

令和 2 年 度

# 消費者行政の概要

奈良県くらし創造部 消費・生活安全課

近年、消費者を取り巻く環境は、少子高齢化の進行による人口減少社会を迎え、高齢者を中心に特殊詐欺被害が増加するとともに、高度情報化社会の進展によるインターネット関連のトラブルが複雑・多様化するなど、日々めまぐるしく変化しています。

悪質商法や特殊詐欺の手口は、ますます巧妙で複雑になり、高齢者のみならず、あらゆる年齢層においても消費者被害に遭遇する危険性が高まっています。

令和4年4月に、民法改正により成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられることから、消費者被害の低年齢化や若年者の消費者被害の増加が懸念されます。

こうした背景を踏まえ、県では市町村と連携し、県消費生活センターを中核として複雑・多様化する消費生活相談に的確に対応できるよう、消費生活相談員の資質向上を通じて消費者被害の未然防止や拡大防止、救済に取り組んでいます。

また、「奈良県消費者教育推進計画」に基づき、ライフステージ・スタイルに応じた消費者教育を推進し、消費者被害に遭わない消費者の育成のみならず、人や社会、環境に配慮して行動できる消費者の育成にも努めています。

引き続き、消費者が主役となる豊かな社会の実現をめざして、消費者の視点に立った取組を推進してまいりますので、県民の皆様のご理解とご協力をお願いします。

奈良県知事 荒井正吾

# 目 次

|  |    |
|--|----|
| I. 令和2年度 奈良県消費者行政の推進方針                   | 1  |
| II. 令和2年度体系別事業計画及び平成31年度・令和元年度実績一覧       | 9  |
| III. 消費生活センターにおける消費生活相談の概要(平成31年度・令和元年度) | 26 |

# I. 令和2年度

## 奈良県消費者行政の推進方針

## I. 令和2年度 奈良県消費者行政の推進方針

近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報・通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展など、大きく変化してきています。また、最近では、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等を活用して事業者への意見等を広く発信する消費者も現れてきている一方で、商品・サービスの多様化・複雑化を背景に、依然として、消費者と事業者との間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差が存在しています。高齢者・障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は後を絶たず、県民の消費生活の安定・向上を確保するためには消費者政策の更なる推進が必要となっています。

このような中、消費者庁では、消費者基本法の基本理念にのっとり、令和2年度から令和6年度までの5年間を対象とする「消費者基本計画（第4期）」（令和2年3月31日閣議決定）を策定し、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組んでいるところです。

県においても、平成28年3月に、自ら考え行動する自立した消費者を育成するため、県が目指すべき方向性を定め、市町村や学校、消費者団体、事業者など、様々な消費者教育の担い手と連携・協働しながら消費者教育を総合的、体系的に推進するための指針として「奈良県消費者教育推進計画」を策定し、平成30年度には改定を行いました。本計画の推進に当たっては、多様化する県民ニーズや社会経済情勢の変化に対応していく必要があることから、毎年度、具体的な施策と関連する事業の実施状況の把握を行い、奈良県消費生活審議会に報告して、情報共有をしながら、PDCAサイクルを取り入れ、進行管理を行います。

また、今後も消費者行政の展開として、国、市町村や他機関と更なる連携の強化を行い、県民のより安全で豊かな消費生活を実現するため、「1. 消費者行政の総合調整」「2. 消費生活相談等の充実」「3. 消費生活の安全の確保」「4. 適正な消費者取引の確保」「5. 消費者の自立支援」を主要な柱として以下の施策を積極的に推進します。

### 1. 消費者行政の総合調整

消費者行政を円滑に推進するため、「奈良県消費生活審議会」の運営のほか、国・市町村・庁内関係部局等との各種会議を開催し、施策の総合的な連絡調整を図るとともに、消費生活に関する情報や意見を収集し、施策への反映に努めます。

#### (1) 総合調整

- ①消費生活の安定及び向上に関する施策の基本的事項その他施策の実施に関し重要な事項を調査審議するため、奈良県消費生活審議会の適正な運営を図ります。
- ②事業者も含めた県民に対し「奈良県消費生活条例（昭和49年12月奈良県条例第17号）」の基本的な考え方や内容について広報し、「消費者の意識向上」「条例の実効性確保」「事業者の法令遵守意識向上」「規制内容の周知」を図るとともに、条例違反の事業者に対しては適正な法執行を行います。

#### (2) 関係機関等との連携

- ①国及び近畿各府県との連携を密にして情報交換等を行い、消費者行政を効果的に推進します。
- ②「市町村消費者行政担当課長会議」等を開催して、県と市町村の連携を図り、消費者行

政を総合的に推進します。

- ③県の消費者行政の概要を体系的にまとめ、県関係課、市町村などと協力・連携し、消費者行政施策を円滑に展開します。
- ④高齢者・障害者の消費者被害を防止するため、県内の高齢福祉関係団体と県関係課、県警察、奈良弁護士会等（31団体）が連携し、情報の共有、高齢者・障害者の周りの方々による見守りの強化等を図ります。
- ⑤消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、専門家、関係機関が連携・協力して消費者問題に当たっていくためのネットワークを設立し、消費者被害のない安全安心な社会の構築に取り組みます。
- ⑥「なら食の安全・安心確保の推進基本方針」に基づく各種施策の総合的かつ効果的な推進を図るため、「奈良県食品安全・安心推進本部」のもと、関係部局・課等の相互の連携を強化します。
- ⑦近畿財務局や弁護士会、県警察等関係機関と連携し、多重債務者問題対策や高齢消費者・障害消費者の被害の防止に取り組みます。
- ⑧「市町村消費者行政活性化助成事業交付金」を活用することにより、市町村が行う消費者行政活性化事業の取組を支援します。

### **(3)消費者意向の反映**

- ①消費者の消費動向についての意識や消費者行政に対する意見を把握し、その施策の反映に努めます。
- ②食品関係事業者と消費者代表等で構成する「奈良県食品安全・安心懇話会」において意見交換を行い、食品の安全性確保に関する施策に消費者の意見を反映します。
- ③食の安全に関し、コミュニケーションの推進を図り、消費者への情報提供の充実を促進します。

## **2. 消費生活相談等の充実**

国際化、情報化及び規制緩和が進展し、取引形態の多様化・複雑化あるいは悪質商法の更なる巧妙化により、消費者トラブルが深刻化しているため、これら消費生活に関する苦情や相談の迅速かつ適切な対応など、体制の充実を図ります。

また、食と生活の安全に関する相談体制を整備します。

### **(1)苦情・相談対応体制の整備**

- ①独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活相談窓口を結ぶ全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）を活用して全国の消費生活情報を共有することにより、相談業務の円滑化を推進します。
- ②市町村と県との連携を図り、県消費生活条例に基づいた消費者行政の体制整備を行います。
- ③県消費生活センター及び県消費生活センター中南和相談所に消費生活相談員を配置するとともに、弁護士を消費生活苦情処理専門員に委嘱し、法律上の助言を得るなど消費者からの消費生活に関する相談や苦情を迅速かつ適切に処理します。
- ④商品やサービスの購入等、消費生活全般についての相談事業を行うとともに、苦情処理に係る商品テストを実施し、消費者からの相談の解決を図ります。また、市町村を含む

県内の消費生活相談員の資質向上を図るため、定期的に事例研究会等の研修を開催します。

- ⑤各保健所に食の安全相談窓口を開設し、消費生活センターとともに、食の安全性に関する消費者からの相談に応じます。
- ⑥市町村の消費生活相談窓口を支援するとともに、消費者教育を推進するため、県消費生活センターに消費者教育コーディネーターを配置します。
- ⑦悪質事業者を抑制し、取引の適正化と消費者利益の保護のため、特定商取引法等に係る厳正な法執行を実施するために、消費・生活安全課に事業者専門指導員を配置します。
- ⑧法執行情報や消費生活相談情報等を総合的に活用し、消費者トラブルを的確に解決するために、消費生活センターに、消費者トラブル解決支援指導員を配置します。
- ⑨県内商工業者が抱える法律上・税務上の諸問題、経営の改善、特許、その他経営上の諸問題について商工会地区に無料相談所を開設し、顧問弁護士、税理士、中小企業診断士その他の専門の相談員が相談・指導にあたり問題解決を図ります。
- ⑩多重債務のため深刻な生活困窮状態に陥っている者に対して債務整理や生活再建のための支援を行います。また、行政機関(県・市町村)の窓口において多重債務者を発見し専門機関へ誘導するための知識等を窓口職員に周知するため、研修会を実施します。
- ⑪運営適正化委員会を奈良県社会福祉協議会に設置し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービスを適切かつ安心して利用できるようにします。
- ⑫医療に関する患者等の苦情や相談等に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等を実施する体制の整備により、医療の安全と信頼を高めます。
- ⑬夜間、休日等に小児救急に関する保護者等の電話相談に看護師(必要に応じて小児科医)が対応し、医療機関への不要な受診を抑制するとともに、患者の家族に対して安心感を与えるための施策を行います。
- ⑭24時間体制で、看護師が救急患者の医療相談に応じ、また、オペレーターが医療機関を案内することにより、真に急ぐべき患者が受診を控えることのないよう誘導するとともに、不要な救急車の要請を抑制、適正な救急医療の確保を推進します。
- ⑮住宅に関する相談窓口の設置により、県、市町村が連携した住まいに関する総合的な相談体制の構築を図ります。
- ⑯マンションにおける良好な居住環境の確保を図るため、マンション管理士が管理組合の運営やマンションの修繕、日常生活に関わるトラブルとその対処などの無料相談会を関連団体(NPO法人含む)と共催により実施します。
- ⑰特定商取引等に係る生活侵害事犯に関する相談業務を行います。

## **(2)消費者被害の救済**

- ①消費者からの苦情・相談のうち、解決が著しく困難であると認められる苦情・相談について、あっせん又は調停を行います。
- ②消費者が商品又はサービス等の取引によって受けた被害に関して事業者を相手に訴訟を提起する場合に、訴訟費用の貸付けを行います。

## **3. 消費生活の安全の確保**

消費者に提供される食品その他の商品やサービスについては、安全性の確保が不可欠であることから、食品衛生法等の個別法に基づく検査、指導及び取締り等を実施するほか、消費生活用製品安全法に基づき、製品事故等の危険情報等の収集に努めます。

### (1)指導・取締り

- ①奈良県の食品衛生の監視指導については、「奈良県食品衛生監視指導計画」を策定し、食品による危害の発生の未然防止と食品等の衛生確保を図るため、県内4保健所に、食品衛生監視員を配置し、衛生管理の徹底及び監視指導の強化を行います。
- ②特定商取引法等に基づく行政処分等の法執行を強化するため、消費・生活安全課に事業者専門指導員を配置します。
- ③農薬取扱業者、農業者等農薬使用者に対する研修指導等を行い、農薬による危害防止、適正な保管管理、安全使用を徹底し、安全な農産物の安定生産を図ります。
- ④不良、不正医薬品の市場からの排除はもとより、安全で有効な医薬品等の流通を図り、県民生活の安全確保を充実させます。
- ⑤麻薬等が医療及び学術研究以外の用途に使用されることによって生ずる保健衛生上の危害を防止するため、その製造、譲渡、譲受、所持、施用等に関し必要な取締り及び指導を行います。
- ⑥毒物及び劇物取締法に基づく製造業、販売業の登録等の事業を行うとともに、毒物劇物の適正な取扱等について啓発することにより毒物劇物による保健衛生上の危害発生を未然に防止します。
- ⑦貸金業者に対し、登録の徹底を図り、立入検査等を行い、事業者の適正な業務運営について指導します。
- ⑧危険性の高い消費生活用製品（特定製品）・特定保守製品の販売店への調査を実施し、一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図ります。
- ⑨高圧ガス、液化石油ガス、火薬類及び電気工事による災害を防止し、公共の安全を図ります。
- ⑩LPガスの保安業務におけるマニュアルの作成及び講習会を実施し、県内のLPガス販売事業者の法令遵守の徹底と関連事故の予防・保全を図ります。
- ⑪日常生活で用いられる製品の安全及び適正な販売を確保するため、電気用品、ガス用品及び液化石油ガス器具等の販売店へ立入検査を行います。
- ⑫危険物施設の許可・指導・取締りを行うとともに、危険物取扱者及び消防設備士に対する法定講習を行い危険物等に係る災害を防止します。
- ⑬悪質な生活侵害事犯等の取締りを推進します。

### (2)試験・検査及び調査

- ①消費者に安全性の高い食品を供給するため、食品中に含まれる食品添加物、残留農薬、動物用医薬品、食中毒原因菌及び遺伝子組換え食品等の試験検査を実施します。
- ②奈良県食肉センターに搬入される牛、豚、馬、めん羊及び山羊について、と畜場法等に基づき「と畜検査」及び「伝達性海綿状脳症スクリーニング検査」を実施し、食肉の安全と県民の安心を確保します。
- ③未承認医薬品の買上げ検査や県民への啓発により、危険医薬品等による健康被害を防止します。



- ④食品衛生法等に基づく残留農薬、食品添加物、器具・容器包装など各種検査を実施します。
- ⑤生活環境の保全を図る一環として、空気や水に含まれる環境汚染物質等の測定を実施します。
- ⑥感染症、食品衛生、環境衛生等の予防対策の一環として微生物試験検査を実施します。
- ⑦企業からの依頼に基づき、工業製品等の試験・分析を行います。

#### 4. 適正な消費者取引の確保

消費者を取り巻く環境が複雑化・多様化し、消費者と事業者の情報量や交渉力の格差が拡大している中で、消費者が適正に食品その他の商品を選択し、取引ができるよう、消費者に対する情報提供や事業者の勧誘行為の適正化を図るとともに、生活関連物資の供給の安定化を推進します。

##### (1)表示・規格・計量の適正化

- ①不当景品類及び不当表示防止法を適正に運用することにより、商品や役務等の取引に関する不当表示等による顧客誘引を防止します。
- ②事業者団体が自主商品に関する表示方法や景品提供の方法について定める(=自主基準の設定)ことにより、消費者の適正な選択を確保し、また、事業者間の公正な競争を促進します。
- ③家庭用品品質表示法で指定された品目で表示事項を表示していなかったり、表示の標準を守らない事業者などに対する指示、また、その状況に応じて立入検査を実施し、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図ります。
- ④食品表示法に基づく食品表示の適正化を推進するため、食品表示の状況を日常的にモニターし県に報告する食品表示サポーターを公募により100名程度選任し、不適正表示に対する監視及び指導の強化を図ります。また、食品表示110番を設置・運営し、疑義情報を収集します。
- ⑤取引・証明に使用する特定計量器(質量計)について定期検査(使用中検査)を行います。また、県内事業者に対して適正な計量の実施が確保されているかについて確認し、必要な措置を講じるため立入検査及び巡回指導を行います。
- ⑥LPガスの取引における適正計量を確保するため、立入検査を通じて、積算体積計の期限管理を徹底するよう事業者へ指導します。
- ⑦県内事業者における流通商品の適正な計量販売を促進するため、全国一斉商品量目立入検査と連動した商品の買上げ・検査を行います。
- ⑧全国計量行政会議、都道府県計量行政協議会等計量法の適切な施行を目的に設置された会議に参加するとともに、適正な計量の実施を確保するために特定計量器の製造・修理・販売事業者の届出事務、計量証明事業者の登録、適正計量管理事業所の指定を行います。

##### (2)契約の適正化

- ①特定商取引に関する法律、割賦販売法及び奈良県消費生活条例等の法令を適正に運用することにより消費者の利益を保護し取引の適正化を図ります。
- ②宅地建物取引業者等の免許・登録及び指導監督を行うことにより、その業務の適正な運

営と宅地建物取引の公正を確保し、宅地建物の購入者等の保護と流通の円滑化を図ります。

- ③旅行業等を営む者について登録制度を実施し、業務の適正な運営を確保し、旅行者の利便の増進を図ります。

### (3)流通の円滑化

- ①物価の高騰による社会的影響が懸念される場合や災害の発生等による生活関連物資の需給・ひっ迫等、不測の事態が発生する場合は、関係機関と連携し、小売店舗への価格調査を実施し、不合理な価格形成を未然に防止します。また、緊急時に即時に国・市町村と連携できる体制を整えるため、通常時においては国等による消費・物価動向情報の把握を行います。
- ②卸売市場の適正な運営及び生鮮食料品の流通の適正・円滑化を図るため、卸売市場法・卸売市場法施行条例の規定に基づき、県卸売市場整備計画の策定、県中央卸売市場及び地方卸売市場に対する指導や検査を行います。
- ③食と農の連携強化や経営基盤の強化を通じた食品産業の体質強化、食品流通の効率化・活性化の推進に向け、関係機関との調整を図るとともに、情報収集、発信の強化を図ります。
- ④生鮮食料品等の取引の適正化とその生産及び流通の円滑化を図り、県民の生活の安定に資することを目的として、県中央卸売市場の適正かつ健全な運営を行います。
- ⑤消費者物価指数その他の物価に関する基礎資料を得るため、国民の消費生活上重要な支出の対象となる商品の小売価格、サービス料金（価格調査）及び家賃（家賃調査）を全国的な規模で小売店舗、サービスを提供する事業所、世帯等から毎月調査する小売物価統計調査を実施します。
- ⑥個人消費の動向の計測や地域的差異を解明し、国の経済政策や社会政策立案の基礎資料を得るため、全国の世帯を対象に国民生活における家計収支の実態を毎月明らかにする家計調査を実施します。
- ⑦公衆浴場料金について、料金改定の際は経営実態調査の実施及び奈良県公衆浴場入浴料金協議会を開催して、適正な統制額を指定します。

## 5. 消費者の自立支援

消費者の選択の自由が拡大し、環境や安全に対する関心が高まるなど、消費者のニーズは多様化する一方で、自己責任に基づいて主体的・合理的に行動できるよう「消費者の自立」が求められており、また2022年4月から成年年齢引き下げを見据えて、そのための環境整備や支援を充実・強化します。

### (1)消費者教育・啓発、情報提供

- ①消費者が自ら確かな知識と判断力を身につけ、情報を正しく理解し、安心して適切な行動ができるための教育や情報の提供を行います。
- ②消費者の自立を支援するため、消費者のライフステージに応じた消費者教育の機会を提供するなどの施策の企画・立案を行うとともに、継続的・体系的な施策展開を図るための奈良県消費者教育推進計画に沿った施策展開を行います。
- ③県独自で作成した高齢者向け啓発資料や中学校教員と協同で作成した中学生用ワークブ

ック、消費者教育・啓発映像教材、県消費生活センターのウェブサイトなど様々な媒体を活用して、消費者啓発を推進します。

- ④県内各地で「消費生活パネル展」を開催し、県民の消費生活に関する問題についての理解と認識を深めます。
- ⑤消費者の様々な要望に応じ、県消費生活センターに来所できない消費者や児童・生徒・学生のために、地域や学校に出向いて行う「移動講座」を実施し、幅広く消費者教育を推進します。
- ⑥消費者の安全・安心を確保し地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供を実施します。
- ⑦県の主要施策、行事、お知らせ情報等について広報誌、テレビ等の媒体を活用し、できる限り多くの県民の目に触れるような機会づくりを行います。
- ⑧県政情報を積極的に提供するとともに、県民との対話を促進することを目的に、職員が出向いて施策を説明する、「なら県政出前トーク」を実施します。
- ⑨薬物乱用をもたらす保健衛生上の危害及び社会的な弊害について正しい知識の普及啓発の促進及び規範意識の維持向上を図ることにより、薬物乱用を許さない県民意識の醸成を図ります。
- ⑩県民の保健衛生の維持向上を図るため、医薬品及び薬剤師の役割に関する正しい認識を浸透させる啓発等を行います。
- ⑪安全な農業資材を用いて栽培し、生産履歴の記帳により消費者等に対して生産情報等を開示できる農産物づくりを推進します。
- ⑫県内産農林畜水産物の安全性をPRするとともに県民の不安感を解消し、風評被害を回避するために、県試験研究機関等で生産した農林畜水産物についてサンプリングによる放射線検査を実施し、調査結果を公表します。
- ⑬県民が花と緑と自然に親しみ関心を高めるように、馬見丘陵公園で講習会及び展示会を開催することにより、園芸に関する一層の消費拡大を図ります。
- ⑭農業や県産農産物に関する研究成果や技術情報を、県のウェブサイトや成果発表会、施設の一般公開等を通じて提供します。
- ⑮畜産農業協同組合連合会が実施する大和畜産ブランドの地位確立のための事業費の一部を補助することにより、信頼されるおいしい畜産物の安定供給と、畜産農家の経営安定を図ります。
- ⑯県地域認証材をはじめとした県産材使用住宅への助成により、県産材の普及促進を図ります。
- ⑰食用きのこ栽培の講義や原木植菌の実習等を通じて、森林・林業・特用林産物への関心を高め、環境保全意識の啓発を図ります。
- ⑱県、特定行政庁及び関係団体等で組織する「なら建築物安全安心推進協議会」が、その活動の一環として、建築物の安全性の確保を図るための取組を行います。また、関係団体と行政が連携して、違反建築防止の街頭啓発を行い、安全な住宅を建てるため、安心な住宅を買うために必要な情報（適正な建築手続や重要事項説明書の説明等）について、県民に周知します。
- ⑲大規模地震の発生に備えて、人的被害を抑制するため、耐震診断を希望する所有者に対

し、県と市町村が連携して耐震診断に係る経費の補助を行います。

- ⑳マンションにおける良好な居住環境の確保を図るための情報提供を行うため、所有者及び管理組合に対し、関係市町及び関連団体（NPO法人含む）との共催によりセミナーを開催します。
- ㉑奈良県の環境情報をインターネット上で公開することにより、最新の環境情報を積極的に県民へ提供し、エコライフや環境保全活動の実践等環境に優しい県民行動の普及を図ります。
- ㉒県民等が実施する講習会等に、環境に関する専門家（環境アドバイザー）を講師として紹介します。
- ㉓小学校では「家庭科」、中学校では「社会科（公民）」「技術・家庭科」、高等学校では「公民科」「家庭科」において、適切な消費行動、消費者の権利や責任、消費者被害防止の啓発といった消費者教育を推進します。
- ㉔SNSを活用して、県内の公開講座や講習会・研修会、展覧会、作品募集等の生涯学習に関する情報の提供を行います。
- ㉕青少年がインターネット利用による非行に陥ったり、犯罪被害やトラブルを防止するため、フィルタリングサービスやインターネット利用に関する親子間のルール作りの促進・啓発を図ります。
- ㉖食品ロス削減推進フォーラムの開催、賞味期限と消費期限の違いや家庭で食べるための工夫などの県民に対する情報提供を通じて、食品ロスの削減を図ります。

