

令和2年度

秋田市消費者行政の概要

(令和元年度実績)

秋田市市民相談センター

消費生活担当

目 次

1	秋田市消費者行政の沿革	1
2	分掌事務および組織	1
	(1) 主な分掌事務（市民相談センター）	1
	(2) 組織および職員数（令和2年5月1日現在）	2
3	消費者支援関係	3
	(1) 消費生活相談	3
	(2) 多重債務相談	3
4	消費者啓発関係	4
	(1) 消費生活出前講座	4
	(2) 消費生活パネル展	4
	(3) 消費者講座	5
	(4) 金融経済講演会	5
	(5) 広報関係	6
5	消費者行政強化事業（地方消費者行政強化交付金事業）	7
	(1) 高齢者等の被害防止事業	7
	(2) 成年年齢引下げに伴う消費者教育事業	7
	(3) 消費生活相談員等レベルアップ事業	8
6	商品の適正表示関係（現地調査・立入検査）	9
7	秋田市消費生活審議会	10
8	秋田県都市消費者行政協議会	10
9	東北都市消費者行政協議会	11

10	消費生活相談各種実績	12
	(1) 消費生活相談件数の推移	12
	(2) 相談方法別・相談者居住地別件数	12
	(3) 相談者の性別・年代別等件数	13
	(4) 契約当事者の性別・年代別等件数	13
	(5) 商品およびサービス別の契約当事者年代別件数（上位20項目）	14
	(6) 商品およびサービス別（大分類）件数	15
	(7) 内容別件数	18
	(8) 販売・購入形態別件数	20
	(9) 代金の支払方法別件数	21
	(10) 相談処理結果別件数	22
	(11) 特殊詐欺の種類別件数	23
	(12) 契約金額別件数	24
11	多重債務相談実績	24
	(1) 多重債務相談件数の推移	24
	(2) 市民相談センターへの誘導件数	24

1 秋田市消費者行政の沿革

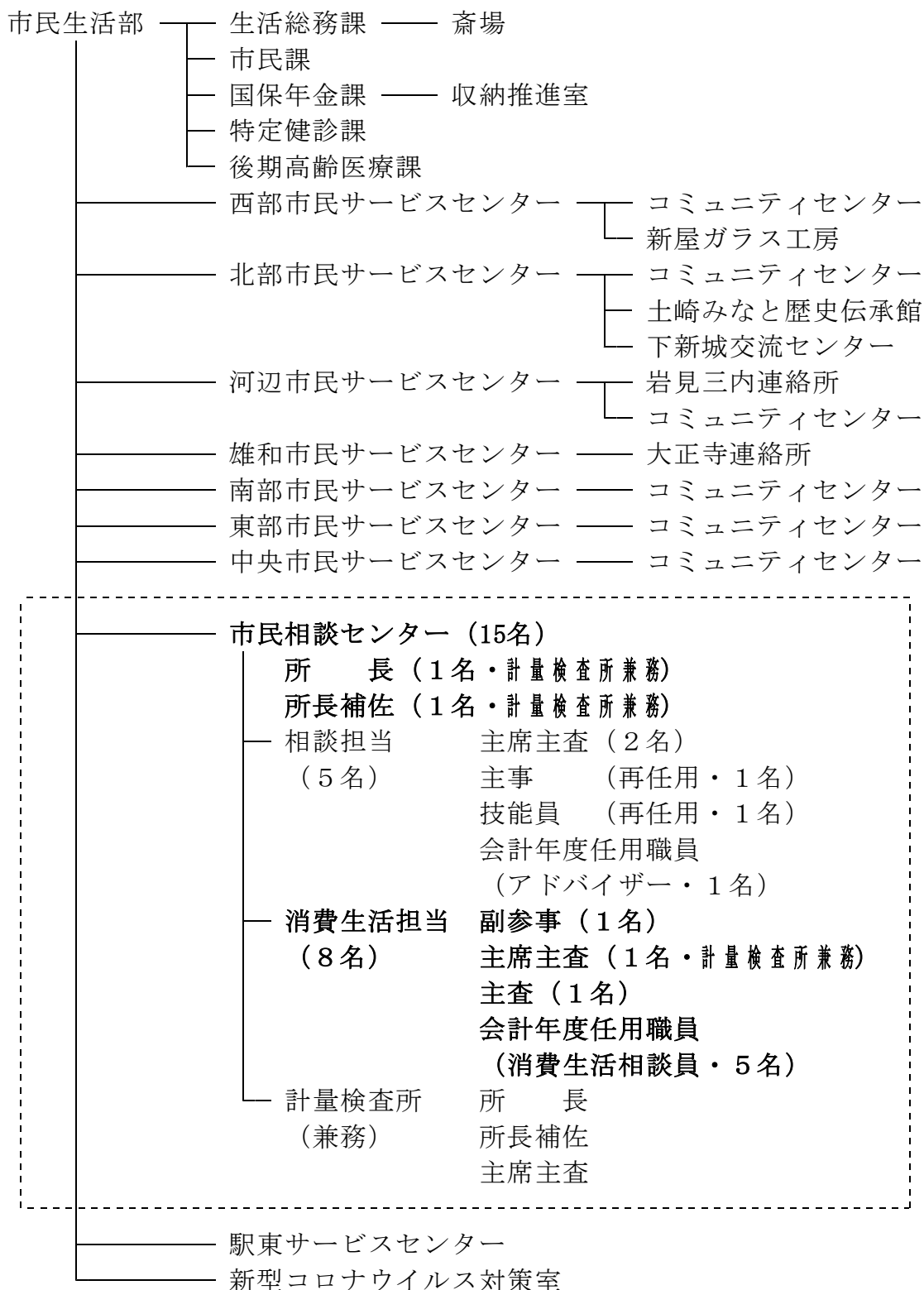
- ・ 昭和41年 2月 1日 産業部 商工課 消費生活係
- ・ 昭和42年 4月 1日 産業部 経済課 消費生活係
- ・ 昭和43年 5月 30日 消費者保護基本法（昭和43年法律第78号）施行
- ・ 昭和47年 5月 10日 産業部 商工観光課 消費生活係
- ・ 昭和50年 7月 5日 産業部 消費生活対策室
- ・ 昭和56年 6月 1日 市民生活部 消費生活対策室
- ・ 昭和61年 4月 1日 生活環境部 市民生活課 消費生活係
- ・ 平成 5年 4月 1日 市民生活部 生活課 消費生活係
- ・ 平成 8年 4月 1日 市民生活部 生活課 消費生活担当
- ・ 平成 9年 4月 1日 市民生活部 生活課 消費者センター（生活課内に設置）
- ・ 平成10年 4月 1日 秋田市消費生活条例（平成 9年秋田市条例第43号）施行
秋田市消費生活条例施行規則（平成10年秋田市規則第14号）施行
- ・ 平成16年 6月 2日 「消費者保護基本法」から「消費者基本法」へ改称（平成16年法律第70号）
- ・ 平成18年 4月 1日 市民生活部 消費者センター（生活課から独立）
- ・ 平成21年 9月 1日 消費者庁 設置
- ・ 平成23年 4月 1日 市民生活部 市民相談センター 消費生活担当
- ・ 平成28年 4月 1日 秋田市消費生活センターの組織および運営等に関する基準を定める条例（平成28年秋田市条例第21号）施行
秋田市消費生活センターの組織および運営等に関する基準を定める条例施行規則（平成28年秋田市規則第42号）施行

