

令和 6 年度 実施事業の概要

1 消費者行政関係

(1) 消費生活審議会

開催日： 令和 6 年 8 月 2 日（金）

内 容： ① 令和 5 年度実施事業、相談受付状況について報告
 ② 令和 6 年度実施予定事業等について審議

(2) 関係各所との連携

① 庁内連携

米子市消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の開催

開催日： 令和 6 年 11 月 13 日（水）

内 容： ① 消費生活相談室の相談受付状況について
 ② 高齢者が陥りやすい消費生活トラブルについて

【構成員】

・米子市【市民二課(消費生活相談室)、福祉政策課、福祉課、障がい者支援課、長寿社会課、健康対策課、フレイル対策推進課、こども相談課、こども政策課、こども支援課、こども施設課、住宅政策課、収納推進課、人権政策課、地域振興課】

・米子市社会福祉協議会 ・(特非) コンシューマーズサポート鳥取

② 公民館・地区社会福祉協議会

消費生活情報をメール配信し、公民館報等への掲載依頼
 特殊詐欺等注意喚起情報の提供、啓発講座やイベントの周知

③ 地域包括支援センター

消費生活情報をメール配信
 特殊詐欺等注意喚起情報の提供、啓発講座やイベントの周知

④ 子育てひろば支援センター

消費生活情報をメール配信

⑤ 県消費生活センター

相談事案や注意喚起情報の相互提供

⑥ 警察

悪質商法・特殊詐欺などの情報提供や対応協力
 連携して作成した「悪質な訪問業者お断り」ステッカーの配付

⑦ 日本司法支援センター鳥取地方事務所（法テラス鳥取）

無料法律相談会の実施協力

⑧ 事業者

店内における P R チラシ、啓発パンフレットの設置協力

⑨ 消費者団体

イベントへの協力依頼

⑩ 教育委員会

- ・ 中学３年生にキャリアファイル「ルールを守って安全に使おう！」を配付
(１, ４７１部)

２ 主体性のある消費者の育成

(１) 消費者教育・講座

① ふれあい説明会の開催

開 催： １１か所（公民館・地域サロン他）（Ｒ５年度 １６か所）

参加者： １８４人 （Ｒ４年度 ２７３人）

② 消費生活セミナーの開催

開催日； 令和７年１月１６日（木）

場 所： 米子市立図書館 ２階 研修室

テーマ： 「ちょっと待って！それ悪質商法かも」

講 師： 木 村 美 樹（きむら みき）さん

（株式会社ラフデッサン代表取締役）

参加者： １１名

③ 貸出用消費者教育ＤＶＤ・図書の設置

ＤＶＤ設置場所：市民二課

図 書 設 置 場 所：米子市立図書館消費者情報コーナー

(２) 情報提供

① 金融犯罪被害の防止に向けたパネル展示（鳥取財務事務所との共催）

開催日： 令和６年４月２３日（火）～５月７日（火）

場 所： 米子市立図書館２階 市民ギャラリー

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

② 消費者月間パネル展示

開催日： 令和６年５月２９日（水）～６月１２日（水）

場 所： 米子市役所１階 市民ホール

テーマ： デジタル時代に求められる消費者力とは

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

③ 啓発用掲示板・パンフレットスタンドの配置（常設）

掲示板設置場所 市役所１階

パンフレットスタンド 市役所１階、淀江支所、福祉保健総合センター１階

④ 各種媒体を利用した注意喚起情報の発信

広報よなご、市ホームページ、庁内動画広告

⑤ 消費生活啓発冊子の配付

関係機関へ冊子「くらしの豆知識 2024 年版」を配付（以下主な配付先）

公民館・小学校・中学校・保育施設・幼稚園・子育て支援関係施設・母子
生活支援施設・地域包括支援センター・図書館・隣保館・児童館・社会福

3 消費生活相談室の運営

相談者からの複雑かつ多様化する消費生活相談において、冷静かつ丁寧な対応を心掛けるとともに、研修等を通じて相談員個々のスキルアップを図り、関係各機関等と連携し、適切、的確な助言を行う等被害救済に努めた。

(1) 国民生活センター PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）

PIO-NET 端末により、消費生活相談情報を全国ネットワークシステムで検索し相談業務に積極的に活用した。

(2) 消費生活相談室機能整備

資料用図書の購入活用（法律関係図書など）

(3) 相談員研修等

独立行政法人国民生活センターが開催する消費生活相談員研修、消費者教育推進のための研修その他を受講し、相談員のスキルアップに努めた。

(4) 消費生活相談室周知について

- ・市役所本庁舎 1 階各所にポスター掲示、P R チラシ設置
- ・各種相談担当課窓口、淀江支所、図書館、福祉保健総合センター、行政窓口サービスセンター、かぶりあ、各公民館に P R チラシを設置
- ・相談室の情報を広報よなご・市ホームページ・ごみ分別収集カレンダー等へ掲載
- ・P R グッズの作成・配付（セミナー、ふれあい説明会等）
ステッカー、クリアファイル、エコバッグなど