## **(2)消費者団体等の活動推進**

- ①県民生活の安定と生活文化の向上を期するため、消費生活協同組合の適正な運営と健全な発展を図ります。
- ②消費者の関心が高いテーマについての調査研究事業の一部や多数の消費者が当事者となる民事紛争等の消費者トラブルの解決等を消費者団体に委託することにより、消費者団体の活動を支援します。
- ③環境保全活動の先導的役割を担う「奈良県環境県民フォーラム」の活動を支援します。

## **(3)生活設計の普及**

- ①県民の金融に関する消費者教育及び生活設計の普及啓発を図るため、「奈良県金融広報委員会」が実施する生活設計関連事業を積極的に支援します。
- ②金融に関する講演会を開催し、金融に関する知識の普及に努めます。

## **(4)省資源・省エネルギーの推進**

- ①地球温暖化防止のため、地球温暖化防止県民運動を展開し、地域における推進体制を充実するため、地球温暖化対策地域協議会の設立を促進します。

## Ⅱ. 令和2年度体系別事業計画及び 令和元年度実績一覧

## Ⅱ. 令和2年度体系別事業計画及び令和元年度実績一覧(令和2年4月1日時点)

### 1. 消費者行政の総合調整

#### (1) 総合調整

| 事業名(根拠法令等)                              | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |      | 所管課            |
|---|--|------------------|------|----------------|
|   |  | R2年度             | R元年度 |                |
| 奈良県消費生活審議会及び消費者教育推進部会の運営<br>(奈良県消費生活条例) | 消費生活の安定及び向上に関する施策の基本的事項、その他施策の実施に関し、重要な事項を調査・審議するため消費生活審議会の適正な運営を図る。<br>また、消費者教育に関する施策の企画・立案を調査・審議するため、消費者教育推進部会を設置し、適正な運営を図る。<br>【構成】消費者、事業者、学識経験者からなる委員及び専門委員<br>【R元年度実績】1回開催(R2.1.29)<br>【R2年度予定】1回開催予定 | 498              | 505  | 消費・生活安全課消費者行政係 |
| 消費生活条例普及推進事業                            | 消費者、事業者といった県民に対し「条例」の基本的な考え方や内容について広報し、「消費者の意識向上」「事業者の法令遵守意識向上」「条例の実効性確保」「規制内容の周知」を図るとともに、条例違反の事業者には行政指導を行う。   | —                | —    | 消費・生活安全課消費者行政係 |

#### (2) 関係機関等との連携

|                                  |  |     |    |                            |
|----------------------------------|--|-----|----|----------------------------|
| 市町村との連絡調整<br>(消費者基本法、奈良県消費生活条例)  | 市町村との連携を密にし、消費者行政の円滑、効果的な推進を図る。<br>1. 市町村消費者行政担当課長会議の開催<br>【R元年度実績】R元.10.24開催<br>消費生活相談の状況について<br>奈良県での取組について<br>消費者庁交付金制度について<br>見守りネットワークについて<br>【R2年度予定】1回開催予定<br>2. 市町村消費者行政担当職員研修会の開催<br>【R2年度予定】1回開催予定<br>3. 消費生活相談緊急情報等の提供<br>4. 相談事例等の情報収集 | 171 | 59 | 消費・生活安全課消費者行政係             |
| 関係機関との連絡調整<br>(消費者基本法、奈良県消費生活条例) | 消費者庁、厚生労働省、金融庁、経済産業省近畿経済産業局、農林水産省近畿農政局、公正取引委員会、近畿各府県、消費者団体、業界団体、県各部署等との連絡調整・会議   | 62  | 60 | 消費・生活安全課消費者行政係             |
| 『消費者行政の概要』の作成                    | 県の消費者行政の概要を体系的にまとめ、県関係課、市町村等と協力・連携し、消費者行政施策を円滑に展開する。<br>【R元年度実績】200部作成 【R2年度予定】200部作成予定  | 81  | 80 | 消費・生活安全課消費者行政係             |
| 高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会の開催          | 高齢者・障害者の消費者被害を防止するため、県内の高齢福祉関係団体と県関係課、県警、奈良弁護士会等(31団体)が連携し、情報の共有、高齢者・障害者の周りの方々による見守りの強化等を図る。<br>【R元年度実績】1回開催(R2.2.6)<br>【R2年度予定】1回開催   | —   | —  | 消費・生活安全課消費者行政係<br>消費生活センター |
| 消費者団体の育成                         | 消費者、事業者、消費者団体、専門家、関係機関が連携・協力して消費者問題に当たっていくためのネットワークを設立し、消費者被害のない安全安心な社会の構築に取り組む。   | —   | —  | 消費・生活安全課消費者行政係<br>消費生活センター |
| 奈良県食品安全・安心推進本部の運営                | 「なら食の安全・安心確保の推進基本方針」に基づく各種施策の総合的かつ効果的な推進を図るため、「奈良県食品安全・安心推進  | —   | —  | 消費・生活安全課食品安全推進             |



| 事業名(根拠法令等)                      | 事業の概要等  | 当初予算額<br>(単位:千円) |        | 所管課                |
|---------------------------------|---|------------------|--------|--------------------|
|                                 |   | R2年度             | R元年度   |                    |
| (食品衛生法、食品表示法、景品表示法、農薬取締法他各関係法令) | 本部」のもと、関係部局・課等の相互の連携を強化する。  |                  |        | 係                  |
| 市町村消費者行政活性化助成事業交付金              | 市町村が行う消費者行政活性化事業の取組を支援する。<br>市町村では、消費生活センターの新設をはじめ消費生活相談窓口の拡充等相談体制の整備に取り組む。<br>また、相談員のレベルアップのための研修参加を支援する。<br>住民を対象にした消費者教育や啓発等に取り組む。 | 27,856           | 28,495 | 消費・生活安全課<br>消費者行政係 |

### (3) 消費者意向の反映

|                |  |       |       |                     |
|----------------|--|-------|-------|---------------------|
| 消費者等との意見交換促進事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良県食品安全・安心懇話会の運営<br/>県内の生産者、製造・加工業者、流通業者、消費者代表者及び学識経験者等からなる懇話会を設置し、意見交換を行うとともに食品の安全性の確保に関する施策の策定に当たって県民の意見を反映する。</li> <li>・リスクコミュニケーションの実施<br/>食の安全に関し、コミュニケーションの推進を図り、消費者への情報提供の充実を促進する。</li> </ul> <p>【R元年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演「宇宙食のひみつ 宇宙食から食卓まで、食を守る」<br/>「HACCAPって？」(R元.12.21)</li> </ul> | 1,107 | 1,100 | 消費・生活安全課<br>食品安全推進係 |
|----------------|--|-------|-------|---------------------|

## 2. 消費生活相談等の充実

### (1) 苦情・相談対応体制の整備

|                             |  |  |   |                     |
|-----------------------------|--|--|---|---------------------|
| 消費生活情報ネットワークの構築<br>(消費者基本法) | <p>独立行政法人国民生活センターと県内の消費生活相談窓口を結ぶ全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)を活用して全国の消費生活情報を共有することにより、相談業務の円滑化を推進する。</p> <p>独立行政法人国民生活センター</p> <pre> graph TD     A[独立行政法人国民生活センター] --- B[奈良県消費生活センター]     B --- C[奈良県消費生活センター 中南和相談所]     B --- D[奈良市消費生活センター]     B --- E[大和高田市消費生活センター]     B --- F[大和郡山市消費者センター]     B --- G[天理市消費生活センター]     B --- H[橿原市消費生活センター]     B --- I[桜井市消費生活センター]     B --- J[御所市消費生活相談窓口]     B --- K[生駒市消費生活センター]     B --- L[香芝市消費生活センター]     B --- M[葛城市消費生活相談窓口]     B --- N[平群町消費生活相談窓口]     B --- O[三郷町消費生活相談窓口]     B --- P[斑鳩町消費生活相談窓口]     B --- Q[安堵町消費生活相談窓口]     B --- R[川西町消費生活相談窓口]     B --- S[三宅町消費生活相談窓口]     B --- T[田原本町消費生活相談室]     B --- U[上牧町消費生活相談室]     B --- V[王寺町消費生活相談室]           </pre> |  | — | 消費生活センター<br>同中南和相談所 |
|-----------------------------|--|--|---|---------------------|

| 事業名(根拠法令等)                            | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |        | 所管課                 |
|---------------------------------------|--|------------------|--------|---------------------|
|                                       |  | R2年度             | R元年度   |                     |
|                                       |   |                  |        |                     |
| 市町村消費者行政の体制整備<br>(奈良県消費生活条例)          | 市町村と県との連携を図り、県消費生活条例に基づいた消費者行政の体制整備を行う。<br>・消費生活相談窓口の設置拡充等<br>・窓口設置数 34か所 ・窓口設置市町村数 39市町村  | —                | 10     | 消費・生活安全課<br>消費者行政係  |
| 市町村の相談窓口の支援                           | 県消費生活センターに市町村支援のための消費生活相談員や弁護士等を配置し、市町村の解決困難事案を支援する。<br>県消費生活センターに市町村相談員専用ダイヤルを設置し、市町村からの問い合わせに対応し、必要に応じて相談員を派遣し、困難事案の相談処理に協力する。<br>また、相談員のための弁護士相談を実施していない市町村向けに弁護士等による相談を月2回実施する。  | 495              | 592    | 消費生活センター            |
| 消費生活相談事業<br>(奈良県消費生活条例、奈良県消費生活センター条例) | 商品やサービスの購入等、消費生活全般についての相談事業を行うとともに、苦情処理に係る商品テストを実施し、消費者からの相談の解決を図る。また、市町村を含む県内の消費生活相談員の資質向上を図るため、定期的に事例研究会等を開催する。<br>【R2年度予定】事例研究会、相談員研修会の開催<br>【R元年度実績】相談件数(奈良) 3,207件<br>(中中和) 1,177件<br>商品テスト件数 1件、苦情処理事例研究会 11回<br>相談員研修会 2回<br>消費生活相談員特別研修 4回 | 2,196            | 37,472 | 消費生活センター<br>同中中和相談所 |
| 食の安全相談窓口の開設                           | 食品の安全性に関する相談を、県内4保健所(郡山・中和・吉野・内吉野)で行う。   | —                | —      | 各保健所                |
| 消費生活相談事業(市町村支援・消費者教育)                 | 市町村窓口を支援するとともに、消費者教育を推進するため、県消費生活センターに総合的市町村窓口支援プロデューサー及び消費者教育コーディネーターを配置する。   | 12,617           | 11,908 | 消費生活センター            |
| 事業者支援の強化                              | 厳正な法執行や消費生活相談情報等を総合的に活用し、消費者トラブルを的確に解決するため、県消費生活センターに消費者トラブル解決支援指導員を配置する。  | —                | —      | 消費生活センター            |
| 奈良県商工会連合会活動推進事業における無料相談事業             | 県内商工業者が抱える法律上・税法上の諸問題、経営の改善、特許、その他経営上の諸問題について商工会地区に無料相談所を開設し、顧問弁護士、税理士、中小企業診断士、その他専門の相談員が相談・指導にあたり問題解決を図る。   | 344              | 383    | 地域産業課               |
| 多重債務対策の推進                             | 多重債務に係る相談窓口の周知・啓発や研修会の開催により、多重債務対策の推進を図る。<br>1. 相談窓口案内・債務整理方法案内チラシの作成・配布<br>【R元年度実績】10,000部作成<br>【R2年度予定】10,000部作成予定<br>2. 相談窓口等について県民だより奈良に掲載   | 40               | 55     | 消費・生活安全課<br>消費者行政係  |
| 奈良県運営適正化委員会の設置運営<br>(社会福祉法)           | 運営適正化委員会を奈良県社会福祉協議会に設置し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービスを適切かつ安心して利用できるようにする。  | 7,334            | 7,334  | 地域福祉課               |
| 医療安全推進対策事業                            | 医療に関する患者等の苦情や相談等に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等を実施する体制の整備により、医療の安全と信頼を高める。<br>・医療安全相談窓口の運営 本庁、各保健所<br>【R元年度実績】623件  | 2,989            | 4,344  | 地域医療連携課             |



| 事業名(根拠法令等)                                 | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位：千円) |        | 所管課       |
|--|--|------------------|--------|-----------|
|  |  | R2年度             | R元年度   |           |
| 小児救急医療電話相談事業                               | 夜間、休日等に小児救急に関する保護者等の電話相談に看護師(必要に応じて小児科医)が対応し、医療機関への不要な受診を抑制するとともに、患者の家族に対して安心感を与えるための施策を行う。<br>携帯電話・プッシュ回線 #8000<br>IP電話・ダイヤル回線 0742-20-8119<br>【R元年度実績】 24,275件                       | 37,114           | 35,316 | 地域医療連携課   |
| 奈良県救急安心センター運営事業                            | 24時間体制で、医師や看護師が救急患者の医療相談に応じ、また、オペレーターが医療機関を案内することにより、真に急ぐべき患者が受診を控えることのないよう誘導するとともに、不要な救急車の要請を抑制、適正な救急医療の確保を推進する。<br>携帯電話・プッシュ回線 #7119<br>IP電話・ダイヤル回線 0744-20-0119<br>【R元年度実績】 71,089件 | 121,252          | 99,446 | 地域医療連携課   |
| 住まい相談窓口普及促進事業                              | 行政機関等における住宅リフォームに関する相談窓口担当者向けに講習会を開催し、住宅相談窓口の充実を図る。<br>【R2年度予定】 講習会1回<br>【R元年度実績】 講習会1回  | —                | —      | 住まいまちづくり課 |
| マンション管理に係る無料相談事業<br>(マンション管理の適正化の推進に関する法律) | マンションにおける良好な居住環境の確保を図るため、マンション管理士が管理組合の運営やマンションの修繕、日常生活に関わるトラブルとその対処などの無料相談会を関連団体(NPO法人含む)と共催により実施する。<br>【R2年度予定】 相談会 随時予定<br>【R元年度実績】 相談会 9回  | —                | —      | 住まいまちづくり課 |
| 悪質商法相談業務                                   | 悪質な特定商取引等に関する相談業務を行う。<br>「奈良県悪質商法110番 0742-24-9441」  | —                | —      | 県警生活環境課   |

## (2) 消費者被害の救済

|                                 |  |       |       |                |
|---------------------------------|--|-------|-------|----------------|
| 奈良県消費生活審議会・苦情処理部会の運営(奈良県消費生活条例) | 消費者からの苦情のうち、解決が著しく困難であると認められる苦情について、あっせん又は調停を行う。   | 87    | 799   | 消費・生活安全課消費者行政係 |
| 消費者訴訟費用の貸付(奈良県消費生活条例、同条例施行規則)   | 消費者が商品又は役務等の取引によって受けた被害に関して事業者を相手に訴訟を提起する場合に、訴訟費用の貸付を行う。<br>① 限度額：1件50万円<br>② 利息：無利息<br>③ 条件：貸付要件に該当すること<br>④ 貸付額：知事が認める額<br>⑤ その他：増額貸付制度がある | 1,000 | 1,000 | 消費・生活安全課消費者行政係 |

## 3. 消費生活の安全の確保

### (1) 指導・取締り

|                             |   |       |       |                         |
|-----------------------------|---|-------|-------|-------------------------|
| 食の安全みはり番事業<br>(食品衛生法、食品表示法) | 奈良県の食品衛生の監視指導については、「奈良県食品衛生監視指導計画」を策定し、食品による危害の発生の未然防止と食品等の衛生確保を図るため、県内4保健所に、食品衛生監視員を配置し、衛生管理の徹底及び監視指導の強化を行う。<br>【R元年度実績】・監視施設数 許可を要する施設：7,528 施設<br>許可を要しない施設：3,617 施設 | 4,251 | 3,839 | 消費・生活安全課食品安全推進係<br>各保健所 |
| 事業者指導の強化                    | 悪質事業者を排除するため、消費・生活安全課に事業者指導専門員(警察官OB)を配置し、事業者指導を強化する。   | —     | —     | 消費・生活安全課消費者行政係          |

| 事業名(根拠法令等)  | 事業の概要等  | 当初予算額<br>(単位：千円) |       | 所管課     |
|---|---|------------------|-------|---------|
|   |   | R2年度             | R元年度  |         |
|   | また、消費生活センターに消費者トラブル解決支援指導員(警察官OB)を配置し、消費生活相談等を総合的に活用して消費者トラブルの解決を図る。  |                  |       |         |
| 農薬適正使用推進対策事業  | 農薬取扱業者、農業者等農薬使用者に対する研修指導等を行い、農薬による危害防止、適正な保管管理、安全使用を徹底し、安全な農産物の安定生産を図る。   | 1,089            | 730   | 農業水産振興課 |
| 薬事監視指導事業<br>(医薬品医療機器等法、毒物及び劇物取締法)   | 不良、不正医薬品の市場からの排除はもとより、安全で有効な医薬品等の流通を図り、県民生活の安全確保を充実する。  | 213              | 213   | 薬務課     |
| 麻薬取締事業  | 麻薬等が医療及び学術研究以外の用途に使用されることによつて生ずる保健衛生上の危害を防止するため、その製造、譲渡、譲受、所持、施用等に関し必要な取締り及び指導を行う。  | 616              | 641   | 薬務課     |
| 毒物劇物取締事業  | 毒物及び劇物取締法に基づく製造業、販売業の登録等事業を行うとともに、毒物劇物の適正な取扱等について啓発することにより毒物劇物による保健衛生上の危害発生を未然に防止する。  | 1047             | 502   | 薬務課     |
| 貸金業登録及び監督指導業務   | 貸金業者に対し、登録を実施し、立入検査等を行い、事業者の適正な業務運営について指導する。  | 8                | 12    | 地域産業課   |
| 消費生活用製品安全法に基づく調査事務<br>(消費生活用製品安全法)  | 危険性の高い消費生活用製品(特定製品)の製造及び販売を規制するとともに、経年劣化により安全上支障が生じ、特に重大な危害を及ぼすおそれが多い消費生活用製品(特定保守製品)の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供等の措置を講じることにより、一般消費者の利益を保護する。<br>県は、特定製品・特定保守製品の販売店への調査を実施し、一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生を防止を図る。  | —                | —     | 地域産業課   |
| ガス火薬電気保安事業<br>(高圧ガス保安法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、火薬類取締法、電気工事業の業務の適正化に関する法律、電気工事士法、電気用品安全法、ガス事業法) | 高圧ガス、液化石油ガス、火薬類及び電気工事による災害を防止し、公共の安全を図る。<br>・高圧ガス・液化石油ガスの一般消費者等に対する販売及びガス器具等の販売等を規制することにより、災害の防止と取引の適正化を図る。<br>・火薬類の販売、消費等を規制することにより、災害の防止と公共の安全確保を図る。<br>・電気工事士の免状交付、電気工事業の登録及び業務の規制を行い、電気工事業の適正な実施を図ることにより、電気設備の保安の確保を図る。<br>・電気用品の販売を規制することにより、電気用品による危険及び障害の発生を防止する。<br>・ガス用品の販売を規制することにより、公共の安全を確保し、併せて公害の防止を図る。<br>【令和元年度実績】<br>・高圧ガス・液化石油ガス販売事業者への立入検査：90事業所<br>・火薬類消費事業者への立入検査：30事業者<br>・液化石油ガス器具等、電気用品、ガス用品の販売店立入検査：5事業者 | 1,050            | 1,340 | 消防救急課   |
| 危険物行政推進事業<br>(消防法)  | 危険物施設の許可・指導・取締りを行うとともに、危険物取扱者及び消防設備士に対する法定講習を行い危険物等に係る災害を防止する。  | 6,101            | 5,861 | 消防救急課   |
| 危険物行政推進事業   | 危険物施設の許可・指導・取締りを行うとともに、危険物取扱  | 6,101            | 5,861 | 消防救急課   |

| 事業名(根拠法令等) | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |      | 所管課     |
|------------|--|------------------|------|---------|
|            |  | R2年度             | R元年度 |         |
| (消防法)      | 者及び消防設備士に対する法定講習を行い危険物等に係る災害を防止する。<br>・危険物取扱者及び消防設備士の法定講習委託事務<br>【R元年度実績】<br>講習会 ・危険物取扱者 8回(5月(2回)、6月、8月、10月(2回)、11月、2月)<br>・消防設備士 2回(7月、2月) |                  |      |         |
| 悪質商法等取締り   | 悪質な生活侵害事犯等の取締りを推進する。   | —                | —    | 県警生活環境課 |

