはメールとFAXを含む。

##### (新規相談の内訳)

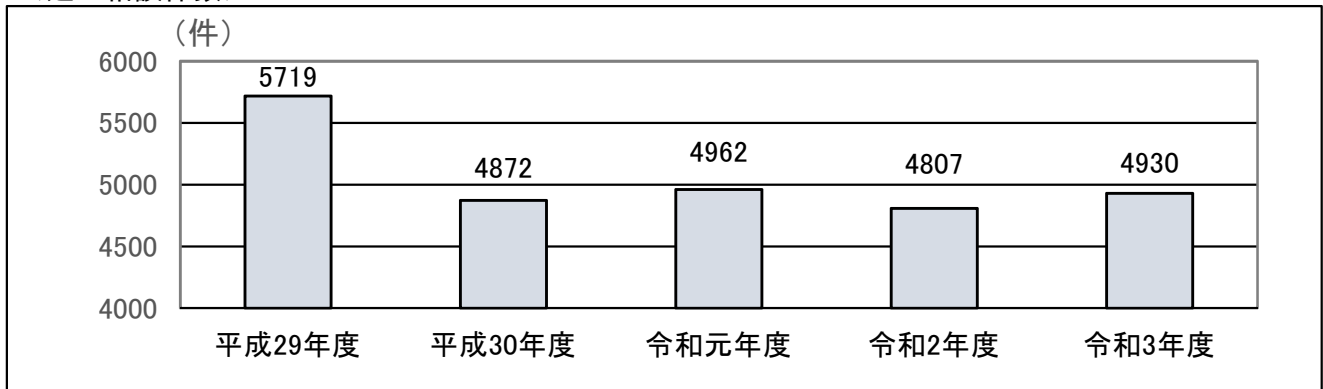
内容別分類項 商品別分類項目	受付件数	内容別相談件数														計
		安全・衛生	品質・機能・役 務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
商品一般	133	0	0	1	5	0	10	73	97	6	0	0	0	0	0	192
食料品	113	8	12	0	20	0	9	83	82	9	0	0	0	0	0	223
住居品	83	3	14	0	13	0	7	53	53	10	0	0	0	0	1	154
光熱水品	58	0	1	0	9	1	0	28	37	9	0	0	0	0	0	85
被服品	89	1	6	0	5	0	6	73	69	8	0	0	0	0	0	168
保健衛生品	103	6	12	0	21	0	9	84	78	5	0	0	0	0	2	217
教養娯楽品	105	2	12	1	14	0	4	68	77	7	0	0	0	1	1	187
車両・乗り物	50	2	14	0	8	0	0	14	36	8	0	0	0	0	0	82
土地・建物・設備	53	1	3	2	11	0	4	25	33	9	0	0	1	0	0	89
他の商品	9	0	0	0	4	0	0	5	4	0	0	0	0	0	1	14
クリーニング	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4
レンタル・リース・賃貸	90	1	7	2	26	0	0	14	74	11	0	0	0	0	2	137
工事・建築・加工	68	1	13	1	18	0	0	36	53	9	0	0	0	0	0	131
修理・補修	21	1	7	0	5	0	1	9	17	5	0	0	1	0	0	46
管理・保管	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
役務一般	13	0	0	0	3	0	0	4	13	1	0	0	0	0	0	21
金融・保険サービス	270	0	1	1	45	0	4	52	246	15	0	0	1	0	1	366
運輸・通信サービス	121	0	4	0	20	0	7	65	90	15	0	0	0	1	1	203
教育サービス	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4
教養・娯楽サービス	124	0	2	1	28	0	10	87	101	8	0	0	0	0	0	237
保健・福祉サービス	81	7	15	2	13	0	6	26	52	15	0	0	0	0	1	137
他の役務	71	0	2	0	18	0	7	40	57	8	0	0	0	1	0	133
内職・副業・ねずみ講	31	0	0	1	7	0	3	29	28	0	0	0	0	0	0	68
他の行政サービス	10	0	0	0	1	0	0	2	8	0	0	0	0	0	0	11
他の相談	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1,719	33	126	12	296	1	88	871	1,307	161	0	0	3	3	10	2,911

※新規相談件数は、1,719件(個人情報に関する相談を除く)ですが、1つの相談で複数の内容キーワードが含まれていることがありますので、合計件数は受付件数よりも多くなっています。



