

令和6年度山形市消費生活審議会

日 時：令和6年6月28日（金）

午前10時～

場 所：山形市消費生活センター研修室

《 次 第 》

1 開 会

2 会長あいさつ

3 自己紹介

4 議 題

（1）報告

①令和5年度山形市消費者行政の事業実施状況について…資料1～資料3

（2）協議

①令和6年度山形市消費者行政の事業計画（案）について…資料4、資料3

（3）その他

5 閉 会

山形市消費生活審議会委員名簿

区 分		氏 名	職 名 等	備 考
第 1 号委員 (知識経験者)	1	阿部 晃士	山形大学人文社会科学部教授	会長
	2	向田 敏	弁護士（むかいだ法律事務所）	副会長
第 2 号委員 (消費者)	3	鈴木 淳子	山形市消費者連合会会長	
	4	高橋 あゆみ	山形市 P T A 連合会母親委員長	
	5	井上 尚子	山形市食生活改善推進協議会 副会長	令和 6 年 4 月 2 4 日～
	6	三橋 弘子	料理教室ラ・ミア・ターボラ主宰	
第 3 号委員 (事業者)	7	岡崎 輝明	山形農業協同組合代表理事組合長	欠席
	8	三浦 健二	イオン東北株式会社 営業本部山形事業部事業部長	
	9	奈良崎 純子	N P O 法人日本 F P 協会 山形支部所属	
第 4 号委員 (関係行政機関の職員)	10	後藤 絵美	山形県消費生活センター所長	令和 6 年 4 月 1 日～

○ 任 期 （令和 5 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで）

事務局職員名簿

所 属	職 名	氏 名
市 民 生 活 部	市民生活部長	山崎 真浩
	次長（兼）所長	東海林 俊彦
	総括主幹（兼）副所長	古頭 晃一
	主査	柴田 敬道
	主任	原 たか子
	消費生活専門相談員	鈴木 由美子
	消費生活専門相談員	小林 麻樹
	消費生活専門相談員	布施 晴美
	消費生活専門相談員	東海林 佐織
	消費生活専門相談員	荒井 行男
	消費生活専門相談補助員	丹羽 治美

令和 5 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 5 年度に寄せられた消費生活相談は 1,777 件で、前年度に比べて 147 件、7.6%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は 1,614 件と、前年度に比べて 160 件、9%の減となった。

年代を見ると、全体的に減少している中、50歳代だけが 21 件 9.5%増加した。

年代別の構成比を見ると、70歳以上の高齢者が 24.9%を占めており、例年通り高齢者からの相談が多かった。

(1) 過去 5 年間の相談件数

項 目	元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
消費生活相談	1,830	1,879	1,748	1,924	1,777
個人情報相談	4	2	1	-	-
合 計	1,834	1,881	1,749	1,924	1,777
前年度比	-	102.6%	93.0%	110.0%	92.4%

(2) 消費生活相談の内訳

項 目	3 年度		4 年度		5 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	1,748	100.0%	1,924	100.0%	1,777	100.0%	92.4%	101.7%
苦情相談	1,599	91.5%	1,774	92.2%	1,614	90.8%	91.0%	100.9%
問 合 せ	149	8.5%	149	7.7%	163	9.2%	109.4%	109.4%
要 望	-	0.0%	1	0.1%	-	0.0%	0.0%	0.0%

(3) 契約当事者の属性

項 目		3 年度		4 年度		5 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		1,748	100.0%	1,924	100.0%	1,777	100.0%	92.4%	101.7%
年 代 別	20歳未満	45	2.6%	52	2.7%	43	2.4%	82.7%	95.6%
	20歳代	145	8.3%	188	9.8%	136	7.7%	72.3%	93.8%
	30歳代	115	6.6%	133	6.9%	127	7.1%	95.5%	110.4%
	40歳代	180	10.3%	188	9.8%	155	8.7%	82.4%	86.1%
	50歳代	197	11.3%	221	11.5%	242	13.6%	109.5%	122.8%
	60歳代	264	15.1%	290	15.1%	280	15.8%	96.6%	106.1%
	70歳以上	394	22.5%	478	24.8%	443	24.9%	92.7%	112.4%
	不明	408	23.3%	374	19.4%	351	19.8%	93.9%	86.0%
性 別	男 性	742	42.4%	806	41.9%	748	42.1%	92.8%	100.8%
	女 性	846	48.4%	984	51.1%	871	49.0%	88.5%	103.0%
	不 明	160	9.2%	134	7.0%	158	8.9%	117.9%	98.8%

— 消費生活相談の内容詳細については、資料 2 のとおり —

2 専門機関による消費生活相談

(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：29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：17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。

○ファイナンシャルプランナーによる特設相談

(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 2023
借金に関する無料法律相談会」の山形市での開催に協力した。

○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）

○山形市相談設定日：令和5年11月26日（日）

○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	障がい者	その他	合計
講座回数(回)	1	15	5	21	1	2	45
受講者数(人)	17	1,728	250	715	15	124	2,849

(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、市公式LINE 及びフェイスブック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（2023 年 4 月号～2024 年 3 月号）

発行年月	タイトル
2023 年 4 月	「火災保険で住宅修理ができる」と誘う申請サポート業者に注意！
5 月	健康食品の送り付け商法にご注意ください！
6 月	脱毛エステのトラブルにご注意！！
7 月	2022 年度山形市の消費者トラブル～インターネット関連や定期購入の契約トラブルが多かった～
8 月	災害用の備蓄食品は定期的に入れ替えましょう
9 月	暗号資産でもうかる？その話、うのみにしないで
10 月	高齢者・障がい者の消費者被害を防ぐのは、地域の「見守り力」！
11 月	楽しく通ううちに高額な商品を購入 催眠商法に気を付けて！
12 月	旅行予約サイトでの申し込みはよく確認を！！
2024 年 1 月	中古車の購入トラブルにご注意！～契約内容は慎重に確認を～
2 月	貴金属を買い取る強引な購入事業者にご注意！
3 月	「〇〇ペイで返金します」は詐欺！

② 年間発行部数：約 78,000 枚

配布先：消費者啓発協力員、関係課等（市民課、市民相談課、男女共同参画センター、公民館、コミュニティセンター）、関係団体（総合福祉センター、子育てランドあ〜べ、法テラス山形、山形市老人クラブ、介護事業所、指定居宅介護支援事業所、障がい者指定特定相談支援事業所、地域包括支援センター、老人福祉センター）、小売店（イオン東北株式会社 2、スーパースポーツゼビオ、DCM株式会社、マックスバリュ東北株式会社、株式会社ヨークベニマル 5、生活協同組合共立社 3）、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：3,615 人（令和 6 年 3 月 15 日現在）

④ 市公式 LINE 登録者数：71,604 人（令和 6 年 3 月 31 日現在）

⑤ 市 Facebook フォロワー数：4,776 人（令和 6 年 3 月 31 日現在）

(3) 消費者月間事業の実施

○消費者月間パネル展

- ・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

(4) くらしの講座・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 くらしの講座：実施回数 2 講座、参加者数 50 人

(NPO 法人日本 FP 協会との共催)

- ② 知るぽると生活講座（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 29 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 6 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 63 名(令和 6 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
10 月 27 日	消費者アドバイザー研修会①	知っておこう！ 悪徳商法のだましのテクニック	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	20 人
11 月 24 日	消費者アドバイザー研修会②	法律の専門家から学ぶ～消費者被害に遭わないために～知ろう！学ぼう！消費者法	弁護士 向田 敏 氏	16 人
11 月 8 日	消費者啓発ボランティア研修会	知っておこう！ 悪徳商法のだましの手口	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 安達 美紀 氏	19 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								
高齢者	8	220	10	400	1	50	19	670
障がい者					1	15	1	15
見守りの方								
計	8	220	10	400	2	65	20	685

(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6年2月9日（金）

○参加人数：3人（うち2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 消費生活専門指導相談員 八木 誠二 氏

○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5年8月30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

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

○学校等での出前講座の開催（小学校3校、高校3校、大学1校、小学校教員研究会家庭科部会1：1，745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	60	0
消費生活用製品	5	4	67	0
電気用品	5	4	11	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	136	244	1	0.4%
所在場所検査	285	904	6	0.7%
合 計	421	1,148	7	0.6%

(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	7	55	0	0	0%
証明用電気計器（子メーター）	2	13	1	1	7.7%

(3) 啓発事業の実施

① 親子はかり作り教室

○日時：令和5年7月29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7組15人

② 計量パネル展

○日時：令和5年10月29日（日）

○会場：イオンモール山形南店

○内容：啓発パネル・各種計量器の展示、計量チラシ等の配布、計量クイズ等の実施

(4) 商品量目立入検査

食品の内容量が正確に表示されているか、立入検査を行った。

内 訳	中元期		年末年始期		合 計	
	適正 個数	不正 個数	適正 個数	不正 個数	検査 個数	不正 個数
魚介類	84	-	68	-	152	-
加工魚介類	35	-	5	-	40	-
肉類	119	-	115	-	234	-
惣菜類	137	-	89	-	226	-
合 計	375	-	277	-	652	-

