

# 石川県内自治体の消費者行政調査報告

2008年11月

石川県消費者団体連絡会

## I. 調査の概要

### 1. 調査の目的

石川県は、2004年度旧条例を改正し「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」を制定しました。一方では、自治体の合併が進み、消費者行政にも影響が予想されました。こうした中で石川県消費者団体連絡会は、県内各自治体（10市）の消費者行政の変化を把握するため、04年度より各自治体にアンケートをお願いしました。

今年度調査の特徴は、石川県の平成22年消費生活相談室の廃止に伴う、各自治体の対応について昨年度に引き続きお聞きしたことです。

### 2. 調査の実施要領

(1) 調査対象：県内10市（加賀・小松・能美・白山・金沢・かほく・羽咋・七尾・輪島・珠洲）の消費者行政窓口

(2) 調査主体：石川県消費者団体連絡会

(3) 調査方法：2008年8月に石川県消費者団体連絡会の役員が、各自治体の消費者行政窓口を訪問しアンケートへの協力要請をした。アンケートは8月末までに返送していただいた。

(4) 調査事項：

①消費者行政担当職員数、②消費者行政決算（予算）、③予算の増減理由、④一般会計決算（予算）の推移、⑤各自治体人口の推移、⑥消費者団体への支援、⑦消費生活相談員の1週間当たりの延べ配置人数の推移、⑧年間相談受付数の推移、⑨相談で各自治体に対応した件数と県（生活支援センター等）に対応を要請した件数、⑩県に対応を依頼した理由、⑪県の消費生活相談室廃止に伴う各自治体への影響や対策・要望、⑫消費者の教育・啓発事業、⑬各自治体の消費者行政の特徴等

(注) 消費者行政決算（予算）には、相談・啓発、消費者教育、調査・研究、商品テスト、審議会経費等が考えられますが、今回の調査では当該自治体が消費者行政予算として予算措置しているものを回答していただいています。

(5) 調査実施期間：2008年8月

(6) 注意点：職員数・予算・相談件数等の数値については、各自治体の考え方の違いから基準を合わせることが困難で、担当職員の判断で出していただいた数値です。したがって比較する場合基準が違っていることをご了承ください。

### 3. 調査結果

#### (1) 消費者行政の窓口

	行政窓口		行政窓口
加賀市	福祉保険課	かほく市	商工観光課
小松市	市民課（生活安全対策室）	羽咋市	総合窓口課
能美市	商工観光課	七尾市	男女参画まちづくり課
白山市	市民課（市民相談室）	輪島市	商工業課
金沢市	市民参画課	珠洲市	産業振興課

- ①加賀市は、環境安全課から福祉保険課に変わりました。
- ②小松市は、広報課（相談担当）から市民課に変わりました。
- ③羽咋市は、商工観光課から総合窓口課に変わりました。
- ④一般消費者（市民）向け窓口に、担当部署を変更している自治体が多くなっています。

#### (2) 消費者行政担当職員数

	平成16年度 2004年度			平成17年度 2005年度			平成18年度 2006年度			平成19年度 2007年度			平成20年度 2008年度		
	①専任	②兼任	専門相談員	①専任	②兼任	専門相談員	①専任	②兼任	専門相談員	①専任	②兼任	専門相談員	①専任	②兼任	専門相談員
加賀市	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	1	1	1 (臨時)
小松市	0	3	0	0	3	0	0	2	0	0	2	0	0	4	0
能美市	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
白山市	0	2	0	0	12	0	0	9	0	0	10	0	0	10	0
金沢市	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
かほく市	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
羽咋市	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
七尾市	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
輪島市	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	0	0	2	0
珠洲市	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0
合計	4	20	2	5	27	3	5	23	3	5	27	4	6	27	5

\* 専門相談員の人数は、①②の内的人数です。

- ①加賀市では、専門相談員が配置されました。
- ②小松市では、兼任職員が2名増えています。
- ③珠洲市では、兼任職員が1名削減されています。
- ④合計では、専門相談員が1名増加しました。専門相談員の配置は、金沢市のみの配置から加賀市も配置されたことが大きな変化と言えます。

