

目次

I. かすや中南部広域消費生活センターの概要	1
1. 設置の目的.....	1
2. 沿 革	1
3. 機構・事務分掌及び職員数.....	1
4. 施設の概要.....	2
II. 平成 30 年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要	4
III. 平成 30 年度消費生活センター事業実績	5
1. 相談件数等	5
2. 契約当事者の属性等	10
3. 相談者の属性等	14
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）	17
5. 相談内容別の傾向	20
6. 契約購入金額及び既支払金額	21
7. 苦情金額と救済金額	22
8. 処理結果	22
IV. 消費者啓発	23
1. 平成 30 年度出前講座	23
V. 参考資料	30
1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例	30
2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則	32
3. 平成 28 年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	34

I. かすや中南部広域消費生活センターの概要

1. 設置の目的

志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町の消費生活に関する各種情報の収集・提供及び消費者相談・苦情の適切な処理を実施し、消費者被害の防止・救済と消費者意識の向上を図ることにより消費者としての自立を支援し、もって町民の安全で安心できる消費者生活の実現に寄与する。

2. 沿革

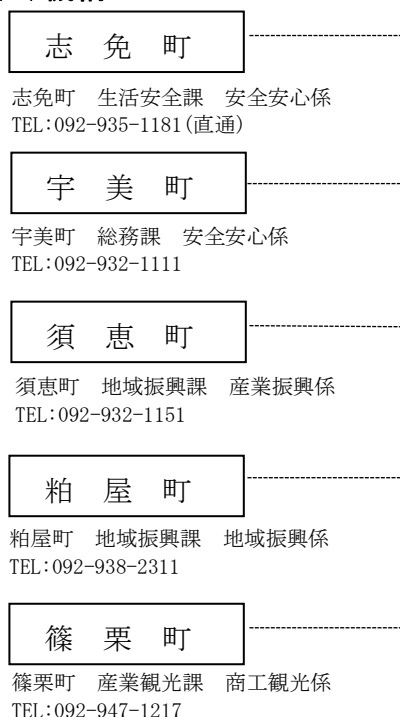
- 平成 24 年 6 月に志免町が毎週火曜・金曜日、相談窓口を開設
- 平成 25 年 4 月に宇美町が毎週月曜・木曜日、相談窓口を開設
- 平成 26 年 4 月に須恵町が広域参加（中心市集約方式）となり、月曜・火曜・水曜・木曜・金曜日の実質 5 日の相談窓口を開設
- 平成 27 年 4 月 1 日、志免町地域安全安心センター2 階に
「かすや中南部広域消費生活センター」開設

中部：粕屋町・篠栗町

南部：志免町・宇美町・須恵町

3. 機構・事務分掌及び職員数

(1)機構



『志免町地域安全安心センター』

（1 階：粕屋警察署志免交番） （2 階：消費生活センター）

かすや中南部広域消費生活センター

① 職員数 計 8 名

センター長 1 名 消費生活相談員 6 名 事務員 1 名

② 相談業務時間 10：00～15：30 相談員 3 名配置

※出張相談日は 4 名配置

③ 出張相談

- ・ 宇美町：毎週水曜日 10：00～15：30
- ・ 須恵町：第 2・4 月曜日 10：00～12：00
- ・ 篠栗町：第 2・4 金曜日 10：00～14：30

④ 各町の人口（平成 31 年 3 月末 現在）

町 名	人 口(人)
志免町	46,080
宇美町	37,299
須恵町	28,628
粕屋町	47,530
篠栗町	31,373
計	190,910



(2)事務分掌

- ・ 消費生活にかかる相談および苦情の処理に関すること。
- ・ 消費生活にかかる知識の普及及び情報の提供に関すること。
- ・ その他消費生活の安定及び向上に関すること。

4. 施設の概要

(1)所在地

福岡県糟屋郡志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

（志免町地域安全安心センター 2 階）

TEL：0 9 2-9 3 6-1 5 9 7

TEL：0 9 2-9 3 6-1 5 9 4 〈相談受付〉

FAX：0 9 2-9 3 6-1 6 1 0



2 階ロビー

(2)施設形態

志免町地域安全安心センター内

『2階：かすや中南部広域消費生活センター』

※1階は粕屋警察署志免交番



相談室

(3)開館時間等

開館時間 午前8時30分から午後5時まで

相談受付時間 午前10時00分から午後3時30分まで

休館日 土曜・日曜日、祝日、 12月29日から1月3日

(4)面 積

施設総面積 158.00㎡（2階センター部分）

センター事務室 51.05㎡

相談室 1 6.16㎡

相談室 2 6.04㎡

会議室 31.67㎡

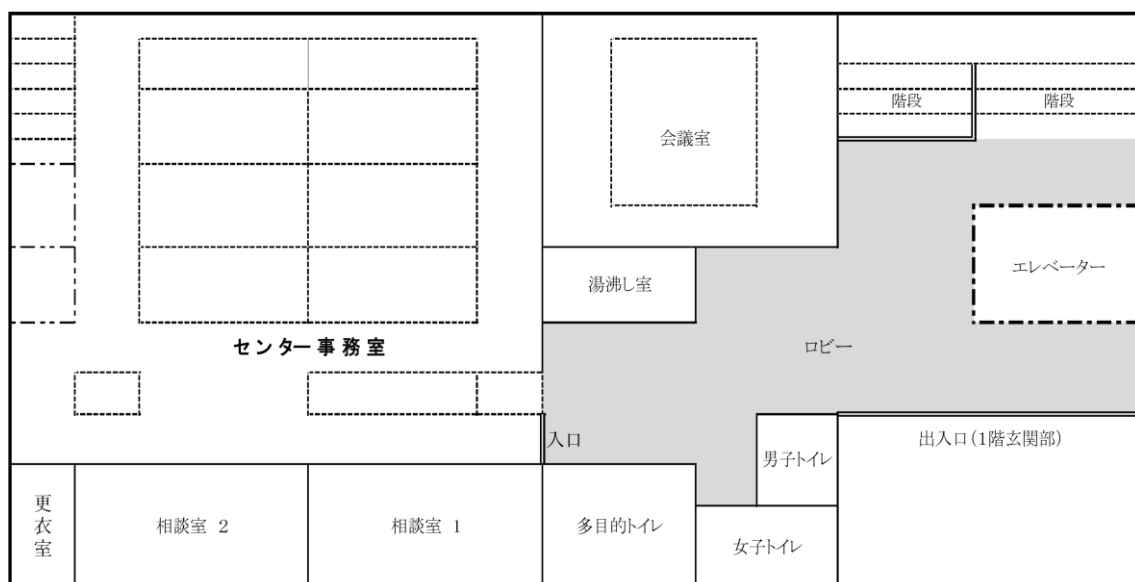
ホール 21.42㎡

その他（更衣室・トイレ・倉庫他） 41.66㎡



受付カウンター

◇配置図(志免町地域安全安心センター2階)



Ⅱ.平成 30 年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要

平成 30 年度の相談受付件数は昨年度より 17 件減少し 895 件でした。月平均約 75 件の相談が寄せられ、そのほとんどが契約に関する相談でした。平成 27 年度の消費生活センター開設以降、4 年間の累計件数は 3,632 件となりました。

今年度は、はがきによる架空請求等の相談を含む『商品一般』が最も多く、架空請求等については 60 歳代から 70 歳代の女性を中心とした相談でした。「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と記載のあるはがきを送りつけられるというものですが、通常のはがきのみならず、圧着式はがきや封書であったりと手口が巧妙化・悪質化しています。次に 20 歳代から 70 歳代の各年代でメールによる架空請求やワンクリック請求といったインターネット有料サイト関連の『デジタルコンテンツ』についての相談が続きました。また、不動産貸借に関する相談は 30 歳代から 70 歳代で敷金返金や原状回復費等についての相談が多く寄せられました。

相談者への助言、自主交渉では解決が難しいと思われる事例については、センターがあっせん交渉を行いました。交渉に長期間を要した難しいケースもあり、センター内で月 2 回開催される法律相談で弁護士の助言を受けるなどして解決を図り、61 件の利用がありました。

センターでは複雑化、巧妙化する悪質商法の被害を未然に防止するために、地域、行政、県弁護士会などと連携し、小中学校や、5 町の各地域においてセンター相談窓口の周知活動をあわせた出前講座を 23 回開催しました。また、各町のホームページや広報紙に最新の悪質商法やインターネットトラブルの事例などを掲載し、消費者教育や啓発を行いました。

法関係については、消費者契約法が平成 28 年に改正され過量契約取消権などが導入されましたが、消費者契約の被害事例を調査して、平成 28 年改正では対応できなかった問題を解決するために平成 30 年に再改正されました。

この消費者契約法の平成 30 年改正は、全国の消費生活センターに持ち込まれた消費者被害の事例を PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）に集約し、その情報を分析して優先度の高い分野から新たなルール（取消権等）が設けられたものです。

そのため実際の被害事例に対応するために導入されたという性質があり、施行後は消費者取引において積極的に適用されていく見通しです。

消費者の被害防止のための法改正とあわせて、消費生活センターにおいては消費者教育の充実、被害救済手段や相談窓口等の周知・啓発を積極的に取組んでいくことが重要と思われます。

