

# 施策の実績概要



# I 消費者行政の企画・調整

## 1 仙台市消費生活条例

消費者を取り巻く環境変化を考慮し、消費生活の一層の安定と向上を図るため、「仙台市民の消費生活をまもる条例」（昭和 50 年仙台市条例第 48 号）及び規則の全部を改正し、「仙台市消費生活条例」（平成 16 年仙台市条例第 4 号）を平成 16 年 8 月 1 日から施行した。

この条例は、「消費者と事業者間の情報力、交渉力等の格差の存在」及び社会経済の進展に伴う消費者問題の多様化・複雑化から「消費者の保護を基本とした従来の枠組みだけでは消費者の利益を確保することが困難になってきている」という認識に基づき、消費者の利益の擁護を図りながら、消費者の自立を支援していくとともに、事業者及び消費者との協力により、消費者の権利の確立を目指し、消費生活の一層の安定と向上を図るため制定された。

## 2 仙台市消費生活基本計画

仙台市消費生活条例に基づき、本市の消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、平成 18 年 3 月に「仙台市消費生活基本計画」を策定し各施策を実施してきたが、その後の社会情勢の変化や施策の検証・評価及び消費生活に関する意識調査の結果等を踏まえ、平成 23 年と 28 年に計画の改定を行った。平成 28 年の計画では計画期間を令和 2 年度までとし、計画に基づいた各施策を実施してきた。この間、消費者被害は一層多様化・深刻化・複雑化し、また、持続可能な社会の構築という視点に立ち自らの消費行動と環境との関わりを考えたライフスタイルが求められるようになるなど、消費者を取り巻く環境は著しく変化した。国においても特定商取引法、消費者安全法の改正等法規制の整備・強化が行われる一方で、平成 24 年 12 月には「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、消費者自身が被害を回避することができる力を身に付け、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成が重要とされている。

以上のような状況を踏まえ、令和 3 年 3 月に令和 3 年度～7 年度まで本市が取り組むべき課題と施策の概要をまとめた基本計画（消費者教育推進計画を含む）を策定した。この計画は、仙台市消費生活審議会、市民・事業者・小中学校を対象としたアンケート調査や、関係団体との情報交換、中間案に対する意見募集（パブリックコメント）等を通じた意見等を生かし、市民協働により「消費者が安全に安心して暮らせる社会」「消費者市民社会」を目指す計画としている。

### 基本計画における 5 つの施策の柱

- 施策の柱Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保
- 施策の柱Ⅱ 消費者教育・啓発の推進
- 施策の柱Ⅲ 消費者被害の防止及び救済
- 施策の柱Ⅳ 高齢者等特に配慮を要する消費者への対応
- 施策の柱Ⅴ 多様な主体との連携の推進

### 3 仙台市消費生活審議会

「仙台市消費生活審議会」は、市民の消費生活の安定と向上に関する事項を調査審議するため、平成16年8月1日「仙台市消費生活条例」に基づき設置された附属機関である。

平成16年度に条例の規定に基づき被害救済部会を設置し、平成17年度に新たな調停の付託を受け、被害救済部会は第1被害救済部会と第2被害救済部会の2つとした。

#### 【仙台市消費生活審議会委員】

○第23次任期:令和3年11月1日～令和5年10月31日

会 長 佐々木 伯朗（東北大学大学院経済学研究科教授）

副会長 吉 永 一 行（東北大学大学院法学研究科教授）

委 員 大 西 二 郎（特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく理事）

委 員 佐 藤 広 行（仙台商工会議所）

委 員 佐 藤 靖 祥（仙台弁護士会）

委 員 高 山 真 里 子（マリズファーム）

委 員 鳩 原 淳 子（仙台市立東六番丁小学校校長）

委 員 平 松 美 恵（一般公募）

委 員 横 前 睦 美（仙台市地域包括支援センター連絡協議会幹事）※令和4年6月1日～

委 員 渡 辺 淳 子（宮城県生活協同組合連合会常務理事）

（令和5年7月1日現在・敬称略・五十音順）

#### 【令和4年度開催状況】

第1回 令和4年8月1日（月）

(1) 令和3年度消費生活相談の受付状況について

(2) 令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について

第2回 令和5年2月1日（水）

(1) 仙台市消費生活基本計画の実施状況について

(2) 「インターネット消費生活相談」の開設について

(3) 青少年に向けたインターネットの安心・安全な利用のための啓発活動について（消費者教育推進地域協議会）

### 4 仙台市消費者行政連絡調整会議の運営

消費者行政の総合的かつ円滑な推進を図るために、昭和51年4月に「仙台市消費者行政連絡調整会議」を設置し、部局の枠を超えて、消費生活に関わる諸課題について、協議・調整を図りながら効果的な消費者行政の推進に努めている。なお、平成26年度末に同会議要綱の改正を行い、仙台市生活物資の需給等対策本部（昭和48年12月18日設置、平成27年3月31日廃止）及び仙台市生活物資の需給等対策協議会（昭和49年1月12日設置、平成27年3月31日廃止）の所管事務を統合した。

（座 長）市民局生活安全安心部長

(委員) 危機管理局危機管理部危機管理課長、総務局総務部庶務課長、市民局区政部区政課長、健康福祉局総務課長、こども若者局こども家庭部総務課長、環境局総務課長、経済局産業政策部経済企画課長、文化観光局交流企画課長、都市整備局総務課長、教育局総務企画部総務課長、市民局生活安全安心部消費生活センター所長

#### 【令和4年度開催状況】

第1回 令和4年7月6日(水)

- (1) 令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について
- (2) 消費生活相談等について

## 5 国及び他自治体との連携

近年の消費者問題は、多様化、高度化、広域化の傾向にあり、各自治体単独では十分な対応が困難な場合も多くなっている。広く都市間に共通する問題を協議検討し、相互に効果的施策を行うよう国及び他自治体との連携を深めている。

#### 【令和4年度開催状況】

都道府県等消費者行政担当課長会議	令和4年4月22日(オンライン会議)
全国消費生活センター所長会議	令和4年5月27日(オンライン会議)
大都市消費者行政担当部課長連絡会議	令和4年8月31日(オンライン会議)
消費者行政ブロック会議	令和4年11月7日(オンライン会議)
北海道・東北ブロック消費生活センター所長会議	令和4年11月7日(オンライン会議)
東北都市消費者行政協議会	令和4年5月30日 理事会(オンライン会議) 令和4年7月8日 総会(ハイブリッド会議/盛岡市)
指定都市計量行政協議会	令和4年7月8日(オンライン会議)
全国特定市計量行政会議	令和4年5月13日～18日 第1回役員会議(文書会議) 令和4年10月7日～21日 東北地区会議(文書会議) 令和5年1月31日 全国会議・役員会議(東京都)
全国計量行政会議	令和5年2月1日(ハイブリッド会議/東京都)
全国計量行政会議適正計量分科会	令和4年10月7日～11月2日(文書会議)

## II 消費生活の安全・安心の確保

### 1 生活関連商品の価格調査等

物価の高騰による異常な事態の発生などをより早く把握し、的確な対策を講じるために、総務省統計局公表「小売物価統計調査」等により情報収集を行い、ホームページに公表している。

### 2 商品の適正表示の推進

#### (1) 表示に関する調査等

消費者の商品選択や安全性の確保のために不可欠な「表示」について、食品表示法、電気用品安全法、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく遵守状況の調査等を実施している。

##### ① 食品表示法に基づく調査

消費者向けに販売する食品について、仙台市域の製造、加工、販売事業者に対し、食品表示法に基づき、品質に関する適正な表示が行われているか調査を実施している。

##### 【令和4年度実施状況】

122件の調査を実施し、不適正な表示を行っていた37件の事業者に対して指導・助言を行った。

##### ② 電気用品安全法に基づく調査

電気用品を販売する仙台市内の店舗において、販売及び販売目的で陳列している電気用品について、電気用品安全法に基づき、重点品目（経済産業省、東北経済産業局が指定）である直流電源装置、リチウムイオン蓄電池（電動工具やワイヤレス掃除機等の互換バッテリー及びモバイルバッテリー）、調理家電、加湿器、空気清浄機など、7品目について、適正な表示が行われているか調査を実施している。

##### ③ 家庭用品品質表示法に基づく調査

家庭用品を販売する仙台市内の店舗において、生活に使用されている繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品のうち「品質表示の必要な家庭用品」として政令で定めるものについて、家庭用品品質表示法に基づき、品質に関する適正な表示が行われているか調査を実施している。

##### ④ 消費生活用製品安全法に基づく調査

消費生活用製品を販売する仙台市内の店舗において、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品として政令で定めるものについて、消費生活用製品安全法に基づき、適正な表示が行われているか調査を実施している。

〈表 1〉令和 4 年度生活三法調査実施状況

法 律	対象品目数	調査店舗数	調査品目数
電気用品安全法	7	16	3,694
家庭用品品質表示法	12	17	27,857
消費生活用製品安全法	8	20	1,298

調査の結果、全ての店舗で適正に表示されていた。

## (2) 関係機関との連携・協力

### ① 仙台市食品安全対策推進会議との連携・協力

平成 14 年 5 月に健康福祉局が設置した「仙台市食品安全対策連絡会」（平成 17 年度に「仙台市食品安全対策推進会議」へ名称変更）において食品安全対策に関する情報交換等を行っている。（令和 4 年度：2 回開催）

#### 参考【仙台市食品安全対策協議会】

平成 15 年 9 月、食品の安全性に関する市民の意向を施策に反映させるため、健康福祉局に学識経験者、食品等事業者団体、消費者団体等の委員で構成される「仙台市食品衛生連絡協議会」が設置され、平成 17 年度から「仙台市食品安全対策協議会」と名称を変更し、食品衛生に関する施策及び食品衛生監視指導計画の策定に関することを協議している。

### ② 宮城県食品表示監視協議会との連携・協力

平成 20 年 4 月に東北農政局が設置した「宮城県食品表示監視協議会」において、関係機関の連絡体制を整備し、食品表示の適正化を推進するための事項について協議等を行っている。（令和 4 年度：2 回開催）

