

令和元年度  
三島市の消費者行政

三島市市民生活相談センター

## 目次

三島市の消費者行政について……………	1
1 消費生活相談 ……………	2
2 消費者教育推進事業 ……………	6
3 不用品活用バンク事業 ……………	10
4 消費者団体育成事業 ……………	11
5 その他消費者保護に関する必要な事業 ……	13

## 三島市の消費者行政について

三島市における消費者行政は、昭和 51 年度に「消費生活相談窓口」を開設したことに始まる。その後、昭和 54 年度に消費生活相談員を 2 名採用し、以来、相談業務を充実させるとともに、市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができるよう、様々な施策を展開している。

日常生活における商品や、サービスなどに対する不当な取引から消費者の権利を擁護するとともに、市民生活の安心・安定と向上を確保し、消費者が消費行動を通じて社会に参加することにより、持続可能な社会をつくる「消費者市民社会」の実現を目指すため、次の事業を行っている。

- 1 消費生活相談事業
- 2 消費者教育推進事業
- 3 不用品活用バンク事業
- 4 消費者団体育成事業
- 5 その他消費者保護に関する必要な事業

## 1 消費生活相談

毎日の暮らしの中で発生する様々な商品・サービス等に関するトラブルや相談は、複雑化、高度化の一途をたどり、その解決に向けて積極的な対応と、より精度の高い情報提供が求められている。

このような消費生活相談に対応するため、専門の消費生活相談員 2 名を配置するとともに、より高度な法的解釈を要する相談内容については、月 4 回開設する弁護士による「市民無料法律相談」の利用を促すほか、専門機関を紹介している。平成 21 年 9 月からは、消費者安全法に基づく消費生活センターとして、三島市市民生活相談センター(平成 28 年 4 月 1 日、三島市市民相談室を改称)を位置づけている。

また、国から配備されている PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)で各地の消費生活センターに寄せられた最新の相談情報を把握し、消費者被害の救済と防止に役立っている。

### 【消費生活相談の概要】

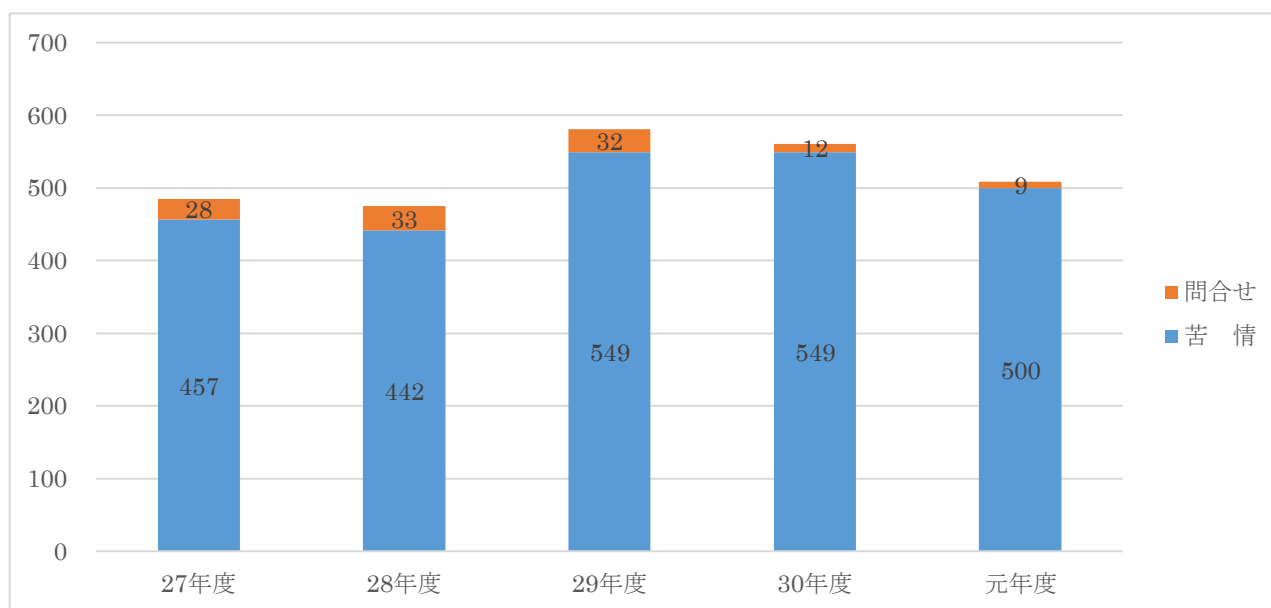
令和元年度の消費生活相談受付件数は 509 件で、そのうち 60 歳以上の相談件数は 236 件と全体の半数近くを占めている。相談内容においては、前年度から引き続き、「ハガキによる架空請求」に関する相談が多く、また、「アポ電」と言われる迷惑電話への注意として、高齢者からその対応の相談が多い。また、若年層の相談件数が増加しており、相談内容においては、デジタルコンテンツを利用した、マルチまがい取引の相談が多く寄せられた。

