

令和 5 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・契約等に関わ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。

(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 5 年度は啓発パネル展を開催した。

期 間	場 所
令和5年5月8日～令和5年5月31日	メガセンタートライアル旭川店 「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5年8月4日～令和5年9月1日	神楽市民交流センター
令和5年9月1日～令和5年9月28日	東部老人福祉センター
令和5年10月16日～令和5年11月16日	メガセンタートライアル旭川店 「旭川市情報コーナー」
令和6年1月19日～令和6年2月16日	障害者福祉センター（おびった）
令和6年2月16日～令和6年3月1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、悪質商法等に係る注意喚起情報の配信を行った。

(7) 啓発チラシの作成

悪質商法に関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、高校生、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5年9月30日～令和5年10月1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F P協会道北支部（パネル展示、F P相談会）
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、消費者セミナー等）
来場者 約310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
5月23日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	25人
6月12日	地域住民	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	40人
6月15日	高校生	消費者トラブルから学ぶ契約の権利と責任	150人
6月20日	市民大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	50人
6月25日	地域住民	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	15人
7月5日	公民館利用者	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	15人
7月12日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	25人
7月18日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	32人
7月23日	団体会員	SDGsと食品ロス	80人
9月5日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	40人
9月7日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	40人
10月2日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	60人
10月3日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	60人
10月21日	団体会員	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	30人
10月26日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	30人
11月14日	百寿大学学生	最近の悪質商法と地域の見守り	25人
11月14日	地域高齢者	最近の悪質商法と地域の見守り	20人
11月21日	百寿大学学生	最近の悪質商法と地域の見守り	25人
12月8日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	40人
12月12日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	35人
12月22日	地域住民	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	7人
1月19日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	30人
1月30日	高校生	消費者トラブルから学ぶ契約の知識	163人
2月8日	民生児童委員	悪質商法に気を付けよう	20人
2月16日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	40人
合 計	25回		1,097人

イ 消費者セミナー

開催日	場 所	内 容	講 師	受講者
6月9日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	「食品を安全に食べるために私たちができること」	北海道農政事務所職員	20人
9月30日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	「遺品整理から学ぶ生前整理」	遺品整理業者社員，葬儀業者社員	45人
3月7日	フィール旭川8階 シニア大学講座室	「くらしの今と，これからの消費者」	北海道消費者協会職員	25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
5月23日	買物公園周辺	<ul style="list-style-type: none"> ・還付金詐欺に要注意 ・悪質な訪問購入に気を付けよう

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4令和5年度消費生活相談のまとめ」に記載のとおり。

(2) 各事業者団体等との情報交換

各事業者団体等（自動車業界団体，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，研修会を開催した。

	開催日	研 修 テ ー マ	講 師 派 遣 団 体
第1回	7月13日	道立消費生活センターで受け付けた相談の処理について	道立消費生活センター
第2回	7月21日	クレジットの仕組みとクレジットに関する消費者相談事例について	日本クレジット協会
第3回	8月9日	訪問販売の仕組みと訪問販売に関する消費者相談事例について	日本訪問販売協会
第4回	9月14日	成年後見の仕組みと成年後見に関する消費者相談事例について	旭川成年後見センター
第5回	10月17日	建築指導センターの仕組みと建築指導センターに関する消費者相談事例について	北海道建築指導センター

