

2008年度宮城県の市町村における「消費者被害相談業務等に関するアンケート」調査結果

宮城県生協連

- 目的** 消費者被害が増加する中、県内市町村の消費者相談業務等の状況について調べ、今後の宮城県の消費者行政に活かします。又、消費者行政一元化の動きに伴い、県民に役立つ消費者相談と消費者教育の効果的なありかたについて考えます。
- 実施** 2008年9月5日～9月30日
- 調査対象** 宮城県内36市町村・宮城県
- 回答** 36市町村 (13市 22町 1村)・宮城県 回収率100%

1. 消費生活相談専門の窓口を設置していますか

○いる・・・13市14町

●いない・・・8町1村 (2007年度と同じ)

○消費生活センター・消費生活相談窓口として設置している市町村(相談員配置あり)

窓口名	市町村名	市町村数
消費生活センター	仙台市	1市
消費生活相談室	白石市・大崎市	2市
市民相談センター	石巻市	1市
消費生活相談窓口	塩釜市・気仙沼市・利府町・美里町・加美町	2市3町
消費生活相談	名取市・岩沼市・東松島市・大河原町・柴田町・七ヶ浜町・南三陸町	3市4町
市民相談室	多賀城市	1市
計		10市7町

○設置部署名で窓口を案内している市町村(相談員配置あり)

部署名	市町村名	市町村数	部署名	市町村名	市町村数
生活環境課	角田市	1市	商工観光課相談窓口	登米市	1市
産業観光課	松島町	1町	町民税務課	本吉町	1町
町民生活課	亘理町・山元町・川崎町	3町	商工観光課	女川町	1町
計					2市6町

○消費生活相談として窓口を案内しているが職員で対応している市町村(相談員の配置なし)

部署名	市町村名	市町村数	部署名	市町村名	市町村数
産業戦略課	栗原市	1市	農林観光課	蔵王町	1町
計					1市1町

●窓口設置は無いが職員で対応している市町村(相談員配置なし)

部署名	市町村名	市町村数	部署名	市町村名	市町村数
保健福祉課	七ヶ宿町	1町	生活環境課	富谷町	1町
町民税務課	丸森町・涌谷町	2町	企画商工課	大衡村	1村
環境生活課	大和町	1町	総合振興課	色麻町	1町
町民生活課	村田町	1町	農政商工課	大郷町	1町
計					8町1村

相談窓口の案内方法（複数回答）

広報誌	24
出前講座	13
ホームページ	12
チラシ配布	10
消費生活講座・研修会にて	1
年間ガイド	1
回覧板	1
防災無線で情報提供	1

窓口の配置が無い場合の対処方法（複数回答）

職員で対応	7
他機関を紹介	9

<参考> 広報誌における窓口案内記載について（送っていただいた広報誌数 21 市町村）

回数	記載箇所	市町村数	市町村名
定期的に記載	裏表紙	2	白石市・名取市
	後ろから2～3P	8	大崎市・塩釜市・多賀城市・登米市・気仙沼市・柴田町・川崎町・南三陸町
	中間部	2	石巻市・東松島市
	啓発記事と共に	4	村田町・柴田町・松島町・本吉町

今回の広報誌調査では、全市町村を調査することはできませんでしたが、相談窓口の電話番号を裏表紙やその他の生活相談と共に決まったページで毎月案内している市町村が比較的多く見られました。啓発記事を毎月掲載し情報提供や注意喚起をしているのは4町でした。村田町では啓発記事と共に、宮城県消費生活センター・大河原合同庁舎県民サービスセンターの案内を掲載しています。

2. 消費生活相談業務について

① <消費生活相談員>を配置していますか

2008 年度		2007 年度	
仙台市	9 人	仙台市	9 人
石巻市	4 人	石巻市	4 人
大崎市・登米市	3 人	大崎市	3 人
名取市・気仙沼市	2 人	名取市・気仙沼市・登米市	2 人
塩釜市・白石市・角田市・多賀城市 岩沼市・東松島市・七ヶ浜町・大河原町・ 柴田町・川崎町・亘理町・山元町 松島町・利府町・加美町・美里町 女川町・本吉町・南三陸町	1 人	塩釜市・白石市・角田市・多賀城市 岩沼市・東松島市・七ヶ浜町・大河原町 柴田町・川崎町・亘理町・山元町 松島町・利府町・加美町・美里町 女川町・本吉町・南三陸町	1 人
合計 25 市町村	42 人	合計 25 市町村	41 人