## (2) 試験・検査及び調査

|  |   |        |        |  |
|--|---|--------|--------|--|
| 食品の検査による安全確認事業<br>(食品衛生法、食品表示法)                    | 消費者に安全性の高い食品を供給するため、食品中に含まれる食品添加物、残留農薬・動物用医薬品、食中毒原因菌及び遺伝子組換え食品等の試験検査を実施する。<br>【R元年度実績】 収去検査 867検体<br>・県産農産物モニタリング調査 130検体         | 22,142 | 16,460 | 消費・生活安全課<br>食品安全推進係<br>食品衛生検査所<br>保健研究センター |
| 伝達性海綿状脳症※スクリーニング検査<br>(と畜場法等)<br>(※牛海綿状脳症(BSE)を含む) | 奈良県食肉センターに搬入される牛、めん羊及び山羊について、と畜場法等に基づき「と畜検査」及び「伝達性海綿状脳症スクリーニング検査」を実施し、食肉の安全と県民の安心を確保する。<br>【R元年度実績】<br>検査実績 牛:13頭、めん羊・山羊:0頭 計:13頭 | 545    | 535    | 消費・生活安全課<br>動物愛護係                          |
| 未承認医薬品危害防止事業<br>(医薬品医療機器等法)                        | 未承認医薬品の買い上げ検査や県民への啓発により、危険医薬品等による健康被害を防止する。   | 196    | 196    | 薬務課  |
| 食品生活試験事業<br>(食品衛生法)                                | 食品衛生法等に基づく残留農薬、食品添加物、器具・容器包装など各種検査を実施する。  | 114    | 114    | 保健研究センター                                   |
| 大気・水質試験事業<br>(水質汚濁防止法、大気汚染防止法等)                    | 生活環境の保全を図る一環として、空気や水に含まれる環境汚染物質等の測定を実施する。   | 749    | 790    | 景観・環境総合センター                                |
| 保健衛生試験事業<br>(感染症法、食品衛生法、地域保健法、水道法、公衆浴場法等)          | 感染症、食品衛生、環境衛生等の予防対策の一環として微生物及び理化学試験検査を実施する。   | 1,425  | 1,464  | 保健研究センター                                   |
| 依頼試験研究指導事業<br>(産業振興総合センター手数料条例)                    | 企業からの依頼に基づき、工業製品等の試験・分析を行う。<br>定性分析、定量分析、材料強度試験、繊維試験等<br>依頼件数【R2年度予定】 1,200件<br>【R元年度実績】 1,223件                                   | 5,104  | 4,824  | 産業振興総合センター                                 |

## 4. 適正な消費者取引の確保

### (1) 表示・規格・計量の適正化

|   |  |    |    |                    |
|---|--|----|----|--------------------|
| 不当景品類及び不当表示防止法の適正運用<br>(不当景品類及び不当表示防止法) | 不当景品類及び不当表示防止法を適正に運用することにより、商品や役務等の取引に関する不当な顧客誘引を防止する。<br>1. 消費者庁、農林水産省近畿農政局、近畿各府県、その他関係団体との連絡調整・会議<br>2. 消費生活相談窓口への法に関する情報提供・解釈指導<br>3. 被疑事件の調査 | 25 | 25 | 消費・生活安全課<br>消費者行政係 |
|---|--|----|----|--------------------|

| 事業名(根拠法令等)                       | 事業の概要等  | (単位：千円) |       | 所管課                 |
|----------------------------------|---|---------|-------|---------------------|
|                                  |   | R2年度    | R元年度  |                     |
|                                  | (1) 職権探知による調査<br>(2) 申告及び通知による調査<br>(3) 公正取引協議会との連携による集中指導<br>4. 悪質事業者に対する行政指導・行政処分<br><b>【R元年度実績】</b><br>・一般社団法人関西広告審査協会「奈良県関係官庁連絡会」<br>(R元. 6. 9)                           |         |       |                     |
| 自主基準設定に関する事業<br>(不当景品類及び不当表示防止法) | 事業者団体が自主商品に関する表示方法や景品提供の方法について定める(=自主基準の設定)ことにより、消費者の適正な選択を確保し、また、事業者間の公正な競争の促進を図る。<br><県内の事業者団体における自主基準設定状況><br>・吉野葛適正表示基準 (S58. 9. 1 施行)<br>・油菓子の表示に関する自主基準 (S60. 10. 1 施行) | —       | —     | 消費・生活安全課<br>消費者行政係  |
| 家庭用品品質表示法に基づく調査事務<br>(家庭用品品質表示法) | 消費者が商品を選択する際の目安となるよう、「家庭用品品質表示法」では、品目を指定し、その材質や取扱方法について表示事項を定めている。<br>県は、指定された品目で表示事項を表示していなかったり、表示の標準を守らない事業者などに対する指示、また、その状況に応じて立入検査を実施し、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図る。              | —       | —     | 地域産業課               |
| 食品表示適正化事業<br>(食品表示法)             | 食品表示法に基づく食品表示の適正化を推進するため、食品表示の状況を日常的にモニターし県に報告する食品表示サポーターを公募により100名程度選任し、不適正表示に対する監視及び指導の強化を図る。<br>食品表示110番を設置・運営し、疑義情報を収集する。<br><b>【R元年度実績】</b><br>食品表示サポーターによる表示確認回数 1,712回 | 37      | 47    | 消費・生活安全課<br>食品安全推進係 |
| 計量器の検定・検査<br>(計量法)               | 取引・証明における適正計量を確保するため、使用中の質量計について精度確認の定期検査を行う。<br>また、県内事業者に対して適正な計量の実施が確保されているかについて確認し、必要な措置を講じるため立入検査及び巡回指導を行う。   | 1,603   | 1,573 | 産業振興総合センター          |
| 適正計量推進事業                         | 県内事業者における流通商品の適正な計量販売を促進するため、全国一斉商品量目立入検査と連動した商品の買上・検査を行う。<br><b>【R2年度予定】</b> 年末期 1回実施<br><b>【R元年度実績】</b> 中元期・年末期 2回実施  | 265     | 260   | 産業振興総合センター          |
| 計量思想の普及事業                        | 全国計量行政会議、都道府県計量行政協議会等計量法の適切な施行を目的に、設置された会議に参加する。<br>適正な計量の実施を確保するために特定計量器の製造・修理・販売事業者の届出事務、計量証明事業者の登録、適正計量管理事業所の指定を行う。  | 816     | 803   | 産業振興総合センター          |

## (2) 契約の適正化

|  |  |     |     |                    |
|--|--|-----|-----|--------------------|
| 特定商取引に関する法律及び割賦販売法の適正運用<br>(特定商取引に関する法律、割賦販売法) | 特定商取引に関する法律及び割賦販売法を適正に運用することにより、消費者の利益を保護し、取引の適正化を図る。<br>1. 消費者庁、経済産業省近畿経済産業局、近畿各府県、その他関係団体等との連絡調整・会議<br>2. 消費生活相談窓口への法令に関する情報提供・解釈指導<br>3. 被疑事件の調査<br>(1) 職権探知による調査<br>(2) 申出又は通知による調査<br>4. 悪質事業者に対する行政指導・行政処分 | 225 | 366 | 消費・生活安全課<br>消費者行政係 |
|--|--|-----|-----|--------------------|

| 事業名(根拠法令等)                 | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |       | 所管課                |
|----------------------------|--|------------------|-------|--------------------|
|                            |  | R2年度             | R元年度  |                    |
|                            | 5. 法に関する啓発   |                  |       |                    |
| 奈良県消費生活条例の適正運用             | <p>県消費生活条例を適正に運用することにより、消費者の利益を保護し、取引の適正化を図る。</p> <p>1. 消費生活相談窓口への条例に関する情報提供・解釈指導</p> <p>2. 被疑事件の調査</p> <p>(1) 職権探知による調査</p> <p>(2) 申告又は通知による調査</p> <p>3. 悪質事業者に対する行政指導</p> <p>4. 条例に関する啓発</p> |                  | —     | 消費・生活安全課<br>消費者行政係 |
| 宅地建物取引業法施行事務<br>(宅地建物取引業法) | <p>宅地建物取引業者等の免許・登録及び指導監督を行うことにより、その業務の適正な運営と宅地建物取引の公正を確保し、宅地建物の購入者等の保護と流通の円滑化を図る。</p> <p>【R2年度予定】 宅地建物取引業者の免許(新規・更新)<br/>宅地建物取引士の登録及び取引士証の交付<br/>宅地建物取引業法に基づく指導監督</p> <p>【R元年度実績】 同上</p>       | 2,188            | 2,334 | 建築安全推進課            |
| 旅行業法施行業務<br>(旅行業法)         | 旅行業等を営む者の登録制度を実施することにより、業務の適正な運営を確保と旅行者の利便の増進を図る。  | 48               | 60    | インバウンド戦略・宿泊力向上室    |
| 物価安定対策事業                   | <p>物価の高騰による社会的影響が懸念される場合や災害の発生等による生活関連物資の需給・ひっ迫等、不測の事態の発生の際は、関係機関と連携し、小売店舗への価格調査を実施し、不合理な価格形成を未然に防止する。</p> <p>緊急時に即時に国・市町村と連携できる体制を整えるため、通常時においては国等による消費・物価動向情報を把握する。</p>                      | —                | —     | 地域産業課              |

### (3) 流通の円滑化

|  |  |        |        |            |
|--|--|--------|--------|------------|
| 食品流通対策事業                               | 食と農の連携強化や経営基盤の強化を通じた食品産業の体質強化、食品流通の効率化・活性化の推進に向け、関係機関との調整を図るとともに、情報収集、発信の強化を図る。  | 344    | 360    | 豊かな食と農の振興課 |
| 小売物価統計調査<br>(統計法に基づく基幹統計調査、小売物価統計調査規則) | <p>【調査の目的】<br/>国民の消費生活上重要な支出の対象となる商品の小売価格、サービス料金(価格調査)及び家賃(家賃調査)を全国的な規模で小売店舗、サービスを提供する事業所、世帯等から毎月調査し、消費者物価指数その他物価に関する基礎資料を得る。</p> <p>【実施機関】総務省統計局</p> <p>【調査の対象】</p> <p>&lt;動向編&gt;</p> <p>価格調査 — 総務省が定める調査地区(奈良市、田原本町)において代表的な店舗等での小売価格を調査</p> <p>家賃調査 — 総務省が定める調査地区(奈良市、田原本町)において民営借家に住む世帯の家賃等を調査</p> <p>宿泊料調査 — 総務省が定める調査地区(奈良市)において民営宿泊施設の宿泊料を調査</p> <p>&lt;構造編&gt;</p> <p>地域による価格差調査 — 総務省が定める調査地区(橿原市、桜井市、五條市、生駒市)において、地域による小売価格の差を調査</p> <p>店舗形態による価格差調査 — 総務省が定める調査地区(奈良市)において、店舗の形態によ</p> | 10,868 | 10,574 | 統計分析課      |



| 事業名(根拠法令等)  | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |        | 所管課           |
|---|--|------------------|--------|---------------|
|   |  | R2年度             | R元年度   |               |
|   | <p>る小売価格の差を調査</p> <p>【主な調査項目】</p> <p>&lt;動向編&gt;</p> <p>価格調査 — 商品の小売価格、サービス料金(授業料、水道料、出産入院料など)など(指定453品目)</p> <p>家賃調査 — 住宅の1か月分の家賃、延面積など</p> <p>&lt;構造編&gt;</p> <p>地域による価格差調査—商品の小売価格など&lt;指定56品目&gt;</p> <p>店舗形態による価格差調査—商品の小売価格など&lt;指定9品目&gt;</p> |                  |        |               |
| <p>家計調査</p> <p>(統計法に基づく基幹統計調査、家計調査規則)</p>                   | <p>【調査の目的】</p> <p>全国の世帯を対象に国民生活における家計収支の実態を毎月調査し、個人消費の動向や地域的差異を明らかにすることで、国の経済政策や社会政策立案のための基礎資料を得る。</p> <p>【実施機関】 総務省統計局</p> <p>【調査の対象】</p> <p>二人以上の一般世帯 — 奈良市 96世帯<br/>五條市 12世帯</p> <p>単身世帯 — 奈良市 8世帯<br/>五條市 1世帯</p>                                | 17,768           | 20,650 | 統計分析課         |
| <p>公衆浴場入浴料金統制額の指定に関する事業</p> <p>(物価統制令、奈良県公衆浴場入浴料金協議会規則)</p> | <p>・公衆浴場入浴料金協議会の開催</p> <p>公衆浴場業者からの料金改定申請を受けて協議会への諮問を行い、知事が料金改定の指定を行う。</p> <p>【直近の開催の実績】</p> <p>開催日 令和元年8月21日</p> <p>料金改定日 令和元年10月1日</p> <p>改定料金 大人440円、中人160円 に改定<br/>小人80円は、据え置き</p>   | 93               | 115    | 消費・生活安全課営業指導係 |

## 5. 消費者の自立支援

### (1) 消費者教育・啓発、情報提供

|  |  |       |       |          |
|--|--|-------|-------|----------|
| <p>消費者教育の実施</p> <p>(奈良県消費生活条例、奈良県消費生活センター条例)</p> | <p>消費者が自ら確かな知識と判断力を身につけ、情報を正しく理解し、安心して適切な行動ができるための教育や情報の提供を行う。</p> <p>【R2年度予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>「消費者フォーラムin奈良」<br/>6月13日開催予定(延期)。消費者月間行事として、消費者問題に関する啓発事業の一環で、毎年テーマを定め、奈良県金融広報委員会と共催で記念事業を開催する。</li> <li>「夏休みこども講座」<br/>7月22日開催。「あかりのエコと親子LED工作教室」</li> <li>「くらしの講座」<br/>5月～1月(全9回)くらしに役立つ講座を開催する。(テーマ未定)</li> <li>実践ラボ「消費者教育研修会」<br/>8月に2回開催。消費者教育・啓発の担い手となる教員やボランティア、消費生活相談員等を対象に、情報・知識・テクニックを提供する場とする。(テーマ未定)</li> <li>「くらしの安全・安心サポーター」講座<br/>11月～12月開催。消費生活センター等、相談窓口と地域をつなぐパイプ役となるサポーターを募集し、消費者問題に関する基礎知識と消費者啓発の手法を習得するための講座を開催する。受講後は、サポーターとして登録し、ボランティアとして活動してもらう。</li> </ol> | 4,694 | 4,715 | 消費生活センター |
|--|--|-------|-------|----------|

| 事業名(根拠法令等)   | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |           | 所管課            |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
|--------------|--|------------------|-----------|----------------|----------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|------|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|--|--|--|
|              |  | R2年度             | R元年度      |                |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
|              | <p>また、サポーターの活動を維持するための研修会、意見交換会を開催する。さらに、サポーターの自主活動グループ(グループあんあん、ざ・ひめみこ)の啓発活動を支援する。</p> <p>6. 移動講座<br/>随時実施。消費生活知識の普及や消費者トラブルの未然防止のため、消費者の要望に応じ、地域の団体・学校・一般消費者グループが開催する講座や講演会等に講師を派遣し、消費者問題についての学習の機会を設ける。</p> <p>7. 出前講座<br/>随時実施。くらしの安全・安心サポーターを地域の団体等の集まりに派遣し、消費者トラブルの未然防止を図る。</p> <p>8. 消費者啓発情報誌の作成<br/>県内大学の学生に各大学ごとの啓発情報誌を作成してもらい、配布する。(年2回 各2,000部)</p> <p><b>【R元年度実績】</b></p> <p>1. 「消費者フォーラムin奈良」<br/>令和元年5月19日開催、参加者 223名。</p> <p>2. 「消費生活フェスタ2019」<br/>令和元年5月11日開催、参加者 400名。</p> <p>3. 「夏休みこども講座」<br/>令和元年7月31日開催、「あかりのエコとLED工作教室」参加者 38名</p> <p>4. くらし安全・安心サポーター研修会及び意見交換会<br/>令和元年12月11日開催、参加者 17名。<br/>※サポーター登録者<br/>1期生:7名 2期生:4名 3期生:6名 4期生:7名<br/>5期生:8名 6期生:6名 7期生:9名 8期生:2名<br/>9期生:16名 10期生:17名 11期生:11名 12期生:24名<br/>計 117名</p> <p>5. くらしの安全・安心サポーター養成講座 13期生<br/>令和元年12月4日・12月11日開催、参加者 28名</p> <p>6. 移動講座 通年(53回)参加者 5,083名</p> <p>7. 出前講座 通年(45会場)参加者 3,463名</p> <p>8. 消費者教育・啓発ポスターコンテスト</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>イラスト</th> <th>若者のトラブル部門</th> <th>高齢者のトラブル部門</th> <th>エンカル消費部門</th> <th>製品安全部門</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>応募作品数</td> <td>13点</td> <td>11点</td> <td>11点</td> <td>12点</td> </tr> <tr> <td>最優秀賞</td> <td>1点</td> <td>1点</td> <td>1点</td> <td>1点</td> </tr> <tr> <td>優秀賞</td> <td>2点</td> <td>2点</td> <td>2点</td> <td>2点</td> </tr> </tbody> </table> <p>優秀作品等を活用したパネル等の啓発物品を作成</p> <p>9. 消費者教育教材づくり<br/>学校等の教員が消費者教育の授業で使用するための副教材を教員等と連携して作成、2,000部発行。</p> <p>10. 消費者啓発情報誌の作成<br/>啓発情報誌を作成、年4回各2,000部発行。</p> <p>11. 啓発用パンフレットの作成<br/>消費者教育・啓発講座で使用するための高齢者向け啓発パンフレット作成、700部発行。</p> | イラスト             | 若者のトラブル部門 | 高齢者のトラブル部門     | エンカル消費部門 | 製品安全部門 | 応募作品数 | 13点 | 11点 | 11点 | 12点 | 最優秀賞 | 1点 | 1点 | 1点 | 1点 | 優秀賞 | 2点 | 2点 | 2点 | 2点 |  |  |  |
| イラスト         | 若者のトラブル部門  | 高齢者のトラブル部門       | エンカル消費部門  | 製品安全部門         |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
| 応募作品数        | 13点  | 11点              | 11点       | 12点            |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
| 最優秀賞         | 1点   | 1点               | 1点        | 1点             |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
| 優秀賞          | 2点   | 2点               | 2点        | 2点             |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |
| 消費者教育の普及推進事業 | <p>消費者の自立を支援するため、消費者のライフステージに応じた消費者教育の機会を提供するなどの施策の企画・立案を行うとともに、消費者教育の推進のための取組を実施する。<br/>育推進計画を策定する。</p> <p><b>【R元年度実績】</b></p> <p>1. 高齢者消費者教育強化事業の実施</p>  | 1,435            | 1,042     | 消費・生活安全課消費者行政係 |          |        |       |     |     |     |     |      |    |    |    |    |     |    |    |    |    |  |  |  |

| 事業名(根拠法令等)                                    | 事業の概要等  | 当初予算額<br>(単位:千円) |      | 所管課      |
|---|---|------------------|------|----------|
|   |   | R2年度             | R元年度 |          |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・県警察と連携し、街頭啓発活動の実施</li> <li>・高齢者向けリーフレットを作成し、啓発コーナーに設置</li> <li>2. 高齢者特殊詐欺被害防止事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・県警察と連携し、高齢者運転免許更新講習受講者に対して啓発チラシを配付</li> <li>・ワタミと連携し、夕食宅配事業において啓発チラシを配付</li> </ul> </li> <li>3. 金融機関連携高齢者等生活設計・悪質商法防止事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・生命保険協会と連携し、啓発チラシを配付</li> </ul> </li> <li>4. 高齢者等見守り活動推進事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ならコープと連携し、夕食宅配事業において啓発チラシを配付</li> </ul> </li> <li>5. 中高大学生生活改善指導事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・県警察と連携し、中高大学生を対象とした講座において啓発チラシを配付</li> </ul> </li> <li>6. 消費者庁冊子「社会の扉」の授業における活用を県内の高等学校等に展開</li> <li>7. 訪問販売お断りステッカーの配布</li> </ul> <p>【R2年度予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 高齢者消費者教育強化事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村及び県警察と連携し、街頭啓発活動を実施予定</li> <li>・高齢者向けリーフレットを作成し、啓発コーナーに設置予定</li> <li>・病院における啓発ポスター等の掲示による啓発実施予定</li> </ul> </li> <li>2. 高齢者特殊詐欺被害防止事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・県警察と連携し、高齢者運転免許更新講習受講者に対して啓発チラシを配付予定</li> <li>・ワタミと連携し、夕食宅配事業において啓発チラシを配付予定</li> </ul> </li> <li>3. 金融機関連携高齢者等生活設計・悪質商法防止事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・生命保険協会と連携し、啓発チラシを配付予定</li> <li>・金融機関等における啓発ポスター等の掲示による啓発実施予定</li> </ul> </li> <li>4. 高齢者等見守り活動推進事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ならコープと連携し、夕食宅配事業において啓発チラシを配付予定</li> </ul> </li> <li>5. 中高大学生生活改善指導事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・県警察と連携し、中高大学生を対象とした講座において啓発チラシを配付予定</li> </ul> </li> <li>6. 消費者庁冊子「社会の扉」の授業における活用を県内の高等学校等に展開</li> <li>7. 訪問販売お断りステッカーを配布予定</li> </ul> |                  |      |          |
| <p>情報・資料の提供<br/>(奈良県消費生活条例、奈良県消費生活センター条例)</p> | <p>1. 啓発資料の作成・配布【R元年度実績】</p> <p>(1)『あま〜い誘いにご用心!』(10,000部)<br/>(近畿府県共同作成啓発資料)<br/>配布先:高校生、大学生等<br/>内容:若者に被害の多い悪質商法及びクーリング・オフについて</p> <p>(2)『くらしの豆知識』(150部)<br/>配布先:県消費生活センター主催講座の受講者(学習資料)<br/>内容:消費生活相談の事例をもとにした身近な生活情報冊子</p> <p>(3)消費者啓発情報誌の作成<br/>啓発情報誌を作成、年1回2,000部発行。<br/>年3回WEBデータを作成、メールによる送付。</p> <p>(4)乳幼児保護者向け製品安全リーフレット<br/>乳幼児の不慮の事故防止を目的に、乳幼児検診時等に配布するリーフレットを作成、10,000部配布。</p>  | —                | 379  | 消費生活センター |