2 分掌事務および組織

- (1) 主な分掌事務（市民相談センター ※太字が消費生活担当分）
（秋田市行政組織規則（昭和56年秋田市規則第18号）第26条抜粋）

- ・ 市民相談に関すること。
- ・ 犯罪被害者等の支援に係る相談および総合調整に関すること。
- ・ 犯罪被害者等支援推進計画に関すること。
- ・ 市民災害保険に関すること。
- ・ **消費生活に関する相談および苦情の処理に関すること。**
- ・ **消費生活に関する知識の普及に関すること。**
- ・ **消費生活に関する情報の収集および提供に関すること。**
- ・ **消費者意識の啓発および消費者団体の育成に関すること。**
- ・ **消費生活審議会に関すること。**
- ・ **その他消費生活に関すること。**
- ・ 計量検査所に関すること。
- ・ 市民相談センターの予算経理に関すること。

(2) 組織および職員数（令和2年5月1日現在）



3 消費者支援関係

(1) 消費生活相談

事業者と消費者との間に生じた苦情等について、消費生活相談員5名が消費者の相談を受け付ける。

[令和元年度実施状況]

相談件数 1,818件

※詳細については、「10 消費生活相談各種実績」を参照

(2) 多重債務相談

多重債務を解決するための、第一歩を踏み出す機会を市民に提供する。

また、自治体の窓口には、潜在的な多重債務者の掘り起こしと丁寧な対応が求められていることから、関係課所室との連携強化と相談体制の充実を図る。

[令和元年度実施状況]

・相談件数 147件

※詳細については、「11 多重債務相談実績」を参照

・庁内連携事業

福祉総務課（生活支援担当）など、庁内の関係する19課所室に「多重債務相談啓発ちらし」を配布して、市民相談センターへの誘導協力を依頼した。

・お金の困りごと無料相談会（多重債務無料相談会）

9月から12月までの「多重債務者相談強化キャンペーン2019」に合わせ、秋田弁護士会および秋田県司法書士会の協力を得て、多重債務を解決するための機会を提供した。

○1回目 日 時 令和元年10月16日（水）午後1時～午後4時
場 所 市民相談センター内相談室（本庁舎1階）
相談者数 5名

○2回目 日 時 令和元年10月19日（土）午後1時～午後4時
場 所 中央市民サービスセンター洋室2・3
（本庁舎3階）
相談者数 4名

4 消費者啓発関係

(1) 消費生活出前講座

市民が安全で快適な消費生活を営むことができるよう、必要な情報等を提供するため、消費生活相談員を各地域等に派遣する。

[令和元年度実施状況]

- ・実施回数 70回
(内訳) 老人クラブ等 28回 町内会 16回
学校 2回 その他 24回

- ・延べ参加者数 2,268名

(2) 消費生活パネル展

安全で快適な消費生活を営むために、必要な最新情報を提供し、悪質商法などに対する注意喚起を行う。

[令和元年度実施状況]

・ 1回目

毎年5月の「消費者月間」に合わせて実施した。

統一テーマ

「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない 2019～」

期 間 令和元年5月20日(月)～同月31日(金)

場 所 市民ホール(本庁舎1階)

内 容 ○消費生活パネルの展示

「最近の悪質商法について」

「フィッシング詐欺にあわないために」

「増えてます!はがきによる架空請求!!」

○消費生活に関するちらしの設置

○消費者問題啓発用ののぼり旗の設置

・ 2回目

秋田市立中央図書館明德館と連携したコラボ展示を実施した。

期 間 令和元年12月3日(火)～同月22日(日)