消費生活相談の概要（５年度）

（１）商品・サービス等の特徴

最も相談が多かったのは昨年同様に、「商品一般」※に関する相談であった。不審な電話やメール等による身に覚えのない請求に関する内容が多かった。そのほか３位の「賃貸アパート」、７位の「修理サービス」、９位の「普通・小型自動車」が前年度より大幅に増加した。

● 商品・サービス別相談件数 PI0-NET 統計

(単位：件)

順位	品目	５年度	４年度	主な内容
１	商品一般	２０４	２１８	不審な電話・メール・SMS、身に覚えのない請求、不審な荷物等
２	役務その他サービス	５４	４８	副業サポート・情報商材、アナログ戻し、質問サイト等
３	賃貸アパート	５０	３６	賃貸アパート等
４	他の健康食品	４８	５１	ダイエットサプリ、サプリメント、健康食品等
５	光ファイバー	４４	３０	光回線等
６	フリーローン・サラ金	３８	３３	フリーローン等
７	修理サービス	３５	１５	車の修理、屋根工事、保険申請代行サービス、腕時計の修理等
８	携帯電話サービス	２８	３３	携帯電話サービス等
９	普通・小型自動車	２７	１７	中古車、自動車等
１０	電気	２４	２７	電気、電力等
１０	出会い系サイト・アプリ	２４	３２	出会い系サイト等

※商品一般：商品・役務の特定ができない、または、複数の商品・役務の契約をしており、分類することが困難なもの。

○年代別・商品及びサービス別相談件数（上位 5 位）

「商品一般」は 20 歳未満を除いた全世代が上位に入っており、昨年同様、50 歳代～70 歳代以上では、1 位となっている。また、20 歳未満や 20 歳代では、他の世代には見られない「脱毛エステ」や「出会い系サイト・アプリ」が上位に入っている。

年代	順位	商品・サービス名	件数
20 歳未満 (43)	1	インターネットゲーム	6
	2	普通・小型自動車	4
	3	金融コンサルティング、映像配信サービス	各 3
	5	賃貸アパート、コンサート、出会い系サイト・アプリ、医療サービス、脱毛エステ	各 2
20 歳代 (136)	1	脱毛エステ	14
	2	役務その他サービス	10
	3	出会い系サイト・アプリ	9
	4	賃貸アパート	8
	5	商品一般	6
30 歳代 (127)	1	賃貸アパート	10
	2	商品一般	9
	3	光ファイバー	8
	4	フリーローン・サラ金、他の娯楽等情報配信サービス	各 5
40 歳代 (155)	1	他の健康食品、賃貸アパート	各 7
	3	商品一般、フリーローン・サラ金	各 6
	5	複合サービス会員、光ファイバー	各 5
50 歳代 (242)	1	商品一般	25
	2	賃貸アパート	12
	3	役務その他サービス	8
	4	フリーローン・サラ金	7
	5	普通・小型自動車、修理サービス	各 5
60 歳代 (280)	1	商品一般	34
	2	他の健康食品	13
	3	光ファイバー	9
	4	化粧クリーム、修理サービス	各 8
70 歳以上 (443)	1	商品一般	74
	2	役務その他サービス	18
	3	他の健康食品	15
	4	光ファイバー	14
	5	屋根工事、携帯電話サービス	各 12

※（ ）の数は年代ごとの総件数

(2) 販売方法等別相談件数（上位 10 位）

問題のある販売方法をキーワードとして分類したところ、販売方法では、「インターネット通販」や「電話勧誘」で、契約に際しては、「説明不足」や「強引」に関する相談などが多かった。

● 販売方法別相談件数

(単位：件、重複集計)

販売方法	5 年度	4 年度	前年比	対象となる主な商品・サービス
インターネット 通販	521	598	87.1%	他の健康食品、商品一般、出会い系サイト・アプリ、化粧クリーム、役務その他サービス等
説明不足	342	325	105.2%	光ファイバー、賃貸アパート、修理サービス、商品一般、役務その他サービス等
電話勧誘	218	183	119.1%	商品一般、光ファイバー、役務その他サービス、魚介類、ウイルス対策ソフト等
強引	193	229	84.3%	商品一般、光ファイバー、役務その他サービス、複合サービス会員、新聞等
定期購入	144	185	77.8%	他の健康食品、化粧クリーム、養毛剤、乳液、ファンデーション等
詐欺	140	136	102.9%	商品一般、出会い系サイト・アプリ、教養・娯楽サービスその他、役務その他サービス、金融コンサルティング等
家庭訪販	113	131	86.3%	屋根修理、新聞、修理サービス、役務その他サービス、廃品回収サービス等
無料商法	101	148	68.2%	脱毛エステ、他の娯楽等情報配信サービス、光ファイバー、アダルト情報、役務その他サービス等
代引配達	69	79	87.3%	魚介類、他の健康食品、ズボン、紳士・婦人用バッグ、商品一般等
虚偽説明	59	54	109.3%	屋根工事、役務その他サービス、携帯電話サービス、魚介類、出会い系サイト・アプリ等

(3) 販売購入形態による特徴

販売購入形態別にみると昨年同様「通信販売」が最も多く、約4割を占めている。

全体として昨年より相談件数は減る中、「電話勧誘」、「訪問購入」が増加した。特に「訪問購入」は前年比約40%増加しており、新型コロナウイルス感染症が昨年5月から第5類に移行したことが、影響していると考えられる。

● 販売購入形態別相談件数

(単位：件)

項目		5年度	4年度	構成比	前年比	主な商品・サービス
店舗購入		338	401	19.0%	84.3%	賃貸アパート、脱毛エステ、携帯電話サービス、軽自動車、中古車等
無店舗販売	訪問販売	128	176	7.2%	88.3%	新聞、屋根工事、複合会員サービス、宗教、廃品回収サービス等
	通信販売	676	601	38.1%	92.6%	出会い系サイト、美容液、育毛剤、ダイエットサプリ、アダルトサイト等
	マルチ・マルチまがい	13	20	0.7%	61.9%	オンラインサロン、サプリメント、テレビ電話のレンタルオーナー、健康食品等
	電話勧誘	124	132	7.0%	111.7%	光回線、不審な電話、セキュリティソフト、海産物、副業サポート等
	ネガティブ・オプション※	2	2	0.1%	28.6%	イヤホン、海産物
	訪問購入	38	26	2.1%	140.7%	靴、着物、本、食器等
	その他	24	33	1.4%	92.3%	携帯電話サービス、司法書士、さつま揚げ、ウォーターサーバー、スマホケース等
不明・無関係		434	456	24.4%	95.2%	不審な電話・メール・SMS、身に覚えのない請求、不審な荷物等
合 計		1,777	1,924	100.0%	92.4%	

※ネガティブ・オプション：注文していない商品を勝手に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。送り付け商法。

(4) 処理結果

自主交渉が可能と思われる相談に対して、解決方法等をアドバイスする「助言」が、46.3%と全体の半分近くとなった。また、自主交渉が困難な相談に対して、相談員が斡旋に入った件数は217件と全体の約12%となった。うち、解決が214件、不調が3件となった。

● 相談の処理状況（令和6年6月5日までの登録分）（ ）内：構成比（%）

項 目		5年度	4年度	前年比
内 訳	他機関紹介	62(3.5)	58(3.0)	106.9
	助言（自主交渉）	819(46.3)	953(49.5)	85.9
	その他情報提供	601(34.0)	575(29.9)	104.5
	斡旋解決	214(12.1)	239(12.4)	89.1
	斡旋不調	3(0.2)	7(0.4)	42.9
	処理不能	13(0.7)	20(1.0)	65.0
	処理不要	57(3.2)	72(3.7)	79.2
合 計		1,769(100)	1,924(100)	91.9
処 理 期 間	即日処理	1,330(75.2)	1,414(73.5)	94.1
	継続処理	439(24.8)	510(26.5)	85.9

※R5：8件処理継続中

(5) 解決内容

斡旋や自主交渉を助言するなどして解決が図られたもの（自主交渉は結果が判明したもののみ）が380件で、その契約購入金額は、約5,000万円となっている。

● 解決内容

解決内容	件数	契約購入金額(円)	平均値(円)	最大値(円)	最小値(円)
契約どおり履行	37	5,820,976	207,892	5,000,000	211
全面解約・取消	218	19,504,495	104,862	1,980,000	0
返金（既払金）	58	14,540,060	250,960	3,867,600	200
交換・代替品	1	26,000	26,000	26,000	26,000
修理・補修	3	140,600	46,866	90,000	20,000
損害賠償・治療費	1	4,130	4,130	4,130	4,130
解決・見舞金	0	－	－	－	－
一部解約・取消	3	4,214,600	1,404,866	3,867,600	47,000
その他	59	6,092,222	129,621	1,950,000	2,387
計	380	50,343,083	－	－	－
クリーニング・オフ（再掲）	39	14,110,385	361,804	2,100,000	500

