

令和 3 年 度

# 消費者行政の概要



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3年度 奈良県消費者行政の推進方針	1
II. 令和3年度 奈良県消費者行政施策の体系	9
III. 令和3年度体系別事業計画及び令和2年度実績一覧	10
IV. 消費生活センターにおける消費生活相談の概要(令和2年度)	27

# I. 令和3年度

## 奈良県消費者行政の推進方針



## I. 令和3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等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。
- 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。
- ⑥燃料油及びLP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、積算体積計の検定期限を遵守するよう事業者へ指導します。
- ⑦タクシーメーターの装置検査期限を遵守するよう、立入検査を通じて事業者へ指導します。
- ⑧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。
- ⑨計量行政の適正な執行のため、都道府県計量行政協議会等を通じて、国及び都道府県等との情報交換を図ります。また、適正な計量の実施を確保するために主任計量者講習を実施します。

##### (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。
- ③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等から毎月調査する小売物価統計調査を実施します。
- ④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。
- ⑤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・新聞等の媒体を活用し、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き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。
- 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県民の健康や魅力ある食につながる農業の研究で得られた成果や技術情報を、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、耐震診断及び耐震改修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及び耐震改修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。

## **(2)消費者団体等の活動推進**

- ①①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。
- ①②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**

- ①①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。
- ①②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**

- ①①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。

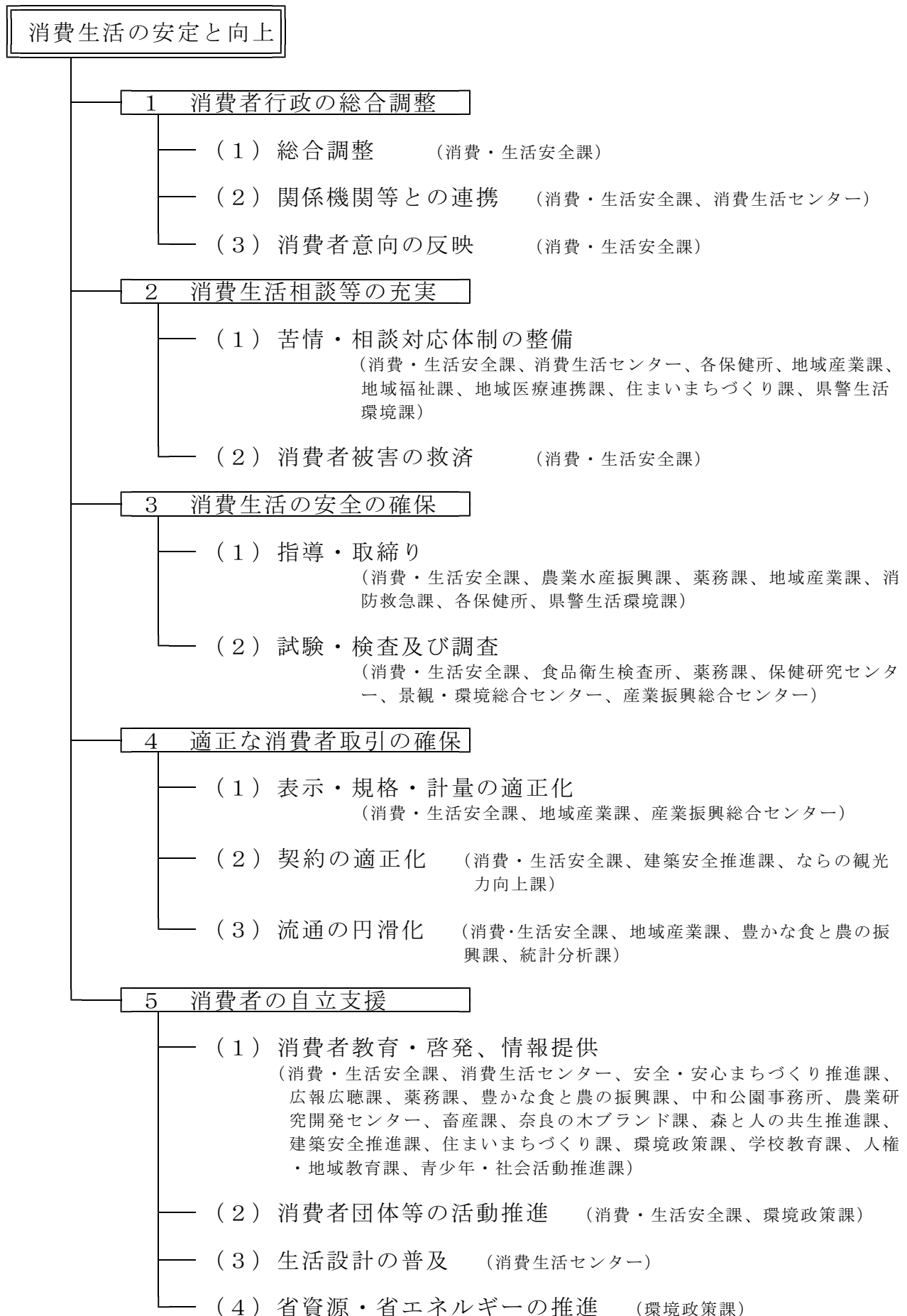
## Ⅱ. 令和3年度 奈良県消費者行政施策の体系

## Ⅲ. 令和3年度体系別事業計画 及び令和2年度実績一覧





## II. 令和3年度 奈良県消費者行政施策の体系



### Ⅲ. 令和3年度体系別事業計画及び令和2年度実績一覧(令和3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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2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 (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。 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。 【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 【R2年度実績】1回開催(R3.3.23) 【R3年度予定】1回開催予定	498	498	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 (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。 1. 市町村消費者行政担当課長会議の開催 【R2年度実績】R2.10.30開催 消費生活相談の状況について 地方消費者行政強化作戦2020について 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク) 徳島県における高齢者等見守りネットワーク 【R3年度予定】1回開催予定 2. 市町村消費者行政担当職員研修会の開催 【R2年度実績】R2.11.27開催 地方消費者行政強化交付金について 【R3年度予定】1回開催予定 3. 消費生活相談緊急情報等の提供 4. 相談事例等の情報収集	260	171	消費・生活安全課消費者行政係
関係機関との連絡調整 (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、県各部局等との連絡調整・会議	79	62	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。 【R2年度実績】150部作成 【R3年度予定】150部作成予定	81	81	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国、県関係課、県警、市町村、奈良弁護士会等(64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。 【R2年度実績】1回開催(R3.3.10) 【R3年度予定】1回開催	—	—	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 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 (単位：千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
奈良県食品安全・安心推進本部の運営 (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)	「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する。	—	—	消費・生活安全課 食品安全推進係
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。 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。 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。 住民を対象にした消費者教育や啓発等に取り組む。	27,522	27,856	消費・生活安全課 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 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 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>【R2年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により実施せず。</li> </ul>	830	1,107	消費・生活安全課 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 (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>奈良県消費生活センター</li> <li>奈良県消費生活センター中南和相談所</li> <li>奈良市消費生活センター</li> <li>大和高田市消費生活センター</li> <li>大和郡山市消費者センター</li> <li>天理市消費生活センター</li> <li>橿原市消費生活センター</li> <li>桜井市消費生活センター</li> <li>御所市消費生活相談窓口</li> <li>生駒市消費生活センター</li> <li>香芝市消費生活センター</li> <li>葛城市消費生活相談窓口</li> <li>平群町消費生活相談窓口</li> <li>三郷町消費生活相談窓口</li> <li>斑鳩町消費生活相談窓口</li> <li>安堵町消費生活相談窓口</li> <li>川西町消費生活相談窓口</li> <li>三宅町消費生活相談窓口</li> <li>田原本町消費生活相談室</li> <li>上牧町消費生活相談室</li> <li>王寺町消費生活相談室</li> </ul>	—	—	消費生活センター — 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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
				