場 所 秋田市立中央図書館明德館内展示スペース

内 容 ○消費生活パネルの展示

「最近の悪質商法について」

「フィッシング詐欺にあわないために」

「増えてます!はがきによる架空請求!!」

○消費生活に関するちらしの設置

○消費者問題関連図書の展示および貸出し

(3) 消費者講座

毎年5月の「消費者月間」に合わせ、消費生活に密着したテーマを取上げ、安全・安心な消費生活への意義を高めることができるよう、啓発等を目的とした講座を行う。

[令和元年度実施状況]

日 時 令和元年5月24日（金）午後1時30分～午後3時40分
場 所 中央市民サービスセンター洋室4（本庁舎3階）
参加者数 29名
内 容 ○「消費が変わる!? 消費税軽減税率のポイント
～これは8%?10%?～」
講師 財務省主税局税制第二課
課長補佐 加藤博之氏
○「あなたも狙われている!?
特殊詐欺・悪質商法のあれこれ」
講師 市民相談センター
消費生活相談員 石塚かよ子

(4) 金融経済講演会

暮らしに役立つ金融経済情報提供の一環として、金融・経済に関する正しい知識を習得し、消費者トラブルを未然に防止できるよう、金融教育の必要性を広く伝える。

[令和元年度実施状況]

日 時 令和元年10月5日（土）午後1時30分～午後3時
場 所 文化会館小ホール
参加者数 271名
内 容 「人生を楽しくする方程式」
講師 数学者・大道芸人 ピーター・フランクフルト氏
共 催 秋田県金融広報委員会・秋田県生活センター

(5) 広報関係

広報あきた、秋田市広報板、ツイッター、フェイスブック等を活用して啓発、注意喚起等を行うとともに、テレビおよびラジオの市政番組を制作して広報活動を行う。

[令和元年度実施状況]

- ・「広報あきた」に啓発関係の記事を掲載した（9回）。

- ・緊急の情報提供について、秋田市広報板、ツイッター等に掲載した（秋田市広報板 5回・ツイッター 21回・フェイスブック 1回）。

- ・啓発関係事業の案内をデジタルサイネージで配信した（3回）。

- ・市政テレビ番組（秋田放送・秋田朝日放送）で、詐欺の手口「アポ電」の注意喚起に関する番組を2回放送した。
 - 令和元年5月26日（日） 1回
 - 令和元年5月29日（水） 1回

- ・市政ラジオ番組（秋田放送・エフエム秋田）で、詐欺の手口「アポ電」の注意喚起に関する番組を2回放送した。
 - 令和元年5月6日（月） 1回
 - 令和元年5月7日（火） 1回

- ・「施設見学会」（広報広聴課）、「子育て応援団すこやかあきた2019」（子ども総務課）、「フレッシュマンのつどい」（企業立地雇用課）等において、ちらし、冊子等を配布した。

5 消費者行政強化事業（地方消費者行政強化交付金事業）

(1) 高齢者等の被害防止事業

消費者トラブルに関する情報を自ら収集できない高齢者や、認知症等により判断力が不十分な高齢者などを消費者被害から守る。

[令和元年度実施状況]

高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見および被害拡大の防止を図るため、関係機関や老人クラブ等に消費生活出前講座の開催案内（リーフレット等）を送付し、消費生活出前講座を実施した。

○老人クラブ等 28回

○関係機関 5回（地域包括支援センター、社会福祉協議会 ほか）

(2) 成年年齢引下げに伴う消費者教育事業

民法改正による成年年齢引下げに対応するため、これらの知識を有する教員、消費生活相談員を養成し、中高生および保護者を対象とした消費者教育を行う。

[令和元年度実施状況]

- ・秋田市教育研究所が主催する「平成31年度家庭科、技術・家庭科（家庭分野）研修会」において、消費生活相談員が模擬授業を行った。

日 時 令和元年7月31日（水）午後3時15分～午後4時15分

場 所 秋田市教育研究所第3研修室（4階）

参加者数 19名

内 容 成年年齢引下げに伴う消費者教育事業

消費生活についての指導の実際

「中学生にみられる消費者トラブル」

- ・高校生・大学生を対象に消費生活出前講座を実施した。

○秋田栄養短期大学

日 時 令和元年11月22日（金）午前10時40分～午後0時10分

参加者数 85名（1・2年生・教員・職員）

内 容 SNS活用上のマナーや注意点

安全な利用方法とトラブル防止

○秋田市立御所野学院高等学校

日 時 令和2年1月24日（金）午後2時30分～午後3時20分

参加者数 140名（全校生徒・職員）

内 容 ネットトラブルに遭わないように！

(3) 消費生活相談員等レベルアップ事業

消費生活相談員等が国の指定する研修会に参加して、多様化・複雑化する消費者問題について、正確かつ分かりやすい情報を消費者へ提供する。

[令和元年度実施状況]