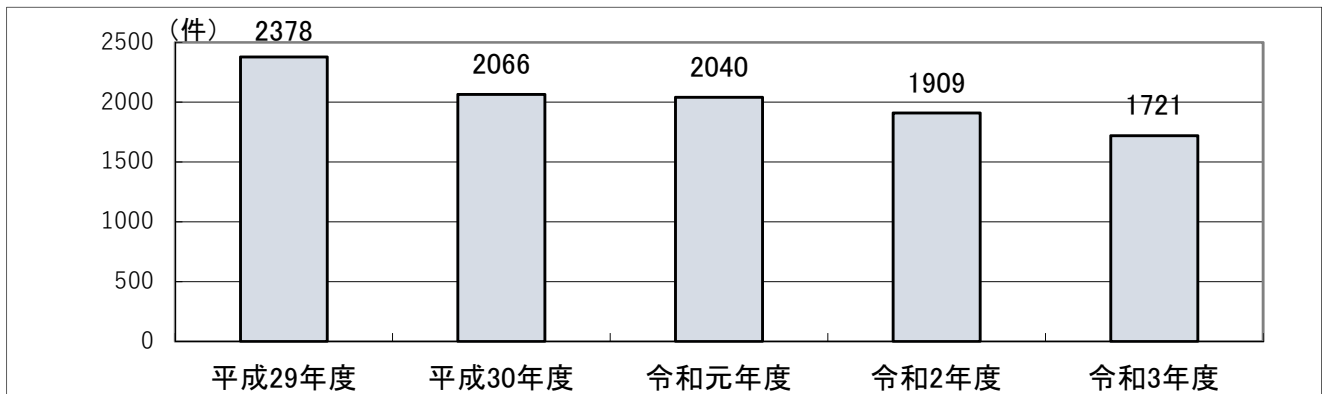
(2)相談件数の推移

<延べ相談件数>



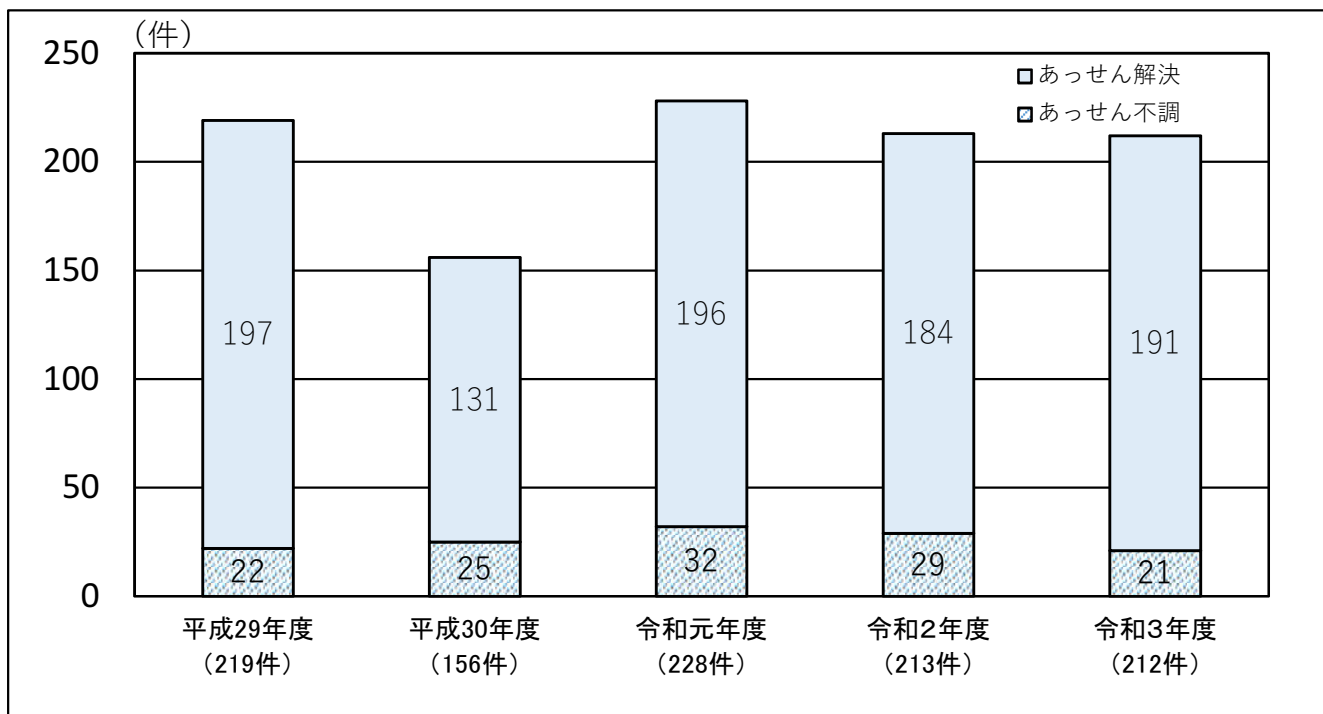
継続分を含めた延べ相談件数は4,930件(個人情報単独の相談2件を含む)で、昨年度より2.5%増加しました。

<新規相談件数>



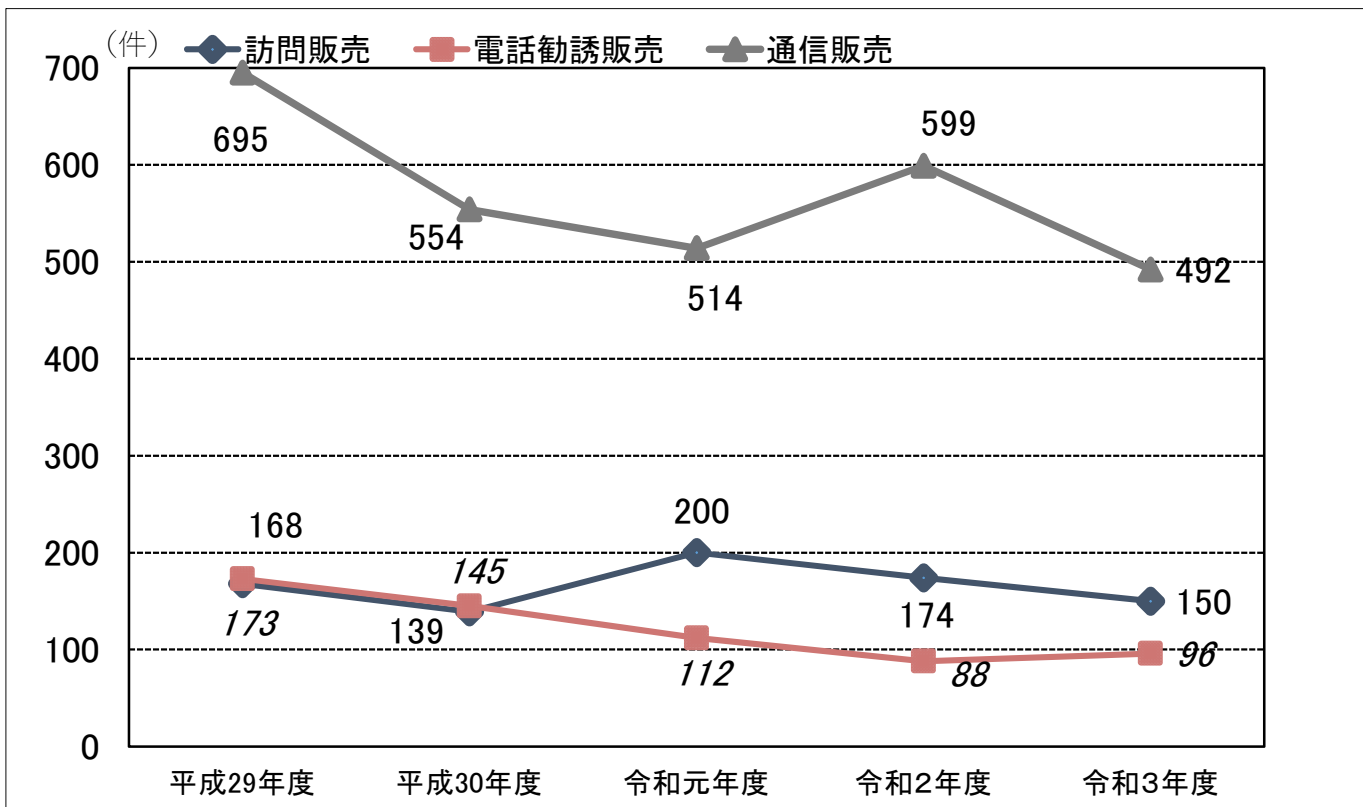
上記のグラフは、令和3年4月から4年3月までの1年間に富士市消費生活センターが新規に受け付けた件数について、過去の件数と比較したものです。令和3年度の新規相談件数は1,721件(個人情報単独の相談2件を含む)で、前年度に比べ9.9%減少しました。

<あっせん件数推移>



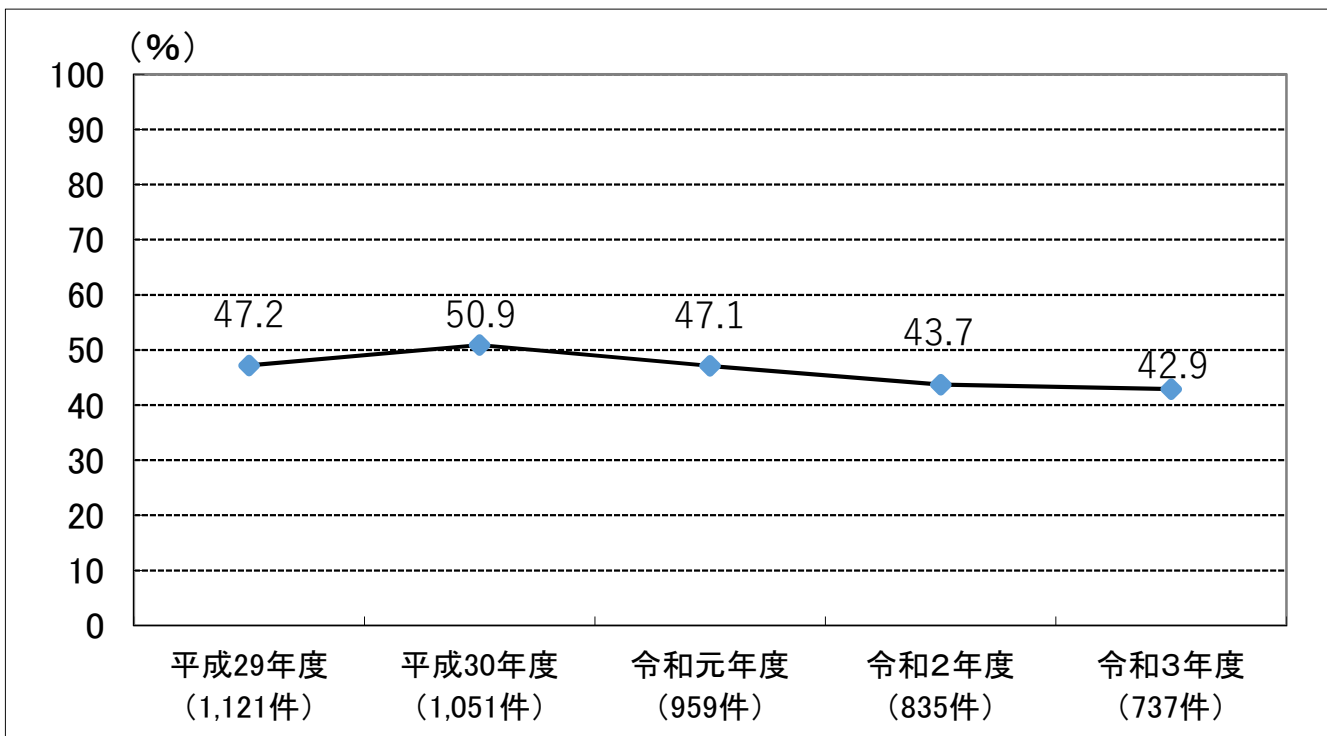
あっせんとは、消費者と事業者の交渉が円滑に行われ自主的な解決が行われるように、消費生活センターが介入し、助言・援助・調整等を行うことです。あっせんを行う事案は、近年ますます高度で複雑化しています。

