

令和6年度

湯沢市消費者行政の概要



令和7年7月

湯沢市市民生活部環境共生課

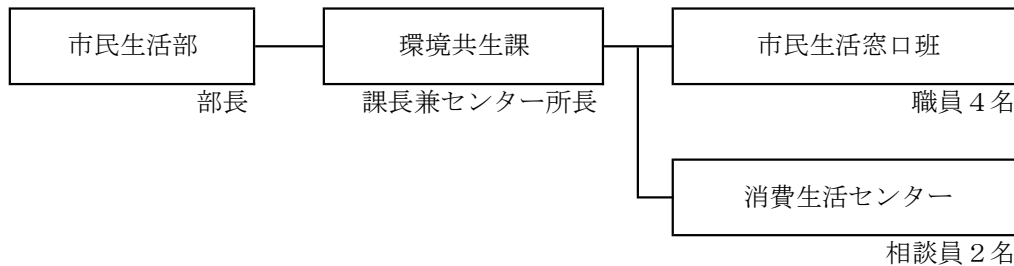
目 次

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・市ホームページ・FMラジオでの注意喚起	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6年度に寄せられた消費生活相談は234件で、通信販売に関するトラブルがおよそ3分の1を占めており、スマートフォンが身近になったことによるインターネット利用者の増加が一因と考えられる。

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6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、出前講座、及び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 39,171人 (令和7年3月末現在)
- ・湯沢市の世帯数 17,303世帯 (令和7年3月末現在)
- ・消費者行政予算 消費者行政推進費 6,630,000 円

①相談形態

項 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
面 談	75	77	96	(41.0%)	19
電 話	134	108	137	(58.6%)	29
書 面	0	0	0	(0.0%)	0
メール	1	3	1	(0.4%)	△ 2
合 計	210	188	234	(100.0%)	46

②相談者の属性

項 目	令和4年度			令和5年度			令和6年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	0	1	1	1	0	1	1	1	2	0.9%
20歳代	2	8	10	1	4	5	3	2	5	2.1%
30歳代	6	10	16	6	5	11	11	11	22	9.4%
40歳代	17	6	23	15	8	23	12	13	25	10.7%
50歳代	11	17	28	16	14	30	19	15	34	14.5%
60歳代	21	20	41	20	17	37	23	21	44	18.8%
70歳以上	14	21	35	14	14	28	25	17	42	18.0%
80歳以上	10	8	18	7	5	12	12	14	26	11.1%
不明	9	17	26	19	11	30	12	14	26	11.1%
※年代、性別不明	/	/	6	/	/	12	/	/	8	3.4%
合 計	90	108	204	99	78	189	118	108	234	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4年度	令和5年度	令和6年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	68	79	85	(36.3%)	6
自営業	20	17	26	(11.1%)	9
家事従業者	2	7	3	(1.3%)	△ 4
学 生	0	1	1	(0.4%)	0
無 職	68	56	90	(38.5%)	34
団 体	12	11	8	(3.4%)	△ 3
不明・その他	40	17	21	(9.0%)	4
合 計	210	188	234	(100.0%)	46

④販売購入形態

項 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
店舗購入	24	22	13	(5.6%)	△ 9
無店舗販売	訪問販売	11	4	(1.7%)	△ 7
	通信販売	66	75	(32.0%)	9
	マルチ商法	0	0	(0.0%)	0
	電話勧誘販売	18	23	(9.8%)	5
	その他	3	6	(2.6%)	3
不明・無関係	87	68	113	(48.3%)	45
合 計	210	188	234	(100.0%)	46

【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	44
食料品	健康食品	19
住居品	寝具・不要品改修	5
光熱水品	電力	2
被服品	服・靴	5
保健衛生品	化粧品・マスク	19
教養娯楽品	Wi-Fi・電話・時計・ゲーム機・数珠	16
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	7
賃貸・リース	アパート契約	1
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	49
運輸・通信サービス	光回線・光回線・プロバイダ・出会い系	22
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	8
保健・福祉サービス	シロアリ駆除・浄化槽検査・脱毛症治療	2
役務	雪下ろし・廃品回収・サポート契約	16
内職・副業・ねずみ講	副業	3
他	宗教・身元引受人・検察審査員	9
合 計		234

⑥処理期間別件数

項 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	207	142	218	(93.2%)	76
継続処理	3	46	16	(6.8%)	△ 30
合 計	210	188	234	(100.0%)	46

⑦処理結果件数

項 目	令和4年度	令和5年度	令和6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	34	13	12	(5.1%)	△ 1
情報提供	144	154	193	(82.5%)	39
斡旋解決	19	18	24	(10.3%)	6
斡旋不調	0	0	1	(0.4%)	1
処理不能	1	2	1	(0.4%)	△ 1
処理不要	12	1	3	(1.3%)	2
合 計	210	188	234	(100.0%)	46

【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	23	11	34
	電話	2	2	4
	その他	0	0	0
	合計	25	13	38
②相談に訪れたきっかけ	新聞・広報誌・チラシ	6	1	7
	家族や知人からの紹介	5	6	11
	他部署・他機関からの紹介	9	4	13
	その他	5	2	7
	不明	0	0	0
	合計	25	13	38
③相談者の属性	20歳未満	0	0	0
	20歳代	0	0	0

項 目		男	女	合計
③相談者の属性	30歳代	3	1	4
	40歳代	4	3	7
	50歳代	5	5	10
	60歳代	6	3	9
	70歳代	4	1	5
	80歳代以上	2	0	2
	不明	1	0	1
	年代・性別不明			0
	合計	25	13	38
④相談者の職業	給与所得者	11	6	17
	自営業	4	1	5
	家事従事者	0	0	0
	学生	0	0	0
	無職	10	6	16
	団体	0	0	0
	不明・他	0	0	0
	合計	25	13	38
⑤多重債務の きっかけ (複数回答)	低収入・収入減・生活費不足	13	5	18
	商品・サービス購入	5	7	12
	ギャンブル・遊興費	3	0	3
	事業資金の補填	3	0	3
	保証人・借金肩代わり	0	0	0
	住宅ローン等の返済	2	0	2
	本人、家族の病気・怪我	0	0	0
	奨学金	0	0	0
	その他	3	2	5
	不明	0	0	0
	合計	29	14	43
⑥債務額	100万円未満	4	6	10
	100万円以上200万円未満	4	2	6
	200万円以上300万円未満	5	0	5
	300万円以上400万円未満	3	1	4
	400万円以上500万円未満	1	0	1
	500万円以上1,000万円未満	4	1	5
	1,000万円以上	0	0	0
	不明	4	3	7
	合計	25	13	38
⑦相談延べ時間	30分未満	3	2	5
	30分以上1時間未満	6	5	11
	1時間以上1時間30分未満	10	5	15
	1時間30分以上2時間未満	4	1	5
	2時間以上	2	0	2
	合計	25	13	38

項 目		男	女	合計
⑧借入先社数	1 社から 2 社	7	7	14
	3 社から 4 社	5	3	8
	5 社から 6 社	6	3	9
	7 社以上	7	0	7
	合計	25	13	38
⑨借入先内訳 (複数回答)	消費者金融のみ	19	8	27
	銀行のみ (カードローン含む)	13	4	17
	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	6	6	12
	その他	9	1	10
	合計	48	19	67

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 6 年12月 1 日～令和 7 年 2 月28 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) ・靴下 (繊維製品) ・たらい、バケツ、洗面器 及び浴室用の器具 (合成樹脂加工品) ・電気毛布 (電気機械器具) ・歯ブラシ (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 ・磁石製娯楽用品	(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	11店舗	12店舗	11店舗
検査個数	94点	20点	33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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 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 910千円	・相談員報酬 1 名 報酬引き上げ分 1, 186千円	・相談員報酬 1 名 報酬引き上げ分 1, 849千円

（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11日	J A雄勝支所	J Aこまち女性部雄勝支部	21	あなたもわたしもみんな消費者～被害に遭わない遭わせないために～
4月24日	偕行塾	社会福祉法人偕行塾	12	消費生活の制度・事例について
6月9日	文化交流センター	湯沢北部地区自治協議会保健安全部	20	消費者力をアップ！～みんなの力で消費者被害を防ぐ地域社会を～
7月17日	湯沢生涯学習センター	湯沢市民大学	36	消費者力をアップ！～みんなの力で消費者被害を防ぐ地域社会を～
8月23日	25・26会議室	湯沢地区民生児童委員協議会	37	あなたもわたしもみんな消費者～消費者力をアップ！～
10月18日	湯沢グランドホテル	湯沢市防犯協会	30	あなたもわたしもみんな消費者～消費者力をアップ！～
12月5日	いち樹館	こまち商工会女性部	15	消費生活講座
2月12日	高校大講義室	湯沢翔北高等学校	152	消費者トラブルと対処方法

②スーパー・金融機関での啓発活動

実施日	会 場	活動時間
6月4日	株式会社バザール湯沢店	午前9時30分～午前11時30分
6月5日	有限会社中央市場ビブレ稲川店	午前9時30分～午前11時30分
6月11日	株式会社バザール横堀店	午前9時30分～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30日～5月17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『デジタル時代に求められる消費者力とは』
7月1日号	子どもによる無断でのオンラインゲーム課金に注意しましょう！
9月1日号	意図せず「定期購入」に！？～お試しだけのつもりが「定期購入」になっているケースがあります～
11月1日号	消費生活センターをご利用ください
1月1日号	SNSをきっかけにした消費者トラブルにご注意ください！
3月1日号	進学・就職など新生活のスタートで気を付けてほしい5大消費者トラブル

⑤緊急防災メール・市ホームページ・FMラジオでの注意喚起

開始日	内 容
7月3日	新紙幣発行に関する犯罪に注意しましょう
7月29日	大雨被害等に便乗した悪質商法にご注意ください
7月30日	総務省職員等を名乗る不審電話にご注意ください

開始日	内 容
10月16日	N T TやN T T東日本などを名乗る不審電話にご注意ください
12月5日	除雪機による事故を防ぎましょう
12月16日	リチウムイオン電池使用製品の取り扱いについて
2月18日	大金が当選したというメールやS N Sにご注意ください
3月10日	N T TやN T T東日本などを名乗る不審電話にご注意ください

⑥高等学校との消費者教育連携

実施期間	連携校	内 容
2月12日	湯沢翔北高等学校	消費者トラブルと対処方法（出前講座）

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