

2009年11月10日作成

2010年1月7日一部訂正

2009年度宮城県の市町村における消費生活相談窓口業務等に関するアンケート調査結果

宮城県生活協同組合連合会

○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、その結果を今後の宮城県と市町村の消費者行政の一層の充実に向けて活かします。「消費者庁の発足」「地方消費者行政活性化基金の造成」など、地方の消費者行政をめぐる環境が大きく変わる中で、これから何が必要なのかを考える資料とします。

○実施 2009年9月1日～9月19日

○調査対象 宮城県内 35 市町村・宮城県

○回答 35 市町村 (13 市 21 町 1 村)・宮城県 回収率 100%

1. 宮城県内市町村の消費生活相談窓口の状況 ▶表1 参照

(1) 消費生活相談窓口の設置

- ①新規に2町が相談窓口を開設しました。 村田町(7/1～) 蔵王町(10/1～)
- ②2市1町が開設日を増やしました。 岩沼市(2日→3日) 角田市・亶理町(3日→5日)

●消費生活相談員を配置し週4日以上相談を受け付けている市町村

(消費者安全法施行令第6条によるセンター設置基準を満たす機関)

開設日数 (日/週)	市町村名	市町村数
7日	仙台市	1市
5日	石巻市、気仙沼市、名取市、角田市、多賀城市、登米市、大崎市、亶理町	7市、1町
4日	塩釜市	1市
	計	9市、1町

参考：宮城県 週7日開設

●消費生活相談員を配置し週2～3日相談を受け付けている市町村

開設日数 (日/週)	市町村名	市町村数
3日	白石市、岩沼市、東松島市、蔵王町、村田町、柴田町、加美町、美里町、女川町	3市、6町
2日	大河原町、川崎町、山元町、松島町、七ヶ浜町、利府町、南三陸町	7町
	計	3市、13町

●消費生活相談員の配置は無いが、職員で受付をしている市町村(週5日 業務時間内)

市町村名	市町村数
栗原市、七ヶ宿町、丸森町、大和町、大郷町、富谷町、大衡村、色麻町、涌谷町	1市、7町、1村

(2) 消費生活相談業務について

①消費生活相談員の配置状況（2009年度・県内市町村）

- ・市町村の消費生活相談員は6人増加し、有資格者は5人増加しています。
- ・宮城県の消費生活相談員は3人増加し、有資格者は2人増加しています。

	相談員数（ ）は前年度	有資格（ ）は前年度	無資格（ ）は前年度
市町村計	49人（43人）	25人（20人）	24人（23人）
宮城県	29人（26人）	26人（24人）	3人（2人）

消費者安全法施行規則第7条に定める有資格者とは「消費生活専門相談員（内閣府認定）」「消費生活アドバイザー（経済産業大臣認定）」「消費生活コンサルタント（日本消費者協会認定）」または、これらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者をいいます

●相談員の増加した市町村（総数）

仙台市（10人→11人）石巻市（4人→5人）、気仙沼市（2人→3人/合併による編入）
角田市（1人→2人）、多賀城市（1人→2人）、*蔵王町（0人→1人）、*村田町（0人→1人）

*は新規開設

●有資格者の増加した市町村

仙台市（10人→11人）石巻市（1人→2人）多賀城市（0人→2人）七ヶ浜町（0人→1人）

②2008年度市町村の受付相談件数（宮城県受付相談件数との比較） ▶表1 参照

市町村受付よりも県受付の相談件数の方が多い市町村もあります。市町村の窓口を活用することは、住民にとってより身近な場所で相談できる等のメリットが増えると共に、相談や啓発に繋がる率も増加します。相談日の増設、広報手段等の工夫が必要と考えます。

