

令和6年度

事業概要

市 民 相 談
犯 罪 被 害 者 等 支 援
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)相談方法、相談件数	2
(2)相談内容内訳	2

3 犯罪被害者等支援

(1)相談件数及び各見舞金支給件数	3
(2)犯罪被害者週間における啓発活動	3
(3)その他	3

4 消費者行政

【消費生活相談】	4
----------	---

(1)相談方法、相談件数	4
(2)相談内容内訳	4

①内容別/②年齢別

(3)相談件数上位	5
-----------	---

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	6
-----------	---

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

【消費者教育・消費者啓発】	8
---------------	---

(1)家庭科連携授業、啓発講座等	8
------------------	---

①実績一覧/②実績内訳

(2)市民への情報提供、啓発	10
----------------	----

①消費生活モニター事業の実施/②第50回生活展の開催/
③消費者被害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

(3)消費者教育の人材の育成、活用、連携	12
----------------------	----

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富士市消費生活協力団体の委嘱/④消費者安全確保地域協議会の開催

(4)製品安全への取組	14
-------------	----

①立入検査の実施/②市民への情報提供

5 生活環境緊急整備事業

(1)スズメバチの巣の駆除、調査	15
------------------	----

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)防護服の貸出	16
-----------	----

月別貸出件数と推移

6 参考資料

PIONET集計データ	17
-------------	----

広報ふじ11月号特集記事「もしも、犯罪被害に遭ったら…」	18
------------------------------	----

広報ふじ3月号特集記事「ご注意を！こんな消費者トラブルがありました」	19
------------------------------------	----

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」や弁護士、司法書士による「法律相談」のほか、外部機関の主催で行う「特別相談」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6年4月現在

相談種別			相談日	相談員 (主催する機関等)	相談内容
市民相談 (市主催)	民事・一般相談		月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00	市民相談員 (市民安全課)	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
	市政相談				道路、建設、河川、福祉等
	法律相談	弁護士相談	水曜日 13:30～15:30	弁護士 (市民安全課)	法律的解釈について
		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)	消費者金融・クレジットなどによる借金、相続、遺言、成年後見等
市民相談 (他機関 主催)	特別相談	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、地方税等の税全般
		不動産相談	第３火曜日 13:30～15:30	静岡県宅建協会会員 〔静岡県宅地建物 取引業協会〕	不動産の売買・相続等
		労務相談	第１・３木曜日 13:00～15:00	社会保険労務士 〔静岡県社会保険 労務士会〕	労使間トラブル、労災、 社会保険等
		人権相談	第２・４木曜日 13:00～15:00	人権擁護委員 〔静岡地方法務局 富士支局〕	差別待遇、脅迫など人権 問題
		行政相談	第２・４金曜日 13:00～15:00	行政相談委員 〔静岡行政監視行政 相談センター〕	国、特殊法人についての 苦情・要望等
消費生活相談			月～金曜日 9:00～16:00	消費生活相談員 〔富士市消費生活 センター〕	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。

※「公証役場出張相談」は、令和4年度をもって終了しました。

(2) 相談件数推移

相談種別		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
市民相談 (市主催)	民事・一般相談	1,551	1,536	1,436	1,632	1,680
	交通事故相談	37	33	45	35	40
	市政相談	23	16	3	14	18
	法律相談					
	弁護士相談	114	124	97	182	162
市民相談 (他機関 主催)	司法書士相談	36	20	21	22	34
	特別相談	税務相談	42	48	56	77
		不動産相談	57	57	43	55
		労務相談	9	16	10	19
		人権相談	3	3	3	7
		行政相談	3	0	0	15
	公証役場出張相談	6	0	0	0	0
小計		1,881	1,853	1,714	2,047	2,127
犯罪被害者等の支援に関する相談		-	-	0	3	1
消費生活相談(延べ相談件数)		4,805	4,928	5,489	4,813	4,828
合計		6,686	6,781	7,203	6,863	6,956

※「犯罪被害者等の支援に関する相談」は、警察を通して相談を受け付けているため、「(1)相談種類一覧」には記載していません。

※令和3年度までの事業概要で相談種別「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。

2 市民相談

(1) 相談方法、相談件数

	来所	電話	合計件数
相談件数	1,277 件	850 件	2,127 件

(2) 相談内容内訳

区 分			令和6年度			令和5年度			比 較		
事業 別	種 類 別	内 容 別	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 A	弁護士 相談の 内訳	司法書士 相談の 内訳	相談件数 A－B	対前年度 増減率	
市 民 ・ 一 般 相 談 (市 主 催)	民 事 ・ 一 般 相 談	借家・貸家	23	6	1	27	14	0	△4	△14.81%	
		借地・貸地	16	6	0	12	4	0	4	33.33%	
		不動産売買	51	4	0	87	5	0	△36	△41.38%	
		金銭貸借	カード・サラ金	4	22	17	5	32	9	△1	△20.00%
			その他	49	9	3	48	10	0	1	2.08%
		扶養・親族	157	7	0	147	4	0	10	6.80%	
		登記	5	0	0	8	0	1	△3	△37.50%	
		相続・贈与	647	20	10	623	16	10	24	3.85%	
		婚姻関係	259	25	1	223	19	0	36	16.14%	
		相隣境界関係	137	4	0	109	4	0	28	25.69%	
		労働問題	36	7	0	46	11	0	△10	△21.74%	
		医療	5	0	0	7	1	0	△2	△28.57%	
		空地	54	0	0	78	1	0	△24	△30.77%	
		その他	237	52	2	212	60	2	25	11.79%	
	小計	1,680	162	34	1,632	181	22	48	2.94%		
	交通事故		40	0	0	35	1	0	5	14.29%	
	市 政 相 談	市税	1			0			1	－	
		水道	0			1			△1	△100.00%	
		建設	1			2			△1	△50.00%	
		都市計画	0			0			0	－	
		道路	2			1			1	100.00%	
		河川	1			0			1	－	
		医療	0			2			△2	△100.00%	
福祉		5			1			4	400.00%		
教育		0			1			△1	△100.00%		
その他		8			6			2	33.33%		
小計		18			14			4	28.57%		
法律相談	弁護士相談	162			182			△20	△10.99%		
	司法書士相談	34			22			12	54.55%		
	小計	196			204			△8	△3.92%		
計		1,934			1,885			49	2.60%		
(他 機関 主催)	特 別 相 談	税務	77			66			11	16.67%	
		不動産	71			55			16	29.09%	
		労務	33			19			14	73.68%	
		人権	2			7			△5	△71.43%	
		行政	10			15			△5	△33.33%	
		公証役場	0			0			0	－	
	計		193			162			31	19.14%	
合計			2,127	162	34	2,047	182	22	80	3.91%	

