

2012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 2012年9月19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 31市町村（回答の無い市町村 登米市・栗原市・大河原町・松島町）

1. 宮城県内市町村の消費生活相談窓口の状況 ▶アンケート集計 表1 参照

(1)消費生活相談窓口の設置状況

①2012年度新規に〔富谷町（1）〕が、相談員を配置し窓口を開設しました。女川町では、相談員が被災したため、職員で対応しています。そのため、相談員を配置し相談窓口を運営している市町村は前年度と同じ30市町村です。

②相談員のいない市町村は、〔七ヶ宿町・丸森町・大郷町・大衡村・女川町〕です。

③東松島市では、窓口開設日を週3日から週5日に増加しました。

窓口の開設時間に大きな変更はありませんが、市町村により相談員の勤務時間内での案内に変更しているため増減が見られます。

④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。

⑤2009年からの活性化基金開始で、相談員を配置した窓口数に増加が見られました。

（2008年 25市町村 ⇒2012年 30市町村）

●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、東松島市、大崎市、亘理町、美里町	9市（+1）、 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、蔵王町、村田町、柴田町、大和町	2市（-1）、 4町（-1）
2日	大河原町、松島町、七ヶ浜町、利府町、 富谷町 、色麻町、涌谷町、南三陸町	8町（+1）
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）

●相談員を配置した窓口数の推移

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
市町村数	23	25	25	25	26	27	30	30

(2)相談窓口の周知方法 ▶アンケート集計 表3 参照

①住民に案内している電話番号等は、各市町村（27）宮城県消費生活センター（13）が多く、消費者ホットラインは9市町村と少ない結果でした。

②案内の方法の上位は、広報誌（27）、啓発パンフレット（20）ホームページ（17）で、消費生活講座での案内も12市町村で行なわれています。

③窓口を周知していくために必要と思われるものは、広報誌やホームページ（15）、パンフレット（8）講座での紹介（6）となっており、誰でもいつでも手に出来る媒体に効果があるとしています。

2. 消費生活相談員の状況 ▶アンケート集計 表1 参照

(1) 相談員数

①新規の相談窓口（富谷町 0→1 人）、既設では東松島市（1→2 人）で増員となりました。

②震災被害の大きかった沿岸部では、2 人〔石巻市（5→4 人）気仙沼市（3→2 人）〕の減少となりました。〔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。

③相談窓口数の伸びと同様、相談員数も 2009 年度からの活性化基金の活用で増加の傾向が見られます。

④市町村別の相談員数は、複数配置が 13 市町村、1 人のみ配置が 17 市町村です。

※消費者教育推進・啓発業務を行うためには複数勤務が必要です。また、職員の専門性の向上が求められます。

●相談員数の比較（前年度との比較） 参考：宮城県の相談員（地方県事務所を含む）29 人

	相談員数（ ）は 2011 年	うち有資格（ ）は 2011 年	うち無資格（ ）は 2011 年
市町村計	59 人 (60 人)	30 人 (32 人)	29 人 (27 人)

●相談員配置人数

相談員数	市町村名	市町村数
12 人	仙台市	1 市
5 人		0 市 (-1)
4 人	石巻市 (5→4)、大崎市	2 市 (+1)
3 人	登米市	1 市 (-1)
2 人	気仙沼市 (3→2) 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	6 市 (+1)、 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、富谷町 (0→1)、加美町、南三陸町	3 市 13 町 (+1)

※女川町は相談員が休職中のため含みません。

(2) 有資格率

宮城県で消費生活相談員養成講座を開催し、職員・相談員の資格取得につながり有資格率があがりました。しかし、消費生活相談員養成講座に参加・資格取得した一般市民からの相談員の採用はありませんでした。

●相談員数と有資格率の推移

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
相談員数 (人)	39	41	41	42	49	56	54	59
有資格率 (%)		46	44	45	51	50	55	51

●宮城県消費生活相談員養成講座（2010～2011 年度延べ人数） ※2012 年度は開催中

受講者（職員・相談員） 〈気仙沼市・白石市・角田市・柴田町・利府町・色麻町・涌谷町・美里町・女川町〉	13 人
資格取得 〈気仙沼市・色麻町〉	3 人
一般参加者の採用	0 人

