

令和7年度山形市消費生活審議会

日 時： 令和7年7月3日（木）

午後2時20分～

場 所： 山形市消費生活センター研修室

＜ 次 第 ＞

1 開 会

2 自己紹介

3 会長及び副会長の選任

4 会長あいさつ

5 議 題

(1) 報 告

令和6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2

(2) 協 議

令和7年度山形市消費者行政の事業計画（案）について……資料3

(3) その他

6 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	
	2	向田 敏	弁護士（むかいだ法律事務所）	
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	渡辺 佐和子	山形市 P T A 連合会 副母親委員長	
	5	井上 尚子	山形市食生活改善推進協議会 副会長	
	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	栗原 秀行	山形農業協同組合 代表理事組合長	欠席 令和7年5月17日～
	8	清野 浩	株式会社ヤマザワ 総務部カスタマーサービスマネジャー	欠席
	9	庄司 晃子	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	伊藤 順子	山形県消費生活センター 所長	

○ 任 期 (令和7年4月1日から令和9年3月31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	佐藤 良
	主査	柴田 敬道
	主任	原 たか子
	主事	川名 智也
	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6年度 山形市消費者行政の事業実施状況について

消費者行政施策の推進

山形市消費生活審議会の開催

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、消費者施策に関する重要事項等について調査・審議を行った。

施策の推進に係る事業実施状況

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

ア 消費生活用製品安全法、電気製品安全法に基づく立入検査の実施(消費生活センター)

消費者の安全の確保、消費者の利益の保護を図るため、市内量販店に立入検査を実施した。

区 分	検査店舗数	検査品目数	検査点数	不適正表示
消費生活用製品	5	3	50	0
電気用品	5	4	8	0

イ 健康づくり推進対策事業(健康増進課)

健康づくり推進事業に関する講座・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た。

運動普及推進員養成講座 参加人数 9人 (令和5年度;10人)

ウ 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(生活衛生課)

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し、食中毒の原因に応じた予防対策を行った。

区分	件数等
営業許可件数	1,441件
監視立入件数	1,599件
食品検査検体数	32件
講習会実施延べ	1,375人
食中毒件数	5件(処分件数 0件)

エ 木造住宅耐震診断事業、木造住宅耐震改修事業(建築指導課)

住宅の耐震化を促進するため、木造住宅の地震対策を支援する補助を行った。

事業名	補助件数	
	令和6年度	令和5年度
木造住宅耐震診断事業	46件	15件
木造住宅耐震改修事業	6件	1件

オ ブロック塀撤去補助事業(建築指導課)

地震時の安全を図るため、ブロック塀撤去の補助を行った。

	令和6年度	令和5年度
補助件数	24件	16件

カ 高齢者減災アドバイス (建築指導課)

高齢者宅を訪問し、住まいの耐震化や減災アドバイスをを行う。

※該当する事案なし

キ 住宅リフォーム総合支援事業(建築指導課)

住まいの安心確保のための相談窓口を設置し、居住環境の質の向上を図る補助を行った。

	令和6年度	令和5年度
県市補助	167件	207件
市補助	311件	342件

ク 上下水道設備工事のトラブル関係の注意喚起及び周知(上下水道部業務課)

上下水道設備工事のトラブル関係について、上下水道部ホームページで注意喚起及び周知した。

ケ 水道水の水質検査と公表(水運用センター)

適正な水質管理を行うため、水質検査計画を策定し、水質検査結果を上下水道部ホームページで周知した。

※全ての項目において、水質基準を満たしていた。

コ 学校給食の放射性物質検査の実施と公表(給食センター)

令和6年4月11日から令和7年3月14日までの期間に、延べ37回放射性物質の検査を実施し、その結果を市ホームページで周知した。

※全て検出なし

(2) 適切な表示および適正な計量の推進**ア 家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施(消費生活センター)**

消費者の安全の確保、消費者の利益の保護を図るため、市内量販店の立入検査を実施した。

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	112	0

イ 特定計量器定期検査(消費生活センター)

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た。市内を東西に分け、2年に1回の周期で検査しており、6年度は市内東部地区を対象として検査を実施した。

区 分	受検者数	検査個数	不合格数	不合格率
集合検査	237	339	0	0%
所在場所検査	316	1,352	6	0.4%
合 計	553	1,691	6	0.3%

ウ 特定計量器立入検査(消費生活センター)

燃料油メーター、証明用電気計器の封印、検定有効期間及び管理状況の検査を実施した。

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	106	0	0	0%
証明用電気計器 (子メーター)	2	23	0	0	0%

エ 商品量目立入検査(消費生活センター)

食品の内容量が正確に表示されているか、スーパーマーケットの立入検査を実施した。

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	76	-	73	-	149	-
肉類	105	-	91	-	196	-
惣菜類	124	-	90	-	214	-
合 計	305	-	254	-	559	-

オ 計量に関する知識の普及・啓発(消費生活センター)

計量に関する知識の普及啓発のため、山形県、山形県計量協会と共催で、啓発事業を実施した。

(ア)親子はかり作り教室

開催日 令和6年8月3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17人

(イ)計量パネル展

開催日 令和6年10月26日(土)
会場 山形県立図書館
内容 はかり作り教室・家庭用計量器の無料簡易検査・啓発パネル・各種計量器の展示・重さ当てクイズ等の実施

カ 食品の栄養成分表示、虚偽誇大表示の禁止等の指導(健康増進課)

食品関連事業者等に対し、食品の栄養成分表示や虚偽誇大表示に対する指導・助言を行った。

食品の栄養成分表示に関する相談	31件
虚偽誇大表示に関する相談	1 件

キ 立入検査、収去検査、相談の実施、違反表示への指導(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した。さらに、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行った。

立入検査	392件
収去検査	28件
相談・指導件数	20件

(3) 個人情報保護施策の推進

ア 個人情報の開示、訂正、利用停止請求の受付・対応(市民相談課)

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、利用停止の請求をした場合の受付、処理を行った。

開示請求 12件(全部開示2件、部分開示6件、不開示・不在3件、取り下げ1件)

利用停止請求 1件(不利用停止1件)

2 消費者教育の推進

(1) 消費者教育の推進

ア 消費生活出前講座(消費生活センター)