※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。

※令和5年度の各件数は、試験的に実施した出張市民相談の件数を含んでいます。

3 犯罪被害者等支援

富士市では、犯罪被害者等に関する問題を社会全体で考え、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目的として、「富士市犯罪被害者等支援条例」を制定し、令和4年4月1日から施行しています。

(1)相談件数及び各見舞金支給件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
相談件数	0	3	1
遺族見舞金※ ¹ の支給件数	0	0	0
重傷病見舞金※ ² の支給件数	0	1	0

※1:犯罪等により死亡した方の遺族への見舞金。

※2:犯罪等により重傷病(療養期間が1か月以上の負傷又は疾病)を負った方への見舞金。

(2)犯罪被害者週間における啓発活動

11月25日から12月1日の犯罪被害者週間等に、各種啓発活動を実施。

〈啓発パネルの展示〉

○日時 令和6年12月2日(月)～12月6日(金)

○場所 市庁舎2階 市民ホール

〈広報ふじへの記事掲載〉

○掲載号 令和6年11月号

○タイトル 「もしも、犯罪被害に遭ったら…」

(3)その他

「ホンデリング」への協力

全国被害者支援ネットワークが行う「ホンデリング」というプロジェクトでは、寄贈された書籍などの売却代金を犯罪被害に遭われた方への支援活動に役立てています。富士市は、このプロジェクトに賛同し、不要となった書籍を集めて毎年寄贈しています。

○受付期間 令和6年11月1日(金)～11月29日(金)

○対象書籍 ISBNコード(国際標準図書番号)がついており、2010年以降に出版された書籍

4 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	合計
新規件数	423 件	1,829 件	3 件	2,255 件
継続件数	317 件	1,960 件	296 件	2,573 件
延べ件数	740 件	3,789 件	299 件	4,828 件

※「文書」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 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	444	0	2	0	23	0	13	299	190	13	0	0	0	0	8	548
食 料 品	125	3	11	1	14	0	13	77	69	10	0	0	1	0	0	199
住 居 品	86	5	20	2	11	0	5	41	45	9	0	0	2	0	0	140
光 熱 水 品	61	1	4	0	10	0	2	34	23	6	0	1	1	0	0	82
被 服 品	66	0	4	0	6	0	4	47	40	12	0	0	1	0	0	114
保 健 衛 生 品	190	7	13	1	34	0	29	138	109	16	0	0	0	0	0	347
教 養 娛 楽 品	101	3	16	0	9	0	5	54	53	14	0	0	2	1	0	157
車 両・乗 り 物	62	1	12	2	8	0	2	15	39	9	0	0	1	0	1	90
土 地・建 物・設 備	160	3	11	2	17	0	0	123	62	9	0	0	1	0	0	228
他 の 商 品	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
ク リ ー ニ ン グ	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
レンタル・リース・賃貸	74	4	10	0	32	1	0	7	39	6	0	0	0	0	1	100
工 事・建 築・加 工	74	0	11	1	19	0	3	44	30	6	0	0	1	0	0	115
修 理・補 修	21	0	6	0	7	0	3	3	14	3	0	0	0	0	0	36
管 理・保 管	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
役 務 一 般	13	0	0	0	2	0	0	5	10	0	0	0	0	1	0	18
金融・保険サービス	298	1	2	5	50	0	3	52	218	24	0	0	1	1	21	378
運輸・通信サービス	125	0	4	0	14	0	4	69	78	14	0	0	0	1	0	184
教 育 サ ー ビ ス	4	0	0	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	5
教養・娯楽サービス	89	1	2	1	19	0	4	42	63	12	0	0	0	0	0	144
保健・福祉サービス	108	13	15	0	19	0	4	31	63	13	0	0	3	0	1	162
他 の 役 務	107	0	4	5	21	0	9	56	60	7	0	0	0	0	0	162
内職・副業・ねずみ講	26	0	0	1	11	0	6	19	19	3	0	0	0	0	0	59
他の行政サービス	8	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	2	0	8
他 の 相 談	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2,255	42	148	22	327	1	110	1,161	1,231	187	0	1	14	6	32	3,282

※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	29件	126件	152件	255件	374件	418件	801件	100件
全体に占める割合	1.3%	5.6%	6.7%	11.3%	16.6%	18.5%	35.5%	4.4%

(3) 相談件数上位

①商品・役務別

順位	分類	令和6年度	令和5年度	比較	
				相談件数増減	対前年度増減率
1位	商品一般	444	221	223件	100.9%
2位	融資サービス	173	167	6件	3.6%
3位	化粧品	152	109	43件	39.4%
4位	空調・冷暖房・給湯設備	96	20	76件	380.0%
5位	役務その他	93	90	3件	3.3%
6位	レンタル・リース・貸借	74	101	△27件	△26.7%
6位	工事・建築・加工	74	134	△60件	△44.8%
8位	健康食品	72	55	17件	30.9%
9位	他の金融関連サービス	64	33	31件	93.9%
10位	理美容	58	19	39件	205.3%

