

## 令和3年度 山形市消費者行政の事業実施状況について

## 1 消費生活相談の概要

令和3年度に寄せられた消費生活相談は1,748件で、前年度に比べて131件、7.0%の減となった。そのうち、契約トラブルなどに関する苦情相談が1,599件で、前年度に比べて165件、9.4%の減となった。

年代を見ると、70歳以上の高齢者からの相談が394件で、前年度より63件、13.8%の減となったが、相談件数全体の22.5%を占めており、引き続き、高齢者からの相談の割合は高い水準で推移している。

## (1) 過去5年間の相談件数

項目	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
消費生活相談	1,745	1,861	1,830	1,879	1,748
個人情報相談	7	3	4	2	1
合計	1,752	1,864	1,834	1,881	1,749
前年度比	104.3%	106.4%	98.4%	102.6%	93.0%

## (2) 消費生活相談の内訳

項目	元年度		2年度		3年度			
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	前年度比	前々年度比
合計	1,830	100.0%	1,879	100.0%	1,748	100.0%	93.0%	95.5%
苦情相談	1,717	93.8%	1,764	93.9%	1,599	91.5%	90.6%	93.1%
問合せ	113	6.2%	114	6.0%	149	8.5%	130.7%	131.9%
要望	-	-	1	0.1%	-	0.0%	0.0%	-

## (3) 契約当事者の属性

項目	元年度		2年度		3年度				
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	前年度比	前々年度比	
合計	1,830	100.0%	1,879	100.0%	1,748	100.0%	93.0%	95.5%	
年代別	20歳未満	52	2.8%	52	2.8%	45	2.6%	86.5%	86.5%
	20歳代	120	6.6%	150	8.0%	145	8.3%	96.7%	120.8%
	30歳代	138	7.5%	130	6.9%	115	6.6%	88.5%	83.3%
	40歳代	192	10.5%	175	9.3%	180	10.3%	102.9%	93.8%
	50歳代	189	10.3%	204	10.9%	197	11.3%	96.6%	104.2%
	60歳代	285	15.6%	267	14.2%	264	15.1%	98.9%	92.6%
	70歳以上	474	25.9%	457	24.3%	394	22.5%	86.2%	83.1%
	不明	380	20.8%	444	23.6%	408	23.3%	91.9%	107.4%
性別	男性	749	40.9%	762	40.6%	742	42.4%	97.4%	99.1%
	女性	910	49.7%	868	46.2%	846	48.4%	97.5%	93.0%
	不明	171	9.3%	249	13.2%	160	9.2%	64.3%	93.6%

— 消費生活相談の内容詳細については、資料1-2を参照 —

## 2 専門機関による消費生活相談の充実

### (1) 消費生活法律相談

消費者取引の複雑化・多様化により、法的な解釈・判断等が必要な相談事例が増えていくことから、山形県弁護士会の協力を得て法律相談を実施した。

○開催日：原則毎月第4木曜日 午後2時～4時

○相談件数：25件

### (2) 法律専門家による消費生活相談支援

消費生活相談に対応するうえで、法律の運用、解釈、措置等について専門的な意見が必要な場合に、消費生活専門相談員が随時弁護士の指導・助言を受けられるよう、山形県弁護士会の協力を得て、相談処理の的確化・迅速化を図った。

○助言依頼件数：22件

### (3) 専門機関特設相談の開催

複雑多岐にわたる消費生活相談に対応するため、専門機関に協力を依頼し、特設相談を実施した。

○金融商品特設相談（日本FP協会東北ブロック山形市支部との共催）

9月、2月実施 計2件

### (4) 多重債務者無料相談会の開催

深刻化する多重債務問題を総合的に解決するため、平成19年度に内閣府が定めた「多重債務問題改善プログラム」の一環として、「多重債務者相談強化キャンペーン 2020 多重債務者無料相談会」を開催した。