○いる ・ ・ 25 市町

●いない ・ ・ 11 町村

○いる ・ ・ 25 町村

●いない ・ ・ 11 町村

2008 年度 相談員の増員 2 人→3 人 登米市

②<消費生活相談員>は有資格者ですか、その処遇はどうしていますか

	嘱託
有資格者	仙台市(9人)、大崎市(3人)、 名取市(2人)、角田市・石巻市・塩釜市・ 利府町・柴田町(各1人) 計19人
無資格者	石巻市・登米市(3人)気仙沼市(2人) 白石市・岩沼市・多賀城市・東松島市・大 河原町・川崎町・亘理町・山元町・松島 町・七ヶ浜町・加美町・美里町・女川町 本吉町・南三陸町 (各1人) 計23人
合計	42人

消費生活相談員の資格

資格名	人数
消費生活専門 相談員	17人
消費生活コン サルタント	2人
無資格	23人

2007→2008

※柴田町 無1から有1

気仙沼市 有1から無1へ

<参考> 宮城県消費生活センターと6県民サービスセンターの相談員数と資格

	2008	2007
宮城県消費生活センター	12	12
県民サービスセンター大崎	3	3
石巻	3	3
大河原	2	2
登米	2	2
栗原	2	2
気仙沼	2	2
県合計	26人	26人

消費生活専門相談員	19人
消費生活コンサルタント	4人
消費生活アドバイザー	1人
無資格	2人

嘱託	26人
----	-----

③相談の総受付時間・一週間あたり ※相談員の勤務時間×人数

受付時間	市町村名	受付時間	市町村名
270時間	仙台市	19.5時間	女川町
96時間	登米市	18時間	白石市・角田市・柴田町・亘理町
90時間	大崎市	16時間	七ヶ浜町
60時間	名取市	15時間	東松島市
45時間	気仙沼市	14時間	岩沼市・松島町・山元町・大河原町・川崎町
40時間	石巻市	13.5時間	利府町
30時間	多賀城市	12時間	南三陸町
24時間	塩釜市・加美町・美里町	6時間	本吉町

※相談員の配置の無い市町村は開庁時間内での職員による受付となります。

<参考> 宮城県消費生活センターと6地方振興事務所の相談の総受付時間・一週間あたり

受付時間	780時間	7.5時間×4日×26人
------	-------	--------------

消費生活相談受付のトータル時間では、週 30 時間を越えるのは「7 市」と「県」だけになっています。複数の相談員・一日 6 時間以上・週 3 日以上受付と考えれば 30 時間以上が望ましいと思われます。相談員の配置と窓口の開設時間は 2007 年度と比較すると変化は見られません。また、相談員の有資格率を見ても、大きな変化はありません。

3. 消費者行政を担当している職員数 (専任・兼任)

専任の職員数	仙台市 (10 人)
専任+兼任	大崎市・気仙沼市 (専任 1 + 兼任 1)、登米市 (専任 1 + 兼任 2)
兼任の職員数	名取市 (4 人)、栗原市 (3 人) 白石市・石巻市・多賀城市・丸森町・山元町・利府町 (3 人) 村田町・七ヶ浜町・大衡村・加美町・涌谷町・美里町・女川町 (2 人) 角田市・塩釜市・岩沼市・蔵王町・七ヶ宿町・大河原町・柴田町 川崎町・亘理町・松島町・大和町・大郷町・富谷町・色麻町 (1 人)

<参考>宮城県の消費者行政担当職員数 (専任 9 名 兼任 13 名)

	職員		管理職	
	専任(人)	兼任(人)	専任(人)	兼任(人)
本課	5	0	0	2
センター・地方振興事務所	4	3	0	8
計	9	3	0	10

消費者行政を担当する専任の職員が配置されている市町村は仙台市・気仙沼市・大崎市登米市のみになっています。部署内での業務を担当者が一人で兼務している市町村も 14 団体ありました。

4. 消費者行政予算について (2008 年度予算と 2007 年度予算の比較)

予算増の市町 (%)