<訪問販売、電話勧誘販売、通信販売の相談件数推移>



上記のグラフは、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売に関する相談件数の推移を表したものになります。通信販売に関する相談は減少となりました。電話勧誘販売、訪問販売の相談件数は横ばい状態です。

<60歳以上の全体の相談に占める割合推移>



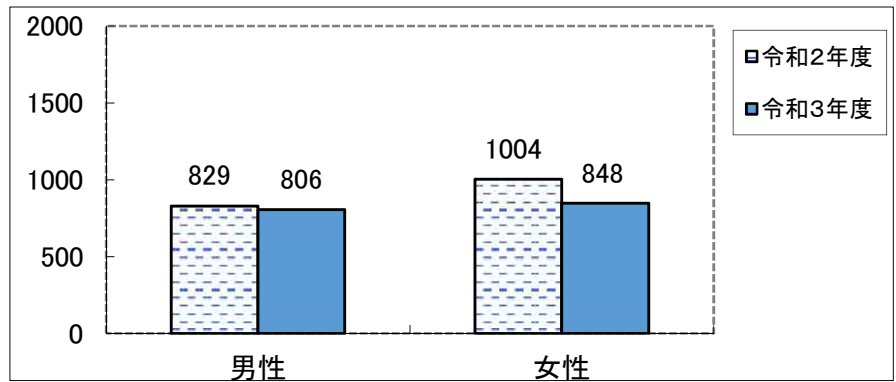
60歳以上の全体の相談に占める割合は、30年度に50%を超えて以降、横ばい状態が続いています。高齢者を狙う悪質な勧誘や詐欺は後を絶ちませんが、「あやしい」と感じたら周囲や公的機関に相談をする、という流れを引き続き広く呼び掛けていく必要があります。

