

令和4年度

# 事業概要

市民相談

消費者行政

生活環境緊急整備

富士市

市民部 市民安全課 市民相談担当

# 目 次

1	相談事業の概要	
	(1)相談種類一覧	1
	(2)相談件数推移	1
2	市民相談	
	(1)相談内容内訳	2
	①相談方法/②市政相談、民事・一般相談、交通事故相談	
3	消費者行政	
	【消費生活相談】	3
	(1)相談方法、相談件数	3
	(2)相談内容内訳	3
	①内容別/②年齢別	
	(3)相談件数上位	4
	①商品・役務別/②年代別商品・役務別/③販売購入形態別	
	(4)相談件数推移	5
	①全体/②60歳以上の相談件数及び全体の相談に占める割合/③あっせん件数/ ④訪問販売・電話勧誘販売・通信販売の相談件数/⑤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	
	(5)個人情報に関する相談件数及び推移	6
	【消費者教育・消費者啓発】	7
	(1)家庭科連携授業、啓発講座等	7
	①実績一覧/②実績内訳	
	(2)啓発資料配布、説明	9
	(3)市民への情報提供、啓発	9
	①消費生活モニター事業の実施/②第48回生活展の開催/ ③消費者被害未然防止キャンペーンの実施/④悪質電話対策機器購入費補助事業の実施/ ⑤広報ふじへの記事掲載/⑥地方紙への記事掲載/⑦ラジオ番組、CMの放送/ ⑧その他の啓発活動	
	(4)消費者教育の人材の育成、活用、連携	10
	①消費生活モニター学習会の実施/②消費者教育推進地域協議会の開催/ ③消費者安全確保地域協議会の開催	
	(5)製品安全への取組	11
	①立入検査/②市民への情報提供	
4	生活環境緊急整備	
	(1)スズメバチの巣の駆除、調査	12
	①駆除等件数及び執行額/②月別件数/③月別執行額/④年度別件数	
	(2)防護服の貸し出し	13
	①月別貸出件数と推移	
5	参考資料	
	・PIO-NET集計データ	14
	・広報ふじ3月20号特集記事「知って防ごう 消費者トラブル」	15

## 1 相談事業の概要

市民安全課では、市民相談員等による市民相談を行っています。相続、離婚等の「民事・一般相談」、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」等があります。また、市民安全課内の消費生活センターでは、消費者と事業者との契約トラブル等の相談を受ける消費生活相談を行っています。

### (1) 相談種類一覧

令和4年4月現在

相談種別		相談日	相談員 (所管課等)	相談内容	
市民相談	市政相談	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00	市民相談員 (市民安全課)	道路、建設、河川、福祉等	
	民事・一般相談			相続、離婚、金銭貸借等	
	交通事故相談			交通事故による損害賠償等	
	特別相談	行政相談	第2・4金曜日 13:00～15:00	行政相談委員 (市民安全課)	国、特殊法人についての苦情・要望等
		人権相談	第2・4木曜日 10:00～15:00	人権擁護委員 (福祉総務課)	差別待遇、脅迫等の人権問題
		労務相談	第1・3木曜日 10:00～15:00	社会保険労務士 (静岡県社労士会)	就労条件、社会保険等
		公証役場出張相談	第1火曜日 13:30～15:30	公証人 (富士公証役場)	公正証書 ※令和4年度は開催せず
		不動産相談	第3火曜日 13:30～15:30	宅建主任者 (静岡県宅建協会)	不動産の売買・相続等
		税務相談	第2・4火曜日 13:00～15:00	税理士 (東海税理士会)	国税、地方税等税全般
	法律相談	弁護士相談	水曜日 13:30～15:30	弁護士 (市民安全課)	法的解釈について
司法書士相談		第1・3金曜日 13:30～15:30	司法書士 (市民安全課)	相続、クレジットなどの債務、遺言、成年後見等	
消費生活相談		月～金曜日 9:00～16:00	消費生活相談員 (市民安全課)	消費者と事業者との契約に関するトラブル等	

※「外国人相談」は、令和4年度より市民活躍・男女共同参画課に移管しました。

### (2) 相談件数推移

相談種別		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
市民相談	市政相談	48	32	23	16	3	
	民事・一般相談	1,542	1,439	1,551	1,536	1,436	
	交通事故相談	40	57	37	33	45	
	特別相談	行政相談	12	10	3	0	0
		人権相談	8	9	3	3	3
		労務相談	12	16	9	16	10
		公証役場出張相談	10	9	6	0	0
		不動産相談	47	65	57	57	43
		税務相談	58	67	42	48	56
	法律相談	弁護士相談	231	192	114	124	97
司法書士相談		75	58	36	20	21	
小計		2,083	1,954	1,881	1,853	1,714	
消費生活相談(延べ相談件数)		4,872	4,959	4,805	4,928	5,489	
合計		6,955	6,913	6,686	6,781	7,203	

