

令和2年度宮崎県消費生活対策審議会資料

【資料1】

消費者行政に係る県の取組について
(令和元年度の実績・令和2年度予算)

1 相談業務

(1) 相談件数

県消費生活センター（支所を含む）が受け付けた令和元年度の消費生活相談件数は、5,442件となっている。内容的には、インターネット情報サイト関連の「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く、次いでハガキ等による架空請求関連の「商品一般」に関する相談、「健康食品」の定期購入等に関する相談の順となっている。年代別では、60歳代以上の方（当事者）からの相談が約42%を占めている。

	29年度		30年度		令和元年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
県消費生活センター	7,233	59.5%	6,183	56.2%	5,442	51.6%
市町村消費生活センター・消費生活相談窓口	4,925	40.5%	4,812	43.8%	5,097	48.4%
計	12,158	100%	10,995	100%	10,539	100%

(2) 商品・役務別の相談状況（上位10項目） ※県受付分

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等 (インターネット情報サイト関連)	536	ワンクリック請求や出会い系サイト等、インターネット情報サイト料金の不当請求に関する相談
2	商品一般	519	ハガキやメール等による、身に覚えがなく内容も不明な架空請求に関する相談
3	健康食品	323	サプリメント等の定期購入に関する相談
4	レンタル・リース・貸借	222	アパート退去時の敷金トラブル等に関する相談
5	化粧品	188	化粧品の定期購入に関する相談
6	インターネット通信サービス	176	インターネット接続回線の乗り換え等に関する相談
7	融資サービス	168	消費者ローン、多重債務や借金の債務整理に関する相談
8	工事・建築・加工	153	リフォーム工事や訪問による点検等に関する相談
9	移動通信サービス	145	携帯電話やモバイル通信等の使用料や解約等に関する相談
10	修理・補修	123	雨漏り等の屋根修理等に関する相談

(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	146(2.9%)	①放送・コンテンツ等(36) ②健康食品(31) ②化粧品(31) ④商品一般(5) ④紳士・婦人服(5) ④レンタル・リース・貸借(5)
20歳代	347(6.9%)	①放送・コンテンツ等(54) ②レンタル・リース・貸借(28) ③健康食品(22) ④融資サービス(20) ⑤商品一般(17)
30歳代	433(8.6%)	①放送・コンテンツ等(47) ①レンタル・リース・貸借(47) ③自動車(24) ④商品一般(23) ⑤健康食品(21) ⑤融資サービス(21)
40歳代	595(11.8%)	①放送・コンテンツ等(62) ②健康食品(57) ③レンタル・リース・貸借(44) ④商品一般(32) ④融資サービス(32)
50歳代	650(12.9%)	①放送・コンテンツ等(88) ②健康食品(60) ③商品一般(56) ④化粧品(36) ⑤インターネット通信サービス(28)
60歳代	906(18.0%)	①商品一般(155) ②放送・コンテンツ等(97) ③健康食品(39) ④インターネット通信サービス(36) ⑤化粧品(33)
70歳代以上	1,222(24.3%)	①商品一般(159) ②放送・コンテンツ等(106) ③健康食品(69) ④工事・建築・加工(61) ⑤修理・補修(43)
他・不明	732(14.6%)	①商品一般(72) ②レンタル・リース・貸借(47) ③放送・コンテンツ等(46) ③役務その他(46) ⑤相談その他(45)
計	(※) 5,031(100%)	①放送・コンテンツ等(536) ②商品一般(519) ③健康食品(323) ④レンタル・リース・貸借(222) ⑤化粧品(188)

(※)令和元年度の相談5,442件のうち、苦情5,031件の内訳。

2 啓発業務

(1) 出前講座

契約の基礎や悪質商法、多重債務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。

ア 出前講座実績

	29年度		30年度		令和元年度	
	件数	受講者数	件数	受講者数	件数	受講者数
高齢者	174	4,727	191	4,208	153	4,008
若年者	132	8,424	151	9,918	162	10,299
一般	21	721	14	328	23	492
見守り	40	1,693	26	699	16	551
計	367	15,565	382	15,153	354	15,350