1	登米市	151.6
2	白石市	111.3
3	塩釜市	107.6
4	名取市	104.5
5	岩沼市	103.4
6	女川町	101.1
7	石巻市	101.1
8	本吉町	101.0
9	亘理町	100.7
10	加美町	100.6
11	大崎市	100.6
12	多賀城市	100.5
13	松島町	100.2

予算減の市町 (%)

1	大和町	44.7
2	蔵王町	70.0
3	栗原市	84.8
4	美里町	88.8
5	仙台市	92.5
6	村田町	93.1
7	南三陸町	98.4
8	柴田町	99.0
9	気仙沼市	99.2
10	角田市	99.5
11	東松島市	99.8

増減無しの町村

*七ヶ宿町・大河原町・川崎町
丸森町・山元町・七ヶ浜町
利府町・*大郷町・富谷町
*大衡村・*色麻町・*涌谷町
(*消費者行政予算を予算化していない町村)

<参考>

宮城県の消費者行政予算

2007 年度 8,602 万円
2008 年度 8,491 万円
前年比 98.7%

住民一人あたりの消費者行政予算 (2007年10月1日の宮城県推計人口により計算)

予算(円)	市町村名
0～9.99	栗原市・七ヶ宿町・大郷町・色麻町・涌谷町・蔵王町・富谷町・村田町・大和町・丸森町 大衡村 (1市9町1村)
10～19.99	仙台市・東松島市・利府町 (2市1町)
20～29.99	石巻市・塩釜市・岩沼市・柴田町・松島町 (3市2町)
30～39.99	白石市・多賀城市・角田市・七ヶ浜町・亘理町・大河原町・南三陸町・加美町 (3市5町)
40～49.99	気仙沼市・大崎市・山元町 (2市1町)
50～59.99	登米市・本吉町・美里町 (1市2町)
60～69.99	該当なし
70～79.99	名取市・川崎町 (1市1町)
80～89.99	女川町 (1町)

宮城県総務部市町村課財務班による「平成20年度宮城県内市町村当初予算について」では、前年度に比較し当初予算額が増加したのは21市町村、減少したのは15市町です。

消費者行政予算は増加が13市町、減少が11市町、増減無しが12町村となっています。

消費者行政予算は平均で一般予算の0.4%です。予算化していない町村も見られ、住民一人当たりの消費者行政予算は0円～88.88円と格差が見られます。

5. 消費者に対する情報提供、教育、啓発などの取り組み状況 (複数回答)

①情報提供

種類	市町村数	合計回数 (回)	うち仙台市 (回)	<参考> 宮城県 (回)
広報誌	30	240	14	年2回
パンフレットの配布	11	※25	13	随時
ホームページ	11	※44	28	随時
ポスター掲示	10	6		
回覧の作成	7	7	1	
地元の新聞に記事を掲載	4	65	58	39回
情報誌・小冊子・チラシの作成	3	17	4	7種
行事の際に情報提供	2	※2		
年間プログラムにて	1	1		
防災無線にて注意喚起	1	※1		
パネル展示・テレビ等				随時

※回数記入ありのものを集計した数字。随時・年間を通じて行くと回答も多くありました。

地元の新聞や機関紙に消費生活トラブルの記事を掲載しているのは仙台市(58回)大崎市・気仙沼市(3回)登米市(1回)でした。

②教育・啓発

種類	市町村数	合計回数 (回)	うち仙台市 (回)	<参考> 宮城県 (回)
出前講座	18	165	61	116
消費生活講座	9	34	13	62
消費者大学	9	20		
講演会・研修会	3	4	2	1
相談会の実施	9	36	3	1
パネル展示・テレビ等				随時
※その他	2	2		

※その他では料理講習会や健康づくりのつどいなどの際にお話の機会を作る等の回答がありました。

宮城県の出前講座・消費生活講座の回数は、市町村への派遣の他に学校からの依頼や各種団体からの依頼が含まれます。

消費者（住民）への書面による情報提供は、広報誌を利用している市町村が8割を越えており、住民に良く読まれていることが伺えると同時に、広報誌が果たす役割は大きいと思われる。また、出前講座などの人的な啓発は出前講座によるものが多く、半数の市町村が取り組んでいます。また、県の講師を招いての消費生活講座や消費者大学の開催も取り組まれています。

