

令和4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4年度に寄せられた消費生活相談は1,924件で、前年度に比べて176件、10.1%の増となった。そのうち、契約トラブルなどに関する苦情相談が1,773件と、前年度に比べて174件、10.9%の増となった。年代を見ると、70歳以上の高齢者からの相談が478件で、前年度より84件、21.3%の増となった。また、20歳未満、20歳代、30歳代も前年度より約15～30%の増となった。

相談件数が増加した主な要因として、架空請求、脱毛エステ店の倒産に伴う相談及び火災保険の申請代行サービス関連の相談が多かったことが挙げられる。

(1) 過去5年間の相談件数

項目	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
消費生活相談	1,861	1,830	1,879	1,748	1,924
個人情報相談	3	4	2	1	0
合計	1,864	1,834	1,881	1,749	1,924
前年比	106.4%	98.4%	102.6%	93.0%	110.0%

(2) 消費生活相談の内訳

項目	2年度		3年度		4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	1,879	100.0%	1,748	100.0%	1,924	100.0%	110.1%	102.4%
苦情相談	1,764	93.9%	1,599	91.5%	1,773	92.1%	110.9%	100.5%
問合せ	114	6.0%	149	8.5%	150	7.8%	100.8%	131.6%
要望	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	0.0%	100.0%

(3) 契約当事者の属性

項目	2年度		3年度		4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	1,879	100.0%	1,748	100.0%	1,924	100.0%	110.1%	102.4%	
年 代 別	20歳未満	52	2.8%	45	2.6%	52	2.7%	115.6%	100.0%
	20歳代	150	8.0%	145	8.3%	188	9.8%	129.7%	125.3%
	30歳代	130	6.9%	115	6.6%	133	6.9%	115.7%	102.3%
	40歳代	175	9.3%	180	10.3%	188	9.8%	104.4%	107.4%
	50歳代	204	10.9%	197	11.3%	221	11.5%	112.2%	108.3%
	60歳代	267	14.2%	264	15.1%	290	15.1%	109.8%	108.6%
	70歳以上	457	24.3%	394	22.5%	478	24.8%	121.3%	104.6%
	不明	444	23.6%	408	23.3%	374	19.4%	91.7%	84.2%
性 別	男性	762	40.6%	742	42.4%	806	41.9%	108.6%	105.8%
	女性	868	46.2%	846	48.4%	984	51.1%	116.3%	113.4%
	不明	249	13.2%	160	9.2%	134	7.0%	83.8%	53.8%

— 消費生活相談の内容詳細については、資料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
いることから、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：32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：30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）

7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 2022
多重債務者無料相談会」を県内16箇所で開催した。（山形市への申込みはなかった。）

○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）

○山形市相談設定日：令和4年11月27日（日）、12月1日（木）

○相談件数：0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）	3	10	3	6	3	25
受講者数（人）	117	853	76	180	103	1,329

(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「山形市消
費生活センター情報」（啓発チラシ）を作成・配布し広く周知を図った。あわせて、広報
やまがた、市のホームページ・消費生活メールマガジン・LINE（ライン）・Facebook（フ
ェイスブック）により毎月情報提供を行った。

また、LINE利用者を増やすために、「センター情報」に市公式LINE登録用QRコード
の表示を開始した。

① 山形市消費生活センター情報一覧（2022年4月号～2023年3月号）

発行年月	タイトル
2022年4月	ネット広告にご注意！低料金のはずが高額な請求に！
5月	不正利用かも！？クレジットカードの利用明細は必ず確認しましょう！
6月	「簡単に稼げる」はずが・・・～情報商材のトラブル～
7月	2021年度山形市の消費者トラブル～インターネット関連や電話勧誘トラブルによる相談が多かった～
8月	予期せぬ“サブスク”の請求トラブルにご注意！！
9月	「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されました
10月	実在するサイトなどを騙る架空請求にご注意！
11月	海外から届いた身に覚えのない荷物の対応にご注意！
12月	クレジットカードで知らない間にリボ払い？利用明細は必ず確認を！
2023年1月	新生活を賢くスタート！住宅の「賃貸借契約トラブル」を防ごう！
2月	「老人ホーム入居権」を譲ってほしいという詐欺電話にご注意！
3月	格安スマホ、契約前にサービス内容を確認しよう！