4 その他

(1) 防犯機能付電話機等の購入補助

対象者

- ① 市内在住の 60 歳以上の方
- ② 障がいがある方、認知機能の低下が認められる方など消費生活上特に配慮を要すると市長が認めた方

補助実績

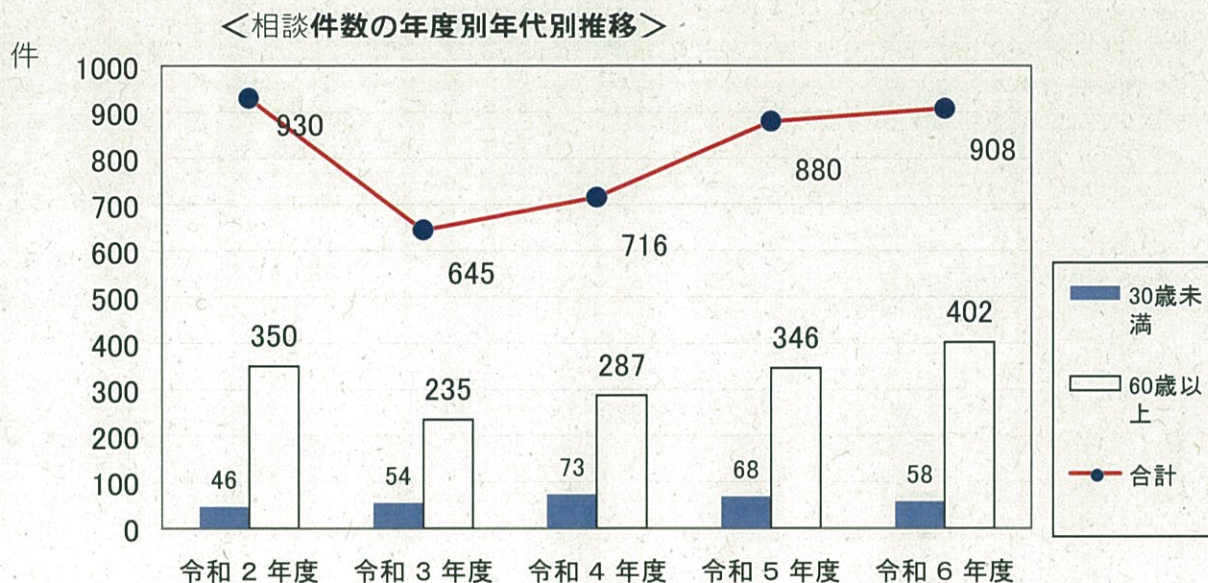
- ① 防犯機能付電話機 113 台（R5:28 台）
- ② テレビドアホン 64 台（R5:12 台）
- ③ 補助金額 1,766,372 円（R5:397,200 円）

米子市消費生活セミナー（1/16開催）
講師 木村美樹（きむら みき）さん



令和6年度の相談件数は908件で、前年度比28件、約3.2%の増加であった。年代別では、20歳代、40歳代では減少したが、その他の年代は増加した。年齢不明者を除くと、相談件数に占める割合は、50歳代が17.8%、60歳代が19.0%、70歳以上が34.0%で、50歳以上の相談が70.8%を占めた。

なお、契約当事者が学生の相談件数は、15件で前年よ4件増加した。



契約当事者の年代別受付件数

(件)

