

## 2010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

## ○調査の目的

「消費者庁・消費者委員会の発足」「地方消費者行政活性化基金」等、消費者行政充実に向けて様々な施策が展開される中、市町村の相談窓口状況の変化や消費者行政予算の動き、消費者啓発の実態について調査します。

○実施 2010年9月8日～9月22日

○調査対象 宮城県内35市町村・宮城県

○回答 33市町村（13市 19町 1村）・宮城県 回収率94%（丸森町と松島町は未提出）

## 1. 宮城県内市町村の消費生活相談窓口の状況

## (1) 消費生活相談窓口の設置状況 ▶表1 参照

- ① 新規に[涌谷町]が相談窓口を開設し、消費生活相談員のいる窓口は27市町村になりました。
- ② [美里町][山元町][加美町]は2009年度と比較して窓口の開設日数が増えました。
- ③ 窓口はあるが相談員の配置がなく、職員で対応（週5日、業務時間内）している市町村は[栗原市][七ヶ宿町][丸森町][大和町][大郷町][富谷町][色麻町][大衡村]です。

## ●消費生活相談員を配置し、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
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、美里町（2009年は週3日）	7市、2町
4日	塩釜市、山元町（2009年は週2日）、加美町（2009年は週3日）	1市、2町
3日	白石市、岩沼市、東松島市、蔵王町、村田町、柴田町、女川町	3市、4町
2日	大河原町、松島町、七ヶ浜町、利府町、南三陸町、涌谷町（新規）	6町
1日	川崎町（相談員勤務は1日）	1町
	計	12市、15町

参考：宮城県 週7日開設

（未提出の市町村は宮城県の調査より）

## (2) 消費生活相談員の配置状況 ▶表1 参照

市町村の相談員は6人、宮城県は2人増加しました。（宮城県は地方振興事務所を含む）

	相談員数（ ）は前年度	うち有資格（ ）は前年度	うち無資格（ ）は前年度
市町村計	56人（50人）	28人（25人）	28人（25人）
宮城県	31人（29人）	25人（27人）	6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（国民生活センター認定）」「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

●2009年度から相談員数に増減のあった市町村（ ）は前年度

	相談員数	うち有資格	うち無資格		相談員	うち有資格	うち無資格
仙台市	12人(11人)	12人(11人)		山元町	2人(1人)		2人(1人)
石巻市	6人(5人)	2人(2人)	4人(3人)	七ヶ浜町	1人(1人)	0人(1人)	1人(0人)
気仙沼市	3人(3人)	1人(0人)	2人(3人)	加美町	1人(1人)	1人(0人)	0人(1人)
大崎市	4人(3人)	3人(3人)	1人(0人)	涌谷町	2人(0人)	1人(0人)	1人(0人)

(3) 2009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

相談窓口があるのに、市町村受付よりも県受付の相談件数の方が多い市町村があります。相談日の増設、広報手段等の工夫が必要と考えます。

●市町村受付よりも県受付の相談件数の方が多い市町村(専門の相談窓口設置)

塩釜市、白石市、角田市、多賀城市、登米市、東松島市、蔵王町、大河原町、村田町、柴田町、川崎町、亘理町、山元町、松島町、七ヶ浜町、利府町、涌谷町、美里町、南三陸町

(4) PIO-NETの設置状況 ▶表1 参照

- ①PIO-NETは[石巻市][塩釜市][気仙沼市][白石市][多賀城市][登米市][柴田町][亘理町][美里町]の9市町村に新規配置され、[仙台市][名取市][大崎市]とあわせ12市町村になりました。
- ②PIO-NETの未配置により、件数のみの集約で内容が未入力 of 相談があります。設置をすすめる必要があります。

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムです。

(5) 消費生活相談員の研修参加回数 ▶表2 参照

活性化基金を使用して相談員のレベルアップ事業として研修参加が増えています。その他として基金を活用した市町村独自の研修も行われています。

相談員の研修参加回数				
国民生活センター	宮城県主催	市町村連絡協議会	その他	計
40回	150回	51回	59回	300回

(6) 昨年からの変化 ▶表2 参照

相談員の増員、研修の機会の増加、PIO-NET新規設置による研修、相談員の報酬改定がありました。(報酬増は仙台市・加美町)

