

2011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

実効性のある地方消費者行政の充実をめざし、県民の生活の向上に向けて、

- ① 宮城県への要望・懇談、並びに、県議・首長懇談等へのデータとすること
- ② 新聞等への情報提供により、県民の消費者行政についての関心を高めることに活用します。

○ 調査期間 2011年9月20日～10月10日

○ 調査方法 郵送・FAXによる調査票の回収ならびにメールによる回答

○ 回答数 33市町村（回答の無い市町村 女川町・南三陸町）

文中の▶表は資料集の番号

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状況

- ①2011年度新規に〔栗原市（2人）大和町（1人）色麻町（2人）〕が相談員を配置し窓口を開設しました。相談員を配置し相談窓口を運営している市町村は30市町村です。
- ②窓口の開設時間に大きな変更はありませんが、新規開設の市町村では職員による受付（8：30～17：30）から相談員による受付に変わるため（9：00～16：00）時間数は減っています。
- ③石巻市※と多賀城市※では市民相談を含めた総合相談の形で受付をしています。
- ④相談員のいない市町村は〔七ヶ宿町・丸森町・大郷町・富谷町・大衡村〕です。
- ⑤富谷町では、月2回、行政相談・消費生活相談会を実施しています。

● 1 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、 栗原市 、大崎市、亶理町、美里町	8市、2町
4日	塩釜市、山元町、加美町	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、 大和町 、 女川町	3市、5町
2日	大河原町、松島町、七ヶ浜町、利府町、 色麻町 、涌谷町 南三陸町	7町
1日	川崎町（相談員勤務は月5日）	1町
	計	13市、17町

参考：宮城県 週7日開設 **太字は今年度開設**

（未提出の市町村は宮城県の調査より）

(2)消費生活相談窓口の案内方法 ▶表2 参照

- ①27市町村が広報誌を活用して窓口をお知らせしています。また、ホームページの活用が進み28市町村で注意喚起やクーリング・オフの方法などを案内しています。13市町村では消費生活講座・出前講座を行いながら案内しています。

②消費生活相談窓口として案内しているのは14市町村〔仙台市・塩釜市・気仙沼市・白石市・名取市・登米市・栗原市・東松島市・大崎市・柴田町・色麻町・加美町・美里町・南三陸町〕、市民相談として案内しているのは2市〔石巻市・多賀城市〕です。専用回線を設け相談窓口の人称を使うことにより、住民にとってわかりやすいものになります。

③FM放送・ポケットティッシュ・フリーペーパー等を利用したお知らせも行われています。〔仙台市・名取市・登米市・栗原市〕

2. 消費生活相談員の状況 ▶表1 参照

(1)消費生活相談員の変化と配置状況

①既設の相談窓口の相談員数に大きな変化はありませんが、新規開設により5人〔栗原市(2人)大和町(1人)色麻町(2人)〕増加しました。昨年度は活性化基金の活用により既設の窓口でも増員がありましたが、今年度は新規の相談窓口のみの増員となりました。

②既設の相談室では2人〔石巻市(6人→5人)女川町(1人→0人)〕の相談員が減少しました。〔女川町〕では、相談員が被災したため、復帰まで職員が対応しています。

●2 相談員数の変化(全体)

	相談員数()は2010年	うち有資格()は2010年	うち無資格()は2010年
市町村計	59人(56人)	33人(28人)	26人(28人)

参考：宮城県の相談員(地方県事務所をふくむ)29人(▲2人)

③市町村別の相談員数は複数配置が14市町村、1人のみ配置が15市町村です。

複数の相談員のいる市町村でも交代制で一人体制のところがあります。

被害防止の啓発業務を行うためには複数勤務が必要です。

●3 相談員配置人数

相談員数	市町村人	市町村数
12人	仙台市	1市
5人	石巻市	1市
4人	大崎市	1市
3人	気仙沼市、登米市	2市
2人	名取市、角田市、多賀城市、栗原市、東松島市、山元町 色麻町、涌谷町、美里町	5市、4町
1人	塩釜市、白石市、岩沼市、蔵王町、大河原町、村田町、柴田町 川崎町、亘理町、松島町、七ヶ浜町、利府町、大和町、加美町 南三陸町	3市、12町

