

令和 6 年度
事業概要
(令和 5 年度版)

かすや中南部広域消費生活センター
《志免町・宇美町・須恵町・粕屋町・篠栗町》

I. かすや中南部広域消費生活センターの概要	2
1. 設置の目的	2
2. 沿 革	2
3. 機構・事務分掌及び職員数	2
4. 施設の概要	3
II. 令和5年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要	5
III. 令和5年度消費生活センター事業実績	7
1. 相談件数等	7
2. 契約当事者の属性等	12
3. 相談者の属性等	16
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）	19
5. 相談内容別の傾向	22
6. 契約購入金額及び既支払金額	23
7. 救済対象金額と救済金額	24
8. 処理結果	24
IV. 参考資料	25
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	25
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	27
3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	28

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

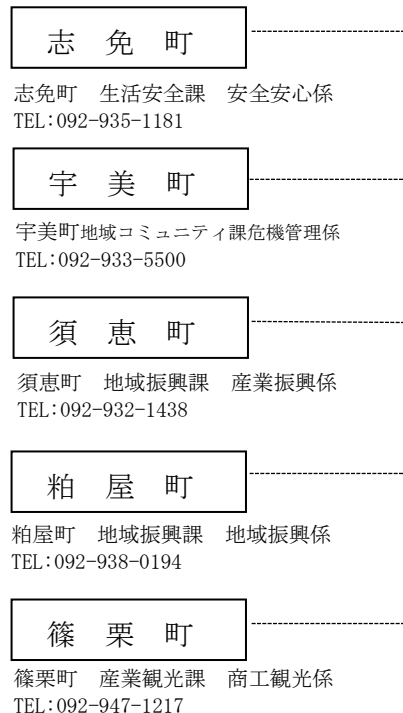
- 平成 24 年 6 月に志免町が毎週火曜・金曜日、相談窓口を開設
- 平成 25 年 4 月に宇美町が毎週月曜・木曜日、相談窓口を開設
- 平成 26 年 4 月に須恵町が広域参加（中心市集約方式）となり、月曜・火曜・水曜・木曜・金曜日の実質 5 日の相談窓口を開設
- 平成 27 年 4 月 1 日、志免町地域安全安心センター2 階に
「かすや中南部広域消費生活センター」開設

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 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 6 年 3 月末 現在）

町 名	人 口 (人)
志免町	46,388
宇美町	36,907
須恵町	29,241
粕屋町	48,731
篠栗町	31,191
計	192,458



(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 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㎡

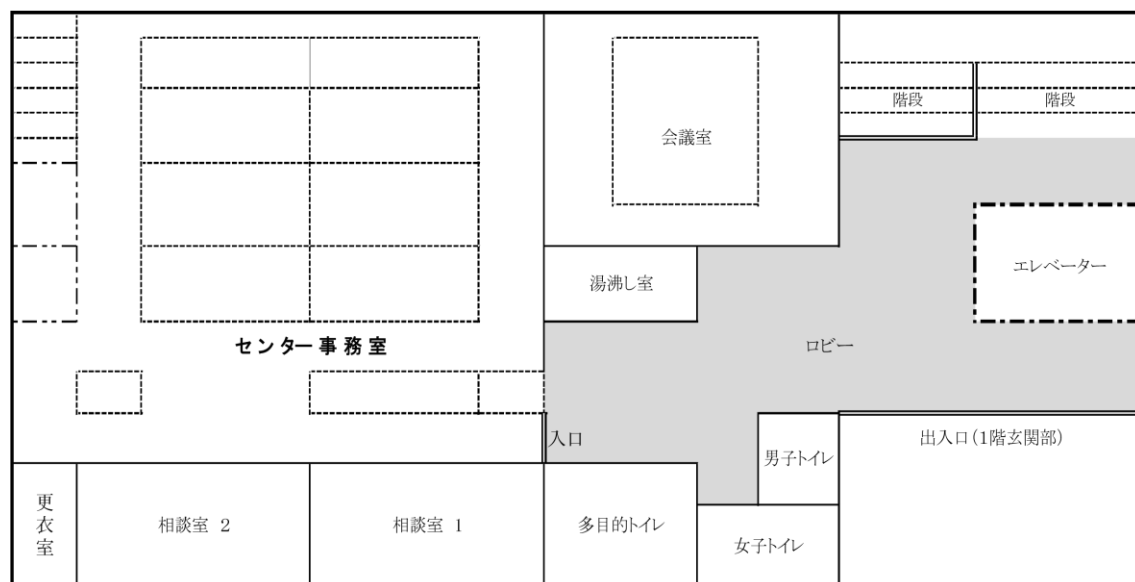
ホール 21.42㎡

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５年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要

消費者をとりまく環境は、デジタル情報化、国際化、高齢化といった社会の変化を受け、消費生活における商品やサービスの販売形態、契約の内容も複雑多様化しています。

長期間に及んでいる新型コロナウイルス感染症の影響等で生活スタイルに変化が生じたことなどにより、ネット通販利用の拡大やSNSをきっかけとして勧誘を受けるケースが増えていますが、このことに伴う消費者トラブルの増加も危惧されます。

令和５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１，１３１件で、令和４年度の１，１０１件に比べ３０件増加（２．７％増加）しました。

月平均約９４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。

令和５年度の来所相談件数は２７３件で、前年度の２２４件に比べ４９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、「未納料金」又は「債務不履行により訴訟提起された」など、身に覚えがなく債権の内容も不明な料金について、支払いや連絡を求める架空請求に関する相談が多く寄せられました。

「化粧品」や「健康食品」に関する相談も多く寄せられています。初回お試し価格で申し込んだが、二回目が届き、解約の連絡をしたところ、購入が条件の「定期購入」になっているので解約できないと言われたという相談や、「いつでも解約可能」という広告を見て定期購入で注文し、二回目以降を解約しようと電話をするが、いつも混みあっていてつながらないという相談が寄せられました。ほとんどがインターネット通販で、ネット広告（広告表示等）に係る相談も含まれます。

不動産貸借に関する相談は、賃貸アパートに係る相談が大部分を占めており、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。

訪問販売によるリフォーム工事や修繕工事では、ガス給湯器交換、給排水管工事をもちかけられ、高額、不必要な契約を結んでしまったなどの相談が寄せられました。８０歳代以上からの相談が８割を占めています。

その他、SNSやインターネット上の広告等を通じて投資や副業といった儲け話をきっかけにした消費者トラブルが年齢を問わず目立ってきています。

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が、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82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2年度、令和3年度においては開催を中止しましたが、令和4年度から感染対策をとりながら開催し、令和5年度は19回の開催をおこないました。受講者数は415人でした。

国の規制緩和の流れの中で、市場ルールの法整備も強化されつつありますが、このような社会経済の変化は、消費者の選択の幅を広げる一方、消費者には再利用・再生といった資源を循環させ、環境への負荷が低減された社会形成に向け、商品の選択、使用、廃棄にあたっての環境への配慮など多様な価値観を持つこと、また、消費者一人一人が自らの責任に基づいて行動することが求められています。

一方、自立して行動すべき消費者が、消費生活に関する必要な知識の不足、又は判断力不足につけ入れられ、被害に遭うことがないようにしていくことが必要であり、特に高齢者や成人年齢が引き下げられた若者に対する被害の防止が大きな課題となっており、行政や事業者は、消費者の安心・安全などの消費者権利を尊重するとともに、その自立を支援するための施策や対策を講ずることが求められています。

Ⅲ. 令和 5 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

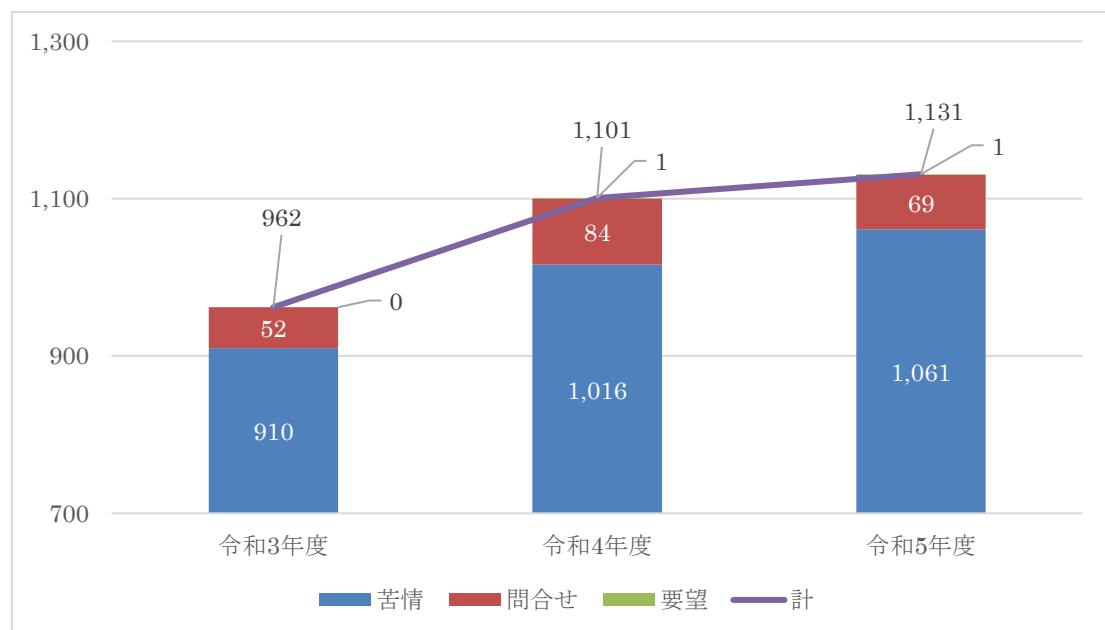
令和 5 年度の新規受付件数は 1,131 件で、前年度に比べ 30 件増加しました。内訳は苦情 1,061 件、問合せ 69 件、要望 1 件でした。「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。「要望」は、苦情に分類するには不自然な要望のみの相談になります。

