

令和2年度 三島市の消費者行政

三島市 企画戦略部 広聴文書課
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 消費生活相談事業	2
2 消費者教育推進事業	6
3 不用品活用バンク事業	9
4 消費者団体育成事業	10
5 その他消費者保護に関する必要な事業	11

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 消費生活相談事業

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】

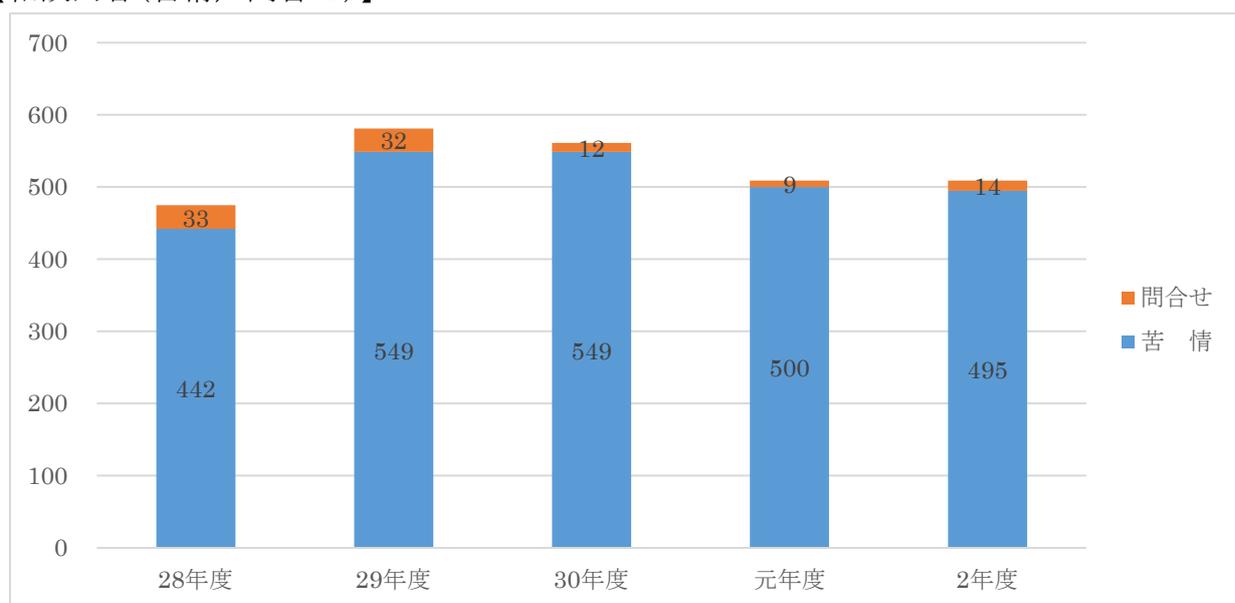
令和 2 年度の消費生活相談受付件数は 509 件で、そのうち 60 歳以上の相談件数は 247 件と全体の半数近くを占めている。令和 2 年度は、屋根修理業者を名乗る訪問販売業者が、「屋根が壊れている、修理した方がよい。」とリフォーム工事の契約を迫るトラブルが多発した。その他、身に覚えのないハガキによる請求が届く「ハガキによる架空請求」は減少しているものの、お試しのつもりが定期購入契約を結ばれているトラブルの相談も増加した。新型コロナウイルスの感染拡大による外出自粛で、インターネット通販の利用が増えたことが要因となり、注文した商品が届かないなどのトラブルが急増した。

一方で、注文した覚えのない商品が郵送で送られてきたがどうしたらよいか、という相談が増加し、商品・サービス別相談件数の第 1 位「商品一般」に該当する。

【相談件数の推移】

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	2 年度
相談件数	475	581	561	509	509
対前年比	97.9%	122.3%	96.6%	90.7%	100.0%
県民生活センター受付分	156	127	107	141	106

