

沼津市の消費者行政について

令和6年8月28日



静岡県沼津市について



沼津市

沼津市

面積 186.82km²
(令和6年1月1日現在)

人口 186,463人

世帯数 94,183世帯
(令和6年8月1日現在)

市制施行 大正12年(1923年)7月1日



沼津市消費生活センターについて

■ 開設等

- 昭和48年6月 消費生活相談所 開設
※昭和49年2月 沼津市消費者協会設立
- 平成21年9月 消費生活センターへ改称
- 平成28年4月 沼津市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条例施行

■ 場所

沼津市役所2階 政策推進部生活安心課内

■ 開所時間

8:30~17:15 (土・日・祝日を除く)

■ 体制

- 生活安心課長兼消費生活センター所長兼市民相談センター所長 1名
生活安心課課長補佐 1名
消費生活センター主査兼市民相談センター主査 1名
消費生活センター主事 1名
消費生活相談員 2名

■ 予算 (令和6年度)

- ・消費生活相談員人件費 9,808千円
・消費者行政経費 3,195千円
(行政職員人件費除く)

(特定財源のうち) 地方消費者行政強化交付金を活用した県消費者行政強化促進事業費補助金
強化事業: 悪質電話対策機器購入費補助ほか見守り体制に係る経費 523千円
推進事業: 消費生活相談員の処遇改善 943千円
高校生等消費者教育に係る経費 674千円



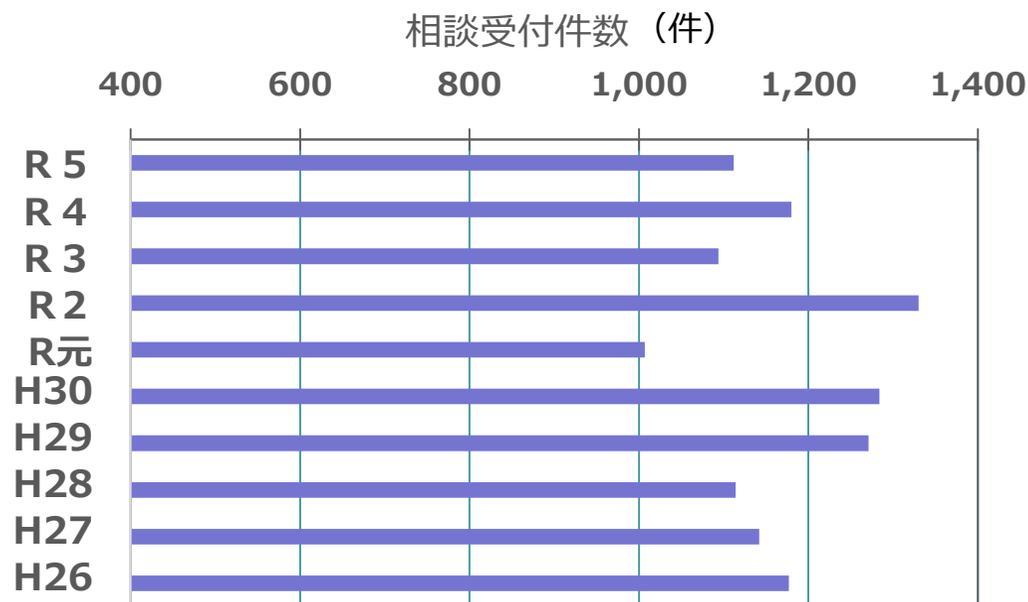
■ 消費生活センターキャラクター
賢いぬまづの「たからっこ」



沼津市消費生活相談の概要

1. 相談受付件数

年度	件
R 5	1,112
R 4	1,180
R 3	1,094
R 2	1,330
R元	1,007
H30	1,284
H29	1,271
H28	1,114
H27	1,142
H26	1,177



2. 相談方法

相談方法		R 5	R 4	R 3	R 2	R元
件数 (件)	電話	979	1,012	967	1,168	838
	来訪	128	162	125	160	157
	文書	5	6	2	2	12
	合計	1,112	1,180	1,094	1,330	1,007
相談方法		R 5	R 4	R 3	R 2	R元
構成比 (%)	電話	88.0	85.8	88.4	87.8	83.2
	来訪	11.5	13.7	11.4	12	15.6
	文書	0.5	0.5	0.2	0.2	1.2



