

平成27年度

横手市消費者行政の概要

横手市消費生活センター

目 次

○横手市消費者行政の沿革	1
○組織および事務分掌	2
○消費者啓発関係	3
1 消費生活出前講座	3
2 消費者大会	3
3 啓発関係事業	3
○消費者団体関係	4
1 消費者団体の活動支援	4
○消費者支援関係	4
1 消費生活相談	4
2 都市消費者行政協議会	4
3 秋田県都市消費者行政協議会	4
○商品の適正表示関係	5
1 現地調査・立入検査	5
○消費者行政活性化事業	6
1 消費生活相談員等レベルアップ事業	6
2 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	6
3 消費生活相談体制整備事業	6
○消費生活相談【平成26年度】	7
1 相談の概要	7
2 相談の受付状況	7
3 相談の処理結果	9
○資料	
1 横手市消費生活センター設置要綱	

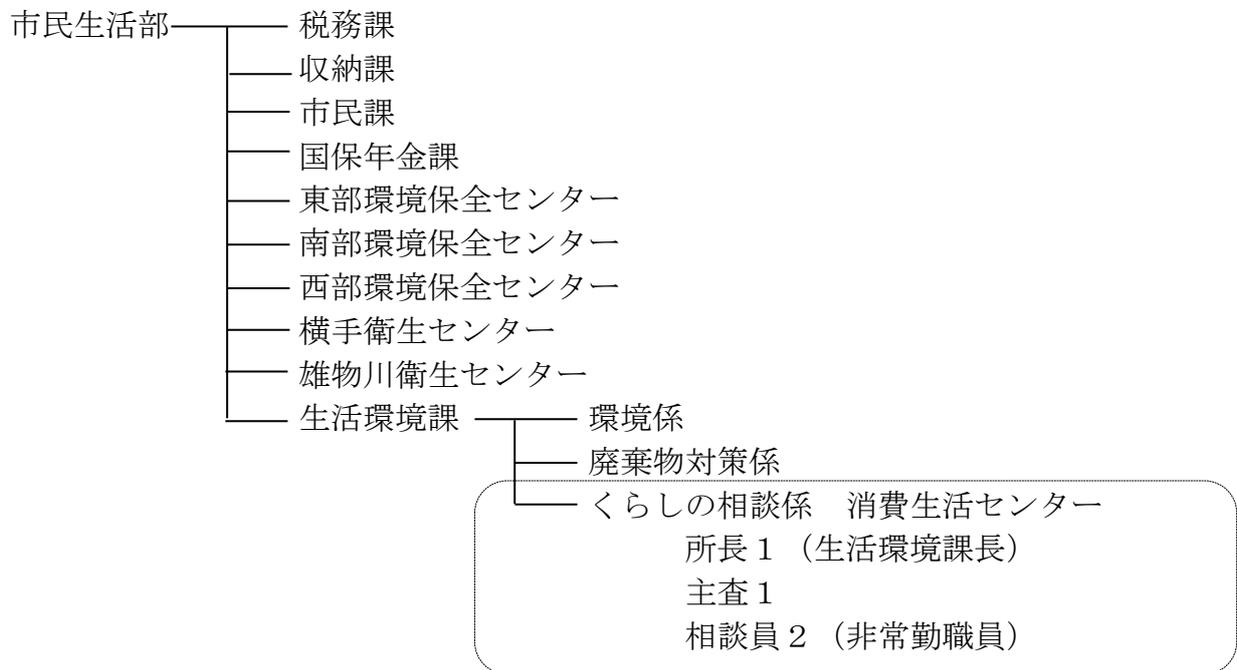
○横手市消費者行政の沿革

平成17年10月1日	市町村合併により新横手市誕生 消費生活相談窓口設置（産業経済部商工労働課所管） 旧横手市における消費生活モニター事業廃止
平成22年4月1日	消費生活センター設置 P I O ネットシステム導入
平成22年6月1日	消費生活相談員2名体制へ（1名増員）
平成23年3月31日	「横手市消費生活センター設置要綱」制定
平成23年4月1日	「横手市消費生活センター設置要綱」施行（消費生活センターの設置を公示） 市民生活部市民課へ所管替え
平成24年4月1日	市民生活部くらしの相談課へ所管替え
平成27年4月1日	市民生活部生活環境課へ所管替え

○組織および事務分掌

平成27年4月1日現在

1 組織



2 事務分掌（横手市消費生活センター設置要綱第3条）

- (1) 消費生活における相談等の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- (3) 消費生活に関する知識の普及に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、市民の消費生活向上に関すること。

○消費者啓発関係

1 消費生活出前講座

市民が安全で快適な消費生活を営むために必要な情報提供および教育を受ける機会を提供するため、地域の集まりなどに消費生活相談員を派遣する。

【平成26年度実施状況】

市内各地域のいきいきサロンや敬老会、婦人会などを対象に実施したほか、民生委員やケアマネージャー等の見守り支援者向けの講座を実施。

(実施回数37回、参加者延べ1,355人)

