

令和元年度

# 湯沢市消費者行政の概要

令和2年7月

湯沢市市民生活部くらしの相談課

## 目 次

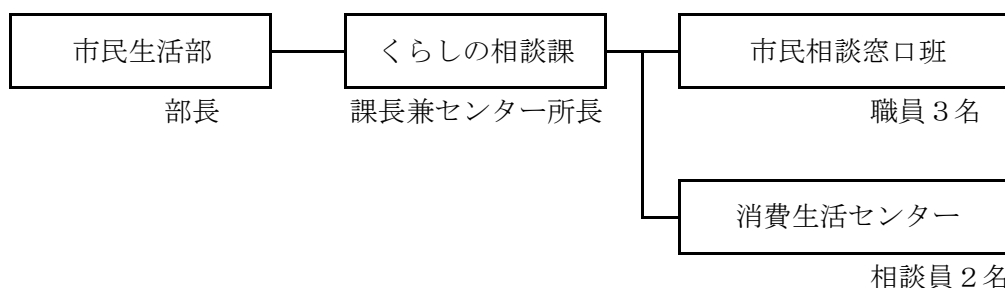
1	消費者行政の組織	1
(1)	組織・職員構成	1
(2)	所掌事務	1
①	市民相談窓口班	1
②	消費生活センター	1
(3)	相談受付窓口	1
2	消費生活相談の実績	1
(1)	消費生活相談の概要	1
①	相談形態	2
②	相談者の属性	2
③	相談者の職業別	2
④	販売購入形態	3
⑤	内容別相談件数	3
⑥	処理期間別件数	4
⑦	処理結果件数	4
(2)	多重債務相談	5
①	相談形態	5
②	相談に訪れたきっかけ	5
③	相談者の属性	5
④	相談者の職業	5
⑤	多重債務のきっかけ	5
⑥	債務額	6
⑦	相談延べ時間	6
⑧	借入先社数	6
⑨	借入先内訳	6
3	安全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	講演会	7
②	消費生活出前講座	7
③	コミュニティFM放送	8
④	消費生活センターだより	8
⑤	SNS、緊急・防災メール	8
⑥	パンフレット等の配布による啓発	9
⑦	来庁者に対する啓発	9
⑧	特殊詐欺防止のための通話録音装置	10

## 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。
- ・秋田県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

令和元年度に寄せられた消費生活相談は209件で、前年度に比べて25件の減少となっている。

相談者の年齢構成としては、60歳代、70歳以上の相談が多く寄せられている。

相談内容としては、架空請求、電話勧誘・訪問販売等の相談が多く寄せられているが、生活困窮を背景とした多重債務に関する相談も、引き続き多く寄せられている。

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相談、サービスの多様化・複雑化に伴い、一件あたりの相談時間が長時間となるもの、複数回に及ぶ相談対応も増加している。

### ① 相談形態

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
電話	73	117	89	( 42.6% )	△ 28
面談	120	117	120	( 57.4% )	3
書面	0	0	0	( 0.0% )	0
合計	193	234	209	( 100.0% )	△ 25

### ② 相談者の属性

項目	平成29年度			平成30年度			令和元年度			構成割合
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
20歳未満	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0.5%
20歳代	8	8	16	6	2	8	5	2	7	3.3%
30歳代	9	6	15	7	7	14	9	4	13	6.2%
40歳代	6	6	12	14	6	20	7	15	22	10.5%
50歳代	10	10	20	16	11	27	16	13	29	13.9%
60歳代	22	19	41	21	42	63	27	18	45	21.5%
70歳以上	26	27	53	20	24	44	25	29	54	25.8%
不明	19	16	35	20	21	41	16	19	35	16.7%
※年代、性別不明	/	/	0	/	/	17	3	0	3	1.4%
合計	100	93	193	104	113	234	108	101	209	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29年度	平成30年度	令和元年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
給与所得者	72	72	65	( 31.1% )	△ 7
自営業	19	17	18	( 8.6% )	1
家事従業者	8	33	6	( 2.9% )	△ 27
学生	1	0	1	( 0.5% )	1
無職	87	61	87	( 41.6% )	26
不明・その他	6	51	32	( 15.3% )	△ 19
合計	193	234	209	( 100.0% )	△ 25

