

令和3年度版

事業概要

(令和2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

相談事業の種類・体制等	1
1. 市民相談（市民相談室）	
（1）相談件数一覧	2
（2）事業別（大分類）相談件数の推移	3
（3）種類別（中分類）相談内訳	
（4）相談受付状況（来訪・電話別）	
（5）相談受付状況（男性・女性別）	
（6）内容別（小分類）相談内訳	4
①民事・一般相談等 ②法律相談（弁護士、司法書士） ③外国人相談	
2. 消費者行政	
【消費生活相談】（消費生活センター）	
（1）年間相談件数の推移（新規受付分）	8
（2）個人情報に関する相談について	
（3）契約当事者別に見た相談件数	
（4）あっせん件数推移	9
（5）訪問販売、電話勧誘販売、通信販売の相談件数推移	
（6）60歳以上の全体の相談に占める割合推移	10
（7）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	
（8）商品・役務別相談件数（上位10位前年比）	11
（9）契約当事者年代別商品・役務件数	12
（10）販売購入形態別相談件数	
（11）消費生活相談件数一覧	13
(11)-2 相談概要	14
（12）啓発事業について	15
【消費者教育等】	
（1）市民への情報提供・啓発	19
（2）消費者教育	20
（3）消費者教育の人材の育成・活用・連携	21
（4）製品安全への取組み	22
3. 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	23
（2）月別執行額	
（3）年度別執行件数	24
（4）地区別執行件数	
【防護服の貸し出し】	

＜相談事業の種類・体制等＞

令和2年度の相談件数は、市民相談室 10,262 件、消費生活センター4,807 件、計 15,069 件でした。合計相談件数は、前年度(令和元年度)に比べ+294 件、2%増でした。

市民相談の件数(外国人相談と法律相談は除く)は、前年度に比べ+26 件、1.5%増でした。内容としては、相続・贈与関係に係る相談が最も多く、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 523 件、6.7%増でした。

法律相談の件数は、前年度に比べ-100 件、40.0%減でした。

消費生活相談の件数は、前年度に比べ-155 件、3.1%減でした。

	相談種別	相談体制・相談日等	R2 件数	相談内容抜粋(件数順)
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	23	道路、建設、河川、福祉、教育他
	民事・一般		1,551	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		37	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)	120	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)	8,381	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) 司 法 書 士 (第 1・3 金曜日 13:30～15:30)	114 36	金銭貸借、相続・贈与、借家・貸家、婚姻関係、不動産売買他 相続・贈与、金銭貸借、不動産売買他
小 計			10,262	
消費生活相談 富士市消費生活センター	消費生活相談員 4 人 (4 人/日、月～金 9:00～16:00)	4,807	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			15,069	

＜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	R2 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	3	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	9	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	6	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	42	第 2・4 火曜 13:00～15:00

1. 市民相談(市民相談室)

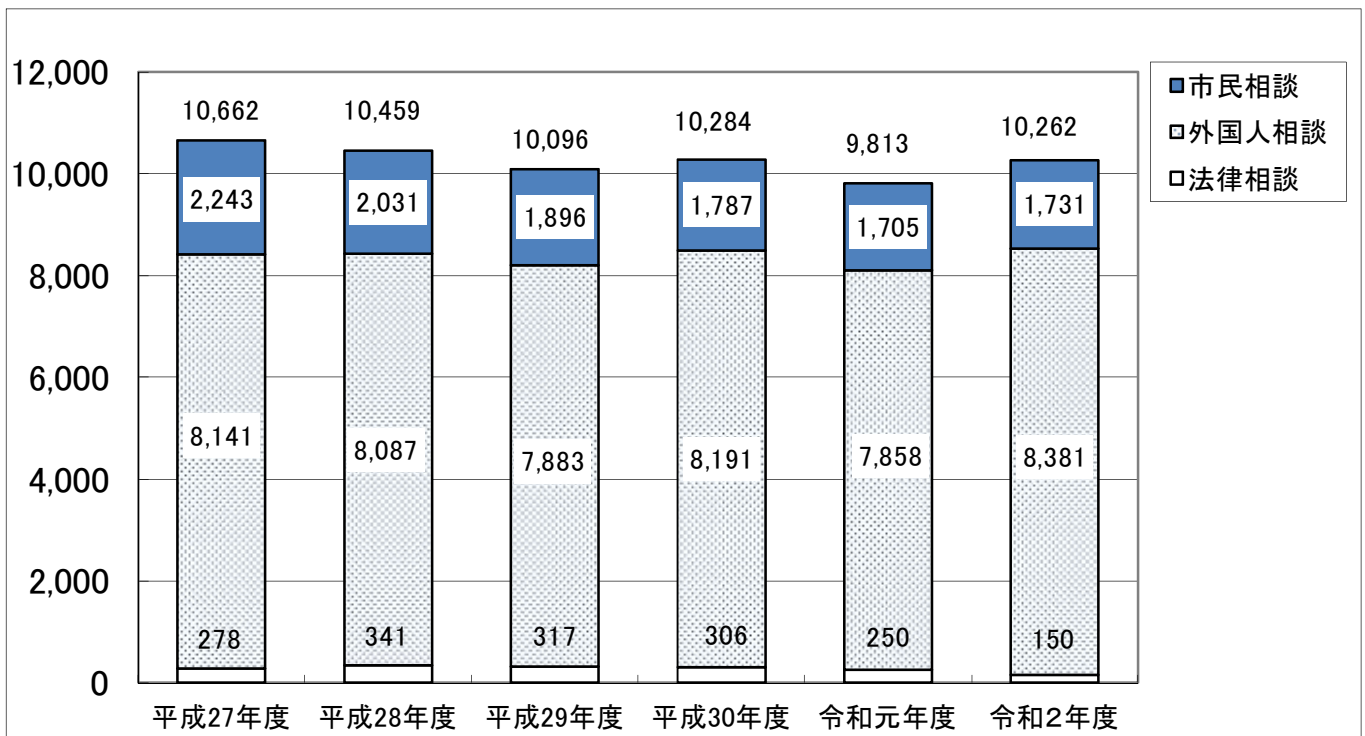
(1) 相談件数一覧

令和3年3月31日現在

区 分		令和元年度			令和2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	4			1			△ 3	—
		水 道	1			1			0	—
		建 設	1			2			1	—
		都 市 計 画	0			0			0	—
		道 路	5			3			△ 2	—
		河 川	2			2			0	—
		医 療	0			1			1	—
		福 祉	4			2			△ 2	—
		教 育	0			2			2	—
		そ の 他	15			9			△ 6	—
		小 計	32			23			△ 9	71.88%
民	事 ・ 一 般 相 談	借 家 ・ 貸 家	28	15	0	19	8	1	△ 9	—
		借 地 ・ 貸 地	5	6	2	10	2	0	5	—
		不 動 産 売 買	88	16	1	74	7	3	△ 14	—
		金 銭 貸 借	0	17	14	2	19	10	2	—
		カ ー ド ・ サ ラ 金 そ の 他	49	26	6	49	11	0	0	—
		扶 養 ・ 親 族	131	7	0	108	3	0	△ 23	—
		登 記	4	1	2	2	0	2	△ 2	—
		相 続 ・ 贈 与	447	28	30	506	11	19	59	—
		婚 姻 関 係	225	13	2	209	8	0	△ 16	—
		相 隣 境 界 関 係	85	5	0	136	2	0	51	—
		労 働 問 題	36	6	0	42	5	0	6	—
		医 療	15	1	0	14	0	0	△ 1	—
		空 地 処 理	24	0	0	26	0	0	2	—
		そ の 他	302	51	1	354	37	1	52	—
小 計	1,439	192	58	1,551	113	36	112	107.78%		
交 通 事 故	57	0	0	37	1	0	△ 20	64.91%		
個 人 情 報 保 護 法 関 連	1			0			△ 1	0.00%		
特 別 相 談	行 政	10			3			△ 7	—	
	人 権	9			3			△ 6	—	
	労 務	16			9			△ 7	—	
	公 証 役 場	9			6			△ 3	—	
	不 動 産	65			57			△ 8	—	
	税 務	67			42			△ 25	—	
	小 計	176			120			△ 56	68.18%	
計	1,705	192	58	1,731	114	36	26	101.52%		
外 国 人 相 談	7,858			8,381			523	106.66%		
法 律 相 談	弁 護 士 相 談	192			114			△ 78	59.38%	
	司 法 書 士 相 談	58			36			△ 22	62.07%	
合 計	9,813	192	58	10,262	114	36	449	104.58%		

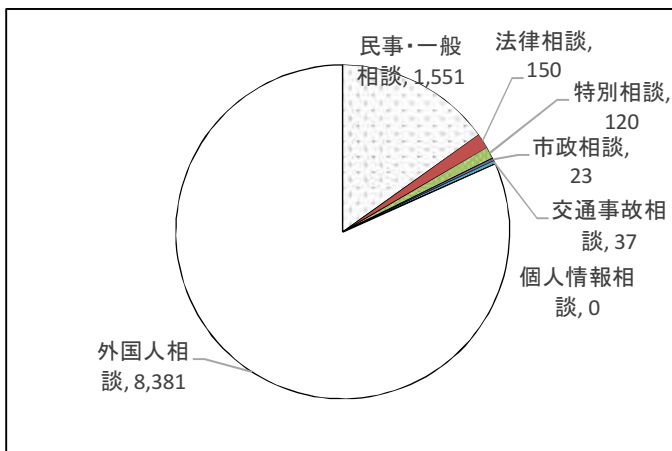
※市民相談のうち、特別相談、弁護士相談、司法書士相談は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月～8月にかけて開催を見合わせた。