(6) 多重債務に関する相談状況

多重債務に関する相談は昨年に比べて、相談件数、合計金額ともに増加した。

● 多重債務に関する相談件数 (単位：円)

年 度	件 数	合計金額	平均値
平成15年度	1 5 8	481, 593, 430	3, 733, 282
平成16年度	1 2 0	350, 772, 562	4, 226, 175
平成17年度	1 4 2	423, 503, 673	3, 747, 820
平成18年度	2 2 7	794, 584, 395	4, 295, 050
平成19年度	4 4 2	1, 872, 885, 193	4, 852, 034
平成20年度	4 1 2	1, 463, 762, 254	4, 343, 508
平成21年度	3 1 4	1, 040, 402, 290	4, 178, 322
平成22年度	3 0 2	640, 716, 627	2, 994, 002
平成23年度	1 4 7	569, 557, 274	4, 909, 976
平成24年度	1 6 7	413, 120, 648	3, 530, 946
平成25年度	9 2	213, 723, 595	3, 392, 438
平成26年度	1 0 7	558, 914, 166	7, 452, 189
平成27年度	8 2	391, 825, 057	6, 219, 445
平成28年度	7 7	153, 838, 285	2, 747, 112
平成29年度	6 2	249, 641, 290	5, 426, 985
平成30年度	6 8	346, 598, 576	7, 534, 751
令和元年度	6 0	493, 111, 900	12, 027, 120
令和2年度	6 1	180, 199, 787	5, 299, 994
令和3年度	7 0	140, 520, 933	3, 054, 802
令和4年度	4 5	94, 111, 047	4, 481, 478
令和5年度	6 4	120, 351, 615	2, 865, 514

令和5年度消費者行政関連事業及び令和6年度消費者行政関連事業（案）

重点 施策	施策の 方向	取組内容	令和5年度 事業名等	令和5年度 事業概要	令和5年度 実施状況	令和6年度 事業名等	令和6年度 事業概要	担当課
消費生活の安全・安心の確保	商品・サービスの安全・安心の確保	新鮮で安全な農畜産物や農産加工品を消費者に届けます。	食育・地産地消推進事業 ・学校給食における地産地消推進事業 ・食農教育事業（学校給食お話し会） ・市内産農産物PR事業（イベントや広報紙を利用） ・地産地消の店認定事業	・米粉や里芋、じゃがいも、にんじんなどの学校給食での利用促進 ・農畜産物フェスティバル、学校給食お話し会など生産者との交流を通じた啓発、リーフレットや広報紙を用いた啓発 ・地産地消消費者交流会で、市産農産物やそれに係る施策をPR ・地元の農畜産物を活用した飲食店・宿泊施設の認定事業	・米粉の使用を促進するため、補助を行った。 ・やまがた美味しいカーニバル（農畜産物フェスティバル）（10/21）を実施し、地元農産物の販売等を行った。 給食お話し会（3回）を実施し、生産者と小学校児童との交流を図った。 ・広報やまがたで、市産農産物のPRやプレゼントを行った。また、イベント開催時にリーフレットを配布し、市産農産物のPRを行った。 ・令和5年度は、42件（うち新規5件、更新37件）について、地産地消の店に認定した。 ・地産地消消費者交流会は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため実施を見送った。	食育・地産地消推進事業 ・学校給食における地産地消推進事業 ・食農教育事業（学校給食お話し会） ・市内産農産物PR事業（イベントや広報紙を利用） ・地産地消の店認定事業	・米粉や里芋、じゃがいも、にんじんなどの学校給食での利用促進 ・やまがた美味しいカーニバル、学校給食お話し会など生産者との交流を通じた啓発、リーフレットや広報紙を用いた啓発 ・地産地消消費者交流会で、市産農産物やそれに係る施策をPR ・地元の農畜産物を活用した飲食店・宿泊施設の認定事業	農政課
		食品営業施設への監視指導等を通して、施設の衛生水準の向上を図るとともに、市内に流通する食品等の検査をし安全性を確認するなど、食の安全の確保を推進します。	営業施設の許可・届出受理、立入検査、監視指導、衛生講習会、食品の安全性の確認の実施	食品営業許可施設において、HACCPに沿った衛生管理が適正に行われるよう監視指導を実施する。また、毎年、食中毒（疑いを含む）が発生していることから、食中毒の原因に応じた予防対策を行う。	令和5年実績 ・営業許可件数 1194件 ・監視立入件数 1438件 ・食品検査検体数 38検体 ・講習会実施のべ 1226人 ・食中毒件数 3件（うち処分件数 1件）	営業施設の許可・届出受理、立入検査、監視指導、衛生講習会、食品の安全性の確認の実施	食品営業許可施設において、HACCPに沿った衛生管理が適正に行われるよう監視指導を実施する。また、毎年、食中毒（疑いを含む）が発生していることから、食中毒の原因に応じた予防対策を行う。	生活衛生課
		学校給食の放射性物質検査結果を公表し、より安心・安全な学校給食の提供に努めます。	学校給食の放射性物質検査の実施と公表	学校給食の放射性物質検査を実施し、安全性の確認を行うとともに、結果について山形市のホームページで公表し、より安全・安心な学校給食の提供に努める。	令和5年4月12日から令和6年3月14日までの期間に延べ37回放射性物質検査を実施し、その結果をホームページに公開した。	学校給食の放射性物質検査の実施と公表	学校給食の放射性物質検査を実施し、安全性の確認を行うとともに、結果について山形市のホームページで公表し、より安全・安心な学校給食の提供に努める。	学校給食センター
		消費者の安心のため、水道水の水質検査結果を公表します。	水道水の水質検査と公表	水道法の規定に基づき、水質検査結果を上下水道部ホームページ等で公表する。	水質検査結果を上下水道部ホームページ等で公表した。	水道水の水質検査と公表	水道法の規定に基づき、水質検査結果を上下水道部ホームページ等で公表する。	上下水）水運用センター
		住まいの安心確保のための相談窓口を設置し、住宅の耐震化の推進と質の向上を図ります。また、トラブルの際は、専門相談窓口の紹介を行います。	・住宅リフォーム総合支援事業 県市補助 市補助 ・ブロック塀等撤去補助 ・木造住宅耐震診断事業 ・木造住宅耐震改修事業 ・高齢者減災アドバイス	・市民の居住環境の質の向上を図る補助 ・木造住宅の地震対策を支援する補助 ・高齢者宅を訪問し、住まいの耐震化や減災アドバイスを行う。	・住宅リフォーム総合支援事業 県市補助 2回開催 補助件数207件 市補助 2回開催 補助件数342件 ブロック塀撤去補助 補助件数 16件 ・木造住宅耐震診断事業 補助件数 15件 ・木造住宅耐震改修事業 補助件数 1件 ・高齢者減災アドバイス 0件	住宅リフォーム総合支援事業 県市補助 市補助 ・ブロック塀等撤去補助 ・木造住宅耐震診断事業 ・木造住宅耐震改修事業 ・高齢者減災アドバイス	・市民の居住環境の質の向上を図る補助 ・木造住宅の地震対策を支援する補助 ・高齢者宅を訪問し、住まいの耐震化や減災アドバイスを行う。	建築指導課
		上下水道設備工事のトラブル関係について情報提供を行います。	上下水道設備工事のトラブル関係の注意喚起及び周知	上下水道設備工事のトラブル関係について、ホームページ等で注意喚起及び周知を行う。	上下水道設備工事のトラブル関係について、ホームページ等で注意喚起及び周知を行いました。	上下水道設備工事のトラブル関係の注意喚起及び周知	上下水道設備工事のトラブル関係について、ホームページ等で注意喚起及び周知を行う。	上下水）業務課
		市民向けの健康づくり講座においては、正しい情報の提供に努めていきます。	健康づくり推進対策事業（市民に対する正しい情報の提供）	健康づくり推進事業に關した講座・展示の中で、消費生活の安心・安全に関わる正しい情報を提供していく。また、広報やまがた、公民館報、ホームページ、各種チラシ等で市民向けの情報提供に努めていく。	運動普及推進員の養成講座において、運動習慣の定着化や身体活動の増加のための教育を実施した。 実施人数10名	健康づくり推進対策事業（市民に対する正しい情報の提供）	健康づくり推進事業に關した講座・展示の中で、消費生活の安心・安全に関わる正しい情報を提供していく。また、広報やまがた、公民館報、ホームページ、各種チラシ等で市民向けの情報提供に努めていく。	健康増進課
	適切な表示及び適正な計量の推進	適切な食品表示の指導を行います。	＜生活衛生課＞ 食品表示法に基づき、食品等事業者が適正な食品の表示をするよう監視指導を実施する。アレルギーや期限表示の誤りなど、不適切な食品表示の事例が発生した場合は、必要な対策を講じる。 ＜健康増進課＞ ・食品の栄養成分表示、虚偽誇大表示の禁止等の指導	＜生活衛生課＞ 食品表示法に基づき、食品等事業者が適正な食品の表示をするよう監視指導を実施する。アレルギーや期限表示の誤りなど、不適切な食品表示の事例が発生した場合は、必要な対策を講じる。 ＜健康増進課＞ ・食品の栄養成分表示や虚偽誇大表示に対する指導・助言を実施する。	＜生活衛生課＞ 令和5年度実績 ・立入検査 343件 ・収去検査 27件 ・相談件数 29件 ・指導件数 1件 ＜健康増進課＞ ・食品関連事業者等へ食品の栄養成分表示や虚偽誇大表示に関する相談 2件	＜生活衛生課＞ 立入検査、収去検査、相談の実施、違反表示への指導 ＜健康増進課＞ ・食品の栄養成分表示、虚偽誇大表示の禁止等の指導	＜生活衛生課＞ 食品表示法に基づき、食品等事業者が適正な食品の表示をするよう監視指導を実施する。アレルギーや期限表示の誤りなど、不適切な食品表示の事例が発生した場合は、必要な対策を講じる。 ＜健康増進課＞ ・食品の栄養成分表示、虚偽誇大表示に対する指導・助言を実施する。	生活衛生課 健康増進課
	個人情報保護施策の推進	個人情報に関する市民の権利を保障するため、市が保有している個人情報について、本人が開示・訂正・利用停止の各請求をした場合の受付・処理を行います。	なし	なし	開示請求が13件あり、これらに対して次のとおり決定が行われた。 ①全部開示・4件、②部分開示・7件、③不開示（不存在含む）・2件 また、利用停止請求が1件あり、これに対して部分利用停止の決定が行われた。	なし	なし	市民相談課