#### 【関係機関】

東北農政局：消費・安全部 消費・安全チーム、米穀流通・食品表示監視課、

（独）農林水産消費安全技術センター（FAMIC）

宮 城 県：食と暮らしの安全推進課、消費生活・文化課、みやぎ米推進課、健康推進課、

警察本部生活環境課

仙 台 市：消費生活センター、生活衛生課、健康政策課

## 3 商品の安定供給及び事業者の自主的改善の促進

### 【消費生活支援協定】

「仙台市消費生活条例」に基づき、次のとおり消費生活支援協定を締結し、商品の安定供給や事業者の自主的な改善の促進に取り組んでいる。

- 書籍の簡易包装について（平成 5 年 7 月 26 日）
- 石けん製品の安定供給について（平成 6 年 4 月 1 日）

#### 4 計量検査と計量思想の普及・啓発

計量法に基づき、適正な計量の実施を確保するため、店舗等の各事業所に対する立入検査等を実施している。

##### (1) 各種計量検査の令和4年度実施状況

###### ① 特定計量器(はかり)の定期検査

計量器等は使用期間の長期化に伴い狂いが生じてくるため、店舗や事業所で取引や証明に使用している計量器は、計量法で2年に一度の定期検査が義務づけられている。

事業所、スーパー、コンビニ、薬局等で使用している「はかり」や病院、小学校、幼稚園、保育所等で使用している体重計等について検査を実施した。

(仙台市指定定期検査機関である一般社団法人宮城県計量協会が実施)

〈表2〉令和4年度定期検査実績

項目	検査戸数	不適正		検査個数	不合格個数		検査延日数
		戸数	率		個数	率	
質量計、分銅及びおもり	1,532 戸	59	3.9%	4,946 個	79	1.6%	171 日
内訳 (宮城野区)	583 戸	23	3.9%	1,838 個	32	1.7%	112 日
(若林区)	460 戸	20	4.3%	1,657 個	28	1.7%	79 日
(泉区)	489 戸	16	3.3%	1,451 個	19	1.3%	65 日

###### ② 商品量目立入検査

市内のスーパー等で販売している主な食料品について、表記されている量に対して実際の内容量が適正かどうかについて立入検査を実施した。

〈表3〉令和4年度商品量目立入検査実績

項目	検査戸数	不適正		検査個数	不適正個数				検査延日数
		戸数	率		超過	率	不足	率	
中元期	28 戸	1	3.6%	1,205 個	2	0.2%	4	0.3%	14 日
年末期	28 戸	1	3.6%	1,092 個	4	0.4%	10	0.9%	14 日
製造事業所 (米穀店)	4 戸	1	25.0%	41 個	5	12.2%	5	12.2%	2 日
再立入検査	2 戸	0	0.0%	30 個	0	0.0%	0	0.0%	1 日
計	62 戸	3	4.8%	2,368 個	11	0.5%	19	0.8%	31 日

※不適正事業所については、口頭にて是正の指導済み。



### ③ 有効期間のある特定計量器の立入検査

水道、ガス、電気のメーターや燃料油メーター、タクシメーターなどの「特定計量器」(※)を使用している店舗や事業所に対し、有効期間や適正な使用状況の確認のため、立入検査を実施した。

(※特定計量器とは、使用するにあたり公的機関等の検定に合格し、有効期間が計量法により定められている計量器のこと)

〈表4〉令和4年度特定計量器立入検査実績

項目		検査戸数	不適正		検査個数	不適正個数		検査延日数	
			戸数	率		個数	率		
タクシメーター	器物検査	6戸	0	0.0%	122個	0	0.0%	2日	
	台帳検査	6戸	0	0.0%	305個	0	0.0%	2日	
燃料油メーター	器物検査	101戸	0	0.0%	1,456個	12	0.8%	26日	
液化石油ガスメーター	器物検査	3戸	0	0.0%	15個	0	0.0%	3日	
電気計器	器物検査	29戸	7	24.1%	145個	34	23.4%	12日	
水道メーター	器物検査	1,141戸	0	0.0%	1,141個	0	0.0%	14日	
	台帳検査	1戸	0	0.0%	2,295個	7	0.3%	1日	
ガスメーター	都市	器物検査	248戸	0	0.0%	248個	0	0.0%	14日
	ガス	台帳検査	1戸	0	0.0%	929個	0	0.0%	1日
	石油	器物検査	826戸	0	0.0%	826個	0	0.0%	14日
	ガス	台帳検査	10戸	0	0.0%	3,617個	0	0.0%	5日
計	器物検査	2,354戸	7	0.3%	3,953個	46	1.2%	85日	
	台帳検査	18戸	0	0.0%	7,146個	7	0.1%	9日	
	計	2,372戸	7	0.3%	11,099個	53	0.5%	94日	

※不適正計量器については、燃料油メーター不適正12個は改善指導し、11個は改善確認（1個は令和5年度に再調査）。電気計器（子メーター）設置の7戸は、交換後に改善報告書を受取済（7戸・34個）。水道メーター（台帳検査）7個は、物件所有者へ連絡中である。

(2) 計量思想の普及・啓発

令和4年4月26日(火)	市施設の子メーターの有効期間確認の周知文書を全庁送付
令和4年5月17日(火) ～31日(火)	消費者月間とあわせて、日本電気計器検定所の啓発パネルを展示 【場所】消費生活センター
令和4年9月4日(日)	イベント「エコフェスタ2022」で食品ロス(サンプル)の計量体験を実施 【場所】勾当台公園市民広場
令和4年9月 令和5年3月	仙台消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」(2022年9月号及び2023年3月号)に計量記念日や計量業務の内容について掲載
令和4年10月29日(土)	計量記念日事業「2022みやぎ計量のひろば」を宮城県・(一社)宮城県計量協会と共催 【場所】八木山動物公園フジサキの杜 パネルや計量記念日ポスター等展示、計量に関するゲーム、計量器の展示、電気に関する展示・ゲーム、記念品の配布

## Ⅲ 消費者教育・啓発の推進

消費者が主体的に、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する「消費者市民社会」を実現するために、学校現場と連携し、児童・生徒の発達段階にあわせた消費者教育を実施するほか、生涯におけるそれぞれのライフステージにあわせた消費者啓発を行っている。

### 1 学校における消費者教育の推進

多発する若年層の消費者被害を防止し、自立した消費者を育成するために、児童・生徒の発達段階に応じた効果的な消費者教育の推進を図っている。

#### 【令和4年度実施状況】

#### (1) 消費者教育出前講座の実施

〈表5〉実施件数と参加人数

年度	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	大学・専門学校	教員・保護者等	合計 (参加人数)
令和2年度	1校1回 (134人)	—	5校5回 (1,099人)	1校1回 (19人)	—	—	7校7回 (1,252人)
令和3年度	1校1回 (112人)	—	6校7回 (1,250人)	1校1回 (36人)	1校2回 (394人)	—	9校11回 (1,792人)
令和4年度	—	1校4回 (132人)	4校5回 (736人)	2校2回 (43人)	2校3回 (350人)	—	9校14回 (1,261人)

注) ( )内は参加人数(学校で開催した講座は参加者に保護者・教員等を含む)。中等教育学校は、参加者の学年に応じて集計。大学・専門学校には市民生活課が行った新入生向けオリエンテーションを含む。  
令和4年度の実施内容:「消費者トラブルと消費者を支えるしくみ」「消費者トラブルに巻き込まれないために」「上手なお金の使い方とクレジットカード利用の注意点」ほか。

#### (2) 仙台市教育センターとの共催による消費者教育教員研修会の実施

##### ① 仙台市教員研修(フレッシュ先生2年次研修)

- 開催日: 令和4年8月31日(水)
- 対象: 仙台市立小・中・特別支援学校教諭(新任2年目)
- 内容: 「消費者教育概論 ～子どもを取り巻く社会の変化～」

##### ② 仙台市教員研修(消費者教育研修)

- 開催日: 令和4年8月3日(水)
- 対象: 仙台市立小・中・高・特別支援学校教諭
- 内容: 「学校教育における消費者教育の実践とSDGsとの関連」

### (3) 消費者教育情報誌の作成・配布

教職員向けに消費者教育情報誌「選ぶ眼、決める力」の作成・配布を行っている。

(1回 10,000部 市内小・中・高等学校、特別支援学校に配布)

### (4) 仙台市オリジナル教材の作成・提供

#### ① 小学生対象のリーフレット

児童が物や金銭の大切さに気付き、適切に物を選び、購入するための情報を掲載した「めざせ！買い物名人」を電子教材として作成している。(1回 市内小学校5年生に提供)

#### ② 中学生対象のパンフレット

- 契約に関する基礎知識やインターネットの安全・安心な利用についての基礎知識、消費者市民社会の一員としての心得などを解説した教材「めざせ！賢い消費者 伊達なくらし入門」を作成・配布している。(1回 10,500部 市内中学校1年生に配布)
- 契約の概念や典型的な消費者トラブルについて掲載した小冊子「悪質商法に気をつけて」を作成・配布している。(1回 10,200部 市内中学校3年生に配布)

#### ③ 高校生向けリーフレット

契約やクレジット、若者が陥りやすい悪質商法等について解説するとともに、成年年齢の引下げについて情報提供したリーフレット「消費生活のルール&トラブルガイド」を作成・配布している。

(1回 11,500部 市内高等学校1年生に配布)

#### ④ 家庭向けパンフレット

家庭における消費者教育の推進のため、小学生期・中学生期に身につけたい消費生活の知識や、遭いやすいトラブル情報などを掲載したパンフレットを作成・配布している。

- 「消費がカエル。ミライのくらし。(小学生版)」を作成・配布  
(1回 10,500部 市内小学5年生保護者に配布)
- 「安全安心 消費生活ガイド」を作成・配布(1回 10,700部 市内中学3年生保護者に配布)

#### ⑤ 消費者教育ウェブ教材「伊達学園」

教職員や保育士の協力を得て制作した消費者教育ウェブ教材「伊達学園」により、消費者トラブルに遭わないための心構え等について情報提供している。幼児から高校生・若者まで、成長過程に応じた年代ごとの学習コンテンツの他、クイズやゲームを通して楽しみながら消費者トラブルの対処方法などを学ぶことができる。

#### 【令和4年度実績】

- 閲覧件数：219,998件

## ⑥ 「伊達学園」コンテンツ「授業でござる！」

小学校高学年の児童が、生活とお金についての考え方や、賢い買い物の仕方を学べる新しいコンテンツを、原案作成の段階から、仙台市の現場の教師や学識経験者と検討を進めるとともに、内容について教師を目指す大学生に意見を聴く等、学校現場と連携を深めながら制作し、消費者教育ウェブ教材「伊達学園」に掲載している。

