

令和3年度

# 湯沢市消費者行政の概要



令和4年7月

湯沢市市民生活部くらしの相談課

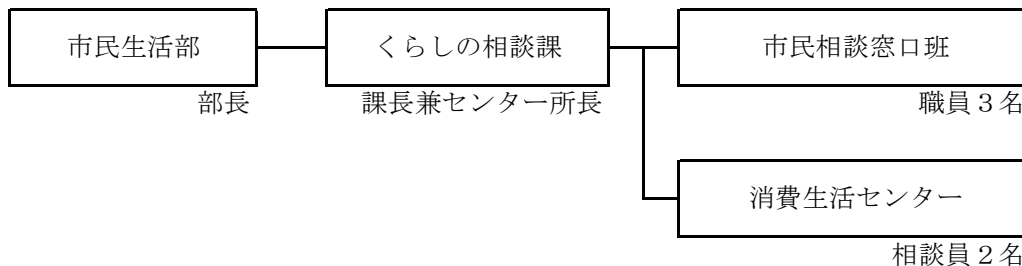
# 目 次

1	消費者行政の組織	1
(1)	組織・職員構成	1
(2)	所掌事務	1
①	市民相談窓口班	1
②	消費生活センター	1
(3)	相談受付窓口	1
2	消費生活相談の実績	1
(1)	消費生活相談の概要	1
①	相談形態	2
②	相談者の属性	2
③	相談者の職業別	2
④	販売購入形態	2
⑤	内容別相談件数	3
⑥	処理期間別件数	3
⑦	処理結果件数	4
(2)	多重債務相談	4
①	相談形態	4
②	相談に訪れたきっかけ	4
③	相談者の属性	4
④	相談者の職業	5
⑤	多重債務のきっかけ	5
⑥	債務額	5
⑦	相談延べ時間	5
⑧	借入先社数	6
⑨	借入先内訳	6
3	安全三法にかかる市内店舗立入調査	6
4	消費者被害の未然防止対策のための施策	6
(1)	地方消費者行政活性化基金事業及び地方消費者行政推進事業	6
(2)	啓発事業	7
①	消費生活出前講座	7
②	コミュニティFMによる注意喚起CM放送	7
③	消費生活センター「出張相談所」の開設	7
④	「消費生活展」の開催	7
⑤	消費生活センターだよりの掲載（市広報）	7
⑥	緊急防災メール・FMラジオによる啓発	8
⑦	来庁者に対する啓発	8
⑧	「消費生活セイフティ講座」の開催	8

## 1 消費者行政の組織

### (1) 組織・職員構成

平成21年9月に消費者安全法が施行され、市町村における消費生活センターの設置が努力義務とされたことに伴い、平成23年4月1日に消費生活センター要綱を施行し、くらしの相談課内に消費生活センターを設置、その後、消費者安全法の一部改正に伴い、平成28年4月1日に消費生活センター条例を施行した。



### (2) 所掌事務

#### ①市民相談窓口班

- ・市民相談に関すること。
- ・消費者行政に関すること。
- ・空き家に関すること。
- ・課内及び消費生活センターの庶務に関すること。

#### ②消費生活センター

- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること。
- ・消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。
- ・消費生活に関する知識の普及に関すること。
- ・上記3項目に関する事務に附帯する事務を行うこと。

### (3) 相談受付窓口

- ・受付時間 平日 午前8時30分から午後5時まで
- ・相談専用電話番号 0183-72-0874
- ・課ダイヤルイン電話 0183-73-2115
- ・窓口の所在地 湯沢市佐竹町1番1号  
湯沢市役所本庁舎 市民生活部くらしの相談課内

## 2 消費生活相談の実績

### (1) 消費生活相談の概要

消費生活センターでは、電話勧誘、訪問販売、多重債務など消費生活における問題解決のため、相談員2名を配置し相談や問い合わせに応じている。問題が多岐にわたる場合は、弁護士など専門家への相談を案内したり、関係機関との連携により解決へ向けて支援している。

令和3年度に寄せられた消費生活相談は156件で、前年度に比べて42件減少している。70歳代からの相談が19.8%と最も多く、次いで60歳代、80歳代以上となっており、高齢者の割合は全体の半数を占めている。

前年から相談件数は減少したものの、新型コロナウイルス感染症の影響による副業トラブル健康及び娯楽に関する契約トラブルが引き続き見られるほか、高齢者をターゲットにした還付金詐欺や通信販売のトラブルが増加している。

