

静 岡 市 の 令和4年度版

消費者行政

の 概 要

静岡市生活安心安全課
消費生活センター



静岡市消費生活センターイメージキャラクター

かいけつ!ハナミン

《市勢》(令和4年4月1日現在)

人 口 684,940人 ※推計人口
(男333,117人 女351,823人)
世帯数 299,248世帯

面 積 (令和元年10月1日更新)
1,411.83km²

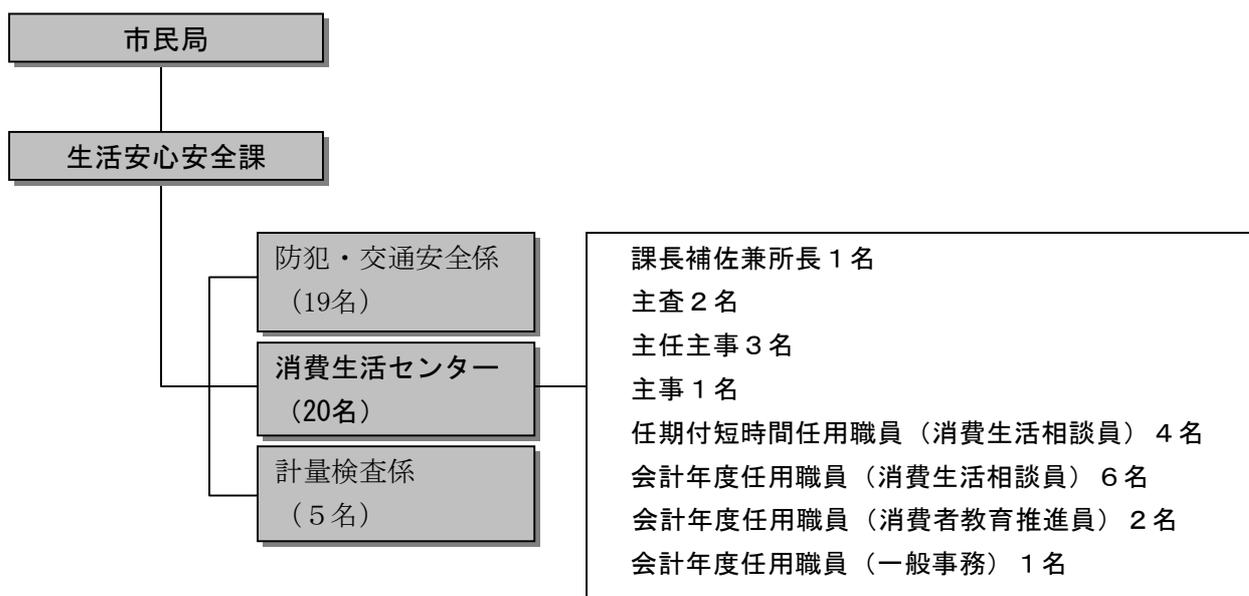
目次

1	沿革	2
2	機構及び事務分掌	3
3	令和3年度事業実績	
	基本方針1 消費生活の安心・安全の確保	
	(1) 市公式twitterにおける啓発	4
	(2) 消費者被害未然防止のための啓発	4
	(3) 品質表示等に係わる立入検査	4
	(4) 食品表示法における立入調査等	5
	基本方針2 自立した消費者、消費者市民の育成	
	(5) 暮らしの出張教室	6
	(6) 若者の消費者トラブル対策講座(中高大学生向け出前講座)	6
	(7) 暮らしの一日講座(消費者志向経営編、金融教育編、一般編)	7
	(8) 消費者教育推進地区における消費者教育推進事業	7
	(9) 消費者教育推進校における消費者教育推進事業	8
	(10) 「消費の賢者」ウェブセミナー(旧「消費の賢者」養成講座)	9
	(11) キッズ消費者教室	9
	(12) イメージキャラクター「かいけつ!ハナミン」の活動	10
	(13) 街頭広報	10
	(14) 消費生活展の開催	11
	(15) 消費者団体の自主的な活動の促進	12
	(16) 広報紙への記事掲載	13
	基本方針3 消費者被害からの迅速な救済	
	(17) 消費生活相談	14
	(18) 多重債務相談	15
	(19) 高齢者の消費者被害見守りネットワーク	15
	(20) 通話録音装置等普及促進事業	15
	基本方針4 経済社会の発展等の環境変化への対応	
	(21) 暮らしの一日講座(エシカル消費編)	16
4	審議会・協議会等	
	(1) 静岡市消費生活審議会	17
	(2) 静岡市消費者教育推進地域協議会	18
	(3) 静岡市消費者教育副教材作成委員会	19