## ⑦ 「伊達学園」コンテンツ「遊びながら学ぶ！！消費者クイズ」

子どもから大人まで、消費生活に関して自らが判断し、正しい選択ができるよう難易度に応じて学校や家庭で楽しく学べるコンテンツを令和4年度新たに制作した。

## 2 生涯学習としての消費者啓発の推進

消費者教育は生涯を通して、各段階（ライフステージ）において必要な知識や素養を身に付ける生涯学習ともいえる。そのため、消費生活に関する各種の情報や学習機会を提供し、消費者の主体的な行動を支援している。

### (1) 消費生活パートナー事業の実施

消費生活や消費者啓発に興味や関心があり、消費生活センターで実施する養成講座を受講いただいた方を「消費生活パートナー」として登録し、市民協働で消費者啓発を実施している。平成26年度から公募により実施しており、地域の高齢者等の消費者被害防止のための見守りを行ったり（「見守る」）、消費生活センターで実施する講座などへ参加したり（「学ぶ」）、消費生活に役立つ情報を地域へ届ける（「伝える」）などして、身近な地域で消費者啓発の中心として活動していただいている。

（令和4年度末登録人数：47名）

#### 【令和4年度実施状況】

- 消費生活パートナー養成講座等実施回数 1回
- 啓発資料等の提供

## (2) 消費生活情報誌の発行

消費生活に関する情報提供のために、消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」の作成・配布を行っている。

### 【令和4年度「ゆたかな暮らし」の主な記事内容】

2022年 6月号 (第192号)  発行部数 9,000部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○気をつけて！突然の訪問や電話が消費者トラブルのきっかけに</li> <li>○気をつけて！夏の事故</li> <li>○くらしにエシカル</li> <li>○消費者被害に役立つ情報をYouTubeで配信中！</li> <li>○仙台市メール配信サービスをご利用ください</li> </ul>
2022年 9月号 (第193号)  発行部数 9,000部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○令和3年度仙台市消費生活相談の概要               <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数の推移と年代別割合</li> <li>・商品・サービス別件数</li> <li>・令和3年度の消費生活相談からSNSをきっかけにした消費者トラブルが増加しています！</li> <li>・トラブル防止のためのポイント</li> </ul> </li> <li>○家庭でできる災害時の安全・安心対策</li> <li>○くらしにエシカル</li> <li>○エシカルイベントを開催します</li> <li>○計量について学ぼう</li> </ul>
2022年 12月号 (第194号)  発行部数 9,000部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○今日からできる食品ロス削減！やってみよう冷蔵庫・食品庫の見える化</li> <li>○消費者川柳入賞作品をご紹介します！ ～わたしの選択、かしこくやさしい消費者になろう～</li> <li>○電話勧誘販売・送り付けトラブルに要注意！</li> <li>○くらしにエシカル</li> <li>○電気製品の事故にご注意ください！</li> </ul>
2023年 3月号 (第195号)  発行部数 9,000部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○賃貸住宅の退去時のトラブルに要注意！</li> <li>○新生活のスタート！気をつけたい消費者トラブル</li> <li>○知っていますか？食品の期限表示</li> <li>○くらしの中の計量 ～適正な計量のため立入検査を行っています～</li> <li>○くらしにエシカル</li> <li>○クイズで楽しく学ぼう！消費生活</li> <li>○講座の開催・講師派遣</li> </ul>
<p>発行状況等：A4判、4ページ、年間4回各9,000部発行            配布先：市役所・区役所案内窓口、市民センター、市立病院、小学校、中学校、高等学校、専門学校、消費者団体、地域包括支援センター、警察署等へ配布</p>	

### (3) 消費生活講座の開催

消費生活に関する様々な知識や情報を提供し、日常生活で活用してもらうための講座を実施している。

#### 【令和4年度開催状況】

〈表6〉消費生活講座

区分	テーマ	月日	時間	講師	参加人数
一般講座	若者のネット・スマホの消費者トラブル～大人も知っておくべき対処法～	5/24 (火)	13:30～ 16:00	(一社) ECネットワーク 理事 原田 由里 氏	17
	知っておきたい生命保険の基礎知識	9/29 (木)	13:30～ 15:30	生命保険協会 宮城県協会 事務局長 酒井 俊郎 氏	44
	乾物クッキングで地産地消&食ロス削減	10/27 (木)		乾物防災食講師・わしん倶楽部 代表 田中 勢子 氏	55
親子講座	楽しいお天気実験と省エネランタン作り	7/26 (火)	13:30～ 15:30	おてんきぼうさいラボ 木立 芳行 氏・若生 彩 氏	32
	牛乳パックで万華鏡作り	8/4 (木)		(特非) にじいろクレヨン 森 なるみ 氏	34
会場 エル・パーク仙台セミナーホール(7/26のみエル・パーク仙台ギャラリーホール) 実施回数 計5回 参加人数 延べ182人					

### (4) 悪質商法などについての「出前講座」の実施

- 「くらしのセミナー」による講師派遣

くらしの中の身近な話題や疑問について学習したいという地域団体等の学習会や研修会に対して、講師の派遣を行っている。

#### 【令和4年度実施状況】

〈表7〉くらしのセミナー実施件数

	合計	内訳				
		高齢者	障害者	一般	保護者	民生委員等支援者
実施回数	19	12	3	1	0	3
参加人数	415	247	64	9	0	95

(内容) 消費者被害の防止に関する講座

## (5) 消費者月間（5月）事業の実施

消費者庁統一テーマ:「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」

### ① 記念事業「第1回消費生活講座」

- 開催日：令和4年5月24日（火）
- 会場：エル・パーク仙台 セミナーホール
- 講演：若者のネット・スマホの消費者トラブル～大人も知っておくべき対処法～
- 講師：（一社）ECネットワーク 理事 原田 由里 氏
- 参加人数：17人

### ② 消費生活パネル展

消費生活センターの案内、(公社)NACSや適格消費者団体の活動紹介、消費者市民社会、製品事故についての注意喚起及び計量に関するパネル等を展示した。

- 開催日：令和4年5月17日（火）～31日（火）
- 会場：エル・パーク仙台 セミナーホール前展示スペース

## (6) 消費者川柳の募集

消費者被害の撲滅と、「消費者市民社会」実現を目的とした消費者川柳を募集し、1,311人の応募者より2,285句の川柳が寄せられた。

① テーマ わたしの選択、かしこくやさしい消費者になろう

② 応募資格 仙台市内にお住まいの方もしくは仙台市に通勤・通学されている小学生以上の方

### ③ 部門

小学生の部	58人	100作品
中高生の部	1,063人	1,827作品
一般の部	190人	358作品
計	1,311人	2,285作品

④ 賞（賞ごとに3作品、合計15作品が入賞）

仙台市長賞、仙台市教育長賞、みやぎ生協賞、JA仙台賞、アイリスオーヤマ賞

### ⑤ 共催団体等

- 選考委員長：川柳宮城野社 雫石 隆子 主幹
- 共催：仙台市教育委員会
- 協賛：みやぎ生活協同組合、仙台農業協同組合、アイリスオーヤマ株式会社
- 後援：宮城県警察、総務省東北総合通信局



## ⑥ 表彰式

- 開催日：令和4年11月23日（水・祝）
- 会場：エル・パーク仙台 セミナーホール

## (7) エシカル消費イベントの開催

「WHAT's エシカル?」と題したトーク&ライブイベントを開催し、エシカル消費の普及啓発及び消費生活センターのPRを行った。

- 開催日：令和4年11月20日（日）
- 会場：専門学校デジタルアーツ仙台6階 ライブシアター
- 出演者：有限会社ジャンボンメゾン 代表取締役 高崎 かおり 氏  
菜園料理家環境省アンバサダー 藤田 承紀 氏  
O m o i n o t a k e
- 参加人数：113名

## (8) 区民まつりへの出店

消費者トラブルや特殊詐欺被害の防止、「消費者市民社会」の実現に向けて、青葉区民まつりへ出店し、市民の方を対象にPRを行った。パネル展示やアンケート、啓発グッズの配布を行い、消費生活センターの業務等について啓発した。

### 【令和4年度実施状況】

- 主催：青葉区民まつり実行委員会、仙台市青葉区
- 開催日：令和4年11月3日（木・祝）
- 会場：勾当台公園 いこいのゾーン
- 参加人数：アンケート回答 258名

## (9) 広報・啓発媒体の活用

消費者被害の未然防止と拡大防止を図るために、さまざまな媒体を通じた情報提供や消費者啓発を行っている。

### 【令和4年度実施状況】

#### ○ 広報紙

- 消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」の発行（4回）
- 情報誌「シルバーネット」への記事掲載（11回）
- 仙台市職員退職者クラブ広報紙「仙萩会だより」への記事掲載（2回）
- 民生委員児童委員協議会チラシ「民生委員児童委員だより」への記事掲載（1回）

#### ○ インターネット

- ホームページによる情報提供（127回更新）
- 仙台市ホームページにおける消費生活センターサイトのリニューアル

- 消費者教育ウェブ教材「伊達学園」による情報提供
- YouTube での啓発動画の配信
- 仙台市メール配信サービスによる情報提供（16 回配信）  
登録数 2,324（令和 5 年 3 月末現在）
- 関係団体を通じてのメール配信

#### ○ 冊子・リーフレット等

- 幼児向け絵本「はたのはじめてのおつかい」の作成・配布（10,000 部）  
市内幼稚園・保育所の 3 歳児に配布
- 小学生向けリーフレット「めざせ！買い物名人」の作成  
市内小学 5 年生に電子教材として提供
- 中学生向けパンフレット「めざせ！賢い消費者 伊達なくらし入門」の作成・配布  
（10,500 部）市内中学 1 年生に配布
- 中学生向けパンフレット「悪質商法に気をつけて」の作成・配布（10,200 部）  
市内中学 3 年生に配布
- 家庭向けパンフレット「消費がカエル。ミライのくらし。（小学生版）」の作成・配布  
（10,500 部）市内小学 5 年生保護者に配布
- 家庭向けパンフレット「安全安心 消費生活ガイド」の作成・配布（10,700 部）  
市内中学 3 年生保護者に配布
- 高校生向けリーフレット「消費生活のルール&トラブルガイド」の作成・配布  
（11,500 部）市内高等学校 1 年生に配布
- 若者向け啓発リーフレット「今日から君もオトナ消費者」の作成・配布（5,000 部）  
市内高等学校・大学の出前講座で配布
- 障害者向け啓発リーフレット「消費者トラブルに気をつけて！」の作成・配布（3,000 部）  
市内障害福祉サービス事業所・障害者相談支援事業所に配布
- 高齢者・障害者の消費者トラブル見守りガイドブックの配布（出前講座参加者等）
- 若者や高齢者向けリーフレット等の購入・配布