※女川町は相談員が休職中のため含みません。

④これまでに活性化基金を活用し、13市町村〔仙台市・石巻市・角田市・多賀城市・栗原市・大崎市・蔵王町・村田町・山元町・大和町・色麻町・涌谷町・美里町〕が相談員の増員を行っています。(宮城県消費生活センター資料より)被災地では活性化基金の期限が延びていますが、今後基金終了によって相談員数が基金以前の体制に戻ることの

無いよう予算の継続を望みます。

(2)消費生活相談員の研修状況 ▶表 2 参照

①相談員の研修参加者数（延べ人数）

昨年度に比べ、宮城県で開催した研修参加人数〔延べ 150 人→251 人〕が増えています。宮城県が昨年度より実施している「消費生活相談員養成講座」への参加によるものと思われます。

②その他に、活性化基金を利用した弁護士等による市町村独自の研修も行われています。
〔延べ 65 人参加〕

3. 2010年度宮城県内の消費生活相談件数 ▶表1 参照

①合計相談件数は宮城県・市町村ともに減少しています。国民生活センター（PIO-NET）の集計でも、前年比 98.5%でわずかに減少しています。

● 4 相談件数（件） 宮城県消費生活センター調べ

	2010	2009	2010-2009	2010/2009
市町村受付	12,763	13,855	△1,092	92.1
宮城県受付	9,960	10,948	△ 988	91.0
合計	22,723	24,803	△2,080	91.6

②宮城県や国民生活センターにアドバイスを求めた市町村は、回答のあった 33 市町村中 23 市町村でした。宮城県や国民生活センターにはセンター・オブ・センターズの役割が期待されていると言えます。

4. 消費者行政を担当する職員の状況 ▶表 3 参照

(1)配置状況

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〕の 2 市でした。

③兼務する業務内容は昨年と同じく「商工観光」「戸籍」「人権」「生活環境」等でした。

(2)職員の研修状況 ▶表 2 参照

①昨年度に比べ、職員の研修参加者数は減少しています。相談員の勤務時間外に相談電話を受ける体制が多いため、担当職員も研修を受けることが必要です。

5. 消費者行政予算について

①震災により被災した相談室の再建に活性化基金が活用されました。

②活性化基金の申請により予算の増減が見られます。

③活性化基金によって増員された相談員数が元に戻る傾向があります。

石巻市〔6 人→5 人〕

6. 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広報誌への記事の掲載は 2 8 市町村で、相談窓口開設の市町村ではほとんど行われて

います。七ヶ浜町と丸森町では窓口はありませんが記事を掲載しています。

②ホームページによる相談窓口の案内は、ほとんどの市町村で行われていますが、専用ページでクーリング・オフや、トラブル事例等の情報提供を行っているのは6市町村〔仙台市・石巻市・東松島市・大崎市・亘理町・加美町〕でした。

③出前講座や消費生活講座に延べ約8,000人が参加しています。寸劇等を利用した悪質商法防止の講座が主流です。

④仙台市では学校と連携し「インターネットトラブル防止」等について授業の中で啓発を行っています。

⑤製品事故情報を提供したのは2市〔名取市・岩沼市〕でした。

7. 自治体内・外での連携について ▶表6参照

①福祉・税務との連携が多くなっており、高齢者や多重債務対策が関連していると思われますが、教育（学校）関係が少ない傾向です。PIO-NETではデジタルコンテンツ系の相談が第3位になっていますので、学校での消費者教育に取り組む必要があります。