| 事業名(根拠法令等)     | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |         | 所管課           |
|----------------|--|------------------|---------|---------------|
|                |  | R2年度             | R元年度    |               |
|                | <p>2. 消費生活情報の提供<br/>消費者問題に関する情報を、インターネット等を活用し、迅速に提供することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>3. マスメディアを活用した消費者問題の啓発<br/>【R元年度実績】<br/>(1) 奈良新聞:「消費者の目」(奇数週火曜日:26回掲載)<br/>(2) ラジオ:ならどっとFM(毎月第3水曜日:12回放送)<br/>NHK関西ラジオワイド(毎週火曜日:近畿府県持ち回りで担当、奈良県2回)<br/>(3) ホームページを通じた情報提供</p>  |                  |         |               |
| 消費生活情報に関する展示事業 | <p>消費生活に必要な基礎知識をパネルで作成し、消費生活センターや消費生活に関する催し等で展示するとともに、地域の団体や学校等へ貸し出しする。<br/>【R元年度実績】7会場 36日</p>  | —                | —       | 消費生活センター      |
| 安全・安心まちづくり推進事業 | <p>【R2年度事業概要】<br/>地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供<br/>・「安全・安心まちづくり」普及啓発・人材育成<br/>・安全・安心まちづくり旬間の実施<br/>・全国地域安全運動奈良県民大会の開催<br/>・地域防犯サポート事業所登録制度<br/>・地域防犯重点地区支援事業<br/>・地域防災力向上支援ワークショップ<br/>・自主防災訓練支援事業<br/>・安全・安心まちづくりアドバイザー派遣事業等<br/>・地域防災支援担当者制度<br/>【R元年度実績】<br/>地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供<br/>・「安全・安心まちづくり」普及啓発・人材育成<br/>自主防犯・防災リーダー研修<br/>R元.10.13、11.24、12.22 奈良女子大学<br/>アドバイザースキルアップ研修<br/>R2.2.18 奈良県文化会館<br/>・全国地域安全運動奈良県民大会の開催<br/>R元.10.9(水)13:30~16:00 いかるがホール<br/>・地域防犯サポート事業所登録制度<br/>令和元年度末登録数:112事業所<br/>・地域防犯重点地区支援事業:5市町村12か所<br/>・地域防災力向上支援ワークショップ:2か所<br/>・自主防災訓練支援事業:3か所<br/>・安全・安心まちづくりアドバイザー派遣事業等<br/>安全・安心まちづくりアドバイザー派遣回数:35回</p> | 5,291            | 5,898   | 安全・安心まちづくり推進課 |
| 広報誌等による県政広報    | <p>県の主要施策、行事、お知らせ情報等を広報誌、テレビ等の媒体を活用し、できる限り多くの県民の目に触れるような機会づくりを行う。<br/>【R2年度予定】<br/>①刊行物等による県政広報事業<br/>「県民だより奈良」「点字県民だより奈良」「声の県民だより奈良」<br/>②テレビ等による県政広報事業<br/>広報番組、スポットCM<br/>③インターネット等による県政広報事業<br/>奈良県インターネット放送局<br/>④ラジオによる情報提供<br/>「ならどっとFM」「FMハイホー」「FM五條」</p>  | 453,519          | 439,718 | 広報広聴課         |

| 事業名(根拠法令等)              | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |       | 所管課        |
|-------------------------|--|------------------|-------|------------|
|                         |  | R2年度             | R元年度  |            |
|                         | <p>【R元年度実績】</p> <p>①刊行物による県政広報事業<br/>「県民だより奈良」「点字県民だより奈良」「声の県民だより奈良」に講座案内「消費者フォーラム」を、くらし手帳に「怪しい勧誘」「多重債務」「インターネット通販」「クレジットカード利用」「特殊詐欺」への注意喚起を掲載</p> <p>②テレビ等による県政広報事業<br/>県域テレビによる県政広報<br/>県政スポットCM『みんなで防ごう！振り込め詐欺』25回</p> <p>③インターネット等による県政広報事業<br/>「県政フラッシュ」・「県政スポットCM」の動画配信</p> <p>④ラジオによる情報提供<br/>「ならどっとFM」</p> |                  |       |            |
| なら県政出前トーク               | <p>県政情報を積極的に提供するとともに、県民との対話を促進することを目的に、職員が出向いて施策を説明する、「なら県政出前トーク」を実施する。</p> <p>【R2年度予定】177のテーマを用意<br/>【R元年度実績】181のテーマを用意、126回実施</p>  | 192              | 181   | 広報広聴課      |
| 薬物乱用防止対策事業              | <p>薬物乱用がもたらす保健衛生上の危害及び社会的な弊害について正しい知識の普及啓発の促進、及び規範意識の維持向上を図ることにより、薬物乱用を許さない県民意識の熟成を図る。</p>   | 745              | 745   | 薬務課        |
| 薬事啓発指導事業<br>(医薬品医療機器等法) | <p>医薬品及び薬剤師の役割に関する正しい認識を広く県民の間に浸透させることにより、県民の保健衛生の維持向上に寄与する。</p>   | 313              | 313   | 薬務課        |
| 食品ロス削減推進事業              | <p>1. 食品ロス削減推進事業<br/>【R元年度実績】<br/>・食品ロス削減推進フォーラム等の開催<br/>【R2年度予定】<br/>・食品ロス削減推進フォーラム等の開催<br/>・国、市町村、フードバンク、食品事業者等との連携<br/>・県民に対する啓発</p> <p>2. 食品ロス削減推進計画策定事業<br/>【R2年度予定】<br/>・県の計画策定に向けた検討会議の開催</p> <p>3. 未利用食品活用推進事業<br/>・フードバンク活動団体に対し未利用食品配送に係る経費を補助</p>   | 2,500            | 350   | 豊かな食と農の推進課 |
| 奈良安心農産物提供事業             | <p>安全な農業資材を用いて栽培し、生産履歴の記帳により消費者等に対して生産情報等を開示できる農産物づくりを推進する。</p> <p>【R元年度実績】<br/>情報開示農産物2品目で実施(ウメ、カキ)</p>   | —<br>(事業廃止)      | 190   | 農業水産振興課    |
| やまと花ごよみ開催事業、公園ふれあい事業    | <p>県民が花と緑と自然に親しみ関心を高めるように、馬見丘陵公園で講習会及び展示会を開催することにより、園芸に関する一層の消費拡大を図る。</p> <p>【R元年度実績】<br/>講習会 18回<br/>花と緑と自然の展示会 6回<br/>参加者及び見学者数 3,600名</p>   | 1,658            | 1,634 | 中和公園事務所    |
| 農業情報の発信                 | <p>農業に関する研究成果や技術情報を、ホームページや成果発表会、施設の一般公開等を通じて提供する。</p>   | —                | —     | 農業研究開発センター |

| 事業名(根拠法令等)                                | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |        | 所管課       |
|---|--|------------------|--------|-----------|
|   |  | R2年度             | R元年度   |           |
| 大和畜産ブランド推進事業                              | <p>信頼されるおいしい畜産物の安定供給と、畜産農家の経営安定を図ることを目的とし、畜産農業協同組合連合会が実施する大和畜産ブランドの地位確立のための事業費の一部を補助する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>生産基盤強化対策 <ol style="list-style-type: none"> <li>和牛子牛県内保留対策</li> <li>蜜源増殖対策</li> </ol> </li> <li>生産技術向上対策 <ol style="list-style-type: none"> <li>飼養管理技術向上対策</li> </ol> </li> <li>販路拡大対策 <ol style="list-style-type: none"> <li>商談会への参加</li> <li>イベントの開催</li> </ol> </li> <li>ブランド認証制度推進対策 <ol style="list-style-type: none"> <li>ブランド認証制度推進対策</li> </ol> </li> </ol> | 1,226            | 1,226  | 畜産課       |
| 奈良の木住宅利用推進事業                              | <p>県産材使用住宅への助成により「奈良県地域認証材」及び「奈良県産財」のより一層の普及促進を図る。</p> <p>〈補助金額〉<br/>           認証材 構造材5㎡以上 150千円、内装材20㎡以上 100千円<br/>           県産材 構造材5㎡以上 100千円、内装材20㎡以上 50千円<br/> <b>【R元年度実績】</b> 認証材:構造材21戸、内装材68戸<br/>           県産材:構造材65戸、内装材74戸</p>  | 23,373           | 23,090 | 奈良の木ブランド課 |
| 建築物安全安心実施計画推進事業                           | <p>県、特定行政庁及び関係団体等で組織する「なら建築物安全安心推進協議会」が、その活動の一環として、建築物の安全性の確保を図るための取組を行う。関係団体と行政が連携して、違反建築防止の街頭啓発を行い、安全な住宅を建てるため、安心な住宅を買うために必要な情報(適正な建築手続きや重要事項説明書の説明等)について、県民に周知する。</p> <p><b>【R2年度予定】</b> 街頭啓発 1回<br/> <b>【R元年度実績】</b> 街頭啓発 1回</p>   | 280              | 280    | 建築安全推進課   |
| 既存木造住宅耐震診断市町村補助                           | <p>大規模地震の発生に備えて人的被害を抑制するためには、古い木造住宅の耐震診断を早急に普及させ、耐震化を促進する必要がある。そのために、耐震診断を希望する所有者に対し県は市町村と連携して耐震診断に係る経費の補助を行う。</p> <p><b>【R2年度予定】</b> 160戸<br/> <b>【R元年度実績】</b> 37戸</p>  | 2,000            | 2,000  | 建築安全推進課   |
| 既存木造住宅耐震改修市町村補助                           | <p>昭和56年の新耐震基準以前に建てられた木造住宅の耐震改修をする場合、県は市町村と連携して、その経費の一部を補助する。</p> <p><b>【R2年度予定】</b> 35戸<br/> <b>【R元年度実績】</b> 13戸</p>  | 2,800            | 2,800  | 建築安全推進課   |
| マンション管理の適正化啓発事業<br>(マンション管理の適正化の推進に関する法律) | <p>マンションにおける良好な居住環境の確保を図るための情報提供を行うため、所有者及び管理組合に対し、関係市町及び関連団体(NPO法人含む)との共催によりセミナーの開催を実施。</p> <p><b>【R2年度予定】</b> 1回<br/> <b>【R元年度実績】</b> 0回(新型コロナウイルス感染防止のため中止)</p>   | —                | —      | 住まいまちづくり課 |
| 奈良県の環境情報サイト「エコなら」                         | <p>奈良県の環境情報をインターネット上で公開することにより、最新の環境情報を積極的に県民へ提供し、エコライフや環境保全活動の実践等環境に優しい県民行動の普及を図る。</p>  | 799              | 792    | 環境政策課     |
| 環境教育への支援                                  | <p>環境アドバイザーの派遣<br/>           県民等が実施する講習会等に環境に関する専門家(環境アドバイザー)を講師として紹介する。</p>  | 130              | 82     | 環境政策課     |

| 事業名(根拠法令等)                          | 事業の概要等  | 当初予算額<br>(単位:千円) |      | 所管課         |
|-------------------------------------|---|------------------|------|-------------|
|                                     |   | R2年度             | R元年度 |             |
| 普通教育における消費者教育                       | <p>現行の学習指導要領において、小学校・中学校及び高等学校における消費生活に関する学習をさらに充実するよう改善された。各校種の消費者教育に関する内容は次のとおりである。</p> <p>①小学校&lt;文部科学省平成29年3月告示&gt;</p> <p>[家庭科]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 買い物の仕組みや消費者の役割がわかり、物や金銭の大切さと計画的な使い方について理解すること</li> <li>・ 身近な物の選び方、買い方を理解し、購入するために必要な情報の収集・整理が適切にできること</li> <li>・ 購入に必要な情報を活用し、身近な物の選び方、買い方を考え、工夫すること</li> <li>・ 自分の生活と身近な環境との関わりや環境に配慮した物の使い方などについて理解すること</li> <li>・ 環境に配慮した生活について物の使い方などを考え、工夫すること</li> </ul> <p>②中学校&lt;文部科学省平成20年3月告示&gt;</p> <p>[社会科(公民)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身近な消費生活</li> <li>・ 消費者の自立の支援なども含めた消費者行政</li> </ul> <p>[技術・家庭科]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分や家族の消費生活に関心を持ち、消費者の基本的な権利と責任について理解すること</li> <li>(→ 消費者基本法、消費生活センター、クーリング・オフ制度等)</li> <li>・ 販売方法の特徴について知り、生活に必要な物質・サービスの適切な選択、購入及び活用ができること</li> <li>(→ 環境への配慮、電子マネー等)</li> </ul> <p>③高等学校&lt;文部科学省平成21年3月告示&gt;</p> <p>[公民科]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者に関する問題</li> <li>(→ 消費者基本法、消費者契約法、多重債務問題、製品事故等)</li> </ul> <p>[家庭科]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活の現状と課題や消費者の権利と責任</li> <li>(→ 消費構造の変化、消費行動の多様化等)</li> <li>・ 消費生活と生涯を見通した経済の計画(新設)</li> <li>・ 契約、消費者信用及びそれらをめぐる問題</li> <li>(→ 多重債務問題等)</li> <li>・ 消費者問題や消費者の自立と支援</li> </ul> <p>※(→)内は学習指導要領解説における記述</p> | —                | —    | 学校教育課       |
| 専門教育における消費者教育                       | <p>高等学校家庭科「消費生活」、商業科「経済活動と法」「商品開発」「広告と販売促進」の中で、消費者教育を行っている。</p>   | —                | —    | 学校教育課       |
| 学習情報収集・提供事業                         | <p>SNSを活用して、県内の公開講座や講習会・研修会、展覧会、作品募集等の生涯学習に関する情報の提供を行う。(「なら・まなびねっと」)</p>  | 69               | 69   | 人権・地域教育課    |
| 青少年非行問題等対策事業<br>(奈良県青少年の健全育成に関する条例) | <p>青少年がインターネット利用に係る非行に陥ったり、犯罪の被害に遭うことがないように、フィルタリング等の利用普及、インターネット利用に関する親子間のルール作りの普及を図る、</p> <p>【R2年度予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話販売店立入調査の実施</li> <li>・ 県政出前トークの実施</li> </ul> <p>(新型コロナウイルス感染症の影響により、延期又は中止の可能性あります。)</p> <p>【R元年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 奈良県スマホ学生フォーラムの開催<br/>12月15日(日) 参加者数73名</li> <li>・ 啓発チラシの作成・配布 約155,000部</li> </ul>  | 502              | 502  | 青少年・社会活動推進課 |

| 事業名(根拠法令等)           | 事業の概要等  | 当初予算額<br>(単位:千円) |       | 所管課         |
|----------------------|---|------------------|-------|-------------|
|                      |   | R2年度             | R元年度  |             |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話販売店立入調査 実施店舗数 134店舗</li> <li>・ 県政出前トーク 10件 882名</li> </ul>   |                  |       |             |
| 青少年のインターネットリテラシー向上事業 | <p>青少年のインターネットやSNSを介したトラブルの防止を図るため、インターネットを安心・安全に離島するための能力(インターネットリテラシー)を高める取組を実施する。</p> <p>【R2年度予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講習会への専門講師の派遣</li> <li>・ 奈良県スマホ学生フォーラムの開催<br/>(新型コロナウイルス感染症の影響により、延期又は中止の可能性があります。)</li> <li>・ 啓発チラシの作成・配布</li> </ul> <p>【R元年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講習会への専門講師の派遣 36講座 3,740名受講</li> </ul> | 1,026            | 1,110 | 青少年・社会活動推進課 |

## (2) 消費者団体等の活動推進

|  |   |     |     |               |
|--|---|-----|-----|---------------|
| 消費生活協同組合に対する許認可・指導検査の実施<br>(消費生活協同組合法) | <p>消費生活協同組合の適正な運営と健全な発展を図り、県民生活の安定と生活文化の向上を推進する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費生活協同組合の設立、解散、合併、定款変更及び員外利用等の許認可</li> <li>2. 消費生活協同組合指導検査(組織・財務・業務管理等)</li> </ol> <p>【R元年度実績】</p> <p>指導検査の実施 3件(奈良県立大学生生活協同組合、奈良女子大学生生活協同組合、奈良工業高等専門学校生活協同組合)</p> <p>【R2年度予定】</p> <p>指導検査の実施 3件実施予定</p>   | 246 | 246 | 消費・生活安全課消費行政係 |
| 環境県民フォーラム推進事業<br>(環境基本法、環境基本条例)        | <p>平成9年8月に発足した奈良県環境県民フォーラムの活動が、本県の環境保全活動の先導的役割を果たし、それらの活動が広く県民に浸透するよう、発展的な活動に資する事業を展開。</p> <p>会員数:33団体</p> <p>①組織運営</p> <p>総会の開催、10人委員会(フォーラムの運営協議会)の開催</p> <p>②啓発活動等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各分科会(下記4分科会)の活動</li> <li>エネルギー:環境講演会等</li> <li>エコライフ:エコ見学会、河川浄化の啓発等</li> <li>資源活用:環境にやさしい買い物キャンペーン等</li> <li>自然環境:自然環境セミナー、自然環境体験教室等</li> <li>・ フォーラム広報紙の発行</li> </ul> <p>年2回、会員、企業、関係団体、公共機関に配布</p> | 323 | 323 | 環境政策課         |

## (3) 生活設計の普及

|          |   |     |     |          |
|----------|---|-----|-----|----------|
| 生活設計普及事業 | <p>県民の金融に関する消費者教育及び生活設計の普及促進を図る。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 奈良県金融広報委員会事務局運営<br/>(参考)奈良県金融広報委員会の事業【R元年度実績】</li> </ol> <p>(1)金融経済等講演会の開催(2回)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※消費生活センターとの共催を除く</li> <li>・ くらしとおかね講演会「どうなる 今後の日本の政治・経済」講師 岩田 公雄氏(ジャーナリスト)<br/>令和元年9月14日 橿原文化会館 参加者 223名</li> <li>・ くらしとおかね講演会 FPフォーラム2019in奈良<br/>※日本FP協会奈良支部との共催(2部構成)<br/>第1部「老後2,000万円?!~将来、ビクともしない資産</li> </ul> | 250 | 250 | 消費生活センター |
|----------|---|-----|-----|----------|

| 事業名(根拠法令等) | 事業の概要等   | 当初予算額<br>(単位:千円) |      | 所管課 |
|------------|--|------------------|------|-----|
|            |  | R2年度             | R元年度 |     |
|            | <p>形成とFPの役割」講師 須原 光生氏 (AFP)<br/> 第2部「どうなる日本 今後の日本経済をよむ」<br/> 講師 須田 慎一郎氏 (ジャーナリスト)<br/> 令和元年11月30日 奈良県文化会館 参加者 248名</p> <p>(2) 講座講習会の開催 (1回)<br/> ・夏休み親子マネー教室<br/> 貸切りバスでの施設見学と金融広報アドバイザーによるミニ講座を実施。<br/> &lt;施設見学&gt; 午前:造幣局見学<br/> 午後:日本銀行大阪支店の見学<br/> &lt;ミニ講座&gt; 「ぼくもわたしも消費者！」<br/> 講師 金融広報アドバイザー 三宅 富予子氏<br/> 令和元年8月21日 大阪ドーンセンター<br/> 参加者 親子17組35名</p> <p>(3) 金融広報アドバイザーの派遣<br/> 座談会・講座・講演会・研修会 (16回)<br/> 参加者 436名</p> <p>(4) 金銭・金融教育研究校委嘱<br/> 香芝市立下田小学校<br/> 吉野町立吉野中学校<br/> 葛城市立新庄中学校<br/> 奈良県立奈良情報商業高等学校</p> <p>(5) 広報活動<br/> パネル展、ビデオ・DVD貸出</p> <p>(6) 金融経済情報資料の配付 (通年)</p> |                  |      |     |

#### (4) 省資源・省エネルギーの推進

|  |  |       |       |       |
|--|--|-------|-------|-------|
| 地球温暖化対策推進事業<br>(環境基本法、環境基本条例、地球温暖化対策の推進に関する法律) | <p>地球温暖化防止のため、二酸化炭素の排出削減に向けて、地球温暖化防止県民運動を展開する。また、地域における推進体制を充実するため地球温暖化対策地域協議会の設立を促進する。</p> <p>①ストップ温暖化県民運動の推進<br/> 「奈良県エコキャラクター、な～らちゃん」活用</p> <p>②地球温暖化対策地域協議会の設立促進<br/> 設立支援のための講師の派遣、設立マニュアルの活用</p> <p>③CO2削減アドバイザー派遣<br/> 【R元年度実績】 5事業所へ派遣</p> | 1,115 | 1,140 | 環境政策課 |
|--|--|-------|-------|-------|

### Ⅲ. 奈良県消費生活センターにおける 消費生活相談の概要(令和元年度)



# 令和元年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

## 【1】相談の概要

令和元年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,384件(奈良県消費生活センター3,207件、同中南和相談所1,177件)で、前年度よりも79件(1.8%)の減少となりました。〈表1〉

相談種別の内訳としては、4,384件の全相談のうち、苦情の件数が3,950件で、問合せ・要望件数が434件となっています。〈図1〉

契約当事者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,655件で、前年度よりも190件(10.3%)減少しましたが、全体の37.8%を占め依然として高い水準にあります。〈図2〉

販売方法別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が2,045件(46.6%)となっています。〈図3〉

その内「通信販売」に関する相談が1,428件(32.6%)と最も多く、その中でも、デジタルコンテンツその他(※)、健康食品に関する相談が上位となっています。〈図4、図5〉

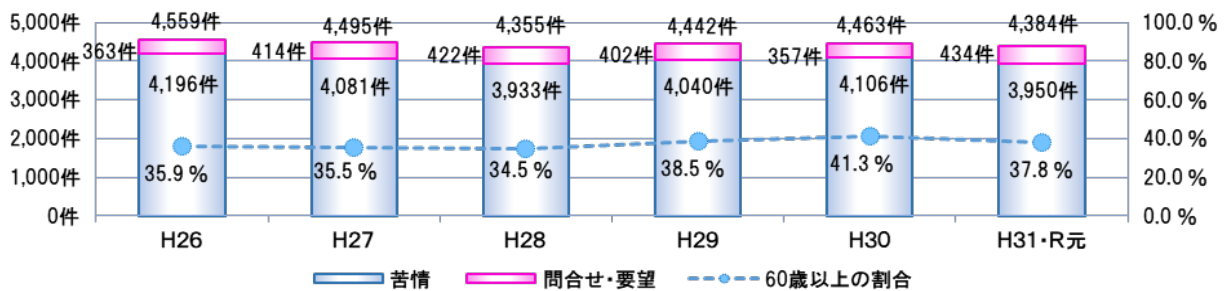
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