表 1

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

区 分	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 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	910	94.6	1,016	92.3	1,061	93.8
問 合 せ	52	5.4	84	7.6	69	6.1
要 望	0	0.0	1	0.1	1	0.1
計	962	100.0	1,101	100.0	1,131	100.0

図 1 相談受付件数の推移



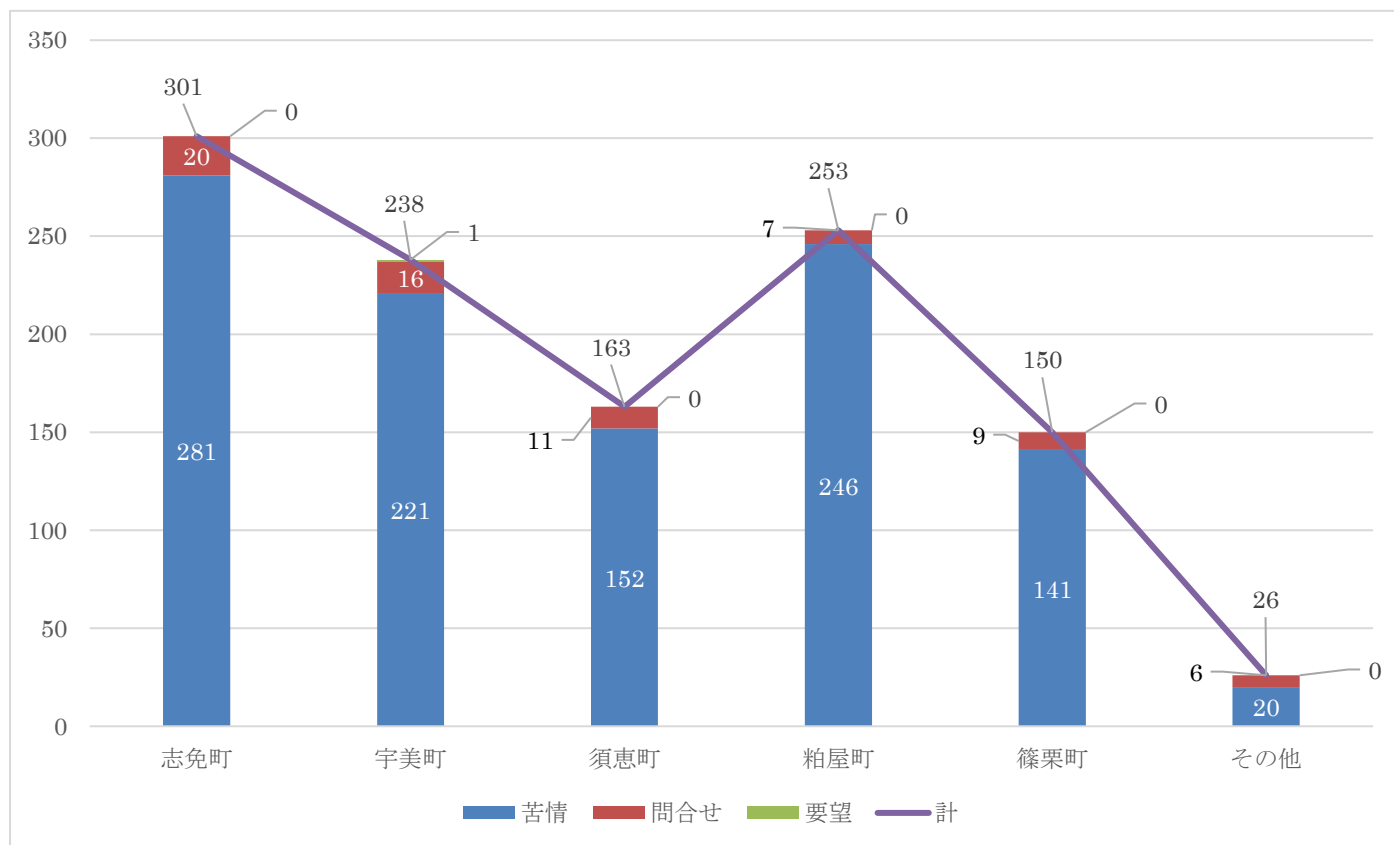
★ 町別相談種別内訳の推移

表 2

		志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
令和 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
令和 4 年度	苦 情	287	192	173	215	122	27	1,016
	問合せ	31	19	8	11	12	3	84
	要 望	1	0	0	0	0	0	1
	計	319	211	181	226	134	30	1,101
令和 5 年度	苦 情	281	221	152	246	141	20	1,061
	問合せ	20	16	11	7	9	6	69
	要望	0	1	0	0	0	0	1
	計	301	238	163	253	150	26	1,131

(※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

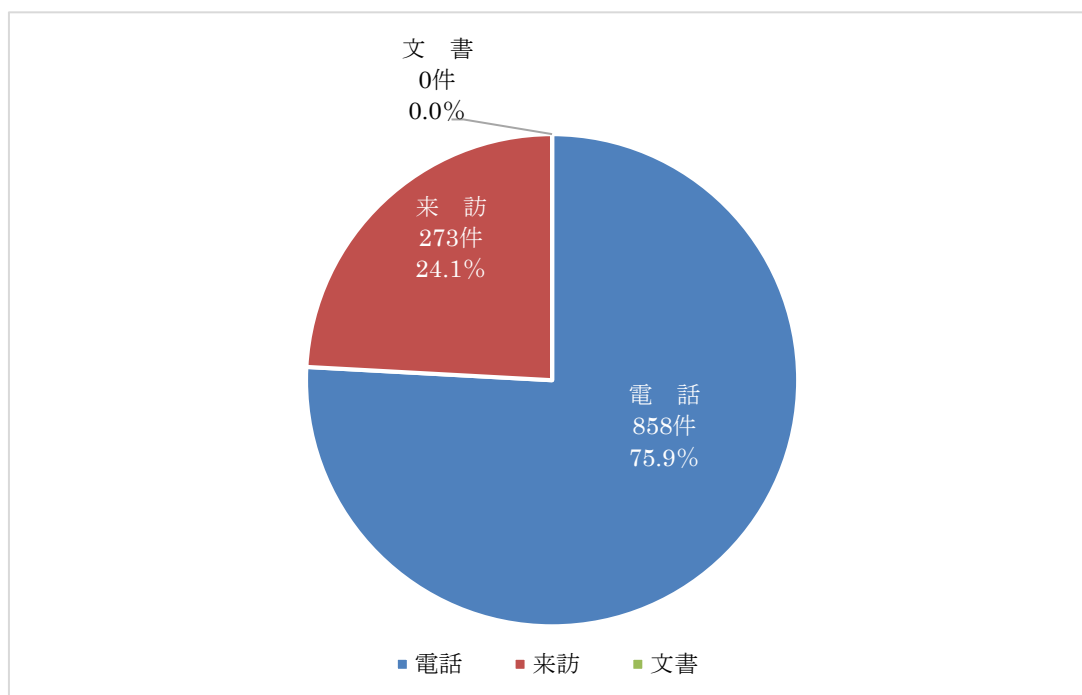
電話相談、来訪による面談相談、ファックスや電子メールでの文書相談のうち、来訪相談が 273 件 (24.1%) で昨年度 224 件に比べ 49 件増加しました。電話相談は来訪相談の約 3.14 倍の 858 件 (75.9%) でした。文書による相談はありませんでした。

表 3

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

相談方法	件 数	構成比 (%)
電 話	858	75.9
来 訪	273	24.1
文 書	0	0.0
計	1,131	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（相談者で集計）

表 4

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電 話	201	181	119	209	125	23	858
来 所	100	57	44	44	25	3	273
文 書	0	0	0	0	0	0	0
計	301	238	163	253	150	26	1,131