商品・サービス別では、特定できないものや複数の分類にまたがる商品を指す「商品一般」とし、この中には、「ハガキによる架空請求」の分類が「商品一般」に該当することにより相談件数の1位となっている。相談内容としては、身に覚えのないハガキが届いたがどうしたらよいかというものが多く、何の請求かわからず連絡してしまい弁護士費用等の名目で料金を請求された事例も見られた。

### 【相談件数の推移】

	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
相談件数	485	475	581	561	509
対前年比	103.4%	97.9%	122.3%	96.6%	90.7%
県民生活センター受付分	161	156	127	107	141

【相談内容(苦情／問合せ)】



【性別相談件数(契約者)】

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
男性	226	249	201	202	236
女性	249	223	380	357	270
企業・団体	8	2	0	2	3
その他・不明	2	1	0	0	0
合計	485	475	581	561	509

【年代別の相談件数(契約者の年齢)】

	27年度		28年度		29年度		30年度		元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
未成年	18	3.7%	12	2.5%	11	1.9%	8	1.4%	18	3.5%
20歳代	33	6.8%	46	9.7%	34	5.9%	25	4.5%	52	10.2%
30歳代	54	11.1%	54	11.4%	34	5.9%	24	4.3%	30	5.9%
40歳代	69	14.2%	46	9.7%	71	12.2%	60	10.7%	83	16.3%
50歳代	64	13.2%	71	14.9%	117	20.1%	104	18.5%	78	15.3%
60歳代	102	21.0%	97	20.4%	149	25.6%	125	22.3%	93	18.3%
70歳代以上	119	24.5%	141	29.7%	158	27.2%	201	35.8%	143	28.1%
60歳以上小計	221	45.6%	238	50.1%	307	52.8%	326	58.1%	236	46.4%
年齢不明	26	5.4%	8	1.7%	7	1.2%	14	2.5%	12	2.4%
計	485	100.0%	475	100.0%	581	100.0%	561	100%	509	100%

【商品・サービス別相談件数(上位 5 位)】

順位	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
1	アダルト情報サイト 62	*1 商品一般 46	*1 商品一般 200	*1 商品一般 204	*1 商品一般 92
2	*1 商品一般 50	アダルト情報サイト 44	*2 デジタルコンテンツ 67	*2 デジタルコンテンツ 28	光ファイバー 21
3	*2 デジタルコンテンツ 27	*2 デジタルコンテンツ 41	アダルト情報サイト 17	光ファイバー 18	*3 他のデジタルコンテンツ 20
4	フリーローン・サラ金 24	フリーローン・サラ金 20	光ファイバー 15	*4 他の健康食品 16	*4 他の健康食品 18
5	賃貸アパート 13	光ファイバー 15	*4 他の健康食品 12	*3 他のデジタルコンテンツ 12	修理サービス 14

