

令和5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)相談内容内訳	2
①相談方法/②市政相談、民事・一般相談、交通事故相談	
(2)出張市民相談試験的实施	3
①相談件数/②相談内容	

3 犯罪被害者等支援

(1)相談件数及び各見舞金支給件数	4
(2)犯罪被害者週間における啓発活動	4
(3)その他	4
①「ホンデリング」への協力/②「犯罪被害者等巡回相談」への協力	

4 消費者行政

【消費生活相談】	5
(1)相談方法、相談件数	5
(2)相談内容内訳	5
①内容別/②年齢別	
(3)相談件数上位	6
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	7
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】	9
(1)家庭科連携授業、啓発講座等	9
①実績一覧/②実績内訳	
(2)市民への情報提供、啓発	11
①消費生活モニター事業の実施/②若者向け消費者啓発動画コンクールの開催/ ③第49回生活展の開催/④消費者被害防止キャンペーンの実施/ ⑤悪質電話対策機器購入費補助事業の実施/⑥広報ふじへの記事掲載/ ⑦地方紙への記事掲載/⑧ラジオ番組、CMの放送/⑨その他の啓発活動	
(3)消費者教育の人材の育成、活用、連携	13
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/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」	18

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」、外部機関と連携して行う「特別相談」、弁護士、司法書士による「法律相談」等があります。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5年4月現在

相談種別			相談日	相談員 (所管課等)	相談内容
市民相談	市政相談		月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00	市民相談員 (市民安全課)	道路、建設、河川、福祉等
	民事・一般相談				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
	特別相談	行政相談	第2・4金曜日 13:00～15:00	行政相談委員 (市民安全課)	国、特殊法人についての苦情・要望等
		人権相談	第2・4木曜日 13:00～15:00	人権擁護委員 (福祉総務課)	差別待遇、脅迫等の人権問題
		労務相談	第1・3木曜日 13:00～15:00	社会保険労務士 (静岡県社労士会)	就労条件、各種社会保険など
		不動産相談	第3火曜日 13:30～15:30	宅建主任者 (静岡県宅建協会)	不動産の売買・相続等
		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、地方税等税全般
	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)	相続、クレジットなどの債務、遺言、成年後見等
消費生活相談			月～金曜日 9:00～16:00	消費生活相談員 (市民安全課)	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			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
市民相談	市政相談		32	23	16	3	14
	民事・一般相談		1,439	1,551	1,536	1,436	1,632
	交通事故相談		57	37	33	45	35
	特別 相談	行政相談	10	3	0	0	15
		人権相談	9	3	3	3	7
		労務相談	16	9	16	10	19
		公証役場出張相談	9	6	0	0	0
		不動産相談	65	57	57	43	55
		税務相談	67	42	48	56	66
		法律 相談	弁護士相談	192	114	124	97
	司法書士相談		58	36	20	21	22
小 計		1,954	1,881	1,853	1,714	2,047	
犯罪被害者等の支援に関する相談			－	－	－	0	3
消費生活相談（延べ相談件数）			4,959	4,805	4,928	5,489	4,813
合 計			6,913	6,686	6,781	7,203	6,863

※「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。

※平成30年度まで実施していた「家計の見直し相談」は除いています。

2 市民相談

(1) 相談内容内訳

①相談方法

相談方法		相談件数
来所	電話	
1,175 件	872 件	2,047 件

②市政相談、民事・一般相談、交通事故相談

区 分			令和 5 年度			令和 4 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 B	弁護士相談の内訳	司法書士相談の内訳	相談件数 A－B	対前年比	
市 民 相 談	市 政 相 談	市 税	0			1			△ 1	—	
		水 道	1			0			1	—	
		建 設	2			0			2	—	
		都 市 計 画	0			0			0	—	
		道 路	1			0			1	—	
		河 川	0			1			△ 1	—	
		医 療	2			0			2	—	
		福 祉	1			0			1	—	
		教 育	1			0			1	—	
		そ の 他	6			1			5	—	
		小 計	14			3			11	466.67%	
	民 事 ・ 一 般 相 談	借 家 ・ 貸 家	27	14	0	9	3	0	18	—	
		借 地 ・ 貸 地	12	4	0	5	0	0	7	—	
		不 動 産 売 買	87	5	0	55	4	0	32	—	
		金銭貸借	カード・サラ金	5	32	9	0	31	15	5	—
			その他	48	10	0	38	8	1	10	—
		扶 養 ・ 親 族	147	4	0	134	1	0	13	—	
		登 記	8	0	1	1	0	0	7	—	
		相 続 ・ 贈 与	623	16	10	538	4	2	85	—	
		婚 姻 関 係	223	19	0	209	4	0	14	—	
		相 隣 境 界 関 係	109	4	0	128	2	0	△ 19	—	
		労 働 問 題	46	11	0	23	4	0	23	—	
		医 療	7	1	0	3	2	0	4	—	
		空 地 処 理	78	1	0	33	0	0	45	—	
		そ の 他	212	60	2	260	34	3	△ 48	—	
		小 計	1,632	181	22	1,436	97	21	196	113.65%	
	交 通 事 故		35	1	0	45	0	0	△ 10	77.78%	
	特 別 相 談	行 政	15			0			15	—	
		人 権	7			3			4	—	
		労 務	19			10			9	—	
		公 証 役 場	0			0			0	—	
		不 動 産	55			43			12	—	
		税 務	66			56			10	—	
		小 計	162			112			50	144.64%	
	計		1,843	182	22	1,596	97	21	247	115.48%	
法律相談		弁 護 士 相 談	182		97			85	187.63%		
		司 法 書 士 相 談	22		21			1	104.76%		
		計	204		118			86	172.88%		
合 計		2,047	182	22	1,714	97	21	333	119.43%		