市町村消費者行政の体制整備 (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。 ・消費生活相談窓口の設置拡充等 ・窓口設置数 34か所 ・窓口設置市町村数 39市町村	—	—	消費・生活安全課消費者行政係
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。 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。 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	495	消費生活センター
消費生活相談事業 (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。 【R3年度予定】事例研究会、相談員研修会の開催 【R2年度実績】相談件数(奈良) 3,379件 (中中和) 1,366件 商品テスト件数 1件、苦情処理事例研究会 3回	2,635	2,196	消費生活センター 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。	13,311	12,617	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等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。	309	344	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。 1. 相談窓口案内・債務整理方法案内チラシの作成・配布 【R2年度実績】9,000部作成 【R3年度予定】10,000部作成予定 2. 相談窓口等について県民日より奈良に掲載	50	40	消費・生活安全課消費者行政係
奈良県運営適正化委員会の設置運営 (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。	7,684	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。 ・医療安全相談窓口の運営 本庁、各保健所 【R2年度実績】686件	116	116	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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2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。 携帯電話・プッシュ回線 #8000 IP電話・ダイヤル回線 0742-20-8119 【R2年度実績】 15,684件	35,640	37,114	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。 携帯電話・プッシュ回線 #7119 IP電話・ダイヤル回線 0744-20-0119 【R2年度実績】 56,308件	121,543	121,252	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。 【R3年度予定】 講習会1回 【R2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 (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。 【R3年度予定】 相談会 随時予定 【R2年度実績】 相談会 15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。 「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。	90	87	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。 ① 限度額：1件50万円 ② 利息：無利息 ③ 条件：貸付要件に該当すること ④ 貸付額：知事が認める額 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 (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。 【R2年度実績】・監視施設数 許可を要する施設：4,684 施設 許可を要しない施設：1,072 施設	3,455	4,251	消費・生活安全課食品安全推進係 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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2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	1,089	農業水産振興課
薬事監視指導事業 (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。	270	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う。	639	616	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。	1,285	1,047	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	8	地域産業課
消費生活用製品安全法に基づく調査事務 (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。 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 (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。 ・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。 ・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。 ・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、電気工事業務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。 ・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。 ・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。 【令和2年度実績】 ・高圧ガス・液化石油ガス販売事業者への立入検査:37事業所 ・火薬類消費事業者への立入検査:15事業者 ・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	741	1,050	消防救急課
危険物行政推進事業 (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。 ・危険物取扱者及び消防設備士の法定講習委託事務 【R2年度実績】 講習会 ・危険物取扱者 6回(8月、9月、10月(3回)、2月) ・消防設備士 2回(7月、2月)	6,295	6,101	消防救急課

事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
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 (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。 【R2年度実績】 収去検査 746検体 ・県産農産物モニタリング調査 130検体	21,137	22,142	消費・生活安全課 食品安全推進係 食品衛生検査所 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 (と畜場法等) (※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。 【R2年度実績】 検査実績 牛:13頭、めん羊・山羊:0頭 計:13頭	545	545	消費・生活安全課 動物愛護係
未承認医薬品危害防止事業 (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。	332	196	薬務課
食品生活試験事業 (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。	94	114	保健研究センター
大気・水質試験事業 (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。	720	749	景観・環境総合センター
保健衛生試験事業 (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。	1,336	1,425	保健研究センター
依頼試験研究指導事業 (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。 定性分析、定量分析、材料強度試験、繊維試験等 依頼件数【R3年度予定】 700件 【R2年度実績】 693件	12,193	5,104	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 (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。 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 2. 消費生活相談窓口への法に関する情報提供・解釈指導 3. 被疑事件の調査 (1) 職権探知による調査 (2) 申告及び通知による調査 (3) 公正取引協議会との連携による集中指導 4. 悪質事業者に対する行政指導・行政処分 【R2年度実績】 ・一般社団法人関西広告審査協会「奈良県関係官庁連絡会」 (R2.9.10) 【R3年度予定】	27	25	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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	・一般社団法人関西広告審査協会「奈良県関係官庁連絡会」 (R3.7.7)			
自主基準設定に関する事業 (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。 ＜県内の事業者団体における自主基準設定状況＞ ・吉野葛適正表示基準 (S58.9.1 施行) ・油菓子の表示に関する自主基準 (S60.10.1 施行)	—	—	消費・生活安全課消費者行政係
家庭用品品質表示法に基づく調査事務 (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。 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 (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。 食品表示110番を設置・運営し、疑義情報を収集する。 【R2年度実績】 食品表示サポーターによる表示確認回数 1,292回	22	37	消費・生活安全課食品安全推進係
計量器の検定・検査 (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。 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。	1,426	1,603	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。 【R3年度予定】中元期・年末期 2回実施 【R2年度実績】コロナのため未実施	265	265	産業振興総合センター
計量思想の普及事業	計量行政の適正な執行のため、都道府県計量行政協議会等を通じて、国及び都道府県等との情報交換を図ります。また、適正な計量の実施を確保するために主任計量者講習を実施します。	709	816	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 (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。 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 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 3. 被疑事件の調査 (1) 職権探知による調査 (2) 申出又は通知による調査 4. 悪質事業者に対する行政指導・行政処分 5. 法に関する啓発	359	225	消費・生活安全課消費者行政係
奈良県消費生活条例の適正運用	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。 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 2. 被疑事件の調査	—	—	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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	(1) 職権探知による調査 (2) 申告又は通知による調査 3. 悪質事業者に対する行政指導 4. 条例に関する啓発			
宅地建物取引業法施行事務 (宅地建物取引業法)	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。 【R3年度予定】 宅地建物取引業者の免許(新規・更新) 宅地建物取引士の登録及び取引士証の交付 宅地建物取引業法に基づく指導監督 【R2年度実績】 同上	1,656	2,188	建築安全推進課
旅行業法施行業務 (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。	57	48	ならの観光力向上課