2. 消費者行政を担当する職員の状況 ▶表3 参照

- ①消費者行政を担当する職員数に大きな変化はありません。
- ②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][利府町]の3市1町でした。
- ③兼務する業務内容は「商工観光」「戸籍」「人権」「生活環境」等でした。

### 3. 消費者行政予算と活性化基金の活用状況

#### (1) 消費者行政予算の変化 ▶表4 参照

- ①2010年度の予算は2009年度の決算額よりも全体で約2200万円増加しています。
- ②活性化基金の申請額の増減が、消費者行政予算に影響を与えています。活性化基金は申請により1年延長されますし、「住民に光をそそぐ交付金」が新設されました。基金と光交付金を有機的に活用して消費者行政充実に活かすべきと考えます。

#### (2) 活性化基金の活用と申請予定 ▶表4 参照

- ①昨年度と同じく、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。

●2010年度 相談窓口なし、活性化基金申請なし 栗原市、七ヶ宿町、大和町、大郷町、富谷町、色麻町
○2010年度 相談窓口なし、活性化基金申請あり 大衡村
●2010年度 相談窓口あり、活性化基金申請なし 塩釜市、川崎町、七ヶ浜町、南三陸町

- ②2011年度の申請予定を見ると23市町村にとどまっており、未定が4町あります。国や県は活性化基金活用成功事例の収集を急ぎ、市町村に普及する必要があります。

### 4. 消費者への情報提供の状況 ▶表5 参照

#### (1) 情報提供の方法

- 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（昨年と同じ）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。被害防止のためには速やかな相談と情報が必要です。相談窓口の認知度を上げるためにも広報誌への記事の掲載などを積極的に活用する必要があります。

#### ●消費者への情報提供の方法

	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	19	12	16	5	2	7	6

#### (2) 消費生活講座等の開催回数と参加者数

- ①2009年と比較し、消費生活講座の回数・参加者は増加しました。
- ②出前講座では、未回答の市町村があることを考慮すると、回数はほぼ前年と同じですが参加者が少なくなっています。これは小さい単位での開催が増えているためと推測され、より住民に近いところでの啓発に繋がっていると思われます。
- ③出前講座のテーマは「悪質商法」「振込め詐欺」防止が多く見られました。今後は製品事故防止等の講座も必要になりますので他団体との連携も重要になると考えます。
- ④講座の開催は、市や相談員が複数人の市町村に多い傾向が見られ、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と思われます。

●消費生活講座等の開催回数と参加者数

	消費生活講座		出前講座		消費者大学		講演会・研修		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)	参加者計(人)
仙台市	5	414	39	2232			1	165	7	1064	3875
仙台市以外	32	1063	99	2625	15	331	6	248	22	853	5120
合計	37	1477	138	4857	15	331	7	413	29	1917	8995
2009合計	24	1174	147	6585	19	459	10	220	22	1483	10152

5. 市町村における消費者団体 ▶表6 参照

①消費者団体があると回答したのは〔仙台市〕〔石巻市〕〔塩釜市〕〔気仙沼市〕〔白石市〕〔名取市〕〔角田市〕〔多賀城市〕〔登米市〕〔栗原市〕〔大崎市〕〔村田町〕〔山元町〕〔大和町〕〔加美町〕〔美里町〕の16市町村でした。

②消費者団体は市に属することが多い傾向が見られます。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。消費者基本法における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ける必要があります。

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、仙台市生活学校連絡会、石巻消費者の会、石巻消費者グループ「なの花」、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、登米市迫町消費者の会、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、たいわ消費生活クラブ 美里町消費者グループわだち	4

③「補助金・助成金」「講師派遣」「事務局体制」「情報提供」などの支援が行われています。

6. 他部署との連携 ▶表7 参照

自治体内での連携では福祉部門・税務部門との連携が多く、他機関では警察・社会福祉協議会・町内会との連携が進んでいます。振込め詐欺の多発と高齢者の被害対策に関係していると思われます。

