

令和2年度消費者行政の実績について

1 消費者教育と啓発

(1) 資料及び情報の収集・提供

消費生活センターに常設している展示スペースにおいて、衣・食・住・環境問題・契約等に関する様々な資料及び情報を収集し、啓発パンフレット・パネル等を設置することにより、消費生活に関する情報を提供している。

(2) 図書・DVD等資料の貸出し

衣・食・住・環境問題・契約等の消費生活に関する啓発DVD等や図書の貸出しを実施している。
令和2年度貸出状況 DVD 7本

(3) 消費者月間

消費者保護基本法(現在の消費者基本法)の制定20周年を記念し、昭和63年から毎年5月が「消費者月間」とされ、令和2年度は啓発パネル展を開催した。

期間	場所
令和2年5月7日～令和2年5月29日	イトーヨーカドー内「旭川市情報コーナー」

(4) 移動パネル展の実施

消費者トラブルの未然防止の啓発パネルの掲示を、市内公共施設で一定期間、巡回掲示した。

期間	場所
令和2年8月6日～令和2年8月28日	神楽市民交流センター
令和2年8月28日～令和2年9月25日	東部老人福祉センター
令和2年12月8日～令和3年1月7日	イトーヨーカドー内「旭川市情報コーナー」
令和3年1月21日～令和3年2月18日	障害者福祉センター(おびった)
令和3年2月18日～令和3年3月4日	永山市民交流センター

(5) 市広報誌への啓発記事掲載

市の広報誌「あさひばし」に帯記事も含め、消費生活に関する注意喚起やイベントに関する情報を記事として掲載し、啓発を行った。

(6) 旭川市消費者被害防止ネットワーク加入機関等への情報提供

Eメール及びFAXにより、旭川市消費者被害防止ネットワークニュースの配信を1回、悪質商法等に係る注意喚起情報の配信を14回実施した。

(7) 啓発チラシの作成

悪質商法にかかわる消費者トラブルの未然防止を図るため、啓発リーフレットを市民、中学生、高齢者等に配布した。

(8) ホームページによる情報提供

ホームページから、悪質商法、毎月の物価、イベントの開催などの情報提供に努めた。

(9) リフォーム作品展

循環型消費生活の啓発を目的として、不要になった衣類等を利用し、自主研修グループが製作した作品を展示した。

(10) 消費生活展

消費生活に関する情報を市民に提供し、消費生活に関する知識の普及並びに安定と向上を目的に、一般社団法人旭川消費者協会と共催で開催した。

開催日 令和2年10月10日～令和2年10月11日

場 所 旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階

出展者 旭川市消費生活センター(パネル展示, 休日消費生活相談)

旭川市計量検査所(パネル展示)

北海道農政事務所(ポスター等展示)

日本FP協会道北支部(パネル展示)

旭川弁護士会(ポスター等展示)

消費生活自主研修グループ萩の会(古着リサイクル作品展示)

一般社団法人旭川消費者協会(パネル展示, 地産地消活動, 消費者ひろば作品展

示, フリーマーケット, 葬送セミナー等)

来場者 約490人

(11) 消費者協会実施事業に対する支援

一般社団法人旭川消費者協会の出前講座等市民向け消費者教育啓発事業に対して補助金を支出し、消費者問題解決力の向上を図った。

ア 消費者出前講座

開催日	対 象	テ ー マ	受講者
8月18日	地域住民と世話人	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	50人
9月30日	中学1年生	消費生活相談を通して伝えたいこと	12人
10月28日	地域高齢者	特殊詐欺・悪質商法から身を守ろう	40人
11月5日	中学3年生	消費生活・悪質商法に気をつけよう	106人
11月25日	百寿大学学生	消費生活・消費者詐欺を防ぐ	45人
12月10日	シニア大学学生	特殊詐欺・悪質商法から身を守ろう	45人
12月15日	高校3年生	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	100人
合 計	7回		398人

イ 消費者セミナー

開催日	場 所	内 容	講 師	受講者
10月10日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	葬送セミナー 遺産分割と相続の おはなし	北海道金融広報委員会 金融広報アドバイザー・ 司法書士	30人
10月29日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	消費者セミナー 免疫力を高める薬 膳料理のおはなし	国際薬膳師・薬膳アドバイザー	39人

ウ 街頭啓発

市民に啓発チラシを配付した。

実施日	場 所	テ ー マ
6月8日～ 6月20日	旭川市内全域	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法・特殊詐欺に注意!!