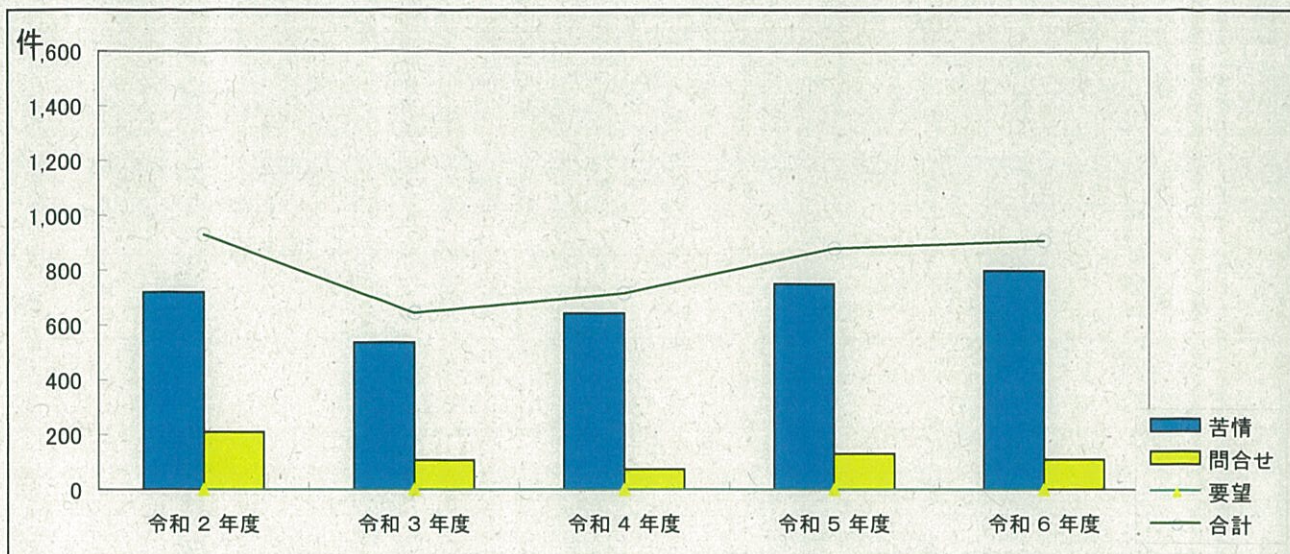
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
令和2年度	15	31	62	101	95	113	237	276	930
令和3年度	16	38	48	45	63	83	152	200	645
令和4年度	15	58	56	66	77	82	205	157	716
令和5年度	13	55	61	105	120	128	218	180	880
令和6年度	17	41	70	93	135	144	258	150	908

* 契約当事者が学生の相談件数

(件)

	小学生	中学生	高校生	他の学生	計
令和2年度	2	0	6	3	11
令和3年度	5	3	3	5	16
令和4年度	6	1	3	10	20
令和5年度	3	3	3	2	11
令和6年度	6	0	5	4	15

苦情・問合せ・要望別受付件数推移



苦情・問合せ・要望別受付件数

	苦情	問合せ	要望	合計
令和 2 年度	720	210	0	930
令和 3 年度	537	107	1	645
令和 4 年度	643	73	0	716
令和 5 年度	750	130	0	880
令和 6 年度	798	110	0	908

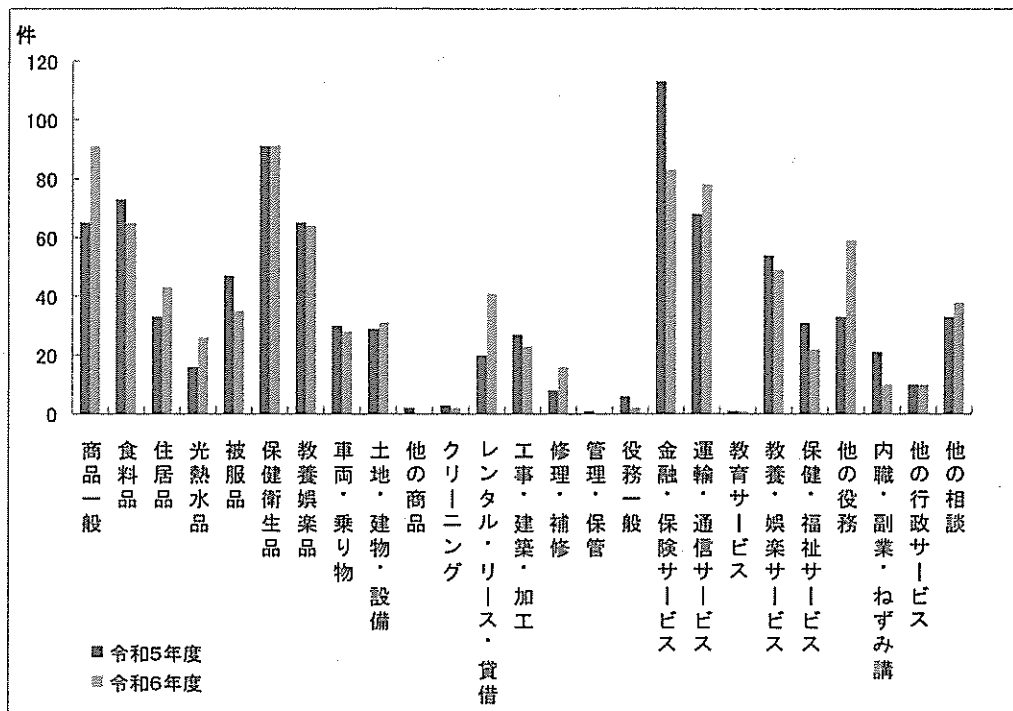
○苦情：消費者苦情が発生している相談（行政に対する苦情も含む）。

○問合せ：買物相談、生活知識等苦情が発生していない相談。

相談方法別受付件数

	来訪	電話	文書	合計
令和 2 年度	192	737	1	930
令和 3 年度	173	472	0	645
令和 4 年度	218	498	0	716
令和 5 年度	215	664	1	880
令和 6 年度	226	682	0	908

