

令和2年度

消費者行政の概要

(令和2年度消費者施策と令和元年度実績)

群馬県生活こども部消費生活課

目 次

第1章 令和2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等	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
4 特殊詐欺対策	5
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	6
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	7
4 群馬県消費者苦情処理委員会	7
5 商品テスト事業	7
V 消費者の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	9
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	10
VIII その他	
1 製品の安全確保	10
2 金融広報推進	10
第2章 令和2年度消費者行政関係事業	11
1 消費生活課（県消費生活センター）	11
2 関係各課	12

第3章	令和元年度実績	16
I	消費者行政活性化対策の推進	
1	消費者行政強化交付金の実績	16
2	実施した主な事業の概要（消費者行政強化交付金関係）	16
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	17
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	17
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	17
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	18
2	若年層消費者被害防止対策	18
3	多重債務者対策	18
4	特殊詐欺対策	20
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	20
2	商品テスト事業	21
3	県内消費生活センターへの支援	21
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	22
2	情報の提供	25
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	26
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	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令和元年度消費生活相談の状況	29
1	相談全体の概要	29
2	年代別の相談傾向	35
3	内容別の相談傾向	39
4	特徴的な相談	40
5	注意を要する主な相談事例	48

第1章 令和2年度消費者施策について

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、世帯の単身化・地域コミュニティの衰退、デジタル化の進展・電子商取引の拡大等、大きく変化してきました。これらを背景とし、高齢者からの「架空請求ハガキ」や「インターネット接続回線」等の相談が多く見られ、また、スマートフォン等インターネット機器の普及により若者層を中心に、有料サイト等の動画コンテンツに関する相談のほかインターネット通販の定期購入トラブルも多く寄せられています。

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、令和元年度には若干の減少がありましたが、高齢化の進行と地域や家族のつながりが弱まる中で、高齢者の相談割合は約5割と依然として高い割合を占めています。また、相談内容は年齢層にかかわらず、複雑化かつ深刻化しています。

一方、新たな傾向として、近年の自然災害の激甚化・多発化による消費者トラブルの多発や、新型コロナウイルス感染症の拡大時における消費者のせい弱性につけ込む悪質商法も発生しています。また、令和4年4月からの成年年齢の引き下げを契機とする、若年層の消費者トラブル増加の懸念があり、事前に対策を講じておく必要があります。これらに対応するためにも、消費者教育を総合的に推進していきます。

国の「地方消費者行政強化交付金」は、消費者問題解決力の高い地域社会作りを支援することにより、地域の消費者の安全で安心な消費生活の実現等に資することを目的としています。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。

また、持続可能な社会の実現に向け、各種施策は、平成27年9月に国連サミットで採択された持続可能な開発目標(SDGs)の目指す理念を踏まえて推進していきます。

加えて、「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」に基づき、施策の効果的な推進と施策評価を行ってまいります。

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29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活用して取り組みました。令和2年度も引き続き強化交付金を活用して取り組んでまいります。

(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2年度予算	16,874	26,344	43,218

(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
- ・ 適格消費者団体設立促進補助
- ・ 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
(児童福祉・青少年課)
- ・ 食物アレルギー理解促進事業(食品・生活衛生課)
- ・ 事業者と協働による食品表示法の普及啓発事業(食品・生活衛生課)

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2年度は、主に「第2次群馬県消費者基本計画」推進のための進行管理や消費者教育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

高齢者の消費者被害は依然高水準にあることから、高齢者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ここ数年、全体の50%前後と高い割合を占めており、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」に基づく情報提供等
- ・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」の設置推進

(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」、保健師などによる「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

4 特殊詐欺対策

全国的にオレオレ詐欺をはじめとする特殊詐欺の被害や悪質な業者による消費者被害が発生しています。特殊詐欺の被害者の約9割は65歳以上の高齢者であるため、高齢者の被害防止が課題となっています。

(1) NO！詐欺キーパー講座 年2回

高齢者に身近な存在である家族（子や孫）や地域住民等が詐欺の手口や対応策を学んで、被害防止に役立てるための講座を実施します。

(2) 高齢者向け体験・実践型研修 年25回

ロールプレイ方式により、参加者全員が詐欺の模擬電話等を体験し、断り方等の対応を実践して被害防止のための対応力を身に付ける研修を実施します。

(3) 特殊詐欺被害防止キャンペーン 10月

ア 振り込め詐欺等根絶協議会と連携した広報啓発
ポスター 4,000部
チラシ 100,000部
啓発物品 90,000個

イ 映画スクリーン広告 15秒CM、県内4館

ウ 新聞広告 1紙

(4) 群馬県特殊詐欺等根絶協議会運営

事業者や関係団体等が一体となった「群馬県特殊詐欺等根絶協議会」を運営し、行政、警察と連携強化を図りつつ、特殊詐欺や悪質商法の根絶に向けた取組を行います。

88参加事業者・団体が加入

(5) 特殊詐欺被害防止広報啓発

特殊詐欺を未然に防止するため、市町村等と連携し高齢者へ「特殊詐欺被害防止マニュアル」を配布します。

IV 消費生活相談機能の充実と被害救済

消費者安全法により、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、次のように規定されています。

- ・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、県消費生活センターでは消費者からの苦情・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 9：00～16：30（受付終了時間は試行）
- 土曜日（電話相談のみ）
電話番号 027-223-3001
受付時間 9：00～12：00 13:00～16：30（受付終了時間は試行）

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。

- ・相談実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 商品テスト事業

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 消費者の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。

また、SDGs推進のため、エシカル消費について出前講座等において扱うよう努めます。

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た講座を開催します。

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) 消費者月間啓発事業

5月は消費者月間であり、県民センター「情報発信コーナー」にポスターやリーフレットを展示し、集中的な消費者啓発を行います。

(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

② 消費生活情報提供

- ・ぐんまぐらしのニュースの発行 年3回
- ・群馬県ホームページに掲載 随時
- ・高齢者向け情報誌「み一つけた」 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指導や処分を行います。

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や処分を行います。

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の活動を支援、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金融リテラシーの向上を目指し、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 | |