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	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
	10件	22件	22件	37件	48件	94件	212件
2位	理美容	理美容	融資サービス	融資サービス	化粧品	化粧品	空調・冷暖房・給湯設備
	6件	22件	20件	24件	43件	41件	59件
3位	化粧品	自動車	理美容	レンタル・リース・貸借	融資サービス	融資サービス	化粧品
	2件	9件	11件	20件	34件	30件	43件
4位	融資サービス	レンタル・リース・貸借	自動車	化粧品	役務その他	健康食品	融資サービス
	2件	8件	7件	13件	21件	20件	36件
5位	商品一般	他の金融関連サービス	レンタル・リース・貸借	理美容	健康食品	インターネット通信サービス	工事・建築・加工
	1件	7件	7件	12件	14件	17件	35件

③販売購入形態別

順位	分類	令和6年度	令和5年度	比較	
				相談件数増減	対前年度増減率
1位	不明・無関係	653	418	235件	56.2%
2位	通信販売	578	588	△10件	△1.7%
3位	店舗購入	553	517	36件	7.0%
4位	訪問販売	224	203	21件	10.3%
5位	電話勧誘販売	175	115	60件	52.2%
6位	訪問購入	44	37	7件	18.9%
7位	その他無店舗販売	13	12	1件	8.3%
8位	マルチ・マルチまがい取引	10	12	△2件	△16.7%

(4) 相談件数推移

①全体

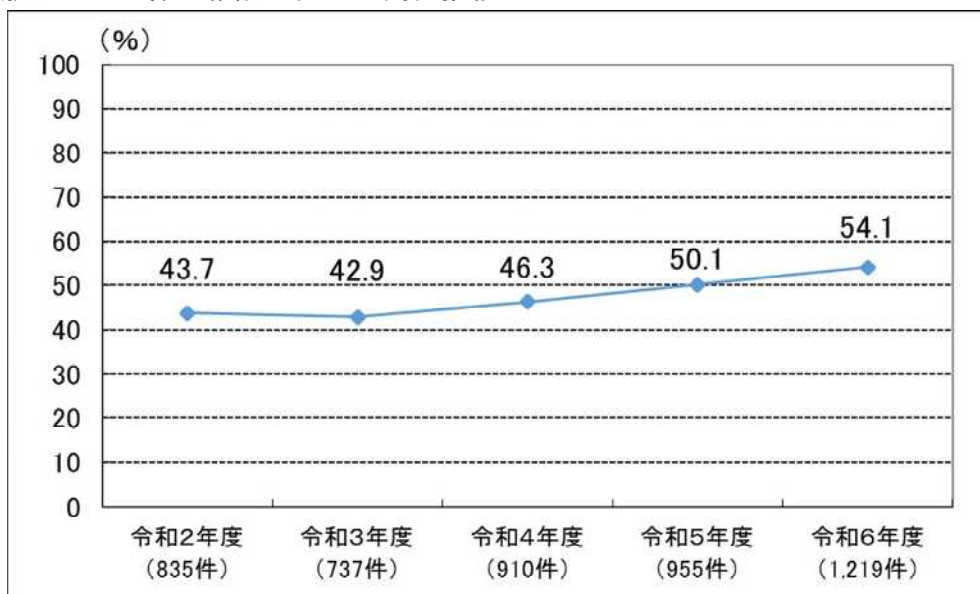
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規件数	1,907 件	1,719 件	1,966 件	1,908 件	2,255 件
延べ件数	4,805 件	4,928 件	5,489 件	4,813 件	4,828 件

※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。上表の相談件数では、令和4年度以前の件数についても個人情報単独の相談を除いて集計しているため、過去に公表した件数と数値が異なります。

②60歳以上の相談件数及び全体の相談に占める割合

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
60歳以上の相談件数	835 件	737 件	910 件	955 件	1,219 件
全体に占める割合	43.7%	42.9%	46.3%	50.1%	54.1%

＜60歳以上の全体の相談に占める割合推移＞



60歳以上の全体の相談に占める割合は増加傾向にあります。高齢者を狙う悪質な勧誘等は後を絶たないため、「あやしい」と感じた場合は公的機関や周囲の方に相談するよう、引き続き広く呼び掛けていく必要があります。

③あっせん件数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
解決	184 件	191 件	229 件	244 件	225 件
不調	29 件	21 件	19 件	18 件	20 件
合計	213 件	212 件	248 件	262 件	245 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こと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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
訪問販売	174 件	150 件	165 件	203 件	224 件
電話勧誘販売	88 件	96 件	108 件	114 件	175 件
通信販売	599 件	492 件	631 件	588 件	578 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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
インターネット 通信販売	474 件	388 件	489 件	427 件	434 件
インターネット 通信サービス	53 件	58 件	60 件	56 件	55 件

【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	67 回	1,829 人
高校における家庭科連携授業	22 回	709 人
若年層に対する啓発講座	4 回	196 人
高齢者・障害者に対する啓発講座	26 回	489 人
高齢者・障害者を見守る方に対する啓発講座	3 回	85 人
夏休み親子消費者教室	3 回	25 組 56 人
市民生活講座	5 回	137 人
合 計	130 回	3,501 人

②実績内訳

＜中学校における家庭科連携授業 15 校＞

実施日	実施場所	対象	参加人数
6/24、6/27、 6/28	吉原第一中学校	2 年生 6 クラス	179 人
10/4	大淵中学校	3 年生 3 クラス	83 人
10/24、10/31	元吉原中学校	3 年生 2 クラス	38 人
11/21、11/25	吉原第二中学校	3 年生 5 クラス	153 人
11/26、11/29	吉原北中学校	3 年生 3 クラス	95 人
12/3	富士川第一中学校	2 年生 2 クラス	46 人
12/9	富士川第二中学校	9 (3) 年生 2 クラス	47 人
1/20、1/21	吉原第三中学校	3 年生 4 クラス	111 人
1/22、1/29	須津中学校	3 年生 4 クラス	89 人
2/3、2/10、 2/12	鷹岡中学校	3 年生 5 クラス	127 人
2/18、2/19、 2/21	岩松中学校	3 年生 6 クラス	174 人
2/25、2/26	富士中学校	2 年生 6 クラス	162 人
2/27、2/28	岳陽中学校	2 年生 7 クラス	199 人
3/3、3/4、3/7	富士南中学校	2 年生 8 クラス	223 人
3/5、3/6	田子浦中学校	2 年生 4 クラス	103 人

