

3章 令和5年度実績

I 消費者行政活性化対策の推進

1 地方消費者行政強化交付金の実績

地方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。

(地方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	25,651,955	37,009,000	62,660,955
平成 28 年度	36,564,110	34,567,000	71,131,110
平成 29 年度	30,559,041	36,562,000	67,121,041
平成 30 年度	21,146,069	2,783,560	23,929,629
令和元年度	17,203,835	26,398,000	43,601,835
令和 2 年度	13,347,063	23,313,000	36,660,063
令和 3 年度	11,250,869	7,359,000	18,609,869
令和 4 年度	14,954,529	7,489,780	22,444,309
令和 5 年度	17,220,783	6,230,362	23,451,145

(地方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	19,988,054	34,856,000	54,844,054
平成 22 年度	27,867,898	163,206,000	191,073,898
平成 23 年度	28,470,762	79,498,000	107,968,762
平成 24 年度	9,080,785	38,571,000	47,651,785
平成 25 年度	28,674,839	36,893,000	65,567,839
平成 26 年度	12,091,630	36,808,000	48,899,630
平成 30 年度	0	25,139,440	25,139,440
令和元年度	0	0	0

※基金精算

2 実施した主な事業の概要（地方消費者行政強化交付金関係）

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、「地方消費者行政強化交付金」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

- ・期 日：令和5年7月13日（木）
- ・演 題：「これからの時代に大切なエシカルという考え方」
- ・講 師：一般社団法人エシカル協会 理事 大久保 明日奈氏
- ・実施方法：対面講座
- ・参 加 者：群馬大学教育学部生、消費生活センター職員等 計79人

○「食物アレルギー理解促進事業」

食物アレルギーに関する啓発動画の作成（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

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
令和5年9月14日	1 会長及び副会長の互選について 2 第2次群馬県消費者基本計画の進行管理について 3 本県における消費者教育について 4 第3次群馬県消費者基本計画の策定及び骨子案について
令和5年11月8日	1 第1回審議会における意見及び対応について 2 第3次群馬県消費者基本計画の素案について

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
令和5年5月12日 (対面開催)	1 消費者行政推進について【企画指導係】 ・消費者安全確保地域協議会について ・事業者指導について ・地方消費者行政強化交付金について 2 消費者支援関係について【消費者支援・防犯係】 ・エシカル消費の普及啓発について ・令和4年度消費生活相談の状況（暫定値）について ・市町郡センターの支援体制等について ・商品テスト、家表法等に基づく立入検査及びメールマガジンについて ・消費者教育・啓発事業について ・令和5年度多重債務者無料相談会について ・消費生活相談のDX化に向けた対応について ・【消費者庁】先進的モデル事業 消費生活相談員担い手養成事業について・エシカル消費の普及啓発について


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

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に基づく情報提供等（11者） ・県老人クラブ連合会に消費者被害防止啓発用リーフレット（6,000部）、メモ帳（4,000部）、うちわ（2,000枚）を配布
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44,000部、ポスター349部作成（図1） ・「高齢者特別相談」の実施（令和5年9月19日～20日） <div style="text-align: right;">  <p>（図1）</p> </div>
③メールマガジン「消費者ホットぐんま」配信	<p>（登録者）760人（令和6年3月末現在）</p> <p>（配信）定期購入や点検商法による契約トラブル、商品トラブルの注意喚起等 15回</p>
④緊急情報の発信	<p>市町郡消費生活センターと、特に注意が必要な相談についてタイムリーに情報共有を行った。</p>
⑤見守り体制の強化	<p>「消費者被害防止のための地域見守り力アップ講座」を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伊勢崎市 11月15日（水）、29日（水） 12月16日（土） ・安中市 11月21日（火）、12月8日（金）

2 若年層消費者被害防止対策

（1）出前講座の実施

中・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。

実施回数：37回、対象者：2,832人

（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」の実施

（令和6年1月9日～10日）

② 被害防止啓発リーフレット55,000部、

ポスター372部作成（図2）



（図2）

（3）緊急情報の発信

注意が必要な相談について市町郡消費生活センターとタイムリーに情報共有を行った。

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
令和6年2月5日 (県庁開催)	1 令和5年度多重債務者対策取組状況について
	2 令和6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開催した。

期 日	内 容
令和5年4月18日 (オンライン開催)	1 令和4年度多重債務者無料相談会の実施結果について
	2 令和5年度多重債務者無料相談会の実施方針について
令和6年1月18日 (県庁開催)	1 令和5年度多重債務者無料相談会の実施結果について
	2 令和6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、司法書士会及び多重債務者支援団体と合同で、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、保健師などによる「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
7月23日(日)	13:00~14:30	群馬県庁	8
8月25日(金)	17:30~18:30	富岡市消費生活センター	5
9月2日(土)	13:00~14:30	長野原町役場	0
9月16日(土)	13:00~14:30	高崎市役所	3
10月6日(金)	17:30~18:30	渋川市消費生活センター	3
10月25日(水)	17:30~18:30	伊勢崎市役所	4
11月2日(木)	17:30~18:30	前橋市消費生活センター	1
11月18日(土)	13:00~14:30	太田市沢野行政センター	4
12月2日(土)	13:00~14:30	館林市郷谷公民館	6
12月14日(木)	17:30~18:30	みどり市大間々保健センター	2
合 計 (10回)			36