1 沿革

年 月 日	事 項
昭和42年 7月15日	昭和30年代以降、我が国は経済の発展によって消費水準が向上して暮らしは豊かになった。しかしながら、反面に欠陥商品、誇大広告、また偽造表示など消費者を困惑させる問題も数多く見受けられるようになった。このようなことに対処するため、民生部に係長1名、主事3名から成る「消費者行政係」を設置して市民からの苦情受付や相談業務を始める。
昭和48年 5月26日	自主的に消費者の権利を守り明るく豊かな市民生活が営まれるようにと「静岡市消費者協会」が発足する。
昭和48年 5月20日	清水市消費生活センター設置
昭和49年 6月 1日	市民部生活相談課消費生活係となる。
昭和59年 4月 1日	市民の消費生活の安定と向上をめざす「静岡市消費者保護条例」が施行される。
昭和61年 4月 1日	市民生活部市民生活課消費生活係となる。
平成 6年 4月 1日	同部同課消費生活センター消費生活係となる。
平成 8年 4月 1日	部が生活環境部となる。
平成11年 4月 1日	市民生活課から分離し市民相談課消費生活センター消費生活係となる。
平成15年 4月 1日	静岡市と清水市との合併により生活環境部静岡市民サービス事務所市民相談課消費生活センターと生活環境部清水市民サービス事務所市民生活課消費生活センターとなる。
平成16年 4月 1日	市民生活部生活安全課消費生活センターとなり、消費生活相談窓口を静岡と清水両総合事務所にそれぞれ配置する。
平成17年 4月 1日	政令都市移行に伴い、市民局市民生活部生活安全課消費生活センターとなる。
平成18年 3月31日	蒲原町が清水区に編入。
平成18年 4月 1日	局が市民環境局となる。
平成19年 3月20日	静岡市消費生活条例 制定
平成19年 4月 1日	局が生活文化局となり、課が消費生活センターとなる。
平成19年 6月29日	静岡市消費生活条例施行規則 制定
平成19年 7月 1日	静岡市消費生活条例・同施行規則 施行
平成20年11月 1日	由比町が清水区に編入。
平成21年 3月	静岡市消費生活基本計画 策定
平成21年11月30日	静岡市消費生活条例施行規則 一部改正 施行
平成26年 2月21日	静岡市消費生活条例 一部改正 施行
平成26年 3月31日	静岡市消費生活条例施行規則 一部改正 施行
平成27年 3月30日	静岡市消費生活条例施行規則 一部改正
平成27年 3月	第2次静岡市消費生活基本計画・静岡市消費者教育推進計画 策定
平成27年 4月 1日	局が市民局となり、生活安心安全課消費生活センターとなる。 静岡市消費生活条例施行規則 一部改正 施行
平成28年 3月18日	静岡市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 制定
平成28年 4月 1日	静岡市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 施行
令和 3年 9月 1日	静岡市消費生活条例施行規則 一部改正 施行

2 機構及び事務分掌（令和4年4月1日現在）



《 生活安心安全課の事務分掌のうち消費生活センター分 》

- (1) 消費生活基本計画に関すること。
- (2) 消費者教育の推進に関すること。
- (3) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費者団体の自主的な活動の促進に関すること。
- (5) 消費生活に係る相談及び苦情処理に関すること。
- (6) 消費者苦情処理委員会に関すること。
- (7) 消費生活に係る事業者の指導に関すること。
- (8) 家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく表示の適正化に関すること。
- (9) 食品表示法に関すること（品質事項に限る。）。
- (10) 生活関連物資等の価格の情報の収集及び提供に関すること。
- (11) 消費生活審議会に関すること。
- (12) 事業者による個人情報の取扱いに係る苦情処理等に関すること。
- (13) 市民相談、行政相談委員及び交通事故相談所の総括に関すること。
- (14) 所管に係る事務についての区役所地域総務課との総合調整に関すること。

3 令和3年度事業実績

＜基本方針1 消費生活の安心・安全の確保＞

(1) 市公式twitterにおける啓発

消費者教育の推進及び消費者被害の防止を図るため、市公式twitterにて消費生活に関する注意喚起記事の投稿を毎月行うものである。

◆市公式ソーシャルメディア投稿回数 27回

(2) 消費者被害未然防止のための啓発

消費者被害を未然に防止するため、リーフレット、パンフレット、啓発品等を作成し、講座受講者、イベントなどの機会に配布したほか、市公式ウェブサイトにて啓発記事を掲載するものである。

◆リーフレット・パンフレット・ちらし	12,500部購入
◆くらしの豆知識	2,200冊購入
◆市成人式パンフレットへの広告	1回
◆新成人への啓発品配布用（オリジナルウエットティッシュ）	4,600枚作成
◆コミュニティFM放送（静岡・清水）	24回
◆コミュニティFM放送（訪問購入に関する注意喚起）静岡・清水	20回
◆消費生活センタークリアファイル	5,000枚作成
◆組回覧用消費生活センター案内リーフレット	23,300枚作成
◆全小・中学校への啓発用CD作成（昼休み放送用）	280枚作成