### (3) 流通の円滑化

物価安定対策事業	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。 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。	—	—	地域産業課
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	344	豊かな食と農の振興課
小売物価統計調査 (統計法に基づく基幹統計調査、小売物価統計調査規則)	【調査の目的】 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。 【実施機関】総務省統計局 【調査の対象】 <動向編> 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 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 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 <構造編> 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  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、店舗の形態による小売価格の差を調査 【主な調査項目】 <動向編> 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478品目) 家賃調査 — 住宅の1か月分の家賃、延面積など <構造編>	10,841	10,868	統計分析課



事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課																				
		R3年度	R2年度																					
	<p>ループあんあん、ざ・ひめみこ)の啓発活動を支援する。</p> <p>5. 移動講座 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>6. 出前講座 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>7. 消費者啓発情報誌の作成 県内大学の学生に啓発情報誌を作成してもらい、配布する。 (年1回 各15,000部)</p> <p>【R2年度実績】</p> <p>1. くらしの安全・安心サポーター養成講座 14期生 令和2年10月29日・11月19日開催、参加者16名</p> <p>2. 移動講座 通年(53回)参加者 1,692名</p> <p>3. 出前講座 通年(4会場)参加者 120名</p> <p>4. 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>エシカル消費部門</th> <th>製品安全部門</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>応募作品数</td> <td>7点</td> <td>5点</td> <td>5点</td> <td>6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>5. 消費者教育教材づくり 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、3,000部発行。</p> <p>6. 消費者啓発情報誌の作成 啓発情報誌をWEB作成、年4回発行。</p> <p>7. 啓発用パンフレットの作成 製品事故を防ぐために、乳幼児の保護者向けに啓発パンフレット作成、10,000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	エシカル消費部門	製品安全部門	応募作品数	7点	5点	5点	6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	エシカル消費部門	製品安全部門																				
応募作品数	7点	5点	5点	6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。 育推進計画を策定する。</p> <p>【R2年度実績】</p> <p>1. 高齢者消費者教育強化事業の実施 ・高齢者向けリーフレットを作成し、啓発コーナーに設置</p> <p>2. 高齢者特殊詐欺被害防止事業の実施 ・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 ・県警察と連携し、大型商業施設において防犯電話の展示及び啓発活動を実施 ・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 ・コンビニエンスストアと連携し、電子マネー購入者に対し、特殊詐欺被害防止啓発メッセージ入り電子マネー用封筒を配付</p> <p>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 ・生命保険協会と連携し、啓発チラシを配付 ・郵便局及び金融機関と連携し、啓発ポスターを掲示</p> <p>4. 高齢者等見守り活動推進事業の実施 ・ならコープと連携し、夕食宅配事業において啓発チラシ</p>	1,794	1,435	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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	<p>を配付</p> <p>5. 中高大学生生活改善指導事業の実施 ・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</p> <p>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</p> <p>7. 訪問販売お断りステッカーの配布</p> <p>【R3年度予定】</p> <p>1. 高齢者消費者教育強化事業の実施 ・県警察及び市町村等と連携し、大型商業施設において消費生活フェアを開催予定 ・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 ・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</p> <p>2. 高齢者特殊詐欺被害防止事業の実施 ・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 ・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 ・コンビニエンスストアと連携し、電子マネー購入者に対し、特殊詐欺被害防止啓発メッセージ入り電子マネー用封筒を配付予定</p> <p>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 ・生命保険協会と連携し、啓発チラシを配付予定 ・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</p> <p>4. 高齢者等見守り活動推進事業の実施 ・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 ・高齢者見守りハンドブックを作成し、民生児童員に配付予定</p> <p>5. 中高大学生生活改善指導事業の実施 ・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</p> <p>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</p> <p>7. 訪問販売お断りステッカーを配布予定</p>			
<p>情報・資料の提供 (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【R3年度予定】</p> <p>(1)『あま〜い誘いにご用心!』(10,000部) (近畿府県共同作成啓発資料) 配布先:高校生、大学生等 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) 配布先:県消費生活センター主催講座の受講者(学習資料) 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 啓発情報誌をWEB作成、年4回 メール配信及びホームページ掲載</p> <p>(4)乳幼児保護者向け製品安全リーフレット 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> <p>2. 消費生活情報の提供 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</p>	—	—	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 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	<p>【R3年度予定】</p> <p>(1) 奈良新聞:「消費者の目」(第1火曜日:12回掲載)</p> <p>(2) ラジオ:ならどっとFM(毎月第3水曜日:12回放送) 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4回)</p> <p>【R2年度実績】</p> <p>1. 啓発資料の作成・配付</p> <p>(1) 『あま〜い誘いにご用心!』(10,000部) (近畿府県共同作成啓発資料) 配布先:高校生、大学生等 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) 配布先:県消費生活センター主催講座の受講者(学習資料) 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 啓発情報誌をWEB作成、年4回メールによる送付。</p> <p>(4) 乳幼児保護者向け製品安全リーフレット 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> <p>2. 消費生活情報の提供 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</p> <p>(1) 奈良新聞:「消費者の目」(奇数週火曜日:26回掲載)</p> <p>(2) ラジオ:ならどっとFM(毎月第3水曜日:12回放送) 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4回)</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。</p> <p>【R2年度実績】 3会場 24日</p>	—	—	消費生活センター
安全・安心まちづくり推進事業	<p>【R3年度予定】</p> <p>地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「安全・安心まちづくり」普及啓発・人材育成</li> <li>・安全・安心まちづくり旬間の実施</li> <li>・全国地域安全運動奈良県民大会の開催</li> <li>・地域防犯サポート事業所登録制度</li> <li>・地域防犯重点地区支援事業</li> <li>・地域防災力向上支援ワークショップ</li> <li>・自主防災訓練支援事業</li> <li>・安全・安心まちづくりアドバイザー派遣事業</li> <li>・地域防災支援担当者制度</li> </ul> <p>【R2年度実績】</p> <p>地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「安全・安心まちづくり」普及啓発・人材育成</li> <li>自主防犯・防災リーダー研修 R2.10.17、11.21、12.20 産業会館・社会福祉総合センター</li> <li>アドバイザースキルアップ研修 R3.2.12 奈良県文化会館</li> <li>・地域防犯サポート事業所登録制度 令和2年度登録数:111事業所</li> <li>・地域防犯重点地区支援事業:3市町村8か所</li> </ul>	5,369	5,291	安全・安心まちづくり推進課

