

令和3年度

消費生活センター 事業概要

令和3年度事業計画
令和2年度事業実績

宮城県環境生活部消費生活・文化課

目 次

I	消費生活センターの概要	
1	消費生活センター	1
2	県民サービスセンター	2
3	事業体系	3
II	令和3年度事業計画	
1	消費生活相談事業	4
2	消費者教育・啓発	5
III	令和2年度事業実績	
1	消費生活相談事業	
(1)	県受付の消費生活相談の概況	7
(2)	市町村受付の消費生活相談の概況	8
(3)	県及び市町村全体の消費生活相談の概況	10
(4)	県受付の消費生活相談の詳細状況（PIO-NET統計処理）	12
(5)	県による多重債務相談の受付状況について	23
(6)	事業者指導等の状況	25
2	市町村消費生活相談への支援	
(1)	市町村からの経由相談	26
(2)	研修会等の開催	26
(3)	アドバイザー弁護士制度	27
3	消費者教育・啓発	
(1)	講座・研修会等の開催	28
(2)	学校教育現場における消費者教育の推進	29
(3)	情報提供事業	31
(4)	展示教育事業	34
(5)	消費生活サポーター事業	35
(6)	県民サービスセンターにおける消費者啓発事業	36

I 消費生活センターの概要

1	消費生活センター	1
2	県民サービスセンター	2
3	事業体系	3

1 消費生活センター

(1) 施設の概要

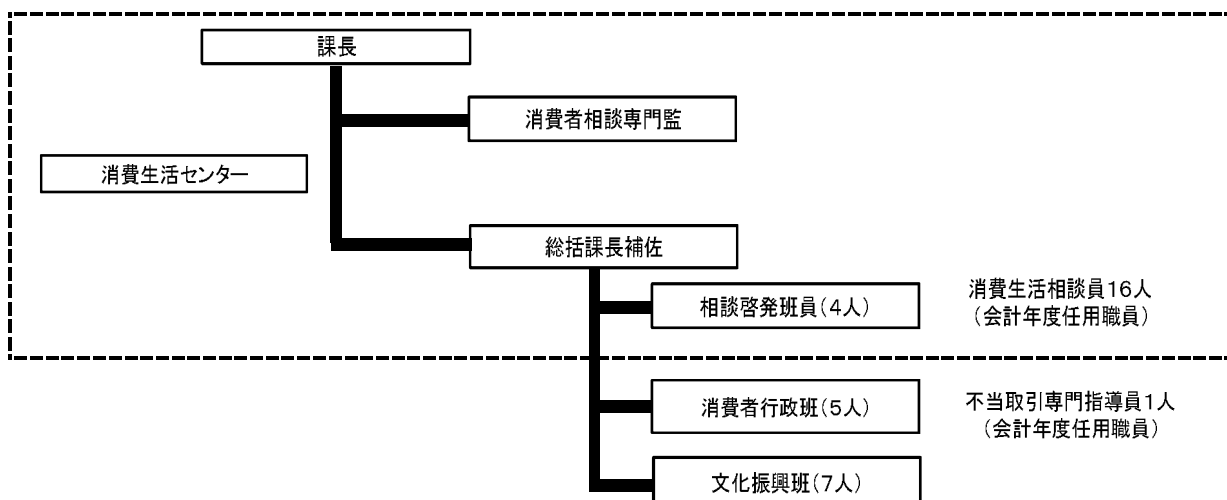
- ① 名 称 消費生活センター
(宮城県環境生活部消費生活・文化課相談啓発班)
- ② 所在地 〒980-8570
仙台市青葉区本町三丁目8-1 (県庁1階)
電話番号 022-261-5161, 022-261-5162 (相談専用)
022-261-5164 (啓発用)
022-211-2524 (事務連絡用)
F A X 022-211-2959
E-mail syoubuns@pref.miyagi.lg.jp
- ③ 設置年月日 昭和43年10月15日 (旧県庁の構内)
昭和47年 4月 1日 (仙台市青葉区錦町1-1-20に移転)
平成21年 3月30日 (現所在地に移転)
- ④ 施設規模
- | | |
|--------|---------|
| 事務室 | 189.14㎡ |
| 展示スペース | 10.15㎡ |
| 相談室 | 15.77㎡ |
| 倉庫 | 12.43㎡ |
| 計 | 227.49㎡ |

- (2) 相談受付時間 平日は9時から17時まで, 土日は9時から16時まで

国民の祝日に関する法律に規定する休日 (日曜日を除く。) 及び
年末年始の休日を除く。

(3) 組織及び業務等

- ① 組織及び職員数 (R3. 4. 1現在)
消費生活・文化課 (消費生活センター)



② 業務

- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者教育及び啓発に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること
- ・消費生活相談に係る地方振興事務所との連絡調整に関すること

2 県民サービスセンター

仙台地方振興事務所を除く県内4地方振興事務所と2地方振興事務所地域事務所の県民サービスセンターで、消費生活相談員（会計年度任用職員）が対応している。

(1) 名称・所在地

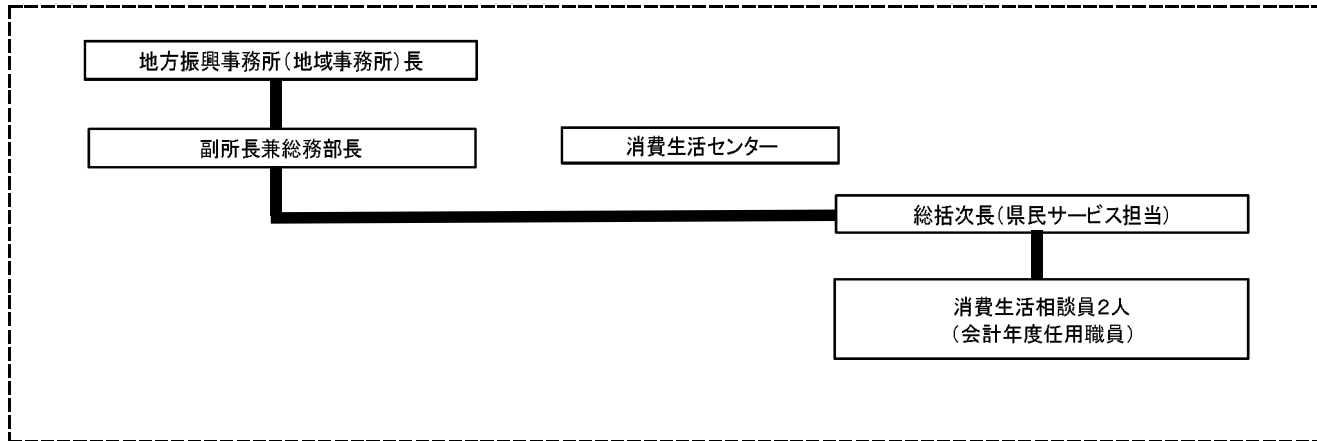
事務所名	郵便番号	住所	電話番号
大河原地方振興事務所	989-1243	大河原町字南129番1号 (大河原合同庁舎内)	0224-52-5700
北部地方振興事務所	989-6117	大崎市古川旭4丁目1番1号 (大崎合同庁舎内)	0229-22-5700
北部地方振興事務所 栗原地域事務所	987-2251	栗原市築館藤木5番1号 (栗原合同庁舎内)	0228-23-5700
東部地方振興事務所	986-0861	石巻市あゆみ野5丁目7 (石巻合同庁舎内)	0225-93-5700
東部地方振興事務所 登米地域事務所	987-0511	登米市迫町佐沼字西佐沼150番5号 (登米合同庁舎内)	0220-22-5700
気仙沼地方振興事務所	988-0181	気仙沼市赤岩杉ノ沢47番6号 (気仙沼合同庁舎内)	0226-22-7000

(2) 相談受付時間 平日の9時から16時まで

土日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の休日を除く。

(3) 組織及び業務等

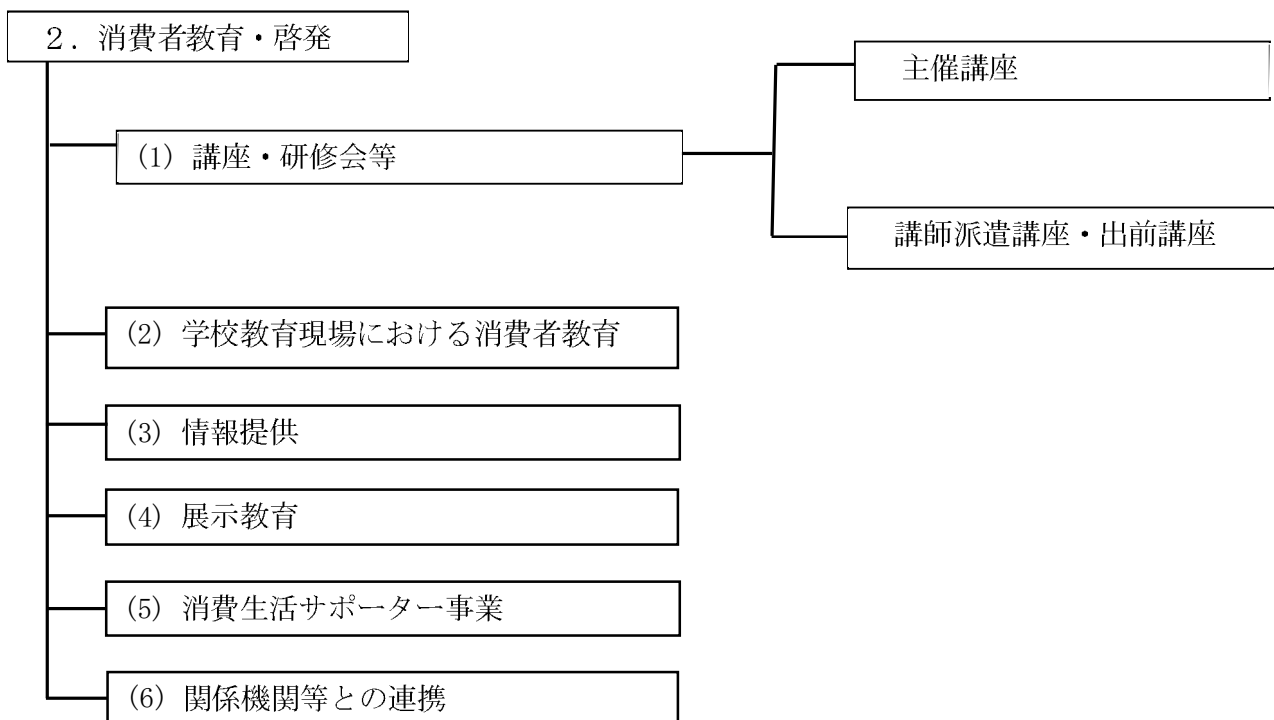
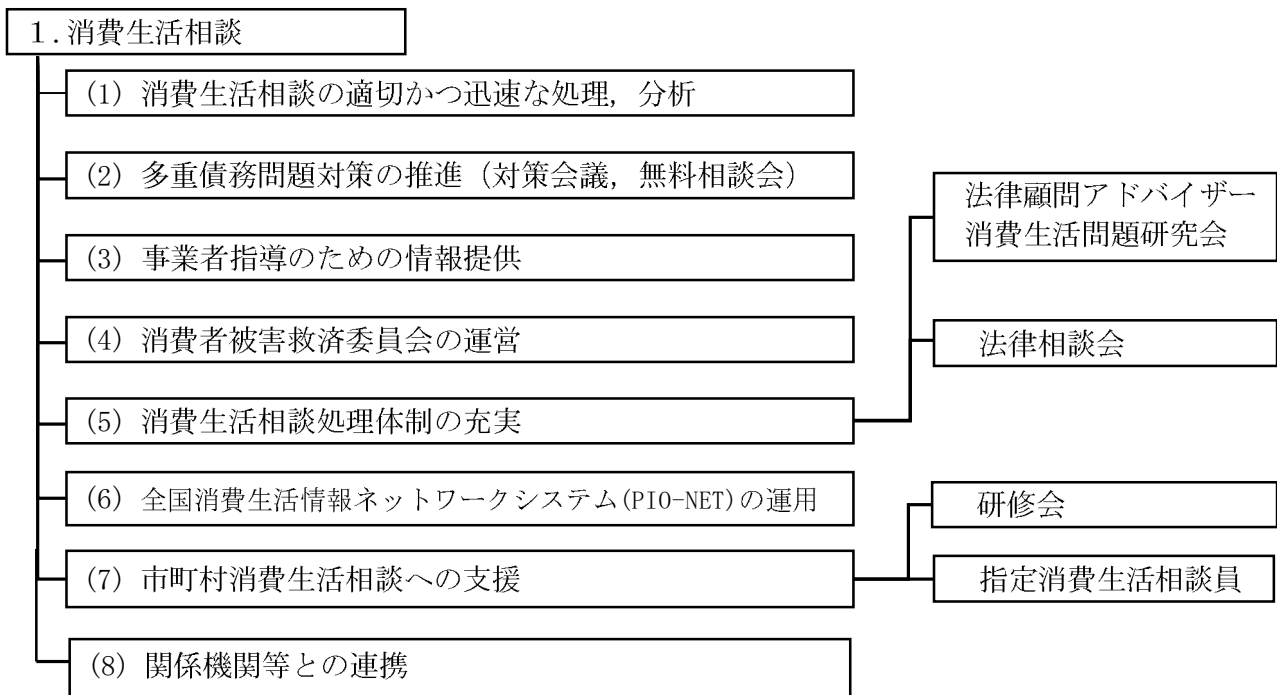
① 組織及び職員数



② 業務

- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者教育及び啓発に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること

3 事業体系



Ⅱ 令和3年度事業計画

1	消費生活相談事業	4
2	消費者教育・啓発	5

1 消費生活相談事業

(1) 消費生活相談の適切かつ迅速な処理

消費者の安全と利益の擁護・増進を図るとともに、消費者被害の未然防止に向け、消費生活相談に当たっては、適切かつ迅速な処理に努め、消費者の自立を支援する。

(2) 多重債務問題対策の推進

県内の関係団体で構成する「多重債務問題対策会議」での多重債務問題対策の検討、「多重債務無料相談会」の開催による多重債務者の更なる掘り起こしを進めるとともに、「多重債務相談マニュアル」に基づく的確な相談対応の実施と、法律専門機関への繋がりを適切に行うことで、県民の多重債務問題の解決を図っていく。

(3) 事業者指導のための情報提供

相談対応部門の消費生活センター（相談啓発班）と法令執行部門（消費者行政班）が相互に連携し、不適正な取引行為等に対し厳正な事業者指導に努める。

(4) 消費者被害救済委員会の運営

裁判外紛争処理機関にあたる有識者で構成される当該委員会を運営し、消費者被害の解決機会を充実する。

(5) 消費生活相談処理体制の充実

①法律相談会

消費生活相談の内容が年々複雑かつ難解になってきていることから、顧問弁護士に法律解釈等に関する指導助言を求めるなどして、消費生活相談員の対応能力の向上を図り、的確かつ迅速な相談処理に努める。

②消費生活問題研究会

消費生活センター及び県民サービスセンターの消費生活相談員が相談事例等を持ち寄り検討し、問題点の把握や情報の交換・共有を図ることにより、巧妙化・広域化する悪質商法の手口等に対して消費生活相談員の対応能力の向上を図る。

③アドバイザー弁護士事業

アドバイザー弁護士による助言及び事例検討・情報交換会を開催することにより、消費生活センター及び県民サービスセンターの消費生活相談員の対応能力の向上を図る。

(6) PIO-NET情報の提供・情報管理

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結ぶ、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）により、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行う。

(7) 市町村消費生活相談への支援

消費生活センターに配置した指定消費生活相談員（令和3年4月現在2名）を中心に、市町村消費生活相談員への助言や指導，研修受入，巡回指導，困難案件の移送受理など広域自治体としての役割を積極的に果たすと同時に，市町村消費生活相談員の資質向上のための研修会開催やアドバイザー弁護士による助言及び弁護士による法律相談会を実施する。

(8) 関係機関等との連携

①国等行政機関との連携

- ・国，国民生活センター，他都道府県の消費者行政部局，市町村等行政機関と連携し，消費者被害の防止と解決を図る。

・宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会との共催により「消費生活相談員研修会（一泊研修）」及び「消費生活相談員等レベルアップ研修会」を実施する。

②弁護士会等との連携

弁護士会等との定期的な意見交換の機会をとおして、消費者被害の円滑な救済方策等について協議する。

③(独)製品評価技術基盤機構（NITE）との連携

(独)製品評価技術基盤機構（NITE）と連携し、製品事故などの原因究明及び各種研修・情報収集を実施する。

2 消費者教育・啓発

(1) 講座・研修会等の開催

①消費生活センター主催講座

(イ) 高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座(教員セミナー)の開催

学校における消費者教育の充実・強化を図るため、外部講師を招聘し高等学校消費者教育担当教員等を対象にした消費生活講座を行う。

(ロ) 消費生活講座(消費生活展内)の開催

自ら考えて行動する消費者の支援と、消費生活に関する知識の普及及び啓発を行うため、消費生活に必要な情報の提供を行う。

②出前講座講師派遣

市町村、公民館、学校及び地域の団体等からの要請に基づき、各種講座や研修会へ消費生活相談員等を講師として派遣し、消費生活に関する情報提供を行い消費者被害の未然防止を図る。また、令和4年4月からの成年年齢引下げを見据え、若年層への消費者教育充実・強化のため、“家庭教育”における消費者教育の重要性について、出前講座等をとおして啓発する。

(2) 学校教育現場における消費者教育

①消費者教育講師派遣事業(成年年齢引き下げ対応)

学校等の依頼に応じて、消費者教育や消費者トラブル等に精通した講師(弁護士等)を派遣する。

②弁護士による消費生活法律授業

消費者問題に詳しい弁護士を講師として学校(中等学校以上)に派遣し、生徒、保護者、教員等を対象に消費生活トラブルに関する事例を基にした法律授業を実施する。

③高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座(教員セミナー)の開催

④小・中・高等学校向け副読本の作成・配布

各教育段階に応じた副読本を作成し、授業で活用できるよう、県内各学校へ配布する。

(3) 情報提供

①マスメディアや県広報等を利用した情報提供

テレビ・ラジオ・新聞、県政だより等を活用し、消費者トラブルに関する情報を広範かつ迅速に提供する。

②「みやぎの消費生活情報」の発行・配布

「みやぎの消費生活情報」を毎月発行し、関係機関や消費生活サポーター、県庁ロビーコンサートの観客等に配布し、消費生活トラブルに関する注意を喚起する。

③ホームページ・SNSによる情報提供

最新の消費生活相談事例を掲載し注意喚起することで、消費者被害の防止に努める。
(国民生活センター等とリンクした最新トラブル・危険情報、消費生活の基礎知識、パネル・ビデオ・DVD貸出一覧、消費生活相談の統計資料等)

・facebookによる情報提供

④啓発用リーフレットの配布

各市町村、学校、事業所等へ啓発用リーフレットを配布する。

⑤啓発資材の作成等

消費者トラブルに関するリーフレットやパネル等を作成し、広く情報を提供する。

(4) 展示教育

①常設展示

消費生活センター内に消費者トラブルや問題商法に関するパネル等を常設展示する。

②移動展示

県庁ロビー等でパネル展示を行い、広く消費者への情報提供を行う。(パネル展示)

③消費生活展

自ら考えて行動する消費者の支援と、消費生活に関する知識の普及及び啓発を行うため、消費生活に必要な情報提供を行う。

④視聴覚教材等貸出

市町村、学校、事業所等へ啓発用DVDやパネル等の貸出しを行う。

(5) 消費生活サポーター事業

地域レベルでの消費者被害の未然防止と消費者教育の推進、「自立する消費者」の育成を担う消費生活サポーターを養成するため、必要な知識を提供する講座の開催などで、サポーターの活動推進に向けた支援等を行う。

(6) 関係機関等との連携

①講座の共同開催等（再掲）

- ・国民生活センターとの共催により「高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座」を開催する。
- ・弁護士会との連携により「消費者教育講師派遣事業」及び「弁護士による消費生活法律授業」を実施する。

②みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン

- ・宮城県警察・河北新報社との覚書により県内企業の協賛を得て消費者啓発の新聞広告及びポスター等を活用した被害ゼロキャンペーンに取り組む。

Ⅲ 令和2年度事業実績

1	消費生活相談事業	7
2	市町村消費生活相談への支援	26
3	消費者教育・啓発	28

1 消費生活相談事業

(1) 県受付の消費生活相談の概況

①相談件数の全般状況

令和2年度における消費生活センター及び県民サービスセンターでの受付相談件数は表1のとおり8,202件となり、前年度比6.7%(516件)の増加となった。

表1 消費生活センター及び6県民サービスセンターの受付相談件数 (単位：件)

受付機関	令和2年度			令和元年度			対前年度比		
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計
消費生活センター	6,508	717	7,225	5,950	691	6,641	109.4%	103.8%	108.8%
県民サービスセンター	846	131	977	925	120	1,045	91.5%	109.2%	93.5%
計	7,354	848	8,202	6,875	811	7,686	107.0%	104.6%	106.7%

※苦情…買物相談，生活知識等の苦情が発生している相談。

圏域別での相談状況は，表2のとおりであり，県消費生活センターでの受付件数が全体の88%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

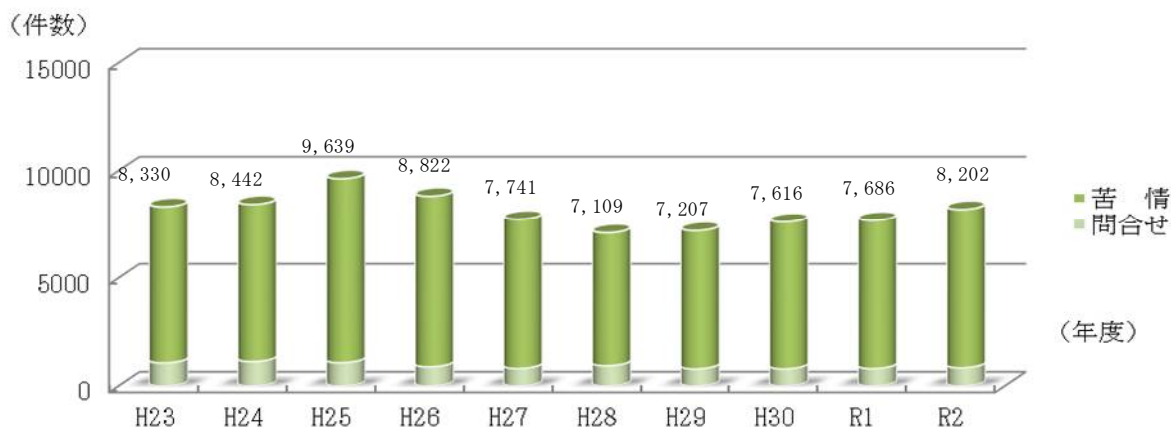
	区分	計	消費生活センター	県民サービスセンター					
				大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
令和2年度	苦情	7,354	6,508	292	140	99	94	147	74
	問合せ	848	717	40	11	26	23	25	6
	計	8,202	7,225	332	151	125	117	172	80
	構成比	100.0%	88.1%	4.0%	1.8%	1.5%	1.4%	2.1%	1.0%
令和元年度	苦情	6,875	5,950	305	160	111	106	124	119
	問合せ	811	691	48	16	19	11	24	2
	計	7,686	6,641	353	176	130	117	148	121
	構成比	100.0%	86.4%	4.6%	2.3%	1.7%	1.5%	1.9%	1.6%

過去10年の相談件数の推移を見ると，平成26年度から平成28年度まで減少傾向であったが，平成29年度からは再び増加傾向となり，令和2年度は新型コロナウイルス感染症に伴う相談の増加及び仙台市消費生活センターの受付時間縮小などの影響により増加した。

表3 過去10年分の消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
苦情	7,257	7,303	8,555	7,927	6,925	6,164	6,411	6,818	6,875	7,354
問合せ	1,073	1,139	1,084	895	816	945	796	798	811	848
計	8,330	8,442	9,639	8,822	7,741	7,109	7,207	7,616	7,686	8,202



②相談方法別相談件数の推移

令和2年度に県で受けた相談を相談方法別で見ると、電話によるものが7,596件で相談件数全体の92.6%を占めている。新型コロナウイルス感染症防止措置により、来庁による相談が大きく減少した。(表4)

表4 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	構成比
電 話	7,123	7,147	8,228	7,626	6,657	6,153	6,250	6,683	6,671	7,596	92.6%
来 庁	1,204	1,292	1,401	1,184	1,078	955	955	930	1,012	602	7.3%
文 書	3	3	10	12	6	1	2	3	3	4	0.05%
計	8,330	8,442	9,639	8,822	7,741	7,109	7,207	7,616	7,686	8,202	100.0%

③契約当事者の性別等相談件数の推移

表5 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	構成比
男 性	3,733	3,803	4,303	4,395	3,809	3,470	3,185	3,119	3,283	3,684	44.9%
女 性	4,355	4,292	4,974	3,892	3,312	3,044	3,713	3,842	4,095	3,886	47.4%
団 体	228	339	345	231	181	180	285	178	286	196	2.4%
不 明	14	8	17	304	439	415	24	477	22	436	5.3%
計	8,330	8,442	9,639	8,822	7,741	7,109	7,207	7,616	7,686	8,202	100.0%

(2) 市町村受付の消費生活相談の概況

①相談件数の全般状況

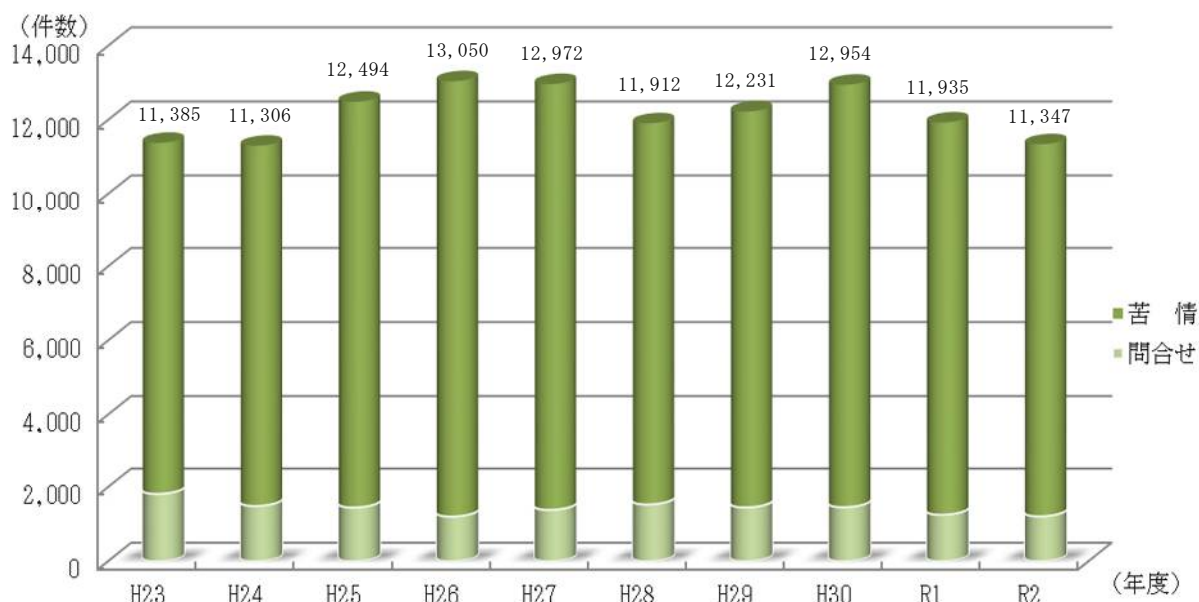
令和2年度における県内35市町村での受付相談件数は11,347件で、前年度と比較して588件の減少となった。(表6)

