

令和 5 年度宮崎県消費生活対策審議会資料

【報告 1】

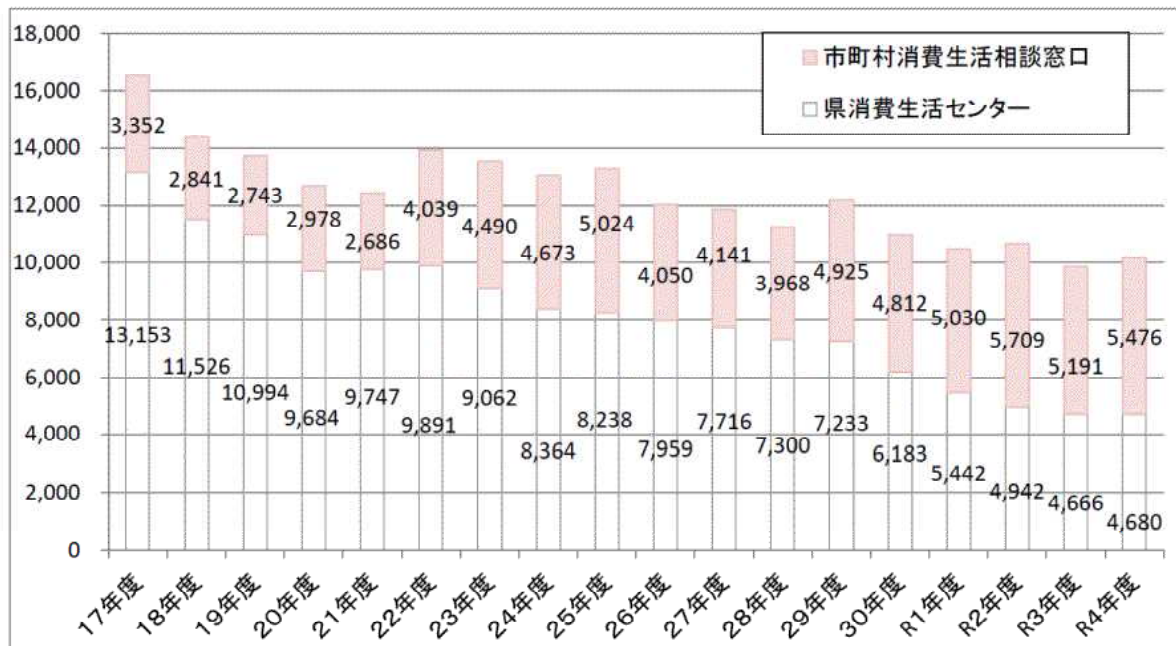
消費者行政に係る県の取組について
(令和 4 年度の実績・令和 5 年度予算)

1 相談業務

(1) 相談受付件数

県消費生活センター（支所を含む）が受け付けた令和4年度の消費生活相談受付件数は、4,680件となっている。内容的には、身に覚えのない不審メール等の「商品一般」に関する相談が最も多く、次いで、定期購入の「化粧品」、「健康食品」に関する相談の順となっている。年代別では、60歳以上の方（契約者）からの相談が約44%を占めている。

県内消費生活相談窓口の相談受付件数



(2) 商品・役務別の相談状況（上位10項目） ※県受付

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	485	大手事業者をかたった身に覚えのない不審なメール
2	化粧品	357	定期購入の解約
3	健康食品	167	定期購入の解約
4	レンタル・リース・貸借	160	賃貸アパート退去時の敷金トラブル
5	移動通信サービス	133	携帯電話・スマートフォンの料金や解約
6	融資サービス	132	消費者金融ローン、多重債務や借金の債務整理
7	工事・建築・加工	124	訪問点検によるリフォーム工事
8	他の教養・娯楽	121	出会い系サイトやオンラインゲーム
9	娯楽等情報配信サービス	103	アダルトサイトのワンクリック請求
10	理美容	93	脱毛エステ