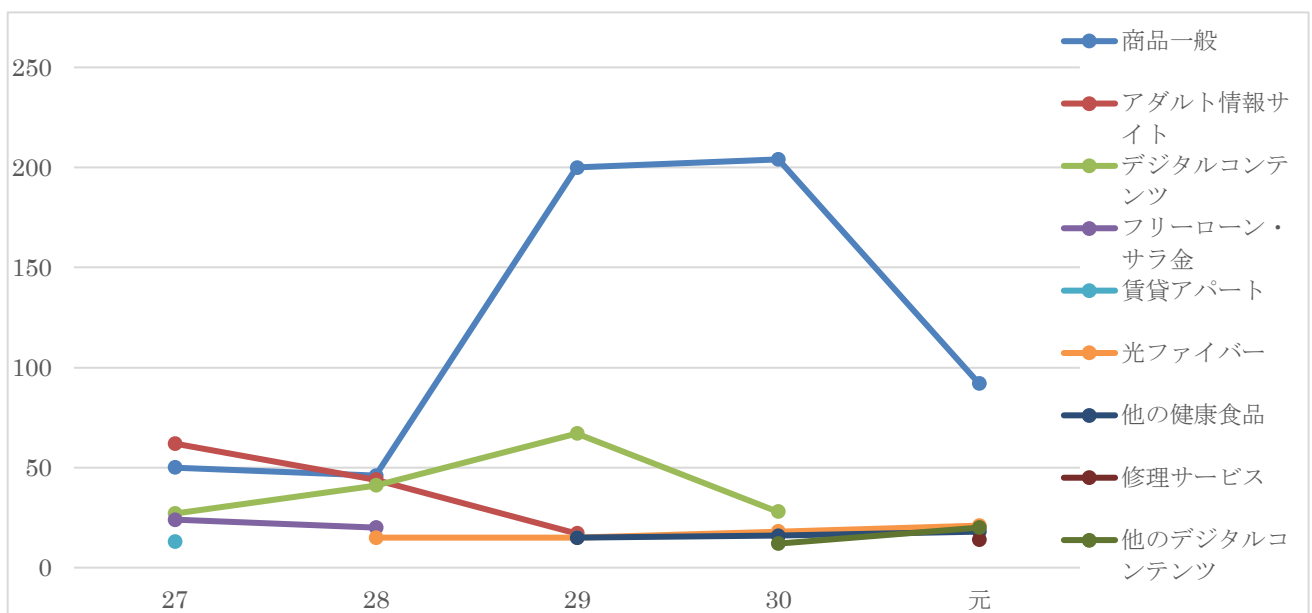
\*1 商品一般: 特定できない商品や複数の分類にまたがる商品等

\*2 デジタルコンテンツ: インターネット上のサイト等で内容が特定できないもの

\*3 他のデジタルコンテンツ: 内容は特定できるが「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」等特定のサイトに該当しないもの

\*4 他の健康食品: ブランドや商品名はわかるが、クロレラやローヤルゼリー等特定の成分区分に該当しないもの

【商品・サービス別相談件数の推移】



【販売形態別の相談件数】

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
店舗購入	121	141	86	65	90
訪問販売	42	38	47	29	55
通信販売	193	186	247	235	189
*1 マルチ・マルチまがい取引	2	1	0	8	14
電話勧誘販売	66	57	52	54	41
*2 ネガティブオプション	5	3	4	3	7
訪問購入	6	6	4	9	1
その他無店舗販売	2	1	2	0	0
不明・無関係	48	42	139	158	112
合計	485	475	581	561	509

\*1 マルチ・マルチまがい取引:連鎖販売取引。物品販売にあたり、役務の提供をする者に対して特定利益が得られると誘い、その者に特定負担を負わせる商取引のこと。

\*2 ネガティブオプション:送り付け商法

【月別相談件数】

月 性別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
男性	10	22	15	26	23	20	16	21	19	23	16	25	236
女性	22	32	27	20	16	19	26	22	20	18	26	22	270
企業・団体	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
その他・不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	32	54	42	46	39	40	43	43	39	41	42	48	509