事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域防災力向上支援ワークショップ: 1か所</li> <li>・自主防災訓練支援事業: 3か所</li> <li>・安全・安心まちづくりアドバイザー派遣事業 安全・安心まちづくりアドバイザー派遣回数: 2回</li> </ul>			
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・新聞等の媒体を活用し、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。</p> <p><b>【R3年度予定】</b></p> <p>①刊行物等による県政広報事業 「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」</p> <p>②テレビ等による県政広報事業 広報番組、スポットCM</p> <p>③インターネット等による県政広報事業 奈良県インターネット放送局</p> <p>④ラジオによる情報提供 「ならどっとFM」「FMハイホー」「FM五條」</p> <p>⑤新聞等による県政広告事業 地元紙・全国紙等に県政広告を掲載</p> <p>⑥スマホアプリによる奈良のニュース配信事業 無料配信アプリにより奈良の地域ニュース、イベント等の現地リポート、県のジャーナル等の情報をスマートフォン等の利用者に発信</p> <p><b>【R2年度実績】</b></p> <p>①刊行物による県政広報事業 「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、「オンラインゲーム」「強い香り」「定期購入」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 県域テレビによる県政広報 県政スポットCM『みんなで防ごう！振り込め詐欺』28回</p> <p>③インターネット等による県政広報事業 「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 「ならどっとFM」</p> <p>⑤新聞等による県政広告事業 地元紙・全国紙等に県政広告を掲載</p> <p>⑥スマホアプリによる奈良のニュース配信事業 奈良の地域ニュースや県の主要施策等をアプリで配信 R2年度末ダウンロード数 21,678</p>	468,136	453,519	広報広聴課
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><b>【R3年度予定】</b> 173のテーマを用意</p> <p><b>【R2年度実績】</b> 177のテーマを用意、29回実施</p>	192	192	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>	913	745	薬務課
薬事啓発指導事業 (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>	407	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</p> <p><b>【R2年度実績】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品ロス削減推進フォーラム等の開催</li> </ul>	1,602	2,500	豊かな食と農の振興課

事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品関連事業者の店舗に設置する啓発POPの作成・配布 配布部数:2,080枚 配布先:県内セブンイレブン</li> <li>【R3年度予定】</li> <li>・食品ロス削減推進フォーラム等の開催</li> <li>・国、市町村、フードバンク、食品事業者等との連携</li> <li>・県民に対する啓発</li> <li>2. 食品ロス削減推進計画策定事業</li> <li>【R2年度実績】</li> <li>・奈良県食品ロス削減推進計画の策定</li> <li>【R3年度予定】</li> <li>・市町村に対する計画説明会の実施</li> <li>3. 未利用食品活用推進事業</li> <li>【R2年度実績・R3年度予定】</li> <li>・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</li> </ul>			
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>【R2年度実績】</p> <p>講習会 8回 花と緑と自然の展示会 3回 参加者及び見学者数 2,048名</p>	1,658	1,658	中和公園事務所
農業情報の発信	<p>県民の健康や魅力ある食につながる農業の研究で得られた成果や技術情報を、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する。</p>	—	—	農業研究開発センター
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>1. 生産基盤強化対策 <ul style="list-style-type: none"> <li>①和牛子牛県内保留対策</li> <li>②蜜源増殖対策</li> </ul> </li> <li>2. 生産技術向上対策 <ul style="list-style-type: none"> <li>①飼養管理技術向上対策</li> </ul> </li> <li>3. 販路拡大対策 <ul style="list-style-type: none"> <li>①商談会への参加</li> <li>②イベントの開催</li> </ul> </li> <li>4. ブランド認証制度推進対策 <ul style="list-style-type: none"> <li>①ブランド認証制度推進対策</li> </ul> </li> </ol>	1,226	1,226	畜産課
奈良の木住宅利用促進事業	<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〉</p> <p>認証材 構造材5㎡以上 150千円、内装材20㎡以上 100千円 県産材 構造材5㎡以上 100千円、内装材20㎡以上 50千円</p> <p>【R2年度実績】 認証材:構造材13戸、内装材80戸 県産材:構造材65戸、内装材58戸</p>	23,240	23,373	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>【R3年度予定】 街頭啓発 1回 【R2年度実績】 街頭啓発 1回</p>	60	280	建築安全推進課

事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
既存木造住宅耐震診断市町村補助	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。 【R3年度予定】 100戸 【R2年度実績】 39戸	1,250	2,000	建築安全推進課
既存木造住宅耐震改修市町村補助	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。 【R3年度予定】 30戸 【R2年度実績】 4戸	2,900	2,800	建築安全推進課
マンション管理の適正化啓発事業 (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。 【R3年度予定】 1回 【R2年度実績】 0回(新型コロナウイルス感染防止のため中止)	—	—	住まいまちづくり課
奈良県の環境情報サイト「エコなら」	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。	799	799	環境政策課
環境教育への支援	環境アドバイザーの派遣 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。 【R2年度実績】 1団体へ派遣	130	130	環境政策課
普通教育における消費者教育	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。 ①小学校<文部科学省平成29年3月告示> [家庭科] ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ②中学校<文部科学省平成29年3月告示> [社会科(公民)] ・身近な消費生活 ・消費者の自立の支援なども含めた消費者行政 [技術・家庭科] ・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 (→消費者基本法、消費生活センター、クーリング・オフ制度等) ・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 (→環境への配慮、電子マネー等) ③高等学校<文部科学省平成30年3月告示> [公民科] ・消費者に関する問題 (→多様な契約、消費者の権利と責任等)	—	—	学校教育課



事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
	<p>[家庭科]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活における経済の計画 (→ 家計管理、生涯を見通した生活における経済の管理や計画)</li> <li>消費行動と意思決定 (→ 消費者の権利と責任、消費行動における意思決定、契約の重要性)</li> <li>持続可能なライフスタイルと環境 (→ 持続可能な消費)</li> </ul> <p>※ (→) 内は学習指導要領解説における記述</p>			
専門教育における消費者教育	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。	—	—	学校教育課
学習情報収集・提供事業	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」)	69	69	人権・地域教育課
青少年非行問題等対策事業 (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>【R3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>【R2年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話販売店立入調査 実施店舗数 131店舗</li> <li>県政出前トーク 5件 212名</li> </ul>	502	502	青少年・社会活動推進課
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・安全に利用するための能力(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>【R3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</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>啓発チラシの作成・配布</li> </ul> <p>【R2年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講習会への専門講師の派遣 39講座 3,090名受講</li> <li>啓発チラシの作成・配布 157,000部</li> </ul>	921	1,026	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 (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>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>消費生活協同組合指導検査(組織・財務・業務管理等)</li> </ol> <p>【R2年度実績】</p> <p>指導検査の実施 2件(奈良県生活協同組合連合会、市民生活協同組合ならコープ)</p> <p>【R3年度予定】</p> <p>指導検査の実施 3件実施予定</p>	254	246	消費・生活安全課消費者行政係
環境県民フォーラム推進事業	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	323	323	環境政策課

事業名(根拠法令等)	事業の概要等	当初予算額 (単位:千円)		所管課
		R3年度	R2年度	
(環境基本法、環境基本条例)	<p>県民に浸透するよう、発展的な活動に資する事業を展開。            会員数:31団体</p> <p>①組織運営            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                エネルギー:環境講演会等                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                年2回、会員、企業、関係団体、公共機関に配布</li> </ul>			