関係研修への参加（国の指定研修・国民生活センター主催）

※市民相談センター消費生活相談員および行政職員1名ずつ出席

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和元年5月13日（月）～同月14日（火）

内 容 若者に多い消費者トラブルに関する講座

○消費者教育に携わる講師養成講座

開催日 令和元年6月17日（月）～同月19日（水）

内 容 小学生・中学生向けの講座を実施するための講師養成講座

○消費者教育に携わる講師養成講座

開催日 令和元年7月17日（水）～同月19日（金）

内 容 高校生・大学生向けの講座を実施するための講師養成講座

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和元年9月2日（月）～同月3日（火）

内 容 キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブルに関する講座

○消費生活相談員研修

開催日 令和元年10月9日（水）～同月11日（金）

内 容 消費生活相談業務を行うための基礎知識、技法等の研修

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和元年10月31日（木）～同年11月1日（金）

内 容 インターネット取引の仕組みと消費者トラブルに関する講座

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和元年11月14日（木）～同月15日（金）

内 容 旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブルに関する講座

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和2年2月5日（木）～同月7日（金）

内 容 商品の安全・品質等の消費者トラブルに関する講座

○消費生活相談員研修 専門・事例講座

開催日 令和2年2月12日（水）～同月14日（金）



内 容 土地・住宅関連の消費者トラブルに関する講座

6 商品の適正表示関係（現地調査・立入検査）

違法な販売や陳列の防止を目的として、店舗への立入・検査を行う。また、指定品目の表示・マークの確認および販売業者に対する指示を行う。

[令和元年度実施状況]



・消費生活用製品安全法

実施事業所数	6 事業所
検査品目名	乳幼児用ベッド・ライター・石油給湯器 石油ふろがま・石油ストーブ
検査機種数	137 機種
検査結果	違反なし
表示が必要なマーク	 

・家庭用品品質表示法

実施事業所数	3 事業所
検査品目名	カーテン・台所用容器等・ジャー炊飯器・鍋
検査点数	1,772 点
検査結果	違反なし
表示すべき事項	(省略)

・電気用品安全法

実施事業所数	3 事業所
検査品目名	直流電源装置・リチウムイオン蓄電池
検査機種数	264 機種
検査結果	違反なし
表示が必要なマーク	 

7 秋田市消費生活審議会

秋田市消費生活条例（平成9年秋田市条例第43号）に基づく市長が委嘱する諮問機関である。

- ・市長の諮問に応じ、次の事項について調査審議する。
 - 秋田市消費生活条例第18条の規定による、事業者と消費者間の不適正な取引行為の指定に関する事。
 - 同第22条の規定による、事業者の公表に関する事。
 - 同第29条の規定による、消費者と事業者間の訴訟援助に関する事。
 - 消費生活に関する重要事項に関する事。
- ・秋田市消費生活条例第28条の規定による、消費者等からの苦情に係る紛争解決のあっせんおよび調停を行う。
- ・消費生活に関する重要事項について、市長に意見を述べる事。

[令和元年度実施状況]

令和元年度秋田市消費生活審議会

日 時 令和元年7月18日（木）午後2時～午後3時30分

場 所 中央市民サービスセンター洋室4（本庁舎3階）

出席者数 19名

- 案 件
- ・平成30年度消費生活関係事業および消費生活相談等の報告について
 - ・令和元年度消費生活関係事業の計画について

8 秋田県都市消費者行政協議会

秋田県内の都市（13市）における消費者行政の諸問題について、情報の交換と相互の連絡協調を行い、もって消費者行政の円滑かつ効果的推進に寄与することを目的として昭和45年に発足した。

なお、当該協議会の会長は秋田市市民相談センター所長、当該協議会事務局は秋田市市民相談センターが担っている。

[令和元年度実施状況]

- ・秋田県都市消費者行政協議会総会（文書会議）

期 間 令和元年7月1日（月）から同月12日（金）まで

参加市 13市

- ・秋田県都市消費者行政協議会研修会

日 時 令和元年8月29日（木）午後1時30分～午後3時

場 所 中央市民サービスセンター音楽室（本庁舎3階）

出席者数 25名（12市）

内 容 「キャッシュレス決済とキャッシュレス・消費者ポイント還元制度の概要について」

講師 中小企業診断士 森田 昇 氏

9 東北都市消費者行政協議会

東北地区の都市（76市）における消費者行政の諸問題について、情報の交換と相互の連絡協調を行い、もって消費者行政の円滑かつ効果的推進に寄与することを目的として昭和44年に発足した。

なお、当該協議会の会長は仙台市長、当該協議会事務局は仙台市消費生活センターが担っている。

[令和元年度実施状況]

・東北都市消費者行政協議会理事会

開催日 令和元年5月17日（金）

場 所 宮城県仙台市

出席者 市民相談センター所長

・東北都市消費者行政協議会総会および研修会

開催日 令和元年7月26日（金）

場 所 福島県福島市

内 容 ○研修会 「地方消費者行政の充実・強化に向けて」

講師 消費者庁地方協力課

課長補佐 梅田政徳氏

○研究会 「東北における消費者行政の取組事例について」

助言者 消費者庁地方協力課

課長補佐 梅田政徳氏

出席者 市民相談センター行政職員 1名

・東北都市消費者行政協議会担当者研修会

開催日 令和元年11月7日（木）～同月8日（金）

場 所 宮城県仙台市

内 容 ○「消費生活相談の必要性や目的、心構えについて」

講師 東京経済大学現代法学部 教授 村 千鶴子氏

○「消費者契約法や特定商取引法に関する相談事例・対応のポイント」

講師 池本法律事務所 弁護士 池本誠司氏

出席者 市民相談センター消費生活相談員 1名

10 消費生活相談各種実績

(1) 消費生活相談件数の推移

(単位：件、%)

年 度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
件 数	1,818	1,682	1,671	1,721	2,011
増減件数	136	11	△ 50	△ 290	62
対前年増減率	8.1	0.7	△ 2.9	△ 14.4	3.2