※令和3年度までの事業概要にて相談種別「個人情報」としていた件数は、「民事・一般相談」に計上しています。

※平成30年度まで実施していた「家計の見直し相談」は除いています。

## 2 市民相談

### (1) 相談内容内訳

#### ①相談方法

相談方法		相談件数
来所	電話	
938 件	776 件	1,714 件

#### ②市政相談、民事・一般相談、交通事故相談

事業別	区 種 類 別	内 容 別	令和4年度			令和3年度			比較			
			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 A - B	対前年比		
市 民 相 談	市 政 相 談	市 税	1			0			1	—		
		水 道	0			1			△ 1	—		
		建 設	0			1			△ 1	—		
		都 市 計 画	0			0			0	—		
		道 路	0			4			△ 4	—		
		河 川	1			0			1	—		
		医 療	0			1			△ 1	—		
		福 祉	0			2			△ 2	—		
		教 育	0			2			△ 2	—		
		そ の 他	1			5			△ 4	—		
		小 計	3			16			△ 13	18.75%		
	民 事 ・ 一 般 相 談	民 事 ・ 一 般 相 談	借 家 ・ 貸 家	9	3	0	15	11	1	△ 6	—	
			借 地 ・ 貸 地	5	0	0	11	5	0	△ 6	—	
			不 動 産 売 買	55	4	0	59	11	0	△ 4	—	
			金 銭 貸 借	カード・サラ金	0	31	15	33	29	14	△ 33	—
				その他	38	8	1	0	2	0	38	—
			扶 養 ・ 親 族	134	1	0	122	1	0	12	—	
			登 記	1	0	0	6	0	0	△ 5	—	
			相 続 ・ 贈 与	538	4	2	572	3	3	△ 34	—	
			婚 姻 関 係	209	4	0	161	7	1	48	—	
			相 隣 境 界 関 係	128	2	0	127	2	0	1	—	
			労 働 問 題	23	4	0	39	7	0	△ 16	—	
			医 療	3	2	0	9	0	0	△ 6	—	
			空 地 処 理	33	0	0	21	0	0	12	—	
			そ の 他	260	34	3	361	46	1	△ 101	—	
			小 計	1,436	97	21	1,536	124	20	△ 100	93.49%	
	交 通 事 故	45	0	0	33	0	0	12	136.36%			
	個 人 情 報 保 護 法 関 連	0			0			0	0.00%			
	特 別 相 談	特 別 相 談	行 政	0			0			0	—	
			人 権	3			3			0	—	
			労 務	10			16			△ 6	—	
			公 証 役 場	0			0			0	—	
			不 動 産	43			57			△ 14	—	
税 務			56			48			8	—		
小 計			112			124			△ 12	90.32%		
計	1,596	97	21	1,709	124	20	△ 113	93.39%				
法 律 相 談	法 律 相 談	弁 護 士 相 談	97			124			△ 27	78.23%		
		司 法 書 士 相 談	21			20			1	105.00%		
		計	118			144			△ 26	81.94%		
合 計	1,714	97	21	1,853	124	20	△ 139	92.50%				

※外国人相談は、令和4年度より市民活躍・男女共同参画課に事業移管しました。

### 3 消費者行政

#### 【消費生活相談】

##### (1) 相談方法、相談件数

	来所	電話	文書	その他	合計件数
新規件数	348 件	1,614 件	4 件	0 件	1,966 件
継続件数	294 件	2,802 件	427 件	0 件	3,523 件
延べ件数	642 件	4,416 件	431 件	0 件	5,489 件

※「その他」は、メール及びFAXを含みます。

##### (2) 相談内容内訳

###### ①内容別

内容別分類項目 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	223	1	5	4	18	0	23	123	127	6	0	1	0	0	0	308
食 料 品	99	8	12	0	11	0	11	62	53	11	0	0	0	1	1	170
住 居 品	74	2	14	2	7	0	5	46	40	10	0	0	0	0	1	127
光 熱 水 品	64	0	0	0	12	0	2	33	38	3	0	0	1	0	0	89
被 服 品	94	1	9	1	13	0	6	70	62	5	0	0	0	0	0	167
保 健 衛 生 品	179	4	18	0	41	0	15	129	107	13	0	0	1	0	0	328
教 養 娛 楽 品	136	3	25	0	19	0	3	84	91	15	0	0	0	1	1	242
車 両 ・ 乗 り 物	55	0	13	1	9	0	1	27	33	8	0	0	0	0	0	92
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	62	0	5	3	10	0	2	29	34	5	0	0	2	0	0	90
他 の 商 品	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
ク リ ー ニ ン グ	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 貸	80	2	7	0	17	0	0	14	62	6	0	0	1	1	1	111
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	108	0	17	0	25	0	4	61	52	13	0	0	0	0	0	172
修 理 ・ 補 修	20	0	3	0	6	0	1	4	12	4	0	0	1	0	0	31
管 理 ・ 保 管	3	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
役 務 一 般	12	0	0	0	0	0	0	9	8	0	0	0	0	0	0	17
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	269	0	0	2	46	0	3	42	230	12	0	0	3	0	2	340
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	143	1	7	0	23	0	2	54	107	27	0	0	0	1	1	223
教 育 サ ー ビ ス	5	0	0	0	2	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	9
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	122	0	5	0	32	0	9	69	81	5	0	0	0	0	1	202
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	92	6	11	2	13	0	2	38	45	7	0	1	0	0	1	126
他 の 役 務	77	1	1	0	18	0	8	37	51	14	0	0	1	1	0	132
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	22	0	1	0	5	0	2	14	14	1	0	0	0	0	0	37
他 の 行 政 サ ー ビ ス	16	1	0	2	0	0	0	3	10	2	0	0	0	0	2	20
他 の 相 談	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1,966	30	154	17	327	0	100	954	1,266	168	0	2	10	5	11	3,044

※1件の相談で複数の内容が含まれていることがあるため、受付件数と内容別相談件数の合計は異なります（内容別相談件数の方が多くなっています）。

## ②年齢別

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
相談件数	39件	137件	173件	245件	345件	350件	560件	118件
全体に占める割合	2.0%	7.0%	8.8%	12.4%	17.5%	17.8%	28.5%	6.0%

