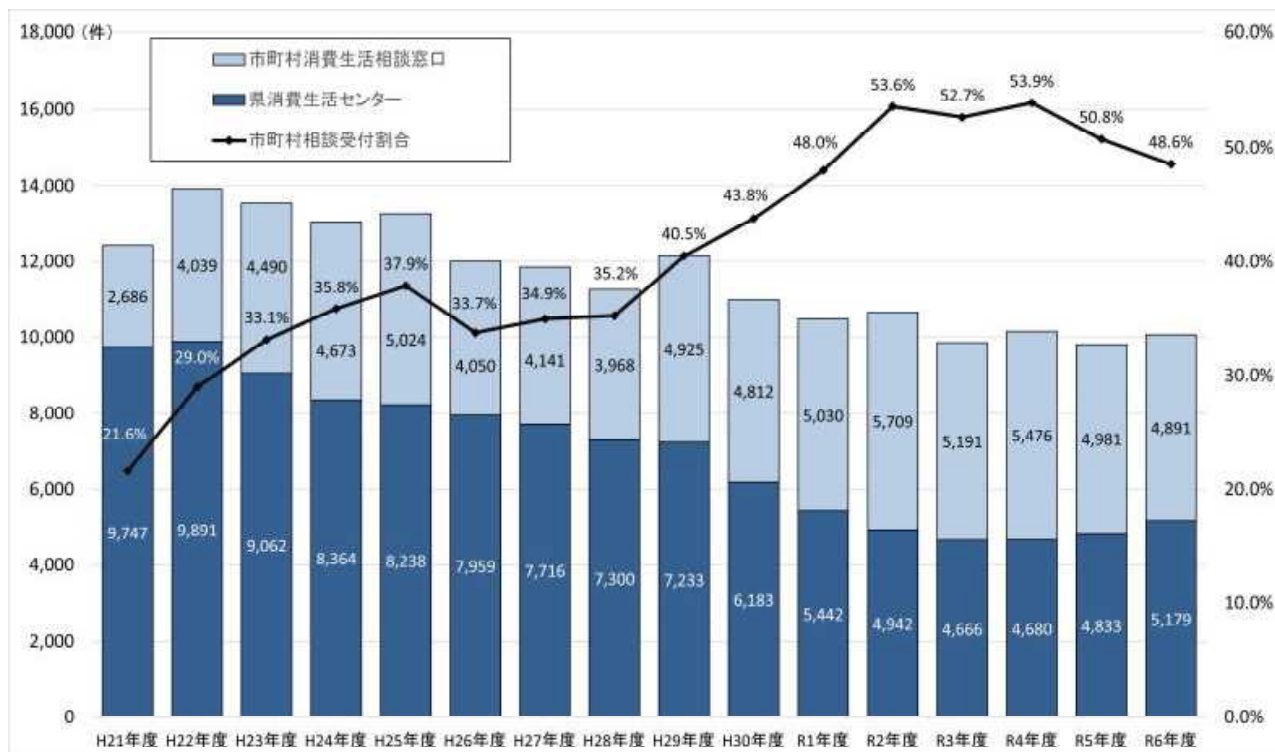


# 1 令和6年度の相談事業

## (1) 県内の相談受付件数

県消費生活センター（支所を含む）が受け付けた令和6年度の消費生活相談受付件数は、5,179件、市町村の相談窓口が受け付けた件数は、4,891件で、県内の令和6年度の消費生活相談受付件数は、10,070件となっている。

### 県内消費生活相談窓口の相談受付件数



## (2) 商品・役務別の相談状況（上位10項目） ※県受付

内容としては、身に覚えのない不審メール等の「商品一般」に関する相談が最も多く、次いで、定期購入の「化粧品」、定期購入の「健康食品」に関する相談の順となっている。

順位	商品・役務	件数	主な相談内容
1	商品一般	617	大手事業者をかたった身に覚えのない不審なメール
2	化粧品	389	定期購入の解約
3	健康食品	293	定期購入の解約
4	役務その他	250	副業サポート、PCセキュリティサポート
5	レンタル・リース・貸借	239	賃貸アパート退去時の現状回復費用
6	移動通信サービス	145	携帯電話の料金、解約
7	融資サービス	144	消費者金融ローン、多重債務や借金の債務整理
8	他の教養・娯楽	134	出会い系サイト、オンラインゲーム
9	工事・建築・加工	132	訪問点検によるリフォーム工事
10	インターネット通信サービス	124	インターネット回線、プロバイダの料金