＜高校における家庭科連携授業 3 校＞

実施日	実施場所	対象	参加人数
11/11、11/12、 11/13	市立高等学校	1 年生、2 年生 6 クラス	216 人
11/27、12/12、 12/13、12/19、 1/15	静岡県富士見高等学校	1 年生 12 クラス	334 人
1/28、1/29、 1/30	吉原高等学校	1 年生 4 クラス	159 人

〈若年層に対する啓発講座〉

実施日	実施場所	対象	参加人数
4/9	パーパス株式会社本社富士工場	令和6年度新入社員	31人
4/8	富士市役所	令和6年度新規採用職員	80人
4/23	富士信用金庫本部	令和6年度新入社員	12人
4/24	市立看護専門学校	1年生、2年生	73人

〈高齢者・障害者に対する啓発講座〉 ※市政いきいき講座

実施日	実施場所	対象	参加人数
6/4	富士南まちづくりセンター	南部教養講座～みなみ教養大学～	22人
6/10	若松町3丁目公会堂	いきいきサロンわかまつ	16人
6/13	田子浦まちづくりセンター	南部教養講座～田子浦教養大学～	14人
6/15	東町公会堂	サロンあずま	25人
6/18	富士北まちづくりセンター	南部教養講座～北翔大学～	14人
6/20	富士見台1丁目集会所	富士見台1丁目おしゃべりサロン	16人
7/17	新浜公会堂	新浜いいあんばい	29人
7/20	富士市交流プラザ	障害者就業・生活支援センターチャレンジ	28人
8/6	大淵まちづくりセンター	健康会	10人
8/21	南町・御幸町公会堂	南町・御幸町いこいの会	13人
8/26	JA オアシス吉永	JA オアシス吉永	15人
8/28	JA オアシス吉永	JA オアシス吉永	13人
9/9	城山町公会堂	城山シニアクラブ	31人
9/29	吉原まちづくりセンター	富士市手をつなぐ育成会	17人
11/7	松野まちづくりセンター	介護予防教室	17人
11/13	富士川まちづくりセンター	西部教養講座～ふじかわ大学～	15人
11/14	岩松まちづくりセンター	西部教養講座～かりがね大学～	12人
11/28	富士川まちづくりセンター	介護予防教室	9人
12/12	須津まちづくりセンター	東部教養講座～大柵倶楽部～	9人
12/17	原田まちづくりセンター	東部教養講座～ほたるの郷大学～	20人
1/25	森島公会堂	森島区敬老会	45人
2/14	厚原北1公会堂	丘地区悠容クラブ壮寿会	19人
3/8	富士楽寿園	介護予防教室	23人
3/12	ケアハウス 富士の里	生きがいデイサービス	29人

〈高齢者に対する啓発講座〉 ※地区における消費者啓発講座

実施日	実施場所	対象	参加人数
12/6	浮島まちづくりセンター	浮島地区消費者啓発講座	20 人
3/13	丘まちづくりセンター	丘地区消費者啓発講座	8 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
4/25	富士市フィランセ	富士市食生活推進委員	51 人
10/10	富士市フィランセ	市民後見人継続研修	15 人
11/1	富士市フィランセ	富士市ボランティア連絡会	19 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
7/29	ジュースのふしぎ探検隊～人工オレンジジュースを作ってみよう～	小学４～６年生の親子	６組 13 人
8/1	おこづかいゲーム～今日からわたしもやりくり上手～	小学１～４年生の親子	13 組 30 人
8/7	ジュースや果物に含まれる糖分とビタミンCを調べてみよう！	小学４～６年生の親子	６組 13 人

〈市民生活講座〉

実施日	内容（テーマ）	対象	参加人数
9/10	円満な相続のために	市民一般	34 人
11/23	市立高生からLINEの使い方を教わろう！		15 人
12/5	初心者向け！資産形成のポイント		18 人
2/21	はじめてのキャッシュレス決済		28 人
3/7	想いを伝える遺言書の書き方		42 人

(2) 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

- ・学習会等への参加、市民生活講座の企画運営
- ・生活展での消費者啓発パネルの展示
- ・消費者被害防止キャンペーン等の啓発事業への参加

②第 50 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 6 年 11 月 23 日（土） 午前 10 時～午後 2 時
- 会場 富士市交流プラザ 多目的ホール・会議室 1
- 内容 パネル展示、静大生の消費生活クイズ、市民生活講座、フリーマーケット、特殊詐欺被害予防メッセージカードの展示※¹、障害福祉サービス事業所の物販等

※ 1：市立高等学校から、生徒が作成した高齢者に詐欺被害への注意を呼び掛けるメッセージカードを市に贈呈いただきました。今後、出前講座等を通して高齢者に配布します。

<記念講演>

生活展の開催 50 回目を記念し、生活展と同日に記念講演を開催。

- 日時 令和 6 年 11 月 23 日（土）
- 会場 富士市交流プラザ 会議室 1
- 講師 色川 卓男 氏（静岡大学学術院教育学領域 教授）
- 演題 消費者問題と消費者教育～目指せ！かしこい消費者～

③消費者被害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。また、10 月と 12 月の年金支給日には、特殊詐欺被害防止の啓発活動とあわせて消費者被害防止の啓発活動を実施。