(3) 年代別の相談状況 ※県受付分

年代	件数・割合	商品・役務別の相談状況（上位5項目）
20歳未満	116(2.7%)	①他の教養・娯楽(24) ②化粧品(19) ③健康食品(10) ④娯楽等情報配信サービス(9) ⑤移動通信サービス(6)
20歳代	345(8.0%)	①理美容(53) ②商品一般(28) ③融資サービス(19) ④レンタル・リース・貸借(18) ⑤他の教養・娯楽(17)
30歳代	325(7.5%)	①レンタル・リース・貸借(26) ②化粧品(20) ②理美容(20) ④商品一般(15) ⑤他の教養・娯楽(13)
40歳代	471(10.9%)	①化粧品(45) ②商品一般(34) ③レンタル・リース・貸借(25) ④自動車(24) ⑤健康食品(17)
50歳代	581(13.5%)	①化粧品(98) ②商品一般(57) ③健康食品(26) ④移動通信サービス(21) ⑤レンタル・リース・貸借(20)
60歳代	693(16.1%)	①化粧品(95) ②商品一般(85) ③健康食品(30) ④融資サービス(24) ⑤工事・建築・加工(23)
70歳以上	1,201(27.9%)	①商品一般(168) ②健康食品(62) ③化粧品(59) ④工事・建築・加工(53) ⑤移動通信サービス(36)
不明	578(13.4%)	①商品一般(96) ②レンタル・リース・貸借(35) ③移動通信サービス(23) ④融資サービス(20) ⑤工事・建築・加工(19)
計	(※) 4,310(100%)	①商品一般(485) ②化粧品(357) ③健康食品(167) ④レンタル・リース・貸借(160) ⑤移動通信サービス(133)

(※)令和4年度の相談受付4,680件のうち、苦情4,310件の内訳。

(4) 市町村窓口の相談受付件数

市町村の相談窓口が受け付けた令和4年度の消費生活相談受付件数は、5,476件となっている。広域連携により県内全域をカバーするかたちで市町村の相談窓口を設置して7年経過し、現在では市町村窓口への相談が半数を超えている。県消費生活センターへの相談件数と比較すると、「融資サービス」の相談が多い。60歳以上の方（契約者）からの相談は約46%を占めている。

地区	相談件数			地区	相談件数		
	苦情	問合せ ・要望	計		苦情	問合せ ・要望	計
宮崎	2,559	300	2,859	西諸	112	74	186
都城	574	18	592	日向	382	23	405
延岡	466	346	812	児湯	386	10	396
日南	164	62	226	計	4,643	833	5,476

※ 地区について

宮崎：宮崎市消費生活センター管内（宮崎市、国富町、綾町）

都城：都城市消費生活センター、三股町福祉・消費生活相談センター管内（都城市、三股町）

延岡：延岡市消費生活センター管内（延岡市、高千穂町、日之影町、五ヶ瀬町）

日南：日南串間消費生活センター管内（日南市、串間市）

西諸：西諸県地域消費生活相談窓口管内（小林市、えびの市、高原町）

日向：日向地区広域消費生活センター管内（日向市、門川町、諸塚村、椎葉村、美郷町）

児湯：西都児湯消費生活相談センター管内（高鍋町、西都市、新富町、西米良村、木城町、川南町、都農町）

(5) 商品・役務別の相談状況（上位10項目） ※市町村窓口受付分

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	商品一般	619	6	保険・金融サービス	157
2	化粧品	419	7	工事・建築・加工	147
3	融資サービス	339	8	移動通信サービス	133
4	健康食品	209	9	他の教養・娯楽	121
5	レンタル・リース・貸借	169	10	娯楽等情報配信サービス	109