	部署名	市町村数
自治体内 部署	福祉健康関係	24
	税務・財務関係	15
	教育関係	9
	総務・地域	4
	住宅関係	3
	商工関係	2

	機関名	市町村数
他機関	警察	9
	地域団体・町内会 老人会	8
	社会福祉協議会	7
	弁護士会	3
	その他	2
	司法書士会	2
	学校・大学	0

**7. 消費者庁の発足後、自治体で見られた変化 ▶表 8 参照**

地方消費者行政活性化基金の活用による相談員の増加や体制強化などが見られました。また、国民生活センター事業により PIO-NET の導入が進みました。

**8. 自治体としての消費者行政の課題 ▶表 9 参照**

地方消費者行政活性化基金終了後の体制の維持や消費者啓発・教育、行政職員の増員が必要であるなどの課題が出されました。

**9. 消費者庁への要望 ▶表 10 参照**

地方消費者行政活性化基金終了後の国による支援の継続や国民生活センター主催の地方研修について要望が出されています。

**10. 消費者団体・住民との懇談・協働について ▶表 11 参照**

消費生活リーダーの育成や消費生活講座・出前講座の開催等、消費者教育・支援について住民の参加を求めています。

## 1 1、調査のまとめ

今年度で 6 回目の調査となりました「2010 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」に、宮城県・市町村の消費者行政部門担当者の皆様にご協力いただきましたことに感謝申し上げます。

国では 2010 年 3 月、消費者庁・消費者委員会創設後初の計画となる、新たな「消費者基本計画」が策定され、消費者政策の新たな基本的方向性が示されました。「消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」「地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保」「経済社会の発展への対応」を基本的な枠組みのもと、消費者力の重要性を認識し、行政・事業者・消費者との協働に主眼を置いた計画になっています。

宮城県内における 2010 年度の消費者政策では、2010 年 11 月～12 月にかけて「宮城県消費者施策推進基本計画」「仙台市消費者基本計画」の中間案に対するパブリックコメントが募集され、来年度から 5 年間で実施される基本計画が策定されます。宮城県では市町村消費者行政への支援体制を重点項目として位置づけましたが、市町村が自主的努力を行うことが基本です。特に高齢者・障がい者の相談には寄り添った体制が必要であり、相談の中から消費者被害問題ばかりでなく福祉部門・社会保障に関する問題も見えてくることが多く、市町村内での部門連携が欠かせません。また、改正貸金業法の影響を受け、クレジットカードの現金化などの新たな消費者問題も発生しています。そのためにも、全ての市町村に相談窓口を設置し、各部門の専門家が総合的に対処していく必要があります。

このアンケート調査から見える宮城県内の消費生活相談窓口業務の実情を踏まえ、宮城県及び市町村の消費者行政の拡充・強化にむけて下記のとおり要望をまとめました。

### 記

#### 1. 全ての市町村において、専門の相談員を配置した消費生活相談窓口を設置してください。独自の相談窓口が困難な場合には広域連携を行うことも考慮すべきです。

消費生活相談は被害の深刻化を防ぐためにも、身近なところで相談し早めに解決することが必要です。また、相談内容は他部署にもかかわることがあり、行政の課題となることもあります。住民からの相談を行政に活かしていくためにも、すべての市町村に相談窓口の設置が必要ですが、市町村で独自に設置が困難な場合には、広域連携による相談業務を行い、相談者の居住する市町村に相談内容のフィードバックを行うことなどを考慮する対策が必要です。

#### 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、相談窓口の認知度を上げる政策を実施してください。

仙台市の調査によれば、消費生活センターの業務内容を知っている市民の割合は 4 割にとどまっているほか、消費者トラブルが発生してもどこに相談してよいかわからない市民が 2 割を占めました。また、みやぎ生協のこ〜ぷ委員（県内）を対象とした意識調査でも、消費生活センターの窓口認知度は 4 割弱となっており、消費生活相談窓口を広く広報していく事が求められています。広報誌での記事の掲載やホームページでの検索のしやすさをすすめていく必要があります。

