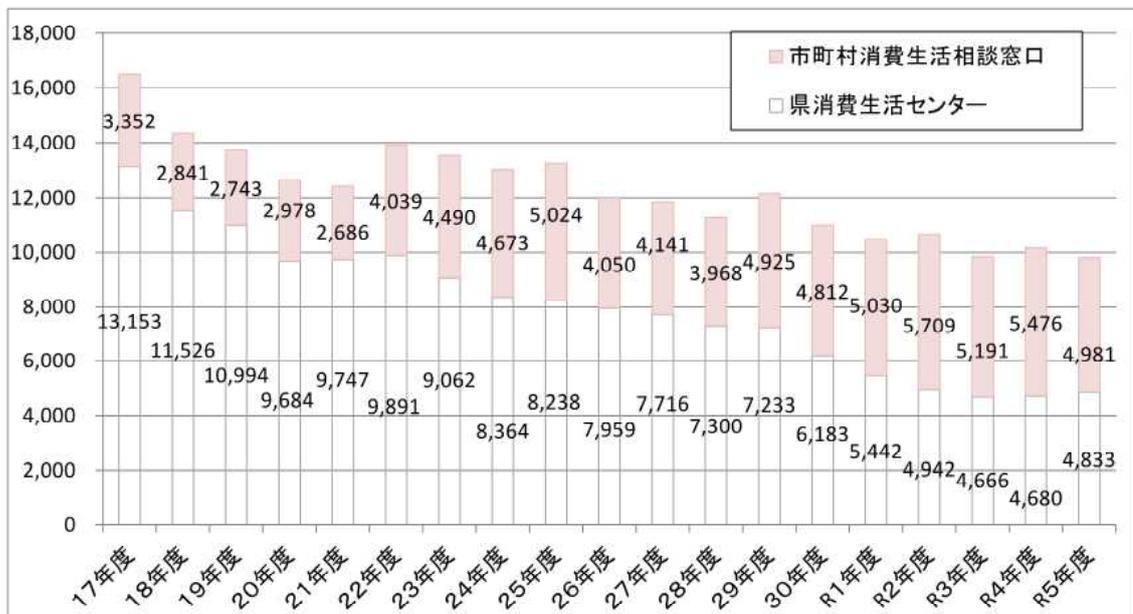


1 令和5年度の相談業務

(1) 県内の相談受付件数

県消費生活センター（支所を含む）が受け付けた令和5年度の消費生活相談受付件数は、4,833件、市町村の相談窓口が受け付けた件数は、4,981件で、県内の令和5年度の消費生活相談受付件数は、9,814件となっている。

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

内容としては、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」、副業サポートやPCセキュリティサポート等の「役務その他」に関する相談の順となっている。

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	526	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	303	定期購入・解約
3	役務その他	244	副業サポート、PCセキュリティサポート
4	健康食品	210	定期購入・解約
5	レンタル・リース・貸借	185	賃貸アパート退去時の現状回復費用
6	融資サービス	165	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	150	訪問点検によるリフォーム工事
8	他の教養・娯楽	137	出会い系サイトやオンラインゲーム
9	移動通信サービス	127	携帯電話の料金・解約
10	他の金融関連サービス	124	投資や外国為替取引のコンサルティング

(3) 年代別の相談状況 ※県受付分

年代別では、60歳以上の方（契約者）からの相談が約46%を占めている。

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(2.5%)	①他の教養・娯楽(31) ②化粧品(9) ③商品一般(8) ④娯楽等情報配信サービス(7) ④内職・副業(7)
20歳代	319(7.0%)	①商品一般(27) ①レンタル・リース・貸借(27) ①他の金融関連サービス(27) ④役務その他(24) ⑤娯楽等情報配信サービス(18)
30歳代	286(6.3%)	①商品一般(21) ②レンタル・リース・貸借(20) ③自動車(15) ③融資サービス(15) ⑤他の教養・娯楽(12) ⑤役務その他(12)
40歳代	472(10.4%)	①商品一般(43) ②化粧品(35) ③レンタル・リース・貸借(29) ④融資サービス(27) ⑤役務その他(18)
50歳代	627(13.8%)	①商品一般(66) ②化粧品(61) ③健康食品(34) ③融資サービス(34) ⑤役務その他(25)
60歳代	773(17.0%)	①商品一般(96) ②化粧品(86) ③健康食品(47) ④役務その他(41) ⑤工事・建築・加工(31)
70歳以上	1,342(29.4%)	①商品一般(181) ②健康食品(93) ③化粧品(87) ④役務その他(65) ⑤工事・建築・加工(59)
不明	625(13.7%)	①商品一般(84) ②役務その他(57) ③レンタル・リース・貸借(40) ④融資サービス(24) ⑤工事・建築・加工(20)
計	(※) 4,560(100%)	①商品一般(526) ②化粧品(303) ③役務その他(244) ④健康食品(210) ⑤レンタル・リース・貸借(185)