### (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> <p>1. 奈良県金融広報委員会事務局運営            (参考) 奈良県金融広報委員会の事業【R2年度実績】</p> <p>(1) 金融経済等講演会の開催 中止</p> <p>(2) 講座講習会の開催(1回)            夏休み親子マネー教室 中止</p> <p>(3) 金融広報アドバイザーの派遣            座談会・講座・講演会・研修会(8回)            参加者 75名</p> <p>(4) 金銭・金融教育研究校委嘱            葛城市立新庄中学校            奈良県立奈良情報商業高等学校            奈良県立奈良朱雀高等学校</p> <p>(5) 広報活動            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>	250	250	消費生活センター
----------	---	-----	-----	----------

### (4) 省資源・省エネルギーの推進

地球温暖化対策推進事業 (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            「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            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            【R2年度実績】 1事業所へ派遣</p>	1,079	1,115	環境政策課
--	--	-------	-------	-------

#### IV. 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2年度)



# 令和2年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

## 【1】相談の概要

令和2年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,745件(奈良県消費生活センター3,379件、同中南和相談所1,366件)で、前年度よりも361件(8.2%)の増加となりました。<表1>

相談種別の内訳としては、4,745件の全相談のうち、苦情の件数が4,286件で、問合せ・要望件数が459件となっています。<図1>

相談事案を契約者の年代別に見ると、60歳以上の高齢者を契約者とする事案が1,790件で、前年度(1,655件)よりも135件(8.2%)増加し、全体の37.7%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2,563件(54.0%)となっています。<図3>

その内「通信販売」に関する相談が1,983件(41.8%)と最も多く、その内の商品・役務別内訳は、「健康食品」、「デジタルコンテンツその他」(※)に関する相談が上位となっています<図4、図5>

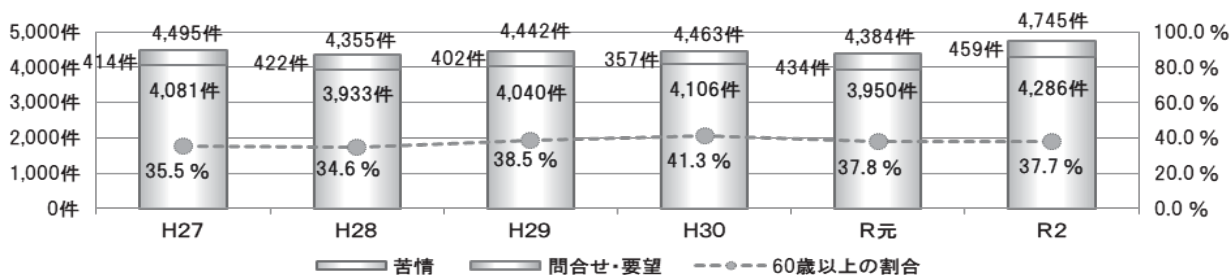
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

(※) 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。

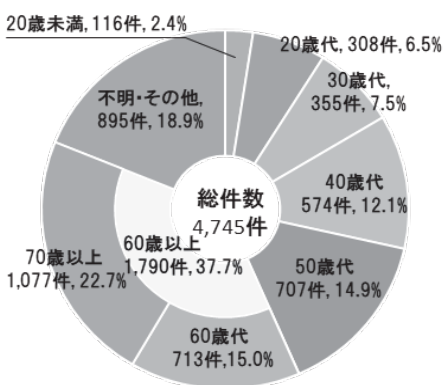
<表1：相談件数の推移>

年度	H27	H28	H29	H30	R元	R2
件数	4,495	4,355	4,442	4,463	4,384	4,745
対前年度比(%)	—	96.9	102.0	100.5	98.2	108.2

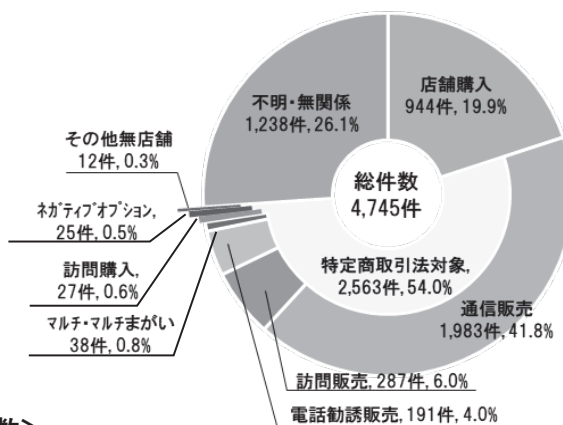
<図1：相談種別の内訳>



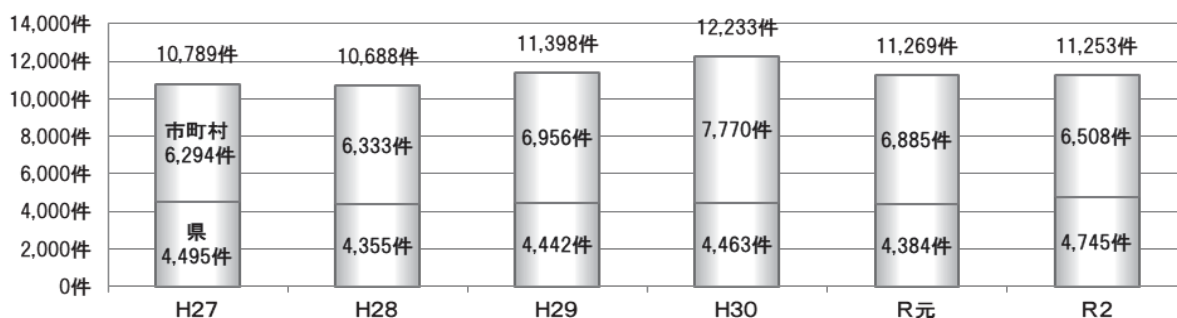
<図2：契約者の年代別割合>



<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>



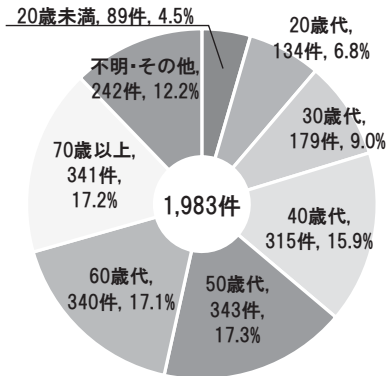
<特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要>

※商品・役務別内訳の品目はPIO-NET 商品キーワード(小分類)