(2) 事業別（大分類）相談件数の推移



※ 市民相談内訳（市政相談、民事・一般相談、交通事故相談、個人情報保護法関連、特別相談）

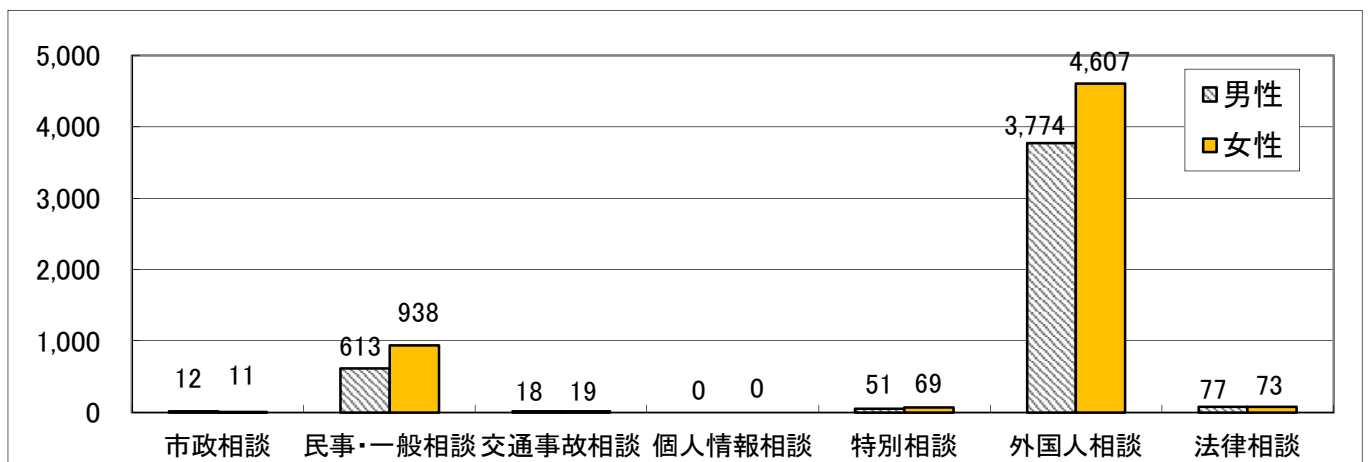
(3) 種類別（中分類）相談内訳



(4) 相談受付状況（来訪・電話別）

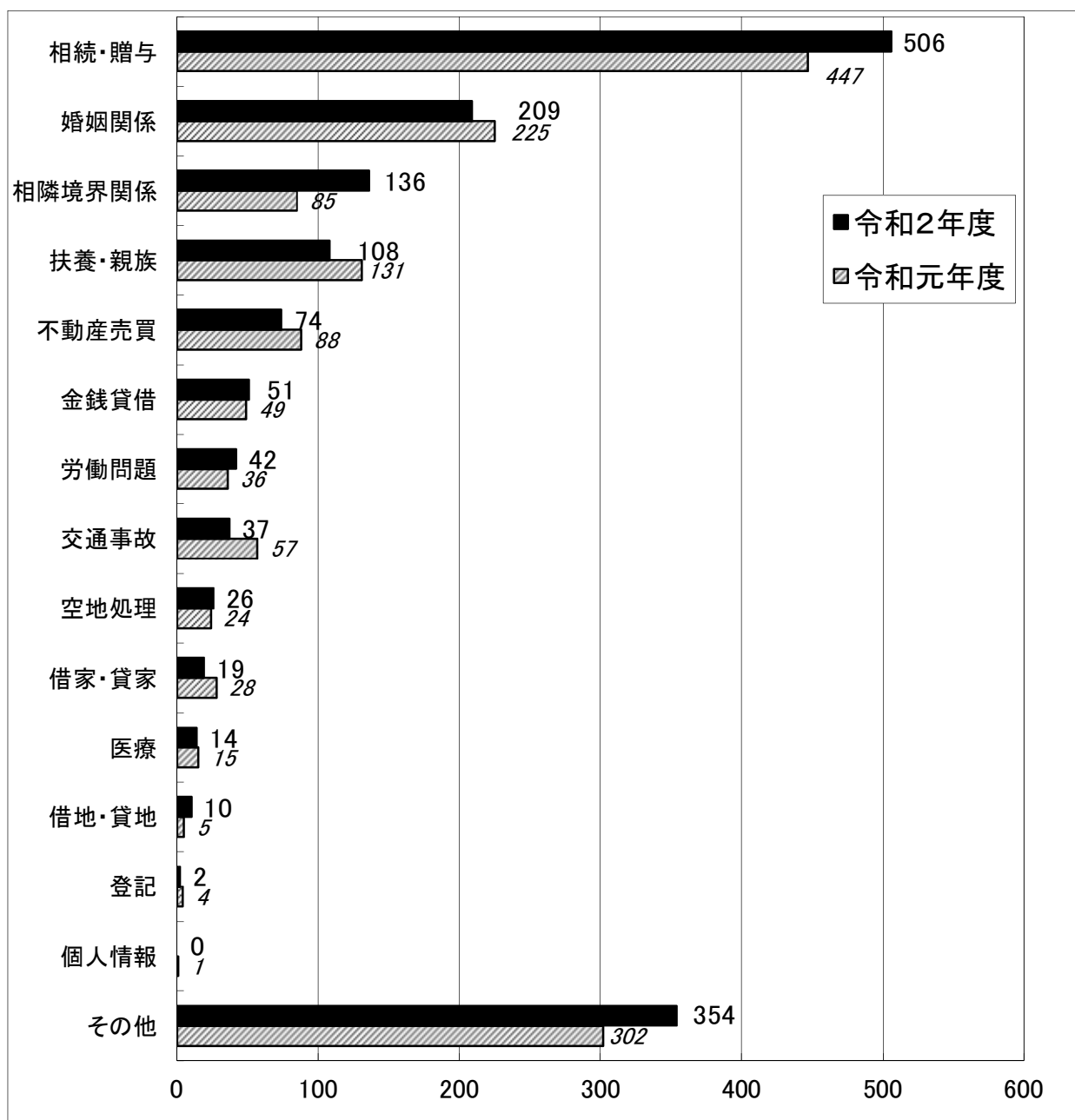


(5) 相談受付状況（男性・女性別）

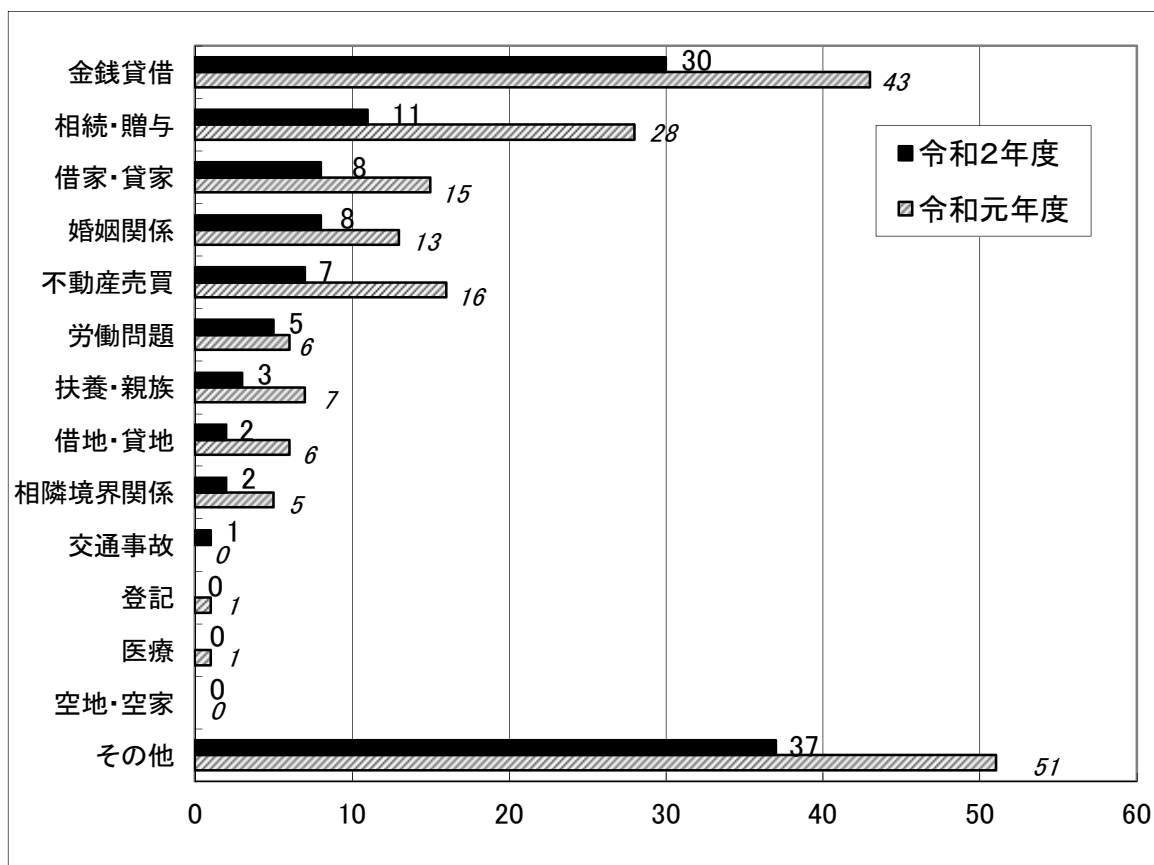


(6) 内容別（小分類）相談内訳

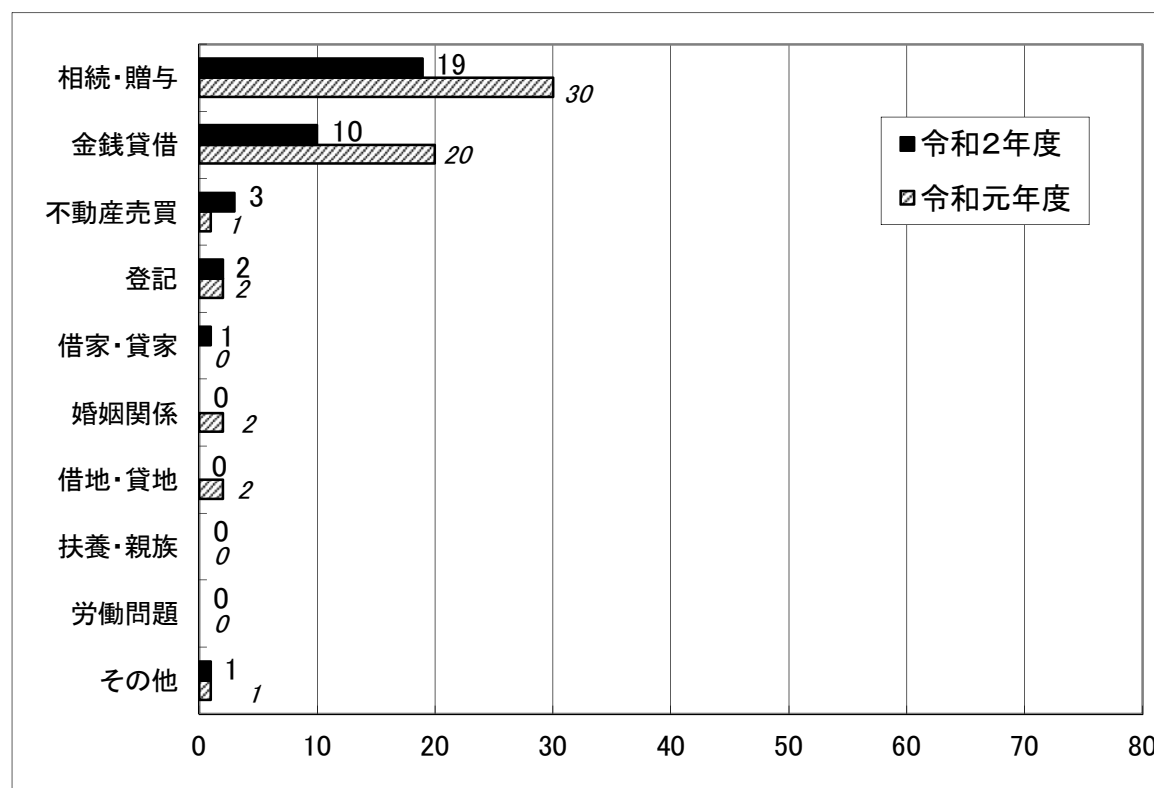
① 民事・一般相談、交通事故相談、個人情報保護法関連相談



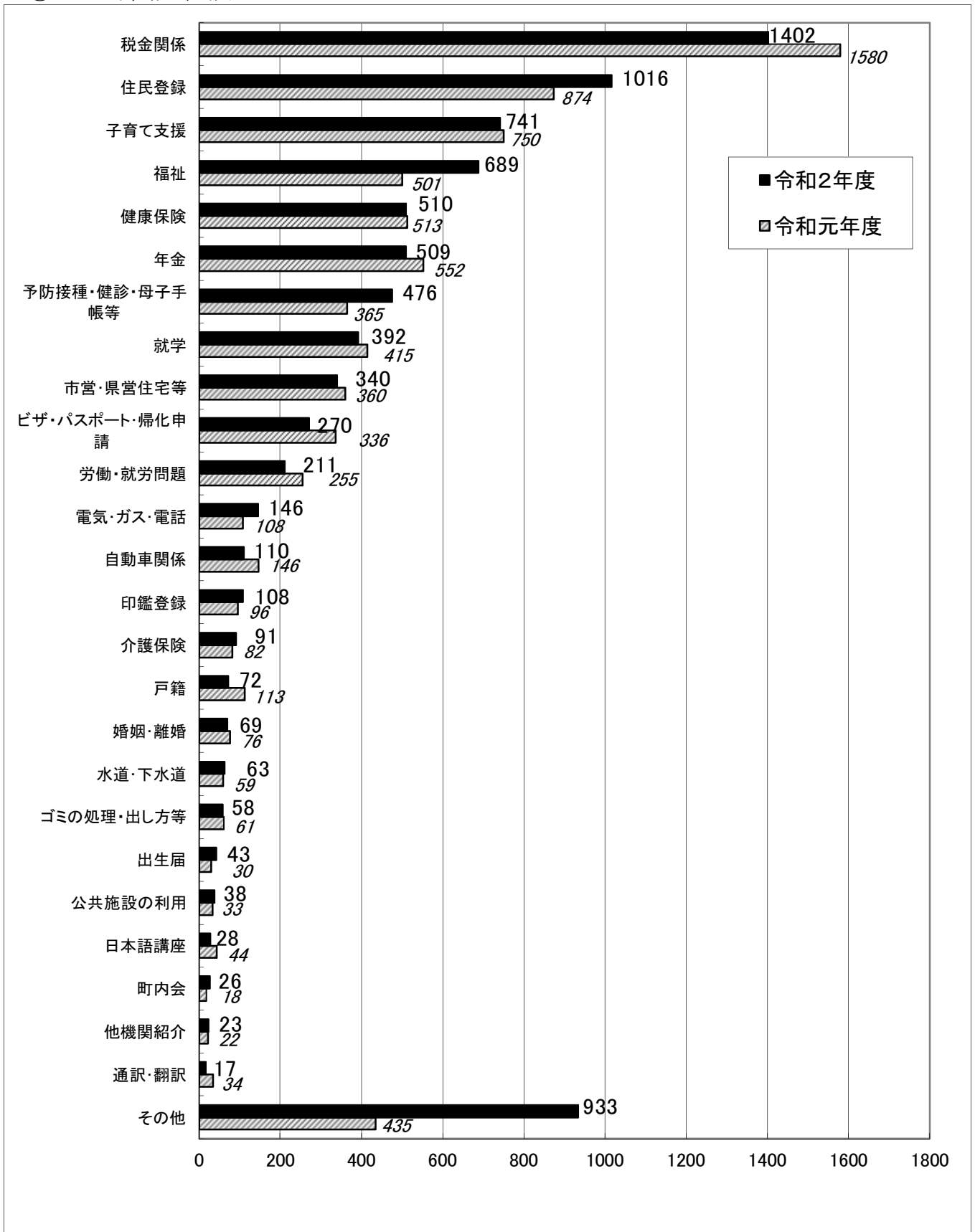
②-1 法律相談（弁護士）



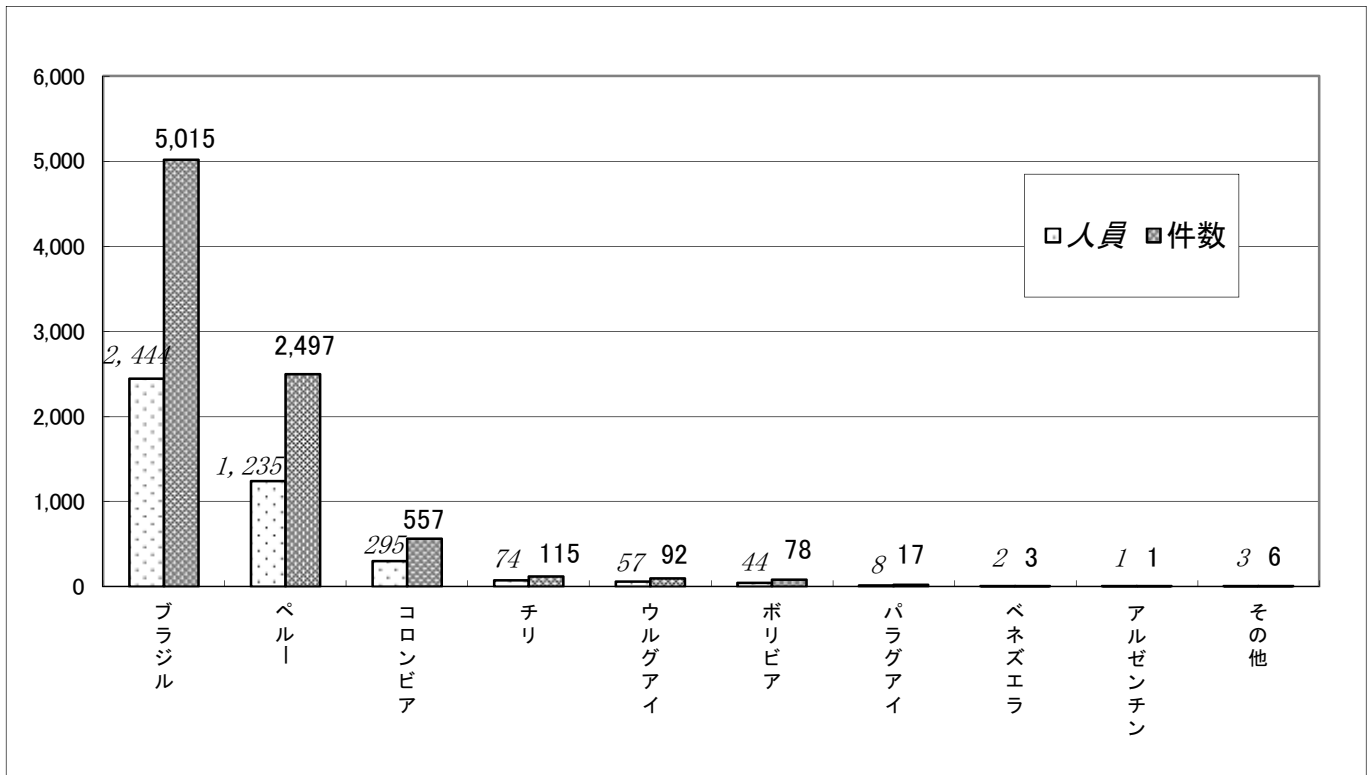
②-2 法律相談（司法書士）



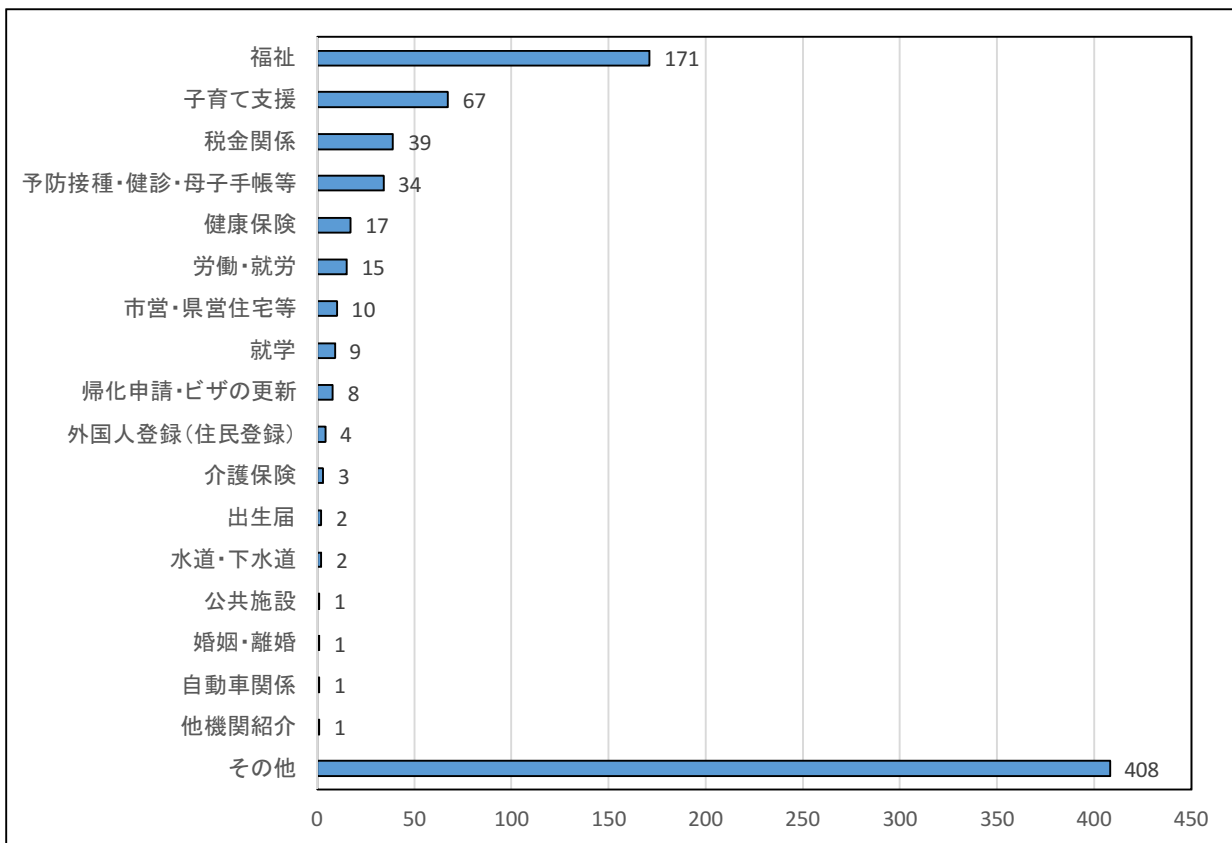
③-1 外国人相談



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