## (3) 相談件数上位

### ①商品・役務別

順位	分類	令和4年度	令和3年度	比較	
				相談件数増減	対前年度比
1位	商品一般	223件	133件	90件	167.67%
2位	融資サービス	164件	178件	△14件	92.13%
3位	化粧品	145件	70件	75件	207.14%
4位	工事・建築・加工	108件	68件	40件	158.82%
5位	レンタル・リース・貸借	80件	90件	△10件	88.89%
6位	インターネット通信サービス	60件	58件	2件	103.45%
7位	役務その他	55件	62件	△7件	88.70%
8位	電気	54件	36件	18件	150.00%
9位	健康食品	52件	54件	△2件	96.30%
10位	移動通信サービス	50件	28件	22件	178.57%

### ②年代別商品・役務別 ※下段は相談件数

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1位	他の教養・ 娯楽	融資サービス	融資サービス	化粧品	商品一般	商品一般	商品一般
	10件	18件	20件	23件	38件	44件	85件
2位	化粧品	理美容	商品一般	融資サービス	融資サービス	化粧品	工事・建築・ 加工
	4件	17件	16件	22件	38件	40件	49件
3位	娯楽等情報 配信サービス	商品一般	レンタル・ リース・貸借	商品一般	化粧品	工事・建築・ 加工	化粧品
	4件	10件	15件	20件	36件	30件	34件
4位	商品一般	他の教養・ 娯楽	他の金融関連 サービス	自動車	健康食品	融資サービス	融資サービス
	3件	10件	9件	14件	14件	26件	33件
5位	健康食品	レンタル・ リース・貸借	自動車	工事・建 築・加工	レンタル・ リース・貸借	インターネット 通信サービス	電気
	3件	8件	8件	11件	14件	13件	21件

### ③販売購入形態別

順位	分類	令和4年度	令和3年度	比較	
				相談件数増減	対前年度比
1位	通信販売	631件	492件	139件	128.25%
2位	店舗購入	623件	613件	10件	101.63%
3位	訪問販売	165件	150件	15件	110.00%
4位	電話勧誘販売	108件	96件	12件	112.50%
5位	訪問購入	30件	18件	12件	166.67%
6位	マルチ・マルチまがい取引	9件	18件	△9件	50.00%
6位	ネガティブ・オプション	9件	10件	△1件	90.00%
8位	その他無店舗	8件	14件	△6件	57.14%

#### (4) 相談件数推移

##### ①全体

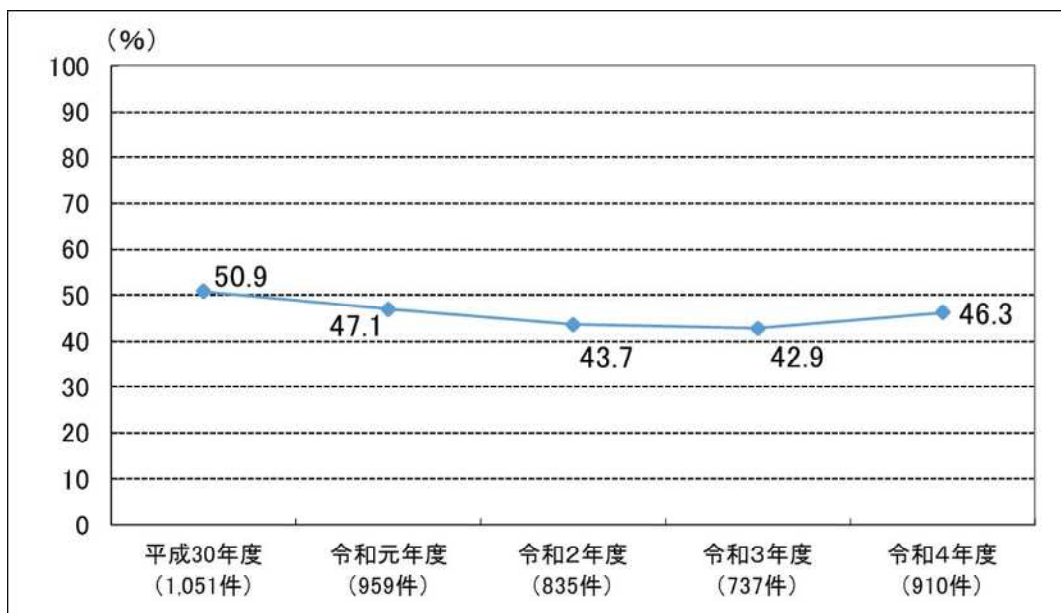
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新規件数	2,066件	2,037件	1,907件	1,719件	1,966件
延べ件数	4,872件	4,959件	4,805件	4,928件	5,489件

※相談件数には、個人情報単独の相談は含んでいません。

##### ②60歳以上の相談件数及び全体の相談に占める割合

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
60歳以上の相談件数	1,051件	959件	835件	737件	910件
全体に占める割合	50.9%	47.1%	43.7%	42.9%	46.3%

##### <60歳以上の全体の相談に占める割合推移>



高齢者を狙う悪質な勧誘や詐欺は後を絶たず、60歳以上の全体の相談に占める割合は、平成30年度に50%を超えて以降、横ばい状態が続いています。

##### ③あっせん件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
解決	131件	196件	184件	191件	229件
不調	25件	32件	29件	21件	19件
合計	156件	228件	213件	212件	248件

