

石川県内自治体の消費者行政調査報告

2005年10月
石川県消費者団体連絡会

I. 調査の概要

1. 調査の目的…………… P1
2. 調査の実施要領…………… P1
3. 調査結果…………… P2
 - (1) 消費者行政の窓口…………… P2
 - (2) 消費者行政担当職員数…………… P2
 - (3) 専門相談員の配置の予定…………… P3
 - (4) 消費者行政に関わる決算・予算額の推移…………… P3
 - (5) 消費者行政に関わる決算・予算額の増減理由…………… P4
 - (6) 一般会計にしめる消費者行政会計の割合…………… P4
 - (7) 人口1人当たりの消費者関連予算…………… P5
 - (8) 消費者団体への活動支援…………… P5
 - (9) 消費者相談体制…………… P6
 - (10) 休日や祝日の相談窓口開設の考え方…………… P6
 - (11) 消費生活相談員の1週間当たりの延べ配置人数…………… P7
 - (12) 年間受付相談件数の推移…………… P7
 - (13) 相談件数増加のなかでの各自治体の取り組み…………… P8
 - (14) 石川県や県消費生活支援センターへの要望…………… P8
 - (15) 05年度予定している消費者教育・啓発事業…………… P9
 - (16) 各自治体の消費者行政の特徴点等…………… P10
4. 調査からみえてきたこと…………… P10

石川県内自治体の消費者行政調査報告

2005年10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「石川県消費者保護条例」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。条例では県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たす責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、消費者の権利の確立を図り、県民が安全に、かつ、安心して消費生活を営むことができる社会の実現をめざしています。

石川県消費者団体連絡会では、こうした中で、石川県内の各自治体で行われている消費者行政の一端を把握するため、04年度より各自治体にアンケートをお願いしました。

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：2005年6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7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専門相談員の配置、③消費者行政決算（予算）、④予算の増減理由、⑤一般会計決算（予算）、⑥各自治体人口の推移、⑦消費者団体への支援、⑧消費者相談処理体制、⑨休日・祝日の相談窓口開設、⑩消費生活相談員の1週間当たりの延べ配置人数の推移、⑪年間相談受付数の推移、⑫各自治体の相談件数増加に対する対策、⑬県消費生活支援センターとの連携や要望、⑭消費者の教育・啓発事業、⑮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：2005年6月～7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。
- (7) 今年度は、全国消団連が行った石川県のデータも含めた報告書となっています。

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	環境安全課	かほく市	商工観光課
小松市	生活相談室	羽咋市	商工観光課
能美市*	商工観光課	七尾市*	男女参画まちづくり課
白山市*	商業振興課	輪島市	福祉課
金沢市	市民参画課	珠洲市	商工観光課

*は05年度合併市

①独立した一般消費者（市民）向け窓口を設置しているのは、金沢・小松・七尾・輪島の4市で、あとの6市は商工観光課や環境安全課で業務を行なっています。

②輪島市では「商工業課」から今年度「福祉課」に移り、場所も市役所1階入口で、相談室も設置されるなど改善が見られました。

*消費者行政専任窓口かどうかの区分では、業務の中身は多様で区分できず、一般消費者（市民）専用窓口かどうかで区分しました。

(2) 消費者行政担当職員数

	2001年度			2002年度			2003年度			2004年度			2005年度		
	①専任	②兼任	①②のうち 専門相談員	①専任	②兼任	①②のうち 専門相談員	①専任	②兼任	①②のうち 専門相談員	①専任	②兼任	①②のうち 専門相談員	①専任	②兼任	①②のうち 専門相談員
石川県	7			7			6			8			8		
センター	22		8	22		8	22		8	22		8	23		9
加賀市	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
小松市	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0
能美市	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	3	0	0	1	0
白山市	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	12	0
金沢市	1	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	
										委託相談員2、非常勤1	消費税課1職員2	委託相談員2	非常勤3	消費税課1職員2	非常勤1
かほく市	-	-	-	-	-	-		旧3町3名		0	2	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	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
珠洲市	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
合計	30	14	9	32	14	9	32	14	10	34	20	10	36	27	12

㊤白山市は合併後支所毎の配置となっています。

- ① 職員数は、石川県及び10市トータルでは増えています。
- ② 能美市は合併により削減されました。
- ③ 過去5年間で増えていないのは、加賀市・小松市・羽咋市・七尾市・珠洲市です。
- ④ 白山市は合併後、支所配置をしたことから旧松任市の時より大幅に増えています。
- ⑤ 専門相談員を配置しているのは、金沢市のみです。

