

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. 令和3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. 令和3年度消費生活センター事業実績	6
1. 相談件数等	6
2. 契約当事者の属性等	11
3. 相談者の属性等	15
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）	18
5. 相談内容別の傾向	20
6. 契約購入金額及び既支払金額	22
7. 救済対象金額と救済金額	23
8. 処理結果	23
IV. 参考資料	24
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	24
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	26
3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	27

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
志免町 生活安全課 安全安心係
TEL:092-935-1181

宇 美 町
宇美町 危機管理課 防災防犯係
TEL:092-933-5500

須 恵 町
須恵町 地域振興課 産業振興係
TEL:092-932-1438

粕 屋 町
粕屋町 地域振興課 地域振興係
TEL:092-938-0194

篠 栗 町
篠栗町 産業観光課 商工観光係
TEL:092-947-1217



『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 時から 15 時 30 分まで

③ 出張相談

・宇美町：毎週火曜日 10 時から 15 時 30 分まで

④ 各町の人口（令和 4 年 3 月末 現在）

町 名	人 口 (人)
志免町	46, 638
宇美町	37, 184
須恵町	29, 104
粕屋町	48, 592
篠栗町	31, 162
計	192, 680



(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 1 0 番 1 0 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 9時から17時まで

相談受付時間 10時から15時30分まで

休館日 土曜・日曜日、祝日、12月29日から1月3日まで

(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㎡

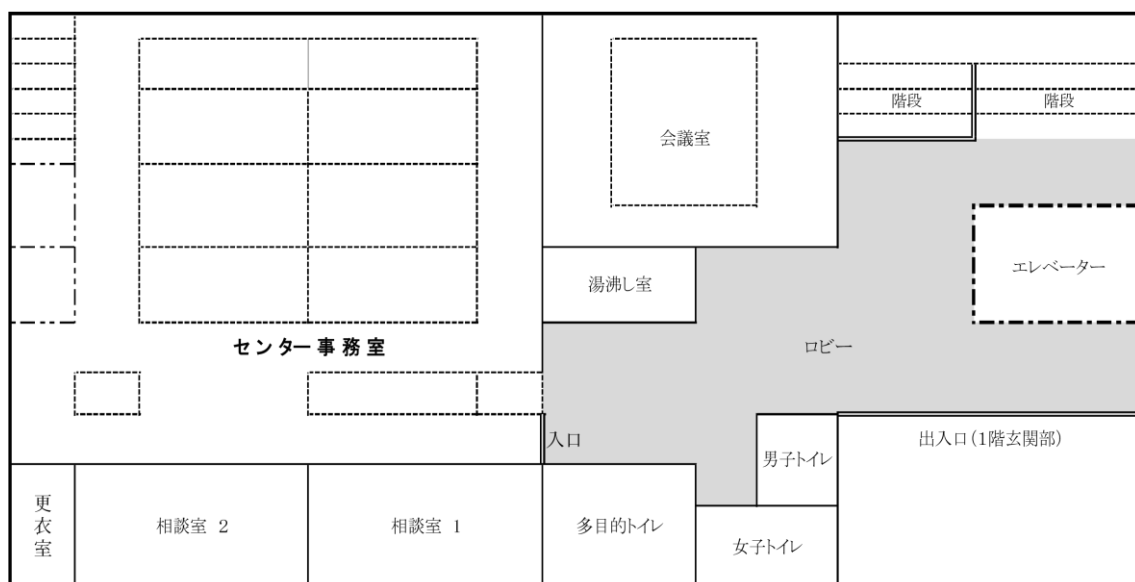
ホール 21.42㎡

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.令和３年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要

高度情報化の進展に伴い、パソコン・スマートフォン等の利用率が高まるとともにインターネットを通じた消費行動が増加していましたが、新型コロナウイルス感染症の長期的な感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出や移動の自粛などにより、消費の支出は一旦落ち込んだものの、通販の利用、テレワークの実施を盛り込んだ「新しい生活様式」の提唱等もあり、インターネットを利用した消費が、全ての年齢層で増加しています。

令和３年度にかすや中南部広域消費生活センターに寄せられた相談受付件数は９６２件で、前年度の１，０６６件に比べ１０４件（９．８％）減少しました。これは「架空請求」の相談、新型コロナ関連の相談等が減少したためと思われます。

月平均約８０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。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和２年度は来所による相談を休止していましたが、令和３年度は予約等による来所相談を再開し、来所件数は１４７件で、前年度の１０８件に比べ３９件増加しました。

相談内容は、「商品一般」に関する相談が最も多く、ショートメッセージ、メール等に関するものが各世代で増加傾向にあります。身に覚えのないサイトの利用料金、その他の未納料金などの架空請求の相談が幅広い年代から寄せられました。偽メールや偽ショートメッセージは大手事業者（宅配事業者、通販事業者、携帯電話会社など）や、金融機関を騙った「フィッシング」に関する相談が多く寄せられました。また、偽サイトで、格安と思って購入した商品が届かないという相談や、購入した商品と違う商品が送られてきたという相談も複数ありました。

令和２年度まで相談件数が上位だった「デジタルコンテンツ」は令和３年４月から商品・サービスの分類が一部変更され廃止となり、出会い系サイトやオンラインゲーム等に関する相談は「他の教養・娯楽」へ、アダルト情報サイト等に関する相談は「娯楽等情報配信サービス」などに分類が細分化されました。

SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販のトラブルが「健康食品」や「化粧品」等において多くなっています。なかでも、「お試しで無料の商品を注文したつもりが、後日まとめて数か月分の商品が届き、高額請求を受けた」といった、いわゆる『定期購入』によるトラブルが多く寄せられました。

新型コロナウイルス感染症に関連した相談では、令和２年度に比べて、マスクや結婚式・旅行等のキャンセルに係る相談は減少しました。一方で、訪問販売が増加し、工事・建築に関する相談や住宅のトイレや水回りの修理サービスに関する相談が増加しましたが、これは、緊急事態宣言期間を中心とした外出自粛やテレワークによる在宅時間の増加等が影響したと思われます。

不動産貸借に関する相談は、契約や退去時の高額な修理費の請求等の原状回復費などに関するトラブル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を行いました。解決困難なケースもあり、センター内で月２回開催される法律相談で弁護士に助言を受けるなどして解決を図りました。法律相談については７４件（令和２年度：７０件）の利用がありました。

消費生活に関する情報や消費者被害防止、さらには消費生活センター相談窓口の周知活動を合わせて実施している出前講座については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度においても開催を中止しました。

近年、持続可能な開発目標（SDGs）達成に向けた取組、デジタル時代の技術進歩、人口減少と少子高齢化、価値観・ライフスタイルの多様化、さらに、自然災害の激甚化や多発化、成年年齢の引下げなど、私たちを取り巻く社会経済環境はこれまでに増して大きく変化しました。また、新型コロナウイルスの感染拡大は、グローバル規模であらゆる分野へ大きな影響を及ぼしています。