#### 3. 全ての市町村の消費者行政部門において、消費者行政についての専門性を持つ職員を配置してください。

今回のアンケート調査では、消費生活相談員の増加が見られましたが、行政職員数にあまり変化はありません。相談業務・啓発業務の充実には相談員の増員だけでは進みません。消費者行政の

重要性を理解し専門性を持つ職員を配置し、関係部署との連携を図る必要があります。

4. 全ての市町村において、消費生活相談窓口と福祉部門や税務部門等との連携をより強化し、被害を受けた人のもとに出向いて問題を解決するより添った体制を整備してください。

今回の調査では、福祉・税務部門との連携がすすんでいることがわかりましたが、すべての市町村ではありません。高齢者・障がい者等の消費生活相談の中には、契約等の被害にとどまらない事例も少なくありません。地域包括支援センターとの連携を行い、出向いて相談を解決する体制が求められています。また、税金や社会保障費の未納などにより、問題が表面化することもあります。専門の相談員が支援を必要とする相談者のもとに出向いて解決する姿勢と行政内との連携を図る事が必要です。

5. 全ての市町村において、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県民の消費者力を高めるよう消費者教育・啓発事業を実施してください。

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。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。

6. 全ての市町村において、今後2年間（2011～2012・期間延長を含む）の地方消費者行政活性化基金と住民に光をそそぐ交付金の活用を進め、消費生活相談窓口の充実・消費者啓発を実施してください。

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。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、消費者行政の充実・消費者啓発を行うべきです。全ての市町村で活性化基金と住民に光をそそぐ交付金を活用し、より充実した施策を行ってください。

7. 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、県としての政策を実施してください。

アンケートの結果でも、市町村からは地方消費者行政活性化基金終了後の対策について不安が出されています。宮城県は、市町村の声を聞き取り、市町村の消費者行政の縮小が行われないような政策を継続してください。また、国に対し、基金の継続を要望してください。

8. 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より強化してください。

県内の相談事例の早期集約を図り被害情報を市町村にフィードバックする体制作り・県民に注意喚起する仕組み作り・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。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ください。

以上





表3. 2010年度消費者行政を担当する職員の状況

NO	市町村名	職員の配置状況			他業務内容	職員の参加した研修回数			
		専任 ( ) は前年継続	兼任 ( ) は前年継続	業務内容		国民生活センター	宮城県主催	市町村連絡協議会	その他
1	仙台市	11 ( 11 )	( )	( )		1	1	0	
2	石巻市	( )	3 ( 3 )	児童・母子相談等		1	3		11
3	塩釜市	( )	1 ( 1 )	雇用基金関係		1	1	1	2
4	気仙沼市	1 ( 1 )	1 ( 1 )	物産振興			2		
5	白石市	( )	3 ( 3 )	一般事務			1		1
6	名取市	( )	4 ( 4 )	防犯・生活安全・人権など			2		1
7	角田市	( )	1 ( 1 )	人権行政相談員		1	6	1	1
8	多賀城市	( )	3 ( 3 )	庶務・市民相談・墓地管理		2		1	1
9	岩沼市	( )	1 ( 1 )	商工観光			2		2
10	登米市	( )	3 ( 1 )	商業振興			3		
11	栗原市	( )	2 ( 2 )				1		
12	東松島市	( )	2 ( 2 )	国保・住民基本台帳など					
13	大崎市	1 ( 1 )	( )	( )		1	3		2
14	蔵王町	( )	1 ( 1 )	商工					
15	七ヶ宿町	( )	1 ( 1 )	放課後児童クラブなど					
16	大河原町	( )	1 ( 1 )	観光担当			1		
17	村田町	( )	1 ( 1 )	戸籍・住基			1	1	
18	柴田町	( )	1 ( 1 )	戸籍・住基住民基本台帳等		1	1		1
19	川崎町	( )	1 ( 1 )	戸籍・住基					
20	丸森町	( )	未 ( 3 )						
21	亘理町	( )	1 ( 1 )				3		1
22	山元町	( )	1 ( 3 )				1		
23	松島町	( )	未 ( 1 )	商工					
24	七ヶ浜町	( )	1 ( 1 )	商工・観光					
25	利府町	1 ( 0 )	3 ( 3 )	商工・観光					
26	大和町	( )	1 ( 1 )	人権擁護・男女共同参画			2		
27	大郷町	( )	2 ( 2 )	観光・商工・公園・施設管理			4		4
28	富谷町	( )	1 ( 1 )	人権擁護・男女共同参画			2		
29	大衡村	( )	2 ( 2 )	無縁放逐関係			1		
30	色麻町	( )	1 ( 1 )	広域・統計					
31	加美町	( )	2 ( 2 )						
32	涌谷町	( )	1 ( 1 )	後期高齢者啓発等			2		
33	美里町	( )	3 ( 2 )	生活支援					
34	女川町	0 ( 1 )	2 ( 1 )	観光・雇用			2		
35	南三陸町	( )	1 ( 1 )	商工観光など			2		
(その他)		( )	( )						
小計		14 ( 14 )	52 ( 54 )			9	47	5	26
参考宮城県		5 ( 5 )	4 ( 4 )			5	16		1