（※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

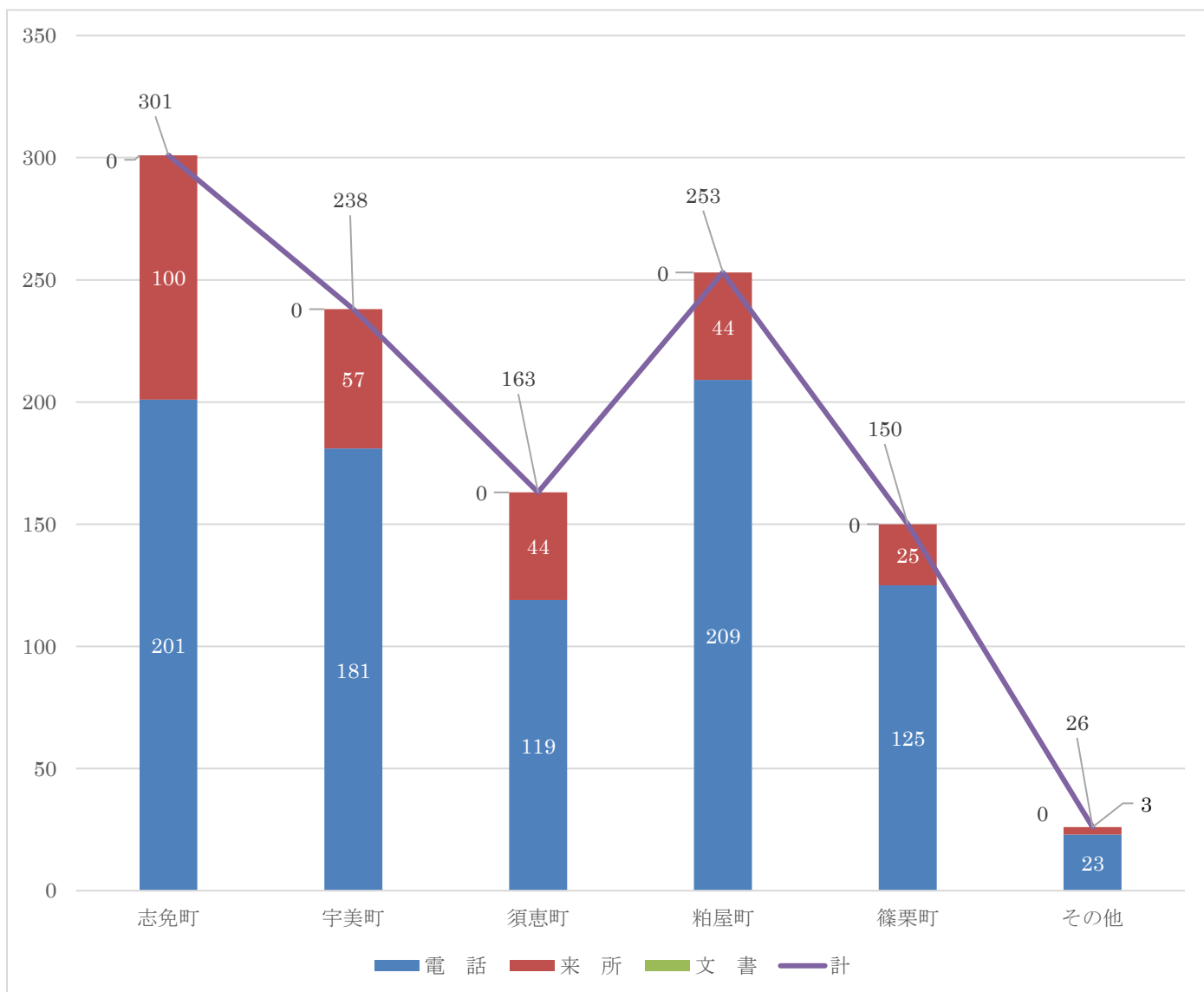
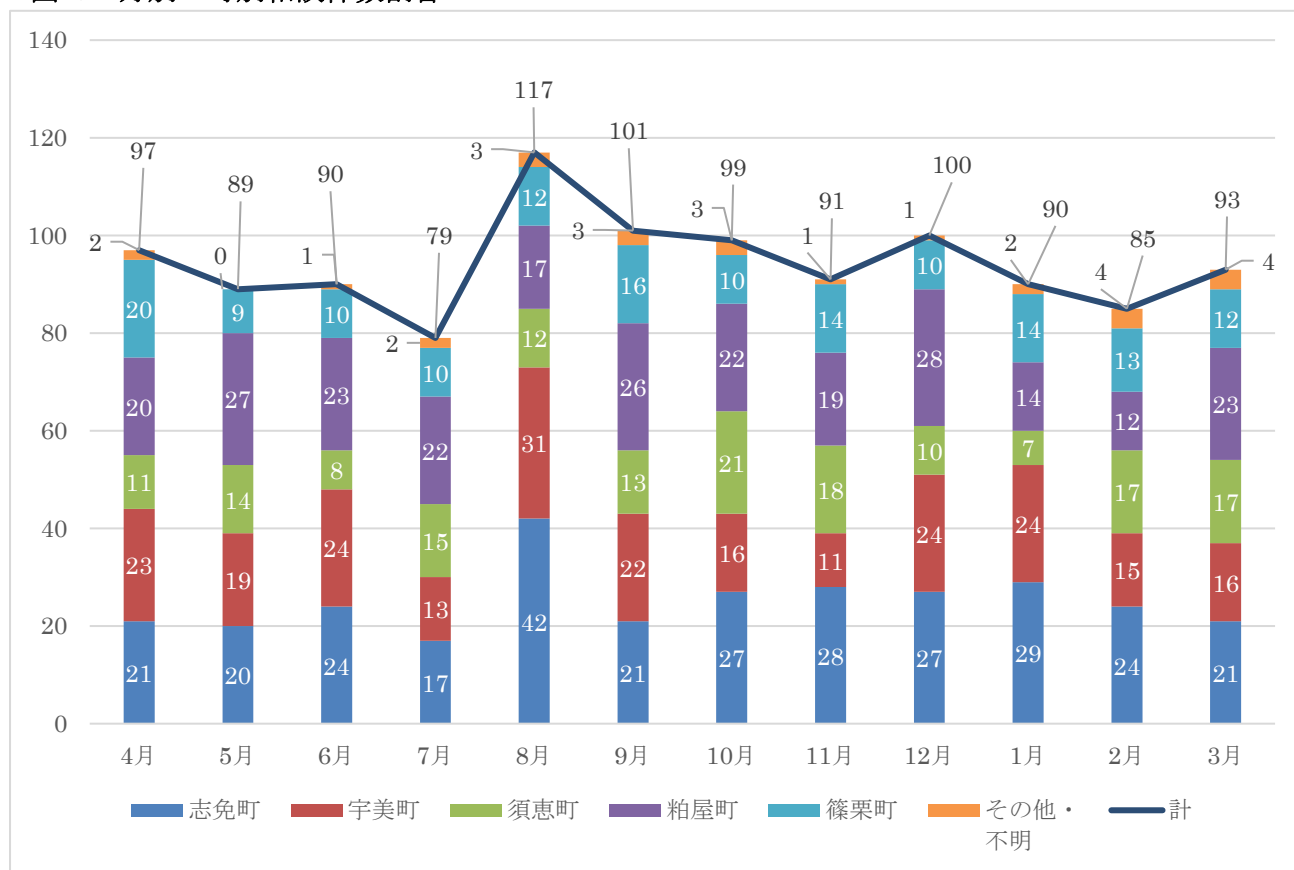


表 5 月別・町別相談件数

	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	21	20	24	17	42	21	27	28	27	29	24	21	301
宇美町	23	19	24	13	31	22	16	11	24	24	15	16	238
須恵町	11	14	8	15	12	13	21	18	10	7	17	17	163
粕屋町	20	27	23	22	17	26	22	19	28	14	12	23	253
篠栗町	20	9	10	10	12	16	10	14	10	14	13	12	150
その他・不明	2	0	1	2	3	3	3	1	1	2	4	4	26
計	97	89	90	79	117	101	99	91	100	90	85	93	1,131

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 5 月別・町別相談件数割合



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

契約当事者が、70 歳以上の相談が 337 件と多く、高齢者による契約の相談が全体の約 29.8%を占めていました。年代別では 70 歳代が 194 件と最も多く、次いで 40 歳代、60 歳代となっています。80 歳以上の相談が 143 件と急増し、内訳は 80 歳代が 127 件、90 歳代が 16 件です。20 歳未満・30 歳代・50 歳代・60 歳代の相談割合に減少傾向がみられました。