(3) 専門相談員の配置の予定

加賀市	
小松市	専門相談員の配置予定なし。
能美市	
白山市	相談件数などから、専門員の配置は考えていませんが、担当職員の技術向上をはかっていきたい。
金沢市	16年度までは委託相談員5名が週あたり2日間を受け持つローテーション勤務であったため、継続的な相談への対応にやや問題があった。今年度はこれを解消するため資格を持った相談員2名を、非常勤職員として新規に採用するとともに、従来からの非常勤事務職員1名も相談業務に当たることで、体制の充実を図ったところである。当面はこの体制を維持しながら研修への派遣などを通して、相談員の質の向上にも努めていく。
かほく市	現在、配置予定はありません。
羽咋市	予算的に厳しいため、当分は現状のまま。
七尾市	県消費生活支援センター専門相談員派遣制度を利用したり、中能登消費生活支援センターとの連絡を取り合い、消費生活問題を解決していくので、専門相談員を配置する予定はない。
輪島市	未定
珠洲市	

- ①新規に配置予定の市はありません。担当職員の技術の向上の努力が行われています。
- ②金沢市は専門相談員の配置強化が行われ、質の向上をめざしています。
- ③専門相談員の配置は、職員養成とコストがネックになっています。

(4) 消費者行政に関わる決算・予算額の推移 (単位：千円)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
石川県	135,750	92,272	74,732	81,208	76,337
加賀市	360	1,293	130	92	90
小松市	967	750	784	873	1,007
能美市	-	-	-	-	0
白山市	490	493	295	357	149
金沢市	9,333	8,822	9,798	10,857	11,694
かほく市	-	-	-	6	815
羽咋市	331	249	200	249	43
七尾市	2,027	1,211	1,865	890	913
輪島市	205	2,090	2,179	2,596	2,826
珠洲市	83	89	85	72	59
市の合計	13,796	14,997	15,336	15,992	17,596

- ① 石川県は削減傾向ですが、10市トータルでは年々増えています。
- ② 毎年確実に増やしているのは、小松市・金沢市・かほく市・輪島市です。
- ③ 毎年確実に減らしているのは、加賀市・羽咋市・珠洲市です。
- ④ 白山市は合併し、予算規模等大きくなったが削減しています。
- ⑤ 能美市は予算なし

(5) 消費者行政に関わる決算・予算額の増減理由

加賀市	
小松市	
能美市	
白山市	平成16年度をもって、いわゆる消費者モニター制度を廃止したことにより、20万円の減となりました。
金沢市	相談員を直接雇用したこと、昨年までの委託相談員を相談アドバイザーとして委嘱したことなど、相談体制の強化により、予算は増加となった。
かほく市	本年度、相談窓口周知パンフレット作成費用計上、専用回線(FAX)の設置費用計上など。
羽咋市	財政難による予算の削減、予算の統廃合により。
七尾市	市町合併により、予算は増えたが、財政難のため、一人当たりの予算額は減っている。
輪島市	啓発用パンフレット作成予定のため。
珠洲市	市のマイナスシーリングのため。

①各自治体の消費者行政に対する考え方が予算に反映しています。

(6) 一般会計にしめる消費者行政会計の割合(単位：%)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
石川県	0.0198	0.0149	0.0122	0.0148	0.0145
加賀市	0.0013	0.0050	0.0006	0.0004	0.0004
小松市	0.0020	0.0017	0.0019	0.0022	0.0027
能美市	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	0.0000
白山市	0.0018	0.0021	0.0011	0.0012	0.0003
金沢市	0.0044	0.0045	0.0054	0.0062	0.0055
かほく市	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	0.0000	0.0045
羽咋市	0.0027	0.0021	0.0018	0.0023	0.0004
七尾市	0.0088	0.0053	0.0081	0.0038	0.0026
輪島市	0.0012	0.0122	0.0140	0.0181	0.0201
珠洲市	0.0006	0.0007	0.0007	0.0006	0.0005
市の合計	0.0036	0.0042	0.0046	0.0046	0.0048

- ① 石川県は減少傾向ですが、市の合計では年々アップしています。
- ② 小松市・金沢市・輪島市が年々アップしています。
- ③ 加賀市・羽咋市・七尾市・珠洲市は年々ダウンしています。
- ④ 白山市は、合併で一気に削減されました。
- ⑤ 能美市は、独自予算を持つことが課題です。
- ⑥ かほく市は、安定的に予算を持つことができるかが課題です。

(7) 人口1人当たりの消費者関連予算 (単位:円)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
石川県	114.95	78.06	63.33	68.82	64.99
加賀市	5.25	18.93	1.92	1.37	1.35
小松市	8.85	6.86	7.16	7.96	9.18
能美市	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	0.00
白山市	7.35	7.36	4.37	5.24	1.33
金沢市	20.52	19.39	21.50	23.81	25.66
かほく市	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	0.17	23.04
羽咋市	12.67	9.59	7.76	9.75	1.70
七尾市	42.63	25.57	39.54	18.98	14.44
輪島市	7.39	76.32	80.23	95.87	105.76
珠洲市	3.91	4.27	4.15	3.59	3.00
合計	16.79	18.26	18.68	18.68	18.28