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開催した。

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)	2	10	1	20	1	3	37
受講者数(人)	50	872	10	575	17	150	1,674

イ 消費生活出前講座のうち消費者アドバイザーが講師となった講座(消費生活センター)

消費者アドバイザーが「市民講師」として出前講座の講師を務めた。

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
高齢者	8	232	6	171	2	60	16	463

ウ 暮らしの講座・生活講座の実施(消費生活センター)

消費生活に関する正しい知識と判断力を備えた消費者を育成するため、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。

(ア)暮らしの講座 実施回数 4講座 参加者 58人

(NPO 法人日本 FP 協会、ソニー生命保険株式会社との共催)

開催日	テーマ	講師	受講者数
7月20日	ライフプランと資産形成	ファイナンシャル・プランナー 村上 江美 氏	18人
12月7日	「自分でできる相続対策の 基本～家族のためにおさえ ておきたいポイント～」	ファイナンシャル・プランナー 佐竹 寿教 氏	25人
12月8日	若者向けライフプラン講座	ソニー生命保険株式会社・ ライフプランナー 奥村 光正 氏	5人
2月15日	知ってますか?「年収の壁」 が家計管理に与える影響	ファイナンシャル・プランナー 青木 勝広 氏	10人

(イ)知るぽると生活講座 実施回数 2講座 参加者 47人

(山形県金融広報委員会との共催)

開催日	テーマ	講師	受講者数
2月26日	教えて! 年金の疑問 ーシニア編ー	J-FLEC 認定アドバイザー 後藤 尚義 氏	17人
3月14日	資産をつなぐ ～贈与と相続～	J-FLEC 認定アドバイザー 後藤 尚義 氏	30人

エ 食生活改善推進員養成・育成事業(健康増進課)

食生活改善推進員養成講座や食生活改善推進協議会において、食品衛生に関する研修会を開催した。

参加人数 70人 (令和5年度;32人)

オ 健康づくり推進対策事業(健康増進課)【再掲 1-(1)-イ】**カ 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)(総合学習センター)**

各学校の計画訪問や校内授業研究会において、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。

キ 公民館事業(社会教育青少年課)

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、その対策についての学習講座を開催した。

中央公民館	親子で学ぶ「お金のキホン」講座	13人
	初心者向け「財産形成」講座	4人
西部公民館	西部防災・防犯講座	100人
北部公民館	初心者向け「財産形成」講座	10人
江南公民館	初心者向け「財産形成」講座	18人

(2) 消費者啓発協力員の育成・強化**ア 消費者啓発協力員の状況(消費生活センター)**

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。

※登録者数 33人(令和7年4月1日現在)

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、消費生活相談窓口を紹介する。

※登録者数 51人(令和7年4月1日現在)

イ 消費者啓発協力員研修会の実施(消費生活センター)

消費者啓発協力員である消費者啓発ボランティアと消費者アドバイザーの知識強化を図るため、研修会を開催した。令和6年度は、一般の方も含めて研修会を開催した。

開催日	名 称	テーマ	講師	受講者数
9月27日	消費者アドバイザー研修会	～法律の専門家から学ぶ～ SNS等による消費者被害の手口と被害に遭わないための防止法	消費者市民ネット東北 弁護士 男澤 拓 氏	19 人
10月18日	消費者啓発ボランティア研修会	SNS等による消費者被害の事例と被害に遭わないための注意点	消費生活アドバイザー 今井 美香氏	13 人
11月15日	消費者啓発研修会(一般参加者含む)	～インターネット被害に遭わないために～ 知ろう! 学ぼう! SNSの手口	消費生活アドバイザー 安達 美紀氏	8 人

ウ 消費者啓発ボランティア養成講座(消費生活センター)

地域における消費者啓発の促進を図るため、消費者啓発ボランティア養成講座を開催した。令和6年度は、地域包括支援センターと協力し開催した。

受講者数 15人 登録者 1人

(3) 消費者団体の支援

ア 消費者団体の支援(消費生活センター)

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。

(ア)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者活動室を提供した。

※登録団体 2団体(山形市消費者連合会、かしこい消費者の会べにっこ)

(イ)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。

(ウ)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。

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

ア 詐欺情報等の情報提供(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、市ホームページで周知し、あわせて市公式 LINE で不審者情報等の情報提供を行った。(近隣の防犯支部長に対しても連絡を行った。)さらに、市ホームページで「特殊詐欺等にご注意ください!」の注意喚起を行った。

イ 「山形市消費生活センター情報」による情報提供(消費生活センター)

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、市ホームページ並びに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。また、自力でのトラブル解決を支援するため、国民生活センターの事例集サイトのQRコードを掲載した。

山形市消費生活センター情報一覧(令和6年4月号～令和7年3月号)

発行年月	タイトル
令和6年 4月	あなたの消費行動が未来をかえる!～エシカル消費～
5月	電力契約の切り替えは慎重に!
6月	SNSをきっかけにしたトラブルが増えています!
7月	2023年度山形市の消費者トラブル～インターネット関連の他、電話勧誘・訪問販売の契約トラブルも多かった～
8月	テレビショッピングでお得に注文したら「定期購入」に!?
9月	意図せず海外有料サイトに登録してしまうトラブルにご注意!
10月	恋愛感情や親切心につけ込む「国際ロマンス詐欺」に注意!
11月	多重債務問題は、一人で悩まずにご相談ください。
12月	スキマ時間に気軽に稼げる?!副業の詐欺トラブルにご注意!
令和7年 1月	屋根がパカパカしている?不安をあおる勧誘トークが急増中
2月	カスタマーハラスメントを知っていますか?
3月	「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルにご注意!

