

令和4年度

湯沢市消費者行政の概要



令和5年7月

湯沢市市民生活部環境共生課

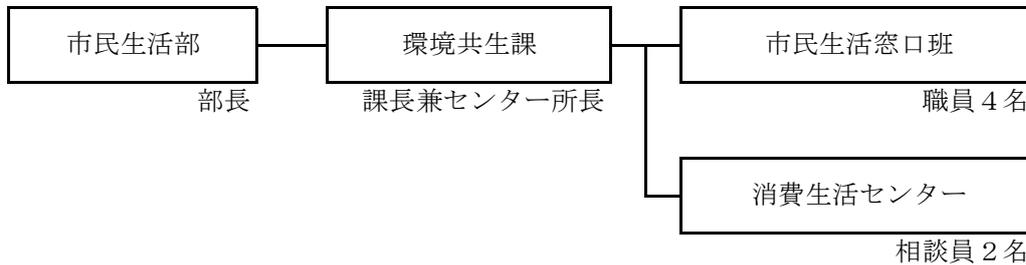
目 次

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	市民生活窓口班	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	3
⑤	内容別相談件数	3
⑥	処理期間別件数	4
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)	地方消費者行政推進事業	6
(2)	消費者被害防止事業	7
①	消費生活出前講座	7
②	スーパー、金融機関での啓発活動	7
③	消費生活展の開催	7
④	消費生活センターだよりの掲載（市広報）	7
⑤	緊急防災メール、FMラジオ、市ホームページでの注意喚起	7
⑥	高等学校との消費者教育連携	8
⑦	消費者被害防止のための啓発活動	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、環境共生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市民生活窓口班

- ・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。
- ・交通安全対策に関すること。
- ・交通災害等共済に関すること。
- ・防犯に関すること。
- ・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 市民生活部環境共生課内

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、商品の購入、サービスの契約に関するトラブルや多重債務など消費生活に関する相談に応じるため、相談員2名を配置している。問題が多岐にわたる場合は、弁護士など専門相談窓口の案内や各関係機関との連携による支援を行っている。

令和4年度に寄せられた消費生活相談は210件で、通信販売に関するトラブルが4分の1以上を占めており、インターネット利用者の増加や新型コロナウイルス感染症の流行も一因と考えられる。

消費生活センターでは、相談対応のほかトラブルの未然防止活動がより重要と捉え、令和4年度は従前の活動に加え、金融機関及びスーパーマーケットでの啓発活動、市内高等学校との連携による消費者教育の推進、メールによる相談受付など新たな取組により消費生活相談体制の充実を図っている。

- ・湯沢市の人口 41,130人 (令和5年3月末現在)
- ・湯沢市の世帯数 17,520世帯 (令和5年3月末現在)
- ・消費者行政予算

①消費者行政推進総務費	47,000 円
②消費生活相談事業	4,404,000 円
③消費者被害防止事業	102,000 円
	4,553,000 円

①相談形態

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
面談	75	83	75	(35.7%)	△ 8
電話	123	73	134	(63.8%)	61
書面	0	0	0	(0.0%)	0
メール	0	0	1	(0.5%)	1
合計	198	156	210	(100.0%)	54

②相談者の属性

項目	令和2年度			令和3年度			令和4年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	2	0	2	1	0	1	0	1	1	0.5%
20歳代	3	8	11	4	4	8	2	8	10	4.8%
30歳代	1	6	7	2	8	10	6	10	16	7.6%
40歳代	9	11	20	5	6	11	17	6	23	11.0%
50歳代	11	11	22	7	8	15	11	17	28	13.3%
60歳代	14	14	28	10	15	25	21	20	41	19.5%
70歳以上	22	33	55	14	17	31	14	21	35	16.7%
80歳以上	/	/	/	9	14	23	10	8	18	8.6%
不明	31	22	53	16	10	26	9	17	26	12.4%
※年代、性別不明	/	/	/	/	/	6	/	/	12	5.7%
合計	93	105	198	68	82	156	90	108	210	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2年度	令和3年度	令和4年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	58	45	68	(32.4%)	23
自営業	10	21	20	(9.5%)	△ 1
家事従業者	4	2	2	(1.0%)	0
学生	2	3	0	(0.0%)	△ 3
無職	85	53	68	(32.4%)	15
団体	0	4	12	(5.7%)	8
不明・その他	39	28	40	(19.0%)	12
合計	198	156	210	(100.0%)	54