ウ 相談窓口と法律専門家等との連携

群馬弁護士会消費者問題対策委員会及び群馬司法書士会のホームページを、県ホームページにリンクすることにより、相談対応の連携を図っている。

エ 相談窓口の周知

広報チラシ・ポスターの配布、ラジオ放送、県公式 SNS での投稿、消費生活課広報誌・ホームページ・メールマガジンへの掲載などにより周知を行った。

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被害が多数発生しており、令和5年における県内の特殊詐欺被害の約8割は65歳以上の高齢者であることから、高齢者の被害防止

が課題となっている。

(1) **NO! 詐欺キーパー講座** : 2回 116人

高齢者に身近な存在である「子ども世代(家族)」や「見守り者」を対象に、詐欺の手口や対応策及び被害に遭ってしまった高齢者への支援のあり方を学ぶ講座を開催し、水際での被害を阻止できるサポーターを養成した(各回現地とオンラインのハイブリッド開催)。

(2) **高齢者向け体験・実践型研修** : 23回 831人

詐欺の模擬電話等を体験し、対応(断り方など)を実践することにより、特殊詐欺等に対する対応力を身に付ける研修を実施した。

(3) **大人向け防犯出前講座** : 23回 797人

空き巣や忍び込みなどの侵入盗対策のほか、特殊詐欺被害防止対策に係る講座を県内各地で実施し、被害防止の啓発を図った。

(4) **特殊詐欺被害防止キャンペーン**

10月を特殊詐欺被害防止強化月間として、警察、市町村、特殊詐欺等根絶協議会等の関係機関と連携して、被害防止の啓発を集中的に実施した。

ア 特殊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(クリアファイル)	100,000個

イ 特殊詐欺電話対策装置のプレゼント企画やインターネット広告等の実施
被害防止と「特殊詐欺電話対策機器」の普及を図るため、「特殊詐欺電話対策装置」を抽選で県民1,000名にプレゼントする企画の実施(応募者:2,365名)やインターネット広告やラジオ、フリーペーパーへの掲載などにより啓発を図った。

(5) **群馬県特殊詐欺等根絶協議会運営**

特殊詐欺や悪質商法の根絶に向けた会議を開催し、連携強化を図った。

令和5年度

第1回会議

日時: 令和5年7月14日(金) 14:00~

議事: ・特殊詐欺に関する現状及び取組状況について
・特殊詐欺等根絶対策に関する事業について
・防犯機能付き電話機・特殊詐欺電話対策装置について

第2回会議

日時: 令和6年1月24日(水) 14:00~

議事: ・特殊詐欺の未然防止に貢献した事業者・団体への感謝状贈呈、受賞者取組報告
・特殊詐欺被害の現状及び取組状況について
・特殊詐欺被害防止に関する事業について

(6) **特殊詐欺被害防止広報啓発** 120,000部

特殊詐欺を未然に防止するため、「特殊詐欺被害防止マニュアル」を作成し、市町村民生委員と連携して、ひとり暮らし高齢者等へ戸別配布した。

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日勤務等)

平日及び土曜日に消費生活相談を実施

(単位：人)

年 度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
消費生活相談員	9	8	8	8	8	8	8	8
試験調査員	1	1	1	1	1	0	0	0

イ 相談件数の推移

(単位：件)

27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
4,505	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650	3,497

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で法律相談が必要な事案について実施

(令和5年度：毎月第2・第4水曜日に実施)

(単位：件)

27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
70	74	77	60	57	54	55	51	32

(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・講座等を相談員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	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
苦情相談テスト(製品事故、商品トラブルの原因究明)	13	13	4	6	5	1
試買テスト	0	0	0	0	0	0
啓発テスト(賢い消費者の育成を目的にしたもの)	1	1	0	0	0	0
小 計	14	14	4	6	5	1
専門情報の提供(商品に関する科学的、技術的アドバイス)	162	76	96	134	94	87

(2) 苦情相談テスト(1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
生活用品ほか	1	レンタル衣服のシミ・傷

(3) 技術情報の提供 (87 件)

相談解決のための専門情報 (住居品 24、食料品 17、教養娯楽品 16、保健衛生品 7、車両・乗り物 6、被服品 5 (うちクリーニング 2)、保健・福祉サービス 5、他 7)

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	参加人数
5月23日	外部の消費生活相談員等	・消費生活相談の業務や心構えについて ・消費生活相談員資格について	20
6月20日	県内消費生活相談員	・消費者啓発の取組についての 情報交換 (事例発表)	29
	司法書士	・多重債務相談対応の実務	
7月6日	弁護士、関係協会理事	・靈感商法について	62
7月26日	大学教授・弁護士	・消費者法学	31
8月24日	弁護士	・事例検討	26
9月8日	専門機関等	・ネット被害相談とその手口・対処事例 ・キャッシュレス決済の状況と相談対応	36
10月17日	専門機関	・インターネット取引におけるトラブル	25
11月24日	弁護士	・消費生活相談における困難事例の解説	25
	外部の消費生活相談員等	・電気通信サービスについて	
12月19日	大学講師・弁護士	・消費者法学	30

(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、県内市町郡消費生活センターの巡回訪問を実施した。

・巡回訪問：14回 (14市町郡センター) 実施