

令和元年度

消費者行政の概要

(令和元年度消費者施策と平成30年度実績)

群馬県生活文化スポーツ部消費生活課

目 次

第1章 令和元年度消費者施策について	1
I 消費者行政強化対策	
1 消費者行政強化交付金	2
II 総合的な消費者行政の推進	
1 群馬県消費生活問題審議会	3
2 各市町村との連携	3
3 消費者団体との連携	3
4 群馬県消費者行政推進本部活動の推進	4
III 消費者被害防止対策の推進	
1 高齢者等消費者被害防止対策	4
2 若年層消費者被害防止対策	4
3 多重債務者対策	5
IV 消費生活相談の充実と被害救済	
1 消費生活相談体制	5
2 各市町郡消費生活センターとの連携	6
3 各市町郡消費生活センターの支援	6
4 群馬県消費者苦情処理委員会	6
5 商品テスト	6
V 消費者自立支援と消費者教育・啓発の推進	7
VI 消費者取引の適正化推進	
1 事業者指導等の推進	8
2 割賦販売法に基づく指導	9
VII 消費生活協同組合運営の適正化推進	
1 指導検査の実施	9
VIII その他	
1 製品の安全確保	9
2 金融広報推進	9

第2章 令和元年度消費者行政関係事業	-----	10
第3章 平成30年度実績	-----	15
I 消費者行政活性化対策の推進		
1 消費者行政推進交付金の実績	-----	15
2 実施した主な事業の概要（消費者行政推進交付金関係）	-----	15
II 総合的な消費者行政の推進		
1 群馬県消費生活問題審議会の開催	-----	16
2 市町村消費者行政担当課長・各市町郡消費生活センター所長合同会議の開催	-----	16
3 身近な消費生活センターで相談が受けられる体制の支援	-----	16
III 消費者被害防止対策の推進		
1 高齢者等消費者被害防止対策	-----	17
2 若年層消費者被害防止対策	-----	17
3 多重債務者対策	-----	17
IV 消費生活相談機能の充実と被害救済		
1 消費生活相談体制	-----	19
2 商品テスト事業	-----	19
V 消費者の自立支援と消費者教育・啓発の推進		
1 各種出前講座やセミナーの開催	-----	20
2 情報の提供	-----	24
VI 消費者取引の適正化推進		
1 特定商取引法・群馬県消費生活条例に基づく事業者指導等の実績	-----	25
2 景品表示法・群馬県消費生活条例に基づく事業者指導等の実績	-----	25
VII 消費生活協同組合の育成指導		
1 指導検査の実施	-----	26
VIII その他		
1 製品の安全確保	-----	26
2 金融広報推進	-----	27
第4章 群馬県内の消費生活センターにおける平成30年度消費生活相談の状況	-----	29

第1章 令和元年度消費者施策について

消費者を取り巻く環境の大きな変化として、高齢化の進展と高度情報通信社会の進展があげられます。これらを背景とし、高齢者を対象とした「劇場型勧誘」や「送りつけ商法」等の悪質商法が多く見られ、また、スマートフォン等インターネット機器の普及によって若者層を中心に、架空・不当請求のトラブルが増えています。

県及び市町郡消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は、平成24年度に県内消費生活センターの相談体制が整い、専門的な相談窓口が身近になったこともあり、ここ数年は増加傾向にあります。

相談の傾向としては、高齢化の進展と地域や家族のつながりが弱まる中で、高齢者等の相談割合が増えており、内容は、複雑化かつ深刻化しています。

こうした中、国では、消費者被害の防止や救済、並びに消費生活の安定や向上を図るためには地域の消費者行政の充実・強化が必要であるとし、平成21年度から地方自治体に対し、「地方消費者行政活性化交付金」による財政支援を行いました。

県では、国の方針を踏まえ、「群馬県消費者行政活性化基金」を造成し、平成21年度から平成26年度まで県内市町村の消費生活センターの機能強化と体制整備に重点的に取り組んできました。

平成27年度には、この基金に替わり新たに「地方消費者行政推進交付金」が措置され、この制度は平成30年度から新設された「地方消費者行政強化交付金」に引き継がれました。県ではこの交付金を活用することにより、今後も引き続き、消費者行政充実強化のための諸施策を積極的に推進していきたいと考えています。

あわせて、「県民が安全で安心できる消費生活の実現」を目指し、平成31年3月に策定した「第2次群馬県消費者基本計画」について、施策の効果的な推進と施策評価に向けた取組を行ってまいります。また、平成31年3月に終期を迎えた「群馬県消費者基本計画」について、その総括を行います。

さらに、国が平成25年6月に「消費者教育推進に関する基本方針」を決定したことを受け、県としても、消費者教育を総合的に推進しています。

I 消費者行政強化対策

1 消費者行政強化交付金等

平成20年度に消費者行政活性化基金を造成し、平成21年度から平成26年度まで、この基金を活用して、消費生活相談窓口の機能強化等、消費者行政充実強化に向けて各種事業に取り組んできました。

平成27年度に基金の活用範囲が「消費者行政強化作戦」の目標達成のための事業に限定されたため、平成27年度から平成30年度までは、単年度実施を原則とする地方消費者行政推進交付金を活用して取り組みました。

平成30年度は、推進交付金のほかに、基金の事業対象が拡大されたため、基金と新たに創設された地方消費者行政強化交付金を活用して取り組みました。令和元年度は、強化交付金を財源として各種事業に取り組めます。

(1) 今年度の実施計画

身近な相談窓口である市町郡消費生活センターの周知、消費生活相談機能の強化及び消費者教育・啓発の活性化を重点に実施します。

(単位：千円)

年度	県	市町村	合計
令和元年度予算	18,964※	27,606	46,570

※警察本部での執行分を含む

(2) 今年度を実施する主な事業の概要

ア 消費者の安全・安心を確保するための事業

自立した消費者の育成及び消費者被害防止のため、講座の開催や啓発資料等の作成を行います。

- ・ 消費者被害防止に関する啓発広報の実施
- ・ 消費者学習公開講座の開催
- ・ インターネット消費者被害防止啓発「おぜのかみさま」関連事業
(子育て・青少年課)
- ・ 食物アレルギー理解促進事業(食品・生活衛生課)
- ・ NO!詐欺コールセンターの実施(警察本部)

イ 市町村に対する支援

消費生活センター等の相談員体制の確保のほか、消費生活センター機能の拡充、広域連携の円滑な推進、相談員のレベルアップ、住民に対する消費者教育・啓発強化等、交付金を活用して推進事業を実施する市町村を積極的に支援します。

II 総合的な消費者行政の推進

消費者行政を効果的に推進するため、市町村、関係機関、関係団体等との連携を引き続き密接に行います。

県民生活に重大な影響を与える消費者問題については、群馬県消費者行政推進本部を通じ総合的に対応するとともに、消費者施策の調整を図り、円滑な消費者行政を推進します。

1 群馬県消費生活問題審議会

知事の附属機関として消費者施策等の重要な事項を調査、審議するために設置し、消費者施策等について広く県民の意見を伺います。

令和元年度は、主に「第2次群馬県消費者基本計画」について、施策の効果的な推進のための評価基準や平成31年3月に終期を迎えた「群馬県消費者基本計画」の総括などについて審議を行います。

2 各市町村との連携

県と各市町村とが相互に協力・連携を図るため、各市町村消費者行政担当課長会議と各市町村消費生活センター所長会議を開催します。

- (1) 各市町村消費者行政担当課長会議
- (2) 各市町村消費生活センター所長会議

《参考》身近な消費生活センターで消費生活相談が受けられる体制の整備状況

年 度	整 備 状 況	市町村整備率
平成21年度以前	1 全市（12市）が消費生活センターを設置	34.3%
平成22年度	1 甘楽町、玉村町、大泉町、邑楽町及び吾妻郡（一部事務組合）が消費生活センターを設置	62.9%
平成23年度	1 板倉町、明和町が消費生活センターを設置 2 片品村、川場村、みなかみ町、昭和村が沼田市に、千代田町が大泉町に消費生活相談業務を委託	82.9%
平成24年度	1 榛東村、吉岡町が渋川市に、上野村、神流町が藤岡市に、下仁田町、南牧村が富岡市に消費生活相談業務を委託 2 平成22年度以降に消費生活センターを設置、又は相談業務を受委託した市町村をフォロー	100.0%

3 消費者団体との連携

群馬県消費者団体連絡会、群馬県生活協同組合連合会、消費者ネットワーク群馬、適格消費者団体（NPO法人消費者支援群馬ひまわりの会）等と連携し、消費者行政の活性化に努めます。

4 群馬県消費者行政推進本部活動の推進

(1) 幹事会

消費者行政に関する重要事項を審議し、消費者安全法に規定する消費者事故等が発生した場合の情報収集や伝達体制の確認を行います。

また、第2次群馬県消費者基本計画における進行管理について、方針と方法の周知を行います。

(2) 推進本部

消費者安全法に規定する重大事故等のうち、被害の発生又は拡大の防止を図るために実施しうる法令上の措置がない、いわゆる「すきま事案」に対する調整等を行います。

Ⅲ 消費者被害防止対策の推進

高齢者層の消費者被害は依然高水準にあることから、高齢者層等の消費者被害防止対策に引き続き取り組みます。

また、多重債務者対策として、関係機関と連携し、きめ細かい対策を進めます。

1 高齢者等消費者被害防止対策

高齢者からの相談の割合は増加しており、高齢者を対象とした消費者被害防止対策を引き続き推進する必要があります。

また、高齢者の被害は顕在化しにくいいため、民間事業者等を含めた地域の協力による見守り支援を進め、被害の未然防止を図ります。

(1) 高齢者と日常的に接している方々による見守り体制づくり

- ・民間事業者との「見守りに関する協定」締結
- ・行政や医療・福祉関係等で構成する「消費者安全確保地域協議会」の設置検討

(2) 高齢者等に分かりやすい啓発活動の実施・悪質事業者の手口等の情報提供

- ・関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの実施
- ・啓発資料の作成、出前講座の実施

(3) 特定商取引に関する法律及び消費生活条例による厳正な対処

- ・悪質事業者への指導、行政処分

(4) 判断力が不十分な高齢者等に対する支援

(5) 警察等による防犯活動・犯罪の取締りの推進

2 若年層消費者被害防止対策

契約に不慣れな若年層の消費者被害を防止するため、高校や大学、新社会人等に消費者被害の未然防止等の啓発を行います。

(1) 出前講座の開催

(2) 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの実施

(3) 金融教育出前講座の開催

学生や新社会人等若者が多重債務に陥らないために、県金融広報委員会から金融広報アドバイザーを派遣し金融教育を実施します。

3 多重債務者対策

自殺、家庭崩壊や犯罪等の原因として社会問題化している多重債務問題の解決に向けて、市町村・関係団体等との連携を強化します。

また、相談体制を充実し、多重債務の解消及び再び多重債務に陥らないための多重債務者無料相談会を開催します。

[多重債務者無料相談会]

弁護士や司法書士による借金の「債務整理相談」、多重債務者支援団体による家計簿記帳指導等の「生活再建相談」、こころの健康センター、保健福祉事務所等による「こころの相談」を一体化した相談会。

- 8月～12月まで県及び市町郡消費生活センターで合計10回開催

IV 消費生活相談の充実と被害救済

消費者安全法の規定により、都道府県消費生活センターと市区町村消費生活センターとの役割分担について、次のように明確化されました。

- ・都道府県消費生活センター：専門的広域的相談への対応及び市区町村消費生活相談支援等中核センターとしての役割
- ・市区町村消費生活センター：消費者に最も身近な最前線の窓口としての役割

このため、消費者からの苦情・相談に迅速かつ適切に対応、処理できるよう相談業務の充実・強化を図るとともに、あっせんによる消費者被害の救済、苦情処理委員会の活用及び商品テストの実施等により中核センターとしての役割を果たします。

1 消費生活相談体制

- ◎ 消費生活センターに消費生活相談員を配置し、消費者からの苦情相談や問い合わせ等に対し、助言や情報提供を行います。
- ◎ 消費者自身の交渉では解決が図れない場合は、必要に応じて仲介やあっせんを行います。
- ◎ 複雑多様化する消費生活相談の中で、法律的な専門知識が必要な事案については、弁護士による法律相談を相談員向けに行います。

【消費生活相談】

- 平日（電話相談・来所相談）
電話番号 027-223-3001
受付時間 9：00～17：00
- 土曜日（電話相談のみ）
電話番号 027-223-3001
受付時間 9：00～12：00 13：00～17：00

弁護士による法律相談 …… 毎月第2・第4水曜日（午後）

2 各市町郡消費生活センターとの連携

本県は、全ての市(12市)、甘楽町、玉村町、板倉町、明和町、大泉町、邑楽町の6町及び吾妻郡の計19箇所消費生活センターが設置されています。悪質な訪問販売の発生情報や緊急を要する相談事例情報について、県と各市町郡消費生活センターが相互連絡を密にして、住民からの相談に迅速に応じられるよう努めます。

国民生活センターと県及び各市町郡消費生活センターとは、「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」を活用して消費者からの苦情相談情報を共有しています。また、消費者被害防止のため、より迅速な情報提供や啓発活動が出来るよう、PIO-NETの入力処理の迅速化に努めます。

さらに、FAX及びメールによる「相談内容緊急お知らせ」で県センターと各市町郡センターとの情報共有を推進します。

3 各市町郡消費生活センターの支援

(1) 消費生活相談技術向上研修会

消費生活相談員等のレベルアップを図るための研修会を開催し、スキルアップや情報交換のための支援を行います。

(2) 市町郡巡回訪問

県相談員や職員が各市町郡消費生活センターを訪問し、相談窓口の強化・充実に支援します。

- ・相談事例や対応方法等についての情報共有
- ・困難事例の対応方法などの検討
- ・出前講座などの啓発活動についての情報共有
- ・商品テスト及び技術相談等の活用に関する助言

(3) 市町郡支援ホットライン

県消費生活センターに専用回線を設け、市町郡消費生活センターからの経由相談に対応します。

4 群馬県消費者苦情処理委員会

消費者苦情のあっせん又は調停及び訴訟費用の貸付に関する事項を調査審議するため設置しています。消費生活相談員によるあっせんでは解決を図ることが困難な事案について、公正中立な立場であっせん又は調停を行います。

消費者と事業者との取引に係るトラブルが複雑化する中で、迅速な解決と当委員会で処理した結果が今後の消費者取引の適正化に役立つよう、この委員会の活用を図ります。

5 商品テスト

消費者から直接、あるいは、商品テスト機能を備えていない各市町郡消費生活センターを通じて寄せられた商品や製品の苦情相談の解決を図るため、製品事故や故障の原因究明のためのテストを行います。

また、身近な商品の正しい知識等を身につけてもらうための出前講座を開催しま

す。

- (1) 消費者苦情等に関する苦情相談テストの実施
- (2) 製品の品質を確認するための試買テストの実施
- (3) 出前講座の開催

V 消費者自立支援と消費者教育・啓発の推進

平成24年12月、消費者の自立を目的とした「消費者教育の推進に関する法律」が施行されました。県としても、教育委員会等関係機関との連携を図りながら、消費者の自立を支援するため、消費者の学習支援や啓発活動を推進します。

また、日々の消費生活相談の中から県民に広く周知する必要のある情報を迅速に提供します。

(1) 各種出前講座等の開催

出前講座等に県民が一人でも多く参加できるよう、積極的にPRします。

ア 消費者教育出前講座（消費者被害防止出前講座）

契約の仕組みと注意点、悪質商法のトラブルや製品トラブルの事例とその対処法など、若者や高齢者など各年代や特性に応じた消費者被害防止のための講座を、消費生活課職員（消費者支援担当）及び消費生活相談員等が講師となり開催します。