#### ○ その他

- 特殊詐欺・消費者被害防止啓発ポスターの作成・掲出  
（市内町内会、医療機関（歯科を除く）、包括連携協定締結事業者等、約 2,600 か所）
- せんだいタウン情報 S-style（3 回）、S-style みやぎで働く！（1 回）広告掲載
- Date fm サバ・メシ防災ハンドブック 2023 広告掲載
- Date fm ラジオ CM 放送（令和 5 年 3 月 1 日～3 月 24 日）
- 仙台駅南部地下道内照広告
- 仙台駅西口中央地下道内照広告
- 区役所戸籍住民課モニターによる情報提供（月 1 回）
- 一般及び若者向け啓発動画掲出（YouTube バンパー広告、仙台市成人式会場、仙台東郵便局）

### 3 消費生活に関する活動団体等への支援

#### ○消費者団体への支援

消費生活に関する知識の普及や情報の提供等、消費生活の向上を図ることを目的として活動している団体に対し、補助・情報提供等の支援を行った。(令和4年度 3団体) また、特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほくに対して、補助及び特定適格消費者団体の認定に向けた支援を行った。

### 4 環境に配慮した消費行動の推進

将来にわたって持続可能な社会を構築していくために、消費者に対して環境負荷ができるだけ小さい商品を選択したり、省エネルギー・省資源等の環境配慮の実践行動や消費行動が誘発されるようなきっかけづくりを行っている。

#### 【令和4年度実施状況】

#### (1) イベントへの出展

##### ○エコフェスタ 2022 への出展

パネル展示のほか、牛乳パックで万華鏡作りと紙ビーズでブレスレット作りの体験コーナーを実施した。また、1人あたりの食品ロスの量を実感し、食品ロス削減への意識を高めてもらうため「食品ロス計量体験」を実施した。アンケート回答に加えて食品ロス計量体験者には、エコグッズを配布し、環境に配慮した消費行動の啓発を行った。

- 主催：アメニティ・せんだい推進協議会（事務局：環境局家庭ごみ減量課）
- 開催日：令和4年9月4日(日)
- 会場：勾当台公園 市民広場
- 参加人数：牛乳パックで万華鏡作り 60名  
紙ビーズでブレスレット作り 33名  
アンケート回答 145名  
食品ロス計量体験 112名

#### (2) 消費生活情報誌の発行（再掲：P16）

消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」（2022年6月号、9月号、12月号、2023年3月号）に「暮らしにエシカル」の題名でコラムを連載。また、12月号及び3月号において、食品ロス削減をテーマにエシカル消費につながる環境に配慮した行動について掲載した。

#### (3) 消費生活講座の開催（再掲：P17）

第1回夏休み親子講座で楽しいお天気実験と省エネランタン作り、第2回夏休み親子講座で牛乳パックで万華鏡作りを実施し、小学生が環境問題について考えるきっかけづくりを行った。また、第3回一般向け講座で乾物クッキングについての講演を行い、食品ロス削減に関する啓発を行った。

**(4) 消費者川柳の募集（再掲：P18）**

募集テーマを、「わたしの選択、かしこくやさしい消費者になろう」とし、広報の際の具体例に「悪質商法などの消費者トラブルや特殊詐欺の被害防止」「ごみの減量や食品ロス」と例示して募集した。環境をテーマにした作品の応募が多く、応募者の環境に対する関心の高さがうかがえた。入賞作品については、消費生活情報誌「ゆたかなくらし」2022年12月号に掲載し、啓発を行った。

**(5) エシカル消費イベントの開催（再掲：P19）**

「WHAT's エシカル？」と題したトーク&ライブイベントを開催し、エシカル消費の普及啓発及び消費生活センターのPRを行った。

**(6) 仙台市オリジナル教材の作成・提供（再掲：P14）**

小中学生向けに、消費生活と環境の関わりについて関心と理解を深め、環境に配慮した消費生活を実践することをねらいとして、仙台市オリジナル消費者教育教材のパンフレットを市内の小中学校に配布したほか、消費者教育ウェブ教材「伊達学園」により情報提供を行った。

## IV 消費者被害の防止及び救済

消費生活センターでは、消費生活に関する相談窓口を設置し、市民が消費者トラブルにあった場合には、相談・あっせん等を通じて問題の解決を図っている。

### 1 消費者被害の救済

#### (1) 令和4年度消費生活相談の実績

##### ① 消費生活相談の傾向

##### ア 相談の傾向

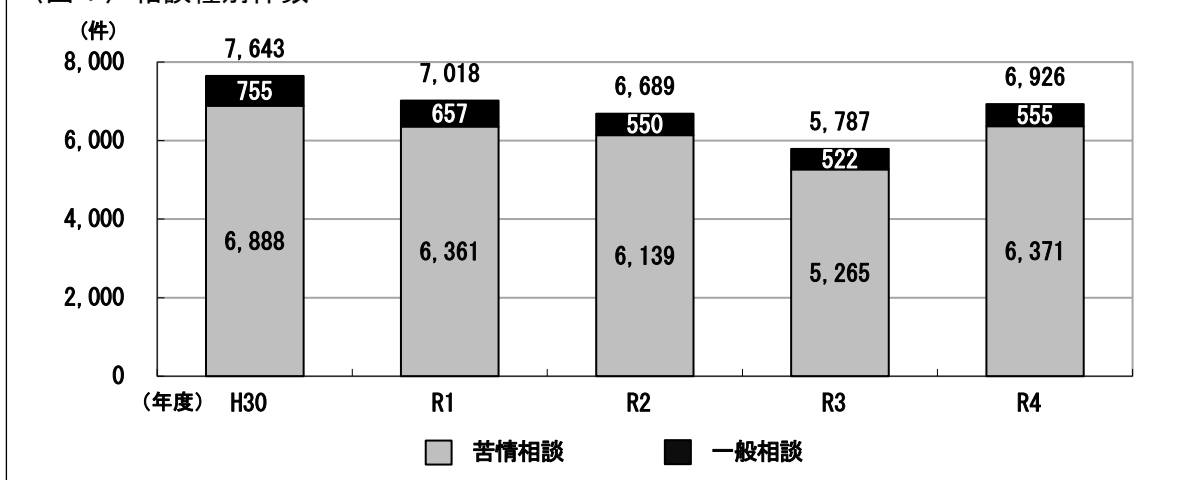
令和4年度に寄せられた消費生活相談は6,926件で、令和3年度に比べて1,139件の増加（前年度比119.7%）となった。そのうち、苦情相談が6,371件で、令和3年度に比べて1,106件増加（前年度比121.0%）した。

表9、図5及び図6のとおり、相談者の年代別では、70歳以上の高齢者の相談が1,456件で最も多く、令和3年度に比べて251件増加し、全体の22.9%を占めている。

〈表8〉消費生活相談件数の推移

	令和2年度		令和3年度		令和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	6,689	100.0%	5,787	100.0%	6,926	100.0%	119.7%	103.5%
苦情相談	6,139	91.8%	5,265	91.0%	6,371	92.0%	121.0%	103.8%
一般相談	550	8.2%	522	9.0%	555	8.0%	106.3%	100.9%