Ⅲ. 平成 30 年度消費生活センター事業実績

1. 相談件数等

(1) 相談種別

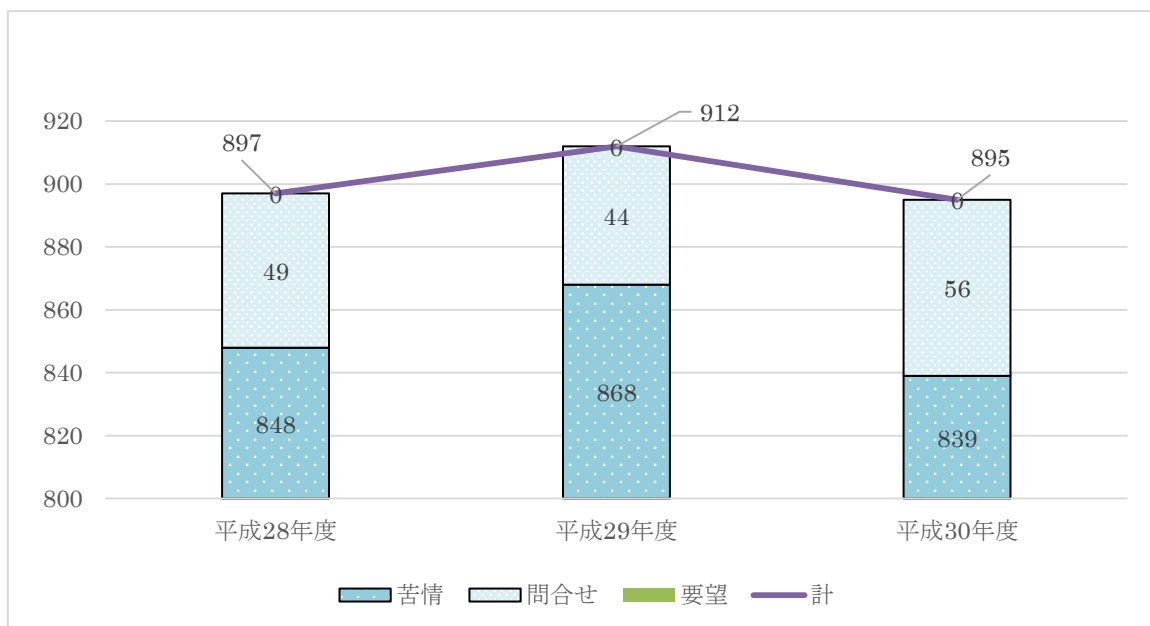
「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。件数、割合ともに「問合せ」が増加し、苦情相談が減少しました。

表 1

区 分	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)
苦 情	848	94.5	868	95.2	839	93.7
問合せ	49	5.5	44	4.8	56	6.3
要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	897	100.0	912	100.0	895	100.0

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

図 1 相談受付件数の推移



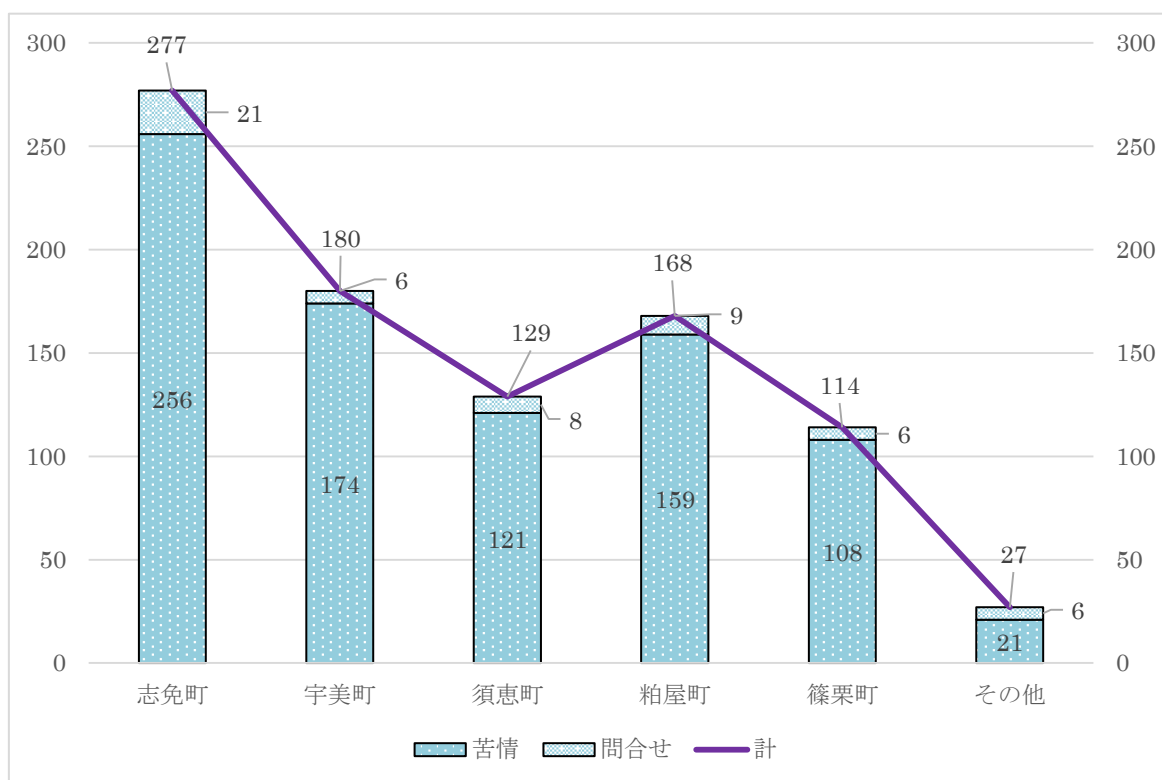
★ 町別相談種別内訳の推移

表 2

		志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
28 年度	苦 情	257	150	128	167	105	41	848
	問合せ	23	11	6	2	3	4	49
	計	280	161	134	169	108	45	897
29 年度	苦 情	266	144	137	183	100	38	868
	問合せ	19	8	3	5	4	5	44
	計	285	152	140	188	104	43	912
30 年度	苦 情	256	174	121	159	108	21	839
	問合せ	21	6	8	9	6	6	56
	計	277	180	129	168	114	27	895

(※その他・・・5 町以外からの相談)

図 2 30 年度町別相談種別内訳



(2) 相談方法

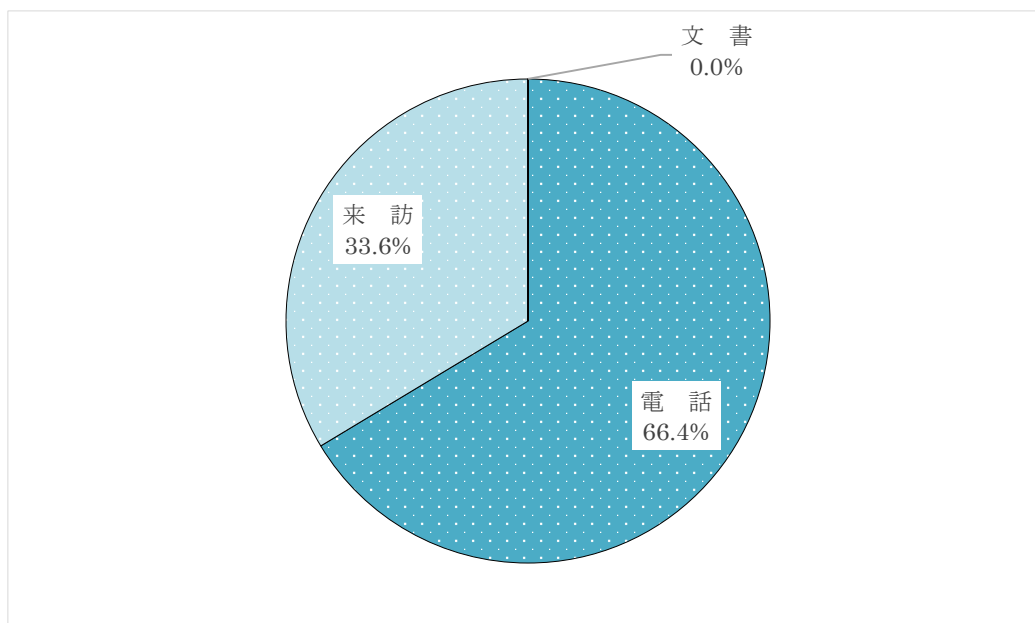
全体の7割近くが電話相談でしたが、昨年度に引き続き架空請求葉書を持参しての来所が多くありました。電話の後に面談した場合は来所としています。文書による相談はありませんでした。

表 3

相談方法	件 数	構成比 (%)
電 話	594	66.4
来 訪	301	33.6
文 書	0	0.0
計	895	100.0

(※相談者で集計)

図 3 相談方法割合 (全体)



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

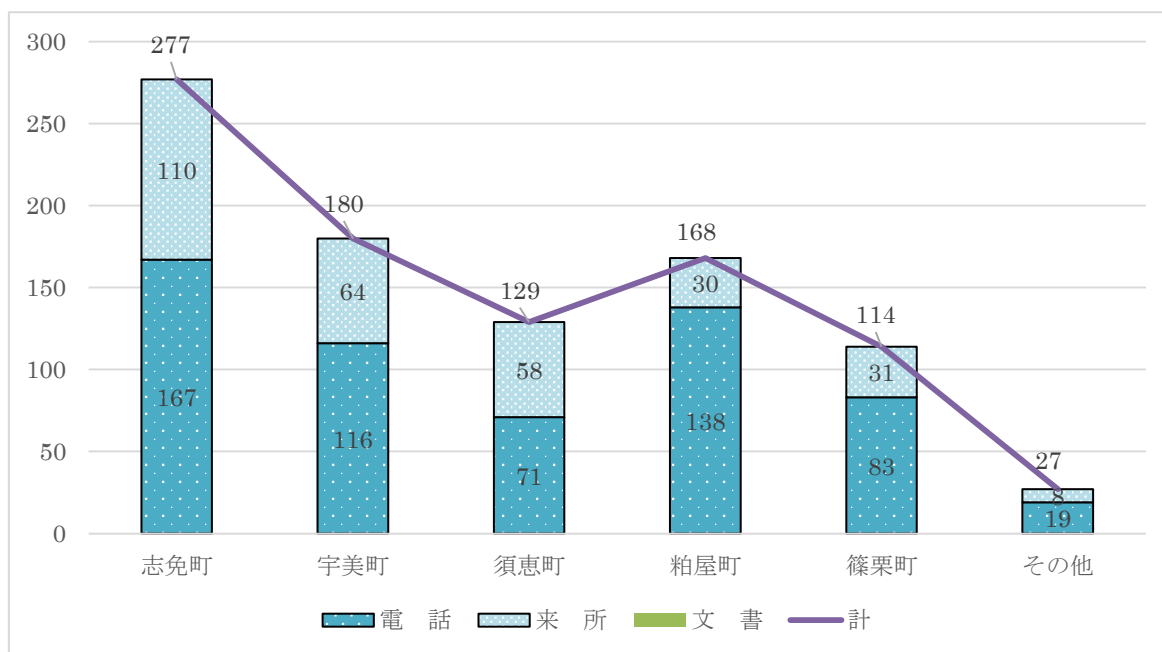
★町別相談窓口利用状況内訳

表 4

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電 話	167	116	71	138	83	19	594
来 所	110	64	58	30	31	8	301
文 書	0	0	0	0	0	0	0
計	277	180	129	168	114	27	895