●県の受付相談件数よりも受付件数の多い市町村（専門の相談窓口設置）

仙台市、石巻市、塩釜市、気仙沼市、名取市、岩沼市、大崎市、加美町

●県の受付相談件数よりも受付件数の少ない市町村（専門の相談窓口設置）

白石市、角田市、多賀城市、登米市、東松島市、大河原町、柴田町、川崎町、亘理町、山元町、松島町、七ヶ浜町、利府町、美里町、女川町、南三陸町

●専門の相談窓口未設置で、県へ相談受付が多くよせられている市町村

栗原市、丸森町、大和町、大郷町、富谷町、大衡村、色麻町、涌谷町

2. 消費者行政を担当する職員の状況 ▶表2 参照

消費者行政を担当する職員数には、あまり変化はありません。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、女川町の3市1町でした。消費者安全法第12条により、市町村長にも事故情報の報告が義務付けられました。拡大被害防止・類似被害防止のためにも、重大事故等に関する事項の住民への情報提供は大切な業務になりますので、消費者行政に精通した職員の配置が必要と考えます。

●市町村の消費者行政職員数

年度	専任	兼任	計
2009	14人	55人	69人
2008	13人	59人	72人

3. 消費者行政予算と活性化基金の活用状況 ▶表3 参照

①宮城県は2009年10月現在、3年間で5億円の活性化基金を予算化しており、市町村では3年間で2億7,000万円を活用できるようになっています。宮城県からの積極的な働きかけもあり、徐々に申請は増えていますが、相談窓口を開設していない市町村は、申請しない傾向が見られ、このままではますます格差が広がってしまいかねません。

②住民一人あたりの消費者行政予算を算出してみると、平均で53円です。2009年度より、地方交付税の基準財政需要額積算費目における消費者行政関連費が、住民一人あたり50円から100円に増額されたことを考えれば、予算の増額を検討すべきと考えます。また、この費目は人件費にも使用できるものですので、相談員の待遇改善にも繋がります。

●2009年 消費者行政予算と活性化基金申請額 (10/15 現在)

	2009年度予算	2008年度予算	差額	活性化基金申請額
市町村合計	123,276千円	80,395千円	42,881千円	49,747千円
宮城県	217,897千円	84,911千円	132,986千円	約60,000千円

●住民ひとりあたりの消費者行政予算

金額	市町村名
0～50円の市町村	仙台市、石巻市、塩釜市、角田市、岩沼市、栗原市、東松島市、蔵王町、七ヶ宿町、柴田町、丸森町、松島町、利府町、大和町、大郷町、富谷町、大衡村、色麻町、加美町、涌谷町、南三陸町
51円～100円の市町村	気仙沼市、白石市、名取市、多賀城市、登米市、大崎市、大河原町、川崎町、亘理町、山元町、七ヶ浜町、
101円以上の市町村	村田町、美里町、女川町

4. 消費者への情報提供の状況 ▶表4 参照

①住民への情報提供の方法として、広報誌への記事の掲載は27市町村（去年は30市町村）でした。広報誌は全家庭への配布ですので、効果的なツールです。また、パンフレットを公共の施設に設置する等して希望する住民が情報を入手できるようになっています。ホームページでの情報提供は13市町村で半数以下です。住民がいつでも情報を得られる工夫が必要と考えます。

	広報誌	パンフ配布	HP	ポスター	新聞機関紙	小冊子作成	回覧板	その他
計(市町村)	27	21	13	15	4	3	10	4

②啓発では出前講座が回数・参加者が多くなっています。開催回数は仙台市、大崎市、登米市、石巻市が他の市町村に比べ多く、相談員が3人以上の市町村の傾向が見られ、相談員が一人しかいない市町村では、啓発に出かける時間的余裕が不足していることがわかります。啓発事業全体では、宮城県とあわせても19,557人の参加にとどまっています。

消費生活講座		出前講座		消費者大学		講演会・研修会		相談会	
(回)	参加人数 (人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数 (人)	(回)	参加人数(人)
24	1,174	147	6,585	19	459	10	220	146	231

5. 啓発・教育を一緒に行う消費者団体 ▶表5 参照

市町村において啓発・教育を一緒に行う消費者団体は16団体で、そのうち13団体は「市」に属しています。

生涯にわたっての消費者教育を推進していくためには、消費者教育の担い手を広げていくことが効果的です。消費者基本法の消費者の自立支援を行い、主体的な消費者を育成していくためには、地域の消費者団体の活動を支援し、活動を活発にしていくことが必要と考えます。