イ 出前講座内容

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 ・多重債務 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 ・多重債務 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 ・多重債務 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
⑥ 整理収納	<ul style="list-style-type: none"> ・整理収納の基本 ・生前整理 など

(2) 消費生活講座

ア 消費生活セミナー

各センターで2回開催。

(内容) あなたも狙われている特殊詐欺(うそ電話詐欺)にご注意!、
知っておきたい相続の基礎知識

イ 教職員向けセミナー

7月に宮崎市で開催。

(内容) 講演「小学校における消費者教育-新学習指導要領を踏まえて-」、ワークショップ

ウ 特別講座

11月に宮崎、両支所で開催。

(内容) キャッシュレス決済とポイント還元

12月に宮崎で開催。

(内容) クレジットカードの仕組みと利用のポイント

エ みやざき消費者フェア(みやざきキッズ)

8月に、親子を対象とした工作教室、おこづいかいセミナーを開催。

(3) マスメディアの活用

ア UMKK情報ネット3きゅう(4回)、

MRTモーニングてらす!(2回)、MRTおしえて!みやざき(1回)、

イ MRTラジオ「フレッシュAM!もぎたてラジオ」(「お助け相談室」)

(毎週水曜日、10時40分頃から5分程度)

ウ FMのべおか「ランチNANBAN」(「くらしに役立つホットライン」)

(毎月第1・3火曜日、11時10分頃から10分程度)

エ 宮崎日日新聞「くらしの相談」コーナー(月1回程度、第4月曜日)

オ ホームページ、ツイッター

(4) 印刷物の発行

ア センター情報紙「アリンコ通信」(年2回[8月、2月])33,000部×2

イ 啓発チラシ(悪質商法にご用心、消費生活相談窓口の案内)7,500枚

(5) その他

ア 大学・高校等におけるパネル展示(5月~翌年3月)

イ 啓発パネルの作成(小学校用、中学校用、高校用)

(6) その他、国からの交付金を活用した主な啓発実績

ア テレビ及びラジオの番組内コーナーでの情報提供(テレビ：6回、ラジオ：4回)

イ CM放映等

- ・テレビCM15秒「消費者ホットライン」、「センター紹介」 150回
- ・ラジオCM20秒「ワンクリック詐欺」、「センター紹介」 150回

ウ ユーチューブとツイッターに動画CMを配信

3/1～31 表示回数 ユーチューブ68,283回、ツイッター634,645回

エ 消費者教育を推進する取組

- ・深夜のラジオ番組で若者に多い消費生活トラブル啓発（8回、高校生出演）
- ・夕方の人気番組で最新の消費生活トラブル啓発（4回）

オ 消費者川柳カレンダー作成

J A窓口で5,000名に配付

カ 映画試写会

招待状に「消費者ホットライン188」と消費生活センター名を印刷し、試写会当日に参加者（約200人）に啓発グッズを配布

キ 綾照葉樹林マラソンでの啓発

プログラムに消費生活センターPR公告を掲載し、全参加者（約5,800人）に配布

3 令和2年度消費者行政予算

安心できる消費生活の確保		(当初) : 133,258千円
		(補正) : 24,850千円
消費者の自立の支援		(千円)
消費者支援対策費		<u>78,945</u>
消費者行政推進費		<u>433</u>
消費生活対策審議会費		<u>433</u>
消費者自立支援対策費		<u>8,471</u>
消費生活啓発員設置費		<u>8,218</u>
一般事務費		<u>253</u>
消費者被害防止・解決支援費		<u>39,449</u>
事業者等指導費		95
・消費者行政指導費		(7)
・販売業者指導事務費		(31)
・生活用製品表示等指導費		(57)
消費生活相談員等設置費		<u>37,354</u>
一般事務費		<u>2,000</u>
「気軽に相談！」多重債務者対策事業		<u>1,592</u>
消費生活相談窓口充実・強化事業		<u>4,150</u>
◎消費者の安全・安心を守る対策強化事業		<u>24,850</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>24,668</u>
消費生活センター運営費		<u>6,439</u>
消費生活センター経費		<u>6,439</u>
生活情報センター管理費		<u>15,560</u>
地方消費生活センター管理費		<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>54,495</u>
消費者行政活性化事業 (うち市町村補助金)		<u>54,495</u> 34,807