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 4 町別相談窓口利用状況内訳



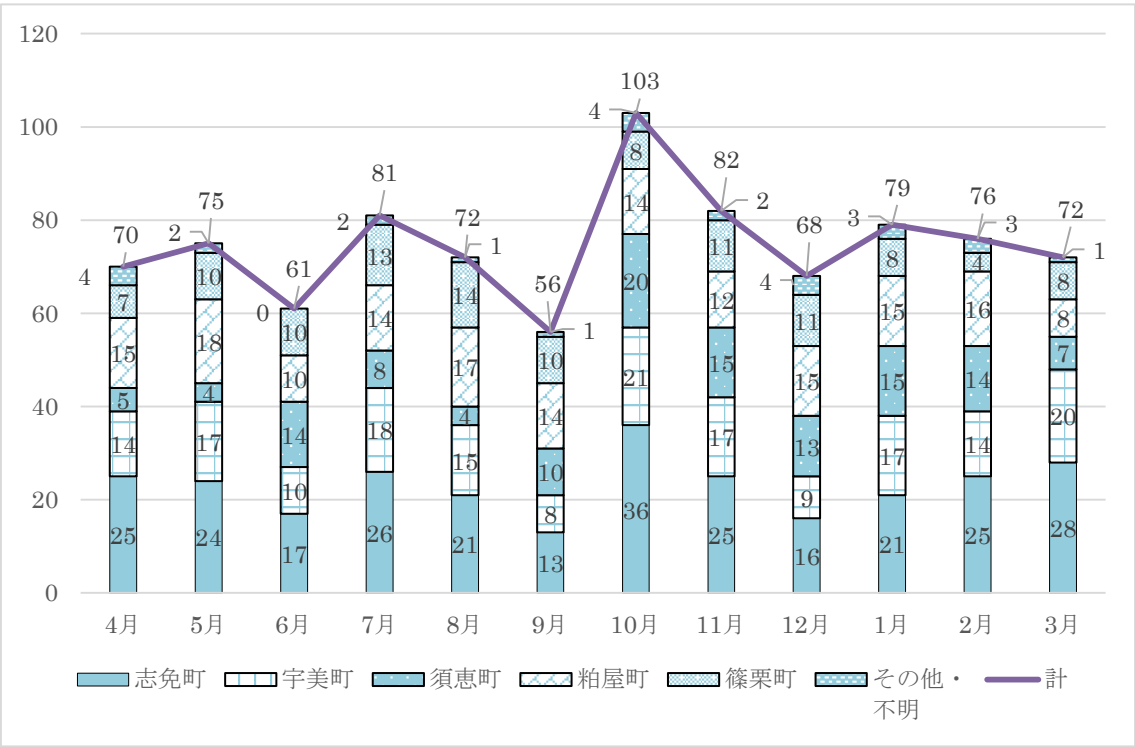
(※ 相談者で集計)

表 5 月別・町別相談件数

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
志免町	25	24	17	26	21	13	36	25	16	21	25	28	277
宇美町	14	17	10	18	15	8	21	17	9	17	14	20	180
須恵町	5	4	14	8	4	10	20	15	13	15	14	7	129
粕屋町	15	18	10	14	17	14	14	12	15	15	16	8	168
篠栗町	7	10	10	13	14	10	8	11	11	8	4	8	114
その他・不明	4	2	0	2	1	1	4	2	4	3	3	1	27
計	70	75	61	81	72	56	103	82	68	79	76	72	895

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 5 月別・町別相談件数割合



(※ その他・・・5町以外からの相談)

2. 契約当事者の属性等

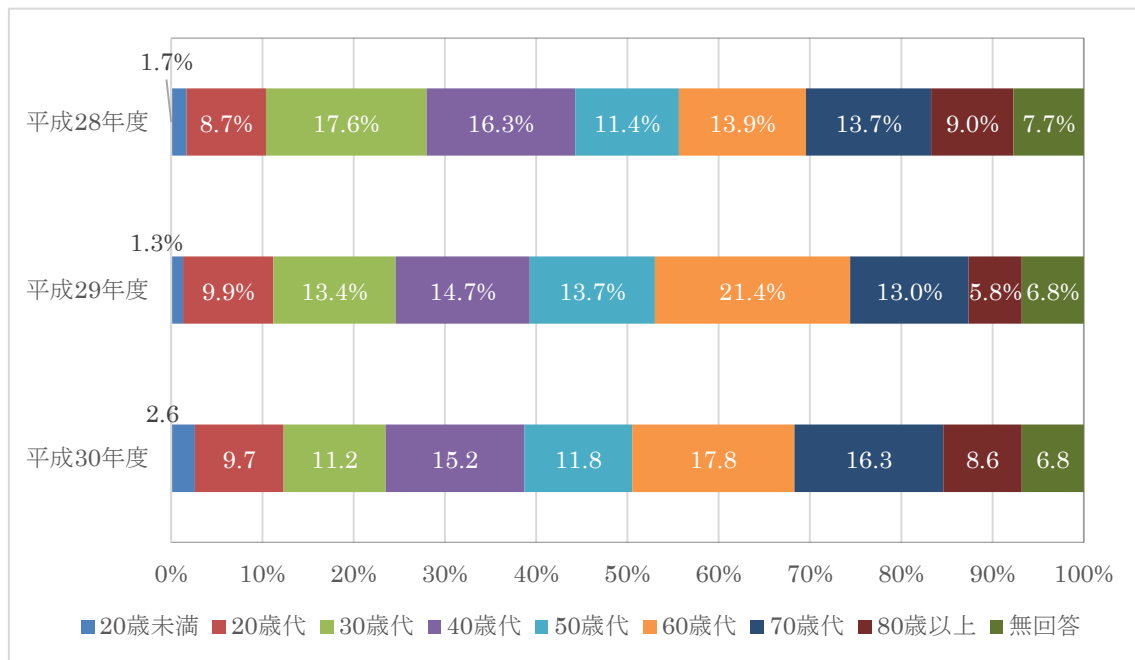
(1) 契約当事者年代別の件数と割合

架空請求葉書が60歳代、70歳代女性を中心に届いたため、60歳以上の相談が前年度367件から382件に増加し、割合も全体の42.7%を占めました。一方20歳代、30歳代の割合は減少しています。

表6

	平成28年度		平成29年度		平成30年度	
20歳未満	15	1.7	12	1.3	23	2.6
20歳代	78	8.7	90	9.9	87	9.7
30歳代	158	17.6	122	13.4	100	11.2
40歳代	146	16.3	134	14.7	136	15.2
50歳代	102	11.4	125	13.7	106	11.8
60歳代	125	13.9	195	21.4	159	17.8
70歳代	123	13.7	119	13.0	146	16.3
80歳以上	81	9.0	53	5.8	77	8.6
無回答	69	7.7	62	6.8	61	6.8
計	897	100.0	912	100.0	895	100.0

図6 契約当事者年代別の割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

★ 町別契約当事者年代別内訳

表 7

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
20 歳未満	4	3	2	9	4	1	23
20 歳代	23	12	13	20	7	12	87
30 歳代	28	13	14	23	14	8	100
40 歳代	42	21	15	37	19	2	136
50 歳代	31	26	11	20	14	4	106
60 歳代	44	49	25	21	14	6	159
70 歳代	52	24	24	18	24	4	146
80 歳以上	26	16	18	4	9	4	77
無回答	15	10	5	9	9	13	61
計	265	174	127	161	114	54	895