(3) 消費者行政に関わる決算・予算額の推移 (単位：千円)

	平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度 2008年度
加賀市	92	90	45	100	134
小松市	873	893	4,550	4,371	4,321
能美市	-	0	0	0	0
白山市	357	149	130	103	113
金沢市	10,857	11,694	11,054	14,249	13,952
かほく市	6	815	495	383	345
羽咋市	249	43	38	30	20
七尾市	890	913	464	548	467
輪島市	2,596	2,826	2,491	101	56
珠洲市	63	28	12	18	48
合計	15,983	17,451	19,279	22,462	19,456

①加賀市・珠洲市は、増額になっています。

②能美市では、単独の予算はありません。

③合計では、昨年比 86.6%、04 年度比 121.7%となっています。

(4) 予算の増減理由

加賀市	
小松市	財政上の理由により (平成 18 年度より、弁護士相談などの市民相談経費も含めてあります。)
能美市	
白山市	緊縮財政予算のため
金沢市	事業内容を一部見直したため
かほく市	需用費等削減による
羽咋市	財政事情による
七尾市	財政の健全化を計画的に推進するため。
輪島市	・消費生活相談員の人件費を、兼任ということで消費者行政に係る予算にふくめないこととしたため ・財政事情による
珠洲市	金融学習を行うための予算 30 千円の増。(金融広報委から講師派遣に係る予算)

削減された市は行財政改革によるものと考えられ、増額の市は単年度事業の理由による  
と考えられます。

(5) 一般会計にしめる消費者行政会計の割合 (単位：%)

	平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度 2008年度
加賀市	0.0004	0.0004	0.0002	0.0004	0.0004
小松市	0.0022	0.0027	0.0109	0.0113	0.0105
能美市	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
白山市	0.0012	0.0003	0.0003	0.0002	0.0002
金沢市	0.0062	0.0075	0.0075	0.0095	0.0092
かほく市	0.0000	0.0045	0.0035	0.0032	0.0025
羽咋市	0.0023	0.0004	0.0004	0.0003	0.0002
七尾市	0.0038	0.0026	0.0014	0.0018	0.0017
輪島市	0.0181	0.0201	0.0124	0.0136	0.0003
珠洲市	0.0006	0.0005	0.0001	0.0002	0.0005
10市合計	0.0046	0.0048	0.0054	0.0061	0.0053

①珠洲市のみアップしています。

②減少したのは、小松市・金沢市・かほく市・羽咋市・七尾市・輪島市です。

③合計では、これまでの増加傾向から一転減少傾向となりました。

(6) 人口1人当たりの消費者関連予算 (単位：円)

	平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度 2008年度
加賀市	1.37	1.35	0.64	1.32	1.79
小松市	7.96	9.18	44.15	41.94	39.51
能美市	-	0.00	0.00	0.00	0.00
白山市	5.24	1.33	1.16	1.04	1.00
金沢市	23.81	25.66	24.97	31.35	30.66
かほく市	0.17	23.04	13.99	12.15	9.79
羽咋市	9.75	1.70	1.52	1.21	0.82
七尾市	18.98	14.44	11.19	8.90	7.68
輪島市	95.87	105.76	73.08	2.98	1.69
珠洲市	3.59	3.00	1.04	0.96	2.61
10市平均	18.68	18.28	20.62	23.03	19.98

①加賀市・珠洲市はアップしています。

②小松市・白山市・金沢市・かほく市・羽咋市・七尾市・輪島市ではダウンしていません。

③合計では3.05円ダウンしています。

(7) 消費者団体への活動支援（予算額 単位：千円）

	事業名	予算額(千円)	昨年比
加賀市	—	0	0
小松市	—	0	0
能美市	—	0	0
白山市	—	0	0
金沢市	消費者団体研修啓発事業費	2,505	▲25
かほく市		0	0
羽咋市	羽咋市生活学校補助金	20	▲10
七尾市	消費生活対策費:団体運営補助金	90	±0
輪島市	—	0	0
珠洲市	—	0	0

