

平成 2 9 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 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	5
○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28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	10
1 横手市消費生活センターの組織及び運営等に関する基準を定める条例	10
2 横手市消費生活センター設置要綱	11

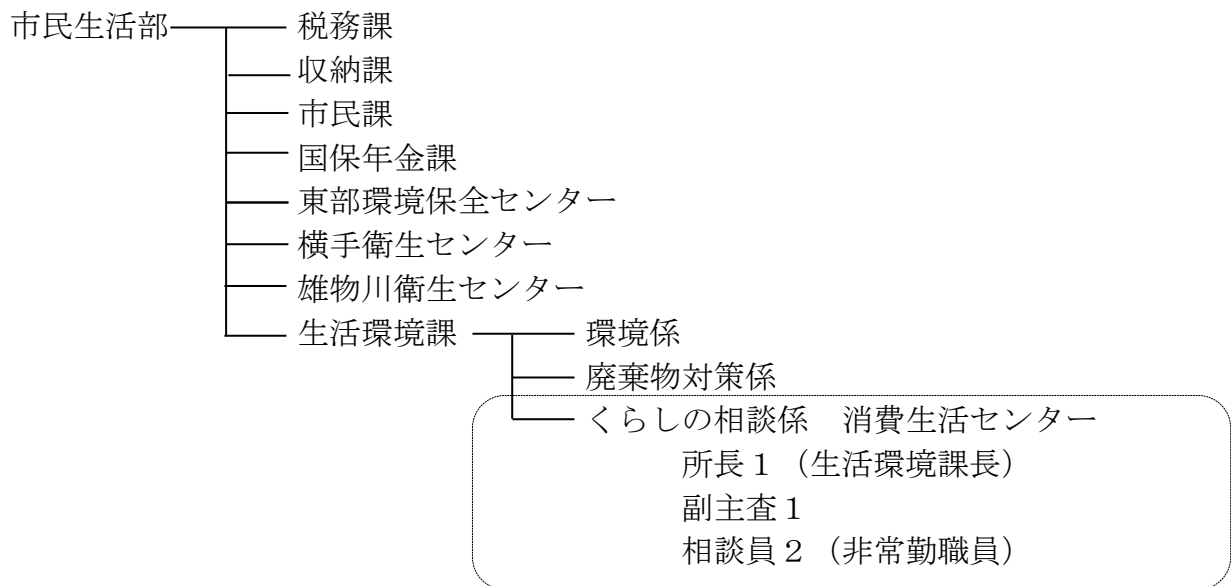
○横手市消費者行政の沿革

平成 1 7 年 1 0 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 2 2 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 2 2 年 6 月 1 日	消費生活相談員 2 名体制へ（1 名増員）
平成 2 3 年 3 月 3 1 日	「横手市消費生活センター設置要綱」制定
平成 2 3 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 2 4 年 4 月 1 日	市民生活部くらしの相談課へ所管替え
平成 2 7 年 4 月 1 日	市民生活部生活環境課へ所管替え
平成 2 8 年 3 月 1 8 日	「横手市消費生活センターの組織及び運営等に関する基準を定める条例」制定
平成 2 8 年 3 月 3 1 日	「横手市消費生活センター設置要綱」一部改正
平成 2 8 年 4 月 1 日	「横手市消費生活センターの組織及び運営等に関する基準を定める条例」施行 改正「横手市消費生活センター設置要綱」施行

○組織および事務分掌

平成29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) 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に関すること。
- (2) 消費者安全の確保に関し、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に関すること。
- (3) 消費者安全の確保のために必要な情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費者事故等の発生に係る関係機関との連絡調整に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、消費者安全に関すること。

○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28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。
(実施回数46回、参加者延べ1,139人)

2 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28年度実施状況】

(1) 消費生活展及び出張消費生活相談

「みんなの強みを生かせ～安全・安心な社会に一億総活躍～」

【消費生活展】

- ① 5月11日(水)～5月17日(火) Y2ぷらざ1階
- ② 5月17日(火)～5月24日(火) 市役所本庁舎1階
- ③ 5月24日(火)～5月31日(火) 道の駅十文字

【出張消費生活相談】

- ① 5月16日(月) Y2ぷらざ1階
- ② 5月26日(木) 道の駅十文字

(2) マイバッグ持参運動＜横手消費者の会と共催＞

5月30日(月) 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10回、全戸配布3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28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28年度相談件数 新規350件 継続488件 (計838件)

2 東北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28年度開催状況】

- ・ 7月22日(金) 総会・研修会 青森県青森市
- ・ 11月24日(木)～25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２８年度開催状況】

- ・ ７月４日（月） 総会・研修会 秋田市役所
- ・ １１月２８日（月） 研修会 秋田市役所

○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２８年度実施状況】

電気用品安全法

- ◇点検品目 直流電源装置、電気ストーブ、電気アイロン、接続器具、電機掃除機
- ◇検品数 １０１
- ◇実施事業所数 ２

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 ５１
- ◇実施事業所数 ３

家庭用品品質表示法

- ◇点検品目 電気かみそり、トイレットペーパー及びティッシュペーパー、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ハンカチ
- ◇検品数 ５０４
- ◇実施事業所数 ４

○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28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4名・18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配布
啓発ポケットティッシュを、消費生活出前講座や各種イベント等の際に配布した。
- ・消費生活センター周知パンフレットの作成、配布
消費生活センター周知パンフレットを作成し、消費生活出前講座や各種イベント等の際に配布した。
- ・消費者啓発や注意喚起ちらしの作成、配布
啓発や注意喚起のちらしを作成し、消費生活出前講座や各種イベント等の際に配布した。