3. 消費者行政活性化基金の活用 ▶アンケート集計 表 2 参照

(1) 効果があったと評価する項目

- ①基金を活用した市町村は 29 市町村でした。
- ②項目別にみると、上位はパンフレットの作成 (19)、相談員の研修 (17) 事務機材の整備 (16) となっています。

●目的別の評価 (効果があったと思われるもの)

被害防止の事業・啓発	パンフレットの作成 (19) 啓発講座の開催 (6)
相談室の充実	事務機材 (16) 参考図書 (12) 相談時間の延長 (2) 専用車の購入 (1) 相談室の整備 (1)
相談員の待遇・研修	研修機会の増加 (17) 相談員の増員 (10) 資格取得 (4) 報酬増 (3)

(2) 活性化基金終了時に縮小・削減を懸念している項目

- ①全体的に予算を縮小すると回答したのは 12 市町村でした。また、増員した相談員数を維持できない・県外研修の機会の減少・啓発事業の減少を懸念しています。
- ②削減を予定しているのは 14 市町村で、「パンフレットの作成が出来ない」「相談員の研修の減」「啓発講座の回数減」などが上げられています。

●基金終了時の縮小・削減項目

予算の確保	全体的な予算・財源の確保 (12)
相談体制	相談員の減 (4) 相談時間の減 (1) 震災後の機能回復 (1)
啓発事業	啓発事業の縮小 (4) パンフレットの配布縮小・廃止 (4) 啓発グッズの減 (1) 啓発図書の購入減 (1)
相談員の待遇・研修	研修機会の減 (5)

4. 相談件数と内容 ▶アンケート集計 表 1、表 4 参照

(1) 相談件数

- ①宮城県の集計では、市町村受付 (11, 385)、宮城県受付 (8, 330)、合計 (19, 715) と前年比 86.8% になりました。そのうち仙台市は仙台市受付 (6, 654) 宮城県受付 (3, 236) 合計 (9, 890) と、全体の半数を占めています。
- ②宮城県と市町村の相談件数は 2004 年 (56, 114) を 100 とすれば、2011 年 (19, 715) と 35.1% まで減少しています。2004 年度は架空請求の相談のピークの年度でした。

●相談件数 (件) 宮城県消費生活センター調べ

年度	2011	2010	2009	2011/2010	2010/2009
市町村受付	11, 385	12, 763	13, 855	89.2%	92.1%
宮城県受付	8, 330	9, 960	10, 948	83.6%	91.0%
合計	19, 715	22, 723	24, 803	86.8%	91.6%

(2) 相談内容

- ①宮城県の集計ではデジタルコンテンツが 1 位になり、続いて不動産賃借という結果で、2010 年度に 1 位だったフリーローン・サラ金は 4 位という結果でした。
- ②市町村が震災後に増加したと感じている相談内容は、住宅リフォーム関係 (11)、賃貸契約 (10) と震災の被害に関連する相談が増加しました。また、相続 (2)、宿泊 (2)、二重ローン (2)、生活資金 (2) に関する相談もありました。

(3) 相談事例のフィードバック

- ①21 市町村が相談事例をフィードバックしていると回答しています。ホームページや広報誌に掲載 (13) 出前講座の啓発 (11) が主な方法でした。地域内での同種の被害が予想されることから、

地元新聞への掲載（2）有線放送の活用（1）で、早めのお知らせが行われている市町村もあります。

（4）困難事例の増加

- ①困難事例が増加していると感じている市町村は8市町村でした。
- ②宮城県が実施しているアドバイザー弁護士制度を利用しているのは16市町村です。

5. 消費者啓発 ▶アンケート集計 表6参照

（1）情報提供

被災地ローン減免制度と放射線の知識についてお知らせしていたのは共に11市町村、製品事故については4市町村にとどまりました。

（2）消費生活講座・出前講座

- ①開催回数は両講座とも前年より減少しました。震災が影響していると思われます。
- ②消費生活講座では、「震災復興期の悪質商法」「二重ローン」などのテーマを取り上げた市町村もありますが、出前講座はほとんどが悪質商法に関するテーマでした。
- ③学校教育と連携し講座を開催したのは、仙台市、石巻市、美里町のみでした。
- ④市町村の出前講座などの啓発活動数の推移を見ると2007年から増加しています。2009年度からの活性化基金との関連は見られませんでした。