(3) 品質表示等に係わる立入検査

ア 消費生活用製品安全法に関する立入検査

- ・立入店舗数 延べ19店舗（実数10店舗）
- ・検査対象 特定製品（ライター等7品目） 計193点
- ・違反件数 0点

イ 家庭用品品質表示法に関する立入検査

- ・立入店舗数 延べ12店舗（実数6店舗）
- ・検査品 特定製品（繊維製品（ネクタイ）、合成樹脂加工品（まな板）、雑貨工業品（洋傘）） 計623点
- ・違反件数 0点

ウ 電気用品安全法に関する立入検査

- ・立入店舗数 延べ19店舗（実数7店舗）
- ・検査品 直流電源装置、リチウムイオン電池、電気ストーブ 計53点
- ・違反件数 0点

(4) 食品表示法における立入調査等

食品表示法に基づき、国、県等の関係機関と協力して、事業所等への立入調査を実施するものである。

区分	業務内容	説明	実績 (件・回)	うち 指導状況
体制	静岡県食品表示監視協議会 (国県市等7機関9課で構成)	情報の共有化及び施策 や調査事案の調整を行 う	3	
研修 会議	食品表示に関する研修、会議 への参加	食品表示に関する知識 の習熟、情報収集	2	
調査 指導	合同監視	保健所、農林事務所等と 合同で実施（仕上茶工場）	3	1 (口頭指導)
	国との合同調査	国と合同で市域事業者と 表示状況調査を実施	2	1 (口頭指導)
	静岡市食品表示調査	市域スーパー、地場産品 を扱う観光土産店等の表 示状況調査を実施	1	0
	不審情報対応	市民、関係機関から食品 表示に係る不審情報、違 反情報を受付	2	0
	その他情報による対応	自主申告、職権探知など による受付、調査	0	0
	問合せ対応	事業者や市民からの一般 的な問合せを受付（表示 方法等）	39	
計			52	2

＜基本方針２ 自立した消費者、消費者市民の育成＞

(5) ぐらしの出張教室

消費生活センターの消費者教育推進員や消費生活相談員が、団体の依頼に基づき生涯学習センター等へ出向き、「あなたをねらう悪質商法」と題し、資料やDVD等を使用しながら悪質商法に関する情報を提供し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図る。

	開催日	対象	参加者数
1	R3. 7. 15 (木)	千代田地域包括支援センター	18
2	R3. 10. 5 (火)	袖師生涯学習交流館	12
3	R3. 10. 12 (火)	東部生涯学習センター	70
4	R3. 10. 27 (水)	北部生涯学習センター美和分館	8
5	R3. 11. 4 (木)	大里生涯学習センター	34
6	R3. 11. 15 (月)	小鹿苑	46
7	R3. 11. 20 (土)	東部生涯学習センター	50
	計	7回	238

(6) 若者の消費者トラブル対策講座（中高大学生向け出前講座）

若年者の消費者被害を未然に防止し、合理的な購買行動のできる賢い消費者になれるよう自立と自覚を促すとともに、消費生活全般に関する基礎的な知識を習得してもらうものである。平成5年度から大学に、平成9年度から高校、専門学校等にも出向いて実施している。令和3年度より講座名を若者の消費者トラブル対策講座に改めた。

	開催日	対象	受講者数
1	R3. 4. 5 (月)	常葉大学1年生（水落キャンパス）	300
2	R3. 4. 22 (木)	井川小中学校全校生徒	12
3	R3. 4. 26 (月)	静岡大学教育学部数学科1年生	33
4	R3. 5. 10 (月)	静岡大学教育学部音楽科1年生	15
5	R3. 6. 7 (月)	静岡市立高校定時制	4
6	R3. 6. 23 (水)	竜爪中学校1年生	140
7	R3. 7. 5 (月)	子ども若者相談センター「かがやく教室」	3
8	R3. 7. 7 (水)	子ども若者相談センター「ふれあい教室」	16
9	R3. 11. 1 (月)	東豊田中学校1年生	197
10	R3. 11. 10 (水)	清水桜が丘高校商業科27HR	40
	R3. 11. 11 (木)	清水桜が丘高校商業科25HR	41
	R3. 11. 11 (木)	清水桜が丘高校商業科26HR	41
11	R3. 12. 9 (木)	県立科学技術高校定時制	13

12	R3. 12. 23 (木)	静岡市立高校2年生	325
13	R4. 1. 5 (水)	静岡大学	100
計		13回	1,280

(7) 暮らしの一日講座 (消費者志向経営編、金融教育編、一般編)