(※)インターネット関連サービスのうち「アダルト情報サイト」などを除いたもので、「映画配信サービス、投資情報サイト、オンラインゲーム」などの情報サービスをいう。

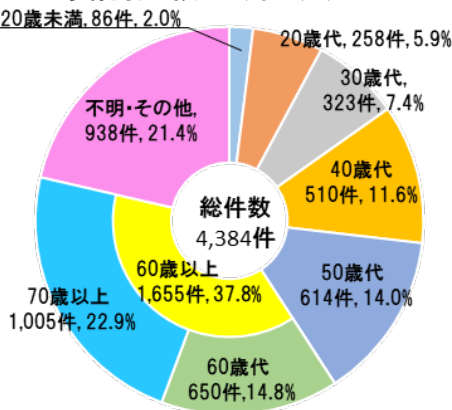
〈表1：相談件数の推移〉

| 年度       | H26   | H27   | H28   | H29   | H30   | H31・R元 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 件数       | 4,559 | 4,495 | 4,355 | 4,442 | 4,463 | 4,384  |
| 対前年度比(%) | —     | 98.6  | 96.9  | 102.0 | 100.5 | 98.2   |

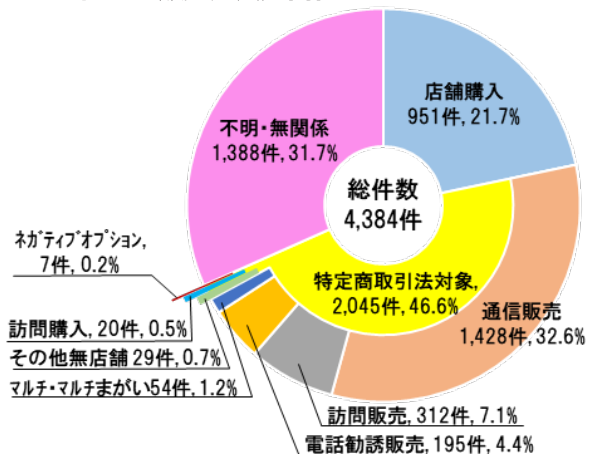
〈図1：相談種別の内訳〉



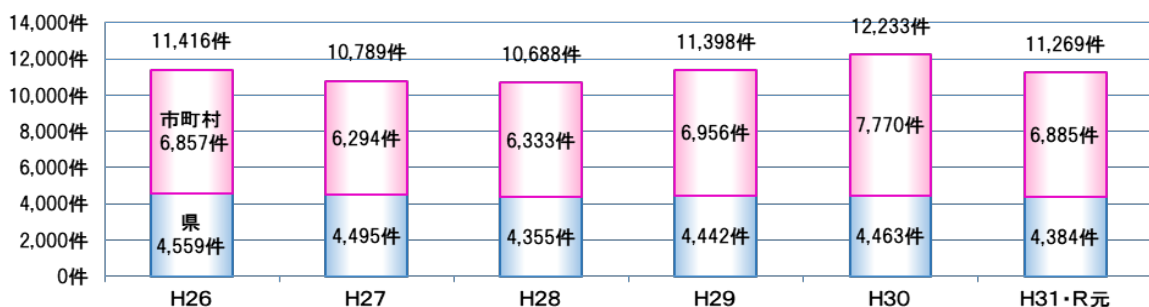
〈図2：契約者の傾向(年代別)〉



〈図3：販売方法別割合〉



〈参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数〉





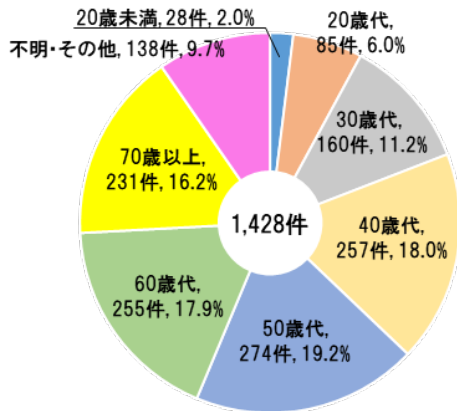
<特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要>

○通信販売

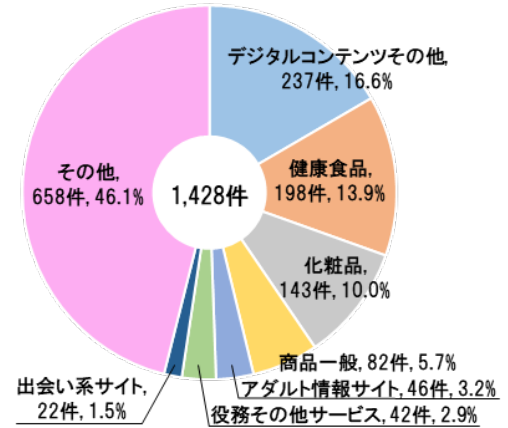
各年代層から多くの相談があり、デジタルコンテンツその他は前年度より 54 件 (18.6%) 減少したものの、健康食品が 91 件 (85%)、化粧品が 74 件 (107%) と増加し、全体的には 175 件 (14%) の増加となっています。

<図 4、図 5>

<図 4：通信販売の契約者（年代別）>



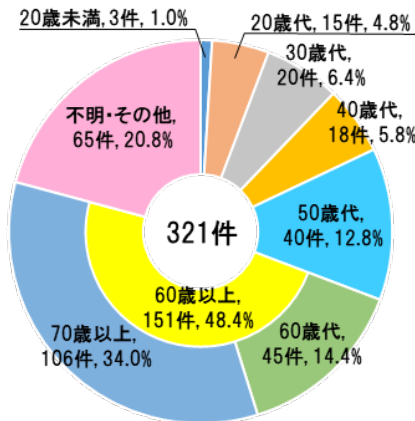
<図 5：通信販売の商品・役務別内訳数>



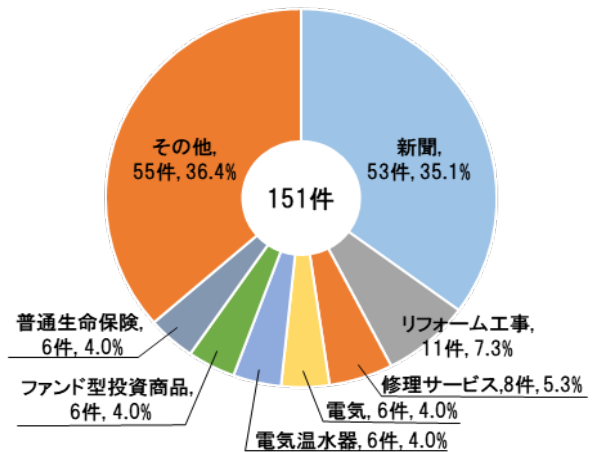
○訪問販売

契約者の 48.4%が 60 歳以上の高齢者で、この中では「新聞」「リフォーム工事」「修理サービス」などといった相談が上位となっており、前年度より 5 件 (3.4%) 増加しています。<図 6、図 7>

<図 6：訪問販売の契約者（年代別）>



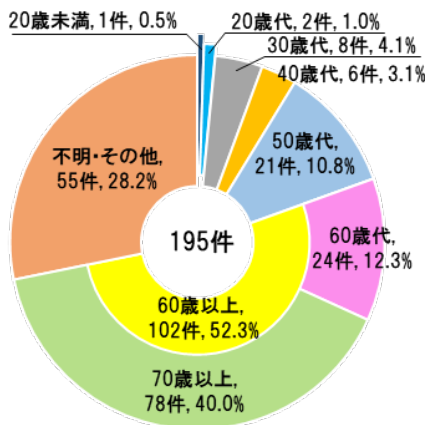
<図 7：訪問販売の商品・役務別内訳件数（60 歳以上）>



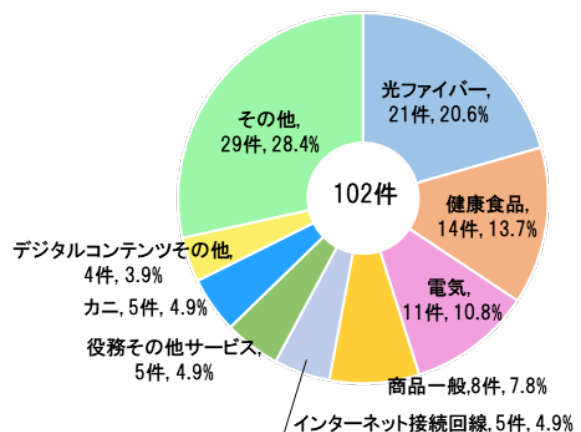
○電話勧誘販売

60 歳以上の高齢者の割合が 55.5%（前年度比+4.5%）と高く、前年度と同様に「光ファイバー」、「健康食品」が上位となっています。<図 8、図 9>

<図 8：電話勧誘販売の契約者（年代別）>



<図 9：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数（60 歳以上）>



## 【2】 令和元年度に目立った相談事例

商品・役務の相談件数において、第1位は、「運輸・通信サービス」(705件)で、続いて「商品一般」(502件)、「食料品」(380件)となっています。

第1位の「運輸・通信サービス」(705件)に関する相談は前年度に比べ115件減少しているものの、依然として高い水準にあり、前年度と同様に「デジタルコンテンツ」に関する相談が一番多く351件となっています。中でも「デジタルコンテンツその他」(280件)に分類される相談のうち、架空請求に関するものは86件となっています。

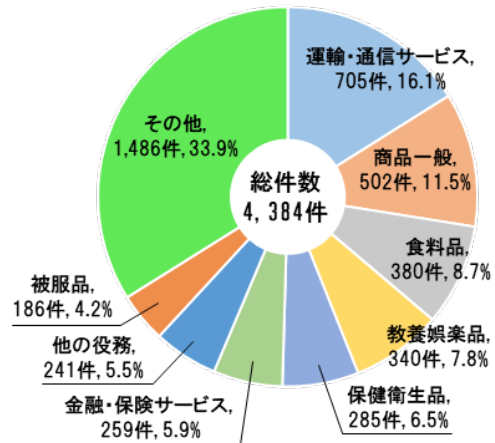
また、次に多い「インターネット接続回線」に関する相談では、前年と同様に「光ファイバー」に関するものが一番多く67件となっています。

第2位は「商品一般」(502件)で、昨年度に比べ366件減少しました。これは、はがき等による架空請求に関する相談件数(307件)が昨年度より389件減少したことが大きな要因となっています。

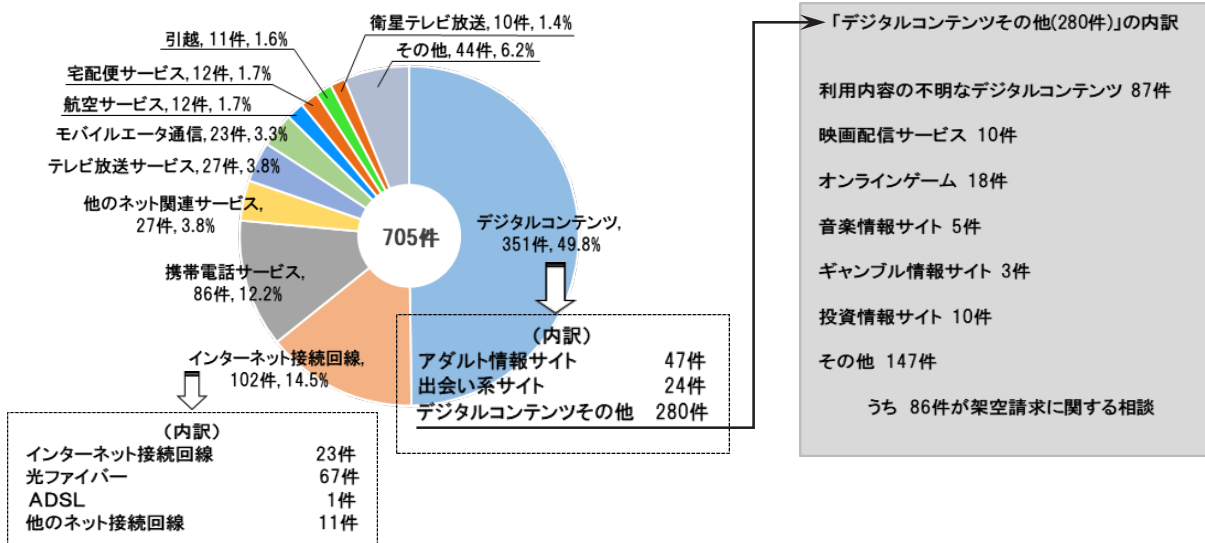
また、架空請求に関する相談は大幅に減少しましたが、その割合は「商品一般」の61.2%を占めており、相談件数を引き上げる要因にもなっています。

第3位の「食料品」(380件)は、前年度に比べ112件増加し、中でも「健康食品」(244件)に関する相談が前年度に比べ97件増加したことが大きな要因となっています。

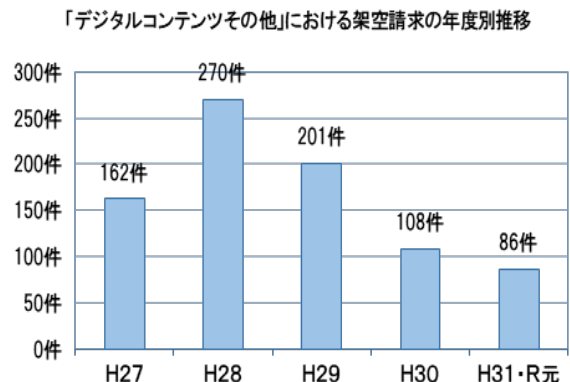
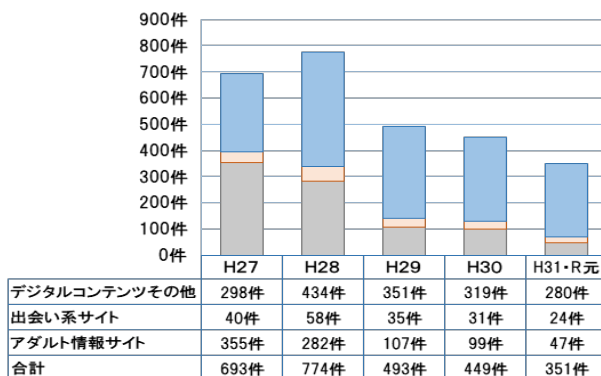
第4位は「教養娯楽品」(340件)は、依然として「新聞」に関する相談が95件と最も多く、平成28年度以降減少傾向にありましたが、前年度比15件の増加となっています。



### (1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」について



### ● 「運輸・通信サービス」の内訳で最も多い「デジタルコンテンツ」の年度別推移

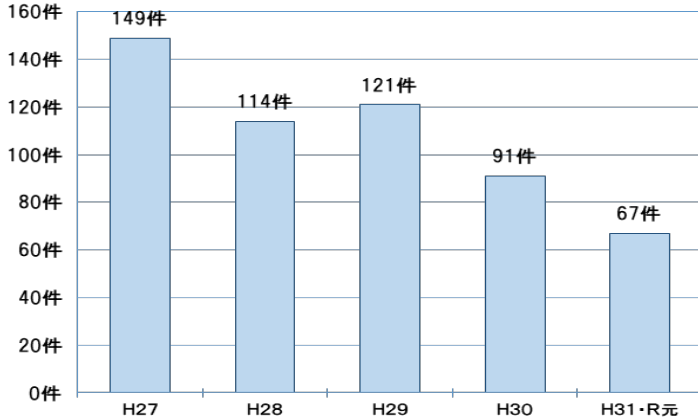


＜主な相談事例＞

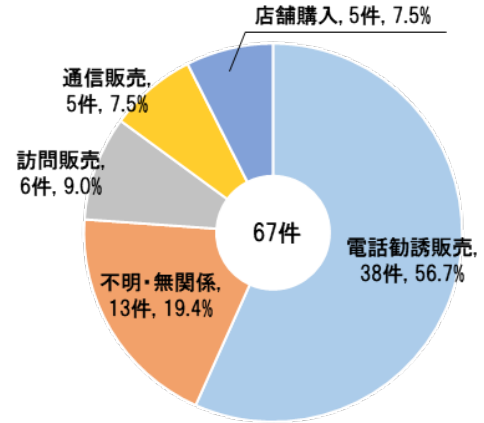
- ◆ 海外アダルトサイトの有料配信契約が自動更新され、解約の連絡をすると外国人が出てきて解約できなかった。どうすればいいか。
- ◆ 無料のアダルトサイトを視聴していると突然登録完了画面が現れた。電話を掛けると料金を請求された。私わなければいけないか。
- ◆ 3000万円もらえるというメッセージに誘導された夫が消費者金融で借金をサイトに現金を振り込んだ。夫は今も借っている。
- ◆ 中学生の息子が父親の仕事用スマホで出会い系サイトを利用していた。そのスマホに不審な架電がある。どうしたらいいか。
- ◆ スマートフォンに「未払いのコンテンツ料金を確定するため連絡するように」とのショートメッセージが届いた。どうすればいいか。
- ◆ 大手通販サイト業者の名を騙り請求メールが送られてきた。業者に電話をかけた個人情報を伝えたが悪用されないか。
- ◆ 合計6つの情報商材の契約をした。最初に契約したものは、自分から申し込んだが、あとのものは、その後しつこく電話がかかってきて、言われるままにカード決済してしまった。

● 「インターネット接続回線」のうち、最も多い「光ファイバー」

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞

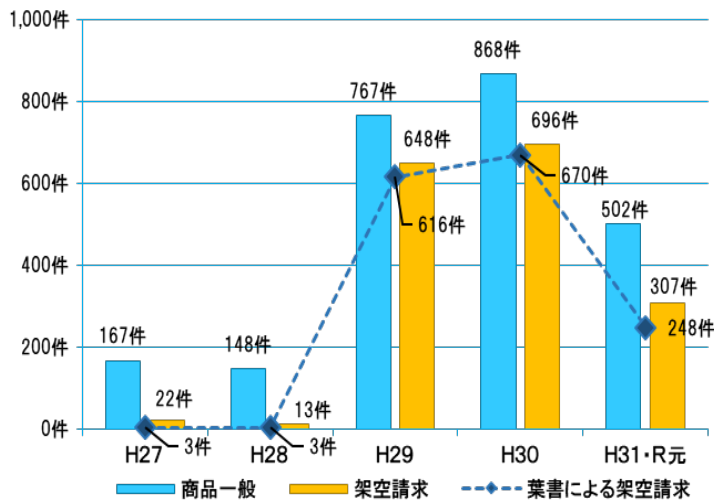


＜主な相談事例＞

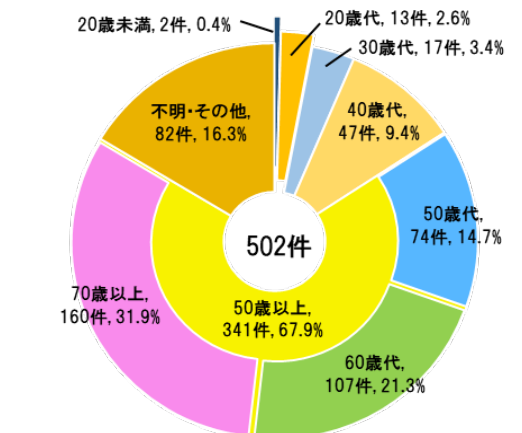
- ◆ 現在契約しているプロバイダからの電話で、料金改定案内だと思い話を聞いていたが、転用承諾番号を知らされるまでは別のプロバイダからの勧誘だとは気が付かなかった。
- ◆ 昨日「光回線がモデムを替えただけで安くなる」との電話がかかってきてきちんと確認しないまま「はいはい」と了承してしまった。電話番号は書き留めたが業者名は忘れてしまった。ネットで電話番号を検索すると「詐欺」と書かれていた。どうすればいいか。
- ◆ 電話勧誘で通信料金が安くなると勧誘されて光回線を乗り換えしたが、却って高くなっていた。

(2) 相談件数第2位「商品一般」について

＜商品一般に関する年度別相談件数の推移＞



＜商品一般に関する相談件数の年齢別割合＞

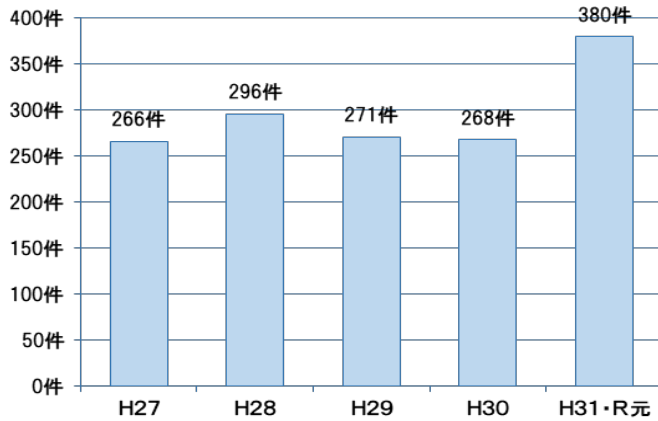


50歳以上の相談件数が341件と全体の67.9%を占めています。架空請求はがきに関する相談は248件で、その内の149件が50歳以上の女性あてに届いたものです。

＜主な相談事例＞

- ◆ 「民事訴訟として訴状が提出された。強制的に財産の差し押さえを履行する」とのハガキが届いた。明日が取り下げ最終日になっている。身に覚えがないが、このまま無視していても大丈夫だろうか。
- ◆ 民事訴訟最終通達書ハガキが届いた。料金滞納により契約不履行の訴訟を起こされたので至急連絡するよう記載。身に覚えがない。
- ◆ 妻宛に不審な荷物が複数の業者や個人から頻りに届く。今後届かないようにするにはどうすればいいか。
- ◆ 90歳になる母の携帯電話に荷物配達不在通知SMSが届き、連絡先に電話をしてしまった。心あたりなく怪しいので心配である。
- ◆ ネット通販で商品を取り違え個人情報が漏れていた。重大な事なのに販社は真摯に対応しない。センターから指導して欲しい。
- ◆ クレジットカード会社から560円の請求を受けているが、未払金請求分は支払っているので、何の請求か分からず納付できない。