〈図1〉相談種別件数

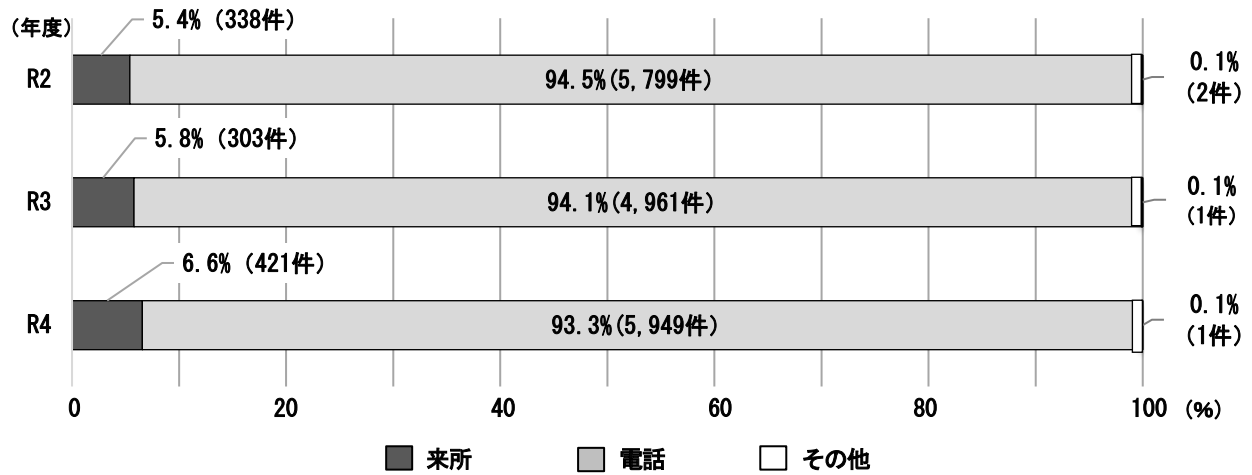


#### (参考) 相談の説明

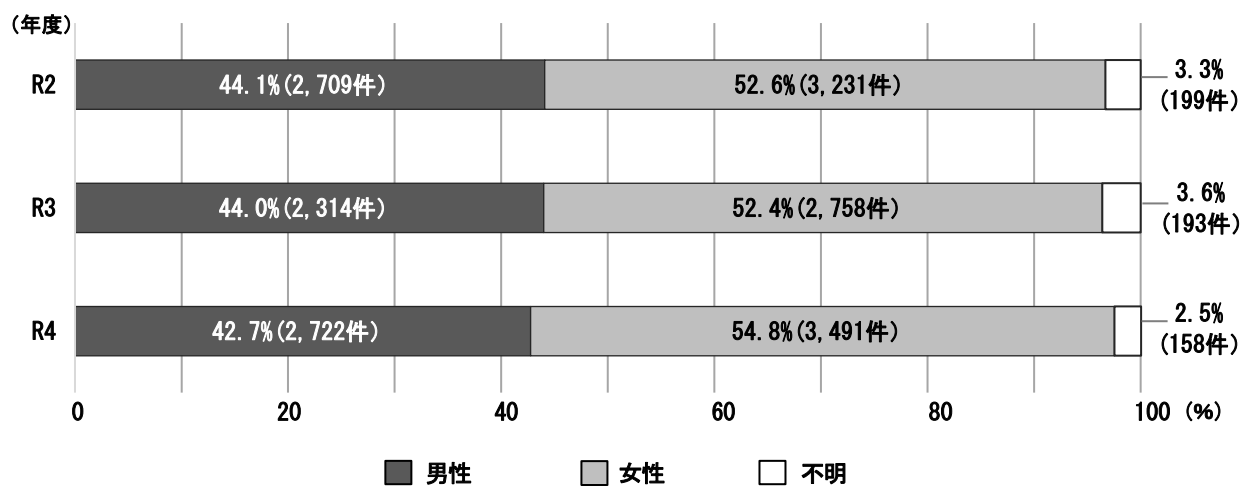
苦情相談 契約トラブルなどに関する相談

一般相談 契約トラブルが発生していない相談及び問い合わせ

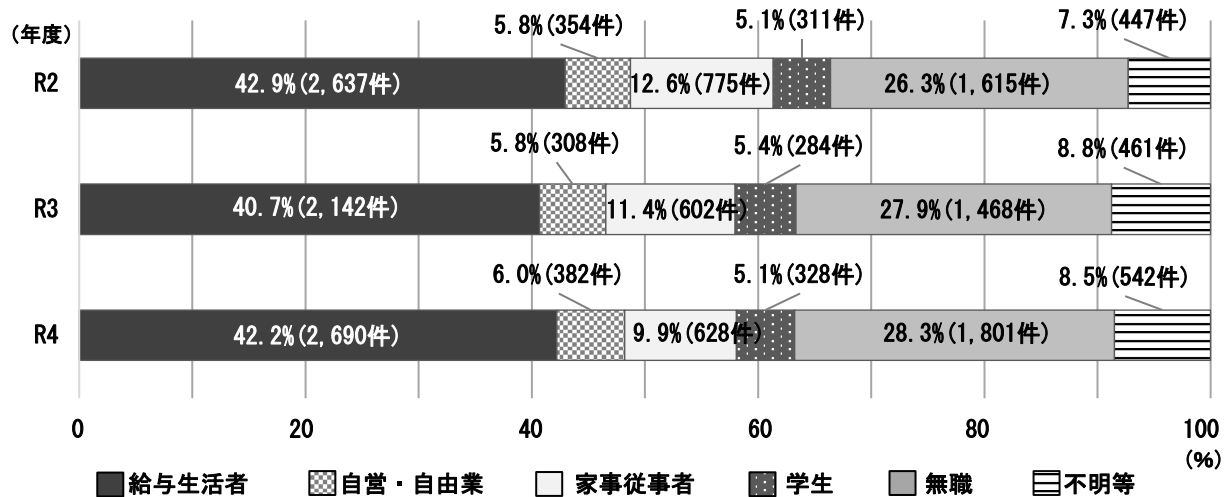
〈図2〉 相談方法別件数（苦情相談）



〈図3〉 性別件数（苦情相談）



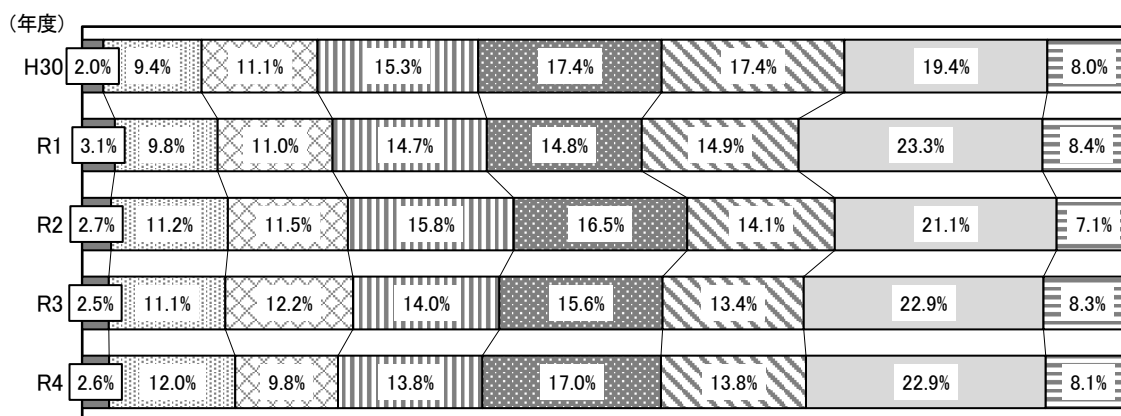
〈図4〉 職業別件数（苦情相談）



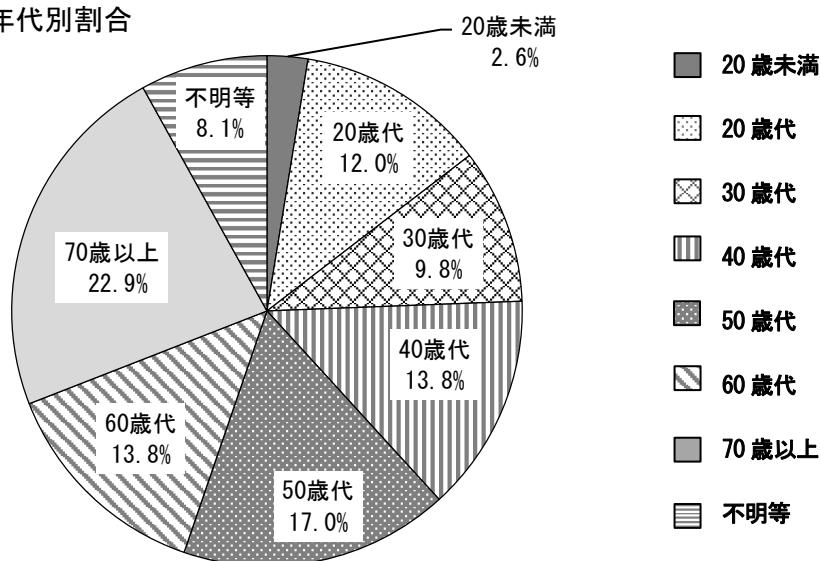
〈表9〉年代別件数（苦情相談）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合計	6,888	6,361	6,139	5,265	6,371
20歳未満	138	198	168	133	163
20歳代	646	624	685	585	765
30歳代	762	697	703	641	625
40歳代	1,054	936	970	736	878
50歳代	1,205	940	1,016	819	1,084
60歳代	1,202	950	864	708	879
70歳以上	1,333	1,480	1,298	1,205	1,456
不明等	548	536	435	438	521

〈図5〉年代別割合（苦情相談）



〈図6〉令和4年度年代別割合



〈表 10〉商品及びサービス別（大分類）苦情相談件数

	商品大分類	令和2年度	令和3年度	令和4年度
商品	商品一般 ※	617	493	570
	食料品	593	350	352
	住居品	250	261	318
	光熱水品	79	134	129
	被服品	324	302	371
	保健衛生品	530	375	655
	教養娯楽品	496	413	465
	車両・乗り物	125	133	132
	土地・建物・設備	128	125	116
	他の商品	4	6	11
商品計		3,146	2,592	3,119
役務	クリーニング	13	15	24
	レンタル・リース・賃借	350	344	360
	工事・建築・加工	162	215	240
	修理・補修	105	88	85
	管理・保管	9	4	11
	役務一般	18	25	21
	金融・保険サービス	398	420	489
	運輸・通信サービス	1,076	435	406
	教育サービス	18	19	14
	教養・娯楽サービス	179	472	516
	保健・福祉サービス	223	195	465
	他の役務	276	309	481
	内職・副業・ねずみ講	39	59	50
他の行政サービス	34	7	36	
役務計		2,900	2,607	3,198
他の相談		93	66	54
総件数		6,139	5,265	6,371

※ 商品一般とは

商品関連であることが明確であるが、上記の食料品から他の商品までのいずれであるかを特定できない、又は特定する必要のないもの。



## イ 商品及びサービス別の傾向

令和4年度の苦情相談のうち、商品及びサービス別では、表11のとおり、「商品一般」「不動産貸借」「エステティックサービス」に分類される相談が上位となっている。「商品一般」は件数が増加に転じた。これは架空請求のほか、通販サイトや宅配便事業者等をかたる偽SMS（ショートメッセージサービス）に関する相談が多いためである。「不動産貸借」は件数が微増しており、賃貸物件退去時の原状回復についての相談が大半を占めている。「エステティックサービス」は件数が大幅に増加した。これは事業者の破産等により解約、返金を求める相談の増加したためである。

「基礎化粧品」は通信販売の定期購入に関する相談が多く、前年度に比べて件数が大幅に増加した。「申請代行サービス」は保険申請の代行サービスに関する相談が多い。

〈表11〉商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位10位）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1位	商品一般	商品一般	商品一般
	617	493	570
2位	デジタルコンテンツ ※	不動産貸借	不動産貸借
	598	311	319
3位	不動産貸借	工事・建築	エステティックサービス
	330	214	288
4位	他の健康食品	フリーローン・サラ金	基礎化粧品
	317	166	286
5位	保健衛生品その他	インターネット接続回線	工事・建築
	163	128	236
6位	工事・建築	他の健康食品	フリーローン・サラ金
	157	117	218
7位	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	役務その他サービス
	155	113	152
8位	インターネット接続回線	役務その他サービス	申請代行サービス
	151	107	132
9位	役務その他サービス	アダルト情報	インターネット接続回線
	129	104	128
10位	携帯電話サービス	電気	他の健康食品
	108	93	123

※ 「デジタルコンテンツ」は、よりサービスの内容に合わせた商品別分類に変更されたため、令和3年度に廃止となった。

## ウ 年代別の傾向

年代別では、表 12 のとおり、全年代において「商品一般」が上位となっている。20 歳未満から 30 歳代では「エステティックサービス」、20 歳代から 60 歳代では「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」、40 歳代から 70 歳代では「基礎化粧品」「工事・建築」の相談が多い。