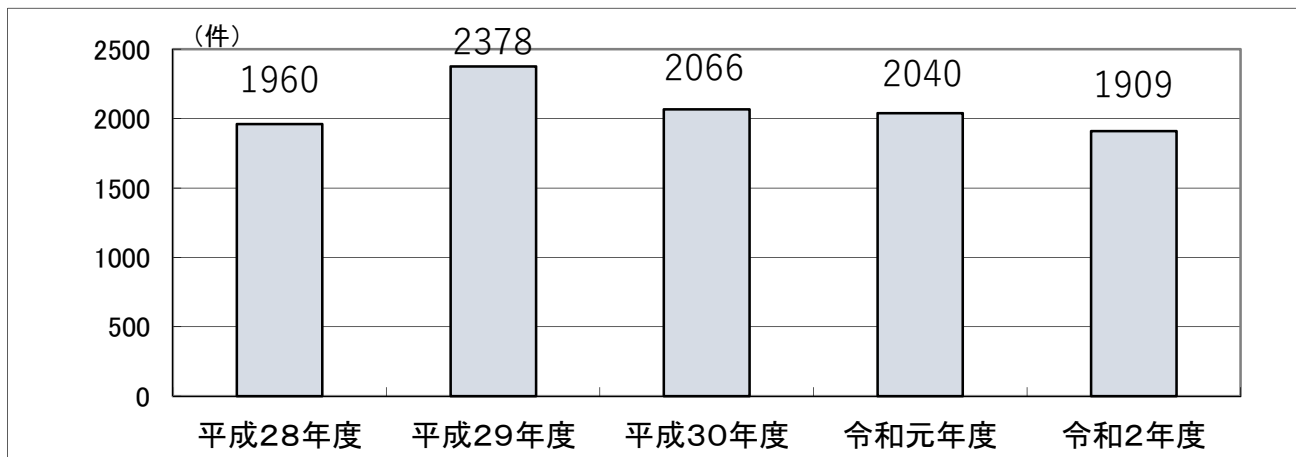


※「福祉」はおもに生活資金貸付に関するもの。「その他」は408件のうち392件が特別定額給付金に関するもの。

2. 消費者行政

【消費生活相談】（消費生活センター）

（1）年間相談件数の推移（新規受付分）



上記のグラフは、令和2年4月から3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2年度の新規相談件数は1,909件(個人情報単独の相談2件を含む)で、前年度に比べ6.4%減少しました。

なお、継続分を含めた延べ相談件数は4,807件で、昨年度より3.1%減少しました。

（2）個人情報に関する相談について

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

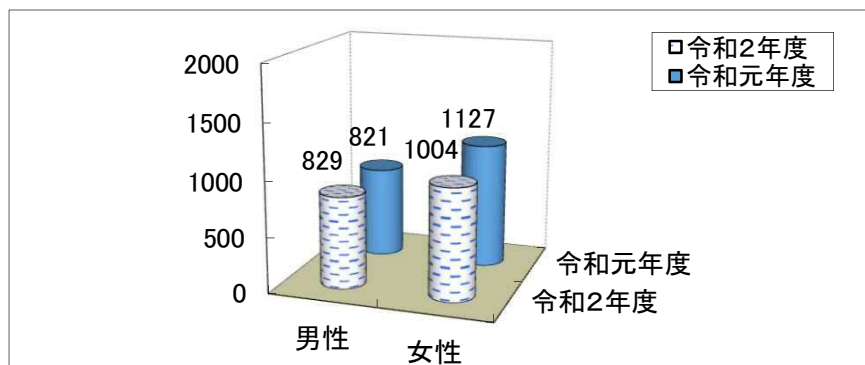
	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
相談件数	16件(8件)	4件(0件)	14件(14件)	17件(14件)	13件(11件)