消費者に、より高度な知識を習得してもらうために、専門講師による一日講座を開催している。昭和54年度から実施している。

	実施日	テーマ	講師	参加者数
1	R3. 8. 27 (金)	親子で学ぶ! 地域・世界を救う身近な消費行動～人と環境にやさしい社会を目指して～ (Zoomによるオンライン講座)	生活協同組合ユーコープ しずおか県本部 統括マネージャー 向坂 陽子 氏	5組12人 (保護者 5人、 子ども 7人)
2	R3. 9. 27 (月)	金融犯罪における最新の手口と対策～新型コロナウイルスで拡大する「不安」が狙われる～ (Zoomによるオンライン・対面)	静岡県 金融広報アドバイザー 藤田 すづ枝 氏	オンライン 5人 対面 8人
3	R3. 11. 22 (月)	コロナ禍の「食」のあり方～鴨長明はどう考えたろうか～	静岡県ふじのくに地球環境史ミュージアム館長 佐藤 洋一郎 氏	42人
計			3回	67

(8) 消費者教育推進地区における消費者教育推進事業

地域における消費者教育を推進するため、重点的に消費者教育を推進するモデル地区として、1地区(足久保学区)を指定し、啓発活動等を行うとともに、事業の実施効果の検証や地域の実態把握等を行った。

3年度実績	足久保学区
単位自治会数	9町内会
総世帯数	1,243世帯
開始年度	2年度

消費者教育推進地区便り	2回
くらしの出張教室	3回
連合自治会会合	11回
障がい者就労支援事業所	1回
その他（単位自治会等）	5回
生涯学習施設等を活用した共催講座	1回
啓発資料の全戸配布 （啓発カレンダー、啓発パンフレット）	2回（3月）
啓発資料の組回覧 （語り調査・屋根瓦の修理、訪問購入）	2回
標語コンクール表彰式	2回
地域のまつりでの啓発	足久保里まつり 【中止】

（9）消費者教育推進校における消費者教育推進事業

学校における消費者教育を推進するため、重点的に消費者教育を推進するモデル校として、静岡市立美和中学校及び足久保小学校を指定し、生徒や保護者に向けた取組、教員への研修を実施するとともに、効果的な取組の検証を行った。

3年度実績	足久保小学校	美和中学校
学級数	6学級	10学級
総児童・生徒数	185人	260人
開始年度	令和2年度	平成28年度
学年単位、全校単位の講座	4年 2回 5年 1回 6年 1回	1年 1回 2年 1回 3年 1回
学級単位のミニ講座	5年 1回 6年 2回	1年各学級 2回 2年各学級 2回 3年各学級 2回
放送講座	3回 （7月、9月、1月）	3回 （7月、9月、1月）
授業支援	—	—
消費生活センターで作成したお便り 「ハナミン通信」の配付	3回 （4月、11月、1月）	3回 （4月、11月、1月）
敬老の日メッセージ	1回（6月）	1回（6月）
生徒（1年）へのアンケート	—	2回（5月、1月）
生徒（2・3年）へのアンケート	—	1回（1月）
児童（5年）へのアンケート	2回（5月、1月）	—

児童（6年）へのアンケート	1回	—
教員、保護者へのアンケート	1回（1月）	1回（1月）
消費者教育研修への教員派遣	—	—
青少年健全育成大会	1回【コロナ禍中止】	1回【コロナ禍中止】

(10) 「消費の賢者」ウェブセミナー（旧「消費の賢者」養成講座）

「静岡シチズンカレッジ こ・こ・に」の専門課程に位置付けられており、人・社会・地域・環境に配慮した「エシカル消費」の行動を取るための知識を得て、率先した行動を取ってもらう消費者市民を育成するもので、全5回の連続講座を開催するものである。

「消費の賢者」の修了生は、「消費生活サポーター」として、まず、社会的課題に気付き、次に、その課題の解決のために、日々の生活を通じて自分で何ができるのかを考え、そして、エシカル消費に繋がる取組を地域・学校・職場などにおいて率先実行することで、持続可能な社会の形成に積極的に参画するものである。

令和3年度は、全講座ウェブ開催とした。8人が受講し、7人が修了した。

平成29年度から実施している。

開催日		内容	講師
1	R3.7.1（木）	消費者力を学ぶ必要性	一般財団法人日本消費者協会
2	R3.7.8（木）	契約の基本	一般財団法人日本消費者協会
3	R3.7.15（木）	最新の消費者トラブル～事例紹介と対策～	一般財団法人日本消費者協会
4	R3.7.22（木）	食品の表示と安全	一般財団法人日本消費者協会
5	R3.7.29（木）	インターネットとの安心・安全な付き合い方	一般財団法人日本消費者協会