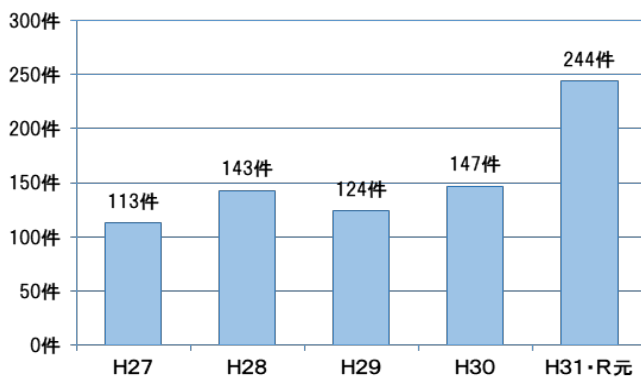
### (3) 相談件数第3位「食料品」に関する相談件数と年度別推移



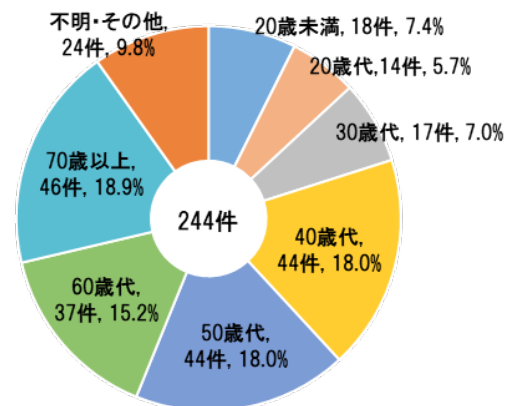
#### <主な相談事例>

- ◆ 昨日スーパーで買った油揚げに小蠅が混入していた。油揚げと一緒に揚げたような状態だった。気持ち悪いので食べずにメーカーに電話を掛けると「揚げじゃないですか」との反応だった。「羽や脚が見える」と言うので「別のを送ります」とだけ言い、原因を調べてくれるような対応ではなかった。対応が不満だ。
- ◆ 賞味期限や消費期限が過ぎた食品の販売について法律で規制されているのか。また、食品ロスについて行政は啓発活動をしてほしい。
- ◆ 通販で購入した葛きりが届かない。取扱は「発送済み」、配送業者は「配達済み」と言うが受け取っていない。どうしたらいいか。

### ●「健康食品」に関する相談件数の推移と年齢別割合 <「健康食品」に関する年度別相談件数の推移>



#### <契約者年齢別割合>



※ 健康食品 244 件のうち 144 件が定期購入に関する相談です

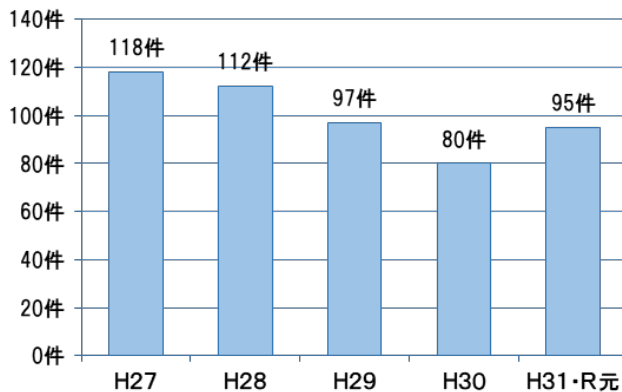
#### <主な相談事例>

- ◆ 2か月前、健康食品の定期コースを申し込んだが、今回は外国から商品が届いた。不審なのでやめたいが、連絡先がわからない。
- ◆ サプリのネットワークビジネスに登録し毎月大量の商品の購入を強要され生活がままならない。在庫分だけでも返品したい。
- ◆ 定期購入の健康食品を購入し解約の電話をかけたとき既に次回発送手続きに入っており解約出来なかったが受け取らないといけないうか
- ◆ 初回無料送料のみ支払のサプリを申し込んだ。無料の商品が届く前に解約を連絡したが、二回分の支払いを請求された。解約したい。
- ◆ ネット通販でサプリを1回限りと思い申し込んだつもりが2回目も届いた。体に合わないので今後商品が届かないようにしてほしい。

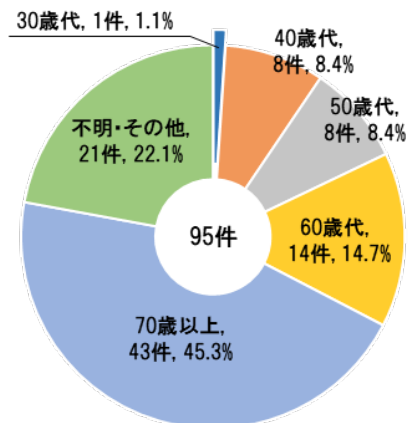
### (4) 相談件数第4位「教養娯楽品」について

#### ●トラブルの多い「新聞」契約

##### <「新聞」に関する年度別相談件数の推移>



#### <契約者年齢別割合>

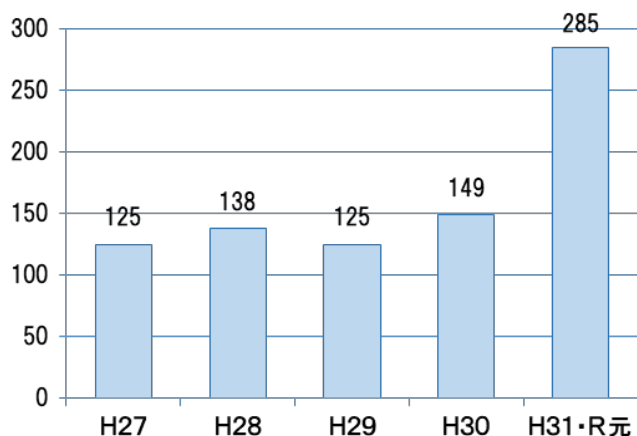


#### <主な相談事例>

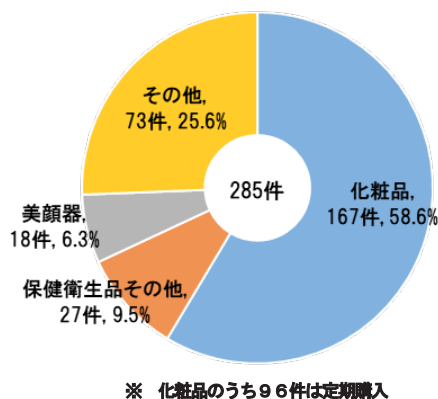
- ◆ 高齢で認知能力が低下している妹が新聞を二誌契約していた。一誌は解約できたがもう一誌が解約に応じない。どうしたらいいか。
- ◆ 両親が新聞を長期契約していることが分かった。契約書に判子も押しておらず、このような契約は有効なのか。解約希望。
- ◆ 高齢の親が10年前に新聞契約をしていた。解約はできたが景品代の返金を要求された。払わなければいけないか。
- ◆ 92歳の父が5年前にした新聞購読契約の履行を販売店から求められているが、現在父は認知症で新聞は読めない。断れないのか。
- ◆ 2年前に亡くなった母が契約した新聞の契約を、継続してきたが、来月に転居することになり、解約を申し出たら、拒否された。



(5)相談件数第5位「保険衛生品」について  
 <「健康食品」に関する年度別相談件数の推移>



<商品・役務別内訳件数>



<主な相談事例>

- ◆ 大学生の息子がネットで歯磨き粉を注文。1回(100円)限りだと思っていたら、定期購入になっていた。2回目以降を解約したい
- ◆ 新型コロナウイルスの感染拡大で、ネットでマスクが高額転売されている。どこに苦情を言えればいいのか。
- ◆ スマホに「美顔器の注文を受けたので発送する」とのメールが届いたが身に覚えがない。どうすればいいか。

(6)令和元年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

| 平成31・令和元年度相談件数の多い商品・役務 |              |       |              | 平成30年度相談件数の多い商品・役務 |              |       |              |
|------------------------|--------------|-------|--------------|--------------------|--------------|-------|--------------|
| 順位                     | 商品・役務        | 件数    | 総件数に対する比率(%) | 順位                 | 商品・役務        | 件数    | 総件数に対する比率(%) |
| 1                      | 商品一般         | 502   | 11.5%        | 1                  | 商品一般         | 868   | 19.4%        |
| 2                      | デジタルコンテンツその他 | 280   | 6.4%         | 2                  | デジタルコンテンツその他 | 319   | 7.1%         |
| 3                      | 健康食品         | 244   | 5.6%         | 3                  | 健康食品         | 147   | 3.3%         |
| 4                      | 化粧品          | 167   | 3.8%         | 4                  | 相談その他        | 139   | 3.1%         |
| 5                      | 相談その他        | 132   | 3.0%         | 5                  | アダルト情報サイト    | 99    | 2.2%         |
| 6                      | 新聞           | 95    | 2.2%         | 6                  | 化粧品          | 95    | 2.1%         |
| 7                      | 賃貸アパート       | 90    | 2.1%         | 7                  | 光ファイバー       | 91    | 2.0%         |
| 8                      | 役務その他サービス    | 88    | 2.0%         | 8                  | 携帯電話サービス     | 86    | 1.9%         |
| 9                      | 携帯電話サービス     | 86    | 2.0%         | 9                  | 賃貸アパート       | 81    | 1.8%         |
| 10                     | 修理サービス       | 69    | 1.6%         | 10                 | 新聞           | 80    | 1.8%         |
| 合計                     |              | 1,753 |              | 合計                 |              | 2,005 | 44.9%        |
| ※総件数                   |              | 4,384 |              | ※総件数               |              | 4,463 | 100.0%       |

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、または特定する必要のない相談

(7)令和元年度に増減数が大きかった商品・役務等(小分類)

| 増加件数が多い商品・役務等(小分類) |             |       |          |    |       | 減少件数が多い商品・役務等(小分類) |              |       |          |      |       |
|--------------------|-------------|-------|----------|----|-------|--------------------|--------------|-------|----------|------|-------|
| 順位                 | 商品・役務等      | H30年度 | H31-R元年度 | 増減 | 対前年度比 | 順位                 | 商品・役務等       | H30年度 | H31-R元年度 | 増減   | 対前年度比 |
| 1                  | 健康食品        | 147   | 244      | 97 | 1.66  | 1                  | 商品一般@        | 868   | 502      | -366 | 0.58  |
| 2                  | 化粧品         | 95    | 167      | 72 | 1.76  | 2                  | アダルト情報サイト    | 99    | 47       | -52  | 0.47  |
| 3                  | 役務その他サービス   | 62    | 88       | 26 | 1.42  | 3                  | デジタルコンテンツその他 | 320   | 280      | -40  | 0.88  |
| 4                  | 金融関連サービスその他 | 17    | 42       | 25 | 2.47  | 4                  | ファンド型投資商品    | 50    | 25       | -25  | 0.50  |
| 5                  | 保健衛生品その他    | 5     | 27       | 22 | 5.40  | 5                  | 光ファイバー       | 91    | 67       | -24  | 0.74  |

【増加の要因】

- 「化粧品」「健康食品」の増加は“お試し”と思って契約したが、実は初回割引は定期購入が条件であったという相談の増加によるもの。

【減少の要因】

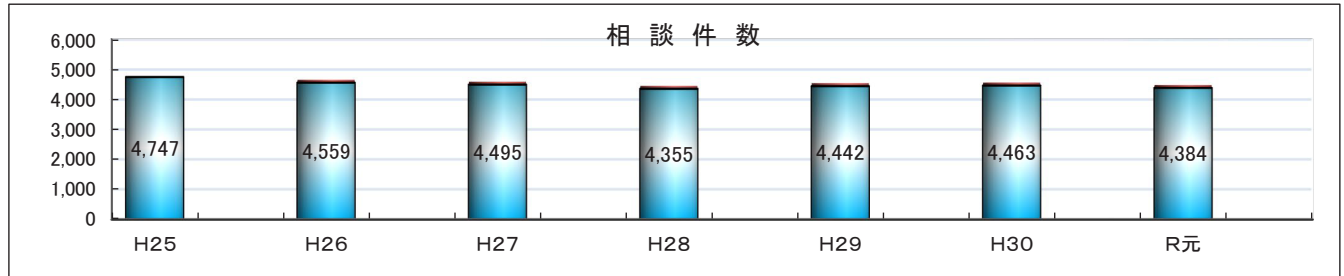
- 「商品一般」の減少は「架空請求はがき」の大幅な減少によるもの。
- 「デジタルコンテンツその他」の減少は、メール等による架空請求が減少したことが原因のひとつと考えられる。
- 「光ファイバー(光回線)」の契約については、各事業者の勧誘方法などの業務改善がより進んだものと考えられる。

# 参考資料

奈良県消費生活センター  
奈良県消費生活センター-中南和相談所

## 1. 相談件数の推移

|        | H25   | H26   | H27   | H28   | H29   | H30   | R元    |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 件数     | 4,747 | 4,559 | 4,495 | 4,355 | 4,442 | 4,463 | 4,384 |
| 対前年(%) | -     | 96.0  | 98.6  | 96.9  | 102.0 | 100.5 | 98.2  |



## 2. 当事者の傾向

| 当事者の年代 | H28   |      | H29   |      | H30   |      | R元    |      |
|--------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
|        | 件数    | %    | 件数    | %    | 件数    | %    | 件数    | %    |
| 20歳未満  | 111   | 2.5  | 66    | 1.5  | 66    | 1.5  | 86    | 2.0  |
| 20歳代   | 349   | 8.0  | 263   | 5.9  | 237   | 5.3  | 258   | 5.9  |
| 30歳代   | 401   | 9.2  | 342   | 7.7  | 285   | 6.4  | 323   | 7.4  |
| 40歳代   | 568   | 13.0 | 545   | 12.3 | 500   | 11.2 | 510   | 11.6 |
| 50歳代   | 619   | 14.2 | 762   | 17.2 | 694   | 15.6 | 614   | 14.0 |
| 60歳代   | 674   | 15.5 | 876   | 19.7 | 835   | 18.7 | 650   | 14.8 |
| 70歳以上  | 830   | 19.1 | 836   | 18.8 | 1,010 | 22.6 | 1,005 | 22.9 |
| 不明・その他 | 803   | 18.5 | 752   | 16.9 | 836   | 18.7 | 938   | 21.4 |
| 全件数    | 4,355 | -    | 4,442 | -    | 4,463 | -    | 4,384 | -    |

## 3. 販売購入形態の傾向

| 販売購入形態   | H28   |      | H29   |      | H30   |      | R元    |      |
|----------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
|          | 総件数   | %    | 総件数   | %    | 総件数   | %    | 総件数   | %    |
| 店舗購入     | 1,166 | 26.8 | 1,150 | 25.9 | 993   | 22.2 | 951   | 21.7 |
| 無店舗販売 計  | 2,348 | 54.0 | 1,898 | 42.7 | 1,874 | 42.0 | 2,045 | 46.6 |
| 訪問販売     | 330   | 7.6  | 344   | 7.7  | 299   | 6.7  | 312   | 7.1  |
| 通信販売     | 1,609 | 36.9 | 1,217 | 27.4 | 1,253 | 28.1 | 1,428 | 32.6 |
| マルチ商法    | 54    | 1.2  | 31    | 0.7  | 39    | 0.9  | 54    | 1.2  |
| 電話勧誘販売   | 287   | 6.6  | 249   | 5.6  | 220   | 4.9  | 195   | 4.4  |
| ネット・オフショ | 8     | 0.2  | 11    | 0.2  | 7     | 0.2  | 7     | 0.2  |
| 訪問購入     | 39    | 0.9  | 21    | 0.5  | 34    | 0.8  | 20    | 0.5  |
| その他無店舗   | 21    | 0.5  | 25    | 0.6  | 22    | 0.5  | 29    | 0.7  |
| 不明       | 841   | 19.2 | 1,394 | 31.4 | 1,596 | 35.8 | 1,388 | 31.7 |
| 合計       | 4,355 | -    | 4,442 | -    | 4,463 | -    | 4,384 | -    |

※訪問購入 平成25年2月21日新設

## 4. 契約当事者の性別・相談種別

|                    | 件数    | 相談種別 |       |     | 合計 |
|--------------------|-------|------|-------|-----|----|
|                    |       | 性別   | 苦情    | 問合せ |    |
| 消費生活センター           | 3,269 | 男性   | 1,225 | 123 | 5  |
|                    |       | 女性   | 1,496 | 143 | 2  |
|                    |       | 不明・他 | 148   | 65  | 0  |
| 消費生活センター<br>中南和相談所 | 1,194 | 男性   | 413   | 39  | 0  |
|                    |       | 女性   | 613   | 37  | 0  |
|                    |       | 不明・他 | 55    | 20  | 0  |
| 合計                 | 4,384 | 男性   | 1,638 | 162 | 5  |
|                    |       | 女性   | 2,109 | 180 | 2  |
|                    |       | 不明・他 | 203   | 85  | 0  |
|                    |       | 計    | 3,950 | 427 | 7  |



## 5. 商品・役務別相談状況

| 商品・役務名           |             | H30          | H31・R元       | 増減           | 主な商品・役務名と件数（上段31・元年度、下段30年度） |            |            |          |            |          |
|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|------------|------------|----------|------------|----------|
| 商<br>品           | 商品一般        | 868          | 502          | △ 366        |                              |            |            |          |            |          |
|                  | 食料品         | 268          | 380          | 112          | 健康食品                         | 147<br>244 | かに         | 4<br>11  | 食料品一般      | 4<br>8   |
|                  | 住居品         | 165          | 180          | 15           | ルームエアコン                      | 14<br>15   | 浄水器        | 11<br>6  | 電気掃除機      | 9<br>5   |
|                  | 光熱水品        | 103          | 90           | △ 13         | 電気                           | 71<br>30   | プロパンガス     | 10<br>11 | 電池         | 5<br>1   |
|                  | 被服品         | 156          | 186          | 30           | 着物類                          | 18<br>7    | ネックレス      | 15<br>9  | 紳士・婦人用バッグ  | 14<br>13 |
|                  | 保健衛生品       | 149          | 285          | 136          | 化粧品                          | 167<br>95  | 保健衛生品その他   | 27<br>5  | 美顔器        | 18<br>0  |
|                  | 教養娯楽品       | 336          | 340          | 4            | 新聞                           | 95<br>80   | スマートフォン    | 33<br>32 | 電話関連機器・用品  | 13<br>19 |
|                  | 車両・乗り物      | 121          | 100          | △ 21         | 普通・小型自動車                     | 40<br>38   | 軽自動車       | 20<br>16 | 他の自動車用品    | 8<br>7   |
|                  | 土地・建物・設備    | 133          | 109          | △ 24         | ソーラーシステム                     | 17<br>21   | 電気温水器      | 12<br>17 | 新築建売住宅     | 8<br>12  |
|                  | 他の商品        | 6            | 13           | 7            | 貴金属                          | 8<br>1     | 農機具        | 4<br>3   | 他の商品       | 1<br>2   |
| <b>商 品 計</b>     |             | <b>2,305</b> | <b>2,185</b> | <b>△ 120</b> |                              |            |            |          |            |          |
| 商<br>品<br>役<br>務 | クリーニング      | 17           | 27           | 10           |                              |            |            |          |            |          |
|                  | レンタル・リース・賃借 | 140          | 162          | 22           | 賃貸アパート                       | 90<br>81   | リースサービス    | 22<br>19 | 借家         | 12<br>14 |
|                  | 工事・建築・加工    | 110          | 103          | △ 7          | リフォーム工事                      | 54<br>57   | 衛生設備工事     | 17<br>16 | 新築工事       | 12<br>18 |
|                  | 修理・補修       | 75           | 70           | △ 5          | 修理サービス                       | 69<br>71   | 車検サービス     | 0<br>4   |            |          |
|                  | 管理・保管       | 19           | 19           | 0            | パーキング                        | 8<br>9     | 管理・保管サービス  | 5<br>8   | マンション管理    | 5<br>1   |
| <b>商 品 役 務 計</b> |             | <b>361</b>   | <b>381</b>   | <b>20</b>    |                              |            |            |          |            |          |
| 役<br>務           | 役務一般        | 10           | 21           | 11           | 複合サービス会員                     | 20<br>10   |            |          |            |          |
|                  | 金融・保険サービス   | 235          | 259          | 24           | 金融関連サービスその他                  | 42<br>17   | フリーローン・サラ金 | 38<br>41 | 普通生命保険     | 26<br>20 |
|                  | 運輸・通信サービス   | 820          | 705          | △ 115        | デジタルコンテンツその他                 | 280<br>320 | 携帯電話サービス   | 86<br>86 | 光ファイバー     | 67<br>91 |
|                  | 教育サービス      | 16           | 20           | 4            | 学習塾                          | 7<br>8     | 家庭教師       | 6<br>4   | 学校教育       | 1<br>0   |
|                  | 教養・娯楽サービス   | 116          | 154          | 38           | スポーツ・健康教室                    | 19<br>18   | ホテル・旅館     | 13<br>6  | スポーツ観覧     | 11<br>6  |
|                  | 保健・福祉サービス   | 154          | 167          | 13           | 医療サービス                       | 25<br>31   | 歯科治療       | 19<br>16 | 社会保険       | 17<br>13 |
|                  | 他の役務        | 198          | 241          | 43           | 役務その他サービス                    | 88<br>62   | 広告代理サービス   | 23<br>11 | 外食         | 14<br>19 |
|                  | 内職・副業・ねずみ講  | 21           | 30           | 9            | 他の内職・副業                      | 23<br>15   | 内職・副業一般    | 3<br>1   | タレント・モデル内職 | 2<br>0   |
|                  | 他の行政サービス    | 22           | 41           | 19           |                              |            |            |          |            |          |
| <b>役 務 計</b>     |             | <b>1,592</b> | <b>1,638</b> | <b>46</b>    |                              |            |            |          |            |          |
| <b>役 務 合 計</b>   |             | <b>1,953</b> | <b>2,019</b> | <b>66</b>    |                              |            |            |          |            |          |
| 他 の 相 談          |             | 205          | 180          | △ 25         | 相談その他                        | 132        | 相隣関係       | 15       | 相続         | 12       |
| <b>合 計</b>       |             | <b>4,463</b> | <b>4,384</b> | <b>△ 79</b>  |                              |            |            |          |            |          |