②大崎定住自立圏協定により大崎管内5市町村〔大崎市・色麻町・加美町・涌谷町・美里町〕では多重債務相談で連携を進めています。

③登米市では自殺予防推進協議会により庁舎内・警察・宮城県と連携しています。

8. 市町村からの意見(主な意見の抜粋) ▶表7参照

(1) 高齢者トラブルの防止について出来ると思うこと

①高齢者見守り事業の推進

②出前講座による啓発

(2) 若者のトラブル防止について出来ると思うこと

①教育委員会との連携

②成人式でのパンフレット配布

(3) 多重債務対策について出来ると思うこと

①相談窓口の認知度を向上させ、早期に専門家につなげる。

②役場内・地域との連携

(4) 自治体の消費者行政の課題

①相談窓口の認知度アップ

②相談員のスキルアップと後継者の育成

③基金終了後の予算

(5) 国・消費者庁への要望

①基金の継続、財政的支援

②困難な相談事例に関する専門組織

(6) 消費者団体との協働

①消費者リーダーの育成

②見守り体制を強化するため消費者目線を生かす。

③効果的な啓発を一緒に行う。

9. 調査のまとめ

今年度で7回目の調査となり、本アンケートに継続的にご協力いただいたことに感謝いたします。

本年3月11日の東日本大震災では、県内市町村の行政にも大きな影響をもたらしました。相談業務にも影響が及んだこととご推察いたします。震災直後に宮城県や仙台市に寄せられた相談は、本来の消費生活相談内容とは異なり、生活に関する問い合わせが大半を占めました。しかし、時間が経過するにつれインターネットでのトラブルや放射性物質の不安に関する相談が増加するなど、消費生活相談窓口に求められる相談分野にも広がりがみられました。日常生活を取り戻すことにより、振込め詐欺や貴金属の買取り訪問の被害も増加するなど、消費者トラブルに休みはありません。

宮城県の消費者施策基本計画（第2期）が策定され、市町村の相談体制の強化、高齢者・若者の消費者被害対策、多重債務対策が主要重点推進項目として定められました。これらの政策推進には、他の関係機関や民間などとの連携・協力を図ることが必要です。また、消費者被害から、自らを守る消費者としての力量を上げるための養成講座などを、民間の力を活用して行うことも消費者団体への支援となります。

消費者トラブル防止には、消費者に情報が届くこと、消費者自身が興味関心を持ち相談窓口を知っておくこと、相談窓口は速やかに専門家につなげることが欠かせません。市町村の相談窓口が住民に寄り添った存在であるよう、私たち消費者も意見を届け協同の立場で活動できる姿勢をとっていくべきと考えます。

このアンケート調査結果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充実・強化に向けて下記のとおり意見をまとめましたので報告させていただきます。

記

1. 宮城県と全ての市町村は地方消費者行政活性化基金を評価し、国に対し地方消費者行政充実のための予算措置の継続を求める意見書を提出して下さい。
2. 全ての市町村において、消費生活センターの基準（消費者安全法：週4日以上の開設、相談員の配置）を満たした消費生活相談窓口を設置し、※PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を設置して下さい。独自の設置が困難な場合は、広域連携による相談体制を検討するなど考慮に入れて下さい。
※ PIO-NET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相談情報の収集を行っているシステムです。
3. 全ての市町村は民間の力（消費者団体や消費者サポーター）を活用し地域に根ざした啓発活動を推進して下さい。
4. 全ての市町村において、被害防止のために消費生活相談窓口の認知度を上げる取り組みを強化して下さい。
5. 全ての市町村において、担当する行政職員自身も消費生活に関する基本的な研修を受け、消費生活相談の重要性について認識し、相談体制と啓発に関する政策を実施して下さい。

6. 全ての市町村において、消費者行政部門と福祉・税務・教育等の分野と連携し、トラブルの未然防止に取り組むとともに被害者のもとに出向き寄り添った相談体制を拡充して下さい。
7. 宮城県はセンター・オブ・センターズとして、困難事例等の市町村からの問合せや2次相談に対処できるよう専門的な相談体制を強化して下さい。また、再発防止に向けた情報を消費者に向けて発信するツールを構築して下さい。
8. 宮城県は活性化基金終了後も消費生活相談員養成講座を継続し、市町村における相談員の確保に引き続き取り組んで下さい。
9. 宮城県は消費者サポーター（リーダー）の育成に取り組み、トラブルの事前防止のために、市町村の啓発体制に消費者が参加できる取り組みを検討して下さい。
10. 消費者及び消費者団体は自分の住む市町村の消費者行政に関心を持ち、消費生活講座等に参加するとともに消費者の目線で市町村に対し意見を伝え、消費者行政の充実を目指して活動することが重要です。行政と協力し消費者啓発等に取り組み消費者市民社会の構築をすすめていくべきと考えます。

以上

表1. 消費生活相談窓口の現状(1)

