

仙台市の消費者行政について

1 消費者をめぐる課題と市の対応

消費者をめぐる状況	消費生活に関する主な施策	組織・相談窓口等
<p>1960 年代</p> <ul style="list-style-type: none"> 高度経済成長による所得水準の上昇とともに、物価が上昇 砒素ミルク、サリドマイド事件等、消費者被害が発生し消費者問題が顕在化 全国的に消費者団体が結成され、消費者運動が顕在化した <p>1970 年代</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 1 次石油危機(1974 年)を契機に、物価が高騰し、洗剤・トイレットペーパー等の物不足が深刻化、物価高への不安や品質表示等に関する消費者の関心が高まる サラ金被害、マルチ商法が社会問題化 1977 年 仙台市消費者協会設立 <p>1980 年代</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費税導入反対運動が起きる クレジット問題・高齢者対象の悪質商法が増加 1989 年消費税導入 <p>1990 年代</p> <ul style="list-style-type: none"> バブル経済が崩壊し、景気悪化と価格破壊が進む 地球温暖化や省エネに関する関心が高まる 契約・解約に関するトラブルの増大や多重債務による自己破産が急増 <p>2000 年代</p> <ul style="list-style-type: none"> BSE 問題・食品表示偽装事件の多発で食に関する不安が高まる インターネット取引問題の増大 不当請求(架空請求)の悪質化と急増 	<p>食品の価格、表示、商品知識に関する事業を開始 消費生活モニター制度を開始、消費者と連携しながら啓発事業を推進</p> <p>1975 年 「仙台市民の消費生活をまもる条例」を制定</p> <p>1976 年 「石けん製品の安定供給について」販売店と消費者保護協定を締結</p> <p>1978 年 「地域食品(豆腐他 4 品目)の品質表示基準」を制定 表示に関する調査を実施</p> <p>1993 年「書籍の簡易包装」について消費者保護協定を締結し、市内書店で、ストップ ザ ブックカバー運動を実施 簡易包装ネットワークを設立し、消費者・事業者と連携して運動を推進</p> <p>2004 年 不正取引行為による消費者被害の拡大防止を図るため、「仙台市消費生活条例」を制定し被害救済システム構築</p> <p>2006 年 食品の安全確保に関する基本方針を策定し、食品に関する指導・監視を強化</p>	<p>1966 年 産業局に消費経済課を設置 生活相談窓口を常設</p> <p>1979 年「灯油ダイヤル」を設置</p> <p>1982 年「生活情報コーナー・消費者相談コーナー」を開設</p> <p>1984 年 市民局市民生活課消費生活係に組織変更</p> <p>1987 年 民間商業ビルに消費生活センターを開設・専門消費生活相談員(5 名)を配置、啓発・情報提供・商品テスト事業を実施</p> <p>1989 年「物価ダイヤル」を設置</p> <p>2002 年 ・消費者行政を消費生活センターに一元化 ・通年開館とし、土日祝日の相談事業を開始 商品テスト事業を廃止 ・消費者相談の増加・内容の複雑化に対応し、相談員を増員 (2000 年 6 名→2010 年 12 名)</p> <p>2006 年健康福祉局に「食品に関する総合相談窓口」を設置</p>

2 消費者行政の現状

本市では、「仙台市消費生活基本計画」に5つの重要課題を掲げ、消費者行政を実施

◎ は消費者行政活性化基金の活用による取り組み

- 重要課題1 消費生活の安全・安心の確保
- 重要課題2 消費者教育の充実
- 重要課題3 消費者被害の未然防止・救済
- 重要課題4 消費生活における高齢者に対する支援
- 重点課題5 環境に配慮した消費生活の推進

(1) 消費生活の安全・安心の確保

商品の適正表示の推進

- 生活四法(JAS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)に関する商品の表示調査等を関係機関と連携して実施
- 「食品の安全確保にむけたアクションプラン」により、食品に関する調査・監視指導を実施

(2) 消費者教育の充実

- 学校・地域における消費者教育
- 消費者月間等イベントを通じた普及啓発

(3) 消費者被害の未然防止・救済

- HP・情報誌、マスメディアの活用など、多様な媒体による情報提供
- ◎ 消費生活センターからのお知らせをラジオ放送 ◎ 市内公共交通機関に相談窓口に関する広告を掲載
- 問題商法に関する出前講座、高齢者や若年層に対する啓発講座

(4) 消費生活相談

- 土日祝日を含め通年で専門相談員による消費者相談を実施 平成21年度相談件数 8,384件
- ◎ 相談環境を整備充実 ◎ 専門相談員を増員 ◎ 相談スキルの向上を図るための研修を実施