沼津市消費生活相談の概要

3. 処理結果と期間

(件)

処理結果	R 5	R 4	R 3	R 2	R元
助言（自主交渉）	941	978	945	1,137	784
斡旋解決	85	92	31	33	61
他機関紹介	27	42	31	62	28
処理不要	22	19	47	63	51
その他情報提供	17	24	2	3	2
斡旋不調	14	5	14	10	34
処理不能	6	20	24	22	47
合計	1,112	1,180	1,094	1,330	1,007

(件)

期間	R 5	R 4	R 3	R 2	R元
即日処理	1,038	1,108	979	1,208	897
継続処理	74	72	115	122	110
合計	1,112	1,180	1,094	1,330	1,007

4. 契約当事者の職業

(件)

職業	R 5	R 4	R 3	R 2	R元
無職	491	449	370	432	426
給与生活者	349	425	395	463	324
自営・自由業者	76	89	88	102	54
家事従事者	57	95	123	170	92
企業・団体	43	32	42	47	33
学生	22	26	24	48	27
行政	0	1	0	0	0
その他・不明	74	63	52	68	51
合計	1,112	1,180	1,094	1,330	1,007

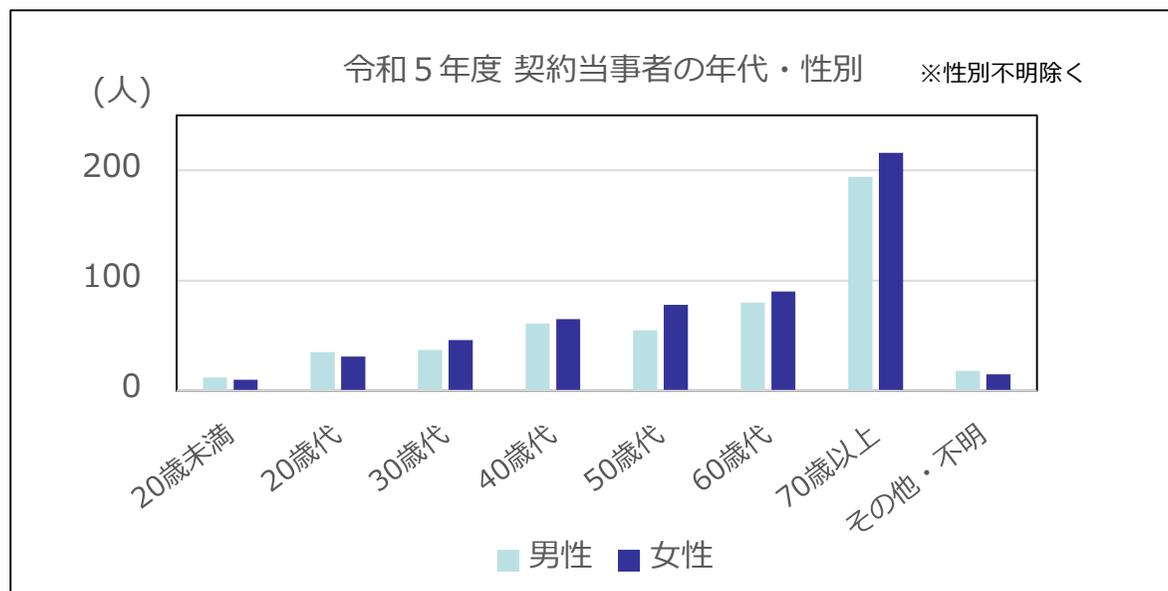


沼津市消費生活相談の概要

5. 契約当事者の年齢

(件)

	R 5			R 4			R 3			R 2			R 元		
	男性	女性	計 (不明含む)												
20歳未満	12	10	22	4	13	17	17	6	23	22	15	37	11	7	18
20歳代	35	31	66	37	63	100	29	34	63	30	64	94	21	25	47
30歳代	37	46	83	48	46	95	45	55	100	51	63	115	25	40	65
40歳代	61	65	126	64	82	146	49	68	117	55	89	145	58	59	117
50歳代	55	78	133	72	84	156	64	79	143	78	92	170	53	79	132
60歳代	80	90	170	89	93	182	91	118	209	101	111	212	69	114	183
70歳以上	194	216	410	174	230	406	141	203	346	181	266	447	112	243	356
その他・不明	18	15	102	26	12	78	25	19	93	25	27	110	20	26	89
合計	492	551	1,112	514	623	1,180	461	582	1,094	543	727	1,330	369	593	1,007