私たちの消費生活においても、インターネットを介した多様なサービスが提供されたり、遠方に出向かなくても取引できたり、利便性が向上した一方で、SNSを介した取引で相手が見えないことによる消費者トラブルが顕在化してきました。

グローバルな取組であるSDGsの視点から、私たちの消費活動は、人・社会・環境に配慮した行動へ変容することを求められています。

Ⅲ. 令和 3 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

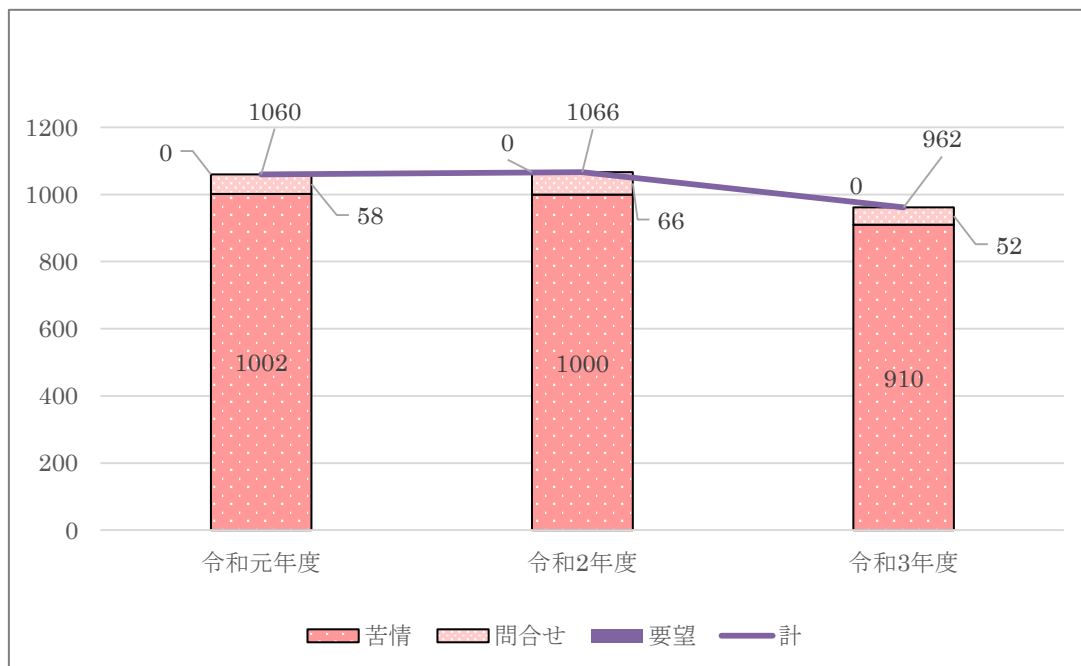
「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。前年度に比べ 104 件減少しました。新型コロナウイルスに関連する相談は 41 件ありました。

表 1

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

区 分	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 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	1,002	94.5	1,000	93.8	910	94.6
問合せ	58	5.5	66	6.2	52	5.4
要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	1,060	100.0	1,066	100.0	962	100.0

図 1 相談受付件数の推移



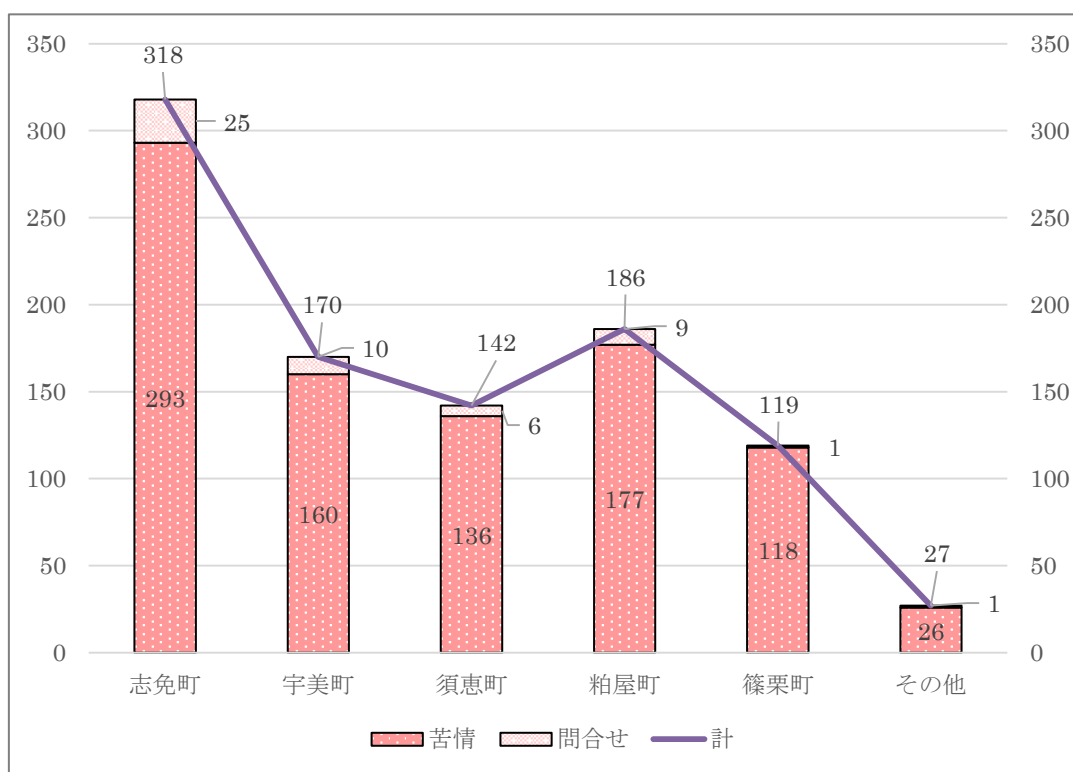
★ 町別相談種別内訳の推移

表 2

		志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
令和 元年度	苦 情	281	191	155	232	110	33	1,002
	問合せ	19	10	7	11	5	6	58
	計	300	201	162	243	115	39	1,060
令和 2 年度	苦 情	294	183	148	215	136	24	1,000
	問合せ	16	17	14	10	4	5	66
	計	310	200	162	225	140	29	1,066
令和 3 年度	苦 情	293	160	136	177	118	26	910
	問合せ	25	10	6	9	1	1	52
	計	318	170	142	186	119	27	962