また、特定の年代からの相談が多い商品・サービスも見られる。例えば、20 歳未満は「インターネットゲーム」、20 歳代は「電気」「異性交際関連サービス」、70 歳以上は「申請代行サービス」などである。

〈表 12〉年代別・商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位 5 位）

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	
1 位	インターネット ゲーム	エステティック サービス	不動産 貸借	不動産 貸借	商品 一般	商品 一般	商品 一般	
	24	179	62	55	96	100	180	
2 位	エステティック サービス	フリーローン・ サラ金	エステティック サービス	商品 一般	基礎 化粧品	基礎 化粧品	工事・ 建築	
	24	53	47	52	94	70	93	
3 位	アダルト 情報	不動産 貸借	商品 一般	基礎 化粧品	不動産 貸借	工事・ 建築	申請代行 サービス	
	12	52	33	42	54	36	79	
4 位	商品 一般	商品 一般	フリーローン・ サラ金	フリーローン・ サラ金	フリーローン・ サラ金	不動産 貸借	役務その他 サービス	
	10	31	27	40	36	34	61	
5 位	他の 化粧品	電気	異性交際 関連サービス	インターネット 接続回線	工事・ 建築	工事・ 建築	フリーローン・ サラ金	基礎 化粧品
	7	25	25	16	25	34	29	52

※同件数の順位については、独立行政法人国民生活センター所管 PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）相談分類表順に表記

## エ 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別では、表 13 のとおり、「通信販売」の割合が最も高い。「通信販売」の主な商品・サービスは「基礎化粧品」や「他の健康食品」で、定期購入に関する相談が多い。増加している「訪問販売」や「電話勧誘販売」は、無料点検や保険利用の勧誘をきっかけとした住宅修繕に関する相談や保険申請の代行サービスに関する相談、インターネット接続回線の契約に関する相談が多い。「店舗購入」は前年度に比べて増加率が最も高くなっており、エステティックサービスの相談が増加している。

〈表 13〉販売購入形態別苦情相談件数

		令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	構成比	前年度比	主な商品・サービス
特殊販売 (無店舗販売)	通信販売	2,631	2,039	2,521	48.0%	123.6%	基礎化粧品 他の健康食品
	訪問販売	356	407	486	9.2%	119.4%	工事・建築 防災・防犯用品
	電話勧誘販売	293	307	375	7.1%	122.1%	インターネット接続回線 申請代行サービス
	マルチ・マルチまがい	54	36	25	0.5%	69.4%	他の健康食品
	訪問購入	26	44	28	0.5%	63.6%	着物、貴金属等の買取
	ネガティブ・オプション	53	32	22	0.4%	68.8%	保健衛生品その他
	その他無店舗販売	29	31	36	0.7%	116.1%	ミネラルウォーター
店舗購入	1,534	1,386	1,764	33.6%	127.3%	エステティックサービス 不動産貸借	
総件数	4,976	4,282	5,257	100.0%	122.8%		

※不明・無関係を除く

### (参考) 特殊販売の説明

通信販売	通信手段（郵便、電話、ファクシミリ、インターネット等）を用いて契約するもの
訪問販売	家庭訪販、職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等
電話勧誘販売	業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの
マルチ・マルチまがい	商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益（特定利益）が得られると勧誘し、何らかの金銭負担（特定負担）をさせるもの
訪問購入	店舗以外の場所（消費者の自宅等）で、業者が物品の購入（不用品の買い取り等）を行うもの
ネガティブ・オプション	購入申し込みがないのに商品を一方的に送りつけ代金を請求するもの
その他の無店舗販売	露店・屋台店等、2日以上での展示販売

## オ 処理結果別の傾向

処理結果別では、表 14 のとおり、相談者に必要な情報を提供して自主解決の方法をアドバイスする「助言（自主交渉）」が最も多い。また、相談者が高齢であるなど、相談者本人による自主交渉が難しいと予想される場合や自主交渉では解決できなかった場合などは、消費生活センターが「あっせん」（相談者と事業者との話し合いによる解決のための調整）を行う。「あっせん」を行った相談の 9 割以上が「あっせん解決」となっている。

〈表 14〉 処理結果別苦情相談件数

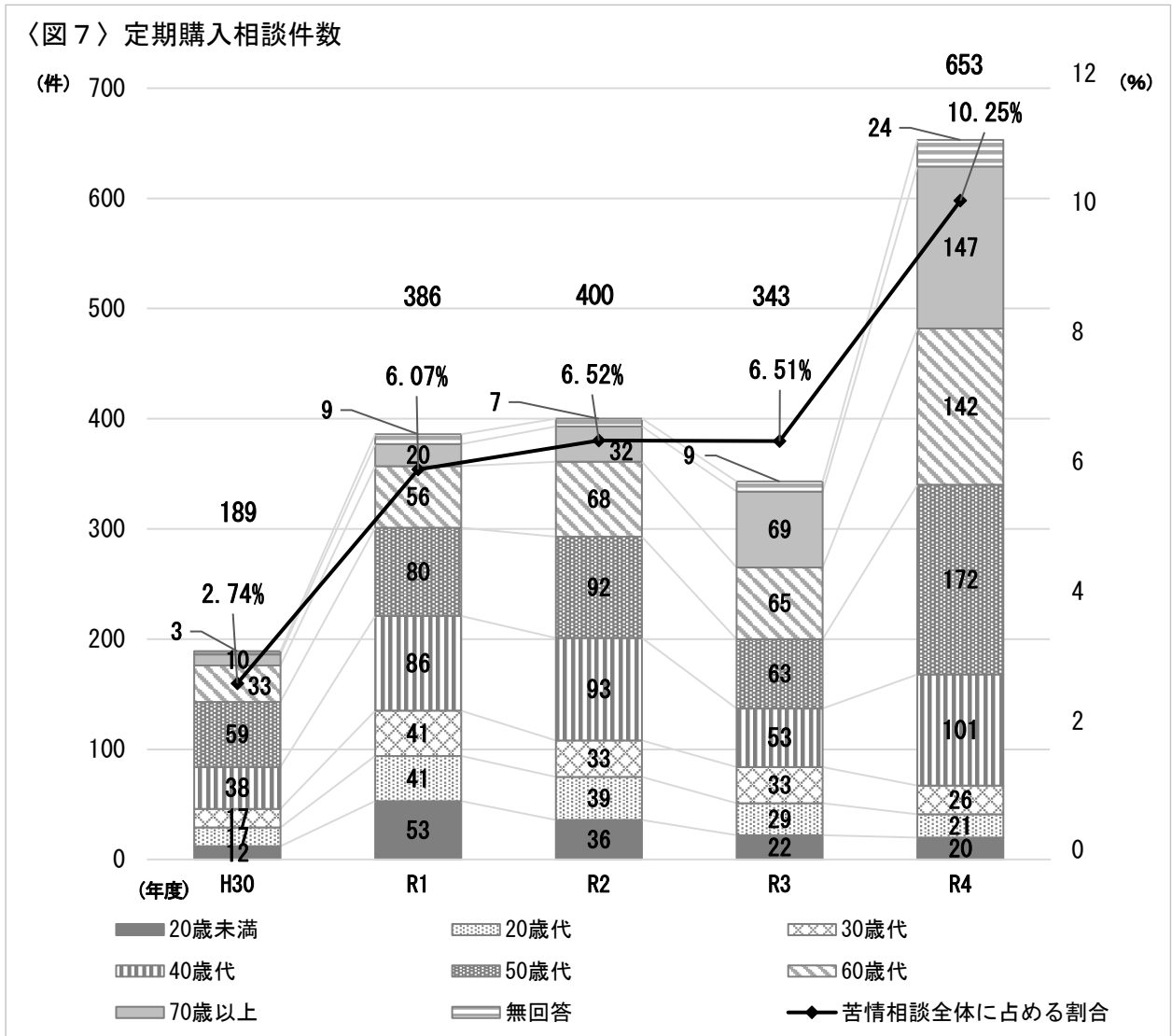
		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
合 計		6,139	100.0%	5,265	100.0%	6,371	100.0%
内 訳	他機関紹介	150	2.4%	142	2.7%	191	3.0%
	助言(自主交渉)	4,116	67.1%	3,460	65.7%	4,176	65.5%
	その他情報提供	1,315	21.4%	1,087	20.6%	1,267	19.9%
	あっせん解決	457	7.5%	460	8.7%	571	9.0%
	あっせん不調	38	0.6%	40	0.8%	50	0.8%
	処理不能	21	0.3%	26	0.5%	63	1.0%
	処理不要	33	0.5%	31	0.6%	34	0.5%
	処理継続中	9	0.2%	19	0.4%	19	0.3%
即日処理件数		5,126	83.5%	4,209	79.9%	5,112	80.2%

### (参考) 処理結果別の説明

- 他 機 関 紹 介 消費生活センターの業務範囲外の相談のため、本来の相談機関を紹介したもの
- 助言（自主交渉） 相談者が自主交渉することで解決する可能性のある相談について、自主解決の方法をアドバイスしたもの
- その他情報提供 消費生活センターの業務範囲内の相談だが、あっせんや助言（自主交渉）に該当せず、他機関を紹介したものなど
- あっせん解決 あっせんの結果、解決がみられたもの
- あっせん不調 あっせんにもかかわらず解決をみななかったもの
- 処 理 不 能 相談者や事業者と連絡が取れなくなったなど、何らかの物理的理由で処理できなかったもの
- 処 理 不 要 相談者が処理を望んでいない場合や取り下げた場合など

## ② 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談では、初回限定で商品を安価に購入できることをうたった広告を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したが、複数回の購入が条件の定期購入だったという相談や、事業者への電話が繋がらず解約できないという相談が多く寄せられている。令和元年度に急増して以降、苦情相談全体に占める相談の割合が高止まりしており、令和4年度は件数、割合ともに大きく増加した。特に、50歳以上の相談件数は前年度の2倍以上となっている。商品及びサービス別件数は「化粧品」が突出しており、「健康食品」と合わせると9割以上を占めている。