令和5年度消費者行政関連事業及び令和6年度消費者行政関連事業（案）

重点 施策	施策の 方向	取組内容	令和5年度 事業名等	令和5年度 事業概要	令和5年度 実施状況	令和6年度 事業名等	令和6年度 事業概要	担当課
消費者教育の推進	消費者教育の推進	学習指導要領に基づき、小・中学校で社会科、家庭科、技術・家庭科等において行われている消費者教育と連携しながら、今後も推進を図ります。	各学校の主体的な教育活動への指導・支援（要請訪問・計画訪問）	各校の計画訪問や校内授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。	各校の授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導等を行った。	各学校の主体的な教育活動への指導・支援（要請訪問・計画訪問）	各校の計画訪問や校内授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。	学校教育課
		消費者自ら考え積極的に行動し得る能力を高め、消費者の自立を支援するため、消費者教育を推進します。	公民館事業	公民館が実施する事業において、消費生活センターの講師派遣等を活用し、消費生活に関するトラブルやその対策などについての学習講座を実施する。 【令和5年度事業計画】 ①南部公民館 南部オトナのお気軽教室における金融講座	該当する講座として次の講座を行った。なお実施回数及び参加人数は以下のとおりである。 ①中央公民館 高齢者財産管理講座 1回 10名 ②南部公民館 南部オトナのお気軽教室（これからの賢い資産運用を学ぶ） 1回 20名 ③江南公民館 江南大学（消費生活講座） 1回 8名	公民館事業	公民館が実施する事業において、消費生活センターの講師派遣等を活用し、消費生活に関するトラブルやその対策などについての学習講座を実施する。 【令和6年度事業計画】 親子で学ぶ「お金のキホン」講座（中央公民館・東部公民館）	社会教育青少年課
		健康栄養講座等において、消費者を取り巻く食の環境や食品衛生に関する教育を実施します。	食育事業 食生活改善推進員養成・育成事業 等	健康栄養講座等において、消費者を取り巻く食の環境や食品衛生に関する教育を実施していく。	食生活改善推進員養成講座において食品衛生に関する研修会を実施。実施人数 32人	食生活改善推進員養成・育成事業 等	食生活養成講座・食生活改善推進員協議会研修会において、食品衛生に関する教育を実施する。	健康増進課
	消費者教育の機会の拡充	学習指導要領に基づき、小・中学校で社会科、家庭科、技術・家庭科等の授業において、児童生徒が自らの消費生活について家族と話し合ったり、適切な消費行動をとるために計画を立てて家庭で実践したりする機会を設定していますが、情報提供など、今後連携の強化を図ります。	各学校の主体的な教育活動への指導・支援（要請訪問・計画訪問）	各校の計画訪問や校内授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。	各校の授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導等を行った。	各学校への情報提供	各校の授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子どもたちが自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。 また、文部科学省や消費者庁からの周知依頼はもちろん、様々な関係機関からの情報を各学校に周知する。	学校教育課
	消費者被害の未然防止・拡大防止	消費生活センターの依頼に基づき、消費者契約や悪質商法に関して苦情の多い事例等について、各公民館が毎月発行する公民館報及び電子館報に注意を促す啓発記事を掲載し、市民への周知を図ります。	公民館報 電子館報（山形市ホームページ）	消費生活センターの依頼に基づき、消費者契約や悪質商法に関して苦情の多い事例等について、各公民館が毎月発行する公民館報及び電子館報に注意を促す啓発記事を掲載する。	館報への掲載依頼はなかったが、啓発物の設置や消費生活に関わる事業についての募集チラシなど、依頼に応じて啓発活動を行った。	啓発物等の設置	消費生活センターの依頼に基づき、消費生活に関わるチラシ等を公民館に設置する。	社会教育青少年課
		地域包括支援センター、相談支援センター及び介護・障がいサービス事業所等が相談などを通じて消費者被害情報を把握するとともに、消費生活センターと連携して消費者被害防止に努めます。	<長寿支援課> 包括的支援事業（権利擁護業務） <障がい福祉課> 山形市相談支援事業 <指導監査課> なし	<長寿支援課> 地域包括支援センターの地域ネットワークを通じて消費者被害情報を把握するとともに関係機関との連携や、高齢者総合相談業務を通じて、消費者被害の防止に努める。 <障がい福祉課> 情報提供や助言のほか、障がい者等からの相談に応じる。 <指導監査課> なし	<長寿支援課> 相談援助、情報交換等のネットワーク構築（金融機関、交番等）、個別対応（消費者被害への対応4件）を実施した。 また、地域内の高齢者や支援者を対象とした消費者被害防止に関連する交流会や周知啓発稼働を実施した。 <障がい福祉課> 市内6カ所の事業所に相談支援事業を委託し、障がい者等からの相談に応じた。 市内6事業所相談件数 32,552件 <指導監査課> なし	<長寿支援課> 包括的支援事業（権利擁護業務） <障がい福祉課> 山形市相談支援事業 <指導監査課> なし	<長寿支援課> 地域包括支援センターの地域ネットワークを通じて消費者被害情報を把握するとともに関係機関との連携や、高齢者総合相談業務を通じて、消費者被害の防止に努める。 <障がい福祉課> 情報提供や助言のほか、障がい者等からの相談に応じる。 <指導監査課> なし	長寿支援課 障がい福祉課 指導監査課