① 若者を対象とした出前講座

中高校生や大学・専門学校生等を対象として、消費者としての基礎的な知識の習得も含め、消費者被害に遭わないための講座を開催します。

② 高齢者や地域団体を対象とした出前講座

老人クラブ、自治会、公民館等の各種団体からの依頼に応じて、悪質商法のトラブル事例とその対処法などを中心に、消費者被害に遭わないための講座を開催します。

イ 防犯・消費者被害防止出前講座

空き巣や振り込め詐欺等に対する防犯対策と消費者被害防止を組み合わせた講座を、消費生活課職員（県民防犯担当、消費者支援担当）及び消費生活相談員等が講師となり開催します。

(2) 消費者月間講演会の開催

県金融広報委員会及び金融広報中央委員会と連携し、消費者月間（5月）において、消費者被害防止等を目的とした講演会を開催します。

(3) 家庭科教員等研修講座の開催

学校における消費者教育の授業実践を促すため、総合教育センター主催の研修会内において、家庭科教員等を対象とした消費者教育の講座を実施します。

(4) 情報の提供

事業者の不当な取引行為等による消費者被害の拡大防止と未然防止を図るため、悪質な取引の手口等について、県民へ速やかに情報提供を行います。

ア 情報提供の手段

① 報道機関等への情報提供

- ・ 県及び各市町郡消費生活センターに寄せられる消費生活相談や県民からの情報提供等の中から、被害の未然防止に必要な情報を報道機関等へ情報提供
- ・ ぐんまちゃんの掲示板（上毛新聞における県情報の掲示板）への掲載

② 消費生活情報提供

- ・ ぐんまぐらしのニュースの発行 年4回
- ・ 群馬県ホームページに掲載 随時
- ・ 高齢者向け情報誌「みーつけた」 毎月
- ・ コープぐんま機関誌「プチほっと」 毎月

③ メールマガジン「消費者ホットぐんま」の配信

- ・ メール配信希望者（個人・団体）の募集
- ・ 定期配信：ぐんまぐらしのニュース
- ・ 随時：注意を要する相談の多い悪質商法、商品・製品の事故情報等

イ 情報提供の内容等

違反する行為や商品、役務を特定する情報等。

VI 消費者取引の適正化推進

消費者取引や広告等の表示の適正化を推進することにより、消費者利益の保護を図ります。また、不適正な取引の疑いのある事業者について実地調査等を行い、特定商取引法や景品表示法、群馬県消費生活条例などに基づき行政処分や行政指導を行います。

その他、割賦販売法に基づき、前払式事業者に対する立入検査及び改善指導を行います。

1 事業者指導等の推進

訪問販売等に係る商取引の適正化及び消費者利益の保護を図るため、不適正な取引の疑いのある事業者に対し調査を行い、不適正取引と認められる場合には、特定商取引法や群馬県消費生活条例などに基づき処分や指導を行います。

また、商品や役務の取引に係る不当な表示による顧客の誘引を防止することにより、公正な競争を確保し消費者利益を保護するため、景品表示法に基づく指導を行います。

広域的に事業展開する悪質事業者に対応するため国や近隣都県と情報交換を行うとともに、必要に応じて合同指導等を実施します。

さらに、市町村や各消費生活センターとの情報交換をすすめるとともに、指導等が困難な事案については警察当局の協力を得ながら問題解決を図ります。

2 割賦販売法に基づく指導

割賦販売法に基づき、前払式事業者に対する立入検査及び改善指導を行います。

VII 消費生活協同組合運営の適正化推進

消費者の自主的、組織的な活動主体としての消費生活協同組合活動を支援、指導し、適正な運営を確保します。

1 指導検査の実施

消費者の自主的な協同組織である消費生活協同組合に対して組合員保護と健全な運営を期すため、消費生活協同組合法第94条第2項の規定に基づき組合の運営全般について指導検査を実施します（4組合）。

また、県内各生協では、平成20年度に改正消費生活協同組合法施行に伴う定款変更を行いました。組合運営に必要な規則等の整備も必要なことから、継続的に指導します。

VIII その他

1 製品の安全確保

(1) 製品安全に係る普及啓発

消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止、及び家庭用品の品質に関する表示の適正化を図るため、市町村の協力を得ながら、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法の啓発等に努めます。

(2) 事業者指導

家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づき事業者指導を行います。なお、これらの権限は、群馬県知事の権限に属する事務の処理の特例に関する条例により、町村に委譲されています。

ア 家庭用品品質表示調査（町村）

イ 消費生活用製品表示調査（町村）

2 金融広報推進

群馬県金融広報委員会では、中立公正な立場から健全で合理的な家計運営を推進するため、暮らしに身近な金融・経済に関する幅広い広報活動を行っています。

また、小・中・高等学校での金銭・金融学習を支援します。

(1) 金融経済講演会の開催 1回

(2) 金融経済学習を支援するための金融広報アドバイザーの派遣 随時

(3) 金融経済情報提供のための「ぐんま金融広報だより」の発行 2回

(4) 金銭・金融教育研究校の委嘱と学習支援

第2章 令和元年度消費者行政関係事業

1 消費生活課（消費生活センター）

事業（事項）名	所管課	実施事業	予算額 (千円)
1. 消費生活問題審議会運営	消費生活課	消費生活に関する施策の基本的な事項や重要な事項について調査審議するための消費生活問題審議会運営、苦情処理委員会、及び消費者行政連絡調整にかかわる事業を行う。	245
2. 消費者被害防止対策	消費生活課	○ 高齢者等消費者被害防止対策 高齢者等に対する被害防止対策を実施する。 (主な内容) 1 悪質商法等の事例を情報提供 2 見守り体制の強化	140
3. 消費者行政活性化推進	消費生活課	消費者行政推進交付金を活用し、消費生活相談窓口の機能強化等、消費者行政充実強化に向けて、集中的に取り組む。 (主な内容) 1 消費者の安全・安心を確保する事業 2 地域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業 3 市町村への補助	29,496
4. 消費生活協同組合指導	消費生活課	消費者の自主的、組織的な活動主体としての消費生活協同組合活動を支援、指導し、適正な運営を確保する。	163
5. 金融広報推進	消費生活課	「ぐんま金融広報だより」の作成や金融・経済講演会等金融経済情報の提供と、金融経済の学習支援を推進する。	250
6. 消費者取引の適正化推進	消費生活課	特定商取引法や県消費生活条例等消費者行政関係法令に基づき、悪質業者の指導等を行う。	2,474
7. 苦情処理体制強化	消費生活課	消費生活に関連した商品・サービスの安全、品質、契約、販売方法等の苦情に対して、消費生活相談員が助言や情報提供を行う。	19,795
8. 商品テスト	消費生活課	商品の事故やトラブルの原因究明及び被害拡大防止のための商品テストを実施し、結果を公表する。また公募や申し込みにより、くらしに役立つテスト教室を開催する。	2,263
9. 消費者啓発推進	消費生活課	○ 消費者啓発のため、若者や高齢者など消費者の特性に応じた講座を実施するとともに、関東甲信越ブロックの都県・政令市と共同で悪質商法被害防止キャンペーンを行う。 (主な内容) 1 出前講座の開催 2 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの実施 ○ 多重債務者対策 自殺等の原因になるなど社会問題化している多重債務者対策について、重点的に取り組む。 (主な内容) 無料相談会の開催	2,693
10. 消費生活センター運営	消費生活課	消費生活に関する資料及び情報の収集及び提供を行う。	897
11. 地域防犯力向上対策	消費生活課	誰もが安全で安心できる暮らしづくりの推進に向け、警察、ボランティア団体等と協働し、地域の防犯力を高める。 1 大人向け防犯出前講座 2 県民防犯の日記念イベント	1,282
12. 振り込み詐欺等根絶対策	消費生活課	振り込み詐欺等による被害を防止するため、サポーター養成講座、高齢者向け体験・実践型研修を開催する。また、事業者・関係団体と連携し被害防止に向けた啓発活動を行う。	10,926

2 関係各課

事業（事項）名	所管課	実施事業	予算額 (千円)
新しい有害環境から子どもを守る取組推進	子育て・青少年課	<ul style="list-style-type: none"> 子どもや保護者等のネットリテラシー向上のため、啓発資料の作成や、NPO法人「ぐんま子どもセーフネット活動委員会」が実施する事業を支援する。 教育関係、青少年育成団体等を対象としたインターネット依存症予防のため研修会・講演会を開催し、依存症の背景や仕組み、予防や支援の方法について理解を促す。 	3,674
日常生活自立支援事業	健康福祉課	判断能力が不十分な方が自立した生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理等を行う。	98,531
成年後見制度利用促進事業	健康福祉課	成年後見制度の利用を促進するため、県民を対象とした普及啓発セミナーを開催するとともに、市町村及び専門職団体等を対象とした情報交換会や研修を実施する。	1,401
市民後見推進事業	健康福祉課	県内における市民後見人の養成を推進するため、市町村が行う市民後見人養成に対する補助や、養成研修のカリキュラム・講師情報の提供等を行う。	9,856
地域包括支援センター機能強化事業	地域包括ケア推進室	包括的支援事業（総合相談支援、権利擁護事業等）を実施している地域包括支援センターの機能強化を図るため、市町村を支援する。	8,345
認知症サポーターの養成支援	地域包括ケア推進室	認知症を理解し、認知症の人や家族を見守る「認知症サポーター」を、市町村と連携して養成を支援する。	2,144
医療機能情報公表の実施	医務課	病院・診療所等の医療機能情報（診療科目、診療時間、専門医の有無、対応可能な治療法及び医療の実績等）をインターネットで検索できるシステムを運用し、県民が医療機関を適切に選択するための情報提供を行う。	22,651
医療安全相談センターの運営	医務課	医務課内に「医療安全相談センター」を設置し、専門の相談員を配置。県民からの医療に関する相談等に応じ、必要な助言や情報提供を行う。	4,757
高齢者総合相談センター運営	介護高齢課	高齢者及び家族等が抱える各種相談に応じるとともに、高齢者に関する総合的な情報を提供する機関として、高齢者総合相談センターを運営する。	1,830
高齢消費者被害防止キャンペーン事業	介護高齢課	一般財団法人群馬県老人クラブ連合会が実施する「見守りサポーター」養成研修や老人クラブ会員による情報提供、声かけ等の事業に対して補助し、高齢消費者被害の防止を図る	245
障害者110番事業	障害政策課	県障害者社会参加推進センターに「群馬県障害者110番」を設置し、障害者の人権擁護や日常生活における相談に応じる。また、弁護士による無料法律相談も行う。	2,505
障害者就業・生活支援センター事業	障害政策課	就職や職場への定着が困難、あるいは就業経験のない障害者に対し、就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の支援を行う。（県内9か所）	54,081
薬局機能情報提供	薬務課	法に基づき薬局から報告された薬局の施設やサービスに関する情報を、インターネットで検索可能なシステムを運用し、県民が薬局を適切に選択するための情報提供を行う。	1,160
無許可・無承認医薬品等指導取締	薬務課	店舗やインターネットの商品広告について、医薬品的効果等を不正表示していないかを監視するとともに、痩身や強壮効果を標榜する健康食品の買上げ検査を行い、医薬品成分を含む健康食品の流通を防止する。	1,035
医薬品製造業等の監視	薬務課	医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保と適正な管理、使用の徹底を図るため、医薬品等の製造販売業者、製造業者及び薬局等販売業者への立入検査を行う。	3,107

事業(事項)名	所管課	実施事業	予算額 (千円)
危険ドラッグ対策	薬務課	条例に基づき、「知事指定薬物」を指定し、法律より迅速に危険ドラッグの規制を行う。また、薬物乱用防止を県民運動として取り組むため、広報啓発活動を推進する。	1,849
家庭用品安全対策	薬務課	基準違反の家庭用品が販売されていないか、販売店から家庭用品を買い上げ、食品安全検査センターにおいて試験検査を行う。	111
食品衛生検査施設の業務管理(GLP)の推進	食品・生活衛生課	食品衛生検査施設に対し、試験検査や試験品採取等の実施状況について内部点検、外部精度管理調査を行う。	7,549
食品検査計画策定会議	食品・生活衛生課	食品の安全性を確保し、食品検査体制の充実を図るため、関係機関が連携・協力し、食品安全検査センターが行う検査の計画等、具体的な調整・協議を行う。	—
ホームページ「ぐんま食の安全・安心インフォメーション」運用	食品・生活衛生課	ホームページ「ぐんま食の安全・安心インフォメーション」の運用により県民にわかりやすく情報提供を行う。	—
「ぐんま食の安全情報」の発行	食品・生活衛生課	県民ボランティアである「食の安全情報通信員」制度を活用して、県発行の「ぐんま食の安全情報紙」を身近な人に配布しながら口コミで情報提供を行う。	726
「ぐんま食の安全情報」公式フェイスブックの運用	食品・生活衛生課	フェイスブックを活用し、より多くの県民に、リアルタイムに食の安全に関する情報を発信する。	—
食品等回収情報提供システムの運用	食品・生活衛生課	健康に悪影響を及ぼす恐れのある食品等を速やかに流通から排除し、健康被害を未然に防止するため「事業者による自主回収情報」を提供する「食品等回収情報提供システム」を運用する。	—
食の現場公開事業	食品・生活衛生課	消費者が食品の生産・流通・加工・販売の現場を訪問し、施設見学や食品関連事業者と意見交換を行う機会を提供する。	193
農林水産物放射性物質検査結果のデータベースの運用	食品・生活衛生課	本県産農林水産物(牛肉を除く)の放射性物質検査結果をデータベースにとりまとめて、県ホームページで公開する。	—
食品表示普及啓発	食品・生活衛生課	「出前なんでも講座」等の講師派遣により自主的に学習しようとする消費者を支援するとともに、食品表示制度等の食品安全に関する正しい知識の普及を図る。	350
食品安全審議会の開催	食品・生活衛生課	食品等の安全性の確保に関する重要事項等について、専門的かつ客観的な見地から調査審議を行う群馬県食品安全審議会を開催する。	374
食品安全県民会議の開催	食品・生活衛生課	食品の安全性確保のリスクコミュニケーションの場として、様々な立場(消費者、生産者、食品関連事業者、学識者、報道等)の代表者による食品安全県民会議を開催する。	433
食品衛生	食品・生活衛生課	1 食品関係営業施設等の監視指導 2 一般流通食品(輸入食品を含む)及び農作物等の安全検査 3 食中毒防止等総合衛生対策 4 消費者への情報提供	39,554
乳肉衛生	食品・生活衛生課	1 乳処理施設の監視指導及び牛乳等の収去検査 2 と畜場におけると畜検査 3 食鳥処理場における食鳥検査 4 畜水産食品中の残留有害物質モニタリング検査 5 県内でと畜される牛の放射性物質全頭検査	107,494
生活衛生	食品・生活衛生課	1 理容所、美容所、クリーニング所、公衆浴場、旅館、興行場及び墓地等の営業の許可及び構造設備確認並びに監視指導 2 特定建築物の監視指導 3 遊泳用プールの指導 4 レジオネラ対策講習会の開催	2,021