区分	消費者団体名	団体数
市	仙台・みやぎ消費者支援ネット、石巻消費者の会、消費者グループ「なの花」（石巻市）、石巻渡波生活学校、塩釜市消費者の会、気仙沼市消費者の会、白石消費者の会、名取消費者の会、角田市消費者の会、多賀城市消費者の会、迫町消費者の会（登米市）、中田町五代会（登米市）、栗原市消費者の会	13
町	村田町くらしの学習会、加美町暮らしの研究会、消費者グループわだち（美里町）	3

6. 他部署との連携 ▶表6 参照

- ①振り込め詐欺対策等で警察との連携を取っている市町村が多くなっています。
- ②高齢者の悪質商法対策で福祉関連部署・地域包括支援センターとの連携が多くなっています。
- ③多重債務の相談が増えたことにより、税務関連部署・弁護士会等の連携が進んでいます。

7. 消費者行政活性化基金活用状況 ▶表7 参照

①「消費生活相談員のレベルアップ事業」への活用が一番多く、研修時の交通費や参加費が予算化されています。「消費生活センター機能強化事業」では、相談業務のための設備を整えるために相談窓口の環境整備や備品の購入、また、「消費者教育・啓発活性化事業」では啓発パンフレットの作成やパンフレットの全戸配布等に利用されています。

②2010年度以降の基金活用例として、「相談窓口の強化」と「消費者教育・啓発」「情報の提供」が計画されています。 ▶表9 参照

事業名	消費生活センター機能強化事業	消費生活相談スタートアップ事業	消費生活相談員養成事業	消費生活相談員レベルアップ事業	消費生活相談窓口高度化事業	広域的消費生活相談機能強化事業	食品表示・安全機能強化事業	消費者教育・啓発活性化事業	商品テスト強化事業	地方苦情処理委員会活性化事業	一元的相談窓口緊急整備事業	消費者行政活性化オリジナル事業
市町村数	10	8	2	19	3	0	2	11	0	0	2	9

8. 市町村が考える現状での課題 ▶表 10 参照

相談員の待遇改善、最新の相談情報の取得、地域での消費者リーダーの育成、消費者行政の認知度を上げることなどの課題が挙げられています。

9. 宮城県への要望 ▶表 11 参照

県民サービスセンターの窓口開設時間の延長、活性化基金終了後の新たな補助金の検討、県内での相談員養成事業の開催、センターオブセンターズとしての機能など、宮城県の消費者行政全体にかかわる要望が出されています。

これからの宮城県・市町村消費者行政への要望

今回で5回目の調査となりましたが、2008年度に続き、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。忙しい業務の間にご協力いただきました宮城県ならびに各市町村の消費者行政担当の皆様には、深く感謝しております。

2009年9月1日、消費者庁が発足し、消費者に視点を置いた「消費者行政一元化」が動き出しました。消費者が主役となる社会を目指すためには、地方消費者行政が充実することが必要です。そこで、国は地方消費者行政活性化基金として、2008年度二次補正予算で150億円、さらに2009年度は80億円を積み増しました。宮城県は現在、3年間で利用する基金を約5億円造成し、市町村に対し申請を呼びかけています。また、2009年度より、地方交付税の基準財政需要額積算費目における消費者行政関連費が、住民一人あたり50円から100円に増額されるなど、国から「地方消費者行政の充実」へのメッセージがおくられてきた年でもあります。

今こそ、このチャンスを活かし、宮城県内の市町村においても、「相談窓口の充実」「消費者教育・啓発の推進」に向けて大きな前進を期待したいと考えます。

10月に公表された宮城県の平成20年度消費生活センター事業実績によれば、消費生活相談件数は10,710件（前年度比81.2%）で平成15年度の架空請求によるピーク時と比較すれば緩やかに減少している傾向が見られます。しかし、少なくなったと言っても、架空請求の相談件数は2,000件を越えており、多重債務においては1,800件以上になっています。