NO	市町村名	消費生活相談窓口(2011年度)		消費生活相談窓口(2011年度)			相談員の状況(2011年度)			相談体制(名)							消費生活相談件数(2010年度)			国・県・市町村に相談した				
		有	無	名称	相談受付日	週開館日数	受付時間	PIO設置	相談員数()は前年度	有資格()は前年度	無資格()は前年度	月	火	水	木	金	土	日	祝		市町村受付	宮城県受付	計	
1	仙台市	1		消費生活センター	年末年始を除く毎日	7	9:00~18:00	1	12 (12)	12 (12)		7	7	7	7	7	7	4	3	3	8055	3741	11796	1
2	石巻市	1		●市民相談センター	月~金	5	9:00~17:00	1	5 (6)	2 (2)	4 (4)	4	4	4	4	4				1053	587	1640	1	
3	塩釜市	1		消費生活相談窓口	月・火・水・金	4	9:00~16:00	1	1 (1)	1 (1)		1	1	1						204	301	505	1	
4	気仙沼市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	3 (3)	2 (1)	1 (2)	1	2	2	2	2				260	185	445	1	
5	白石市	1		消費生活相談室	月・水・金	3	9:00~16:00	1	1 (1)		1 (1)	1		1		1				116	161	277	1	
6	名取市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2 (2)	2 (2)		2	1	2	2	1				571	231	802	1	
7	角田市	1		生活環境課	月~金	5	8:30~16:30	1	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1	1	2	1	1				56	124	180	1	
8	多賀城市	1		●市民相談室	月~金	2	8:30~17:00	1	2 (2)	2 (2)		2	2	2	2	2				295	217	512	1	
9	岩沼市	1		商工観光課	月・水・金	3	9:00~15:00		1 (1)		1 (1)	1		1		1				237	198	435	1	
10	登米市	1		消費生活相談窓口	月~金 第2第3月曜日 偶数月第3日曜	5	8:30~17:00 8:30~19:00 9:00~17:00	1	3 (3)		3 (3)									266	376	642		
11	栗原市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2	2		1	2	2	2	1				9	412	421	1	
12	東松島市	1		消費生活相談窓口	月・水・金	3	9:00~15:00		1 (1)		1 (1)	1		1		1				131	199	330	1	
13	大崎市	1		消費生活センター	月~金	5	9:00~16:00	1	4 (4)	3 (3)	1 (1)	4	4	4	4	4				772	464	1236	1	
14	蔵王町	1		農林観光課	月・火・水	3	8:30~17:15		1 (1)		1 (1)	1	1	1						11	87	98		
15	七ヶ宿町	1		保健センター			8:30~17:15													1	6	7		
16	大河原町	1		産業振興課	火・木	2	9:00~16:00		1 (1)		1 (1)		1		1					16	189	205	1	
17	村田町	1		町民生活課	月・水・金	3	9:00~16:00		1 (1)		1 (1)	1		1		1				24	50	74		
18	柴田町	1		消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00~16:00	1	1 (1)		1 (1)		1	1	1					64	228	292	1	
19	川崎町	1		町民生活課	月5日	1	9:00~16:00		1 (1)		1 (1)	月5日程度 普段は職員が対応し必要な相談がある時に勤務								14	52	66		
20	丸森町	1		町民税務課			8:30~17:15													3	232	235		
21	亘理町	1		町民生活課	月~金	5	9:00~15:45	1	1 (1)		1 (1)	1	1	1	1	1				118	163	281	1	
22	山元町	1		町民生活課	月・火・木・金 第二水曜	4	9:00~16:00 13:00~15:00		2 (2)		2 (2)	1	1		1	1				68	66	134	1	
23	松島町	1		産業観光課	火・木	2	9:00~16:30		1 (1)		1 (1)		1		1					25	81	106	1	
24	七ヶ浜町	1		産業課	月・木	2	9:00~17:00		1 (1)	0	1 (1)	1			1					16	66	82	1	
25	利府町	1		地域整備課	火・金	2	9:00~15:45		1 (1)	1 (1)			1		1					35	202	237	1	
26	大和町	1		環境生活課	月・水・金	3	9:00~16:00		1	1		1		1		1					115	115		
27	大郷町	1		農政商工課			8:30~17:15														29	29	1	
28	富谷町	1		総務課			8:30~17:30													24	188	212		
29	大衡村	1		企画商工課	月~金	5	8:30~17:30														27	27	1	
30	色麻町	1		消費生活相談窓口	月・木		9:00~16:00		2	1	1										16	16		
31	加美町	1		消費生活相談窓口	月・水・金・木	4	9:00~17:00 9:00~15:00		1 (1)	1 (1)	0	0	1		1	1	1			181	86	267	1	
32	涌谷町	1		町民税務課	月・木	2	9:00~17:00		2 (2)	1 (1)	1 (1)	2			1					16	48	64		
33	美里町	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1	1	2	1	1				89	74	163	1	
34	女川町◆	1		商工観光課	月・水・金	3	8:30~16:00		0 (1)		0 (1)									23	24	47		
35	南三陸町◆	1		消費生活相談所	火・木	2	9:00~15:00		1 (1)		1 (1)									10	49	59		
	不明(他県など)																				686	686		
	計	30	5						13	59 (56)	33 (28)	27 (28)								12763	9960	22723	23	
	相談員配置なし(職員で対応)																							
	● 総合相談として実施																							
	◆ 今回無回答																							