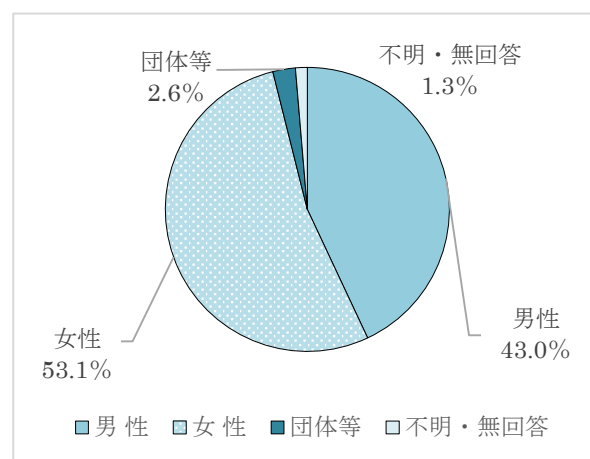
(2) 契約当事者の性別等

架空請求葉書がすべて女性宛てに届いたため、女性の相談が 475 件（53.1%）に上り、全体の半数を超えました。団体等は行政、企業などです。

表 8

性 別	件 数	構成比 (%)
男 性	385	43.0
女 性	475	53.1
団体等	23	2.6
不明・無回答	12	1.3
計	895	100.0

図 8 契約当事者の性別割合



(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

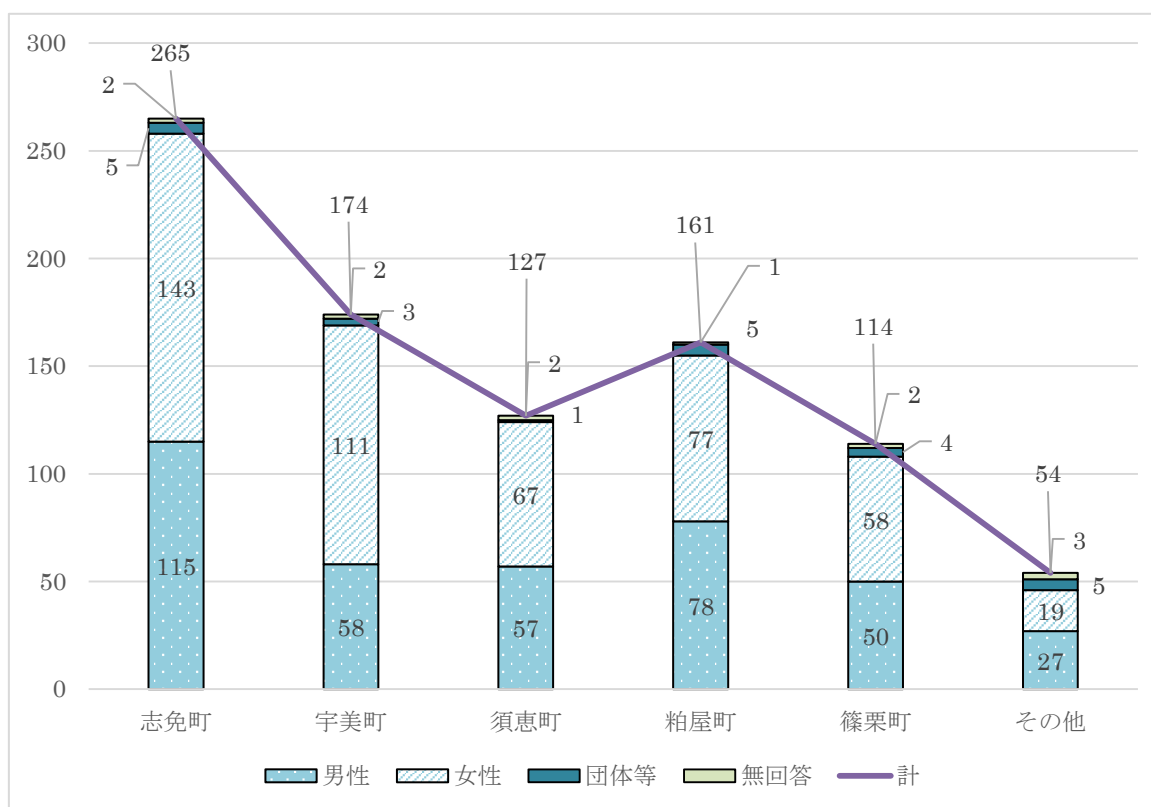
★ 町別契約当事者の性別内訳

表 9

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	115	58	57	78	50	27	385
女性	143	111	67	77	58	19	475
団体等	5	3	1	5	4	5	23
無回答	2	2	2	1	2	3	12
計	265	174	127	161	114	54	895

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 9 町別契約当事者の性別件数



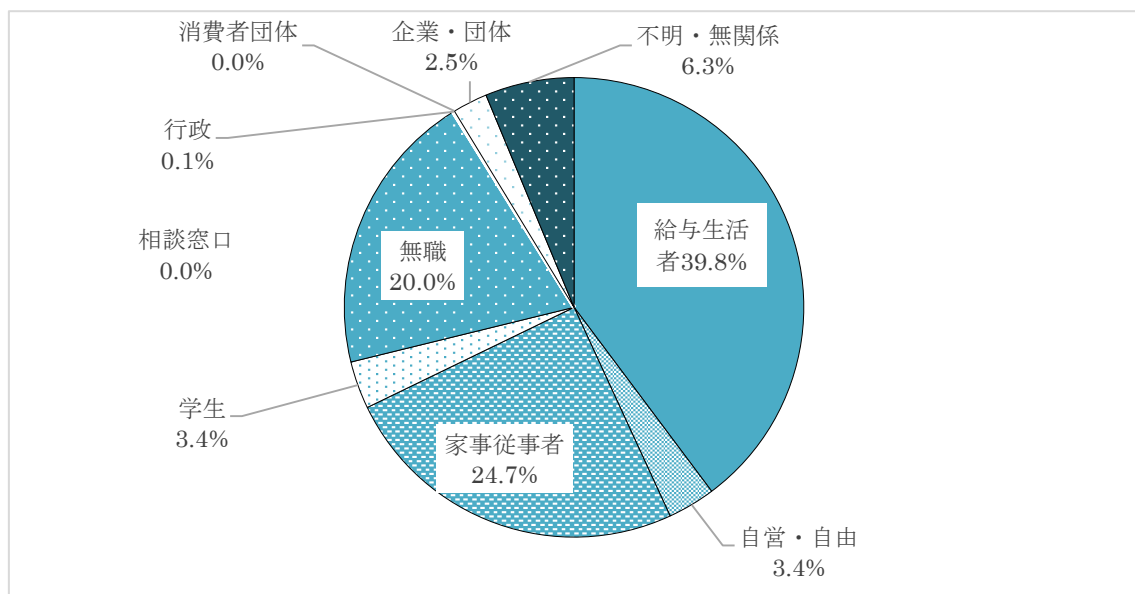
(3) 契約当事者の職業別

相談者の申し出に従い、年金生活者の場合は「無職」「家事従事者」、アルバイトやパートなど何らかの形で働いている場合は「給与生活者」に分類しています。「給与生活者」が356件（39.8%）と最も多く、続いて「家事従事者」221件（24.7%）、「無職」179件（20.0%）の順になっています。学生30件の内訳は小学生2件、中学生4件、高校生10件、大学・専門学校生10件、不明4件でした。

表 10

職業別	件 数	構成比 (%)
給与生活者	356	39.8
自営・自由	30	3.4
家事従事者	221	24.7
学生	30	3.4
無職	179	20.0
相談窓口	0	0.0
行政	1	0.1
消費者団体	0	0.0
企業・団体	22	2.5
不明・無関係	56	6.3
計	895	100.0

図 10 契約当事者の職業別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

3. 相談者の属性等

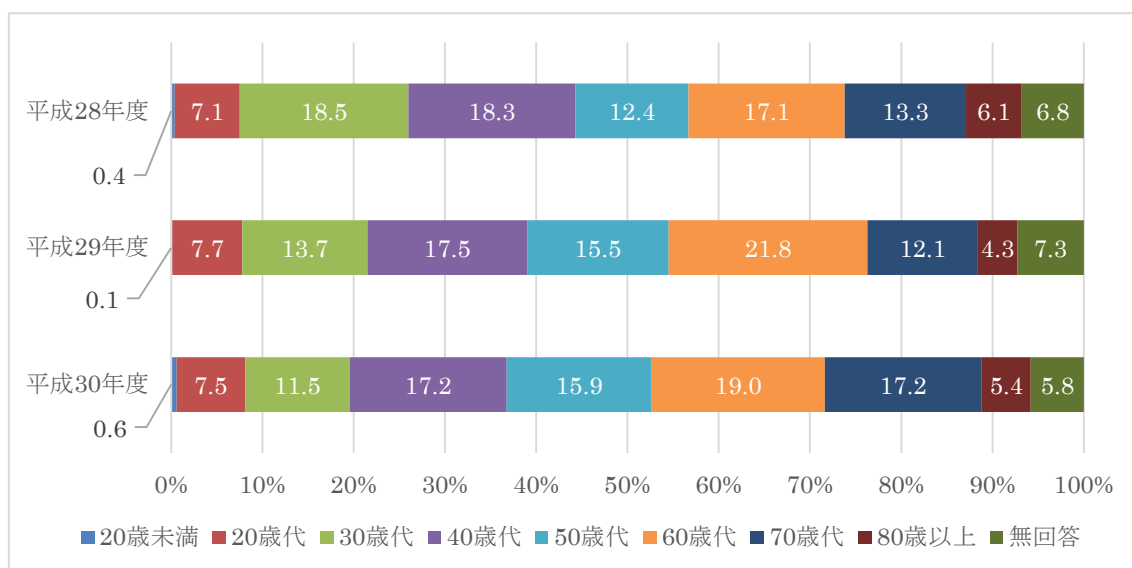
(1) 相談者年代別

70 歳以上の相談者が 202 件（22.6%）と件数割合ともに急増しました。30 歳代の減少が目立ちました。20 歳未満の 5 件のうち 4 件は、高校生本人からの相談で 2 件はダイエットサプリメントのインターネット定期購入について、2 件はオンラインゲームの課金についての相談でした。

表 11

	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）
20 歳未満	4	0.4	1	0.1	5	0.6
20 歳代	64	7.1	70	7.7	67	7.5
30 歳代	166	18.5	125	13.7	103	11.5
40 歳代	164	18.3	160	17.5	154	17.2
50 歳代	111	12.4	141	15.5	142	15.9
60 歳代	153	17.1	199	21.8	170	19.0
70 歳代	119	13.3	110	12.1	154	17.2
80 歳以上	55	6.1	39	4.3	48	5.4
無回答	61	6.8	67	7.3	52	5.8
計	897	100.0	912	100.0	895	100.0