2 消費生活相談

(1) 消費生活相談の実施

消費者安全法に基づく苦情等の相談を実施した。なお詳細は、「第5 令和2年度消費生活相談のまとめ」に記載のとおり。

(2) 各事業者団体との情報交換

各事業者団体等(自動車公正取引協議会, 生命保険協会等)が開催する情報交換会に出席し, 本市の相談状況を説明することにより, 苦情処理の円滑化を図るとともに, 情報交換を通じ, 相互の連携を深めた。

(3) 相談員研修等の実施

消費者行政に従事する消費生活相談員等のレベルアップを図るため, 旭川弁護士会から講師を招聘し, 研修会を2回開催した。

	開催日	研修テーマ	講師派遣団体
第1回	7月6日	消費生活相談に必要な制度と法改正について	旭川弁護士会
第2回	10月6日	消費生活相談に必要な制度と法改正について	旭川弁護士会

3 適正な取引環境の確保

市民からの通報や, 消費生活相談において, 不当な取引行為が認められる業者に対し, 法令の遵守を要請するとともに, 次の方法により改善等について指導を行う。なお, いずれも令和2年度は指導等はなかった。

(1) 現地指導

通報, 又は各戸に配布された広告・チラシの内容などから, 悪質商法の疑いがある場合は, 現地に赴き, 業者から説明を聞くなどし, 必要に応じて口頭で指導を行う。

(2) センター内指導

販売方法等に問題がある事業者に対しては, 消費生活センターに来所を求めるなどして, 法令遵守の徹底について指導(口頭)を行う。

(3) 文書指導

口頭で指導を行ったにもかかわらず, 改善が見られない場合には, 改めて文書で指導を行う。

4 物価動向の把握

(1) 小売価格調査及び公表

ア 調査の概要

(ア) 調査の趣旨

「旭川市民の消費生活を守り高める条例」に基づき、生活必需物資の34品目について、価格調査員15名により毎月20日に、価格及び需給動向について調査し、その結果についてセンターのホームページと報道機関を通じて公表した。

(イ) 価格調査員

価格調査員は、市内に住所を有する20歳以上の者とし、公募により市長が委嘱する。

(ウ) 調査期間

令和2年4月から令和3年3月まで年12回調査した。

(エ) 調査店舗

46店舗(石油製品31店舗, 食品雑貨15店舗)

調査店舗は、各地域の実態を考慮して市が選定し、原則として調査期間中は、同一の店舗とした。

(オ) 調査方法

価格調査員が市内の調査対象小売店舗を訪問し、店頭における調査品目の販売価格を調査するとともに、出回り状況について調査した。本調査では、家計の中から実際に支出される金額を調査するという考え方から、すべて消費税込みの小売価格で行った。

(カ) 調査品目

石油製品・食品雑貨・肉類・鮮魚・野菜のうち、家計支出の比率が高いもの、代替性の少ないものなど34品目を生活必需物資として調査した。

〈石油製品〉灯油・プロパンガス・ガソリン(3品目)

〈食品・雑貨〉砂糖・食用油・小麦粉・牛乳・しょうゆ・みそ・鶏卵・納豆・豆腐・食パン・米・ティッシュペーパー・トイレトペーパー・ラップ・合成洗剤(15品目)

〈肉類〉牛肉・豚肉・鶏肉(3品目)

〈鮮魚〉塩さけ・さんま・ほっけ・いか・まぐろ(5品目)

〈野菜〉大根・白菜・キャベツ・玉ねぎ・長ねぎ・ほうれん草・ばれいしょ・きゅうり(8品目)

イ 令和2年度平均小売価格調査結果及び前年度比価格上昇率

[単位:小売価格 円, 上昇率 %]

品目	規格	令和2年度 平均小売価格	令和元年度 平均小売価格	価格上昇率 対前年度比	
石油	灯油	1リットル 配達料込み	75.62	93.10	▲ 18.77
	LPG	5立方メートル 基本料込み	6,166.72	6,063.27	1.71
	ガソリン	1リットル レギュラー	135.04	146.45	▲ 7.79
食品雑貨	砂糖	上白糖 1キログラム	212.14	206.15	2.91
	食用油	サラダ油 1,000グラム	322.71	322.90	▲ 0.06
	小麦粉	薄力一等粉 1キログラム	260.27	246.82	5.45
	牛乳	普通品 1,000ミリットル	203.30	207.28	▲ 1.92
	しょうゆ	濃口1リットル ペットボトル詰	297.90	303.17	▲ 1.74
	みそ	750グラム	262.84	251.80	4.39
	鶏卵	L玉(64~70グラム)10個	189.06	190.25	▲ 0.63
	納豆	普通品30~50グラム3個パック	98.03	98.77	▲ 0.75
	豆腐	木綿 300~400グラム	82.46	84.02	▲ 1.86
	食パン	普通サイズ 6枚スライス	137.02	134.36	1.98
	米	ほしのゆめ 10キログラム	3,678.67	3,865.56	▲ 4.83
	ティッシュペーパー	400枚(200組)5箱組	342.56	335.93	1.97
	トイレトペーパー	50~60メートル12ロール	382.52	395.15	▲ 3.19
	ラップ	30センチメートル×20メートル	181.97	178.43	1.98
合成洗剤	濃縮小型タイプ 1.0キログラム	346.00	340.45	1.63	
肉類	牛肉	国産ロース スライス 100グラム	517.53	529.36	▲ 2.24
		外国産ロース スライス 100グラム	243.58	248.35	▲ 1.92
	豚肉	国産ロース スライス 100グラム	194.04	201.26	▲ 3.59
	鶏肉	モモ(骨なし)100グラム	113.89	115.87	▲ 1.71
魚類	塩さけ	切身 100グラム	189.61	215.54	▲ 12.03
	さんま	100グラム	102.82	74.77	37.52
	ほっけ	開きほっけ 100グラム	122.88	135.11	▲ 9.05
	いか	姿もの 100グラム	242.75	222.02	9.33
	まぐろ	めばち・きはだ赤身100グラム	260.96	286.70	▲ 8.98
野菜	大根	100グラム	16.58	16.54	0.28
	白菜	100グラム	24.98	21.68	15.24
	キャベツ	100グラム	22.65	17.22	31.55
	玉ねぎ	100グラム	21.00	23.29	▲ 9.86
	長ねぎ	100グラム	86.26	78.50	9.88
	ほうれんそう	100グラム	112.25	113.07	▲ 0.73
	ばれいしょ	100グラム	31.39	30.71	2.21
	きゅうり	100グラム	61.34	62.93	▲ 2.53