<街頭啓発>

【5 月（消費者月間）】

- 日時 令和 6 年 5 月 14 日（火） 午前 10 時～11 時
- 場所 イオンタウン富士南、しずてつストア富士吉原店

【10 月（特殊詐欺被害防止の啓発とあわせて実施）】

- 日時 令和 6 年 10 月 15 日（火） 午前 10 時～11 時
- 場所 富士信用金庫富士見台支店

【12 月（消費者被害防止月間）】

- 日時 令和 6 年 12 月 10 日（火） 午前 10 時～11 時
- 場所 しずてつストア富士吉原店、エスポート新富士駅南店

【12 月（特殊詐欺被害防止の啓発とあわせて実施）】

- 日時 令和 6 年 12 月 13 日（金） 午前 10 時～11 時
- 場所 富士信用金庫富士岡支店

<啓発パネルの展示>

【5 月（消費者月間）】

- 期間 令和 6 年 5 月 17 日（金）～5 月 31 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 6 年 12 月 16 日（月）～12 月 27 日（金）
- 場所 市庁舎 2 階 消防防災庁舎連絡通路

＜横断幕の掲出＞

市役所前歩道橋及び富士駅北ペデスト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 304 件

⑤広報ふじへの記事掲載

- 掲載号 令和 7 年 3 月号
- タイトル 「ご注意を！こんな消費者トラブルがありました」

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）
- 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CM37 回、40 秒CM37 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
10/12	富士市民エンジョイスポートデー （富士総合運動公園）	消費者クイズを実施し、啓発品を配布
1/12	富士市はたちの記念式典 （ロゼシアター）	啓発リーフレットを配布し、啓発スピーチを実施

(3) 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
2/12	市内で被害の多い悪質商法への対処法	17 人
3/4	悪質なネット広告に注意	30 人

②消費者教育推進地域協議会の開催

○開催日 令和6年7月12日（金）

○内容 「第3次富士市消費者教育推進計画」令和5年度実績及び令和6～8年度実施計画について

③富士市消費生活協力団体の委嘱

消費生活協力団体とは、消費者安全法に基づき、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う、市内に事務所等を有する民間団体・事業者のうちから市長が委嘱するものです。消費生活協力団体は、消費者の安全を確保するために、消費者教育や啓発、市への情報提供などの活動を行います。

<令和6年度の委嘱>

○委 嘱 日 令和7年2月20日（木）

○委嘱した事業者 株式会社静岡中央銀行、富士伊豆農業協同組合富士地区本部

<富士市消費生活協力団体に委嘱されている事業者>

○以下の10事業者

事業者	委嘱した日付
スルガ銀行株式会社	令和6年2月20日
株式会社清水銀行	
しずおか焼津信用金庫	
富士宮信用金庫	
富士信用金庫	
静岡県労働金庫富士支店	
ゆうちょ銀行吉原店	
富士市内郵便局（24局）	
株式会社静岡中央銀行	令和7年2月20日
富士伊豆農業協同組合富士地区本部	

④消費者安全確保地域協議会の開催

○開催日 令和7年2月20日（木）

○内容 富士市消費生活センターに寄せられた相談事例、富士市消費者安全確保地域協議会の連携事例、消費者被害防止に向けた各構成機関・団体の取組、構成機関・団体間での意見交換など

(4) 製品安全への取組

①立入検査の実施

<家庭用品品質表示法に基づく立入検査>

○検査実施店舗数 2店舗

検査品目	検査件数	違反件数
靴下	766 件	0 件
バケツ	21 件	0 件
接着剤	12 件	0 件

<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4店舗、特定保守製品1店舗

検査品目	検査件数	違反件数
(特定製品)		
レーザーポインター	1 件	0 件
石油ストーブ	6 件	0 件
(特定保守製品)		
石油給湯器	1 件	0 件

<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	検査件数	違反件数
電熱器具（電気ストーブ）	3 件	0 件
交流用電気機械器具（直流電源装置）	69 件	0 件
リチウムイオン蓄電池	133 件	0 件

②市民への情報提供

<市ウェブサイトへの掲載>

回 数 3回

内 容 ・不審電話に関する注意喚起、分電盤の点検商法に関する注意喚起
・海外事業者の鉄サプリメントの長期服用による鉄過剰症に関する注意喚起
・会社の所在地等として市役所の所在地等を無断で掲載している通販サイトに関する注意喚起