表3. 2011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			職員の参加した研修回数()は前年度									
		専任()は前年数	兼任()は前年数	他業務内容	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)	3	(1)	3		8			
2	石巻市			3	(3)	児童・母子・DV相談等		(1)		(3)		1	(11)	
3	塩釜市			1	(1)	融資・雇用基金関係		(1)		(1)			(2)	
4	気仙沼市	1	(1)	1	(1)	物産振興	2		3	(2)		2		
5	白石市			2	(3)	生活環境課			1	(1)		1	(1)	
6	名取市			1	(4)	防犯・生活安全・人権など		(1)		(2)		1	(1)	
7	角田市			1	(1)	無料法律・人権・行政相談等		(1)		(6)		(1)	2	
8	多賀城市			3	(3)	庶務・市民相談・墓地畜場	2	(2)						
9	岩沼市			1	(1)	商工観光				(2)			(2)	
10	登米市			3	(1)	商工振興				(3)				
11	栗原市			4	(2)	商工振興		2	(1)	1	(2)			
12	東松島市			1	(2)	国保・住民基本台帳など								
13	大崎市	0	(1)	2	(0)	市民・人権・行政相談	1	(1)		(3)		12	(2)	
14	蔵王町			1	(1)	商工								
15	七ヶ宿町			1	(1)	保健業務・障害福祉業務								
16	大河原町			1	(1)	商工・労政全般				(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			4		人権・各種相談								
21	亘理町			1	(1)	人権・行政相談・食の安全			7	(3)			(1)	
22	山元町			3	(1)	環境・生活相談・定住促進			7	(1)				
23	松島町			1	(1)	商工労働								
24	七ヶ浜町			1	(1)	観光								
25	利府町	0	(1)	4	(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		2	(4)			5	(4)	
28	富谷町				(1)	人権擁護・男女共同参画				(2)				
29	大衡村			1	(2)	無線放送関係		1	(1)					
30	色麻町			1	(1)	広報・統計		2						
31	加美町			1	(2)	商工振興			1					
32	涌谷町			1	(1)	後期高齢者医等			10	(2)				
33	美里町			1	(3)	衛生								
34	女川町◆		(1)		(1)	観光・雇用				(2)				
35	南三陸町◆				(1)	商工観光など				(2)				
	(その他)													
	小計	12	(15)	51	(50)		6	(9)	39	(47)	4	(4)	32	(25)
◆	相談員配置なし(職員で対応)													
◆	今回無回答													

表4. 消費者行政予算(千円)