ウ 調査品目の概況

(ア) 原油価格の動向

令和2年4月は、新型コロナウイルス感染拡大により、石油需要が落ち込み、前月の46.75^{ドル}/バレルから20.31^{ドル}/バレルに下落した。その後、新型コロナウイルスのワクチン開発の進展によって、世界経済の早期正常化への期待が広がり、しいては原油需要の増大を想定させることになり、3月には新型コロナウイルスワクチンの普及への期待等で、59.45^{ドル}/バレルとなった。

(イ) 灯油(1リットル当たり。配送料込み)

年間を通して約67円から70円台で推移したが、原油価格の高騰などにより2月から値上がりし、3月には約87円に値上がりした。

(ウ) プロパンガス(5立方メートル。基本料込み)

年間を通して前年度より高く推移しており、年間平均では約6,166円となり、前年より約100円値上がりした。

(エ) ガソリン(レギュラーガソリン1リットル当たり)

年度当初は約125円だったが、ほぼ毎月値上がりを続け、3月には約149円になった。

(オ) 食品雑貨(15品目)

食品雑貨については、概ね前年度と同程度の価格となった。

(カ) 肉類(3品目)

肉類については、どれも前年度より値下がりとなった。

(キ) 鮮魚(5品目)

さんまについては、前年度より約3割の値上がり、塩さけが前年度より約1割の値下がりとなった。

(ク) 野菜(8品目)

キャベツについては、前年度より約3割の値上がり、玉ねぎが前年度より約1割の値下がりとなった。

(2) 年未年始における生鮮食料品などの価格動向の公表

年未年始を迎えるにあたって、正月用品をはじめとする生鮮食料品など生活必需物資について、市場の協力を得てその供給及び価格動向を把握し、ホームページと報道機関を通じて公表した。

(3) 市民の意見を聴く会の開催

公益的事業者(バス、上下水道)が料金の変更(値上げ)をしようとするときは、事業者の協力を求めて「市民の意見を聴く会」を開催し、広く消費者の意見を反映するように努める。なお、令和2年度は開催実績がなかった。

5 消費生活用製品安全法等に基づく立入検査

(1) 消費生活用製品安全法に関する検査結果(特定製品)

	圧力鍋及び圧力釜	乗車用ヘルメット	ライター	登山用ロープ	浴槽用温水循環器	石油ストーブ	乳幼児用ベッド
立入店舗数	2	1	2	1	2	2	2
検査対象数	3	2	4	2	2	4	3
違反件数	0	0	0	0	0	0	0

(2) 消費生活用製品安全法に関する検査結果(特定保守製品)

	石油給湯機	FF式石油温風暖房機
立入店舗数	1	2
検査対象数	1	4
違反件数	0	0

(3) 家庭用品品質表示法に関する検査結果

	ハンカチ	水筒	電気ホットプレート	アルミニウムはく
立入店舗数	2	1	2	2
検査対象数	3	2	3	3
違反件数	0	0	0	0

(4) 電気用品安全法に関する検査結果

	直流電源装置	リチウムイオン蓄電池
立入店舗数	4	2
検査対象数	4	3
違反件数	0	0

(5) ガス事業法に関する検査結果

	ガスこんろ
立入店舗数	2
検査対象数	4
違反件数	0

(6) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に関する検査結果

	一般ガスこんろ	カートリッジガスこんろ
立入店舗数	2	1
検査対象数	4	2
違反件数	0	0

6 消費生活会議

(1) 令和2年度開催経過

開催日 令和2年7月16日

議題 旭川市消費生活センターの概要について
旭川市消費者行政施策及び課題について
令和2年度旭川市消費者行政関係予算について
その他(消費生活全般に係る意見交換)

委員構成 学識経験者4人, 事業者3人, 消費者3人, 計10人

7 行政機関との連携

(1) 全国中核市消費者行政協議会

消費者行政の諸問題について協議するとともに, 意見の交換と相互の連絡を行い, 消費者行政の効果的推進に資することを目的として開催された。(令和元年度から文書会員)

(2) 北海道都市消費生活行政連絡協議会

北海道各市における消費生活行政の基本的な施策の整合性を保ち, 物価及び消費者保護行政を効率的に推進することを目的として開催する予定だったが, 新型コロナウイルスの感染拡大により文書会議に変更された。