## 6. 契約者年代別 商品・サービスの状況

| 順位 | 年齢 | 20歳未満 |              | 20歳代         |              | 30歳代         |              | 40歳代         |              | 50歳代         |              | 60歳代         |              | 70歳以上        |              |
|----|----|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|    |    | 健康食品  | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 | デジタルコンテンツその他 |
| 1  |    | 18    | 18           | 26           | 31           | 47           | 74           | 107          | 160          |              |              |              |              |              |              |
| 2  |    | 15    | 14           | 14           | 18           | 44           | 44           | 58           | 50           |              |              |              |              |              |              |
| 3  |    | 14    | 13           | 17           | 17           | 34           | 37           | 37           | 46           |              |              |              |              |              |              |
| 4  |    | 4     | 10           | 13           | 13           | 26           | 31           | 24           | 43           |              |              |              |              |              |              |
| 5  |    | 3     | 7            | 7            | 7            | 14           | 19           | 19           | 23           |              |              |              |              |              |              |

7-1 年度別販売購入形態

|                | H27                                     |      | H28                                      |      | H29   |      | H30                                      |      | R元                                   |      |
|----------------|---|------|--|------|---|------|--|------|--------------------------------------|------|
|                | 件数                                      | %    | 件数                                       | %    | 件数  | %    | 件数                                       | %    | 件数                                   | %    |
| <b>店舗購入</b>    | 1,313                                   | 30.1 | 1,166                                    | 26.2 | 1,150                                       | 25.8 | 993                                      | 22.2 | 951                                  | 21.7 |
| 無店舗販売          | 2,301                                   | 52.8 | 2,348                                    | 52.9 | 1,898                                       | 42.5 | 1,874                                    | 42.0 | 2,045                                | 46.6 |
| <b>訪問販売</b>    | 387                                     | 8.9  | 330                                      | 7.4  | 344   | 7.7  | 299                                      | 6.7  | 312                                  | 7.1  |
| 主な商品・サービス      | ①新聞②光ファイバー③リフォーム工事④修理サービス⑤浄水器⑥テレビ放送サービス |      | ①新聞②テレビ放送③衛星放送④ソーラーシステム⑤修理サービス           |      | ①新聞②リフォーム工事③電気温水器④テレビ放送サービス⑤修理サービス⑥建物清掃サービス |      | ①新聞②テレビ放送サービス③リフォーム工事④電気④修理サービス          |      | ①新聞②リフォーム工事③テレビ放送サービス④電気⑤修理サービス      |      |
| <b>通信販売</b>    | 1,421                                   | 32.6 | 1,608                                    | 36.2 | 1,217                                       | 27.3 | 1,253                                    | 28.1 | 1,428                                | 32.6 |
| 主な商品・サービス      | ①アダルト情報サイト②デジタルコンテンツ③健康食品④商品一般⑤出会い系サイト  |      | ①デジタルコンテンツ②アダルト情報サイト③健康食品④出会い系サイト⑤化粧品    |      | ①デジタルコンテンツ②アダルト情報サイト③健康食品④化粧品⑤化粧品           |      | ①デジタルコンテンツ②アダルト情報サイト③健康食品④化粧品⑤化粧品        |      | ①デジタルコンテンツ②健康食品③化粧品④商品一般⑤アダルト情報サイト   |      |
| <b>マルチ商法</b>   | 46                                      | 1.1  | 54                                       | 1.2  | 31  | 0.7  | 39                                       | 0.9  | 54                                   | 1.2  |
| 主な商品・サービス      | ①健康食品②化粧品③デジタルコンテンツ④商品一般⑤複合サービス会員       |      | ①化粧品②商品一般③ファンド型投資商品④他の内職・副業⑤健康食品         |      | ①化粧品②ファンド型投資商品③他の内職・副業④健康食品⑤商品一般⑥外国為替証拠金取引  |      | ①化粧品②ファンド型投資商品③健康食品④複合サービス⑤商品一般          |      | ①複合サービス会員②化粧品③健康食品④ファンド型投資商品         |      |
| <b>電話勧誘販売</b>  | 371                                     | 8.5  | 288                                      | 6.5  | 249   | 5.6  | 220                                      | 4.9  | 195                                  | 4.4  |
| 主な商品・サービス      | ①光ファイバー②インターネット接続③役員その他サービス④健康食品        |      | ①光ファイバー②インターネット接続③健康食品④商品一般⑤役員その他サービス    |      | ①光ファイバー②健康食品③インターネット接続④役員その他サービス⑤商品一般       |      | ①光ファイバー②電気③健康食品④インターネット接続⑤役員その他サービス⑤商品一般 |      | ①光ファイバー②電気③健康食品④広告代理サービス⑤インターネット接続回線 |      |
| <b>ネットショップ</b> | 11                                      | 0.3  | 8  | 0.2  | 11  | 0.2  | 7  | 0.2  | 7                                    | 0.2  |
| 主な商品・サービス      | ①商品一般②紳士・婦人洋服③財布類③書籍・印刷物③新聞             |      | ①商品一般①雑穀①住居雑品その他①保健衛生品一般①紙おむつ            |      | ①健康食品②書籍②新聞③モバイル専用端末機器③パソコンソフト              |      | ①健康食品②商品一般②保健衛生品その他②電話関連機器・用品②書籍         |      | ①雑誌②保健衛生品その他③消費・芳香剤④健康食品⑤菓子類         |      |
| <b>訪問購入</b>    | 45                                      | 1.0  | 39                                       | 0.9  | 21  | 0.5  | 34                                       | 0.8  | 20                                   | 0.5  |
| 主な商品・サービス      | ①指輪②商品一般③ネックレス④着物類④アークセサリー              |      | ①指輪②被服品一般③商品一般③着物類③ネックレス                 |      | ①腕時計②商品一般②洋服一般②書籍・印刷物②書籍③被服一般               |      | ①商品一般②テレビジョン②返品回収サービス                    |      | ①貴金属②商品一般                            |      |
| <b>その他無店舗</b>  | 20                                      | 0.6  | 21                                       | 0.5  | 25  | 0.6  | 22                                       | 0.5  | 29                                   | 0.7  |
| 主な商品・サービス      | ①物干しざお②電位治療器②リフォーム工事④果実④ミネラルウォーター       |      | ①パーキング②ミネラルウォーター②家庭用電気治療器具②役務その他サービス⑤パン類 |      | ①パーキング②修理サービス③商品一般③飲料③被服一般③運動靴③履物付付属品       |      | ①パーキング②商品一般②コピー機②ミネラルウォーター②健康食品          |      | ①パーキング②デジタルコンテンツその他③指輪               |      |
| 不明             | 881                                     | 20.2 | 841                                      | 18.9 | 1,394                                       | 31.2 | 1,596                                    | 35.8 | 1,388                                | 31.7 |
| <b>合計</b>      | 4,495                                   | -    | 4,355                                    | -    | 4,442                                       | -    | 4,463                                    | -    | 4,384                                | -    |

7-2 年令別販売購入形態

|              | 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・その他 | 計     |
|--------------|-------|-----|---|------|---|------|---|------|---|------|--|------|---|------|--------|-------|
|              | 件数    | %   | 件数  | %    | 件数  | %    | 件数  | %    | 件数  | %    | 件数   | %    | 件数  | %    |        |       |
| 店舗購入         | 6     | 0.6 | 67  | 7    | 91  | 9.6  | 135   | 14.2 | 144   | 14.0 | 123  | 12.9 | 211   | 22.2 | 174    | 951   |
| 無店舗販売        | 74    | 3.6 | 153                                       | 8.0  | 184   | 9    | 254   | 12.4 | 302   | 14.8 | 318  | 16.0 | 440   | 21.5 | 320    | 2,045 |
| 訪問販売         | 3     | 1   | 15  | 4.8  | 20  | 6.4  | 18  | 5.8  | 40  | 12.8 | 45   | 14.4 | 106   | 32.2 | 65     | 312   |
| 主な商品・サービス    |       |     | ネットレス、電気、モバイルデータ通信、テレビ放送サービス、デジタルコンテンツその他 |      | リフォーム工事、デジタルコンテンツその他、衛星テレビ放送                  |      | 新聞、リースサービス、テレビ放送サービス、外国語・会話教室、修理サービス        |      | 新聞、修理サービス、衛生設備工事、衛星テレビ放送、ソラーシステム、建物清掃サービス、テレビ放送サービス、リフォーム工事 |      | 新聞、リフォーム工事、電気、修理サービス、電気温水器、普通生命保険、ソーラーシステム   |      | 新聞、リフォーム工事、型投資サービス、電気温水器、浄水器、普通生命保険               |      |        |       |
| 通信販売         | 70    | 4.9 | 107                                       | 7.5  | 147   | 10.3 | 222   | 15.5 | 231   | 16.2 | 237  | 16.6 | 230   | 16.1 | 184    | 1,428 |
| 主な商品・サービス    |       |     | デジタルコンテンツその他、健康食品、化粧品、商品一般                |      | デジタルコンテンツその他、健康食品、化粧品、商品一般、他の内職・副業            |      | 健康食品、デジタルコンテンツその他、化粧品、商品一般、役務その他サービス        |      | 健康食品、デジタルコンテンツその他、化粧品、商品一般、出合い系サービス、美容器                     |      | デジタルコンテンツその他、健康食品、化粧品、商品一般、役務その他サービス         |      | デジタルコンテンツその他、健康食品、化粧品、商品一般、役務その他サービス              |      |        |       |
| マルチ商法        | 0     | 0   | 26  | 48.1 | 3   | 5.6  | 3   | 5.6  | 1   | 1.9  | 4  | 7.4  | 14  | 25.9 | 3      | 54    |
| 主な商品・サービス    |       |     | 複合サービス会員、他の内職・副業、デジタルコンテンツその他、化粧品         |      | 化粧品、他の内職・副業、商品一般                              |      | 化粧品、ファンド型投資商品、他の内職・副業                       |      | 健康食品  |      | ファンド型投資商品、健康食品                               |      | 健康食品、化粧品、ファンド型投資商品、浄水器、複合サービス会員、ミネラルウォーター、他の教室・講座 |      |        |       |
| 電話勧誘販売       | 1     | 0.5 | 2   | 1    | 8   | 4.1  | 6   | 3.1  | 21  | 10.8 | 24   | 12.3 | 78  | 40   | 55     | 195   |
| 主な商品・サービス    |       |     | モバイルデータ通信、光ファイバー                          |      | 光ファイバー、インターネット関連機器、デジタルコンテンツその他、場合に、ファンド型投資商品 |      | 光ファイバー、インターネット接続回線、電気、ウォータークーラー、室内装飾品、電気温水器 |      | 光ファイバー、インターネット接続回線、電気、ウォータークーラー、その他                         |      | 健康食品、光ファイバー、商品一般、電気、デジタルコンテンツその他、インターネット接続回線 |      | 健康食品、光ファイバー、商品一般、電気、デジタルコンテンツその他、インターネット接続回線      |      |        |       |
| ネットタイプ・オンライン | 0     | 0   | 1   | 14.3 | 1   | 14.3 | 0   | 0    | 0   | 0    | 1  | 14.3 | 0   | 0.0  | 4      | 7     |
| 主な商品・サービス    |       |     | 菓子類                                       |      | 消臭・芳香剤  |      |   |      |   |      | 保健衛生品その他                                     |      |   |      |        |       |
| 訪問購入         | 0     | 0   | 0   | 0    | 2   | 10   | 0   | 0.0  | 5   | 25.0 | 4  | 20.0 | 4   | 20.0 | 5      | 20    |
| 主な商品・サービス    |       |     |   |      | 被服品一般、食卓                                      |      |   |      | 商品一般、貴金属、新聞、靴、修理サービス  |      | レコード、他の酒類、貴金属、スーツ                            |      | 商品回収サービス、人形、アクセサリー、商品一般                           |      |        |       |
| その他無店舗       | 0     | 0   | 2   | 6.9  | 3   | 10.3 | 5   | 17.2 | 4   | 13.8 | 3  | 10.3 | 8   | 27.6 | 4      | 29    |
| 不明           | 6     | 0.4 | 38  | 2.7  | 48  | 3.5  | 121   | 8.7  | 168   | 12.1 | 209  | 15.1 | 354   | 25.5 | 444    | 1,388 |
| 合計           | 86    | 2.0 | 258                                       | 5.9  | 323   | 7.4  | 510   | 11.6 | 614   | 14   | 650  | 14.8 | 1,005   | 22.9 | 938    | 4,384 |

## 8 契約者の傾向

契約者の性別・年齢別件数

| 年齢・性別  | H27 |       |     | H28  |       |       | H29  |       |     | H30  |       |       | R元   |       |       |      |
|--------|-----|-------|-----|------|-------|-------|------|-------|-----|------|-------|-------|------|-------|-------|------|
|        | 件数  | *計    | %   | 件数   | *計    | %     | 件数   | *計    | %   | 件数   | *計    | %     | 件数   | *計    | %     |      |
| 20歳未満  | 男   | 68    | 117 | 2.6  | 65    | 111   | 2.5  | 26    | 66  | 1.6  | 26    | 66    | 1.5  | 44    | 86    | 2.0  |
|        | 女   | 46    |     |      | 44    |       |      | 35    |     |      | 40    |       |      | 40    |       |      |
| 20歳代   | 男   | 160   | 327 | 7.3  | 149   | 349   | 8.0  | 117   | 263 | 5.9  | 121   | 237   | 5.3  | 121   | 258   | 5.9  |
|        | 女   | 167   |     |      | 198   |       |      | 145   |     |      | 115   |       |      | 134   |       |      |
| 30歳代   | 男   | 206   | 421 | 9.4  | 181   | 401   | 9.2  | 151   | 342 | 7.7  | 124   | 285   | 6.4  | 133   | 323   | 7.4  |
|        | 女   | 215   |     |      | 220   |       |      | 185   |     |      | 160   |       |      | 189   |       |      |
| 40歳代   | 男   | 274   | 635 | 14.1 | 247   | 570   | 13.1 | 248   | 545 | 12.3 | 202   | 500   | 11.2 | 183   | 510   | 11.6 |
|        | 女   | 361   |     |      | 322   |       |      | 294   |     |      | 297   |       |      | 326   |       |      |
| 50歳代   | 男   | 312   | 659 | 14.7 | 283   | 619   | 14.2 | 258   | 762 | 17.2 | 225   | 694   | 15.6 | 197   | 614   | 14.0 |
|        | 女   | 346   |     |      | 333   |       |      | 503   |     |      | 468   |       |      | 417   |       |      |
| 60歳代   | 男   | 347   | 696 | 15.5 | 377   | 673   | 15.5 | 324   | 876 | 19.6 | 297   | 835   | 18.7 | 303   | 650   | 14.8 |
|        | 女   | 348   |     |      | 296   |       |      | 549   |     |      | 536   |       |      | 346   |       |      |
| 70歳以上  | 男   | 426   | 898 | 20.6 | 404   | 830   | 19.1 | 327   | 836 | 18.8 | 419   | 1,010 | 22.6 | 458   | 1,005 | 22.9 |
|        | 女   | 468   |     |      | 422   |       |      | 507   |     |      | 584   |       |      | 543   |       |      |
| 不明・その他 | 男   | 282   | 742 | 16.4 | 296   | 802   | 18.4 | 296   | 752 | 16.9 | 343   | 836   | 18.7 | 366   | 938   | 21.4 |
|        | 女   | 255   |     |      | 244   |       |      | 231   |     |      | 268   |       |      | 296   |       |      |
| 計      | 男   | 2,075 |     | 46.2 | 2,002 |       | 46   | 1,747 |     | 39.3 | 1,757 |       | 39.4 | 1,805 |       | 41.2 |
|        | 女   | 2,206 |     | 49.1 | 2,079 |       | 47.7 | 2,449 |     | 55.1 | 2,468 |       | 55.3 | 2,291 |       | 52.3 |
| 件数     |     | 4,495 |     | -    |       | 4,355 |      | 4,442 |     | -    |       | 4,463 |      | 4,384 |       | -    |

\* 「計」欄には性別不明者を含む

## 9 相談の多い商品・サービス

| 年度<br>順位 | H27          |       |     | H28          |       |      | H29          |       |      | H30          |       |      | R元           |       |      |
|----------|--------------|-------|-----|--------------|-------|------|--------------|-------|------|--------------|-------|------|--------------|-------|------|
|          | 商品・サービス名     | 件数    | %   | 商品・サービス名     | 件数    | %    | 商品・サービス名     | 件数    | %    | 商品・サービス名     | 件数    | %    | 商品・サービス名     | 件数    | %    |
| 1        | アダルト情報サイト    | 355   | 7.9 | デジタルコンテンツその他 | 434   | 10.0 | 商品一般         | 767   | 17.3 | 商品一般         | 868   | 19.4 | 商品一般         | 502   | 11.5 |
| 2        | デジタルコンテンツその他 | 298   | 6.6 | アダルト情報サイト    | 282   | 6.5  | デジタルコンテンツその他 | 351   | 7.9  | デジタルコンテンツその他 | 319   | 7.1  | デジタルコンテンツその他 | 280   | 6.4  |
| 3        | 商品一般         | 166   | 3.7 | 商品一般         | 146   | 3.4  | 相談その他        | 125   | 2.8  | 健康食品         | 147   | 3.3  | 健康食品         | 244   | 5.6  |
| 4        | 相談その他        | 156   | 3.5 | 健康食品         | 143   | 3.3  | 健康食品         | 124   | 2.8  | 相談その他        | 139   | 3.1  | 化粧品          | 167   | 3.8  |
| 5        | 光ファイバー       | 149   | 3.3 | 相談その他        | 132   | 3.0  | 光ファイバー       | 121   | 2.7  | アダルト情報サイト    | 99    | 2.2  | 相談その他        | 132   | 3.0  |
| 6        | 新聞           | 118   | 2.6 | 光ファイバー       | 114   | 2.6  | アダルト情報サイト    | 107   | 2.4  | 化粧品          | 95    | 2.1  | 新聞           | 95    | 2.2  |
| 7        | 健康食品         | 113   | 2.5 | 新聞           | 112   | 2.6  | 賃貸アパート       | 100   | 2.3  | 光ファイバー       | 91    | 2.0  | 賃貸アパート       | 90    | 2.1  |
| 8        | 賃貸アパート       | 88    | 2.0 | 役務その他サービス    | 77    | 1.8  | 新聞           | 97    | 2.2  | 携帯電話サービス     | 86    | 1.9  | 役務その他サービス    | 88    | 2.0  |
| 9        | 役務その他サービス    | 81    | 1.8 | 賃貸アパート       | 73    | 1.7  | 携帯電話サービス     | 92    | 2.1  | 賃貸アパート       | 81    | 1.8  | 携帯電話サービス     | 86    | 2.0  |
| 10       | 携帯電話サービス     | 76    | 1.7 | 化粧品          | 69    | 1.6  | 修理サービス       | 69    | 1.6  | 新聞           | 80    | 1.8  | 修理サービス       | 69    | 1.6  |
| 総件数      |              | 4,495 |     |              | 4,355 |      |              | 4,442 |      |              | 4,463 |      |              | 4,384 |      |



### 10 契約者年代別 商品・サービスの状況

| 年齢    | ①    |       | ②            |           | ③            |                 | ④               |              | ⑤            |       |
|-------|------|-------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|-------|
|       | 年度   | 相談件数  | デジタルコンテンツその他 | アダルト情報サイト | 健康食品         | 21 健康食品         | 6 21 健康食品       | 6 21 健康食品    | 5 化粧品        | 3 化粧品 |
| 20歳未満 | 2016 | 111   | デジタルコンテンツその他 | 26        | 21 健康食品      | 6 21 健康食品       | 6 21 健康食品       | 5 化粧品        | 3 化粧品        |       |
|       | 2017 | 66    | デジタルコンテンツその他 | 12        | 11 化粧品       | 6 21 健康食品       | 6 21 健康食品       | 5 健康食品       | 3 相談その他      |       |
|       | 2018 | 66    | デジタルコンテンツその他 | 16        | 7 化粧品        | 4 化粧品           | 4 化粧品           | 3 アダルト情報サイト  | 3 アダルト情報サイト  |       |
|       | 2019 | 86    | 健康食品         | 18        | 15 化粧品       | 14 化粧品          | 14 化粧品          | 4 普通・小型自動車   | 4 電気         | 3 3   |
| 20歳代  | 2016 | 349   | デジタルコンテンツその他 | 40        | 22 商品一般      | 14 22 商品一般      | 14 22 商品一般      | 12 化粧品       | 11 化粧品       |       |
|       | 2017 | 263   | デジタルコンテンツその他 | 22        | 14 賃貸アパート    | 11 14 賃貸アパート    | 11 14 賃貸アパート    | 11 アダルト情報サイト | 10 アダルト情報サイト |       |
|       | 2018 | 237   | デジタルコンテンツその他 | 21        | 16 出会い系サイト   | 9 16 アダルト情報サイト  | 9 16 アダルト情報サイト  | 9 携帯電話サービス   | 8 携帯電話サービス   |       |
|       | 2019 | 258   | デジタルコンテンツその他 | 26        | 14 健康食品      | 14 化粧品          | 14 化粧品          | 13 商品一般      | 10 賃貸アパート    |       |
| 30歳代  | 2016 | 401   | デジタルコンテンツその他 | 52        | 31 健康食品      | 13 31 健康食品      | 13 31 健康食品      | 12 賃貸アパート    | 12 出会い系サイト   |       |
|       | 2017 | 342   | デジタルコンテンツその他 | 42        | 21 商品一般      | 16 21 商品一般      | 16 21 商品一般      | 14 健康食品      | 10 光ファイバー    |       |
|       | 2018 | 285   | デジタルコンテンツその他 | 23        | 18 商品一般      | 12 18 商品一般      | 12 18 商品一般      | 7 出会い系サイト    | 6 化粧品        |       |
|       | 2019 | 323   | デジタルコンテンツその他 | 31        | 18 商品一般      | 17 18 商品一般      | 17 18 商品一般      | 17 健康食品      | 13 化粧品       |       |
| 40歳代  | 2016 | 568   | デジタルコンテンツその他 | 78        | 50 健康食品      | 25 50 健康食品      | 25 50 健康食品      | 18 賃貸アパート    | 16 光ファイバー    |       |
|       | 2017 | 545   | デジタルコンテンツその他 | 47        | 29 携帯電話サービス  | 21 29 携帯電話サービス  | 21 29 携帯電話サービス  | 21 健康食品      | 21 光ファイバー    |       |
|       | 2018 | 500   | 商品一般         | 54        | 50 健康食品      | 21 50 健康食品      | 21 50 健康食品      | 18 携帯電話サービス  | 15 化粧品       |       |
|       | 2019 | 510   | 商品一般         | 47        | 44 健康食品      | 34 44 健康食品      | 34 44 健康食品      | 26 化粧品       | 14 携帯電話サービス  |       |
| 50歳代  | 2016 | 619   | デジタルコンテンツその他 | 77        | 55 健康食品      | 26 55 健康食品      | 26 55 健康食品      | 21 商品一般      | 18 光ファイバー    |       |
|       | 2017 | 762   | 商品一般         | 192       | 85 相談その他     | 27 85 相談その他     | 27 85 相談その他     | 21 賃貸アパート    | 20 光ファイバー    |       |
|       | 2018 | 694   | 商品一般         | 201       | 63 健康食品      | 26 63 健康食品      | 26 63 健康食品      | 20 化粧品       | 20 アダルト情報サイト |       |
|       | 2019 | 614   | 商品一般         | 74        | 44 健康食品      | 37 44 健康食品      | 37 44 健康食品      | 31 化粧品       | 19 相談その他     |       |
| 60歳代  | 2016 | 674   | デジタルコンテンツその他 | 80        | 56 光ファイバー    | 31 56 光ファイバー    | 31 56 光ファイバー    | 19 健康食品      | 16 新聞        |       |
|       | 2017 | 876   | 商品一般         | 328       | 76 アダルト情報サイト | 28 76 アダルト情報サイト | 28 76 アダルト情報サイト | 21 光ファイバー    | 18 新聞        |       |
|       | 2018 | 835   | 商品一般         | 268       | 53 健康食品      | 25 53 健康食品      | 25 53 健康食品      | 24 相談その他     | 19 アダルト情報サイト |       |
|       | 2019 | 650   | 商品一般         | 107       | 58 健康食品      | 37 58 健康食品      | 37 58 健康食品      | 34 アダルト情報サイト | 31 商品一般      |       |
| 70歳以上 | 2016 | 830   | 新聞           | 48        | 43 新聞        | 42 43 新聞        | 42 43 新聞        | 36 健康食品      | 29 相談その他     |       |
|       | 2017 | 836   | 商品一般         | 118       | 49 健康食品      | 41 49 健康食品      | 41 49 健康食品      | 38 光ファイバー    | 31 光ファイバー    |       |
|       | 2018 | 1,010 | 商品一般         | 224       | 50 健康食品      | 46 50 健康食品      | 46 50 健康食品      | 43 修理サービス    | 23 修理サービス    |       |
|       | 2019 | 1,005 | 商品一般         | 160       | 50 健康食品      | 46 50 健康食品      | 46 50 健康食品      | 43 修理サービス    | 23 修理サービス    |       |

