

令和6年度 三島市の消費者行政

三島市 企画戦略部 広報広聴課
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	12

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てている。

【消費生活相談の概要】

令和 6 年度の消費生活相談受付件数は 497 件で、前年度より 25 件(5.0%) 増加した。全体の相談件数のうち、60 歳以上の相談件数は 269 件と全体の半数以上を占めている。令和 6 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や、訪問業者が「給湯器を無料で点検する」と言って高額な給湯器の交換を迫るトラブルが多発した。その他、インターネットの通信販売に関する相談として、通常販売価格より安く買える商品をお試しのつもりで申し込みしたところ、翌月も商品が届いたことで定期購入契約を結ばれていることに気づいたという、定期購入トラブルの相談が多く寄せられた。

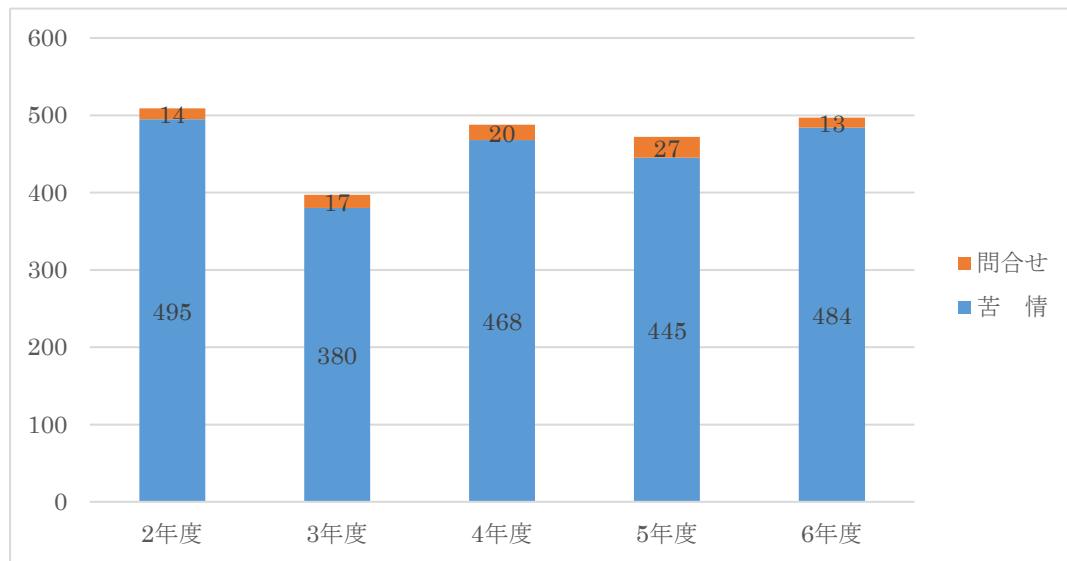
注文した商品が届かないという相談がある一方で、注文した覚えのない商品が郵送で送られてきたという相談も多く、このような相談は商品・サービス別相談件数第 1 位の「商品一般」に該当する。

【相談件数の推移】

(単位:件)

	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
相談件数	509	397	488	472	497
対前年比	100.0%	78.0%	122.9%	96.7%	105.3%
県民生活センター受付分	106	89	129	114	112

【相談内容(苦情／問合せ)】



【性別相談件数(契約者)】

(単位:件)

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
男性	212	200	201	234	225
女性	291	193	279	227	263
企業・団体	5	2	7	6	4
その他・不明	1	2	1	5	5
合計	509	397	488	472	497

【年代別の相談件数(契約者の年齢)】

(単位:件)

	2年度		3年度		4年度		5年度		6年度	
	件数	構成比								
20歳未満	19	3.7%	16	4.0%	10	2.0%	17	3.6%	10	2.0%
20歳代	49	9.6%	36	9.0%	50	10.2%	44	9.3%	38	7.7%
30歳代	37	7.3%	36	9.0%	34	7.0%	28	5.9%	33	6.6%
40歳代	62	12.2%	53	13.4%	57	11.7%	58	12.3%	50	10.1%
50歳代	81	15.9%	60	15.1%	76	15.6%	79	16.7%	73	14.7%
60歳代	100	19.6%	68	17.2%	70	14.3%	64	13.6%	77	15.5%
70歳以上	147	28.9%	117	29.5%	173	35.5%	160	33.9%	192	38.6%
60歳以上小計	247	48.5%	185	46.6%	243	49.8%	224	47.5%	269	54.1%
年齢不明	14	2.8%	11	2.8%	18	3.7%	22	4.7%	24	4.8%
合計	509	100.0%	397	100.0%	488	100.0%	472	100.0%	497	100.0%

【商品・サービス別相談件数(上位 5 位)】

(単位:件)