市町村別では、仙台市が受けた相談件数が6,689件で全体の約58%を占めており、次いで、石巻市1,085件、大崎市845件、名取市462件となっている。これらの市では、週5日以上相談窓口を開設し、消費生活相談員を複数配置するなど、相談体制が充実している。市町村における過去10年の相談件数の推移は、県受付の相談件数の推移とほぼ同じ傾向を示している。

表6 市町村受付相談件数の推移

(単位：件)

年 度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	対前年度比(%)
苦 情	9,562	9,809	11,039	11,839	11,581	10,375	10,773	11,491	10,676	10,131	94.9%
問 合 せ	1,823	1,497	1,455	1,211	1,391	1,537	1,458	1,463	1,259	1,216	96.6%
計	11,385	11,306	12,494	13,050	12,972	11,912	12,231	12,954	11,935	11,347	95.1%



②市町村消費生活相談窓口の状況一覧相談受付体制はR3.4.1時点のもの(単位:件)

市町村名	相談窓口名	相談受付日	開設 日数	相談受付時間	相談 員数
仙 台 市	仙台市消費生活センター	月～金	週6日	9:00～16:30	11
		土		9:00～16:00	
石 巻 市	石巻市福祉部市民相談センター	月～金	週5日	9:00～17:00	4
塩 竈 市	塩竈市消費生活相談窓口	月・火・水・金	週4日	9:00～16:00	1
気 仙 沼 市	気仙沼市消費生活センター	月～金	週5日	9:00～16:00	2
白 石 市	白石市消費生活相談室	月・水・金	週3日	9:00～16:00	1
名 取 市	名取市消費生活相談窓口	月～金	週5日	9:00～16:00	2
角 田 市	角田市市民福祉部生活環境課	火・水・金	週3日	8:30～16:30	1
多 賀 城 市	多賀城市市民相談室	月～金	週5日	8:30～17:00	2
岩 沼 市	岩沼市消費生活相談	月・水・金	週3日	9:00～15:00	1
登 米 市	登米市消費生活相談窓口	月～金	週5日	8:30～16:30	3
栗 原 市	栗原市消費生活相談窓口	月～金	週5日	9:00～16:00	2
東 松 島 市	東松島市消費生活相談窓口	月～金	週5日	9:00～15:00	2
大 崎 市	大崎市消費生活センター	月～金	週5日	9:00～12:00 13:00～16:00	4
富 谷 市	富谷市消費生活相談窓口	月・木	週2日	10:00～12:00 13:00～16:00	0
蔵 王 町	蔵王町消費生活相談窓口	月・火・水	週3日	8:30～16:30	1
七 ヶ 宿 町	七ヶ宿町町民税務課	月～金	週5日	8:30～17:00	0
大 河 原 町	大河原町消費生活相談窓口	火・木	週2日	9:00～16:00	1
村 田 町	村田町消費生活相談センター	月～金	週5日	8:30～17:30	0
柴 田 町	柴田町町民環境課	月・水・金	週3日	9:00～16:00	1
川 崎 町	川崎町町民生活課	木(相談員不在の時は平日8:30～17:15まで職員が相談対応。ケースに応じて、相談員に引継。)	週5日	9:00～15:00	1
丸 森 町	丸森町町民税務課町民生活班	月～金	週5日	8:30～17:15	0
亘 理 町	亘理町町民生活課	月～金	週5日	9:00～15:45	1
山 元 町	山元町町民生活課	火・木	週2日	9:00～16:00	1
		毎月第2水曜		13:00～15:00	
松 島 町	松島町産業観光課	火・金	週2日	9:00～16:30	1
七 ヶ 浜 町	七ヶ浜町消費生活相談	月～金	週5日	9:00～16:00	0
利 府 町	利府町消費生活相談窓口	火・木	週2日	9:00～16:00	0
大 和 町	大和町消費生活相談窓口	月	週1日	9:00～16:00	1
大 郷 町	大郷町消費生活相談室	火	週1日	10:00～12:00 13:00～15:00	1
大 衡 村	大衡村消費生活相談窓口	月～金	週5日	8:30～17:15	1
		水(相談員対応)		9:00～16:00	
色 麻 町	色麻町消費生活相談窓口	月・木	週2日	9:00～16:00	1
加 美 町	加美町消費生活相談窓口	月・水・木・金	週4日	9:00～17:00	1
涌 谷 町	涌谷町町民生活課	月・木	週2日	9:00～16:00	1
美 里 町	美里町消費生活相談窓口	月～金	週5日	8:30～17:15	1
女 川 町	女川町産業振興課	月・水・金	週3日	9:00～16:00	1
南 三 陸 町	南三陸町消費生活相談所	火・木	週2日	9:00～15:00	1
合計					52人

(3) 県及び市町村全体の相談件数の概況

① 県全体の相談件数の状況

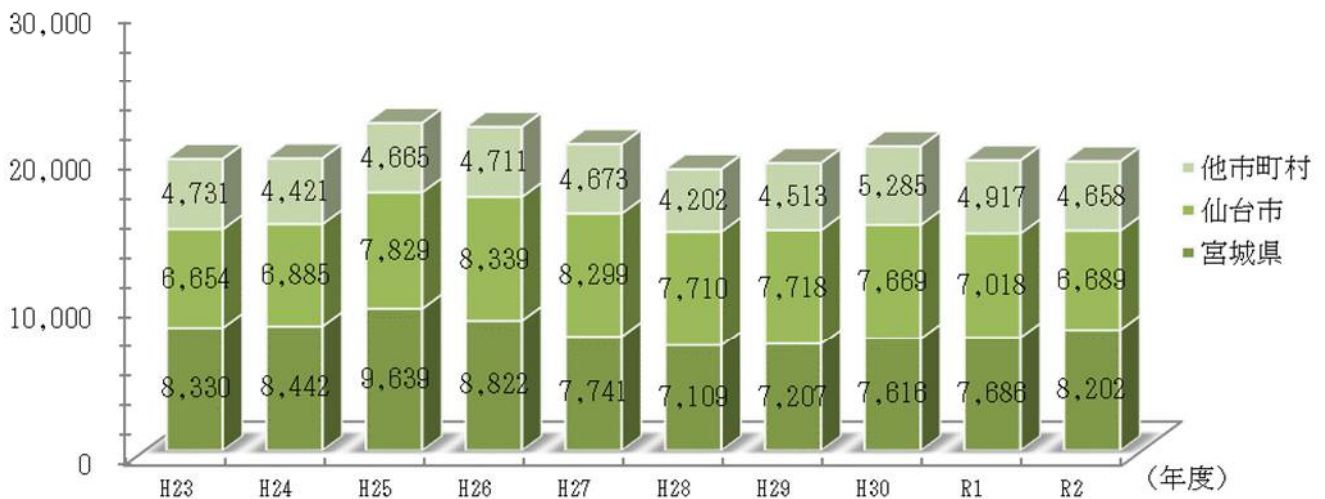
令和2年度における県全体の相談件数は19,549件であり、前年度と比較して72件の減少となった。相談件数のうち、県と仙台市で県全体の約76%の相談を受け付けた。(表7)

過去10年の相談件数の推移では、平成25年度をピークに以降は減少。平成29年度から平成30年度は架空請求の相談が多く寄せられ増加したが、令和元年度は減少に転じ、令和2年度は、ほぼ横ばいであった。

表7 県及び市町村受付相談件数の推移

年 度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	構成比 (%)	対前年度比 (%)
宮城県	8,330	8,442	9,639	8,822	7,741	7,109	7,207	7,616	7,686	8,202	42.0%	106.7%
市町村	11,385	11,306	12,494	13,050	12,972	11,912	12,231	12,954	11,935	11,347	58.0%	95.1%
うち仙台市	6,654	6,885	7,829	8,339	8,299	7,710	7,718	7,669	7,018	6,689	34.2%	95.3%
計	19,715	19,748	22,133	21,872	20,713	19,021	19,438	20,570	19,621	19,549	100.0%	99.6%

(単位：件)



②市町村別・広域圏別の相談受付件数

(単位：件)

市町村	令和2年度				令和元年度					
	市町村受付			県計	県市町村 合計	市町村受付			県計	県市町村 合計
	苦情	問合せ	計			苦情	問合せ	計		
白石市	80	3	83	96	179	97	4	101	119	220
角田市	43	5	48	107	155	50	15	65	104	169
蔵王町	16	0	16	49	65	25	0	25	47	72
七ヶ宿町	0	1	1	9	10	0	0	0	5	5
大河原町	9	4	13	108	121	25	0	25	118	143
村田町	0	7	7	51	58	0	12	12	50	62
柴田町	101	2	103	187	290	105	7	112	189	301
川崎町	5	10	15	45	60	11	9	20	36	56
丸森町	2	7	9	40	49	1	5	6	49	55
仙南計	256	39	295	692	987	314	52	366	717	1,083
仙台市	6,139	550	6,689	3,416	10,105	6,361	657	7,018	3,040	10,058
塩竈市	114	6	120	257	377	93	5	98	259	357
名取市	433	29	462	237	699	465	44	509	239	748
多賀城市	313	26	339	194	533	293	47	340	180	520
岩沼市	0	103	103	177	280	148	9	157	155	312
富谷市	19	15	34	271	305	0	27	27	268	295
亘理町	83	7	90	121	211	93	1	94	105	199
山元町	25	7	32	49	81	28	5	33	50	83
松島町	20	0	20	73	93	13	26	39	52	91
七ヶ浜町	0	6	6	85	91	5	5	10	70	80
利府町	10	2	12	172	184	29	0	29	176	205
大和町	12	0	12	138	150	22	1	23	133	156
大郷町	1	19	20	38	58	0	8	8	28	36
大衡村	0	8	8	20	28	4	1	5	29	34
仙台計	7,169	778	7,947	5,248	13,195	7,554	836	8,390	4,784	13,174
大崎市	788	57	845	336	1,181	772	46	818	335	1,153
色麻町	16	0	16	17	33	49	2	51	13	64
加美町	178	8	186	49	235	190	16	206	69	275
涌谷町	31	0	31	54	85	12	0	12	56	68
美里町	83	2	85	59	144	119	7	126	77	203
大崎計	1,096	67	1,163	515	1,678	1,142	71	1,213	550	1,763
栗原市	233	0	233	224	457	191	11	202	249	451
栗原計	233	0	233	224	457	191	11	202	249	451
登米市	218	24	242	291	533	229	32	261	268	529
登米計	218	24	242	291	533	229	32	261	268	529
石巻市	850	235	1,085	325	1,410	913	192	1,105	245	1,350
東松島市	85	7	92	109	201	68	16	84	85	169
女川町	0	15	15	15	30	15	3	18	12	30
石巻計	935	257	1,192	449	1,641	996	211	1,207	342	1,549
気仙沼市	224	42	266	183	449	250	32	282	213	495
南三陸町	0	9	9	33	42	0	14	14	37	51
本吉計	224	51	275	216	491	250	46	296	250	546
市計	9,539	1,102	10,641	6,223	16,864	9,930	1,137	11,067	5,759	16,826
町村計	592	114	706	1,412	2,118	746	122	868	1,401	2,269
市町村計	10,131	1,216	11,347	7,635	18,982	10,676	1,259	11,935	7,160	19,095
県外・不明等	0	0	0	567	567	0	0	0	526	526
総合計	10,131	1,216	11,347	8,202	19,549	10,676	1,259	11,935	7,686	19,621

(4) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PIO-NET 統計処理)

①契約当事者の職業別・年代別相談件数

契約当事者の職業別で見た相談件数は、学生による相談が前年度比189.6%と大幅に増加した。構成比が多い相談としては、給与所得者が3,061件で全体の37.3%を占めており、次いで無職が1,751件で21.3%となった。(表8)

年代別では、70歳以上が全体の17.1%を占めており、次いで50歳代が14.1%、60歳代が13.7%となった。(表8)

②年代別相談件数の推移

前年度比と比較すると20歳未満が249.5%、20歳代など137.0%と若年層の相談件数が大幅に増加した。(表9)