### (3) 年代別の相談状況 ※県受付分

年代別では、60歳以上の方（契約者）からの相談が約46%を占めている。

(※)令和6年度の相談受付5,179件のうち、苦情4,955件の内訳。

年代	件数・割合	商品・役務別の相談状況（上位5項目）
20歳未満	113(2.3%)	①他の教養・娯楽(36) ②商品一般(10) ③化粧品(8) ④娯楽等情報配信サービス(6) ⑤健康食品(5)
20歳代	344(6.9%)	①内職・副業(35) ②商品一般(32) ③レンタル・リース・貸借(23) ③他の教養・娯楽(23) ⑤融資サービス(18)
30歳代	313(6.3%)	①レンタル・リース・貸借(36) ②役務その他(20) ③商品一般(17) ④融資サービス(14) ⑤健康食品(13)
40歳代	454(9.2%)	①レンタル・リース・貸借(35) ②商品一般(34) ③化粧品(29) ④健康食品(26) ⑤役務その他(22)
50歳代	728(14.7%)	①化粧品(88) ②商品一般(85) ③健康食品(47) ④レンタル・リース・貸借(29) ⑤融資サービス(27)
60歳代	802(16.2%)	①化粧品(125) ②商品一般(99) ③健康食品(55) ④インターネット通信サービス(30) ④役務その他(30)
70歳以上	1,467(29.6%)	①商品一般(219) ②健康食品(119) ③化粧品(105) ④役務その他(69) ⑤工事・建築・加工(52)
不明	734(14.8%)	①商品一般(121) ②役務その他(70) ③レンタル・リース・貸借(58) ④相談その他(28) ⑤健康食品(26) ⑤工事・建築・加工(26)
計	(※) 4,955(100%)	①商品一般(617) ②化粧品(389) ③健康食品(293) ④役務その他(250) ⑤レンタル・リース・貸借(239)

#### (4) 市町村窓口の相談受付件数

市町村の相談窓口が受け付けた令和6年度の消費生活相談受付件数は、4,891件となっている。広域連携により県内全域をカバーするかたちで市町村の相談窓口を平成29年度から設置し、令和2年度以降は市町村窓口への相談が県窓口への相談と同数程度となっている。

地区	相談件数			地区	相談件数		
	苦情	問合せ・要望	計		苦情	問合せ・要望	計
宮崎	2,079	245	2,324	西諸	211	15	226
都城	499	64	563	日向	416	40	456
延岡	550	140	690	児湯	419	9	428
日南	117	87	204	計	4,291	600	4,891

#### ※ 地区について

宮崎：宮崎市消費生活センター管内（宮崎市、国富町、綾町）  
 都城：都城市消費生活センター、三股町福祉・消費生活相談センター管内（都城市、三股町）  
 延岡：延岡市消費生活センター管内（延岡市、高千穂町、日之影町、五ヶ瀬町）  
 日南：日南串間消費生活センター管内（日南市、串間市）  
 西諸：西諸県地域消費生活相談窓口管内（小林市、えびの市、高原町）  
 日向：日向地区広域消費生活センター管内（日向市、門川町、諸塚村、椎葉村、美郷町）  
 児湯：西都児湯消費生活相談センター管内（高鍋町、西都市、新富町、西米良村、木城町、川南町、都農町）

#### < 県内の消費生活センター・消費生活相談窓口の設置状況 >



(5) 県消費生活センターから市町村相談窓口への支援

① 電話相談

市町村の消費生活相談員等から相談を受け、対応方法等について助言等の支援を実施

年 度	平成29	平成30	令和元	令和2	令和3	令和4	令和5	令和6
相談件数	175	288	280	203	207	213	225	209

※平成30年4月から県消費生活センター（宮崎）に「市町村相談窓口専用電話（市町村ホットライン：0985-24-9900）」を設置。都城・延岡支所は、通常の相談電話で対応。

② 巡回訪問

県センター職員と消費生活相談員等が、市町村の消費生活センター等を訪問し、相談対応について助言や意見交換等を実施している。

県センター 3回（宮崎市、日南市、高鍋町、三股町）

都城支所 4回（都城市、小林市）

延岡支所 4回（延岡市、日向市）

③ 法律研究会（月1回）

弁護士などの専門家を講師に招へいし、県・市町の消費生活相談員等が講義を受講するとともに、事例検討を行う。また、消費生活相談員間の情報交換の場としても活用。

④ レベルアップ研修会

消費生活相談員の対応力強化を目的に、業者に委託し開催。

R6年度からは国家試験の小論文対策講座も実施。