相談による被害者救済は喫緊の課題ですが、消費者への啓発もまだまだ充分ではありません。08年度版国民生活白書では、消費者被害に遭っても何処にも相談しない人が33.7%もおり、理由としてだまされた自分が悪いと自分を責めていると記述しています。被害の未然防止と被害者を相談につなげるためにも、消費者団体、行政、消費者関連専門家が市民と一緒にやる啓発事業の施策の充実が望まれています。

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・市町村の消費者行政に期待し要望します。

(1) 全ての市町村において、今後2年間(2010~2011)の地方消費者行政活性化基金の活用を進め、消費生活相談窓口の充実・消費者啓発の充実を要望します。

現在、宮城県からの呼びかけに応え、地方消費者行政活性化基金の申請をしている市町村は35市町村中24市町村で、11市町村は申請していません。相談窓口を開設していない市町村に基金を活用しない傾向が見られます。このままでは、消費者へのサービスの格差が広がるばかりです。しかし、消費者被害には市町村格差はありません。身近なところで速やかな相談が行われ、その相談が次の被害防止に繋がるためにも、全ての市町村で活性化基金を利用した消費者行政の充実を要望します。

(2) 全ての市町村において、消費者被害を未然に防止するために、専門性を持つ職員を配置し消費者教育を推進してください。

現在、消費者被害救済のためには、相談窓口の充実に向けて体制強化などの対策が取られています。消費者教育については自治体の広報誌による記事の提供等が中心になっていますが、タイムラグにより新しい情報が伝わりにくく、工夫が必要です。また、参加型の出前講座は担い手の不足から、一部の市

を除きあまり行われていないのが現状です。消費者被害のニュースは数多く報道されるようになりましたが、消費者被害がなくなることはありません。それは情報を目にするだけでは、突然の被害に対応することが出来ないことをあらわしているとも言え、出前講座などの体験型の講座が効果的と言われています。また、消費者安全法による事故情報の集約が行われますが、消費者庁からの情報を住民にわかりやすく提供する責任もあります。

住民への情報の伝達・啓発を充分に行えるよう専門性を持つ職員を配置する等、将来に渡って消費者行政部署の体制整備を行い、消費者教育を推進して下さい。

(3) 全ての市町村において、消費者教育を継続的・広域的に推進していくために、活力のある消費者団体の育成や市民講師の養成を行うとともに、地域の消費者団体と協働して消費者教育・啓発事業を進めてください。

消費者問題に関心を持ち、自立した主体として、自ら「消費者力」をつける消費者の育成が必要です。このような消費者が増えることにより、効果的に家族や地域の見守り体制が進んでいくと思われれます。

国は、2008年度市民講師育成のプログラムの検討に入りましたが、消費者庁の工程表案から削除されるなど、消費者教育の担い手を育成する計画は進んでいません。自治体が、地域の消費者・消費者関連専門家団体等と連携して、消費者団体の育成や市民講師の養成を行うとともに、地域の消費者団体と協働して消費者教育・啓発事業を進めてください。消費者モニターや表示ウォッチャーなどの事業を消費者団体の活動として支援することや、消費者啓発事業において消費者団体と協働した広報等を検討するなど連携が効果的と考えます。

(4) 宮城県は地方消費者行政活性化基金終了後の対策として、宮城県独自の予算措置を計画し、市町村が相談窓口を継続できる体制を整備して下さい。

消費者行政活性化基金は3年間の時限措置であり、その後の予算を組めないことから、宮城県からの要請に応えられず、申請を躊躇していると思われる市町村もあります。消費者問題はすべての県民に関わる問題でもあります。3年間で前進する消費者行政を後退させないためにも、宮城県として活性化基金終了後の予算措置を検討すべきと考えます。