④ 販売購入形態

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
店舗購入	52	62	43	( 20.6% )	△ 19
無店舗販売	訪問販売	15	7	9 ( 4.3% )	2
	通信販売	33	44	34 ( 16.3% )	△ 10
	マルチ商法	41	0	1 ( 0.5% )	1
	電話勧誘販売	27	41	39 ( 18.7% )	△ 2
	その他	4	4	2 ( 1.0% )	△ 2
不明・無関係	21	76	81	( 38.8% )	5
合計	193	234	209	( 100.0% )	△ 25

※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29年度	平成30年度	令和元年度	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	26	20	27	7
還付金詐欺 医療費・保険料など	0	20	5	△ 15
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	16	55	34	△ 21
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	40	49	51	2
利殖商法	41	1	0	△ 1
送りつけ商法	3	4	1	△ 3

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度増減
点検商法	0	0	0	0
催眠商法	0	1	1	0
押し買い	4	4	2	△ 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	13	15	33	18
相続	1	1	0	△ 1
多重債務	33	46	26	△ 20
その他	16	18	29	11
合計	193	234	209	△ 25

#### ⑥処理期間別件数

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度		前年度増減
	件数	件数	件数	(構成割合)	
即日処理	164	200	184	( 88.0% )	△ 16
継続処理	29	34	25	( 12.0% )	△ 9
合計	193	234	209	( 100.0% )	△ 25

#### ⑦ 処理結果件数

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度		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	57	111	76	( 36.3% )	△ 35
情報提供	123	96	108	( 51.7% )	12
斡旋解決	12	24	22	( 10.5% )	△ 2
斡旋不調	0	0	1	( 0.5% )	1
処理不要	1	3	2	( 1.0% )	△ 1
合計	193	234	209	( 100.0% )	△ 25

#### ※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、相談者が取り下げしたもの、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	0	1	1
	窓口相談	13	3	16
	他からの紹介	7	2	9
	合計	20	6	26
②相談に訪れた きっかけ	新聞・広報誌・チラシ	6	0	6
	家族や知人からの紹介	2	1	3
	他部署・他機関からの紹介	7	2	9
	その他	5	3	8
	不明	0	0	0
	合計	20	6	26
③相談者の属性	20歳代	2	0	2
	30歳代	2	0	2
	40歳代	2	3	5
	50歳代	5	3	8
	60歳以上	6	2	8
	不明	1	0	1
	合計	18	8	26
④相談者の職業	給与所得者	8	3	11
	自営業	10	3	13
	家事従事者	0	0	0
	無職	0	0	0
	不明	2	0	2
	合計	20	6	26
⑤多重債務の きっかけ	低収入・収入減・生活費不足	12	3	15
	商品・サービス購入	1	2	3
	ギャンブル・遊興費	1	0	1
	事業資金の補填	2	0	2
	保障・借金肩代わり	1	0	1
	住宅ローン等借金の返済	1	0	1
	本人、家族の病気・怪我	0	1	1
	奨学金	0	0	0
	その他	2	0	2
	不明	0	0	0
	合計	20	6	26

項 目		男	女	合計
⑥債務額	100万円未満	7	4	11
	100万円以上300万円未満	8	2	10
	300万円以上500万円未満	2	0	2
	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	2	0	2
	不明	1	0	1
	合計	20	6	26
⑦相談延べ時間	30分未満	5	2	7
	30分～1時間未満	13	4	17
	1時間～1時間30分未満	1	0	1
	1時間30分～2時間未満	1	0	1
	合計	20	6	26
⑧借入先社数	1、2社	10	3	13
	3～5社	7	3	10
	6社以上	3	0	3
	合計	20	6	26
⑨借入先内訳	消費者金融のみ	7	2	9
	銀行のみ（カードローン含む）	6	0	6
	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	4	7
	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	0	3	3
	合計	17	9	26

### 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2年1月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) ・カーテン (繊維製品) ・台所用容器等 (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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ジャー炊飯器 (電気機械器具)</li> <li>鍋 (雑貨工業品)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>石油ストーブ</li> </ul>	
店舗数	8店舗	12店舗	7店舗
検査個数	49点	37点	16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29年度	平成30年度	令和元年度
消費生活相談員等 レベルアップ事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員研修参加</li> <li>行政職員研修参加</li> </ul> 97千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員研修参加</li> <li>行政職員研修参加</li> </ul> 117千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員研修参加</li> <li>行政職員研修参加</li> </ul> 97千円
消費生活相談体制 整備事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員報酬1名分</li> <li>既存相談員勤務日増 報酬引上げ分</li> </ul> 1,611千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員報酬1名分</li> <li>既存相談員勤務日増 報酬引上げ分</li> </ul> 1,443千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員報酬1名分</li> <li>既存相談員勤務日増 報酬引上げ分</li> </ul> 1,706千円
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)	<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> <li>詐欺防止ステッカー</li> </ul> 412千円	<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> 210千円	<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> 194千円