品目別受付件数



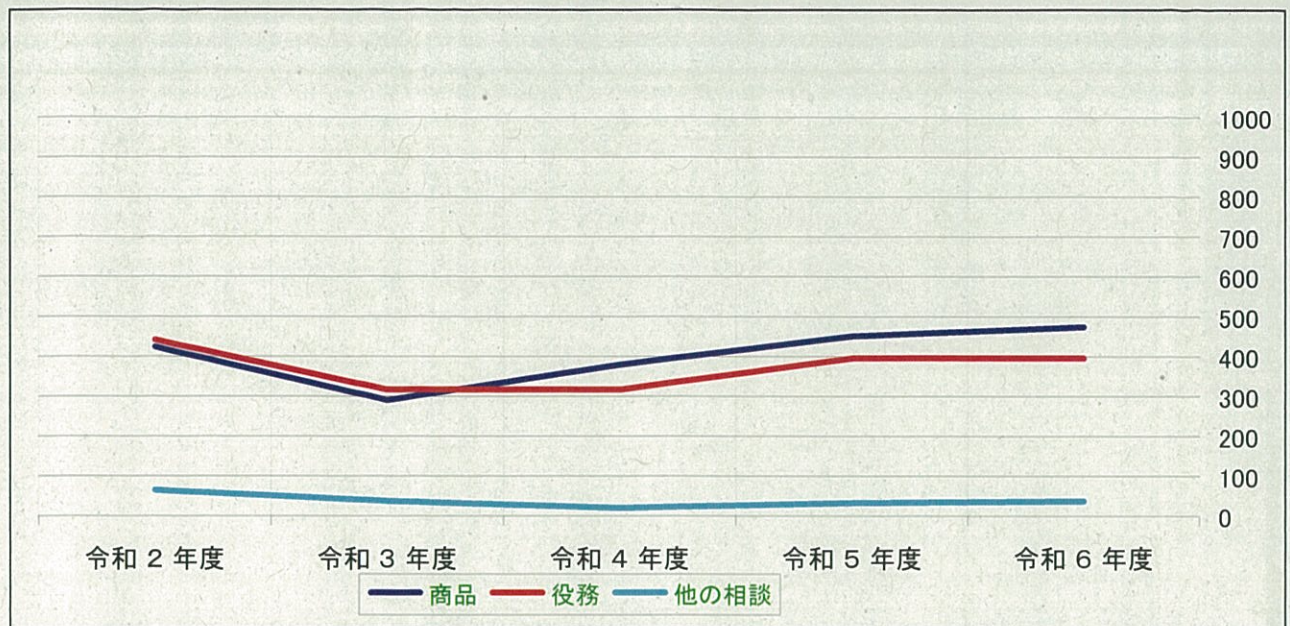
	令和5年度	令和6年度
商品一般	65	91
食料品	73	65
住居品	33	43
光熱水品	16	26
被服品	47	35
保健衛生品	91	91
教養娯楽品	65	64
車両・乗り物	30	28
土地・建物・設備	29	31
他の商品	2	0
クリーニング	3	2
レンタル・リース・貸借	20	41
工事・建築・加工	27	23
修理・補修	8	16
管理・保管	1	0
役務一般	6	2
金融・保険サービス	113	83
運輸・通信サービス	68	78
教育サービス	1	1
教養・娯楽サービス	54	49
保健・福祉サービス	31	22
他の役務	33	59
内職・副業・ねずみ講	21	10
他の行政サービス	10	10
他の相談	33	38
合 計	880	908

