

令和5年度

湯沢市消費者行政の概要



令和6年7月

湯沢市市民生活部環境共生課

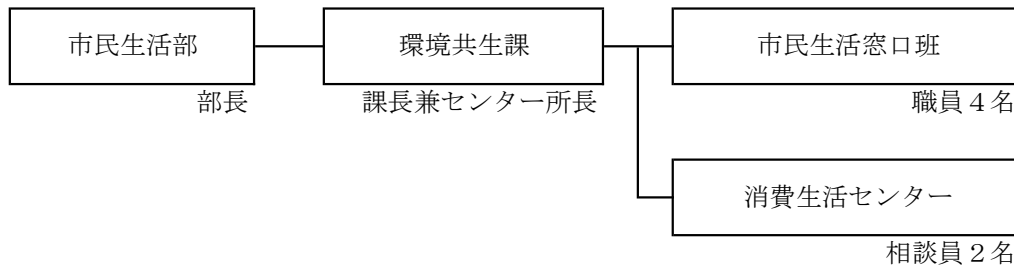
目 次

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5年度に寄せられた消費生活相談は188件で、通信販売に関するトラブルが3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5年度は金融機関及びスーパーマーケット等での啓発活動、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の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	40,164人	(令和6年3月末現在)
・湯沢市の世帯数	17,458世帯	(令和6年3月末現在)
・消費者行政予算	①消費者行政推進総務費	26,000 円
	②消費生活相談事業	4,825,000 円
	③消費者被害防止事業	124,000 円
		4,975,000 円

①相談形態

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
面 談	83	75	77	(41.0%)	2
電 話	73	134	108	(57.4%)	△ 26
書 面	0	0	0	(0.0%)	0
メール	0	1	3	(1.6%)	2
合 計	156	210	188	(100.0%)	△ 22

②相談者の属性

項 目	令和3年度			令和4年度			令和5年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0.5%
20歳代	4	4	8	2	8	10	1	4	5	2.7%
30歳代	2	8	10	6	10	16	6	5	11	5.9%
40歳代	5	6	11	17	6	23	15	8	23	12.2%
50歳代	7	8	15	11	17	28	16	14	30	16.0%
60歳代	10	15	25	21	20	41	20	17	37	19.7%
70歳以上	14	17	31	14	21	35	14	14	28	14.9%
80歳以上	9	14	23	10	8	18	7	5	12	6.4%
不明	16	10	26	9	17	26	19	11	30	16.0%
※年代、性別不明			6			12			11	5.9%
合 計	68	82	156	90	108	210	99	78	188	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3年度	令和4年度	令和5年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	45	68	79	(42.0%)	11
自営業	21	20	17	(9.0%)	△ 3
家事従業者	2	2	7	(3.7%)	5
学 生	3	0	1	(0.5%)	1
無 職	53	68	56	(29.8%)	△ 12
団 体	4	12	11	(5.9%)	△ 1
不明・その他	28	40	17	(9.0%)	△ 23
合 計	156	210	188	(100.0%)	△ 22

④販売購入形態

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
店舗購入	20	24	22	(11.7%)	△ 2
無店舗販売	訪問販売	16	11	(5.9%)	△ 5
	通信販売	57	66	(35.1%)	9
	マルチ商法	1	0	(0.0%)	△ 1
	電話勧誘販売	18	18	(9.6%)	0
	その他	7	3	(1.6%)	△ 4
不明・無関係	60	87	68	(36.2%)	△ 19
合 計	156	210	188	(100.0%)	△ 22

【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、S F（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	22
食料品	健康食品	21
住居品	寝具・不要品改修	5
光熱水品	電力	2
被服品	服・靴	4
保健衛生品	化粧品・マスク	20
教養娯楽品	Wi-Fi・電話・時計・ゲーム機・数珠	10
車両・乗り物	自動車	4
土地・建物・設備	アンテナ工事・リフォーム	6
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	1
金融・保険サービス	借金・投資・生命保険	41
運輸・通信サービス	光回線・光回線・プロバイダ・出会い系	17
教育サービス	奨学金	0
教養・娯楽サービス	通信サービス・フィットネスクラブ	9
保健・福祉サービス	シロアリ駆除・浄化槽検査・脱毛症治療	1
役務	雪下ろし・廃品回収・サポート契約	15
内職・副業・ねずみ講	副業	4
他	宗教・身元引受人・検察審査員	2
合 計		188

⑥処理期間別件数

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	113	207	142	(75.5%)	△ 65
継続処理	43	3	46	(24.5%)	43
合 計	156	210	188	(100.0%)	△ 22

⑦処理結果件数

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
他機関紹介	0	0	0	(0.0%)	0
助 言	25	34	13	(6.9%)	△ 21
情報提供	96	144	154	(81.9%)	10
斡旋解決	27	19	18	(9.6%)	△ 1
斡旋不調	0	0	0	(0.0%)	0
処理不能	0	1	2	(1.1%)	1
処理不要	8	12	1	(0.5%)	△ 11
合 計	156	210	188	(100.0%)	△ 22