2 消費者大会

消費者トラブルの未然防止や被害拡大防止のために、地域の関係者が幅広く連携し、地域で見守る体制の拡充を目的として開催。

【平成26年度実施状況】

5月16日(金) 参加者130名

会場：横手市交流センターかまくら館2階ホール

内容：①講演「高齢化社会を生きる基礎知識について」弁護士 京野 垂日氏

②啓発演劇「いとしの健康食品」劇団かんじき

3 啓発関係事業

消費者に対して健全な消費生活を営むための情報を提供するために、消費者問題に関する啓発・注意喚起を行う。

【平成26年度実施状況】

(1) 消費生活展「つながろう消費者～安全・安心なくらしのために～」

5月15日(木)～5月30日(金) かまくら館1階サンルーム

(2) マイバッグ持参運動<横手消費者の会と共催>

5月30日(金) イオンスーパーセンター横手南店

(3) 消費生活注意喚起情報ちらしの配布

随時実施(市内全戸回覧6回ほか)

○消費者団体関係

1 消費者団体の活動支援

一般市民の消費者意識の高揚と消費生活改善に寄与する市内消費者団体の活動を推進するため、支援を行う。

【平成26年度実施状況】

- (1) 横手消費者の会事務局支援
- (2) 十文字町消費者の会事務局支援

○消費者支援関係

1 消費生活相談

事業者と消費者との間に生じた問題や疑問などに関して、消費生活相談員が、消費者の相談を受け付けるとともに、解決のための助言やあっせん等を行う。

平成26年度相談件数 新規325件 継続382件 (計707件)

2 都市消費者行政協議会

東北地区の都市（76市）における消費者行政の諸問題について、情報交換と連絡調整を行うことにより、消費者行政の円滑かつ効果的推進に寄与することを目的として、昭和44年に発足した。

【平成26年度開催状況】

- ・ 7月10日（木） 総会・研修会 宮城県仙台市
- ・ 11月13日（木）～14日（金） 担当者研修会 宮城県仙台市

3 秋田県都市消費者行政協議会

秋田県内の都市（13市）における消費者行政の諸問題について、情報交換と連絡調整を行うことにより、消費者行政の円滑かつ効果的推進に寄与することを目的として、昭和45年に発足した。

【平成26年度開催状況】

- ・6月4日（水） 総会・研修会 秋田市文化会館
- ・11月17日（月） 研修会 ホテルメトロポリタン秋田

○商品の適正表示関係

1 現地調査・立入検査

違法な販売や陳列の防止を目的として、店舗への立入・検査を行う。
指定品目の表示・マークの確認および販売業者に対する指示を行う。

【平成26年度実施状況】

電気用品安全法

- ◇点検品目 LED ランプ、LED 電灯器具、延長コード、直流電源装置、電気ストーブ
- ◇検品数 67
- ◇実施事業所数 4

消費生活用製品安全法

- ◇点検品目 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
- ◇検品数 43
- ◇実施事業所数 5

家庭用品品質表示法

- ◇点検品目 手袋、ポリ袋、電気冷蔵庫、靴
- ◇検品数 212
- ◇実施事業所数 5

○消費者行政活性化事業

1 消費生活相談員等レベルアップ事業

消費生活相談業務等に従事する職員のレベルアップを図るため、研修への参加を支援する。

【平成26年度実施状況】

消費生活相談員・行政職員の国民生活センター等が実施する研修への参加を支援した。(述べ3名・8回)

2 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

消費者としての自立を促すため、消費者教育と啓発事業の活性化に努める。

- ・消費者啓発用グッズの購入
消費生活出前講座や各種イベント等の際に活用する、啓発ポケットティッシュを購入した。
- ・消費者啓発や注意喚起ちらしの作成
消費生活出前講座や各種イベント等の際に活用する、啓発や注意喚起のちらしを作成した。

3 消費生活相談体制整備事業

消費生活相談員等を適正に配置し、相談窓口の整備を図る。

消費生活相談員 3名 ※うち2名は交代勤務
※平成27年4月1日現在

○消費生活相談【平成26年度】

1 相談の概要

(1) 消費生活相談件数

- ・平成26年度の消費生活相談件数は新規325件、継続382件の計707件。出前講座等の啓発事業に力を入れたことにより、新規相談件数が大幅に増大した（62件、20%増）。
- ・60歳代以上の高齢者からの相談が全体の半数を占める。
- ・相談内容は多様化しているが、最も多かったのがインターネット接続回線の変更を持ち掛ける電話勧誘のトラブルであり、前年度より倍増している。
- ・ワンクリック詐欺などのデジタルコンテンツ関係も多い。

(2) 債務に関する相談

- ・多重債務等に関する相談は26件で、前年度とほぼ同数で推移している。
- ・法テラスなどの相談窓口が広く知られるようになったこともあり、平成20年度をピークに減少傾向である。
- ・福祉関係部署や税関係部署とも連携し、多重債務により生活困窮者の救済に努めている。