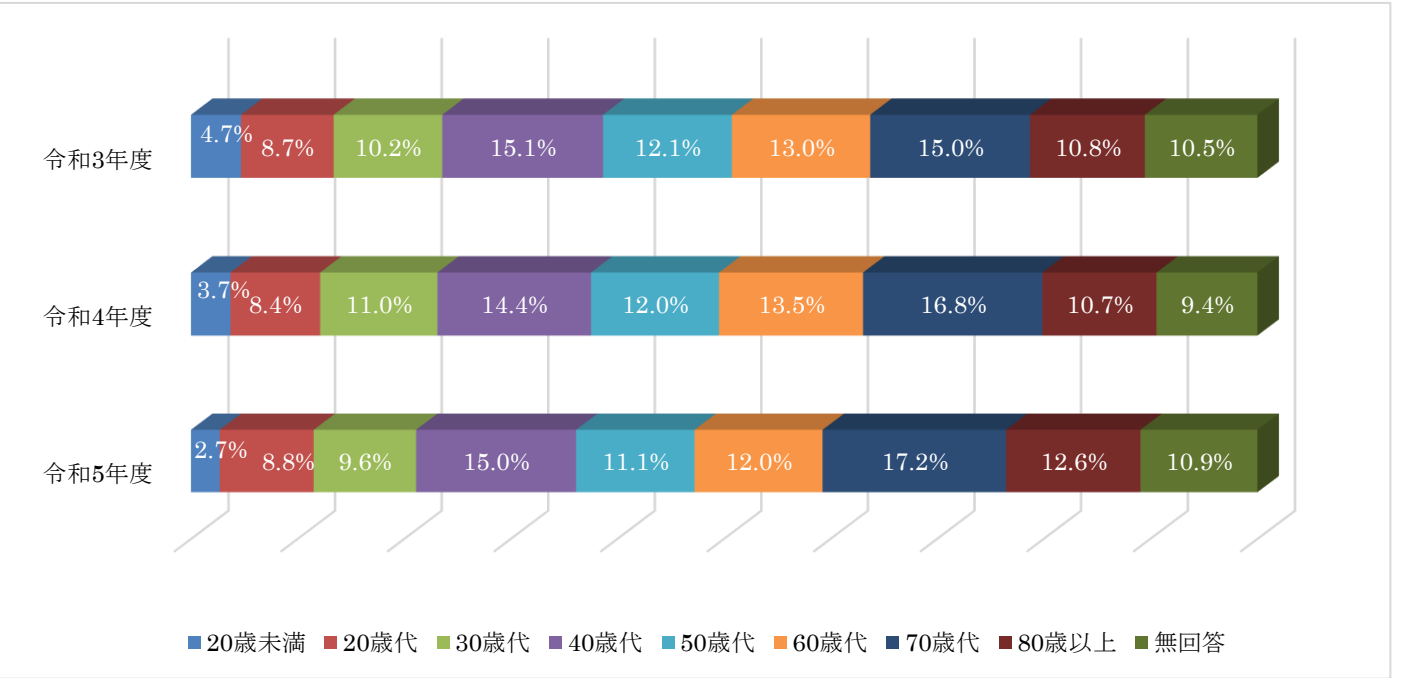
表 6

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

区 分	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 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	45	4.7	41	3.7	30	2.7
20 歳代	84	8.7	93	8.4	100	8.8
30 歳代	98	10.2	121	11.0	109	9.6
40 歳代	145	15.1	159	14.4	170	15.0
50 歳代	116	12.1	132	12.0	125	11.1
60 歳代	125	13.0	149	13.5	137	12.0
70 歳代	144	15.0	185	16.8	194	17.2
80 歳以上	104	10.8	118	10.7	143	12.6
無回答	101	10.5	103	9.4	123	10.9
計	962	100.0	1,101	100.0	1,131	100.0

(※構成比は端数処理の都合上合計は必ずしも 100%にはなりません)

図 6 契約当事者年代別の割合



★ 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	7	3	9	6	5	0	30
20 歳代	20	16	13	36	9	6	100
30 歳代	27	18	16	31	13	4	109
40 歳代	41	29	22	48	24	6	170
50 歳代	34	28	11	29	19	4	125
60 歳代	36	34	23	23	20	1	137
70 歳代	51	53	33	29	23	5	194
80 歳以上	45	31	19	21	16	11	143
無回答	24	14	13	16	11	45	123
計	285	226	159	239	140	82	1,131

(※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 586 件（51.8%）、男性による契約が 486 件（43.0%）となりました。

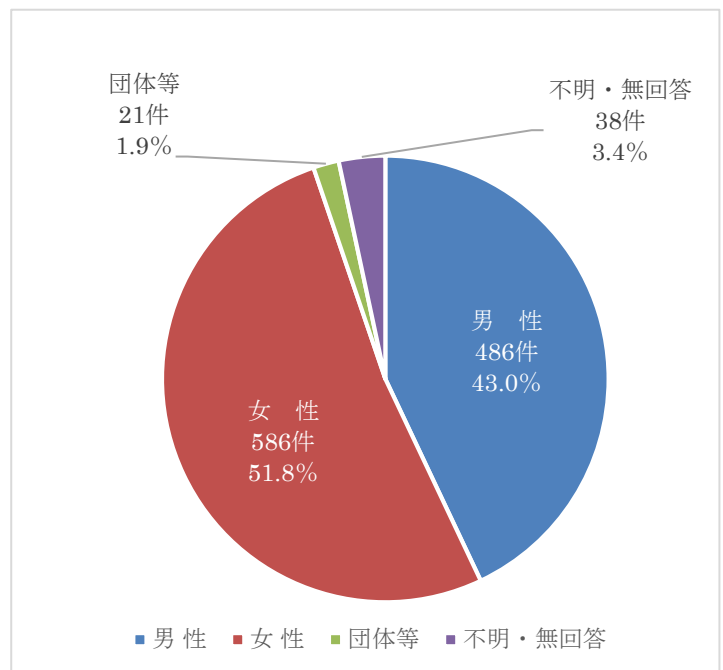
表 8

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

性 別	件 数	構成比 (%)
男 性	486	43.0
女 性	586	51.8
団体等	21	1.9
不明・無回答	38	3.4
計	1,131	100.0

(※構成比は端数処理の都合上合計は必ずしも 100%にはなりません)

図 8 契約当事者の性別割合



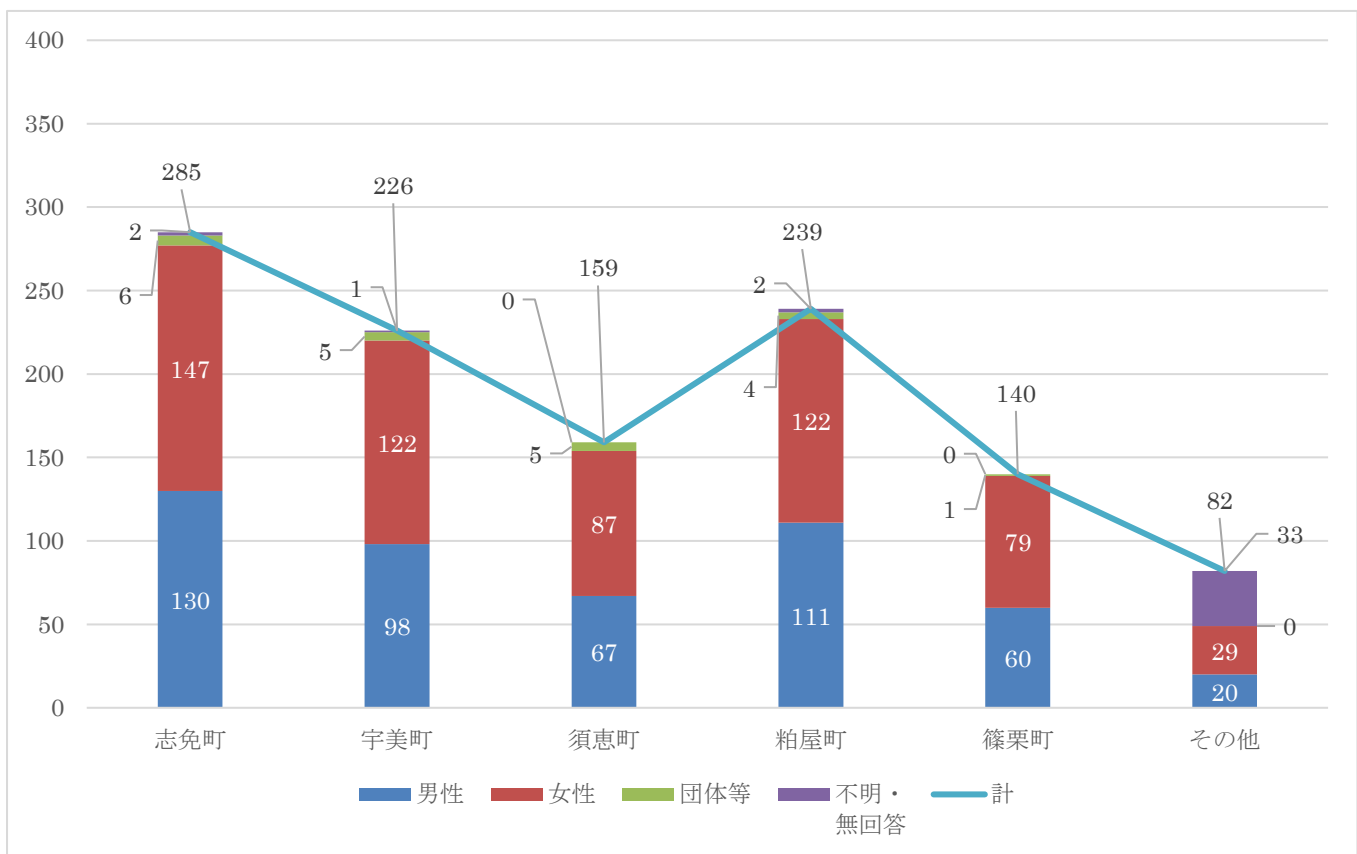
★ 町別契約当事者の性別内訳

表 9

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	130	98	67	111	60	20	486
女性	147	122	87	122	79	29	586
団体等	6	5	5	4	1	0	21
不明・無回答	2	1	0	2	0	33	38
計	285	226	159	239	140	82	1,131

