

令和6年度

いわき市の消費者行政

(令和5年度実績)

いわき市消費生活センター



いわき市民憲章

わたくしたちいわき市民は、

- 1 元気で働き、豊かなまちをつくりましょう。
- 1 互いに助け合い、明るいまちをつくりましょう。
- 1 きまりを守り、住みよいまちをつくりましょう。
- 1 教養を高め、文化のまちをつくりましょう。
- 1 自然を愛し、緑のまちをつくりましょう。

(昭和 51 年 10 月 1 日制定)

目 次

I 消費者行政の概要

1 消費者行政の沿革	3～5
2 消費者行政の体制	6
(1) 組織・職員構成	
(2) 担当事務	
(3) 施設概要	
(4) 関連条例等	
3 消費者行政に係る事業費	7

II 令和5年度の主な事業実績

1 消費生活相談	11～18
(1) 相談件数	
(2) 消費生活相談に係る「あっせん」解決状況	
2 消費者教育（啓発）	19～28
(1) 消費者教育推進事業	
(2) 消費者教育啓発事業	
3 多重債務対策	29
(1) 無料法律相談会	
(2) 福島県多重債務者相談強化キャンペーン	
(3) 相談件数及び実施回数	
4 いわき市消費生活対策会議	30

5	その他	30～31
---	-----	-------

- (1) 製品安全 3 法に基づく調査
- (2) 福島県内消費生活センター等連絡調整会議
- (3) 東北都市消費者行政協議会
- (4) 全国中核市消費者行政協議会

Ⅲ 参考資料

関係条例等	35～85
-------	-------

- (1) いわき市民の消費生活を守る条例 35～45
- (2) いわき市民の消費生活を守る条例施行規則 46～76
- (3) いわき市消費生活センター条例 77
- (4) いわき市消費生活センター条例施行規則 78～81
- (5) 第二次いわき市消費者教育推進計画【概要版】 82～85

I 消費者行政の概要

1 消費者行政の沿革

いわき市は、昭和41年10月1日に14市町村が合併して誕生し、商工水産部商工課商工係が、市民相談室などと連携して、消費者トラブルの相談や消費者支援のための啓発を行ってきたが、消費者行政の需要が増大してきたことから、昭和48年5月に市民部内に消費者対策室が設置された。

昭和48年秋には、石油危機に伴い物不足など物価狂乱状況となり、これに対応するため、同年11月にいわき市物価対策本部を設置するとともに、同年12月にいわき市物価調査員制度を創設した。

昭和49年2月には、消費者トラブルの相談窓口強化を図るため、「いわき市消費生活センター」を平字菱川町に設置した。

昭和58年4月には、市民の消費生活の安定及び向上を目的として、消費生活の施策を取りまとめて「いわき市民の消費生活を守る条例」が制定された。

昭和63年4月には、物価調査員を「消費生活モニター」に改称し、対象品目等の見直しを図った。

平成元年5月には、それまで個々に活動していた5つの消費者団体が構成団体となり「いわき市消費者団体連絡協議会」が設立され、市民活動の強化が図られた。

平成14年4月、施設の充実と交通の利便性の向上を図るため、消費生活センターを平字一町目のティーワンビル内に移転した。

平成19年4月、多重債務が全国的に大きな問題となったことから、本市でも平成19年11月に「多重債務者対策庁内連絡会議」を設置し、庁内関係部署との連携を図った。

平成20年6月から毎月2回、福島県弁護士会いわき支部の協力により「多重債務無料法律相談会」を開始した。

平成21年度から、複雑・深刻化する窓口相談業務の強化などを行うため、消費生活相談員の増員を図り、3名体制となった。また、消費者教育として、進学・就職を控えている市内の高校3年生等を対象に消費者トラブルの事例などを学ぶ「学校巡回消費生活講座」や自宅で消費生活の基礎知識を学ぶ「消費生活通信講座」を実施した。

平成23年3月11日に発生した東日本大震災及び原子力発電所事故に伴う震災関連の消費者トラブルに対しては、消費生活センターのみならず「福島県弁護士会(いわき支部)」で独自の相談窓口を開設するなど関係機関と連携して対応した。

平成23年度からは市内路線バス内での車内アナウンスを開始し、消費生活センターの広報を行った。

平成 24 年度から、「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」の施行に伴い、「家庭用品」「消費生活用製品」及び「電気用品」の市域における立入検査を開始した（県から権限移譲）。

平成 26 年度には、「いわき市民の消費生活を守る条例」を改正し、消費者教育の推進を図る環境を整えるとともに、地域住民と保健福祉関係機関の協働により、地域内の一人暮らし高齢者等の声かけ活動や孤立感の解消などを行う「高齢者見守り隊」（高齢者見守りネットワーク【あんしん見守りネットワーク】、平成 21 年度開始）の団結式に参加するなど市福祉部門との連携を図った。

平成 27 年度には、なりすまし詐欺被害防止及び気軽に相談できる窓口の設置を目的として、「なりすまし詐欺防止ふくしまネットワーク」（主体：県警本部）が設立された。本市は設立時から同ネットワークに加入（消費生活センターも相談窓口の一翼）し、その他加入団体と共になりすまし詐欺対策を積極的に推進することとした。