##### (2) 啓発事業

###### ① 講演会

開催日	テーマ	講師	参加者
5月31日	消費税値上がりに伴う暮らしのポイント	秋田県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 津田宏美	26人

###### ② 消費生活出前講座

開催日	会場	団体	参加者	内容
4月21日	清影町会館	清影町楽笑会	26	最近の消費トラブルと 対処方法
6月11日	あたご館	愛宕ふれあいサロン 水無月会	15	

開催日	会場	団体	参加者	内容
7月7日	ふれあいの里	みなせ福祉会 ふれあいの里	13	最近の消費トラブルと 対処方法
7月21日	大工町会館	大工町第二町内会	23	
10月24日	新城会館	新城自治会	19	
1月18日	湯沢コミュニ ティセンター	千石町内会	12	

③コミュニティFM放送による注意喚起放送（エフエムユーとびあ）

放送期間	放送内容
11月29日 ～ 2月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新の通信販売トラブル 11回</li> <li>電気契約の切り替えトラブル 11回</li> </ul> のべ22回 1回の放送 130秒～165秒

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	「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない2019～」
6月 1日号	還付金詐欺に注意！！ ATMで還付金はもらえません
7月 1日号	「出前講座」で消費者被害の未然防止を！
8月 1日号	その電話「アポ電」かも！？ あやしい電話にご注意を！
9月 1日号	”ニセ”消費生活センターを案内する新手の架空請求の手口にご注意！
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	消費税増税に便乗した詐欺にご注意を！！
12月 1日号	借金でお困りの方ご相談ください「多重債務」
1月 1日号	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	光回線の「転用」電話勧誘に注意！
3月 1日号	新生活スタートに向けて！

⑤FMラジオによる啓発

掲載日	内容
6月10日	特殊詐欺 キャッシュカードだまし取り
7月17日	特殊詐欺 アポ電
8月30日	特殊詐欺 アポ電、キャッシュカードだまし取り
9月20日	訴訟最終通知書
12月2日	光回線サービスの不適切な契約の勧誘
3月17日	新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブル

⑥パンフレット等の配布による啓発

種 類	購入先	個数	価格	対象
消費者啓発用ポケットティッシュ	社会福祉法人雄勝 福祉会複合施設ぱ あとなあ	1,000個	10,800円	一般
消費者トラブル対策マニュアル 「見直そう！ スマホとの付き合い方」	(株)ライズファク トリー	900部	60,716円	市内中学生
一人で悩まず 消費生活センター に相談してください！	(株)東京法規出版	200部	13,608円	一般
消費啓発用クリアファイル 「あやしい電話に要注意」	(有)シグナル		32,400円	
ぼくもわたしも消費者！	秋田県県民生活課	318部	無料 (県予算)	市内小学校 4年生
ローン・キャッシング Q&A BOOK	日本貸金業協会	440部	無料	新成人
人生100年時代 始めようお金の準備	全国銀行協会	200	無料	高齢者
消費者トラブル対策マニュアル	(株)ライズファク トリー	200部	無料	一般
高齢者によくある消費生活相談	くらしの相談課 自前印刷	1275部	無料	高齢者 (敬老会)
その電話 詐欺かも!!	くらしの相談課 自前印刷	1275部	無料	高齢者 (敬老会)
迷惑メール対策BOOK 「撃退！迷惑メール」	迷惑メール相談セ ンター	70部	無料	一般
詐欺メール対策リーフレット 「そのメール、詐欺カモ!？」	迷惑メール相談セ ンター	50部	無料	一般
チェーンメール対策BOOK 「撃退！チェーンメール」	迷惑メール相談セ ンター	50部	無料	一般
『ナオキとカナのクレジット青春 メモリー』（マンガ版）	(一社)日本クレ ジット協会	100部	無料	一般
『知っておこう！クレジット利用 ルールのポイント』	(一社)日本クレ ジット協会	100部	無料	一般
『知っておこう！リボ払いの特徴 と利用上の注意』	(一社)日本クレ ジット協会	100部	無料	一般

⑦来庁者に対する啓発

展示期間	展示場所	内 容
5月20日～31日	本庁舎市民ロビー	パネルの展示、資料展示及び配布

⑧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