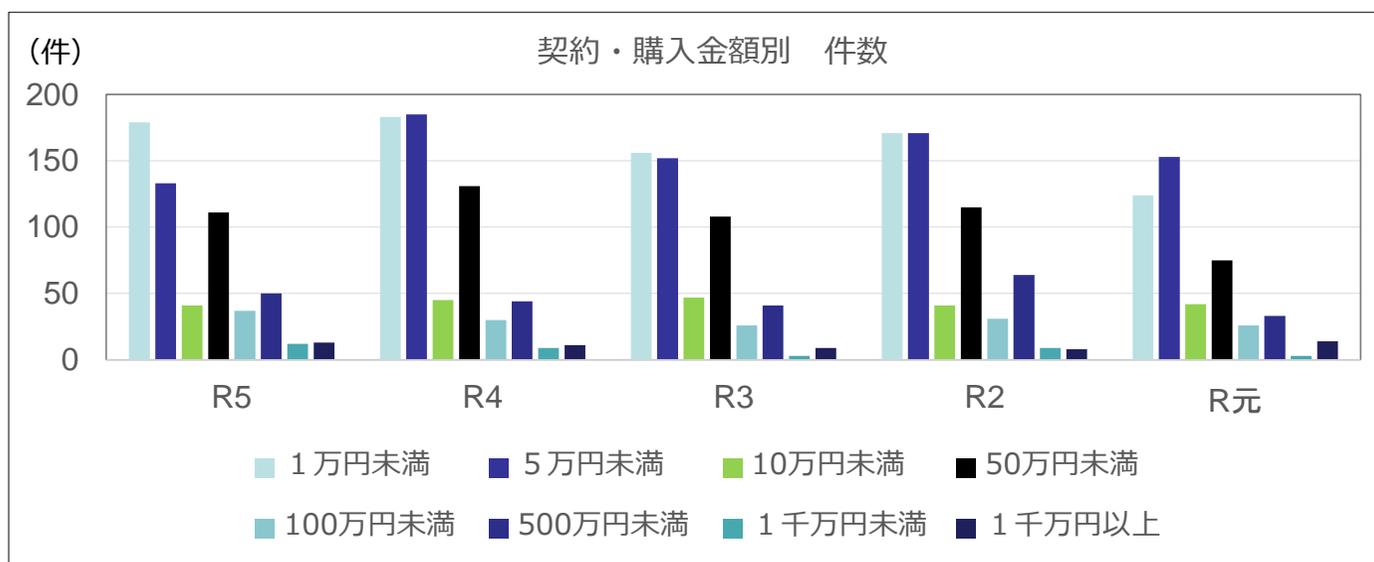


沼津市消費生活相談の概要

6. 契約・購入金額

(件・円)

分類	R 5		R 4		R 3		R 2		R 元	
	件数	購入・契約金額								
1万円未満	179	861,601	183	844,604	156	709,999	171	702,922	124	469,002
5万円未満	133	2,661,003	185	3,846,392	152	3,229,954	171	4,199,631	153	3,568,654
10万円未満	41	2,863,681	45	3,241,448	47	3,248,648	41	2,880,651	42	3,081,197
50万円未満	111	26,614,990	131	38,598,050	108	27,400,394	115	29,516,481	75	19,501,554
100万円未満	37	25,159,976	30	19,694,125	26	16,746,364	31	19,351,179	26	17,350,397
500万円未満	50	100,940,781	44	81,265,879	41	74,394,035	64	144,920,496	33	65,405,601
1千万円未満	12	68,506,026	9	55,500,000	3	17,979,549	9	53,394,300	3	18,370,000
1千万円以上	13	424,251,000	11	243,600,000	9	183,700,000	8	274,810,000	14	297,700,000
計	576	651,859,058	638	446,590,498	542	327,408,943	610	529,775,660	470	425,446,405