※令和元年度の相談件数は、1,818件で、平成30年度より136件増加した。

(2) 相談方法別・相談者居住地別件数

(単位：件、%)

No.	項 目	元年度		30年度		対前年 増減率	
		件 数	構成比	件 数	構成比		
1	相談方法	来 訪	373	20.5	361	21.4	3.3
		電 話	1,441	79.3	1,308	77.8	10.2
		文 書	4	0.2	13	0.8	△ 69.2
2	相談者の居住地	秋田市	1,748	96.1	1,581	94.0	10.6
		秋田市以外	70	3.9	101	6.0	△ 30.7
総 件 数		1,818	100.0	1,682	100.0	8.1	

※相談方法は、「電話」による相談が1,441件で、全体の8割近くを占めている。

(3) 相談者の性別・年代別等件数

(単位：件、%)

性別等 \ 年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体等	不明	計	構成比
男性	4	38	65	107	105	142	187	-	5	653	35.9
女性	6	60	79	145	238	238	287	-	9	1,062	58.4
団体等	-	-	-	-	-	-	-	100	-	100	5.5
不明	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0.2
合計	10	98	144	252	343	380	474	100	17	1,818	
構成比	0.5	5.4	7.9	13.9	18.9	20.9	26.1	5.5	0.9	100.0	

※相談者は、「70歳以上女性」が287件で最も多く、次に「50歳代女性」および「60歳代女性」の238件である。

※性別では、女性が1,062件で、男性の653件より409件多かった。

(4) 契約当事者の性別・年代別等件数

(単位：件、%)

性別等 \ 年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体等	不明	計	構成比
男性	16	57	77	108	100	170	220	-	34	782	43.0
女性	15	78	68	106	172	182	314	-	22	957	52.6
団体等	-	-	-	-	-	-	-	36	-	36	2.0
不明	1	-	-	1	-	-	-	-	41	43	2.4
合計	32	135	145	215	272	352	534	36	97	1,818	
構成比	1.8	7.4	8.0	11.8	14.9	19.4	29.4	2.0	5.3	100.0	

※契約当事者は、「70歳以上女性」が314件で最も多く、次に「70歳以上男性」の220件である。

※性別では、女性が957件で、男性の782件より175件多かった。

(5) 商品およびサービス別の契約当事者年代別件数（上位20項目）

（単位：件）

順位	商品・役務名 （上位20項目）	元年度	年代別内訳						団体 等	不明	30年度
			20歳代 以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上			
1	商品一般	168	8	5	9	14	31	79	1	21	244
2	フリーローン・サラ金	148	11	21	26	37	24	23	0	6	169
3	相談その他	121	3	5	11	27	23	41	7	4	101
4	光ファイバー	91	2	5	6	6	29	40	2	1	54
5	社会保険	82	0	0	2	16	32	30	0	2	28
6	他の健康食品	72	13	8	10	15	11	14	0	1	36
7	賃貸アパート	61	11	11	6	11	6	12	1	3	57
8	他のデジタルコンテンツ	54	11	4	11	11	10	4	2	1	71
9	金融関連サービスその他	44	0	0	4	10	10	18	1	1	12
10	住宅ローン	25	2	4	4	6	2	6	0	1	11
10	携帯電話サービス	25	1	0	3	8	3	9	0	1	23
12	債権回収	22	3	1	2	0	3	9	1	3	12
13	デジタルコンテンツ	20	2	4	1	2	4	6	0	1	48
13	相続	20	0	1	2	1	6	8	0	2	14
15	普通・小型自動車	19	2	4	4	1	3	2	0	3	9
15	普通生命保険	19	0	1	1	4	1	11	0	1	8
17	電気	18	0	1	3	2	3	7	2	0	19
17	借家	18	0	1	4	3	4	6	0	0	8
17	修理サービス	18	1	1	0	1	2	11	2	0	17
20	役務その他サービス	17	4	2	0	2	2	7	0	0	15
小 計		1,062	74	79	109	177	209	343	19	52	956
その他の商品・役務		756	93	66	106	95	143	191	17	45	726
合 計		1,818	167	145	215	272	352	534	36	97	1,682

※平成30年度に比べ令和元年度に著しく増加した相談は、「社会保険」の82件（54件増加）、「光ファイバー」の91件（37件増加）であった。「社会保険」は、市役所職員を名乗る保険料の還付金詐欺、「光ファイバー」は、光回線契約トラブルの相談が増加したことによるものである。なお、どちらも60歳代以上に集中している。

※令和元年度で最も多い相談は「商品一般」の168件で、はがきによる架空請求の相談が多い。なお、架空請求の相談は、60歳代以上に集中している。

※「フリーローン・サラ金」の相談は148件で、平成30年度から21件減少したが、多重債務相談のほか、融資の勧誘、完済後の過払い金請求などの相談が多かった。なお、多重債務の相談内容としては、低収入・収入減少による生活費や教育費の相談、銀行ローン、住宅ローンなどの借金返済の相談、商品やサービス購入による相談などがあり、相談内容は多岐にわたる。

※「相談その他」121件の主な相談は、不審な電話・訪問者・メールのほか、家族や近隣住民との生活トラブルに関する相談が多い。

(6) 商品およびサービス別（大分類）件数

(単位：件、%)