事業(事項)名	所管課	実施事業	予算額 (千円)
生活衛生適正化助成指導	食品・生活衛生課	1 公衆浴場(銭湯)の確保対策 2 (公財)群馬県生活衛生営業指導センターを通じた生活衛生関係営業の振興と指導	19,547
住宅宿泊事業監視指導	食品・生活衛生課	事業の適正な運営を確保するため、必要に応じて事業者に対する監督・指導を行う。	172
水道施設維持管理	食品・生活衛生課	1 水道事業者等への立入検査の実施 2 一般飲用井戸等の衛生管理に関する指導・啓発 3 水道水質等の安全性に関する情報提供	643
群馬県環境にやさしい買い物スタイル普及促進協議会	環境政策課	県民、事業者、行政(県及び市町村)が協働して、レジ袋の削減を中心に環境にやさしい買い物スタイル普及促進を行い、もって、低炭素・循環型社会の実現に向けたライフスタイルの見直しにつなげるための県民運動を展開する。	203
ぐんま環境学校(エコカレッジ)	環境政策課	地域の環境保全活動の核となる人材を育成するため、様々なプログラムの一つとして、消費生活における環境教育を実施する。	161
資源循環型社会の形成	廃棄物・リサイクル課	学習会等への「3Rリーダー」の派遣、県HPや各種イベントを利用した「ぐんま3R宣言」の普及、リユース食器活用促進、「ぐんまちゃんの食べきり協力店」、「ぐんまちゃんの30・10運動」等により、廃棄物のリデュース、リユース、リサイクル(3R)を推進する。	4,615
農薬安全使用推進	技術支援課	本県農産物の安全性を確保するため、農薬販売者に対する適正な販売の指導や農薬立入検査の実施、農薬使用者に対する各種研修会、講習会において農薬適正使用の徹底を推進する。	404
多様な場における消費者教育の推進(食農教育サポート)	ぐんまブランド推進課	「食」とそれを支える「農」について理解を深めるため、食農教育を推進し、情報発信をする。	400
多様な場における消費者教育の推進(地産地消県民運動推進)	ぐんまブランド推進課	地産地消を県民運動として推進するため、「群馬県農畜産物ブランド戦略協議会」を運営する。	1,491
多様な場における消費者教育の推進(地産地消サポート)	ぐんまブランド推進課	県産農畜産物を積極的に販売・活用する小売店、飲食店、旅館等を「ぐんま地産地消推進店」として認定し、県産農畜産物を原料とする製品の製造、流通等を行う企業を「ぐんま地産地消協力企業・団体」として登録する。	1,203
貸金業対策	商政課	資金需要者等の利益の保護を図るための施策を実施する。 (主な内容) 1 貸金業者の指導監督(登録・立入検査等) 2 資金需要者等からの苦情相談業務	2,066
旅行業者指導	観光物産課	旅行業法に基づき、県内の旅行業・旅行業者代理業並びに旅行サービス手配業に対する登録や指導を行う。 ・新規登録、変更登録、更新、廃業等の登録事務 ・立入検査及び指導 ・旅行業協会との協議、情報交換等	788
計量の適正化	計量検定所	適正な計量の実施を確保するため、特定計量器(はかりやガソリンスタンドの燃料油メーター、タクシーメーター等)に係わる事業所、商品量目及び製造事業所等に対して立入検査を実施する。	—
建設工事紛争相談窓口の設置	建設企画課	相談員を配置し、建設工事の発注者及び請負人等からの苦情相談に対し、必要な助言や情報提供を行う。	2,373
不動産取引相談業務	住宅政策課	宅地建物取引の公正を確保し消費者等の利益の保護を図る。 (主な内容) 1 不動産取引に関する消費者からの相談業務 2 不動産県民相談センターが行う相談業務への支援 3 消費者啓発のため、不動産売買及び住宅賃貸借契約の手引等を配布	2,248

事業（事項）名	所管課	実施事業	予算額 (千円)
住宅関連情報提供	住宅政策課	住宅に関する様々な情報提供及び相談業務を行う。	19,818
小中学校における情報モラルに関する講習会の実施に向けた啓発	(教)義務教育課	各学校において児童生徒や保護者に向けた情報モラルに関する講習会を実施できるよう、教員対象の研修会を実施するなど、指導者の養成を推進するとともに、実施の必要性を周知する。	52
学校における食育推進	(教)健康体育課	食に関する指導の充実に向け、教職員を対象とした各種研修会の開催や指導資料の作成等を行う。	69
警察安全相談業務	(警)広報広聴課	警察本部及び各警察署の警察安全相談窓口において、消費生活問題等に関する相談を受理し、適宜対応する。	—
特殊詐欺対策事業 (NO! 詐欺コールセンター)	(警)生活安全企画課	県内一般家庭に架電して、詐欺等の手口の周知や被害防止のポイント等について情報発信、注意喚起を行う。	20,306

第3章 平成30年度実績

I 消費者行政活性化対策の推進

1 消費者行政推進交付金の実績

消費者行政活性化事業（基金事業）、消費者行政推進交付金及び及び消費者行政強化交付金を活用して、消費生活相談体制の機能強化、市町村支援等消費者行政充実強化のための事業を積極的に推進した。

（消費者行政強化交付金・推進交付金） (単位：円)

年 度	県	市町村	合 計
平成27年度実績	25,651,955	37,009,000	62,660,955
平成28年度実績	36,564,110	34,567,000	71,131,110
平成29年度実績	30,559,041	36,562,000	67,121,041
平成30年度実績	21,146,069	2,783,560	27,929,629

（消費者行政活性化基金） (単位：円)

年 度	県	市町村	合 計
平成21年度実績	19,988,054	34,856,000	54,844,054
平成22年度実績	27,867,898	163,206,000	191,073,898
平成23年度実績	28,470,762	79,498,000	107,968,762
平成24年度実績	9,080,785	38,571,000	47,651,785
平成25年度実績	28,674,839	36,893,000	65,567,839
平成26年度実績	12,091,630	36,808,000	48,899,630
平成30年度実績	0	25,139,440	25,139,440

2 実施した主な事業の概要（消費者行政推進交付金関係）

消費者被害の防止や救済、消費生活の安定や向上を図るため、「地方消費者行政推進交付金」を活用し、消費者の安全・安心を守るための啓発などの各種事業を実施した。

(1) 消費者の安全・安心を確保するための事業

○消費者教育公開授業

- ・平成31年1月17日 群馬大学教育学部 参加者93人
- ・演題：「小中学校における消費者教育
～目指せ、契約の達人！考えて行動する消費者になる～」
- ・講師：公益社団法人 全国消費生活相談員協会
関東支部消費者教育研究会 代表 遠山尚恵 氏

○若者向けハンドブックの作成

- ・作成部数：20,000部

○「おぜのかみさま」インターネット消費者被害防止啓発クリアファイル等の作成（子育て・青少年課）

○「食物アレルギー理解促進事業」

- 小冊子「知っている？食物アレルギー」（図1）を作成し
小学校及び特別支援学校に配布（食品・生活衛生課）

(2) 市町村に対する支援

○市町村補助金の交付



図1

Ⅱ 総合的な消費者行政の推進

1 群馬県消費生活問題審議会の開催

期 日	内 容
平成30年11月8日	1 消費者行政について 2 消費者基本計画の進行管理について 3 第2次群馬県消費者基本計画の策定及び骨子案について 4 群馬県における消費者教育について

2 市町村消費者行政担当課長・各市町郡消費生活センター所長合同会議の開催

期 日	内 容
平成30年5月14日	1 消費者行政関係の補助金等について 2 消費者安全確保地域協議会について 3 事業者指導について 4 消費生活相談の状況について 5 市町郡消費生活センター支援について 6 「消費者月間講演会」の開催について
平成30年11月12日	1 平成29年度消費生活相談の状況について 2 平成31年度消費者庁予算概算要求等について 3 事業者指導について 4 消費者安全確保地域協議会について 5 群馬県消費生活相談員市町郡巡回訪問事業について 6 家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法に基づく立入検査について 7 多重債務者無料相談会について

3 身近な消費生活センターで相談が受けられる体制の支援


(単位：%)

年 度	整 備 状 況	市町村 整備率
平成21年度以前	1 全市（12市）が消費生活センターを設置	34.3
平成22年度	1 甘楽町、玉村町、大泉町、邑楽町及び吾妻郡（一部事務組合）が消費生活センターを設置	62.9
平成23年度	1 板倉町、明和町が消費生活センターを設置 2 片品村、川場村、みなかみ町、昭和村が沼田市に、千代田町が大泉町に消費生活相談業務を委託	82.9
平成24年度	1 榛東村、吉岡町が渋川市に、上野村、神流町が藤岡市に、下仁田町、南牧村が富岡市に消費生活相談業務を委託 2 平成22年度以降に消費生活センターを設置、又は相談業務を受委託した市町村をフォロー	100.0

Ⅲ 消費者被害防止対策の推進

1 高齢者等消費者被害防止対策

○具体的施策の主な内容（一部再掲）

対 策 の 種 類	概 要
①被害防止啓発	<ul style="list-style-type: none"> ○民間事業者との見守り協定の締結（累計11者） ○群馬県介護支援専門員専門研修への講師派遣 日時 平成30年10月5日 場所 賢昌学園まえばしホール 大ホール 講師 弁護士 舟木 諒 氏
②共同キャンペーン	<p>関東甲信越各都県、政令市及び国民生活センター共同で、悪質商法被害にあわないための被害防止キャンペーンを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害防止啓発リーフレット(49,000部)、ポスター(350部)作成（図2） ・出前講座の実施 ・「高齢者特別相談」の実施（平成30年9月18日～19日） <div style="text-align: right;">  </div> <p style="text-align: right;">図 2</p>
③メールマガジン 「消費者ホットぐんま」配信	<p>（登録者）620人(H31年3月末現在) （配信）架空請求詐欺や商品トラブルなどへの注意喚起等</p> <p style="text-align: right;">（随時）</p>
④緊急情報の発信	報道提供等

2 若年層消費者被害防止対策

（1）出前講座の実施

高校生や大学生、専門学校生を対象に、消費者被害未然防止のための出前講座を実施した。

23回、対象者1,882人

詳細は、20ページの「1 各種出前講座やセミナーの開催」に掲載

（2）関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン

① 特別相談「若者のトラブル110番」の開設

平成31年1月15日～1月16日

② 被害防止啓発リーフレット（57,000部）、ポスター（300部）作成（図3）

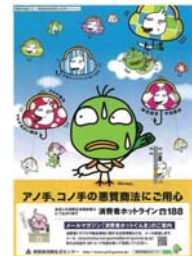


図 3

3 多重債務者対策

平成19年4月、多重債務者対策本部（内閣）による「多重債務問題改善プログラム」の決定を受けて、同年6月に本県の多重債務者対策を協議するとともに、庁内関係部署、警察、関係団体等との連携を強化するため、「群馬県多重債務者対策協議会」を設置した。この協議会による取組方針に基づき、多重債務者無料相談会を実施した。

(1) 群馬県多重債務者対策協議会等の開催

ア 群馬県多重債務者対策協議会

期 日	内 容
平成31年3月13日	1 平成30年度多重債務者対策取組状況について 2 平成31年度多重債務者対策取組方針（案）について

イ ワーキンググループ会議等の開催

取組方針に基づいて具体的な実施方法等を検討するため、ワーキンググループ会議を2回開催した。

期 日	内 容
平成30年4月27日	1 平成29年度多重債務者無料相談会の実施結果について 2 平成30年度多重債務者無料相談会の実施方針について
平成31年1月29日	1 平成30年度多重債務者無料相談会の実施状況について 2 平成31年度多重債務者無料相談会の実施方針について

(2) 多重債務者対策取組状況

ア 通常の消費生活相談の中での多重債務相談

相談員が来所を促して債務の状況等を聞き取り、債務整理の方法等を説明するとともに、法律専門家を紹介し債務整理に当たった。

イ 多重債務者無料相談会の開催

県、市町村、弁護士会、司法書士会、多重債務者支援団体及び法テラスと合同で、10回開催した。相談会は、法律専門家による債務整理相談及び多重債務者支援団体による生活再建相談のほか、こころの健康センターによる「こころの健康相談」を併せて実施した。

【多重債務者法律相談会の開催状況】

(単位：件)

開催日	受付時間	相 談 会 場	相談件数
8月11日(土)	13:30～16:00	沼田市保健福祉センター	1
8月29日(水)	18:00～19:30	伊勢崎市役所	7
9月2日(日)	13:30～16:00	群馬県庁	6
9月29日(土)	13:30～16:00	高崎市役所	10
10月3日(水)	18:00～19:30	藤岡市役所	3
10月17日(水)	18:00～19:30	桐生市市民文化会館	4
10月27日(土)	13:30～16:00	吾妻郡消費生活センター	3
11月17日(土)	13:30～16:00	太田市役所	7
12月1日(土)	13:30～16:00	前橋市消費生活センター	4
12月8日(土)	13:30～16:00	館林市城沼公民館	2
合 計 (10回)			47

ウ 相談窓口と法律専門家等との連携強化

群馬弁護士会消費者委員会及び群馬司法書士会のホームページに掲載されている「多重債務に熱心に取り組む法律専門家名簿」等について、関係機関・団体に周知するとともに、県ホームページにリンクした。

エ 相談窓口の周知

新聞、テレビ、FM放送等のほか、啓発冊子「ぐんまぐらしのニュース」、メールマガジン「消費者ホットぐんま」等への掲載により周知を図った。

IV 消費生活相談機能の充実と被害救済

1 消費生活相談体制

(1) 消費生活相談体制

- ア 消費生活相談員 8人 週4日勤務
平日及び土曜日に消費生活相談を実施

(単位：人)

年度(平成)	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
消費生活相談員	9	9	9	9	9	9	8	8
試験調査員	2	2	2	2	1	1	1	1

イ 相談件数の推移

(単位：件)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
5,360	4,678	4,646	4,644	4,505	4,032	4,372	4,407

ウ 弁護士による法律相談

消費生活センターで受け付けた苦情相談のうち、法律相談が必要な事案について実施
(平成30年度：毎月第2・第4水曜日に実施)

(単位：件)

22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
23	26	22	70	119	70	74	77	60

(2) 消費生活相談員研修

国民生活センター主催の消費生活相談員研修専門事例・講座等に相談員8人が受講し、相談体制を強化した。

2 商品テスト事業

(1) 年度別テスト実施状況

(単位：件)

内 容	H25	H26	H27	H28	H29	H30
苦情相談テスト(製品事故、商品トラブルの原因究明)	15	15	7	8	13	13
試買テスト	1	1	1	1	0	0
啓発テスト(賢い消費者の育成を目的にしたもの)	2		1	1	1	1
小 計	18	16	9	10	14	14
専門情報の提供(商品に関する科学的、技術的アドバイス)	213	134	83	143	187	162

苦情相談テスト(13件)

商品に関する相談を解決するためにテストを行い、事故や故障の原因を究明した。

分 類	件数	主 な 事 例
繊維製品(クリーニングトラブル)	4	コートの変色、ムートンシーツの毛抜け、パンツの汚れ、サポーターの糸飛び出し
生活用品ほか	9	中古車の不実告知、庭木用バリカンが切れない、加熱式たばこの極端な高温等

(2) 技術情報の提供(162件)

相談解決のための専門情報(食料品26件、住居品30件、被服品8件、保健衛生品11件、教養娯楽品20件、車両・乗り物11件、土地・建物・設備11件、クリーニング6件、教養・娯楽

サービス2件、保健・福祉サービス14件、他23件)を提供した。

3 県内消費生活センターへの支援

(1) 消費生活相談員技術向上研修会

県内消費生活センターの相談機能をより充実するため、相談員及び職員を対象とした研修会を実施した。また、相談処理能力の更なる向上を図るため、事例検討を中心とした少人数のゼミ形式での講座も取り入れた。

(単位：人)