(11) キッズ消費者教室

消費生活センターの消費者教育推進員等が、放課後子ども教室・児童クラブに出向き、お話やゲーム・工作等を通して、子どもたちに楽しみながらお金の使い方や買い物のしかた、環境を考えた消費行動などを学んでもらう。

平成30年度から実施している。

	放課後児童クラブ	放課後子ども教室	情報提供
実施回数	2回	10回	3回
受講人数	37人	336人	—

(12) イメージキャラクター「かいけつ！ハナミン」の活動

静岡県消費生活センターのイメージキャラクター「かいけつ！ハナミン」は、平成23年度にデザイン及び愛称の公募により決定したものである。

街頭でのキャンペーンで着ぐるみを登場させているほか、消費生活センターが発行する啓発品・ちらしなどに活用している。

着ぐるみは、貸出も実施しており、令和元年度に更新した。

	実施日	内容	会場等
1	R3. 3. 23 (火) ※委嘱日	消費者庁から消費者教育推進大使の委嘱	—
2	R4. 1. 11 (火)	消費者教育推進校へ贈呈イベント	市立美和中学校
3	R4. 1. 12 (水)	同上	市立足久保小学校

※消費者教育推進校については「消費者教育推進校における消費者教育推進事業」を参照

(13) 街頭広報

消費生活センターの認知度を向上させるとともに、消費生活センターへの相談件数の上位にある悪質商法などの消費者被害の防止に関し、公共広告を活用するほか、県、警察、消費者団体、民間団体等が協力して実施する街頭キャンペーンなどにおいて注意を呼び掛けるものである。例年は、消費者庁が定める消費者月間（5月）及び静岡県が定める消費者被害防止月間（12月）に合わせて実施している。

なお、令和3年度は、5月・12月ともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、人と人との接触を未然に防ぐことを優先して、市主催の街頭キャンペーンを中止し、代替事業として、様々な機会を捉えた広報活動を実施した。

場 所 (月)	概要	従事者数	啓発人数 ・設置数
JR静岡駅コンコース (5/14)	JR静岡駅コンコースにて静岡県民センター主催の啓発活動に合わせて、市消費生活センターPRチラシを配布した。	2人	400人
JR静岡駅コンコース (4/28-5/5)	JR静岡駅コンコースにて企画課主催の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための検温勸奨活動に合わせて、市消費生活センターPRノベルティ（眼鏡クリーナー）を配布した。	—	1,000個
イトーヨーカ堂 静岡店 (8/23-9/10)	静岡市とイトーヨーカ堂静岡店の地域包括連携協定に基づき、通話録音装置貸出事業、悪質商法への注意喚起、20歳になる若者への注意喚起の3種類のチラシを配架した。	—	600枚 (設置数)
清水桜が丘高校 (6/14-7/15)	当課のデジタルサイネージを設置し、「消費者ホットライン188」の啓発動画を放送した。	—	—

生活安心安全課 窓口（8月～）	当課19番窓口近くで待つマイナンバーカード発行待合者向けにデジタルサイネージを設置し、「消費者ホットライン188」の啓発動画などを放送した。	—	—
清水エスパルス ホームグラウンド IAIスタジアム（12/4）	ハーフタイムにおいて、アストロビジョンで約15秒間の映像付きCMを放送した。（スポーツ政策課経由）	—	9,668人 （J. LEAGUE 発表観客 数）
JR静岡駅コン コース（12/24）	JR静岡駅コンコースにて静岡県民センター主催の啓発活動に合わせて、市消費生活センターPRチラシを配布した。	2人	400人
セノバ地下道デ ジタルサイネー ジ（12/6-3/6）	消費者月間や通話録音装置貸出事業について啓発を実施した。	—	—

(14) 消費生活展の開催

市民に様々な消費生活の情報を提供し、生活を見直す機会としてもらうとともに、消費者団体の活動の発表の場を設けることにより、消費者団体の育成を図るものである。昭和51年度から旧静岡市において開始して以来、一貫して消費者団体と協働して実施している。

このうち、企画運営は、しずおか市消費者協会が担い、会場及びその設営撤去は、市が担っている。

〔開催日・会場〕 ①静岡会場

開催日：令和3年11月2日（火）～4日（木）

会 場：静岡市葵生涯学習センター2階ギャラリー

②清水会場

開催日：令和3年11月16日（火）～18日（木）

会 場：静岡市役所清水庁舎1階

〔テーマ〕「広げよう エシカル消費」

〔展 示〕

エシカル消費ってな～に？	しずおか市消費者協会
認知度調査 -エシカル消費・SDGs-	静岡友の会
オーガニック・有機農産物	TALK 静岡チーム
フェアトレード	しずおか市消費者協会
光熱費から見る再生可能エネルギー発電促進賦課金	静岡友の会
ウエス・エシカルフード	たけのこグループ
地産地消	TALK 静岡グループ
耕作放棄地	STCCA 地球温暖化防止を考える会
古布・竹粉・へちま	たけのこグループ