# 令和元年度 消費生活相談概要

## 1. 商品別

|     | 商品一般   | 食料品      | 住居品  | 光熱水品 | 被服品   | 保健衛生品 | 教養娯楽品 |
|-----|--------|----------|------|------|-------|-------|-------|
| 奈良  | 353    | 283      | 134  | 62   | 134   | 210   | 233   |
| 内苦情 | 329    | 253      | 123  | 54   | 127   | 200   | 217   |
| 中南和 | 149    | 97       | 46   | 28   | 52    | 75    | 107   |
| 内苦情 | 141    | 94       | 43   | 25   | 51    | 74    | 103   |
| 合計  | 502    | 380      | 180  | 90   | 186   | 285   | 340   |
| 内苦情 | 470    | 347      | 166  | 79   | 178   | 274   | 320   |
|     | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | 他の商品 | 商品役務 | 役務    | 他の相談  | 合計    |
| 奈良  | 64     | 80       | 9    | 279  | 1,230 | 136   | 3,207 |
| 内苦情 | 61     | 65       | 7    | 246  | 1,101 | 86    | 2,869 |
| 中南和 | 36     | 29       | 4    | 102  | 408   | 44    | 1,177 |
| 内苦情 | 35     | 26       | 4    | 94   | 371   | 20    | 1,081 |
| 合計  | 100    | 109      | 13   | 381  | 1,638 | 180   | 4,384 |
| 内苦情 | 96     | 91       | 11   | 340  | 1,472 | 106   | 3,950 |

## 2. 重大事故等が発生するおそれ、あるいは発生したもの

### a. 危害品

|     | 食料品         | 住居品      | 保健衛生品     | 教養娯楽品     | 車両・乗り物    | 土地・建物・設備 |    |
|-----|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----|
| 奈良  | 12          | 3        | 13        | 1         | 1         | 0        |    |
| 中南和 | 5           | 0        | 4         | 0         | 0         | 1        |    |
| 合計  | 17          | 3        | 17        | 1         | 1         | 1        |    |
|     | レンタル・リース・貸借 | 工事・建築・加工 | 運輸・通信サービス | 教養・娯楽サービス | 保健・福祉サービス | 他の役務     | 合計 |
| 奈良  | 1           | 2        | 1         | 1         | 5         | 2        | 42 |
| 中南和 | 0           | 0        | 0         | 0         | 2         | 0        | 12 |
| 合計  | 1           | 2        | 1         | 1         | 7         | 2        | 54 |

- ① 母親は老人会のゴルフに参加するにあたって、首と肩のだるさを和らげるため老人会のゴルフ仲間に勧められた鍼灸院に行った。首と肩への鍼治療後は全身が軽くなったような感じだったが、目を追うごとに首が動かしにくくなった。昨日の朝は首と肩が重苦しくて起き上がれなく、体調が悪くなった。その後、湿布や飲み薬を飲んでようやく起き上がれるようになった。
- ② 約2年前に購入した。使用時に顔が腫れたり液体が目に入って充血したことがあったが肌に合わないだけと思い込んでいた。テレビの報道で業者が頭髪用のパーマ液をまつ毛用として無許可で製造販売されたという事を知った。
- ③ サプリを飲用したところ、食べ物を見ると吐き気がして気持ち悪くなるようになった。販社にその旨伝えしたが、診断書が必要とのこと。かかりつけ医に相談したが、そのような診断書は、出せないと言われた。どうすればいいか。1回だけのつもりで申し込んだ。2回目(4か月分)が届くとは思わなかったため、返品したい。

### b. 危険品

|     | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 金融・保険サービス | 合計 |
|-----|------|-----|-----|-------|--------|-----------|----|
| 奈良  | 1    | 2   | 1   | 2     | 1      | 1         | 8  |
| 中南和 | 0    | 0   | 2   | 0     | 1      | 0         | 3  |
| 合計  | 1    | 2   | 3   | 2     | 2      | 1         | 11 |

- ① スーパーで購入したグミを噛むと、金属片が出た。センターに相談すると、パッケージに記載のメーカーの連絡先に電話して事情を伝えるよう助言をもらったので、メーカーに事情を伝えたところ、検査するため商品を返送するよう指示があったので、メーカーに送付した。検査結果によると、『マイクロスコープで拡大し、分析装置で分析した結果、歯科治療に用いられる歯科用の金属材であると推測される』とのことだった。金属片は手で折り曲げられないような鋭利な金属片だったし、自分の歯から取れたわけではないのに対応に納得できない。
- ② 昨年末にこたつのプラグ部分から火が出て煙も出た。すぐにコンセントから抜いたが、こたつ本体のコードを差し込む部分も焦げてしまっていた。年明けに共済でこたつに関する保障が受けられると思い連絡すると「消防署に連絡していないのであれば受けられない」と言われた。納得できない。こたつ以外は焦げていない。
- ③ 仏具店でろうそくセットを購入し、使用したところ、ろうそくの容器の底が溶けて抜け落ちた。購入した仏具店に現物を持参して事情を話したところ、「これは危ない。メーカーに報告するので現物を預らせていただく」とのことだったので現物を預けた。2ヶ月経っても連絡が無いので仏具店に電話したところ、「メーカーから報告では、いろいろ実験したが一切何も現象がおこらなかったとのことで、写真と検査報告が後日送られてくるので連絡する」とのことだった。使い方によっては火災の恐れがあると思われるのにメーカーの対応に納得できない

## 3. 内容別

|     | 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  |
|-----|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 奈良  | 97    | 387       | 70    | 410   | 7     | 189   | 1,033 |
| 中南和 | 27    | 166       | 23    | 203   | 2     | 168   | 596   |
| 合計  | 124   | 553       | 93    | 613   | 9     | 357   | 1,629 |
|     | 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   |
| 奈良  | 1,880 | 427       | 5     | 9     | 35    | 10    | 50    |
| 中南和 | 807   | 179       | 0     | 1     | 2     | 8     | 14    |
| 合計  | 2,687 | 606       | 5     | 10    | 37    | 18    | 64    |

#### 4. 特殊販売

|       | 訪問販売 | 通信販売  | マルチ・マルチまがい | 電話勧誘販売 | ネガティブ・オプション | 訪問購入 | その他無店舗 | 合計    |
|-------|------|-------|------------|--------|-------------|------|--------|-------|
| 奈良    | 206  | 1,067 | 38         | 140    | 6           | 16   | 23     | 1,496 |
| 内苦情   | 196  | 1,038 | 35         | 134    | 6           | 15   | 21     | 1,445 |
| 中 南 和 | 106  | 361   | 16         | 55     | 1           | 4    | 6      | 549   |
| 内苦情   | 105  | 349   | 16         | 50     | 1           | 4    | 6      | 531   |
| 合計    | 312  | 1,428 | 54         | 195    | 7           | 20   | 29     | 2,045 |
| 内苦情   | 301  | 1,387 | 51         | 184    | 7           | 19   | 27     | 1,976 |

#### 5. 特殊販売当事者別

|       |     | 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  | 団体 | 合計    |
|-------|-----|-------|------|------|------|------|------|-------|-----|----|-------|
| 奈良    | 男性  | 30    | 51   | 55   | 60   | 61   | 118  | 162   | 111 |    | 648   |
|       | 女性  | 23    | 62   | 85   | 115  | 150  | 107  | 149   | 82  |    | 773   |
|       | 無回答 | 2     | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 2     | 18  | 51 | 75    |
|       | 合計  | 55    | 114  | 141  | 175  | 211  | 225  | 313   | 211 | 51 | 1,496 |
| 中 南 和 | 男性  | 10    | 20   | 13   | 24   | 31   | 49   | 55    | 20  |    | 222   |
|       | 女性  | 9     | 19   | 30   | 55   | 60   | 44   | 72    | 15  |    | 304   |
|       | 無回答 | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     | 11  | 12 | 23    |
|       | 合計  | 19    | 39   | 43   | 79   | 91   | 93   | 127   | 46  | 12 | 549   |
| 合計    | 男性  | 40    | 71   | 68   | 84   | 92   | 167  | 217   | 131 |    | 870   |
|       | 女性  | 32    | 81   | 115  | 170  | 210  | 151  | 221   | 97  |    | 1,077 |
|       | 無回答 | 2     | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 2     | 29  | 63 | 98    |
|       | 合計  | 74    | 153  | 184  | 254  | 302  | 318  | 440   | 257 | 63 | 2,045 |

不明は年齢不明者を示す 合計欄には性別不明者を含む

#### 6. 特殊販売商品別

|             | 1            | 2            | 3         | 4         | 5           | 6         | 7            | 8             |
|-------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------|---------------|
| 訪問販売        | 新聞           | リフォーム工事      | テレビ放送サービス | 電気        | 修理サービス      | リースサービス   | 普通生命保険       | 電気温水器         |
| 312         | 81           | 18           | 16        | 15        | 14          | 9         | 8            | 7             |
| 通信販売        | デジタルコンテンツその他 | 健康食品         | 化粧品       | 商品一般      | アダルト情報サイト   | 役務その他サービス | 出会い系サイト      | 他のネット通信関連サービス |
| 1,428       | 237          | 198          | 143       | 82        | 46          | 42        | 22           | 21            |
| マルチ・マルチまがい  | 複合サービス会員     | 化粧品          | 健康食品      | ファンド型投資商品 | 他の内職・副業     | 商品一般      | デジタルコンテンツその他 | 浄水器           |
| 54          | 10           | 8            | 8         | 7         | 6           | 4         | 3            | 2             |
| 電話勧誘販売      | 光ファイバー       | 電気           | 健康食品      | 広告代理サービス  | インターネット接続回線 | 商品一般      | 役務その他サービス    | かに            |
| 195         | 38           | 17           | 16        | 13        | 11          | 11        | 8            | 8             |
| ネガティブ・オプション | 雑誌           | 保健衛生品その他     | 消臭・芳香剤    | 健康食品      | 菓子類         |           |              |               |
| 7           | 3            | 1            | 1         | 1         | 1           |           |              |               |
| 訪問購入        | 貴金属          | 商品一般         | 他の楽器      | 洋服一般      | 人形          | 靴         | アクセサリ        | 修理サービス        |
| 20          | 3            | 2            | 1         | 1         | 1           | 1         | 1            | 1             |
| その他無店舗      | パーキング        | デジタルコンテンツその他 | 指輪        | 祈祷サービス    | ファンド型投資商品   | 携帯電話サービス  | ペットサービス      | 健康食品          |
| 29          | 4            | 2            | 2         | 1         | 1           | 1         | 1            | 1             |

#### 7. テスト件数

|       | クリーニング | 合計 |
|-------|--------|----|
| 奈良    | 1      | 1  |
| 中 南 和 | 0      | 0  |
| 市 町 村 | 0      | 0  |
| 合計    | 0      | 1  |

#### 8. 月別相談件数

|       | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計    |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 奈良    | 219 | 205 | 271 | 318 | 313 | 263 | 307 | 266 | 266 | 257 | 225 | 297 | 3,207 |
| 内苦情   | 193 | 184 | 243 | 291 | 274 | 237 | 275 | 236 | 231 | 232 | 205 | 268 | 2,869 |
| 中 南 和 | 83  | 81  | 94  | 97  | 84  | 90  | 139 | 133 | 100 | 95  | 80  | 101 | 1,177 |
| 内苦情   | 71  | 77  | 83  | 88  | 79  | 83  | 134 | 121 | 92  | 88  | 70  | 95  | 1,081 |
| 合計    | 302 | 286 | 365 | 415 | 397 | 353 | 446 | 399 | 366 | 352 | 305 | 398 | 4,384 |
| 内苦情   | 264 | 261 | 326 | 379 | 353 | 320 | 409 | 357 | 323 | 320 | 275 | 363 | 3,950 |

9. 市町村別受付件数

| 内記<br>市町村 | 平成30年度 |       |       |       |       |       | 令和元年度 |       |       |       |       |       | 対前年増減数 |       |
|-----------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|           | 奈良     |       | 中南和   |       | 合計    |       | 奈良    |       | 中南和   |       | 合計    |       |        |       |
|           | 契約者住所  | 相談者住所 | 契約者住所 | 相談者住所 | 契約者住所 | 相談者住所 | 契約者住所 | 相談者住所 | 契約者住所 | 相談者住所 | 契約者住所 | 相談者住所 | 契約者住所  | 相談者住所 |
| 奈良市       | 1,083  | 1,139 | 15    | 16    | 1,098 | 1,155 | 1,017 | 1,047 | 20    | 24    | 1,037 | 1,071 | △ 61   | △ 84  |
| 大和高田市     | 56     | 59    | 156   | 169   | 212   | 228   | 69    | 68    | 157   | 178   | 226   | 246   | 14     | 18    |
| 大和郡山市     | 166    | 167   | 3     | 3     | 169   | 170   | 141   | 148   | 5     | 5     | 146   | 153   | △ 23   | △ 17  |
| 天理市       | 104    | 109   | 12    | 12    | 116   | 121   | 113   | 122   | 8     | 10    | 121   | 132   | 5      | 11    |
| 橿原市       | 142    | 147   | 124   | 131   | 266   | 278   | 152   | 165   | 155   | 164   | 307   | 329   | 41     | 51    |
| 桜井市       | 71     | 74    | 54    | 53    | 125   | 127   | 87    | 86    | 39    | 44    | 126   | 130   | 1      | 3     |
| 五條市       | 72     | 77    | 59    | 61    | 131   | 138   | 66    | 66    | 45    | 50    | 111   | 116   | △ 20   | △ 22  |
| 御所市       | 50     | 50    | 71    | 76    | 121   | 126   | 52    | 54    | 58    | 63    | 110   | 117   | △ 11   | △ 9   |
| 生駒市       | 129    | 134   | 3     | 3     | 132   | 137   | 93    | 100   | 2     | 1     | 95    | 101   | △ 37   | △ 36  |
| 香芝市       | 121    | 126   | 108   | 117   | 229   | 243   | 129   | 133   | 118   | 128   | 247   | 261   | 18     | 18    |
| 葛城市       | 62     | 68    | 101   | 108   | 163   | 176   | 57    | 59    | 106   | 110   | 163   | 169   | 0      | △ 7   |
| 宇陀市       | 86     | 89    | 39    | 45    | 125   | 134   | 82    | 82    | 39    | 42    | 121   | 124   | △ 4    | △ 10  |
| 山添村       | 9      | 11    | 0     | 0     | 9     | 11    | 5     | 5     |       |       | 5     | 5     | △ 4    | △ 6   |
| 平群町       | 94     | 94    | 9     | 9     | 103   | 103   | 90    | 92    | 3     | 3     | 93    | 95    | △ 10   | △ 8   |
| 三郷町       | 63     | 65    | 17    | 17    | 80    | 82    | 69    | 72    | 16    | 18    | 85    | 90    | 5      | 8     |
| 斑鳩町       | 88     | 92    | 16    | 19    | 104   | 111   | 97    | 99    | 10    | 11    | 107   | 110   | 3      | △ 1   |
| 安堵町       | 30     | 31    | 4     | 5     | 34    | 36    | 37    | 38    | 1     | 1     | 38    | 39    | 4      | 3     |
| 川西町       | 32     | 31    | 2     | 3     | 34    | 34    | 35    | 37    | 3     | 3     | 38    | 40    | 4      | 6     |
| 三宅町       | 31     | 33    | 10    | 10    | 41    | 43    | 22    | 22    | 8     | 9     | 30    | 31    | △ 11   | △ 12  |
| 田原本町      | 105    | 112   | 49    | 54    | 154   | 166   | 103   | 104   | 33    | 37    | 136   | 141   | △ 18   | △ 25  |
| 曾爾村       | 1      | 1     | 1     | 2     | 2     | 3     | 5     | 5     | 1     | 1     | 6     | 6     | 4      | 3     |
| 御杖村       | 10     | 9     | 3     | 2     | 13    | 11    | 3     | 4     | 2     | 3     | 5     | 7     | △ 8    | △ 4   |
| 高取町       | 8      | 8     | 13    | 13    | 21    | 21    | 21    | 23    | 7     | 9     | 28    | 32    | 7      | 11    |
| 明日香村      | 14     | 13    | 13    | 13    | 27    | 26    | 15    | 15    | 13    | 13    | 28    | 28    | 1      | 2     |
| 上牧町       | 60     | 58    | 29    | 30    | 89    | 88    | 59    | 60    | 18    | 19    | 77    | 79    | △ 12   | △ 9   |
| 王寺町       | 80     | 84    | 19    | 19    | 99    | 103   | 66    | 69    | 13    | 16    | 79    | 85    | △ 20   | △ 18  |
| 広陵町       | 53     | 61    | 59    | 59    | 112   | 120   | 46    | 47    | 45    | 53    | 91    | 100   | △ 21   | △ 20  |
| 河合町       | 58     | 61    | 30    | 30    | 88    | 91    | 69    | 74    | 27    | 32    | 96    | 106   | 8      | 15    |
| 吉野町       | 10     | 9     | 16    | 16    | 26    | 25    | 17    | 20    | 10    | 9     | 27    | 29    | 1      | 4     |
| 大淀町       | 45     | 47    | 27    | 26    | 72    | 73    | 41    | 39    | 39    | 43    | 80    | 82    | 8      | 9     |
| 下市町       | 7      | 6     | 14    | 14    | 21    | 20    | 8     | 7     | 18    | 16    | 26    | 23    | 5      | 3     |
| 黒滝村       | 2      | 2     | 1     | 1     | 3     | 3     |       |       | 1     | 1     | 1     | 1     | △ 2    | △ 2   |
| 天川村       | 1      | 1     | 3     | 2     | 4     | 3     |       |       | 2     | 3     | 2     | 3     | △ 2    | 0     |
| 野迫川村      | 1      | 1     | 0     | 0     | 1     | 1     | 2     | 2     |       |       | 2     | 2     | 1      | 1     |
| 十津川村      | 7      | 7     | 5     | 7     | 12    | 14    | 7     | 7     | 6     | 6     | 13    | 13    | 1      | △ 1   |
| 下北山村      | 2      | 2     | 0     | 0     | 2     | 2     | 2     | 2     | 1     | 1     | 3     | 3     | 1      | 1     |
| 上北山村      | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     |       |       | 1     | 1     | 1      | 1     |
| 川上村       | 2      | 2     | 1     | 0     | 3     | 2     | 4     | 4     | 2     | 2     | 6     | 6     | 3      | 4     |
| 東吉野村      | 8      | 8     | 2     | 2     | 10    | 10    | 4     | 5     | 2     | 3     | 6     | 8     | △ 4    | △ 2   |
| 県内その他     | 138    | 127   | 28    | 27    | 166   | 154   | 157   | 147   | 48    | 30    | 205   | 177   | 39     | 23    |
| その他(県外等)  | 168    | 54    | 78    | 20    | 246   | 74    | 164   | 77    | 96    | 16    | 260   | 93    | 14     | 19    |
| 合計        | 3,269  | 3,269 | 1,194 | 1,194 | 4,463 | 4,463 | 3,207 | 3,207 | 1,177 | 1,177 | 4,384 | 4,384 | △ 79   | △ 79  |

※ 県内その他：奈良県内居住であることは判明しているが、市町村名が不明・未回答

※ その他(県外等)：県外居住者、外国人、住所地不明・未回答