(5) 宮城県消費生活センターにおいて、センターオブセンターズの機能を強化して下さい。

現在、宮城県消費生活センターは相談の受け付け、啓発業務においても宮城県全域にわたる業務を行っていますが、市町村からは「県内の相談情報の速やかな提供」「相談員の市町村への派遣」「有資格者の養成」などの希望が出ています。また、宮城県消費生活条例を活用したADR機能（裁判外紛争解決手続き）をより発揮していくことが必要と考えます。現在、PIO-NETを導入した市町村の情報は分析することは可能ですが、その他の市町村に寄せられた情報は件数のみの把握に留まる等、県内の被害情報を把握することが難しくなっている状態です。宮城県は市町村が求めている情報の提供や困難事例の解決にむけて、センターオブセンターズとしてリーダーシップを発揮していくよう要望します。

表1. 消費生活相談窓口の現状(2010年1月7日一部訂正)

NO	市町村名	消費生活相談窓口(2009年度)					相談員の状況(2009年度)			相談件数(2008年度)		人口(人) (2009/8月末住民基本台帳人口)	
		有	無	名称	相談受付日	週開設日数	受付時間	相談員数 ()は前年度	有資格 ()は前年度	無資格 ()は前年度	市町村受付		県受付(注1)
1	仙台市	○		仙台市消費生活センター	年末年始を除く毎日	7	9:00~18:00	11 (10)	11 (10)		8841	3700	1,011,964
2	石巻市	○		石巻市市民相談センター	月~金	5	9:00~17:00	5 (4)	2 (1)	3 (3)	1068	984	164,486
3	塩釜市	○		消費生活相談窓口	月・火・水・金	4	9:00~16:00	1 (1)	1 (1)		275	260	58,133
4	気仙沼市	○		商工課消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	3 (2)		3 (2)	306	224	75,457
5	白石市	○		白石市消費生活相談室	月・水・金	3	9:00~16:00	1 (1)		1 (1)	107	164	38,319
6	名取市	○		消費生活相談	月~金	5	9:00~16:00	2 (2)	2 (2)		702	260	71,473
7	角田市	○		市民生活課	月~金	5	8:30~17:15	2 (1)	1 (1)	1	44	235	32,251
8	多賀城市	○		市民相談室	月~金	5	8:30~17:00	2 (1)	2 (0)	(1)	262	273	62,937
9	岩沼市	○		消費生活相談	月・水・金	3	9:00~15:00	1 (1)		1 (1)	212	206	44,371
10	登米市	○		消費生活相談室	月~金、第3日曜	5	8:30~17:15	3 (3)		3 (3)	426	491	86,866
11	栗原市		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:15				16	431	77,968
12	東松島市	○		消費生活相談	月・水・金	3	9:00~15:00	1 (1)		1 (1)	163	260	43,516
13	大崎市	○		消費生活相談室	月~金	5	9:00~16:00	3 (3)	3 (3)		904	586	136,313
14	蔵王町	○		消費生活相談窓口	月・火・水(10/1~)	3	8:30~17:15	1		1	0	106	13,292
15	七ヶ宿町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:15				0	7	1,793
16	大河原町	○		消費生活相談	火・木	2	9:00~16:00	1 (1)		1 (1)	21	212	23,468
17	村田町	○		消費生活相談	月・水・金(7/1~)	3	9:00~16:00	1		1	8	119	12,359
18	柴田町	○		消費生活相談	火・水・金	3	9:00~16:00	1 (1)	1 (1)		52	250	38,737
19	川崎町	○		消費生活相談	火・金	2	9:00~16:00	1 (1)		1 (1)	24	69	10,204
20	丸森町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:15				6	103	16,163
21	亘理町	○		町民生活課	月~金	5	9:00~15:45	1 (1)		1 (1)	157	182	35,694
22	山元町	○		町民生活課	月・木 第二水曜	2	9:00~16:00	1 (1)		1 (1)	51	74	17,024
23	松島町	○		産業観光課	火・木	2	9:00~16:00	1 (1)		1 (1)	22	74	15,663
24	七ヶ浜町	○		消費生活相談窓口	月・木	2	9:00~17:00	1 (1)	1 (0)	(1)	38	90	21,057
25	利府町	○		消費相談窓口	火・金	2	9:00~15:45	1 (1)	1 (1)		40	166	33,929
26	大和町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:30				1	108	24,752
27	大郷町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:15				0	36	9,121
28	富谷町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:30				3	215	46,579
29	大衡村		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:30				1	22	5,500
30	色麻町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:30				0	24	7,586
31	加美町	○		消費生活相談窓口	月・水・金	3	9:00~17:00	1 (1)		1 (1)	135	121	26,514
32	涌谷町		○	消費生活相談	月~金(職員で対応)	(5)	8:30~17:15				9	71	17,942
33	美里町	○		消費生活相談窓口	月・水・金	3	8:30~17:15	1 (1)		1 (1)	26	98	25,796
34	女川町	○		商工観光課	月・水・金	3	8:30~16:00	1 (1)		1 (1)	34	42	10,394
35	南三陸町	○		消費生活相談所	火・木	2	9:00~15:00	1 (1)		1 (1)	15	61	17,921
	(本吉町)							(1)		(1)		38 (注2)	
	(その他)											348	
	小計	26	9					49 (43)	25 (20)	24 (23)	13969	10710	2,335,542
参考	宮城県			宮城県消費生活センター	年末年始・祝日を除く	7	9:00~17:00	15 (12)	14 (12)	1 0			
	宮城県			県民サービスセンター	月~金	5	9:00~16:00	14 (14)	12 (12)	2 (2)			