令和５年度消費者行政関連事業及び令和６年度消費者行政関連事業（案）

重点施策	施策の方向	取組内容	令和５年度事業名等	令和５年度事業概要	令和５年度実施状況	令和６年度事業名等	令和６年度事業概要	担当課
消費者被害の未然防止・救済	高齢者や障がい者の消費者被害の防止	高齢者や障がい者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、社会福祉協議会や民生委員児童委員連合会等の福祉部門、防犯協会等の防犯部門及び消費生活センター等の消費生活部門の間に、山形市高齢者等消費者被害防止ネットワークを設置しています。今後も定期的に会議を開催し、高齢者や障がい者に対する情報提供の充実・強化を図ります。	<市民課> なし <市民相談課> なし <生活福祉課> なし <長寿支援課> なし <障がい福祉課> なし	<市民課> なし <市民相談課> なし <生活福祉課> なし <長寿支援課> なし <障がい福祉課> 消費者被害防止ネットワークで配布されたチラシを障がい者相談支援事業所にチラシを設置し、情報提供を行う。	<市民課> ・最近の詐欺情報をつかめるよう、山形県警が発信する１１０ネットワークの情報と登録について市ホームページへ掲載し、また、山形市の公式LINE（タイムライン）で不審者情報等の情報提供を行った。（近隣の防犯支部長へも連絡した。） ・各防犯支部長に送付された山形市消費生活センター情報チラシについて、地区内で回覧した。 ・市ホームページに「特殊詐欺」にご注意ください！」のページを作成した。 <市民相談課> なし <生活福祉課> なし <障がい福祉課> 消費者被害防止ネットワークで配布されたチラシを障がい者相談支援事業所にチラシを設置し、情報提供を行った。	<市民課> なし <市民相談課> なし <生活福祉課> なし <長寿支援課> なし <障がい福祉課> なし	<市民課> なし <市民相談課> なし <生活福祉課> なし <長寿支援課> なし <障がい福祉課> 消費者被害防止ネットワークで配布されたチラシを障がい者相談支援事業所にチラシを設置し、情報提供を行う。	市民課 市民相談課 生活福祉課 長寿支援課 障がい福祉課
	高齢者や障がい者の財産等の保護	判断能力が不十分で、消費者被害に遭う恐れがある高齢者や障がい者に対し、成年後見制度の利用に結びつけることで、高齢者や障がい者の財産を守ります。	<長寿支援課> 山形市成年後見制度利用支援事業 <障がい福祉課> 山形市障がい者に係る成年後見制度利用支援事業 <社会教育青少年課> 公民館事業	<長寿支援課> 成年後見制度に基づき、判断能力が不十分な人で、身寄りが無い、虐待を受けるなどの理由で、親族による成年後見人の審判の請求が期待できない方について、成年後見センターをはじめとする関係機関と連携を図りながら、市長が家庭裁判所に対し審判の請求を行う。 <障がい福祉課> 山形市成年後見センターに委託し、成年後見制度の相談を行う。また、成年後見制度が必要な人で、身寄りが無い、虐待を受けるなどの理由で、親族による成年後見人の審判の請求が期待できない方について、成年後見センターをはじめとする関係機関と連携を図りながら、市長が家庭裁判所に対し審判の申立てを行う。 <社会教育青少年課> 公民館が地域包括支援センター、山形市社会福祉協議会と共催する事業において、高齢者の財産管理方法等の学習講座を実施する。 【令和５年度事業計画】 ①中央公民館 高齢者財産管理講座	<長寿支援課> ・成年後見市長申立件数 ２９件 ・成年後見人等報酬助成件数 ４６件 <障がい福祉課> 成年後見制度利用に関する相談件数 ６８件 市長による審判申立て件数 ４件 <社会教育青少年課> 地域と共に考えるまちづくりを学習テーマとし、さくら地域包括支援センター、山形市社会福祉協議会と共催して「高齢者財産管理講座」を開催し、家族信託制度、福祉サービス利用支援事業、もしもシートなどについて学んだ。 ・日時 ７月５日 ・参加者 １０名	<長寿支援課> 山形市成年後見センターに成年後見制度の相談業務等を委託する。また、制度利用が必要な高齢者のうち、身寄りが無いなどの理由で親族による成年後見人の審判の申立てで期待できない方について、市長が家庭裁判所に対し審判の申立てを行う。このうち、申立て費用や成年後見人等報酬が負担できない低所得者に対しては、その費用を助成する。 <障がい福祉課> 山形市障がい者に係る成年後見制度利用支援事業 <社会教育青少年課> なし	<長寿支援課> 山形市成年後見センターに成年後見制度の相談業務等を委託する。また、制度利用が必要な高齢者のうち、身寄りが無いなどの理由で親族による成年後見人の審判の申立てで期待できない方について、成年後見センターをはじめとする関係機関と連携を図りながら、市長が家庭裁判所に対し審判の申立てを行う。 <社会教育青少年課> なし	長寿支援課 障がい福祉課 社会教育青少年課
		学習指導要領に基づき、小・中学校で各教科や環境教育等において行われている、人や社会・環境に配慮した適切な消費行動についての学習と連携しながら、今後も推進を図ります。	各学校の主体的な教育活動への指導・支援（要請訪問・計画訪問）	各校の計画訪問や校内授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子ども達が自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。	各校の授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子ども達が自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導等を行った。	各学校への情報提供	各校の授業研究会の折に、消費者教育に関連する社会科や家庭科（中学校では技術・家庭科）において、子ども達が自立した消費者としての資質・能力を身に付ける教育が行われるように、指導主事が学習指導要領に基づいて指導・支援する。 また、文部科学省や消費者庁からの周知依頼はもちろん、様々な関係機関からの情報を各学校に周知する。	学校教育課

令和５年度消費者行政関連事業及び令和６年度消費者行政関連事業（案）

重点 施策	施策の 方向	取組内容	令和５年度 事業名等	令和５年度 事業概要	令和５年度 実施状況	令和６年度 事業名等	令和６年度 事業概要	担当課
消費者による持続可能な社会への参画	持続可能な社会に向けた取組の推進	「第２次山形市食育・地産地消推進計画」に沿った事業を実施することで、「食」を生み出す農林業の重要性や山形らしい食文化の理解促進、食による健康づくりなどの食育の推進を図ります。また、地元農畜産物の消費拡大による地域農業の活性化を図るため、地産地消活動を推進します。	食育・地産地消推進事業 ・学校給食における地産地消推進事業 ・食農教育事業（学校給食お話し会） ・市内産農産物PR事業（イベントや広報紙を利用） ・地産地消の店認定事業	「第３次山形市食育・地産地消推進計画」※に沿ったかたちで、健やかな心身を作るための食育の推進及び地産地消の推進と食文化の継承を図る事業を実施します。 ※令和５年度より「第２次計画」が「第３次計画」となった。	上記農政課の取組みに加えて、やまがた美味しいカーニバル等のイベントの際に郷土料理を作る割合等をアンケートにて調査を行った。	食育・地産地消推進事業 ・学校給食における地産地消推進事業 ・食農教育事業（学校給食お話し会） ・市内産農産物PR事業（イベントや広報紙を利用） ・地産地消の店認定事業	「第３次山形市食育・地産地消推進計画」※に沿ったかたちで、健やかな心身を作るための食育の推進及び地産地消の推進と食文化の継承を図る事業を実施します。 ※令和５年度より「第２次計画」が「第３次計画」となりました。	農政課
		学校給食における食育を推進します。	バイキング給食	主に卒業学年を対象に、生涯にわたって健康で充実した生活を送るための望ましい食習慣を身につけ、自己健康管理能力を養うことなどを目的とし実施する。	令和５年９月から令和６年２月まで、小学校３６校、合計２５０２人に対して実施した。	バイキング給食	主に卒業学年を対象に、生涯にわたって健康で充実した生活を送るための望ましい食習慣を身につけ、自己健康管理能力を養うことなどを目的とし実施する。	学校給食センター
		栄養相談や健康栄養講座をとおして、食育に関する正しい知識を普及し、健康な食生活を実践することができるよう取り組んでいきます。	食育事業 食生活改善推進員養成・育成事業 等	栄養相談や健康栄養講座をとおして、食育に関する正しい知識を普及し、健康な食生活を実践することができるよう取り組んでいく。	栄養・食習慣についての知識の普及 チャレンジおやつクッキング １回 １０人 バクバクよいこのクッキング １回 ２３人 食生活改善推進員養成講座 １０回 延べ８８人 食生活改善推進協議会研修 延べ１６９０人	食育事業 食生活改善推進員養成・育成事業 等	栄養相談や健康栄養講座をとおして、食育に関する正しい知識を普及し、健康な食生活を実践することができるよう取り組んでいく。	健康増進課
	環境の保全に向けた取組の推進	省エネ性能の優れた製品に関する情報の提供や日常生活における省エネ行動の実践を呼びかけます。	<環境課> 省エネルギー・地球温暖化対策事業 ・省エネ行動等について広報誌に掲載し紹介 ・地球温暖化防止活動協賛事業所に対する省エネや地球温暖化防止に関する情報の提供 ・太陽光発電設備情報について広報紙やホームページ等で紹介 ・「脱炭素社会実現普及・啓発事業」を通して、省エネや地球温暖化防止に繋がる取り組みの普及啓発 <ごみ減量推進課> リユースによる地球温暖化対策等推進基金への寄附受入及びリユース実践の促進と温暖化対策の啓発【新規】	<環境課> ・広報紙やホームページの活用の他に、ラジオの広報番組で、季節に合った家庭等で取り組むことのできる省エネ行動を紹介する。 ・「脱炭素社会実現普及・啓発事業」において、市内のＮＰＯや各種団体と連携し、省エネ行動の呼びかけや省エネ機器への買い替えの促進、エコ住宅の普及推進に関する事業を通年で実施する。 ・テレビの広報番組で「脱炭素社会実現普及・啓発事業」の取組みについて紹介するほか、フェイスブックの活用、ウィンドウディスプレイ展示などを行い、啓発に努める。 ・太陽光発電設備については、設置者へのアンケートをもとに、設置に掛かる費用や発電量などの情報をホームページに掲載する。 ・地球温暖化防止活動協賛事業所として登録されている市内の約１６０事業所に対し、省エネや地球温暖化防止に関する情報をメール等で提供する。	<環境課> ・広報紙やホームページの活用の他に、ラジオの広報番組で、季節に合った家庭等で取り組むことのできる省エネ行動を紹介した。（随時） ・「脱炭素社会実現普及・啓発事業」において、市内のＮＰＯや各種団体と連携し、省エネ行動の呼びかけや省エネ設備への導入、エコ住宅の普及推進に関する事業を通年で実施する。 ・テレビの広報番組で「脱炭素社会実現普及・啓発事業」の取組みについて紹介する（１２月）ほか、フェイスブックの活用（随時）ウィンドウディスプレイ展示（８月、１２月）などを行い、啓発に努める。 ・太陽光発電設備については、設置者へのアンケートをもとに、設置に掛かる費用や発電量などの情報をホームページに掲載を行った。（１０月） ・地球温暖化防止活動協賛事業所として登録されている市内の約１６０事業所に対し、省エネや地球温暖化防止に関する情報をメール等で提供した。（随時） <ごみ減量推進課> ブックオフコーポレーション㈱との連携協定に基づき、本やＣＤ等のリユースによる査定相当額を地球温暖化対策等推進基金の寄附に受け入れるとともに、リユース実践を促進する。【新規】	<環境課> 省エネルギー・地球温暖化対策事業 ・省エネ行動等について広報誌に掲載し紹介 ・地球温暖化防止活動協賛事業所に対する省エネや地球温暖化防止に関する情報の提供 ・太陽光発電設備情報について広報紙やホームページ等で紹介 ・「脱炭素社会実現普及・啓発事業」を通して、省エネや地球温暖化防止に繋がる取り組みの普及啓発 <ごみ減量推進課> リユースによる地球温暖化対策等推進基金への寄附受入及びリユース実践の促進と温暖化対策の啓発	<環境課> ・広報紙やホームページの活用の他に、ラジオの広報番組で、季節に合った家庭等で取り組むことのできる省エネ行動を紹介する。 ・「脱炭素社会実現普及・啓発事業」において、市内のＮＰＯや各種団体と連携し、省エネ行動の呼びかけや省エネ設備の導入、エコ住宅の普及推進に関する事業を通年で実施する。 ・テレビの広報番組で「脱炭素社会実現普及・啓発事業」の取組みについて紹介するほか、フェイスブックの活用、ウィンドウディスプレイ展示などを行い、啓発に努める。 ・太陽光発電設備については、設置者へのアンケートをもとに、設置に掛かる費用や発電量などの情報をホームページに掲載する。 ・地球温暖化防止活動協賛事業所として登録されている市内の約１６０事業所に対し、省エネや地球温暖化防止に関する情報をメール等で提供する。 <ごみ減量推進課> ブックオフコーポレーション㈱との連携協定に基づき、本やＣＤ等のリユースによる査定相当額を地球温暖化対策等推進基金の寄附に受け入れる。リユース実践の促進と温暖化対策の広報を実施する。	環境課 ごみ減量推進課
		消費者、販売業者、行政との協調により、ワンウェイ容器、過剰包装の抑制を促進し、買い物袋持参運動の拡大・定着を図ります。	・市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施 ・買い物袋持参率調査の実施	市民団体と連携し、食品トレーや雑がみ等のリサイクル推進を目的とした、キャンペーンを実施する。 ・買い物袋持参率調査を継続する。	・市民団体と連携し、食品トレーリサイクルキャンペーンを７店舗店頭で実施した。 ・市民の意識定着を把握するため、買い物袋持参率調査を継続した。	・市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施 ・買い物袋持参率調査	・市民団体と連携し、食品トレーや雑がみ等のリサイクル推進を目的としたキャンペーンやイベントでの啓発活動を実施する。 ・市民の意識定着を把握するため、買い物袋持参率調査を継続する。	ごみ減量推進課
		地域における集団資源回収の一層の推進を図ります。 生ごみの資源化を図るため、生ごみやさいくルの取組を推進します。	・資源回収推進事業 ・生ごみやさいくル事業	・市民主体のごみ減量運動である集団資源回収事業の推進を行う。 ・可燃ごみの約４０％を占める、生ごみの減量のため、電気式（乾燥式）生ごみ処理機で生成された乾燥生ごみと地元産の新鮮野菜等を直売所等に持ち込んだ量に応じて交換できる生ごみやさいくル事業を実施する。	・集団資源回収事業を５６２団体で実施した。 ・生ごみやさいくル事業は、１、８３７、９ｋｇの乾燥生ごみの持ち込みがあり、交換件数は１６４件であった。	・資源回収推進事業 ・生ごみやさいくル事業	・市民主体のごみ減量運動である資源回収事業の推進を行う。 ・可燃ごみの約４０％を占める、生ごみの減量のため、電気式（乾燥式）生ごみ処理機で生成された乾燥生ごみと野菜等を交換できる生ごみやさいくル事業を実施する。	ごみ減量推進課