●消費生活講座・出前講座の推移

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
消費生活講座（回）	11	14	34	24	37	40	24
出前講座（回）	10	21	165	147	138	135	90

（3）被害防止の取り組み ▶アンケート集計 表8参照

- ①高齢者被害・若者被害・多重債務防止の取り組みでは、広報誌・新聞への記事の掲載が情報提供のツールとして活用されています。
- ②高齢者被害防止では、被害事例のパンフレット（8）、出前講座（7）が行われており、地域包括支援センター（4）や民生委員（3）との連携が特徴としてあげられます。
- ③若者の被害防止では、成人式でくらしの豆知識などの冊子配布やパンフレット配布（10）が行われています。その他、高校生・大学生へのパンフレット配布（4）学校むけ出前講座（3）、仙台市では市民啓発学生パートナー制度で消費者問題の研修を行っています。
- ④多重債務防止については、無料相談会や相談窓口の案内による救済にとどまり、金銭教育までは行われていません。

6. 消費者教育推進のために必要なこと ▶アンケート集計 表7参照

消費者教育推進法が2013年2月に施行されるため、行政の消費者教育に関する考えを聞いています。全体の意見として、消費者としての意識を持つことの大切さが書かれています。

（1）学校教育

学校・教育委員会・相談窓口の連携（7）教材・パンフ・ワークショップ・事例研究（5）が、上位になっています。内容は、消費者意識の啓発（6）インターネット・ケータイトラブル・金銭教育（各6）があげられており、親子行事や企業との連携を利用することも効果があるとしています。

（2）高齢者・障害者

見守り者に対する啓発（5）と見守り体制の構築（3）が上位にきています。内容は「騙されないための啓発」（9）と相談窓口の周知（4）が必要という結果でした。

（3）消費者教育の人材育成

人材育成のための研修会開催と参加者（9）、継続的な研修の開催（7）と育成するための講座開催が有効であるとしています。また、情報の集約と提供（6）消費生活への関心（2）と、消費者教育へのインセンティブが求められています。

7. 消費者被害防止のための取り組み ▶アンケート集計 表 8 参照

(1) 高齢者の被害防止

パンフレットの配布・作成 (8)、出前講座 (8) 広報・新聞への啓発記事掲載 (7) となっており、情報提供と啓発が主な事業です。地域包括支援センター (4) や民生委員 (3) との連携はまだ少ない状況です。

(2) 若者の被害防止

成人式での冊子・パンフレット配布 (10) 広報・新聞への啓発記事掲載 (6) が多く、学校向け出前講座を開催しているのは 3 市町村だけでした。活性化基金を利用して「くらしの豆知識」を配布している市町村もありました。

(3) 多重債務救済・防止

広報・新聞への啓発記事掲載 (6) と共に、宮城県等の無料相談会を案内する対策がほとんどでした。また、多重債務の相談が減ってきていることから今年度は見合わせるとした市町村もありました。

8. 市町村の考えるこれからの課題 ▶アンケート集計 表 9 参照

消費生活相談の積極的な利用・認知度の向上 (7) がトップで、窓口の PR と消費生活相談についての理解を深めることが必要と感じています。また、相談体制のレベルアップや維持、専任職員の配置など活性化基金終了後の予算に関する課題、庁内・関係機関との連携についてもあげられています。

調査結果から

今年度で8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。

東日本大震災から約2年が経過しようとしていますが、被害の大きかった市町村では、相談員が被災し相談体制がもとに戻らないところもあります。また、放射能の測定に活性化基金を利用することになり、国からの今後の支援の継続は欠かせないものになりました。

消費生活相談の件数は、宮城県で見ると前年比86.8%と減少を続けていますが、高齢者の消費者トラブル相談の伸び率は高齢化率を上回る勢いで増加しており、行政の事業だけでなく、消費者団体も協働の立場で見守り活動や啓発活動を強化することが求められているといえます。