①消費者団体への活動支援を行っているのは、金沢市・羽咋市・七尾市の3市です。

②昨年より、羽咋市で1万円削減されました。

(8) 消費生活相談員の1週間当たりの延べ配置人数（単位：人）

	平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度 2008年度
加賀市	10	10	10	10	10
小松市	15	15	10	10	10
能美市	—	0	0	0	0
白山市	10	60	45	50	50
金沢市	30	30	30	40	40
かほく市	0	0	0	0	0
羽咋市	5	5	5	5	2
七尾市	10	10	10	5	5
輪島市	10	10	10	10	5
珠洲市	0	0	0	0	0
合計	90	140	120	135	122

① 羽咋市・輪島市は削減されています。

② 合計で削減となっています。

## (9) 年間受付相談件数の推移 (単位: 件)

	平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度7月 2008年度
加賀市	195	161	118	104	56
小松市	910	431	655	479	103
能美市	—	10	18	19	1
白山市	340	221	181	116	33
金沢市	4,865	2,847	2,614	2,776	755
かほく市	60	98	75	75	20
羽咋市	(100)	(60)	(138)	(153)	7 1
七尾市	73	60	55	38	15
輪島市	48	30	29	14	5
珠洲市	12	7	6	7	3
合計	6,603	3,925	3,889	3,781	995

\* 平成20年度は7月末までのおよその実績です。

\* 羽咋市の受付相談件数の( )の数字は詳しい聞き取りの結果、県の支援センターで把握している数字との合計であることがわかりました。相談件数の殆どを県が対応しています。

- ① 金沢市・羽咋市では増加しています。
- ② 合計では、平成17年度から減少傾向となっています。

## (10) 相談時、各自治体が対応した件数と県(生活支援センター等)に対応を要請した内訳の推移

		平成16年度 2004年度	平成17年度 2005年度	平成18年度 2006年度	平成19年度 2007年度	平成20年度 2008年度
加賀市	貴市で対応	195	161	118	104	59
	県に依頼		10	10		0
小松市	貴市で対応	910	431	655	479	103
	県に依頼	0	0	0	1	0
能美市	貴市で対応		10	18	19	1
	県に依頼		不明	0	3	0
白山市	貴市で対応	340	221	181	116	33
	県に依頼	0	1	0	1	0
金沢市	貴市で対応	4,865	2,847	2,614	2,776	755
	県に依頼	0	0	0	0	0

かほく市	貴市で対応	57	96	73	74	20
	県に依頼		2	2	1	0
羽咋市	貴市で対応				7	1
	県に依頼				—	0
七尾市	貴市で対応	73	60	55	38	15
	県に依頼					
輪島市	貴市で対応	48	30	29	14	5
	県に依頼	0	0	0	0	0
珠洲市	貴市で対応	12	7	6	7	3
	県に依頼	0	0	0	0	0
合計	貴市で対応	6,500	3,853	3,749	3,634	995
	県に依頼	0	13	12	6	0

①担当部署の変更等で正確な数値は掴みきれていないようですが、件数が減る中で県への対応要請件数は増える傾向です。

(11) 県（生活支援センター等）に対応を依頼した理由

加賀市	
小松市	
能美市	県の方から、市での対応では手続きが困難と支持を受けたので。
白山市	事業の解決のために、高度な専門知識が必要であり、相談者が対応を希望したため。
金沢市	消費生活問題についての知識を有している専任の相談員を配置しているため。
かほく市	かほく市以外の相談者で、あっせんが必要と判断したか？相談者が住所地の相談室に行くことを拒んだため、県支援センターに相談予約を入れ、紹介した。1件のみ県に紹介した。後は自力で対応可能であったため紹介する必要はなかった。
羽咋市	クーリングオフ制度を説明しハガキで対応した。
七尾市	内容が複雑多岐に渡る場合で、担当者の知識が不足した場合、対応、助言を依頼します。
輪島市	センターにアドバイスを受けるなどして、当窓口での対応で可能であったため。
珠洲市	相談者が高齢のため、県へ出向くことが困難と思われたため、県へ依頼せず、県の指導・助言により市で対応した。