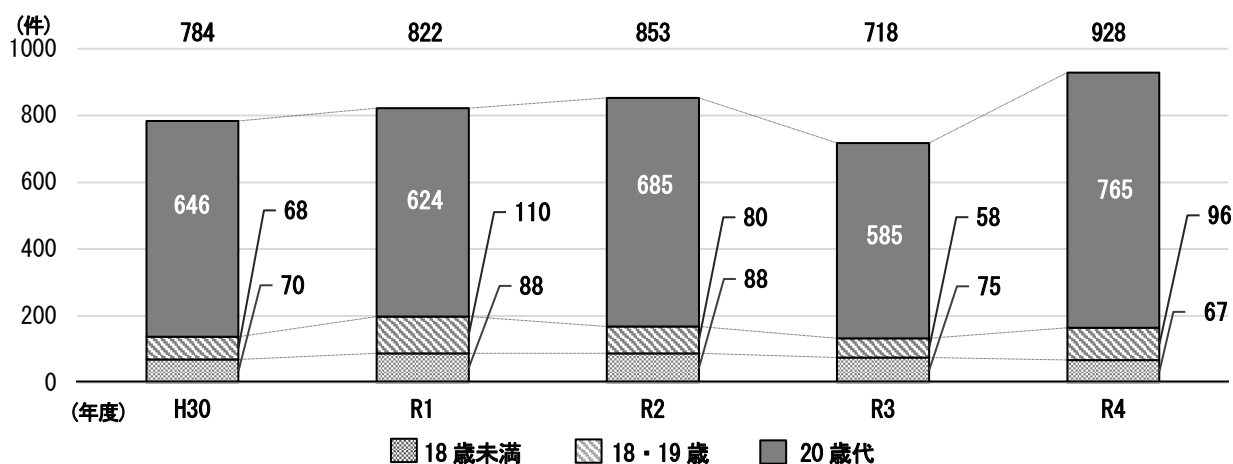
〈表15〉 定期購入 商品及びサービス別件数

順位	商品・サービス	相談件数
1位	化粧品	465
2位	健康食品	118
3位	他の教養娯楽品	17
4位	医薬品	12
5位	理美容器具・用品	10

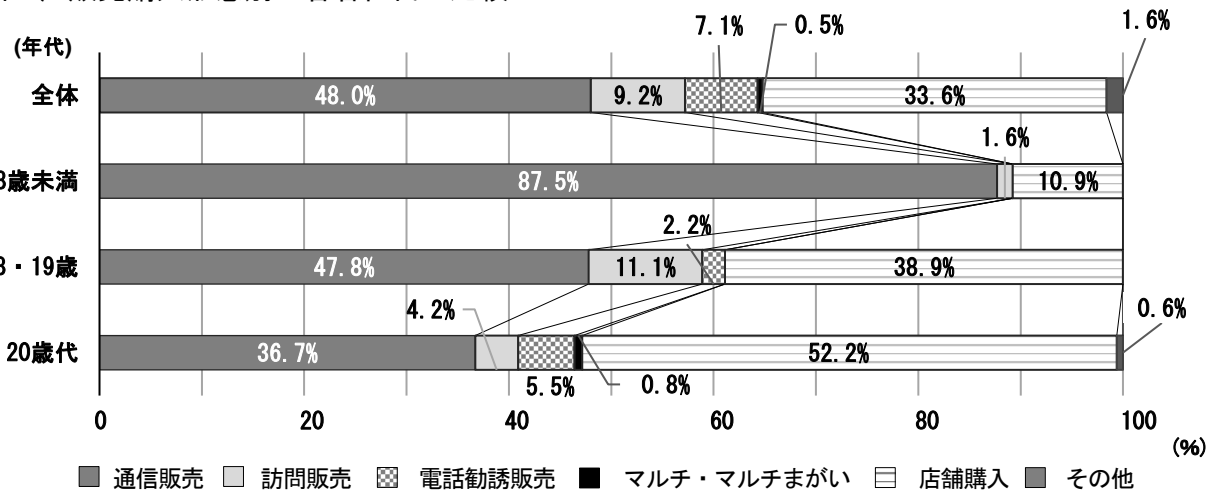
### ③ 若者からの相談

若者からの相談について、成年年齢の引下げにより急増することが懸念された若者の相談件数は、前年度に比べて210件の増加となった。販売購入形態別にみると、図9のとおり、18歳未満の約9割が通信販売に関する相談であり、「インターネットゲーム」に関する相談が約5割を占めている。成年年齢である18歳以降の年代では店舗購入の割合が高く、「エステティックサービス」に関する相談が約5割を占めている。また、20歳代では「フリーローン・サラ金」「不動産貸借」の相談も寄せられている。

〈図8〉若者の年代別相談状況の推移



〈図9〉販売購入形態別 若者世代の比較



〈表16〉各年代の商品サービス別件数

#### 【18歳未満】

商品・サービス名	件数
インターネットゲーム	23
アダルト情報	8
商品一般	5

#### 【18・19歳】

商品・サービス名	件数
エステティックサービス	24
商品一般	5
インターネット接続回線	5

#### 【20歳代】

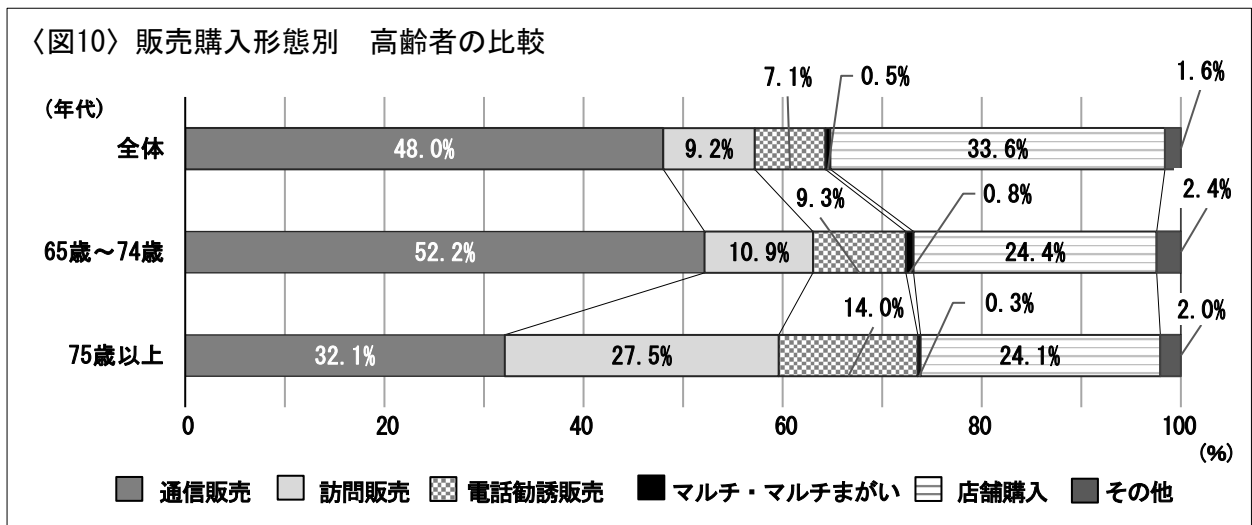
商品・サービス名	件数
エステティックサービス	179
フリーローン・サラ金	53
不動産貸借	52

#### ④ 高齢者からの相談

高齢者からの相談について、販売購入形態別にみると、苦情相談全体に比べて 65 歳以上は「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高く、75 歳以上ではそれらの割合が更に高くなっている。

「訪問販売」では、自宅の屋根や外壁等の修繕に関連した工事・建築が最も多い。次に多い申請代行サービスは「電話勧誘販売」では最も多くなっており、次いでインターネット接続回線に関する相談が寄せられている。