令和５年度消費者行政関連事業及び令和６年度消費者行政関連事業（案）

重点 施策	施策の 方向	取組内容	令和５年度 事業名等	令和５年度 事業概要	令和５年度 実施状況	令和６年度 事業名等	令和６年度 事業概要	担当課
		事業活動に伴って排出される事業系ごみについては、排出者責任の周知徹底を図り、事業者自身によるごみの排出抑制と資源化を促進し、事業系ごみの減量・資源化を図ります。	・大規模建築物等事業所に対し義務付けている「事業系廃棄物減量等計画書」の提出 ・事業系一般廃棄物の減量・資源化の広報	大規模建築物等の管理者に対し提出を義務付けている「事業系廃棄物減量等計画書」により、計画的な排出抑制対策を講ずるよう啓発し、事業系ごみの排出抑制と資源化を促進する。また、制度をより効果的に運用するため、普及啓発を図る。	・提出された「事業系廃棄物減量等計画書」の全体集計、業種別分析を行うとともに、結果を対象事業所に還元した。 ・事業系一般廃棄物について、市有施設（小中学校等）16箇所では紙類の分別啓発・訪問調査を行った。 ・ラジオモンスターを活用し、事業系一般廃棄物の減量・資源化について広報を行った。 ・紙類に関するアンケートを実施するとともに、「お古紙下さい協議会」についての広報を行った。	・大規模建築物等事業所に対し義務付けている「事業系廃棄物減量等計画書」の提出 ・事業系一般廃棄物の減量・資源化の広報	大規模建築物等の管理者に対し提出を義務付けている「事業系廃棄物減量等計画書」により、計画的な排出抑制対策を講ずるよう啓発し、事業系ごみの排出抑制と資源化を促進する。また、制度をより効果的に運用するため普及啓発を図る。	ごみ減量推進課
		「ごみ減量・もったいないねット山形」と連携しながら、市民、事業者、行政がともにごみ減量及び資源の再利用を推進します。	市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施	市民団体と連携し、食品トレーや雑がみ等のリサイクル推進を目的とした、キャンペーンを実施する。	食品トレーリサイクルキャンペーンを7店舗で実施した。	市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施	「ごみ減量・もったいないねット山形」と連携しながら、市民、事業者、行政がともにごみ減量及び資源の再利用を推進する。	ごみ減量推進課
		【新規】 市で不要になった備品を販売することによるリユース促進を図ります。	リユース促進事業【新規】	市で不要になった備品や市民が使わなくなった小型家具等をメルカリShopsで販売し、リユースにつなげる。【新規】	市で不要になった備品をメルカリShopsで販売し、リユースに繋げた。また、市民が使わなくなった小型家具等の持ち込み回収イベントを開催し、メルカリShopsに出品販売し市民によるリユース実践を促進した。【新規】	リユース促進事業	市で不要になった備品等や、市民が使わなくなった小型家具等の持ち込み回収イベントを開催し、メルカリShopsで出品販売する。	ごみ減量推進課
		市民・事業者・行政が連携し、さらなるごみの発生抑制、再使用、再資源化、適正処分に努めます。	市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施	市民団体と連携し、食品トレーや雑がみ等のリサイクル推進を目的とした、キャンペーンを実施する。	・食品トレーのリサイクルキャンペーンを7店舗で実施した。	市民団体と連携した食品トレーや雑がみ等リサイクルキャンペーンの実施	・市民団体と連携し、ごみ減量リサイクルキャンペーンを実施する。	ごみ減量推進課
	食品ロス削減に向けた取組の推進	「30・10運動」の取組を継続していくとともに、家庭における食品ロス削減についても、市民団体と連携して取り組んでいきます。	市民団体と連携したごみ減量のための食品ロス削減啓発の実施	市民団体と連携して、ごみ減量の食品ロス削減の啓発を行う。各種機会を活用して周知する。	市民団体と連携し、ホテル業者に30・10運動啓発コースターを配布し、宴会での活用を広報。 ・環境展などのイベントで食品ロス削減パネル展示、チラシ配布 ・ラジオや市報での広報	市民団体と連携したごみ減量のための食品ロスの啓発の実施	・市民団体と連携して、ごみ減量の食品ロスの啓発を行う。 ・各種機会を活用して周知する。	ごみ減量推進課
		フードバンク活動団体と連携し、食品ロス削減に努めます。	フードバンク事業	フードバンク活動団体から無償提供された食品等を生活困窮者等に提供することで、食品ロス削減を図るとともに、一時的な生活維持のための支援を行う。	・フードバンク利用実績：34世帯 ・生活保護申請中などで生活に困窮されている方に対して、フードバンク活動団体から無償で提供を受けた食料品等の提供を行うことで、食品ロスの軽減を図るとともに、一時的な生活維持の支援を行った。	フードバンク事業	引き続き、フードバンク活動団体から無償提供された食品等を生活困窮者等に提供することで、食品ロス削減を図るとともに、一時的な生活維持のための支援を継続する。	生活福祉課

令和 6 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 6 年度は東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。）

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) 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。

(4) 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・声がけ等の注意喚起、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。

(5) 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、市消費者啓発ボランティア養成講座を実施する。

(6) 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。

3 消費者被害の未然防止・拡大防止〔継続〕

(1) 「消費生活センター情報」による情報の提供

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)