2013年2月には「消費者教育」と「消費者市民社会」を目的とした消費者教育推進法が施行され、地方公共団体には「市町村消費者教育推進計画」と「消費者教育推進地域協議会の設置」が努力義務として定められました。学校教育だけでなく、社会人に対する消費者教育についても今後の対策が必要になります。そこで、今回の調査では、市町村の考える消費者教育についてもお聞きしたところ、高齢者対策では「見守り者への啓発」、人材育成では「消費者問題への意識」が必要という意見を多数いただきました。被害防止には、周囲の市民の消費者問題への関心がとても大切であるということであり、消費者市民の育成に力を入れるべきと感じております。

アンケート調査結果から宮城県内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。

記

(国)

1. 地方消費者行政活性化基金終了後における新たな財政措置としての、「地方消費者行政活性化交付金」創設に期待いたします。今後も地方自治体への継続した支援をしてください。

(全ての市町村)

2. 全ての市町村は、相談窓口の認知度を上げる取組みを強化し、相談しやすいセンターの整備を行ってください。
3. 全ての市町村は、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。
4. 全ての市町村は、消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）に基づき、「市町村消費者教育推進計画」を策定し「消費者教育推進地域協議会」を組織してください。

(宮城県)

5. 宮城県は市町村に対し、消費者行政活性化基金で前進した相談体制を後退させることの無いよう、必要な支援を継続してください。
6. 宮城県は県内の被害事例を把握し、市町村や県民に対し、被害防止の情報を速やかに流す体制を構築してください。
7. 宮城県は「消費生活相談員養成講座」等を継続し、市町村における相談員の養成、ならびに消費者力を持った市民育成に引き続き取り組んで下さい。
8. 宮城県は専門性を活かし、市町村の取組む消費者教育の人材育成の支援をしてください。

(宮城県・全ての市町村)

9. 宮城県と全ての市町村は活性化基金に代わる「地方消費者行政活性化交付金」を積極的に利用し、活性化基金で前進した消費者行政を後退することの無い様に努めてください。

(消費者団体)

10. 消費者団体は行政と協力し、消費者啓発などの自主的活動を積極的に取組むとともに、行政に意見を届ける取組みを推進して行きましょう。

(消費者)