商品別分類 (大分類)	元年度		30年度		対前年 増減率	元年度の主な商品・サービス
	件数	構成比	件数	構成比		
A. 商品一般	168	9.2	244	14.5	△ 31.1	訴状通知、不審な電話・メール
B. 食料品	124	6.8	110	6.5	12.7	健康食品、ダイエットサプリメント、海産物
C. 住居品	43	2.4	33	2.0	30.3	布団、エアコン、ストーブ
D. 光熱水品	28	1.5	28	1.6	0.0	電気、水道、プロパンガス、灯油
E. 被服品	67	3.7	46	2.7	45.7	婦人洋服、アクセサリー、バッグ
F. 保健衛生品	80	4.4	53	3.2	50.9	化粧品、配置薬、美顔器
G. 教養娯楽品	89	4.9	70	4.2	27.1	新聞、スマートフォン、パソコン、健康関連器具
H. 車両・乗り物	38	2.1	24	1.4	58.3	新車、中古車
I. 土地・建物・設備	43	2.4	25	1.5	72.0	賃貸アパート・マンション、中古住宅、太陽光発電
J. 他の商品	0	0.0	3	0.2	皆減	
商品計	680	37.4	636	37.8	6.9	
K. クリーニング	3	0.2	2	0.1	50.0	ダウンコート、ジャンパー、スラックス
L. レンタル・リース・賃借	88	4.8	82	4.9	7.3	賃貸アパート・マンション、借家、駐車場
M. 工事・建築・加工	29	1.6	33	2.0	△ 12.1	住宅リフォーム、屋根・外壁、新築住宅
N. 修理・補修	20	1.1	17	1.0	17.6	布団、屋根、水道
O. 管理・保管	1	0.1	3	0.2	△ 66.7	墓の管理費
P. 役務一般	7	0.4	3	0.2	133.3	複合サービス会員
Q. 金融・保険サービス	286	15.7	245	14.6	16.7	サラ金、住宅ローン、クレジットカード
R. 運輸・通信サービス	285	15.7	322	19.1	△ 11.5	光回線卸、架空請求、アダルトサイト、情報商材
S. 教育サービス	3	0.2	5	0.3	△ 40.0	学習塾、学習教材
T. 教養・娯楽サービス	25	1.4	21	1.2	19.0	コンサート等チケット、航空券
U. 保険・福祉サービス	124	6.8	81	4.8	53.1	保険料還付金詐欺、エステ、雇用保険
V. 他の役務	65	3.5	54	3.2	20.4	冠婚葬祭互助会、パソコンセキュリティソフト、求人広告
W. 内職・副業・ねずみ講	5	0.3	5	0.3	0.0	在宅ワーク、情報商材
X. 他の行政サービス	17	0.9	23	1.4	△ 26.1	国のアンケート、確定申告
役務計	958	52.7	896	53.3	6.9	
Z. 他の相談	180	9.9	150	8.9	20.0	相続、不審な電話、生活困窮
合計	1,818	100.0	1,682	100.0	8.1	

※「商品別分類（大分類）」は、国民生活センターの共通分類による。

※商品別分類（大分類）の説明

商品別分類	主 な 事 例
A. 商品一般	商品関連であることが明確であるが、以下の「B. 食料品」から「J. 他の商品」までのいずれかであるかを特定できない、又は特定する必要のないもの
B. 食料品	飲食に供される商品
C. 住居品	主として家事に使用するものと住宅内に置いて使用するもので、趣味、教養、娯楽等の目的より、生活必需品としての要素が強い商品（例：食器・冷暖房機器・家具等）
D. 光熱水品	電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品および水道水等の水。供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む。
E. 被服品	衣類とその付属品等で、身に着けて使用するものおよびそれらを作るための生地、糸等の服飾材料
F. 保健衛生品	身体を清潔にし、美化し、又は健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品
G. 教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品（例：パソコン・電話機・スポーツ用品等）
H. 車両・乗り物	人又は物を運搬するために屋外で使用するもの。原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカー等のように人力で移動させるものを含む。
I. 土地・建物・設備	宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大掛かりな住宅設備
J. 他の商品	商品のうち、上記「B. 食料品」から「I. 土地・建物・設備」までの各項目に該当しないもの
K. クリーニング	クリーニング業者に被服品、じゅうたん、カーテン等のクリーニングを依頼する場合
L. レンタル・リース・賃借	商品を賃貸借する場合（不動産の場合は、使用賃借も含む。）
M. 工事・建築・加工	不動産の請負工事、動産の加工請負（例：新築工事・増改築工事・リフォームサービス・仕立てサービス等）
N. 修理・補修	品物を修理・保守してもらう場合（自分で行った修理等は含まない。）
O. 管理・保管	品物の管理および保管をしてもらう場合
P. 役務一般	役務関連であることが明確であるが、以下の「Q. 金融・保険サービス」から「X. 他の行政サービス」までのいずれかであるかを特定できない、又は特定する必要のないもの
Q. 金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券、金融派生商品および融資・振込・送金等の金融サービス

商品別分類	主 な 事 例
R. 運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス
S. 教育サービス	学校教育、補習教育およびそれらの関連活動
T. 教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務（例：旅行・宿泊サービス等）
U. 保険・福祉サービス	保険・衛生を保つために受ける役務、身体を美化するために受ける役務および福祉サービス
V. 他の役務	サービス業のうち、上記の「Q. 金融・保険サービス」から「U. 保険・福祉サービス」までの各項目に該当しないもの（例：外食・冠婚葬祭等）
W. 内職・副業・ねずみ講	営利を目的とする販売・契約行為のうち、上記の「A. 商品一般」から「V. 他の役務」までのいずれにも該当せず、かつ消費者問題の範ちゅうにあると考えられるもの
X. 他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない事案で、相手方が行政機関である場合
Z. 他の相談	『売手対買手』という図式をもたないもの（例：家庭管理・相隣関係・慣習・しきたり・相続等）