年間発行部数:約78,000枚

配布先: 消費者アドバイザー、啓発ボランティア

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4、ショッピングセンター吉田)
市防犯協会、民生児童委員等

(各年度末現在)

	令和6年度	令和5年度
消費生活メールマガジン登録者数	3,572人	3,615人
市公式 LINE 登録者数	86,442人	71,604人
市 Facebook フォロワー数	5,243人	4,776人

ウ 注意喚起、緊急性があるものの情報提供(消費生活センター)

相談件数が急増したため、メールマガジンで注意喚起を行った。

送信日 令和6年11月19日(火)

内容 「屋根修理工事トラブル」

エ 山形市広報番組での情報提供(消費生活センター)

YTS 放送の「やまがた City 情報」で、消費者トラブルの事例と対処法、相談窓口の周知を行った。

放送日 令和7年1月17日(金)

内容 「定期購入トラブル」

オ 消費者月間事業の実施(消費生活センター)

霞城セントラル1階アトリウムにおいて、消費者月間にあわせ、消費者団体と協力し、パネル展を実施した。

実施日 令和6年5月22日(水)～29日(水)

内容 「デジタル時代に求められる消費者力とは」(全国共通テーマ)

消費者トラブルの事例と対処法、消費者団体活動紹介

カ 消費生活センター展示コーナーでの情報提供(消費生活センター)

消費者が適切に判断し行動するために必要な情報を収集し、展示コーナーで情報提供を行った。

キ 上下水道設備工事のトラブル関係の注意喚起及び周知(上下水道部業務課)

【再掲 1-(1)-ク】

(2) 消費者被害の救済、消費生活相談の充実**ア 消費生活相談(消費生活センター)**

(ア)消費者から事業者との取引に関して生じた相談について、消費生活専門相談員が助言を行い、必要な場合は事業者に対してあっせん等を行った。

(イ)連携中枢都市圏の形成に係る連携協約に基づき、6市7町からの相談に対応した。

(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)

※令和6年度消費生活相談の概要については資料2参照。

(3) 関係機関との連携の強化**ア 消費生活法律相談(消費生活センター)**

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。

実施日 毎月第4木曜日 午後2時～4時

相談件数 19件

イ 法律専門家による消費生活相談支援(消費生活センター)

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 27件

ウ 専門機関特設相談の開催(消費生活センター)

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 7月、12月、2月実施 計13件
(日本FP協会東北ブロック山形支部との共催)

(4) 高齢者や障がい者の消費者被害の防止

ア 詐欺情報等の情報提供(市民課)【再掲 3-(1)-ア】

イ 山形市高齢者等消費者被害防止ネットワーク(消費生活センター)

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6年8月30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

ウ 包括的支援事業(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)、個別対応を行った。

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活動を実施した。

個別対応件数 3件 (令和5年度；4件)

エ 山形市相談支援事業(障がい福祉課)

市内6か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対応を行った。

相談件数 35,142件 (令和5年度；32,552件)

(5) 高齢者や障がい者の財産等の保護

ア 山形市成年後見制度利用支援事業(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した。また、制度利用が必要な高齢者のうち、身寄りがいない等の理由で親族による成年後見人の審判の申立てが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った。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、その費用を助成した。

	令和6年度	令和5年度
成年後見市長申立て件数	29件	29件
成年後見人等報酬助成件数	52件	46件
成年後見利用に関する相談件数	636件	404件

イ 山形市障がい者に係る成年後見制度利用支援事業(障がい福祉課)

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した。また、制度利用が必要な方で、身寄りがいない等の理由で親族による成年後見人の審判の申立てが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った。

	令和6年度	令和5年度
成年後見市長申立件数	4件	4件
成年後見利用に関する相談件数	112件	68件

(6) 多重債務者の支援

ア 消費生活相談の実施(消費生活センター)

多重債務問題に関する相談の解決を図るため、解決手段についての助言や法律専門家のあっせん等、多重債務者への支援を行った。

	令和6年度	令和5年度
相談受付件数	62件	64件
あっせん件数	9件	10件

イ 消費生活法律相談(消費生活センター)【再掲 3-(3)-ア】

ウ 多重債務者無料相談会の開催(消費生活センター)

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 2024 借金に関する無料法律相談会」の山形市開催に協力した。

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)
 山形市相談日 令和6年11月30日(土)
 相談件数 3件

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

ア 「山形市消費生活センター情報」による情報提供(消費生活センター)

エシカル消費をテーマとした「山形市消費生活センター情報」を作成し、広く周知を行った。
あわせて、広報やまがた、市ホームページ並びに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情報提供を行った。

4 月号「あなたの消費行動が未来をかえる！～エシカル消費～」

イ 市民団体による学習会(消費生活センター)

山形市消費者連合会で、山形県消費生活センター相談員を講師としてエシカル消費についての学習会を開催した。

ウ 食育事業、食生活改善推進員養成・育成事業等(健康増進課)

栄養相談や健康栄養講座を通して、食育に関する正しい知識の普及に努めるとともに、健康な食生活を実践することができるように取り組んだ。

チャレンジおやつクッキング	1 回 21人
パクパクよいこのクッキング	1 回 28人
食生活改善推進員養成講座	11回 延べ 93 人
食生活改善推進協議会研修	延べ 2, 225人

エ 食育・地産地消推進事業(農政課)

(ア)米粉の使用を促進するため、学校給食に出している米粉パンに係る費用の補助を行った。

(イ)やまがたおいしいカーニバル(10月19日開催)を実施し、地元農産物の販売等を行うことで、生産者と消費者の交流を図った。

(ウ)学校給食で地元の食材を提供し、地産地消の取組みを推進した。

(エ)給食お話し会(3回)を実施し、生産者と小学校児童の交流を図った。

(オ)広報やまがたで市内産農産物の 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、市内産農産物の PR を行った。

(カ)地元の農畜産物を活用した飲食店等の認定を行った。

	令和6年度	令和5年度
認定件数	43件 うち 新規 7件 更新 36件	42件 うち 新規 5件 更新 37件

オ バイキング給食(学校給食センター)

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付け、自己管理能力を養うことなどを目的として、バイキング給食を実施した。

小学校 35校 2, 413人 (令和6年7月～令和7年2月)

(2) 環境の保全に向けた取組の推進

ア 市民団体による、ごみ減量の啓発(消費生活センター)

山形市消費者連合会で、消費者月間パネル展において、ごみ減量の啓発ティッシュを配布し、啓発を図った。

イ 省エネルギー・地球温暖化対策事業等(環境課)