※消費生活センターによる「あっせん」とは、法的な指導権限や強制力を伴うものではなく、消費者と事業者との間に入って話し合いの手伝いをする事で解決を目指すものです。

##### ④訪問販売・電話勧誘販売・通信販売の相談件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
訪問販売	145件	200件	174件	150件	165件
電話勧誘販売	139件	112件	88件	96件	108件
通信販売	554件	514件	599件	492件	631件

⑤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

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
インターネット通信販売	308件	349件	474件	388件	489件
インターネット通信サービス	80件	73件	53件	58件	60件

(5) 個人情報保護に関する相談件数及び推移

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
個人情報に関する相談	14件 (14)	17件 (14)	13件 (11)	17件 (15)	4件 (3)

※カッコ内は消費生活相談との重複相談件数です。

※令和4年7月14日をもって消費者庁が個人情報保護に関する苦情相談情報の収集を取りやめることになったため、本市においても同日をもって個人情報保護に関する相談件数の集計を終了しました。



【消費者教育・消費者啓発】

(1) 家庭科連携授業、啓発講座等

①実績一覧

対象別事業	実施回数	参加人数
中学校における家庭科連携授業	69回	1,941人
高校における家庭科連携授業	23回	686人
若年層（専門学校等）に対する啓発講座	1回	78人
高齢者に対する啓発講座	8回	159人
高齢者・障害者を見守る方に対する啓発講座	2回	59人
その他の年代に対する啓発講座、勉強会等	1回	25人
夏休み親子消費者教室	5回	40組 86人
市民生活講座	4回	96人
合計	113回	3,130人

②実績内訳

〈中学校における家庭科連携授業〉

実施日	実施場所	対象	参加人数
5/30、 6/1、6/3	市立鷹岡中学校	3年生5クラス	129人
6/20～22、 6/27～30、7/7	市立富士南中学校	3年生8クラス	233人
6/21、6/28	市立吉原北中学校	3年生4クラス	102人
6/30	市立元吉原中学校	3年生2クラス	43人
7/7、7/14	市立富士川第二中学校	3年生2クラス	49人
11/15、11/21、 11/28	市立吉原第一中学校	2年生6クラス	176人
12/20	市立富士川第一中学校	2年生2クラス	52人
1/13、1/16	市立大淵中学校	3年生4クラス	111人
1/18	市立吉原東中学校	3年生1クラス	28人
2/6、2/7、2/17	市立岳陽中学校	2年生7クラス	197人
2/13、2/14、 2/20、2/21	市立富士中学校	3年生6クラス	189人
2/16、2/24	市立吉原第二中学校	3年生5クラス	169人
2/21、2/28	市立須津中学校	3年生4クラス	102人
2/22	静岡県富士見中学校	1年生1クラス	15人
2/22	市立吉原第三中学校	1年生3クラス	77人
2/22、2/24、 3/1	市立岩松中学校	3年生5クラス	157人
3/1、3/2	市立田子浦中学校	2年生4クラス	112人

〈高校における家庭科連携授業〉

実施日	実施場所	対象	参加人数
12/12、12/16	市立高等学校	1年生4クラス 2年生3クラス	226人
12/13～15、 12/19	静岡県富士見高等学校	1年生11クラス	302人
1/25、1/26	県立吉原高等学校	1年生5クラス	158人

<若年層（専門学校等）に対する啓発講座>

実施日	実施場所	対象	参加人数
4/23	富士市立看護専門学校	1年生、2年生	78人

<高齢者に対する啓発講座>

実施日	実施場所	対象	参加人数
4/19	厚原西区公会堂	サロンみどりの会	21人
5/15	三四軒屋公会堂	ひなたぼっこ	49人
6/12	広見9丁目公会堂	広見9丁目いきいきサロン	16人
6/18	藤間区公会堂	サロン百合の会	18人
6/23	百合ヶ丘公会堂	百合ヶ丘サロン	16人
7/13	駿河台3丁目公会堂	ひだまり	12人
8/8	松本公会堂	サロン梨の花	10人
9/15	絆サロン砂山	絆サロン砂山	17人

<高齢者・障害者を見守る方に対する啓発講座>

実施日	実施場所	対象	参加人数
11/16	ロゼシアター第1会議室	民生委員・児童委員	46人
2/15	市役所5階第3会議室	知的障害者相談員	13人

<その他の年代に対する啓発講座、勉強会等>

実施日	実施場所	対象	参加人数
10/12	市立青葉台小学校	小学校家庭科教員 (富士・富士宮地区家庭科 教員勉強会)	25人

<夏休み親子消費者教室>

実施日	内容（テーマ）	対象	参加人数
7/25	おこづかいゲーム	小学1～4年生	11組 24人
7/29、8/5、 8/19	無添加ソーセージを作ろう！	小学4～6年生	8組 17人 6組 12人 7組 16人
8/3	ジュースや果物に含まれる糖分と ビタミンCを調べよう！	小学4～6年生	8組 17人

<市民生活講座>

実施日	内容（テーマ）	対象	参加人数
10/27	市のごみ焼却施設の見学	市民一般	29人
11/10	市のプラスチックごみの今		22人
12/18	基本操作を覚えよう！初心者向け スマートフォン講座		16人
	①文字入力とアイコン整理 ②インターネットとアプリ		12人
1/14	初心者のための金融商品を選ぶ ポイント	17人	