(※)令和5年度の相談受付4,833件のうち、苦情4,560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5年度の消費生活相談受付件数は、4,981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平成29年度から設置し、令和2年度以降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。また、60歳以上の方（契約者）からの相談は約44%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	2,320	232	2,552	西諸	144	40	184
都城	443	24	467	日向	405	21	426
延岡	601	138	739	児湯	403	7	410
日南	150	53	203	計	4,466	515	4,981

※ 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	633	6	レンタル・リース・貸借	187
2	融資サービス	358	7	工事・建築・加工	149
3	化粧品	306	8	娯楽等情報配信サービス	107
4	健康食品	244	9	移動通信サービス	106
5	保険・金融サービス	192	10	インターネット通信サービス	103

(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	105(2.4%)	①他の教養・娯楽(29) ②商品一般(10) ③化粧品(7) ④娯楽等情報配信サービス(6) ⑤健康食品(4)
20歳代	312(7.0%)	①融資サービス(33) ②保険・金融サービス(26) ③商品一般(19) ④レンタル・リース・貸借(16) ④他の教養・娯楽(16)
30歳代	343(7.7%)	①融資サービス(38) ②商品一般(35) ③レンタル・リース・貸借(22) ④化粧品(17) ⑤保険・金融サービス(16)
40歳代	500(11.2%)	①商品一般(63) ②融資サービス(42) ③化粧品(39) ④レンタル・リース・貸借(33) ⑤健康食品(31)
50歳代	627(14.0%)	①化粧品(75) ②商品一般(67) ③融資サービス(63) ④健康食品(35) ⑤保険・金融サービス(28)
60歳代	706(15.8%)	①商品一般(98) ②化粧品(69) ③融資サービス(67) ④健康食品(40) ⑤工事・建築・加工(34)
70歳以上	1,275(28.5%)	①商品一般(210) ②健康食品(98) ③化粧品(80) ④融資サービス(79) ⑤保険・金融サービス(61)
不明	598(13.4%)	①商品一般(131) ②レンタル・リース・貸借(35) ③融資サービス(33) ④工事・建築・加工(21) ⑤健康食品(19)
計	(※) 4,466(100%)	①商品一般(633) ②融資サービス(358) ③化粧品(306) ④健康食品(244) ⑤保険・金融サービス(192)

(※)令和5年度の相談受付4,981件のうち、苦情4,466件の内訳。

(7) 県消費生活センターから市町村相談窓口への支援

① 電話相談

市町村の消費生活相談員等から相談を受け、対応方法等について助言等の支援を実施

年 度	平成30	令和元	令和2	令和3	令和4	令和5
相談件数	288	280	203	207	213	225

※平成30年4月から県消費生活センター（宮崎）に「市町村相談窓口専用電話（市町村ホットライン：0985-24-9900）」を設置。都城・延岡支所は、通常の相談電話で対応。