平成 28 年 3 月、本市の消費者教育の総合的かつ一体的な推進を図るため、消費生活センターを消費者教育及び人材育成の拠点とすることなどを盛り込んだ「いわき市消費者教育推進計画（消費者あんしんサポートプラン）」を策定した。

平成 28 年度から、「いわき市消費者教育推進計画（消費者あんしんサポートプラン）」に基づき、消費者教育に係るコーディネーターを設置するとともに、小・中学校向けの消費者教育に関する副教材（副読本）の作成や、消費者教育に特化した出前講座である「消費者教育推進講座」を開始するなど、消費者教育に関する各種施策を積極的に展開した。

平成 29 年度から、成人一般等に係る消費者教育の推進を図るため、ライフスタイルの多様性などにより、講座など行政が提供する機会を活用することが困難な人に対し、自宅等において消費者教育に関する知識を修得できるようにするため、ガイドブックを作成し、成人式等で配布を行い消費者教育の浸透を図った。

令和 2 年度に、「いわき市消費者教育推進計画」の計画期間満了に伴う改定を予定していたが、上位計画である「福島県消費者教育推進計画」が新型コロナウイルス感染症の感染拡大等を受けて、改定時期を 1 年延期したことから、市計画についても令和 3 年度に延期した。

令和 3 年度から、消費者教育の専門知識を有する消費生活コーディネーターを養成するため、「消費生活コーディネーター養成講座」を実施し、同年度に 13 名を認定した。認定者は、自主的に消費者教育を実施するほか、市の要請により消費者教育推進講座の講師として学校や公民館等で講師を務められるよう養成要請を図っており、令和 8 年度までに 35 名のコーディネーターの養成を目指している。

また、令和 4 年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳に引き下げられることを受けて、市内の高校 3 年生に対し、消費生活に関する知識を習得できるよう「ガイドブック」を配布

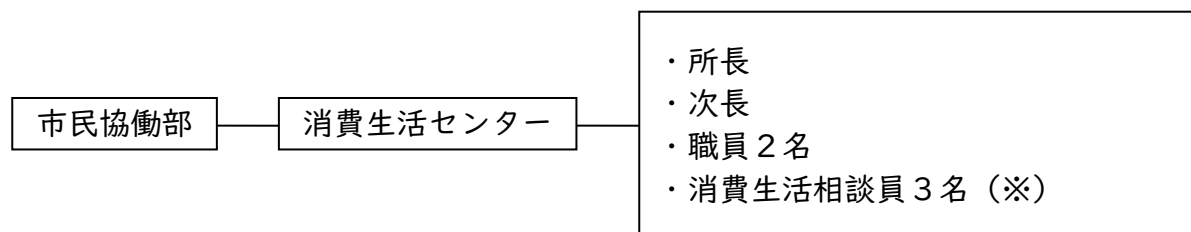
し、消費者教育の浸透を図った。

令和４年２月、新型コロナウイルス感染症による新しい生活様式への変化に加え、成年年齢の引下げ、なりすまし詐欺や悪徳業者等の手口の巧妙化、デジタル化の進行やエシカル消費の推進など、消費者を取り巻く社会経済情勢の変化や課題に対応するため、「第二次いわき市消費者教育推進計画」を策定した。

令和４年９月、「旧統一教会」を巡る社会問題に関し、国が「旧統一教会」問題・相談集中期間として合同電話相談窓口（９月５日～１１月１１日まで延長）を開設したことに伴い、本市独自の相談集中強化期間（９月９日～３０日）を設け、靈感商法などで困っている方に対して、問題解決に最も資する制度や相談窓口を案内した（期間終了後は、通常の消費生活相談において案内を継続）。

2 消費者行政の体制

(1) 組織・職員構成



※ フルタイム会計年度任用職員

(2) 担当事務

消費生活センター

- ・ 消費生活に関する相談及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提供に関すること
- ・ 消費生活に係る商品の簡易な試験、検査等に関すること
- ・ 前各号に掲げるもののほか、その設置の目的を達成するために必要な業務に関すること

(3) 施設概要

- ・ 名 称 いわき市消費生活センター
- ・ 所 在 地 福島県いわき市平字一丁目 1 番地 ティーワンビル 4 階
- ・ 開 設 日 昭和 49 年 2 月 15 日
- ・ 受付時間 平日 午前 9 時～午後 4 時
(休所日 土、日、祝日、12 月 29 日～31 日及び 1 月 1 日～3 日)
- ・ 施設規模 438.63 m² (事務室、相談室等含む)

(4) 関連条例等

- ・ いわき市民の消費生活を守る条例
- ・ いわき市民の消費生活を守る条例施行規則
- ・ いわき市消費生活センター条例
- ・ いわき市消費生活センター条例施行規則
- ・ 第二次いわき市消費者教育推進計画

3 消費者行政に係る事業費

(1) 令和5年度当初予算

消費生活対策会議委員報酬	200 千円
消費生活対策会議経費	32 千円
消費者行政推進事業費	1,213 千円
消費生活センター運営費	12,014 千円
消費者教育推進事業費	2,051 千円
計	15,510 千円

(2) 令和6年度当初予算（参考）

消費生活対策会議委員報酬	200 千円
消費生活対策会議経費	29 千円
消費者行政推進事業費	1,273 千円
消費生活センター運営費	12,202 千円
消費者教育推進事業費	2,158 千円
計	15,862 千円