衣服ロス	かたりての会
食品ロス	しずおか市消費者協会
ごみの減量	静岡コンシューマーズクラブ
プラごみ	エコハウスしずおか

〔来場者〕 推計92人

(15) 消費者団体の自主的な活動の促進

静岡市消費生活条例に基づき、市内の消費者グループを取りまとめている唯一の団体である「しずおか市消費者協会」の健全で自主的な活動を支援することで、消費者の利益の擁護及び増進を図り、消費生活の安定及び向上を目指す。

ア 財政支援 しずおか市消費者協会の事業費の補助

イ しずおか市消費者協会

(ア) 会長 竹内 光子

(イ) 加入グループ (令和3年度末現在)

	団 体 名
1	かたりての会
2	静岡コンシューマーズクラブ
3	静岡友の会
4	たけのこ
5	STCCA地球温暖化防止を考える会
6	TALK(-TCS)静岡チーム
7	エコハウスしずおか

ウ 令和3年度主な活動

- ・フリーマーケット (5月、11月に実施。9月は緊急事態宣言により中止となった。)
- ・エシカル講座 (旧グリーンコンシューマー講座) ほか講座の実施
- ・市委託事業 (消費生活展・くらしの一日講座)
- ・パネル巡回展
- ・オーガニックマルシェ&カフェ
- ・悪質商法ハナミン劇団公演
- ・その他消費生活関連講座開催 (「香害」・「鍋帽子」・「布草履」・「竹粉」等)

※ 市の委託事業：消費者教育・被害防止推進事業業務委託

エ 会員数・グループ数の推移

年 度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
会員数	165人	165人	167人	165人
加入団体数	7団体	6団体	7団体	8団体

(16) 広報紙への記事掲載

市の広報紙「静岡気分」に毎月、「くらしのQandA」として消費生活相談事例と「専門家の無料相談」の情報を掲載するとともに、年3回「くらしの情報」として消費者関係のニュースと年1回相談窓口の紹介を掲載し、消費者への情報提供を行うものである。

ア くらしのQandA（毎月）

4月号	賃貸物件を借りるときは退去のときを考えて
5月号	「無料」をうたう契約をするときの注意点
6月号	スマホの使い方、お子さんと話し合っていますか？
7月号	住宅リフォームの際は慎重に業者を選びましょう！
8月号	排水管の洗浄や点検の勧誘にご注意！
9月号	仮想通貨の取引は慎重に
10月号	「不在通知」の詐欺メールに注意！
11月号	災害に乗じた勧誘に注意！
12月号	大掃除で出た不用品の回収トラブルに注意！
1月号	携帯電話の3Gサービス終了の注意点
2月号	事業者の訪問購入で気を付けることは？
3月号	大事な情報が奪われる！フィッシング詐欺に気をつけて！

イ くらしの情報（特集）

4月号	成年年齢の引下げ
10月号	令和2年度の消費生活相談の傾向 迷惑電話に困っていませんか？
3月号	消費者トラブルの未然防止で気持ちの良い新生活をスタート！

＜基本方針3 消費者被害からの迅速な救済＞

(17) 消費生活相談

ア 相談受付件数について

令和3年度の相談受付件数は4,164件で、前年度と比べ563件(11.9%)減少した。相談件数が減少した主な要因は、架空請求に関する相談が前年度比136件(61.0%)減少したことによるためである。

イ あっせん件数について

相談処理のうち、あっせんを行った件数は175件で、あっせんによって解決した件数は164件、解決率は93.7%であった。あっせんした件数が多い商品・役務の内容は、「インターネット通信サービス」、「工事・建築・加工」、「役務その他」だった。

ウ 年代別の特徴について

契約当事者の年代別に相談件数をみると、20歳代を除くすべての年代で前年度よりも減少した。60歳代、70歳代での相談が減少した主な要因は、架空請求に関する相談が減少したためである。

一方、20歳代は前年度比8件(2.6%)の増加であった。主な相談は、賃貸アパートに関する相談の「レンタル・リース・貸借」(前年度比11件増(52.4%))、「内職・副業」に関する相談(前年度比21件増(1050.0%))、エステティックサロンに関する相談の「理美容」(前年度比9件増(112.5%))で、中でも、初めに安価なマニュアルの購入を勧め、その後に高額なサポート契約をさせる「内職・副業」に関する相談が急増した。副業の中身は、アフィリエイトや転売ビジネス、FX取引、メールでの悩み相談に答える仕事など様々で、お金がないと言うとクレジットカード払いや消費者金融等でお金を借りて支払いをさせられる手口も見られた。

エ 商品・役務別の特徴について

商品・役務別の相談件数の順位(全年代)は、前年度と比較し1位は同じであったが、2位以下は順位と項目に変動があった。ただし、2位～5位の相談件数にそれほど差はみられなかった。