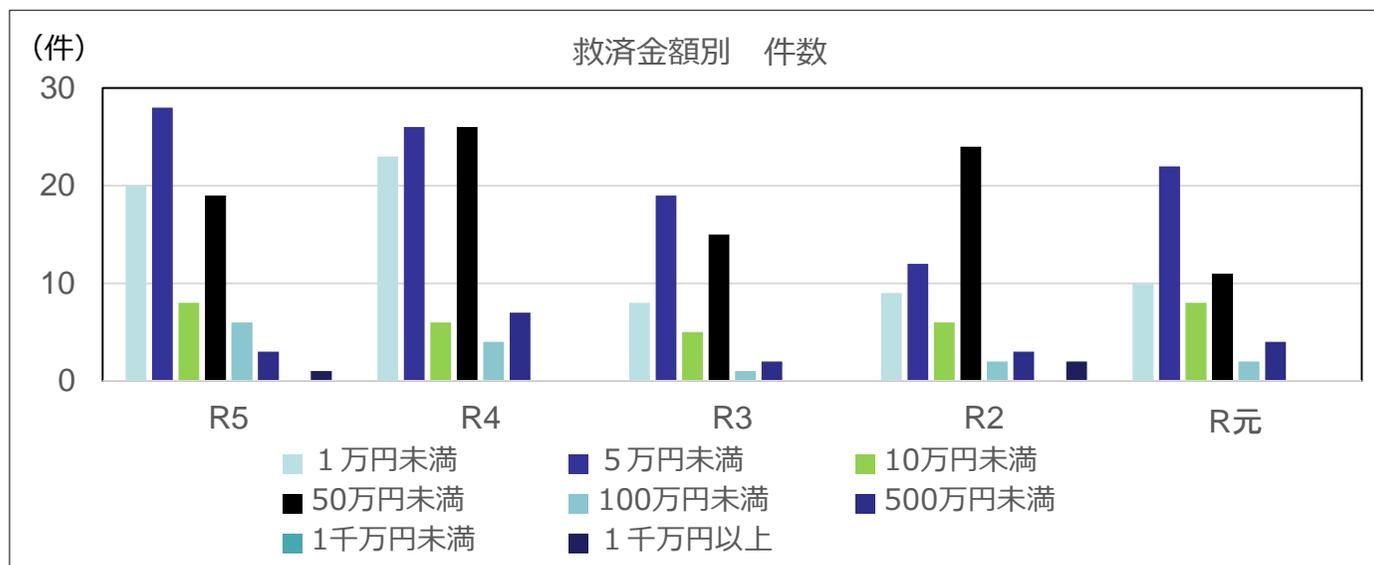


沼津市消費生活相談の概要

7. 救済金額

(件・円)

分類	R 5		R 4		R 3		R 2		R 元	
	件数	救済金額	件数	救済金額	件数	救済金額	件数	救済金額	件数	救済金額
1万円未満	20	115,196	23	133,379	8	41,853	9	37,133	10	29,672
5万円未満	28	626,492	26	482,751	19	450,956	12	378,691	22	587,142
10万円未満	8	565,930	6	477,168	5	366,746	6	406,980	8	629,907
50万円未満	19	5,569,470	26	8,917,350	15	4,381,305	24	7,684,100	11	2,943,819
100万円未満	6	4,455,000	4	2,762,050	1	660,000	2	1,298,000	2	1,257,200
500万円未満	3	4,620,000	7	10,880,000	2	4,060,000	3	6,350,000	4	6,014,000
1千万円未満	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—
1千万円以上	1	27,500,000	0	—	0	—	2	54,300,000	0	—
計	85	43,392,088	92	23,652,698	50	9,960,860	58	70,454,904	57	11,461,740



沼津市消費生活相談の概要

8. 商品別分類

(件)