6、消費者被害の未然・拡大防止のため、他部署・他機関との連携（複数回答）

○連携あり 12市15町1村 ●記入なし 1市7町 ※表中の（宮城県）は市町村数に含まれません

部署名	市町村数	市町村名
福祉関係部署	20	仙台市・白石市・塩釜市・多賀城市・岩沼市・大崎市・栗原市・登米市・東松島市・気仙沼市・柴田町・丸森町・亘理町・山元町・利府町・富谷町・加美町・美里町・女川町・南三陸町・（宮城県）
税務・財務関係部署	16	仙台市・白石市・塩釜市・多賀城市・岩沼市・登米市・気仙沼市・柴田町・亘理町・山元町・松島町・利府町・加美町・色麻町・美里町・南三陸町・（宮城県）
社会福祉協議会	15	仙台市・白石市・岩沼市・登米市・気仙沼市・柴田町・川崎町・亘理町・山元町・利府町・大和町・富谷町・大衡村・加美町・美里町
地域包括支援センター	13	仙台市・角田市・岩沼市・大崎市・登米市・気仙沼市・蔵王町・柴田町・亘理町・山元町・松島町・富谷町・加美町
弁護士会	11	仙台市・白石市・名取市・多賀城市・岩沼市・大崎市・登米市・気仙沼市・亘理町・加美町・美里町・（宮城県）
司法書士会	11	仙台市・白石市・多賀城市・岩沼市・大崎市・登米市・気仙沼市・亘理町・山元町・加美町・美里町・（宮城県）

警察	8	仙台市・白石市・岩沼市・亘理町・山元町・大衡村・加美町 美里町・(宮城県)
消費者団体	8	仙台市・白石市・大崎市・栗原市・登米市・気仙沼市・加美町・美里町・(宮城県)
住宅関係部署	6	仙台市・塩釜市・登米市・気仙沼市・山元町・南三陸町・(宮城県)
教育関係部署	5	仙台市・大崎市・登米市・亘理町・美里町・(宮城県)
公民館	5	岩沼市・山元町・大和町・富谷町・美里町
介護施設	4	大崎市・山元町・松島町・美里町
商工関係部署	3	岩沼市・気仙沼市・美里町・(宮城県)
学校・大学	3	仙台市・白石市・美里町・(宮城県)
生協	1	仙台市・(宮城県)
その他	5	仙台市<日専連>・東松島市<県センター>・松島町<消防署> 富谷町<外郭団体>・美里町<各種相談員設置部署>(宮城県<宮城青葉の会>)

高齢者と障がい者の見守り活動の推進により、福祉関係・社会福祉協議会・地域包括支援センターとの連携、国の多重債務プログラムによる相談会の実施等により、税務関係部署・弁護士会・司法書士会との連携が見られます。また、振り込め詐欺防止の取り組みにより警察との連携も見られます。

7. 多重債務対策について (複数回答) ○対策あり 13市15町1村 ●記入無し 7町
※表中の(宮城県)は市町村数に含みません

対策事項	市町村数	市町村名
県や他の市町村と合同の相談会の実施	17	仙台市・白石市・角田市・岩沼市・栗原市・登米市・石巻市 東松島市・気仙沼市・亘理町・松島町・利府町・加美町 色麻町・涌谷町・女川町・本吉町・(宮城県)
他部署との連携による被害掘り起こし	14	仙台市・塩釜市・名取市・多賀城市・岩沼市・大崎市 栗原市・登米市・気仙沼市・山元町・松島町・利府町 加美町・南三陸町・(宮城県)
未然防止のための情報提供	13	名取市・多賀城市・岩沼市・大崎市・栗原市・蔵王町 大河原町・山元町・利府町・大和町・富谷町・加美町 美里町・(宮城県)
独自の相談会の実施	7	仙台市・白石市・大崎市・栗原市・登米市・東松島市 富谷町・(宮城県)
生活資金の貸付	4	岩沼市・栗原市・利府町・大衡村
その他	1	富谷町(外郭団体で行う相談会の広報)

国の多重債務プログラムを受けて、19市町村で相談会を実施しています。しかし、市町村独自の相談会よりも、宮城県と一緒にやる相談会実施が多く、宮城県の果たす役割は大きいと思われます。生活資金の貸付を行っているのは4市町村しかありませんでした。さらに、債務整理をした後の生活資金貸し付けと生活指導の充実も必要です。

8. 市町村における消費者組織について ○ あり 9市2町 ● なし 4市20町1村

(回答のあった消費者団体名)