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5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18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5年4月から令和6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・しょう油・みそ・鶏卵・納豆・豆腐・食パン・米・ティッシュペーパー・トイレットペーパー・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5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5年度 平均小売価格	令和4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	117.37	117.52	▲ 0.13
	プロパンガス	5立方メートル 基本料込み	6,449.48	6,610.22	▲ 2.43
	ガソリン	1リットルレギュラー	171.81	167.86	2.35
食品雑貨	砂 糖	上白糖 1キログラム	258.80	232.50	11.31
	食用油	サラダ油 1,000グラム	451.40	462.06	▲ 2.31
	小麦粉	薄力一等粉 1キログラム	326.66	302.72	7.91
	牛 乳	普通品 1,000ミリリットル	244.12	208.49	17.09
	しょう油	濃口1リットル ペットボトル詰	365.71	324.27	12.78
	み そ	750グラム	306.74	273.74	12.06
	鶏 卵	L玉(64~70グラム)10個	301.98	226.47	33.34
	納 豆	普通品30~50グラム3個パック	101.66	98.27	3.45
	豆 腐	木綿 300~400グラム	86.68	90.95	▲ 4.69
	食パン	普通サイズ 6枚スライス	152.16	149.16	2.01
	米	ほしのゆめ 10キログラム	3,698.47	3,312.37	11.66
	ティッシュペーパー	400枚(200組)5箱組	376.84	348.68	8.08
	トイレットペーパー	50~60メートル12ロール	416.21	408.79	1.82
	ラップ	30センチメートル×20メートル	213.84	196.75	8.69
合成洗剤	濃縮小型タイプ 1.0キログラム	437.14	394.32	10.86	
肉類	牛 肉	国産ロース スライス 100グラム	485.77	607.60	▲ 20.05
		外国産ロース スライス 100グラム	291.05	287.90	1.09
	豚 肉	国産ロース スライス 100グラム	206.50	207.79	▲ 0.62
	鶏 肉	モモ(骨なし)100グラム	129.87	126.45	2.70
魚類	塩さけ	切身 100グラム	236.63	232.63	1.72
	さんま	100グラム	175.52	146.66	19.68
	ほっけ	開きほっけ 100グラム	137.44	124.06	10.79
	い か	姿もの 100グラム	310.39	285.04	8.89
	まぐろ	めばち・きはだ赤身100グラム	355.82	353.70	0.60
野菜	大 根	100グラム	19.59	17.70	10.68
	白 菜	100グラム	28.39	22.89	24.03
	キャベツ	100グラム	22.87	19.87	15.10
	玉ねぎ	100グラム	31.08	35.42	▲ 12.25
	長ねぎ	100グラム	86.77	78.43	10.63
	ほうれん草	100グラム	139.08	117.90	17.96
	ばれいしょ	100グラム	35.75	32.67	9.43
	きゅうり	100グラム	69.53	61.15	13.70

ウ 調査品目の概況

(ア) 原油価格の動向

令和5年4月の原油先物相場WTI原油価格は、80.42^{ドル}/^{バレル}で、前月の77.69^{ドル}/^{バレル}から、2.73^{ドル}/^{バレル}の反落でスタートした。その後、米国の金融政策、世界的な景気の状態、ロシアウクライナ中東情勢、中国経済、政府補助金調整等の理由により原油価格も変動し、年度の後半からはおよそ70^{ドル}/^{バレル}台～80^{ドル}/^{バレル}台で推移した。

(イ) 灯油（1リットル当たり。配達料込み）

年度当初の平均価格112.64円が3月の平均価格119.53円と86.89円値上がりした。前年と比較すると年間平均で0.13円安い117.37円となった。

(ロ) プロパンガス（5立方メートル。基本料込み）

年度当初の平均価格6,465.07円が3月の平均価格6,501.40円と36.33円値上がりした。前年と比較すると年間平均で2.43円安い6,449.48円となった。

(ハ) ガソリン（レギュラーガソリン1リットル当たり）

年度当初の平均価格169.57円が3月の平均価格173.27円と3.7円値上がりした。前年と比較すると年間平均で2.35円高い171.81円となった。

(ニ) 食品雑貨（15品目）

食用油については、年度当初の平均価格493.80円が3月の平均価格428.93円と64.87円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(ヒ) 肉類（3品目）

国産牛肉については、年度当初の平均価格465.57円が3月の平均価格432.33円と33.24円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(ヘ) 鮮魚（5品目）

まぐろについては、年度当初の平均価格392.79円が3月の平均価格349.00円と43.79円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(ホ) 野菜（8品目）

玉ねぎについては、年度当初の平均価格28.33円が3月の平均価格36.07円と4.14円値上がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(2) 年末年始における生鮮食料品などの価格動向の公表

年末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、道北バス株式会社からバス料金の値上げについて通知があり、令和6年2月15日に発言者3名で「市民の意見を聴く会」を開催した。

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	石油ストーブ	乳幼児用ベッド	登山用ロープ
立入店舗数	2	2	2	2	1	0
検査対象数	5	6	5	6	3	0
違反件数	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）

	石油ふろがま
立入店舗数	1
検査対象数	1
違反件数	0

(3) 家庭用品品質表示法に関する検査結果

	寝衣	弁当箱	電気掃除機	湯沸かし
立入店舗数	2	2	2	1
検査対象数	3	9	8	4
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	調理家電, 空気清浄機など
立入店舗数	4	3	4
検査対象数	14	9	16
違反件数	0	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	2
検査対象数	4	6
違反件数	0	0

6 消費生活会議

(1) 令和5年度開催経過

開催日 令和5年7月27日

議題 令和4年度消費者行政の実績について
令和5年度消費者施策と関係予算について
消費生活相談の現状について

その他（消費生活行政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。（令和元年度に協議会員市から文書会員市へ変更）

(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、令和5年10月31日に富良野市で開催された。