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 2 町別相談種別内訳



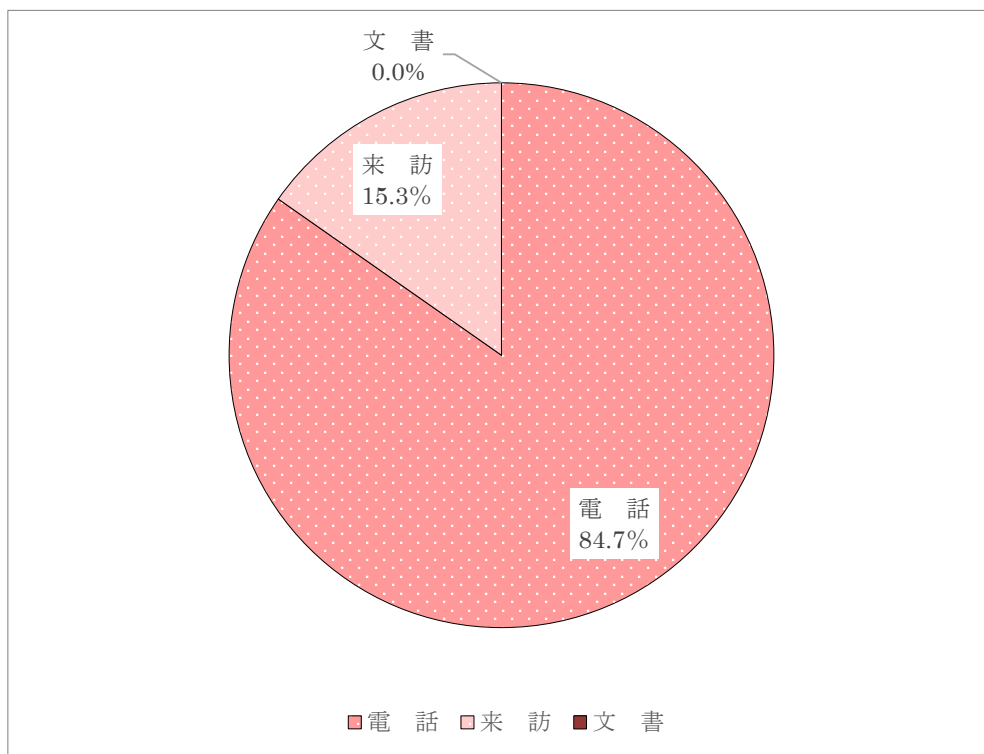
(2) 相談方法

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、令和2年度は緊急事態宣言等の期間中は来所による相談を休止していましたが、令和3年度は予約等による来所相談を再開し、来所件数は147件で、令和2年度の108件に比べ39件増加しました。

表 3

相談方法	件 数	構成比 (%)
電 話	815	84.7
来 訪	147	15.3
文 書	0	0.0
計	962	100.0

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

(※ 相談者で集計)

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電 話	252	143	120	163	113	24	815
来 所	66	27	22	23	6	3	147
文 書	0	0	0	0	0	0	0
計	318	170	142	186	119	27	962

(※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

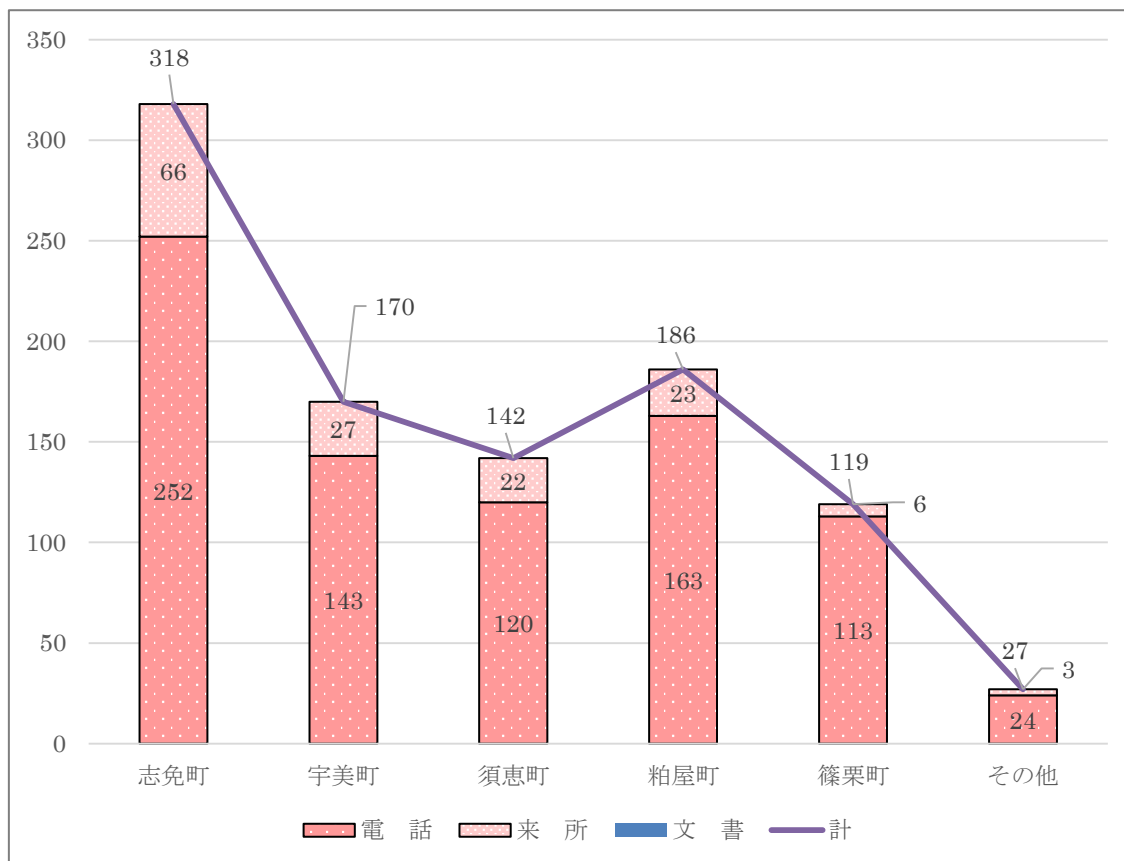
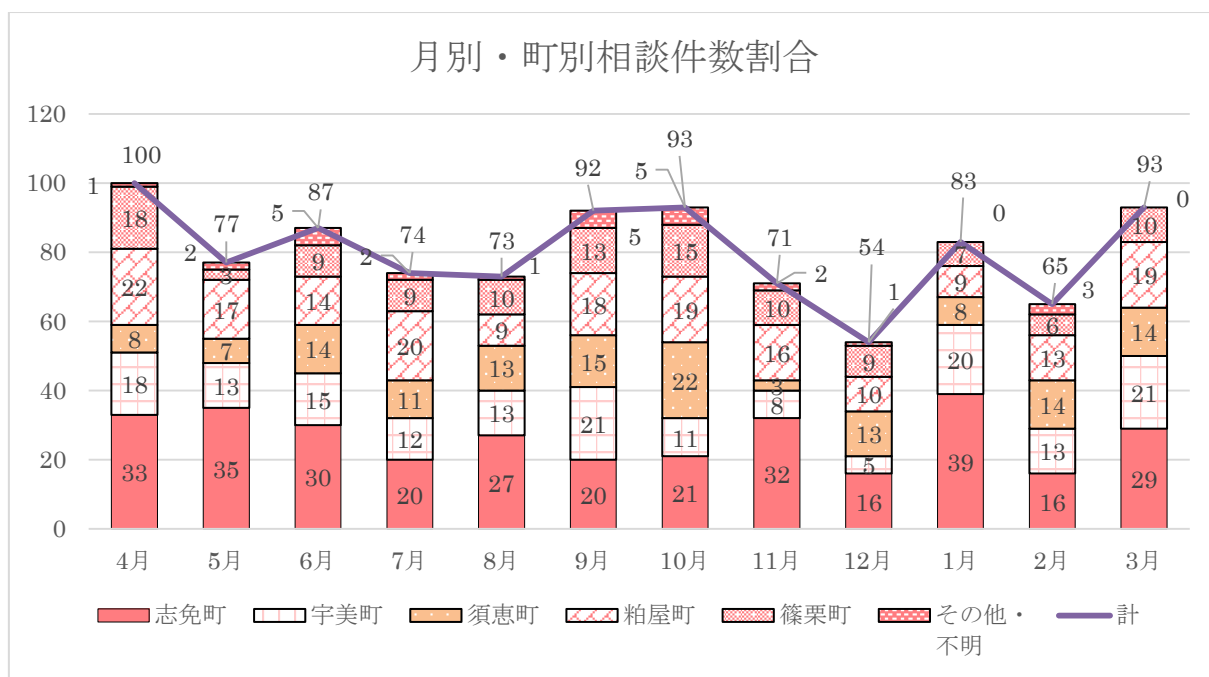