## (2) 啓発資料配布、説明

配布日	配布先	配布方法	配布数
4/18	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	550部
5/9	認知症サポーター養成講座出席者	高齢者支援課を通して	100部
5/20	西宮島いきいきサロン	サロン代表者を通して	20部
5/23	スマートフォン・タブレット講座受講者	まちづくりセンター講座（スマートフォン・タブレット講座にて	230部
5/23	高齢者教養講座受講者	まちづくりセンター講座（高齢者教養講座にて	180部
5/23	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	35部
6月	市内高齢者世帯	在宅高齢者実態調査にて民生委員・児童委員を通して	10,528部
10月	認知症サポーター養成講座出席者	高齢者支援課を通して	400部
1/8	富士市はたちの記念式典出席者	富士市はたちの記念式典の記念品に同梱	1,900部
1/17	スマートフォン講座受講者	まちづくりセンター講座（スマートフォン講座）にて	30部
3/10	認知症サポーター養成講座出席者	高齢者支援課を通して	400部
合計		11回	14,373部

## (3) 市民への情報提供、啓発

### ①消費生活モニター事業の実施

○活動内容

- ・学習会等参加、市民生活講座の企画運営
- ・生活展での消費者啓発パネル展示
- ・消費者被害未然防止キャンペーン等啓発事業への参加

### ②第48回生活展の開催（富士市消費者運動連絡会と共催）

○日時 令和4年12月18日（日） 午前10時～午後2時

○会場 富士市交流プラザ 多目的ホール

○内容 パネル展示、不用品交換、障害福祉サービス事業所の物販、消費者クイズの実施等

### ③消費者被害未然防止キャンペーンの実施

5月の消費者月間、12月の消費者被害防止月間に各種啓発活動を実施。

<街頭啓発>

【5月（消費者月間）】

○日時 令和4年5月10日（火） 午前11時～12時

○場所 西友富士青島店、イオンタウン富士南

【12月（消費者被害防止月間）】

○日時 令和4年12月6日（火） 午前11時～12時

○場所 西友富士青島店、マックスバリュ富士八幡町店

<啓発パネルの展示>

【5月（消費者月間）】

○期間 令和4年5月13日（金）～5月27日（金）

○場所 市庁舎2階 市民ホール

【12月（消費者被害防止月間）】

○期間 令和4年12月12日（月）～12月23日（金）

○場所 市庁舎2階 市民ホール

〈横断幕の掲出〉

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〉

公用車に啓発用マグネットシートを貼付

④悪質電話対策機器購入費補助事業の実施

○補助内容 市内に住所を有する65歳以上の方を対象に、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 263件

⑤広報ふじへの記事掲載

○掲載号 令和5年3月20日号

○タイトル 「知って防ごう 消費者トラブル」

⑥地方紙への記事掲載

○掲載紙 富士ニュース（毎月）、岳南朝日新聞（偶数月）、庵原新聞（毎月）

※庵原新聞は令和4年12月をもって掲載終了。

○掲載内容 話題性が高い相談事例とトラブルに対するアドバイス

⑦ラジオ番組、CMの放送

○放送回数 5分番組12回、20秒CM52回、40秒CM26回

○放送番組 Radio-f「トラブルファイル」

○番組放送時間 毎月第4火曜日 午前9時40分～9時45分

○CM素材 「スマホ架空請求編」「身に覚えのない健康食品編」「SF商法編」

「インターネットショッピング編」「老人ホームの入居権詐欺編」

⑧その他の啓発活動

実施日	イベント名（実施場所）	概要	配布数等
10/8	富士市民エンジョイスポーツデー （富士総合運動公園）	消費者クイズを実施し、啓発品を配布	120個
1/8	富士市はたちの記念式典 （ロゼシアター）	啓発リーフレットの配布、啓発スピーチの実施	1,900部

(4) 消費者教育の人材の育成、活用、連携

①消費生活モニター学習会の実施

実施日	内容（テーマ）	参加人数
3/17	金融犯罪の手口と対策について	9人
3/24	コロナ禍での特殊詐欺の現状と対処法について	8人

## ②消費者教育推進地域協議会の開催

- 開催日 令和4年7月7日、10月17日、2月28日（計3回）
- 内容 第2次消費者教育推進計画の評価、第3次消費者教育推進計画の策定等

## ③消費者安全確保地域協議会の開催

- 開催日 令和5年3月9日
- 内容 消費生活センターによる連携事例紹介、構成団体間での意見交換

## (5) 製品安全への取組

### ①立入検査

<家庭用品品質表示法に基づく立入検査>

- 検査実施店舗数 3店舗

検査品目	検査数	違反数
ひざかけ	17	0
バケツ	18	0
サングラス	352	0

<消費生活用製品安全法に基づく立入検査>

- 検査実施店舗数 特定製品2店舗、特定保守製品1店舗

検査品目	検査数	違反数
(特定製品)		
石油ストーブ	2	0
登山用ロープ	0	0
(特定保守製品)		
石油給湯器	1	0

<電気用品安全法に基づく立入検査>

- 検査実施店舗数 3店舗

検査品目	検査数	違反数
直流電源装置	8	0
リチウムイオン蓄電池	11	0
空気清浄機	9	0

### ②市民への情報提供

市ウェブサイトへの掲載 3回

- 掲載内容
  - ・子どもが運転するゴーカートなどの乗り物での事故に注意
  - ・老人ホーム入居権を譲ってほしいという詐欺電話に注意
  - ・不安をあおり契約させる屋根瓦の工事に注意