※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。

※試験的に実施した出張市民相談の件数を含んでいます。

(2) 出張市民相談試験的实施

出張市民相談のニーズを把握するため、地区まちづくりセンターにて試験的に出張市民相談を実施しました。

結果として、市役所において平日毎日対面または電話で市民相談を受けている中で、費用対効果の観点などから、出張市民相談の本格的実施を検討するまでには至りませんでした。

①相談件数 15日間で33件受付 1日当たり平均2.2件

(相談時間 9:30~12:00 13:00~15:30)

	月日	曜日	まちづくりセンター	相談件数	
1	9月4日	月	吉永	3	吉永
2	9月6日	水	吉永	1	
3	9月8日	金	吉永	2	
4	9月11日	月	神戸	2	神戸
5	9月13日	水	神戸	3	
6	9月15日	金	神戸	2	
7	9月19日	火	富士駅北	0	富士駅北
8	9月20日	水	富士駅北	0	
9	9月22日	金	富士駅北	2	
10	9月25日	月	岩松	3	岩松
11	9月27日	水	岩松	2	
12	9月29日	金	岩松	0	
13	10月2日	月	鷹岡	5	鷹岡
14	10月4日	水	鷹岡	1	
15	10月6日	金	鷹岡	7	
合計				33	

② 相談内容

相続	不動産関係	金銭貸借	親族	その他	合計
19	4	2	1	7	33

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
相談件数	0	3
遺族見舞金※ ¹ の支給件数	0	0
重傷病見舞金※ ² の支給件数	0	1

※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に、各種啓発活動を実施。

〈啓発パネルの展示〉

○日時 令和5年11月28日(火)～12月5日(火)

○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5年11月号

○タイトル 「もしも、犯罪被害に遭ったら…」

(3)その他

①「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5年11月1日(水)～12月1日(金)

○対象書籍 ISBNコード(規定品番)がついており、2010年以降に出版された書籍

②「犯罪被害者等巡回相談」への協力

静岡犯罪被害者支援センターが、富士市役所を会場に相談会を実施。

○日時 令和5年11月30日(木) 午前10時～12時、午後1時～4時

○会場 富士市役所 3階 市民相談室

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	合計件数
新規件数	389 件	1,515 件	4 件	1,908 件
継続件数	248 件	2,394 件	263 件	2,905 件
延べ件数	637 件	3,909 件	267 件	4,813 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	221	0	3	1	17	0	13	139	103	14	0	0	0	2	1	293
食 料 品	111	9	15	0	20	1	9	77	70	16	1	0	1	1	0	220
住 居 品	65	2	13	0	13	0	7	41	35	11	0	0	1	0	0	123
光 熱 水 品	43	0	1	0	9	0	1	24	24	4	0	0	0	0	0	63
被 服 品	96	0	9	1	12	0	10	61	47	6	0	0	2	0	1	149
保 健 衛 生 品	138	10	18	3	28	1	15	90	80	11	0	0	1	0	0	257
教 養 娛 楽 品	106	0	18	4	21	0	13	57	63	18	0	0	0	0	0	194
車 両 ・ 乗 り 物	64	1	13	1	16	1	1	23	35	10	0	0	0	0	1	102
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	67	0	7	2	14	0	4	32	30	10	0	0	1	0	1	101
他 の 商 品	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ク リ ー ニ ン グ	4	0	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	6
レンタル・リース・賃貸	101	0	10	2	34	0	0	11	66	9	0	0	1	0	0	133
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	134	0	14	1	29	0	2	98	66	10	0	0	1	1	0	222
修 理 ・ 補 修	18	1	7	2	8	0	1	4	5	6	0	0	0	0	0	34
管 理 ・ 保 管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役 務 一 般	12	0	0	0	2	0	0	4	9	0	0	0	0	0	0	15
金融・保険サービス	276	0	2	2	48	0	4	41	204	8	0	0	1	5	14	329
運輸・通信サービス	112	0	4	1	26	0	0	56	84	18	0	0	0	0	0	189
教 育 サ ー ビ ス	5	0	0	0	3	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	8
教養・娯楽サービス	126	0	4	2	26	0	5	67	87	13	0	0	0	0	0	204
保健・福祉サービス	68	7	9	0	11	0	6	24	29	8	0	0	5	0	0	99
他 の 役 務	98	0	6	2	26	0	10	50	46	7	0	0	2	0	0	149
内職・副業・ねずみ講	20	0	1	0	10	0	2	14	14	1	0	0	0	0	0	42
他の行政サービス	18	0	1	0	1	0	0	12	6	2	0	0	0	0	2	24
他 の 相 談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1,908	30	159	24	374	3	103	926	1,108	183	1	0	16	10	20	2,957