表4. 消費者行政予算と活性化基金(千円)

NO	市町村名	消費者行政予算			活性化基金				
		2010年度予算	2009年度決算	2010-2009	2009年度申請	2009年度決定	2010年度申請	2010年度申請予定	
1	仙台市	53,710	46,493	7,217	15,226	12,478	13,449	1	971
2	石巻市	11,421	7,678	3,743	2,844	2,844	6,899	1	4,055
3	塩釜市	1,218	1,147	71					0
4	気仙沼市	5,740	5,156	584	2,594	2,387	2,593	1	206
5	白石市	2,419	2,818	-399	1,769	1,769	1,342	1	-427
6	名取市	8,497	6,708	1,789	1,668	1,628	3,381	1	1,753
7	角田市	4,019	2,216	1,803	1,086	1,085	2,900	1	1,815
8	多賀城市	5,169	5,249	-80	3,122	3,051	3,000	1	-51
9	岩沼市	1,403	1,600	-197	737	373	381	1	8
10	登米市	8,178	7,436	742	2,948	2,948	3,501	1	553
11	栗原市	148	153	-5					0
12	東松島市	882	1,722	-840	921	921	57	1	-864
13	大崎市	11,170	10,128	1,042	3,400	3,032	3,892	1	860
14	蔵王町	1,269	596	673	595	594	1,267	1	673
15	七ヶ宿町	2	0	2					0
16	大河原町	2,036	1,579	457	766	766	1,220	1	454
17	村田町	2,286	1,821	665	1,585	1,585	2,241	1	656
18	柴田町	3,623	1,800	1,823	862	730	2,559	△	1,829
19	川崎町	317	710	-393					0
20	丸森町		144						0
21	亘理町	2,784	2,773	11	1,625	1,625	1,690	△	65
22	山元町	2,181	1,225	956	489	489	1,456	1	967
23	松島町		445						0
24	七ヶ浜町	660	655	5					0
25	利府町	499	501	-2			650	1	650
26	大和町	174	144	30					0
27	大郷町	0	0	0				1	0
28	富谷町	76	50	26				△	0
29	大衡村	37	37	0	367	367	387	1	20
30	色麻町	0	0	0				△	0
31	加美町	3,198	1,006	2,192			2,177	1	2,177
32	涌谷町	2,550	4	2,546			2,548	1	2,548
33	美里町	2,500	1,834	666	2,099	1,835	2,500	1	665
34	女川町	1,479	1,240	239	275	275	500	1	225
35	南三陸町	631	3,168	-2,537	2,600	2,600		1	-2,600
小計		140,276	118,036	22,240	47,578	43,382	60,590	23	17,208
参考宮城県		256,013	286,462	-30,449			81,796	※1	※2