(※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

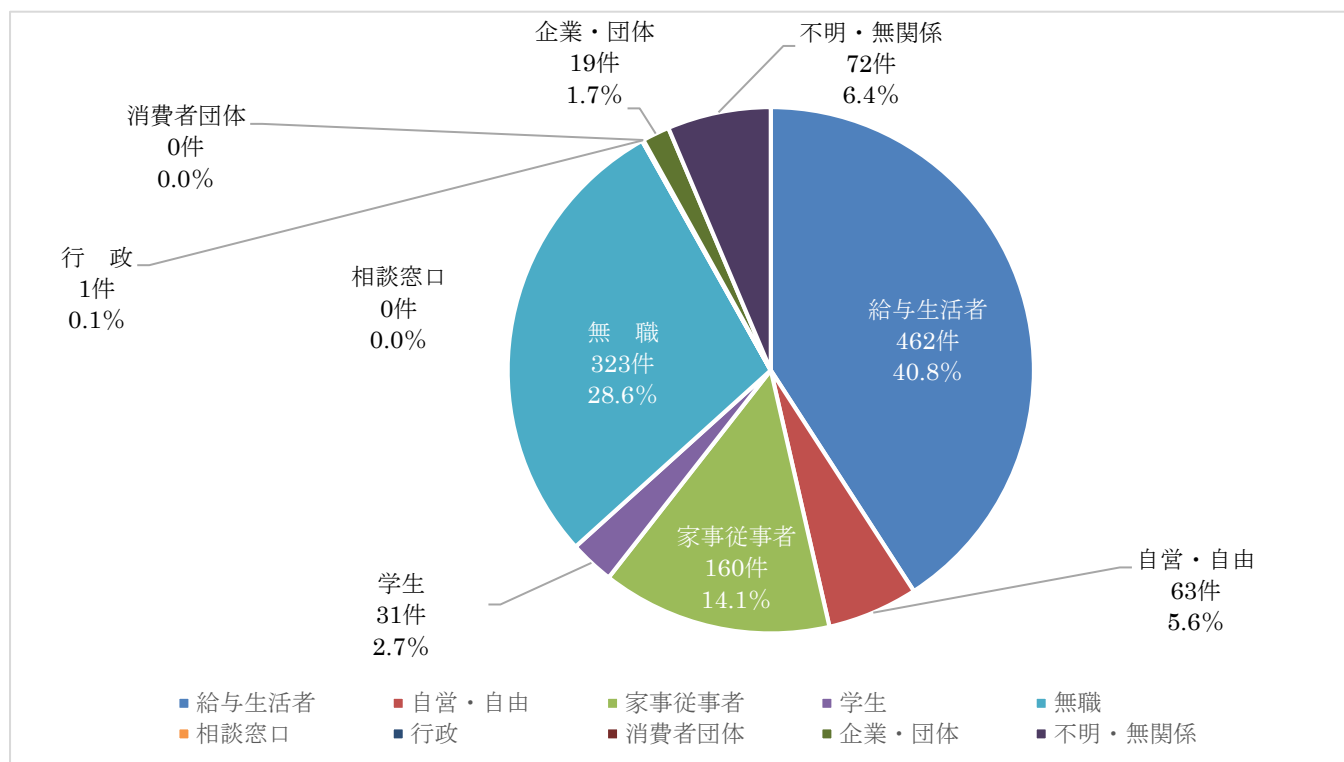
相談者の申し出に従い、年金生活者の場合は「無職」「家事従事者」、アルバイトやパートなど何らかの形で働いている場合は「給与生活者」に分類しています。「給与生活者」が462件（40.8%）と最も多く、続いて「無職」323件（28.6%）、「家事従事者」160件（14.1%）の順になっています。「学生」31件の内訳は小学生4件、中学生4件、高校生3件、大学・専門学校生等が19件（無回答1件）でした。

表 10

（注）小数点以下第2位で四捨五入

職業別	件 数	構成比 (%)
給与生活者	462	40.8
自営・自由	63	5.6
家事従事者	160	14.1
学生	31	2.7
無職	323	28.6
相談窓口	0	0.0
行政	1	0.1
消費者団体	0	0.0
企業・団体	19	1.7
不明・無関係	72	6.4
計	1,131	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205件（18.1%）と最も多く、続いて70歳代202件（17.9%）、50歳代167件（14.8%）の順になっています。

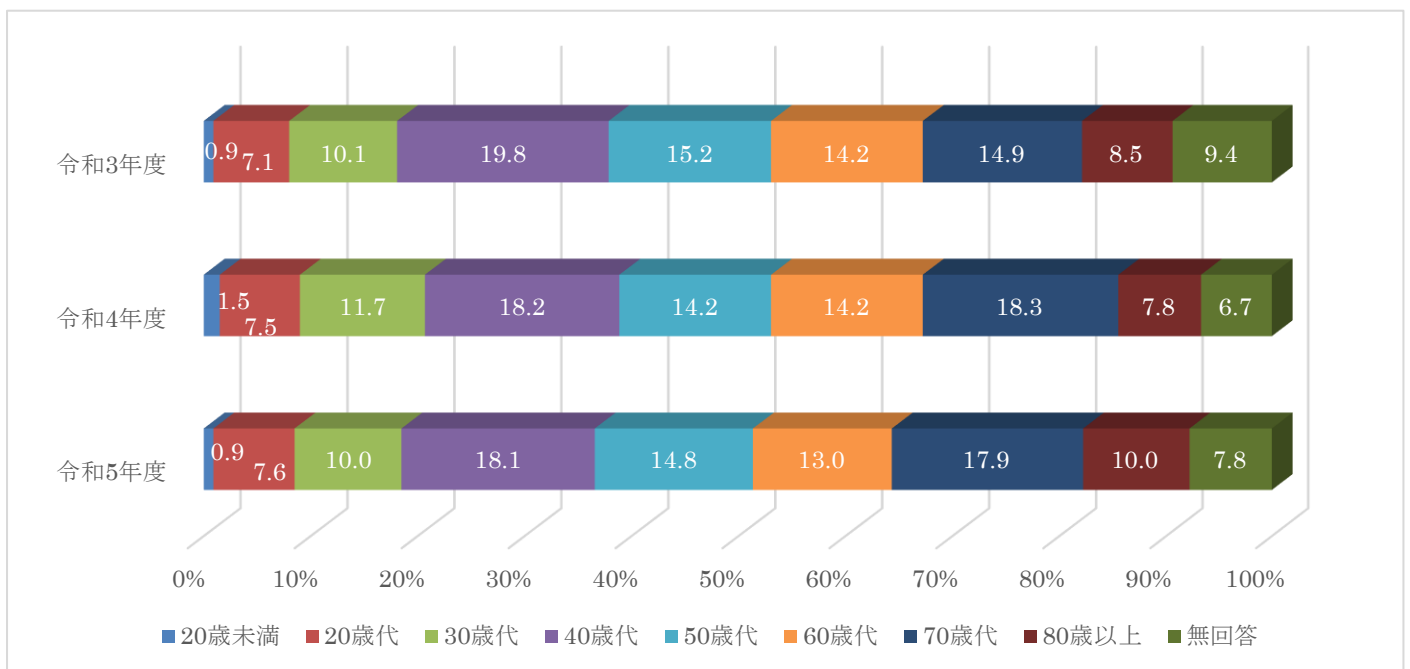
表 11

（注）小数点以下第2位で四捨五入

	令和3年度		令和4年度		令和5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	9	0.9	16	1.5	10	0.9
20歳代	68	7.1	83	7.5	86	7.6
30歳代	97	10.1	129	11.7	113	10.0
40歳代	190	19.8	200	18.2	205	18.1
50歳代	146	15.2	156	14.2	167	14.8
60歳代	137	14.2	156	14.2	147	13.0
70歳代	143	14.9	201	18.3	202	17.9
80歳以上	82	8.5	86	7.8	113	10.0
無回答	90	9.4	74	6.7	88	7.8
計	962	100.0	1,101	100.0	1,131	100.0