商品一般：商品の相談であることが明確であるが、商品进行特定できない、または特定する必要のない相談。

金融・保険サービス：生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス

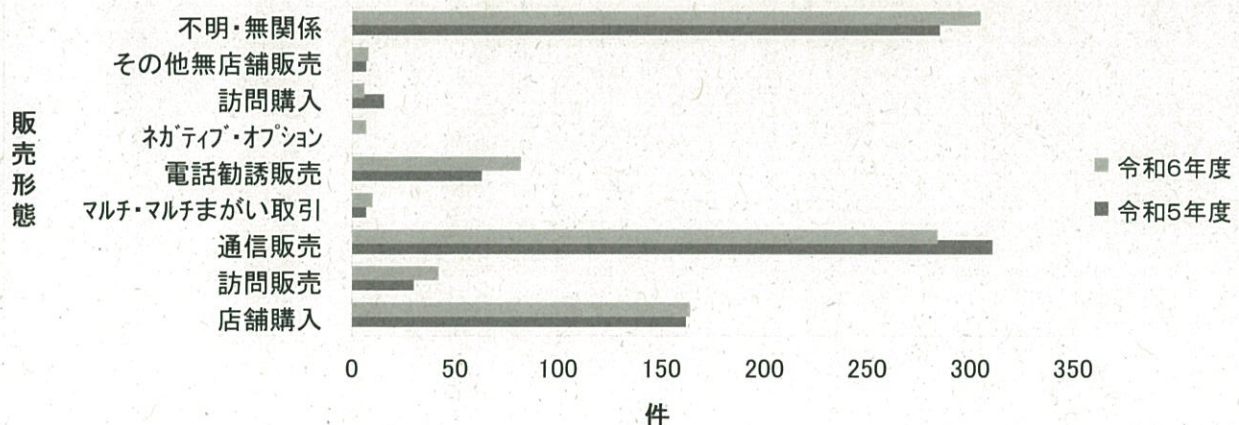
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

商品・役務別件数推移



	商品	役務	他の相談	計
令和 2 年度	424	441	65	930
令和 3 年度	290	317	38	645
令和 4 年度	379	317	20	716
令和 5 年度	451	396	33	880
令和 6 年度	474	396	38	908

販売形態別件数

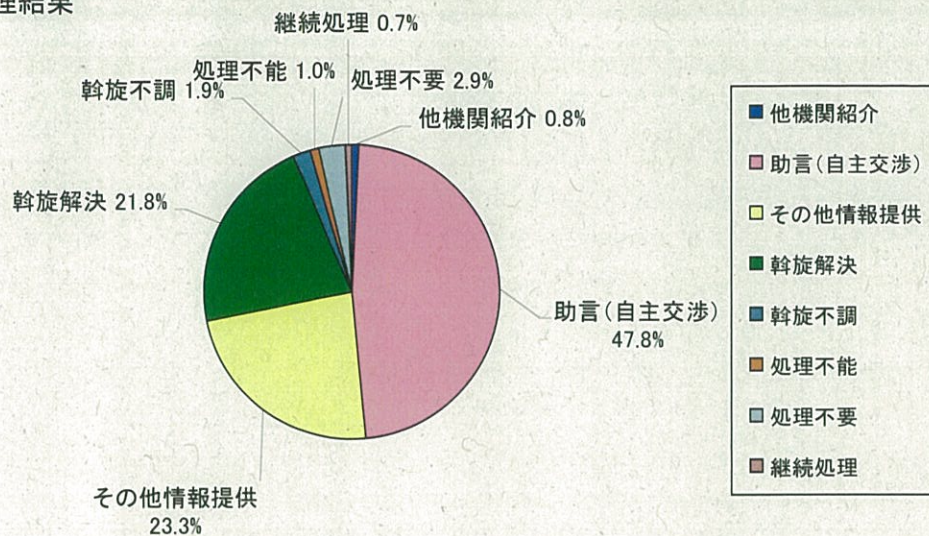


	令和5年度	令和6年度
店舗購入	162	164
訪問販売	30	42
通信販売	311	284
マルチ・マルチまがい取引	7	10
電話勧誘販売	63	82
ネガティブ・オプション	0	7
訪問購入	15	6
その他無店舗販売	7	8
不明・無関係	285	305
計	880	908

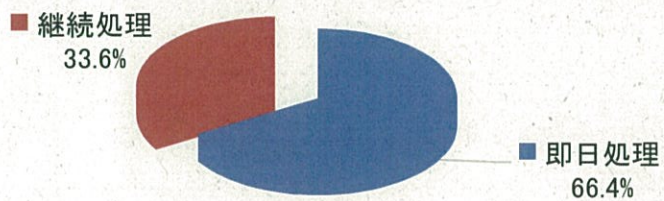
令和6年度 内容別苦情相談件数 (重複あり)