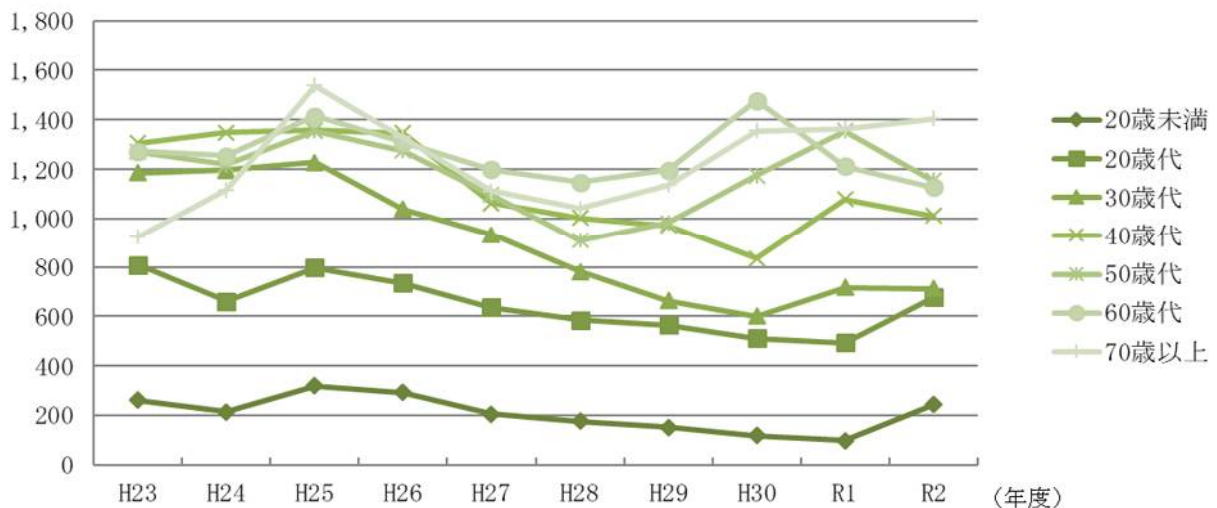
表8 契約当事者の職業別・年代別相談件数

区分										(単位：件)		
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	R2年度計	R1年度計	前年度比	
給与所得者	38	435	508	679	678	366	85	272	3,061	3,152	97.1%	
自営・自由業	1	9	34	68	93	110	85	59	459	465	98.7%	
家事従事者	3	26	54	78	141	195	204	55	756	1,031	73.3%	
学生	182	112	1	2	1	0	1	12	311	164	189.6%	
無職	14	66	82	122	170	343	845	109	1,751	1,596	109.7%	
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0%	
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	3	3	12	25.0%	
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%	
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	188	188	270	69.6%	
不明	4	29	32	61	71	113	184	1,179	1,673	993	168.5%	
合計	242	677	711	1,010	1,154	1,127	1,404	1,877	8,202	7,686	106.7%	
構成比	3.0%	8.3%	8.7%	12.3%	14.1%	13.7%	17.1%	22.9%	100.0%			

表9 年代別相談件数の推移

年度											(単位：件)	
	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	前年度比 (%)	
20歳未満	260	213	319	293	205	177	152	118	97	242	249.5%	
20歳代	807	660	797	734	635	584	565	510	494	677	137.0%	
30歳代	1,186	1,197	1,227	1,037	933	782	663	601	716	711	99.3%	
40歳代	1,306	1,348	1,357	1,345	1,063	1,003	972	834	1,078	1,010	93.7%	
50歳代	1,271	1,218	1,356	1,275	1,097	908	982	1,173	1,354	1,154	85.2%	
60歳代	1,272	1,255	1,415	1,308	1,198	1,148	1,197	1,478	1,213	1,127	92.9%	
70歳以上	925	1,115	1,537	1,328	1,112	1,040	1,135	1,354	1,363	1,404	103.0%	
不明	1,303	1,436	1,631	1,502	1,498	1,467	1,541	1,548	1,371	1,877	136.9%	
合計	9,960	8,330	8,442	9,639	8,822	7,741	7,109	7,207	7,686	8,202	106.7%	

(単位：件)



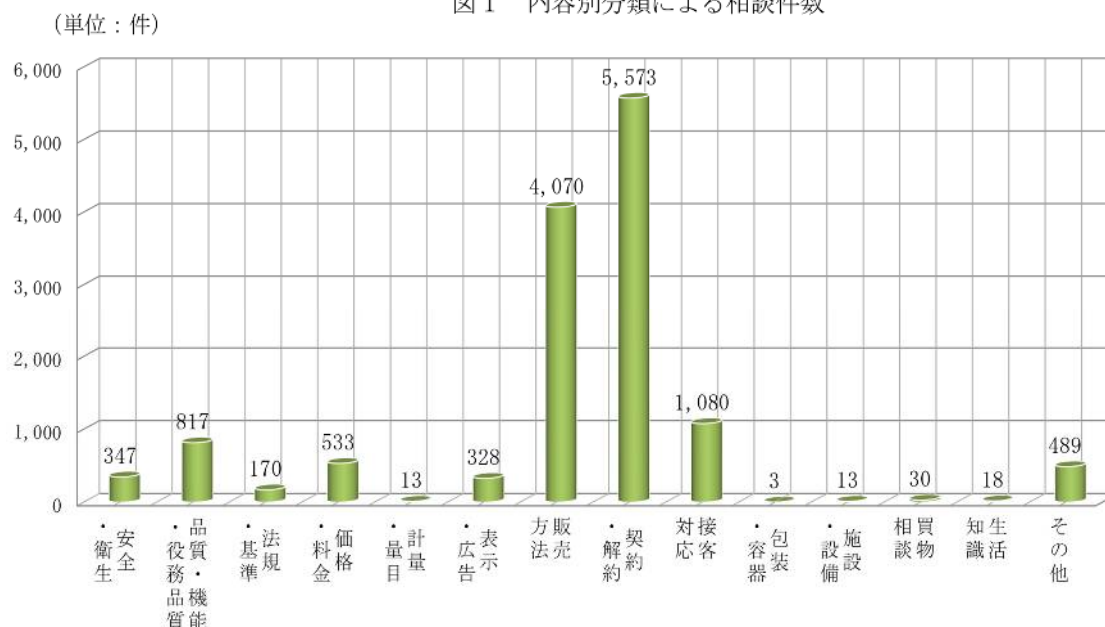
③内容別分類による相談件数

令和2年度の相談内容別の件数（内容項目重複集計）は、「契約・解約」に関する相談が5,573件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が4,070件となっている。

（表10）（図1）

重複集計 13,484件

図1 内容別分類による相談件数



④商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕

令和2年度の相談件数8,202件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は4,064件であった。その内訳では、「商品一般（はがきによる架空請求や身に覚えのない請求等目的物が特定できないものなど）」と「食料品」に関する相談がともに772件であった。新型コロナウイルス感染症の関係で「保健衛生品」に関する相談が前年比で259件増の709件となり、大幅な増加となった。（表10）（図2）

4,064件の内訳

図2 商品に関する相談の内訳件数



サービスに関する相談は3,804件であった。内訳は、「運輸・通信サービス」（デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス等）が1,309件で最も多く、次いで「金融・保険サービス」（融資サービス、預貯金・証券、保険等）が512件となっている。（表10）（図3）

3,804件の内訳

図3 サービスに関する相談件数



表10 商品及びサービス別〔大分類〕・相談内容

商品大分類/相談内容	令和元年度 相談件数	令和2年度	前年度比 (%)	安全 ・衛生	品質・機能 ・役務品質	法規 ・基準	価格 ・料金	計量 ・量目	表示 ・広告	販売 方法	契約 ・解約	接客 対応	包装 ・容器	施設 ・設備	買物 相談	生活 知識	その他	重複集計 合計
A 商品一般	1008	772	76.6%	3	8	12	14	0	29	548	496	34	0	1	2	2	15	1,164
B 食料品	613	772	125.9%	87	89	6	39	1	74	513	574	109	1	2	1	3	3	1,502
C 住居品	241	291	120.7%	41	76	1	11	2	21	140	176	42	0	1	3	0	4	518
D 光熱水品	131	126	96.2%	4	7	3	31	0	2	55	66	17	0	0	2	0	1	188
E 被服品	257	333	129.6%	7	37	1	5	1	17	233	253	43	0	0	1	1	1	600
F 保健衛生品	450	709	157.6%	56	90	7	43	4	43	490	478	81	2	0	4	1	7	1,306
G 教養薬品	457	594	130.0%	16	106	3	20	1	33	318	402	118	0	0	4	2	6	1,029
H 車両・乗り物	245	258	105.3%	25	75	3	17	0	10	93	178	59	0	0	0	0	2	462
I 土地・建物・設備	222	200	90.1%	7	44	6	13	2	2	89	119	35	0	2	2	0	2	323
J その他の商品	9	9	100.0%	0	0	2	1	0	1	4	5	0	0	0	0	0	1	14
商品に関する相談計	3,633	4,064	111.9%	246	532	44	194	11	232	2,483	2,747	538	3	6	19	9	42	7,106
K クリーニング	12	13	108.3%	0	12	2	1	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	27
L レンタル・リース・貸借	361	425	117.7%	30	33	19	49	0	4	34	348	69	0	2	1	1	5	595
M 工事・建築・加工	215	234	108.8%	14	59	3	26	0	4	105	134	47	0	2	2	0	2	398
N 修理・補修	117	152	129.9%	12	43	2	43	0	1	46	86	36	0	1	1	1	2	274
O 管理・保管	15	16	106.7%	0	0	0	3	0	1	2	11	2	0	0	0	0	0	19
P 役務一般	38	40	105.3%	0	1	1	2	0	0	29	38	0	0	0	0	0	0	71
Q 金融・保険サービス	632	512	81.0%	0	8	21	19	0	6	123	437	57	0	0	0	1	9	681
R 運輸・通信サービス	1,392	1,309	94.0%	6	59	10	105	1	49	828	1089	150	0	0	1	0	13	2,311
S 教育サービス	26	29	111.5%	0	4	1	3	0	0	9	19	7	0	0	0	0	0	43
T 教養・娯楽サービス	229	144	62.9%	3	2	3	12	0	3	61	127	30	0	1	0	0	0	242
U 保健・福祉サービス	263	297	112.9%	24	40	13	30	1	6	89	182	57	0	1	1	2	8	454
V その他の役務	279	397	142.3%	9	18	16	45	0	15	180	257	59	0	0	4	2	9	614
W 内職・副業・相場	32	54	168.8%	0	1	0	1	0	5	49	48	2	0	0	0	0	0	106
X 他の行政サービス	76	182	239.5%	3	5	35	0	0	2	32	44	20	0	0	1	2	65	209
サービスに関する相談計	3,687	3,804	103.2%	101	285	126	339	2	96	1,587	2,826	542	0	7	11	9	113	6,044
Z その他の相談	366	334	91.3%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	334	334
総 件 数	7,686	8,202	106.7%	347	817	170	533	13	328	4,070	5,573	1,080	3	13	30	18	489	13,484

(単位：件)

⑤ 商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕

令和2年度の相談内容を中分類による区分で見ると、1位の「商品一般」は架空請求が減少したことから772件となり、前年度から236件の減となった。2位の「デジタルコンテンツ」は60件増加し、622件となった。

「他の健康食品」は、定期購入に関する相談が年々増加しており311件から385件となった。
(表11) (表12)

表11 商品及びサービス別〔中分類〕相談件数

(単位：件)

順位	令和2年度				順位	令和元年度			
	商品・サービス	苦情	問合せ	計		商品・サービス	苦情	問合せ	計
1	商品一般	709	63	772	1	商品一般	953	55	1,008
2	デジタルコンテンツ	615	7	622	2	デジタルコンテンツ	559	3	562
3	他の健康食品	380	5	385	3	インターネット接続回線	372	13	385
4	不動産貸借	343	41	384	4	不動産貸借	287	35	322
5	相談その他	105	142	247	5	他の健康食品	309	2	311
6	インターネット接続回線	235	9	244	6	相談その他	105	153	258
7	保健衛生品その他	213	23	236	7	フリーローン・サラ金	207	26	233
8	工事・建築	209	16	225	8	工事・建築	191	19	210
9	他の行政サービス	75	107	182	9	四輪自動車	170	7	177
10	役務その他サービス	153	21	174	10	携帯電話サービス	115	3	118
11	四輪自動車	165	5	170	11	修理サービス	97	8	105
12	フリーローン・サラ金	138	19	157	12	金融関連サービスその他	80	13	93
13	修理サービス	123	14	137	13	基礎化粧品	87	2	89
14	基礎化粧品	127	0	127	14	役務その他サービス	78	8	86
15	携帯電話サービス	104	6	110	15	他の化粧品	79	0	79
	上記区分以外	3,660	370	4,030		上記区分以外	3,186	464	3,650
	全相談件数	7,354	848	8,202		全相談件数	6,875	811	7,686

【用語解説】

商品一般	〈商品・サービスが特定できないもの〉架空請求・ダイレクトメールが多くて迷惑・商品券・消費税・クーリングオフ制度全般について知りたい等
デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト・出会い系サイト等
他の健康食品	ダイエットサプリメント、腸活サプリメント等
不動産貸借	退居・敷金返還等
相談その他	〈商品(サービス以外)〉振り込み詐欺・個人間金銭貸借・融資先問い合わせ・交通事故・労働問題・保証人・チェーンメール等
インターネット接続回線	インターネット回線の勧誘・解約・利用料等

表12 年代・商品及びサービス別相談件数（上位10位）

（単位：件）

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代	
1	デジタルコンテンツ	69	デジタルコンテンツ	118	不動産貸借	59	商品一般	89
2	他の健康食品	40	不動産貸借	51	デジタルコンテンツ	53	デジタルコンテンツ	79
3	商品一般	14	他の健康食品	37	商品一般	43	他の健康食品	67
4	他の化粧品	10	商品一般	28	他の健康食品	30	不動産貸借	56
5	基礎化粧品	7	エステティックサービス	28	フリーローン・サラ金	30	保健衛生品その他	35
6	音響・映像機器	5	結婚式	24	保健衛生品その他	19	四輪自動車	34
7	不動産貸借	5	他の内職・副業	20	携帯電話サービス	18	フリーローン・サラ金	26
8	野菜飲料	4	フリーローン・サラ金	17	四輪自動車	16	複合サービス会員	25
9	酵素食品	4	四輪自動車	16	修理サービス	15	インターネット接続回線	25
10	電気	4	他のデリバティブ取引	15	モバイルデータ通信	14	携帯電話サービス	21
計	162		354		297		457	
総数	242		677		711		1,010	