4 ④消費者の安全・安心を守る対策強化事業

(1) 事業の目的・背景

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法の手口やその対応策について、被害に遭いやすい高齢者や若者並びにその見守り者への啓発を強化するとともに、消費生活センターにおける対面相談に伴う感染防止のための環境整備を図る。

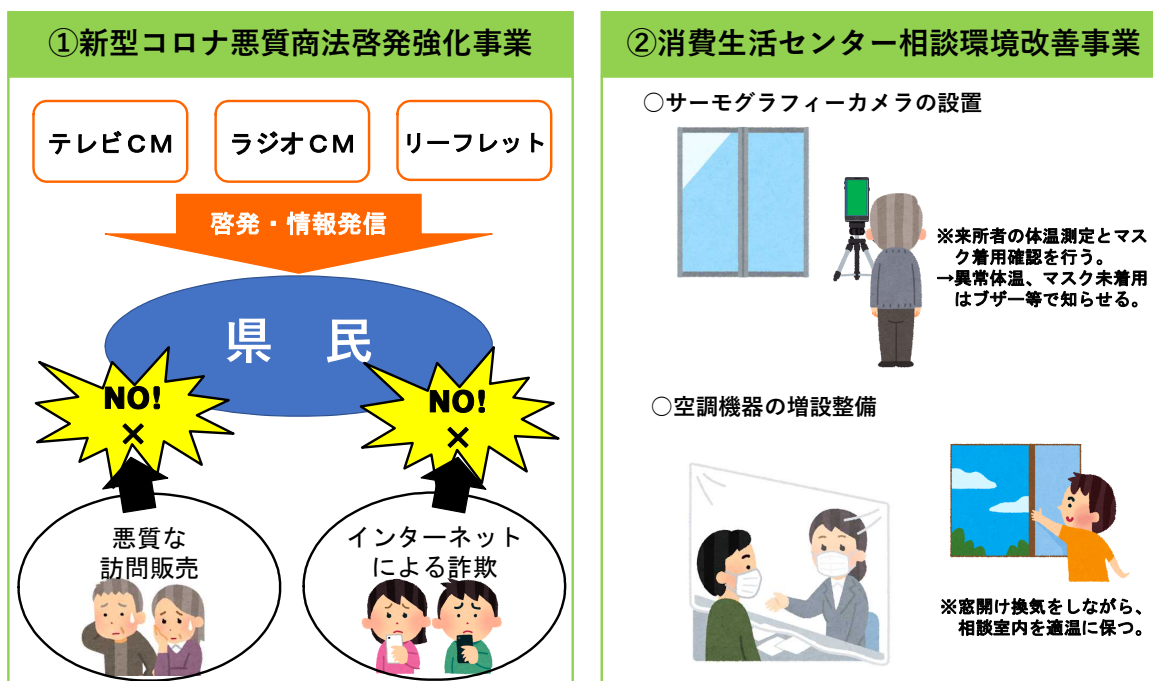
(2) 事業内容

ア 新型コロナ悪質商法啓発強化事業

- ・ テレビCM・ラジオCMによる啓発
テレビCMは、若者用と高齢者用の2パターンを作成し、感染拡大状況等を注視しながら効果的な啓発が行える時期に放映する。
ラジオCMは、AMやFMラジオに5分間の啓発番組を全60回放送予定。
- ・ リーフレット作成・配布による啓発
情報を更新しながら計3回にわたって、全戸回覧とともに高齢者福祉関係機関に配布する（計30万部）。

イ 消費生活センター相談環境改善事業

- ・ サーモグラフィーカメラの設置
来所者や職員の体温を測定し、体調を把握する。
- ・ 空調機器の増設整備
窓開け換気に伴う空調機器の増設を行う。



(3) 事業の効果

悪質商法による被害の未然防止に必要な情報発信や啓発活動を行うとともに、消費生活センターの環境整備により新型コロナウイルス感染リスクの抑止を図り、県民の安全で安心な消費生活の維持につなげる。