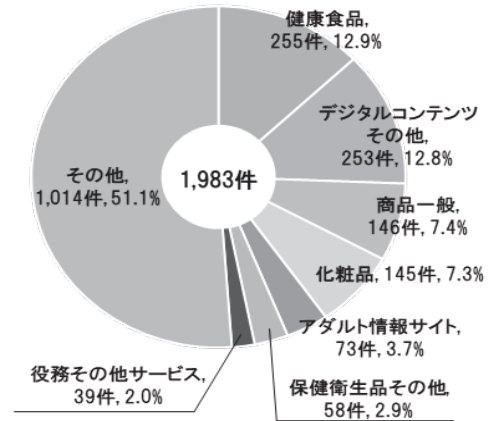
○通信販売

各年代層から多くの相談があり、商品・役務別にみると「健康食品」が前年度の 198 件より 57 件(28.8%)、「デジタルコンテンツその他」が前年度 237 件より 16 件(6.8%)、「商品一般」が前年度 82 件より 64 件(78.0%)増加し、全体的には前年度 1,428 件より 555 件(38.9%)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)>



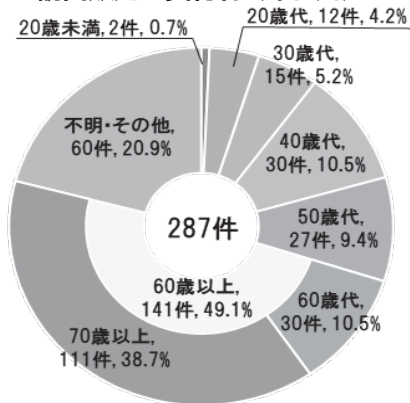
<図5：通信販売の商品・役務別内訳数>



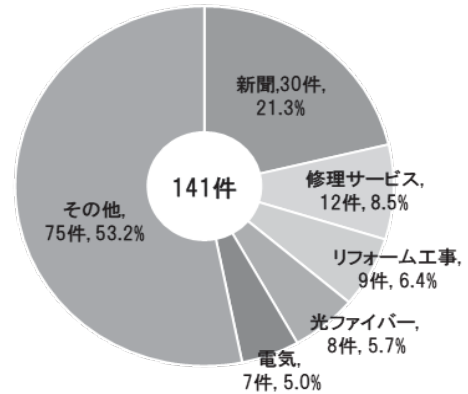
○訪問販売

契約者の 49.1%が 60 歳以上の高齢者です。商品・役務別では「新聞」「修理サービス」「リフォーム工事」などといった相談が上位となっており、件数は、前年度 151 件より 10 件(7.1%)減少しています。<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)>

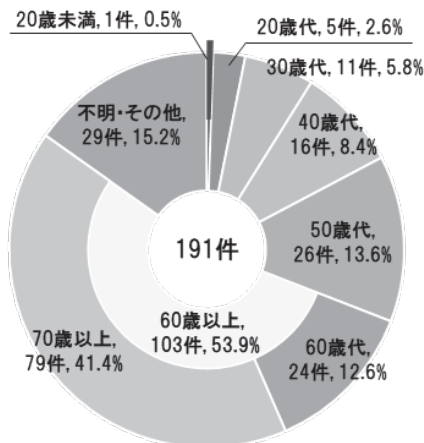


○電話勧誘販売

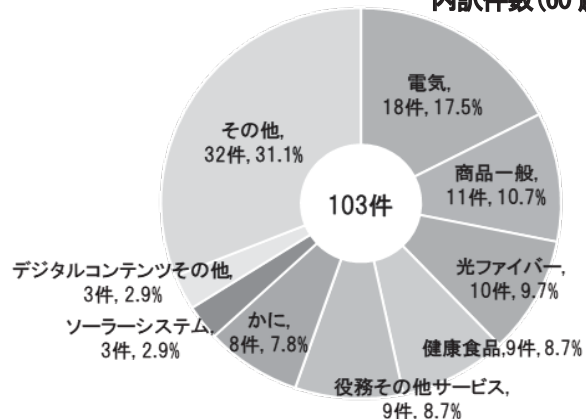
60 歳以上の高齢者の割合が 53.9%と依然として高く、商品・役務別では 1 位が「電気」、2 位が「商品一般」となり、昨年度 1 位だった「光ファイバー」は前年度 21 件より 11 件減少し 3 位となっています。

<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2年度に目立った相談事例

商品・役務(大分類別)の相談件数において、第1位は、「運輸・通信サービス」、続いて「食料品」、「教養娯楽品」となっています。〈図10〉

第1位の「運輸・通信サービス」に関する相談は771件で前年度(705件)に比べ66件増加しており、その内訳をみると前年度351件と同様に「デジタルコンテンツ」に関する相談が一番多く391件となっています。その内「デジタルコンテンツその他」287件に分類される相談のうち、架空請求に関するものは44件となっています。〈図11〉

また、「携帯電話サービス」の次に多い「インターネット接続回線」に関する相談は、前年度(67件)と同様に「光ファイバー」に関するものが一番多く62件となっています。

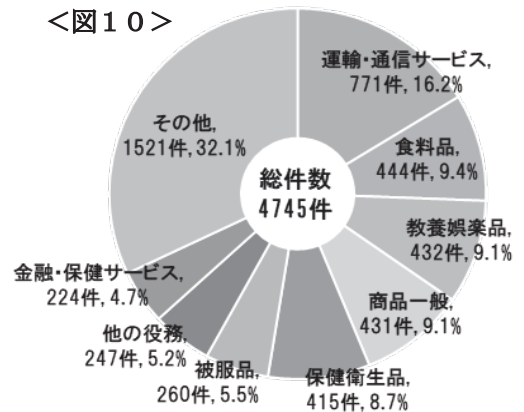
第2位は「食料品」444件で、前年度(380件)に比べ64件増加しました。これは、健康食品に関する相談件数290件が前年度(244件)より46件増加したことが大きな要因となっています。また、このうち145件が定期購入に関する相談です。

第3位は「教養娯楽品」432件は、依然として「新聞」に関する相談が68件と最も多くなっています。「新聞」に関する相談は前年度は15件の増加となりましたが、平成28年度以降減少傾向にあります。