## 2 消費者教育推進事業

平成 28 年 3 月に策定した「三島市消費者教育推進計画」に基づき「安心して豊かな消費生活を送ることができる社会・三島の実現」を目標に掲げ、消費生活講座や消費生活出前講座を開催し、消費者教育を推進している。

また、「くらしの情報みしま」の発行、街頭啓発、広報誌や市ホームページ、市民メール(みしまのホットメール)等の様々な機会や媒体を活用して消費生活に関する最新情報を発信している。

### (1)消費生活講座の開催

市民一人ひとりが安全・安心な消費生活を営むことができるよう、日常生活に役立つ情報や知識を紹介する講座を開催した。広報みしまや市ホームページ等で募集を行い、年 4 回の講座を延べ 278 人が受講した。

開催日	演 題	参加者		肩書・講師名
		男	女	
R1.6.5	「知っていれば！？その時のために クルマの先進安全装備」	58		(一社) 静岡県自動車整備振興会 日比野 明 氏
		21	37	
R1.8.28	消費税10%でどう変わる？ 私たちのくらし	36		静岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 真覚 良信 氏
		3	33	
R1.10.29	終活を始めよう～遺言・空き家対策等～	83		こだま法律事務所 弁護士・終活カウンセラー 関 亮子 氏
		17	66	
R2.2.14	キャッシュレス決済の基本と老後のお 金の話	101		1 級ファイナンシャルプランニング技能士 安藤 絵里 氏
		24	77	
会場:三島市民生涯学習センター 3階 講義室		278		



## (2) 消費生活出前講座の開催

団体・グループの活動場所に出向き、消費生活出前講座を開催した。消費生活相談員が、消費者被害の未然防止と拡大防止を目的に、最新の消費者トラブルの事例や対処法について、30分から1時間程度の講話を開催した。4回の講座を150人が受講した。

対象	開催日	受講団体名	人数
一般	R1.6.13	中郷東地区民生委員・児童委員	22
高齢者	R1.9.20	中央女性学級	98
	R1.11.25	中郷いきがい教室	16
	R2.1.28	加茂さくらサロン	14
合計(4回)			150

## (3) 消費者教育事業(消費生活出前授業)

三島市教育委員会の「そよかぜ学習」外部講師招聘事業の一環として、技術・家庭科、社会科の授業の中で、中学生を対象に消費生活出前授業を行っている。令和元年度は、3中学校11クラス330人の生徒に対し、契約の基礎知識や身近な消費者問題について話をした。また、高校生に契約について、社会人となった際に起こる消費トラブルについて話をした。

対象	開催日	学校名	人数
中学生	R1.6.24～26	北中学校(2年6クラス)	180
	R1.11.15	山田中学校(1年生3クラス)	86
	R2.2.18	中郷中学校(2年生2クラス)	64
	中学校計(3校)		330
高校生	R2.2.7	飛龍高校三島スクール	85
総計(4校)			415

## (4) 「くらしの情報みしま」の発行

消費生活に係る情報誌「くらしの情報みしま」を年4回発行し、消費者トラブルの最新情報を市民へ提供した。毎回400部発行し、市役所玄関ホール、錦田公民館、北上公民館、中郷公民館、生涯学習センター、社会福祉会館等の施設や消費者団体へ配布した。また、簡易版を作成し、スーパー12店舗、静岡県労働金庫三島支店に協力してもらい来店客が手に取れるよ

うに配架した。併せて市のホームページへ掲載した。

(5) 消費者被害防止街頭啓発

消費者被害の未然防止・拡大防止を目的に年 2 回実施。三島警察署、消費者連絡協議会の協力を得て、市内3ヶ所(イトーヨーカドー三島店、スーパーカドイケ田町店・三島田町駅前、本町タワー前)でリーフレット及びグッズを配布し啓発を行った。

① 消費者月間の街頭啓発キャンペーン

日時:令和元年 5 月 17 日(金)

② 静岡県消費者被害防止月間の街頭啓発キャンペーン

日時:令和元年 12 月 5 日(木)

