

令和3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	8
4 消費者団体育成事業	9
5 その他消費者保護に関する必要な事業	10

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 3 年度の消費生活相談受付件数は 397 件で、前年度より 112 件(22.0%)減少した。全体の相談件数のうち、60 歳以上の相談件数は 185 件と全体の半数近くを占めている。令和 2 年度以降、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ている。その他、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多く寄せられた。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、インターネットに関する相談が多くなっている。20 歳代以下の若者からの相談は 52 件で、そのうちインターネットに関する相談が一番多かった。

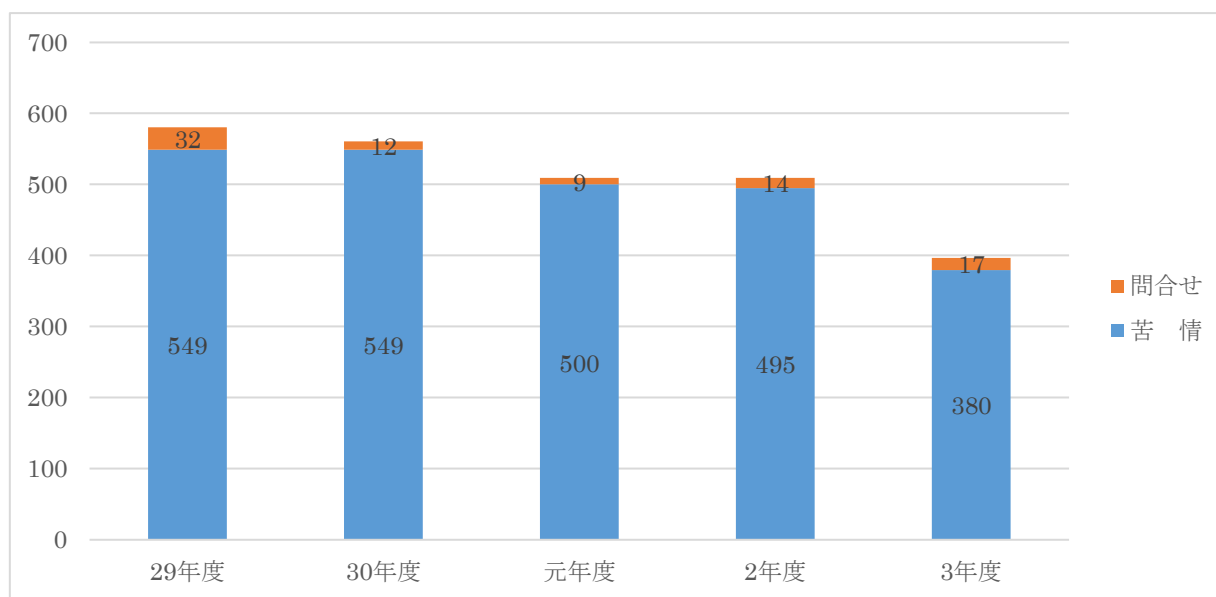
注文した商品が届かないという相談がある一方で、注文した覚えのない商品が郵送で送られてきたがどうしたらよいか、という相談も多く、商品・サービス別相談件数の第 1 位「商品一般」に該当する。

【相談件数の推移】

(単位:件)

	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度
相談件数	581	561	509	509	397
対前年比	122.3%	96.6%	90.7%	100.0%	78.0%
県民生活センター受付分	127	107	141	106	89

【相談内容(苦情／問合せ)】



【性別相談件数(契約者)】

(単位:件)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
男性	201	202	236	212	200
女性	380	357	270	291	193
企業・団体	0	2	3	5	2
その他・不明	0	0	0	1	2
合計	581	561	509	509	397

【年代別の相談件数(契約者の年齢)】

(単位:件)

	29年度		30年度		元年度		2年度		3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
20歳未満	11	1.9%	8	1.4%	18	3.5%	19	3.7%	16	4.0%
20歳代	34	5.9%	25	4.5%	52	10.2%	49	9.6%	36	9.0%
30歳代	34	5.9%	24	4.3%	30	5.9%	37	7.3%	36	9.0%
40歳代	71	12.2%	60	10.7%	83	16.3%	62	12.2%	53	13.4%
50歳代	117	20.1%	104	18.5%	78	15.3%	81	15.9%	60	15.1%
60歳代	149	25.6%	125	22.3%	93	18.3%	100	19.6%	68	17.2%
70歳以上	158	27.2%	201	35.8%	143	28.1%	147	28.9%	117	29.5%
60歳以上小計	307	52.8%	326	58.1%	236	46.4%	247	48.5%	185	46.6%
年齢不明	7	1.2%	14	2.5%	12	2.4%	14	2.8%	11	2.8%
合計	581	100.0%	561	100.0%	509	100.0%	509	100.0%	397	100.0%

【商品・サービス別相談件数(上位5位)】

(単位:件)

順位	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
1	*1 商品一般 200	*1 商品一般 204	*1 商品一般 92	*1 商品一般 53	*1 商品一般 50
2	*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	屋根工事 25
3	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	電気 10
4	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	光ファイバー 8 賃貸アパート 8
5	*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	-