#### 4 生活環境緊急整備事業

##### (1) スズメバチの巣の駆除、調査

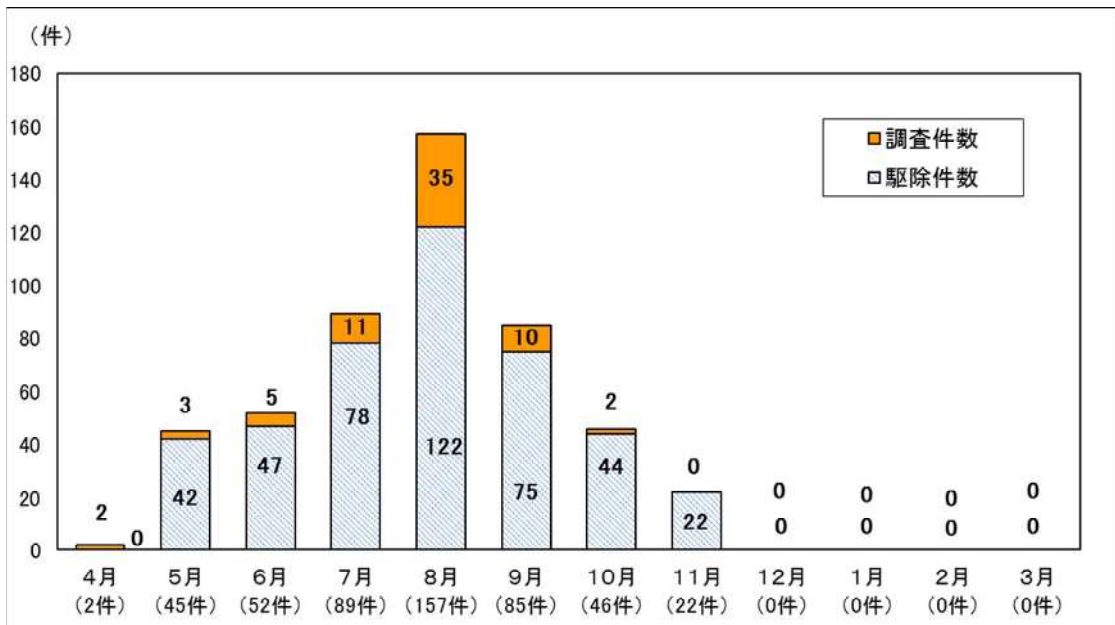
ハチ類の中で刺傷すると特に危険なスズメバチについて、市民の不安と危険の解消を図るため、個人の自宅に作られたスズメバチ(生息中)の巣の駆除を行っています。また、スズメバチかどうかわからないハチの巣については、調査を行います。

○令和4年度自己負担金 4～6月:2,000円(税別)、7～3月:3,000円(税別)