④販売購入形態

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
店舗購入	31	20	24	(11.4%)	4
無店舗販売	訪問販売	16	5	16 (7.6%)	11
	通信販売	48	43	57 (27.1%)	14
	マルチ商法	2	1	1 (0.5%)	0
	電話勧誘販売	36	25	18 (8.6%)	△ 7
	その他	7	2	7 (3.3%)	5
不明・無関係	58	60	87	(41.4%)	27
合計	198	156	210	(100.0%)	54

【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	27
食料品	健康食品	15
住居品	寝具・不要品改修	6
光熱水品	電力	6
被服品	服・靴	7
保健衛生品	化粧品・マスク	23
教養娯楽品	Wi-Fi・電話・時計・ゲーム機・数珠	14
車両・乗り物	自動車	6
土地・建物・設備	アンテナ工事・リフォーム	2
賃貸・リース	アパート契約	3
工事・建築・加工・修繕	リフォーム・蛇口修理	5
金融・保険サービス	借金・投資・生命保険	38
運輸・通信サービス	光回線・光卸回線・プロバイダ・出会い系	18
教育サービス	奨学金	2
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・浄化槽検査・脱毛症治療	10
役務	雪下ろし・廃品回収・サポート契約	10
内職・副業・ねずみ講	副業	4
他	宗教・身元引受人・検察審査員	8
合計		210

⑥処理期間別件数

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	180	113	207	(98.6%)	94
継続処理	18	43	3	(1.4%)	△ 40
合計	198	156	210	(100.0%)	54

⑦処理結果件数

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
他機関紹介	1	0	0	(0.0%)	0
助言	33	25	34	(16.2%)	9
情報提供	141	96	144	(68.6%)	48
斡旋解決	16	27	19	(9.0%)	△ 8
斡旋不調	1	0	0	(0.0%)	0
処理不能	0	0	1	(0.5%)	1
処理不要	6	8	12	(5.7%)	4
合計	198	156	210	(100.0%)	54

【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、相談者が事業者に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

項目		男	女	合計
①相談形態	面談	13	6	19
	電話	3	1	4
	その他	1	1	2
	合計	17	8	25
②相談に訪れたきっかけ	新聞・広報誌・チラシ	3	2	5
	家族や知人からの紹介	4	1	5
	他部署・他機関からの紹介	7	5	12
	その他	0	0	0
	不明	3	0	3
	合計	17	8	25
③相談者の属性	20歳未満	0	0	0
	20歳代	1	1	2

項 目		男	女	合計
③相談者の属性	30歳代	5	0	5
	40歳代	2	1	3
	50歳代	4	2	6
	60歳代	3	1	4
	70歳代	1	3	4
	80歳代以上	1	0	1
	不明	0	0	0
	年代・性別不明	0	0	0
	合計	17	8	25
④相談者の職業	給与所得者	10	2	12
	自営業	1	0	1
	家事従事者	0	0	0
	学生	0	0	0
	無職	6	6	12
	団体	0	0	0
	不明・他	0	0	0
	合計	17	8	25
⑤多重債務の きっかけ	低収入・収入減・生活費不足	4	3	7
	商品・サービス購入	5	4	9
	ギャンブル・遊興費	4	0	4
	事業資金の補填	0	0	0
	保証人・借金肩代わり	2	0	2
	住宅ローン等の返済	0	0	0
	本人、家族の病気・怪我	0	0	0
	奨学金	0	0	0
	その他	2	1	3
	不明	0	0	0
	合計	17	8	25
⑥債務額	100万円未満	5	5	10
	100万円以上200万円未満	4	3	7
	200万円以上300万円未満	2	0	2
	300万円以上400万円未満	1	0	1
	400万円以上500万円未満	0	0	0
	500万円以上1,000万円未満	4	0	4
	1,000万円以上	0	0	0
	不明	1	0	1
	合計	17	8	25
⑦相談延べ時間	30分未満	5	2	7
	30分以上1時間未満	8	4	12
	1時間以上1時間30分未満	1	0	1
	1時間30分以上2時間未満	3	2	5
	2時間以上	0	0	0
	合計	17	8	25