図 11 相談者年代別の割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

(2) 相談者性別

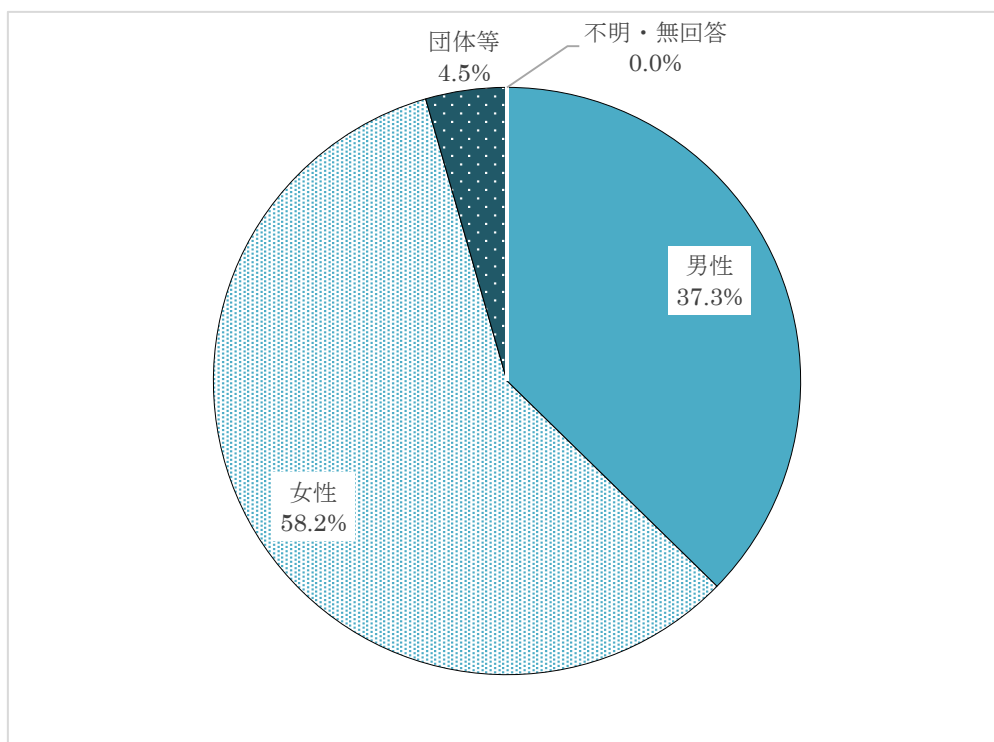
女性からの相談が 521 件（58.26％）に上り男性 334 件の約 1.5 倍となっています。自身に届いた架空請求葉書や、利用した覚えのない有料サイトの利用料金などについての相談が目立ちました。

表 12

性 別	件 数	構成比（％）
男 性	334	37.3
女 性	521	58.2
団体等	40	4.5
不明・無回答	0	0.0
計	895	100.0

（注）小数点以下第 2 位で四捨五入

図 12 相談者性別割合



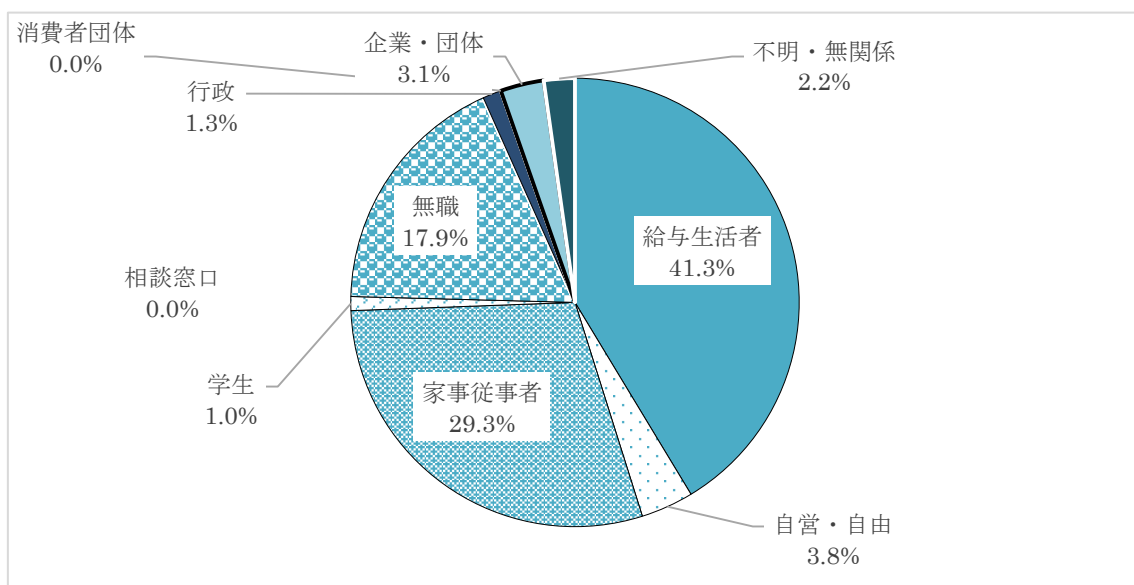
(3) 相談者職業別

「給与生活者」が370件（41.3%）と最も多く、続いて「家事従事者」262件（29.3%）、「無職」160件（17.9%）の順になっています。「企業・団体」28件は、事業者からの相談で訪問販売や電話勧誘販売で高額な求人広告掲載の契約をしてしまったなどの相談が目立ちました。

表 13

職業別	件 数	構成比 (%)
給与生活者	370	41.3
自営・自由	34	3.8
家事従事者	262	29.3
学生	9	1.0
無職	160	17.9
相談窓口	0	0.0
行政	12	1.3
消費者団体	0	0.0
企業・団体	28	3.1
不明・無回答	20	2.2
計	895	100.0

図 13 相談者職業別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）

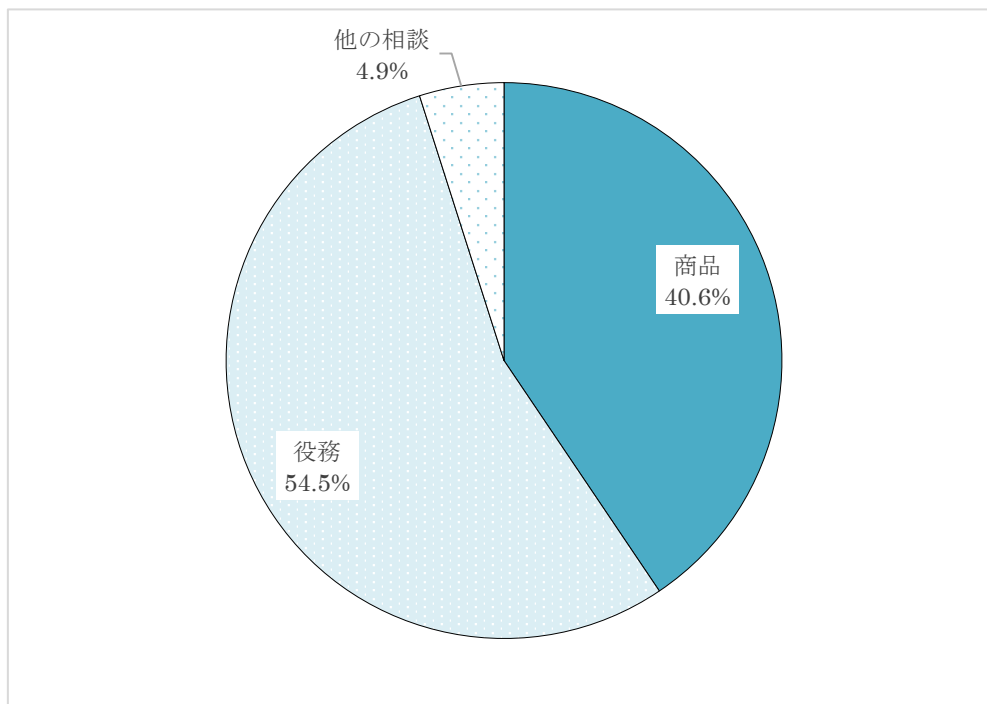
（1）相談にかかわる商品・役務

相談内容が、「商品」か「役務（サービス）」か、消費者問題以外の「他の相談」かについての大きな区分です。役務（サービス）が488件（54.5％）に上り、「商品」を大きく上回りました。請求内容が不明な架空請求葉書の相談は、「商品一般」として分類するため、「商品」としてカウントされています。

表 14

区 分	件 数	構成比（％）
商 品	363	40.6
役 務	488	54.5
他の相談	44	4.9
計	895	100.0

図 14 商品・役務別割合



（注）小数点以下第2位で四捨五入

(2) 商品・役務別件数(大分類)

全相談の中で「運輸・通信サービス」が184件と最も多く、「役務」小計488件の37.7%に上りました。主に「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」などの相談でした。次に多かった「商品一般」は、「商品」小計363件中101件(27.8%)に上り、主に架空請求葉書の相談でした。続いて多かった「教養娯楽品」67件は主に「新聞」の相談、「食料品」47件は主にダイエット目的の「健康食品」の購入に関する相談でした。

表 15

商 品	件 数	役 務	件 数
A.商品一般	101	K.クリーニング	5
B.食料品	47	L.レンタル・リース・貸借	59
C.住居品	30	M.工事・建築・加工	35
D.光熱水品	12	N.修理・補修	9
E.被服品	23	O.管理・保管	1
F.保健衛生品	30	P.役務一般	2
G.教養娯楽品	67	Q.金融・保険サービス	81
H.車両・乗り物	26	R.運輸・通信サービス	184
I.土地・建物・設備	27	S.教育サービス	5
J.他の商品	0	T.教養・娯楽サービス	17
商品 小計	363	U.保健・福祉サービス	34
		V.他の役務	43
Z.他の相談	44	W.内職・副業・ねずみ講	2
		X.他の行政サービス	11
		役務 小計	488
計			895