○実施主体：山形県多重債務者対策協議会（行政機関、金融機関、関係団体等35団体）

○山形市相談日：令和3年11月26日（金）・27日（土）

○相談件数：2件

## 3 消費者教育・啓発事業

### (1) 消費生活出前講座の実施

消費者被害を未然に防ぐため、企業、学校、地域団体、高齢者福祉施設などに出向いて、相談事例やその対処法などの講座を実施した。

対 象	一 般	学 生	見守りの方	高 齢 者	そ の 他	合 計
講座回数（回）	1	22	3	7	2	35
受講者数（人）	12	749	185	246	56	1,248

## (2) 「山形市消費生活センター情報」による情報提供

消費生活相談の中で、相談・苦情の多い事例やその対処法について、毎月啓発チラシを作成し広く周知を図った。あわせて、広報やまがた、市ホームページ及び消費生活メールマガジンにより毎月情報提供を行った。

## ① 山形市消費生活センター情報一覧（2021年4月号～2022年3月号）

発行年月	タイトル
2021年4月	安くなるだけだと思ったら、電気の契約先が切り替えに！！
5月	人を紹介すれば報酬が得られる！？マルチ商法的勧誘に注意！！
6月	「巣ごもり消費」で相談増加！？～ネット通販のトラブル～
7月	2020年度 山形市の消費者トラブル
8月	強引な訪問購入事業者にご注意！
9月	突然の電話勧誘、その海産物は本当に必要ですか？
10月	「アナログ回線に戻すと安くなる・・・」との電話勧誘にご注意！
11月	「保険金だけで住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意！！
12月	高額な請求が発生！！子どものオンラインゲーム課金
2022年1月	2022年4月から18歳は大人です！
2月	テレビショッピングで注文したら定期購入だった！！
3月	ニセ警告表示プリペイド型電子マネーで支払え？

② 年間発行部数 … 約78,000枚

③ 消費生活メールマガジン登録者数 … 3,947人（令和4年5月1日現在）

## (3) エフエム山形による情報の提供

3月18日放送の「Magic on Friday」において、『成人年齢の18歳への引き下げ』に伴う、『気を付けてほしい契約トラブル』というテーマで啓発を行った。

## (4) 消費者月間事業の実施

消費者月間パネル展

○期 間：令和3年5月14日（金）～19日（水）

○場 所：霞城セントラル1階アトリウム

○内 容：消費生活パネル展、消費生活団体活動報告パネル展

## (5) 若者を対象とした啓発

若者の消費者トラブルの未然防止を図るため、新成人に啓発物品を配付した。

○日 時：令和3年5月2日（日）

○場 所：成人の祝賀式会場（山形市国際交流プラザ）

○配布物：マスクケース「クーリング・オフ制度」 2,000枚

## (6) 暮らしの講座・生活講座の開催

消費生活に関する正しい知識と判断力を備えた消費者の育成のため、家庭生活の身近な問題や金融に関するテーマで講座を開催した。

## ① 暮らしの講座（NPO 法人日本 FP 協会との共催）

：実施回数 2 講座、参加者数 28 人

## ② 知るぼると生活講座（山形県金融広報委員会との共催）

：実施回数 2 講座、参加者数 36 人

## 4 消費者啓発協力員による取組

## (1) 消費者啓発協力員の概要

## ① 山形市消費者アドバイザー

○登録者数 47 名（令和 4 年 5 月 1 日現在）

○活動内容

- ・悪質商法による消費者被害を未然に防止するための諸活動
- ・悪質商法に関する相談の行政への連絡
- ・消費生活に関する情報の提供及び収集
- ・町内会等主催講座等の講師
- ・講座の企画

## ② 山形市消費者啓発ボランティア

○登録者数 66 名（令和 4 年 5 月 1 日現在）

○活動内容

- ・悪質商法による消費者被害を未然に防止するための諸活動
- ・悪質商法に関する相談の行政への連絡
- ・消費生活に関する情報の提供及び収集

## (2) 研修会等の実績

開催日	名称	参加人数
令和 3 年 12 月 8 日	山形市消費者アドバイザー研修会	19 人

※啓発ボランティア研修会は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とし、研修の一環として「暮らしの豆知識」を全ボランティアへ送付した。