【相談内容(苦情／問合せ)】



【性別相談件数(契約者)】

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
男性	249	201	202	236	212
女性	223	380	357	270	291
企業・団体	2	0	2	3	5
その他・不明	1	0	0	0	1
合計	475	581	561	509	509

【年代別の相談件数(契約者の年齢)】

	28年度		29年度		30年度		元年度		2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	12	2.5%	11	1.9%	8	1.4%	18	3.5%	19	3.7%
20歳代	46	9.7%	34	5.9%	25	4.5%	52	10.2%	49	9.6%
30歳代	54	11.4%	34	5.9%	24	4.3%	30	5.9%	37	7.3%
40歳代	46	9.7%	71	12.2%	60	10.7%	83	16.3%	62	12.2%
50歳代	71	14.9%	117	20.1%	104	18.5%	78	15.3%	81	15.9%
60歳代	97	20.4%	149	25.6%	125	22.3%	93	18.3%	100	19.6%
70歳以上	141	29.7%	158	27.2%	201	35.8%	143	28.1%	147	28.9%
60歳以上小計	238	50.1%	307	52.8%	326	58.1%	236	46.4%	247	48.5%
年齢不明	8	1.7%	7	1.2%	14	2.5%	12	2.4%	14	2.8%
合計	475	100.0%	581	100.0%	561	100.0%	509	100.0%	509	100.0%

【商品・サービス別相談件数(上位 5 位)】

順位	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	2 年度
1	*1 商品一般 46	*1 商品一般 200	*1 商品一般 204	*1 商品一般 92	*1 商品一般 53
2	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	*4 他の健康食品 38
3	*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	屋根工事 35
4	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	保健衛生品その他 15
5	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	*3 他のデジタルコンテンツ 13 光ファイバー 13