(2) 注意喚起・緊急性があるものの情報提供

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。

(3) 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。

(4) 消費者月間事業の実施

○パネル展

- ・ 期間：令和 6 年 5 月 22 日（水）～ 29 日（水）
- ・ 場所：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「デジタル時代に求められる消費者力とは」、消費者トラブルの事例と対処法、消費生活団体の活動紹介等のパネル展

(5) 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受付け対応する。

山形連携中枢都市圏による連携協約に基づき、7 市 7 町（山形市、上山市、天童市、寒河江市、東根市、村山市、尾花沢市、山辺町、中山町、河北町、西川町、朝日町、大江町、大石田町）の住民からの消費生活相談を受け付け対応する。

また、消費者庁が推進している消費生活相談デジタルトランスフォーメーションに基づいて、消費生活相談体制を検討していく。

○消費生活専門相談員 5 名

○消費生活専門相談補助員 1 名

(6) 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

(7) 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。

(8) 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への相談員の派遣及びオンラインでの研修を受講する。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 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。

4 消費者による持続可能な社会への参画〔継続〕

(1) 消費生活団体による取組

○学習会の開催

- ・主催：山形市消費者連合会
- ・日付：令和6年6月7日（金）
- ・場所：消費生活センター研修室
- ・内容：「エシカル消費について」
- ・講師：山形県消費生活センター 消費生活相談員 安達 美紀 氏
- ・参加者：山形市消費者連合会会員

○消費者月間のパネル展（前出）における啓発活動

- ・山形市消費者連合会：食品ロス削減啓発用ティッシュの配布
- ・かしこい消費者の会べにっこ：マイクロプラスチックについてのパネル展の実施

山形市消費者行政に関する基本方針



平成20年 1月

(平成21年4月一部改正)

(令和4年7月改正)

山形市

目 次

I	基本方針の改訂にあたって	1
II	消費者行政の体系	2
III	施策の方向	
1	消費生活の安全・安心の確保	3
2	消費者教育の推進	4
3	消費者被害の未然防止・救済	5
4	消費者による持続可能な社会への参画	7

I 基本方針の改訂にあたって

私たちは様々な商品を購入し、また、サービスを利用しながら生活を送っています。消費生活を「安全・安心」に営むことができる社会づくりは重要な課題です。

「山形市消費生活の安定及び向上に関する条例」は、消費者の利益を擁護し増進させるため、消費者施策の両輪として消費者の保護と自立の支援を総合的に推進し、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的としています。

第3条の規定に基づく「山形市消費者行政に関する基本方針」を策定して10年以上が経過し、その間、消費者を取り巻く状況は大きく変化しています。

これまでも、架空請求を始め、高齢者等の社会的弱者を狙った悪質商法による消費者被害は後を絶たず、消費者対策の強化が求められてきました。

こうした中で、高齢者の消費生活相談件数の全体に占める割合は高く、障がい者に関連した消費生活相談も近年増加傾向にあることや、SNSによる悪質商法の勧誘など、成年年齢の引き下げを契機として、若年者の消費者トラブルが急増していくことも懸念されます。

さらに、電子商取引の拡大に伴い、高齢者や若年者等ではない、いわゆる一般的・平均的消費者であっても、取引を行うタイミングで混乱して、一時的にぜい弱な状態となるといった問題が生じてしまうことも考えられます。

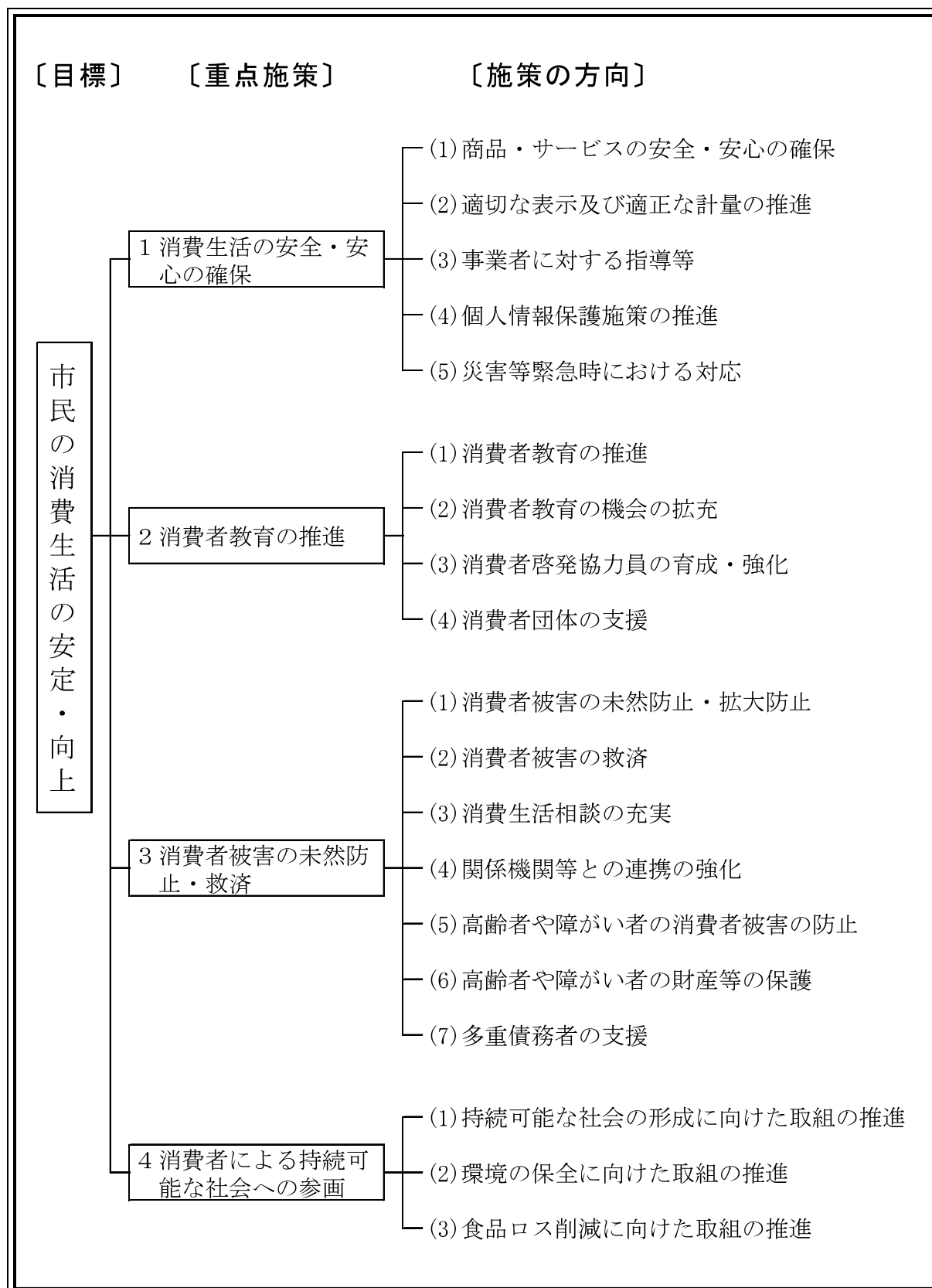
また、消費者施策の展開にあたっては、2015年に国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標）の実現に向けて、積極的に取り組みを推進していく必要があります。

このような多様化する消費者の特性に応じてきめ細やかな対策を講じるため、令和4年3月に策定された第4次山形県消費者基本計画を踏まえ、従来の基本方針を見直すものです。

改訂した基本方針では、今後山形市として取り組むべき重点施策を、「消費生活の安全・安心の確保」「消費者教育の推進」「消費者被害の未然防止・救済」「消費者による持続可能な社会への参画」の4つにまとめ、そのそれぞれの施策を具体化させるための方向を定めています。従来の施策を引き継ぎながら、新しい施策を盛り込み作成しています。

今後、この方針により、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進していきます。

Ⅱ 消費者行政の体系



Ⅲ 施策の方向

1 消費生活の安全・安心の確保

(1) 商品・サービスの安全・安心の確保

商品やサービスの安全・安心への関心が高まっている中で、市民が安心して生活できるよう、身近なものによる事故や住まいの問題等に関する情報を適切に収集し提供するとともに、食品の安全性を確保するための取組を推進します。

(2) 適切な表示及び適正な計量の推進

消費者の利益が損なわれることのないよう、生活用品等の表示について、事業者への立入検査や検査に基づく適切な指導を行います。食品等の表示については、市民に適切な情報提供を行い、事業者に対し食品表示の適正な指導を行います。

また、適正な取引が行われていくように、特定計量器^(注1)の定期検査や商品量目及び特定計量器の立入検査を充実し、計量の適正化を推進していきます。あわせて、消費者に対しても計量知識の啓発普及に努めます。