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		不明	
1	商品一般	110	商品一般	139	商品一般	188	商品一般	161
2	デジタルコンテンツ	83	デジタルコンテンツ	99	インターネット接続回線	64	相談その他	128
3	他の健康食品	75	インターネット接続回線	66	工事・建築	64	不動産貸借	112
4	保健衛生品その他	48	他の健康食品	52	デジタルコンテンツ	61	他の行政サービス	84
5	不動産貸借	42	不動産貸借	37	他の健康食品	45	工事・建築	67
6	相談その他	30	保健衛生品その他	36	役務その他サービス	37	デジタルコンテンツ	60
7	基礎化粧品	29	工事・建築	35	保健衛生品その他	31	保健衛生品その他	58
8	インターネット接続回線	28	役務その他サービス	34	他の行政サービス	30	役務その他サービス	55
9	工事・建築	26	基礎化粧品	30	基礎化粧品	19	修理サービス	45
10	四輪自動車	23	四輪自動車	28	金融関連サービスその他	17	インターネット接続回線	41
計	494		556		556		811	
総数	1,154		1,127		1,404		1,877	

⑥問題商法等別の相談件数の状況

令和2年度の問題商法等別の相談件数を見ると、新型コロナウイルス感染症に伴うマスクの送り付けなどネガティブオプションが350件と最も多く、次いで架空請求が195件、無料商法が177件となった。（表13）（図4）

表13 問題商法等の相談件数の推移（重複集計）

販売方法	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	対前年度増減(件数)	主な苦情商品・サービス
ネガティブオプション	39	121	151	53	29	52	68	78	111	350	239	マスク、魚介類
架空請求	230	404	435	650	690	596	1,143	1,418	680	195	▲ 485	手紙、はがきまたはメール
無料商法	93	133	143	142	126	131	102	134	161	177	16	デジタルコンテンツ、家庭用電気治療器具、ミネラルウォーター、魚介類
サイドビジネス商法	65	67	56	71	66	84	85	141	109	127	18	情報商材、ワープロ・パソコン内職、健康食品、化粧品
ワンクリック請求	765	588	757	981	712	531	209	173	105	102	▲ 3	アダルトサイトや出会い系サイト
利殖商法	138	113	143	104	42	50	52	105	59	57	▲ 2	株、投資商品、預貯金・証券等、マンション
点検商法	21	51	40	24	21	27	30	40	34	49	15	工事・建築、ソーラーシステム、防災・防犯用品、他の台所用品防災・防犯用品
当選商法	74	59	59	44	35	33	33	29	29	33	4	宝くじ、ミネラルウォーター、デジタルコンテンツ、教養・娯楽サービス
紹介販売	45	44	44	28	43	45	46	75	45	31	▲ 14	健康食品、化粧品、投資商品、株
モニター商法	3	11	6	6	11	5	11	8	20	24	4	空調・冷暖房・給湯設備、ソーラーシステム、健康食品、理美容

【令和2年度】図4 問題商法等別の相談件数（重複集計／上位10位）

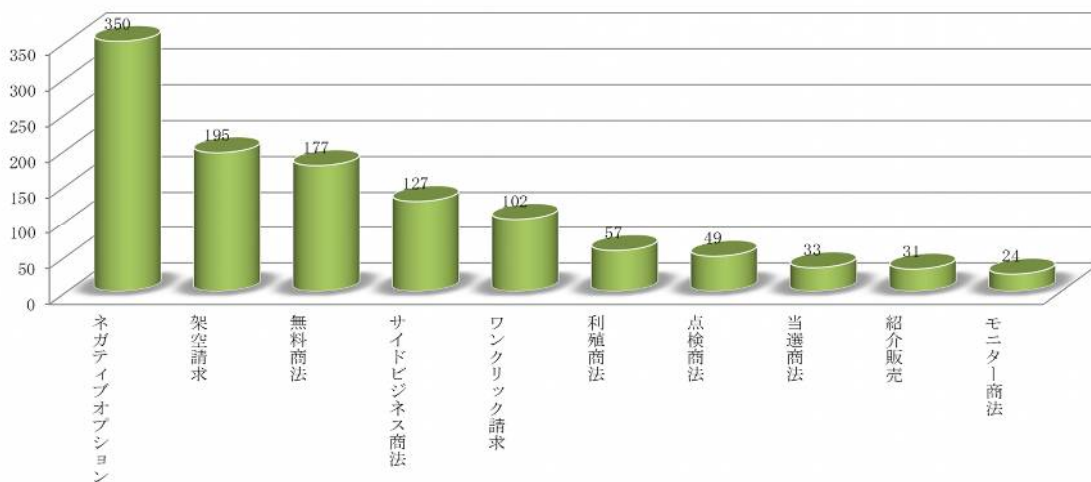


表14 契約名義に関するトラブル件数の推移（重複集計）

（単位：件）

トラブル内容	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	対前年度比(%)
名義貸し	23	50	40	44	33	31	24	26	13	11	84.6%
名義冒用	41	60	60	51	57	58	73	84	74	89	120.3%
無断契約	47	90	175	109	97	95	121	143	156	152	97.4%
合計	111	200	275	204	187	184	218	253	243	252	103.7%

※名義貸し・・・消費者が業者に名義を貸した場合、消費者同士の名義貸しの場合

※名義冒用・・・消費者側が別の消費者の承諾なしに名義を勝手に使った場合

※無断契約・・・業者が消費者の名前を勝手に使って契約した場合

表15 契約当事者の年代・問題商法等別相談件数（重複集計・上位10位）

（単位：件）

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代	
1	無料商法	11	サイドビジネス商法	58	ネガティブオプション	47	ネガティブオプション	54
2	サイドビジネス商法	8	無料商法	21	サイドビジネス商法	17	無料商法	34
3	ワンクリック請求	4	ネガティブオプション	17	無料商法	17	架空請求	25
4	架空請求	4	利殖商法	16	架空請求	13	サイドビジネス商法	14
5	ネガティブオプション	3	クレ・サラ強要商法	8	利殖商法	7	ワンクリック請求	12
6			ワンクリック請求	8	ワンクリック請求	5	当選商法	7
7			架空請求	8	モニター商法	2	モニター商法	6
8			デート商法	2	当選商法	2	利殖商法	5
9			モニター商法	2	点検商法	2	便乗商法	3
10			当選商法	2	開運商法	2	点検商法	2

区分	50歳代		60歳代		70歳以上		不明	
1	ネガティブオプション	72	ネガティブオプション	71	架空請求	54	ネガティブオプション	34
2	無料商法	28	架空請求	54	ネガティブオプション	51	無料商法	30
3	架空請求	25	ワンクリック請求	30	無料商法	21	架空請求	12
4	ワンクリック請求	24	無料商法	15	点検商法	14	利殖商法	11
5	サイドビジネス商法	19	点検商法	9	ワンクリック請求	11	ワンクリック請求	8
6	点検商法	11	当選商法	7	利殖商法	6	点検商法	7
7	モニター商法	7	利殖商法	5	開運商法	4	サイドビジネス商法	6
8	利殖商法	7	開運商法	5	サイドビジネス商法	3	モニター商法	6
9	開運商法	6	アンケート商法	3	当選商法	3	アンケート商法	4
10	アンケート商法	3	サイドビジネス商法	2	アンケート商法	2	当選商法	3

⑦無店舗販売（通信販売，電話勧誘販売，通信販売等）に関する相談件数の状況

令和2年度の相談受付件数のうち無店舗販売に関する相談件数は表16のとおり4,393件であり，前年度と比較して230件の増となった。全体の相談件数に対する構成割合は53.6%であり微減となった。

次に，無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数を見ると，表17のとおり「通信販売」に関する相談が3,180件で最も多く，次いで「電話勧誘販売」が559件，「訪問販売」が432件，となった。

この無店舗販売の商品・サービス別の相談状況は，表18のとおり『通信販売』では「他の健康食品」が多く，『電話勧誘販売』では「光ファイバー」が，『訪問販売』で多い相談は「役務その他サービス」と「屋根工事」に関するものが多くなっている。

表16 無店舗販売相談件数

(単位：件)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	対前年度比 (%)	対前年度 (件数)
相談受付件数 A	7,109 (6,164)	7,207 (6,411)	7,616 (6,818)	7,686 (6,875)	8,202 (7,354)	106.7% 107.0%	516件 (479件)
無店舗販売相談件数 B	3,670 (3,552)	3,672 (3,580)	4,082 (3,968)	4,163 (4,034)	4,393 (4,275)	105.5% 106.0%	230件 (241件)
無店舗販売相談の占める割合 B/A	51.6% (57.6%)	51.0% (55.8%)	53.6% (58.2%)	54.2% (58.7%)	53.6% (58.1%)		

※ () 内は，苦情件数

表17 無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数

(単位：件)

形態	令和2年度			令和元年度(参考)			対前年度比 (%)
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	
通信販売	3,111	69	3,180	2,773	72	2,845	111.8%
電話勧誘販売	539	20	559	620	28	648	86.3%
訪問販売	418	14	432	424	20	444	97.3%
ネガティブオプション	85	8	93	68	2	70	132.9%
マルチ・マルチまがい	64	2	66	81	4	85	77.6%
訪問購入	32	4	36	40	3	43	83.7%
その他	26	1	27	28	0	28	96.4%
無店舗販売計	4,275	118	4,393	4,034	129	4,163	105.5%
無店舗販売以外	1,732	113	1,845	1,772	146	1,918	96.2%
不明・無関係	1,347	617	1,964	1,069	536	1,605	122.4%
合計	7,354	848	8,202	6,875	811	7,686	106.7%

表18 無店舗販売に関する商品・サービス別の相談件数〔小分類〕（上位5位） (件数)

順位	訪問販売		電話勧誘販売		通信販売	
1	リースサービス	46	光ファイバー	169	デジタルコンテンツ	643
2	テレビ放送サービス	37	インターネット接続回線	41	商品一般	291
3	複合サービス会員	34	商品一般	33	アダルト情報サイト	251
4	新聞	28	かに	14	他のデジタルコンテンツ	145
5	修理サービス	20	電気	13	他の健康食品	119

順位	マルチ マルチまがい		ネガティブ オプション		訪問購入	
1	ファンド型投資商品	17	商品一般	10	商品一般	11
2	健康食品	6	他の健康食品	4	被服品一般	6
3	商品一般	5	書籍	3	指輪	6
4	他の健康食品	5	雑誌	3	普通・小型自動車	6
5	電気コーヒーマーカー	5	他の書籍・印刷物	2	洋服一般	5

※この数値はPIO-NET統計処理上の件数であり、「訪問購入」については特定商取引法上の適用対象外の商品も含む。

無店舗販売に関する相談状況を年代別に見ると、表19のとおり「通信販売」は、全年代を通じて多く、「電話勧誘販売」及び「訪問販売」に関する相談は70歳以上が最も多くなった。

表19 無店舗販売に関する販売購入形態・年代別の相談件数 (単位：件)

形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	R2年度計
通信販売	183	293	322	483	556	469	433	441	3,180
電話勧誘販売	0	28	37	48	69	105	172	100	559
訪問販売	6	30	21	47	36	73	131	88	432
マルチ・マルチまがい	0	28	5	6	3	5	8	11	66
ネガティブオプション	3	2	10	6	22	14	20	16	93
訪問購入	1	2	2	2	6	8	10	5	36
その他無店舗	0	5	4	2	5	5	3	3	27
無店舗販売計	193	388	401	594	697	679	777	664	4,393
無店舗販売以外	27	192	198	254	260	214	262	438	1,845
不明・無関係	22	97	112	162	197	234	365	775	1,964
合計	242	677	711	1,010	1,154	1,127	1,404	1,877	8,202

⑧消費生活相談の処理状況

令和2年度に受けた相談に係る処理状況は表20のとおり、「助言（自主交渉）」が4,640件で全体の56.6%を占めた。（表20）

表20 消費生活相談の処理状況

（単位：件）

処理結果	苦情		問合せ		合計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
他機関紹介	519	7.1%	292	34.4%	811	9.9%
助言（自主交渉）	4,498	61.2%	142	16.7%	4,640	56.6%
その他情報提供	1,806	24.6%	340	40.1%	2,146	26.2%
斡旋解決	247	3.4%	3	0.4%	250	3.0%
斡旋不調	20	0.3%	0	0.0%	20	0.2%
処理不能	79	1.1%	14	1.7%	93	1.1%
処理不要	170	2.3%	56	6.6%	226	2.8%
無回答	15	0.2%	1	0.1%	16	0.2%
合 計	7,354	100.0%	848	100.0%	8,202	100.0%

※新型コロナウイルス感染症に関連する相談の状況

政府から国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売規制のかかった令和2年4月から5月にかけてマスクの品薄期には、マスクの送り付けに関する相談が多く寄せられた。令和2年4月の緊急事態宣言に伴い、海外旅行や結婚式のキャンセル料が高額であるなどの相談が多かった。

相談内容	R2											R3			計
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
(1)マスクの送りつけ	0	1	49	48	6	3	6	4	2	0	1	1	0	0	121
(2)生活物資（品薄・高額）	13	27	57	29	8	3	2	3	1	1	0	0	0	1	145
(3)キャンセル料	3	26	52	10	9	11	7	7	4	7	8	8	6	5	163
(4)給付金等	0	0	12	25	13	8	4	3	13	6	8	2	3	2	99
(5)収入減・生活不安等	0	5	19	11	3	1	1	2	3	0	2	1	3	6	57
(6)その他	2	18	46	57	8	15	4	5	6	16	11	9	7	6	210
計	18	77	235	180	47	41	24	24	29	30	30	21	19	20	795

4/17～5/6
緊急事態宣言

3/18～
緊急事態宣言
（県独自）

(5) 県による多重債務相談の受付状況について

多重債務については、平成22年6月に改正貸金業法が完全に施行されたことや関係機関により窓口機能の拡充が図られたことにより、平成22年度には1,267件あった県への相談件数は、令和2年度には197件と約6分の1になるなど、大きく減少したが、依然としてその背景には生活費、医療費の支払いに関する困窮等が原因としてある。引き続き弁護士会及び司法書士会等と連携して、多重債務者の掘り起こしと解決に向けた支援に取り組むとともに、心の健康相談を併せて実施している。