（3）契約当事者別に見た相談件数

①男女別

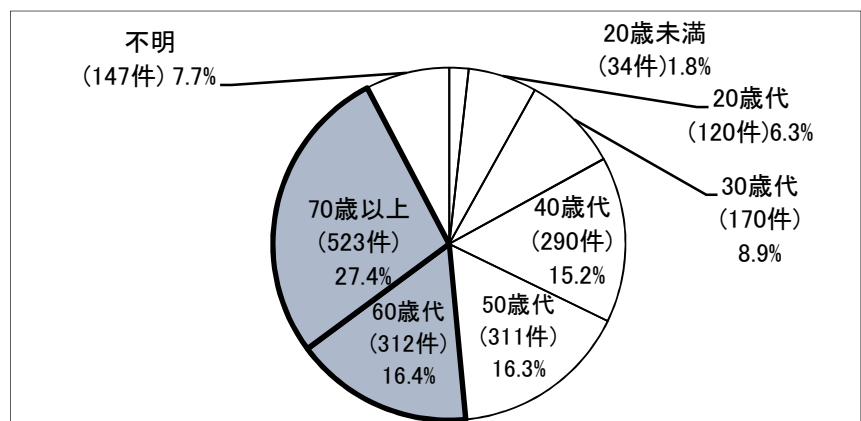
男性45%、女性55%と、男性に比べ女性からの相談が多い傾向があります。

※事業者は含まれていません。

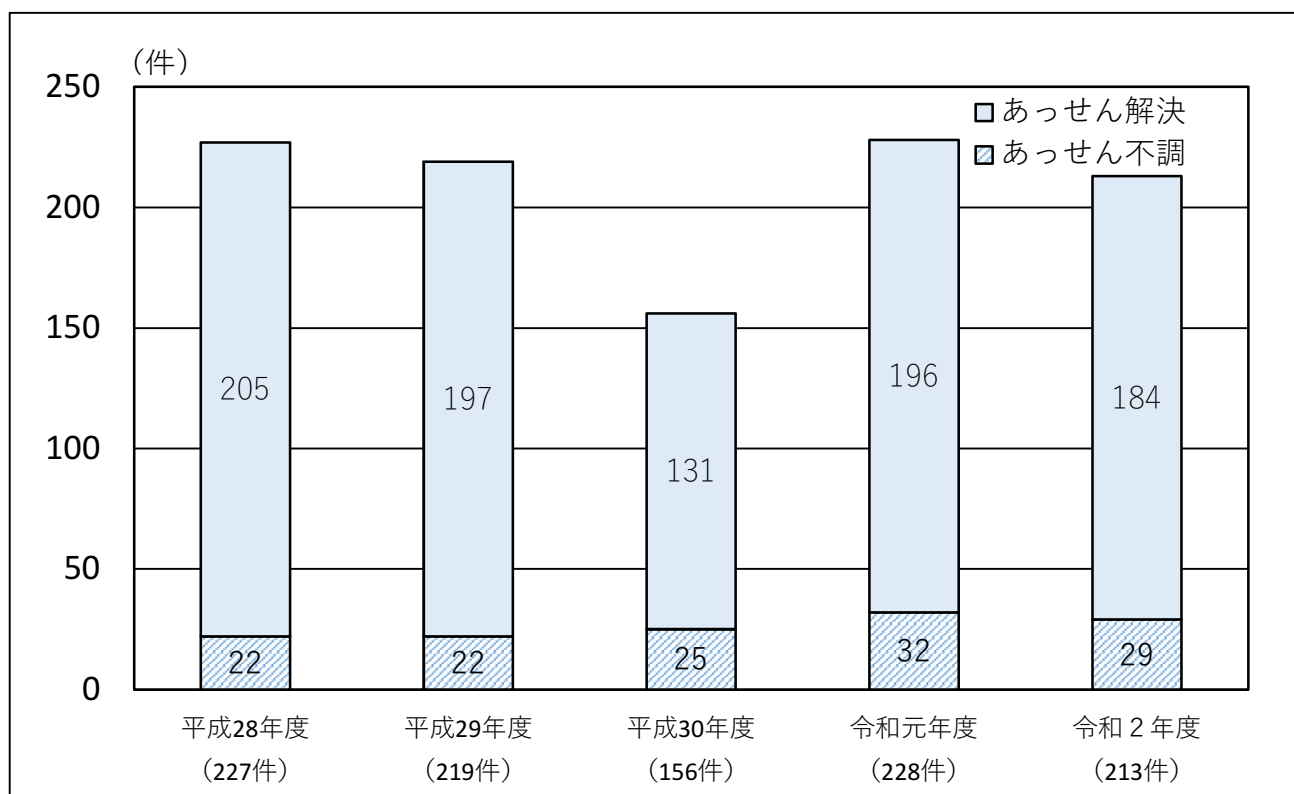


②年齢別

60歳以上の相談件数が全体の半数近く(43.8%)を占めています。

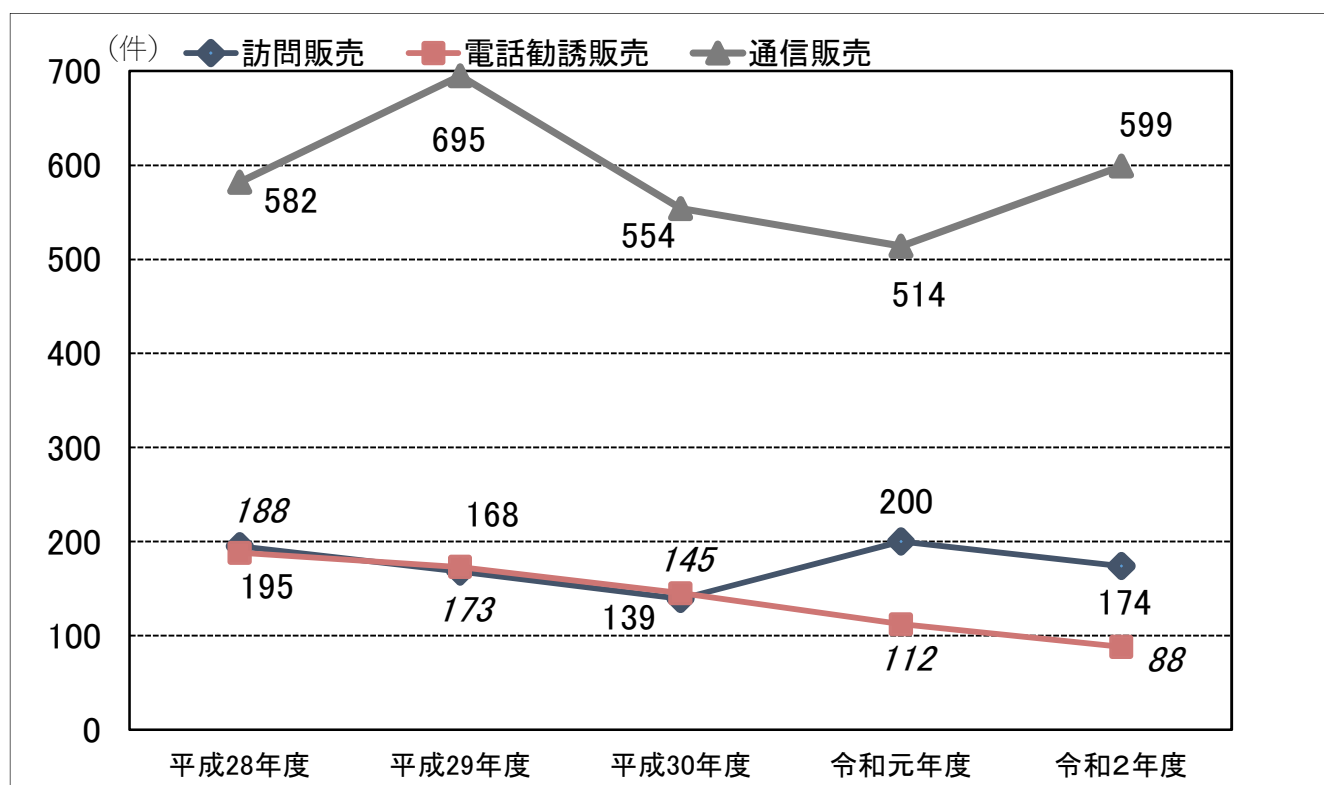


(4) あっせん件数推移



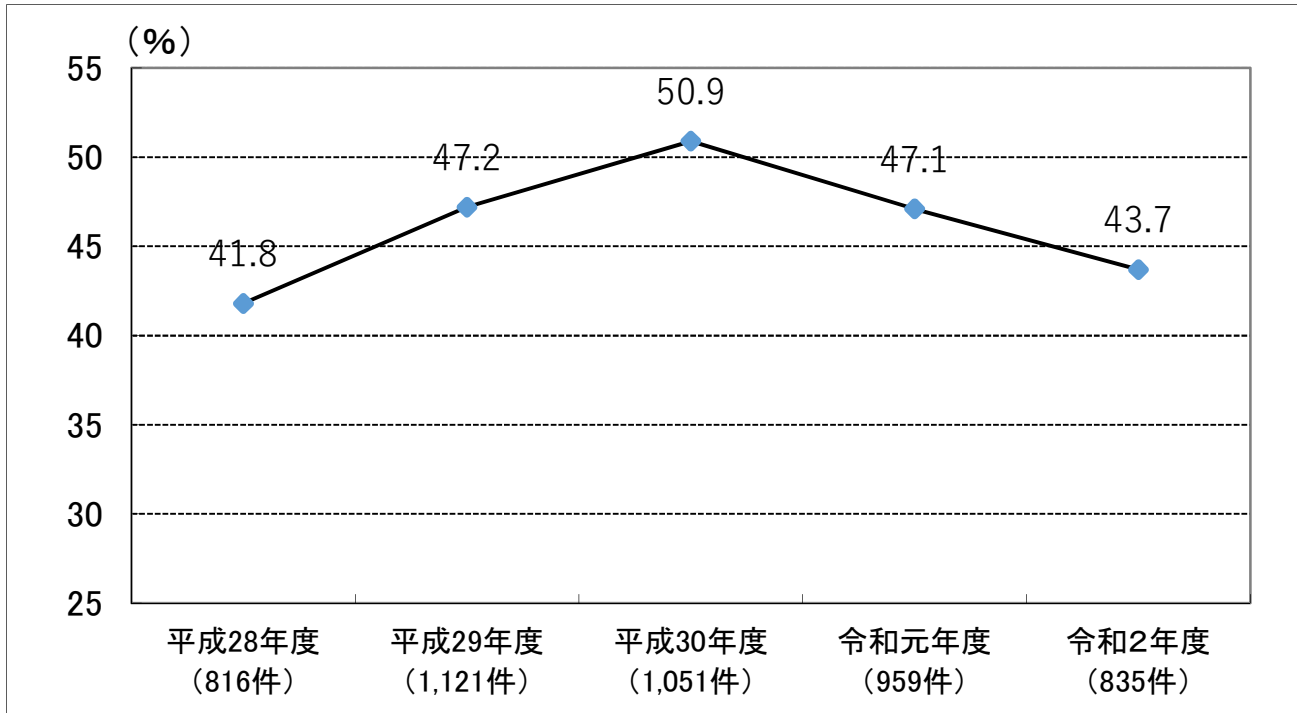
あっせんとは、消費者と事業者の交渉が円滑に行われ自主的な解決が行われるように、消費生活センターが介在し、助言・援助・調整等を行うことです。あっせんを行う事案は、近年ますます高度で複雑化しています。

(5) 訪問販売、電話勧誘販売、通信販売の相談件数推移



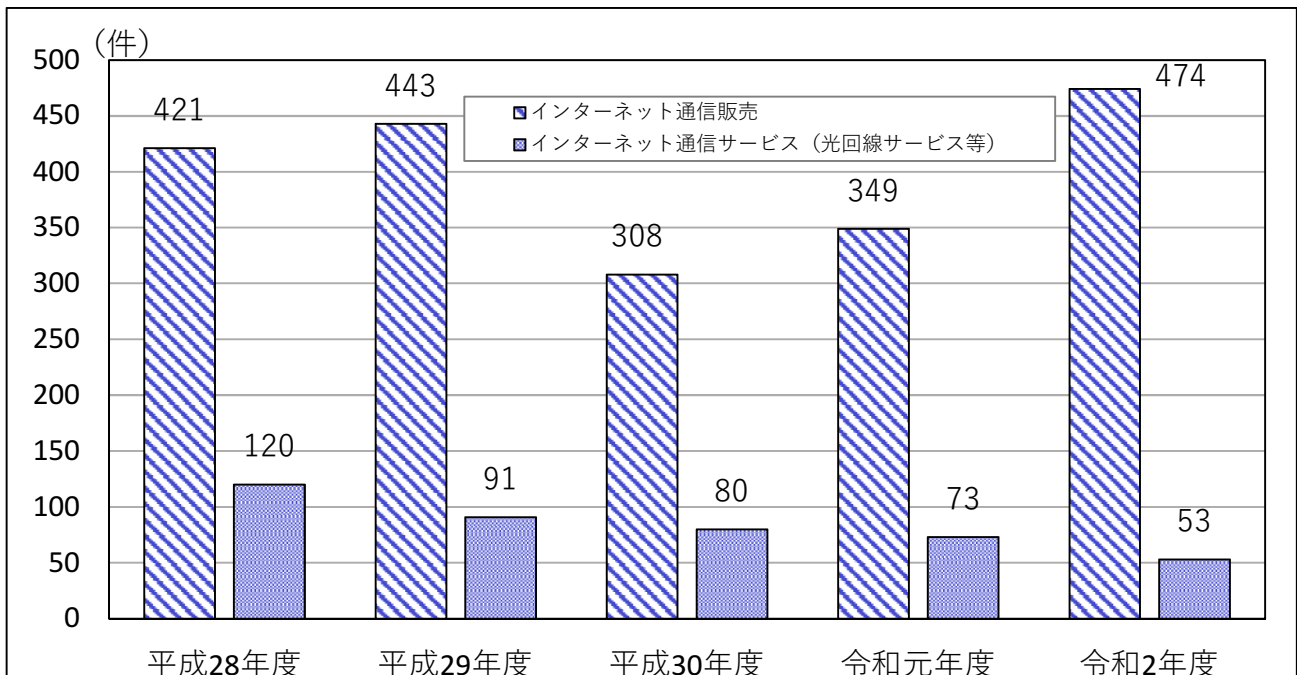
上記のグラフは、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売に関する相談件数の推移を表したものになります。通信販売に関する相談は再び増加となりました。電話勧誘販売、訪問販売の相談件数は横ばい状態です。

(6) 60歳以上の全体の相談に占める割合推移



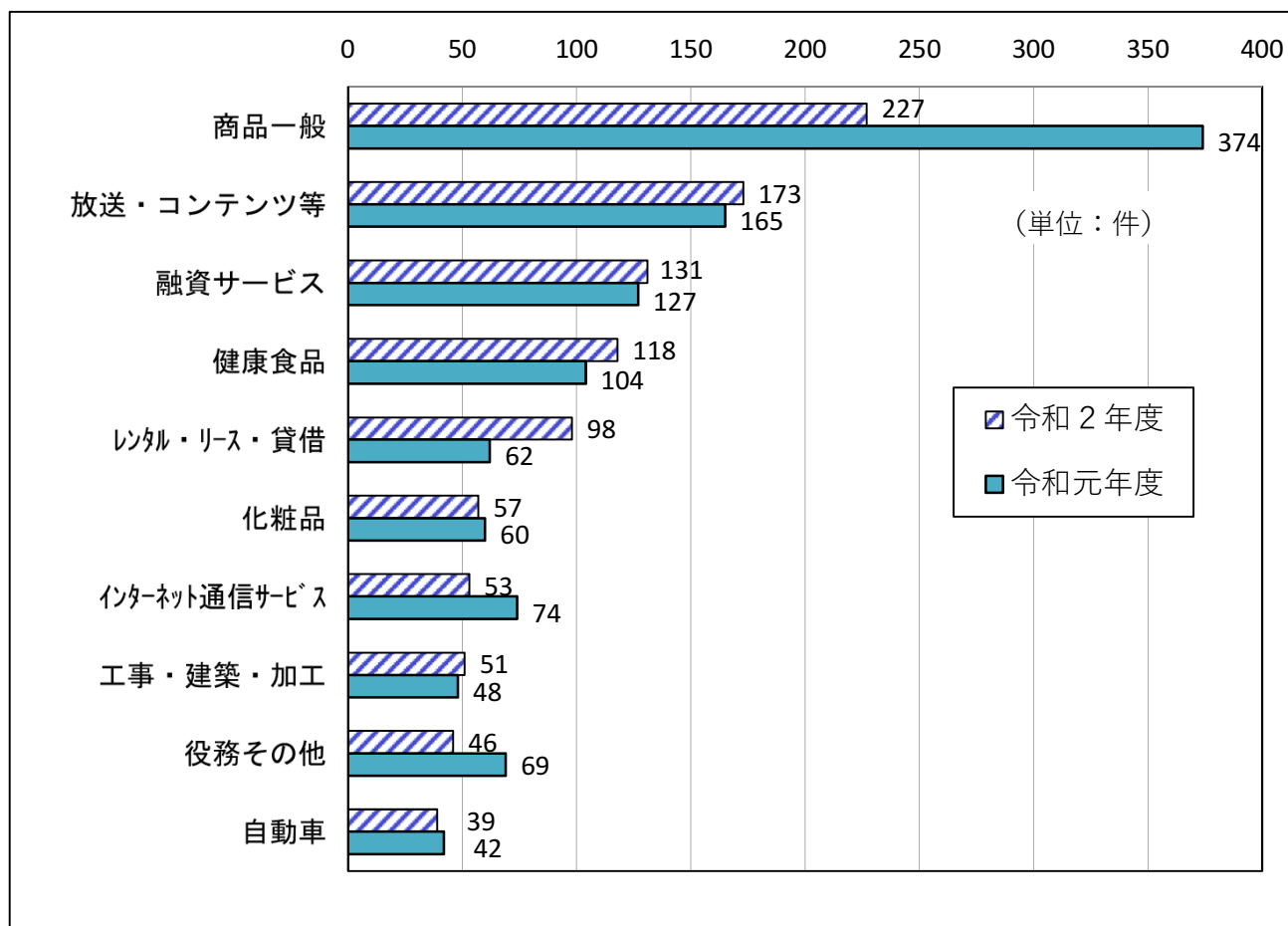
60歳以上の全体の相談に占める割合は、平成28年度から増加を続け、30年度は50%を超えました。高齢者を狙う悪質な勧誘や詐欺は後を絶ちませんが、「あやしい」と感じたら周囲や公的機関に相談をする、という流れを引き続き広く呼び掛けていく必要があります。

(7) 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



ここ数年、パソコンやスマートフォンの普及により、インターネット関連のサービスを利用する方が増えました。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。

(8) 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》

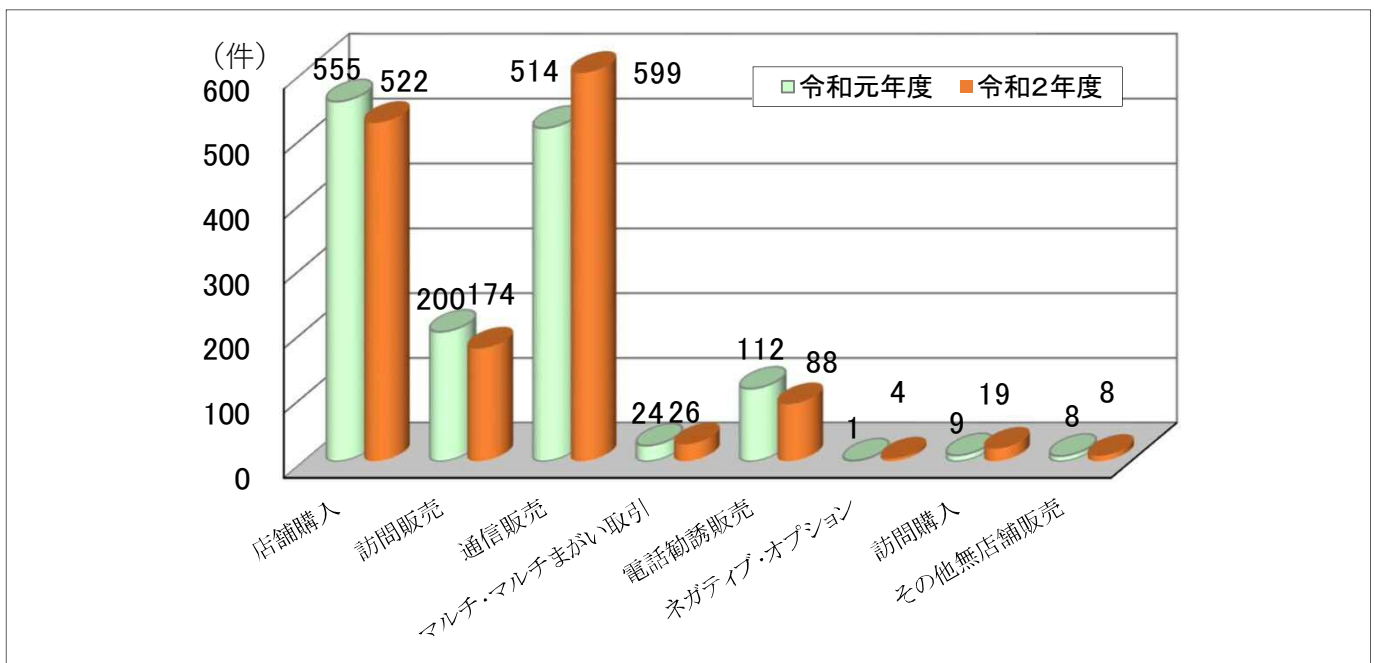
- * 商品一般……………その他の分類に該当しない商品に関する相談。
- * 放送・コンテンツ等……………テレビやラジオなどの放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談。
(例)アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等
- * 融資サービス……………消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の融資サービスに関する相談。
- * 健康食品……………健康食品に関する相談。
- * レンタル・リース・貸借……………商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む。
(例)賃貸アパートなどの賃貸借契約等
- * 化粧品……………化粧品類(基礎化粧品、メイク用品、頭髮用)の定期購入に関する相談。
- * 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
- * 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。
- * 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)

(9) 契約当事者年代別商品・役務件数

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	放送・コンテンツ等 (9)	健康食品 (7)	化粧品 (4)	商品一般 (3)	教室・講座 (2)
20歳代	放送・コンテンツ等 (22)	融資サービス (12)	レンタル・リース・貸借 (10)	健康食品 (7)	自動車 (7)
30歳代	放送・コンテンツ等 (19)	融資サービス (15)	健康食品 (13)	商品一般 (9)	レンタル・リース・貸借 (8)
40歳代	商品一般 (28)	融資サービス (26)	放送・コンテンツ等 (25)	健康食品 (22)	自動車 (14)
50歳代	融資サービス (30)	商品一般 (29)	健康食品 (26)	レンタル・リース・貸借 (21)	放送・コンテンツ等 (19)
60歳代	商品一般 (52)	放送・コンテンツ等 (32)	健康食品 (21)	融資サービス (20)	化粧品 (11)
70歳以上	商品一般 (88)	放送・コンテンツ等 (36)	工事・建築・加工 (22)	健康食品 (21)	融資サービス (19)

40代以上で、商品一般が上位を占めているのは、「海外から身に覚えのない小包が届いた」「宅配業者を装った不審なSMSが届いた」「外国から電話がかかってきた」等、消費者を不安にさせるような相談が多く寄せられた結果です。

(10) 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、特殊販売の中で、通信販売(定期購入・アダルト情報サイト・出会い系サイト相談を含む)についての相談が多く寄せられています。インターネットショッピングでトラブルに遭ったという相談も多く、コロナ禍により、巣ごもり需要が高まり通信販売が店舗購入を上回りました。

(11)消費生活相談件数一覧

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	227	2	2	0	6	0	26	128	201	6	0	0	0	0	1	372
食料品	176	9	17	0	21	1	21	143	155	26	0	0	0	0	1	394
住居品	74	2	17	0	7	0	4	47	56	12	0	0	0	1	0	146
光熱水品	68	2	2	0	9	0	1	43	51	11	0	0	0	0	1	120
被服品	83	0	3	2	9	1	7	63	75	8	0	0	1	0	0	169
保健衛生品	136	5	10	0	10	0	14	101	118	15	0	0	0	0	0	273
教養娯楽品	120	2	18	0	14	1	14	77	101	19	0	0	0	0	0	246
車両・乗り物	49	0	11	0	7	0	1	25	47	8	0	0	0	0	0	99
土地・建物・設備	50	0	5	0	5	0	2	27	38	4	0	0	2	0	0	83
他の商品	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
クリーニング	4	0	1	0	1	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	7
レンタル・リース・賃貸	98	0	10	1	29	0	0	18	86	13	0	0	0	0	1	158
工事・建築・加工	51	0	6	0	9	0	2	34	41	9	0	0	0	0	0	101
修理・補修	21	0	4	0	4	0	3	9	14	2	0	0	0	0	0	36
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	16	0	0	0	2	0	0	6	16	0	0	0	0	0	0	24
金融・保険サービス	227	0	1	3	28	0	9	47	208	13	0	0	2	0	1	312
運輸・通信サービス	284	0	5	2	51	0	15	209	269	26	0	0	0	0	0	577
教育サービス	7	0	0	0	2	0	1	2	7	0	0	0	0	0	0	12
教養・娯楽サービス	33	0	0	0	8	0	2	17	31	4	0	0	0	0	0	62
保健・福祉サービス	69	5	3	1	10	0	7	29	52	12	0	0	1	0	0	120
他の役務	63	2	2	1	10	0	4	32	53	6	1	0	0	0	0	111
内職・副業・ねずみ講	6	0	0	0	2	0	0	5	6	1	0	0	0	0	0	14
他の行政サービス	31	0	1	3	0	0	1	11	24	2	0	0	1	0	0	43
他の相談	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1,907	29	118	13	244	3	134	1,076	1,652	198	1	0	7	1	5	3,481

※新規相談件数は、1,907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。

(11) - 2 相談概要

集計データ種別：地域データ
 集計対象期間：2020年4月～2021年3月
 集計対象センター：富士市消費者生活センター
 出力年月日 2021年5月31日

苦情・問合せ・要望

項目		令和2年度	令和元年度	前年比
相談件数		1907	2,037	93.6
性別	男性	829	821	101.0
	女性	1004	1,127	89.1
年齢別	20歳未満	34	44	77.3
	20歳代	120	109	110.1
	30歳代	170	144	118.1
	40歳代	290	302	96.0
	50歳代	311	325	95.7
	60歳代	312	377	82.8
	70歳以上	523	582	89.9
	その他・不明	147	154	95.5
	平均年齢	57	58	98.3
	職業別	給与生活者	817	793
自営・自由業		102	82	124.4
家事従事者		324	456	71.1
学生		42	54	77.8
無職		488	510	95.7
団体		62	83	74.7
その他・不明		72	59	122.0
1万円未満		263	218	120.6
5万円未満		256	208	123.1
10万円未満		72	89	80.9
契約・購入金額	50万円未満	169	149	113.4
	100万円未満	59	49	120.4
	500万円未満	102	82	124.4
	1千万円未満	20	15	133.3
	5千万円未満	21	18	116.7
	1億円未満	2	3	66.7
	1億円以上	0	0	
	その他・不明	943	1,206	78.2
	合計金額	1,044,677,040	958,848,910	109.0
	平均金額	1,083,689	1,153,850	93.9
商品大分類	商品一般	227	374	60.7
	食料品	176	144	122.2
	住居品	74	63	117.5
	光熱水品	68	68	100.0
	被服品	83	66	125.8
	保健衛生品	136	95	143.2
	教養・娯楽品	120	101	118.8
	車両・乗り物	49	52	94.2
	土地・建物・設備	50	69	72.5
	他の商品	2	3	66.7
	商品計	985	1,035	95.2
	クリーニング	4	3	133.3
	レンタル・リース・貸借	98	62	158.1
	工事・建築・加工	51	48	106.3
	修理・補修	21	23	91.3
	管理・保管	0	1	0.0
	役務一般	16	25	64.0
	金融・保険サービス	227	235	96.6
	運輸・通信サービス	284	300	94.7
	教育サービス	7	7	100.0
教養・娯楽サービス	33	51	64.7	
保健・福祉サービス	69	113	61.1	
他の役務	63	77	81.8	
内職・副業・ねずみ講	6	3	200.0	
他の行政サービス	31	45	68.9	
役務計	910	993	91.6	
他の相談	12	9	133.3	
総計	1,907	2,037	93.6	

項目		令和2年度	令和元年度	前年比
相談内容分類	安全・衛生	29	36	80.6
	品質・機能・役務品質	119	120	99.2
	法規・基準	13	19	68.4
	価格・料金	244	263	92.8
	計量・量目	3	1	300.0
	表示・広告	134	123	108.9
	販売方法	1,076	1,098	98.0
	契約・解約	1,652	1,775	93.1
	接客対応	198	171	115.8
	包装・容器	1	0	
	施設・設備	0	0	
	買物相談	7	8	87.5
	生活知識	1	2	50.0
	その他	5	15	33.3
	販売購入形態	店舗購入	522	555
訪問販売		174	200	87.0
通信販売		599	514	116.5
マルチ・マルチまがい取引		26	24	108.3
電話勧誘販売		88	112	78.6
ネガティブ・オプション		4	1	400.0
訪問購入		19	9	211.1
その他無店舗販売		8	8	100.0
不明・無関係		467	614	76.1
商品・役務別相談上位件数		1 商品一般	227	374
	2 放送・コンテンツ等	173	165	104.8
	3 融資サービス	131	127	103.1
	4 健康食品	118	104	113.5
	5 レンタル・リース・貸借	98	62	158.1
	6 化粧品	57	60	95.0
	7 インターネット通信サービス	53	74	71.6
	8 工事・建築・加工	51	48	106.3
	9 役務その他	46	69	66.7
	10 自動車	39	42	92.9
	11 他の保健衛生用品	37	10	370.0
	12 電気	34	41	82.9
	13 他の行政サービス	31	45	68.9
	14 ガス	30	24	125.0
	15 他の金融関連サービス	30	32	93.8
内容キーワード	1 プライバシー	507	620	81.8
	2 インターネット通販	474	349	135.8
	3 解約	458	428	107.0
	4 信用性	285	359	79.4
	5 連絡不能	252	148	170.3
	6 説明不足	223	282	79.1
	7 詐欺	201	309	65.0
	8 高価格・料金	184	179	102.8
	9 クレーム処理	160	150	106.7
	10 強引	155	208	74.5
	11 返金	155	154	100.6
	12 家庭訪問	131	157	83.4
	13 多重債務	116	118	98.3
	14 虚偽説明	114	146	78.1
	15 電話勧誘	113	130	86.9

※ P8～P12に掲載した各種グラフにおける令和2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。)

(12) 啓発事業について

■高齢者に対する啓発講座（市政いきいき講座）

月	日	曜日	会場	参加団体等	人数
9	14	月	松本公会堂	サロン梨の花	19人
9	15	火	厚原西区公会堂	サロンみどりの会	24人
10	22	木	伝法2丁目公会堂	いきいきサロン笑顔	19人
11	8	日	浅間町区公会堂	サロンあさま	14人
1	15	金	松野まちづくりセンター	おぐるまふれあい大学	17人
1	28	木	元吉原まちづくりセンター	しおかぜ大学	8人
3	25	木	松本公会堂	きずなの会	18人
計					119人

■ふれあいいいききサロンへ啓発資料説明・配布

月	日	曜日	会場	参加団体等	人数
9	3	木	湯沢平1丁目公会堂	湯沢平いきいき健康サークル	6人
9	8	火	鵜無ヶ淵2丁目公会堂	ふれあいいいききサロンサンシャイン	8人
9	17	木	富士見台4丁目東集会所	富士見台4丁目東サロン	15人
9	17	木	宇東川公会堂	コスモス	10人
9	24	木	富士見台1丁目公会堂	富士見台1丁目おしゃべりサロン	11人
9	24	木	伝法2丁目公会堂	いきいきサロン笑顔	19人
9	24	木	国久公会堂	サロンくにひさ	10人
10	13	火	入山瀬東区公会堂	入山瀬東すこやかサロン	26人
10	13	火	入山瀬西区公会堂	チューリップ	20人
10	14	水	東比奈公会堂	いどばたサロン	18人
10	27	火	桑崎公会堂	いきいきサロンこでまり	8人
11	25	水	東比奈公会堂	いどばたサロン	18人
計					169人

■高齢者・障害者を見守る方への啓発講座

月	日	曜日	会場	参加団体等	人数
3	22	月	消防防災庁舎3F作戦指令室	民生委員・児童委員	22人
計					22人

■ 中学校における連携授業

月／日	会 場	参加者	人 数
8/26・28	富士市立吉原第二中学校	3年生6クラス	175 人
9/3	富士市立元吉原中学校	3年生2クラス	42 人
10/28、11/4	富士市立岩松中学校	3年生6クラス	179 人
11/5・11	富士市立吉原北中学校	3年生4クラス	105 人
11/20	富士市立大淵中学校	1年生4クラス	122 人
11/25、12/2	富士市立富士中学校	3年生6クラス	175 人
12/3・8・14	富士市立吉原第一中学校	2年生6クラス	176 人
12/11・18	富士市立富士川第二中学校	3年生2クラス	55 人
1/8・12	富士市立田子浦中学校	3年生4クラス	123 人
1/19・21	富士市立富士南中学校	2年生8クラス	250 人
2/9・25	富士市立鷹岡中学校	3年生5クラス	148 人
2/17・25、3/3	富士市立岳陽中学校	2年生8クラス	236 人
2/22	富士市立吉原第三中学校	1年生3クラス	86 人
2/24	静岡県富士見中学校	1年生1クラス	20 人
3/4・9・10	富士市立田子浦中学校	1年生7クラス	133 人
		計	2,025 人

■ 高校における連携授業

月／日	会 場	参加者	人 数
10/19～23	富士見高等学校	1年生11クラス	293 人
11/16・18・19	富士市立高等学校	1年生3クラス・2年生3クラス	215 人
		計	508 人

■富士・富士宮地区高校家庭科教員勉強会

月	日	曜日	会 場	参加団体等	人 数
10	18	木	県立吉原高等学校	高校家庭科教員	10 人
				計	10 人

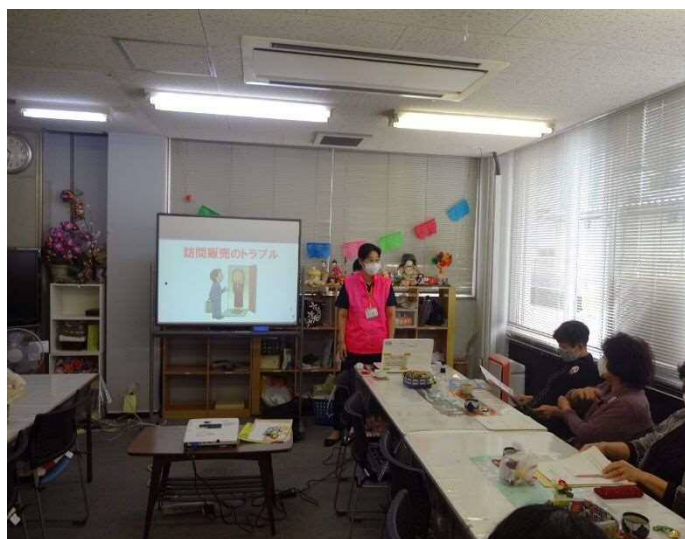
■その他の年代に対する啓発活動

月	日	曜日	会 場	参加団体等	人 数
11	17	火	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	7回	119 人
ふれあいいいききサロンへ啓発資料配布・説明	12回	169 人
高齢者・障害者を見守る方への啓発講座	1回	22 人
中学校における連携授業	71回	2,025 人
高校における連携授業	17回	508 人
富士・富士宮地区家庭科教員勉強会	1回	10 人
その他の年代に対する啓発活動	1回	300 人
計 (37会場)	110回	3,153 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3年3月20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『コロナ禍で消費者が狙われています！～手口を知って消費者トラブルを防ぎましょう！～』を掲載。

② 地方紙への記事掲載

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

③ コミュニティFMでのラジオ番組・CMの放送

地元コミュニティFM(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事項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、食品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
15件	2件	6件	0件

・**広報紙への記事掲載**：広報ふじ(令和2年7月20日号)に特集記事『食の安全、まずは表示から！』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1回(12月)実施。

(実施場所:西友富士青島店)

⑥ 生活展(消費生活に関する啓発パネルの展示)

生活展 中止(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)
ミニ生活展 令和2年12月16日～23日 市役所2階市民ホール

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デスト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。

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

補助件数：225件

⑩手作りマスクの作り方の公開 (コロナ禍における消費者行動啓発)

買い占めや転売により全国的にマスクが品薄となったため、市ウェブサイト上に手作りマスクの作り方と型紙を公開。

市役所及び地区まちづくりセンターで配布。

(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2年10月9日 「新環境クリーンセンターとごみ行政」 26人

第2回 令和2年12月3日 「私たちにできる感染症対策」 29人

合計 55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、テキストや動画等を市ウェブサイトに掲載。※例年は学習講座を開催しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催方法を変更。

	講座内容	種類
1	筋肉王と Let's cooking! 無添加ソーセージを作ろう!	動画、テキスト
2	あそんで身につく! お金の教室	すごろく、クイズ
3	キッチンから世界を変えよう! アクション SDGs	テキスト

- ウェブページアクセス数:340(スマートフォン:261、PC:79)
- 動画「無添加ソーセージを作ろう！」視聴回数 講義編:127、調理実習編:120

(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3年3月5日に富士市消費生活モニター学習会を開催しました。

対象:富士市消費生活モニター及び市民

会場:富士北まちづくりセンター3階多目的室

参加者数:12人

講師:富士市消費生活センター 消費生活相談員 野村智江氏

内容:「市内の消費者トラブル その事例と対処法」～身近な人を消費者被害から守ろう～

②消費者教育推進地域協議会

令和2年度消費者教育推進地域協議会を書面開催としました。

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、平成31年度の施策の進捗と令和2年度の取組について意見書を、委員よりご提出いただきました。

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書面開催しました。「第2次富士市消費者教育推進計画」について、担当各課の平成31年度の実績と取組および令和2年度の取組計画を報告していただき、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2年12月21日に第1回協議会を開催し、構成員間での情報共有を行いました。

(4) 製品安全への取組み

[令和2年度立入検査]

- ・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
靴下	564	0
ポリエチレンフィルム製又は ポリプロピレンフィルム製の袋	102	0
ティッシュペーパー及びトイレットペーパー	94	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） 2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
石油ストーブ	0	-
ライター	10	0

（特定保守製品）

検査品目	事業者数	違反
ビルトイン式電気食器洗機	2	0

- ・電気用品安全法に基づく立入検査：検査実施店舗 3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	13	0
電気アイロン	9	0

- ・ウェブサイトへの掲載（消費者庁情報提供）：3回

[内容]

- ・ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！
- ・0～1歳児のベッドからの転落事故に御注意ください！
- ・介護ベッドと柵や手すりとの間に首が挟まれる事故に注意