表 5 月別・町別相談件数

	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	33	35	30	20	27	20	21	32	16	39	16	29	318
宇美町	18	13	15	12	13	21	11	8	5	20	13	21	170
須恵町	8	7	14	11	13	15	22	3	13	8	14	14	142
粕屋町	22	17	14	20	9	18	19	16	10	9	13	19	186
篠栗町	18	3	9	9	10	13	15	10	9	7	6	10	119
その他・不明	1	2	5	2	1	5	5	2	1	0	3	0	27
計	100	77	87	74	73	92	93	71	54	83	65	93	962

(※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

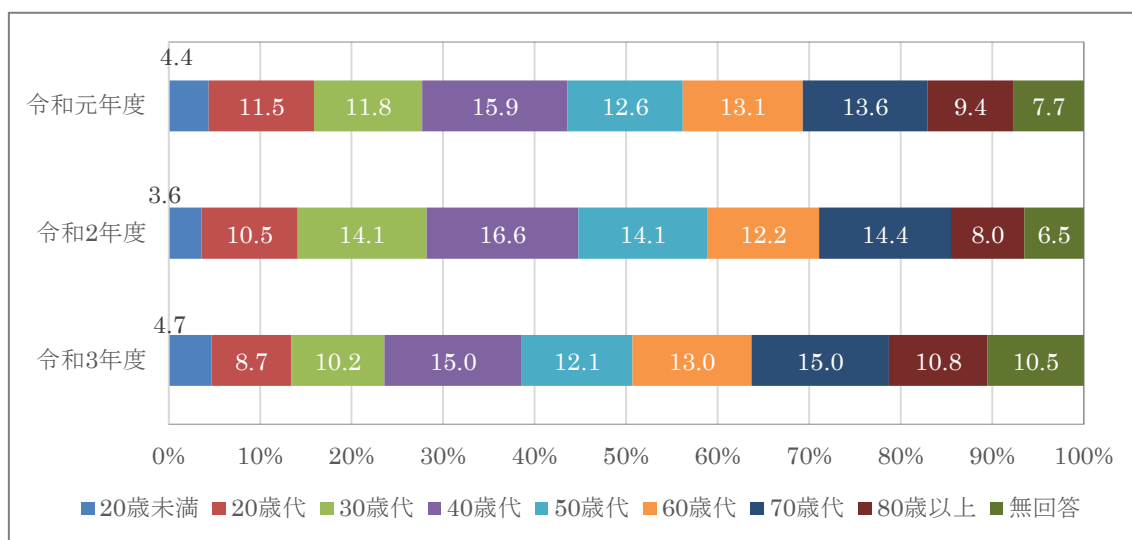
(1) 契約当事者年代別の件数と割合

40 歳代から 60 歳代が 386 件と全体の 40.0%を占め、20 歳未満・60 歳代・70 歳代・80 歳代で増加傾向がみられました。件数では 40 歳代が一番多く、次に 70 歳代、60 歳代・50 歳代の順となっています。

表 6

	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
20 歳未満	47	4.4	38	3.6	45	4.7
20 歳代	122	11.5	112	10.5	84	8.7
30 歳代	125	11.8	150	14.1	98	10.2
40 歳代	169	15.9	177	16.6	145	15.0
50 歳代	133	12.6	150	14.1	116	12.1
60 歳代	139	13.1	130	12.2	125	13.0
70 歳代	144	13.6	154	14.4	144	15.0
80 歳以上	100	9.4	86	8.0	104	10.8
無回答	81	7.7	69	6.5	101	10.5
計	1,060	100.0	1,066	100.0	962	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	9	10	9	9	4	4	45
20 歳代	19	19	13	16	15	2	84
30 歳代	21	19	10	27	20	1	98
40 歳代	42	19	33	36	12	3	145
50 歳代	46	20	17	23	8	2	116
60 歳代	49	23	18	17	17	1	125
70 歳代	52	31	16	23	18	4	144
80 歳以上	42	25	10	9	12	6	104
無回答	20	7	9	19	10	36	101
計	300	173	135	179	116	59	962

(※ その他・・・5町以外からの相談)