※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	42 件	131 件	144 件	239 件	293 件	368 件	587 件	104 件
全体に占める割合	2.2%	6.9%	7.5%	12.5%	15.4%	19.3%	30.8%	5.5%

(3) 相談件数上位

①商品・役務別

順位	分類	令和 5 年度	令和 4 年度	比較	
				相談件数増減	対前年度比
1 位	商品一般	221 件	223 件	△ 2 件	99.10%
2 位	融資サービス	167 件	164 件	3 件	101.83%
3 位	工事・建築・加工	134 件	108 件	26 件	124.07%
4 位	化粧品	109 件	145 件	△ 36 件	75.17%
5 位	レンタル・リース・貸借	101 件	80 件	21 件	126.25%
6 位	役務その他	90 件	55 件	35 件	163.64%
7 位	インターネット通信サービス	56 件	60 件	△ 4 件	93.33%
8 位	健康食品	55 件	52 件	3 件	105.77%
9 位	自動車	48 件	45 件	3 件	106.67%
9 位	他の教養・娯楽	48 件	43 件	5 件	111.63%

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	レンタル・リース・貸借	融資サービス	融資サービス	商品一般	商品一般
	14 件	20 件	19 件	25 件	30 件	49 件	99 件
2 位	娯楽等情報配信サービス	商品一般	融資サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般	工事・建築・加工	工事・建築・加工
	4 件	10 件	15 件	17 件	26 件	37 件	64 件
3 位	化粧品	内職・副業	商品一般	商品一般	レンタル・リース・貸借	融資サービス	化粧品
	3 件	10 件	9 件	15 件	24 件	37 件	33 件
4 位	商品一般	理美容	役務その他	他の教養・娯楽	化粧品	化粧品	融資サービス
	2 件	9 件	9 件	13 件	23 件	30 件	29 件
5 位	健康食品	自動車	自動車	役務その他	工事・建築・加工	インターネット通信サービス	役務その他
	2 件	7 件	8 件	12 件	15 件	13 件	29 件

③販売購入形態別

順位	分類	令和 5 年度	令和 4 年度	比較	
				相談件数増減	対前年度比
1 位	通信販売	588 件	631 件	△ 43 件	93.19%
2 位	店舗購入	516 件	623 件	△ 107 件	82.83%
3 位	不明・無関係	418 件	383 件	35 件	109.14%
4 位	訪問販売	203 件	165 件	38 件	123.03%
5 位	電話勧誘販売	114 件	108 件	6 件	105.56%
6 位	訪問購入	37 件	30 件	7 件	123.33%
7 位	マルチ・マルチまがい取引	12 件	9 件	3 件	133.33%
7 位	その他無店舗販売	12 件	8 件	4 件	150.00%

(4) 相談件数推移

①全体

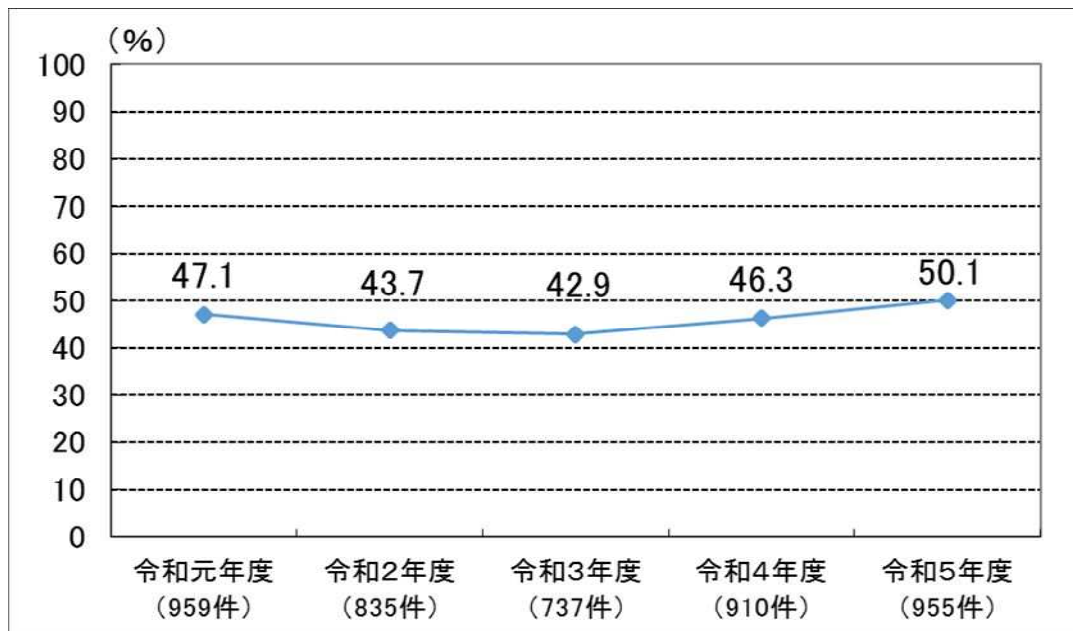
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規件数	2,037 件	1,907 件	1,719 件	1,966 件	1,908 件
延べ件数	4,959 件	4,805 件	4,928 件	5,489 件	4,813 件