### (3)相談件数内訳

#### <男女別>

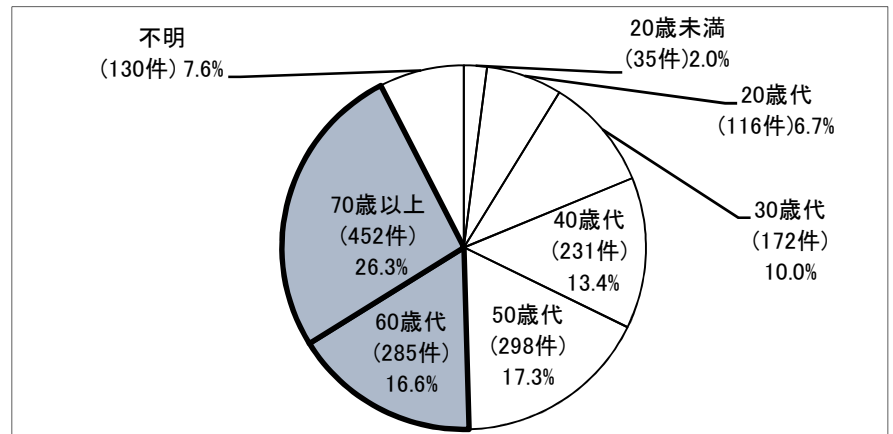
男性49%、女性51%と、男性に比べ女性からの相談が多い傾向があります。

※事業者は含まれていません。

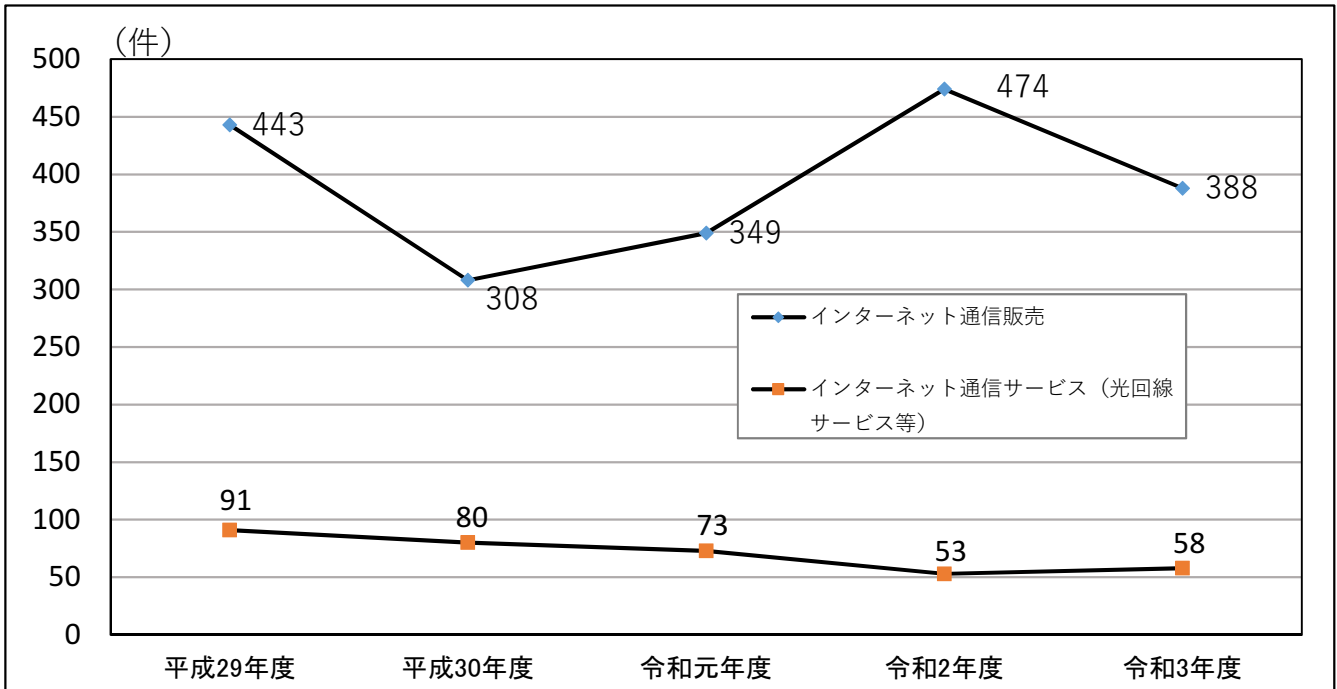


#### <年齢別>

60歳以上の相談件数が全体の半数近く(42.9%)を占めています。

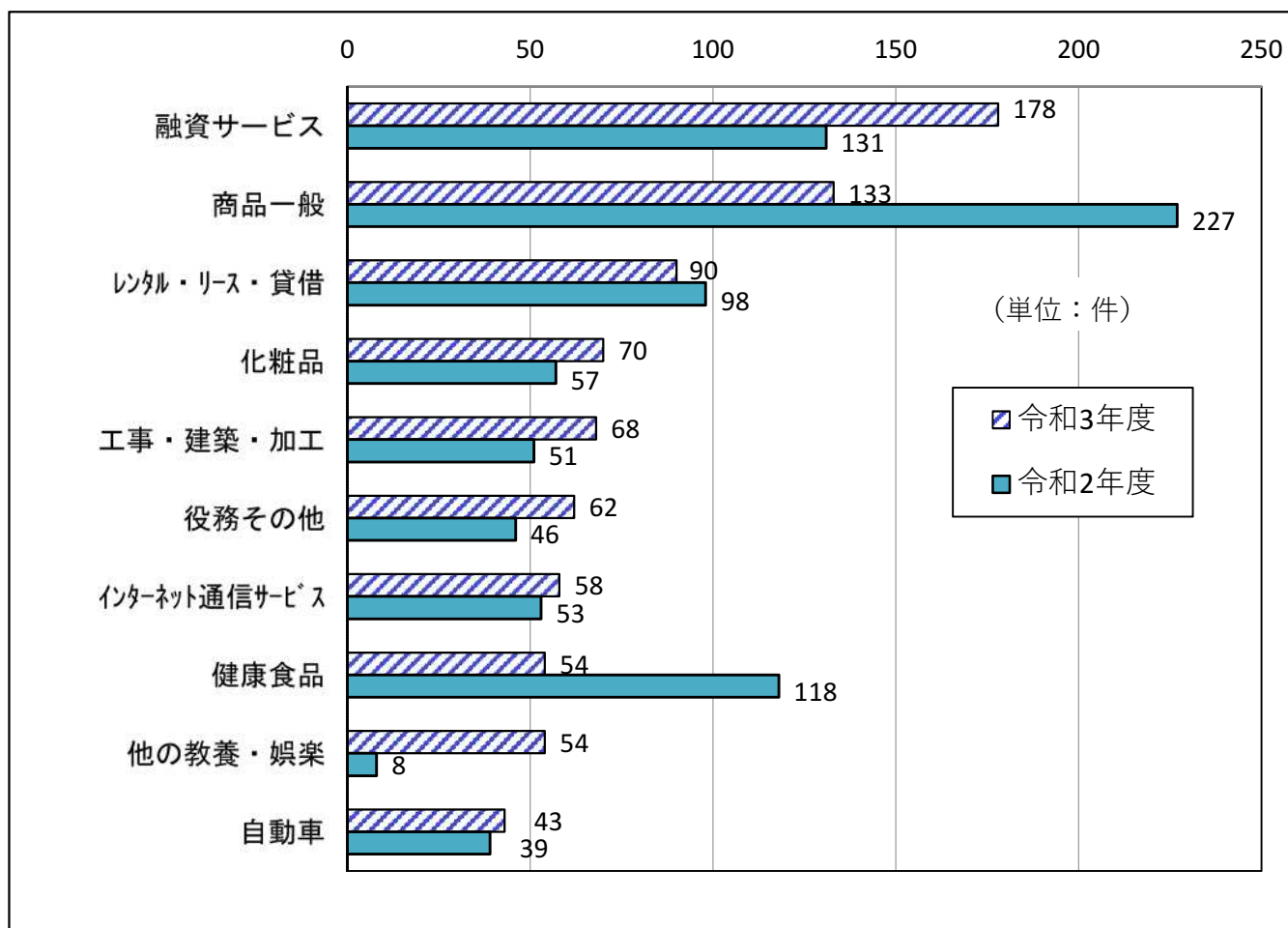


### <インターネット通信販売、インターネット通信サービス(光回線サービス等)に関する相談件数の推移>



インターネット通信販売はスマートフォンで手軽に契約ができる反面、画面が小さいため契約条件を見落とししたり、詐欺サイトにアクセスしてしまったり、フィッシングサイト(本物そっくりの偽サイト)による被害も増えており、相談件数の増加傾向が続いております。

<商品・役務別相談件数(上位10位までの昨年度との比較)>



《分類の説明》

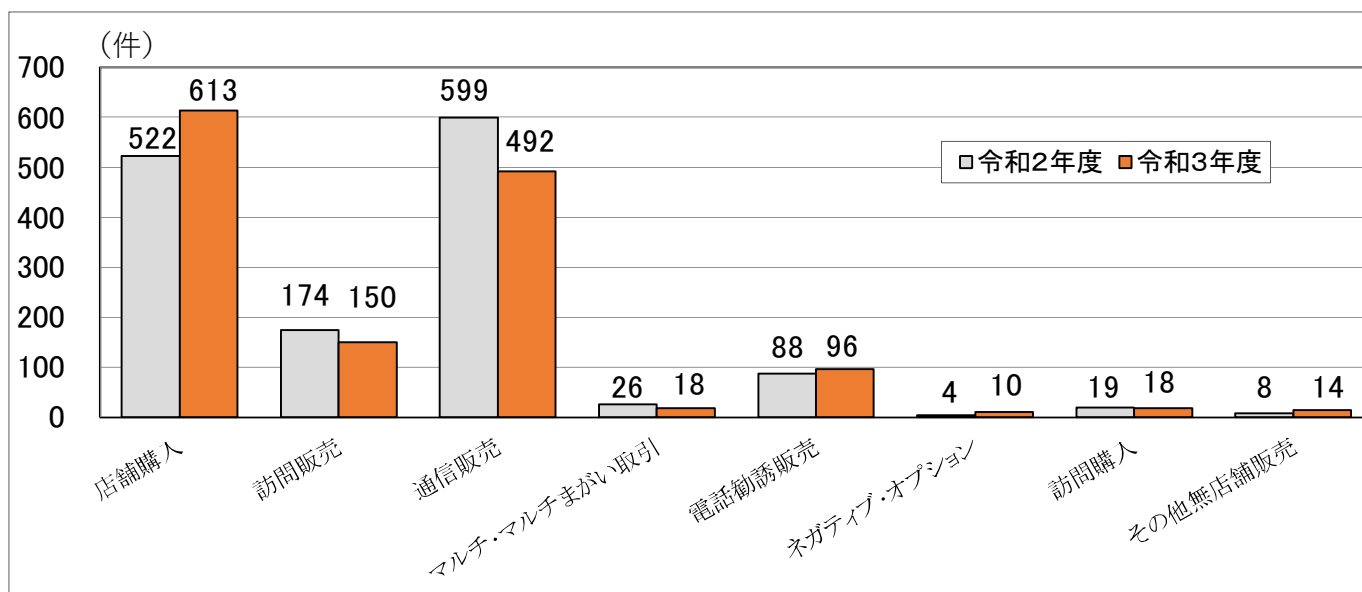
- \* 融資サービス.....消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の融資サービスに関する相談。
- \* 商品一般.....その他の分類に該当しない商品に関する相談。
- \* レンタル・リース・賃借.....商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む。  
(例)賃貸アパートなどの賃貸借契約等
- \* 化粧品.....化粧品類(基礎化粧品、メイク用品、頭髮用)の定期購入に関する相談。
- \* 工事・建築・加工.....工事・建築・加工に関する相談。工事には大規模な修繕も含まれる。  
(例)かわらの全面ふきかえ工事、新築請負工事、白生地の染色、和服仕立て等
- \* 役務その他.....サービス業に関する相談のうち、他に分類できない相談。
- \* インターネット通信サービス.....インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するもの等。  
(例)光回線サービス等
- \* 健康食品.....健康食品に関する相談。
- \* 他の教養・娯楽.....入場料(使用料)を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設(観覧・鑑賞するための施設利用は含まない)
- \* 自動車.....自動車、原動機付自転車及び自動車部品  
(農耕作業用自動車を除く、中古車等を含む)