① 多重債務相談の受付処理状況

令和2年度に受けた多重債務相談の件数は197件であり、前年度と比較して32件の減少となった。また、苦情相談件数に占める同相談件数の割合も2.4%と、前年度と比較して減少している。(表21)

相談機関別でみると、苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は、消費生活センターでは2.5%、県民サービスセンターにおいては4.4%で両機関共に減少した。(表22)

また、多重債務相談の処理結果は表23のとおりであり、「その他情報提供」が111件と全体の56.3%を占めている。相談のうち「多重債務者相談マニュアル～宮城版～」(平成19年11月策定)に基づき処理できた相談件数は12件で全体の約6.1%となっている。(表23)

表21 多重債務相談件数の状況

(単位：件)

年 度	全相談件数 A	苦情相談件数	多重債務相談件数 B	多重債務相談割合 B/A
平成28年度	7,109	6,164	224	3.2%
平成29年度	7,207	6,411	308	4.3%
平成30年度	7,616	6,818	242	3.2%
令和元年度	7,686	6,875	229	3.0%
令和2年度	8,202	7,354	197	2.4%

表22 県機関別多重債務相談件数の状況

(単位：件)

年度	消費生活センター				県民サービスセンター			
	全相談 件数	苦情 相談件数A	多重債務 相談件数B	多重債務相談 割合B/A	全相談 件数	苦情 相談件数A	多重債務 相談件数B	多重債務相談 割合B/A
平成28年度	5,991	5,244	157	3.0%	1,118	920	67	7.3%
平成29年度	6,094	5,438	228	4.2%	1,113	973	80	8.2%
平成30年度	6,416	5,750	175	3.0%	1,200	1,068	67	6.3%
令和元年度	6,641	5,950	182	3.1%	1,045	925	47	5.1%
令和2年度	7,225	6,508	160	2.5%	977	846	37	4.4%

表23 多重債務相談の処理状況

(単位：件)

年度	他機関紹介	助言	その他 情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能等	合計	左のうちマニュアル 等での処理件数
平成28年度	23	83	107	1	0	10	224	2
平成29年度	38	93	170	0	0	7	308	7
平成30年度	47	62	130	0	0	3	242	7
令和元年度	50	43	130	0	1	5	229	10
令和2年度	27	55	111	1	0	3	197	12
(構成比)	13.7%	27.9%	56.3%	0.5%	0.0%	1.5%	100.0%	6.1%

② 多重債務無料相談会の開催

令和2年度は多重債務無料相談会を県消費生活センターにおいて開催し、18人の相談者から相談を受けた。（表24）

- 実施日 令和2年11月27日～11月29日（3日間）
- 相談者数 18人

相談者の属性は、男性13人女性5人（表25）、20歳代から60歳代以上まで全年代から相談が寄せられた。（表26）相談処理結果の状況は、弁護士及び司法書士による相談継続となったのが14人（全体の77.8%）であった。（表27）

表24 多重債務無料相談会の受付状況（単位：人）

年度	合計	消費生活センター	県民サービスセンター					
			大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
平成28年度	18	6	6	1	2	1	0	2
平成29年度	22	14	1	2	2	2	0	1
平成30年度	12	4	4	1	1	0	1	1
令和元年度	11	9	0	1	0	1	0	0
令和2年度	18	18	-	-	-	-	-	-

※令和2年度は、県庁会場のみで実施

表25 男女別内訳（単位：人）

年度	合計	男性	女性
平成28年度	18	12	6
平成29年度	22	16	6
平成30年度	12	8	4
令和元年度	11	11	0
令和2年度	18	13	5
（構成比）	100%	72.2%	27.8%

表26 年代別内訳（単位：人）

年度	合計	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
平成28年度	18	0	3	4	2	9
平成29年度	22	4	1	5	4	8
平成30年度	12	0	1	5	2	4
令和元年度	11	3	2	2	3	1
令和2年度	18	1	4	6	2	5
（構成比）	100%	5.6%	22.2%	33.3%	11.1%	27.8%

表27 相談処理結果（単位：人）

年度	合計	専門家受任	相談継続	他機関紹介	その他
平成28年度	18	1	10	0	7
平成29年度	22	7	8	2	5
平成30年度	12	1	5	0	6
令和元年度	11	0	8	3	0
令和2年度	18	2	14	0	2
（構成比）	100%	11.1%	77.8%	0.0%	11.1%

(6) 事業者指導等の状況

令和2年度における消費生活条例，特定商取引法に基づく事業者指導等の実績は表28のとおり。不適正な取引行為が疑われる事業者に対して調査及び注意喚起等を行った。

表28 法令に基づく事業者指導の状況

	消費生活条例					特定商取引法				
	調査 注意 喚起	行政 指導	勧告	公表	41条:知事 への申出	調査 注意 喚起	行政 指導	指示	業務 停止	60条:主務大 臣への申出
訪問販売	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
通信販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話勧誘販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
連鎖販売取引 (マルチ・マルチまがい)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特定継続的役務提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
業務提供誘引販売取引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問購入	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
その他（信販会社等）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
店舗販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0

2 市町村消費生活相談への支援

市町村が行う消費生活相談への助言や指導、困難案件の移送受理など広域自治体としての役割を積極的に果たすとともに、市町村消費生活相談員の資質向上のための研修会開催やアドバイザー弁護士による助言及び弁護士による法律相談会等を実施した。

(1) 市町村からの経由相談

市町村から困難案件等65件の経由相談を受け助言等を行った。

(2) 研修会等の開催

①消費生活相談員研修会（宿泊研修）

名称	期間・場所・参加人数	内容
消費生活相談員研修会	令和2年9月3日(木)から9月4日(金) 東北自治総合研修センター 参加者：52人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会	令和2年9月3日(木) 「住宅関連契約とリフォーム工事の契約トラブルについて」 千葉 晃平法律事務所 弁護士 千葉晃平氏 「原状回復ガイドラインについて」 一般財団法人不動産適正取引推進機構 室岡 彰氏 令和2年9月4日(金) 「改正特商法・消費者契約法」 弁護士法人菅原・佐々木法律事務所 弁護士 佐々木 康晴氏 「改正民法と未成年者取引の考え方」 東北大学法学部教授 渡辺 達徳氏

②市町村消費生活相談員等法律相談会

名称	圏域	内容
市町村消費生活相談員等法律相談会	全圏域 (WEB開催)	令和2年10月2日(金) 宮城県行政庁舎 第二入札室 参加者：31人

③消費生活相談員等レベルアップ研修会

名称	期間・場所・参加人数	内容
消費生活相談員等レベルアップ研修会	令和3年2月19日(金) 宮城県行政庁舎 611会議室 参加者：36人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会	「インターネット消費者取引被害救済の実務」 司法書士山田茂樹事務所 山田 茂樹氏

(3) アドバイザー弁護士制度

宮城県消費生活センター、県民サービスセンター及び仙台市を除く県内市町村の消費生活相談窓口（以下「相談窓口」という。）において消費生活相談に従事する職員が、高度に法律上の知識を必要とする相談を処理するにあたって、消費者問題について高い見識を有する弁護士から助言を受け、適切に処理することができるよう支援する制度。

①電話、ファクシミリによる助言:90件

②アドバイザー弁護士事例検討会・情報交換会

名称	圏域	期間・場所・参加人数
宮城県消費生活相談アドバイザー弁護士制度 事例検討・情報交換会	北部圏域	令和2年7月3日(金) 宮城県大崎合同庁舎 501会議室 参加者：10人
	仙台圏域	令和2年7月22日(水) 仙台合同庁舎 202会議室 参加者：8人
	東部・気仙沼圏域	令和2年7月10日(金) 宮城県石巻合同庁舎大会議室 参加者：12人
	仙南圏域	令和2年7月16日(木) 宮城県大河原合同庁舎2階201会議室 参加者：15人

3 消費者教育・啓発

消費者基本法第17条の「消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。」との規定に基づき、幅広い層の消費者に対し、消費者被害の未然防止、自立し調和のとれた快適な日常生活を営むために必要な各種の情報提供や啓発、学校教育などと連携した消費者教育を行った。講師派遣事業では、特に高齢者や若年層など消費者被害に遭いやすい方々を対象に出前講座を行い、消費者啓発の浸透を図った。

(1) 講座・研修会等の開催

消費者を取り巻く社会環境の変化を踏まえて、消費生活講座などを開催すると共に、消費生活相談員等を講師として派遣し、消費者啓発と情報提供に努めた。

①消費生活センター主催講座等

名称	期間・場所・参加人数	内容
高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座(教員セミナー)	令和2年8月3日(月) 仙台合同庁舎 201・202 会議室 参加者：39人 共催：宮城県教育委員会 宮城県金融広報委員会 後援：金融広報中央委員会	消費生活講義 「成年年齢の引下げ～教育現場はこう変わる～」 講師：全国消費生活相談員協会東北支部 小玉 順子氏 金融教育講義 「キャッシュレス決済の概要」 講師：山本国際コンサルタンツ合同会社 山本 正行氏

②講師派遣

各講座や研修会へ、消費生活相談員や職員を講師として派遣し、情報提供を行い消費者啓発に努めた。

主催・対象	回数・参加人数							
	計	消費生活センター	県民サービスセンター					
			大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
イ 若年層対象講座	8回	4回	1回	0回	1回	0回	2回	0回
	328人	114人	74人	0人	108人	0人	39人	0人
ロ 高齢者対象講座	21回	10回	4回	1回	1回	3回	1回	1回
	523人	221人	149人	22人	18人	0人	16人	18人
ハ 福祉関係者対象講座	7回	6回	1回	0回	0回	0回	0回	0回
	195人	160人	35人	0人	0人	0人	0人	0人
ニ 一般対象講座	1回	1回	0回	0回	0回	0回	0回	0回
	15人	15人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
ホ 事業者・団体	3回	0回	0回	2回	0回	0回	1回	0回
	117人	0人	0人	86人	0人	0人	31人	0人
計	40回	21回	6回	3回	2回	3回	4回	1回
	1178人	510人	258人	108人	119人	79人	86人	18人

<派遣実績(消費生活センター)>

イ 若年層対象講座(対象：大学、専門学校、高等学校、企業等)

相談事例に基づき、若者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義を行った。

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	9/29	宮城県伊具高等学校	宮城県高等学校家庭科研究会仙南地区会	10	成年年齢引下げに伴う高校生が巻き込まれやすいトラブルとその対策
2	12/4	東北財務局	宮城県立支援学校岩沼高等学園	66	社会で被害に遭わないために
3	1/18	宮城障害者職業能力開発校	宮城障害者職業能力開発校	18	インターネットは楽しく安全に～契約の基礎とネットトラブル～
4	2/15	宮城障害者職業能力開発校	宮城障害者職業能力開発校	20	若者に多い消費者トラブルを知らうキャッシュレスな決済方法
				計 114	

ロ 高齢者対象講座（対象：高齢者，社会福祉協議会，公民館，その他）

相談事例に基づき，高齢者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義を行った。

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	9/11	東松島市二反走集会所	にっこり百歳体操サークル	22	消費者トラブルに遭わないために
2	10/14	多賀城市桜木北区集会所	多賀城市桜木北区町内会	13	消費者トラブルにあわないために
3	10/21	山王地区公民館	山王地区公民館(山王大学)	13	消費者トラブルとその対処法について ～消費者被害に遭わないために～
4	11/6	東松島市二反走集会所	にっこり百歳体操サークル	20	消費者川柳，民法
5	12/14	みやぎ生協明石台店集会室	東向陽台・成田圏域地域包括支援センター	5	自分は大丈夫が危険？ ～巧妙で新たな詐欺や悪質商法を学ぼう
6	12/15	ホテル白萩	宮城県老人クラブ連合会	28	被害に遭わないための暮らしの知恵
7	12/26	ツクイ仙台富沢	消費者被害防止について	45	消費者被害防止について
8	1/15	仙台市南光台市民センター	仙台市南光台市民センター老壮 大学「南光台学院」	46	消費者トラブルにあわないために
9	2/9	大野田老人福祉センター	大野田老人福祉センター	13	消費者トラブルにあわないために ～これだけは知っておこう！～
10	3/12	東松島市二反走集会所	にっこり百歳体操サークル	16	身近にある消費者トラブル
				計 221	

ハ 福祉関係者対象講座（対象：地域包括支援センター，ヘルパー，その他）

相談事例に基づき，高齢者や障がい者の消費者被害の未然防止と対処法及び，見守る際のポイントや相談窓口への繋ぎ方についての講義を行った。

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	11/11	富沢市民センター	富沢地域包括支援センター	29	消費者被害の防止について
2	11/13	富沢市民センター	富沢地域包括支援センター	22	消費者被害の防止について
3	11/17	南光台市民センター	南光台地域包括支援センター	26	高齢者の消費者トラブル 被害の実態，特徴，防止策
4	11/17	南光台市民センター	南光台地域包括支援センター	19	高齢者の消費者トラブル 被害の実態，特徴，防止策
5	11/26	山元町役場	山元町民生委員児童委員協議会	34	消費者トラブルに遭わないために (見守り含む)
6	12/11	多賀城市市民活動センター	多賀城市保健福祉部介護福祉課	30	消費者トラブルの防止について
				計 160	

ニ 一般対象講座（対象：地域住民，その他）

相談事例に基づき，消費者被害の未然防止と対処法についての講義を行った。

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	9/24	社会福祉法人緑仙会 ウィンディ広瀬川	社会福祉法人緑仙会 ウィンディ広瀬川	15	消費者トラブルに遭わないために
				計 15	