（※構成比は端数処理の都合上合計は必ずしも100%にはなりません）

図 11 相談者年代別の割合



(2) 相談者性別

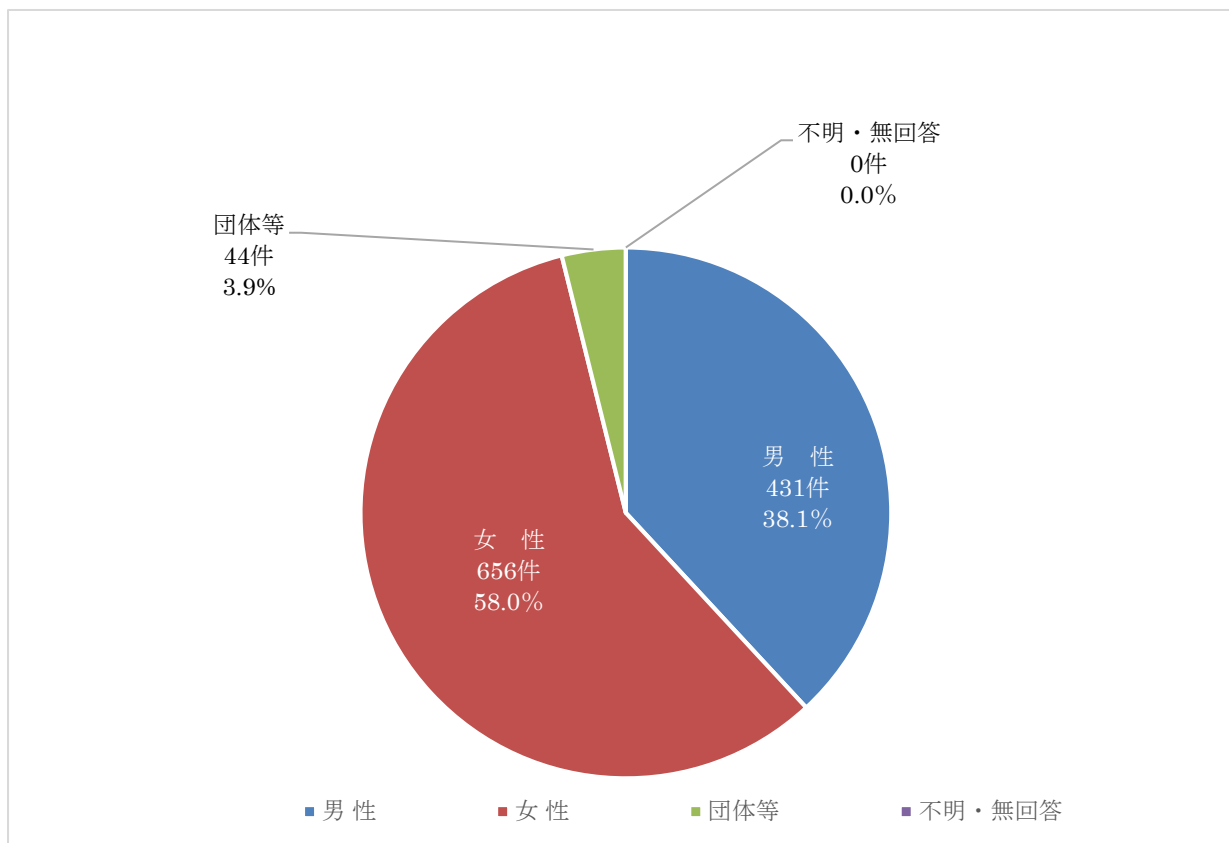
女性からの相談が 656 件（58.0%）、男性からの相談が 431 件（38.1%）となりました。女性からの相談のうち 25.5%にあたる 167 件は家族など契約者が本人以外の相談でした。男性より女性の相談者が多くなっている要因の一つと思われます。

表 12

（注）小数点以下第 2 位で四捨五入

性 別	件 数	構成比（%）
男 性	431	38.1
女 性	656	58.0
団体等	44	3.9
不明・無回答	0	0.0
計	1,131	100.0

図 12 相談者性別割合



(3) 相談者職業別

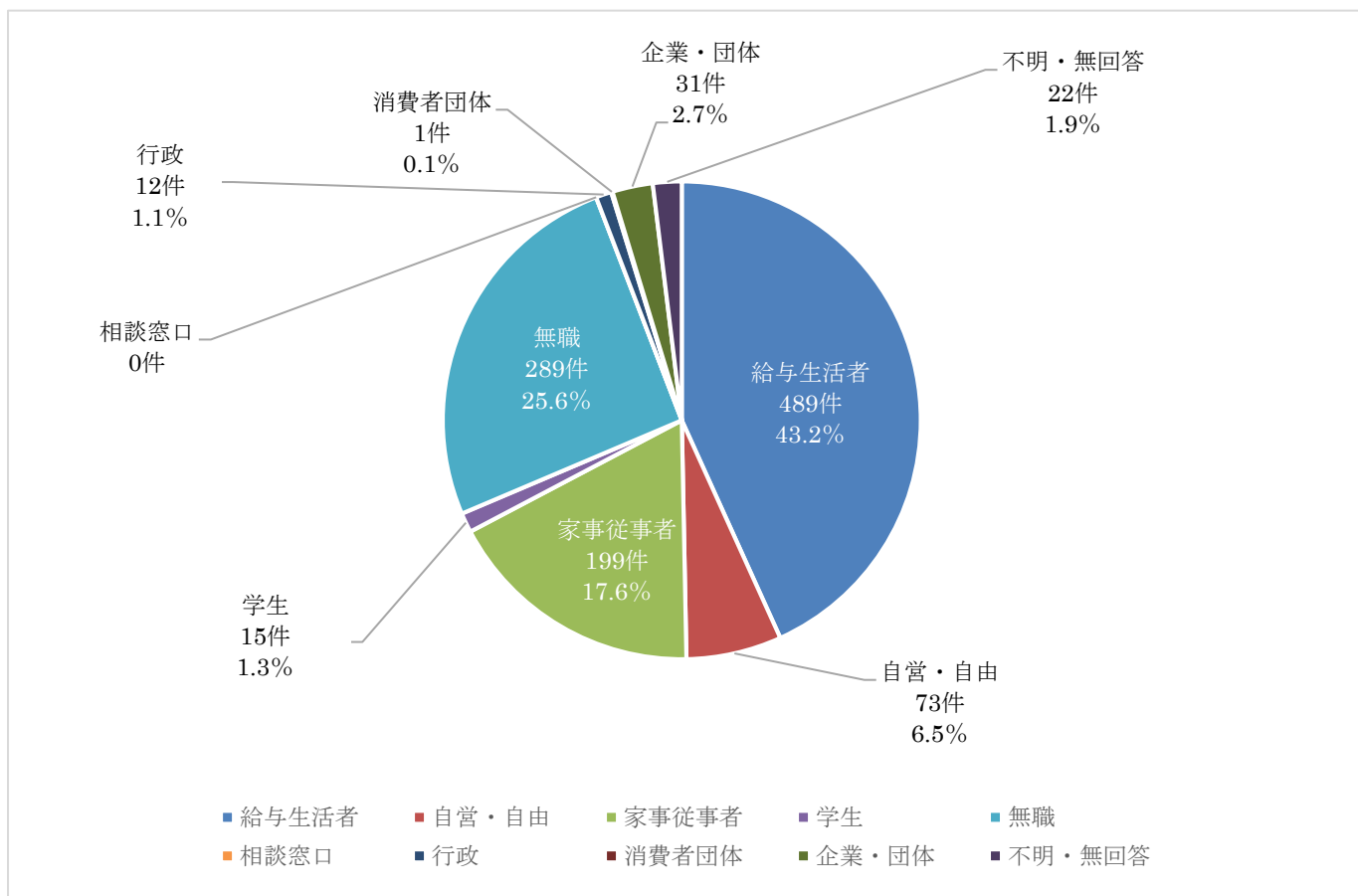
「給与生活者」が489件（43.2%）と最も多く、続いて「無職」289件（25.6%）、「家事従事者」199件（17.6%）の順になっています。「企業・団体」31件は、事業者等からの相談でした。

表 13

（注）小数点以下第2位で四捨五入

職業別	件 数	構成比（%）
給与生活者	489	43.2
自営・自由	73	6.5
家事従事者	199	17.6
学生	15	1.3
無職	289	25.6
相談窓口	0	0.0
行政	12	1.1
消費者団体	1	0.1
企業・団体	31	2.7
不明・無回答	22	1.9
計	1,131	100.0

図 13 相談者職業別割合



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。「商品」が 538 件（47.6%）、「役務（サービス）」が 539 件（47.7%）で、わずかに「役務（サービス）」に関する相談が上回りました。「他の相談」は相隣関係や相続、労働に関する相談でした。