	受付件数		内 容 別 内 訳														合計
	総件数	うち苦情	安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	
商 品 一 般	91	76	0	0	2	1	0	2	62	45	1	0	0	0	0	4	117
食 料 品	65	60	5	7	0	3	0	7	41	50	3	0	0	1	0	1	118
住 居 品	43	39	1	8	2	3	0	1	30	33	3	1	0	0	1	0	83
光 熱 水 品	26	22	0	1	2	5	0	2	12	13	2	0	0	1	0	0	38
被 服 品	35	32	1	3	0	0	0	2	28	27	1	0	0	2	0	1	65
保 健 衛 生 品	91	88	7	11	0	6	0	13	81	79	1	0	0	0	0	1	199
教 養 娛 楽 品	64	64	2	7	0	3	0	6	50	52	4	0	0	0	0	0	124
車 両 ・ 乗 り 物	28	26	2	5	1	3	0	2	15	18	4	0	0	0	0	1	51
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	31	28	0	3	0	3	0	0	15	23	3	0	0	0	0	1	48
他 の 商 品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	474	435	18	45	7	27	0	35	334	340	22	1	0	4	1	9	843
ク リ ー ニ ン グ	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	41	39	0	7	2	7	0	0	7	34	7	0	0	0	0	0	64
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	23	21	2	1	0	3	0	1	7	21	5	0	1	0	0	0	41
修 理 ・ 補 修	16	15	0	4	0	2	0	0	3	15	1	0	1	0	0	0	26
管 理 ・ 保 管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役 務 一 般	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	83	77	0	0	3	5	0	3	28	77	1	0	0	0	0	1	118
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	78	76	0	6	0	6	0	1	39	58	8	0	1	0	1	0	120
教 育 サ ー ビ ス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	49	47	0	3	3	3	0	3	33	45	4	0	0	0	0	0	94
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	22	13	4	4	1	2	0	1	7	12	4	0	0	0	1	2	38
他 の 役 務	59	55	2	4	1	6	0	2	34	47	8	0	0	1	0	0	105
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	10	10	0	0	0	0	0	1	9	10	0	0	0	0	0	0	20
他 の 行 政 サ ー ビ ス	10	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	7
役 務 計	396	359	9	29	11	34	0	12	169	324	41	0	3	1	2	6	641
他 の 相 談	38	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 合 計	908	798	27	74	18	61	0	47	503	664	63	1	3	5	3	15	1,484

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	7	0.8%
	助 言 (自 主 交 渉)	434	47.8%
	そ の 他 情 報 提 供	212	23.3%
	斡 旋 解 決	199	21.8%
	斡 旋 不 調	17	1.9%
	処 理 不 能	9	1.0%
	処 理 不 要	26	2.9%
	継 続 処 理	4	0.7%
	合 計	908	100%
処理期間	即 日 処 理	603	66.4%
	継 続 処 理	305	33.6%
	合 計	908	100%

2 相談内容の状況

相談件数は微増（880件→908件）だった。最も相談件数の多かったのは、「商品一般」（65件→91件）と「保健衛生品」（91件→91件）で、商品一般」では、架空請求に関する電話やSMS。「保健衛生品」では、化粧品等の定期購入に関する相談が多かった。3位は、前年度1位の「金融保険サービス」（113件→83件）で、多重債務に関する相談が多かった。4位は、「運輸・通信サービス」（68→78件）で、固定電話や携帯電話の回線サービス、電話料金に関する相談が多かった。第5位は、「食料品」で、サプリメント等の定期購入に関する相談が多かった。

前年比で伸び率が最も高かったのが、「レンタル・リース・賃貸」（20→41件）で、アパートやマンションの退去に関する相談が多かった。2位が「修理・補修」（8件→16件）で、屋根や外壁の塗装に関する相談が多かった。3位が「他の役務」で、PCサポート、無料点検、過払い金請求の相談が多かった。

（1） 相談内容の傾向

* 相談件数の多い順に5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前 年比 (%)	主な相談内容
		令和6年度	令和5年度		
1	商品一般	91	65	140.0	架空請求、不審な電話など
1	保健衛生品	91	91	100.0	育毛剤、シャンプー、化粧品など
3	金融保険サービス	83	113	73.5	多重債務、消費者ローン、生命保険など
4	運輸・通信サービス	78	68	114.7	電話料金、テレビ受信料、回線契約など
5	食料品	65	73	89.0	食料品、健康食品、サプリメントなど

* 前年比で増加率の高い順5位まで（相談件数10件以上）

順位	商品/役務名	件数		対前 年比 (%)	主な相談内容
		令和6年度	令和5年度		
1	レンタル・リース・賃貸	41	20	205.0	賃貸アパート・マンションに関する こと
2	修理・補修	16	8	200.0	外壁修理、水回りの修理など
3	他の役務	59	33	178.8	PCサポート、無料点検、過払い金 請求など
4	光熱水品	26	16	162.5	電気料金、ガス料金、ガソリンな ど
5	商品一般	91	65	140.0	架空請求、不在通知など