(3) 相談の多かった商品・役務(上位5)

表 16

順 位	商品・役務等	主な相談内容	件 数
1	商品一般	主に相談内容が特定できない架空請求はがきの相談など	101
2	デジタルコンテンツ	ショートメッセージサービスでスマートフォンに届く架空請求メールや、無料と思わせ突然料金を請求するアダルト情報サイト、様々な名目で高額なポイントを購入させる出会い系サイトや占いサイトなど、インターネット情報サイトの契約について	92
3	不動産貸借	借家や賃貸アパートについての相談	54
4	フリーローン・サラ金	利用目的が限定されていない消費者金融からの借り入れやカードキャッシングなどについての相談	39
5	工事・建築	主に家庭訪問販売による屋根・塗装・床下工事など	31

★ 町別相談の多かった商品・役務（上位5）

志免町

順 位	商品・役務等	件 数
1	商品一般	35
2	不動産貸借	25
3	デジタルコンテンツ	24
4	相談その他	10
5	新聞・四輪自動車・フリーローンサラ金	8

宇美町

順 位	商品・役務等	件 数
1	デジタルコンテンツ	19
2	商品一般	11
2	不動産貸借	11
3	新聞	7
3	フリーローン・サラ金	7

須恵町

順 位	商品・役務等	件 数
1	商品一般	28
2	デジタルコンテンツ	19
3	フリーローン・サラ金	12
4	工事・建築	11
4	インターネット接続回線	11

粕屋町

順 位	商品・役務等	件 数
1	デジタルコンテンツ	11
2	商品一般	10
3	フリーローン・サラ金	8
3	インターネット接続回線	8
4	不動産貸借	5

篠栗町

順 位	商品・役務等	件 数
1	デジタルコンテンツ	18
2	商品一般	16
3	不動産貸借	7
4	インターネット接続回線	6
5	フリーローン・サラ金	4

5. 相談内容別の傾向

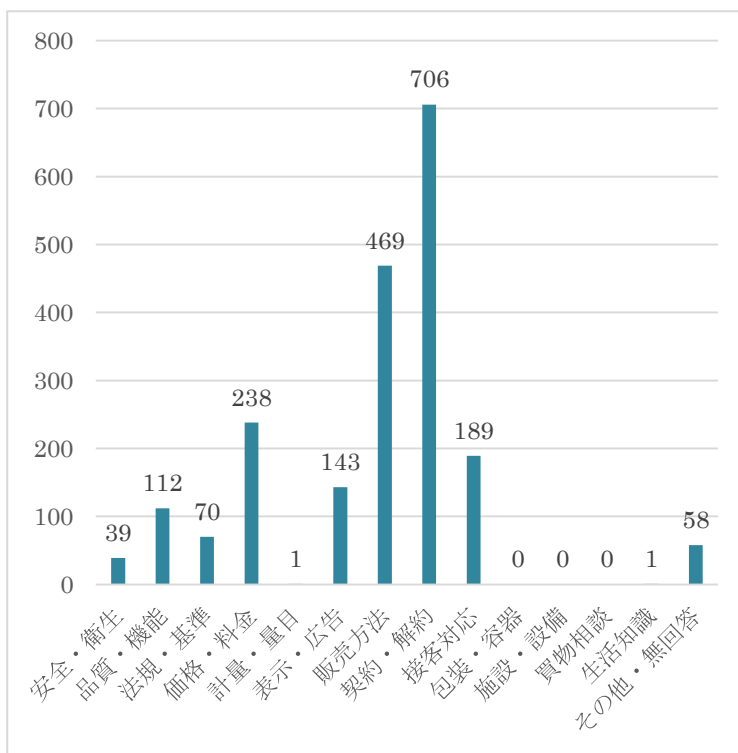
(1) 内容別分類(複数回答項目)

解約したいなどの「契約・解約」に関する相談、セールストークや販売手口に問題のある「販売方法」に関する相談が多くありました。また思ったよりも高額であったなど「価格・料金」についての相談が増加しました。

表 17

内容別分類	件数
安全・衛生	39
品質・機能	112
法規・基準	70
価格・料金	238
計量・量目	1
表示・広告	143
販売方法	469
契約・解約	706
接客対応	189
包装・容器	0
施設・設備	0
買物相談	0
生活知識	1
その他・無回答	58

図 15 内容別分類件数



(※1つの相談につき上限4項目付与)

6. 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額は総額約 4 億 2200 万円となり、前年度の約 3 億 8,900 万円から約 3300 万円増加しました。センターへの相談前に何らかの支払いをしていた既支払金額の総額は約 8475 万円で、平均金額は約 27.7 万円でした。契約購入金額に含まれる「フリーローン・サラ金」の借入額は約 2,843 万円、新築注文住宅等の契約金額は約 1 億 2300 万円でした。

表 18

	金額	件数	構成比 (%)
契約購入金額	～1000 円未満	15	1.7%
	～1 万円未満	67	7.5%
	～5 万円未満	121	13.5%
	～10 万円未満	44	4.9%
	～50 万円未満	128	14.3%
	～100 万円未満	31	3.5%
	～500 万円未満	38	4.2%
	1 億円未満	17	1.9%
	1 億円以上	0	0.0%
	その他・不明	434	48.5%
	総件数	895	100.0%
	総合計金額	421,964,925	
	平均金額	915,325	421,964,925 ÷ (895-434)
既支払金額	件数	306	
	総合計金額	84,759,799	
	平均金額	276,993	84,759,799 ÷ 306

7. 苦情金額と救済金額

センターが行うあっせん交渉や自主交渉の助言、クーリング・オフの助言などにより救済された金額は約 2,720 万円でした。苦情金額約 3,880 万円の約 70%となりました。

表 19

(単位：円)

契約購入金額	苦情金額	救済金額
421,964,925	38,864,220	27,202,929

※ 契約購入金額には、契約前の買物相談や多重債務相談の借金額など、救済対象外の金額が含まれています。

8. 処理結果

(1) 処理結果

センターのあっせん交渉の結果、何らかの解決がみられた「あっせん解決」は 141 件でした。あっせんにもかかわらず解決に至らなかった「あっせん不調」4 件と、事業者や相談者と連絡が取れなくなった等の「処理不能」7 件を加えると、あっせんを行った件数は 152 件であっせん率は 20.0%となりました。

あっせん交渉に要した日数は平均約 10.7 日で、中には 120 日近くを要したケースもありました。「あっせん不調」の処理に要した日数は平均約 13 日でした。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{152 \text{ 件 (あっせん解決 141 件 + あっせん不調 4 件 + 処理不能 7 件)}}{759 \text{ 件 (助言・自主交渉 600 件 + あっせん解決 141 件 + 処理不要 18 件)}}$$

表 20

処理結果	センターでの対応	件数
他機関紹介	業務外の労働相談などで他機関を紹介	22
助言（自主交渉）	クーリング・オフ方法の教示や自主交渉の仕方の助言	600
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	103
斡旋解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	141
斡旋不調	斡旋したにも関わらず解決を見なかったもの	4
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	7
処理不要	情報提供のみで相談者が処理を希望しなかったなど	18
計		895

Ⅳ. 消費者啓発

1. 平成 30 年度出前講座

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加 人数
1	4 月 17 日 (火) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町東区町内会 【いきいきデイサロン：高齢者】	志免町東区公民館	45
2	5 月 17 日 (木) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町南里一町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町南里一公民館	23
3	6 月 8 日 (金) 10:00～	消費者問題 啓発講座	須恵町健康福祉課 【わくわくデイサロン：高齢者】	須恵町地域活性化センター (オイコス)	25
4	6 月 20 日 (水) 10:30～	消費者問題 啓発講座	宇美町ひばりが丘三区 【いきいきサロン：高齢者】	宇美町ひばりが丘三区 公民館	32
5	7 月 17 日 (火) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町鏡町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町鏡共同利用施設	21
6	7 月 18 日 (水) 10:00～	消費者問題 啓発講座	宇美町 桜原区 【桜寿会いきいきサロン：高齢者】	宇美町桜原区公民館	47
7	7 月 20 日 (金) 11:00～	消費者問題 啓発講座	宇美町 辻荒木区 【樟寿会いきいきサロン：高齢者】	宇美町辻荒木区公民館	35
8	7 月 28 日 (土) 10:00～	消費者教育	須恵町校区すこやかコミュニティ 「夏休み親子チャレンジ教室」	須恵町立須恵第一小学校	113
9	8 月 31 日 (金) 13:30～	消費者問題 啓発講座	宇美町とびたけ三区 【いきいきサロン：高齢者】	宇美町とびたけ三区 公民館	35
10	9 月 12 日 (水) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町アネシス町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町アネシス公民館	15
11	9 月 16 日 (日) 11:30～	消費者問題 啓発講座	篠栗町大勢門区 【敬老会】	篠栗町大勢門公民館	60
12	9 月 18 日 (火) 13:30～	消費者問題 啓発講座	粕屋町ウィング粕屋 【障がい者就労移行支援センター】	ウィング粕屋 【障がい者就労移行支援センター】	18
13	11 月 1 日 (木) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町別府町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町別府文化センター	15
14	11 月 10 日 (土) 10:00～	消費者教育	志免南小学校フェスタ 【児童：3～6 年生】	志免町立志免南小学校	37