(注1) 特定計量器…取引及び証明に使用される計量器について、計量法に定められた性能を有するはかりであり、検定に合格しているはかりのこと。

(3) 事業者に対する指導等

事業者に対して、法令遵守、消費者に対する適切な情報提供、苦情処理相談体制の強化、危害の発生・拡大の防止等について、適切な指導・要請を行います。

(4) 個人情報保護施策の推進

個人情報、本来の目的と異なる使われ方をされて困っている消費者からの苦情や相談に対する適切な対応を図ります。

(5) 災害等緊急時における対応

災害等緊急時において生活必需物資に混乱が生じた場合は、生活必需物資の価格及び需給に関する情報提供や注意喚起を行います。

また、災害等緊急時における悪質商法による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活情報の提供及び相談体制の整備を行います。

2 消費者教育の推進

(1) 消費者教育の推進

小学校、中学校、高等学校における学校教育については、新たな学習指導要領において消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、引き続き学校と連携し、学習指導要領に準拠した消費者教育の推進を図ります。

特に成年年齢引き下げにより、若年者層の消費者トラブルが急増していくことが懸念されることから、若年者に対する消費者教育の取組を一層推進します。

また、インターネット取引等デジタル技術を利用した消費行動の拡大を踏まえ、デジタルサービスの仕組みやリスクの理解促進に向けた消費者教育の充実を図ります。

(2) 消費者教育の機会の拡充

消費者が、学校、地域、家庭等の様々な場所で、生涯を通じて切れ目なく消費者教育を受けられる機会の充実を図ります。

また、職員や消費者アドバイザーが地域に出向いて悪質商法等にあわないために行っている出前講座の拡充を図るとともに、消費者啓発協力員等を通して情報を提供していきます。

(3) 消費者啓発協力員の育成・強化

消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法等のいち早い情報の提供や、消費者啓発を推進する必要があります。山形市では、平成5年から市民による消費者啓発協力員制度を設けています。

消費者啓発協力員である、消費者啓発ボランティア^(注1)と消費者アドバイザー^(注2)の育成・強化を図ります。

(注1) 消費者啓発ボランティア…地域における消費者啓発を推進し、市民の消費者被害を未然に防止するため設置したもので、居住する地域内で、悪質商法等に係る情報を口コミや回覧等で伝えるとともに、消費生活相談窓口の紹介をする。

(注2) 消費者アドバイザー…消費者被害を未然に防止するため「市民講師」として地域に出向いて悪質商法等に係る情報を提供するなどの諸活動を行う。

(4) 消費者団体の支援

多様化する消費者問題に対応するには、消費者が団結し主体性をもって行

動する必要があります。このため、消費者団体については引き続き自主的な活動を支援していきます。

3 消費者被害の未然防止・救済

(1) 消費者被害の未然防止・拡大防止

消費者被害は平成26年度を最高に、ここ数年は高止まりの状態が続いており、その相談内容はインターネットの発展やデジタル化の進展等により、多様化・複雑化しています。

消費生活相談窓口の認知度を高めるとともに、悪質商法等による消費者被害の未然防止・拡大防止に向け、効果的な広報や啓発活動、情報提供に努めます。

(2) 消費者被害の救済

消費者から事業者との取引に関して生じた苦情の申出があったときは、助言やあっせん等を行うとともに、法律問題に対応するため、消費生活法律相談会を継続して実施します。

また、事業者の販売行為が適正か否かの調査を行い、販売行為が不適正なときは是正を要請します。

(3) 消費生活相談の充実

消費生活専門相談員の知識の向上を図るとともに、消費者トラブルに関する最新の情報に接するため、独立行政法人国民生活センター^(注1) 等関係機関による研修に計画的に参加させます。

また、消費者の利便性の向上を図るため、オンラインによる相談について検討します。

相談対象の区域に関しては、山形市の他にも山形連携中枢都市圏^(注2) の構成市町に拡大し、連携中枢都市として連携市町と協力し、相談業務等サービスの向上を図ります。

(注1) 独立行政法人国民生活センター…法律によってつくられた消費者のための機関。

全国にある消費生活センター等と協力して暮らしに役立つ情報を提供。また、社会的に中立・公正な立場で消費者苦情を処理したり、調査研究、商品テストを行っている。

(注2) 山形連携中枢都市圏…山形市・寒河江市・上山市・村山市・天童市・東根市・尾花沢市・山辺町・中山町・河北町・西川町・朝日町・大江町・大石田町

(4) 関係機関等との連携の強化

国や県、警察や事業者団体等関係機関と連携を図ることにより、被害の未然防止や救済に努めます。

また、弁護士会と連携をとり、相談者やその家族等が法的な解決を必要とする場合の紹介や、法律解釈等のアドバイスを受けます。

さらに、適格消費者団体と連携し、情報提供を行います。

(5) 高齢者や障がい者の消費者被害の防止

現在、高齢化の進行などにより配慮を要する消費者が更に増加することが懸念されています。

架空請求を始め、高齢者を狙った悪質商法による消費者被害は後を絶たず、また、購入や契約の判断能力の不十分な障がい者が悪質な事業者に騙されるといったことも発生しています。

そのため、地域への出前講座による啓発や、高齢者等消費者被害防止ネットワーク^(注1)を活用して高齢者や障がい者の消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。なお、情報を得にくい独居老人宅を訪問する機会の多い、民生委員・児童委員、地域包括支援センター等に対し情報の提供を行います。

(注1) 高齢者等消費者被害防止ネットワーク…山形市では、高齢者や障がい者その他の特に配慮を必要とする者の消費生活上の安全を確保するため、消費者が連携し、高齢者等に関する消費者被害の現状、課題等について情報を共有するとともに、地域における見守り体制を強化し、消費者被害防止の取組の推進を図ることを目的として設置した。

(6) 高齢者や障がい者の財産等の保護

消費者としての高齢者や障がい者の権利を擁護していくため、福祉相談窓口において関係機関との連携を図り、成年後見制度^(注1)等の活用を促進します。

(注1) 成年後見制度…認知症、知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの管理をしたり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり遺産分割の協議をしたりす

る必要があっても、自分でこれらのことをすることが難しい場合がある。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約してしまい、悪質商法の被害に遭う恐れもある。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援する民法上の制度。

(7) 多重債務者の支援

多重債務問題の解決を図るため、解決手段についての助言や法律専門家の窓口紹介など、多重債務者の債務整理や生活再建等に向けた支援を行います。

また、「多重債務者相談強化キャンペーン」に併せて、無料法律相談会を開催します。

4 消費者による持続可能な社会への参画

(1) 持続可能な社会の形成に向けた取組の推進

持続可能な社会の形成に当たっては、消費者自らが意識を持ち行動することが大切になってきます。社会経済の変革が促進される中、エネルギー資源や地域の活性化及び雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動、いわゆるエシカル消費^(注1)を普及啓発するための取組を推進します。

また、食生活についても、食品の安全性、栄養、食習慣等についての正確な情報の提供、食の生産や流通、消費や処理などへの理解増進に向けた食育の取組や、地産地消活動などを推進します。

(注1) エシカル消費…エシカルとは、英語で「倫理的な」という意味。エシカル消費とは、私たちが毎日の生活の中で行う「食べること」や「使うこと」、「買うこと」などの消費行動を、人や社会、地域、環境に配慮して行うこと。

(例：必要なものを必要な量だけ買う。エコ商品を買う。長く使えるものを選ぶ。フェアトレード製品を選ぶ。福祉作業所などの製品を買う。地元の商品を買う。)

(2) 環境の保全に向けた取組の推進

脱炭素社会の実現や循環型社会の形成に向け、省エネルギー、再生可能エネルギーの利用、及び資源の循環的な利用等を推進するため、情報提供や普及活動を推進します。

環境資源の保護と持続可能な利用について、消費者の理解を推進するための情報発信や普及啓発、リサイクルの推進に資する取組を進め、消費者と事

業者、行政が力を合わせて、環境に配慮した消費行動を一層推進していきます。

(3) 食品ロス削減に向けた取組の推進

消費者、事業者、行政が食品ロスの削減について理解と関心を深め、それぞれの立場から取り組むことを促進するとともに、関係者が相互に連携を図りながら取組を進めます。

関係条例等（抜粋）

○山形市消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則

（会議）

第12条 審議会の会議は、会長が招集し、会長は、会議の議長となる。

2 審議会の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

○山形市情報公開条例

（会議の公開原則）

第29条 実施機関の附属機関及びこれに類するものの会議は、公開するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するものを除く。

（1） 当該会議での審議内容が、非公開情報に該当すると認められるとき。

（2） 当該会議を公開することにより、公正かつ円滑な審議が著しく阻害され、当該会議の目的が達成できないと認められるとき。

○山形市消費生活の安定及び向上に関する条例

（設置等）

第26条 消費者施策に関する重要事項について調査審議を行うため、この市に山形市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、前項の調査審議を行うほか、消費者行政について審議を行い、市長に意見を述べることができる。

3 審議会は、第19条に規定する公表に関する事項（以下この条において「公表に関する事項」という。）について調査審議を行うために必要と認めるときは、関係人その他当該調査審議のために必要な者の出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

4 公表に関する事項について調査審議を行う場合における審議会の会議は、非公開とする。