65 歳以上の相談者の状況では、本人以外からの相談割合が高齢になるほど高くなっており、家族や本人と接する機会の多い周囲の方から相談が寄せられている。



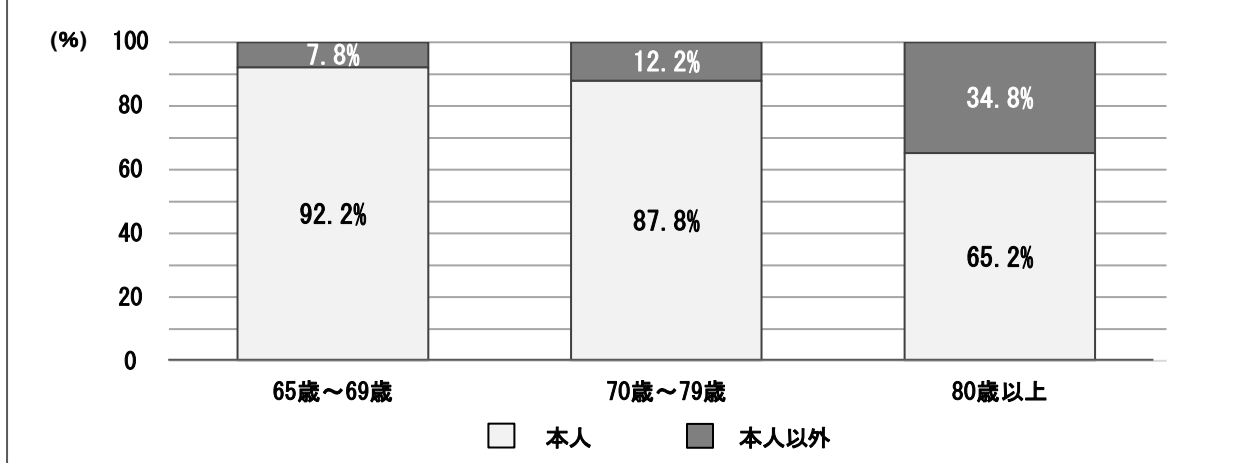
〈表 17〉 65 歳以上の訪問販売内訳件数

商品・サービス名	件数
工事・建築	66
申請代行サービス	57
防災・防犯用品	50
その他	111

〈表 18〉 65 歳以上の電話勧誘販売内訳件数

商品・サービス名	件数
申請代行サービス	27
インターネット接続回線	21
老人ホーム	19
その他	107

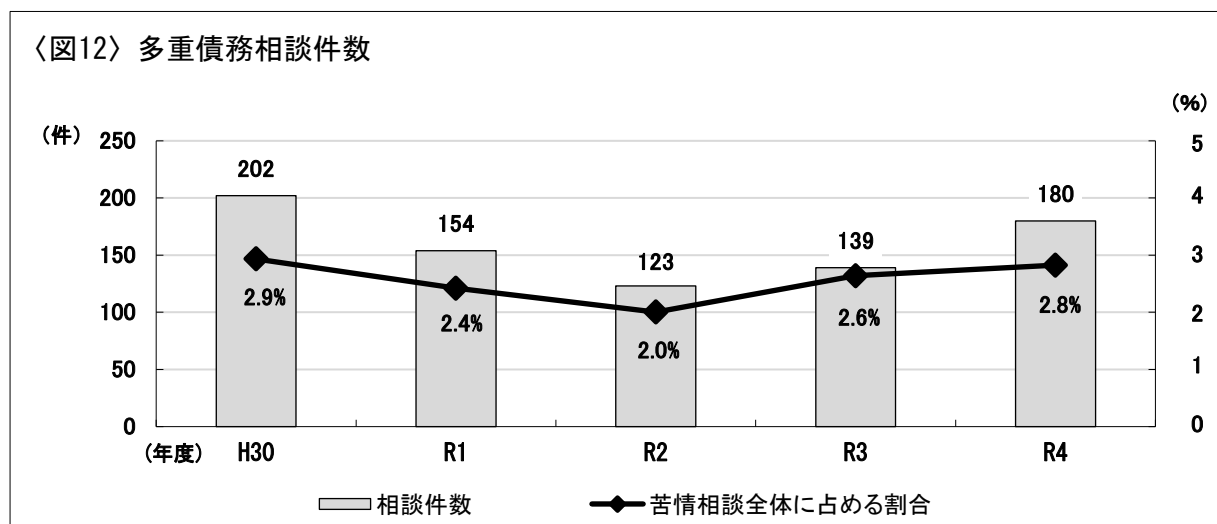
〈図 11〉 65 歳以上の相談者の状況



## ⑤ 多重債務に関する相談

令和4年度に寄せられた多重債務相談は180件で、相談件数、苦情相談全体に占める割合ともに増加した。

令和4年度に受付を行った多重債務相談のうち、他機関につないだ件数は、仙台弁護士会 18件、(公財)日本クレジットカウンセリング協会 12件、みやぎ青葉の会 24件である。



## (2) 消費生活相談体制の整備

複雑・多様化する相談内容に対応するため、事例研究会の実施や各種研修会への参加などにより、相談員の資質向上に努めている。また、多重債務等の専門的な対応が必要な相談については、特別相談等を実施している。

### ① アドバイザー弁護士との事例研究会等の実施

毎年度、相談業務に関する助言を得るために弁護士と委託契約を締結し、毎月定期的に事例研究会を開催して相談員の知識の向上を図っている。また、必要に応じて、個別相談の法律的な解釈や解決の方策についての助言を得ている。

### ② 消費生活特別相談の実施

消費生活トラブルや多重債務に関する相談を、弁護士・消費生活相談員が電話で受け付ける特別相談を実施している。

#### 【令和4年度実施状況】

- 開催日：毎月1回（原則第3日曜日）
- 対象者：仙台市内に在住・通勤・通学している方
- 委託先：特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく
- 相談実績：135件（計12日間）



### ③ 多重債務対策の実施

#### 【庁内窓口職員対象研修会】

多重債務者対策の充実のため、庁内の職員を対象とした研修会を開催している。

- 開催日：令和4年 10月31日（月）
- 内 容：「多重債務者の発見と解決方法」
- 講 師：さとう法律事務所 弁護士 佐藤 靖祥 氏

### ④ 移動相談の実施

加齢などによる身体的な障害などのため、付添い人がいても消費生活センターに来所することができない高齢者などを対象に、民生委員児童委員や地域包括支援センターなどの関係団体から要請があり、センターが必要と判断した場合、消費生活センター以外の場所で相談業務を行う（令和4年度実績なし）。

### (3) 消費者被害の防止・救済システムの整備

消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため、多様な媒体を活用して、ライフステージに応じた広報・啓発活動を行うとともに、国や県などの関係機関、弁護士会、司法書士会、事業者等の関係団体と情報交換等を行い、連携を強化している。

また、消費者が事業者を相手とする訴訟の場合には、当該訴訟に要する費用の貸付等の援助制度を設けている。

なお、消費者事故が発生した場合には、消費者安全法に基づき被害情報を消費者庁に通知するとともに、被害の拡大を防止するため、ホームページなどにより市民への情報提供を行っている。

## 2 消費者被害の未然防止・拡大防止

### (1) 消費者被害防止のための情報収集及び提供・啓発

#### ① 悪質商法などについての「出前講座」の実施（再掲：P17）

#### ② 多様な媒体による情報提供（再掲：P19～20）

#### ③ マスメディアに対する情報提供

消費者被害の拡大を防止するために「緊急情報」などを必要に応じて、新聞やテレビ、ラジオに情報提供し、市民への周知を図っている。

### (2) 取引上、特に不利な立場に置かれやすい消費者への支援

#### ① 高齢者等への啓発活動の充実・強化

##### ● 高齢者等の消費者トラブル見守り事業

高齢者等に接している周囲の方々が消費生活センターと連携しながら様子を見守り・支えていくことにより、悪質商法等の消費者被害の早期発見・救済及び被害の拡大防止を図ることを目的として、支援ネットワーク構成員（民生委員、地域包括支援センター職員等）への情報提供等を実施している。

##### 【令和4年度実施状況】

出前講座等実施回数3回、参加人数 延べ95人

##### ● 配食サービスを利用した消費者啓発事業

消費者被害の未然防止を図るため、配食サービスを行う事業者や団体等の協力を得て、毎月1回程度、宅配弁当と一緒に啓発チラシ等を配布している。

##### 【令和4年度実施状況】

配布数 延べ38,980部 協力事業者数 13団体

#### ② 若年者への啓発活動の充実・強化（再掲：P14～15、19～20）

- 消費者教育ウェブ教材「伊達学園」による情報提供
- 高校生向けリーフレット「消費生活のルール&トラブルガイド」の作成・配布
- 若者向け啓発リーフレット「今日から君もオトナ消費者」の作成・配布
- 若者向けリーフレット等の購入・配布

### (3) 消費者被害防止のための関係機関等との連携・協力

#### ① 国・他自治体との連携（一部再掲：P7）

複雑化・多様化する消費者被害への適切な対応や被害の未然防止のため、関係する国の機関や他都市の消費者行政担当部署と連携し、情報共有や意見交換を行っている。

- 「大都市消費者行政担当部課長連絡会議」
- 「消費者行政ブロック会議」
- 「北海道・東北ブロック消費生活センター所長会議」
- 「東北都市消費者行政協議会」
- 「宮城県市長会消費者行政部会」
- 「宮城県多重債務問題対策会議」
- 「東北電気通信消費者支援連絡会」
- 「宮城県食品表示監視協議会」
- 「宮城県犯罪被害者支援連絡協議会」
- 「特殊詐欺被害防止対策会議」
- 「食品安全に関する意見交換会」

## ② 関係機関・関係団体等との連携

複雑化・多様化する消費者被害への適切な対応や被害の未然防止のため、各種相談機関や事業者団体などの関係機関と連携し、情報共有や意見交換を行っている。

- 「県内行政機関と仙台弁護士会・宮城県司法書士会との懇談会」
- 「生命保険意見交換会」
- 「そんぽ消費者安心懇話会」
- 「宮城県相談関係機関連絡会議」
- 「日本司法支援センター宮城地方協議会」
- 「相談関係機関ネットワーク連絡会議」
- 「生活衛生関係営業に係る相談・苦情の適正対応のための意見交換会」

## ③ 「消費者の安全を守る連絡協議会」の開催

消費者安全法の改正を受け、平成27年にこれまでの協議会の構成メンバーを大幅に拡充し、法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付ける組織に改めた（構成団体数15団体）。高齢者や障害者の方々に関わる関係機関相互の連携を強化し、消費者被害の現状や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て消費者被害防止の取組みを推進していくこととしている。

### 【令和4年度開催状況】

令和5年1月30日（月）

- (1) 消費生活相談の状況について
- (2) 特殊詐欺被害の状況について
- (3) 各団体の取り組みについて
- (4) 仙台市福祉部局等の事業について
- (5) 仙台市消費者の安全を守る連絡協議会の活動について

## V 高齢者等特に配慮を要する消費者への対応

特に配慮を必要とする高齢者や障害者の消費者トラブルを防止するため、高齢者等本人に加え、見守りの担い手となる地域団体や事業者等に対する出前講座の実施、配食サービスを行う団体と連携した注意喚起チラシの配布先の拡充を図る等、さまざまな機会を捉え、注意喚起や情報提供を行っている。

### 1 高齢者等に対する支援

#### (1) 高齢者等への啓発活動の充実・強化

高齢者等の消費者トラブル見守り事業

高齢者等に接している周囲の方々が消費生活センターと連携しながら様子を見守り・支えていくことにより、悪質商法等の消費者被害の早期発見・救済及び被害の拡大防止を図ることを目的として、支援ネットワーク構成員（民生委員、地域包括支援センター職員等）への情報提供等を実施している。

#### 【令和4年度実施状況】

〈表 19〉 暮らしのセミナー実施件数（再掲：P17）

	合計	内訳				
		高齢者	障害者	一般	保護者	民生委員等支援者
実施回数	19	12	3	1	0	3
参加人数	415	247	64	9	0	95

〈内容〉 消費者被害の防止に関する講座

#### (2) 配食サービスを利用した消費者啓発事業（再掲：P36）

消費者被害の未然防止を図るため、配食サービスを行う事業者や団体等の協力を得て、毎月1回程度、宅配弁当と一緒に啓発チラシ等を配布している。

#### 【令和4年度実施状況】

配布数 延べ 38,980 部 協力事業者数 13 団体

### 2 関係機関・団体との連携

「消費者の安全を守る地域協議会」において、高齢者等と接する機会が多い民生委員・児童委員、地域包括支援センター、地域団体などの地域における既存の見守りネットワーク活動や関係機関・団体等との連携を図り、高齢者等の見守りを推進している。

#### (1) 「消費者の安全を守る連絡協議会」の開催（再掲：P37）

消費者安全法の改正を受け、平成27年にこれまでの協議会の構成メンバーを大幅に拡充し、法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付ける組織に改めた（構成団体数15団体）。高齢者や障害者の方々に関わる関係機関相互の連携を強化し、消費者被害の現状や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て消費者被害防止の取組みを推進していくこととしている。

**【令和4年度開催状況】**

令和5年1月30日（月）

- (1) 消費生活相談の状況について
- (2) 特殊詐欺被害の状況について
- (3) 各団体の取り組みについて
- (4) 仙台市福祉部局等の事業について
- (5) 仙台市消費者の安全を守る連絡協議会の活動について