- (ア)広報やまがたや市ホームページ、ウインドウディスプレイの活用の他に、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周知した。
- (イ)市内のNPOや各種団体と連携し、太陽光発電設備や省エネルギー高効率設備の導入の推進、省エネ行動の呼びかけやエコ住宅の普及推進に関する事業を通年で実施した。
- (ウ)太陽光発電設備について、設置者へのアンケートをもとに設置費用や発電機などの情報を市ホームページで提供した。(10月)

ウ 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(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

ブックオフコーポレーション株式会社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への寄附に受ける取り組みで、リユース実践の促進と温暖化対策の啓発活動を行った。

エ 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(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

「ごみ減量・もったいないねっと山形」と連携しながら、食品トレーリサイクルキャンペーンを6店舗で実施し、啓発活動を行った。

オ 買い物袋持参率調査(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

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て実施した。

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
持参率	91.03%	90.87%	90.88%
レジ袋削減推計枚数	22,007 千枚	21,395 千枚	21,395 千枚

カ 資源回収推進事業(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

市民主体のごみ減量運動である集団資源回収事業を、552団体で実施した。

キ 生ごみやさいくろ事業(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

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事業を実施した。

	令和6年度	令和5年度
乾燥生ごみの持ち込み	1,965.4kg	1,837.9kg
交換件数	153件	164件

ク 事業系一般廃棄物の減量・資源化の啓発(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

- (ア)大規模建築物等の管理者から提出された「事業系廃棄物減量等計画書」の全体集計、業種別分析を行った。
- (イ)事業系一般廃棄物について、エネルギー回収施設において搬入検査を行った。
- (ウ)ラジオモンスターを活用し、事業系一般廃棄物の減量・資源化について啓発を行った。
- (エ)紙類に関するアンケートを実施し、「お古紙ください協議会」についての啓発を行った。

ケ リユース促進事業(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

- (ア)市で不要になった備品等をメルカリ Shops で販売し、リユースにつなげた。
- (イ)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、市民のリユース実践を促進した。

コ ペットボトル水平リサイクルの推進(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課)) 【新規】

株式会社セブン-イレブン・ジャパンとの連携事業として、3月27日にセブン-イレブン店舗前で稼動したペットボトル回収機での水平リサイクルの取組を市ホームページなどで周知を行い、利用促進を図った。

(3) 食品ロス削減に向けた取組の推進

ア 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(循環型社会推進課((旧)ごみ減量推進課))

- (ア)「ごみ減量・もったいないねット山形」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、宴会での活用について啓発を行った。
- (イ)環境展などのイベントで食品ロス削減に関するパネル展示とチラシ配布を行った。
- (ウ)ラジオ番組や広報やまがたで啓発を行った。
- (エ)宴会主催者側への広報啓発のため、青年会議所や商工会議所などに30・10運動の啓発を行った。【新規】
- (オ)啓発用動画を作成し、市公式 You Tube で公開し、周知を行った。【新規】

イ フードバンク事業(生活支援課((旧)生活福祉課))

生活保護申請中等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の提供を行うことで、食品ロスの削減を図るとともに、一時的な生活維持の支援を行った。

消費生活相談の概要(6年度)

1 消費生活相談の概要

令和6年度に寄せられた消費生活相談は 1,850件で、前年度に比べて73件、4.1%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は1,722件と、前年度に比べて108件、6.7%の増となった。

年代を見ると、70歳代が79件、29.2%増となった。年代別の構成比を見ると、70歳以上の高齢者が29%を占めており、高齢者からの相談が増加している。

(1) 過去5年間の相談件数

項 目	6年度	5年度	4年度	3年度	2年度
消費生活相談	1,850	1,777	1,924	1,748	1,879
個人情報相談	-	-	-	1	2
合 計	1,850	1,777	1,924	1,749	1,881
前年度比	104.1%	92.4%	110.0%	93.0%	-

(2) 消費生活相談の内訳

項 目	6年度				5年度		4年度	
	件 数	構成比	前年度比	前々年度比	件 数	構成比	件 数	構成比
合 計	1,850	100.0%	104.1%	96.2%	1,777	100.0%	1,924	100.0%
苦情相談	1,722	93.1%	106.7%	97.1%	1,614	90.8%	1,774	92.2%
問 合 せ	127	6.9%	77.9%	85.2%	163	9.2%	149	7.7%
要 望	1	0.1%	-	100.0%	0	0.0%	1	0.1%

(3) 契約当事者の属性

項 目		6年度				5年度		4年度	
		件数	構成比	前年度比	前々年度比	件数	構成比	件数	構成比
合 計		1,850	100.0%	104.1%	96.2%	1,777	100.0%	1,924	100.0%
年 代 別	18歳未満	14	0.8%	77.8%	53.8%	18	1.0%	26	1.4%
	18歳	11	0.6%	122.2%	110.0%	9	0.5%	10	0.5%
	19歳	8	0.4%	50.0%	50.0%	16	0.9%	16	0.8%
	20歳代	122	6.6%	89.7%	64.9%	136	7.7%	188	9.8%
	30歳代	130	7.0%	102.4%	97.7%	127	7.1%	133	6.9%
	40歳代	172	9.3%	111.0%	91.5%	155	8.7%	188	9.8%
	50歳代	213	11.5%	88.0%	96.4%	242	13.6%	221	11.5%
	60歳代	288	15.6%	102.9%	99.3%	280	15.8%	290	15.1%
	70歳代	350	18.9%	129.2%	122.8%	271	15.3%	285	14.8%
	80歳代	164	8.9%	112.3%	95.9%	146	8.2%	171	8.9%
	90歳以上	23	1.2%	88.5%	104.5%	26	1.5%	22	1.1%
	不明	355	19.2%	101.1%	94.9%	351	19.8%	374	19.4%
性 別	男 性	810	43.8%	108.3%	100.5%	748	42.1%	806	41.9%
	女 性	872	47.1%	100.1%	88.6%	871	49.0%	984	51.1%
	不 明	168	9.1%	106.3%	125.4%	158	8.9%	134	7.0%

2 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、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2位の「光ファイバー」、6位の「電気」、「化粧クリーム」、7位の「屋根工事」が前年度より大幅に増加した。