※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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
60歳以上の相談件数	959 件	835 件	737 件	910 件	955 件
全体に占める割合	47.1%	43.7%	42.9%	46.3%	50.1%

＜60歳以上の全体の相談に占める割合推移＞



高齢者を狙う悪質な勧誘や詐欺は後を絶たず、60歳以上の全体の相談に占める割合は、50%前後で横ばい状態が続いています。

③あっせん件数

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
解決	196 件	184 件	191 件	229 件	244 件
不調	32 件	29 件	21 件	19 件	18 件
合計	228 件	213 件	212 件	248 件	262 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事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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
訪問販売	200 件	174 件	150 件	165 件	203 件
電話勧誘販売	112 件	88 件	96 件	108 件	114 件
通信販売	514 件	599 件	492 件	631 件	588 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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
インターネット 通信販売	349 件	474 件	388 件	489 件	427 件
インターネット 通信サービス	73 件	53 件	58 件	60 件	56 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	69 回	1,884 人
高校における家庭科連携授業	23 回	740 人
若年層に対する啓発講座	4 回	194 人
高齢者・障害者に対する啓発講座	17 回	365 人
高齢者・障害者を見守る方に対する啓発講座	2 回	30 人
夏休み親子消費者教室	4 回	37 組 87 人
市民生活講座	5 回	168 人
合 計	124 回	3,468 人

②実績内訳

<中学校における家庭科連携授業 17 校>

実施日	実施場所	対象	参加人数
6/5、6/12	市立富士川第二中学校	3 年生 2 クラス	53 人
12/7、12/8	市立吉原第二中学校	3 年生 5 クラス	162 人
12/11、12/18	市立吉原北中学校	3 年生 4 クラス	105 人
12/14	市立元吉原中学校	3 年生 2 クラス	38 人
12/19	市立富士川第一中学校	2 年生 2 クラス	50 人
1/15、1/22	市立吉原第三中学校	3 年生 2 クラス	57 人
1/17～1/19	市立吉原第一中学校	2 年生 6 クラス	165 人
1/19	市立大淵中学校	3 年生 4 クラス	99 人
1/23、1/31	市立岩松中学校	3 年生 6 クラス	168 人
1/23、1/30	市立須津中学校	3 年生 4 クラス	111 人
1/24	市立吉原東中学校	3 年生 1 クラス	30 人
2/1、2/15	市立富士中学校	3 年生 6 クラス	165 人
2/14	静岡県富士見中学校	1 年生 1 クラス	15 人
2/20、2/21	市立鷹岡中学校	3 年生 4 クラス	114 人
2/26、2/27	市立岳陽中学校	2 年生 8 クラス	222 人
3/4、3/8	市立田子浦中学校	2 年生 4 クラス	105 人
3/11、3/13、3/15	市立富士南中学校	2 年生 8 クラス	225 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
11/27、12/5、12/13	市立高等学校	1 年生、2 年生 6 クラス	200 人
1/24～1/26	静岡県富士見高等学校	1 年生 12 クラス	379 人
1/29、2/1、2/2	県立吉原高等学校	1 年生 5 クラス	161 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
4/5	静岡ガス株式会社エネリアショールーム富士	令和5年度新入社員	31人
4/7	富士市役所	令和5年度新規採用職員	47人
4/12	パーパス株式会社本社富士工場	令和5年度新入社員	34人
4/21	市立看護専門学校	1年生、2年生	82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
5/11	相生町公民館	相生町ふれあいいいききサロン会	20人
6/12	石坂公会堂	石坂2いきいきサロン	25人
6/14	吉永まちづくりセンター	東部教養講座 かぐやの里学級	14人
7/11	若松1丁目公会堂	若松悠容クラブ	12人
9/12	天間東公会堂	いきいきサロンやまぶき	19人
9/26	入山瀬東区公会堂	入山瀬東すこやかサロン	20人
10/4	地域活動支援センターゆうゆう	地域活動支援センターゆうゆう	27人
11/10	伝法まちづくりセンター	中部教養講座 伝法大イチョウ学級	11人
11/30	青葉台まちづくりセンター	中部教養講座 青葉台茶助大学	18人
2/15	厚原北1公会堂	丘地区悠容クラブ壮寿会	15人
2/16	富士市高齢者就労センター	富士市シルバー人材センター	17人
2/19			16人
2/22	鷹岡市民プラザ	鷹岡市民プラザ利用者	31人
3/16	藤間公会堂	サロンゆりの会	30人
3/28	松本区公会堂	松本きずなの会	20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
11/16	今泉まちづくりセンター	今泉地区住民	36人
11/21	松野まちづくりセンター	松野地区住民	34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
11/15	丘まちづくりセンター	丘地区民生委員・児童委員	17人
12/20	吉永まちづくりセンター	吉永地区民生員・児童委員	13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
8/3 8/21	君は今日から牛乳博士！～牛乳でバターとミルク餅を作ろう～	小学4～6年生の親子	6組13人 4組8人
8/4	ジュース・グミ・アメの色の性質について学ぼう！	小学4～6年生の親子	5組11人
8/8	おこづかいゲーム～今日からわたしもやりくり上手～	小学1～6年生の親子	22組55人