※1宮城県2010年度決定金額187,399千円

※2宮城県予算225,046千円

△換算中・未定4

申請予定あり 23

表5.消費者への情報提供

NO	市町村名	広報誌	パンフレット配	HP	ポスター	新聞紙機関	小冊子制作	回収箱	その他	消費生活講座		出前講座		消費者大学		講演会・研修会		その他		計	出前講座の主なテーマ	
										(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)
1	仙台市	1	1	1	1	1	1			5	414	39	2232			1	165	7	1064	3875	消費者被害防止	
2	石巻市	1	1	1	1	1						8	230							230	消費者トラブルと問題解決	
3	塩釜市	1	1	1	1							1	50			1			41	91	市内の消費者問題	
4	気仙沼市	1	1	1	1	1						3	114							114	最近の消費者トラブル	
5	白石市	1	1	1	1		1		1											0		
6	名取市	1	1	1	1							3	128							128	かしこい消費者になるために	
7	角田市	1					1			3	65	1	16						81	消費者被害対策		
8	多賀城市	1	1	1	1			1		2	47	4	119						166	振込め詐欺、悪徳商法		
9	岩沼市	1	1	1	1					3	150	3	150						150	悪徳商法の手口		
10	登米市	1	1	1	1					5	214	19	583			1		500	1297	詐欺行為防止の心構え		
11	栗原市	1																	0			
12	東松島市	1				1			1	3	154	26	528						20	振込め詐欺等		
13	太崎市	1	1	1	1			1	1	3	154	26	528			12		74	756	知っておきたい消費者基礎知識		
14	蔵王町	1						1	1										0			
15	七ヶ宿町	1	1		1														0			
16	大河原町	1	1		1														0			
17	村田町	1						1	1	3	71					4		158	229			
18	柴田町	1	1	1	1			1				4	130			1		21	151	151	消費者被害にあわないために	
19	川崎町	1												3	42				42			
20	丸森町																		0			
21	亘理町	1	1	1	1							3	64	4	50	1	52	4	80	246	かしこい消費者になるために	
22	山元町	1	1					1				2	50			3	150		200	200	悪徳商法	
23	松島町																		0			
24	七ヶ浜町	1			1														0			
25	利府町	1																	0			
26	大和町		1		1			1	1	3	114								114			
27	大郷町	1			1														0			
28	富谷町									5	105								105			
29	大衡村		1									2							0			振込め詐欺、悪徳商法
30	色麻町																		0			
31	加美町	1	1	1	1			1		9	280	14	350						630			高齢者の被害防止
32	涌谷町																		0			
33	美里町	1	1	1	1			1	1	1	60	7	165	4	120				345			かしこい消費者になるために
34	女川町	1						1								1		25	25			
35	南三陸町	1	1			1													0			
計		27	19	12	16	5	2	7	6	37	1477	138	4857	15	331	7	413	29	1917	8985		
参考	宮城県	1	1	1	1	1	1	1	1	8	244	184	8165						8409			消費者被害にあわないために

※人数の把握が出来ないものは合計に含みません

表6.消費者団体への援助・支援/消費者団体

NO	市町村名	消費者団体の有無	消費者団体への支援		行政の 費把持して いる消 費者団体 名
			消費生活センター 事業委託等	講師派遣 活動としての支援	
1	仙台市	1	1		仙台・みやぎ消費生活センター 仙台市生活学校連絡協議会
2	石巻市	1	1	1	石巻消費者の会 消費者グループ「花」 石巻渡瀬生活学校
3	塩釜市	1	1	1	塩釜市消費者の会
4	気仙沼市	1	1	1	気仙沼市消費者の会
5	白石市	1	1	1	白石消費者の会
6	名取市	1	1	1	名取消費者の会
7	角田市	1	1	1	角田市消費者の会
8	多賀城市	1	1	1	多賀城市消費者の会
9	岩沼市	1	1	1	
10	登米市	1	1	1	迫町消費者の会
11	栗原市	1	1	1	栗原市消費者の会
12	東松島市	1	1	1	
13	大崎市	1	1	1	
14	蔵王町	1	1	1	
15	七ヶ宿町	1	1	1	
16	大河原町	1	1	1	
17	村田町	1	1	1	村田町くらしの学習会
18	柴田町	1	1	1	
19	川崎町	1	1	1	
20	丸森町	1	1	1	
21	亘理町	1	1	1	
22	山元町	1	1	1	
23	松島町	1	1	1	
24	七ヶ浜町	1	1	1	
25	利府町	1	1	1	
26	大和町	1	1	1	たいわ消費生活クラブ <small>(登録休止中)</small>
27	大郷町	1	1	1	
28	富谷町	1	1	1	
29	大衡村	1	1	1	
30	色麻町	1	1	1	
31	加美町	1	1	1	加美町暮らしの研究会
32	涌谷町	1	1	1	
33	美里町	1	1	1	消費者グループわたち
34	女川町	1	1	1	
35	南三陸町	1	1	1	
合計		16	12	7	8
参考	宮城県	1	1	1	