商品大分類	代表的なもの	R 5	R 4	R 3	R 2	R 元
商品一般	郵便・メールなどを使った架空請求	123	117	93	140	162
食料品	食品・健康食品・水	76	70	77	122	82
住居品	寝具類・家電製品	47	55	55	52	35
光熱水品	電気・ガス・水道	32	43	39	30	29
被服品	衣類・アクセサリ・身の回り品	41	64	62	45	39
保健衛生品	化粧品・保健衛生品・理美容器具	79	116	95	116	49
教養娯楽品	パソコン・モバイル機器・映像商品・玩具	72	75	66	76	64
車両・乗り物	車両・自動車用品・自転車	23	25	27	28	23
土地・建物・設備	土地・建物・屋外装備品	36	26	33	43	29
他の商品	貴金属・昇降機	1	1	1	2	2
商品計		530	592	548	654	514
クリーニング	クリーニング	2	1	0	3	2
レンタル・リース・貸借	レンタルサービス・不動産貸借	48	43	37	50	32
工事・建築・加工	新築工事・屋根工事・電気工事・加工サービス	35	35	32	45	36
修理・補修	修理サービス・車検サービス	35	20	28	52	20
管理・保管	保守管理契約・一時預かりサービス・コインパーキング	2	1	1	1	4
役務一般	複合サービス会員	13	5	9	2	5
金融・保険サービス	各種保険・金融取引・融資サービス	69	79	69	81	56
運輸・通信サービス	運輸・貨物運送・電話・通信サービス・テレビ放送	70	70	81	206	140
教育サービス	学校・学習塾・家庭教師・留学	0	2	1	4	3
教養・娯楽サービス	旅行代理業・宿泊施設・各種講座・娯楽サービス	82	77	91	30	24
保健・福祉サービス	医療・理美容・エステ・老人福祉・社会保険・駆除サービス	62	106	68	67	78
他の役務	外食・冠婚葬祭・各種サービス	89	62	46	55	35
内職・副業・ネズミ講	各種内職・副業・ネズミ講	13	14	11	5	4
他の行政サービス	証明・パスポート・マイナンバー	8	24	10	30	7
役務計		528	539	484	631	446
他の相談	家庭管理・しきたり・アンケート・債権回収	54	49	62	45	47
総計		1,112	1,180	1,094	1,330	1,007

沼津市消費生活相談の概要

9. 相談内容別分類

(件)

相談内容	R 5	R 4	R 3	R 2	R元
契約・解約	926	977	847	993	739
販売方法	610	604	372	542	188
価格・料金	243	372	166	263	141
品質・機能・役務品質	129	159	127	158	126
接客対応	97	161	42	48	35
表示・広告	63	98	119	146	29
安全・衛生	26	35	32	38	22
生活知識	24	12	21	13	15
法規・基準	15	31	19	19	10
買物相談	5	3	4	9	5
計量・量目	1	2	1	2	0
施設・設備	1	1	1	3	0
包装・容器	1	0	2	1	0
その他	24	26	27	33	8

※1つの相談が複数の相談内容にまたがる場合があるため、件数合計は年度別相談件数と一致しない。

10. 販売購入形態別分類

(件)

販売購入形態	R 5	R 4	R 3	R 2	R元
通信販売	328	383	354	412	243
店舗購入	153	200	179	230	185
訪問販売	95	92	100	155	98
電話勧誘販売	71	54	52	78	54
訪問購入	25	16	10	9	7
マルチ・マルチまがい取引	5	9	6	9	5
ネガティブオプション	1	2	2	5	3
その他無店舗販売	1	1	2	2	0
不明・無関係	433	423	389	430	412
合計	1,112	1,180	1,094	1,330	1,007



沼津市消費者教育推進計画と沼津市消費者教育推進地域協議会

1. 沼津市消費者教育推進計画

(第1次) 平成28年度～令和2年度

- 「沼津市消費者教育の在り方検討懇話会」(平成26年度～27年度)において検討
- 市独自の取組 高等学校が多い →高等学校における消費者教育に力を入れていく
「沼津方式」と呼ばれるゴミの分別収集により、環境への意識が根付き →地域・家庭でのエコな生活の取組を推進
- 成果目標 「契約等の消費者トラブルの相談が消費生活センターで出来ることを知っている市民の割合(50%)」
「契約書や印鑑の押印が無くても契約が成立することを知っている市民の割合(50%)」
「通信販売やインターネットで買物した商品は、クーリング・オフの対象外であることを知っている市民の割合(50%)」
「消費者教育を受けたことがある市民の割合(25%)」

(第2次) 令和3年度～令和7年度

- 成果目標の継続 「契約等の消費者トラブルの相談が消費生活センターで出来ることを知っている市民の割合(30%)」
「契約書や印鑑の押印が無くても契約が成立することを知っている市民の割合(45%)」
「通信販売やインターネットで買物した商品は、クーリング・オフの対象外であることを知っている市民の割合(30%)」
「消費者教育を受けたことがある市民の割合(20%)」
- 新たな課題への対応 「成年年齢の18歳への引き下げ→早い段階での教育」 等