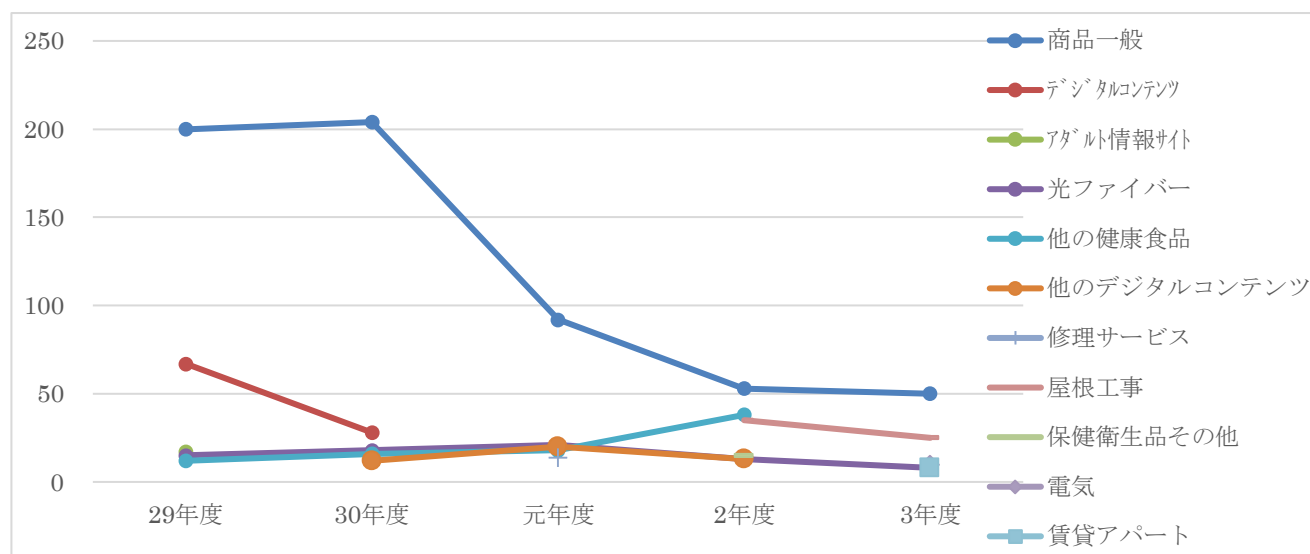
*1 商品一般: 特定できない商品や複数の分類にまたがる商品等

*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】

(単位:件)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
店舗購入	86	65	90	53	61
訪問販売	47	29	55	66	53
通信販売	247	235	189	189	148
*1 マルチ・マルチまがい取引	0	8	14	3	3
電話勧誘販売	52	54	41	32	31
*2 ネガティブオプション	4	3	7	9	1
訪問購入	4	9	1	5	5
その他無店舗販売	2	0	0	2	2
不明・無関係	139	158	112	150	93
合計	581	561	509	509	397

*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】

(単位:件)

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	11	18	14	18	17	18	18	16	17	18	25	200
女性	18	20	8	13	17	23	20	17	16	17	13	11	193
企業・団体	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
その他・不明	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
合計	29	31	26	27	35	40	39	37	32	34	31	36	397

2 消費者教育推進事業

令和3年3月に策定した「第2次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。令和3年9月には地域や関係団体と市が情報を共有し、互いに連携して消費者教育を推進するため、「三島市消費者教育推進地域協議会」を新たに設置した。

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68人が受講した。

開催日	演題	参加者 (人)		肩書・講師名
		男	女	
R3.6.4	シニアライフを充実させる お金の活かし方と使い方	26		静岡県金融広報アドバイザー 真覚 良信 氏
		4	22	
R3.11.19	モノの持ち方、手放し方 ～お得感でモノは増える～	42		整理収納アドバイザー 関 美恵子 氏
		1	41	
会場:三島市民生涯学習センター 3階 講義室		68		

(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。17回の講座を1,029人が受講した。

対象	開催日	受講団体名	人数(人)
中学生 ※	R3.4.12	北中学校(1・2・3年生 3回)	622
	R4.2.15~2.17	北中学校(2年生 7回)	211
高校生・大学生・ 職場等(若者)	R3.7.21	静岡県東部総合美容専門学校	64
	R3.7.15	三島市役所	15
高齢者等	R3.7.1	三島市老人福祉センター	46
	R3.8.2	錦田地区地域包括支援センター	8
	R3.8.5	三島市老人福祉センター	41
	R3.12.22	北上地区地域包括支援センター	17
地域・団体・ 福祉関係者等	R3.7.2	恵明学園	5
合計(17回)			1,029

※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3年度は、1中学校10回833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。

(3) 「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500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、生涯学習センター等の施設や消費者団体、市内郵便局へ配布した。また、三島市と高齢者等見守りネットワークに関する協定を結んでいる第一生命株式会社に配布を依頼した。

併せて市のホームページへ掲載した。

(4) 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。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 消費者月間の街頭啓発キャンペーン

日時:令和3年5月21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3年12月10日(金)

(5) 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3年度)】

掲載号	記事タイトル
4/1号	令和4年4月1日から成年年齢が18歳に
4/15号	消費生活相談をご利用ください
5/1号	令和3年度第1回消費生活講座
	5月は消費者月間です
6/1号	消費生活出前講座のご案内
7/15号	第2回消費生活講座
10/15号	第2回消費生活講座
11/1号	市民生活相談センターにご相談ください
12/1号	12月は消費者被害防止月間です
1/1号	屋根修理業者の訪問販売に注意しましょう！
2/1号	第3回消費生活講座
3/15号	消費生活出前講座

(6) 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。

(7) 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。

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】

(単位:件)

	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	41	29	23	31	98	222
ゆずってください	37	26	21	21	66	171
成立	31	39	33	24	101	228

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し、一年

の取り組みの発表や啓発を行った。なお、令和2年度、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大により、市民すこやかふれあいまつりは中止となったため活動ができなかった。

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4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:「“消費”で築く新しい日常」
 - b 理事会 不定期開催(合計5回)
- ② 市主催行事への協力
 - a 消費者被害防止街頭啓発(5月、12月)
 - b 消費生活講座の受講
 - c 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12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。