①専門相談員が配置されていない市では、高度な判断が求められる場合は県に依頼する必要があります。消費生活支援センターはナショナルセンター的な役割も果たしています。

(12) 石川県の平成 22 年度消費生活相談室（小松・中能登・奥能登）廃止について

① 昨年の調査で、廃止された場合対応が困難になると回答した市の相談業務強化策について

加賀市	今年より相談員を配置したため、不可能ではない。
能美市	研修などに参加して知識を増やし、対応できるようにしたい。
七尾市	担当職員が自己で研鑽を積む他に、石川県の消費生活巡回相談事業により中能登総合事務所より毎週金曜日、消費生活相談員を派遣していただいております。担当職員は相談員とともに実地で学びながら担当職員の経験を積む機会を作っている。専門相談員の配置に伴う予算要求。
珠洲市	県が開催する研修等に積極的に参加するよう努めている。

加賀市は自前で専門相談員を配置しましたが、能美市・七尾市・珠洲市は職員の研修等で対応しようとしています。

② 昨年の調査で廃止された場合でも対応可能と回答した市の相談業務強化策について

小松市	高々度な問題は、県の指導を仰ぎながら、対応している。多様化かつ複雑化している相談内容に対応できるよう、あらゆる研修会に参加し迅速な処理ができるよう努めています。
白山市	県から各市町への相談業務の移管が進み、住民サービスの後退が懸念されるが、新たな交付金の創設等の財政支援により、専門相談員の配置・派遣が可能となれば、今後積極的に体制整備に取り組みたい。
金沢市	本市で独自に消費生活センターを設置しているため廃止の影響はない。
かほく市	3つの相談室が廃止されても、本市には影響なしと考えます。
羽咋市	相談業務対応は、今後生活支援センター等に対応を依頼する。
輪島市	担当者研修や各種セミナーの受講により、資質の向上をはかりたい。

対応可能と回答した市でも、職員の研究強化や県支援センター対応依頼を検討しています。

(13) 消費生活相談室廃止に伴う県の対応策について

① 県相談員による定期的な巡回相談について

加賀市	
小松市	H19年6月より、毎週火曜日の午前中に巡回相談を依頼し、県相談員と一緒に相談をうけながら、相談の指導をしている。
能美市	相談件数が少ないため、巡回相談はありませんでした。
白山市	H19年11月より、毎週木曜日、13:00～17:00県相談員1名配置、20年度継続。
金沢市	
かほく市	該当ありません。
羽咋市	なし
七尾市	H19. 7～巡回相談を依頼している。
輪島市	なし
珠洲市	要請していない。

② 市町担当職員の実務研修について

加賀市	
小松市	消費担当者は、一度実務研修を受講しているため、受講しなかった。
能美市	20年度、実務研修の参加を考えている。
白山市	受講者なし。
金沢市	
かほく市	相談員、ワークショップや自治体職員向け講座、職員研修会等積極的に参加している。
羽咋市	参加しているが、相談者と直接向き合うには経験が必要かと思う。
七尾市	月1回の事例研究会に参加し、知識の構築に努めている。（*事例研究会、相談員ワークショップは石川県消費生活支援センター主催）
輪島市	受講できなかった。
珠洲市	できるだけ参加している。

③県への要望

加賀市	
小松市	国は消費者庁設立とともに、地方の消費者行政の充実、強化、支援の必要性も訴えていることから、今後も相談室の存続をお願いしたい。存続が危ぶまれる場合、巡回指導の回数を増やしたい。
能美市	
白山市	市町の実状を踏まえた支援施策(巡回相談事業の継続実施)
金沢市	
かほく市	ありません
羽咋市	市町へ振るのでなく、対応していただきたい。
七尾市	消費生活相談室の廃止があっても、引き続き各自治体の相談体制のフォローをしていただきたい。(特に年度始め等担当職員が異動になった時など)消費者行政庁の設置に伴って交付税の増額と金額の明記(計算方法も)
輪島市	
珠洲市	廃止後も引き続き、県の出前講座を積極的に利用させていただきたいので、遠方ですが、来ていただきたい。地元の役所には相談し難い人が奥能登相談室まで出かけていたと思われる。廃止後県センターまで相談に行く人には、遠方のため、何度も足を運べない事情を考慮して対応していただきたい。