- ① 石川県及び市の合計では現状維持から減少となっています。
- ② 小松市・金沢市・かほく市・輪島市が年々アップしています。
- ③ 加賀市・羽咋市・七尾市・珠洲市は年々ダウンしています。
- ④ 白山市は、ダウン傾向で合併後一気にダウンしました。

(8) 消費者団体への活動支援 (予算額 単位:千円)

	事業名	予算額	昨年比
加賀市	—	0	0
小松市	消費生活対策事業	70	±0
能美市	—	0	
白山市	—	0	0
金沢市	消費問題に関する研修事業費補助 (石川県消費者団体連絡会、金沢市校下婦人会連絡協議会、金沢友の会) 生活協同組合の指導育成等に関する事業費補助 (石川県生活協同組合連合会)	1,400	±0
かほく市	—	0	0
羽咋市	羽咋市生活学校育成費補助金	43	±0
七尾市	団体運営補助金	150	▲30
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、小松市・金沢市・羽咋市・七尾市の4市です。
- ② 七尾市では昨年より3万円削減されました。

(9) 消費者相談体制について

	月曜日		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日		日曜日	
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
石川県	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—
加賀市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
小松市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
能美市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
白山市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
金沢市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
かほく市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
羽咋市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
七尾市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
輪島市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—
珠洲市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—	—	—

* 石川県の土曜日の相談件数の割合は、1週間の総件数の5～6%程度

①石川県は土曜日午前のみ開設していますが、全市とも土日や祝日の開設はありません。

(10) 休日や祝日の相談窓口開設の考え方

加賀市	
小松市	平日の対応で消費者の要望を充分満たしているため、休日や祝日の相談窓口の開設は考えていない。
能美市	
白山市	休日や祝日に勤務する職員(当直、宿直者)を通じ、連絡をとれる体制にありますので、専門に開設するつもりはありません。近年の実績では年1件程度です。
金沢市	現状においても、電話相談が約9割を占めており、かつ代理による相談も可能であることなどから、現在のところは、消費生活センターも窓口を休日に開催することは考えていない。
かほく市	現在、予定はありません。
羽咋市	兼任職員が他の仕事をしながら、相談などがあつた場合に窓口として対応する形式のため、土日の開設は現段階では全くかんがえていない。
七尾市	開設は考えていない。
輪島市	現在のところなし。
珠洲市	

①全市とも土・日や祝日の開設予定はありません。

(11) 消費生活相談員の1週間当たりの延べ配置人数(単位:人)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
加賀市	10	10	10	10	10
小松市	15	15	15	15	15
能美市	—	—	—	—	0
白山市	5	5	5	10	60
金沢市	20	25	30	30	30
かほく市	—	—	—	10	10
羽咋市	5	5	5	5	5
七尾市	10	10	10	10	10
輪島市	5	10	10	10	10
珠洲市	0	0	0	0	0
合計	70	80	85	100	150

* 白山市の大幅増加は、合併による支所配置のためです。

- ① 合計では増加傾向となっています。
- ② 過去5年間で増えているのは白山市・金沢市・輪島市の3市です。

(12) 年間受付相談件数の推移(単位:件)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
石川県	8,084	8,084	12,633	16,749	
加賀市	25	28	143	195	15
小松市	584	532	747	910	136
			(内消費181)	(内消費517)	(内消費80)
能美市	—	—	—	—	10
白山市	—	—	120	340	49
金沢市	1,225	1,936	4,292	4,865	687
かほく市			339	60	30
羽咋市	不明	不明	100	100	14
七尾市	22	39	73	73	14
輪島市	2	3	8	48	5
珠洲市	5	3	3	12	1
合計	9,947	10,625	18,458	23,352	961

*05年度は6月末までのおよその実績です。

- ① 01年度より一貫して増え続けています。
- ② 各市の集計基準が微妙に違います。数値は傾向として見てください。

(13) 相談件数増加のなかでの各自治体の取り組み

加賀市	なし
小松市	⑦その他 必要に応じて広報紙、有線を利用して啓発、老人会などにチラシの配布
能美市	⑦その他 わからない対処法があれば、県の消費生活支援センターに問い合わせている。
白山市	③相談担当職員を増やした。
金沢市	⑦その他 2、で回答したとおり相談体制の充実を図った。
かほく市	⑦その他 専任職員1名を配置した。専用の電話回線(FAX)設置予定。
羽咋市	⑦その他 啓発用パンフレットを全戸に配布した。
七尾市	⑦その他 各地域ごとに学習会を開催。
輪島市	⑦その他 専任で担当できる職員の配置
珠洲市	なし

- ① 職員（相談員）を増やした市は、4市です。
- ・白山市は、05年度の合併にともない支所毎に職員配置しています。
 - ・金沢市は、02年度に専任職員1名、03・05年度に専門相談員1名の増員を行っています。
 - ・かほく市は、05年度に専任職員の配置を行っています。
 - ・輪島市は、02年度に専任職員の配置を行っています。
- ② 小松市、羽咋市では媒体を使った広報活動や啓発活動を行っています。
- ③ 能美市では、県の消費生活支援センターとの連携で対応しています。
- ④ 七尾市では学習会を開催しています。
- ⑤ 加賀市、珠洲市では記載がありませんでした。

(14) 石川県や県消費生活支援センターへの要望

加賀市	
小松市	
能美市	
白山市	別途要望していますので、割愛します。
金沢市	県窓口との連携については、今後の課題と位置付けており、17、18年度に開催する「金沢市消費者懇談会」において検討したいと考えている。
かほく市	県消費生活支援センターには、各種のアドバイスをお願いしている。
羽咋市	マスメディア(TV、新聞など)を利用し、もっと悪質商法などについての情報の公開を行ってほしい。
七尾市	
輪島市	多様化する相談内容に対応するため、担当職員を研修会や事例検討会に参加させている。
珠洲市	

- ① 県消費生活支援センターの自治体への苦情相談に対する支援
- ② 県民への広報活動
- ③ 担当職員の教育支援

(15) 各自治体が05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消費者生活リダー講座	⑤消費者問題講演会	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	⑪マス・メディアへの情報提供	⑫その他
	予算措置は	開催回数は	開催回数は	開催回数は	開催回数は	開催回数は	開催回数は	年間発行回数は	部数は	発行予定	部数			
加賀市														
小松市	ない		年3回		1									別記
能美市	ない											都度	都度	
白山市			年2回											別記
金沢市		年1回	秋に通信制消費者講座を実施予定			年30回一般、高齢者、高校生向け						都度	都度	
かほく市										年1種類	12千			別記
羽咋市	ない ある 79千 円	0	0	0	0	要望があれば	0	0		年1種類	1万部			
七尾市			年1回	年3回		年23回								
輪島市										1種類	1万部			市広報での啓
珠洲市	ない	0	年1回	0	年1回	0	0	0						

⑫その他

小松市	必要に応じて広報紙、有線を利用して啓発する。支援センターの出前講座を老人会・女性協議会などに案内
白山市	市広報紙を通じ、情報提供を行っています。ホームページでの周知をしていないので、充実しい。
かほく市	啓発事業:文化祭など、消費者生活推進員(かほく市3名)により、ポスターなどで啓発活動実施予定

- ①加賀市は記載が無く、能美市では具体的な事業の予定はありません。
 ②消費者教育講座の開催や講師派遣が5市で予定されています。
 ③消費者啓発資料作成は3市で予定されています。

(16) 各自治体の消費者行政の特徴点等

加賀市	
小松市	市民相談の窓口としての業務の中で、一般相談として消費生活相談を受け付けている。 (H16年度、
能美市	
白山市	相談窓口がわかりにくいという指摘をいただき、NTTの番号案内や広報誌での周知を図るように改めました。
金沢市	今年度、消費者懇話会を立ち上げ(第1回8・8予定)、市の施策や県との連携、消費生活センターのあり方などについて検討してゆく予定である。
かほく市	
羽咋市	
七尾市	市内22地区に35名の消費生活改善推進員を委嘱し、地域での消費生活情報の提供、情報収集、啓発講座等の開催をし、消費者被害の未然防止、相談窓口の紹介などをする役目を担い、七尾市全域の消費者行政に
輪島市	
珠洲市	

4. 調査から見えてきたこと

- (1) 苦情相談の内容が複雑化・高度化している中で、専門相談員を配置しているのは金沢市のみで、相談体制としては非常に弱く、今後配置の予定もありません。
- (2) 消費者行政に関する予算は、市の合併後の予算等から、市の規模(人口・予算)に関係なく、施策(考え方)によるところが大きいと考えられます。
- (3) 県内の市の合併が進む中で、今後の職員配置や予算推移を見ていく必要があります。
- (4) 全市とも相談窓口を土・日・祝日は開設していませんが、市民の要望が本当に無いのかどうかの確認が必要と思われれます。
- (5) 消費者行政に市民の声を反映させていくための仕組みが必要です。
- (6) 広報活動や消費者教育・啓発活動は、県や生活支援センターとの連携で予算を有効に活用することが大切です。