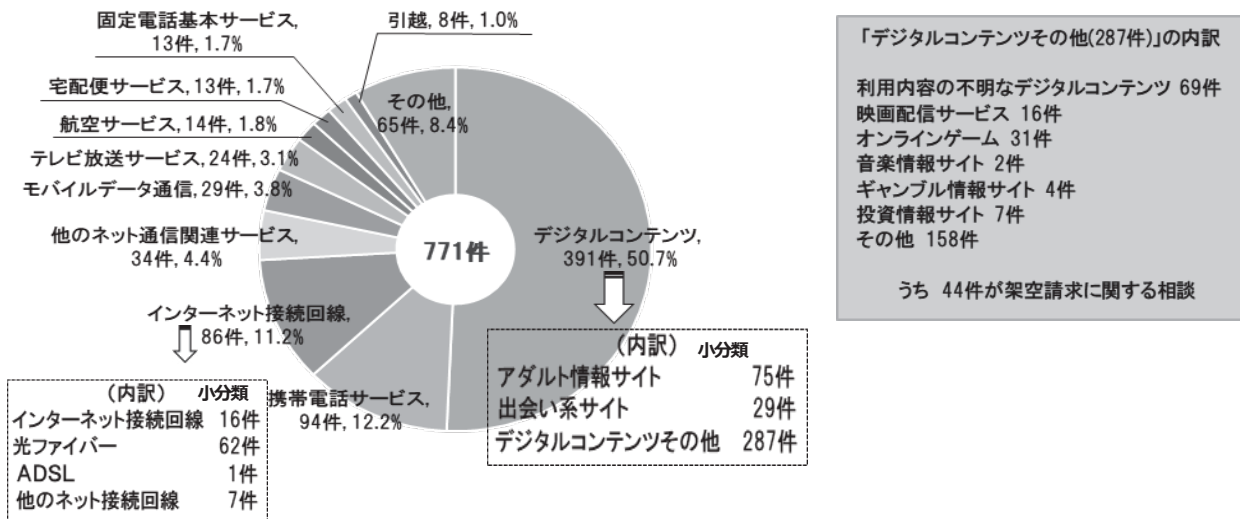
第4位の「商品一般」431件は、前年度(502件)に比べ71件減少しました。また、架空請求に関する相談は66件で、前年度(307件)から大幅に減少しましたが、その割合は「商品一般」の15.3%を占めています。

第5位の「保健衛生品」415件で、前年度(285件)より130件増加し、このうち144件が新型コロナ関連、「化粧品」167件のうち86件が定期購入の相談となっています。

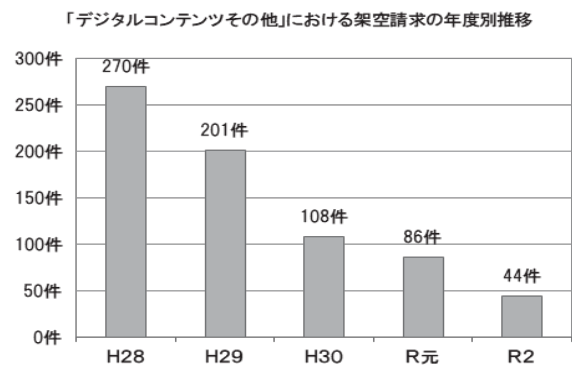
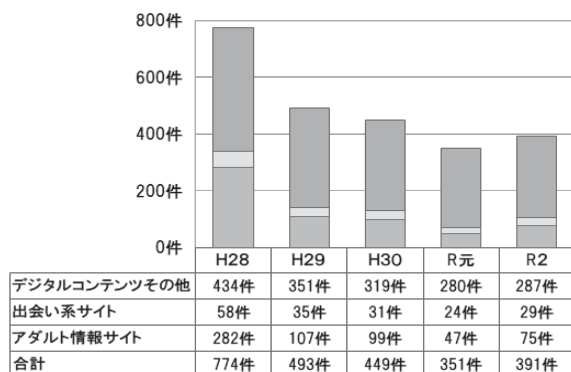
〈図10〉



### (1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」商品役務別(中分類)件数について 〈図11〉



### ● 「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

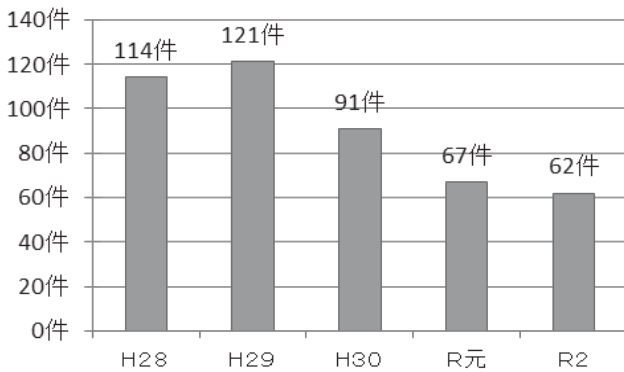


<主な相談事例>

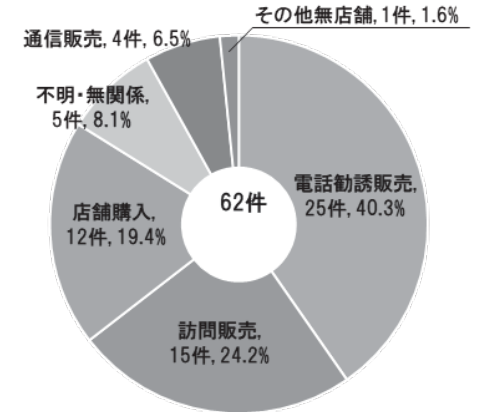
- ◆ アダルトサイトをスマホでアクセスしていたら、「登録された」と表示された。退会申請をしたら、40万円の請求を受けた。
- ◆ 中学生の息子が半年前からスマホでゲーム課金していた。プラットフォーム事業者には未成年者取消を主張している。結果はまだだが、今月分のクレジットカードの引き落としが高額なので、請求を止めてもらうことはできないだろうか。
- ◆ 賃貸アパートの退去時に賃貸業者が提供する有料動画サービスの解約ができておらず料金を引き落とされていた。返金希望。
- ◆ 突然PCの警告音が鳴り「ヘルプセンターへ」と表示された番号に連絡した。セキュリティ対策費を電子マネーで支払ってしまった。
- ◆ 大手通信販売会社から「登録料金の未払いがあり至急連絡せよ」というメールが届いた。利用した覚えがない。
- ◆ スマホでアダルトサイトにアクセスし、18歳以上をクリックしたら登録完了画面になり50万円も請求をされた。

● 「インターネット接続回線」のうち、最も多い「光ファイバー」について

<光ファイバーに関する年度別相談件数の推移>



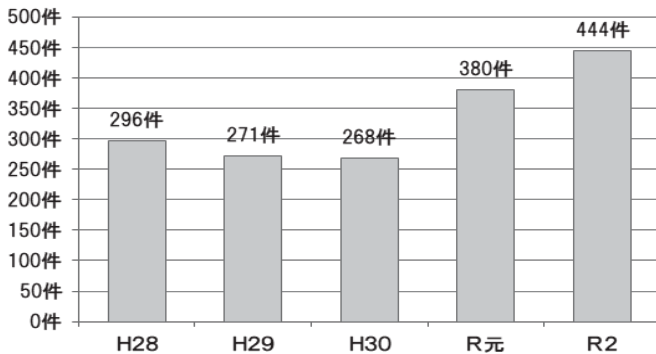
<光ファイバーに関する販売方法別割合>



<主な相談事例>

- ◆ 一昨日、電話で「光回線の費用が安くなる」と誘われ、言われるまま個人情報伝えた。「架け直す」と言っていたのに電話もない。
- ◆ 昨年末に、電話勧誘で、光回線の値下げプランに乗り換えた。契約先が思ってもいない業者だったことに昨日気づき、困惑している。
- ◆ 引っ越し前に利用していた光通信の利用料金は転居後3か月間、請求が続いた。債権回収業者の督促を放置したが大丈夫か。
- ◆ 娘は賃貸マンションのWi-Fi契約を「別会社に代えると安くなる」と勧誘され契約したが2年後には高くなるということが判明し解約希望。
- ◆ 光回線を契約したら1万円のキャッシュバックが受け取れたのだが、期限があったのを知らず受け取れなかった。
- ◆ キャンペーンで2万円以上購入すると2万ポイントもらえると聞き3万5千円買物をした。通信工事不可能でポイント付与されない。
- ◆ ネットで探した業者に連絡したところ光回線を契約したことになり、まだ書面も受け取っていないのに話が進んでいく。取消したい。