注1: 宮城県平成20年度消費生活センター事業実績より

注2: 本吉町は9月より気仙沼市と合併のため人口は気仙沼市に算入、相談員は編入

表2. 2009年度消費者行政を担当する職員の状況

NO	市町村名	専任 ()は前年数	兼任 ()は前年数	兼任の仕 事割合 (%)	他業務内容
1	仙台市	11 (10)			
2	石巻市		3 (3)	20	児童・母子相談等
3	塩釜市		1 (1)		
4	気仙沼市	1 (1)	1 (1)	10	物産振興
5	白石市		3 (3)	10	一般事務
6	名取市		4 (4)		防犯・生活安全
7	角田市		1 (1)	90	人権・行政相談員
8	多賀城市		3 (3)		庶務・市民相談・墓地斎場
9	岩沼市		1 (1)		観光物産
10	登米市	(1)	1 (2)	40	商業振興
11	栗原市		2 (3)		
12	東松島市		2 (2)	10	戸籍・住民・年金など
13	大崎市	1 (1)			
14	蔵王町		1 (1)		商工
15	七ヶ宿町		1 (1)		衛生・年金・窓口業務
16	大河原町		1 (1)	30	観光担当
17	村田町		1 (2)	20	戸籍・住基
18	柴田町		1 (1)	20	班内総括
19	川崎町		1 (1)		戸籍・住基
20	丸森町		4 (3)		
21	亘理町		1 (1)		
22	山元町		3 (3)		
23	松島町		1 (1)	30	商工
24	七ヶ浜町		1 (2)	50	商工
25	利府町		3 (3)	20	商工・観光
26	大和町		1 (1)	30	人権など
27	大郷町		2 (1)	10	農政・商工
28	富谷町		1 (1)		
29	大衡村		2 (2)	20	無線放送関係
30	色麻町		1 (1)	20	広報・統計
31	加美町		2 (2)		
32	涌谷町		1 (2)	10	年金
33	美里町		2 (2)		
34	女川町	1 (0)	1 (2)	30	観光事務
35	南三陸町		1 (1)	10	商工観光など
	(その他)				
	小計	14 (13)	55 (59)		
	参考宮城県	5	4	20	