2. 沼津市消費者教育推進地域協議会

- 平成28年6月設置
- 任期：3年(会長 静岡大学教育学部 色川 卓男教授)
- 構成：教育関係者(大学教授、高等学校校長、沼津市子ども会育成連絡協議会)
消費者団体(沼津市消費者協会)
事業者(沼津市商店街連盟)
労働団体(沼津地区労働者福祉協議会)
地域団体(沼津市自治会連合会)
市長が必要と認める者(弁護士、司法書士、民生委員児童委員)
一般消費者代表(公募委員)
消費生活相談員



消費生活センターによる消費者教育等

1. 広報・HP等広報媒体を活用した情報発信

- 広報ぬまづへの啓発記事の掲載
- 消費生活センターホームページ、市公式SNS（Facebook、X、LINE）を通じた情報発信
- 消費者月間（5月）・消費者被害防止月間（12月）に合わせ、市役所内で掲示、ピロティでのぼり旗を掲揚
- 「たからっこ通信」の制作・配架
- 小中学生向け啓発チラシの配布（小5～中3）
- 市民課モニターでの広告表示

広報ぬまづ
(令和5年10月1日号・令和6年4月1日号)

お知らせ

突然、家に来訪した事業者に「屋根が壊れています。直さないと大変なことになります」と言われたらどうしますか？
トラブル防止のために気を付けたいことをまとめました。

十分検討せず、言われるままに契約していませんか？

ある日突然、家に来訪した事業者に「家の屋根が傷んでいるのが見えただので、無料で見てあげましょうか」と言われた。

屋根が上がった事業者から、「このままだと雨漏りして大変なことになりますよ」と言われて慌ててしまい、修理の契約をした。

その後次々と修理を勧められ、言われるままに契約した。後日、他の事業者に見てもらると、修理は不要で高額な契約だったと分かった。

こんなところに注意しましょう！消費生活センターからのお知らせ

訪問販売は、来訪時に販売目的等を告げる決まりですが、ルールを守らない事業者が実在します。「大変なことになる」と早急な工事を勧められても慌てないでください。

- ◆契約前に、検討する時間を取り、慎重に判断しましょう。
- ◆複数の事業者に見積もりを依頼したり、家族や信頼できる人に相談したりしましょう。
- ◆訪問販売の契約は、後からでも解約できることがあります。
- ◆工事後や支払済でも解約できる場合があります。消費生活センターにご相談ください。

生活安心課のFacebookでは、安全安心なまちを目指して、暮らしに役立つ情報等を発信しています。ぜひご覧ください。

生活安心課 消費生活センター
☎055-934-4841

お知らせ

投資に興味がある人を狙い、巧みな誘導で大金を奪う投資詐欺被害が多発しています。「誰でも簡単に稼げる話」は実在しません。大切な財産を奪われないために注意をしましょう。

こんな相談事例が増えています！

＜お金を引き出そうとしたところ業者と連絡が取れない＞
ネットで無料の投資講座を受講すると、業者からSNSグループに誘われ、指示に従いFX取引を開始した。初めは利益が出て、引き出したため信用したが、再度引き出そうとすると税金などをうたった振り込みが必要と言われ、振り込むと業者と連絡が取れなくなった。

＜要注意！＞儲け話には気をつけよう

投資詐欺等で失ったお金を取り戻すことは非常に困難で、被害に遭わないことが大切です。以下のポイントに気をつけましょう。

- ①有名な名をかけた講座からSNSグループに招待される。
- ②誰でも儲かる「自動で稼げる」「両面話すな、相談するな」と言われた。
- ③画面上は利益が出ているが、お金を振り込みしないと引き出せない。
- ④業者の連絡先や組織について、不明点がある。

◆消費者トラブルで困った時は、消費生活センターまでご相談ください。消費生活センターでは、情報提供や助言を行っています。また、Facebookで暮らしに役立つ情報などを発信していますのでご覧ください。

生活安心課 消費生活センター
☎055-934-4841

左から 市役所内掲示、
「たからっこ通信」、
小中学生向け啓発チラシ



ぬまづ たからっこ通信 (2023年 番外編)