#### (4)年代別商品・役務相談上位件数

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	他の教養・娯楽 (8)	化粧品 (5)	商品一般 (3)	健康食品 (3)	音響・映像製品 (2)
20歳代	融資サービス (18)	レンタル・リース・貸借 (11)	内職・副業 (7)	商品一般 (6)	理美容 (6)
30歳代	融資サービス (24)	レンタル・リース・貸借 (14)	商品一般 (12)	化粧品 (7)	自動車 (7)
40歳代	融資サービス (37)	商品一般 (11)	レンタル・リース・貸借 (10)	化粧品 (10)	インターネット通信サービス (9)
50歳代	商品一般 (30)	融資サービス (24)	化粧品 (19)	役務その他 (16)	レンタル・リース・貸借 (15)
60歳代	融資サービス (27)	商品一般 (20)	インターネット通信サービス (18)	化粧品 (16)	工事・建築・加工 (10)
70歳以上	商品一般 (44)	融資サービス (35)	健康食品 (24)	工事・建築・加工 (24)	レンタル・リース・貸借 (19)

年代ごとに「融資サービス」が上位を占めているのは、コロナ禍において、消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の支払いが困難になった消費者の相談が多く寄せられた結果です。

#### <販売購入形態別相談件数>



販売購入形態別に相談件数を見ると、令和3年度は店舗購入の相談が多く寄せられています。

#### (5)個人情報に関する相談

平成17年4月1日に個人情報保護法が施行されたことから、平成17年度より消費生活相談室(現:消費生活センター)で個人情報に関する相談の受付を始めました。( )内は消費生活相談との重複相談です。

【個人情報相談事例】 契約している会社に自分の情報を利用して、系列会社から勧誘を受けた等

	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談件数	4件(0件)	14件(14件)	17件(14件)	13件(11件)	17件(15件)

(5) 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)集計データ

集計データ種別：地域データ  
 集計対象期間：2021年4月～2022年3月  
 集計対象センター：富士市消費者生活センター

苦情・問合せ・要望

項目		令和3年度	令和2年度	前年比
相談件数		1719	1907	90.1
性別	男性	806	829	97.2
	女性	848	1004	84.5
年齢別	20歳未満	35	35	100.0
	20歳代	116	120	96.7
	30歳代	172	170	101.2
	40歳代	231	290	79.7
	50歳代	298	311	95.8
	60歳代	285	312	91.3
	70歳以上	452	523	86.4
	その他・不明	130	147	88.4
	平均年齢	56	57	98.2
	平均年齢	56	57	98.2
職業別	給与生活者	752	817	92.0
	自営・自由業	96	102	94.1
	家事従事者	245	324	75.6
	学生	38	42	90.5
	無職	469	488	96.1
	団体	52	62	83.9
その他・不明	67	72	93.1	
契約・購入金額	1万円未満	217	263	82.5
	5万円未満	218	256	85.2
	10万円未満	64	72	88.9
	50万円未満	198	169	117.2
	100万円未満	94	59	159.3
	500万円未満	129	102	126.5
	1千万円未満	25	20	125.0
	5千万円未満	31	21	147.6
	1億円未満	2	2	100.0
	1億円以上	1	0	
	その他・不明	740	943	78.5
	合計金額	1,599,999,029	1,044,677,040	153.2
	平均金額	1,634,320	1,083,689	150.8
商品大分類	商品一般	133	227	58.6
	食料品	113	176	64.2
	住居品	83	74	112.2
	光熱水品	58	68	85.3
	被服品	89	83	107.2
	保健衛生品	103	136	75.7
	教養娯楽品	105	120	87.5
	車両・乗り物	50	49	102.0
	土地・建物・設備	53	50	106.0
	他の商品	9	2	450.0
	商品計	796	985	80.8
	クリーニング	2	4	50.0
	レンタル・リース・貸借	90	98	91.8
	工事・建築・加工	68	51	133.3
	修理・補修	21	21	100.0
	管理・保管	2	0	
	役務一般	13	16	81.3
	金融・保険サービス	270	227	118.9
	運輸・通信サービス	121	284	42.6
	教育サービス	2	7	28.6
	教養・娯楽サービス	124	33	375.8
	保健・福祉サービス	81	69	117.4
	他の役務	71	63	112.7
	内職・副業・ねずみ講	31	6	516.7
	他の行政サービス	10	31	32.3
	役務計	906	910	99.6
	他の相談	17	12	141.7
総計	1,719	1,907	90.1	

項目		令和3年度	令和2年度	前年比
相談内容分類	安全・衛生	33	29	113.8
	品質・機能・役務品質	126	119	105.9
	法規・基準	12	13	92.3
	価格・料金	296	244	121.3
	計量・量目	1	3	33.3
	表示・広告	88	134	65.7
	販売方法	871	1,076	80.9
	契約・解約	1,307	1,652	79.1
	接客対応	161	198	81.3
	包装・容器	0	1	
	施設・設備	0	0	
	買物相談	3	7	42.9
	生活知識	3	1	300.0
	その他	10	5	200.0
	販売購入形態	店舗購入	613	522
訪問販売		150	174	86.2
通信販売		492	599	82.1
マルチ・マルチまがい取引		18	26	69.2
電話勧誘販売		96	88	109.1
ネガティブ・オプション		10	4	250.0
訪問購入		18	19	94.7
その他無店舗販売		14	8	175.0
不明・無関係		308	467	66.0
商品・役務別相談上位件数		1	1	135.9
内容キーワード	1 融資サービス	178	131	135.9
	2 商品一般	133	227	58.6
	3 レンタル・リース・貸借	90	98	91.8
	4 化粧品	70	57	122.8
	5 工事・建築・加工	68	51	133.3
	6 役務その他	62	46	134.8
	7 インターネット通信サービス	58	53	109.4
	8 健康食品	54	118	45.8
	9 他の教養・娯楽	54	8	675.0
	10 自動車	43	39	110.3
	11 医療	43	18	238.9
	12 娯楽等情報配信サービス	39	0	
	13 電気	36	34	105.9
	14 紳士・婦人洋服	31	27	114.8
	15 内職・副業	29	6	483.3
内容キーワード	1 解約	422	458	92.1
	2 インターネット通販	388	474	81.9
	3 個人情報	320	0	
	4 高価格・料金	242	184	131.5
	5 信用性	207	285	72.6
	6 連絡不能	200	252	79.4
	7 返金	194	155	125.2
	8 説明不足	174	223	78.0
	9 多重債務	161	116	138.8
	10 虚偽説明	144	114	126.3
11 クレーム処理	140	160	87.5	
12 詐欺	138	201	68.7	
13 家庭訪問	124	131	94.7	
14 定期購入	102	0		
15 電話勧誘	98	113	86.7	

※ P6～P11に掲載した各種グラフにおける令和3年度の件数等は、本表の数値に基づいています。過年度件数等は、各年度の事業概要中の数値に基づいて作成しています（国民生活センターが修正を行うことがあるため差異が生じている場合があります。）

## (6)啓発事業

## ■高齢者に対する啓発講座（市政いきいき講座）

月／日	会 場	参加団体等	人 数
5/28	ハイネット・ふじ	すこやか倶楽部	15 人
7/16	吉原まちづくりセンター	バラの会	7 人
11/11	若松2丁目公会堂	サロン若松2	26 人
12/7	水戸島南町公会堂	サロン南町	16 人
2/26	入山瀬天王町公会堂	サロン藤の会	16 人
計			80 人