(7) 内容別件数

(単位：件、%)

内容別分類	元年度		30年度		対前年 増減率
	件数	構成比	件数	構成比	
01. 安全・衛生	76	4.2	82	4.9	△ 7.3
02. 品質・機能・役務品質	137	7.5	162	9.6	△ 15.4
03. 法規・基準	83	4.6	67	4.0	23.9
04. 価格・料金	160	8.8	145	8.6	10.3
05. 計量・量目	1	0.1	1	0.1	0.0
06. 表示・広告	172	9.5	150	8.9	14.7
07. 販売方法	419	23.0	420	25.0	△ 0.2
08. 契約（解約）	1,387	76.3	1,315	78.2	5.5
09. 接客対応	198	10.9	240	14.3	△ 17.5
10. 包装・容器	3	0.2	1	0.1	200.0
11. 施設・設備	0	-	6	0.4	皆減
12. 買物相談	1	0.1	1	0.1	0.0
13. 生活知識	0	-	0	-	-
14. その他	9	0.5	0	-	皆増
合計	2,646		2,590		2.2
相談件数	1,818		1,682		8.1

※内容別件数は複数選択で、構成比は相談件数に対するものである。

※「内容別分類」は、国民生活センターの共通分類による。

※件数が最も多かったのは「契約（解除）」の1,387件で、はがきによる架空請求、光回線契約トラブルなどの相談が多く、全体の76.3%を占めている。

※内容別分類の説明

内容別分類	主 な 事 例
01. 安全・衛生	身体、生命の被害およびそのおそれのある事故・火災・発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等の一般的安全性など、安全および衛生に関する相談
02. 品質・機能 ・役務品質	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談（例：「効果があるか」・「品質をテストしてほしい」・「成分を知りたい」等）
03. 法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格など、規定された一定の標準に関する相談（法令、消費者保護条例等の条例、クリーニング賠償基準、登記、税金等も含む。）
04. 価格・料金	商品の価格および利用料、使用料など役務の対価に関する相談（商品販売価格、買取価格のほか、二重価格や金利に関する相談も含む。）
05. 計量・量目	商品の計量方法、計量・量目およびそれらの不足に関する相談
06. 表示・広告	商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談（例：品質表示・製造年月日・賞味期間・新聞広告・テレビ広告等）
07. 販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談
08. 契約（解約）	犯罪行為としての契約・解約に関する相談等（取引自体以外の品質等に問題がある場合を除く。また、「01.安全・衛生」から「06.表示・広告」まで、「09.接客対応」から「11.施設・設備」までの相談を除く。）
09. 接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談
10. 包装・容器	商品に付随する包装、容器に関する相談（例：過大包装、容器の安全性等）
11. 施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等の相談
12. 買物相談	商品・役務の購入に先立ち、情報収集する目的の相談
13. 生活知識	商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウを問う相談（例：調理方法・保管方法等）
14. その他	上記の「01.安全・衛生」から「13.生活知識」までのいずれにも含まれない内容の相談（例：「連絡先を知りたい」・「業界団体を知りたい」等）

(8) 販売・購入形態別件数

(単位：件、%)

No.	販売方法	元年度	30年度	対前年 増減率	元年度の主な商品
1	店舗購入	618	548	12.8	フリーローン・サラ金、賃貸アパート、携帯電話サービス
2	訪問販売	110	97	13.4	新聞、屋根外壁等工事、公共放送受信料、生命保険
3	通信販売	418	361	15.8	健康食品、オンラインゲーム、化粧品
4	マルチ商法	26	11	136.4	化粧品、ネットワークビジネス
5	電話勧誘販売	142	132	7.6	光卸回線、電気
6	ネガティブ・オプション	0	1	皆減	
7	訪問購入	6	14	△ 57.1	訪問買取（貴金属・不用品）
8	その他無店舗販売	9	6	50.0	過払い金、健康器具
9	不明・無関係	489	512	△ 4.5	還付金詐欺、個人間の借金、マイナンバー、生活相談
合 計		1,818	1,682	8.1	

※店舗購入（618件）、通信販売（418件）、電話勧誘販売（142件）が上位を占めている。

※販売方法の説明

販売方法	主な事例
1 店舗購入	店舗で購入を行うもの
2 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
3 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
4 マルチ商法	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
5 電話勧誘販売	業者が消費者に電話をかけ、又は特定のやり方で電話をかけさせ、その電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの
6 ネガティブ・オプション	購入申込がないのに、商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの
7 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（不要品の買取等）を行うもの
8 その他無店舗販売	露店・屋台店など、2日以上展示販売

(9) 代金の支払方法別件数

(単位：件、%)

No.	支払方法別		元年度		30年度		対前年 増減率
			件数	構成比	件数	構成比	
1	信用 供与 無	即時払い	738	40.6	718	42.7	2.8
		前払式割賦販売	0	0.0	0	0.0	0.0
		前払式特定取引	4	0.2	5	0.3	△ 20.0
		他の前払式	29	1.6	21	1.2	38.1
		不明・無回答	11	0.6	0	0.0	皆増
		計	782	43.0	744	44.2	5.1
2	信用 供与 有	自社割賦	14	0.8	9	0.5	55.6
		包括信用	87	4.8	57	3.4	52.6
		個別信用	40	2.2	26	1.5	53.8
		ローン提携販売	0	0.0	0	0.0	0.0
		2か月内払い	143	7.9	77	4.6	85.7
		他の販売信用	1	0.1	1	0.1	0.0
		不明・無回答	3	0.1	1	0.1	200.0
		計	288	15.9	171	10.2	68.4
3	借金契約	195	10.7	209	12.4	△ 6.7	
4	不明・無関係	553	30.4	558	33.2	△ 0.9	
合計		1,818	100.0	1,682	100.0	8.1	