② 年間発行部数：約78,000枚（主な配布先：消費者啓発協力員、市関連施設、福祉関連施設、市内小売店、市防犯協会、民生児童委員等）

③ 消費生活メールマガジン登録者数：3,781人（令和5年5月16日現在）

④ 市LINE登録者数：56,851人（令和5年5月16日現在）

⑤ 市Facebookフォロワー数：4,555人（令和5年5月16日現在）

(3) 消費者月間事業の実施

消費者月間パネル展

○期間：令和4年5月13日（金）～20日（金）

○場所：霞城セントラル1階アトリウム

○内容：消費者トラブルの事例と対処法、消費生活団体活動紹介パネル展

(4) 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：実施回数 3講座、参加者数 47人

（うち2講座はNPO法人日本FP協会との共催）

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 40人

(5) 消費者教育講演会の開催

消費者被害を未然に防止するために、消費者教育講演会を開催した。

開催日	名 称	テーマ	講師	受講者数
11月12日	消費者教育講演会 (一般市民・アドバイザー・ボランティア向け)	スマートフォン の上手な活用 (キャッシュレ ス決済の知識)	公益社団法人日本消費生活 アドバイザー・コンサル タント・相談員協会 遠藤 みよ子氏	24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 40名(令和5年4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 65名(令和5年4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) 研修会等の開催

開催日	名 称	テーマ	講師	受講者数
11月12日	消費者教育講演会 (一般市民・アドバイザー・ボランティア向け) ※再掲	スマートフォン の上手な活用 (キャッシュレ ス決済の知識)	公益社団法人日本消費生活 アドバイザー・コンサル タント・相談員協会 遠藤 みよ子氏	24人 (一般市 民含む)
11月26日	消費者アドバイザー 研修会	改正特定商取引 法(クーリン グ・オフ、通信 販売)	弁護士 細江 大樹氏	20人
12月3日	消費者啓発ボラン ティア研修会	ネットトラブル に遭わないため の基礎知識	公益社団法人日本消費生活 アドバイザー・コンサル タント・相談員協会 幕田 久美 子氏	12人

(3) 消費生活出前講座の実施状況（消費者アドバイザー）

区分	講座内容						計	
	講話		寸劇		両方			
	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
一般消費者					1	80	1	80
高齢者	1	50	4	100			5	150
福祉、防犯関係団体			1	40			1	40
その他								
計	1	50	5	140	1	80	7	270

(4) 山形市消費者啓発ボランティア養成講座の開催

地域における消費者啓発を促進し、見守り体制の更なる拡充を図るため、ボランティア養成講座を開催した。

○開催日：令和5年3月2日（木）

○参加人数：12人（うち9人がボランティア登録）

○講義：消費者トラブルの事例とその対処法・クーリング・オフ制度について

講師 山形市消費生活センター 消費生活専門相談員 八木 誠二

○DVD鑑賞：特殊詐欺対策！「絶対大丈夫」はあなたの過信

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4年8月31日（水）

○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

前年度に続き、成年年齢の引き下げへの対応策として次の取組を行った。

- 市ホームページによる広報
- テレビによる広報 YTS「やまがたcity情報」(4月15日放送)
- 学校等での出前講座の開催(小学校2、中学校1、高校3、専門学校1:853人受講)

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	5	131	0
消費生活用製品	5	3	56	0
電気用品	5	3	19	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(山形東部地区)。

区 分	受検者数	検査個数	不合格数	不合格率
集合検査	243	347	0	0.0%
所在場所検査	319	1,313	9	0.7%
合 計	562	1,660	9	0.5%

(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。また、水道メーターの有効期間の管理・遵守状況、メーターの交換計画を確認するため検査を行った。

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	15	171	0	0	0%
証明用電気計器 (子メーター)	2	3	0	0	0%
水道メーター	1	100,515	0	0	0%

(3) 啓発事業の実施

① 親子はかり作り教室

- 日時：令和4年7月30日(土)
- 会場：消費生活センター研修室
- 内容：身近な材料を使った棒はかり作り
- 参加者数：親子8組17人

② 計量パネル展

- 日時：令和4年10月31日(月)～11月1日(火)
- 会場：イオンモール山形南店
- 内容：啓発パネルの展示、全国統一ポスターの掲示、計量のひろば・ぬりえの配付