(1) 商品・サービス別相談件数

順位	品目	6年度	5年度	主な内容
1	商品一般	236	204	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	光ファイバー	94	44	光回線、IP電話等
3	役務その他サービス	71	54	副業サポート、電気設備等の修理サポート、パソコンのサポート等
4	他の健康食品	53	48	サプリメント、ダイエットサプリメント、健康食品等
5	フリーローン・サラ金	46	38	フリーローン等
6	電気	44	24	電力、電気等
6	化粧クリーム	44	22	化粧・シワ改善・美容クリーム
6	賃貸アパート	44	50	賃貸アパート等
7	屋根工事	32	20	屋根工事、屋根の貫板交換等
8	携帯電話サービス	31	28	携帯電話サービス等
9	金融関連サービスその他	30	21	クレジットカード等
10	修理サービス	27	35	雨樋修理、申請サポート等

※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。

(2) 年代別・商品及びサービス別相談件数(上位5位)

「商品一般」は幅広い世代において上位に入っており、40歳代～60歳代では1位となっている。また、18歳未満では、他の世代には見られない「オンラインゲーム」が、70歳代以上になると、「不審な電話」に関する相談件数が多くなっている。

年代	順位	商品・サービス名	件数
18歳未満 (14)	1	オンラインゲーム	6
	2	シャンプー、動画配信サービス、脱毛クリーム等	各1
18歳 (11)	1	まつ毛エクステ、不審な電話、中古車、修理サービス、漫画本全巻セット、眉サロン等	各1
19歳 (8)	1	フリーローン、投資サポート情報、美容液、賃貸アパート等	各1
20歳代 (122)	1	役務その他サービス	11
	2	賃貸アパート	8
	3	フリーローン・サラ金	6
	4	金融コンサルティング、脱毛エステ	各5
30歳代 (130)	1	賃貸アパート	12
	2	役務その他サービス	9
	3	商品一般、フリーローン・サラ金、光ファイバー	各6
40歳代 (172)	1	商品一般	10
	2	他の健康食品、光ファイバー	各9
	4	役務その他サービス	8
	5	賃貸アパート、フリーローン・サラ金	各7
50歳代 (213)	1	商品一般	16
	2	光ファイバー	14
	3	化粧クリーム	13
	4	他の健康食品	12
	5	電気、ファウンデーション	各6
60歳代 (288)	1	商品一般	28
	2	光ファイバー	19
	3	化粧クリーム	16
	4	他の健康食品	9
	5	役務その他サービス	8
70歳代 (350)	1	不審な電話	38
	2	サプリメント	4
	3	シワ改善クリーム	2
	4	不用品買取・回収、サラ金等	各1
80歳代 (164)	1	不審な電話	18
	2	サプリメント	5
	3	光回線、化粧クリーム	各4
	5	健康食品、新聞、携帯電話サービス、スマートフォン	各3
90歳代以上 (23)	1	屋根工事	3
	2	不審な荷物・電話、塗装工事、新聞、漏水修理工事等	各1

※()の数は年代ごとの総件数

3 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「定期購入」に関する相談などが多かった。

● 販売方法別相談件数

(重複集計)

販売方法	6年度	5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	502	521	96.4	化粧品、健康食品、娯楽等情報配信サービス、役務その他サービス、紳士・婦人洋服等
説明不足	400	342	117.0	役務その他サービス、インターネット通信サービス、商品一般、レンタル・リース・貸借、修理・補修等
電話勧誘	257	218	117.9	商品一般、インターネット通信サービス、役務その他サービス、電気、魚介類等
定期購入	196	144	136.1	化粧品、健康食品、医薬品、飲料、他の保健衛生品等
強引	144	193	74.6	役務その他サービス、インターネット通信サービス、商品一般、修理・補修、レンタル・リース・貸借等
家庭訪販	139	113	123.0	工事・建築・加工、インターネット通信サービス、修理・補修、書籍・印刷物、役務その他サービス等
詐欺	135	140	96.4	商品一般、役務その他サービス、他の教養・娯楽、他の金融関連サービス、音響・映像製品等
無料商法	123	101	121.8	インターネット通信サービス、役務その他サービス、化粧品、娯楽等情報配信サービス、工事・建築・加工等
身分詐称	102	48	212.5	商品一般、インターネット通信サービス、役務その他サービス、役務一般、相談その他等
代引配達	71	69	102.9	紳士・婦人洋服、魚介類、空調・冷暖房機器、医療用具、化粧品等

4 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。

全体の相談件数は昨年より増えている中、「訪問販売」、「電話勧誘」が前年比約20%増加しており、光回線やIP電話に関する相談が多くなっている。

● 販売購入形態別相談件数

()内 構成比(%)

項目		6年度	5年度	前年比 (%)	主な商品・サービス
店舗購入		341(18.4)	338(19.0)	100.9	賃貸アパート、フリーローン、中古車、携帯電話サービス、スマートフォン等
無店舗販売	訪問販売	157(8.5)	128(7.2)	122.7	屋根工事、光回線、IP電話、新聞、電力等
	通信販売	666(36.0)	676(38.0)	98.5	化粧品クリーム、美容液、サプリメント、ダイエットサプリ、ファンデーション等
	マルチ・マルチまがい	7(0.4)	13(0.7)	53.8	化粧品、未公開株、水、水素水生成器、痛み緩和クリーム等
	電話勧誘	150(8.1)	124(7.0)	121.0	光回線、IP電話、サプリメント、パソコンのサポート、海産物等
	ネガティブ・オプション※	1(0.1)	2(0.1)	50.0	腕時計
	訪問購入	24(1.3)	38(2.1)	63.2	不用品の買い取り、植木鉢、ネックレス、指輪等
	その他	19(1.0)	24(1.4)	79.2	司法書士、電力、ウォーターサーバー、データ通信、モバイルWifi ルーター、健康食品等
不明・無関係		485(26.2)	434(24.4)	111.8	不審な電話・メール・SMS、クレジットカード等
合 計		1,850(100)	1,777(100)	104.1	

※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。

5 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、42.4%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、相談員があっせんに入った件数は226件と全体の約12%となった。うち、解決が217件、不調が9件となった。

相談の処理状況(令和7年5月1日までの登録分)

()内;構成比(%)