※兼任職員の業務割合等については記入のあったもののみ記載

表3. 消費者行政予算と活性化基金申請金額(千円) 基金申請金額は宮城県消費生活審議会(10/15)資料

NO	市町村名	2009年度 消費者行政	2008年度 消費者行政	2009-2008	活性化基金 申請額	備考・基金の用途	住民一人当 たり(09年 度/円)
1	仙台市	51,893	38,700	13,193	14,670	相談員の増員(1名)・相談コーナーの改修等	51
2	石巻市	7,951	4,795	3,156	3,080	OJT, 相談員を増員(1名)・HP作成等	48
3	塩釜市	1,272	1,272	0	763	今後補正予定・研修の参加・講演会の実施等	22
4	気仙沼市	5,540	2,606	2,934	2,594	相談延べ時間数の増・相談コーナーの改修等	73
5	白石市	2,817	1,178	1,639	1,769	事務用機材の整備・研修の機会の増強等	74
6	名取市	6,782	5,231	1,551	1,668	参考図書を購入・研修機会の増強等	95
7	角田市	1,400	1,173	227	1,202	相談員の増員(2名)・研修機会の増強等	43
8	多賀城市	4,452	2,047	2,405	3,085	相談員の増員(1名)・事務用機材の整備等	71
9	岩沼市	1,801	1,065	736	738	窓口の拡充(週2→3)・事務用機材の整備等	41
10	登米市	7,726	4,531	3,195	3,039	事務用機材の整備・研修の機会の増強等	89
11	栗原市	155	152	3	0		2
12	東松島市	1,799	806	993	983	相談室の改修・事務用機材の整備等	41
13	大崎市	10,411	6,240	4,171	3,403	事務用機材の整備・直通相談電話回線の増設	76
14	蔵王町	599	0	599	597	相談員の新規配置(1名)・事務用機材の整備	45
15	七ヶ宿町	0	0	0	0		0
16	大河原町	1,594	808	786	779	事務用機材の整備・研修機会の増加等	68
17	村田町	1,972	67	1,905	1,914	相談員の新規配置(1名)・事務用機材の整備	160
18	柴田町	1,957	1,358	599	862	事務用機材の整備・研修機会の増加等	51
19	川崎町	650	650	0	0		64
20	丸森町	144	125	19	0		9
21	亘理町	2,773	1,147	1,626	1,625	窓口の拡充(週3→5)・相談室改修等	78
22	山元町	1,225	700	525	609	事務用機材の整備・研修機会の増加等	72
23	松島町	445	446	▲1	0		28
24	七ヶ浜町	1,404	661	743	743	相談コーナーの改修	67
25	利府町	501	501	0	238	今後補正予定 事務用機材の整備等	15
26	大和町	164	164	0	0		7
27	大郷町	0	0	0	0		0
28	富谷町	76	76	0	0		2
29	大衡村	0	0	0	367	今後補正予定 参考図書を購入等	0
30	色麻町	0	0	0	0		0
31	加美町	960	960	0	0		36
32	涌谷町	4	4	0	0		0
33	美里町	3,443	1,345	2,098	2,099	相談員の増員(1名)・窓口の拡充(週3→5)等	133
34	女川町	1,287	954	333	320	研修機会の増強・講演会の開催等	124
35	南三陸町	891	633	258	2,600	事務用機材の整備・専用車両の整備等	50
	(その他)						0
	小計	124,088	80,395	43,693	49,747		53
	参考宮城県	217,897	84,911	132,986			

市町村名	住民一人当 たり(09年度/ 円)
1 村田町	160
2 美里町	133
3 女川町	124
4 名取市	95
5 登米市	89
6 亘理町	78
7 大崎市	76
8 白石市	74
9 気仙沼市	73
10 山元町	72
11 多賀城市	71
12 大河原町	68
13 七ヶ浜町	67
14 川崎町	64
15 仙台市	51
16 柴田町	51
17 南三陸町	50
18 石巻市	48
19 蔵王町	45
20 角田市	43
21 東松島市	41
22 岩沼市	41
23 加美町	36
24 松島町	28
25 塩釜市	22
26 利府町	15
27 丸森町	9
28 大和町	7
29 栗原市	2
30 富谷町	2
31 涌谷町	0
32 大郷町	0
33 大衡村	0
34 色麻町	0
35 七ヶ宿町	0