11. 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、消費者市民として活動しましょう。

以上

表1 消費生活相談窓口の現状

NO	市町村名	消費生活相談窓口(2012年度)						相談員 相談員数()は前年度	消費生活相談件数(2011年度)			消費者行政予算					
		有	無	名称	相談受付日	週開設日数	受付時間		PIO設置	市町村受付	宮城県受付	計	2012年度(千円)	住民一人当たり(円)	2011年度(千円)	住民一人当たり(円)	2012/2011
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)	6654	3236	9890	67,062	64	96,180	91	69.7%
2	石巻市	1		市民相談センター	月~金	5	9:00~17:00	1	4: (5)	1365	497	1862	10,167	66	7,886	52	128.9%
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)	124	238	362	1,270	22	1,323	23	96.0%
4	気仙沼市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2: (3)	209	127	336	5,210	75	5,076	73	102.6%
5	白石市	1		消費生活相談室	月・水・金	3	9:00~16:00	1	1: (1)	82	135	217	2,850	77	2,829	76	100.7%
6	名取市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2: (2)	614	257	871	6,191	86	9,230	127	67.1%
7	角田市	1		生活環境課	月・火・木・金 水	5	8:30~16:30 8:30~16:00	1	2: (2)	56	118	174	2,680	84	4,118	130	65.1%
8	多賀城市	1		市民相談室	月~金	5	8:30~17:00	1	2: (2)	357	215	572	5,084	82	4,368	71	116.4%
9	岩沼市	1		商工観光課	月・水・金	3	9:00~15:00		1: (1)	143	156	299	1,399	32	1,317	30	106.2%
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 9:00~19:00	1	3: (3)	154	303	457					
11	(栗原市)	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2: (2)	86	328	414					
12	東松島市	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~15:00		2: (2)	82	126	208	1,589	39	1,316	32	120.7%
13	大崎市	1		消費生活センター	月~金	5	9:00~16:00	1	4: (4)	698	392	1090	12,064	89	10,040	74	120.2%
14	蔵王町	1		農林観光課	月・火・水	3	8:30~17:15		1: (1)	19	52	71	1,200	92	1,283	97	93.5%
15	●七ヶ宿町		1	保健センター	月~金	5	8:30~17:15		0: 0	0	8	8	0		0		0.0%
16	(大河原町)	1		産業振興課	火・木	2	9:00~16:00		1: (1)	16	147	163					
17	村田町	1		町民生活課	月・水・金	3	9:00~16:00		1: (1)	7	45	52	1,665	140	1,842	152	90.4%
18	柴田町	1		消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00~16:00	1	1: (1)	72	170	242	1,526	40	2,999	78	50.9%
19	川崎町	1		町民生活課	月~金	5	8:30~17:15		1: (1)	15	43	58	452	46	368	37	122.8%
20	●丸森町		1	町民税務課	月~金	5	8:30~17:15		0: 0	1	133	134	127	8	58	4	219.0%
21	亘理町	1		町民生活課	月~金	5	8:30~15:45	1	1: (1)	97	123	220	4,563	133	5,468	153	83.4%
22	山元町	1		町民生活課	月・火・木・金 第二水曜	4	9:00~16:00 13:00~16:00		2: (2)	48	52	0	1,977	139	1,844	116	107.2%
23	(松島町)	1		産業観光課	火・木	2	9:00~16:30		1: (1)	15	65	80					
24	七ヶ浜町	1		産業課	月・木	2	9:00~17:30		1: (1)	19	60	79	658		658		100.0%
25	利府町	1		地域整備課	火・金	2	9:00~16:00		1: (1)	29	196	225	2,323	65	1,567	44	148.2%
26	大和町	1		環境生活課	月・水・金	3	9:00~16:00	1	1: (1)	23	109	132	1,735	66	1,013	40	171.3%
27	●大郷町		1	農政商工課	月~金	5	8:30~17:15		0: 0		27	27	724	87	974	108	74.3%
28	富谷町	1		消費生活相談窓口	月・木	2	10:00~16:00		1: 0	15	209	224	729	15	358	7	203.6%
29	●大衡村		1	企画商工課	月~金	5	8:30~17:30		0: 0	1	23	24	462	82	690	124	67.0%
30	色麻町	1		消費生活相談窓口	月・木	2	9:00~16:00	1	2: (2)	29	11	40	7,230	976	5,797	777	124.7%
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)	143	60	0	1,764	68	1,757	68	100.4%
32	涌谷町	1		町民税務課	月・木	2	9:00~17:00		2: (2)	29	46	75	1,594	91	1,618	92	98.5%
33	美里町	1		消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	1	2: (2)	69	59	128	3,970	157	3,971	157	100.0%
34	●女川町		1	産業振興課	月~金	3	8:30~17:15		0: 0	111	110	221	2,043	245	149	15	1371.1%
35	南三陸町	1		消費生活相談所	火・木	2	9:00~15:00		1: (1)	3	37	40	585	40	1,684	1,122	34.7%
	不明(他県など)											417					
	計	30	5					16	59: (60)	11385	8330	19715					

● 相談員配置なし(職員で対応)