項 目		6年度	5年度	前年比(%)
内 訳	他機関紹介	64(3.5)	62(3.5)	103.2
	助言(自主交渉)	781(42.4)	819(46.3)	95.4
	その他情報提供	695(37.7)	601(34.0)	115.6
	あっせん解決	217(11.8)	214(12.1)	101.4
	あっせん不調	9(0.5)	3(0.2)	300.0
	処理不能	20(1.1)	13(0.7)	153.8
	処理不要	58(3.1)	57(3.2)	101.8
合 計		1,844(100)	1,769(100)	104.2
処 理 期 間	即日処理	1,361(73.8)	1,330(75.2)	102.3
	継続処理	483(26.2)	439(24.8)	110.0

※R6:6件処理継続中

6 解決内容

あっせん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406件で、その契約購入金額は、約3,300万円となっている。

● 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	17	1,224,370	87,455	1,105,000	880
全面解約・取消	277	25,811,012	112,711	3,100,000	0
返金(既払金)	46	2,065,792	44,908	410,586	1,254
交換・代替品	0	—	—	—	—
修理・補修	2	金額不明			
損害賠償・治療費	1	金額不明			
解決・見舞金	0	—	—	—	—
一部解約・取消	4	84,257	21,064	44,000	5,984
その他	59	4,327,199	108,180	1,600,000	150
計	406	33,512,630	374,318	6,259,586	8,268
クーリング・オフ(再掲)	33	16,023,448	485,559	3,100,000	1,650

7 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、相談件数は減少したが合計金額は増加した。

● 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
令和 2 年度	61	180,199,787	5,299,994
令和 3 年度	70	140,520,933	3,054,802
令和 4 年度	45	94,111,047	4,481,478
令和 5 年度	64	120,351,615	2,865,514
令和 6 年度	62	169,875,685	3,539,076

令和7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**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、消費者施策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****(1) 商品・サービスの安全・安心の確保****ア 消費生活用製品安全法、電気製品安全法に基づく立入検査の実施(消費生活センター)****【継続】**

消費者の安全の確保、消費者の利益の保護を図るため、市内量販店に対し、立入検査を実施する。

イ 健康づくり推進対策事業(健康増進課)【継続】

健康づくり推進事業に関する講座・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する。

ウ 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(生活衛生課)【継続】

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行う。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。

エ 木造住宅耐震診断事業、木造住宅耐震改修事業、ブロック塀撤去補助事業(建築指導課)【継続】

地震時の安全を図るため、木造住宅やブロック塀の地震対策を支援する補助を行う。

オ 高齢者減災アドバイス (建築指導課)【継続】

高齢者宅を訪問し、住まいの耐震化や減災アドバイスをを行う。

カ 住宅リフォーム総合支援事業(建築指導課)【継続】

市民の居住環境の質の向上を図るため、リフォームの補助を行う。

キ 上下水道設備工事のトラブル関係の注意喚起及び周知(上下水道部業務課)【継続】

上下水道設備工事のトラブル関係について、上下水道部ホームページで注意喚起及び周知を行う。

ク 水道水の水質検査と公表(水運用センター)【継続】

水道水の水質検査を実施し、適正な水質管理を行うとともに、検査結果を上下水道部ホームページで公表し、安全・安心な水道水を提供する。

ケ 学校給食の放射性物質検査の実施と公表(給食センター)【継続】

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、検査結果を市ホームページで公表し、より安全・安心な学校給食を提供する。

(2) 適正な表示および適正な計量の推進**ア 家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施(消費生活センター)【継続】**

消費者の安全の確保、消費者の利益の保護を図るため、家庭用品品質表示法に基づき、市内量販店に対し立入検査を行う。

イ 特定計量器定期検査(消費生活センター)【継続】

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、市内西部地区を対象として検査を行う。

ウ 特定計量器立入検査(消費生活センター)【継続】

燃料油メーター、証明用電気計器の封印、検定有効期間及び管理状況の検査を行う。

エ 商品量目立入検査(消費生活センター)【継続】

全国一斉量目立入検査として、中元期及び年末年始期に、食品の内容量が正確に表示されているか、スーパーマーケットで立入検査を行う。

オ 計量に関する知識の普及・啓発(消費生活センター)【継続】

計量に関する知識の普及啓発のため、一般消費者を対象とした啓発事業を行う。

カ 食品の栄養成分表示、虚偽誇大表示の禁止等の指導(健康増進課)【継続】

食品関連事業者等へ食品の栄養成分表示や、虚偽誇大表示に対する指導・助言を行う。

キ 立入検査、収去検査、相談の実施、違反表示への指導(生活衛生課)【継続】

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行う。

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、必要な対策を行う。

(3) 個人情報保護施策の推進**ア 個人情報の開示・訂正・利用停止請求の受付・対応(市民相談課)【継続】**

市が保有している個人情報について、本人が開示、訂正、利用停止の請求をした場合の受付、処理を行う。

2 消費者教育の推進

(1) 消費者教育の推進

ア 消費生活出前講座(消費生活センター)【継続・拡充】

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出前講座を開催する。出前講座の案内チラシを学校、山形市社会福祉協議会、公民館、コミュニティセンターなどに送付し、出前講座の周知・拡大を図る。

さらに、消費者アドバイザーが市民講師となって講座を開催し、地域での消費者教育を推進する。

イ 暮らしの講座・生活講座の実施(消費生活センター)【継続】

消費生活に関する正しい知識と判断力を備えた消費者を育成するため、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する。

ウ 食生活改善推進員養成・育成事業(健康増進課)【継続】

食生活改善推進員養成講座や食生活改善推進協議会において、食品衛生に関する研修会を開催する。

エ 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)(総合学習センター)【継続】

各学校の計画訪問や校内授業研究会において、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う。

オ 公民館事業(社会教育青少年課)【継続】

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、その対策についての学習講座を開催する。

(2) 消費者啓発協力員の育成・強化

ア 消費者啓発協力員研修会の実施(消費生活センター)【継続】

消費者啓発協力員である消費者啓発ボランティアと消費者アドバイザーの知識強化を図るため、研修会を開催する。

イ 消費者啓発ボランティア養成講座(消費生活センター)【継続】

地域における消費者啓発の促進を図るため、消費者啓発ボランティア養成講座を開催する。

(3) 消費者団体の支援

ア 消費者団体の支援(消費生活センター)【継続】

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、活動拠点の提供、パネル展の開催など、活動を支援する。

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

ア 詐欺情報等の情報提供(市民課)【継続】

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、市ホームページに掲載し、あわせて市公式 LINE で不審者情報等の情報提供を行う。