(6) 年代別の相談状況 ※市町村窓口受付分

年代	件数・割合	商品・役務別の相談状況（上位5項目）
20歳未満	92(2.0%)	①他の教養・娯楽(17) ②化粧品(12) //健康食品(12) ④娯楽等情報配信サービス(11) ⑤商品一般(6)
20歳代	337(7.3%)	①融資サービス(41) ②商品一般(21) ③他の教養・娯楽(19) ④レンタル・リース・貸借(15) ⑤自動車(11)
30歳代	308(6.6%)	①商品一般(33) ②融資サービス(31) ③レンタル・リース・貸借(24) ④化粧品(22) ⑤保険・金融サービス(11)
40歳代	569(12.3%)	①化粧品(78) ②商品一般(65) ③融資サービス(46) ④レンタル・リース・貸借(26) ⑤保険・金融サービス(22)
50歳代	684(14.7%)	①化粧品(125) ②商品一般(77) ③融資サービス(55) ④健康食品(31) ⑤レンタル・リース・貸借(22)
60歳代	801(17.3%)	①商品一般(110) ②化粧品(100) ③融資サービス(75) ④健康食品(33) ⑤保険・金融サービス(25)
70歳以上	1,348(29.0%)	①商品一般(217) ②健康食品(94) ③工事・建築・加工(74) ④融資サービス(66) ⑤化粧品(56)
不明	504(10.9%)	①商品一般(90) ②レンタル・リース・貸借(27) ③保険・金融サービス(22) ④融資サービス(25) ⑤化粧品(16)
計	(※) 4,643(100%)	①商品一般(619) ②化粧品(419) ③融資サービス(339) ④健康食品(209) ⑤レンタル・リース・貸借(169)

(※)令和4年度の相談受付5,476件のうち、苦情4,643件の内訳。

2 啓発業務

(1) 出前講座

契約の基礎や悪質商法等に関する内容の講座を、一般県民を対象に無料で実施している。特に被害に遭いやすい高齢者や判断力が不十分な中・高校生等若者を中心に講座を実施し、自立した消費者の育成を図っている。

● 実績

	令和2年度		3年度		4年度	
	件数	受講者数	件数	受講者数	件数	受講者数
高齢者	38	654	42	704	61	1,436
若年者	154	6,982	146	7,293	118	8,292
一般	6	141	5	124	6	113
見守り(民生委員・ヘルパー等)	4	84	5	98	9	262
計	202	7,861	198	8,219	194	10,103

● 内容

テ ー マ	主な講義内容
① 暮らしの中の契約 (高齢者、一般向け)	<ul style="list-style-type: none"> ・契約の基礎知識 ・クーリング・オフ制度 ・悪質商法や振り込め詐欺の手口とトラブル事例 など
② 暮らしの中の契約 (若者、保護者向け)	<ul style="list-style-type: none"> ・契約の基礎知識 ・未成年者取消権、クーリング・オフ制度 ・悪質商法の手口とトラブル事例 ・ネットトラブル ・クレジットカードの仕組みと上手な利用法 など
③ 悪質商法から高齢者等を守る (民生委員、ヘルパー等向け)	<ul style="list-style-type: none"> ・契約の基礎知識 ・クーリング・オフ制度 ・悪質商法や振り込め詐欺の手口とトラブル事例 ・高齢者等の被害を未然に防ぐための気配り・目配りのポイント など
④ 知っておきたい食品表示	<ul style="list-style-type: none"> ・消費期限と賞味期限 ・原産地表示のルール ・有機食品や遺伝子組換え食品の表示 ・表示(栄養成分、食品添加物、アレルギー表示) など
⑤ クリーニングの基礎知識	<ul style="list-style-type: none"> ・クリーニングのかしこい利用法 ・家庭でできるクリーニング術 ・洗剤が汚れを落とすしくみ ・水洗いとドライクリーニングの違い ・クリーニングトラブル など