()は今回無回答

消費生活相談件数等は宮城県調査数

表2. 活性化基金の活用状況

NO	市町村名	活用の有無	効果があったと評価する活用項目											基金終了時に懸念されること								削減する予定の事業内容			
		活用あり	パンフレットの作成等	研修機会の増加	事務機材の整備	参考図書購入	相談員の増員	啓発講座の開催	資格取得	相談員の報酬増	相談時間の増加	相談室の整備	消費生活利用車の購入	縮小・資源の確保	全体的な予算の減少	相談員の研修機会の減少	相談員数の維持が出来ない	啓発事業の縮小	配布中止・削減	パンフレットの削減	相談時間の削減	啓発グッズの配布が減る	啓発図書の購入が難しくなる	震災後の機能回復が出来ない	削減事業あり
1	仙台市	1	1	1			1						1											1	未定
2	石巻市	1		1			1		1						1		1								
3	塩釜市																								
4	気仙沼市	1	1	1	1	1			1	1	1			1										1	①消費生活相談員等の研修機会の減少 ②啓発用冊子の購入部数と配付先の縮小
5	白石市	1	1	1										1											
6	名取市	1	1	1				1								1	1							1	相談員の研修事業（宿泊が伴うもの）
7	角田市	1	1	1	1	1	1									1									
8	多賀城市	1	1	1		1	1							1										1	相談時間の短縮
9	岩沼市	1	1								1			1											
10	(登米市)	1																							
11	(栗原市)	1																							
12	東松島市	1		1	1	1	1									1								1	一元的相談窓口緊急整備事業
13	大崎市	1	1	1		1	1				1			1											1 ①研修機会②パンフレット等の作成
14	蔵王町	1	1		1	1								1											1 ①消費者教育 ②啓発事業
15	●七ヶ宿町																								
16	(大河原町)	1																							
17	村田町	1	1	1	1	1	1		1					1		1								1	ほぼ、すべて
18	柴田町	1	1	1	1	1										1	1								
19	川崎町																								
20	●丸森町																								
21	亘理町	1	1	1	1															1					
22	山元町	1	1	1	1			1									1								1 消費者啓発パンフレットの作成
23	(松島町)	1																							
24	七ヶ浜町																								
25	利府町	1	1		1					1									1						
26	大和町																								
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	1	1	1	1	1			1	1	1			1		1					1	①啓発用回覧・パンフレット②窓口案内のグッズの配布
31	加美町	1		1	1					1			1	1											
32	涌谷町	1	1	1	1	1	1	1					1												1 すべてに影響する
33	美里町	1	1	1	1	1	1	1	1																1 人件費
34	●女川町	1	1		1			1															1		1 ①研修機会 ②パンフレット等の作成 ③啓発講座の縮小
35	南三陸町	1			1														1						1 啓発チラシ・パンフレット作成
	計	29	19	17	16	12	10	6	4	3	2	1	1	12	5	4	4	4	4	1	1	1	1	14	

●相談員未配置
 ()今回無回答
 活性化基金の活用の有無は宮城県の資料から

表3. 相談窓口の住民への広報

NO	市町村名	住民に案内している電話番号・住所							案内の方法										周知するために必要な対策は？										
		市町村電話番号	宮城県消費生活センター	消費者ホットライン	県民サービスセンター	東北経済産業局	(貸金関係) 宮城県商工経営支援課	各種相談会	広報誌	啓発チラシ	ホームページ	消費生活講座	地域の団体	回覧板	地元新聞紙	FMラジオ	有線放送	一般相談	市報やホームページ等の有効活用	チラシ・パンフレットの作成・配布	消費生活講座・出前講座開催	他部署との連携で周知	啓発事業の継続	地域への呼びかけ	回覧版	消費者教育事業	定期的な広報・啓発	啓発グッズ(ティッシュなど)	啓発専任職員の配置
1	仙台市	1						1	1	1	1	1										1			1				
2	石巻市	1		1				1		1				1					1										
3	塩釜市																		1										
4	気仙沼市	1					1	1	1	1									1	1									
5	白石市	1				1		1	1	1										1									
6	名取市	1	1	1				1	1	1	1								1										
7	角田市	1						1	1	1			1																
8	多賀城市	1	1			1	1	1	1	1																		1	
9	岩沼市	1	1	1				1	1	1						1											1		
10	(登米市)																												
11	(栗原市)																												
12	東松島市	1						1		1																			
13	大崎市	1						1	1	1	1									1									
14	蔵王町	1	1					1												1	1								
15	●七ヶ宿町					1											1												1
16	(大河原町)																												
17	村田町	1						1	1		1																		
18	柴田町	1						1	1	1																			
19	川崎町	1	1	1				1													1								
20	●丸森町			1				1		1										1	1								
21	亘理町	1	1	1				1	1	1	1																		
22	山元町	1	1					1													1	1							
23	(松島町)																												
24	七ヶ浜町	1						1		1																			
25	利府町	1	1					1	1	1	1									1									
26	大和町	1						1	1		1									1		1							
27	●大郷町		1	1					1													1							
28	富谷町	1						1	1	1											1								
29	●大衡村	1	1						1											1									
30	色麻町	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					
32	涌谷町	1						1				1								1					1				
33	美里町	1						1	1		1	1								1									
34	●女川町	1	1	1				1	1	1	1									1		1							
35	南三陸町	1						1													1	1							
	計	27	13	9	2	1	1	1	27	20	17	12	3	3	1	1	1	1	15	8	6	3	3	2	1	1	1	1	1