開催日	講 師	内 容	参加者
6月27日	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 職員	・消費生活相談の業務や心構え ・消費生活相談員資格について	17
7月25日	東京経済大学現代法学部教授 弁護士 村 千鶴子	・消費者行政や消費生活相談に必要な法律の基礎知識や活用法 ・法改正の動向等	19
8月 7日	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 職員	消費者啓発に必要なスキルの習得	14
9月 7日	群馬県金融広報委員会 金融広報アドバイザー	・債務整理における法律家の実務について ・生活再建に向けた相談対応	19
10月 2日	一般財団法人 不動産適正取引推進機構 調査研究部客員研究員 村川隆生 弁護士法人 龍馬	住宅に関するトラブルの実例やそれに対する考え方と相談対応方法について(法改正およびトラブル実例)	17
		消費生活相談における困難事例について(ゼミナール)	20
11月16日	独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) 職員	・インターネット、スマートフォンやアプリ・SNS等に関する知識およびトラブル事例等について ・消費者が被害に遭わないためのセキュリティ対策やトラブル対処法等	25
12月 7日	一般社団法人E Cネットワーク 理事 原田 由里	最近のインターネット取引におけるトラブルについて	24
1月18日	弁護士 池本 誠司	消費生活相談実務における特定商取引法及び割賦販売法の活用について(判例や事例を用いた法律の考え方など)	22

(2) 市町郡巡回訪問

県消費生活センター相談員及び職員により、県内市町郡センターの巡回訪問を実施した。
・巡回訪問：19回(19市町郡センター)実施

V 消費者の自立支援と消費者教育・啓発の推進

1 各種出前講座やセミナーの開催

(単位：回、人)

対 象		回 数	参加者
出 前 講 座	高校生	17	1,408
	大学生・専門学校生	6	474
	高齢者	40	1,399
	その他	17	614
合 計		80	3,895
うち防犯と共同した消費者被害防止出前講座		1	50

(1) 消費者出前講座の開催

ア 高校生を対象

(単位：人)

開催日	主催者	人数
10月31日	県立太田フレックス高等学校	75
12月5日	群馬工業高等専門学校	225
12月11日	県立渡良瀬特別支援学校	74
12月14日	県立富岡特別支援学校	5
12月20日	県立板倉高等学校	74
1月9日	県立玉村高等学校	61
1月24日	県立沼田特別支援学校	8
1月29日	県立藤岡工業高等学校	111
2月5日	県立大間々高等学校	115
2月6日	県立前橋商業高等学校	118
2月6日	県立榛名高等学校	68
2月6日	県立あさひ特別支援学校	4
2月7日	県立館林女子高等学校	240
2月7日	県立下仁田高等学校	45
2月8日	県立渋川特別支援学校	100
2月13日	県立前橋高等特別支援学校	35
2月20日	県立高崎高等特別支援学校	50
合計	17回	1,408

イ 大学・専門学校を対象

(単位：人)

開催日	主催者	人数
8月3日	伊勢崎敬愛看護学院	43
11月19日	前橋総合技術ビジネス専門学校	30
12月10日	群馬医療福祉大学	140
1月11日	群馬県高等歯科衛生士学院	55
1月28日	県立前橋専門技術専門校	136
2月15日	大泉保育福祉専門学校	70
合計	6回	474

ウ 高齢者を対象

(単位：人)

開催日	主催者	人数
4月18日	沼田市くらしの会	40
6月19日	前橋市大胡公民館	40
7月 4日	大和根団地いきいきサロン	25
7月 4日	高崎市島野町高齢者サロン	20
7月 6日	桐生市公民館	200
7月19日	聖石町いきいきサロン	30
7月20日	サロン清風	30
7月23日	芝3ふれあいサロン	20
7月24日	高齢者あんしんセンターさとの花	25
7月25日	おおとも老人福祉センター	20
8月 8日	いきいきサロン市住友の会	12
8月17日	いきいきサロン上小埜	20
8月22日	ふれあいいきいきサロン下二	30
8月22日	多胡碑サロン	30
8月23日	下日高ふれあいいきいきサロン	25
9月 3日	新町4区ふれあいサロン	30
9月10日	生き生きサロン城東(A)	30
9月10日	井野町第6ふれあいサロン	30
9月19日	松田ふれあいサロン	23
9月19日	寺尾幸せサロン	22
9月20日	西吉井ふれあいの会	50
9月26日	江木北いきいきサロン	30
9月27日	飯塚本町ふれあいいきいきサロン	30
10月 2日	ひらめきサロン	15
10月 9日	かじ町いきいきサロン	40
10月18日	ふれあいいきいきサロン大八木土筆の会	20
10月19日	飯玉第一いきいきサロン	25
10月19日	下之条ミニサロン	30
11月 9日	飯玉第4いきいきサロン	27
11月13日	自治体退職者会群馬県本部	50
11月14日	南区ふれあい会	30
11月21日	城址ふれあいサロン	35
11月21日	いきいきサロンさしで	40
11月22日	箕郷町第12区いきいきサロン	35
12月19日	渋川西部公民館	50
1月17日	ふれあいいきいきサロン東貝沢・新保	30
2月14日	神流町高齢者学級	30
2月18日	高崎市新町第八区ふれあいいきいきサロン	20
3月 7日	明和町寿学級・女性ふれあいセミナー	90
3月22日	さわやかサロン上滝	20
合計	40回	1,399

※

※印は防犯と共同した消費者被害防止出前講座

エ その他

(単位：人)

開催日	主催者	人数
4月6日	三益半導体工業株式会社	10
5月18日	多野藤岡農村女性ネットワーク	50
7月27日	医療法人喜志会 ケンクリニック デイケア	10
8月22日	群馬県高等学校教育研究会家庭部会北毛地区	16
11月20日	群馬県医薬品設置協会	30
11月20日	長野原町教育研究会	15
11月21日	富岡市立東中学校	120
12月25日	渋川公民館	30
1月28日	高崎市立寺尾中学校（2年1組）	35
1月28日	高崎市立寺尾中学校（2年2組）	35
2月22日	群馬県高等学校教育研究会家庭部会 中毛地区	9
3月5日	中之条町立中之条中学校（2年1組）	40
3月5日	中之条町立中之条中学校（2年2組）	41
3月5日	中之条町立中之条中学校（2年3組）	40
3月14日	みなかみ町高齢者支援ネットワーク連絡協議会	30
3月15日	沼田市立池田中学校	23
3月19日	藤岡労働基準協会	80
合計	17回	614

(2) 消費者教育・啓発講座の開催

○消費者月間講演会

県民に対して効果的に消費者問題に関する啓発を行うため、消費者月間（5月）において、県金融広報委員会及び金融広報中央委員会との連携により、消費者被害防止等を目的とした講演会を開催した。

- ・平成30年5月24日 群馬県公社総合ビル 参加者160人
- ・演題：「消費者トラブルに気をつけて！うまい話にご用心」
- ・講師：弁護士 住田 裕子氏
- ・司会：よしもと住みます芸人 アンカンミンカン

○家庭科教員研修講座

県総合教育センターと連携し、家庭科教員等を対象とした消費者教育講座を開催した。

- ・平成30年8月1日 県総合教育センター 参加者26人
- ・演題：「授業で使える『金融・経済教育プログラム』
体験ワークショップ（マネープランゲーム）」
- ・講師：一般社団法人全国銀行協会 岩永 典之氏

(3) 消費生活センター科学教室の開催

消費生活に関するテーマについて科学的な知識を身につけ、考察等することにより、一般消費者が、自主的かつ合理的な消費生活行動を取れるよう、消費者の自立を支援する講座を開催した。

○平成30年11月27日 群馬県庁舎2階 ビジターセンター 参加者66人

- ・演題：「家事の負担を軽くする！お掃除のコツ」
- ・講師：ライオン株式会社 リビングケアマイスター 吉井 和美 氏

(4) 商品・製品に関する出前講座の開催

開催日	主催者	人数
7月19日	下小埜町第一公民館	30

2 情報の提供

(1) ぐんまぐらしのニュースの発行 (図4) 各41,000部発行

号 (発行月)	内容
356号 (7月)	公的機関をかたる架空請求ハガキに注意! 借金に関する無料相談会の案内
357号 (10月)	「キャッシュカードを預かります」にご用心! 借金に関する無料相談会の案内
358号 (1月)	消費者行政の充実に向けた知事表明 平成29年度県内の消費生活相談の状況
359号 (3月)	電気の契約切り替えに関するトラブル 詐欺の注意喚起と出前講座の案内



図4

(2) 緊急情報提供 (報道機関へ投げ込み) 1回

(3) メールマガジン「消費者ホットぐんま」による情報提供

月に2回程度配信し、ホームページに掲載した情報や「ぐんまぐらしのニュース」等の情報をメールで配信するとともに、読者の募集を定期的に行った。

配信回数	13回
------	-----

(4) 消費生活センター内展示

消費生活センター入口に商品テスト品や消費者被害防止等のポスター、パネル展示の他、パンフレットを置き、消費者啓発を図った。

VI 消費者取引の適正化推進

1 特定商取引法・群馬県消費生活条例に基づく事業者指導等の実績 (単位：件)

区分 年度	法に基づく措置			条例に基づく措置			行政指導			
	指示	業務停止	業務禁止	勧告	情報提供	公表	文書指導	口頭指導	注意	計
H18年度	－	－	－	－	－	－	2	4	18	24
H19年度	－	－	－	－	1	－	2	9	20	31
H20年度	－	2	－	2	－	1	1	8	11	20
H21年度	－	－	－	1	－	－	1	8	6	15
H22年度	1	1	－	1	1	－	－	10	2	12
H23年度	－	1	－	－	－	－	－	7	－	7
H24年度	1	－	－	1	－	－	－	7	1	8
H25年度	1	1	－	－	－	－	－	7	1	8
H26年度	－	－	－	－	－	－	－	2	－	2
H27年度	－	－	－	－	－	－	－	6	1	7
H28年度	－	1	－	1	－	－	1	3	－	4
H29年度	－	1	－	1	－	－	－	5	－	5
H30年度	1	2	2	1	－	－	－	4	－	4

注1 「口頭指導」は来庁させた上で指導確認書又は業務改善計画書等を求めたもの。

2 「注意」は現地訪問又は架電して口頭指導のみを行い、指導確認書等を徴さないもの。

3 「公表」は条例第26条第2項に規定する「資料提出要求」に応じなかったことに対する措置。

2 景品表示法・群馬県消費生活条例に基づく事業者指導等の実績 (単位：件)

区分 年度	法に基づく措置	条例に基づく措置			行政指導等		
	指示・措置命令	勧告	情報提供	公表	文書注意	口頭注意	アドバイス
H18年度	－	－	－	－	2	5	－
H19年度	－	－	－	－	－	9	－
H20年度	－	－	－	－	1	8	－
H21年度	－	－	－	－	－	5	7
H22年度	－	－	－	－	2	5	4
H23年度	－	－	－	－	－	5	9
H24年度	－	－	－	－	2	6	4
H25年度	1	－	－	－	－	13	13
H26年度	H26.12法改正 (指示→措置命令)	－	－	－	－	2	9
H27年度	－	－	－	－	－	4	11
H28年度	－	－	－	－	－	3	7
H29年度	－	－	－	－	－	5	9
H30年度	－	－	－	－	－	2	－

Ⅶ 消費生活協同組合の育成指導

1 指導検査の実施

消費生活協同組合が、消費生活協同組合法等法令遵守を徹底し、特に不祥事の防止を図る観点から、計画的な指導検査を実施している。

(平成30年度の指導検査実施状況：4生協)

期 日	実 施 生 協
平成30年 10月 4日	群馬県労働者生活協同組合
10月16日	群馬県共済生活協同組合
10月22日	群馬大学生生活協同組合
10月24日	北毛保健生活協同組合

Ⅷ そ の 他

1 製品の安全確保

平成30年度立入検査実施状況（35市町村で実施した結果を集計）

(1) 家庭用品品質表示法 【立入販売店舗数 79店舗(実数)】 (単位：点)

	実施項目数	一部不備	表示者不明
繊維製品（コート等）	7	コート：1	0
合成樹脂加工品（水筒等）	4	0	0
電気機械器具（電気毛布等）	5	0	0
雑貨工業品（湯沸かし等）	5	0	0
計	21	1	0

(2) 消費生活用製品安全法 【立入販売店舗数97店舗（実数）】 (単位：店、点)

品 目 名		検査総店舗数	不適正表示点数		
			一部不備	無表示	総点数
特 定 製 品	乳幼児用ベッド	75	0	0	0
	携帯用レーザー応用製品	75	0	0	0
	ジェット噴流バス	75	0	0	0
	登山用ロープ	75	0	0	0
	家庭用圧力なべ及びかま	75	0	0	0
	乗車用ヘルメット	75	0	0	0
	石油給湯器	75	0	0	0
	石油ふろがま	75	0	0	0
	石油ストーブ	75	0	0	0
	ライター	75	0	0	0
特 定 保 守 製 品	都市ガス用瞬間湯沸器	22	0	0	0
	液化石油ガス用瞬間湯沸器	22	0	0	0
	都市ガス用ふろがま	22	0	0	0
	液化石油ガス用ふろがま	22	0	0	0
	石油給湯器	22	0	0	0
	石油ふろがま	22	0	0	0
	石油温風暖房機	22	0	0	0
	電気食器洗機	22	0	0	0
	浴室用電気乾燥機	22	0	0	0
計（延べ数）		948	0	0	0

(3) リコール情報の案内

「消費者庁リコール情報サイト」へのリンクをホームページ上に設定し、注意を促した。

2 金融広報推進

(1) 金融知識の普及

① 金融経済講演会

日 時：平成30年11月17日（土）

会 場：群馬県公社総合ビル

演 題：「人生100年時代の資産形成」

講 師：経済評論家 山崎 元氏

参加者：約200名

② 「ぐんま金融広報だより」 年2回発行（29年9月・30年3月）

作成部数：各5,000部

配布先：当委員会委員、各市町村、各消費生活センター、各教育機関（学校含む）、各公民館、各地域包括支援センター、各社会福祉協議会、県高齢者等消費者、被害防止対策連絡会議構成員など