(2) 学校教育現場における消費者教育の推進

①小・中・高等学校向け副読本の作成・配布（再掲）

各年代に応じた副読本を作成し，家庭科等の授業で活用できるよう，県内（小・中学校向けは仙台市内の学校を除く。）各学校へ配布した。

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」（高校生）：10,500部

みんなも消費者「知っておこう！消費生活知識」（中学生）：6,500部

みんな消費者！ぼくたち，わたしたちの暮らしを考えよう（小学生）：17,000部

②弁護士による消費生活法律授業

消費者問題に精通した弁護士を講師として学校に派遣し、消費生活トラブルに関する実例を基にした法律授業を実施した。

No.	日付	学校名	人数
1	R2. 9. 14 (2 回)	葵会仙台看護専門学校	122 人
2	R2. 9. 11	石巻赤十字病院専門学校	40 人
3	R2. 12. 5	宮城県宮城野高等学校	18 人
4	R2. 12. 9	古川学園高等学校	137 人
5	R3. 1. 22	宮城県本吉響高等学校	106 人
6	R3. 2. 10	宮城県村田高等学校	62 人
			485 人

③小・中・高等・特別支援学校教員研修における消費者教育の実施

消費者教育の推進及び消費者市民社会の定義の普及を図るため、小・中・高等・特別支援学校の初任者研修（2年目）の機会を活用して講義を行った。

- ・小・中・特別支援学校初任者研修（2年目） 令和2年10月14日(水)
- ・高等学校・特別支援学校（高等部）初任者研修（2年目） 令和2年11月6日(金)

④令和2年度 高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座（教員セミナー）

成年年齢の引下げを見据え、高等学校で消費者教育を担当する教員等を対象に、若者が陥りやすいトラブルやそれを防ぐ方法、また、若者に自ら消費者であるという認識を持たせるための工夫などについてのセミナーを開催した。

開催日：令和2年8月3日(月)

開催場所：宮城県仙台合同庁舎 201・202 会議室

参加者数：39人（対象者：教員）

⑤令和2年度 消費者教育講師派遣事業

令和4年4月からの成年年齢の引下げを見据え、若者の消費者トラブルを未然に防止するため、大学の教員等を対象に、消費者問題に精通した弁護士を講師として派遣した。

開催日：令和3年2月24日（水）

開催場所：宮城大学 大和キャンパス（交流センター棟2階）

参加者数：43人（対象者：教員）

(3) 情報提供

新聞やラジオ、県の広報誌など様々な広報媒体を活用し、消費生活に関するイベントや講座、トラブル事例などの情報提供を広く行った。

①県広報関係

広報媒体名	掲載・放送日	広報内容
県政だより	5・6月号 11・12月号	5月は消費者月間です 「多重債務無料相談会」開催のお知らせ
宮城県メールマガジン 「メルマガ・みやぎ」	R2. 5. 15	特別定額給付金(10万円一律給付)に関する不審なメールに注意
宮城県 ラジオ広報	R3. 2. 2, R3. 3. 26 (DateFM:2回)	消費者啓発出前講座のご案内
	R2. 4. 16, R2. 7. 9, R3. 2. 24 (TBC:1回 DateFM:1回)	消費生活センターのご案内
	R2. 10. 30 (TBC:1回)	消費生活サポーター養成講座のお知らせ
	R2. 10. 30, 31 (TBC:2回) R2. 11. 6 (FM:1回)	多重債務無料相談会開催のお知らせ
コンビニへの広報物 (チラシ) 送付	R2. 7月下旬から順次送付	みやぎの消費生活情報8月号
	R2. 10月下旬から順次送付	多重債務無料相談会開催のお知らせ
	R3. 1月下旬から順次送付	みやぎの消費生活情報2月号

②各種情報誌等への記事掲載

掲載誌名	掲載日	掲載内容
河北情報誌 週刊オーレ	R2. 9. 4	消費者トラブルは消費生活センターに相談しましょう！ (副業・インターネット通販に関する消費者トラブル事例の紹介)
	R2. 11. 6	宮城県多重債務無料相談会開催のご案内
	R2. 12. 4	消費者トラブルは消費生活センターに相談しましょう！ (偽サイト・テレビショッピング・定期購入に関する消費者トラブル事例の紹介)
	R3. 1. 15	高齢者の消費者トラブルを地域の見守りで防ぎましょう！
いきいきライフみやぎ	冬号 R2. 12. 13	インターネットをきっかけとした消費者トラブルに注意！

③各種広報媒体による情報提供

広報媒体	掲載・放送日	広報内容
TBC ラジオ	R2. 10. 1～31 (5回)	訪問販売によるリフォーム工事・点検商法
	R2. 11. 1～15 (10回)	多重債務無料相談会のお知らせ
	R2. 12. 1～31 (5回)	コロナ禍におけるネット通販の定期購入に注意！
	R3. 1. 1～31 (5回)	トイレ修理で思わぬ高額請求！
	R3. 2. 1～28 (5回)	クレジットカードを利用したら知らない間にリボ払いになっていた！
	R3. 3. 1～26 (5回)	賃貸住宅の原状回復トラブル！
FM 仙台ラジオ	R2. 10. 1～31 (5回)	訪問販売によるリフォーム工事・点検商法
	R2. 11. 1～15 (10回)	多重債務無料相談会のお知らせ
	R2. 12. 1～31 (6回)	コロナ禍におけるネット通販の定期購入に注意！
	R3. 1. 1～31 (5回)	トイレ修理で思わぬ高額請求！
	R3. 2. 1～28 (4回)	クレジットカードを利用したら知らない間にリボ払いになっていた！
	R3. 3. 1～26 (6回)	賃貸住宅の原状回復トラブル！
河北新報	R2. 11. 1	多重債務相談会のお知らせ
	R2. 4. 3～R3. 3. 25 (86回)	みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン
河北新報夕刊	R2. 4. 1～R3. 3. 16 (70回)	みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン

④みやぎの消費生活情報発行・配布

毎月第4水曜日に、消費生活センターに寄せられた相談事例や、今気をつけてほしい・知ってほしい消費生活情報を掲載した情報紙「みやぎの消費生活情報」を発行し、情報提供に努めた。

<配布先>

- ・消費生活センター，県庁内2か所に常設
- ・消費生活センターのホームページでの掲載（バックナンバーも掲載）
- ・県民ロビーコンサートの観客へ配布
- ・希望のあった県内の地域包括支援センター(79か所)，訪問介護事業所(106か所)へメール配信
- ・市町村，県民サービスセンター，消費生活サポーターへ配布 等
- ・県立高等学校，特別支援学校，各市町村教育委員会（仙台市を除く）を通じて中学校へメール配信

⑤ホームページによる情報提供

- ・最新のトラブルに関する注意喚起情報
- ・消費生活の基礎知識
- ・啓発リーフレットの見本
- ・貸し出せる物品（パネルやDVD等）の一覧
- ・県内の消費生活相談窓口一覧
- ・消費生活相談概要などを掲載
- ・国民生活センター等とリンクして最新のトラブル・危害情報などを提供

⑥facebook による情報提供

19回（令和2年7月から配信開始）

⑦令和3年1月から電話による相談に加え，電子申請による消費生活相談の受付を開始した。

⑧リーフレットの配付

各市町村・学校・事業所等へ消費生活センター作成の啓発用リーフレットを配布した。

- ・リーフレット 送付先34件 6,752部

⑨啓発資材の作成

a) リーフレット作成：49,700部

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」（高校生）	：10,500部
みんなも消費者「知っておこう！消費生活知識」（中学生）	：6,500部
みんな消費者！ぼくたち，わたしたちのくらしを考えよう（小学生）	：17,000部
SDGs 達成のための「未来を変えるエシカル消費」	：4,000部
オトナ消費者へステップアップ	：3,000部
高齢者が狙われています！	：3,000部
外国人向け消費生活センター利用促進リーフレット	：5,700部



b) ポスター作成 : 11,000 部

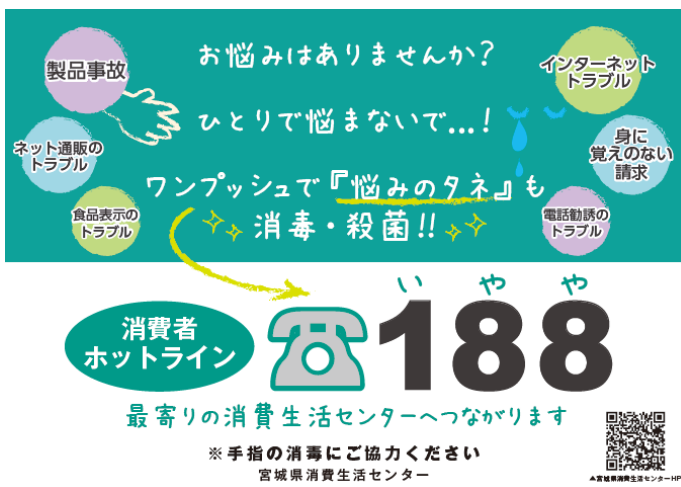
- 成年年齢引下げに係る周知ポスター① : 2,300 部
- 成年年齢引下げに係る周知ポスター② : 2,300 部
- 注意喚起ポスター : 6,400 部



成年年齢引下げに係るポスター① 成年年齢引下げに係るポスター②

注意喚起ポスター

c) 啓発用ポップ広告 (手指消毒剤セット : 700 個



(4) 展示教育

消費生活センター内の展示コーナーに問題商法等のパネルを常設展示したほか、県庁ロビーなどで移動展示を行い、広く消費者への情報提供を行った。

①常設展示

- ・問題商法などのパネル，リコールのお知らせや最新の話題・緊急情報などのポスター，パンフレット類

②移動展示

- ・県庁1階ロビー（令和2年5月11日～5月15日：消費者月間）

③視聴覚教材等貸出

市町村，学校，事業所等へ啓発用DVDの貸出しを行った。

- ・DVD 9件 12枚

NO	貸出先	タイトル	枚数
1	宮城県金融広報委員会	インターネットの危ない世界～君も体験！サイバーの罠～	1
2	東松島市役所市民生活課	「振り込め詐欺」抵抗力強化映像集	1
3	石巻市立稲井中学校	・消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」 ・クレジットカードセキュリティ対策DVD「JCAホットチャンネル」	2
4	多賀城市役所生活環境課	・高齢者を狙う悪質商法 ・みえてくる！悪質商法の手口～狙われる高齢者～ ・気いつけられ！悪質商法～こんな手口にご用心～	3
5	女川町消費生活相談窓口	いっこく堂の消費者トラブル見守り隊！	1
6	北部地方振興事務所県民サービスセンター	騙されない。思ってる？！	1
7	宮城県金融広報委員会	みえる？みえない？みえてきた	1
8	宮城県金融広報委員会	はじめての金融ガイド	1
9	宮城県金融広報委員会	悪質商法ネタばらし	1
			計 12

(5) 消費生活サポーター事業

問題商法の手口の巧妙化、相談内容の多様化・深刻化を受け、地域レベルでの消費者被害の未然防止と消費者教育の推進、「自立する消費者」の育成を担う消費生活サポーターを養成するため、必要な知識を提供する講座の開催などで、サポーターの活動推進に向けた支援等を行う。

① 消費生活サポーター委嘱状況

令和3年3月31日現在、個人159人、団体22団体が消費生活サポーターとして登録されている。

番号	市町村名	個人	団体	合計
1	仙台市	60	11	71
2	石巻市	8	3	11
3	塩竈市	2	0	2
4	気仙沼市	3	1	4
5	白石市	3	0	3
6	名取市	6	0	6
7	角田市	4	0	4
8	多賀城市	2	0	2
9	岩沼市	3	1	4
10	登米市	10	2	12
11	栗原市	7	0	7
12	東松島市	4	0	4
13	大崎市	13	0	13
14	富谷市	3	0	3
15	蔵王町	3	0	3
16	七ヶ宿町	0	0	0
17	大河原町	4	0	4
18	村田町	0	0	0
19	柴田町	6	0	6
20	川崎町	2	0	2
21	丸森町	1	2	3
22	亶理町	0	0	0
23	山元町	0	1	1
24	松島町	0	0	0
25	七ヶ浜町	0	0	0
26	利府町	1	0	1
27	大和町	2	0	2
28	大郷町	0	0	0
29	大衡村	0	0	0
30	色麻町	3	0	3
31	加美町	1	0	1
32	涌谷町	0	0	0
33	美里町	8	0	8
34	女川町	0	1	1
35	南三陸町	0	0	0
合計		159	22	181

②消費生活サポーター養成講座

No	日	場所	参加人数	内容
1	11/2	宮城県行政庁舎	5	消費者問題の基礎知識、消費者トラブルの概要、消費者問題に関する法律の基礎知識、消費者教育・消費者市民社会について ほか
2	11/6	宮城県大崎合同庁舎	11	
3	11/16	宮城県石巻合同庁舎	4	
4	11/25	宮城県大崎合同庁舎	10	
			計30	

(6) 県民サービスセンターにおける消費者啓発事業

①研修会・講座関係

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	11/18	高齢者	柴田町船迫生涯学習センター 高齢者教育「豊齢者教室」	柴田町船迫生涯学習センター	40	特殊詐欺・消費者トラブルに遭わないように
2	12/9	福祉関係	蔵王町民生児童委員協議会	蔵王町地域福祉センター	35	悪質商法や特殊詐欺にひっかからない地域づくり
3	12/15	高齢者	七日原地区長寿支援山桜会	遠刈田温泉旅館「三治郎」	30	悪質商法・詐欺にあわないために
4	12/16	高齢者	柴田町槻木生涯学習センター	柴田町槻木生涯学習センター	31	消費者トラブルに遭わないために
5	1/27	若年層	伊具高等学校	伊具高等学校	74	消費者トラブルを防ぐために
6	2/9	高齢者	宮城県社会福祉協議会 「宮城いきいき学園仙南校」	蔵王町ふるさと文化会館 (ございんホール)	48	問題商法と対策について
					計 258	