〈市民生活講座〉

実施日	内容（テーマ）	対象	参加人数
8/28	税理士が解説！相続税まるわかり講座	市民一般	39人
10/17、10/24、 10/31	スマホの基本を覚えよう！（3回連続講座）		21人
11/8	キャッシュレス決済のキホンのキ		23人
11/25	ゆたかな最期のために～終活はじめの一步講座～		28人
3/8	発酵食品でアンチエイジング		57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若者向け消費者啓発動画コンクールの開催

若者の消費者被害防止のため、16歳～20歳を募集対象とした啓発動画のコンクールを開催

○募集期間 令和5年7月1日（土）～9月30日（土）

○募集対象 市内在住、在勤または在学で、2003年4月2日から2008年4月1日までに生まれた方（グループでの応募可）

○募集結果 最優秀賞 1名
優秀賞 2組3名
奨励賞 3名

③第49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5年11月25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

○内容 パネル展示、フリーマーケット、若者向け消費者啓発動画コンクール授賞式、特殊詐欺被害予防メッセージカードの贈呈式^{※1}、障害福祉サービス事業所の物販、消費者クイズの実施等

※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。

④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月の年金支給日には、特殊詐欺の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5年5月16日（火） 午前10時～11時
- 場所 イオンタウン富士南、マックスバリュ富士富士見台店

【10月（特殊詐欺被害防止の啓発とあわせて実施）】

- 日時 令和5年10月13日（金） 午前10時～11時
- 場所 富士信用金庫大淵中野支店・森島支店

【12月（消費者被害防止月間）】

- 日時 令和5年12月15日（金） 午前10時～11時
- 場所 エスポット富士店、マックスバリュ富士八幡町店、
富士信用金庫富士岡支店・岩松支店

〈啓発パネルの展示〉

【5月（消費者月間）】

- 期間 令和5年5月12日（金）～5月26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5年12月11日（月）～12月22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DEST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

⑤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 367件

⑥広報ふじへの記事掲載

- 掲載号 令和6年3月号
- タイトル 「ご注意を！こんな消費者トラブルありました」

⑦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

⑧ラジオ番組、CMの放送

- 放送回数 5分番組 12回、20秒CM33回、40秒CM23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」

⑨その他の啓発活動

実施日	イベント名（実施場所）	概要
9/25～9/29	悪質商法の被害防止キャンペーン （市庁舎2階消防防災庁舎連絡通路）	啓発パネルの展示、啓発品パンフレット等の配布
10/7	富士市民エンジョイスポーツデー （富士総合運動公園）	消費者クイズを実施し、啓発品を配布
1/7	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
2/22	悪質なりフォーム業者に騙されないために	22人
3/12	悪質商法の最新事例と対処法	21人

②消費者教育推進地域協議会の開催

- 開催日 令和5年7月14日（金）
- 内容 「第2次富士市消費者教育推進計画」令和4年度の実績について、「第3次富士市消費者教育推進計画」令和5～8年度の実施計画について

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。

- 委 嘱 日 令和6年2月20日（火）
- 委嘱した事業者 以下の8事業者

スルガ銀行株式会社
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）

④消費者安全確保地域協議会の開催

○開催日 令和6年2月29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、構成機関・団体間での意見交換

(4) 製品安全への取組

①立入検査

＜家庭用品品質表示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
カーテン	956	0
盆	14	0
接着剤	194	0

＜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3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）		
圧力なべ・圧力釜	7	0
乗車用ヘルメット	37	0
（特定保守製品）		
石油給湯器	1	0

＜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
直流電源装置	228	0
リチウムイオン蓄電池	21	0
エル・イー・ディー・電灯器具	29	0

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 ・悪質な不動産訪問勧誘等について
・情報商材のトラブル、高額エステ契約のトラブル等について
・紅麹関連の食品のリコールについて