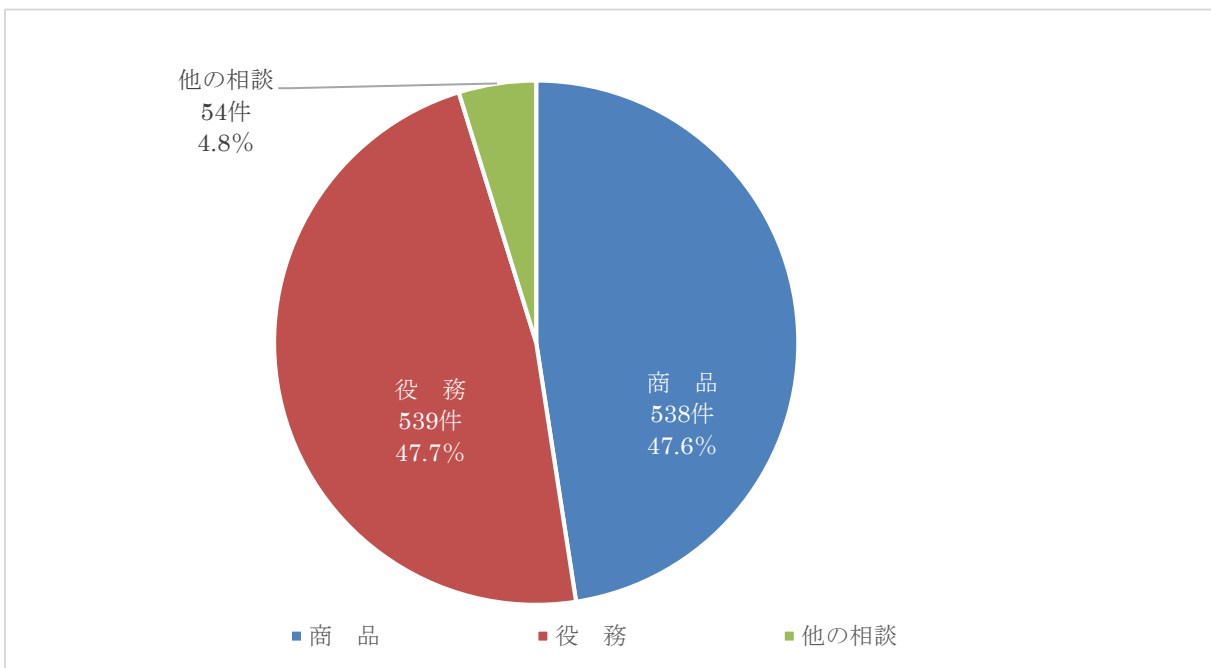
表 14

（注）小数点以下第 2 位で四捨五入

区 分	件 数	構成比（%）
商 品	538	47.6
役 務	539	47.7
他の相談	54	4.8
計	1,131	100.0

（※構成比は端数処理の都合上合計は必ずしも 100%にはなりません）

図 14 商品・役務別割合



(2) 商品・役務別相談件数(大分類)

全相談の中で「金融・保険サービス」が106件と最も多く、「役務」小計539件中、19.7%に上りました。主に消費者金融や金融機関からの借入れに関する相談や投資に関する相談です。次に多かった「商品一般」は、「商品」小計538件中97件(18.0%)に上りました。国の機関や実在する事業者をかたった迷惑メールによる架空請求や、注文した覚えのない荷物が届いたが開封していないなど、商品やサービスが何なのか特定できない相談です。続いて多かった「教養娯楽品」93件のうち31件は新聞購読契約に関する相談でした。またその次に多かった「保健衛生品」92件は、主にSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)等で繰り返し表示される広告を見て、化粧品や育毛剤等を注文したところ、定期的に商品が届く「定期購入」だったという相談です。

表 15

商 品	件 数	役 務	件 数
A.商品一般	97	K.クリーニング	1
B.食料品	62	L.レンタル・リース・貸借	58
C.住居品	37	M.工事・建築・加工	35
D.光熱水品	19	N.修理・補修	20
E.被服品	50	O.管理・保管	1
F.保健衛生品	92	P.役務一般	5
G.教養娯楽品	93	Q.金融・保険サービス	106
H.車両・乗り物	41	R.運輸・通信サービス	77
I.土地・建物・設備	45	S.教育サービス	2
J.他の商品	2	T.教養・娯楽サービス	81
商品 小計	538	U.保健・福祉サービス	63
		V.他の役務	70
Z.他の相談	54	W.内職・副業・ねずみ講	11
		X.他の行政サービス	9
		役務 小計	539
計			1,131

(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	97
2	化粧品	SNS やネット広告でお試しのつもり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	73
3	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	58
4	役務その他	役務の相談のうち、ほかに定める分類に該当しないもの。パソコンのセキュリティサポート、有料の質問サイト火災保険やビザ等の申請代行、祈祷、廃品回収など	55
5	融資サービス	多重債務など貸金業法に関する相談	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	粕屋町	順 位	商品・役務等	件数
	1	商品一般	33		1	商品一般	26
	2	融資サービス	17		2	理美容	17
	3	レンタル・リース・貸借	16		3	化粧品	14
	4	書籍・印刷物	15			レンタル・リース・貸借	14
	5	化粧品	13		5	娯楽等情報配信サービス	12

宇美町	順 位	商品・役務等	件数	篠栗町	順 位	商品・役務等	件数
	1	化粧品	16		1	化粧品	14
	2	役務その他	15		2	商品一般	11
	3	商品一般	14		3	レンタル・リース・貸借	9
	4	相談その他	13		4	自動車	8
	5	レンタル・リース・貸借	12			役務その他	8

須恵町	順 位	商品・役務等	件数
	1	化粧品	14
	2	商品一般	12
	3	役務その他	8
	4	工事・建築・加工	6
		融資サービス	6

5. 相談内容別の傾向

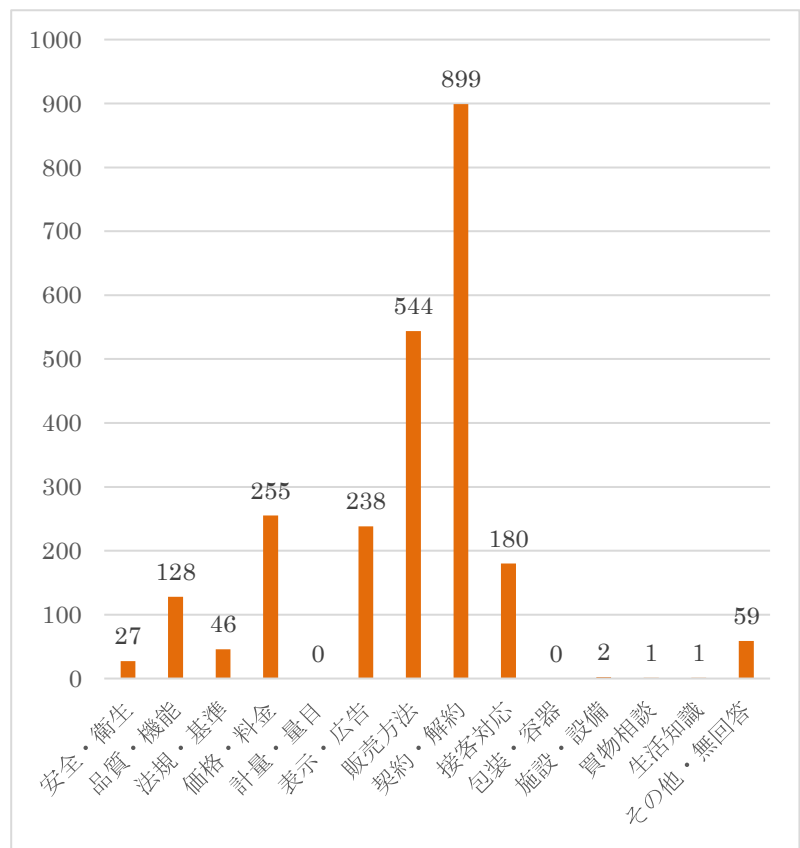
(1) 内容別分類(複数回答項目)

解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が最も多く 899 件、前年度の 834 件から 65 件増えました。次いでセールストックや販売手口に問題のある「販売方法」に関する相談が 544 件、「価格・料金」に関する相談が 255 件、事業者が行う表示、広告、マーク等「表示・広告」に関する相談が 238 件でした。

表 17

内容別分類	件 数
安全・衛生	27
品質・機能	128
法規・基準	46
価格・料金	255
計量・量目	0
表示・広告	238
販売方法	544
契約・解約	899
接客対応	180
包装・容器	0
施設・設備	2
買物相談	1
生活知識	1
その他・無回答	59

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 5 億 2,935 万円となり、前年度の約 5 億 8,510 万円から 5,575 万円減少しました。契約購入金額には、「フリーローン・サラ金」の借入金額、約 6,350 万円も含まれています。

センターへの相談前に何らかの支払いをしていた既払金額の総額は約 1 億 8,400 万円で、平均既払金額は約 32 万円でした。

表 18

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

	金額	件数	構成比 (%)
契約購入金額	～1000 円未満	18	1.6
	～1 万円未満	140	12.4
	～5 万円未満	183	16.2
	～10 万円未満	70	6.2
	～50 万円未満	127	11.2
	～100 万円未満	39	3.4
	～500 万円未満	64	5.7
	1 億円未満	16	1.4
	1 億円以上	1	0.1
	その他・不明	473	41.8
	総件数	1,131	100.0
	総合計金額	529,352,599	
	平均金額	804,487	$529,352,599 \div (1,131 - 473)$
既支払金額	件数	575	
	総合計金額	184,058,037	
	平均金額	320,100	$184,058,037 \div 575$