順位	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
1	*1 商品一般 53	*1 商品一般 50	*1 商品一般 77	*1 商品一般 71	*1 商品一般 73
2	*2 他の健康食品 38	屋根工事 25	脱毛エステ 21	屋根工事 17	屋根工事 20
3	屋根工事 35	電気 10	電気 15	*2 他の健康食品 15	*2 他の健康食品 18
4	保健衛生品その他 15	光ファイバー 賃貸アパート 8	*2 他の健康食品 14	*3 役務その他サービス 13	乳液 16
5	*4 他のデジタルコンテンツ 光ファイバー 13	-	乳液 屋根工事 11	フリーローン・サラ金 12	化粧クリーム フリーローン・サラ金 脱毛エステ 10

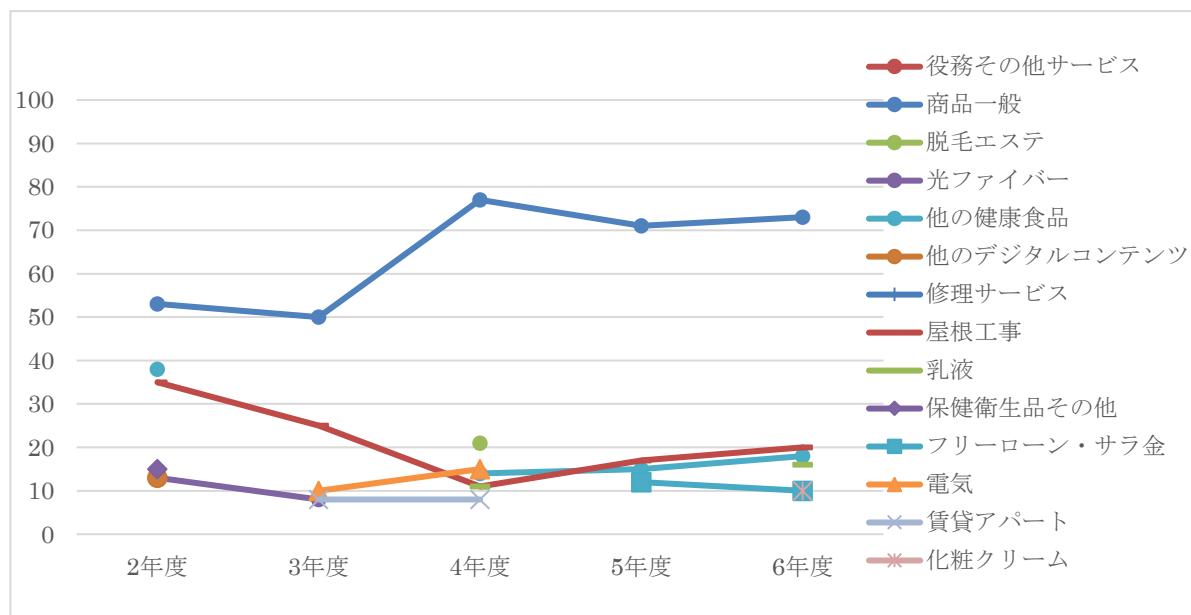
*1 商品一般: 特定できない商品や複数の分類にまたがる商品等

*2 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

*3 役務その他サービス: 副業に関するサポート契約(もうけ話関連)やパソコンのサポート詐欺が該当する。

*4 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

【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)

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
店舗購入	53	61	99	94	96
訪問販売	66	53	53	56	65
通信販売	189	148	191	176	171
*1 マルチ・マルチまがい取引	3	3	1	2	6
電話勧誘販売	32	31	13	32	38
*2 ネガティブオプション	9	1	5	2	4
訪問購入	5	5	10	13	12
その他無店舗販売	2	2	0	0	1
不明・無関係	150	93	116	97	104
合計	509	397	488	472	497

*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)

性別\月	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	20	17	13	21	19	16	24	20	28	10	16	21	225
女性	22	32	23	16	9	21	35	26	16	16	23	24	263
企業・団体	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
その他・不明	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	5
合計	44	51	36	38	28	37	60	46	45	26	41	45	497

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「三島市消費者教育推進地域協議会」を設置し、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、協議会を開催した。

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(みしまるホッとメール)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173人が受講した。

開催日	演題	参加者(人)	肩書・講師名
R6.6.4	終活の心得	72	静岡県金融広報アドバイザー 大石 美津子 氏
R6.8.23	楽しく学ぶ! 健康寿命がのびる食べ方	41	管理栄養士 越水 宏子 氏
R6.11.22	みんなで考える、おうち防災!	32	ぼうさい活動家 内野 浩恵 氏
R7.2.7	食品ロスをへらして、 お料理上手になる ～冷蔵庫整理収納講座	28	冷蔵庫収納・食品ロス削減アドバイザー 福田 かづみ 氏
会場:三島市民生涯学習センター 3階 講義室	173		