項 目		男	女	合計
⑧借入先社数	1社から2社	11	6	17
	3社から4社	3	2	5
	5社から6社	2	0	2
	7社以上	1	0	1
	合計	17	8	25
⑨借入先内訳	消費者金融のみ	6	4	10
	銀行のみ（カードローン含む）	4	1	5
	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）	0	0	0
	消費者金融及び銀行（カードローン含まない）	0	0	0
	クレジット会社	3	3	6
	その他	3	0	3
	合計	17	8	25

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4年12月8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） ・帽子（繊維製品） ・水筒（合成樹脂加工品） ・電気ロースター （電気機械器具） ・ショッピングカート （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	（3品目） ・直流電源装置 ・リチウム蓄電池 ・調理家電、加湿器、 空気清浄機など
店舗数	12店舗	14店舗	12店舗
検査個数	69点	43点	83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）地方消費者行政推進事業

県補助金 消費者行政推進補助金（平成26年度～）

事業名	令和2年度	令和3年度	令和4年度
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 716千円	・相談員報酬1名 報酬引き上げ分 828千円	・相談員報酬1名 報酬引き上げ分 910千円

(2) 消費者被害防止事業

①消費生活出前講座

開催日	会場	団体	参加者	内容
5月18日	まちなかの駅 カクトとみや	湯沢市社会福祉協議会 ボランティアの小さなつどい	20	あなたもわたしもみんな消費者 ～地域の見守りでトラブルに～
7月25日	湯沢市役所本庁舎	湯沢翔北高等学校 インターンシップ	7	18歳から成年になる ～あなたは準備できていますか～
10月28日	稲庭中新町公民館	稲庭鶴友老人クラブ	30	詐欺にあわない！あわせない！ ～みんなで見守りトラブルの地域に～
12月5日	湯沢ロイヤルホテル	東北労働金庫 労働組合役員・組合員	21	他人事ではありません！ ～自分だけは大丈夫と思いませんか～
1月26日	稲川支援学校	稲川支援学校 高等部3年生	16	18歳から大人です ～社会人になる準備をしましょう～
2月15日	湯沢翔北高等学校	湯沢翔北高等学校 3年生	167	18歳から大人 ～あなたは準備できていますか？～

②スーパー・金融機関での啓発活動

実施日	会場	活動時間
8月30日	株式会社バザール 横堀店	午前9時～午前10時30分
8月31日	有限会社中央市場 ビフレ稲川店	午前9時～午前10時30分
9月2日	グランマート 湯沢インター店	午前9時～午前10時30分
10月14日	湯沢郵便局	午前9時～午前10時30分

③消費生活展の開催

開催日	会場	開催時間
4月26日～5月31日	湯沢市役所本庁舎市民ロビー	施設の開庁時間中
12月2日～12月15日	湯沢図書館	施設の開館時間中

④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「考えよう！大人になるとできること、気をつけること」～18歳成人～
7月1日号	出前講座の紹介／注意喚起情報「テレビショッピング」トラブル
9月1日号	気軽に便利なSNSでも・・・思いがけないトラブルが潜んでいます！
11月1日号	本当にお得？定期購入トラブル／「大金をあげる」そのメールって本当？
1月1日号	配置薬（置き薬）のトラブル／「老人ホーム入居権を譲って」それは詐欺です
3月1日号	成年になるあなたに伝えたい～湯沢翔北高校生からのメッセージ～

⑤緊急防災メール・FMラジオ・市ホームページでの注意喚起

開始日	内容
4月1日	成年年齢引き下げに関する特集
4月25日	他人事ではありません！消費トラブルは消費生活センターに相談しましょう
8月2日	介護保険料還付金詐欺が多発しています！
11月4日	あなたのお宅は大丈夫？「置き薬」の契約状況を確認しましょう
1月16日	成年になるあなたへ伝えたい～湯沢翔北高等学校デザイン班からのメッセージ～

⑥高等学校との消費者教育連携

実施期間	連携校	内 容
6月～2月	湯沢翔北高等学校	成年年齢引き下げに関する学習及び啓発チラシの作成

⑦消費者被害防止のための啓発活動

対 象	内 容
市内高等学校（4校）	成年年齢引き下げに関する周知と消費者被害防止
子育て世代（児童クラブ：15か所利用者）	親子で学べる消費「あなたもわたしも消費者」
市内事業所（29社）	クレジットカードの使い方と消費者トラブルの防止