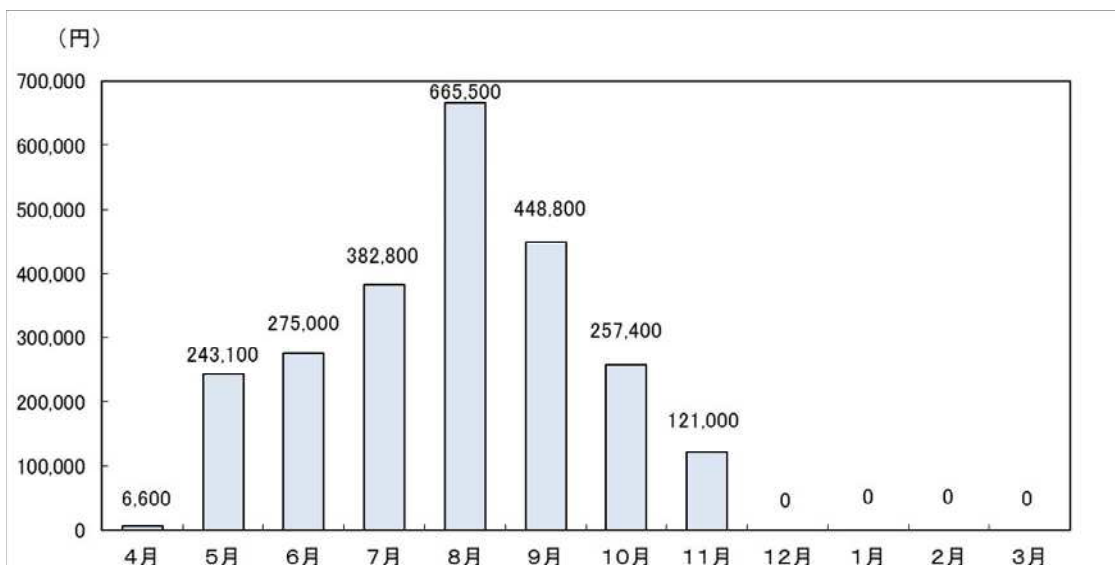
##### ① 駆除等件数及び執行額

	件数	執行額
巣の駆除	430件	2,175,800円
調査	68件	224,400円
合計	498件	2,400,200円

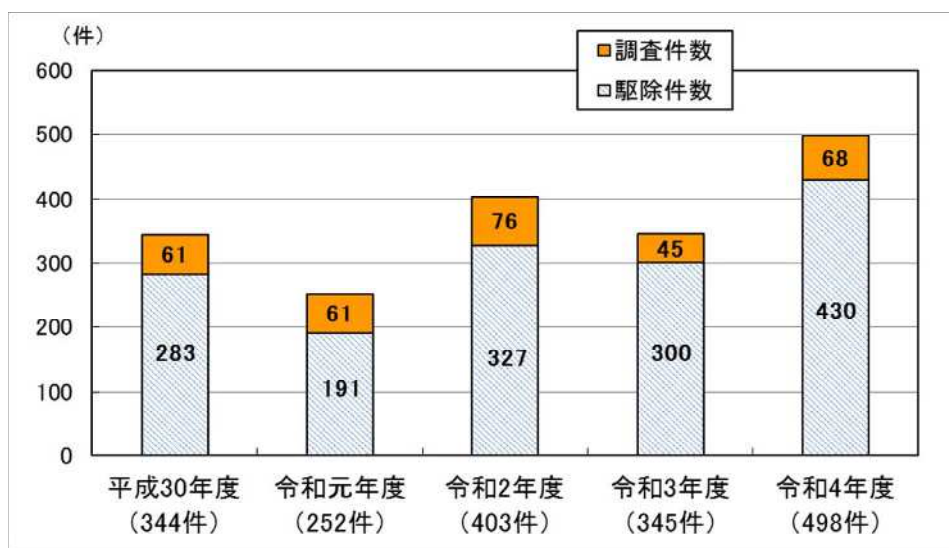
##### ② 月別件数



##### ③ 月別執行額



#### ④年度別件数



#### (2) 防護服の貸出

スズメバチ以外のハチの巣駆除用として防護服の貸出を行っています。

○対象外 事務所、店舗、畑、林などで使用する場合

##### ①月別貸出件数と推移

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4年度	1件	1件	0件	8件	9件	2件	1件	1件	0件	0件	23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

5 参考資料

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)集計データ

集計データ種別：地域データ  
 集計対象期間：2022年4月～2023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4年度	令和3年度	前年度比	
相談件数		1966	1719	114.4	
契約当事者	年齢別	20歳未満	39	35	111.4
		20歳代	137	116	118.1
		30歳代	173	172	100.6
		40歳代	244	231	105.6
		50歳代	345	298	115.8
		60歳代	350	285	122.8
		70歳以上	560	452	123.9
		その他・不明	118	130	90.8
		平均年齢	57	56	101.8
		契約・購入金額	職業別	給与生活者	913
自営・自由業	92			96	95.8
家事従事者	225			245	91.8
学生	44			38	115.8
無職	580			469	123.7
団体	47			52	90.4
その他・不明	65			67	97.0
1万円未満	278			217	128.1
5万円未満	336			218	154.1
10万円未満	76			64	118.8
50万円未満	178	198	89.9		
100万円未満	99	94	105.3		
500万円未満	112	129	86.8		
1千万円未満	23	25	92.0		
5千万円未満	22	31	71.0		
1億円未満	1	2	50.0		
1億円以上	0	1	0.0		
その他・不明	841	740	113.6		
合計金額	1,099,961,482	1,599,999,029	68.7		
平均金額	977,744	1,634,320	59.8		
商品大分類	商品別	商品一般	223	133	167.7
		食料品	99	113	87.6
		住居品	74	83	89.2
		光熱水品	64	57	112.3
		被服品	94	89	105.6
		保健衛生品	179	103	173.8
		教養娯楽品	136	105	129.5
		車両・乗り物	55	50	110.0
		土地・建物・設備	62	54	114.8
		他の商品	2	9	22.2
		商品計	988	796	124.1
		クリーニング	2	2	100.0
		レンタル・リース・貸借	80	90	88.9
		工事・建築・加工	108	68	158.8
		修理・補修	20	21	95.2
		管理・保管	3	2	150.0
		役務一般	12	13	92.3
		金融・保険サービス	269	270	99.6
		運輸・通信サービス	143	121	118.2
		教育サービス	5	2	250.0
		教養・娯楽サービス	122	125	97.6
		保健・福祉サービス	92	81	113.6
		他の役務	77	71	108.5
		内職・副業・ねずみ講	22	30	73.3
		他の行政サービス	16	10	160.0
		役務計	971	906	107.2
		他の相談	7	17	41.2
		総計	1,966	1,719	114.4

項目		令和4年度	令和3年度	前年度比	
相談内容分類	安全・衛生	30	33	90.9	
	品質・機能・役務品質	154	126	122.2	
	法規・基準	17	12	141.7	
	価格・料金	327	296	110.5	
	計量・量目	0	1	0.0	
	表示・広告	100	88	113.6	
	販売方法	954	871	109.5	
	契約・解約	1,266	1,307	96.9	
	接客対応	168	161	104.3	
	包装・容器	0	0	-	
	施設・設備	2	0	-	
	買物相談	10	3	333.3	
	生活知識	5	3	166.7	
	その他	11	10	110.0	
	販売購入形態	店舗購入	623	613	101.6
訪問販売		165	150	110.0	
通信販売		631	492	128.3	
マルチ・マルチまがい取引		9	18	50.0	
電話勧誘販売		108	96	112.5	
ネガティブ・オプション		9	10	90.0	
訪問購入		30	18	166.7	
その他無店舗販売		8	14	57.1	
不明・無関係		383	308	124.4	
商品・役務別相談上位件数		1 商品一般	223	133	167.7
		2 融資サービス	164	178	92.1
		3 化粧品	145	70	207.1
		4 工事・建築・加工	108	68	158.8
		5 レンタル・リース・貸借	80	90	88.9
		6 インターネット通信サービス	60	58	103.4
	7 役務その他	55	62	88.7	
	8 電気	54	36	150.0	
	9 健康食品	52	54	96.3	
	10 移動通信サービス	50	28	178.6	
	11 自動車	45	43	104.7	
	12 他の金融関連サービス	44	24	183.3	
	13 他の教養・娯楽	43	56	76.8	
	14 娯楽等情報配信サービス	41	37	110.8	
	15 理美容	34	12	283.3	
内容キーワード	1 インターネット通販	489	389	125.7	
	2 解約	484	422	114.7	
	3 連絡不能	290	200	145.0	
	4 高価格・料金	287	242	118.6	
	5 個人情報	282	320	88.1	
	6 信用性	242	207	116.9	
	7 定期購入	182	99	183.8	
	8 返金	179	194	92.3	
	9 詐欺	176	138	127.5	
	10 説明不足	174	174	100.0	
	11 多重債務	150	161	93.2	
	12 虚偽説明	142	144	98.6	
	13 家庭訪問	139	124	112.1	
	14 SNS	135	97	139.2	
	15 電話勧誘	129	98	131.6	