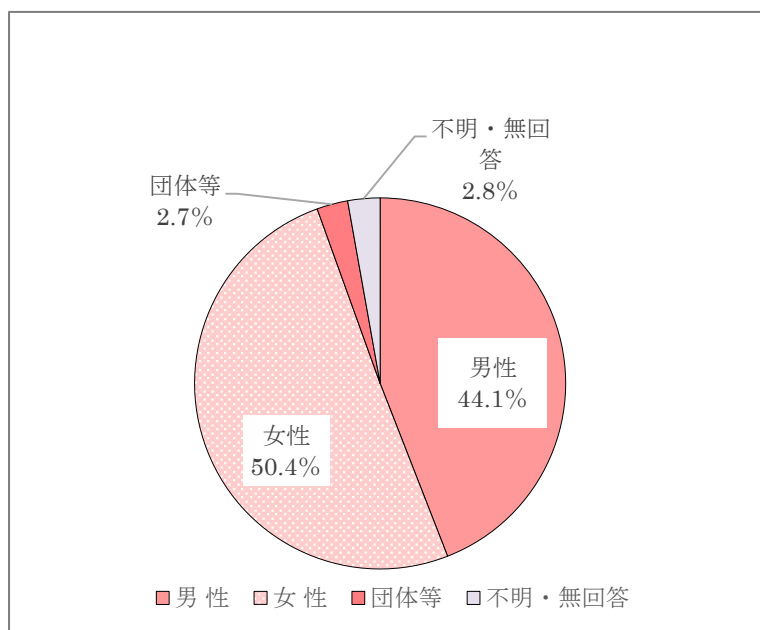
(2) 契約当事者の性別等

契約当事者の性別の割合は、女性による契約が 485 件（50.4%）、男性による契約が 424 件（44.1%）となりました。

表 8

性 別	件 数	構成比 (%)
男 性	424	44.1
女 性	485	50.4
団体等	26	2.7
不明・無回答	27	2.8
計	962	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

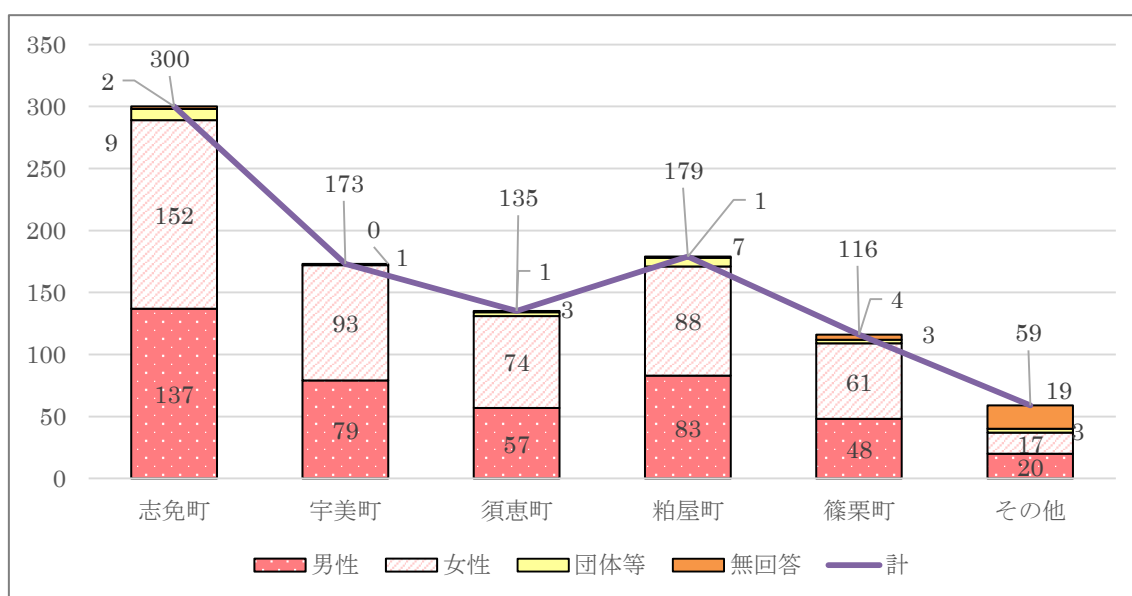
★ 町別契約当事者の性別内訳

表 9

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	137	79	57	83	48	20	424
女性	152	93	74	88	61	17	485
団体等	9	1	3	7	3	3	26
無回答	2	0	1	1	4	19	27
計	300	173	135	179	116	59	962

(※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



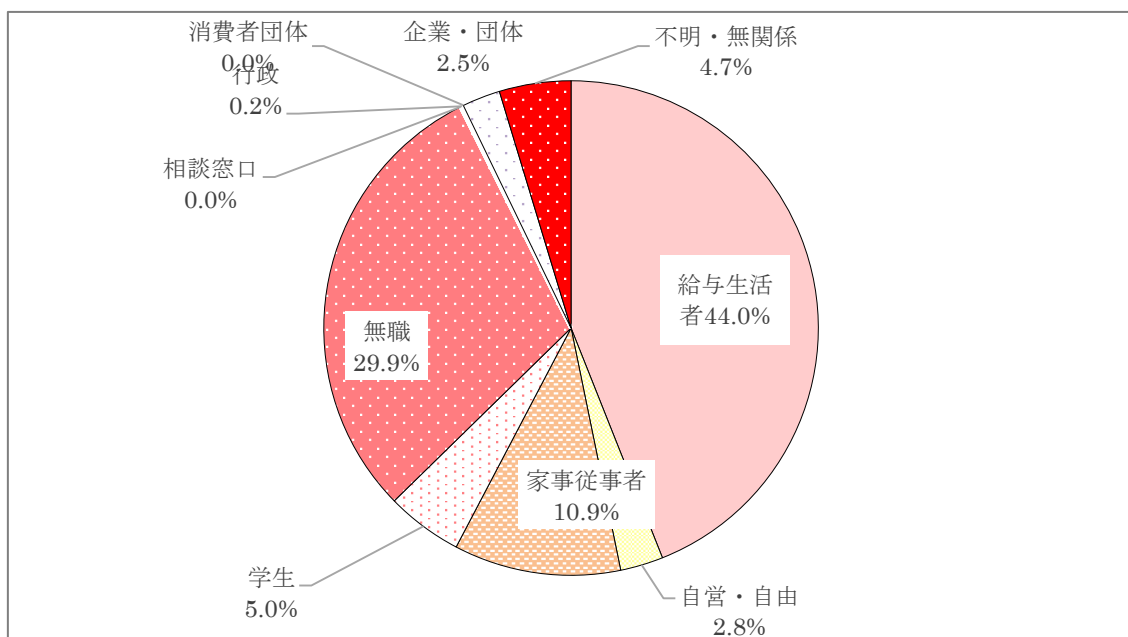
(3) 契約当事者の職業別

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423件（44.0％）と最も多く、続いて「無職」288件（29.9％）、「家事従事者」105件（10.9％）の順になっています。「学生」48件の内訳は小学生8件、中学生18件、高校生8件、大学・専門学校生等が14件でした。

表 10

職業別	件 数	構成比（％）
給与生活者	423	44.0％
自営・自由	27	2.8％
家事従事者	105	10.9％
学生	48	5.0％
無職	288	29.9％
相談窓口	0	0.0％
行政	2	0.2％
消費者団体	0	0.0％
企業・団体	24	2.5％
不明・無関係	45	4.7％
計	962	100.0％