高齢や障がいにより、被害に巻き込まれていることに気づけない消費者も多く、見守り体制と日常的な情報提供や啓発をより強化していく必要がある。

また、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、今後は、若年層の消費者トラブルが増加することが懸念されることから、早い段階から家庭、学校、地域で消費者教育が浸透するような取り組みが必要になってきている。

### ①相談形態

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
電話	89	123	73	( 46.8%)	△ 50
面談	120	75	83	( 53.2%)	8
書面	0	0	0	( 0.0%)	0
メール	0	0	0	( 0.0%)	0
合計	209	198	156	( 100.0%)	△ 42

### ②相談者の属性

項目	令和元年度			令和2年度			令和3年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	0	1	1	2	0	2	1	0	1	0.6%
20歳代	5	2	7	3	8	11	4	4	8	5.1%
30歳代	9	4	13	1	6	7	2	8	10	6.4%
40歳代	7	15	22	9	11	20	5	6	11	7.1%
50歳代	16	13	29	11	11	22	7	8	15	9.6%
60歳代	27	18	45	14	14	28	10	15	25	16.0%
70歳以上	25	29	54	22	33	55	14	17	31	19.9%
80歳以上	/	/	/	/	/	/	9	14	23	14.7%
不明	16	19	35	31	22	53	16	10	26	16.7%
※年代、性別不明	/	/	3	/	/	/	/	/	6	3.8%
合計	105	101	209	93	105	198	68	82	156	100.0%

※年代、性別不明欄は、事業者による相談や他市町村からの経由相談であり、年代、性別が特定できないものである。

### ③相談者の職業別

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	65	58	45	( 28.8%)	△ 13
自営業	18	10	21	( 13.5%)	11
家事従業者	6	4	2	( 1.3%)	△ 2
学生	1	2	3	( 1.9%)	1
無職	87	85	53	( 34.0%)	△ 32
団体	0	0	4	( 2.6%)	4
不明・その他	32	39	28	( 17.9%)	△ 11
合計	209	198	156	( 100.0%)	△ 42

### ④販売購入形態

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減	
	件数	件数	件数	(構成割合)		
店舗購入	43	31	20	( 12.8%)	△ 11	
無店舗販売	訪問販売	9	16	5	( 3.2%)	△ 11
	通信販売	34	48	43	( 27.6%)	△ 5
	マルチ商法	1	2	1	( 0.6%)	△ 1
	電話勧誘販売	39	36	25	( 16.0%)	△ 11
	その他	2	7	2	( 1.3%)	△ 5

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
不明・無関係	81	58	60	( 38.5%)	2
合計	209	198	156	( 100.0%)	△ 42

【参考：無店舗販売の説明】

訪問販売	家庭訪問、職場訪問、1日だけ開催する展示販売、SF（睡眠）商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等。
通信販売	通信手段（郵便、電話、ファックス、インターネット）を用いて契約するもの。
マルチ商法	販売組織に加入した販売員が、知人や友人などを勧誘、ねずみ講式に会員を増やし、商品やサービスを販売していく。ほとんどの人が損をする仕組み。
電話勧誘販売	業者が消費者に電話をかけまたは特定のやり方で電話をかけさせ、その電話の勧誘により郵便等で契約を締結するもの。

⑤内容別相談件数

項目	内容	件数
商品一般	架空請求・迷惑メール・カードショッピング	11
食料品	健康食品	10
住居品	寝具・不用品改修	2
光熱水品	電力	8
被服品	服・靴	6
保健衛生品	マスク・化粧品	12
教養娯楽品	Wi-Fi・電話・時計・ゲーム機・数珠	9
車両・乗り物	自動車	5
土地・建物・設備	アンテナ工事・リフォーム	0
賃貸・リース	アパート契約	4
工事・建築・加工・修繕	リフォーム・蛇口修理	3
金融・保険サービス	借金・投資・生命保険	20
運輸・通信サービス	光回線・光卸回線・プロバイダ・出会い系	19
教養・娯楽サービス	通信サービス・フィットネスクラブ	6
保健・福祉サービス	シロアリ駆除・脱毛症治療・浄化槽検査	11
役務	雪下ろし・廃品回収・サポート契約	14
内職・副業・ねずみ講	副業	3
他	貴金属・クリーニング	13
合計		156

⑥処理期間別件数

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	184	180	113	( 72.4%)	△ 67
継続処理	25	18	43	( 27.6%)	25
合計	209	198	156	( 100.0%)	△ 42