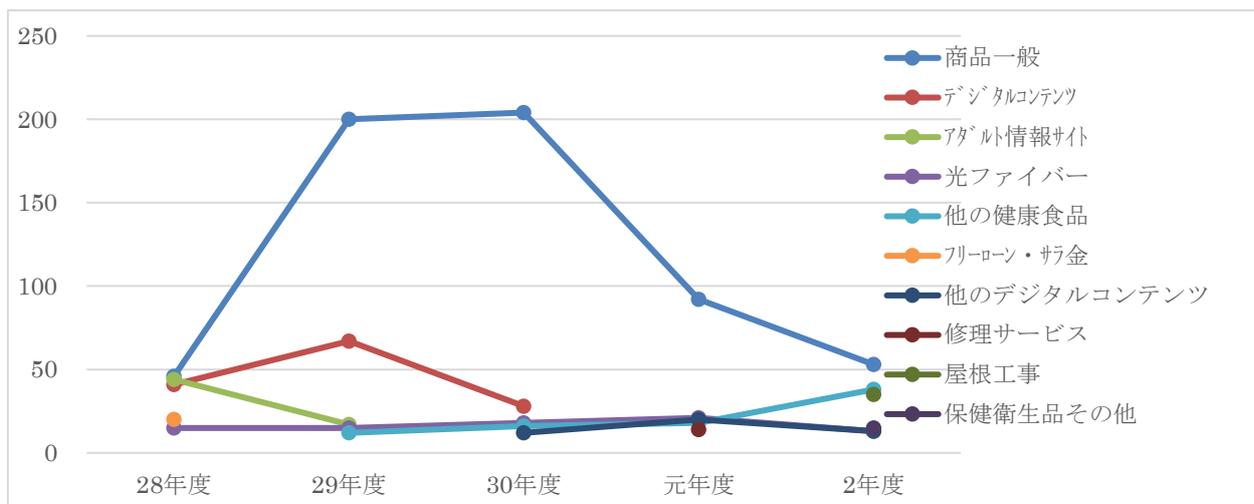
*1 商品一般： 特定できない商品や複数の分類にまたがる商品等

*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】

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
店舗購入	141	86	65	90	53
訪問販売	38	47	29	55	66
通信販売	186	247	235	189	189
*1 マルチ・マルチまがい取引	1	0	8	14	3
電話勧誘販売	57	52	54	41	32
*2 ネガティブオプション	3	4	3	7	9
訪問購入	6	4	9	1	5
その他無店舗販売	1	2	0	0	2
不明・無関係	42	139	158	112	150
合計	475	581	561	509	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	21	18	23	22	19	13	11	16	15	19	13	22	212
女性	25	29	43	26	24	19	22	22	20	23	18	20	291
企業・団体	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
その他・不明	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	49	47	66	50	44	32	33	38	35	42	31	42	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^{まち}」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(みしまるホットメール)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 2 回の講座を延べ 71 人が受講した。

開催日	演 題	参加者		肩書・講師名
		男	女	
R2.8.5	知っておこう！今のお葬式 ～家族葬と葬儀の流れ～	48		(株)コープライフサービス葬祭事業課 西尾 國夫 氏
		13	35	
R2.11.27	身近な地域で元気に暮らす ～ウィズコロナでの心がけ～	23		順天堂大学保健看護学部先任准教授 酒井 太一 氏
		3	20	
会場:三島市民生涯学習センター 3階 講義室		71		

(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。5回の講座を99人が受講した。

対象	開催日	受講団体名	人数
一 般	R2.10.26	芝 JCB	22
高齢者	R2.7.15	和カフェ しゃぎり庵	10
	R2.8.4	旭ヶ丘老人クラブ	15
	R2.9.14	錦田小生きがい教室	9
	R2.12.24	老人クラブ連合会	43
合計(5回)			99

(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2年度は、1中学校3クラス72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。

対象	開催日	学校名	人数
中学生	R3.2.2~2.3	中郷中学校(2年3クラス)	72
		中学校計(1校)	72

(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1回実施。消費者連絡協議会の協力を得て、市内1ヶ所(イトーヨーカドー三島店)でリーフレット及びグッズを配布し啓発を行った。

① 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2年12月4日(金)

(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2年度)】

掲載号	記事タイトル
4/15号	消費者教育推進計画策定会議委員募集
5/1号	5月は消費者月間
6/1号	令和2年度パブリック・コメント実施予定(12月実施分まで) 第2次三島市消費者教育推進計画
7/15号	第1回消費生活講座「知っておこう！今のお葬式～家族葬と葬儀の流れ～」
11/1号	第2回消費生活講座「身近な地域で元気に暮らす～ウィズコロナでの心がけ～」
11/15号	暖房器具を正しく安全に使いましょう
12/1号	パブリックコメントの募集 第2次三島市消費者教育推進計画(案)
12/1号	12月は消費者被害防止月間です
1/1号	餅による窒息事故に注意しましょう
2/15号	格安スマホへの乗り換えについて

(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。

令和2年度は、市内2ヶ所の店頭でエコバッグを配布し、レジ袋の辞退を呼びかけた。

① 日時:令和2年10月13日(火)

会場:ウェルシア三好店

② 日時:令和2年10月29日(木)

会場:ファミリーマート芝本町店

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「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	53	23	24	30	85	215
ゆずってください	25	23	20	16	75	159
成立	24	15	24	11	73	147

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ている。

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 3 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

a 通常総会 書面議決

活動方針:「豊かな未来へ～『もったいない』から始めよう!～」

b 理事会 不定期開催(合計 3 回うち書面議決 1 回)

② 市主催行事への協力

a 消費者被害防止街頭啓発(12 月)

- b レジ袋削減とマイバック普及啓発(10月)
 - c 消費生活講座の受講
 - d 各種審議会等への委員派遣
- ③ 静岡県消費者団体連盟及び東部支部事業への参加

5 その他消費者保護に関する必要な事業

(1) 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 11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。