(2) 年齢層別の傾向（多い順に）

* 60歳以上（総件数402件）

順位	商品/役務名	令和6年度 件数	主な相談内容
1	保健衛生品	55	育毛剤、シャンプー、化粧品など
2	商品一般	47	架空請求。不在通知など
3	食料品	41	食料品、健康食品、サプリメントなど

* 30歳未満（総件数58件）

順位	商品/役務名	令和6年度 件数	主な相談内容
1	教養娯楽サービス	10	ゲーム課金、動画・音楽配信サービス、など
2	レンタル・リース・賃貸	6	賃貸アパートに関すること
3	被服品	5	衣類、下着、靴など
3	車両・乗り物	5	中古車、自動車部品など
3	他の役務	5	フリマサービス、食品アレルギー、洗濯機のクリーニングなど

【主な商品・役務の説明】

- 「商品一般」とは、商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のないもの
- 「保健衛生品」とは、人の体を清潔にし、または健康に保ち、疾病を治療するために使用される商品
- 「金融・保険サービス」とは、生命保険・損害保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品および融資・送金等の金融サービス
- 「運輸・娯楽サービス」とは、旅客・貨物輸送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス
- 「食料品」とは、飲食に供される商品
- 「レンタル・リース・賃貸」とは、商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む
- 「修理・補修」とは、物品を修理・補修してもらう場合（じぶんで行った修理等は含まない）
- 「他の役務」とは、「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」「教育サービス」「教養・娯楽サービス」「保険・福祉サービス」に該当しないもの
- 「光熱水品」とは、電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、及び水道等の水、供給元から各戸の親メーターまでの設備・危機を含む
- 「教養・娯楽品」とは、主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品
- 「被服品」とは、衣類とその付属品等、身に着けて使用するもの、及びそれらを作るための生地、糸等の復職素材
- 「車両・乗り物」とは、人または物を運搬するために屋外で使用するもの 原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカーなどのように人力で移動させるものを含む

年代別インターネット通販利用者

年代	相談件数	主な品目の内訳	備考
20歳代未満	11	教養・娯楽サービス 5、保健衛生品 2、被服品 2	うち18歳以上 5人
20歳代	12	被服品 3、教養・娯楽サービス 2、車両・乗り物 2	
30歳代	16	教養・娯楽品 4、保健衛生品 3	
40歳代	25	保健衛生品 6、住居品 4、食料品 3、教養・娯楽品 3、 金融・保険サービス 2	
50歳代	48	保健衛生品 18、教養娯楽品 7、住居品 6、被服品 5、 食料品 4、車両・乗り物 4	
60歳代	50	保健衛生品 21、被服品 7、食料品 6、 教養・娯楽サービス 4、教養・娯楽品 3	
70歳以上	41	保健衛生品 15、住居品 6、食料品 5、教養娯楽品 5	
年齢不明	8	食料品 2、保健衛生品 2、教養娯楽品 2	
合 計	211		

食料品 穀類、魚介類、肉類、野菜、果物、菓子類、調理食品、健康食品など

住居品 食生活機器、食器・台所用品、洗濯・裁縫用具、掃除用具、洗浄剤等、空調・冷暖房機器、家具・寝具、室内装備品、照明器具など

被服品 和服、洋服、身の回り品、生地・糸類など

保健衛生品 医薬品、医療用具、化粧品、理容美容器具・用品など

教養娯楽品 文具・事務器、パソコン・パソコン関連用品、電話機・電話機用品、学習教材、書籍・印刷物、音響・映像製品、スポーツ用品、光学機器・時計、玩具・遊具、楽器など

車両・乗り物 自動車、自動車用品、自転車・用品、運搬用具、他の乗り物など

金融・保険サービス 生命保険、損害保険、預貯金・証券等、デリバティブ取引、ファンド型投資商品、融資サービスなど

教養・娯楽サービス 旅行代理業、宿泊施設、教室・講座、観覧・鑑賞、娯楽等情報配信サービス、ソフトウェアライセンス、各種会員権など

定期購入に係る相談

(1) 相談者の年齢階層

年齢階層	令和6年度(人)	令和5年度(人)
20歳未満	2	2
20歳代	0	1
30歳代	2	5
40歳代	6	13
50歳代	26	20
60歳代	30	25
70歳以上	33	34
年齢不明	8	4
合計	107	104