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1億9,700万円でした。

表 19 (単位：円)

契約購入金額	救済金額
529,352,599	196,677,735

※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242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」11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」25件を加えると、あっせんを行った件数は278件であっせん率は29.1%となりました。

あっせんに要した日数は平均約8.7日で、複数回にわたって交渉をすることが多く、中には150日以上解決に要したケースもありました。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{278 \text{ 件 (あっせん解決 242 件 + あっせん不調 11 件 + 処理不能 25 件)}}{954 \text{ 件 (助言・自主交渉 712 件 + あっせん解決 242 件)}}$$

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	33
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	712
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	89
あっせん解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	242
あっせん不調	あっせんしたにも関わらず解決を見なかったもの	11
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	25
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	19
計		1,131

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。

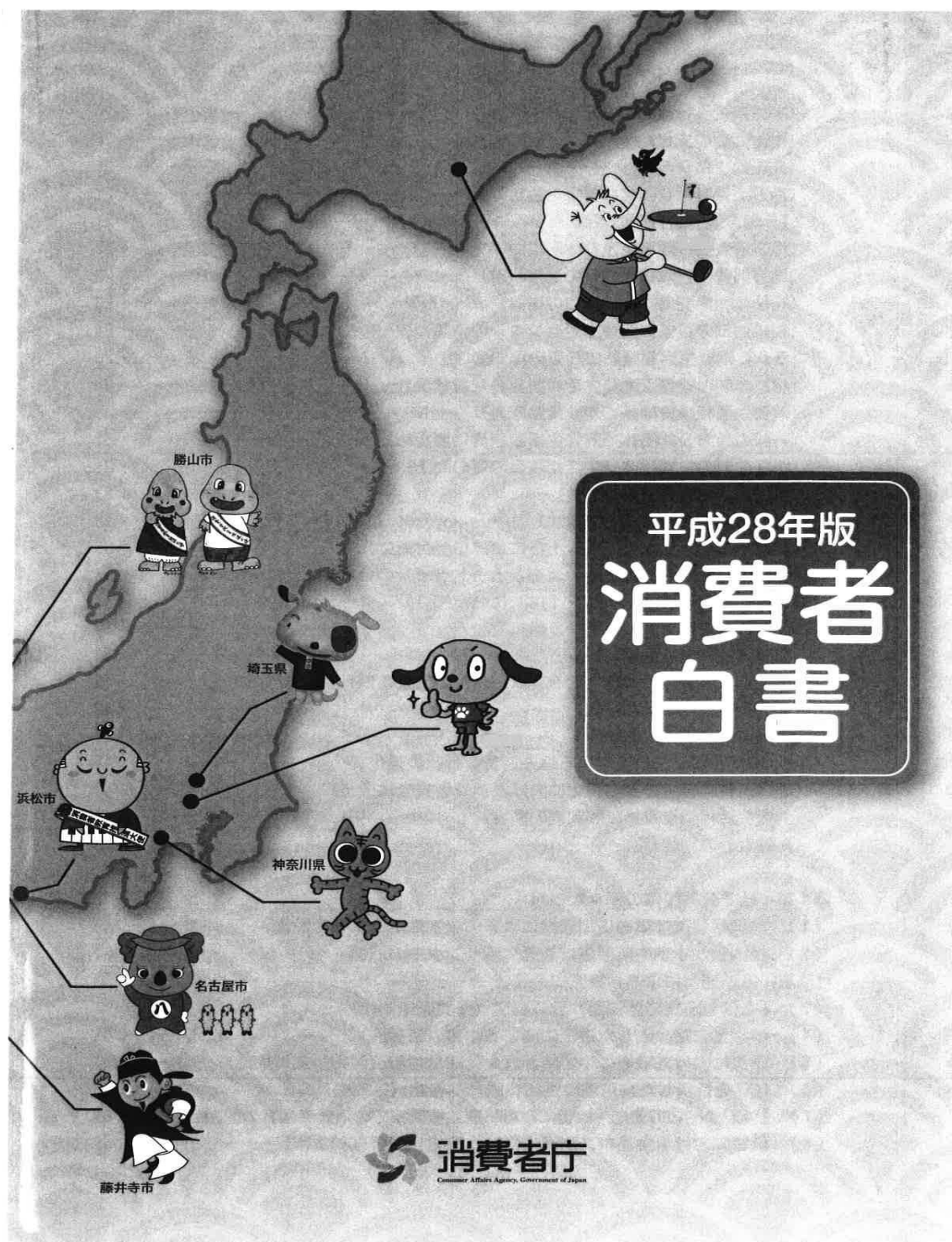
附 則 (平成 30 年 3 月 28 日規則第 7 号)

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

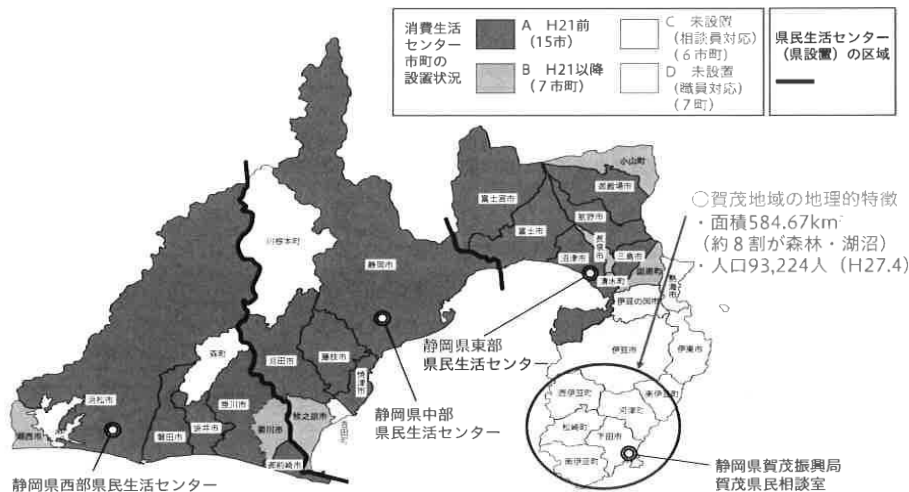
賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

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	<u>事務協定により、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。

令和5年度 出前講座

開催回数 19回（志免町：1回 宇美町：1回 須恵町：2回 粕屋町：13回 篠栗町：2回）

No	月 日	講座名	対象者	場 所	参加人数
1	5月17日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町 「しめカフェ：高齢者」	志免町シーメイト	15
2	6月24日(土) 10:00～	消費者問題啓発講座	須恵町須恵区 「福寿会：高齢者」	須恵町須恵区公民館	36
3	7月29日(土) 10:00～	消費者教育講座	須恵町 須恵町第1小学校区 すこやかコミュニティー児童・保護者	須恵町カルチャーセンター	105
4	9月6日(水) 13:00～	消費者問題啓発講座	宇美町平成自治区 「平成自治会：高齢者」	宇美町平成自治区公民館	20
5	9月7日(木) 10:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町新町区 「松寿会：高齢者」	篠栗町新町区公民館	17
6	10月11日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長戸区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町長戸区公民館	12
7	10月12日(木) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原下区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町長者原下区公民館	30
8	10月12日(木) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町花ヶ浦区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町花ヶ浦区公民館	18
9	10月18日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原上区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町長者原上区公民館	18
10	10月26日(木) 14:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町 「認知カフェ：高齢者」	オアシス篠栗	7
11	11月2日(木) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町阿恵区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町阿恵区公民館	18
12	11月7日(火) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町江辻区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町江辻山会館	10
13	11月8日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町若宮区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町若宮区公民館	13
14	11月15日(水) 11:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町大隈地区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町大隈区公民館	14
15	11月28日(火) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町戸原区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町戸原区公民館	20
16	12月15日(金) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原中区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町長者原中区公民館	16
17	12月20日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町原町区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町原町区公民館	12

18	1月9日(火) 10:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町サンライフ区 「ゆうゆうサロン：高齢者」	粕屋町サンライフ区公民館	16
19	1月22日(月) 10:00～	消費者問題啓発講座	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	18
	合 計				415

出前講座の様子

志免町 消費者問題啓発講座



宇美町 消費者問題啓発講座



須恵町 消費者問題啓発講座



須恵町 消費者教育講座



粕屋町 消費者問題啓発講座



粕屋町 消費者問題啓発講座



篠栗町 消費者問題啓発講座



事業概要

(令和 6 年 10 月)

編集 かすや中南部広域消費生活センター

〒811-2244 福岡県糟屋郡志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

TEL: 092-936-1597 【事務連絡】

TEL: 092-936-1594 【相談受付】

FAX: 092-936-1610