フィッシングメールにご注意を！

受信メール 見本

マイナポイント制度に便乗した詐欺メールが大量に発信されています。

押さないで！

※押しても、次の画面で情報入力しない！

マイナポイントを確認できるかのようなメールを受信しても、メール内のボタンを押さない、クレジットカード情報などを入力しないようご注意ください。

消費者トラブルの相談先
沼津市消費生活センター 電話 055-934-4841

小・中学生が知っておきたい！

消費者トラブル

自分には関係ないよ！ 私は絶対にダメじゃないよ

「自分は大丈夫」と思っていないませんか？

ゲーム課金 ネット通販 ワンクリック詐欺

こんなトラブルに気をつけよう！ 詳細は裏面にチェック！



消費生活センターによる消費者教育等

2. 出前講座

令和5年度 29回（受講者数：約2,700名）

- 学生向け 16回（小学生4回、中学生4回、高校生8回）
- 高齢者向け 9回（寿大学、デイサービスほか）
- 社会人向け 3回（障がい者就業・生活支援センターほか）
- その他 1回（沼津市新規採用職員）



3. 暮らしのセミナー等

令和5年度

- 第1回 令和5年10月30日（月）沼津市民文化センター

『ふくしまの農業の再生から全国に』

講師 「ふくしまの今を語る人」 県外派遣講師 齊藤登氏
運営事務局 田所勇希氏



- 第2回（消費者 お金のセミナーin沼津）

令和6年1月26日（金）沼津市民文化センター

『金融トラブル防止に関する基礎知識・対処法』

講師 大石 美津子氏

（静岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザー）



消費生活センターによる消費者教育等

4. 消費生活展

沼津市消費者協会と沼津市が主体となり、消費生活、環境・くらしに役立つ正しい知識や情報を伝える展示イベントを開催

- 令和6年2月3日(土)・4日(日)
- 会場 : イーラde (JR沼津駅南口)
- テーマ: 「考えよう 地球・環境・くらし」
- 消費生活に関するパネル展示、啓発動画の上映、啓発品の配布 など
- 出展

沼津市消費者協会・沼津友の会・沼津市環境衛生自治推進協会
NPO法人 静岡リサイクル協会・静岡県社会保険労務士会 沼津支部
静岡県わた寝具商工組合・一般財団法人 関東電気保安協会
東京電力パワーグリッド(株) 静岡総支社・静岡ガス(株)
静岡県東部県民生活センター・
沼津市 (商工振興課・環境政策課・クリーンセンター管理課・
危機管理課・水道総務課・生活安心課 消費生活センター)



沼津市消費者安全確保地域協議会

○ 令和6年4月設置

○ 構成

沼津市民生委員児童委員協議会、社会福祉法人沼津市社会福祉協議会、沼津市消費者協会、沼津警察署、静岡県東部県民生活センター、消費生活センター、市民福祉部福祉企画課、市民福祉部社会福祉課、市民福祉部長寿福祉課、市民福祉部介護保険課、市民福祉部障がい福祉課
市内郵便局（令和6年7月追加）

○ 「情報提供連絡票」を用いた消費者トラブル解決・被害拡大防止のための連携体制を構築



悪質電話対策機器購入費補助

- 悪質な電話勧誘商法や、特殊詐欺などの被害防止のため、悪質電話対策機能がある機器の購入費及び設置費の一部を補助。
- 市内に住む人（令和5年度から、65歳以上とする年齢制限を撤廃）
- 補助内容 機器購入費・設置費のうち1/2を補助（上限5,000円）
- 予算額 1,000千円

怪しい電話はお断り!!



悪質な電話勧誘商法や、特殊詐欺などの被害防止のため、悪質電話対策機能がある機器の購入費及び設置費の一部を補助します。

- 対象者** 市内に住む人(年齢制限はありません)
- 補助内容** 機器購入費・設置費のうち1/2を補助(上限5,000円) 1世帯1回
1台限り!
- 対象機器** 販売日から3年までの3種類の機器のうちいずれか
- 申請方法** 添付されている申請用紙にご記入の上、沼津市役所生活安心課へ持参または郵送にてご提出ください。

 沼津市役所 生活安心課
電話(055)934-4841



御清聴ありがとうございました