1位は「商品一般」であったが、架空請求の相談が減少したため、件数としては減少した。不審なメールや荷物に関する相談なども多く寄せられた。

2位の「インターネット通信サービス」は、前年度比41件(16.4%)の減少だったが、光回線等に関する相談が引き続き多く寄せられた。

3位は「化粧品」で、前年度比64件(45.7%)の増加となった。相談の主な内容は、通信販売における定期購入トラブルで、前年度多かった定期購入トラブルの商品は「健康食品」だったが、令和3年度は商品が化粧品に入れ替わった。

4位は「工事・建築・加工」と「融資サービス」が同数であった。「工事・建築・加工」は、前年度比62件(47.0%)の増加となった。内容は点検商法による屋根工事や外壁塗装などで、修繕費用が火災保険で賄えるというトラブルも見受けられた。「融資サービス」は、フリーローンの利用やクレジットカードの利用など債務に関する相談で、前年度比20件(9.3%)の減少となった。

(18) 多重債務相談

平成19年度に国の多重債務者対策本部が多重債務問題改善プログラムを決定し、地方自治体にも積極的な対応を求めてきており、相談体制を整えたものである。

(19) 高齢者の消費者被害見守りネットワーク

高齢者の被害が深刻化する中、高齢者の身近で活動する地域福祉関係者と消費生活センターとが連携・協力し、被害の未然防止・拡大防止を図るものである。

平成19年度に体制を構築した。

- ・ 高齢者見守りネットワーク事業地域包括支援センター担当者連絡会議
(29地域包括支援センター) (令和3年11月17日開催)
- ・ 地域包括支援センター、民生委員、ケアマネージャー・ヘルパー、ボランティア等からの通報 26件
- ・ 消費生活センターから地域包括支援センター、民生委員等への見守り依頼 16件
- ・ 地域包括支援センターへの注意喚起情報の提供 22回
- ・ 居宅介護支援事業所への注意喚起情報の提供 22回
- ・ 啓発チラシ、パンフレット等資料提供 2回
- ・ 障害福祉サービス等事業者への注意喚起情報の提供 1回

(20) 通話録音装置等普及促進事業

65歳以上の高齢者の消費者被害・トラブルの未然防止のため、悪質事業者等からの迷惑電話を受ける機会を低減する効果がある通話録音装置、着信拒否装置等の購入者に対して補助金を交付し、機器の普及を図ったものである。(令和2年度で終了)

また、通話録音装置の利用を検討したい65歳以上の高齢者に対して、装置の体験として貸出を行い、機器の普及を図った。

補助金交付件数等

年度	補助 想定 総数	補助実績				補助金支出額 (執行率)	1件当たり 補助上限額
		実績 総数	通録 ※1	着信 ※2	電話※3		
平成28年度	100件	105件	16件	6件	83件	992,069円(99.2%)	10,000円
平成29年度	100件	103件	13件	0件	90件	990,733円(99.1%)	10,000円
平成30年度	100件	205件	13件	1件	191件	1,990,134円(-※4)	10,000円
令和1年度	1,000件	498件	19件	2件	477件	2,484,589円(49.7%)	5,000円
令和2年度	244件	193件	16件	1件	176件	965,000円(79.1%)	5,000円
合計	1,544件	1,104件	77件	10件	1,017件	(-※4)	

※1 通録(通話録音装置)

※2 着信(着信拒否装置)

※3 電話（通話録音装置又は着信拒否装置の機能を備えた電話機）

※4 流用等により、正確な執行率を算出できないため省略。

貸出件数

年度	総計	葵区		駿河区		清水区	
		静岡庁舎	井川支所	駿河区	長田支所	清水庁舎	蒲原支所
令和2年度※5	60件	38件	0件	8件	2件	10件	2件
令和3年度	83件	43件	0件	14件	4件	21件	1件

※5 令和2年7月から貸出受付開始

<基本方針4 経済社会の発展等の環境変化への対応>

(21) 暮らしの一日講座（エシカル消費編）

地球環境に配慮した購買行動がとれる消費者を養成するために開催している。

実施日	テーマ	講師	参加者数
R3.10.29（金）	フェアトレードの製品を買う 意味と世界と日本の現状	下澤 嶽 氏 静岡文化芸術大学 教授	22人

4 審議会・協議会

(1) 静岡市消費生活審議会

所掌事項	設置年月日	開催日	主な議題
消費生活の安定及び向上に関する事項を調査審議する。	平成19年 7月1日	令和3年 7月30日	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度静岡市消費生活相談の傾向（速報版） 令和2年度静岡市消費者行政の概要 第2次静岡市消費生活基本計画・消費者教育推進計画の進捗状況（令和2年度事業実績） 第2次静岡市消費生活基本計画・消費者教育推進計画の進捗状況（令和3年度事業計画） 中学校家庭科副教材「エブリデイ消費者！」の第3版の発行について
		令和4年 3月16日	<ul style="list-style-type: none"> 審議の進め方 <ul style="list-style-type: none"> ア 消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会の会議と審議の進め方 イ （仮称）第3次静岡市消費生活基本計画の策定スケジュール 第2次静岡市消費生活基本計画及び静岡市消費者教育推進計画の成果・検証 （仮称）第3次静岡市消費生活基本計画の策定に向けて 本年度及び来年度の消費生活センターの主要事業