③ 群馬県金融広報委員会のホームページ更新（随時）

④ 金融広報中央委員会発行刊行物及び各種コンクール募集を広報

(2) 金融教育の支援

金融広報アドバイザーによる出前講座（31回実施）

詳細は28ページの「平成30年度金融広報アドバイザー派遣事業実績報告書」を参照

平成30年度「金融広報アドバイザー派遣事業」実績報告書

年 月 日	依頼先	会場	講師名	講座内容	対象
30年 4月 16日	高崎市高齢者あんしんセンターレスニ之沢	高崎市高齢者あんしんセンターレスニ之沢	矢田 健一	金銭トラブル防止のために	高齢者
30年 5月 14日	安中市安中公民館	安中市安中公民館	矢田 健一	暮らしに役立つお金の知識	高齢者
30年 5月 17日	ケン・クリニックデイケア	ケン・クリニックデイケア	板橋 美代子	めざせ！マネーキング1	一般社会人
30年 6月 12日	社会福祉法人ゆずりは会 エール	社会福祉法人 ゆずりは会 障害福祉サービス事業所 エール	小澤 伸雄	お金はモノとつながる	一般社会人
30年 6月 21日	特別養護老人ホーム明風園	特別養護老人ホーム明風園	矢田 健一	相続・遺言のポイント	高齢者
30年 7月 13日	中之条町立中之条公民館	中之条町立中之条公民館	板橋 美代子	相続と贈与	高齢者
30年 7月 30日	桃瀬小ビババクラブ	前橋市立桃瀬小学校	小澤 伸雄	「お金」ってな～に？？みんなで考えてみよう	小学生
30年 7月 31日	東小ビババクラブ	前橋市立東小学校	小澤 伸雄	「お金」ってな～に？？みんなで考えてみよう	小学生
30年 8月 16日	ケン・クリニックデイケア	ケン・クリニックデイケア	板橋 美代子	めざせ！マネーキング2	一般社会人
30年 8月 22日	群馬県NOSAI女性の会	群馬県農業共済組合	増田 佳宣	人生を豊かにするこれからのライフプラン	一般社会人
30年 8月 24日	ゆずりは会 菜の花	ゆずりは会 菜の花	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう(第一回)	一般社会人
30年 9月 7日	群馬県消費生活課	県市町郡消費生活相談員	森田 裕一	多重債務における法律相談家の実務について	その他
30年 9月 11日	社会福祉法人ゆずりは会 エール	社会福祉法人 ゆずりは会 障害福祉サービス事業所 エール	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう2	一般社会人
30年 9月 24日	高崎市総合福祉センター	高崎市総合福祉センター会議室1	矢田 健一	暮らしに役立つお金の知識	高齢者
30年 9月 24日	ゆずりは会 菜の花	ゆずりは会 菜の花	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう(第二回)	一般社会人
30年 10月 10日	前橋市城南公民館	前橋市城南公民館	板橋 美代子	子育て世代の家計管理	一般社会人
30年 10月 10日	原中会館	原中いきいきサロン	増田 佳宣	相続と終活	高齢者
30年 10月 25日	高崎市長野公民館	高崎市長野公民館	矢田 健一	高齢者のライフプラン	高齢者
30年 11月 6日	軽井沢プリンスホテル 国際会議室	吾妻職業安定協会	小澤 伸雄	新入社員のマネープラン	一般社会人
30年 11月 15日	ケン・クリニックデイケア	ケン・クリニックデイケア	板橋 美代子	めざせ！マネーキング3	一般社会人
30年 11月 15日	社会福祉法人 ゆずりは会 障害福祉サ	社会福祉法人 ゆずりは会 エール	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう3	一般社会人
30年 12月 6日	前橋市立中川小学校	前橋市立中川小学校	板橋 美代子	買い物のしかたを考えよう～じょうずに使おうお金と物～	小学生
30年 12月 11日	社会福祉法人ゆずりは会 エール	社会福祉法人 ゆずりは会 障害福祉サービス事業所 エール	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう3	一般社会人
30年 12月 14日	太田市消費生活センター	太田市役所南庁舎3階大研修室	板橋 美代子	終活「人生の締めくりを自分の想いを活かしたものに」	高齢者
30年 12月 25日	洪川市中央公民館	洪川市中央公民館	小澤 伸雄	「お金」ってな～に、めざせお金マスター	小学生
31年 2月 8日	群馬県立伊勢崎高等学校	群馬県立伊勢崎高等学校	森田 裕一	消費者トラブルに遭わないために	高校生
31年 2月 20日	群馬県立前橋高等特別支援学校	群馬県立前橋高等特別支援学	小澤 伸雄	暮らしに役立つお金の知恵	高校生
31年 2月 21日	ケン・クリニックデイケア	ケン・クリニックデイケア	板橋 美代子	めざせ！マネーキング4	一般社会人
31年 3月 5日	富岡市丹生公民館	富岡市丹生公民館	板橋 美代子	相続贈与 ～大切な人のために考えておきたいこと～	高齢者
31年 3月 12日	社会福祉法人ゆずりは会 エール	社会福祉法人 ゆずりは会 障害福祉	小澤 伸雄	お金について 考えてみよう4	一般社会人
31年 3月 25日	洪川東部公民館	洪川東部公民館	森田 裕一	知っておきたい「遺言と相続」の話	一般社会人

第4章 群馬県内の消費生活センターにおける 平成30年度 消費生活相談の状況

1 相談全体の概要

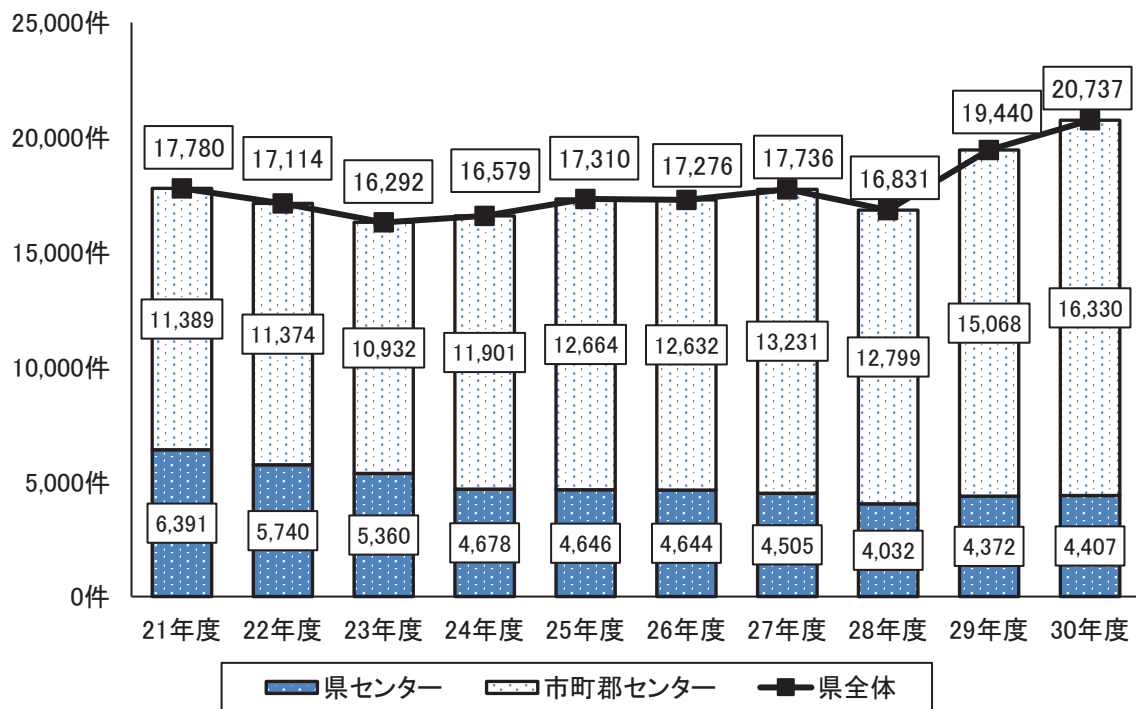
(1) 年度別の相談件数

平成30年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は4,407件で、前年度(4,372件)と比べ35件(0.8%)増加しました。また、県内の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は16,330件で、前年度(15,068件)と比べ1,262件(8.4%)増加しました。

県全体では20,737件となり、前年度(19,440件)と比べ1,297件(6.7%)増加しました【表1、図1】。

【表1】 年度別相談件数

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県	6,391	5,740	5,360	4,678	4,646	4,644	4,505	4,032	4,372	4,407
市町郡	11,389	11,374	10,932	11,901	12,664	12,632	13,231	12,799	15,068	16,330
全体	17,780	17,114	16,292	16,579	17,310	17,276	17,736	16,831	19,440	20,737



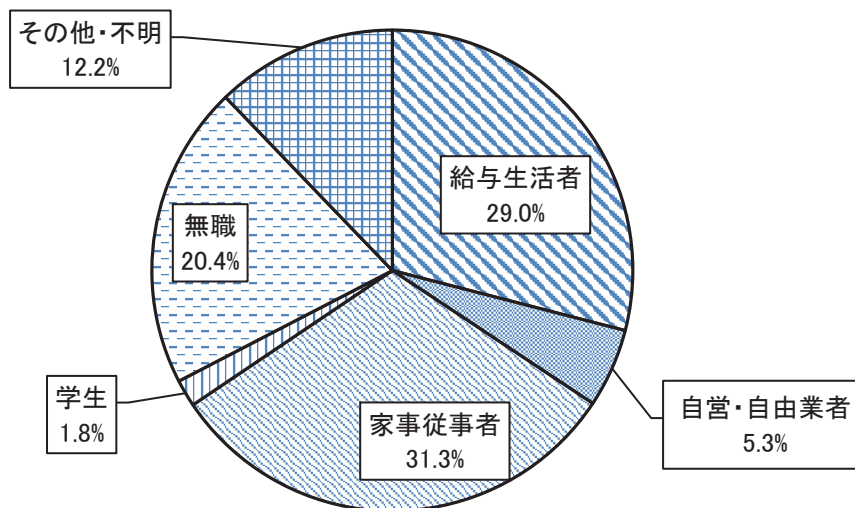
【図1】 相談件数の年度別推移

(2)職業別の相談件数

契約当事者の職業別では、最も多いのは「家事従事者」(6,482件)で、前年度(5,456件)と比べて1,026件(18.8%)増加し、全体の31.3%を占めました【表2、図2】。

【表2】契約当事者の職業別相談件数

職業等	H30年度	H29年度	対前年度比
給与生活者 (構成割合)	6,021 29.0%	6,283 32.3%	95.8%
自営・自由業者 (構成割合)	1,101 5.3%	1,030 5.3%	106.9%
家事従事者 (構成割合)	6,482 31.3%	5,456 28.1%	118.8%
学生 (構成割合)	380 1.8%	365 1.9%	104.1%
無職 (構成割合)	4,236 20.4%	4,063 20.9%	104.3%
その他・不明 (構成割合)	2,517 12.2%	2,243 11.5%	112.2%
合計	20,737	19,440	106.7%



総相談件数 20,737件

【図2】契約当事者の職業別割合

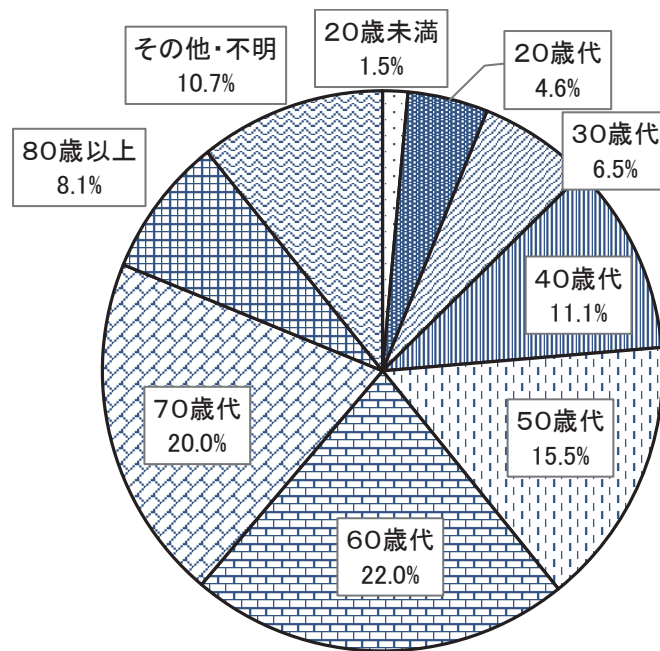
(3)年代別の相談件数

契約当事者を年代別に見ると、最も多いのは60歳代(4,559件)で、全体の22.0%を占めていますが、前年度(4,908件)と比べると349件(7.1%)減少しました【表3、図3】。

60歳以上の相談件数は10,380件で、全体に占める割合は50.1%と多く、前年度(8,925件)と比べ、1,455件(16.3%)増加しています。一方で、30歳未満の相談件数は1,263件で、全体に占める割合は6.1%であり、少ないことが分かります。

【表3】契約当事者の年代別相談件数

年代	H30年度		H29年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
20歳未満	301	1.5%	279	1.4%	107.9%
20歳代	962	4.6%	1,056	5.4%	91.1%
30歳代	1,348	6.5%	1,496	7.7%	90.1%
40歳代	2,297	11.1%	2,386	12.3%	96.3%
50歳代	3,221	15.5%	3,179	16.4%	101.3%
60歳代	4,559	22.0%	4,908	25.2%	92.9%
70歳代	4,148	20.0%	2,705	13.9%	153.3%
80歳以上	1,673	8.1%	1,312	6.8%	127.5%
その他・不明	2,228	10.7%	2,119	10.9%	105.1%
合計	20,737	100.0%	19,440	100.0%	106.7%



総相談件数 20,737件

【図3】契約当事者の年代別割合

(4)販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別に見ると、「通信販売」が 5,080 件と最も多く、前年度（4,904 件）に比べ 176 件（3.59%）増加となり、全体の 24.5%を占めています【表 4、図 4】。

【表 4】販売購入形態別相談件数

販売・購入形態		H30 年度		H29 年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
店舗購入		3,095	14.9%	3,323	17.1%	93.1%
特殊販売	通信販売	5,080	24.5%	4,904	25.2%	103.6%
	訪問販売	1,561	7.5%	1,685	8.7%	92.6%
	電話勧誘販売	1,624	7.8%	1,365	7.0%	119.0%
	マルチ・マルチまがい	134	0.6%	161	0.8%	83.2%
	訪問購入	135	0.7%	154	0.8%	133.7%
	その他無店舗	95	0.5%	101	0.5%	61.7%
ネガティブ・オプション		39	0.2%	48	0.3%	81.3%
不明・無関係		8,974	43.3%	7699	39.6%	116.6%
合計		20,737	100.0%	19,440	100.0%	106.7%

※通信販売：郵便、電話、インターネットなど通信手段を用いて購入するもの。アダルトサイトや出会い系サイトなどへの接続などに関する相談もここに分類される。

※マルチ・マルチまがい：商品・サービスを契約して、更に次の契約者を勧誘して契約者が増えるごとにマージンが入る取引形態。若者を中心に相談が増えている。

※訪問購入：事業者が自宅等を訪れ、貴金属等を買取る取引。

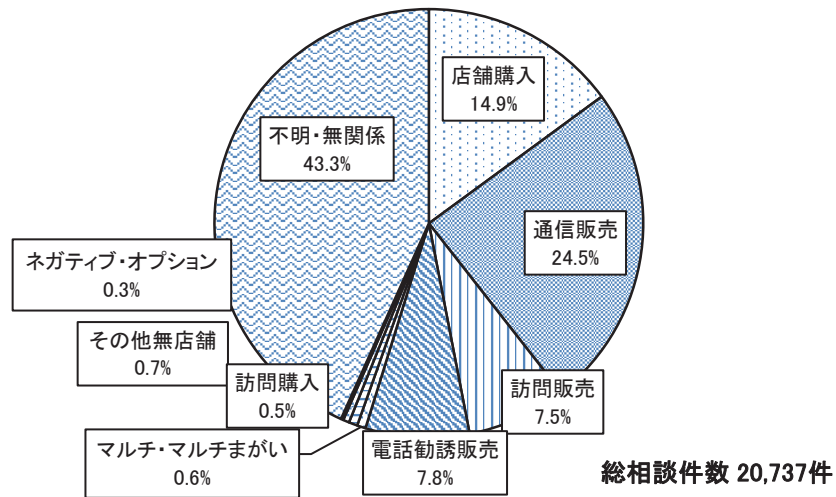
なお、訪問購入は、平成 25 年 2 月 21 日施行の改正特定商取引法の規定により、不当な勧誘行為禁止や書面交付義務といった規制がかかるとともに、売主（消費者）からのクーリング・オフが可能となっている。

※その他無店舗：露店、屋台、移動販売など店舗ではないところで購入するもの。

※ネガティブ・オプション：事前に何の連絡もなく、事業者が一方的に商品を送りつけて代金を請求する手口。いわゆる「送りつけ商法」。

※不明・無関係：購入方法が不明なもの（契約者以外からの相談で購入形態が不明なものや、購入前でどのような購入形態を取るか決めていないもの）。

販売や購入とは無関係なもの（商品・役務に関係ない税金や年金の掛け金に係る相談、相続や労働問題など）。架空請求ハガキに関する相談もここに分類される。



【図 4】 販売購入形態別の構成割合

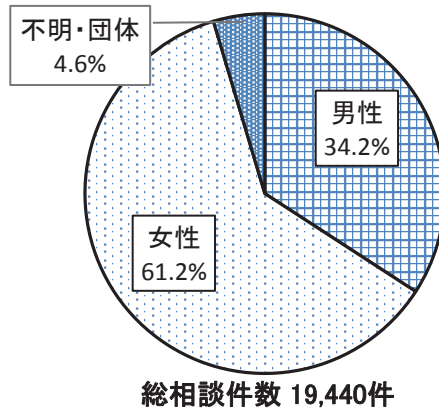
(5) 男女別の相談件数

契約当事者を性別で見ると、男性は 7,085 件（相談全体の 34.2%）、女性は 12,695 件（同 61.2%）、不明及び団体等は 957 件（同 4.6%）でした。