(14) 各自治体が08年度予定している消費者教育・啓発事業

	①消費者月間事業	②消費者研究発表会	③消費者教育講座	④消費生活リーダー講座	⑤消費者問題講演会	業 ⑥消費者教育講師派遣事業	⑦企業向け啓発講座	⑧情報誌の発行		⑨消費者啓発資料作成		⑩ホームページの運営	供 ⑪マス・メディアへの情報提供
								数は	部数は	発行予定	部数		
加賀市												都度	
小松市	ない	0	4	0	3	0	0					都度	都度
能美市	ない	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	都度	都度
白山市	ない		適宜									都度	都度
金沢市	ない		36							年1 種類	1千部	都度	都度
かほく市	ない		何回でも可 要望があれば							年3 種類	各1 千部	都度	都度
羽咋市	ない	0	2~3									都度	
七尾市	ない	0	14	0	0	0	0	0	0	年1 種類		都度	都度
輪島市	ない		市民の要請に より実施					年12 回	14,100 部				
珠洲市	ない	0	1	0	0	0	0	0		0		年数回	その他
	した。 無料の県の出前講座を開催		都度 市民から要請があればその										

⑫その他の各自治体の事業内容

加賀市	高齢者グループや民生委員等へ出前講座を行っている。広報紙には毎月消費生活相談欄で啓発している。
小松市	日常生活に必要な知識を自宅で学べる通信制消費生活講座(6月～8月) 市広報に悪質商法の紹介(年5回掲載)
能美市	
白山市	
金沢市	「通信制消費者講座」(12月～3月実施予定) テキストを基に3回の効果測定を実施し、日頃、仕事や育児等で多忙な方にも在宅で学習する機会を提供する。
かほく市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おこづかい教室 市内小学生対象</li> <li>・ケーブルテレビ 番組制作</li> <li>・紙芝居 「たいせつなおやくそく」 手作り紙芝居の上演</li> </ul>
羽咋市	
七尾市	
輪島市	・8については、市広報に毎月啓発用の情報を掲載する。市ケーブルテレビ(文字・データ放送)での情報の包装を行う。
珠洲市	すず広報(毎月1日発行)に、毎月消費生活関連の記事を掲載している。

(14) 各自治体の消費者行政で特徴的な点や特別に説明を要すること

加賀市	
小松市	
能美市	
白山市	なし
金沢市	小・中学生の金融・消費者教育の重要性を鑑み、休日のショッピングセンター等で小・中学生向けの啓発イベントを開催。また、市立小中学校教員や市立高校3年生に対する「消費生活多重債務セミナー」を実施。
かほく市	ありません。
羽咋市	
七尾市	「七尾市消費生活改善推進員」を35名委嘱している。任期は2年間。各公民館単位で任命。地域の消費生活啓発を推進。(その際の講師は担当職員のほか県の出前講座も活用している)
輪島市	
珠洲市	

#### 4. 調査から見てきたこと

- ①担当職員の聞き取りからも、行財政改革の中で、人員・予算削減の基調は変わっていません。
- ②専門相談員の金沢市以外の配置は、ようやく加賀市で臨時職員が1名増えました。配置が進まないのは、配置するだけの相談件数が無いや人材確保が困難と応えている自治体がありますが、加賀市の事例から工夫次第で配置可能と思われます。
- ③消費者団体への活動支援は後退の一途で、県条例における「消費者団体の支援」が充分果たされていません。
- ④相談件数は減少傾向ですが、県消費生活相談室等への対応要請件数が増加傾向です。相談内容が多様化・複雑化するなかで、益々専門的な知識を持った職員の対応が必要になってきています。
- ⑤羽咋市の「市」として対応した件数実績から、県消費生活相談室等の対応に頼りきっている様子が伺えます。次年度さらに詳しい調査が必要と思われます。
- ⑥県生活相談室（小松・中能登・奥能登）の廃止は決まっていますが、消費生活支援センターのナショナルセンターとしての体制強化が重要になってきています。
- ⑦能登地域では市より県の相談対応件数が圧倒的に多く、県の生活相談室廃止後の対策が必要と思われます。
- ⑧県の相談員の定期巡回や市町担当職員の実務研修は、平成22年以降も継続強化が必要です。