イ「山形市消費生活センター情報」による情報提供(消費生活センター)【継続】

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、多様な媒体による注意喚起を行う。

ウ 注意喚起、緊急性があるものの情報提供(消費生活センター)【継続】

注意喚起、緊急性があるものについては、市ホームページ、メールマガジン、市公式 LINE、市公式 Facebook により注意喚起を行う。

エ 山形市広報番組での情報提供(消費生活センター)【継続】

YTS 放送の「やまがた City 情報」で、消費者トラブルの事例と対処法を紹介する。

オ 消費者月間事業の実施(消費生活センター)【継続】

霞城セントラル1階アトリウムにおいて、消費者月間にあわせ、消費者団体と協力し、パネル展を実施した。

日時 令和7年5月 14 日(水)～23日(金)

内容 「明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費
～どのグリーンにする?～」(全国共通テーマ)

消費者トラブルの事例と対処法、消費者団体活動紹介

カ 消費生活センター展示コーナーでの情報提供(消費生活センター)【継続】

消費生活センター事務室前に展示コーナーを設置し、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を収集し、情報提供を行う。

(2) 消費者被害の救済、消費生活相談の充実

ア 消費生活相談(消費生活センター)【継続】

消費者から事業者との取引に関して生じた相談について、消費生活専門相談員が助言を行い、必要な場合は事業者に対してあっせん等を行う。引き続き、連携中枢都市圏の形成に係る連携協約に基づき、6市7町からの相談に対応する。

(3) 関係機関との連携の強化

ア 消費生活法律相談(消費生活センター)【継続】

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行う。

開催日 毎月第4木曜日 午後2時～4時

イ 法律専門家による消費生活相談支援(消費生活センター)【継続】

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・迅速化を図る。

ウ 専門機関特設相談の開催(消費生活センター)【継続】

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、特設相談を行う。

(4) 高齢者や障がい者の消費者被害の防止**ア 山形市高齢者等消費者被害防止ネットワーク(消費生活センター)【継続】**

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。

イ 包括的支援事業(長寿支援課)【継続】

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して、消費者被害の防止に努める。

ウ 山形市相談支援事業(障がい福祉課)【継続】

情報提供や助言を行うなど、障がい者等からの相談に対応する。

(5) 高齢者や障がい者の財産等の保護**ア 山形市成年後見制度利用支援事業(長寿支援課)【継続】**

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、身寄りがない等の理由で親族による成年後見人の審判の申立てが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。

イ 山形市障がい者に係る成年後見制度利用支援事業(障がい福祉課)【継続】

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、制度利用が必要な方で、身寄りがない等の理由で親族による成年後見人の審判の申立てが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。

(6) 多重債務者の支援**ア 消費生活相談の実施(消費生活センター)【継続】**

多重債務問題に関する相談の解決を図るため、解決手段についての助言や法律専門家のあっせん等、多重債務者への支援を行う。

イ 多重債務者無料相談会の開催(消費生活センター)【継続】

深刻化する多重債務問題を総合的に解決するため、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、山形県多重債務者対策協議会が主催する「借金に関する無料法律相談会」の開催に協力する。

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

ア 「山形市消費生活センター情報」等による情報提供(消費生活センター)【継続】

持続可能な社会の形成に向けた取り組みのエシカル消費を普及するため、エシカル消費について広く周知を図る。

イ 市民団体による学習会・講座等の開催(消費生活センター)【継続】

山形市消費者連合会で、エシカル消費についての学習会・講座等を開催する。
「ごみ減量・もったいないねット山形」などと連携し活動する。

ウ 食育事業、食生活改善推進員養成・育成事業等(健康増進課)【継続】

栄養相談や健康栄養講座を通じて、食育に関する正しい知識の普及と、健康な食生活の実践に向けて取り組む。

エ 食育・地産地消推進事業(農政課)【継続】

「第3次山形市食育・地産地消推進計画」に基づき、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ため、事業を行う。

オ バイキング給食(学校給食センター)【継続】

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付け、自己管理能力を養うことなどを目的として、バイキング給食を行う。

(2) 環境の保全に向けた取組の推進

ア 省エネルギー・地球温暖化対策事業等(環境課)【継続】

太陽光発電設備や省エネルギー高効率設備の導入の推進、省エネ行動等についてウィンドウディスプレイやラジオ等を活用して紹介する。

「脱炭素社会実現普及・啓発事業」を通し、再エネ、省エネ設備の普及啓発、省エネ行動や地球温暖化防止に繋がる取り組みの普及啓発を行う。

太陽光発電設備について、設置者へのアンケートを実施し、設置費用や発電機などの情報を、市ホームページで提供する。

イ 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(循環型社会推進課)【継続】

ブックオフコーポレーション株式会社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への寄附として受ける。リユース実践の促進と温暖化対策の広報を行う。

ウ 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(循環型社会推進課)【継続】

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啓発活動を行う。

エ 買い物袋持参率調査(循環型社会推進課)【継続】

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。

オ 資源回収推進事業(循環型社会推進課)【継続】

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。

カ 生ごみやさいクル事業(循環型社会推進課)【継続】

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クル事業を行う。

キ 事業系一般廃棄物の減量・資源化の啓発(循環型社会推進課)【継続】

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じるよう啓発し、事業系ごみの排出抑制と資源化を促進する。また、制度をより効率的に運用するため普及啓発を行う。

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う。

ク リユース促進事業(循環型社会推進課)【継続】

市で不要になった備品等をメルカリ Shops に出品、販売することにより、リユースにつなげる。

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、本や CD をブックオフに引き渡すことにより、リユースを促進する。