## ⑦処理結果件数

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
他機関紹介	0	1	0	( 0.0%)	△ 1
助言	76	33	25	( 16.0%)	△ 8
情報提供	108	141	96	( 61.5%)	△ 45
斡旋解決	22	16	27	( 17.3%)	11
斡旋不調	1	1	0	( 0.0%)	△ 1
処理不能	0	0	0	( 0.0%)	0
処理不要	2	6	8	( 5.1%)	2
合計	209	198	156	( 100.0%)	△ 42

### 【参考：処理結果件数の説明】

他機関紹介	センターでは斡旋せず、他機関を紹介したもの。
助言	センターが斡旋しなくても、相談者が事業者自主交渉することで解決する可能性がありかつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主解決の方法をアドバイスしたもの。
情報提供	斡旋以外の処理で、アドバイスや情報提供したもの。
斡旋解決	センターが斡旋に入り、解決がみられたもの。
斡旋不調	事業者が斡旋に応じないもの、また解決をみななかったもの。
処理不能	何らかの物理的理由で処理ができない、相談者や事業者と連絡がとれなくなったもの。
処理不要	相談者が処理を望んでいない場合や、相談者が取り下げしたもの、センターが処理不要と判断したもの。

## (2) 多重債務相談

消費者金融からの借りに加え、銀行カードローンによる借入れも増加している。生活困窮者として他機関が相談を受け、センターが引き継いだケースが多く見受けられた。今後も生活困窮に起因する多重債務相談の増加が予想される。

項目		男	女	合計
①相談形態	電話	0	3	3
	面談	9	3	12
	その他	0	0	0
	合計	9	6	15
②相談に訪れたきっかけ	新聞・広報誌・チラシ	1	1	2
	家族や知人からの紹介	3	1	4
	他部署・他機関からの紹介	5	2	7
	その他	0	0	0
	不明	0	2	2
	合計	9	6	15
③相談者の属性	20歳未満	0	0	0
	20歳代	1	2	3
	30歳代	0	3	3

項 目		男	女	合計
③相談者の属性	40歳代	0	0	0
	50歳代	4	0	4
	60歳代	2	0	2
	70歳代	1	0	1
	80歳代以上	0	0	0
	不明	1	1	2
	年代・性別不明	0	0	0
	合計	9	6	15
④相談者の職業	給与所得者	1	5	6
	自営業	3	0	3
	家事従事者	0	0	0
	学生	0	0	0
	無職	4	1	5
	団体	0	0	0
	不明・他	1	0	1
	合計	9	6	15
⑤多重債務の きっかけ	低収入・収入減・生活費不足	2	1	3
	商品・サービス購入	2	2	4
	ギャンブル・遊興費	0	0	0
	事業資金の補填	1	0	1
	保証人・借金肩代わり	1	1	2
	住宅ローン等の返済	0	0	0
	本人、家族の病気・怪我	1	0	1
	奨学金	0	0	0
	その他	0	2	2
	不明	2	0	2
	合計	9	6	15
⑥債務額	100万円未満	1	3	4
	100万円以上300万円未満	3	3	6
	300万円以上500万円未満	2	0	2
	500万円以上1,000万円未満	1	0	1
	1,000万円以上2,000万円未満	1	0	1
	2,000万円以上5,000万円未満	0	0	0
	5,000万円以上	0	0	0
	不明	1	0	1
	合計	9	6	15
⑦相談延べ時間	30分未満	1	4	5
	30分以上1時間未満	4	1	5
	1時間以上1時間30分未満	0	1	1
	1時間30分以上2時間未満	3	0	3
	2時間以上	1	0	1
	合計	9	6	15

項 目		男	女	合計
⑧借入先社数	1社から2社	4	1	5
	3社から5社	4	4	8
	6社以上	1	1	2
	合計	9	6	15
⑨借入先内訳	消費者金融のみ	1	4	5
	銀行のみ（カードローン含む）	1	0	1
	銀行のみ（カードローン含まない）	1	0	1
	消費者金融及び銀行（カードローン含む）	3	2	5
	消費者金融及び銀行（カードローン含まない）	2	0	2
	個人	1	0	1
	その他	0	0	0
	合計	9	6	15

### 3 安全三法にかかる市内店舗立入調査

消費者が日常使用する商品の選択や安全性の確保のために不可欠な「表示」について、安全三法（家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法）に基づき、適正な表示が行われているか、市内店舗の立入調査を実施した。