② 巡回訪問

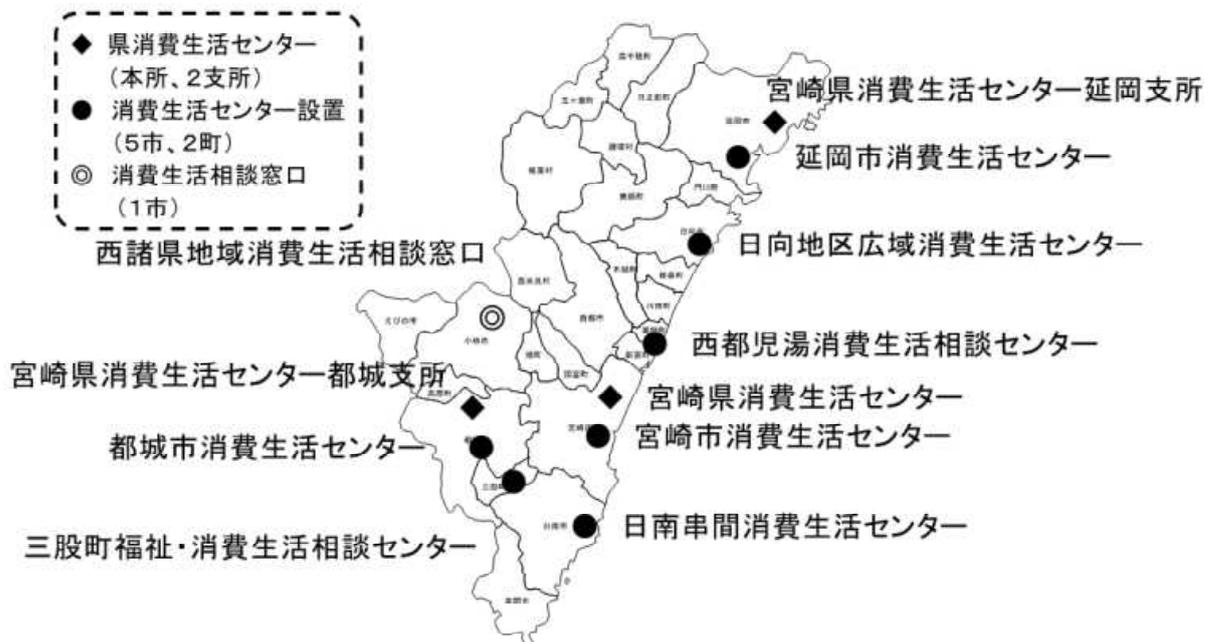
県センター職員と消費生活相談員等が、市町村の消費生活センター等を訪問し、相談対応について助言や意見交換等を実施している。

県センター4回（宮崎市、日南市、高鍋町、三股町）

都城支所 4回（都城市、小林市）

延岡支所 4回（延岡市、日向市）

<県内の消費生活センター・消費生活相談窓口の設置状況>



2 令和5年度の啓発業務

(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3年度		4年度		5年度	
	件数	受講者数	件数	受講者数	件数	受講者数
高齢者	42	704	61	1,436	94	2,205
若年者	146	7,293	118	8,292	130	8,094
一般	5	124	6	113	3	78
見守り(民生委員・ヘルパー等)	5	98	9	262	8	221
計	198	8,219	194	10,103	235	10,598

● 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 ・ネット取引に関するトラブル ・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

テレビ・ラジオ・新聞等のマスメディアを活用して、悪質商法の実態等の情報を提供し、被害の未然防止を図るとともに、消費生活センターの周知を図っている。

① テレビ・ラジオCM

テレビ118回、ラジオ140回 放送期間：令和5年10月～令和6年3月

② MRTテレビ

・「Check」6回（うち出演3回）

③ UMKテレビ

・「U-doki」1回
・「#Link」2回
・「Good Smile」2回
・他1回

④ MRTラジオ

・「お助け相談室」年間52回 毎週水曜日 10時15分から5分程度
・「GOGOワイド」2回
・その他3回

⑤ 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

⑥ FM宮崎

・Hybrid Morning 4回
・耳が恋した 3回

⑦ 宮崎日日新聞「くらしの相談」年間8回

⑧ 啓発リーフレット等の発行

・消費生活センター情報紙「アリンコちゃんの消費生活だより」年4回発行
・啓発リーフレット「あの手この手の悪質商法」90,000部
・啓発リーフレット「身近に潜む悪質商法」4,000部

(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4年度に引き続き実施した。

応募総数：90点（小学校16点、中学校74点）

参加校数：13校（小学校3校、中学校10校）

表彰式：令和5年10月29日（日）宮崎県生活情報センター2階交流ホール

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1校、中学校2校）

③ 高校生を対象とした注意喚起CD作成

若者に被害の多い消費者トラブルの事例や実際に消費者トラブルに巻き込まれてしまった場合取るべき行動などについて、菊地幸夫弁護士による分かりやすい解説付のCDを県内の高校（52校）に送付