NO	市町村名	消費者行政予算			備考	
		2011年度予算	2010年度決算	2011-2010	予算決定日 記載なしは3月	人口(2011/10/1現在)
1	仙台市	55,980	44,325	11,655		1049493
2	石巻市	8,813	11,092	▲2,279	2011/6月	150774
3	塩釜市	1,269	1,189	80		55828
4	気仙沼市	6,231	5,337	894		69146
5	白石市	2,988	2,224	764		36957
6	名取市	9,490	8,190	1,300		71925
7	角田市	4,118	3,991	127		31206
8	多賀城市	5,202	5,179	23		61517
9	岩沼市	1,403	1,317	86		43798
10	登米市	7,723	7,389	334		83801
11	栗原市	5,624	1,901	3,723		73944
12	東松島市	2,811	804	2,007		40409
13	大崎市	10,848	10,652	196		135334
14	蔵王町	1,287	1,154	133		12792
15	七ヶ宿町	0	0	0		1643
16	大河原町	2,047	2,030	17		23669
17	村田町	1,833	1,843	▲10		11872
18	柴田町	3,404	3,096	308		39394
19	川崎町	462	264	198		9788
20	丸森町	144	59	85		15184
21	亘理町	5,223	2,784	2,439		33579
22	山元町	1,892	2,146	▲254		14535
23	松島町	788	2,529	▲1,741		15010
24	七ヶ浜町	650	650	0		19834
25	利府町	1,859	1,149	710		34764
26	大和町	1,171	203	968		25824
27	大郷町	975	0	975		8801
28	富谷町			0		48269
29	大衡村	688	368	320		5431
30	色麻町	11,657	0	11,657	2011/9月	7389
31	加美町	1,777	2,971	▲1,194		25336
32	涌谷町	1,920	2,499	▲579		17434
33	美里町	3,600	3,396	204		24950
34	女川町◆			0		9932
35	南三陸町◆			0		17378
	小計	163,877	130,731	33,146		2,326,940
◆	相談員配置なし(職員で対応)					
◆	今回無回答					

表6. 自治体間・他自治体・他機関との連携

NO	市町村名	自治体内部署							他自治体		内容
		教育	福祉	税務	商工	環境	警察	その他	宮城県	近隣自治体	
1	仙台市	1	1	1					1		情報交換
2	石巻市	1	1				1				
3	塩釜市		1	1							
4	気仙沼市	1	1	1	1						
5	白石市		1	1			1				
6	名取市		1								
7	角田市		1	1							
8	多賀城市		1	1							
9	岩沼市	1	1	1		1	1				
10	登米市		1	1			1	1	1		自殺予防推進協議会
11	栗原市	1	1		1	1	1		1		
12	東松島市		1	1							
13	大崎市	1	1	1	1		1	1		1	大崎管内多重債務相談会
14	蔵王町		1								
15	七ヶ宿町		1								
16	大河原町		1								
17	村田町				1						
18	柴田町		1	1							
19	川崎町										
20	丸森町										
21	亘理町	1	1	1		1	1				
22	山元町		1								
23	松島町										
24	七ヶ浜町	1		1						1	
25	利府町		1								
26	大和町										
27	大郷町										
28	富谷町										
29	大衡村		1	1							
30	色麻町		1	1						1	大崎管内多重債務相談会
31	加美町	1	1	1	1	1	1				大崎管内多重債務相談会
32	涌谷町		1	1						1	大崎管内多重債務相談会
33	美里町		1	1						1	大崎管内多重債務相談会
34	女川町◆										
35	南三陸町◆										
	計	9	25	18	5	4	8		3	5	
	相談員配置なし(職員で対応)										
◆	今回無回答										