委員名簿（敬称略） ※ ◎会長、○副会長

区分	氏名	所属団体・役職等
学識 経験者	◎色川 卓男	静岡大学 学術院教育学領域 教授（消費者経済学）
	○中田 祥子	弁護士（静岡県弁護士会 消費者問題委員会）
	宮下 修一	中央大学大学院 法務研究科 教授（民法、消費者法）
	小清水 貴子	静岡大学 学術院教育学領域 准教授（家庭科教育学）
相談 業務	永井 美加	公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者 代表	松永 和子	市民委員
	溝口 美智子	市民委員
	竹内 光子	しずおか市消費者協会 会長
事業者 代表	森下 登志美	静岡商工会議所静岡大型店・スーパーマーケット連絡会会長
	杉山 秀代	清水農業協同組合 女性理事

(2) 静岡市消費者教育推進地域協議会

所掌事項	設置年月日	開催日	主な議題
消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べる。	平成25年 7月1日	無※	静岡市消費生活審議 (R4.3.16開催) の議題参照

※3次消費生活基本計画策定に向け協議会委員には消費生活審議会の「関係者」として会議に参加したため通常の協議会実績なし

委員名簿 (敬称略)

区分	氏名	所属団体・役職等
教育関係者	色川 卓男	静岡大学学術院教育学領域 教授
	櫻田 和也	弁護士 (静岡県弁護士会 消費者問題委員会)
	小清水 貴子	静岡大学学術院教育学領域 准教授
消費者・団体代表	三重野 隆志	静岡市葵区連合自治会足久保学区連合自治会会長
	竹内 光子	しずおか市消費者協会会長
	山本 高義	静岡地域労働者福祉協議会事務局次長
事業者 団体代表	森下 登志美	静岡商工会議所静岡大型店・スーパーマーケット連絡会会長
	良知 和久	清水農業協同組合 営農経済部部长
消費生活 相談代表	山下 裕夫	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会会員
P T A 代 表	宮下 修一	静岡市 P T A 連絡協議会副会長
行 政 関 係 者	大谷 智美	静岡市葵区丸子地域包括支援センター長
	早川 泉	静岡市校長会家庭・技術家庭科教育研究部部长
	西村 紅美	静岡市立清水待機児童園園長
	宮城島 清也	生涯学習推進課長
	柴田 由香里	学校教育課長
	片井 真則	生活安心安全課長

(3) 静岡市消費者教育副教材作成委員会

所掌事項	設置年月日	開催日	主な議題
中学校の家庭科の授業において消費者教育のために使用する副教材の作成に当たり、その内容について必要な検討を行う。	平成23年 12月7日	令和2年 6月12日	・改訂原稿案の検討
		令和2年 9月7日	・改訂原稿案と教科書との整合性の確認
		令和2年 11月18日	・改訂原稿案と教科書との整合性の確認
		令和3年 1月15日	・改訂原稿案の検討 ・指導書の検討 ・授業展開例の検討
		令和3年 2月18日	・改訂原稿案の決定 ・指導書の決定 ・授業展開例の決定
		令和3年 7月7日	・完成した教材の確認 ・活用法等について
		令和3年 12月21日	・師範事業観覧

委員名簿（敬称略） ※ ◎会長、○副会長

区分	氏名	所属団体・役職等
学識 経験者	◎色川 卓男	静岡大学大学院教育学領域 教授
	○小清水 貴子	静岡大学大学院教育学領域 准教授
	増田 真也	司法書士
行政 関係者	大野 こずえ	静岡市立中学校家庭科教職員
	友田 未由紀	教育センター 指導主事
	堀池 浩代	静岡市消費生活センター 消費生活相談員
	井口 順子	静岡市消費生活センター 消費生活相談員

静岡市消費生活センター



★静岡相談窓口

〒420-8602 静岡市葵区追手町5番1号

静岡市役所静岡庁舎 新館1階

電話：054-221-1056（相談専用）

054-221-1054（事務専用）



★清水相談窓口

〒424-8701 静岡市清水区旭町6番8号

静岡市役所清水庁舎 4階



発行：静岡市生活安心安全課 2022

