

## 令和 5 年度 山形市消費者行政の事業計画（案）について

## 消費者行政施策の推進

## 1 山形市消費生活審議会の開催〔継続〕

山形市消費生活の安定及び向上に関する条例第 26 条の規定に基づき、山形市消費生活審議会を設置し、消費者行政に関する重要事項等について調査・審議を行う。

## 施策の推進に係る事業計画

## 1 消費生活に関する相談及び苦情の処理体制の充実〔拡充〕

## (1) 消費生活相談

消費者基本法第 19 条第 1 項、消費者安全法第 8 条第 2 項、山形市消費生活の安定及び向上に関する条例第 21 条、山形市消費生活センター条例第 3 条第 2 号及び山形市消費生活相談要領の規定により、電話や来所による相談を常時受け付け処理する。

また、新たにメールによる受付を開始する。

○消費生活専門相談員 5 名

○消費生活専門指導相談員 1 名

## (2) 消費生活専門相談員の資質の向上

相談員の資質の向上を図るため、国民生活センター等関係機関の研修に相談員を派遣する。

## (3) 消費生活法律相談の実施

山形県弁護士会の協力を得て、専門家による法律相談を実施し消費者保護を推進する。

○開催日時：原則毎月第 4 木曜日 午後 2 時～ 4 時

## (4) 法律専門家による消費生活相談支援

消費生活相談を迅速かつ的確に処理するため、法律の運用、解釈、措置等について専門家の意見が必要な場合に、相談員がその都度弁護士の指導・助言が受けられるように体制を整備する。

## (5) 専門機関による特設相談の実施

消費生活に関わる相談は複雑多岐にわたることから、苦情相談の多い専門分野について、関係機関の協力を得ながら特設相談を実施する。

## (6) 多重債務問題に対する対応

山形県多重債務者対策協議会の関係機関等と連携を図り、相談者への支援を図る。

## 2 消費者教育及び啓発の推進〔継続〕

消費者が自ら考え行動し得る能力や、積極的に行動し得る能力を高めるため、消費者教育・啓発を推進する。

**(1) 消費生活出前講座**

悪質商法等による消費者被害を未然に防止するため、消費者啓発の重要性を広く働きかけて市民を対象とする「出前講座」を開催する。

また、消費生活専門相談員を小中学校、高等学校、大学等に講師として派遣し、成年年齢引き下げの内容を盛り込んだ若者向けの出前講座の充実を図っていく。

**(2) 消費者教育講演会**

一般消費者の消費者被害の未然防止をテーマとし、講演会を実施する。

**(3) 「消費生活センター情報」による情報の提供**

消費生活センター情報を作成し、多様な媒体による注意喚起を行う。

(広報やまがた、市のホームページ・メールマガジン・LINE・Facebook)

**(4) 消費者月間事業の実施**

パネル展

○日時：令和5年5月17日(水)～24日(水)

○会場：霞城セントラル1階アトリウム

○内容：消費者月間テーマ関連（デジタルで快適消費生活術）、消費者トラブルの事例と対処法、消費者団体活動紹介

**(5) 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に努めるため、家庭生活での身近な問題をテーマに各種講座を開催する。

**3 消費者啓発協力員による啓発活動の推進〔継続〕**

消費者アドバイザー及び消費者啓発ボランティアの協力により、消費生活出前講座の実施や地域におけるきめ細かな見守り・声かけ等の注意喚起、必要な方へ消費生活センターの紹介など、地域における啓発活動の充実を図る。

また、消費者啓発協力員の資質の向上を図るため、研修会を実施する。

**(1) 地域における啓発活動の充実**

消費者アドバイザー及び消費者啓発ボランティアの協力により、消費生活出前講座の実施や地域におけるきめ細かな見守り・声かけ等の注意喚起、必要な方へ消費生活センターの紹介など、地域における啓発活動の充実を図る。

また、消費者啓発協力員の資質の向上を図るため、研修会を実施する。

**(2) 消費者啓発ボランティア養成講座の実施**

消費者行政の充実・強化を図るため、山形市消費者啓発ボランティア養成講座を実施する。

#### 4 生活情報の収集・提供〔継続〕

##### (1) 消費生活センター展示コーナーにおける情報の提供

国や県、各種団体と連携を密にして、消費者が適切に判断し行動するために必要な情報の収集に努めるとともに、広く市民に消費生活情報を提供する。

##### (2) ホームページやメールマガジンによる情報提供

注意喚起が必要なものや緊急性があるものについては、市のホームページ・メールマガジン・LINE・Facebook で随時情報提供する。

#### 5 関係機関・団体等との連携〔継続〕

##### (1) 山形市高齢者等消費者被害防止ネットワーク

山形市高齢者等消費者被害防止ネットワークを定期的に開催し、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、意見交換を行う。

##### (2) 消費者団体活動の支援

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事業を実施するとともに、活動を支援する。

#### 6 消費生活の安全・安心の確保〔継続〕

##### (1) 消費者事故等の情報の迅速な集約及び提供

消費者事故等による被害や拡大の防止を図るため情報把握を行う。また、必要に応じて迅速に情報提供を行う。

##### (2) 適正な表示の推進

家庭用品品質表示法第19条、消費生活用製品安全法第41条及び電気用品安全法第46条の規定に基づき、市内量販店に対し立入検査を実施する。

##### (3) 適正な計量の推進

###### ① 特定計量器定期検査

商店・医院等で取引または証明に使用する特定計量器の定期検査は、市内を東西に分け、2年に1回の周期で実施しており、令和5年度は西部地区を対象として行う。

###### ② 立入検査

###### ○商品量目立入検査

全国一斉量目立入検査として、中元期及び年末年始期に立入検査を実施する。

###### ○燃料油メーター・石油ガスメーター立入検査

計量器の封印線の着脱及び検定有効期間の管理状況について検査を実施する。

###### ○証明用電気計量器立入検査

証明用の電気計器について、検定証印等の有無、有効期間及び封印の状況等を検査する。

③ 啓発事業の実施

計量に関する意識の向上と啓発を目的として、一般消費者を対象とした啓発活動を実施する。

○親子計量教室

夏休みの時期を利用し、普段の生活の中で行っている「計る」について、親子で学習することにより、計量に関する意識の向上を図る。(山形県産業政策課、一般社団法人山形県計量協会と共催。)

○くらしと計量展の開催

11月1日の計量記念日にちなみ、計量クイズ、計量啓発パネルの展示及び各種イベントを開催し、計量に関する意識の向上を図る。(山形県産業政策課、一般社団法人山形県計量協会と共催。)