※支払方法別の「即時払い」には、架空請求や不当請求も含まれており、全体の40.6%に当たる738件であった。

※クレジットやローン等の「信用供与有」は288件（15.9%）で、サラ金やヤミ金融、クレジット会社等からの「借金契約」は195件（10.7%）であった。

(10) 相談処理結果別件数

(単位：件、%)

相談処理結果	元年度		30年度		対前年 増減率
	件数	構成比	件数	構成比	
1 他機関紹介	1	0.1	0	0.0	皆増
2 助言（自主交渉）	1,058	58.1	1,005	59.7	5.3
3 その他情報提供	553	30.4	505	30.0	9.5
4 あっせん解決	178	9.8	143	8.5	24.5
5 あっせん不調	9	0.5	13	0.8	△ 30.8
6 処理不能	9	0.5	10	0.6	△ 10.0
7 処理不要	10	0.6	6	0.4	66.7
8 継続中	0	0.0	0	0.0	0.0
合計	1,818	100.0	1,682	100.0	8.1

※相談処理結果の説明

No.	相談処理結果	内 容
1	他機関紹介	市民相談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
2	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
3	その他情報提供	市民相談センターの業務範囲内の相談だが、助言（自主交渉）やあっせんには該当せず、問題解決に役立つ知識や情報を提供したもの
4	あっせん解決	あっせんの結果、解決がみられたもの
5	あっせん不調	あっせんにも関わらず、解決をみななかったもの
6	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
7	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

(11) 特殊詐欺の種類別件数

(単位：件)

No.	類 型	元年度	30年度	元年度の主な内容
1	オレオレ詐欺	1	0	成り済まし
2	架空請求詐欺	95	250	民事訴訟裁判通知、有料サイト利用料金
3	融資保証金詐欺	1	0	生活資金融資
4	還付金詐欺	63	20	保険料、医療費
5	劇場型詐欺（金融商品等取引）	1	3	証券
6	ギャンブル必勝法詐欺	1	2	競馬
7	出会い系サイト詐欺	9	15	賞金、出会い系サイト
8	その他詐欺	11	26	アダルトサイト、個人情報、副業サイト
合 計		182	316	

※特殊詐欺の相談件数は182件で、平成30年度より134件減少した。

※架空請求詐欺は95件で、平成30年度より155件減少した。これは、「訴訟最終告知のお知らせ」等のはがきが届いたことによる相談が減少したことによるものである。

※還付金詐欺は63件で、平成30年度より43件増加した。これは、市役所職員などになりすまし、保険料の還付等に必要な手続を装って、ATMを操作させて振り込ませる相談が増加したことによるものである。

※特殊詐欺182件のうち、10件の2,711千円については、架空・不当な請求を未然に防止した。

(12) 契約金額別件数

(単位：件)

No.	区 分	元年度		30年度	
		総 数	うち回復 (クーリング・オフ)	総 数	うち回復 (クーリング・オフ)
1	0円	0	0 (0)	0	0 (0)
2	～千円未満	27	4 (1)	23	2 (0)
3	～1万円未満	153	16 (1)	99	10 (2)
4	～5万円未満	218	34 (5)	139	28 (6)
5	～10万円未満	33	5 (0)	49	8 (1)
6	～50万円未満	119	16 (3)	125	12 (0)
7	～100万円未満	58	6 (0)	64	3 (0)
8	～500万円未満	97	4 (1)	88	4 (1)
9	～1千万円未満	15	0 (0)	11	0 (0)
10	～1千万円以上	17	0 (0)	10	0 (0)
11	無回答	1,081	17 (0)	1,074	5 (0)
	合 計	1,818	102 (11)	1,682	72 (10)

※受け付けた相談 (1,818件) で把握できた契約金額は、836,971千円であった。そのうちの102件については、あっせん交渉等により支払済み金9,039千円を回復させた。

※あっせん交渉等により回復した102件のうち、クーリング・オフの適用が11件、1,426千円であった。

11 多重債務相談実績

(1) 多重債務相談件数の推移

(単位：件、%)

年 度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
件 数	147	169	191	168	174
増減件数	△ 22	△ 22	23	△ 6	—
対前年増減率	△ 13.0	△ 11.5	13.7	△ 3.4	—

※令和元年度の多重債務相談件数は147件で、平成30年度より22件減少した。

(2) 市民相談センターへの誘導件数

(単位：件)

年 度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
庁内関係課所室	32	28	42	28	39
広 報 等	13	18	21	9	12
そ の 他	4	9	10	1	3
合 計	49	55	73	38	54

※庁内の関係課所室から誘導された相談件数は32件で、福祉総務課 (生活支援担当) から15件、保護第一課・保護第二課から12件などであった。

※広報等の13件は、「多重債務相談啓発ちらし」や「市民便利帳」を確認した相談者が多かった。

※その他の4件は、社会福祉協議会、病院 (医療相談担当) 等からの誘導であった。