

地方消費者行政及び消費者団体の活動に係る現地調査報告
(宮城県大崎市)

令和8年4月20日
内閣府消費者委員会事務局

1. 日時

令和8年3月13日(金)

<第1部>大崎市・宮城県との意見交換 13:35~15:07

<第2部>消費者団体との意見交換 15:15~16:20

2. 場所

宮城県大崎市役所本庁舎全員協議会室及び同庁舎内消費生活センター

3. 出席者

<第1部>

(大崎市)伊藤市長(挨拶のみ)、後藤市議会議長(挨拶のみ)、高橋民生部長、
今野消費生活センター長 他3名

(宮城県)長谷川環境生活部消費生活・文化課消費者相談担当課長 他1名

<第2部>

(消費者行政の充実強化をすすめる懇談会みやぎ)

石川事務局長・県生協連常務理事、佐々木県生協連事務局長

(消費者市民ネットとうほく)

鈴木理事・検討委員会委員長、野崎理事・事務局次長

(全国消費生活相談員協会東北支部)

佐々木理事・東北支部支部長

(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部)

鈴木東北支部支部長

(消費者委員会)鹿野委員長、黒木委員長代理、小野委員、善如委員

(事務局)小林事務局長、吉田審議官、江口企画官 他3名

4. 概要

第1部では、大崎市及び宮城県から消費者行政の取組状況について説明を受けた後、大崎市消費生活センターを見学し、意見交換を行った。

第2部では、消費者団体4団体からそれぞれの活動について説明を受け、意見交換を行った。主な意見等は以下のとおり。

(大崎市)

- ・高齢者の消費者被害が増加しており、相談対応だけでなく、見守りと未然防止を一体的に進めていく必要がある。
- ・消費者安全確保地域協議会を設置し、福祉部門や警察、地域関係者と連携することで、被害の早期発見・早期対応につながっている。
- ・消費者安全法に基づく地域協議会における個人情報の共有の仕組みを活用することで、見守り対象者の同意が確認しにくい事案にも対応できるようになった。
- ・地域協議会設置のみならず、弁護士による多重債務相談や、家計支援相談も実施している。消費者トラブルの未然防止や被害回復につなげるべく、消費生活サポーターの養成も進めている。
- ・一方で、広域な市域において情報を確実に届けることや、デジタルを利用しない高齢者への周知方法が課題であり、工夫を重ねていきたい。

(宮城県)

- ・県内市町村の消費生活相談体制には地域差があり、相談員未配置の自治体や開所日数が少ない自治体がある。
- ・市町村を支援するため、研修や助言体制の整備、人材バンクの設置に取り組んでいるが、相談員の人材不足が深刻である。
- ・啓発事業としては出前講座・教材作成・広報等の取組を行っている。消費者ホットラインや消費生活相談員の認知度についての県民アンケートも行った。
- ・相談員の待遇改善や人材確保に向けて、国にはより使いやすい財政支援を検討してほしい。

(消費者行政の充実強化をすすめる懇談会みやぎ)

- ・食品安全行政や消費者行政の充実強化を目指し、学習会や意見提出を通じて、消費者の声を行政に届ける活動に取り組んでいる。
- ・一方で、構成員の高齢化や若年層の参加不足といった課題が生じている。
- ・消費者団体の活動が維持されるよう、行政からも後押しや働きかけを強めてほしい。

(消費者市民ネットとうほく)

- ・適格消費者団体として、不当な契約条項や勧誘行為に対する是正申入れ・差止請求に取り組んでいるほか、学習会・広報・意見書提出等の活動も行っている。
- ・オンライン取引の拡大により問題が複雑化しており、専門的な内容の検討が課題となっている。
- ・財政基盤が脆弱で、人材確保も難しいことから、消費者団体を社会資源として位置付けるとともに、団体の活動を支える公的支援を拡充してほしい。

(全国消費生活相談員協会東北支部)

- ・協会としては週末電話相談等の活動を行っているが、通信販売や定期購入、キャッシュレス決済に関する相談が増加している。適格消費者団体としての活動も行っており、東北支部においても弁護士を交えた勉強会等を実施している。
- ・地方消費者行政の充実には消費生活相談員の存在が要であり、消費者教育や見守り・啓発の取組の重要性を強く感じているが、相談員の担い手不足が障害となっている。
- ・消費生活相談は消費者庁創設時の想定を超えるレベルで高度化・複雑化している。人件費の確保は不可欠であり、専門性の高い相談員の確保を継続できるよう、地方消費者行政強化交付金の支援メニューの柔軟化や安定的な支援を進めてほしい。

(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部)

- ・協会では消費者相談・消費者啓発・企業の消費者志向推進等の活動を行っており、東北支部では学校や地域における消費者教育・啓発活動や適格消費者団体との連携に力を入れている。
- ・若年層や高齢者向け教育のニーズは高く、学習会・ワークショップや学校への出前授業等を行っているが、団体としては人的・財政的な制約がある。
- ・行政との連携を強めることは今後も重要であり、継続的に活動できる環境整備を求めたい。

5. 配布資料

- 資料1 宮城県大崎市の紹介 他 (大崎市提出資料)
- 資料2 宮城県消費者行政関係資料 (宮城県提出資料)
- 資料3 「消費者行政の充実強化をすすめる懇談会みやぎ」からの報告 (消費者行政の充実強化をすすめる懇談会みやぎ提出資料)
- 資料4 特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく 活動報告 (消費者市民ネットとうほく提出資料)
- 資料5 消費者委員会との意見交換会 (全国消費生活相談員協会東北支部提出資料)
- 資料6 NACS 東北支部の活動紹介 (日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部提出資料)

以上