図 10 契約当事者の職業別割合



3. 相談者の属性等

(1) 相談者年代別

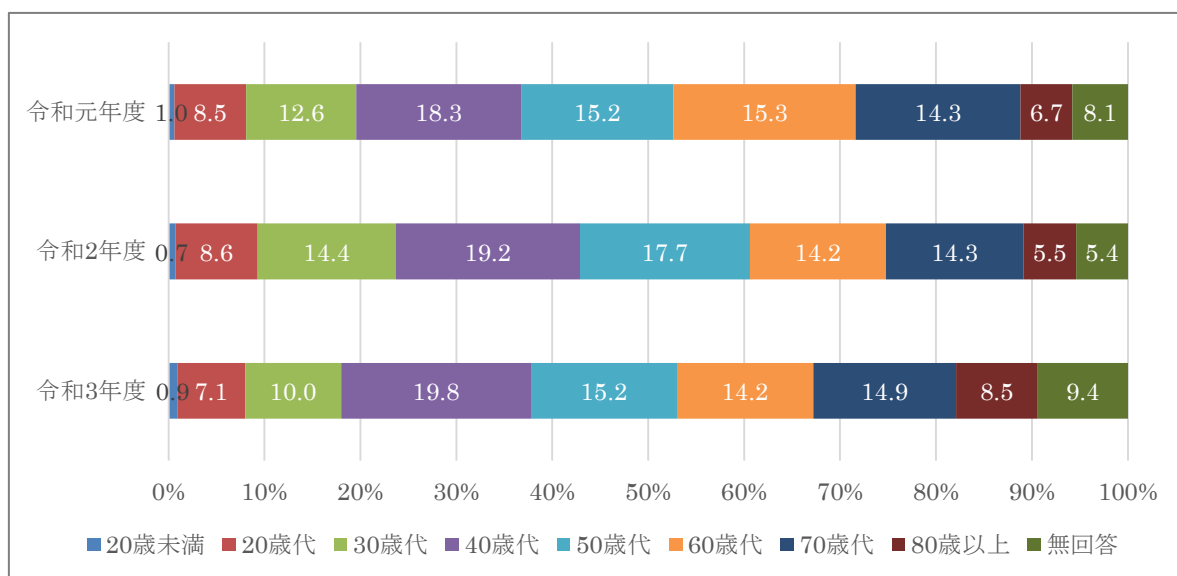
相談者年代別では40歳代が190件（19.8%）と最も多く、続いて50歳代146件（15.2%）、70歳代143件（14.9%）の順になっています。

表 11

	令和元年度		令和2年度		令和3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	11	1.0	7	0.7	9	0.9
20歳代	89	8.5	92	8.6	68	7.1
30歳代	134	12.6	153	14.4	97	10.0
40歳代	194	18.3	205	19.2	190	19.8
50歳代	161	15.2	189	17.7	146	15.2
60歳代	162	15.3	151	14.2	137	14.2
70歳代	152	14.3	152	14.3	143	14.9
80歳以上	71	6.7	59	5.5	82	8.5
無回答	86	8.1	58	5.4	90	9.4
計	1,060	100.0	1,066	100.0	962	100.0

（注）小数点以下第2位で四捨五入

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

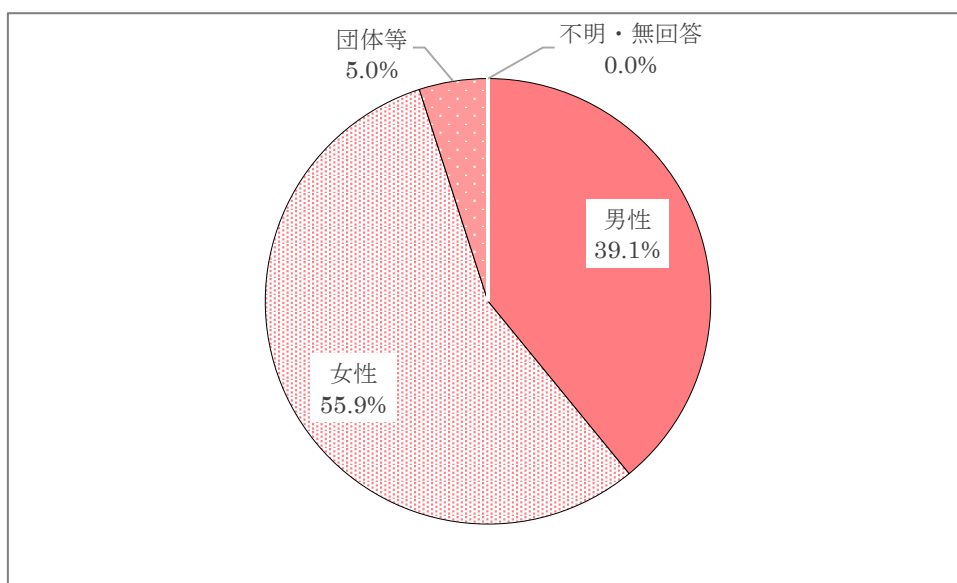
女性からの相談が 538 件（55.9%）、男性からの相談が 376 件（39.1%）となりました。女性からの相談のうち 27.9%にあたる 150 件は家族など契約者が本人以外の相談でした。

表 12

性 別	件 数	構成比（%）
男 性	376	39.1%
女 性	538	55.9%
団体等	48	5.0%
不明・無回答	0	0.0%
計	962	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