表7 意見	
① 高齢者の消費者被害対策としてどのようなことができますか。	
仙台市	高齢者等の消費者被害を防止していくため「高齢者の消費者トラブル見守り事業」を実施しています。これを充実させ、高齢者と接する機会が多い民生委員、地域包括支援センター職員、介護支援専門員、関係団体、地域団体等に消費者被害の内容とその防止等について啓発を行っています。
石巻市	社会福祉協議会等高齢者と関わりのある関係機関等を通して情報提供をし、また老人クラブ会議等への出前講座などを開催
塩釜市	地域における見守り、地域リーダーへの啓発
気仙沼市	出前学習会での啓発
白石市	各地区の民生委員さんの方々を通じて、流行している悪質商法の注意喚起を行う
角田市	老人クラブ・自治センター等の出前講座
栗原市	各自治会からの依頼に応じて、消費生活学習会の実施を行う
東松島市	広報誌を利用して高齢者に考えられる被害防止のための啓発を図る
大崎市	①消費生活講座や出前講座による啓発②パンフレットなどによる相談窓口のPR
蔵王町	①民生委員を対象とした研修会の開催と情報提供の連携②チラシ配布
七ヶ宿町	地域包括支援センター等との連携で注意呼びかけ
大河原町	①相談員の知識・技術の向上②啓発指導のためのパンフレット等の作成・配布
柴田町	①出前講座を積極的に実施し、消費者教育や啓発を充実させる。②高齢者の周りにいる人（ホームヘルパーや民生児童委員）を対象に関連情報の提供を行い地域での見守り体制を作る
川崎町	高齢者は被害にあった事に気づいていない場合や気づいていてもなかなか助けを求めてこない場合が多い。一番は家族や地域の人々が協力して被害に遭わない様に見守っていくことが必要であると思います。
丸森町	町広報誌やホームページ、チラシ等で被害の情報をタイムリーに提供する。
山元町	①家族や地域の見守りと啓発 ②仮設住宅を訪問する相談員による啓発
松島町	啓発活動・広報
利府町	地域包括支援センター等と連携し出前講座で啓発する
大郷町	高齢者の集まる施設へパネル、パンフ等の設置
大衡村	パンフレット等の配布による啓発
色麻町	①啓発講座をこまめに開く。②地域に見守りネットワークを作る。③だまされても泣き寝入りしないよう、権利意識を持ってもらう。
加美町	①出前講座や回覧、チラシ等で実態と予防策を情報提供する②被害にあった場合、信頼できる窓口があることを知ってもらう
涌谷町	福祉高齢者担当部署との連携・情報提供

② 若者の消費者被害対策としてどのようなことができますか？	
仙台市	社会に出る前に学校における消費者教育の機会と内容の充実を図ること。具体的には、出前講座の有効活用と授業ですぐ使える教材や啓発パンフレットの配布。また、消費者教育の指導者である教員に対する研修会を実施しています。
石巻市	教育委員会等と連携をとりながら消費者教育の意識啓発や、新聞広告やホームページによる情報提供の実施
塩釜市	学校や公民館等主催の若者対象のサークル活動
気仙沼市	学校教育の中で各年齢にあった金銭教育等をしていく
白石市	中学校・高校への出前講座などの機会を作る
角田市	①成人式時のリーフレット配布②中高生の授業の中に消費者被害についてとり扱ってもらう
栗原市	小中学生を対象とし、各学校を訪問し消費生活学習会の実施を行う
東松島市	広報誌を利用して若者に考えられる被害防止のための啓発を図る
大崎町	①消費生活講座や出前講座による啓発②ホームページなどによる相談窓口のPR
蔵王町	①学生を対象とした消費被害防止の授業の開催 ②チラシ配布
七ヶ宿町	広報による提供
大河原町	①相談員の知識・技術の向上②啓発指導のためのパンフレット等の作成・配布
柴田町	学校教育における発達段階に応じた消費者教育
川崎町	契約をしたり商品を購入したら簡単に解約・返品は出来ないということを認識してもらう必要があると思います。
丸森町	成人式等で若者に情報誌・小冊子を配布しているので今後も継続して実施する。
山元町	①広報での啓発②成人式での資料配布
松島町	啓発活動
大衡村	パンフレット等の配布による啓発
色麻町	学校教育の中に消費者啓発講座を組み込んでもらう。
加美町	回覧、チラシの有効活用
涌谷町	啓発による被害の防止
③ 多重債務者対策としてどのようなことができますか？	
仙台市	前年度同様、特別相談として弁護士との面談形式による相談を実施しています。
石巻市	消費相談窓口等において、債務整理等のための情報提供や助言、複雑なケースの場合は法律相談の専門機関を紹介
塩釜市	①多重債務強化月間として11月の相談窓口受付時間の延長を実施。②お金の使い方は生き方であることに気付くために、生活の羅針盤として家計簿（小遣い帳）の記帳を推進する。すべての対策は生活者（消費者）マインドが基本
気仙沼市	
白石市	広報誌などによって情報提供する
角田市	①専門機関につなげる②生活の安定・再建のためにも雇用対策を行ってもらう
栗原市	本市では消費生活相談窓口とは別に、多重債務相談電話を設置し職員が対応にあたっている。多重債務者救済制度として「のぞみローン」の貸付を行っている。
東松島市	福祉・税務などと連携し早めに対策を取り、多重債務にならないよう助言、指導する