●相談員未配置
()今回無回答

表4. 相談事例

NO	市町村名	震災後に増えた相談事例																相談事例のフィードバック方法																		
		住宅リフォーム・駐車場改修 (点検商法含む)	賃貸契約(退去・アパート探し 含む)	インターネット・デジタルコンテンツ	住宅ローン・二重ローン	相続	宿泊料金	収入減に伴う生活資金等	新築工事の未着工	工事費用の高騰	お墓の修理	電気温水器の転倒	ガソリンの供給	商品の価格	リサイクル回収	土地問題	食品(放射能) 特に変化無し	解決困難事例の増加	アドバイザー制度の活用	フィードバックあり	HP・広報誌に掲載	出前講座・消費生活講座	チラシ作成・配布	回覧版	地元ラジオで啓発	地元新聞に掲載	情報誌に掲載	メール配信	有線放送で注意喚起	警察に連絡し啓発	宮城県に通知	研修会に事例活用				
1	仙台市	1	1							1									1	1	1					1	1									
2	石巻市	1	1																1																	
3	塩釜市																1								1											
4	気仙沼市		1																1	1					1					1						
5	白石市																	1	1		1															
6	名取市	1			1							1	1						1	1	1	1														
7	角田市	1									1								1	1																
8	多賀城市	1	1						1	1								1	1	1										1		1				
9	岩沼市	1													1				1			1		1												
10	(登米市)																																			
11	(栗原市)																																			
12	東松島市	1	1	1														1	1	1	1															
13	大崎市		1															1	1	1		1														
14	蔵王町						1	1																												
15	●七ヶ宿町			1														1																		
16	(大河原町)																																			
17	村田町																	1			1															
18	柴田町	1	1	1					1									1	1	1	1	1														
19	川崎町																		1																	
20	●丸森町																																			
21	亘理町	1	1															1	1	1																
22	山元町																	1			1	1	1													
23	(松島町)																																			
24	七ヶ浜町																	1																		
25	利府町	1																1	1	1																
26	大和町		1															1	1	1																
27	●大郷町																	1																		
28	富谷町	1	1																																	
29	●大衡村																																			
30	色麻町																1	1	1	1	1	1	1						1							
31	加美町																				1		1													
32	涌谷町																				1	1														
33	美里町																				1	1	1	1												
34	●女川町																	1	1		1	1														
35	南三陸町																																			
計		11	10	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	8	16	21	13	11	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1		

●相談員未配置
()今回無回答

表5 資格講座

宮城県消費生活相談員 養成講座の参加状況			
NO	市町村名	受講	講座を受けた人の新規採用 資格取得
1	仙台市		
2	石巻市		
3	塩釜市		
4	気仙沼市	4	2
5	白石市	1	
6	名取市		
7	角田市	1	
8	多賀城市		
9	岩沼市		
10	(登米市)		
11	(栗原市)		
12	東松島市		
13	大崎市		
14	蔵王町		
15	●七ヶ宿町		
16	(大河原町)		
17	村田町		
18	柴田町	1	
19	川崎町		
20	●丸森町		
21	亘理町		
22	山元町		
23	(松島町)		
24	七ヶ浜町		
25	利府町	1	
26	大和町		
27	●大郷町		
28	富谷町		
29	●大衡村		
30	色麻町	1	1
31	加美町		
32	涌谷町	1	
33	美里町	1	
34	●女川町	2	
35	南三陸町		
計		13	3