＜SNSによる情報提供＞

回数 4回

内容 ・屋根工事の点検商法への注意喚起
・悪質な不動産訪問勧誘
・「手続きしないと電話が使用できなくなる」という不審な電話

5 生活環境緊急整備事業

(1) スズメバチの巣の駆除、調査

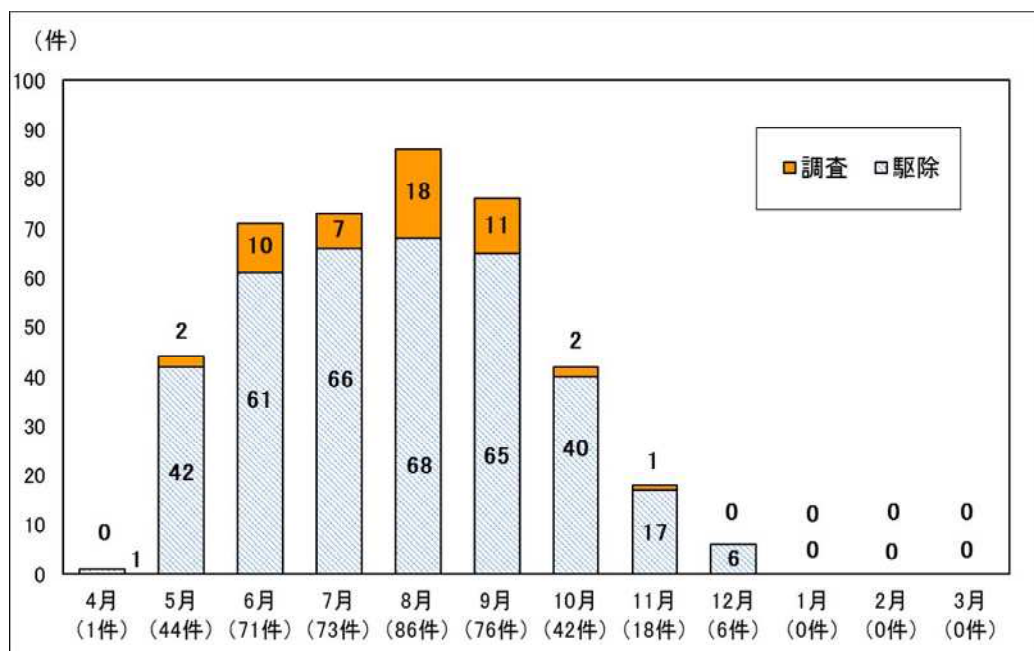
ハチ類の中で刺傷すると特に危険なスズメバチについて、市民の不安と危険の解消を図るため、個人の自宅に作られたスズメバチの巣(生息中)の駆除を行っています。また、スズメバチかどうかわからないハチの巣については、調査を行います。

○令和5年度自己負担金：3,000 円(税別)