# 知って防ごう 消費者トラブル



富士市消費生活センター  
キャラクター「ふじまる」

富士市消費生活センターに寄せられる相談の中には、「このことさえ知っていれば被害が起きなかったのでは」という相談もあります。知っていれば防げるポイントを、事例とともにいくつか紹介します。

問合せ 市民安全課 ☎55-2750 FAX 51-0367 E si-shiminanzen@div.city.fuji.shizuoka.jp

## 「信頼できるサイトかな？」 通販サイトを装った詐欺サイトに注意！



通販サイトは「特定商取引法」という法律に基づき、ウェブサイト以下に以下の項目を記載しなければならない

- 業者の氏名または名称・住所・電話番号
- 商品・サービスの販売価格
- 代金の支払期限・支払方法
- 商品の引渡し時期・サービスの提供時期
- 返品・解約の方法（定期購入など、解約に条件がある場合がある）

### 対策

- ウェブサイトを一番下までスクロールすると、「特定商取引法に基づく表記」という記載がある
- ウェブサイトの信用性が不安な場合は、住所を地図アプリのストリートビューで確認したり、電話がにつながるか、実際にかけたりしてみる
- 通常より極端に安い価格で売られている場合や、支払方法がショップ名と異なる個人名義の銀行振込しかないようなウェブサイトは、詐欺サイトの可能性が高いので、利用しない

## 「他人事じゃない！」 クレジットカードの不正請求



- クレジットカードは、カード会社がお金を立て替えて支払っている。「カードを利用する＝借金」
- クレジットカードの明細確認を怠ると、補償をされない場合もある
- 身に覚えのない請求は、カード会社やプラットフォーム、ウェブサイトにも速やかに連絡する
- クレジットカード裏面の名前を必ず記載する（記載がないと補償されません）

### 対策

- 利用明細は必ずチェックし、カードの利用は計画的に利用する
- 紛失や不正が分かったら、すぐにカード会社や警察に届ける
- カードの返済のために、借金をしてはいけない
- クレジットカードは信用が重要。返済期日は厳守し、自分の信用を守る

★プラットフォーム…ソフトウェアが動作するための土台

## 富士市消費生活センターを ご利用ください

富士市消費生活センターでは、消費生活に関する困り事や契約に関することなど様々な相談を専門の相談員が受け付けています。

直接または電話でご相談ください。

とき／月～金曜日 9～16時  
(祝休日、年末年始を除く)

ところ／市役所3階北側

問合せ／富士市消費生活センター

☎(55)2756

※富士市消費生活センターには業者への指導・取り締まりの権限はありません。

## 知ってお得な豆情報

### ▼知るぽると

金融広報中央委員会の暮らしに役立つ身近なお金の知恵・知識情報サイト



### ▼ウェブ版「国民生活」

消費者問題に関する最新情報や基礎知識を分かりやすく伝えま



※QRコードを利用しない人で興味がある人は、富士市消費生活センターまでお問い合わせください。

## 「フィッシングメールに気をつけて」 不審なメールが届いたときはどうするの？



- ・実在する事業者をかたって「至急」「重要なお知らせ」など、当事者を不安にさせる文章とURLが記載された「フィッシングメール」と呼ばれるメールやSMSが届く
- ・記載されているURLをタップすると、本物を装った偽サイトにつながり、個人情報やクレジットカードを入力する画面が表示される
- ・入力してしまうと情報が盗まれ、商品を購入されるなど不正利用の恐れがある

### 対策

- ・身に覚えのないメールアドレスや電話番号から届いたメールなどは、開封せずに無視をする
- ・メールなどを開いてしまった場合は、URLをタップしない
- ・メールの内容が本物か確認する場合は、公式サイトや公式アプリからアクセスする
- ・ID・パスワードなど、個人情報の入力は慎重に

## 「高価な貴金属を強引に・・・」 訪問購入



- ・勧誘に先立ち業者名、氏名、目的などを伝えなければならない
- ・事前の電話連絡で伝えた物品以外は買い取れない。査定だけの場合、買い取りなどは禁止
- ・法律で定められた契約書面の交付が必要

### 対策

- ・業者を室内に上げない
- ・望まない勧誘はきっぱりと断る
- ・契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる。この期間内は業者に物品を渡さないことも可能
- ・契約書面不交付の場合は、いつでもクーリング・オフができる



---

---

令和4年度 事業概要  
～市民相談、消費者行政、生活環境緊急整備～

作成 富士市市民部市民安全課市民相談担当  
発行 令和5年6月

所在地 静岡県富士市永田町1丁目100番地  
直通TEL 市民相談担当 0545-55-2750  
消費生活センター 0545-55-2756

---

---