(2) 消費生活出前講座の開催

学校・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。23回の講座を1,283人が受講した。

対象	開催日	受講団体名	人数(人)
小学生・中学生 ※	R7.1.15	山田小学校(5年生 3回)	70
	R7.1.23	佐野小学校(5年生 1回)	19
	R7.1.28～1.30	北中学校(2年生 6回)	175
	R7.2.14	中郷中学校(2年生 2回)	58
高校生・大学生・ 職場等(若者)	R6.6.20	日本大学国際関係学部 ※オンデマンド配信	400
	R6.7.18	三島市役所	25
	R6.11.28～12.4	日本大学国際関係学部 ※オンデマンド配信	305
	R6.12.19	静岡県東部総合美容専門学校	39
	R7.1.27	飛龍高校三島スクール(3年生)	92
高齢者等	R6.6.17	コスモスの会	19
	R6.10.18	三島北地区地域包括支援センター	11
	R7.1.9	ときめ輝	11
	R7.1.28	中郷地区地域包括支援センター	22
地域・団体・ 福祉関係者等	R6.7.16	民生委員児童委員協議会 地域福祉部会	28
	R6.12.6	三島市消費者連絡協議会	9
合計(23回)			1,283

※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・家庭科の授業の中で、小学生・中学生を対象に消費生活出前授業を行っている。

(3) 「暮らしの情報みしま」の発行

消費生活に係る情報誌「暮らしの情報みしま」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。三島市消費者連絡協議会の協力を得て、市内1ヶ所(イトヨーカドー三島店)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6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6年12月6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6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「終活の心得」
5/1号	通信販売はクーリング・オフできません
7/1号	不用品活用バンクをご利用ください
7/1号	学生に広がる投資やもうけ話に注意
8/1号	第2回消費生活講座「楽しく学ぶ！健康寿命がのびる食べ方」
9/1号	フィッシング詐欺に注意！そのURLのクリック、ちょっと待って！
10/1号	エシカル消費を知っていますか？
11/1号	第3回消費生活講座「みんなで考える、おうち防災！」
11/1号	SNS上で著名人を名乗る投資話に注意！
12/1号	12月は消費者被害防止月間
1/1号	第4回消費生活講座「食品ロスをへらして、お料理上手になる～冷蔵庫整理収納講座」
1/1号	給湯器の点検商法によるトラブルにご注意！
2/1号	消費生活出前講座のご案内
3/1号	消費者トラブルに気をつけて！！

(6) 市民メール(みしまるホッとメール)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(みしまるホッとメール)」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 薬品 ④ 貴金属類 ⑤ 自動車(付属品を含む)
- ⑥ バイク ⑦ ガス製品等 ⑧ セキュリティ保証ができないもの(パソコン、通信機器等)
- ⑨ 消防法に該当するもの(消火器)、火災報知器等
- ⑩ 受渡価格の他に運搬料、調律料など別途料金がかかるもの(アップライトピアノ等)

*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	43	20	8	16	65	152
ゆずってください	23	23	4	11	44	105
成 立	14	13	8	12	39	86

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展示など、啓発を行っている。（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中止）

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 7 年 3 月 31 日現在】

	団体名
1	南婦人会
2	西女性の会 OB

(2) 実施事業

① 総会及び理事会等の開催

a 通常総会 令和 6 年 5 月 17 日（金）開催

活動方針：「デジタル時代に求められる消費者力とは」

b 理事会 偶数月に開催（合計 6 回）

② 春の大通り商店街まつり参加

実施日 令和 6 年 5 月 5 日（日・祝）

会場 業務スーパー前（中央町）

③ 料理教室

実施日 令和 6 年 7 月 9 日(火)

会場 錦田公民館

④ 放課後児童クラブ読み聞かせ

実施日 令和 6 年 7 月 23 日(火)

会場 南小学校放課後児童クラブ教室

⑤ 手芸教室

実施日 令和 6 年 9 月 13 日(金)

会場 三島市役所本館 3 階第 1 会議室

⑥ 中部敬老大会の参加

実施日 令和 6 年 9 月 25 日(水)

会場 三島市老人福祉センター

⑦ 子育て支援フェアの参加

実施日 令和 6 年 10 月 11 日(金)

会場 イトヨーカドー三島店

⑧ 観察研修

実施日 令和 6 年 11 月 28 日(木)

観察先 ハウス食品株式会社 静岡工場(袋井市)

⑨ 「第 29 回市民すこやかふれあいまつり」参加

実施日 令和 6 年 11 月 10 日(日)

会場 北小学校体育館

(3) 市主催行事への協力

① 消費者被害防止街頭啓発(5 月、12 月)

② 消費生活講座の受講

③ 各種審議会等への委員派遣

(4) 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 13 品目について立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にその権限が委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 日から施行され、市に法定委譲された。