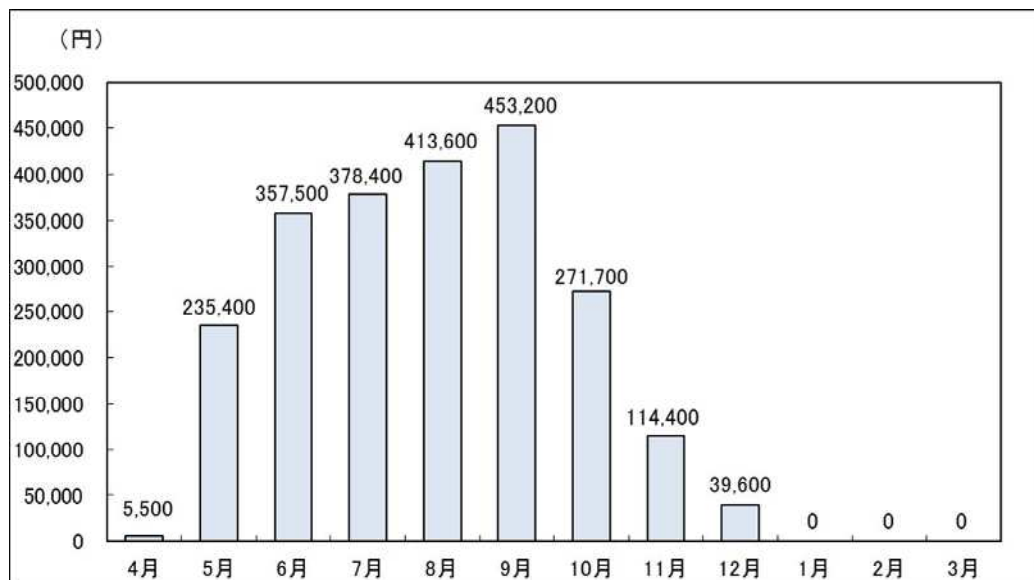
①駆除等件数及び執行額

	件数	執行額
巣の駆除	366 件	2,157,100 円
調査	51 件	112,200 円
合計	417 件	2,269,300 円

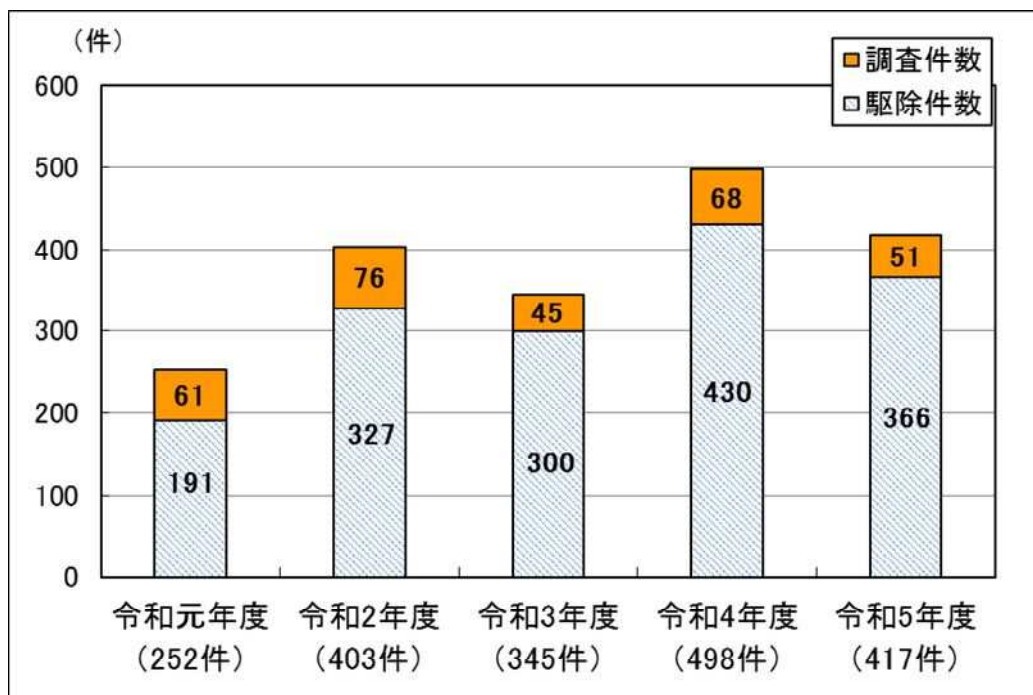
②月別件数



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
令和3年度	1件	0件	1件	1件	7件	1件	1件	0件	0件	0件	12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 : 2023年04月～2024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		1,908	1,966	97.0
契約当事者	性別			
	男性	894	905	98.8
	女性	964	994	97.0
	年齢別			
	20歳未満	42	40	105.0
	20歳代	131	137	95.6
	30歳代	144	172	83.7
	40歳代	239	244	98.0
	50歳代	293	345	84.9
	60歳代	368	350	105.1
	70歳以上	587	560	104.8
	その他・不明	104	118	88.1
	平均年齢	58	57	101.9
	職業別			
	給与生活者	775	912	85.0
	自営・自由	118	92	128.3
	家事従事者	257	225	114.2
	学生	43	44	97.7
	無職	630	581	108.4
	団体	37	47	78.7
	その他・不明	48	65	73.8
契約・購入金額	1万円未満	253	278	91.0
	5万円未満	268	336	79.8
	10万円未満	72	76	94.7
	50万円未満	186	178	104.5
	100万円未満	72	99	72.7
	500万円未満	132	112	117.9
	1千万円未満	23	23	100.0
	5千万円未満	31	22	140.9
	1億円未満	3	1	300.0
	1億円以上	0	0	
	その他・不明	868	841	103.2
	合計金額	1,338,515,868	1,099,961,482	121.7
	平均金額	1,287,035	977,744	131.6
商品大分類	商品一般	221	223	99.1
	食料品	111	99	112.1
	住居品	65	74	87.8
	光熱水品	43	64	67.2
	被服品	96	94	102.1
	保健衛生品	138	179	77.1
	教養娯楽品	106	136	77.9
	車両・乗り物	64	55	116.4
	土地・建物・設備	67	62	108.1
	他の商品	1	2	50.0
	商品計	912	988	92.3
	クリーニング	4	2	200.0
	レンタル・リース・貸借	101	80	126.3
	工事・建築・加工	134	108	124.1
	修理・補修	18	20	90.0
	管理・保管	0	3	0.0
	役務一般	12	12	100.0
	金融・保険サービス	276	269	102.6
	運輸・通信サービス	112	143	78.3
	教育サービス	5	5	100.0
	教養・娯楽サービス	126	122	103.3
	保健・福祉サービス	68	92	73.9
	他の役務	98	77	127.3
	内職・副業・ねずみ講	20	22	90.9
	他の行政サービス	18	16	112.5
	役務計	992	971	102.2
	他の相談	4	7	57.1
	総計	1,908	1,966	97.0

項 目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	30	32	93.8
	品質・機能、役務品質	159	156	101.9
	法規・基準	24	17	141.2
	価格・料金	374	327	114.4
	計量・量目	3	0	
	表示・広告	103	100	103.0
	販売方法	926	954	97.1
	契約・解約	1,108	1,266	87.5
	接客対応	183	168	108.9
	包装・容器	1	0	
	施設・設備	0	2	0.0
	買物相談	16	10	160.0
	生活知識	10	5	200.0
	その他	20	11	181.8
	店舗購入	516	623	82.8
	訪問販売	203	165	123.0
販売購入形態	通信販売	588	631	93.2
	マルチ・マルチまがい取引	12	9	133.3
	電話勧誘販売	114	108	105.6
	ネガティブ・オプション	8	9	88.9
	訪問購入	37	30	123.3
	その他無店舗販売	12	8	150.0
	不明・無関係	418	383	109.1
	商品・役務別相談件数(上位KW集計)			
	1 商品一般	221	223	99.1
	2 融資サービス	167	164	101.8
内容等キーワード	3 工事・建築・加工	134	108	124.1
	4 化粧品	109	145	75.2
	5 レンタル・リース・貸借	101	80	126.3
	6 役務その他	90	55	163.6
	7 インターネット通信サービス	56	60	93.3
	8 健康食品	55	52	105.8
	9 自動車	48	45	106.7
	10 他の教養・娯楽	48	43	111.6
	11 娯楽等情報配信サービス	40	41	97.6
	12 他の教養娯楽品	34	28	121.4
	13 他の金融関連サービス	33	44	75.0
	14 紳士・婦人洋服	26	28	92.9
	15 移動通信サービス	25	50	50.0
	1 解約@	459	484	94.8
	2 インターネット通販	427	489	87.3
	3 個人情報	364	282	129.1
	4 信用性	342	242	141.3
	5 高価格・料金	306	287	106.6
	6 連絡不能	275	290	94.8
	7 虚偽説明	201	142	141.5
	8 家庭訪販	200	139	143.9
	9 返金	184	179	102.8
	10 多重債務	176	150	117.3
	11 電話勧誘	148	129	114.7
	12 定期購入	148	182	81.3
	13 SNS	146	137	106.6
	14 詐欺	145	176	82.4
	15 説明不足	141	174	81.0