消費者団体を認識している市町村は 16

表7.自治体間・他自治体・他機関との連携

NO	市町村名	他自治体		自治体内部署							他機関			その他 地域団体・ 老人会・ 町内会・ 学校・大学				
		近隣自治体	宮城県	福祉健康関係部署	商工関係部署	税務・財務関係部署	教育関係部署	住民生活関係部署	福祉・地域 社会福祉協議会	警察	弁護士会	司法書士会						
1	仙台市	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	石巻市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	塩釜市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	気仙沼市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	白石市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	名取市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	角田市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	多賀城市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	岩沼市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	登米市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	栗原市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	東松島市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	大崎市			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	蔵王町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	七ヶ宿町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	大河原町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	村田町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	柴田町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	川崎町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	丸森町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	亘理町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	山元町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	松島町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	七ヶ浜町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	利府町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	大和町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	大郷町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	富谷町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	大衡村			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	色麻町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	加美町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	涌谷町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	美里町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	女川町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	南三陸町			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
合計		2	4	24	2	15	9	3	4	7	9	3	2	0	8	2		
参考	宮城県	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

注1:△は検討中

注2:地域包括支援センター・介護施設は福祉関連部署を含む

<b>表8. 消費者庁の発足後、自治体で変化したことはありますか？具体的に教えてください。</b>	
石巻市	消費者被害情報や消費者事故情報など、多くの情報が寄せられるがすべてを掌握することが困難である。
角田市	相談員の増、研修の充実
登米市	PIQ-NETの設置等により、情報の集約が可能となった。
東松島市	基金の活用により専門相談室を設置。相談者のプライバシー保護等安心して相談業務を行える窓口構築の実現ができました。
大崎市	①活性化基金を活用して相談室の増設や相談員1名の増員、及び啓発用の機器の整備で相談窓口の強化を図った。また、消費者被害の未然防止によって啓発事業の強化に努めた。(市民講座開催・パンフレット購入)
蔵王町	消費者庁発足、消費生活相談窓口の周知により、相談件数が少し増加した。
大河原町	活性化基金により体制強化がすすんだ。
柴田町	ホットラインを利用した電話による相談が若干増えた。
加美町	相談員の待遇改善
美里町	消費者行政活性化基金事業に取り組み、有資格者の消費生活相談員を配置した。また、消費生活相談員が複数制となり、相談体制が拡大している。
(参考) 宮城県	消費生活センターへ消費者被害や消費者事故等の情報の集約が図られてきている。