- ①白石消費者の会 ②角田市消費者の会 ③村田町くらしの学習会 ④塩釜市消費者の会
- ⑤名取市消費者の会 ⑥気仙沼市消費者の会 ⑦美里町消費生活モニター
- ⑧美里町消費者グループわだち ⑨栗原消費者の会 ⑩迫町消費者の会
- ⑪中田町消費者団体五四会 ⑫仙台市消費者協会 ⑬仙台市生活学校連絡協議会
- ⑭宮城県消費者協会 ⑮宮城県消費者団体連絡協議会
- ⑯宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会

●消費者団体への支援について

※表中の(宮城県)は市町村数に含みません

支援内容	市町村数	市町村名
補助金・助成金等	9	仙台市・白石市・角田市・塩釜市・名取市・大崎市 栗原市・登米市・気仙沼市・(宮城県)
講演会、講習会等への講師派遣	4	角田市・塩釜市・気仙沼市・美里町・(宮城県)
事務局としての支援	4	角田市・名取市・栗原市・美里町(宮城県)
情報提供	4	角田市・名取市・登米市・美里町
視察・研修の参加呼びかけ	2	名取市・美里町
その他	1	仙台市(総会への出席)

消費者団体を抱える市町村は11団体あり、今後の被害未然防止のために啓発活動を行うなど、これからの育成が期待されます。地域の中で消費者としての知識を広げや被害に遭わないためのネットワークを創っていくことは、高齢者・若年層の被害未然防止・見守り活動に有効であると考えます。

9. 2009年度に向けての検討項目 ○ 回答あり 7市3町 ● 記入なし 6市19町1村

市町村名	内容
仙台市	①多重債務対策②高齢者の消費者トラブル防止ネットワーク
白石市	若年層(高校生)などに向け、通信関係の契約についての注意点など啓発する機会を作る(携帯電話やパソコン)
塩釜市	2008年11月に多重債務強化月間を実施
名取市	①消費者組織の見直しと強化 ②2008年度導入のPIO-NETの有効活用
大崎市	消費者行政の充実
登米市	迅速な情報の収集などのため消費生活センターとして登録予定
東松島市	相談受付時間の増強を検討中(隔日相談を連日相談へ)
柴田町	消費者被害の未然防止・拡大防止のための啓発活動推進
山元町	①高齢者・特に独居老人の被害未然防止と多重債務の相談対応に件の「多重債務相談マニュアル」を基に法律専門機関への繋ぎをお願いしたい②ホームページへの情報提供
大郷町	広報誌やパンフレットによる町民への情報提供

10. 消費者行政について宮城県に対しての要望等 ○回答あり 4市8町 ●記入なし9市14町1村

(ご意見は原文のまま掲載します)

塩釜市	相談内容が多岐に渡るため充実した研修機会の確保に取り組んでいただきたい。
名取市	①現在消費者行政を担当していると思われる生活・文化課と宮城県消費生活センターと食とくらしの安全推進課の連携②宮城県消費生活センターの商品テスト部門の復活
大崎市	県条例を十分に活用し、県内市町村から情報集約と分析情報提供①担当職員の専門的知識習得の研修及び人員増員②県担当課の役割が果たせるよう十分な予算措置が必要
登米市	ヤミ金に関する相談の場合、相談窓口では警察の方に被害届けを提出するよう助言を行っているが、警察での対応の統一が図られない場合が多く、相談者は共通の理解が得られないため、宮城県警への働きかけをお願いしたい。
蔵王町	消費生活相談窓口を官公庁のみでなく行きやすい民間の施設などに設置したらよいのではないかと。
柴田町	消費者行政に関して県と市町村で担うべき役割分担を明確にして欲しい。
亘理町	PIO-NET やマルキュー等の情報を持たない市町村の相談窓口に対し、被害実態を含めたタイムリーな情報の提供をお願いしたい。
山元町	消費生活相談、多重債務、苦情の処理について必要に応じて情報の提供、技術的支援など要望する。
大和町	①町村での専門相談については広域的な範囲の中で消費生活センターからの専門職の派遣相談②早期の情報提供。
大郷町	消費生活相談の事例情報をお願いしたい。
本吉町	相談窓口の設置の推進のみで相談員の教育は市町村まかせ、後回しの感があります。資質以上に相談件数の違いに寄る差が大きいのが相談員の置かれている現状ではないでしょうか。今後の県としての相談員教育に期待します。
南三陸町	① 国民生活センター研修会への参加費の助成②最新情報や悪質商法事例の情報提供③啓発用チラシの無償提供