(2) テレビ・ラジオ等を活用した啓発

① テレビ・ラジオCM

テレビ100本、ラジオ150本 放送期間：令和4年10月～令和5年3月

② MRTラジオ「お助け相談室」 年間50回

毎週水曜日 10時15分から5分程度

③ FMのべおか「くらしに役立つホットライン」 年間24回

毎月第1・3火曜日 11時10分から10分程度

④ 宮崎日日新聞「くらしの相談」 年間8回

⑤ 消費者トラブル啓発落語テレビ番組（UMK）

高齢者に対する啓発を目的に「落語」を活用した啓発番組を放送した。

放送日：令和5年3月18日（土）11時5分～11時35分

出演者：桂 歌春（古典落語）、田代沙織（悪質商法創作落語）

しいのみ亭らんらん（高校1年生、3分程度の古典落語）

⑥ アリンコ通信の発行

10月と2月に4万8千部を発行。各戸回覧と高齢者団体等へ配布

(3) 若年者対策

① 啓発ポスターコンクール

小中学生を対象に夏休みの課題として、令和3年度に引き続き実施した。

応募総数：124点（小学校22点、中学校102点）

参加校数：19校（小学校6校、中学校13校）

表彰式：令和4年10月30日（日）交流ホール

ポスター展：11月に3会場（イオンモール宮崎、イオン都城、イオン延岡）で開催

② 学校におけるパネル展示会

県内全ての高等学校（中等教育学校、特別支援学校の高等部を含む）65校で実施
出前講座に合わせて小・中学校でも実施（小学校8校、中学校10校）

③ 地区別消費者教育指導力向上研修会の開催

日時：令和4年7月25日（月）、27日（水）、29日（金）

講師：消費者教育コーディネーター 堂菌 敬子

参加者：教職員等57名

④ 教職員セミナーの開催

日時：令和4年8月1日（月）午後1時30分～午後4時

会場：宮崎県消費生活センター 交流ホール

講師：（公財）消費者教育支援センター 専務理事 首席主任研究員 柿野 成美 氏

テーマ：成年年齢引下げに伴う学校での消費者教育の在り方

参加者：教職員等22名

⑤ SNS広告の配信

テレビ用に作成したCMをSNSにて動画配信した。

- ・ YouTube 約11万回
- ・ Instagram 約6万回

(4) 啓発イベント

啓発のためのパンフレットやグッズの配布、パネルの展示などを行った。

- ・ 消費者月間PR (5月)
 - ・ 相談窓口PR (11月)
 - ・ 県立図書館パネル展 (5月)
- 宮崎、都城、延岡のイオンで開催
- 県立図書館ロビーで開催

3 令和5年度消費者行政予算

		(当初) : 322,985千円	昨年度(当初) 155,819 (千円)
安心できる消費生活の確保			
消費者の自立の支援		(千円)	
消費者支援対策費		<u>57,292</u>	<u>58,165</u>
消費者行政推進費		<u>433</u>	<u>433</u>
消費生活対策審議会費		<u>433</u>	<u>433</u>
消費者自立支援対策費		<u>296</u>	<u>296</u>
消費者被害防止・解決支援費		<u>52,161</u>	<u>51,552</u>
事業者等指導費		<u>256</u>	<u>256</u>
・販売業者指導事務費		(199)	(199)
・生活用製品表示等指導費		(57)	(57)
消費生活相談員等設置費		<u>49,905</u>	<u>49,296</u>
一般事務費		<u>2,000</u>	<u>2,000</u>
金融トラブル等防止対策事業		<u>104</u>	<u>1,586</u>
消費生活相談窓口充実・強化事業		<u>4,298</u>	<u>4,298</u>
消費者被害の防止と解決支援			
消費生活センター設置費		<u>206,903</u>	<u>42,687</u>
消費生活センター運営費		<u>180,666</u>	<u>21,240</u>
消費生活センター経費		<u>180,666</u>	21,240
生活情報センター管理費		<u>23,568</u>	<u>18,778</u>
地方消費生活センター管理費		<u>2,669</u>	<u>2,669</u>
消費者行政交付金事業			
消費者行政交付金事業費		<u>58,790</u>	<u>54,967</u>
消費者行政活性化事業 (うち市町村補助金)		<u>58,790</u> (36,118)	<u>54,967</u> (35,165)