(6) 広報みしま・市ホームページによる情報発信

消費者トラブルや製品事故、開催予定の「消費生活講座」の募集記事等を掲載し消費者トラブルの未然防止と消費者教育の推進を図った。

【広報みしま掲載状況(令和元年度)】

掲載号	記事タイトル
5/1 号	5 月は消費者月間です
5/1 号	第 1 回消費生活講座「クルマの先進安全装備」
6/1 号	消費に関するお悩みは市民生活相談センターへ！
8/1 号	第 2 回消費生活講座「消費税 10%でどう変わる？私たちの暮らし」
9/1 号	LED 照明は正しく使いましょう
9/15 号	2022 年 4 月から、成年年齢は 18 歳になります
10/1 号	第3回消費生活講座「終活を始めよう～遺言・空き家対策等～」
10/15 号	買い物袋を持参しましょう
11/15 号	高齢者の誤飲・誤食に注意しましょう！
12/1 号	12 月は消費者被害防止月間です
2/1 号	第4回消費生活講座「キャッシュレス決済の基本と老後のお金対策」
2/15 号	湯たんぽによる低温やけどに注意しましょう

(7) 市民メール(みしまるホットメール)による啓発

三島市が実施している危機管理情報をはじめとした、各種情報のメール配信サービス「市民メール(みしまるホットメール)」を活用して、消費者トラブルの注意喚起を促し、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に役立てた。また、開催予定の「消費生活講座」の募集記事を掲載し消費者教育の推進を図った。

(8) 消費生活ライブラリーの常設

市役所玄関ホール及び市民生活相談センター前に、来庁者が自由に閲覧できる消費生活に関する書籍、雑誌や保険、食品、家電製品、自動車、サラ金、裁判等に関する各種資料を展示及び配架した。

(9) 買物袋持参運動の推進

平成 12 年度から平成 22 年度まで、三島市買物袋持参運動推進協議会において、環境への負荷の少ない生活様式への改善を促し、官民が連携し、ごみの発生抑制、再生品の利用促進等を図り、循環型社会の構築に寄与することとし活動を実施した。レジ袋辞退率は 80%を維持しており、当初の目的は達成されたため、平成 22 年度をもって協議会を解散した。平成 23 年度から三島市が啓発を実施している。

### 3 不用品活用バンク事業

昭和 54 年度から、家庭で不用になった生活用品で、修理・修繕を要せず、まだ十分使用できる物品の活用を図るため、「不用品活用バンク」事業を開始した。不用品を譲りたい人、譲ってほしい人双方の情報を登録し、活用を呼びかけている。

利用対象は、市民(市内在住・在学・在勤者)に限定し、登録品は、市役所1階玄関ホール  
の「不用品活用バンクコーナー」と市のホームページで閲覧できるようにしている。

#### 【登録できるもの】

- ① 居住家具製品 ② 家庭用電化製品 ③ 子ども・ベビー用品
- ④ 衣類 ⑤ スポーツ用品 ⑥ その他雑品

#### 【登録できないもの】

- ① 食料品 ② 動植物 ③ 貴金属類 ④ 自動車(付属品を含む)
- ⑤ バイク ⑥ ガス製品等 ⑦ セキュリティ保証ができないもの(パソコン、通信機器等)
- ⑧ 消防法に該当するもの(消火器)、火災報知器等

\* 電化製品、チャイルドシート、ベビーカー及びベビーベッドは、製造後 10 年以下のもの。

\* 譲渡金額は、無料から1万円まで。営利目的の利用は認めない。

#### 【受け渡しについて】

- (1) 譲渡、譲受者双方の希望が一致した場合に、登録相手を紹介する。
- (2) 譲渡、譲受者双方の話し合いの上、受け渡しするか否かを決め、1週間以内にその結果を  
市民生活相談センターに報告する。

\* 受け渡しにおけるトラブルについては、市は介入できないことを伝える。

#### 【利用状況の一覧】

	居住家具 製品	家庭電化 製品	ベビー 用品	衣 類	その他	合 計
ゆずります	31	22	30	14	134	231
ゆずってください	19	31	36	28	114	228
成 立	26	25	46	21	122	240