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 2名 ※平成29年4月1日現在

○消費生活相談【平成２８年度】

１ 相談の概要

（１）消費生活相談件数

- ・平成２８年度の消費生活相談件数は新規３５０件、継続４８８件の計８３８件。前年度比１０６％とやや増加であった。
- ・６０歳代以上の高齢者からの相談が全体の半数を占めている。

（２）相談の傾向

- ・光回線サービスやインターネット接続回線事業者の勧誘時の説明不足に伴うトラブル、詐欺的なワンクリック請求・架空請求メール・還付金詐欺などを含む不審電話・借金相談が、４年連続で上位を占めている。
- ・広告を見てお試し価格５００円という健康食品を注文したら、４回定期購入コースで解約できないという相談も寄せられており、全国的にも多く発生している。

２ 相談の受付状況

- （１）相談件数は新規３５０件、継続４８８件の計８３８件。新規相談は前年比１０６％で、やや増加であった。

年度別相談件数

（件）

年度		H24	H25	H26	H27	H28
相談件数	新規	231	263	325	330	350
	前年度比	99.1%	113.9%	123.6%	101.5%	106.1%
	継続	507	502	382	406	488
	合計	738	765	707	736	838

- （２）相談方法は「電話」が２３６件で全体の６７.５％、「来訪」が１１３件で３２％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	236	9	9	21	28	33	54	71	11
	来 訪	113	2	7	12	23	17	17	32	3
	そ の 他	1								1
	合 計	350	11	16	33	51	50	71	103	15

（３）契約当事者の居住地は「横手市内」が３３０件で全体の９０％を占めるが、「横手市外」居住者の相談も１９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	330	10	12	29	51	48	67	101	12
	横手市外	19	1	4	4		2	4	2	2
	不 明	1								1
	合 計	350	11	16	33	51	50	71	103	15

（４）契約当事者は「７０歳以上女性」が５４件（１５％）で最も多く、次いで「７０歳以上男性」の４９件（１４％）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１０３件と全体の約３割を占めている。

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	176	6	11	15	17	27	46	49	5
	女 性	165	5	5	18	34	23	25	54	1
	不明・団体	9								9
	合 計	350	11	16	33	51	50	71	103	15

（５）販売形態別にみると、無店舗販売が１９８件と、店舗販売の９６件を大きく上回っており、中でも「通信販売」が９４件、「電話勧誘」が６７件と多く、両方合わせると相談全体の５割を占めている。

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)	H28年度の主な商品	198	9	9	20	34	26	36	57	7
	①訪問販売	廃品回収、光回線、プロバイダー	22			5	2	3	3	9	
	②通信販売	アダルト等有料サイト、化粧品	94	9	9	7	21	13	16	14	5
	③電話勧誘	光回線、光電話、海産物	67			8	9	9	13	27	1
	④マルチ	健康食品、マットレス	3						3		
	⑤その他	貴金属	12				2	1	1	7	1
	店舗販売	借金、賃貸住宅、建築工事	96	1	6	10	8	20	25	19	7
	不明・無関係	不審電話、メール	56	1	1	3	9	4	10	27	1
	合 計		350	11	16	33	51	50	71	103	15

3 相談の処理結果

- ・相談員によるあっせん件数は33件であり、全て解決に至っている。
- ・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)	73	6	4	4	16	10	14	17	2
	その他情報提供	229	5	11	18	32	33	50	72	8
	斡 旋 解 決	33		1	9	2	5	5	9	2
	斡 旋 不 調	0								
	他機関紹介	3				1			1	1
	処理不能・不要	12			2		2	2	4	2
	処 理 継 続 中	0								
	合 計	350	11	16	33	51	50	71	103	15

○横手市消費生活センターの組織及び運営等に関する基準を定める条例

平成28年3月18日

条例第4号

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営、情報の安全管理に関する事項等に関する基準について定めるものとする。

(名称及び住所等の公表)

第2条 市長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公表するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費者生活センターの名称及び住所
- (2) 法第10条の3第2項の消費生活相談を行う日及び時間

(職員)

第3条 消費生活センターに次の職員を置くものとする。

- (1) センター長
- (2) 消費生活相談員
- (3) 事務職員

(職員の知識及び技能の向上等)

第4条 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(秘密保持等)

第5条 職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た情報を漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

2 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第6条 この条例の施行に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

○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

平成28年3月1日告示第15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) 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に関すること。
- (2) 消費者安全の確保に関し、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に関すること。
- (3) 消費者安全の確保のために必要な情報の収集及び提供に関すること。
- (4) 消費者事故等の発生に係る関係機関との連絡調整に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、消費者安全に関すること。

(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 センターに置くセンター長は、市民生活部生活環境課長をもって充てる。

2 センターに置く事務職員は、市民生活部生活環境課長が指名する者とする。

(消費生活相談員)

第7条 センターに置く消費生活相談員は、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の3に規定する要件を満たす者とする。

(職員研修)

第8条 第3条に掲げる事務を行う職員は、有する資格、知識、及び経験に応じ、消費生活相談の事務の実施に必要な知識、技術等を身に付け、かつ、常に資質、技能等の維持及び向上のために必要な研修を受けるものとする。

(相談等の記録)

第9条 相談員は、相談等の内容及び処理の結果を記録するものとし、5年間保存しなければならない。

(情報の適切な管理)

第10条 第3条の事務の実施により得た情報を適切に管理するため、次に掲げる事項について必要な措置を講じるものとする。

(1) 正確かつ最新なものとすること。

(2) 滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止すること。

(3) 漏えいを防止すること。

2 保有する必要がなくなった情報（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られた記録をいう。）によるものを含む。）については、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去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。

附 則（平成28年3月1日告示第15号）

この告示は、平成28年4月1日から施行する。