(2) 購入のきっかけとなった広告

種類	令和6年度(人)	令和5年度(人)
インターネット	78	76
テレビ	13	11
ラジオ	2	1
新聞	3	5
カタログ	0	1
電話勧誘	1	7
ネガティブオプション	4	0
不明	6	3
合計	107	104

(3) インターネットによる購入者の年齢階層

年齢階層	令和6年度(人)	令和5年度(人)
20歳未満	2	2
20歳代	0	1
30歳代	2	5
40歳代	5	11
50歳代	25	19
60歳代	25	22
70歳以上	17	14
年齢不明	2	2
合計	78	76

(4) 処理結果

処理結果	令和6年度(人)	令和5年度(人)
1 他機関紹介	0	0
2 助言(自主交渉)	25	27
3 その他情報提供	3	2
4 あっせん解決	73	63
5 あっせん不調	3	9
6 処理不能	2	1
7 処理不要	1	2
合計	107	104

令和 7 年度 実施予定事業

1 消費者行政関係

(1) 消費生活審議会の開催

令和 7 年 10 月 30 日 (木) 午後 2 時から

米子市役所 第二庁舎 2 階 第二会議室

(2) 関係各所との連携

引き続き各機関と連携を密にし、取り組みの充実を図る。主な取り組みは次のとおり。

- ・米子市消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）による情報共有
- ・公民館・地区社会福祉協議会、地域包括支援センター等への注意喚起情報の提供、高齢者の相談窓口への誘導、ふれあい説明会の活用
- ・消費者団体・事業者団体との連携、市の各種事業への協力、講師派遣等
- ・警察本部からの特殊詐欺等情報の共有、
- ・日本司法支援センター鳥取事務所（法テラス鳥取）等専門機関との連携・つなぎ
- ・各種団体の会合に出席し消費生活相談室の周知、ふれあい説明会の開催要請
- ・鳥取行政監視行政相談センターによる米子合同行政相談会への消費生活相談員の派遣
- ・小中学校生徒指導担当・少年育成センター等子どもの見守り部署との連携・情報提供

2 主体性のある消費者の育成

(1) 消費者教育・講座

① ふれあい説明会の開催

市民（高齢者等）を狙った悪質商法、特殊詐欺（未遂）事件等が多発し、その手口も複雑かつ巧妙化しており、市内の公民館、地域サロン等に出かけ、ふれあい説明会を開催し、予防策等を教示することで、市民の被害防止を図る。

※今年度は、8 カ所開催申込あり。

② 消費生活セミナーの開催

未定

(2) 情報提供

① 消費者月間「消費生活啓発パネル展示」

開催日： 令和 7 年 5 月 19 日（月）～5 月 30 日（金）

場 所： 米子市役所 1 階 市民ホール

テーマ： 明日の地球を救うため、消費者にできること
グリーン志向

～どのグリーンにする～

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

③ その他

- ・ 市役所関係機関及び所管施設のほか、高齢者、障がい者、子育て家庭の各支援機関への情報提供
- ・ 市立図書館の消費者情報コーナー（法律情報棚）に貸出用図書の設置
- ・ 市防災無線の活用（詐欺被害防止等の注意喚起）
- ・ 市庁舎内動画広告へ掲載
- ・ 消費者啓発ビデオ・DVDの貸出し
- ・ 広報よなご・市ホームページによる注意喚起情報等の提供
- ・ 消費生活啓発冊子「くらしの豆知識」の配付
- ・ 啓発用グッズ作成配付

3 消費生活相談室の運営

(1) 消費者相談の受付処理

年々手口が巧妙化、複雑化する消費生活相談に対して、各関係機関と連携を取り、速やかに的確な助言、あっ旋などを行い、消費者被害の救済に努める。

また、困難事例への対応と相談員のスキルアップを図るため、弁護士による専門法律相談を随時活用する。

(2) 相談員研修等

消費生活相談員専門・事例講座等へ派遣（国民生活センターほか）

(3) 相談室周知について

- ・ 広報よなご・市ホームページへの掲載
- ・ 市役所本庁舎相談担当窓口、淀江支所、公民館等公共施設などにPRチラシの設置
- ・ PR用啓発グッズの作成配布

(4) 日本司法支援センター鳥取事務所（法テラス鳥取）との連携

月に1度（2時間 最大4件対応）、市役所会議室で法テラス鳥取による無料法律相談会を実施。

4 その他

(1) 防犯機能機器購入補助

対象者

- ① 市内在住の60歳以上の方が属する世帯
- ② 補助対象機器 カメラ付きドアフォン、防犯カメラ、センサーライト
防犯機能付電話機
- ② 補助上限額 15,000円