女性からの相談件数は、前年度（11,338 件）と比べ 1,357 件（12.0%）増加しており、女性からの相談件数の増加が、全体の相談件数の増加に影響をしたことが分かります。【表 5、図 5】。

【表 5】 契約当事者の男女別相談件数

性別	H30 年度		H29 年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
男性	7,085	34.2%	7,191	37.0%	98.5%
女性	12,695	61.2%	11,338	58.3%	112.0%
不明・団体	957	4.6%	911	4.7%	105.0%
合計	20737	100.0%	19,440	100.0%	106.7%



【図 5】 契約当事者の男女別割合

(6)相談処理状況

相談処理状況を見ると、「助言（自主交渉）」が14,360件で、相談全体の69.2%を占め、次いで多かったのが、「情報提供」（3,927件、同18.9%）でした。このように、消費生活センターでは、相談の処理に当たって、多くの場合は、自主交渉によりトラブルが解決されるよう、消費者にアドバイスを行っています。

一方で、事業者と消費者の交渉力格差などにより消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難である場合などには、消費者と事業者間の交渉に介入する「あっせん」を行うことにより被害の救済を図っています。平成30年度にあっせんを行った相談は1,203件であり、そのうち1,145件（95.2%）があっせん解決になっています【表6】。

【表6】相談処理状況の内訳

順位	処理内容	H30年度		H29年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
1	助言(自主交渉)	14,360	69.2%	13,607	70.0%	105.5%
2	情報提供	3,927	18.9%	3,299	17.0%	119.0%
3	あっせん解決	1,145	5.5%	1,249	6.4%	91.7%
4	他機関紹介	549	2.6%	549	2.8%	100%
5	処理不要	472	2.3%	432	2.2%	109.3%
6	処理不能	198	1.0%	227	1.2%	87.2%
7	あっせん不調	58	0.3%	57	0.3%	101.8%
	処理継続中	28	0.1%	20	0.1%	140.0%
	合計	20,737	100.0%	19,440	100.0%	106.7%

*処理継続中：H29年度分はH30.6.30現在、H30年度分はR1.6.30現在。

※助言（自主交渉）：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの

※情報提供：相談内容と同様のトラブルの状況や注意点など、一般的なアドバイスをしたもの

※あっせん解決：あっせんを行った相談で、解決がみられたもの

※他機関紹介：消費生活センターの業務範囲の相談において、より専門的な回答が得られる可能性のある弁護士会等の他機関を紹介したもの。または労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの

※処理不要：相談者が情報提供だけで処理を望んでいないもの、または相談者が相談を取り下げたもの

※処理不能：相談者に連絡が取れなくなったもの、または事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの

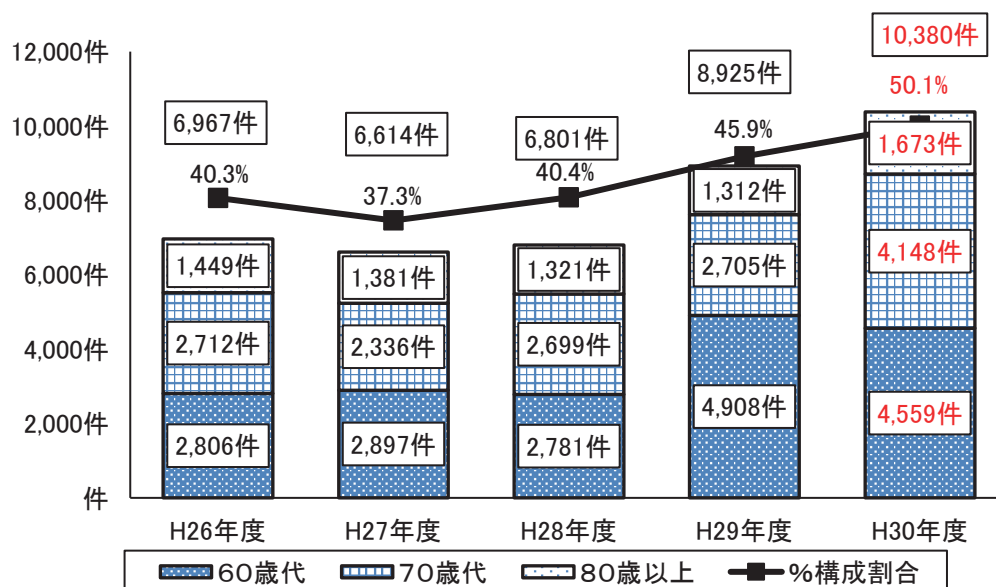
※あっせん不調：あっせんを行ったが、解決をみなかったもの

2 年代別の相談傾向

(1) 高齢者の相談

契約当事者が高齢者（60歳以上）の相談件数は10,380件で、前年度（8,925件）と比べ1,455件（16.3%）増加しました。全年齢層に占める割合は50.1%であり、依然として高い割合を占めています【図6】。商品・役務としては架空請求ハガキなどの「商品一般」に関する相談が最も多く4,499件で、前年度（3,462件）に比べ1,037件（30.0%）増加しており、全体の67.6%を高齢者が占めました【表7】。

また、販売・購入形態としては「通信販売」に関する相談が1,886件と最も多く、内訳としては、「放送・コンテンツ等」に関する相談が目立ちました【表8】。



【図6】 高齢者に関する相談件数の年度別推移

【表7】 高齢者の相談が多い商品・役務 上位10

順位	商品・役務	高齢者件数	高齢者率	全体件数	商品・役務の主な内容
1	商品一般	4,499	67.6%	6,660	対象商品が不明な請求など
2	放送・コンテンツ等	901	37.9%	2,377	アダルトサイト、有料動画など
3	インターネット通信サービス	489	52.4%	933	光回線等のインターネット接続回線など
4	役務その他	281	45.5%	617	廃品回収サービス、祈とうサービスなど
5	相談その他	268	45.7%	586	債権回収、交通事故など
6	戸建住宅	257	49.1%	523	塗装・屋根工事、修理サービスなど
7	工事・建築・加工	230	48.5%	474	塗装・屋根工事、増改築工事など
8	他の保健・福祉	226	80.7%	280	還付金、募金など
9	健康食品	205	42.6%	481	健康食品、サプリメントなど
10	融資サービス	190	27.1%	700	住宅ローン、消費者金融など

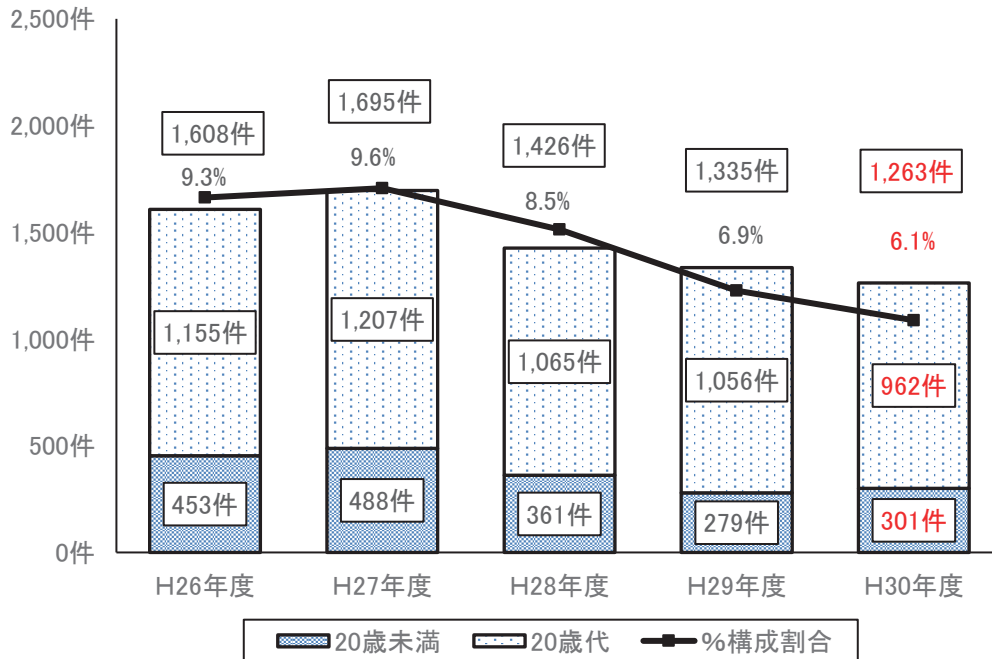
【表 8】高齢者（60 歳以上）の相談が多い販売・購入形態

及びその主な商品・役務 上位 5

相談が多い販売・購入形態			主な商品・役務	
①	通信販売	1,886	放送・コンテンツ等	768
			商品一般	435
			健康食品	87
			化粧品	72
			ファンド型投資商品	53
②	電話勧誘販売	975	インターネット通信サービス	362
			商品一般	114
			電気	94
			電報・固定電話	82
			役務その他	55
③	店舗購入	969	融資サービス	92
			自動車	66
			移動通信サービス	66
			医療	54
			戸建住宅	42
④	訪問販売	882	戸建住宅	141
			工事・建築・加工	123
			役務その他	108
			修理・補修	101
			書籍・印刷物	64
⑤	訪問購入	94	アクセサリ	24
			商品一般	15
			履物	8
			他の商品	8
			自動車	4

(2)若者の相談

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は1,263件で、前年度（1,335件）と比べ72件（5.4%）の減少、全年齢層に占める割合は6.1%でした【図7】。「理美容」に関する相談については、全体の4割以上を若者が占めました【表9】。



【図7】若者に関する相談件数の年度別推移

【表9】若者の相談が多い商品・役務 上位10

順位	商品・役務	若者件数	若者率	全体件数	商品・役務の主な内容
1	放送・コンテンツ等	297	12.5%	2,377	アダルトサイト、有料動画など
2	レンタル・リース・貸借	77	14.9%	517	賃貸アパートなど
3	集合住宅	72	13.8%	523	賃貸アパート、分譲マンションなど
4	融資サービス	69	9.9%	700	消費者金融、カードローンなど
5	商品一般	68	1.0%	6,660	対象商品が不明な請求など
6	自動車	64	15.6%	411	中古車、バイク、自動車部品など
7	理美容	48	43.2%	111	脱毛エステ、痩身エステなど
8	健康食品	44	9.1%	481	健康食品・サプリメントなど
9	化粧品	40	13.2%	302	脱毛剤、化粧品セットなど
10	役務その他	38	6.2%	617	廃品回収、結婚相手紹介サービスなど

(3)年代別の相談

契約当事者を年代別に見ると、50歳未満の全ての年代で、アダルト情報サイトや有料動画などの「放送・コンテンツ等」が最も多くの割合を占め、50歳以上では、架空請求ハガキなどの「商品一般」が多くの割合を占めています【表10】。

【表10】年代別の相談が多い商品・役務 上位5

年代	件数	構成比	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	301	1.5%	放送・コンテンツ等 128	健康食品 23	化粧品 21	役務その他 11	商品一般 8
20歳代	962	4.6%	放送・コンテンツ等 169	融資サービス 69	集合住宅 67	商品一般 60	自動車 56
30歳代	1,348	6.5%	放送・コンテンツ等 230	融資サービス 93	商品一般 76	集合住宅 76	戸建住宅 57
40歳代	2,297	11.1%	放送・コンテンツ等 388	商品一般 323	融資サービス 144	インターネット通信サービス 104	自動車 80
50歳代	3,221	15.5%	商品一般 1,258	放送・コンテンツ等 445	インターネット通信サービス 130	融資サービス 122	健康食品 88
60歳代	4,559	22.0%	商品一般 2,135	放送・コンテンツ等 516	インターネット通信サービス 185	他の保健・福祉 119	融資サービス 104
70歳代	4,148	20.0%	商品一般 2,000	放送・コンテンツ等 315	インターネット通信サービス 211	戸建住宅 113	相談その他 106
80歳以上	1,673	8.1%	商品一般 364	インターネット通信サービス 93	役務その他 85	健康食品 75	相談その他 75
不明・無回答	2,228	10.7%	商品一般 438	役務その他 140	相談その他 136	インターネット通信サービス 134	放送・コンテンツ等 116

3 内容別の相談傾向

(1) 商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を内容別（商品・役務大分類）に見ると、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が 6,660 件と相談全体の 32.1%を占めており、前年度に引き続き、アダルトサイトなどの「運輸・通信サービス」を抜いて最多となっています。

「公的機関に似た名称を名乗る機関から総合消費料金に関する訴訟最終告知が届いた」など、対象商品を特定しない架空請求ハガキに係る相談が引き続き増加しており、前年度（5,237 件）と比べると 1,423 件（27.2%）増加しました【表 11】。

- ・第 2 位「運輸・通信サービス」…「デジタルコンテンツやアダルト情報サイトの料金が未納」など架空請求の相談が減少したため、対前年度比 93.1%と減少しました。
- ・第 8 位「保健・福祉サービス」…昨年度に減少した「医療費や保険料の還付がある」という不審な電話に係る相談が再び増加したため、対前年度比 125.3%と増加しました。
- ・第 10 位「保健衛生品」…化粧品等のインターネット通販に係る相談が増加しました。
- ・第 16 位「光熱水品」…電気の小売りに係る相談が増加しました。

【表 11】相談件数の多い商品・役務 上位 20

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	H30 年度	H29 年度	対前年度比
1	商品一般	対象商品が不明な請求など	6,660	5,237	127.2%
2	運輸・通信サービス	アダルトサイト、デジタルコンテンツ、光回線など	3,875	4,164	93.1%
3	金融・保険サービス	消費者金融、ファンド型投資商品、社債など	1,352	1,311	103.1%
4	教養娯楽品	新聞、携帯電話、パソコンソフトなど	990	1,063	93.1%
5	食料品	健康食品、飲料、調理食品など	913	938	97.3%
6	他の役務	興信所、結婚相談所、外食など	753	676	111.4%
7	他の相談	不審な電話、近隣関係、債権回収など	735	751	97.9%
8	保健・福祉サービス	社会保険、医療サービスなど	713	569	125.3%
9	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、電話機リースなど	517	519	99.6%
10	保健衛生品	化粧品、電位治療器など	493	390	126.4%
11	土地・建物・設備	ソーラーシステム、新築分譲マンションなど	485	537	90.3%
12	工事・建築・加工	住宅新築、リフォーム、塗装工事など	474	444	106.8%
13	被服品	アクセサリ（買取り含む）、財布、洋服など	466	523	89.1%
14	住居品	ふとん、消火器、浄水器、エアコンなど	439	446	98.4%
15	車両・乗り物	自動車（新車・中古車）、自動車部品など	407	439	92.7%
16	光熱水品	電気、プロパンガス、ガソリンなど	406	273	148.7%
17	教養・娯楽サービス	スポーツクラブ、宝くじ・競馬当選情報、旅行など	347	313	110.9%
18	修理・補修	雨樋、自動車、ふとんなど	286	340	84.1%
19	他の行政サービス	各種相談窓口、税金、世論調査など	164	157	104.5%
20	役務一般	複合サービス会員など	60	105	57.1%

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」(16,106件)で、前年度(14,614件)に比べ1,492件(10.2%)増加し、相談全体に対して77.7%を占めています【表12】。