表4.消費者への情報提供（問5）

NO	市町村名	広報誌	パンフ配布	HP	ポスター	新聞紙	小冊子作成	回覧板	その他	消費生活講座		出前講座		消費者大学		講演会・研修会		相談会		その他		計	
										(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)	(回)	参加人数(人)		テーマ
1	仙台市	○	○	○	○	○	○			7	636	50	3954					4	121	6	1288	学校向け	5999
2	石巻市	○	○	○	○	○						11	305										305
3	塩釜市											3	176										176
4	気仙沼市	○	○	○	○	○						1	30										30
5	白石市		○		○		○	○						4	120								120
6	名取市	○	○	○	○							5	158										158
7	角田市	○						○		2		7	203			1							203
8	多賀城市	○	○	○				○				3	221	4	122								343
9	岩沼市	○	○	○	○				○	1	26	2	125										151
10	登米市	○	○	○								13	401					99	34				435
11	栗原市	○																					0
12	東松島市	○																3					0
13	大崎市	○	○	○		○			○	3	167	34	704							12	120	ミニ講座	991
14	蔵王町			○	○		○																0
15	七ヶ宿町																						0
16	大河原町	○		○																			0
17	村田町	○								3	58												58
18	柴田町	○	○	○	○			○				1	70					1					70
19	川崎町	○	○									6		3	45								45
20	丸森町	○	○	○	○			○															0
21	亘理町	○	○					○						4	83			3	70	4	75	他の講座の場面で	228
22	山元町							○				2	30										30
23	松島町	○	○							1	20	4	40					12	6				66
24	七ヶ浜町	○			○											3	32						32
25	利府町	○	○		○							2	100										100
26	大和町	○	○					○		3	174												174
27	大郷町		○		○																		0
28	富谷町	○	○	○	○					4	93							24					93
29	大衡村	○			○																		0
30	色麻町	○																					0
31	加美町	○		○				○															0
32	涌谷町		○		○																		0
33	美里町	○	○		○			○	○			3	68	4	89	6	188						345
34	女川町	○	○																				0
35	南三陸町	○		○																			0
	(その他)																						0
	小計	27	21	13	15	4	3	10	4	24	1174	147	6585	19	459	10	220	146	231	22	1483		10152
参考	宮城県	○	○	○	○	○				7	208	155	8931					3	266				9405

※人数の把握が出来ないものは合計に含まません

表8.消費者庁に期待すること

気仙沼市	消費者被害の未然防止・早期解決につながる施策
登米市	情報の収集・伝達
大崎市	消費生活相談員の処遇改善 一元化による連携
大和町	情報の一元化と早期の情報提供・未然防止のための情報提供

表9.基金を活用し2010年度以降に検討していること

石巻市	ラジオ放送による啓発 消費者教育の充実 庁舎内連携の多重債務相談会の開催
気仙沼市	相談員のレベルアップ・啓発事業
登米市	高校生対象の啓発事業
大崎市	基金活用によるセンター事業や相談員のレベルアップ事業 窓口高度化事業による複雑多様化する相談業務の円滑化
亘理町	窓口の強化
山元町	HPによる情報提供
南三陸町	啓発パンフレットの全戸配布、出前講座の実施

表10.現状での課題は？

石巻市	消費者教育の推進のための地域リーダーの育成
塩竈市	相談員の身分が嘱託職員であることから待遇改善
気仙沼市	相談情報の取得
登米市	相談内容によって支援の難しいものがあり苦慮することがある
大崎市	役所内での消費者行政の理解と連携 より専門的な知見の判断
利府町	相談件数が減っていることから現状で対応可能
大和町	相談内容に応じた取次ぎが出来ること

表11.宮城県への要望

石巻市	高校・大学等の消費者教育の充実 ラジオやCMを活用した消費者被害防止の啓発 東部県民サービスセンターの相談開設時間を17時まで延長してもらいたい
気仙沼市	パンフレットの提供
登米市	活性化基金の継続 基金に変わる補助事業の検討
大崎市	センターオブセンタース機能の強化
山元町	相談内容・処理内容について情報提供
利府町	住民向けの資格取得講座の開催
大和町	市町村の相談窓口に一本化 相談員の必要な時の派遣
大郷町	各市町村の現状の把握