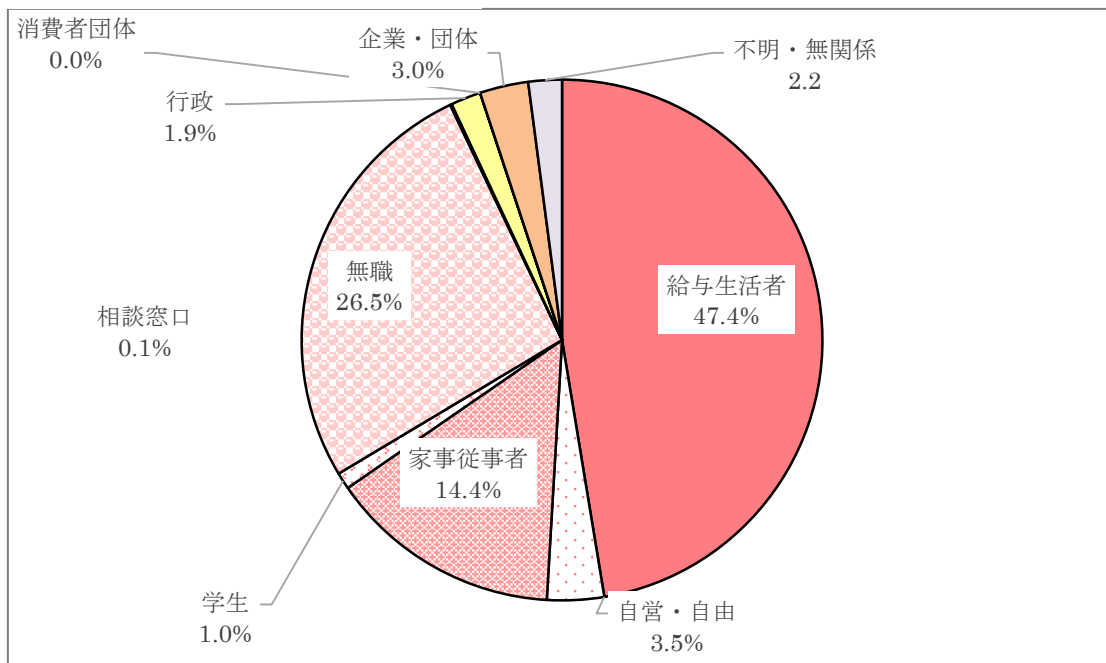
(3) 相談者職業別

「給与生活者」が456件（47.4%）と最も多く、続いて「無職」255件（26.5%）、
「家事従事者」139件（14.4%）の順になっています。「企業・団体」29件は、事業者
からの相談でした。

表 13

職業別	件 数	構成比 (%)
給与生活者	456	47.4%
自営・自由	34	3.5%
家事従事者	139	14.4%
学生	10	1.0%
無職	255	26.5%
相談窓口	1	0.1%
行政	18	1.9%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	29	3.0%
不明・無回答	20	2.2%
計	962	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）

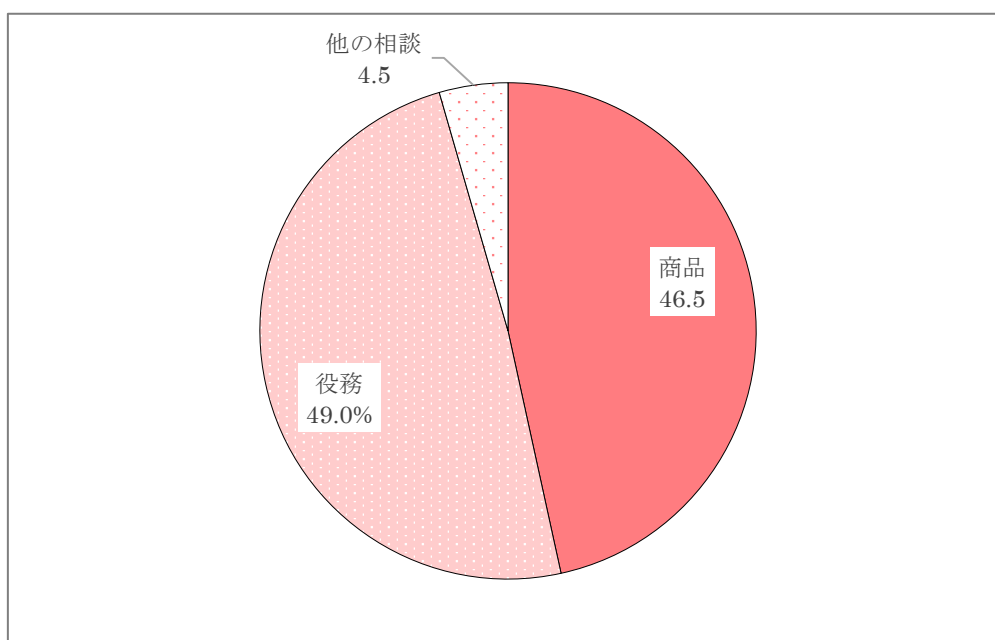
（1）相談にかかわる商品・役務

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471件（49.0％）に上り、「商品」よりも上回りました。「他の相談」では、相隣関係や労働に関する相談が目立ちました。

表 14

区 分	件 数	構成比（％）
商 品	448	46.5%
役 務	471	49.0%
他の相談	43	4.5%
計	962	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・役務別相談件数(大分類)

全相談の中で「教養娯楽品」が 88 件と最も多く、「商品」小計 448 件（19.6％）に上りました。主に「新聞」や「スマートフォン」の契約に関する相談でした。次に多かった「教養・娯楽サービス」は、「役務」小計 471 件中 82 件（17.4％）に上りました。主に「オンラインゲーム」や「アダルトサイト」の請求に関する相談でした。続いて多かった「金融・保険サービス」81 件は主に消費者金融などからの借りに関する相談でした。

表 15

商 品	件 数	役 務	件 数
A.商品一般	78	K.クリーニング	0
B.食料品	74	L.レンタル・リース・貸借	42
C.住居品	34	M.工事・建築・加工	43
D.光熱水品	14	N.修理・補修	16
E.被服品	47	O.管理・保管	0
F.保健衛生品	67	P.役務一般	3
G.教養娯楽品	88	Q.金融・保険サービス	81
H.車両・乗り物	28	R.運輸・通信サービス	68
I.土地・建物・設備	18	S.教育サービス	1
J.他の商品	0	T.教養・娯楽サービス	82
商品 小計	448	U.保健・福祉サービス	55
		V.他の役務	47
Z.他の相談	43	W.内職・副業・ねずみ講	19
		X.他の行政サービス	14
		役務 小計	471
計			962

※これまで相談件数が上位だった「デジタルコンテンツ」という項目が、令和 3 年度の項目見直しにより廃止となり、相談内容に応じて細分化されました。

(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	内容が特定できないような架空請求や、注文した覚えのない商品が届いたが開封していないなど、役務や商品が特定できない相談	78
2	化粧品	SNS やネット広告で安価に注文したが定期購入だったなどインターネット通販による契約に関する相談	47
3	健康食品	SNS やネット広告で安価に注文したが定期購入だったなどインターネット通販による契約に関する相談	46
4	工事・建築・加工	新築住宅やリフォーム契約、屋根や外壁の塗装工事など	43
5	レンタル・リース・貸借	賃貸アパートの契約や修理費、敷金に関するトラブルなど	42

★ 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	34
2	他の保険・福祉	18
3	健康食品	16
4	融資サービス	14
5	レンタル・リース・貸借	13

粕屋町

順 位	商品・役務等	件数
1	化粧品	12
2	レンタル・リース・貸借	12
3	商品一般	11
4	インターネット通信サービス	10
5	工事・建築・加工	8