11. 消費者行政一元化に向けて市町村としての意見○回答あり 7市5町 ●記入なし 6市17町1村

(ご意見は原文のまま掲載します)

仙台市	国において平成20年9月召集予定の臨時国会において、消費者庁設置法案等をはじめとして論議が展開されると思われるが、現状では、国の政策について詳細に示されていない。このため、今後の議論の推移を見ながら本市の役割・施策について検討してまいりたい。
白石市	消費生活相談員の情報源として存在する PIO ネットをどの相談窓口でも、すぐ見れて使用できるようにしていただきたい。

塩釜市	食品偽装やBSE・事故米の流通等で厚労省・農水省との権限が輻湊し現場が混乱する。一本化は望ましいが十分整理した上での権限の委譲をしてほしい。情報についてはケース毎に対応できるようなホームページの充実を望みたい。
名取市	①国の規模拡張に合わせた予算の配分と人員の配置②消費者行政の所管の確立（相談部・安全保安部に少なくとも分けて考えるべき。それに啓発部も入れて3つの柱があれば尚良い）
多賀城市	相談員の確保に係る支援や情報集約等のためのパソコン設置等に係る財政支援をお願いしたい。また、国での議論の情報を速やかに提供していただきたい。
大崎市	消費者庁の創設としての資料や内容等が不透明①市町村への予算②消費生活相談員の役割、待遇、仕事の内容（具体的な施策や情報が行き渡っていない）
登米市	2009年度の消費者庁設置に伴い、市町村の相談窓口に対する国の支援が創設される予定となっているが、交付に関する条件については柔軟な対応をお願いしたい。
蔵王町	市町村に求められていることへの具体的な内容がわからない。
山元町	消費者・生活者重視への政策、消費者行政の一元化、強化などの政策の充実。
加美町	センター登録の無い市町村を一律センターに登録できるような予算措置をして欲しい。
涌谷町	町に寄せられる消費相談件数は大変少ないので、消費生活相談員は広域的な範囲で配置されていれば対応できるので現状のままで良いと思う。
本吉町	市町村は多重債務にしても相談を受ける体制を確立する必要があるとおもいます。しかし、予算次第の受身の相談体制で、何処まで真の消費者行政が出来るのか、不安ばかりです。

12. まとめ

今回で4回目の調査となりましたが、2007度に続き、宮城県内すべての市町村・宮城県からの回答を頂きました。宮城県消費生活センターと県民サービスセンターでの集計では、宮城県における2007年度の相談件数は12,173件で、不当・架空請求が減少したことにより2005年度から緩やかに減少を続けています。一方、国の多重債務対策プログラムによる相談会等の実施や各部署との連携による被害者の掘り起こしが進み多重債務の相談が増えました。相談内容ではフリーローン・サラ金関連で多重債務・ヤミ金融・融資保証金詐欺を含む相談が第1位、携帯電話やパソコンを利用した有料サイトの不当・架空請求のオンライン等関連サービスが第2位、商品やサービスを特定できない架空請求の相談が第3位になっています。増加率の高いものは、生命保険・新聞・外国語・会話教室に関する相談でした。これらの相談内容は、消費者は一人で解決することは難しく、相談できる機関が身近にあり、また早期に解決することが被害拡大を防ぐ有効な方法であると思われまます。

また、消費者被害の防止と救済を目的とした消費者行政一元化の議論の中で、消費者目線の組織運営をつくっていくためには地方消費者行政の果たすべき役割は大きなものがあります。今回の調査では昨年に比べ相談体制等について大きな変化はまだ見られませんが、消費者行政推進基本計画でも「消費者の視点からの行政改革」と謳われており、尚一層の消費者行政推進の準備が必要になることはあきらまらかです。国からの交付金を積極的に活用するための計画等、積極的な推進をすべき時期と考えます。