北部地方振興事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	11/2	事業者	大崎保健所, 栗原保健所	宮城県大崎合同庁舎 1階大会議室	45	消費生活相談について
2	11/6	事業者	大崎保健所, 栗原保健所	宮城県大崎合同庁舎 1階大会議室	41	消費生活相談について
3	12/22	高齢者	宮城いきいき学園	パレット大崎	22	消費者トラブルと対処法について
					計 108	

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	11/10	高齢者	瀬峰すみれ会	瀬峰コミュニティセンター	18	消費者トラブルと対処法について
2	12/8	若年層	若柳小学校	若柳小学校	101	お買い物ゲームをやってみよう!
					計 285	

東部地方振興事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	11/19	高齢者	北上地域住民	石巻市北上公民館	23	消費者トラブルにあわないために
2	11/24	高齢者	高齢者教室「寿大学」	石巻市渡波公民館	38	消費者トラブルにあわないために
3	1/20	高齢者	宮城県社会福祉協議会 宮城いきいき学園石巻校	東松島市コミュニティセンター	18	問題商法とその対策
					計 79	

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	6/23	一般	東部地方振興事務所登米地域事務所	登米合同庁舎 501 会議室	31	消費者問題について
2	7/14	若年層	登米市内事業所新人社員研修	登米合同庁舎 501 会議室	20	消費者トラブルについて
3	10/13	若年層	登米市内事業所新人社員 フォローアップ研修	登米合同庁舎 501 会議室	19	消費者トラブルについて
4	12/9	高齢者	宮城いきいき学園登米・栗原校	登米市迫公民館	16	消費者トラブルに遭わないために
					計 86	

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

No.	日	対象	団体名等	場所	人数	内容
1	7/28	高齢者	登米沢 高年クラブ	登米沢多目的集会所 (気仙沼市本吉町)	18	最近の消費者トラブルを知ろう!
					計 18	

② パネル展示関係

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	「ネット契約の心得」 「ただより高いものはない」	大河原合同庁舎 県民の室

北部地方振興事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	問題商法のパネル, リコール情報など	北部県民サービスセンター通路

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	電話勧誘販売にご用心! 悪質な訪問販売にご用心!	栗原合同庁舎 1階 (エレベーター脇)
R2. 9. 7~9. 25	消費生活パネル展 (12枚)	栗原合同庁舎 1F ロビー
R2. 9. 28~10. 9	消費生活パネル展 (成年年齢引下げ)	一迫商業高校
R2. 10. 5~10. 16	消費生活パネル展 (成年年齢引下げ)	築館高校
R2. 11. 2~11. 13	消費生活パネル展 (エシカル消費)	栗駒支所
R2. 12. 1~12. 22	消費生活パネル展 (若者)	栗原市立図書館
R3. 1. 4~1. 15	消費生活パネル展 (新成人)	栗原合同庁舎 1階
R3. 1. 6~1. 29	消費生活パネル展 (若者・エシカル消費)	栗原市役所
R3. 1. 29~2. 26	消費生活パネル展 (エシカル消費)	市民活動支援センター2F
年金支給日	還付金詐欺	栗原合同庁舎 ATM 前

東部地方振興事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	問題商法のパネル	石巻市中央公民館
常設	問題商法のパネル	河北ビッグバン
常設	問題商法のパネル	河南遊学館
常設	問題商法のパネル	石巻合同庁舎

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	見守り新鮮情報及び子どもサポート情報	登米合同庁舎玄関ロビー
常設	問題商法のパネル	登米合同庁舎県民の部屋
常設	問題商法のパネル及び見守り新鮮情報、子どもサポート情報	登米合同庁舎 2階フロア
R2. 11. 16~R2. 11. 24	多重債務, 消費者トラブルに関するパネル	イオンタウン佐沼

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

実施月日	内容	場所
常設	問題商法のポスター, リコール情報など	気仙沼県民サービスセンター
常設	消費生活センター案内パネル, リコール情報など	気仙沼合同庁舎県民の室

③ パネル・ビデオ貸し出し

パネル貸出

事務所	回数	枚数
計	0回	0枚

ビデオ・DVD貸出

事務所	回数	本数
大河原	1	1
栗原	1	1
石巻	1	1
登米	1	1
計	4回	4本

④啓発教材の作成・整備

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

種類	名称	作成・購入数
DVD	「18歳が、変わる！ーアキラとマモル バンド編 成年年齢引下げについて、見てわかる動画」DVD	1枚
DVD	ホントに“いいね！”？その契約	1枚
パンフレット	「18歳までに学ぶ 契約の知恵」	200部
冊子	消費者トラブル対策本「くらしの豆知識 2021年版」	200部
リーフレット	スキを見せない！流されない！一人で悩まず早めに相談	360部
リーフレット	悪質商法は突然に	1,000部
メモ帳	「それって詐欺かもメモ帳」	320部

東部地方振興事務所県民サービスセンター

種類	名称	作成数
DVD	啓発用（事例で学ぶ！若者を狙った悪質商法・詐欺の手口と対策）	1枚
カルタ	啓発用（だれでもカルタへうそ電話サギ版）	4組（50枚/組）

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

種類	名称	作成数
DVD	消費生活とトラブル防止	1枚
DVD	知っておきたいクレジットカードの基本	1枚
DVD	笑費者になろう	1枚
DVD	SDGs 今、私たちにできること	1枚
DVD	アクティブに学ぼう②暮らしと消費	1枚
教材	消費者アクションゲームⅡ	5セット
教材	ロールプレイングシナリオ集	1冊

⑤啓発リーフレット等配布

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
詐欺・悪質商法お断り	柴田町船迫生涯学習センター	各43部
見守り新鮮情報（3種類）		
ポケットティッシュ		
3ない行動メモ帳	蔵王町民生児童委員協議会	各35部
詐欺・悪質商法お断り		
見守り新鮮情報（3種類）		
見守りワークブック	七日原地区長寿支援三桜会	各17部
見守りチェックリスト		
くらしの豆知識		
詐欺・悪質商法お断り	七日原地区長寿支援三桜会	17部
3ない行動メモ帳		
ポケットティッシュ		
18歳までに学ぶ契約の知恵	宮城県伊具高等学校	各74部
知っておこう！これだけは		
それって詐欺かもメモ帳		
詐欺の悪質商法お断り	宮城いきいき学園仙南校	46部
くらしの豆知識		46冊

北部地方振興事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル	宮城いきいき学園	各 22 部
ひとりのできる！みんなで覚えよう「クーリング・オフ」		
メッシュケース		
絆創膏		各 22 個
ポケットティッシュ		
メモ帳		

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
こどもの事故防止ハンドブック	市内幼稚園，保育所	5 部
こどもの事故防止週間ポスター		1 部
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル	警察署（各交番）	各 1 部
消費者庁 見守りガイドブック		
こどもの事故防止週間ポスター	一枿新生薬局	1 部
こどもの事故防止ハンドブック		100 部
ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう	志波姫小学校 5 年生	60 部
暮らしの豆知識	警察署（栗駒交番）	1 冊
見守り新鮮情報	一迫花山教育センター	6 部（年 6 回）
撃退迷惑メール	築館・志波姫市民活動センター	各 15 部
電気通信サービス Q&A		
国民生活センター報道発表資料	市内支援センター （アシスト，ステップアップ，コロンプス）	各 1 部（年 5 回）
見守り新鮮情報		
ぼくたち、私たちの暮らしを考えよう	若柳小学校	100 部
みんなで見守り 気づいてつながろう	金成支援学校	各 50 部
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル		
見守り新鮮情報	栗駒鶯沢教育センター	4 部（年 6 回）

東部地方振興事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル	北上地域住民	23 部
啓発用ポケットティッシュ		各 23 個
啓発用メモ帳		
啓発用メモ帳	高齢者教室「寿大学」	38 個
啓発用ポケットティッシュ	宮城県社会福祉協議会 宮城いきいき学園石巻校	各 19 個
啓発用メモ帳		

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
だまされやすさ心理チェック	所内研修会	31 部
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル 他 5 種類	登米市内事業所新入社員研修	120 部
窓口案内ポケットティッシュ・ボールペン		各 20 個
消費生活窓口のご案内	イオンタウン佐沼	10 部
Around20 consumers～消費者トラブルにあわないために～他 4 種類	登米市内事業所新入社員フォローアップ研修	76 部
窓口案内ポケットティッシュ	イオンタウン佐沼パネル展	600 個
窓口案内リーフレット		24 部
知っておこう！あなたに迫る消費者トラブル 他 2 種類	いきいき学園	48 部
窓口案内ポケットティッシュ		16 個
消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」	登米市内県立高校 2 学年	620 部

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

配布物	配布先	配布数
啓発用クリアファイル	登米沢高齢クラブ	各 18 個
啓発用ポケットティッシュ		
啓発用ボールペン		
高齢者が狙われています！		各 18 部
通販でトラブルにあわないためには！？		
高齢者の通販トラブル		
電話勧誘お断りグッズ		

⑥各種情報誌等への記事掲載

北部地方振興事務所県民サービスセンター

広報媒体名	掲載・放送日	広報内容
大崎タイムス	R2. 4. 8	賃貸アパートの退去で高額な原状回復費用を請求された！
	R2. 4. 15	えっ！通信販売はクーリング・オフできないの？
	R2. 5. 6	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！No. 2
	R2. 5. 13	スチームクリーナーでやけど！？取り扱いに気をつけましょう
	R2. 6. 9	SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意！
	R2. 6. 18	自宅内での子どもの誤飲事故にご注意！
	R2. 7. 9	クレジットカードを利用したら、知らぬ間にリボ払いになっていた！？
	R2. 7. 22	住宅用太陽光発電の固定価格の買取期間は10年です
	R2. 8. 5	格安スマートフォンの利用方法やサポート内容にご注意！
	R2. 8. 12	給与ファクタリング取引と称する闇金融にご注意！
	R2. 9. 3	学生の終活の不安につけ込むセミナー等への勧誘にご注意！
	R2. 9. 9	災害時の宿泊施設の解約トラブルにご注意！
	R2. 10. 7	気をつけて！「キャッシュカードを預かる」という電話は詐欺！
	R2. 10. 14	ペダルなし二輪遊具による子どもの事故にご注意！
	R2. 11. 4	中古品を使用する時に注意ポイントを確認しましょう！
	R2. 11. 11	配水管の点検や洗浄の勧誘にご注意！
	R2. 12. 2	高齢者のフィットネスクラブ等での事故が増えています
	R2. 12. 23	カセットボンベの保管期間にご注意を
	R3. 1. 13	保険金を使って自己負担なく住宅修理ができるかと勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう！
	R3. 1. 27	「新しい生活様式」の影響で相談増加！？
R3. 2. 3	「コロナで困っている！？」嘘や強引な勧誘で魚介類を購入させる手口にご注意！	
R3. 2. 10	外貨建て生命保険のトラブルにご注意！	
R3. 3. 10	眼鏡型拡大鏡による見え方・視力・老眼等を矯正できるものではありません	
R3. 3. 24	契約内容をよく確認！定期購入トラブルにご注意	

東部地方振興事務所県民サービスセンター

掲載誌名	掲載日・号	掲載内容
市報いしのまき	毎月	消費生活相談窓口案内

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

掲載誌名	掲載日・号	掲載内容
「教えて！知って！応援団」講師相談・照会リスト（気仙沼市保健福祉部 地域包括ケア発行）	R2. 7	講師相談・紹介リスト【令和2年度版】 講座名称 「消費者トラブルに遭わないために」 講座内容 消費生活相談員が、実際に寄せられた相談をもとに、消費者トラブルの被害に遭わないためには何に注意したらよいか、また、対処法などについて、寸劇等を交えながら、分かりやすくお話しします。（例）消費者トラブル、振り込め詐欺、クーリングオフ、消費生活すごろくゲーム、インターネットトラブルなど

⑦各種広報媒体による情報提供

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

広報媒体名	掲載・放送日	広報内容
登米コミュニティエフエム	5/27, 7/20, 9/18, 9/30, 12/9, 12/21, 1/4, 1/11, 3/4, 3/9, 3/15, 3/26	県民サービスセンター窓口案内
	4/10, 4/17, 4/22, 4/30	進級・進学 (4月版)
	4/20, 4/17, 4/22, 4/30	新型コロナ詐欺
	5/25, 6/3, 6/12, 6/24	コロナ給付金
	5/28, 6/18, 7/10, 8/7, 8/24, 8/31	SNS
	10/23, 11/3, 11/19	サクラサイト
	10/27, 11/10	キャッシュカード
	1/14, 1/18, 1/29, 2/2, 2/12, 2/18, 2/22	送り付け

⑧その他独自啓発事業

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

事業名	内容
「みやぎの消費生活情報」配布	栗原市各総合誌所、各教育センター、図書館、各地域包括支援センター、栗原市社会福祉協議会等計40ヶ所に対して「みやぎの消費生活情報」を毎月配布した。イオンスーパーセンター志波姫店に掲示、配架した。
「見守り新鮮情報」の掲示	公民館に対して「見守り新鮮情報」の掲示を依頼した。

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

事業名	内容
SNS (facebook, インスタグラム) での情報提供	新型コロナウイルスの影響により、対面での啓発活動が困難になったことから、facebook, インスタグラムを開設し、消費生活情報やトラブルの注意喚起などを8月から1回程度発信した。

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

事業名	内容
相談窓口・出前講座の周知	管内の公民館等を訪問し、消費者啓発チラシを配布するとともに、相談窓口及び出前講座の周知を図った。
「みやぎの消費生活情報」の配布	管内各公民館、図書館、気仙沼市に「みやぎの消費生活情報」を毎月配布した。また、イオン気仙沼店に「みやぎの消費生活情報」を毎月配架した。