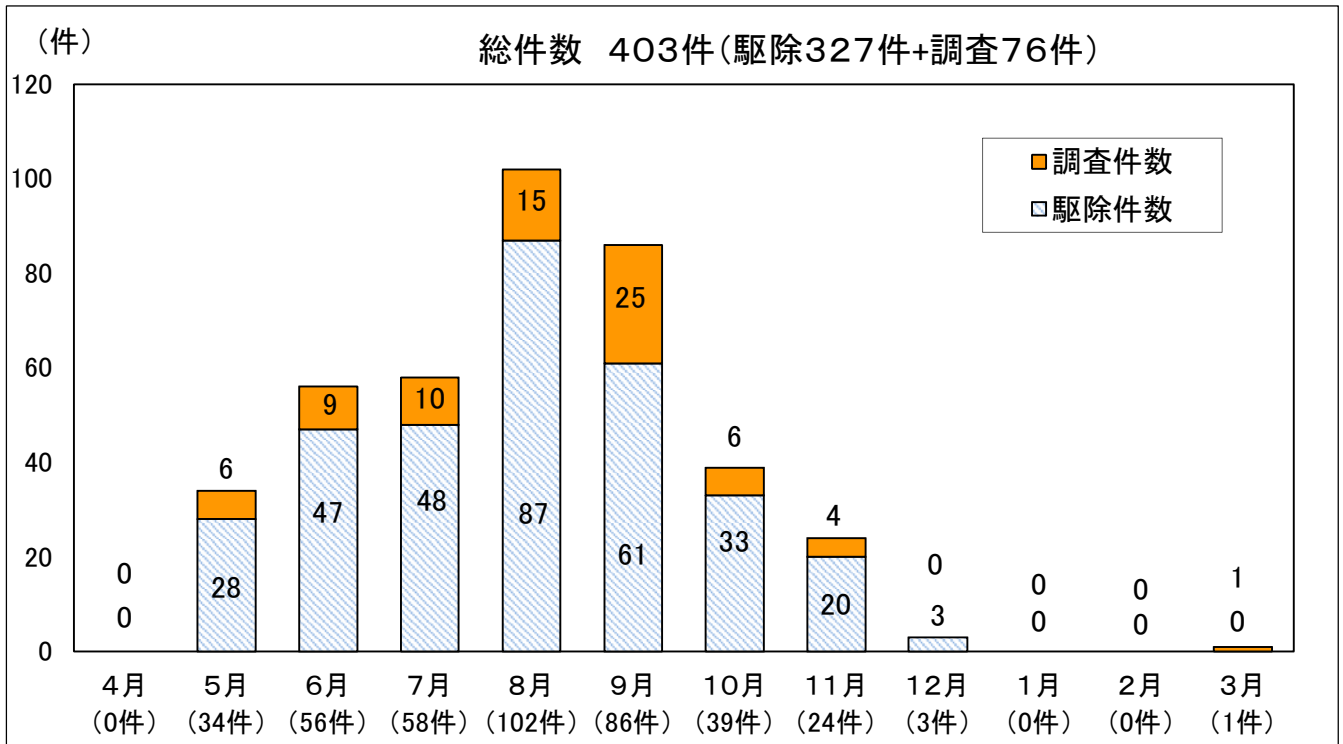
3. 生活環境緊急整備事業

【スズメバチの巣の駆除】

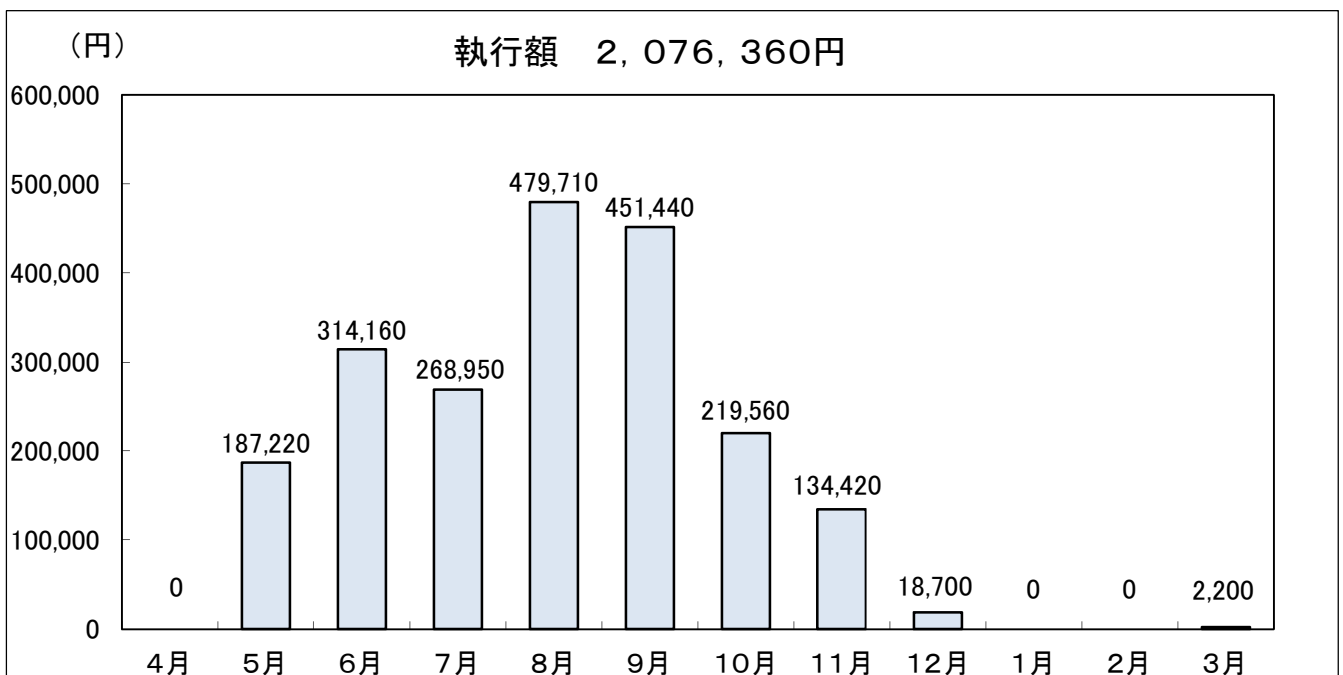
ハチ類の中で刺傷すると特に危険なスズメバチの生息域が市街地全域に拡大し身近に営巣されていることから、平成16年度より生活環境緊急整備事業の一環として、スズメバチの巣の駆除処理を始め、市民の不安と危険の解消を図っています。

令和2年度のスズメバチ駆除業務執行状況は、403件、2,076,360円となっており、前年度に比べ執行件数は+151件で60.0%増となりました。執行額は+1,172,118円、129.6%増となりました。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。

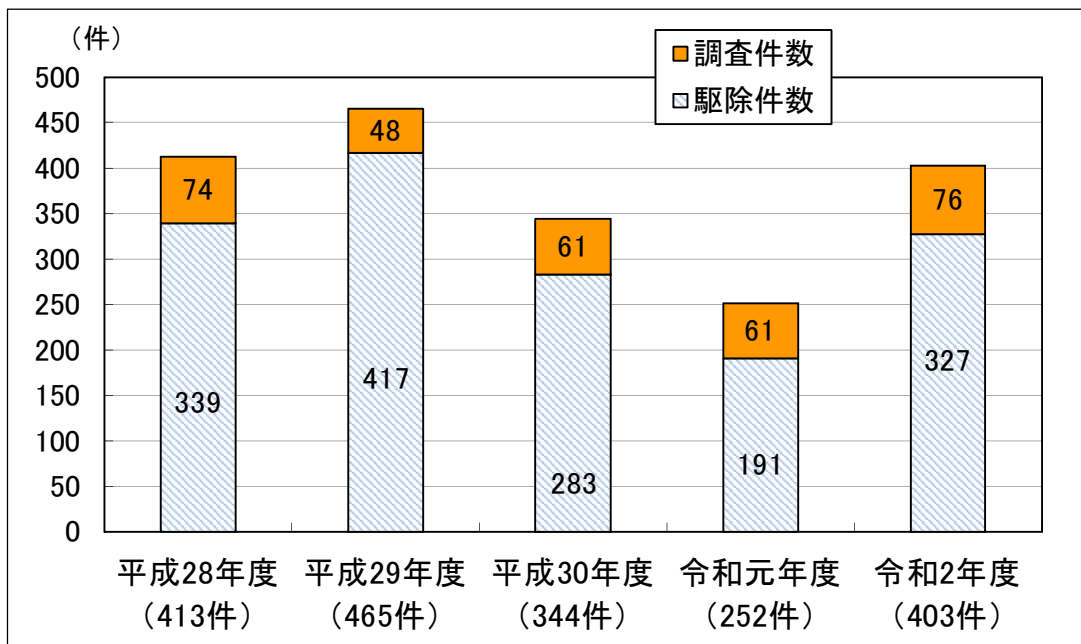
(1) 月別件数



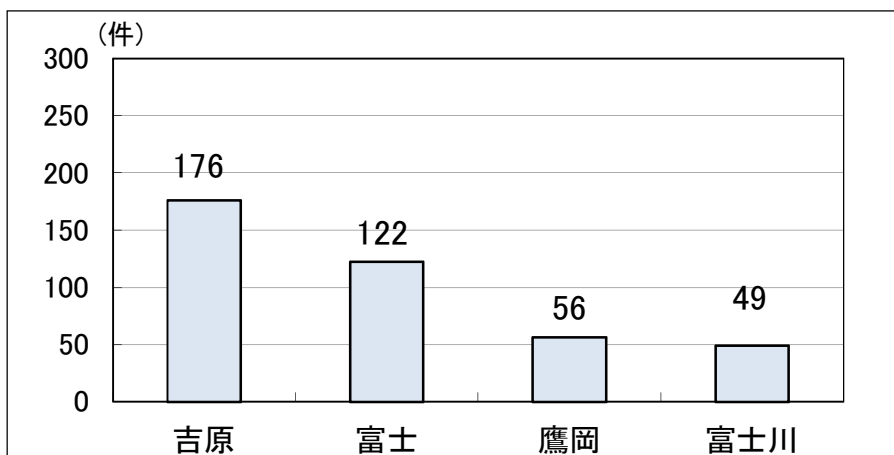
(2) 月別執行額



(3) 年度別執行件数



(4) 地区別執行件数



吉原：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：富士駅北、富士駅南、田子浦、岩松、富士南、岩松北、富士北
 鷹岡：丘、鷹岡、天間
 富士川：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、林などで使用する場合と、スズメバチの巣の駆除は貸し出しの対象となりません。また、防護服の数に限りがあるため、貸し出しは予約制となっています。事前にお電話でご確認をお願いしています。

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
平成30年度	1件	0件	1件	7件	13件	8件	3件	2件	0件	0件	35件
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年度版 事業概要

(令和2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)

外国人専用 57-5885 (2325)

消費生活センター 55-2756

(2328、2329、2347)