ケ ペットボトル水平リサイクルの推進(循環型社会推進課)【継続】

株式会社セブン-イレブン・ジャパンとの連携事業として、店舗に設置しているペットボトル回収機での水平リサイクル、CO₂ 削減及び資源の循環利用を推進する。

(3) 食品ロス削減に向けた取組の推進**ア 市民団体による食品ロスの啓発(消費生活センター)【継続】**

山形市消費者連合会で、消費者月間パネル展において、食品ロスの啓発ティッシュを配布した。

イ 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(循環型社会推進課)【継続】

市民団体と連携して、ごみ減量のための食品ロスの啓発を行う。

啓発用動画を作成し、市公式 You Tube で公開し、周知を行う。

ウ 食品ロス削減推進計画の策定(循環型社会推進課)【新規】

食品ロス削減を更に推進するため、庁内関係部署と連携を図り、「食品ロス削減推進計画」を策定するとともに、「山形市ごみ処理基本計画」を改定する。

エ フードバンク事業(生活支援課)【継続】

フードバンク活動団体から無償で提供された食品等を生活困窮者等に提供することで、食品ロスの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。

山形市消費者行政に関する基本方針



※容量の都合上SDGsアイコンは省略

この基本方針の推進により、SDGsのこの
ゴールの達成に貢献することを目指します

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。

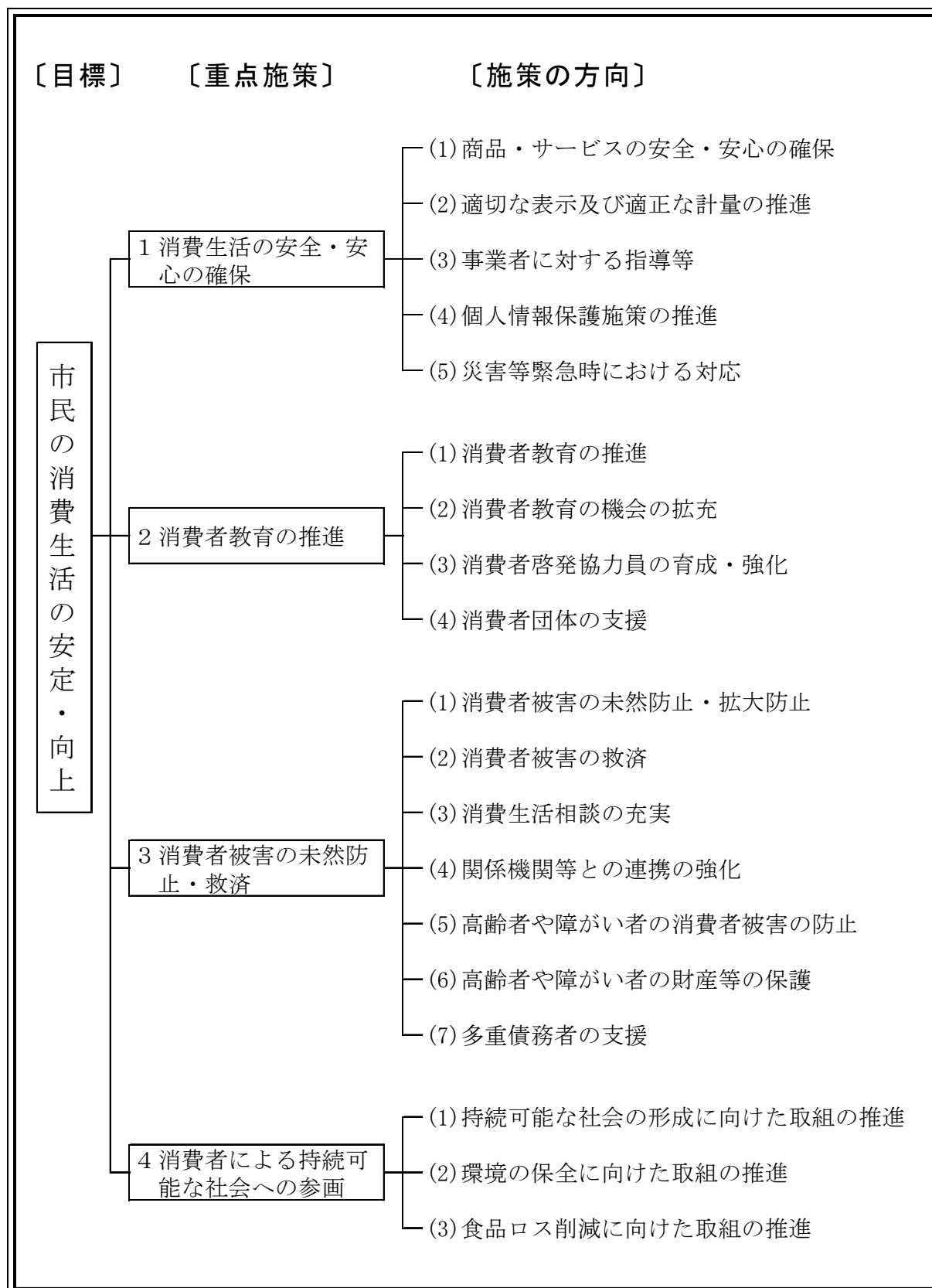
また、消費者施策の展開にあたっては、2015年に国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標）の実現に向けて、積極的に取り組みを推進していく必要があります。

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

消費者として的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

（公表）

第19条 市長は、事業者が正当な理由がなく第14条第2項の規定による立入調査、第15条の規定による資料の提出要請又は第16条の規定による立証要求に応じないときは、当該事業者の氏名等及び応じない旨の内容を公表することができる。

2 市長は、第17条の規定による勧告に従わない事業者があるときは、当該事業者の氏名等並びに当該勧告に係る調査の経過及び内容等を公表することができる。

3 市長は、第8条第2項又は前2項の規定により事業者の氏名等を公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者にその旨を通知し、事前に意見を述べる機会を与えるものとする。ただし、緊急な対応を要する場合又は当該事業者の所在が判明しない場合は、この限りでない。

（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。

（組織等）

第27条 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

（1）知識経験者

（2）消費者

（3）事業者

（4）関係行政機関の職員

3 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

○山形市消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則

（会長及び副会長）

第11条 条例第26条第1項に規定する山形市消費生活審議会（以下「審議会」という。）に会長及び副会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

（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。