【表12】相談件数の多い内容別分類 上位10

順位	相談内容	H30年度	H30年度構成割合	H29年度	H29年度構成割合
1	契約・解約	16,106	77.7%	14,614	75.2%
2	販売方法	10,339	49.9%	9,561	49.2%
3	接客対応	1,759	8.5%	1,733	8.9%
5	品質・機能、役務品質	1,362	6.6%	1,534	7.9%
4	価格・料金	1,279	6.2%	1,319	6.8%
6	表示・広告	1,104	5.3%	924	4.8%
7	安全・衛生	414	2.0%	461	2.4%
8	その他	298	1.4%	250	1.3%
9	法規・基準	278	1.3%	274	1.4%
10	買物相談	84	0.4%	111	0.6%

※該当する全ての項目に分類するため、1件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

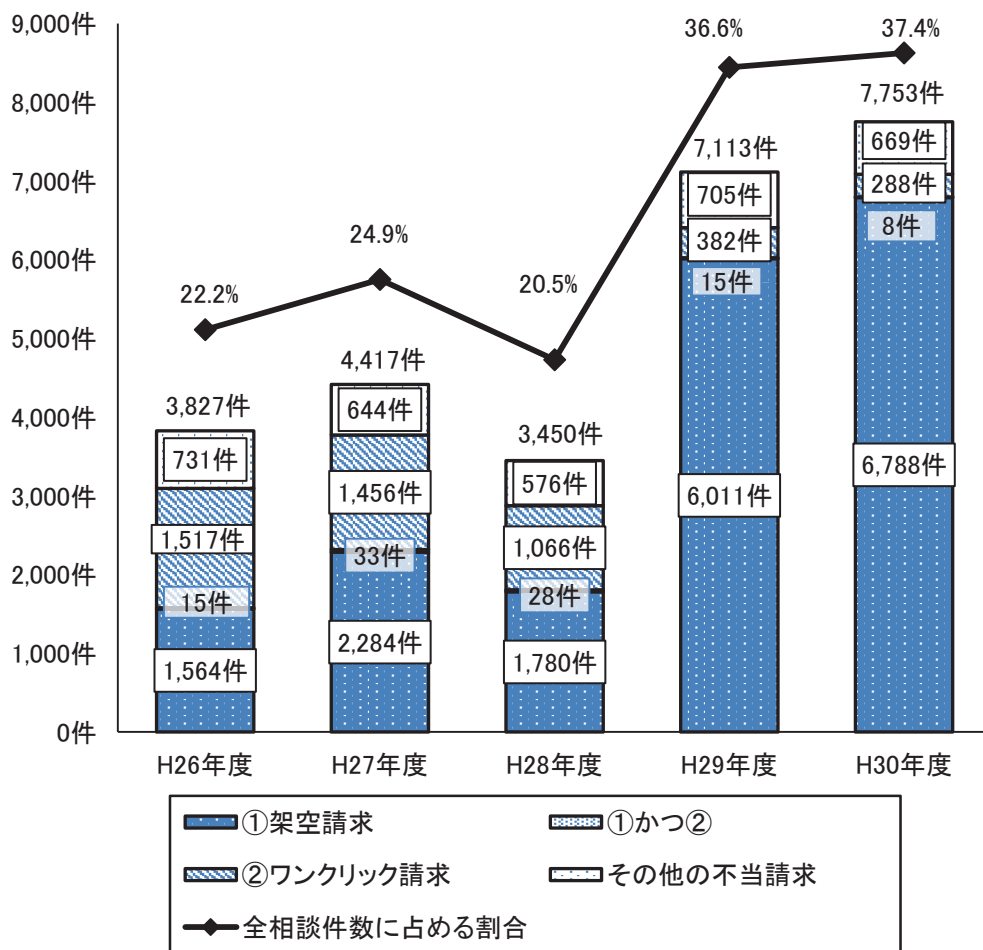
(1)架空・不当請求に関する相談

身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は7,753件で、前年度(7,113件)に比べ640(9.0%)増加しました【図8】。

内訳を見ると、「公的機関に似た名称を名乗る機関から総合消費料金に関する訴訟最終告知が届いた」など、対象商品を特定しない架空請求ハガキに係る相談が昨年度に引き続き増加したことにより「商品一般」が5,706件(対前年度比124.4%)と増加しました。

一方で、「アダルト情報サイト」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談が278件(対前年度比66.7%)と、前年度に引き続き減少しました。【表13】。

架空請求ハガキに係る相談は50歳以上の女性から多く寄せられており、中でも、70歳代の相談が対前年度比214.1%、80歳以上の相談が対前年度比211.2%と大きく増加しました。また、男女別に前年度と比べると、女性からの相談が対前年度比115.0%と増加しました【図9】【表14】。



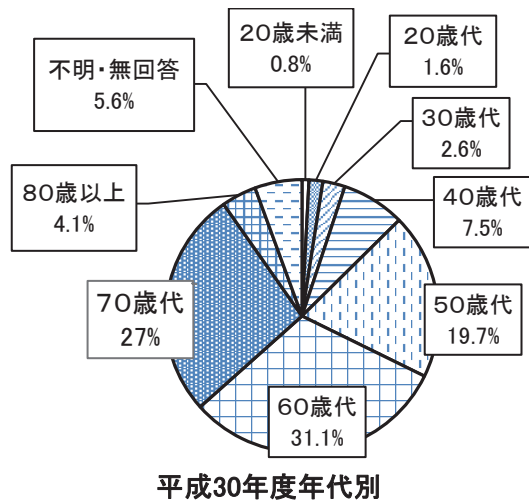
【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5

順位	商品・役務	H30 年度	H29 年度	対前年度比
1	商品一般	5,706	4,587	124.4%
2	デジタルコンテンツ	1,039	1,308	79.4%
3	アダルト情報サイト	278	417	66.7%
4	他のデジタルコンテンツ	141	114	123.7%
5	賃貸アパート	48	46	104.3%

※デジタルコンテンツ：インターネットを介して得られるコンテンツ提供サービスのうち、内容が複合的なもの、または内容の特定できないサイト利用料（例えば、「有料情報サイトの利用料金が長期滞納になっているので至急連絡するように、という内容のメールが携帯電話等に突然届いた」などの、いわゆる架空請求に関する相談等）

※他のデジタルコンテンツ：懸賞・占い・芸能・アニメ・ニュース等の情報サイト、学習サイト、SNS、電子書籍等



【図 9】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別

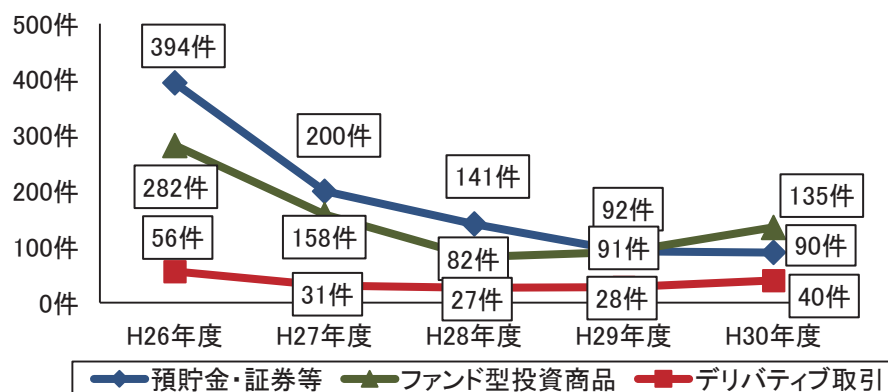
年代別	H30 年度	H29 年度	対前年度比
20 歳未満	64	62	103.2%
20 歳代	127	162	78.4%
30 歳代	204	256	79.7%
40 歳代	582	576	101.0%
50 歳代	1,524	1,563	97.5%
60 歳代	2,415	2,970	81.3%
70 歳代	2,083	973	214.1%
80 歳以上	321	152	211.2%
不明・無回答	433	399	108.5%
男女別	H30 年度	H29 年度	対前年度比
男	1,267	1,459	86.8%
女	6,381	5,551	115.0%
不明等	105	103	101.9%

【表 14】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別・男女別

(2) 金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、265 件で前年度（211 件）に比べ 54 件（25.6%）増加しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は 90 件（前年度 92 件）でほぼ横ばいでしたが、「ファンド型投資商品」は 135 件で前年度（91 件）に比べ 44 件（48.4%）増加、「デリバティブ取引」は 40 件で前年度（28 件）に比べ 12 件（42.9%）増加しました【図 10】。

金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成を見ると、60 歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では 63.3%、「ファンド型投資商品」では 74.1%と高くなっています。一方、「デリバティブ取引」では 30 歳未満の方からの相談が多く 45.0%を占め、高齢者は 15.0%でした【図 11】

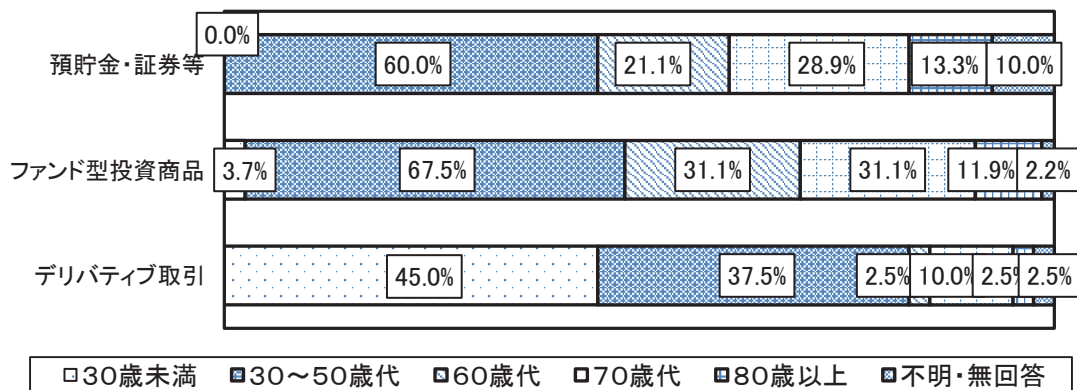


【図 10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、160件で前年度（97件）に比べ63件（64.9%）増加しました【表 15】。

劇場型勧誘の内訳を見ると、前々年度に激増し前年度に減少した「公的機関を名乗って医療費の還付金があるという不審な電話があった」などの「社会保険」に関する相談が120件であり、前年度（31件）に比べ89件（287.1%）増加しました。「パンフレットが届いていたら購入の権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「ファンド型投資商品」や「老人ホームに優先して入居できる権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「老人ホーム」は減少し、「個人情報が出てきているので削除するという不審な電話があった」などの「役務その他サービス」に関する相談は増加しました【表 16】。

また、契約当事者の年代別に見ると、40歳未満の方からの相談はなく、60歳以上の高齢者からの相談が149件で、劇場型勧誘の相談の93.1%を占めています【図 12】。

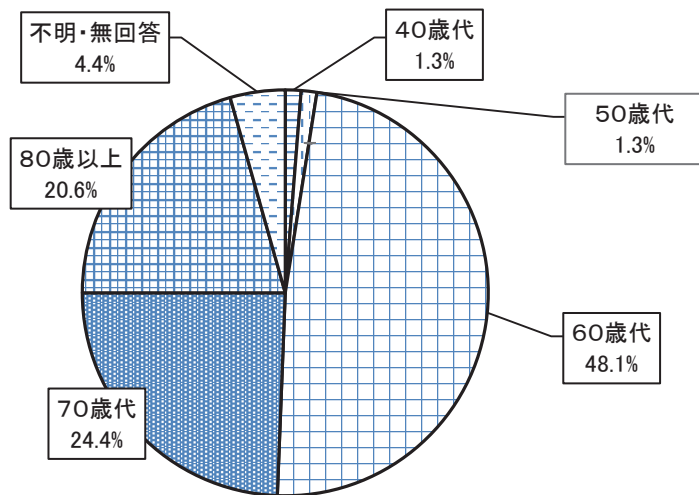
【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
劇場型勧誘	590件	462件	675件	97件	160件

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位5

順位	商品・役務	H30年度	H29年度	対前年度比
1	社会保険	120	31	387.1%
2	商品一般	21	19	110.5%
3	ファンド型投資商品	4	11	36.4%
3	役務その他サービス	4	1	400.0%
5	老人ホーム	3	8	37.53%

※商品一般：何の商品か特定できない勧誘等



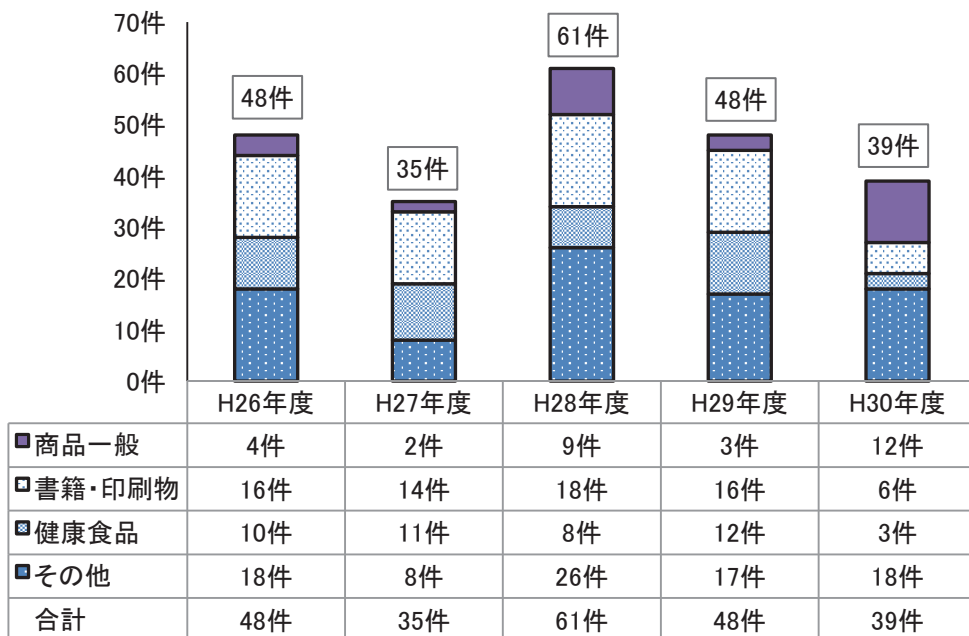
※40歳未満の相談件数はなし。

【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション(送りつけ商法)」に関する相談は 39 件で、健康食品の送りつけ商法に係る相談が多かった平成 25 年度(102 件 うち健康食品 48 件)と比べ 63 件(61.8%)減少しました【図 13】。

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない商品一般に係る相談が 12 件で、送りつけ商法の相談の 30.8%を占めています。書籍・印刷物、健康食品の送りつけに係る相談は減少しました【図 13】。

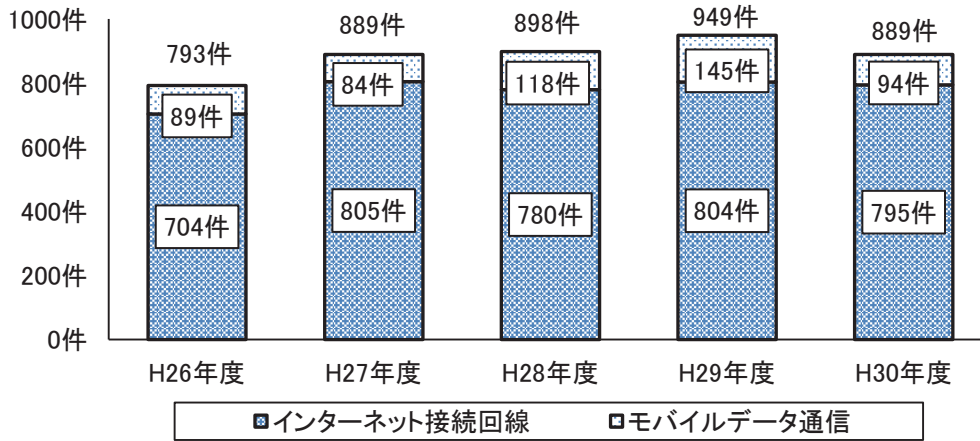


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が795件で前年度（804件）に比べ9件（1.1%）減少し、「モバイルデータ通信」は94件で前年度（145件）に比べ51件（35.2%）減少しました【図14】。