<b>表9. 自治体における現状での消費者行政の課題は何でしょうか</b>	
石巻市	昨今の消費者問題は複雑・多岐であり、悪質商法等の大口も巧妙化していることから、対応に苦慮している現状があり、法的解釈を含め、弁護士などからの助言が必要となってきている。
気仙沼市	基金が終了した後の専門家への電話による相談体制の終了
多賀城市	本市では、有資格者の消費生活相談員が市民相談(市政への意見・要望・苦情等)も扱っているが、市民相談員を別に配置できれば「市民相談室」としての強化が図れると考える。
登米市	情報の伝達
大崎市	消費者庁の設置から1年が経過したが、庁内各課との連携の強化を図り統一した見解が必要である。活性化基金が終了した場合に市町村の事業費等がの負担が増加する。
蔵王町	①消費生活相談者と思われるような人をいかにして、相談窓口で相談させるか。②高齢者の被害未然防止と意識向上啓発
大河原町	町民は、役場よりも顔見知りの少ない具(合庁)へ行く傾向があり、相談件数が増えない。
柴田町	高齢者層を中心とした消費者意識向上のための啓発
大和町	消費生活相談窓口の設置等
大郷町	職員が他の行政事務と兼務している。町への相談は0件、相談員を新たに配置するのは難しいと思われる。
大衡村	窓口の周知
加美町	消費生活相談窓口の住民への周知
涌谷町	①啓発による相談窓口の周知 ②消費者教育
美里町	行政職員の増員。
女川町	相談件数は少ないが小さな町なので、相談窓口への一歩が踏みだせないのではとも考えられるので、今後相談窓口についてのPRと周知法を検討する。
(参考) 宮城県	①消費者行政の充実・強化(消費生活相談体制の充実、関係機関との連携・協力体制の構築、市町村を支援など) ②消費者被害の防止(各世代に対応した効果的な啓発や教育の実施、地域の見守り体制の充実など) ③消費者被害の救済(相談対応機能の充実、裁判外紛争処理手続の機能強化 など)

表10. 国・消費者庁への要望が有ればお聞かせ下さい	
石巻市	活性化基金を活用し、相談体制の整備及び相談員のレベルアップ、消費生活の啓発強化を図っているが、基金終了後も同様の事業展開が実施できるよう支援の継続を要望する。
気仙沼市	トランプルが多い業種への参入についての規制等
多賀城市	①特に消費生活担当の行政職員を対象としたP I O-N E T操作の研修会を開催してもらいたい。 ②相談窓口の回転処理機能の充実を図るため、国・県などの行政機関が設置している主要な相談窓口と、公的な性格を持つ民間の相談窓口の主なものをまとめた冊子等の作成を検討願いたい。
大崎市	平成24年度以降の消費者行政活性化基金事業の継続
蔵王町	小学校の授業に消費生活トランプル、解決方法を取り入れてほしい。
山元町	いつでも相談できる相談窓口の設置
美里町	国民生活センターの研修を仙台市で受講できるようにして欲しい。
(参考)	地方公共団体が、地方消費者行政強化のため「集中育成・強化期間」後も引き続き、計画的かつ継続に消費生活相談体制の機能強化を図ることができるよう、財政措置を含めた支援制度全体の拡充を図ること。
宮城県	
表11. 消費者団体や住民との懇談・協働についてお考えがあればお聞かせください	
石巻市	消費者被害を少なくするためのには、地域における啓発活動を推進する必要があることから、地域で活動している団体等に対して、「消費生活サポーター養成講座」を開催したところであり、今後とも継続して研修会を開催するなどして支援していきたい。
登米市	地域と一体となった消費者行政を実施するため、地域での出前講座や各種団体、機関との連携を図る
大崎市	消費生活リーダーの育成。消費生活相談に感心がある人を対象に高齢者の被害を防ぎ、地域の消費生活相談を必要とする人が必要なサービス行ってもらえる人材を育成する。
大河原町	要語があれば、消費生活講座や出前講座、懇談会等を開催する。
山元町	各種団体等に出向き、相談員としての経験を生かし、情報提供に努めトランプルに遭わない様指導したい。
涌谷町	相談窓口の設置について広く住民に周知していきたい。また、住民自らが消費者として問題意識を持っていただけると啓発に努めたい。
美里町	自治体は交通ルールと同じように、消費生活にもルールがあることを住民に伝える使命があると考えている。毎月広報紙に「消費生活相談窓口」を2ページにわたり掲載し、情報提供に努めている。読後の感想から出前講座依頼や相談件数も増加した。住民が発信するものを講座や広報紙で紹介していくことが、協働の意味からも大切なことと考えている。
(参考)	①消費者関係団体との合同研修等により、地域の消費者活動のリーダーの育成及び活用を図る②学習活動への講師派遣や啓発資料の提供等を行い、消費者関係団体等が自的に行う消費者教育や啓発の活動を支援する③消費者関係団体との連携を図り、啓発活動や消費者教育の充実④関係情報の提供や講座等に意識啓発等に積極的に行い、地域における見守り体制の充実を支援する。
宮城県	