<メール・LINEによる情報提供>

回 数 19回

内 容 ・副業の高額なサポート契約を迫る業者に関する注意喚起
・不審電話に関する注意喚起
・給湯器の点検商法に関する注意喚起

5 生活環境緊急整備事業

(1) スズメバチの巣の駆除、調査

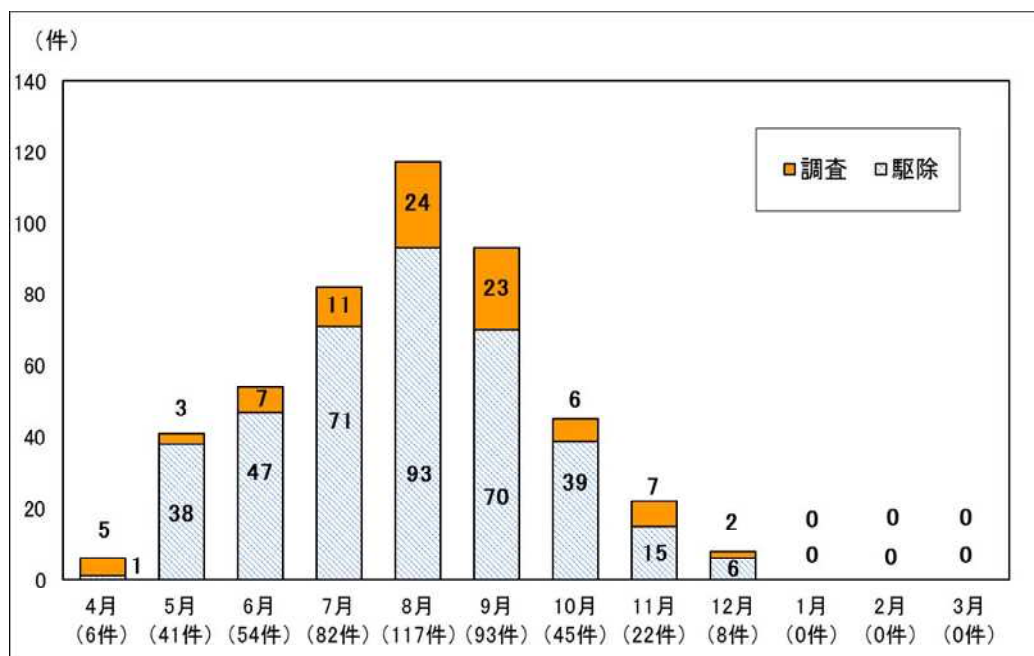
ハチ類の中で刺傷すると特に危険なスズメバチについて、市民の不安と危険の解消を図るため、個人の自宅に作られたスズメバチの巣(生息中)の駆除を行っています。また、スズメバチかどうかわからないハチの巣については、調査を行います。

○令和6年度自己負担金：3,000 円(税別)

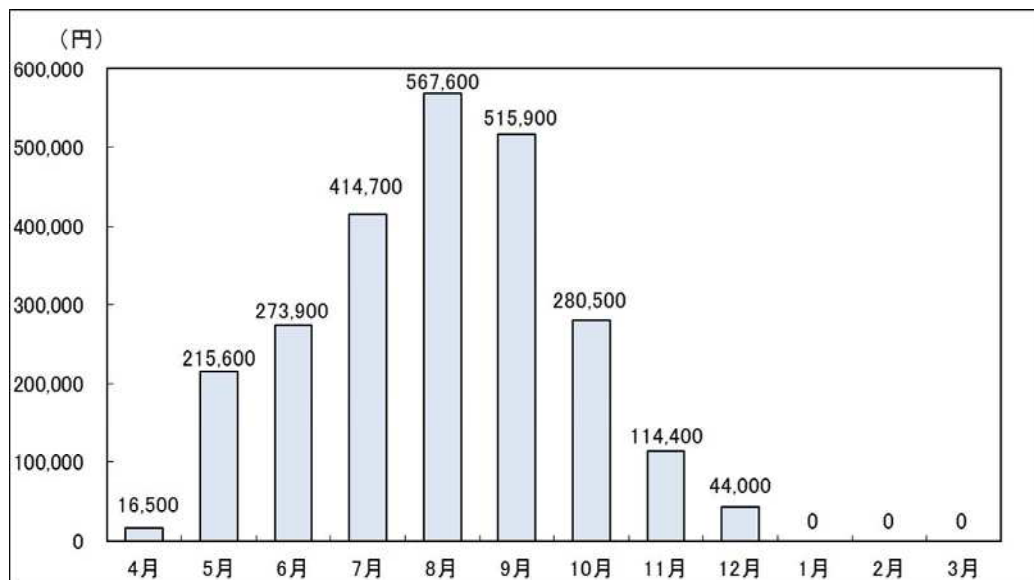
①駆除等件数及び執行額

	件数	執行額
巣の駆除	380 件	2,249,500 円
調査	88 件	193,600 円
合計	468 件	2,443,100 円

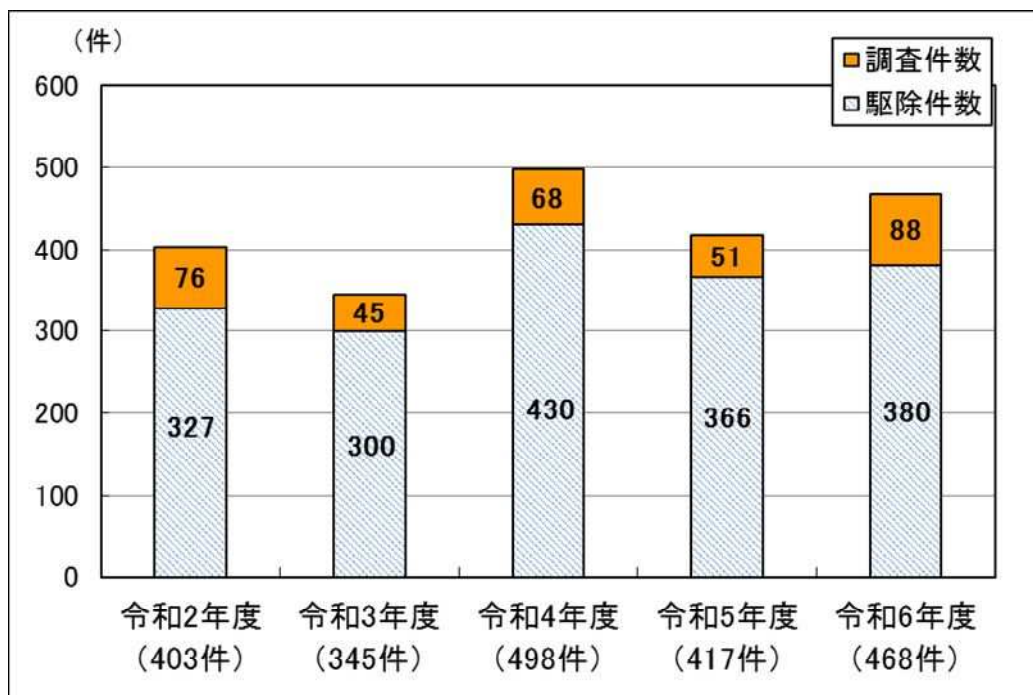
②月別件数



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。

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6年度	0件	0件	1件	4件	5件	5件	1件	0件	0件	0件	16件
令和5年度	0件	0件	0件	5件	6件	8件	1件	1件	0件	0件	21件
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