(5) 国・県・関係団体との連携

- 国、県等、関係機関の研修会への参加による職員のスキル向上
- NPO法人仙台・みやぎ消費者支援ネットに対する事務局スペース等の提供・自主活動の支援

(6) その他 ◎ 消費者・企業のニーズ調査 市民・企業を対象に消費生活センターの認知度等、消費者行政に関する調査を実施

3 市民アンケート結果からみた消費者の意識

調査期間 平成21年9月11日～平成21年10月16日
調査対象 満20歳以上の仙台市民 男女6,000名を無作為抽出
調査方法 郵送によるアンケート方式
有効回収件数 1,972件（有効回収率32.9%）

～消費生活で特に問題と感じていること～

- | | |
|---------------------------------|---------|
| ①食品の安全性に関する問題 | (50.5%) |
| ②食品の偽装表示の問題 | (43.1%) |
| ③高齢者の消費者被害の増加 | (35.6%) |
| ④インターネットの普及による
多様な消費者トラブルの増加 | (35.4%) |

～消費生活に関する情報の入手先～

- | | |
|------------|---------|
| ①テレビ・ラジオ | (84.5%) |
| ②新聞・雑誌・情報誌 | (82.8%) |
| ③友人などからの情報 | (39.7%) |
| ④インターネット情報 | (31.1%) |
| ⑤行政情報誌 | (29.8%) |

～仙台市の消費者行政として今後重点的におこなってほしいこと～

- | | |
|-----------------|---------|
| ①センターの相談窓口機能の強化 | (71.3%) |
| ②不適正・悪質業者への指導強化 | (70.0%) |
| ③国や関係機関との連携強化 | (48.2%) |
| ④消費生活に関する情報提供 | (45.2%) |

～消費生活について 行政はどのような対応が重要か～

- | | |
|--------------------------------|---------|
| ①不適正・悪質業者への監視・指導強化 | (88.6%) |
| ②消費者問題に関する情報提供 | (86.2%) |
| ③表示・計量の適正化、
商品サービスの安心安全性の確保 | (85.4%) |
| ④消費者被害を未然に防ぐための
制度の充実等 | (80.5%) |

※ 《重要%》 = 「非常に重要」 + 「重要」

4 消費者行政の更なる充実にむけて

○宮城県内の消費者行政の現況

宮城県の人口233万人のうち、仙台市の人口は103万人で県全体44%を占めている。

一方、県内35市町のうち、74%を占める26市町は財政規模の小さい5万人未満の自治体であり、さらに5町は人口1万未満となっている。

消費者行政については、ほとんどの自治体において、職員が複数業務を同時に担っており、平成21年以後相談窓口の開設が進んでいるものの、専門相談員を配置していない自治体が1市8町あるなど、すべての自治体が独自の消費者行政を実施することは、非常に困難な状況にある。

本市相談窓口では、近隣市町の消費者からの相談にも対応しており、また、宮城県は6箇所の県民相談センターで消費生活相談に対応している。

人口規模にみた 宮城県内の市・町		消費生活相談体制			担当職員の配置
		窓口設置の有無（H21⇒H22）	窓口の開設状況（H22）	相談員の配置状況（H20⇒H22）	
人口100万以上の市	1市	設置	通年	10⇒12名	1市のみ 本務職員を配置 他はすべて兼務職員
人口10万以上の市	2市	有 2	月～金	4⇒6名 3⇒4名	
5万以上 10万未満の市町	6市	有 5⇒6 無 1	月～金 5市1町 他は週2日 または3日	配置無し 5市町 1名配置 19市町 0⇒1名 2市町 1⇒2名 1市	
2万以上5万未満の市町	4市 9町	有 11⇒13 無 2⇒0			
1万以上2万未満の町	8町	有 6⇒7 無 2⇒1			
1万未満の町	5町	有 1⇒5 無 4⇒0	週2日1町 他は月～金	配置無し 4町 1名 1町	

○広域的な事業の促進

広域圏域を基本とする消費者支援事業の推進と国の財政支援

例) 小規模自治体への県の巡回相談 近隣市町村間の協定による相談事業
広域単位で相談員を配置・育成 相談・事故情報の収集体制を集約化

○被害防止にむけた情報提供の一元化

国によるマスメディアを活用した集中的な広報

例) 悪質商法に関するテレビスポットの放映

○不適正・悪質業者への監視・指導の強化

国・県の法執行に関する権限と役割分担の整理

例) JAS法や食品衛生法等,食品の表示に関する執行権限