●相談員未配
()今回無回答

表6 消費者啓発

NO	市町村名	情報提供			講座												県・金融広報の出前講座の活用	
		製品事故	被災地 ロ－ン減免制度	放射線 の知識	講演会・消費生活講座 など			出前講座など			学校教育			その他集会など				
					回数	人数	テーマ	回数	人数	テーマ	回数	人数	テーマ	回数	人数	テーマ		
1	仙台市			1	3	266	震災復興期の悪質商法	21	724	消費者被害の防止	4	390	悪質商法の被害に遭わないために					
2	石巻市							4	67	悪徳商法トラブルに遭わないために			悪質商法の被害に遭わないために					
3	塩釜市		1															
4	気仙沼市		1	1														
5	白石市							1	8	民生委員のための消費生活相談講座								
6	名取市		1					5	105					5	160			
7	角田市			1														
8	多賀城市		1	1														
9	岩沼市		1															
10	(登米市)																	
11	(栗原市)																	
12	東松島市																	
13	大崎市			1	3	55	「なぜ、だまされるのか・なぜ、断れないのか」	9	437	「悪質商法対処法」 「知っておきたい消費者基礎知識」								
14	蔵王町																	
15	●七ヶ宿町	1		1														
16	(大河原町)																	
17	村田町	1	1	1	3	100	賢い消費者になるため	6	138	消費者被害にあわないために								
18	柴田町							2	72	消費者トラブルにあわないために								
19	川崎町				1	9	最近の消費トラブル											
20	●丸森町																	
21	亘理町							1	48	高齢者の消費者トラブル防止								
22	山元町		1	1				1	50	悪質商法にだまされないために								
23	(松島町)																	
24	七ヶ浜町		1															
25	利府町		1	1														
26	大和町				3	89	振り込め詐欺や悪質商法に遭わないために											1
27	●大郷町																	
28	富谷町		1	1				1	22	あなたは狙われています「悪徳商法に注意！～最新の手口は？～」								1
29	●大衡村																	
30	色麻町	1						4	92	消費者トラブル・窓口の役割、手口を知って被害を防ぐ			4	205	窓口の役割、消費者トラブルの早期発見			1
31	加美町	1			5	150	見守り、震災関連トラブルなど	16	421	悪質商法、多重債務、クーリングオフ								
32	涌谷町							3	100	身近に潜む悪質商法								
33	美里町				1	110	これが出来れば大丈夫	16	390	かしこい消費者になるために	1	17	消費生活の知識					1
34	●女川町		1	1	5	88	二重ローン											
35	南三陸町																	
	計	4	11	11	24	867		90	2674		5	407		9	365			4

●相談員未配置
()今回無回答

表9 これからの課題

NO	市 町 村 名	消費生活相談の積極的な利用 (認知度の向上)	消費生活相談体制の確立強化 (レベルアップ)	基金終了後の予算の獲得	庁内・関係機関・地域間の連携	啓発の推進・被害防止	消費者問題に関する市民の認識	専任職員の確保	相談しやすい窓口	震災特例による弁護士無料相談の維持	消費者行政の категория が浸透していない	専門相談員をおく窓口の設置	震災復興に伴う消費者問題 二重ローン対策	震災によりコミュニティが分散、問題事例の掘り起こしができない
1	仙台市													
2	石巻市		1											
3	塩釜市		1											
4	気仙沼市			1	1					1				
5	白石市	1												
6	名取市	1					1							
7	角田市													
8	多賀城市	1												
9	岩沼市				1									
10	(登米市)													
11	(栗原市)													
12	東松島市													
13	大崎市		1											
14	蔵王町	1												
15	●七ヶ宿町	1												
16	(大河原町)													
17	村田町							1						
18	柴田町							1						
19	川崎町													
20	●丸森町													
21	亘理町													
22	山元町			1										
23	(松島町)													
24	七ヶ浜町	1					1							
25	利府町													
26	大和町	1												
27	●大郷町				1									
28	富谷町										1			
29	●大衡村											1		
30	色麻町			1										
31	加美町					1								
32	涌谷町					1			1					
33	美里町													
34	●女川町												1	
35	南三陸町													1
	計	7	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1

●相談員未配置
()今回無回答