④ 大学生への消費者トラブル啓発リーフレット配布

県内の5つの大学構内で啓発リーフレット及びグッズを配布し、消費者トラブルの周知及び啓発を行った。

⑤ 地区別消費者教育指導力向上研修会の開催

日時：令和5年7月26日（宮崎）、7月28日（都城）、8月4日（延岡）

講師：消費者教育コーディネーター 堂蘭 敬子

テーマ：消費者教育の重要性、消費者トラブル最新情報、教材を活用した授業紹介

参加者：教職員等31名

⑥ 教職員セミナーの開催

日時：令和5年7月31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33名

⑦ 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5.4万回

・Instagram 約23.5万回

（4）その他啓発活動等

① 啓発キャンペーン

大型商業施設等において、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） 宮崎、都城、延岡のイオンで開催

・相談窓口PR（11月） 宮崎、都城、延岡、日向のイオンで開催

② 消費者セミナーの開催

日時：令和5年12月24日（土）午後2時～午後3時30分

会場：宮交シティ3階 紫陽花ホール

講師：菊地 幸夫 弁護士

テーマ：賢い消費者のススメ ～消費者被害は、こう始まる～

参加者：79名

③ 高齢者用啓発動画DVD作成

高齢者向けに4つのトラブル（点検商法、定期購入、偽SMS、SNS広告をきっかけとしたトラブル）について解説付きの啓発動画DVDを作成し、県内の市町村の消費者行政担当課に送付

④ 映画CM

消費生活センター及び消費者ホットライン「188」の周知を図るため、セントラルシネマ宮崎（イオンモール宮崎内）において、シネアド広告を行った。

実施期間：令和5年10月から令和6年3月まで（6か月）

3 令和6年度消費者行政予算

		(当初) : 167,788千円	昨年度(当初) 322,985 (千円)
安心で快適な消費生活の確保			
消費者の自立の支援		(千円)	
消費者支援対策費		<u>71,205</u>	<u>57,292</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>59,833</u>	<u>52,161</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>58,140</u>	<u>49,905</u>
一般事務費		<u>1,437</u>	<u>2,000</u>
金融トラブル等防止対策事業		<u>104</u>	<u>104</u>
消費者行政強化事業		<u>10,539</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>36,365</u>	<u>206,903</u>
消費生活センター運営費		<u>10,680</u>	<u>180,666</u>
消費生活センター経費		<u>10,680</u>	<u>180,666</u>
生活情報センター管理費		<u>23,016</u>	<u>23,568</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>60,218</u>	<u>58,790</u>
消費者行政活性化事業 (うち市町村補助金)		<u>60,218</u> (44,852)	<u>58,790</u> (36,118)

4 令和6年度の啓発業務

1 消費トラブルに係る啓発の実施

(1) 出前講座

対 象：若年者、高齢者、見守り者、一般
内 容：消費者契約に関する基礎知識等
時 期：通年

(2) メディア及びSNSを活用した情報発信

- ① テレビ・ラジオ・SNSでのCM配信（9月以降）
- ② テレビ・ラジオ番組出演
- ③ MRTラジオ（通年（毎週水曜日））
- ④ FM延岡（通年（毎週第1・3火曜日））
- ⑤ 宮崎日日新聞（年8回予定）
- ⑥ SNSを活用したPR（X（旧ツイッター）等）
- ⑦ 消費生活だより発行（年12回）
- ⑧ 啓発リーフレット作成（年2回、@ 40,000部）

(3) 若年者への消費者トラブル防止啓発

対 象：県内の大学生及び専門学校生
内 容：啓発リーフレットの配布
時 期：10月以降

(4) 消費相談窓口PRキャンペーン

場 所：宮崎、都城、延岡、日向の各イオン店内
内 容：啓発リーフレット・グッズの配布
時 期：5月、11月

(5) 巡回パネル展

場 所：県立学校、私立高校、図書館等
内 容：啓発パネルの展示
時 期：5月以降

(6) シネマ広告

場 所：セントラルシネマ宮崎（イオンモール宮崎内）
内 容：啓発CMの放映
時 期：8月から翌年2月まで（7か月）

(7) バス広告

場 所：県内8地区の路線バス10台程度
内 容：消費者ホットライン「188」の周知
時 期：9月から翌年2月まで（6か月）

2 消費者教育

(1) 消費者セミナー等の開催

回 数：2回
内 容：①高齢者・一般向け ②若年者向け
時 期：10月（予定）

(2) 教職員研修

対 象：教職員等
内 容：消費者教育指導力向上研修…具体的な授業の作り方等
時 期：8月