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 Esi-shiminanzen@div.city.fuji.shizuoka.jp



- SNS上や動画投稿サイトの広告をきっかけに販売サイトにアクセスするケースが多い
- お試しではなく、初回だけ安い定期購入が条件の契約である
- 通信販売にはクーリング・オフ制度がない。業者の承諾なく商品を返品しても、代金の請求が残る

一対策一

- 購入時に定期購入が条件になっていないか、販売サイトや最終確認画面で確認する
- 注文時の画面やメールをスクリーンショットなどで保存する
- 申込みの最終段階の画面で、定期購入契約の主な内容の全てが表示されていない場合は、それを理由に定期購入の取消を交渉する



- 訪問販売では、勧誘に先立ち業者名や目的などを伝えなければならないが、挨拶を名目に突然訪問し、実際の勧誘目的を告げない
- 「屋根がめくれている」、「鬼瓦が傾いている」と言って点検を勧められる。点検後に写真を見せられることもある
- 「大雨で雨漏りする」、「人に当たったら危ない」と不安をあおられる
- 「今ならお得」ということを強調し、契約をせかしてくる

一対策一

- 突然の訪問にはドアを開けず、インターホン越し、ドア越しに対応する
- 望まない勧誘はきっぱりと断り、「帰ってほしい」と言う
- 話をうのみにせず、複数の業者からの見積りを取って慎重に検討する
- 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる

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。

市内の年間相談件数の推移(新規受付分)



「入居時が肝心！」

賃貸住宅の退去トラブルを防ぐには。



- ・進学や就職などで移動が多い時期に、賃貸住宅の退去トラブルが増える
- ・国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常使用による破損や経年劣化によるものは家主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主（入居者）の負担としている

- 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常使用による破損や経年劣化によるものは家主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主（入居者）の負担としている

—对策—

- ・入退去時は、できる限り家主側と一緒に部屋の現状を確認する。その際、確認した内容をメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮ったりするなど証拠となる記録を残すことが重要
- ・修繕費用を請求された場合、内容をよく確認し、納得できない点は、家主側に十分な説明を求める
- ・退去時のトラブルを未然に防ぐためには、入居前に部屋に傷や汚れがないか記録しておく

- ・修繕費用を請求された場合、内容をよく確認し、納得できない点は、家主側に十分な説明を求める
- ・退去時のトラブルを未然に防ぐためには、入居前に部屋に傷や汚れがないか記録しておく

- 退去時のトラブルを未然に防ぐためには、入居前に部屋に傷や汚れがないか記録しておく

※
「FX自動売買ツールで、楽しく簡単! 確実にもうかる!？」

そんなもうけ話はありません。



- ・「投資でうまくいった」と高級品や札束などの写真をSNSに載せたり、やり取りの中で「一緒に稼ごう」と言ってきたり、投資を勧めてくる
- ・金融庁の登録を受けていない取引業者（海外の事業者など）を紹介される。手続などが分からなくても遠隔操作アプリや写真などを使い、手続が完了するまで丁寧に教えてくる
- ・個人口座や取引業者と違う名前の事業者の口座に振り込むように言われる。振込先が毎回変わる
- ・お金を引き出そうとすると「手数料がかかる」と言われ、引き出せない上に、さらにお金を要求される

- ・金融庁の登録を受けていない取引業者（海外の事業者など）を紹介される。手続などが分からなくても遠隔操作アプリや写真などを使い、手続が完了するまで丁寧に教えてくる

- ・個人口座や取引業者と違う名前の事業者の口座に振り込むと言われる。振込先が毎回変わる

- お金を引き出そうとすると「手数料がかかる」と言われ、引き出せない上に、さらにお金を要求される

一、对策一

- ・「楽しんで」、「簡単に」、もうかる話はありません
- ・お金がないと伝えると、相手から「もうかるからすぐに返済できる」と借金を勧められることがあります。きっぱりと断りましょう
- ・マッチングアプリなどで知り合った、好意を持った相手から「結婚資金のため」と投資を勧められることがあります。投資を勧められたら応じないようにしましょう

- お金がないと伝えると、相手から「もうかるからすぐに返済できる」と借金を勧められることがあります。きっぱりと断りましょう

- マッチングアプリなどで知り合った、好意を持った相手から「結婚資金のため」と投資を勧められることがあります。投資を勧められたら応じないようにしましょう

※FXとは、外国為替金取引。外貨を売買したときに生じる利益を得る取引のこと。

令和5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6年6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