【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によって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	17	10	27
	電話	2	0	2
	その他	0	1	1
	合計	19	11	30
②相談に訪れたきっかけ	新聞・広報誌・チラシ	4	1	5
	家族や知人からの紹介	6	2	8
	他部署・他機関からの紹介	5	7	12
	その他	3	1	4
	不明	1	0	1
	合計	19	11	30
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	1	1	2
	40歳代	6	1	7
	50歳代	4	4	8
	60歳代	6	2	8
	70歳代	1	1	2
	80歳代以上	0	0	0
	不明	0	1	1
	年代・性別不明	0	0	0
	合計	19	11	30
④相談者の職業	給与所得者	14	3	17
	自営業	1	1	2
	家事従事者	0	1	1
	学生	0	0	0
	無職	4	6	10
	団体	0	0	0
	不明・他	0	0	0
	合計	19	11	30
⑤多重債務の きっかけ	低収入・収入減・生活費不足	12	5	17
	商品・サービス購入	2	2	4
	ギャンブル・遊興費	3	0	3
	事業資金の補填	0	0	0
	保証人・借金肩代わり	0	0	0
	住宅ローン等の返済	1	2	3
	本人、家族の病気・怪我	0	0	0
	奨学金	0	0	0
	その他	1	2	3
	不明	0	0	0
	合計	19	11	30
⑥債務額	100万円未満	3	3	6
	100万円以上200万円未満	5	1	6
	200万円以上300万円未満	4	3	7
	300万円以上400万円未満	3	1	4
	400万円以上500万円未満	1	2	3
	500万円以上1,000万円未満	3	0	3
	1,000万円以上	0	0	0
	不明	0	1	1
	合計	19	11	30
⑦相談延べ時間	30分未満	1	1	2
	30分以上 1 時間未満	5	4	9
	1 時間以上 1 時間30分未満	7	3	10
	1 時間30分以上 2 時間未満	3	3	6
	2 時間以上	3	0	3
	合計	19	11	30

項 目		男	女	合計
⑧借入先社数	1 社から 2 社	5	2	7
	3 社から 4 社	7	4	11
	5 社から 6 社	1	2	3
	7 社以上	6	3	9
	合計	19	11	30
⑨借入先内訳	消費者金融のみ	14	4	18
	銀行のみ（カードローン含む）	7	7	14
	銀行のみ（カードローン含まない）	4	1	5
	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	8	3	11
	その他	5	3	8
	合計	38	18	56

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 5 年 12 月 1 日～令和 6 年 2 月 29 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） ・コート（繊維製品） ・ポリエチレンフィルム製又は ポリプロピレンフィルム製の袋 （合成樹脂加工品） ・電気かみそり （電気機械器具） ・塗料（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 ・吸水性合成樹脂製玩具	（4 品目） ・直流電源装置 ・リチウムイオン蓄電池 ・エル・イー・ディー 電灯器具、 電気ストーブなど ・電気消毒器（殺菌灯）
店舗数	16店舗	15店舗	10店舗
検査個数	73点	23点	30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 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
消費生活相談体制 整備事業	・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	・相談員報酬 1 名 報酬引き上げ分 1,186千円

（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
4月17日	湯沢グランドホテル	美容組合湯沢支部	10	消費者力をアップ！ ～地域の見守りで消費者被害をなくそう～
5月29日～ 6月2日	デイサービスひまり	株式会社横堀温泉紫雲閣ひまり	232	クイズで学ぼう！ 知っているようで知らない消費生活
7月5日	としとらんど	山田地区民生児童委員協議会	20	クイズで学ぼう！ 知っているようで知らない消費生活
8月3日	市役所本庁舎	市民後見人養成研修	5	消費者トラブルの事例・制度等について
8月6日	大工町会館	大工町町内会	10	あなたも私もみんな消費者 ～クイズで学ぼう！ 知っているようで知らない消費生活～
12月11日	市役所本庁舎	秋田県理容生活衛生同業組合雄勝支部	13	消費者トラブルの現状と被害に遭わないために
1月13日	南部文化交流センター	千石町町内会	13	あなたも私もみんな消費者 ～クイズで消費者力をアップ！～

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	有限会社中央市場ビフレ湯沢店	午前9時30分～午前11時30分
9月5日	株式会社バザール横堀店	午前9時～午前11時30分
9月13日	株式会社ヤマザワよねや稲川店	午前9時～午前11時30分

③消費生活展の開催

開催日	会 場	開催時間
4月28日～5月29日	湯沢市役所本庁舎市民ロビー	施設の開庁時間中

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「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」
7月1日号	定期購入の落とし穴
9月1日号	だまされないで！架空請求／法テラス無料法律相談会のお知らせ
11月1日号	不用品の買い取り～大切なものまで強引に？！
1月1日号	自分だけは大丈夫と思っていませんか？！うまい話には要注意です
3月1日号	新生活のスタート～気を付けたい消費者トラブル

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
7月24日	大雨災害に便乗した悪質商法にご注意ください
2月23日	投資・副業によるトラブルにご注意ください
3月12日	『ロマンス詐欺』身近で起きています

⑥高等学校との消費者教育連携

実施期間	連携校	内 容
9月7日	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
12月13日～22日	湯沢翔北高等学校	成年年齢引き下げに関する啓発ポスターの掲示

⑦消費者被害防止のための啓発活動

対 象	内 容
二十歳になられた方（二十歳を祝う会）	消費者被害防止及び消費生活センターに関する周知
市内金融機関	消費者被害防止訪問・啓発活動
市内障がい者施設	日常の啓発や連携、出前講座利用の依頼
市内高齢者施設	日常の啓発や連携、出前講座利用の依頼
高齢サービス関係者	ケアマネージャー・ヘルパー等の会合への情報提供、 連携依頼