このアンケート調査を通じて見える宮城県内の消費者相談窓口業務の実情を踏まえ、これからの宮城県としての消費者行政に期待し意見を述べます。

(1) 宮城県内すべての市町村に消費者行政専任の職員の配置と予算措置を行うべきです。

相談受付のトータル時間を比較してみると、自治体により開きがあります。人口の違いもありますが、消費者行政予算を比較してみても、住民一人あたりの予算は0円～88.88円と開きがあり、市町村の消費者行政への取り組みに格差があることも問題です。消費者被害は市町村を超えて発生するものですので、これからますます必要とされる被害情報の集約や情報提供などもあわせて考えれば、すべての市町村で消費者行政を担当する専任の職員の配置と予算措置は必要になると考えます。

(2) 市町村における相談体制の充実と窓口設置困難な場合の広域的な取り組みを推進すべく、宮城県からの対応をお願いします。

宮城県内の相談員は1名増加していますが、有資格者の数は変わっていません。国の消費者行政一元化の議論の中でも、「市町村の相談員が1名しかいない」・「有資格者が少ない」等の問題点が指摘されており、宮城県も例外ではありません。

相談員が一人しかいない市町村では、相談員が研修を受けるために国民生活センターに派遣されることは不可能であり、宮城県は相談員を育成するためのプログラムを国民生活センターと共に進めていく必要があります。また、市町村によっては、相談窓口を設けることが困難な団体もあり、広域的な取り組みを検討するなど、具体化に向けて、宮城県からの働きかけも必要です。

(3) 宮城県はPIO-NETの導入されていない市町村からの情報収集と情報提供のシステムを早期に取り入れるべきです。

消費者被害の広域拡大を防ぐために、県は、市町村における相談事例を共有化し悪質事業者に対する行政処分・指導を強化しなければなりません。そのためにも市町村における相談データを速やかに収集し早急な対策を採るシステム作りを望みます。市町村からも迅速な情報提供を望む声が出されています。全国の情報を管理するPIO-NETの充実も課題ですが、県内の情報管理も喫緊の課題であると思われます。

(4) 消費生活相談窓口のわかりやすい名称での案内をすすめ、広報誌に定期的・かつ決まった箇所での「相談案内」を掲載して下さい。

今回のアンケート調査でも見えるように、「消費生活相談」と分かりやすい窓口を設けている市町村は36市町村中、17市町村で前回と同じでした。被害の早期解決のためには、消費者からの迅速な相談が必要であり、相談窓口の住民への広報は大切です。被害にあったときにあわてず対処するためにも、広報誌の決まった箇所に相談電話番号を載せるなどの工夫は経費も掛らず、早期に実行できる有効な方法と思われる。

(5) 行政・消費者団体・消費者・事業者団体の協力により、消費者に身近な消費者教育を推進していく体制作りを希望します。

情報提供や啓発の点では、出前講座など地域に出向いての講座が有効です。県の消費生活センターの啓発員による講座も多く開催されています。しかし、事業者団体も含めより地域のネットワークを活かし、消費者問題について興味を持つ消費者を増やしていくことが、消費者力の向上につながり、被害の未然防止に繋がっていくことと思われます。市町村では、消費生活講座などに参加した住民に呼びかけ消費生活のサポーターを養成するなどの取り組みを行っていくこと、また、消費者団体を育成し、先のサポーター育成に共に協力していくことが有効であると思われます。行政による消費者団体・消費者への支援と消費者からの意見の表明等、相互に協力しあう

体制が必要です。行政・消費者団体・消費者・事業者団体が協力し取り組むことによって、消費者政策がより一層効果的に進むと思われます。

(6) 宮城県は国の消費者行政一元化の議論について市町村からの声を国に対し届けていく必要があります。

国の消費者行政一元化の議論について、一番の要である地方消費者行政からの声を届けていくことも必要です。実務を担う市町村からは国の施策の具体案が見えてこない・活用しやすい財政支援の形を望む声も出されています。行政の予算は一層厳しくなることが予想されていますので、宮城県は国に対し、宮城県の実情とより効果的な交付金のあり方について市町村や消費者団体とともに意見をまとめ、要請していくことが必要であると思われます。また、市町村においても、国からの地方消費者行政への財政支援を積極的に活用するよう計画することを望みます。

全県民が健全な消費生活を営むために、県は被害者の救済のための全市町村における相談窓口の設置（もしくは近隣の自治体の協力による相談窓口の設置）と効果的な情報提供の方法についての支援・情報の共有化を行い、消費者教育の推進により消費者力の向上を図り被害の未然防止に努めていく施策を消費者団体などと共に、進めていくべきと考えます。