6 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: 2024年04月～2025年03月
集計対象センター: 富士市消費生活センター

苦情・問合せ・要望

項 目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談件数		2,255	1,910	118.1	
契約当事者	性別	男性	991	897	110.5
		女性	1,214	963	126.1
	年 齢 別	20歳未満	29	43	67.4
		20歳代	126	131	96.2
		30歳代	152	144	105.6
		40歳代	255	238	107.1
		50歳代	374	294	127.2
		60歳代	418	368	113.6
		70歳以上	801	587	136.5
		その他・不明	100	105	95.2
		平均年齢	61	58	104.5
	職 業 別	給与生活者	912	776	117.5
		自営・自由	72	118	61.0
		家事従事者	338	257	131.5
		学生	29	44	65.9
		無職	781	629	124.2
		団体	36	37	97.3
		その他・不明	87	49	177.6
	契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	229	253	90.5
5万円未満		284	269	105.6	
10万円未満		70	72	97.2	
50万円未満		198	186	106.5	
100万円未満		78	72	108.3	
500万円未満		143	132	108.3	
1千万円未満		21	23	91.3	
5千万円未満		28	31	90.3	
1億円未満		3	3	100.0	
1億円以上		1	0		
その他・不明		1,200	869	138.1	
合計金額		1,683,621,524	1,338,553,181	125.8	
平均金額	1,595,850	1,285,834	124.1		
商 品 大 分 類	商品一般	444	221	200.9	
	食料品	125	111	112.6	
	住居品	86	66	130.3	
	光熱水品	61	43	141.9	
	被服品	66	96	68.8	
	保健衛生品	190	138	137.7	
	教養娯楽品	101	106	95.3	
	車両・乗り物	62	64	96.9	
	土地・建物・設備	160	67	238.8	
	他の商品	1	1	100.0	
	商品計	1,296	913	141.9	
	クリーニング	2	4	50.0	
	レンタル・リース・貸借	74	101	73.3	
	工事・建築・加工	74	134	55.2	
	修理・補修	21	18	116.7	
	管理・保管	1	0		
	役務一般	13	12	108.3	
	金融・保険サービス	298	276	108.0	
	運輸・通信サービス	125	113	110.6	
	教育サービス	4	5	80.0	
	教養・娯楽サービス	89	126	70.6	
	保健・福祉サービス	108	68	158.8	
	他の役務	107	98	109.2	
	内職・副業・ねずみ講	26	20	130.0	
	他の行政サービス	8	18	44.4	
	役務計	950	993	95.7	
	他の相談	9	4	225.0	
	総計	2,255	1,910	118.1	

項 目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	42	31	135.5
	品質・機能、役務品質	148	162	91.4
	法規・基準	22	24	91.7
	価格・料金	327	374	87.4
	計量・量目	1	3	33.3
	表示・広告	110	103	106.8
	販売方法	1,161	927	125.2
	契約・解約	1,231	1,109	111.0
	接客対応	187	183	102.2
	包装・容器	0	1	0.0
	施設・設備	1	0	
	買物相談	14	16	87.5
	生活知識	6	10	60.0
	その他	32	20	160.0
販売購入形態	店舗購入	553	517	107.0
	訪問販売	224	203	110.3
	通信販売	578	588	98.3
	マルチ・マルチまがい取引	10	12	83.3
	電話勧誘販売	175	115	152.2
	ネガティブ・オプション	5	8	62.5
	訪問購入	44	37	118.9
	その他無店舗販売	13	12	108.3
	不明・無関係	653	418	156.2
商品・役務別相談件数(上位KW集計)	1 商品一般	444	221	200.9
	2 融資サービス	173	167	103.6
	3 化粧品	152	109	139.4
	4 空調・冷暖房・給湯設備	96	20	480.0
	5 役務その他	93	90	103.3
	6 レンタル・リース・貸借	74	101	73.3
	7 工事・建築・加工	74	134	55.2
	8 健康食品	72	55	130.9
	9 他の金融関連サービス	64	33	193.9
	10 理美容	58	19	305.3
	11 インターネット通信サービス	55	57	96.5
	12 自動車	51	48	106.3
	13 他の教養・娯楽	38	48	79.2
	14 電気	34	23	147.8
	15 他の住宅設備	33	8	412.5
内容等キーワード	1 個人情報	524	364	144.0
	2 解約@	438	460	95.2
	3 インターネット通販	434	427	101.6
	4 信用性	383	342	112.0
	5 詐欺	309	145	213.1
	6 連絡不能	293	276	106.2
	7 高価格・料金	271	306	88.6
	8 電話勧誘	259	149	173.8
	9 虚偽説明	259	201	128.9
	10 身分詐称	226	112	201.8
	11 返金	219	185	118.4
	12 定期購入	208	149	139.6
	13 家庭訪販	205	200	102.5
	14 クレジットカード	171	115	148.7
	15 多重債務	170	176	96.6



もしも、犯罪被害に遭ったら…

ある日突然、犯罪などに巻き込まれ、それまでの生活が一変することは誰にでも起こりうることです。犯罪の被害を受けた人は、犯罪によって傷つけられるだけでなく、事件が解決した後も、様々な問題を抱えることとなります。犯罪の被害に遭った人が一日も早く平穏な暮らしを取り戻すためには、周囲の人たちが、被害に遭った人や、その家族の置かれた状況を思いやることが大切です。