2 相談の受付状況

- (1) 相談件数は新規325件、継続382件の計707件。新規相談は前年比123.6%で、62件増加している。

年度別相談件数

年度		H23	H24	H25	H26
相談件数	新規	233	231	263	325
	前年度比	114.8%	99.1%	113.9%	123.6%
	継続	477	507	502	382
	合計	710	738	765	707

- (2) 相談方法は「電話」が202件で全体の62.2%、「来訪」が123件で37.8%と、電話での相談が多くなっている。

相談方法（契約当事者情報により集計）

（件）

区 分		計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明
相 談 方 法	電 話	202	3	14	9	33	36	35	55	17
	来 訪	123	1	10	15	21	20	14	33	9
	そ の 他	0								
	合 計	325	4	24	24	54	56	49	88	26

（3）契約当事者の居住地は「横手市内」が312件で全体の96%を占めるが、「横手市外」居住者の相談も12件寄せられた。

契約当事者の居住地

（件）

区 分		計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明
居 住 地	横手市内	312	4	22	23	53	55	49	85	21
	横手市外	12		2	1	1	1		3	4
	不 明	1								1
	合 計	325	4	24	24	54	56	49	88	26

（4）契約当事者は「70歳以上女性」が46件（14.2%）で最も多く、次いで「70歳以上男性」の42件（12.9%）となっている。性別による大きな差は見られなかったが、70歳以上が88件と全体の3割近くを占めている。

契約当事者の性別・年代別

（件）

区 分		計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明
性 別	男 性	155	3	10	10	23	31	27	42	9
	女 性	159	1	14	14	31	25	22	46	6
	不明・団体	11								11
	合 計	325	4	24	24	54	56	49	88	26

（5）販売形態別にみると、無店舗販売が174件と、店舗販売の86件を大きく上回っており、中でも「電話勧誘」が75件（23.1%）と最も多かった。

販売形態別相談件数（契約当事者情報により集計）

（件）

区 分		計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明	
販売形態別	無店舗販売(小計)	H26年度の主な商品	174	4	13	15	24	31	28	46	13
	①訪問販売	配置菜、健康食品、ミシン	29		1		1	2	6	14	5
	②通信販売	アダルト・出会い系・他の有料サイト、健康食品	66	4	7	13	13	11	5	9	4
	③電話勧誘	プロバイダー、光回線卸、電気料金	75		4	2	9	17	17	22	4
	④マルチ	日用品	1		1						
	⑤その他	健康食品送り付け、貴金属買取、祈祷サービス	3				1	1		1	
	店舗販売	借金、住宅工事、貴金属	86		8	5	21	16	13	13	10
	不明・無関係	不審電話・メール、架空請求	65		3	4	9	9	8	29	3
	合 計		325	4	24	24	54	56	49	88	26

3 相談の処理結果

- ・相談員によるあっせん件数は32件であり、そのうち31件が解決に至っている。
- ・その他については助言や情報提供を行い、相談者自身での問題解決をサポートしている。
- ・弁護士等の関係機関へ引き継ぐ場合は、相談概要をまとめた相談カードを作成し、円滑な引継ぎに努めている。

相談処理結果（契約当事者情報により集計）

（件）

区 分		計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明
処理結果	助言(自主交渉)	78	2	8	7	19	16	7	15	4
	その他情報提供	211	2	16	14	30	34	34	61	20
	斡旋解決	31			3	3	6	6	11	2
	斡旋不調	1				1				
	他機関紹介	0								
	処理不能・不要	4				1		2	1	
	処理継続中	0								
	合 計	325	4	24	24	54	56	49	88	26

○横手市消費生活センター設置要綱

平成23年3月31日

告示第43号

改正 平成24年4月1日告示第109号

平成27年4月1日告示第78号

(設置)

第1条 市民の消費生活に関する相談及び苦情（以下「相談等」という。）を適正かつ効率的に処理するため、横手市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

(名称及び位置)

第2条 センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

- (1) 名称 横手市消費生活センター
- (2) 位置 横手市中央町8番2号

(取扱事務)

第3条 センターは、次に掲げる事務を行うものとする。

- (1) 消費生活における相談等の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- (3) 消費生活に関する知識の普及に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、市民の消費生活向上に関すること。

(開設時間)

第4条 センターの開設時間は、午前9時から午後5時までとする。

(休業日)

第5条 センターの休業日は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要と認めた場合は、これを変更し、又は臨時の休業日を設けることができる。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

(職員)

第6条 センターに所長及び消費生活相談員（以下「相談員」という。）を置く。

2 所長は、市民生活部生活環境課長をもって充てる。

(相談員)

第7条 相談員は、消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者のうちから市長が任命する。

(相談等の方法)

第8条 相談等の方法は、来所又は電話によるものとする。

(守秘義務)

第9条 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(相談等の記録)

第10条 相談員は、相談等の日時、内容及び処理の結果並びに相談者の氏名及び住所を記録するものとし、5年間保存しなければならない。

(その他)

第11条 この告示に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この告示は、平成23年4月1日から施行する。

附 則 (平成24年4月1日告示第109号)

この告示は、平成24年4月1日から施行する。

附 則 (平成27年4月1日告示第78号)

この告示は、平成27年4月1日から施行する。