15	12月10日(月) 13:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	粕屋町柚須区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町 柚須文化センター	45
16	12月17日(月) 10:00～	消費者問題 啓発講座	宇美町原田下区 【いきいきサロン：高齢者】	宇美町原田下区公民館	47
17	1月9日(水) 13:30～	消費者問題 啓発講座	宇美町社会教育課 【宇美町いきいき講座：高齢者】	宇美町地域交流センター (多目的ホール)	15
18	1月16日(水) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町南里二町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町南里二公民館	16
19	1月16日(水) 8:50～	消費者教育 講演会	須恵東中学校 【生徒：3年生】	須恵町立須恵東中学校	92
20	1月17日(木) 13:00～	消費者問題 啓発講座	粕屋町酒殿区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町酒殿区公民館	31
21	3月5日(火) 14:00～	消費者問題 啓発講座	地域認知症医療連携協議会 緑風会水戸病院（認知症医療センター）	粕屋医師会館 (久山町)	50
22	3月8日(金) 10:00～	だまされんばい！ 悪徳商法	志免町別府一町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町別府一公民館	21
合 計					838

出前講座の様子

志免町



宇美町



出前講座の様子

須恵町



篠栗町



粕屋町



小学校での消費者教育の様子

環境に・体に・浴槽にやさしい「バスボムづくり」を体験



中学校での消費者教育の様子

弁護士による消費者教育講演会

クーリング・オフ、PL法(製造物責任法)インターネットトラブル



糟屋地区認知症医療連携協議会での様子



V. 参考資料

1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

○志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

平成 28 年 3 月 23 日
志免町条例第 5 号

(趣旨)

第 1 条 この条例は、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。)第 10 条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(名称及び住所等の公示)

第 2 条 町長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び住所
- (2) 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の事務を行う日及び時間

(消費生活センター長及び職員)

第 3 条 消費生活センターには、センター長及び事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第 4 条 消費生活センターには、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成 26 年法律第 71 号。以下「改正法」という。)附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 5 条 町長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第 6 条 町長は、消費生活センターにおいて法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第7条 町長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第8条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に、改正法第2条の規定による改正前の法第10条第3項の規定により公示した事項については、第2条の規定による公示があったものとみなす。

2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

○かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

平成 27 年 2 月 16 日

志免町規則第 6 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、志免町、宇美町、須恵町、粕屋町及び篠栗町の町民の消費生活に関する相談及び苦情を適正かつ効率的に処理し、消費生活の安定及び向上を図るため、かすや中南部広域消費生活センター(以下「センター」という。)の設置及び運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(名称及び位置)

第 2 条 センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称 かすや中南部広域消費生活センター

位置 志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

(業務)

第 3 条 センターは、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る知識の普及及び情報の提供に関すること。
- (3) その他消費生活の安定及び向上に関すること。

(開設日及び開設時間)

第 4 条 センターの開設日、開設時間及び相談時間は、次のとおりとする。ただし、志免町の休日を定める条例(平成元年志免町条例第 12 号)第 1 条第 1 項に規定する休日を除くものとする。

- (1) 開設日は、毎週月曜日から金曜日までとする。
 - (2) 開設時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。
 - (3) 消費生活相談の相談時間は、午前 10 時から午前 12 時まで及び午後 1 時から午後 3 時 30 分までとする。
- 2 町長は、前項の規定にかかわらず、特別の必要があると認めるときは、開設日及び開設時間を変更することができる。

(組織)

第 5 条 センターに所長、消費生活専門相談員(以下「相談員」という。)その他の職員を置くことができる。

(消費生活専門相談員)

第 6 条 相談員は、次に掲げるいずれかの資格を有する者又は消費生活について高度な知識を有する者の内から、町長が委嘱する。

- (1) 独立行政法人国民生活センター認定消費生活専門相談員有資格者
 - (2) 経済産業大臣認定消費生活アドバイザー有資格者
 - (3) 一般財団法人日本消費者協会認定消費生活コンサルタント養成講座修了者
- 2 相談員の任期は、1 年とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 相談員の勤務日及び勤務時間等の割り振りは、1 日 5 時間 45 分以内とし、センターの運営管理担当の課長(以下「所属長」という。)が別に定める。

- 4 相談員の報酬は、志免町特別職の職員で臨時又は非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例(昭和 32 年志免町条例第 36 号)別表に定める額とする。

(服務)

- 第 7 条 相談員は、その職務の遂行に当たっては、所属長及び所長の指揮監督を受け、これに専念しなければならない。
- 2 相談員は、その職の信用を傷つけるような行為をしてはならない。
- 3 相談員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(退職)

- 第 8 条 相談員は、退職しようとするときは、その退職しようとする日の 3 月前までに所属長を通じ、町長にその旨を書面で申し出なければならない。

(解職)

- 第 9 条 町長は、相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、解職することができる。
- (1) 勤務状況が不良のとき。
 - (2) 心身の故障のため、職務遂行に支障があるとき。
 - (3) 刑事事件に関し起訴されたとき。
 - (4) 故意又は過失により、町に損害を与えたとき。
 - (5) 相談員として適格性を欠いたとき。
 - (6) 第 7 条の規定に違反したとき。
 - (7) 職制の改廃又は予算減少により廃職又は過員を生じたとき。
 - (8) その他町長が特に認めるとき。

(その他)

- 第 10 条 この規則の施行に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》



(地方消費者行政への支援)	20
(財政面での支援)	20
(先駆的プログラム)	21
(地方消費者行政強化の目標を設定)	21
(2) 地方消費者行政の現況	21
(地方消費者行政予算及び体制について)	22
(地方消費者行政強化作戦の進捗状況)	23
(相談体制の整備：受付窓口の増設)	23
(相談体制の整備：消費生活センターの増設)	24
【コラム】消費生活相談窓口設置の認知度	29
(相談体制の整備：消費生活相談員の配置状況)	30
(消費生活相談員は多くが非常勤職員)	30
(一部の地方公共団体で消費生活相談員に雇止め)	31
(相談体制の整備：消費生活相談員の質の向上)	31
(質の高い相談対応の重要性)	33
(あっせんが必要な相談が増加)	33
(相談のしやすさへの工夫：土日における受付対応)	35
(相談のしやすさへの工夫：消費者ホットラインの3桁化)	36
【コラム】消費者ホットライン「188 (いやや!)」スタート	37
【コラム】消費者ホットラインの認知度	39
(相談体制整備の効果)	40
(市区町村における消費生活センター設置の効果事例)	42
(消費者教育・啓発の強化)	42
(適格消費者団体への支援)	44
(3) 消費者安全法改正による地方消費者行政の強化	45
(地方消費者行政の基盤強化に向けた消費者安全法改正)	45
(消費生活相談員資格試験制度の創設)	45
(高齢者等の見守り)	46
第4節 地方公共団体の様々な取組	49
(1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置	49
(2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組	51
【解説】広域連携による相談窓口の設置	53
(3) 「ちばし消費者応援団」登録制度（千葉県千葉市）	54
(4) 中学生を対象とした表示に関する教育（京都府）	56
(5) 防災に向けた取組の中で築かれた見守り体制（岡山県東備地域）	57
(6) ICTを活用した市町消費生活相談体制強化（広島県）	59
(7) 行政とNPOの連携・協働による特別支援学校での消費者教育の取組（兵庫県）	61
(8) 地域における食品ロス削減に向けた取組（長野県松本市）	62

第4節 地方公共団体の様々な取組

ここまで地方消費者行政の現状について、全体を俯瞰する形で見てきました。本節では、地方公共団体が行っている、それぞれの地域の特性や課題に応じた取組を紹介します。

一口に「地域」と言っても、「現場」の実情は様々であり、消費者の最も身近にある行政組織として、地方公共団体は、その実情や課題に合わせ、様々な取組を行っています。そういった地方公共団体に対し、国でも、「地方消費者行政活性化基金」の創設や地方交付税交付措置の拡充等の支援に取り組んでいます。また、「地方消費者行政強化作戦」を定め、具体的に取り組むべき項目を提示し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指しています。

(1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置

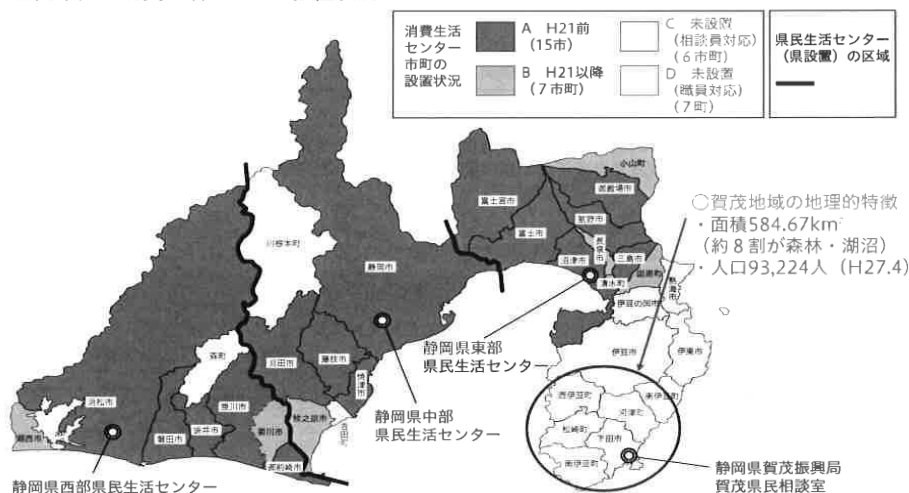
賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

賀茂地域は伊豆半島の南半分を占め、下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町及び西伊豆町の1市5町から構成されています。各市町は小規模かつ過疎、半島、中山間地域等の条件不利地域にあって、人

口減少・少子高齢化が急速に進行しており、行財政基盤が脆弱な状況にあります。また、賀茂地域1市5町には消費生活センターが設置されておらず、下田市では月3日消費生活相談員が消費生活相談に対応していますが、その他の日は職員が様々な業務の傍ら相談に対応しており、残りの5町では相談窓口は設置しているものの、相談には職員が対応しています。