対象品目は、消費者庁及び経済産業省が指定した重点品目である。

実施日	令和3年12月6日・9日		
対象法	家庭用品品質表示法	消費生活用製品安全法	電気用品安全法
対象品目	（4品目） ・膝掛け（繊維製品） ・盆（合成樹脂加工品） ・電気掃除機 （電気機械器具） ・住宅用、家具用ワックス （雑貨工業品）	（5品目） ・乳幼児用ベッド ・ライター ・石油給湯器 ・石油ふろがま ・石油ストーブ	（4品目） ・直流電源装置 ・リチウム蓄電池 ・調理家電 ・空気清浄機
店舗数	11店舗	12店舗	8店舗
検査個数	60点	46点	67点
違反表示	なし	なし	なし

### 4 消費者被害の未然防止対策のための施策

#### （1）地方消費者行政活性化基金事業及び地方消費者行政推進事業

県補助金 消費生活相談臨時対策基金事業費補助金（平成21年度～平成26年度）

消費者行政推進補助金（平成27年度～）

事業名	令和元年度	令和2年度	令和3年度
消費生活相談員等 レベルアップ事業	・相談員研修参加 ・行政職員研修参加 97千円		
消費生活相談体制 整備事業	・相談員報酬1名分 ・既存相談員勤務日増 報酬引上げ分 1,706千円	・相談員報酬1名分 ・既存相談員勤務日増 報酬引上げ分 716千円	・相談員報酬1名 報酬引き上げ分 828千円



事業名	令和元年度	令和2年度	令和3年度
地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（消費者の安全・安心を確保するための取組み）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発パンフレット</li> <li>・啓発ティッシュ</li> <li>・コミュニティFM放送</li> </ul> <p style="text-align: right;">194千円</p>	/	/

## （２）啓発事業

### ①消費生活出前講座

開催日	会場	団体	参加者	内容
6月26日	複合施設ばあとなあ	湯沢雄勝障がい者就業生活支援センター	12	消費者トラブルと対処方法
12月20日	湯沢ロイヤルホテル	民生児童委員協議会 地域福祉部会	30	消費者トラブルの防止について

### ②コミュニティFMによる注意喚起CM放送（エフエムゆーとぴあ）

放送期間	放送内容
2月14日 ～ 3月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海産物の電話勧誘と送り付け 11回</li> <li>・テレビショッピングトラブル 11回</li> </ul> <p style="text-align: center;">1回の放送 155秒～180秒</p> <p style="text-align: right;">のべ22回</p>

### ③消費生活センター「出張相談所」の開設

開設日	会場	開設時間
11月5日	リフレッシュ交流センター「ほっと館」	午前9時30分～午前11時30分
11月19日	稲川老人福祉センター「緑風荘」	午前9時30分～午前11時30分

### ④「消費生活展」の開催

開設日	会場	開設時間
11月1日～14日	リフレッシュ交流センター「ほっと館」	施設の開館時間中
11月15日～28日	稲川老人福祉センター「緑風荘」	施設の開館時間中
12月2日～16日	湯沢図書館	施設の開館時間中

### ⑤消費生活センターだよりの掲載（市広報）

掲載号	内容
5月1日号	消費者月間「消費で築く新しい日常」
7月1日号	振り込め詐欺見張隊の貸し出し・「電気料金が安くなる」勧誘電話に注意
9月1日号	法テラス無料法律相談会・「アナログ回線戻し」の勧誘電話に注意
11月1日号	消費生活センター「出張相談」・「消費生活展」開催します
1月1日号	注意喚起「簡単に儲かる仕事はありません！副業の誘いには注意しましょう」
3月1日号	4月から18歳以上が成人です！悪質業者は狙っています

⑥緊急防災メール・FMラジオによる啓発

依頼日	内 容
4月26日	新型コロナワクチン接種は無料です！ 行政機関を装ったなりすまし電話にご注意ください
8月6日	行政機関をかたった不審な電話にご注意ください
2月16日	騙されないで！還付金詐欺が多発しています
3月31日	ちょっと待って！銀行やATMに誘導する電話は詐欺です

⑦来庁者に対する啓発

展示期間	展示場所	内 容
5月 消費者月間	本庁舎市民ロビー	消費生活パネル展「消費で築く新しい日常」
1月6日～3月11日	本庁舎市民ロビー	パネル展「成年年齢引き下げ18歳から大人」
常 時	本庁舎市民ロビー ほか市内公共施設	パネルの展示、資料設置及びチラシの配布

⑧「消費生活セイフティ講座」の開催（秋田県との共催）

開催日	会 場	内 容
11月30日	湯沢市役所本庁舎	健やかな暮らしと生活見直し術