## (3) 消費生活出前講座の実施状況（消費者アドバイザー）

No.	区分	講座携帯						計	
		講話		寸劇		両方		講座回数	受講者
		講座回数	受講者	講座回数	受講者	講座回数	受講者		
1	一般消費者	-	-	-	-	-	-	-	-
2	高齢者	2	70	6	246	-	-	8	316
3	福祉、防犯関係団体	-	-	-	-	-	-	-	-
4	その他	-	-	-	-	-	-	-	-
	計	2	70	6	246	-	-	8	316

## 5 関係機関・団体等との連携

### (1) 山形市高齢者等消費者被害防止ネットワーク

高齢者、障がい者その他の特に配慮を必要とする市民の消費生活上の安全を確保するため、消費者被害の現状、課題等について情報を共有し、意見交換を行った。

○開催日：令和3年8月20日（金）

○関係機関等：

【福祉部門】山形市社会福祉協議会、山形市民生委員児童委員連合会、山形市福祉協力員連絡会、山形市地域包括支援センター、山形市相談支援センター、山形市老人クラブ連合会、山形市福祉推進部長寿支援課、障がい福祉課

【防犯部門】山形市防犯協会、山形市市民生活部市民課

【消費生活部門】山形市市民生活部市民相談課、消費生活センター

【オブザーバー】山形警察署生活安全課

### (2) 消費者団体の活動支援等

市内で活動する消費者問題に取り組む団体と連携を図り、必要な支援を行った。

#### ① 活動拠点の提供

消費生活センター使用団体登録をしている消費者団体に対し、活動拠点の場として消費生活センター内の消費者活動室を提供した。

○登録団体 3団体（山形市消費者連合会、月よう会、かしこい消費者の会べにっこ）

#### ② 消費者月間事業の実施

消費者月間事業において、消費者団体活動報告パネル展を実施した。

#### ③ 活動の支援

山形市消費者連合会（昭和46年3月結成）に対して、組織力や活動を強化するため運営費補助金を交付するとともに活動を支援した。

## 6 成年年齢引き下げへの対応

成年年齢を18歳に引き下げる改正民法の施行（令和4年4月1日）に伴い、18歳及び19歳の消費者被害の増加が懸念されるため、次の取組を行った。

### (1) 「消費生活センター情報」による啓発

「消費生活センター情報（1月号）～2022年4月から18歳は大人です！～」を6,500部発行し、市の関係課等窓口に配置するとともに、関係団体や消費者啓発協力員等へ配布した。

### (2) 市の媒体による広報

(1)の内容を広報やまがた、市のホームページ・メールマガジン・LINE・フェイスブックに掲載した。

### (3) テレビ、ラジオによる広報

① FM山形「マジック オン フライデー」（3月18日放送）

② YTS「シティ情報」（4月15日放送）

### (4) 学校等での出前講座の開催

小学校1校、中学校3校、高校3校、企業1社（757名受講）

## 7 適正な表示の推進

消費者の利益の保護と安全の確保を図るため、市内の量販店等に立入検査を行った。

区 分	検査店舗数	検査品目数	検査点数	不適正表示
家庭用品	5	4	399	0
消費生活用製品	5	4	166	0
電気用品	5	3	63	0

## 8 適正な計量の推進

## (1) 特定計量器定期検査

商店、医院等で取引及び証明等に使用する特定計量器の定期検査業務を、一般社団法人山形県計量協会に委託し実施した（山形西部地区）。

区 分	受検者数	検査個数	不合格数	不合格率
集合検査	152	271	1	0.4%
所在場所検査	280	896	10	1.1%
合 計	432	1,167	11	0.9%

## (2) 特定計量器立入検査

燃料油メーターの封印、検定有効期間及び管理状況の検査を行った。

区 分	検査事業所	検査台数	不適正事業所	不適正台数	不適正台数率
燃料油	9	127	0	0	0%
証明用電気計器 (子メーター)	2	31	1	12	38.7%

## (3) 啓発事業の実施

## ① 親子はかり作り教室（山形県、山形県計量協会と共催）

新型コロナウイルス感染症対策のため、中止とした。

## ② くらしと計量展（山形県、山形県計量協会と共催）

○日 時：令和3年10月29日～11月4日

○会 場：霞城セントラル1階 アトリウム広場

○内 容：新型コロナウイルス感染症対策のため、計量啓発パネル掲示のみ実施した。