賀茂地域内の全相談件数のうち、市町が受け付けた割合は30.4%（2014年度）であ

静岡県内の消費生活センター設置状況



り、県内の市町全体の平均である76.0%（同）を大きく下回っており、他の地域と比べて当該市町の消費生活相談体制は十分な体制が構築されていません。また、地域内の人口1,000人当たりの相談件数は3.5件（同）と県内の平均件数7.0件（同）の半分となっており、消費者被害が水面下に隠れている可能性が高いとみられます。さらに、65歳以上の高齢者の人口割合は、39%（2013年度）と県全体の割合である26%（同左）を大きく上回っていることから、全国的に高齢者の消費者被害が増加している

中、賀茂地域における消費者相談や消費者教育の機能充実が急務となっています。

賀茂広域消費生活センター共同設置に向けた取組

このため、2014年度から賀茂地域1市5町の消費者行政担当課及び県関係課（行政改革課、自治行政課、県民生活課）をメンバーとする「行政経営研究会」において、消費生活センター整備の課題と対応方針を整理しました。

課題と対応方針

課題	対応方針
財政的課題	・ 地方消費者行政推進交付金を活用 ・ 業務量等を踏まえた負担配分の整理
有資格者等の確保	・ 相談員（週5日勤務）の確保に県と市町が協力 ・ 広域的に募集して希望者を発掘
その他の課題	・ 常設の相談室設置を巡回相談の実施 ・ 県・市町の役割分担の整理

賀茂広域消費生活センターの概要

設置主体	賀茂6市町及び県
幹事団体	県
設置場所	県下田総合庁舎内
設置時期	2016年4月1日
職員	3人（正職員1人、消費生活相談員1人、県民相談員1人）
施設・設備	執務室、相談室（1室）、カウンター、電話、PC等
業務	消費生活相談の実施、消費者教育の推進、県民相談の実施 （センターが設置される下田市以外の5町への巡回相談も実施）

賀茂広域消費生活センターにおける市町と県の役割等

	業 務	市町の役割	県の役割
市町と県の役割	消費生活相談等及び消費者教育	消費生活相談等の実施及び消費者教育の推進	市町が行う消費生活相談等及び消費者教育の推進に対する支援
	県民相談	県民相談が円滑に行われるよう協力	県民相談の実施
適正運営の仕組み	・ 1市5町は引き続き、直営による啓発等の消費者行政を実施 ・ 1市5町及び県を構成員とするセンター運営調整会議を設置		

2015年度は、賀茂地域1市5町と県による消費生活センター共同設置の早期実現に向け、「賀茂地域広域連携会議」⁹⁾の一つの専門部会において、前年度に整理した課題について、一つ一つ検討を重ね、各首長の合意を得ながら解決を図りました。その結果、地方自治法に基づく「機関等の共同設置」及び国の地方消費者行政推進交付金等を活用し、「賀茂広域消費生活センター」を共同設置し、2016年4月から業務を開始することとしました。

賀茂広域消費生活センター共同設置の効果と今後の課題

賀茂広域消費生活センターの共同設置により、平日毎日、専門的な立場からの助言やあっせんが受けられるとともに、潜在している相談事案が表面化して財産的被害の回復などの救済が図られることが期待されます。また、市町ごとに設置するより効率的な運用が可能となり、県民相談を併せて実施することで多様な相談にも対応できるようになると考えられます。

(2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組

かすや中南部広域消費生活センターの所在地

「かすや中南部広域消費生活センター」は、福岡市の東側に位置する志免町で開設されています。志免町は南北に細長い総面積8.69平方キロメートルの小さな町です。福岡市の中心部まで約8キロメートルとい

う地の利に恵まれています。福岡市のベッドタウンとして宅地開発されており、2010年国勢調査における町の人口は43,564人で、5,007人/平方キロメートルと全国の町村では第1位の人口密度となっています。

相談窓口の開設と広域連携

かすや中南部広域消費生活センター開設前の志免町の相談体制は未整備で、決して消費者行政に関する取組に積極的であるとは言えない状況でした。住民は福岡市に近接しているため、県の消費生活センターを利用していました。

町の組織機構改革により消費者行政に積極的に取り組むこととなり、県とも協力し、2012年6月に「志免町消費生活相談窓口」を開設しました。

当初、相談窓口は週2回の開設でしたが、相談件数があまり伸びませんでした。志免町が窓口開設した時期には、近隣町でも消費者行政への取組が活発になっており、2013年4月には隣接する宇美町が相談窓口を開設し、志免町と宇美町で広域連携を図りました。これにより両町の住民は、どちらの町の相談窓口でも相談を受けることができるようになり、実質週4日の相談体制を確保されました。さらに2014年4月には、やはり隣接する須恵町とも広域連携を行い、当地域には週5日の相談体制が整いました。

9) 賀茂地域における連携強化等を図るための方針や計画の決定等を行うことを目的に、静岡県賀茂振興局長及び賀茂地域1市5町の市町長を構成員として2015年4月に設置された会議（8月からは副知事が議長に就任）

消費生活センター化に向けて

地域の相談窓口が整っていく中、志免町の施策として、地域防犯の拠点となる施設として「志免町地域安全安心センター」を建設することになり、その2階に消費生活センターを設置し、防犯の複合施設として機能させるという方針が立てられ、消費生活センター化に向けて取り組むことになりました。

消費生活センターとすることにより、相談機関としての機能は拡充されますが、大きな事業予算が必要となります。町の負担する経費を極力抑え、充実した体制の構築を進めていくためにはどうしたら良いかを検討した結果、開設後の相談業務について、「中心市集約方式での広域連携」を近隣町に提案することになりました。

志免町が位置する福岡県の糟屋中南部（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）は、5町を合わせた面積もさほど広くなく、生活圏もほぼ同じであることが特徴です。そのため、消費者トラブルでも同様の被害が発生することが多く、広域連携を図ることは大きなメリットです。講演会や出前講座などの啓発活動についても連携を図ることで、効率化にもつながります。そこで、既に広域連携を行っていた3町に加



かすや中南部広域消費生活センター

え、粕屋町・篠栗町へも連携の提案を行い、賛同を得ることができました。

既に設置されている消費生活センターに近隣地方公共団体が参加する形ではなく、開設当初から連携を図る方向で協議していたため、施設名称や相談体制、相談時間及び負担金等について、連携町それぞれの意見も十分に考慮し、調整を行いました。

開設当初の運営状況

かすや中南部広域消費生活センターは、地域防犯の拠点として建設された「志免町地域安全安心センター」の2階に開設しています。この施設の1階には粕屋警察署志免交番があり、町民の生活を守る複合的な施設としての機能を有しています。

センターでは、行政職のセンター長1名、消費生活専門相談員3名、非常勤の事務職員1名の常時5名で業務に当たっています。

2015年4月の開設当初から1日平均4件ほどの相談が寄せられており、2016年1月までの10か月間で約780件の相談実績となっています。

今後の取組

消費生活センターの運営については、連携町の財政事情等を考慮し、今後も広域での実施が続く見込みです。

2015年度の相談実績については、5町合わせた人口約19万人に対する相談件数から見ると決して多いとは言えず、直接県のセンターへ行く相談者もまだまだ多い状況です。糟屋中南部地域の住民に利用してもらえるよう、センターの存在や機能について連携町担当者とともに、周知・啓発活動に

力を入れていく必要があります。

また、地域への啓発活動の一環として
行っている出前講座は、非常に好評であり、

こういった活動を進めながら、利用しやす
く信頼されるセンターとなっていくことが
求められます。

【解説】広域連携による相談窓口の設置

小規模な町村や中小規模市では、単独で専門相談員を配置し、消費生活センターや相談窓口を設置することは、財政負担等の理由から必ずしも容易ではありません。消費者安全法は、市町村に消費生活センターの設置の努力義務を定めていますが、相談窓口が設置されていない、又は設置されていても常設化されていないなどの小規模な市町村にとっての現実的な取組として、広域連携が全国的に実施されており、2015年4月時点で105か所となっています。

連携は様々な方式で行われていますが、最も多いのが「中心市集約方式」という事務協定により、中心地方公共団体が協定参加地方公共団体住民全体の相談に対応する方式です。他にもそれぞれの住民がお互いの相談窓口ができるようにする「相互乗り入れ方式」や、広域連合や一部事務組合を設立・活用して消費者行政を協働実施する「組合方式」等によるものがあります（図表1-4-1）。広域連携の規模は、構成地方公共団体数が2～10か所、構成自治体の人口の合計が少ないところで約1万2000人から、多いところでは約54万9000人となっており、この人口の大小は、地方公共団体数ではなく、規模の大きい自治体が含まれるかどうかの影響が大きく、その実態は様々となっています。

図表1-4-1 広域連携の類型

中心市集約方式	事務協定により、 <u>中心自治体が協定参加自治体住民全体の相談に対応する方式</u>
相互乗り入れ方式	事務協定により、それぞれの住民が互いの相談窓口を利用することができる方式
巡回方式	事務協定により、相談員を共同配置し、曜日ごとに相談員が巡回し、いずれの住民も相談を受けることができる方式
組合方式	広域連合や一部事務組合を設立・活用し、消費者行政を共同実施する方式

広域連携により、これまで消費生活センターや相談窓口がなく埋もれていた相談事案の掘り起こしが可能となった、専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員の対応が受けられるようになった等、連携前には窓口がなかったり、専門の相談員がいなかったりした地域でも、一定水準の消費生活相談ができるようになるなどの効果がありました。

また、小規模な地方公共団体では居住地域の相談窓口への相談を躊躇する人もいますが、広域連携により隣の地方公共団体の相談窓口へ相談できるようになったため、相談しやすいといった住民の声も聞かれます。