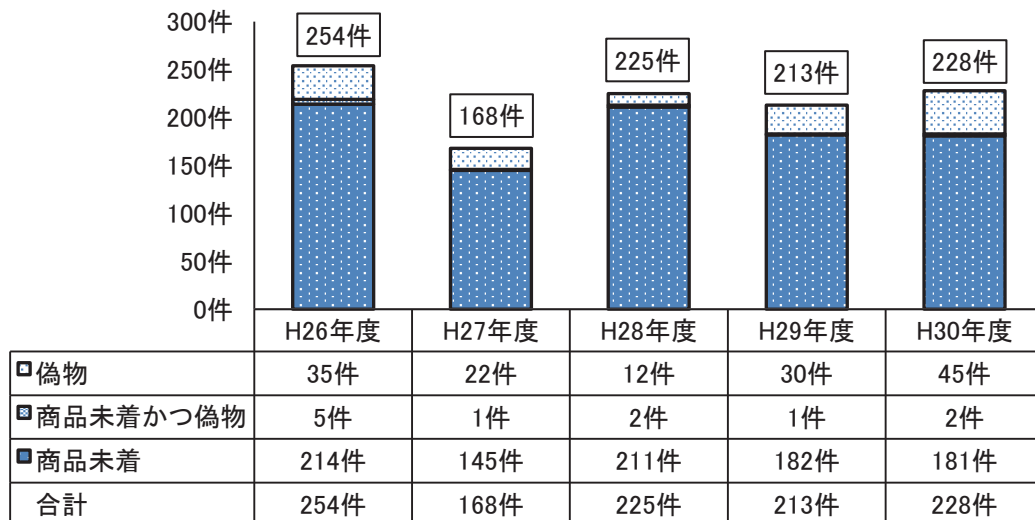


【図14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、商品代金を支払ったのに商品が届かない（「商品未着」）、商品が届いたが偽物であった（「偽物」）などの相談は228件で前年度（213件）と比べ15件（7.0%）増加しました【図15】。相談が多い主な商品は、履物、紳士・婦人洋服、スポーツ用品でした【表17】。

また、「健康食品や化粧品などのお試し購入のつもりが4回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が352件で、前年度（304件）と比べ48件（15.8%）増加しました。契約当事者の年代別に見ると、20歳代からの相談が19件（対前年度比40.4%）と減少し、50歳代からの相談が97件（対前年度比225.6%）と増加しました【表18】。



【図15】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

【表 17】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位 3

順位	商品	主な商品	H30 年度	H29 年度	対前年度比
1	履物	革靴、運動靴など	28	12	233.3%
2	紳士・婦人洋服	上着、スカート、洋服など	24	27	88.9%
3	スポーツ用品	ゴルフ、スキー用品など	13	10	130.0%

【表 18】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

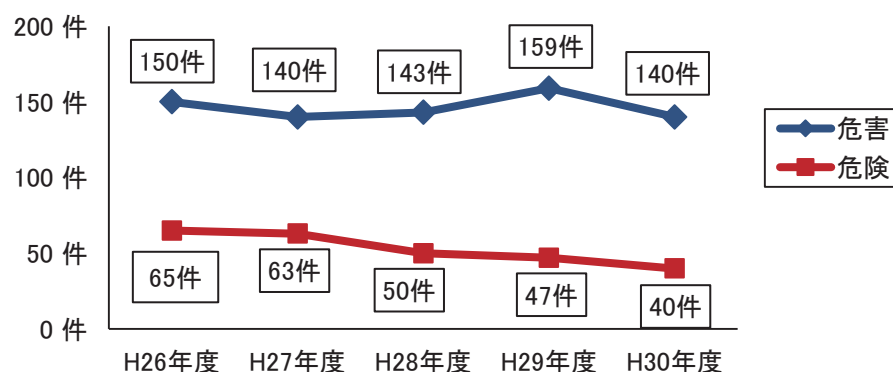
年代	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	構成割合	対前年度比
合計	21	83	210	304	352	100.0%	115.8%
20歳未満	4	22	20	30	30	8.5%	100.0%
20歳代	5	18	31	47	19	5.4%	40.4%
30歳代	5	18	44	56	45	12.8%	80.4%
40歳代	4	10	54	83	85	24.2%	102.4%
50歳代	2	7	40	43	97	27.6%	225.6%
60歳以上	1	5	12	30	58	16.5%	193.3%
その他・不明		3	9	15	18	5.1%	120.0%

(7) 危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は 140 件で、前年度（159 件）に比べ 19 件（11.9%）減少、「危険」に関する相談は 40 件で、前年度（47 件）に比べ 7 件（14.9%）減少しました【図 16】。

食品に関する「危害」「危険」の相談が急増した平成 25 年度（「危害」189 件、「危険」136 件）と比べ減少し、平成 26 年度以降は微減傾向になっています。

平成 30 年度の「危害」に関する相談は、保健・福祉サービス（医療サービス、エステなどによる皮膚障害等）が多く、「危険」に関する相談は、住居品（冷暖房器具、調理器具などの破損等）が多くなっています【表 19、表 20】。



【図 16】 「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談

※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位 3

順位	商品・役務	H30 年度	H29 年度	対前年度比	主な危害内容
1	保健・福祉サービス	36	25	144.0%	医療サービス、エステなどによる皮膚障害等
2	保健衛生品	30	29	103.4%	化粧品、理美容器具などによる皮膚障害等
3	食料品	28	48	58.3%	健康食品、サプリメントなどによる消化器障害等

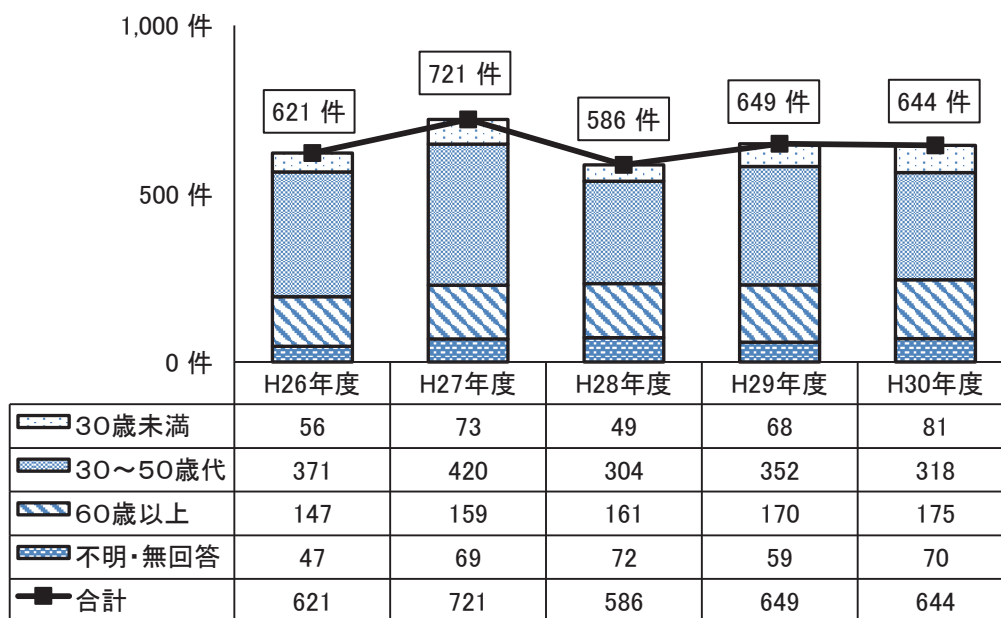
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位 3

順位	商品・役務	H30 年度	H29 年度	対前年度比	主な危険内容
1	住居品	12	7	171.4%	冷暖房器具、調理器具などの破損等
2	車両・乗り物	11	10	110.0%	自動車などの機能故障等
3	教養娯楽品	4	1	400.0%	電話機用品、パソコン用品などの破損等

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は 644 件で、前年度（649 件）と比較して、5 件（0.8%）減少しました。平成 22 年 6 月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成 21 年度の相談（1,601 件）と比べ 957 件（59.8%）減少しております。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50 歳代が最も多く、全体の 49.4%を占めています【図 17】。



【図 17】 多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

5 注意を要する主な相談事例

(1) 架空請求ハガキ(封書)

「民事訴訟最終通達書」というハガキが届いた。「訴状が提出され、本通達に対しこのまま連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され執行官立ち合いのもと不動産、給料の差押さえが強制的に執行される場合がある」とある。どうすればよいか。(70歳代 女性)

【注】架空請求ハガキについての相談は、50～70歳代の女性から多く寄せられており、同じようなハガキが複数回届くこともあります。信用させるために、公的機関を装った名称を使い、ハガキに桐花紋を印刷したり、個人情報保護のシールを貼ったり、封書の場合もあります。記載された問い合わせ窓口で電話をすると支払いを強く迫られ、いったん支払ってしまうと、お金を取り戻すことは困難です。

(2) インターネット通販の定期購入トラブル

SNSの広告で、「3個パックの脱毛クリームを特別価格」とあったので注文し、クリームが届いたので代金2,000円を支払った。翌月、同じクリームが届き10,000円の請求書が入っており、最低4回の定期購入だとわかった。肌にも合わないし、親にも1回としか言っていないので、解約したい。(10歳代 女性)

【注】「お試し」とうたった化粧品や健康食品等を1回だけのつもりで注文したら定期購入が条件だったという相談が増加しています。スマートフォンでは「定期購入」などの条件を見落とす例も多く、注文前に契約内容や解約条件をよく確認しましょう。

(3) 電力自由化にかかる勧誘トラブル

「大手電力会社と契約している人に連絡している。電気料金が安くなるので手続きするように」と電話があり、メーターの無料交換、月々の料金、初期費用などについて説明された。何か手続きをしないとならないのか(60歳代 男性)

【注】電力の小売自由化により、消費者が電力会社や料金メニューを選択できるようになっています。それに伴い、大手電気事業者と関連ある事業者を名乗って「料金が安くなる」と勧誘し、契約先が替わることに気付かずトラブルになる例もあります。電話でのやりとりのみではなく、契約前に資料を取り寄せるなどし、内容をきちんと確認しましょう。

(4) マルチ、マルチまがい(後出しマルチ)

友人から「バイナリーオプションで儲ける副業をしないか。」と誘われた。お金がないと断ったが「みんな借りてやっているが、すぐ返せる」と熱心に勧められ、断り切れずにサラ金で50万円借りてUSBを購入した。その後しばらくしてから「知人を誘えばマージンがもらえる」と言われたが、友達を誘うことはできないのでやめたい。(20歳代 男性)

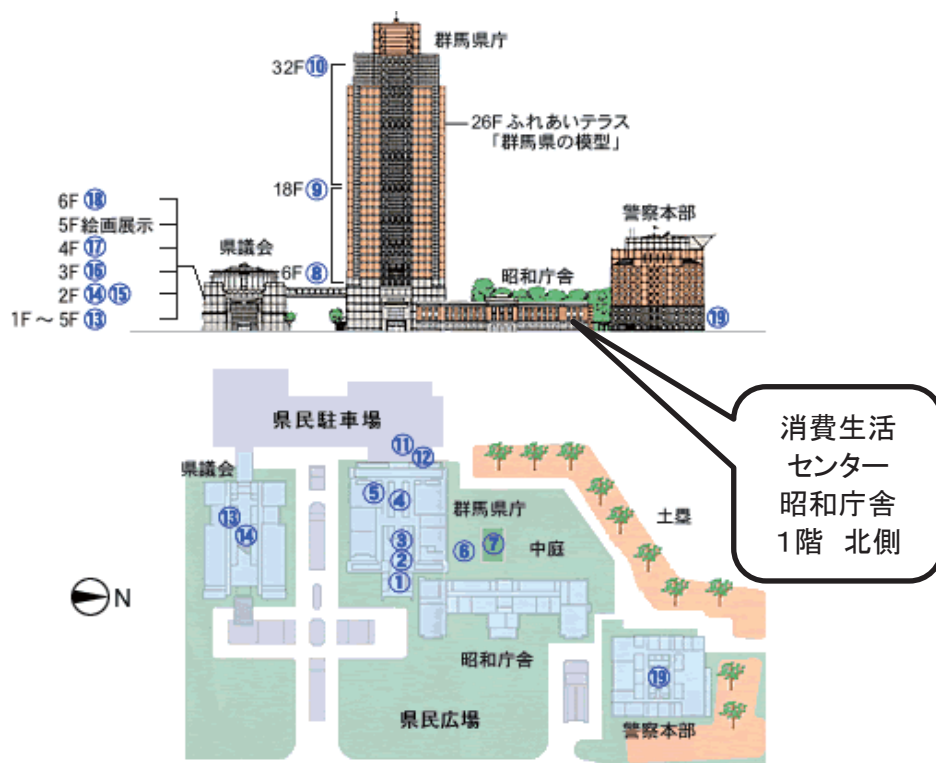
【注】簡単に儲かる話はありません。友人からの誘いでもきっぱりと断りましょう。友人を勧誘することにより加害者になる場合もあります。また、消費者金融などで借金をさせて支払わせる例もありますが、安易に借金すると多重債務に陥る危険性があります。

○平成30年度 契約当事者の市町村別相談状況（県内消費生活センター受付分）

市 町 村 名	相談件数	割 合	市 町 村 名	相談件数	割 合
前 橋 市	3,917	18.9%	長 野 原 町	36	0.2%
高 崎 市	3,676	17.7%	孺 恋 村	49	0.2%
桐 生 市	1,164	5.6%	草 津 町	37	0.2%
伊 勢 崎 市	2,023	9.8%	高 山 村	19	0.1%
太 田 市	2,109	10.2%	東 吾 妻 町	100	0.5%
沼 田 市	422	2.0%	片 品 村	26	0.1%
館 林 市	755	3.6%	川 場 村	12	0.1%
渋 川 市	799	3.9%	昭 和 村	45	0.2%
藤 岡 市	521	2.5%	み な か み 町	99	0.5%
富 岡 市	399	1.9%	玉 村 町	553	2.7%
安 中 市	862	4.2%	板 倉 町	44	0.2%
み ど り 市	557	2.7%	明 和 町	86	0.4%
榛 東 村	94	0.5%	千 代 田 町	68	0.3%
吉 岡 町	132	0.6%	大 泉 町	367	1.8%
上 野 村	4	0.0%	邑 楽 町	320	1.5%
神 流 町	8	0.0%			
下 仁 田 町	45	0.2%	県 外 ・ 不 明 等	1,042	5.0%
南 牧 村	10	0.0%	市 計	17,204	83.0%
甘 楽 町	173	0.8%	町 村 計	2,491	12.0%
中 之 条 町	164	0.8%	合 計	20,737	100.0%

群馬県消費生活センター利用案内

- ◆ 利用時間 9:00~17:00
(相談受付時間) 月~金曜日 9:00~17:00 (祝日、年末年始は除く)
土曜日 9:00~12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00~17:00
- ◆ 所在地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)
- ◆ 電話番号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100
E-MAIL shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン
イヤヤ 泣き寝入り!
188 (専用電話番号)

令和元年 9 月 発行

令和元年度消費者行政の概要
令和元年度消費者施策と平成 30 年度実績

発行 群馬県生活文化スポーツ部消費生活課
群馬県前橋市大手町 1-1-1
TEL 027-226-2274 (ダイヤルイン)
FAX 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp