

令和2年度

# 湯沢市消費者行政の概要

令和3年7月

湯沢市市民生活部くらしの相談課

## 目 次

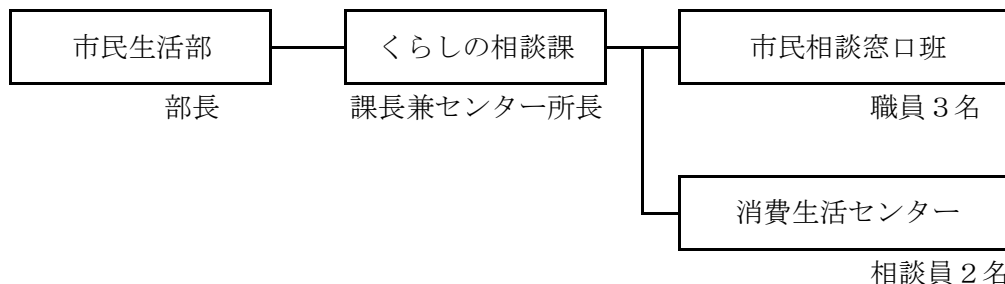
1	消費者行政の組織	1
(1)	組織・職員構成	1
(2)	所掌事務	1
①	市民相談窓口班	1
②	消費生活センター	1
(3)	相談受付窓口	1
2	消費生活相談の実績	1
(1)	消費生活相談の概要	1
①	相談形態	2
②	相談者の属性	2
③	相談者の職業別	2
④	販売購入形態	3
⑤	内容別相談件数	3
⑥	処理期間別件数	4
⑦	処理結果件数	4
(2)	多重債務相談	5
①	相談形態	5
②	相談に訪れたきっかけ	5
③	相談者の属性	5
④	相談者の職業	5
⑤	多重債務のきっかけ	5
⑥	債務額	6
⑦	相談延べ時間	6
⑧	借入先社数	6
⑨	借入先内訳	6
3	安全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	7
(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	7
(2)	啓発事業	7
①	消費生活出前講座	7
②	コミュニティFM放送によるCM放送	7
③	消費生活センター「出張相談所」	8
④	消費生活センターだより	8
⑤	FMラジオによる啓発	8
⑥	来庁者に対する啓発	8
⑦	特殊詐欺防止のための通話録音装置	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した。

また、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。
- ・地縁団体に関すること。
- ・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

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- ・事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
- ・必要な情報を収集し、市民に対し提供すること。
- ・関係機関との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

### (3) 相談受付窓口

- ・受付時間 平日 午前8時30分～午後5時

おはなし

- ・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

令和2年度に寄せられた消費生活相談は198件で、前年度に比べて11件減少しているが、前年同様、電話勧誘、訪問販売に関する相談のほか、インターネットの利用によるトラブルに関する相談が増加している。

認知症や障がいなどによって相談者からの事実確認や実態把握が困難なケースも増加し地域全体での見守りと、高齢者及び障がい者に対する啓発が求められている。

また、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大や豪雪による住宅被害に便乗した詐欺など、日常生活に密接した問題をいち早く悪用した詐欺も増加しているため、様々な方法による周知活動が必要になってきている。

### ① 相談形態

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
電話	117	89	123	( 62.1% )	34
面談	117	120	75	( 37.9% )	△ 45
書面	0	0	0	( 0.0% )	0
合計	234	209	198	( 100.0% )	△ 11

### ② 相談者の属性

項目	平成30年度			令和元年度			令和2年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	0	0	0	0	1	1	2	0	2	1.0%
20歳代	6	2	8	5	2	7	3	8	11	5.6%
30歳代	7	7	14	9	4	13	1	6	7	3.5%
40歳代	14	6	20	7	15	22	9	11	20	10.1%
50歳代	16	11	27	16	13	29	11	11	22	11.1%
60歳代	21	42	63	27	18	45	14	14	28	14.1%
70歳以上	20	24	44	25	29	54	22	33	55	27.8%
不明	20	21	41	16	19	35	31	22	53	26.8%
※年代、性別不明	/	/	17	/	/	3	/	/	/	0.0%
合計	104	113	234	105	101	209	93	105	198	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	平成30年度	令和元年度	令和2年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	72	65	58	( 29.3% )	△ 7
自営業	17	18	10	( 5.1% )	△ 8
家事従業者	33	6	4	( 2.0% )	△ 2
学生	0	1	2	( 1.0% )	1
無職	61	87	85	( 42.9% )	△ 2
不明・その他	51	32	39	( 19.7% )	7
合計	234	209	198	( 100.0% )	△ 11

#### ④ 販売購入形態

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
店舗購入	62	43	31	( 15.7% )	△ 12
無店舗販売	訪問販売	7	9	16 ( 8.1% )	7
	通信販売	44	34	48 ( 24.2% )	14
	マルチ商法	0	1	2 ( 1.0% )	1
	電話勧誘販売	41	39	36 ( 18.2% )	△ 3
	その他	4	2	7 ( 3.5% )	5
不明・無関係	76	81	58	( 29.3% )	△ 23
合計	234	209	198	( 100.0% )	△ 11

※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方法。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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度増減
放送・コンテンツ 携帯電話・パソコン・サクラサイト商法・ネットオークションなど	20	27	79	52
還付金詐欺 医療費・保険料など	20	5	0	△ 5
振り込め詐欺	0	0	0	0
架空請求詐欺 未払い督促・海外宝くじなど	55	34	3	△ 31
電話勧誘・訪問販売 健康食品・化粧品・マンション購入・新聞購読など	49	51	52	1
利殖商法	1	0	1	1
送りつけ商法	4	1	5	4
点検商法	0	0	0	0

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度増減
催眠商法	1	1	0	△ 1
押し買い	4	2	0	△ 2
商品購入・契約・サービス 車両・電化製品・宅配サービス 医療・クリーニングなど	15	33	10	△ 23
相続	1	0	1	1
多重債務	46	26	21	△ 5
その他	18	29	26	△ 3
合計	234	209	198	△ 11

#### ⑥処理期間別件数

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	200	184	180	( 90.9% )	△ 4
継続処理	34	25	18	( 9.1% )	△ 7
合計	234	209	198	( 100.0% )	△ 11

#### ⑦ 処理結果件数

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
他機関紹介	0	0	1	( 0.5% )	1
助言	111	76	33	( 16.7% )	△ 43
情報提供	96	108	141	( 71.2% )	33
斡旋解決	24	22	16	( 8.1% )	△ 6
斡旋不調	0	1	1	( 0.5% )	0
処理不要	3	2	6	( 3.0% )	4
合計	234	209	198	( 100.0% )	△ 11

※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、解決をみなかったもの
- 【処理不要】 相談者が処理を望んでいない場合や、相談者が取り下げたもの、また事業者が連絡不能のもの

## (2) 多重債務相談

消費者金融からの借入れに加え、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	6	0	6
	窓口相談	12	3	15
	他からの紹介	0	0	0
	合計	18	3	21
②相談に訪れた きっかけ	新聞・広報誌・チラシ	2	1	3
	家族や知人からの紹介	7	0	7
	他部署・他機関からの紹介	6	1	7
	その他	1	1	2
	不明	2	0	2
	合計	18	3	21
③相談者の属性	20歳代	1	0	1
	30歳代	0	0	0
	40歳代	0	0	0
	50歳代	5	1	6
	60歳以上	6	1	7
	不明	6	1	7
	合計	18	3	21
④相談者の職業	給与所得者	6	0	6
	自営業	2	0	2
	家事従事者	0	0	0
	無職	6	3	9
	不明	4	0	4
	合計	18	3	21
⑤多重債務の きっかけ	低収入・収入減・生活費不足	9	1	10
	商品・サービス購入	1	0	1
	ギャンブル・遊興費	0	0	0
	事業資金の補填	1	0	1
	保障・借金肩代わり	3	0	3
	住宅ローン等借金の返済	0	0	0
	本人、家族の病気・怪我	0	0	0
	奨学金	0	0	0
	その他	3	1	4
	不明	1	1	2
	合計	18	3	21

項 目		男	女	合計
⑥債務額	100万円未満	6	0	6
	100万円以上300万円未満	6	3	9
	300万円以上500万円未満	1	0	1
	500万円以上1,000万円未満	0	0	0
	1,000万円以上2,000万円未満	0	0	0
	不明	5	0	5
	合計	18	3	21
⑦相談延べ時間	30分未満	5	0	5
	30分～1時間未満	9	1	10
	1時間～1時間30分未満	4	1	5
	1時間30分～2時間未満	0	1	1
	合計	18	3	21
⑧借入先社数	1、2社	15	2	17
	3～5社	3	1	4
	6社以上	0	0	0
	合計	18	3	21
⑨借入先内訳	消費者金融のみ	10	3	13
	銀行のみ（カードローン含む）	0	0	0
	銀行のみ（カードローン含まない）	0	0	0
	消費者金融及び銀行（カードローン含む）	4	0	4
	消費者金融及び銀行（カードローン含まない）	0	0	0
	個人	0	0	0
	その他	4	0	4
	合計	18	3	21

### 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1月21日・22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) ・敷布 (繊維製品) ・可搬型便器及び便所用器具 (合成樹脂加工品)	(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	(2品目) ・直流電源装置 ・リチウム蓄電池



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
	・換気扇 (電気機械器具) ・障子紙 (雑貨工業品)	・石油ストーブ	
店舗数	8店舗	11店舗	7店舗
検査個数	31点	24点	27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	平成30年度	令和元年度	令和2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 117千円	・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 1,443千円	・相談員報酬1名分 ・既存相談員勤務日増 報酬引上げ分 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
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)	・啓発パンフレット ・啓発ティッシュ ・コミュニティFM 放送 210千円	・啓発パンフレット ・啓発ティッシュ ・コミュニティFM 放送 194千円	

##### (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
11月26日	湯沢生涯学習センター	湯沢地区民生児童委員協議会	40	詐欺被害について

###### ②コミュニティFM放送による注意喚起CM放送 (エフエムゆーとぴあ)

放送期間	放送内容
2月9日 ～ 2月25日	・インターネット通販トラブル 11回 ・占いサイトトラブル 11回 1回の放送 155秒～180秒 のべ22回

### 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6日	皆瀬会場 皆瀬開発総合センター	午前9時から11時30分まで ※新規開設 利用者なし
11月13日	雄勝会場 雄勝文化会館ふるさとホール	
11月20日	稲川会場 稲川農村環境改善センター	

### 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 / 出前講座 / 多重債務相談窓口
6月1日号	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法「マスクの無料送付」「金の購入」
7月1日号	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法「マルチ商法」「内職商法」
8月1日号	宅配便をかたるショートメッセージに注意！
9月1日号	マイナポイントに乗じた詐欺に注意！ / 消費生活展開催します
10月1日号	一人で悩まず消費生活センターに相談してください！
11月1日号	消費生活センター「出張相談所」開設します！
12月1日号	身に覚えのない銀行口座からの出金に注意！
1月1日号	雪下ろし・除雪サービス 料金や作業内容を事前に確認しましょう！
2月1日号	あなたは大丈夫?! クレジットカードの使い方もう一度確認しましょう！
3月1日号	気をつけて! 大雪による被害を受けた住宅修理に関する「点検商法」

### ⑤FMラジオによる啓発

依頼日	内 容
4月24日	新型コロナウイルスに便乗した詐欺 見覚えのない商品（マスク）を送り付けたら「特別定額給付金がある」と個人情報聞き出すが発生しています
7月9日	「還付金がある」「キャッシュカードの更新」などと個人情報を狙う詐欺に注意！
9月8日	国勢調査「個人情報・家族構成・預金額・資産状況」を聞き出す電話に注意！
12月15日	特殊詐欺「交通事故を起こしてしまった」とお金を要求する電話に注意！
2月4日	特殊詐欺「個人情報が流出している」と個人情報や名義貸しを狙う電話に注意！

### ⑥来庁者に対する啓発

展示期間	展示場所	内 容
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

### ⑦特殊詐欺防止のための通話録音装置

型式及び名称	購入先	個数	利用者	貸与対象
L-FSM-N117 振込め詐欺見張隊新117	秋田電気通信(株)	3台	2名	高齢者世帯等で 設置を希望する者