#### 4 消費者団体育成事業

消費者教育事業の一環として、推進母体となる消費者団体を育成するため、「三島市消費者連絡協議会」の運営を支援するとともに、活動費を補助した。

##### (1)三島市消費者連絡協議会について

昭和 50 年 6 月 10 日、当時の女性団体を中心に消費者団体の組織づくりを行い、14 団体(会員 5,000 人)で発足した。昭和 43 年に消費者保護基本法が制定され、事業者の保護を目的とした行政が中心の時代から、消費者保護への急速な社会変動期に「三島市消費者連絡協議会」は発足し、活発な消費者運動をスタートさせた。

さらに、昭和 51 年からは三島市の委託を受け「消費生活展」を毎年 2 月に市内デパートや働く婦人の家、北上・錦田・中郷公民館などで開催し、平成 6 年度からは市民体育館で開催した。なお、平成 20 年度から平成 29 年度までは駐車場確保・会場設営費や寒冷時期開催の問題等から会場を生涯学習センターに変更し開催した。(平成 7 年度から「みしま生活展」に名称変更)平成 30 年度からは、入場者数のより多い市民すこやかふれあいまつりに参加、一年の取り組みの発表や啓発を行った。

また、「出前講座」「不用品活用バンク」「純正食品普及推進事業」などを三島市の委託を受け精力的に展開してきたが、近年、消費に関する情報や仕組みが複雑化・高度化してきたため、「純正食品普及事業」以外の事業は、行政が主として担当している。

消費者連絡協議会は団体構成員が高齢化し、減少傾向にあるため、それぞれの団体に対し新たな会員の加入を呼びかけるとともに、消費者連絡協議会としての発信を今後強化していく取り組みを展開していく。

##### 【構成団体 令和2年 3 月 31 日現在】

	団体名
1	太陽
2	西女性の会 OB
3	南婦人会

## (2)実施事業

### ① 総会及び理事会等の開催

- ・通常総会 令和元年 5 月 17 日(金)開催  
活動方針:「ともに築こう 豊かな消費社会 2019」

- ・理事会 毎月 1 回(基本第 1 木曜日)開催

### ② 純正食品普及推進事業

食品添加物を含まない自然食材を生かした食品の地域への普及を図るため、6月と2月に広報みしまで受講者を募集して、「純正みそ」を手作りし、家庭でできる味噌の作り方や発酵食品の効果を伝えた。

### ③ 視察研修

- 実施日 令和元年 7 月 2 日(火)
- 視察先 町田市剪定枝資源化センター

### ④ 「第 26 回市民すこやかふれあいまつり」参加

- 実施日 令和元年11月10日(日)
- 会場 三島市民体育館

### ⑤ 市主催行事への協力

- ・消費者被害防止街頭啓発(5 月、12 月)
- ・レジ袋削減とマイバック普及啓発(10 月)
- ・消費生活講座の受講
- ・各種審議会等への委員派遣

### ⑥ 静岡県消費者団体連盟及び東部支部事業への参加

### ⑦ 地域消費者生活講座を講師として開催

- 実施日:令和元年 8 月 22 日、23 日 三島市立南小学校 放課後児童クラブ  
「ごみの分別ゲームや食品添加物を使った炭酸飲料作り
- 令和2年2月 17 日 三島市立南幼稚園  
紙芝居や歌で資源を大切にしよう呼びかけ

## 5 その他消費者保護に関する必要な事業

### 【小売店への立ち入り検査事業】

「電気用品安全法」「消費生活用製品安全法」「家庭用品品質表示法」に基づき、市内の 6 店舗 16 品目について立ち入り検査を実施した。

なお、当該事業は平成 11 年静岡県特例条例により市へ権限移譲され実施していたが、平成 23 年 8 月に公布された地域主権一括法により当該3法の一部が平成 24 年 4 月 1 日に市へ法定委譲された。