「二次被害」をご存じですか

犯罪による被害は、命を奪われる、けがをするなどの直接的な被害（一次被害）だけではなく、直接的な被害の後に生じる様々な問題は、「二次被害」と言われています。

励ますつもり私たちの言葉や行動が、「二次被害」になっていることもあります。

「二次被害」を防ぐために…大切なのは、「寄り添う気持ち」

回復を焦らせたり、自責感を助長したりするような言葉は避けましょう。

また、安易に励ましたり、慰めたりするのではなく、「寄り添う気持ち」で相手の気持ちをそのまま受け止めることが大切です。

身近な「二次被害」の例

励ますつもり私たちの言葉や行動が、「二次被害」になっていることもあります。

励ますつもりという言葉

「つらいことは、早く忘れないとね」

----> 忘れられないから苦しいのに…

「あなたにも悪いところがあつたんじゃないの？」

----> やっぱり私が悪かったんだ…

「命だけでも助かってよかったね」

----> 被害を受けたのに、よかったなんて…

「頑張ってるね。あなたがしっかりしないと」

----> これ以上頑張れない…

本人の気持ち

市役所に相談窓口があります

市は、犯罪に遭ってしまった人の総合相談窓口を設け、市役所での各種手続の付添いやサポートを行います。

犯罪被害者等総合的支援窓口

カウンタに置いてある犯罪被害者支援シンボルマークの「ギュっとちゃん」が目印です。

ところ／市民安全課（市役所3階北側）



▲ギュっとちゃん

そのほかの相談機関

犯罪被害者などを支援する相談機関は、市以外にもあります。

市では、各相談機関と連携して犯罪被害者などを支援します。

犯罪被害者等支援のための相談機関

- ・ 富士警察署
- ・ 静岡犯罪被害者支援センター
- ・ 静岡県性暴力被害者支援センター
- ・ SORA など

問合せ 市民安全課（市役所3階）
☎（55）2750 〆（51）0367
✉ si-shiminanzen@div.city.fuji.shizuoka.jp

■「ホンデリング」本で広がる支援の輪／ご家庭に読み終わった書籍はありませんか？

（公社）全国被害者支援ネットワークが行う「ホンデリング」というプロジェクトでは、寄贈された書籍などの売却代金を、犯罪被害に遭われた人への支援活動に役立てています。市はこのプロジェクトに賛同し、不要となった書籍を左記のとおり集めています。

皆さんのご協力をお願いします。

場所／市民安全課

期間／11月1～29日の平日

8時30分～17時

対象書籍／ISBNコード（国際標準図書番号）がついているもので、2010年以降に出版されたもの

■パネル展

犯罪被害者支援について啓発するため、パネル展を開催します。

場所／市民ロビー（市役所2階）

期間／12月2～6日

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

相談窓口／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。

▼国民生活センター

消費者トラブルFAQサイト

消費者トラブルに遭った人に対して、「よくある質問」の形でトラブルの解決を支援する情報を提供します。

投資詐欺に注意!

金融庁に登録がない投資に関する業者とは、絶対に取引をしないでください。

詳しくは、左記のQRコード(金融庁ウェブサイトを)をご覧ください。



詳しくはこちら▼



フィッシングメール



自分を守るカギ

- まずは疑い、メールに記載されたURL (http://○○)にアクセスしたり電話をかけたりしない
- 公式サイト・公式アプリから真偽を確認する

電話勧誘販売



自分を守るカギ

- 知らない番号、知らない業者からの電話には注意
- 少しでもおかしいと思ったらきっぱりと断る
- 身に覚えのない物が届いても受け取らず、お金を払わない

点検商法



自分を守るカギ

- 突然訪問してきた業者には安易に点検させない
- その場で契約せず、周りの人に相談する
- 複数の業者から相見積もりをとって、十分に検討する

クーリング・オフって何?

訪問販売や電話勧誘販売などで契約した場合、一定期間内に手続きをすれば、無条件で契約を解除できる制度のことです。

訪問販売、電話勧誘販売、エステ・学習塾、訪問購入など	8日以内
マルチ商法、内職商法・モニター商法など	20日以内

- クーリング・オフを通知する書面を、記録の残る**特定記録郵便**または**簡易書留**で発送します。

- メールやSNS、サイトの専用フォーム、FAXなどでも可能です。

- 送った書面はコピーを取るなどして、**必ず保存**しましょう。

※クレジット契約をしている場合、クレジット会社にも同じ内容の書面で通知します。

ご注意を!

こんな消費者トラブルがありました



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は、毎年約2,000件の相談が寄せられています。「私は大丈夫」と思っている、思わぬトラブルに巻き込まれてしまう場合があります。トラブルを防ぐには、事例や手口を知っておくことが有効です。今回は、相談が多い事例を対策とともにご紹介します。

問合せ 市民安全課 ☎55-2750 FAX51-0367 E si-shiminanzen@div.city.fuji.shizuoka.jp

強引な訪問購入

大切なアクセサリが…
服や皿を引き取るって
言ったのはうそ!?

じゃあこれ
買い取るんで!
500円ね!!

自分を守るカギ

- 知らない番号、知らない業者からの電話には注意
- 安易に訪問を承諾したり、家の中に入れたりしない
- 売るつもりがなければ、きっぱりと断る

定期購入

1回だけと
思っていた
のに…

請求書
定期購入
¥50,000

お買い
しめ
スーパ
（送料
は別
です）

自分を守るカギ

- 通信販売はクーリング・オフができない
- 購入前に販売サイトの契約内容、解約・返品の条件や「最終確認画面」を必ず確認する

何度もスクロールしないと、サイト全体を見ることができない。

初回分の数量と金額だけしか表示されない。支払いの総額や期間中に届く数量が表示されない。

販売サイト



申込みの最終確認画面

契約内容や条件などが商品の効能を紹介する表示から離れている。文字が小さい。

契約内容や条件などの表示が小さかったり、リンク先でないと確認できなかったりする。

スニーキング

こっそり定期購入させるなど、ユーザーに不利益な情報をギリギリまで表示しない

令和6年度 事業概要

〔 市民相談、犯罪被害者等支援、
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7年5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

富士市行政資料登録番号
R7-8