## ■啓発資料説明・配布

月／日	配布先	配布方法	配布数
7月	石坂2丁目いきいきサロン	代表者に配布	30 部
7月	親子学級1歳対象講座保護者	家庭教育講座(親子学級)にて配布	167 部
7/14	いきいきサロン(全147箇所)	社会福祉協議会を通して配布	180 部
8/23	民生委員・児童委員協議会理事会出席者	民生委員・児童委員協議会を通して配布	30 部
10月	高齢者教養講座受講者	一般講座(高齢者教養講座)にて配布	150 部
	スマートフォン・タブレット講座受講者	一般講座(スマートフォン・タブレット講座)にて配布	100 部
11月	民生委員・児童委員協議会出席者	民生委員・児童委員協議会にて配布	500 部
1月	新成人	成人式の記念品と同梱して配布	2300 部
1/21	静岡県立吉原高等学校	家庭科授業にて配布	180 部
計			3,637 部

## ■高齢者・障害者を見守る方への啓発講座

月／日	会 場	参加団体等	人 数
5/11・14	NPO法人介護支援ピアケア	NPO法人介護支援ピアケア職員	18 人
6/16	富士市役所5階第2会議室	知的障害者相談員	17 人
10/1	消防防災庁舎4階第1会議室	富士市障害者自立支援協会委員	78 人
計			113 人

### ■ 中学校における連携授業

月／日	会 場	参加者	人 数
6/21・28	富士市立吉原北中学校	3年生4クラス	107 人
7/1	富士市立元吉原中学校	3年生2クラス	47 人
7/16・19・20・21	富士市立鷹岡中学校	3年生5クラス	144 人
10/21	富士市立吉原東中学校	3年生1クラス	29 人
12/6・7	富士市立富士中学校	3年生5クラス	156 人
12/14	富士市立富士川第一中学校	2年生2クラス	45 人
12/14・20・23	富士市立吉原第一中学校	2年生6クラス	181 人
12/21・22	富士市立大淵中学校	3年生4クラス	119 人
1/20・26	富士市立富士川第二中学校	3年生2クラス	49 人
2/10・15・22	富士市立岩松中学校	3年生6クラス	166 人
2/14	富士市立吉原第三中学校	1年生2クラス	57 人
2/22・24	富士市立田子浦中学校	2年生5クラス	134 人
2/25・28	富士市立富士南中学校	1年生8クラス	238 人
3/2・4	富士市立岳陽中学校	2年生7クラス	206 人
		計	1,678 人

### ■ 高校における連携授業

月／日	会 場	参加者	人 数
12/13・15・16・17	富士見高等学校	1年生11クラス	304 人
1/31・2/1～2/4	富士市立高等学校	1年生3クラス2年生3クラス	138 人
		計	442 人



### ■若者における連携授業

月／日	会 場	参加団体等	人 数
4/23	富士市立看護専門学校	富士市立看護専門学校	78 人
		計	78 人

### ■その他の年代に対する啓発活動

月／日	会 場	概 要	人 数
11/9	イオン富士南	消費生活センター紹介、相談事例パネル展示、パンフレット等の配布	300 人
		計	300 人

### 講座実績一覧

高齢者に対する啓発講座	5回	80 人
高齢者・障害者を見守る方への啓発講座	3回	113 人
中学校における連携授業	59回	1,678 人
高校における連携授業	17回	442 人
若者における連携授業	1回	78 人
その他の年代に対する啓発活動	1回	300 人
計	86回	2,691 人

## ☆ 高齢者に対する啓発講座風景



## ☆ 消費生活センターオリジナルグッズ・啓発パンフレットの配布



## 【消費者教育等】

### (1) 市民への情報提供・啓発

#### ① 広報誌への記事掲載

広報ふじ(令和4年3月5日号)に消費生活センターからのお知らせとして、特集記事『4月からは18歳で成年に“大人”になるってこんなこと 成年ヒヤリエピソード』を掲載。

#### ② 地方紙への記事掲載

富士ニュース(毎月)、庵原新聞(毎月)、岳南朝日新聞(隔月)に、話題性の高い相談事例の記事を提供。

#### ③ ラジオ番組・CMの放送

Radio-fの中で消費者啓発のための番組、CMを放送。

番組(5分)12回、CM(20秒)52回、CM(40秒)26回

#### ④ 食品表示(品質事項)

原材料や原産地など食品表示法で定める品質事項について、平成25年度から県から権限委譲され、市内の市域事業者(市内のみで事業を展開する事業者)に対して、表示が適正にされているか、立入検査や指導などを行っています。

・食品表示法に基づく立入検査:

立入検査件数	不審情報受付件数	口頭・文書指導件数	指示・公表件数
4件	0件	3件	0件

・広報紙への記事掲載: 広報ふじ(令和3年7月20日号)に特集記事『食品表示からわかること、私たちにできること』を掲載。

#### ⑤ 街頭キャンペーン

消費者被害拡大防止のため、街頭啓発を年2回(5月及び12月)実施。

(実施場所:【5月】富士市役所、【12月】西友富士青島店、マックスバリュ富士八幡町店)

#### ⑥ 生活展(消費生活に関する啓発パネルの展示)

生活展 市役所2階市民ホール 令和3年10月4日～8日

令和3年12月9日～17日

#### ⑦ 消費生活モニター事業

消費生活に関する諸問題について、広く消費者の意見や実態を把握し、かしこい消費者、地域の消費者リーダーの育成を図ります(希望者による登録制)

[活動内容]

- ・学習会参加、市民生活講座の企画運営
- ・富士市生活展での消費者啓発パネル展示
- ・街頭キャンペーン等啓発事業への参加

#### ⑧ 市民に向けた消費生活PR

・横断幕の掲出: 年2回(5月及び12月)、市役所前歩道橋及び富士駅ペDESTリアンデッキにて啓発用横断幕を掲出。

・公用車へのマグネットシート貼付け: 年2回(5月及び12月)、公用車に啓発用マグネットシートを貼付け。

・セブンイレブン及びファミリーマートへの啓発チラシ配架

### ⑨悪質電話対策機器購入費補助事業

悪質電話による被害の多い高齢者世帯を対象として、被害防止用の機器購入に係る費用の一部を補助。

対象者：市内に住所を有する 65 歳以上の方

補助内容：悪質電話対策機能を備えた機器購入費のうち、1 万円を上限に補助

補助件数：201 件

### ⑩成人式での啓発

・若者向けリーフレットの配布(記念品と同梱)

・式開催前に啓発スピーチを実施

## (2)消費者教育

### ①市民生活講座

市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として、情報収集及び自己啓発の場として消費生活に関する学習講座を開催(年2回)。

第1回 令和3年7月15日 「SDGs 達成のための未来を変えるエシカル消費」 29 人

第2回 令和3年11月4日 「新型コロナウイルスから身を守る知恵」 25 人

合計 54 人

### ②夏休み親子消費者教室

親子で楽しみながら消費に関する基礎を学び、消費生活への関心を高めることを目的として、学習講座を開催(年3回)。

第1回 令和3年7月26日 「おこづかいゲーム」

第2回 令和3年7月29日 「親子で学ぼう！食品表示とエシカル消費」

第3回 令和3年8月6日 「本当にあった話から学ぶ情報モラル」

合計 39 組 86 人

### (3)消費者教育の人材の育成・活用・連携

#### ①消費者教育担い手養成講座

令和4年1月21日に消費生活モニター学習会を開催しました。

対象:消費生活モニター及び市民

会場:富士市消防防災庁舎7階大会議室

参加者数:16人

講師:一般社団法人 消費者力開発協会 張公明氏

内容:「広告とインターネットの裏側教えます」

#### ②消費者教育推進地域協議会

令和3年度消費者教育推進地域協議会を開催しました。

社会的価値行動ができる消費者の育成と消費者市民社会の実現を目指すことを目的とした「第2次富士市消費者教育推進計画」における、令和2年度の施策の進捗と令和3年度の取組について、各委員より意見をいただきました。

また、消費者教育推進地域協議会に先立って、消費者教育推進庁内連絡会を開催しました。「第2次富士市消費者教育推進計画」について、担当各課の令和2年度の実績と取組および令和3年度の取組計画の報告を受けてとりまとめを行いました。

#### ③消費者安全確保地域協議会

高齢者や障害者など判断力が不十分な方からの消費者被害の相談が増加、悪質化、深刻化する中で、消費者庁ではこれらの消費者を特に見守りが必要な消費者として、その被害防止のため、平成26年消費者安全法を改正し、地域での見守りを行うための組織として消費者安全確保地域協議会の設置ができると規定しました。

本市では、令和2年11月12日に「富士市消費者安全確保地域協議会設置要綱」を制定し、当該協議会を設置しました。

協議会の構成員は、市の福祉部門のほか、地域包括支援センター、民生委員・児童委員協議会、富士警察署、富士市社会福祉協議会となっています。

令和3年度は、11月16日に消費者庁職員を講師に招き、協議会の設置意義や実際の活動の紹介などの講演会を行いました。

#### (4) 製品安全への取組み

- ・ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査：検査実施店舗 3店舗

検査品目	検査数	違反
テーブルかけ	35	0
洗面器	15	0
湯沸かし	55	0

- ・ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査：検査実施店舗 (特定製品) 5店舗  
(特定保守製品) 2店舗

(特定製品)

検査品目	検査機種数	違反
家庭用圧力なべ及び圧力がま	15	0
携帯用レーザー応用装置	5	0

(特定保守製品)

検査品目	事業者数	違反
石油給湯器	2	0

- ・ 電気用品安全法に基づく立入検査：検査実施店舗 5店舗

検査品目	検査機種数	違反
直流電源装置	20	0
リチウムイオン蓄電池	66	0
電気トースター	28	0

- ・ ウェブサイトへの掲載（消費者庁情報提供）：3回

[内容]

- ① 子どもの歯磨き中の喉突き事故などに気を付けましょう！  
～3歳以下の子どもの事故が多数発生しています～
- ② 鍵の開錠・修理等に関する役務の取引に関する注意喚起
- ③ 人気ブランド公式通信販売サイトを装った偽サイトに関する注意喚起

#### 4. 生活環境緊急整備事業

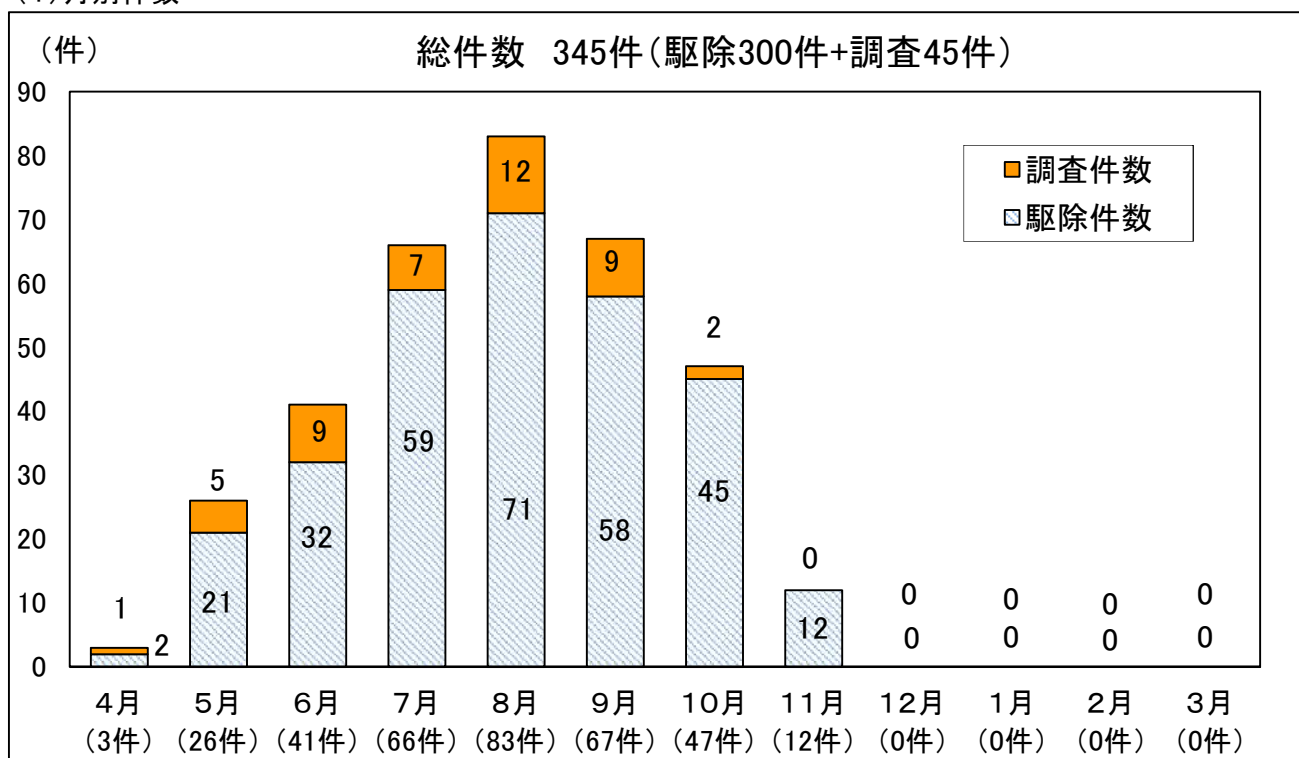
##### 【スズメバチの巣の駆除】

ハチ類の中で刺傷すると特に危険なスズメバチの生息域が市街地全域に拡大し身近に営巣されていることから、平成16年度より生活環境緊急整備事業の一環として、スズメバチの巣の駆除処理を始め、市民の不安と危険の解消を図っています。