宇美町

順 位	商品・役務等	件数
1	工事・建築・加工	10
1	他の教養・娯楽	10
3	商品一般	9
3	レンタル・リース・貸借	9
5	健康食品	8

篠栗町

順 位	商品・役務等	件数
1	健康食品	10
2	商品一般	8
2	役務その他	8
4	化粧品	7
5	自動車	5

須恵町

順 位	商品・役務等	件数
1	商品一般	13
2	化粧品	10
3	工事・建築・加工	6
3	融資サービス	6
3	移動通信サービス	6

5. 相談内容別の傾向

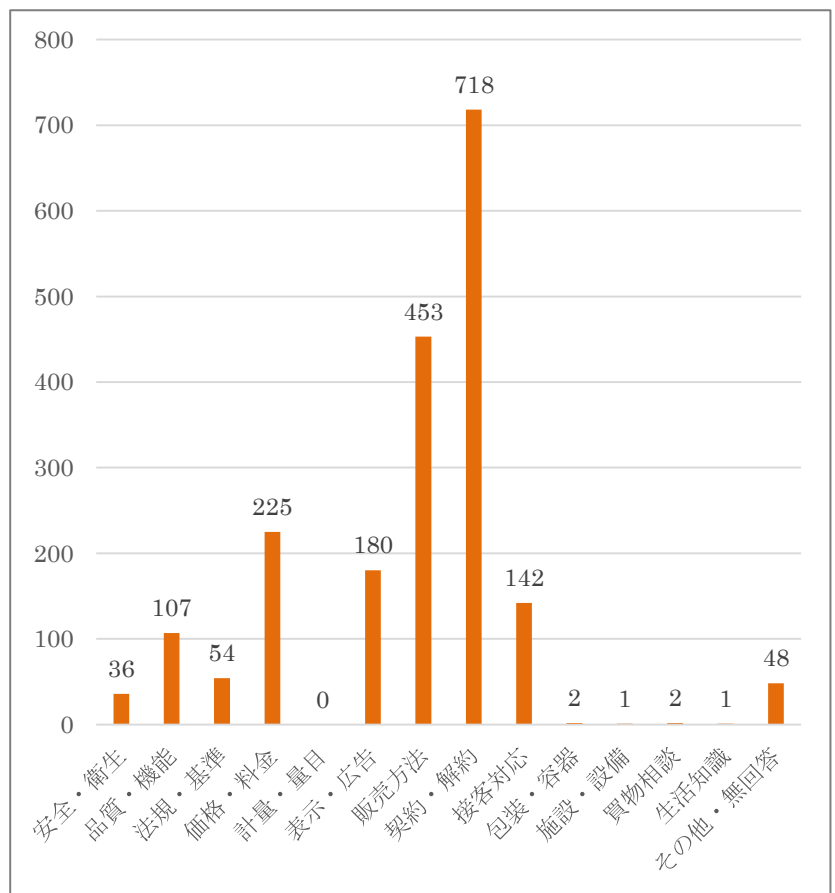
(1) 内容別分類(複数回答項目)

解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで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。次に多かったのが、商品の価格や利用料などその「価格・料金」そのものに関する相談でした。

表 17

内容別分類	件数
安全・衛生	36
品質・機能	107
法規・基準	54
価格・料金	225
計量・量目	0
表示・広告	180
販売方法	453
契約・解約	718
接客対応	142
包装・容器	2
施設・設備	1
買物相談	2
生活知識	1
その他・無回答	48

図 15 内容別分類件数



6. 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額は総額約 2 億 5,981 万円となり、前年度の約 4 億 425 万円から約 1 億 5,000 万円減少しました。昨年度は 3,000 万円を超える住宅購入に関する相談が複数件あったためです。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 1 億 4,178 万円で、平均金額は約 30.3 万円でした。

表 18

	金額	件数	構成比 (%)
契約購入金額	～1000 円未満	27	2.8%
	～1 万円未満	109	11.3%
	～5 万円未満	149	15.5%
	～10 万円未満	46	4.8%
	～50 万円未満	111	11.5%
	～100 万円未満	38	4.0%
	～500 万円未満	53	5.5%
	1 億円未満	7	0.7%
	1 億円以上	0	0.0%
	その他・不明	422	43.9%
	総件数	962	100.0%
	総合計金額	259,819,620	
	平均金額	481,147	259,819,620 ÷ (962-422)
既支払金額	件数	467	
	総合計金額	141,786,473	
	平均金額	303,611	141,786,473 ÷ 467

7. 契約購入金額と救済金額

センターが行うあっせんや自主交渉の助言、クーリング・オフの助言などにより救済された金額は約3,275万円でした。

表 19 (単位：円)

契約購入金額	救済金額
259,819,620	32,750,410

※契約購入金額には、契約前の買い物相談や多重債務相談の借入れ金額も含まれています。

8. 処理結果

(1) 処理結果

センターのあっせんの結果、何らかの解決がみられた「あっせん解決」は202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」9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」14件を加えると、あっせんを行った件数は225件であっせん率は28.6%となりました。

あっせんに要した日数は平均約7日で、中には180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14.6日でした。

※ あっせん率の計算方法

225件（あっせん解決202件＋あっせん不調9件＋処理不能14件）

788件（助言・自主交渉586件＋あっせん解決202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	35
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	586
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	92
斡旋解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	202
斡旋不調	斡旋したにも関わらず解決を見なかったもの	9
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	14
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	24
計		962

IV. 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 9 時 00 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。

一部改正〔令和 2 年規則 2 号〕

(その他)

第 5 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。

一部改正〔令和 2 年規則 2 号〕

附 則

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 30 年 3 月 28 日規則第 7 号)

この規則は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (令和 2 年 1 月 10 日規則第 2 号)

この規則は、令和 2 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

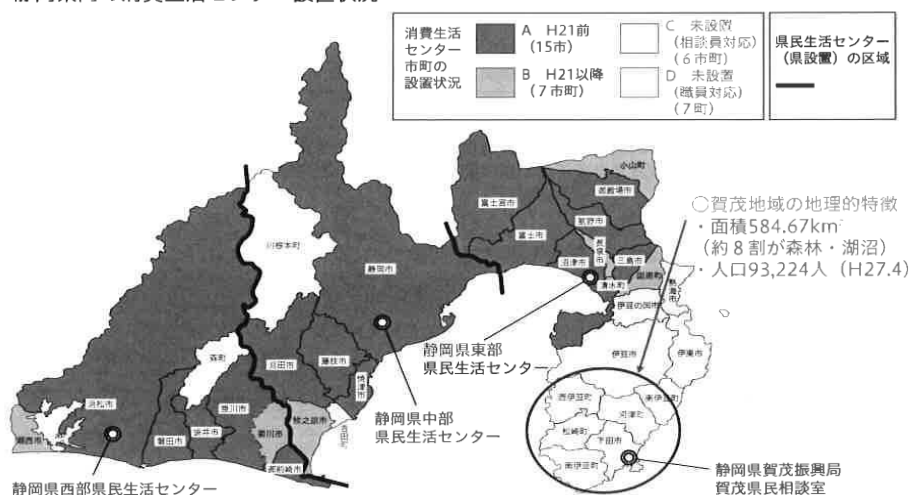
賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

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。