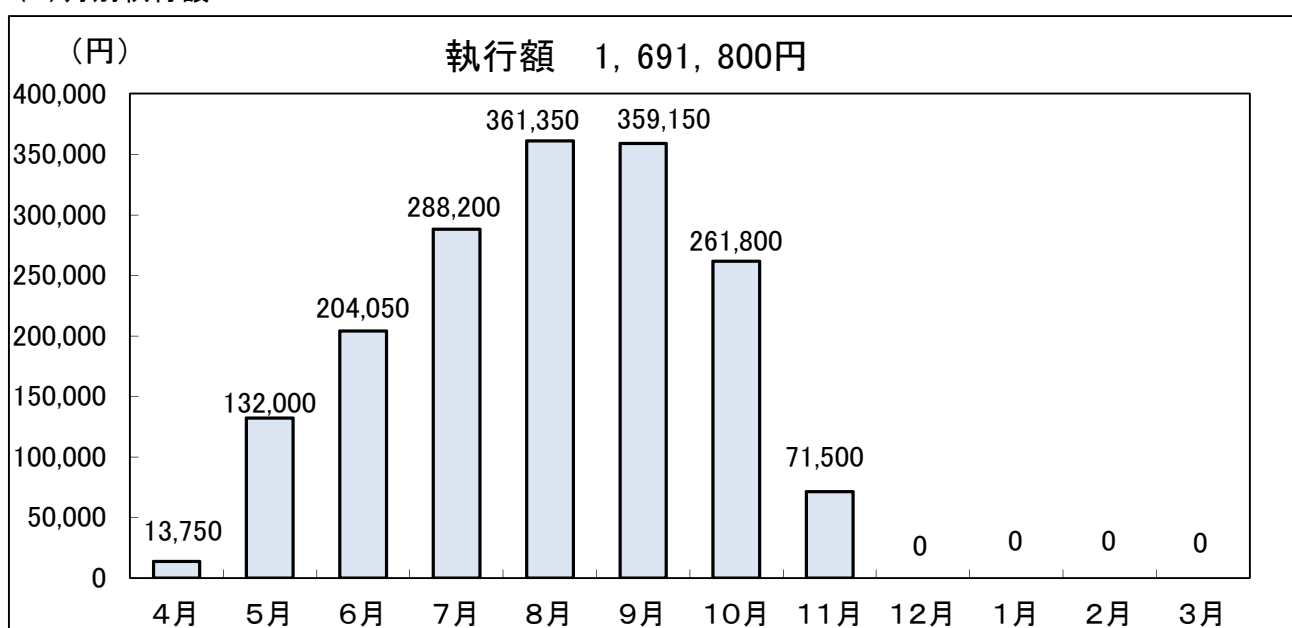
令和3年度のスズメバチ駆除業務執行状況は、345件、1,691,800円となっており、前年度に比べ執行件数は△58件で14.4%の減少、執行額は△384,560円、18.5%の減少となりました。

平成27年度から、駆除費用の一部（6月までは2,000円、7月からは3,000円、いずれも税別）を自己負担金として徴収しています。

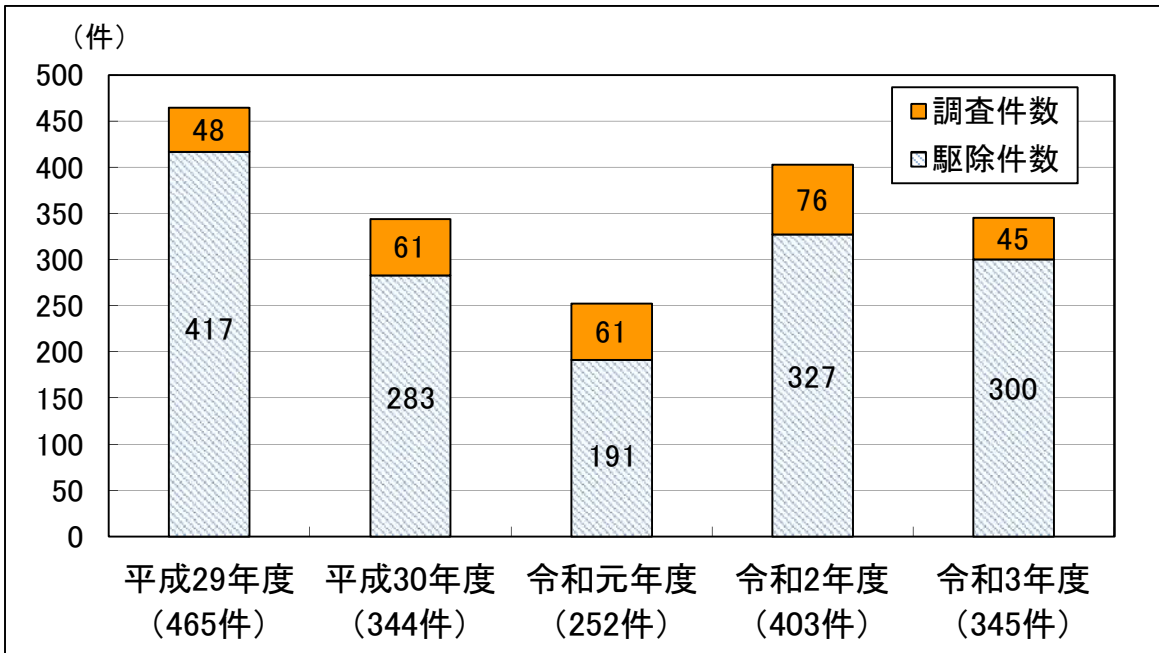
##### (1) 月別件数



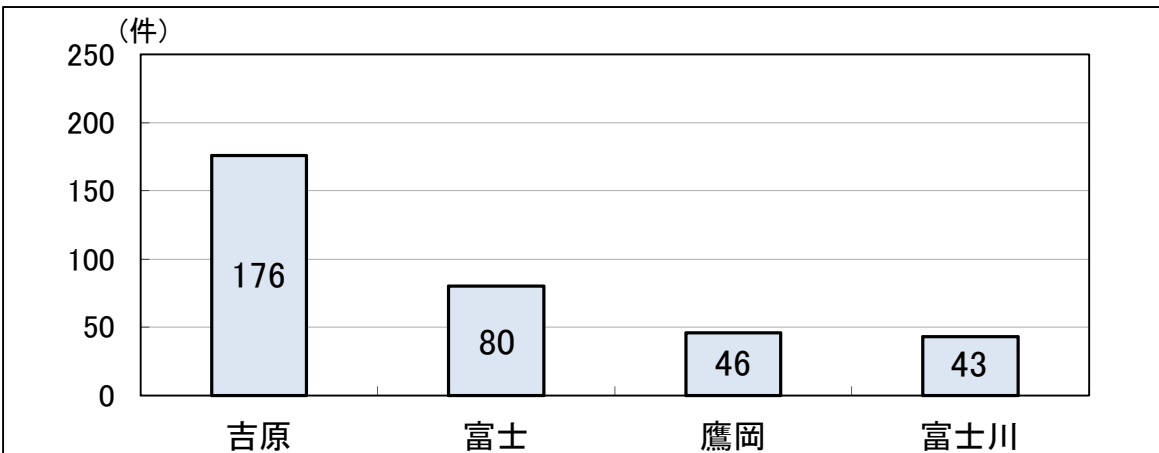
##### (2) 月別執行額



(3)年度別執行件数



(4)地区別執行件数



吉原地区：吉原、伝法、今泉、広見、元吉原、須津、浮島、吉永、原田、大淵、富士見台、神戸、吉永北、青葉台

富士地区：富士駅北、富士駅南、田子浦、岩松、富士南、岩松北、富士北

鷹岡地区：丘、鷹岡、天間

富士川地区：富士川、松野

【防護服の貸し出し】

ハチは、庭の木や草、畑などの害虫を食べたり、花の受粉を助けたりする益虫です。しかし、家や庭などの身近な場所にハチの巣ができ、人への危害が加えられる可能性があります。やむをえず駆除する場合には、市民安全課にて防護服を無料で貸し出しています。事務所、店舗、畑、林などでの使用、スズメバチの巣の駆除での使用については貸し出しの対象となりません。また、貸し出しは事前予約制です。

(1)貸し出し件数の推移

月別貸出件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
令和元年度	0件	0件	2件	2件	12件	10件	3件	1件	0件	0件	30件
令和2年度	1件	2件	2件	6件	6件	10件	3件	1件	0件	1件	32件
令和3年度	1件	0件	1件	1件	7件	1件	1件	0件	0件	0件	12件





---

---

令和4年度版 事業概要

(令和3年度事業)

作成 富士市市民部市民安全課市民相談担当

所在地 富士市永田町1丁目100番地

直通TEL(内線)

市民相談担当 55-2750 (2319、2326)

消費生活センター 55-2756

(2328、2329、2347)

---

---

富士市行政資料登録番号  
R4-6