(2) 相談件数第2位「食料品」に関する相談件数と年度別推移

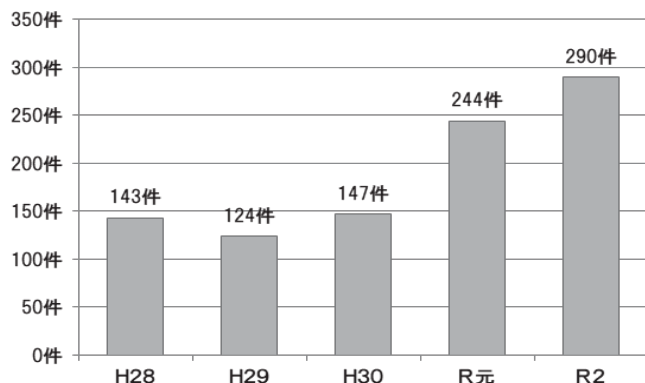


<主な相談事例>

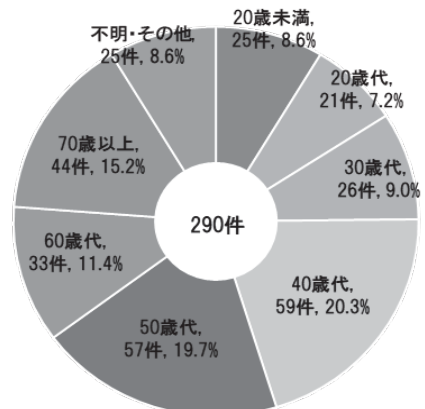
- ◆ 自宅の電話に「以前注文をいただいた」と言う業者からカニの勧誘電話があった。経営が苦しいと言われて注文したが解約希望。
- ◆ テレビ広告を見て隣のサポーターを申し込んだ折に勧められた健康食品はきっぱりと断ったのに商品が届いた。受取拒否した。
- ◆ 母が1年前SF商法の店でサプリメントを購入したが全く飲んでいない。こういう売り方は問題だ。返品・返金を求められるか。
- ◆ 注文した覚えのない麹酵素のサプリメントが届いた。どうしたらいいか。

● 「食料品」の内訳で最も多い「健康食品」に関する相談件数の推移と年代別割合

<「健康食品」に関する年度別相談件数の推移>



<契約者の年代別割合>



※健康食品290件のうち145件が定期購入に関する相談です。

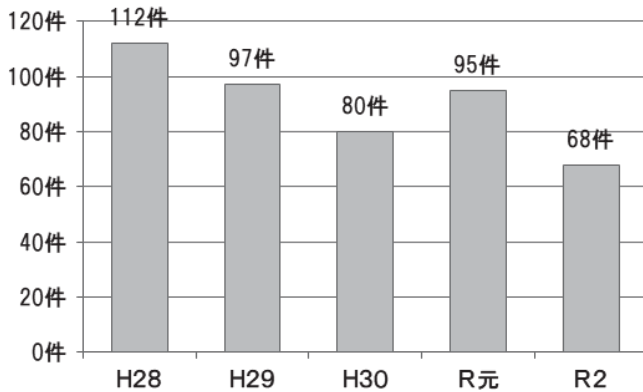


＜主な相談事例＞

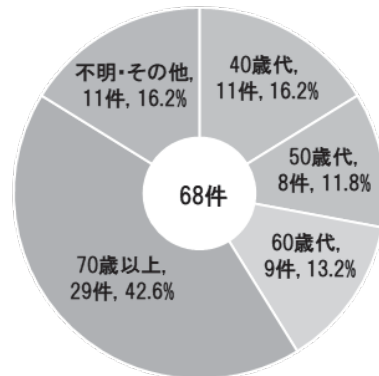
- ◆ 初回お試しの広告を見て注文した。2回目の商品が届き、定期購入と知った。体に合わないのでやめたいと思い、コールセンターに電話したが繋がらないので、メールで伝えたところ、「3回目まで購入が条件で、体調が悪ければ医師の診断書が必要」と言われた。
- ◆ 今月に入って、スマホからサプリメントを購入した。お試しだと思っていたら、2回目の商品が送られてきた。これは詐欺だ。
- ◆ スマートフォンの広告から、パスタアップサプリメントを初回無料のお試しだと思い申し込んだら2回目の商品が届き定期購入であることが分かった。2回目は必要ないので送り返した。販社に電話で問い合わせると「初回は無料だが2回目まで購入が条件の定期購入コースの契約であり、初回のみで解約する場合は初回の商品について通常価格を支払ってもらう必要がある。申し込み時の画面にこの条件は明記している。」とのことだった。申し込み時にそのようなことが書いてあったか覚えていない。無料で初回の商品を受け取るだけでやめたい。納得できない。

(3) 相談件数第3位「教養娯楽品」のうち最も多い「新聞」について

＜「新聞」に関する年度別相談件数の推移＞



＜契約者の年代別割合＞

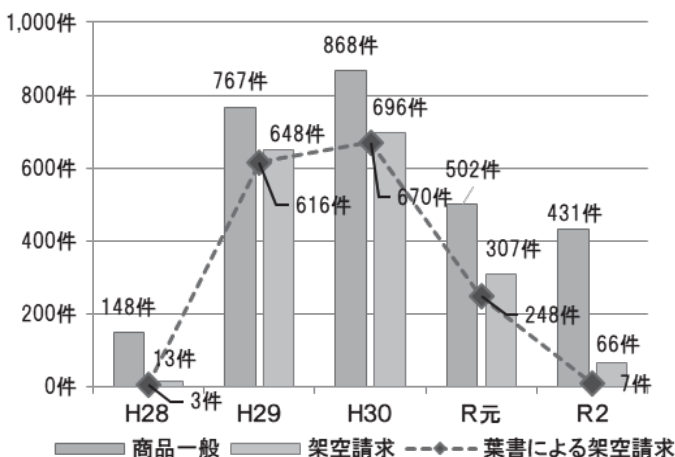


＜主な相談事例＞

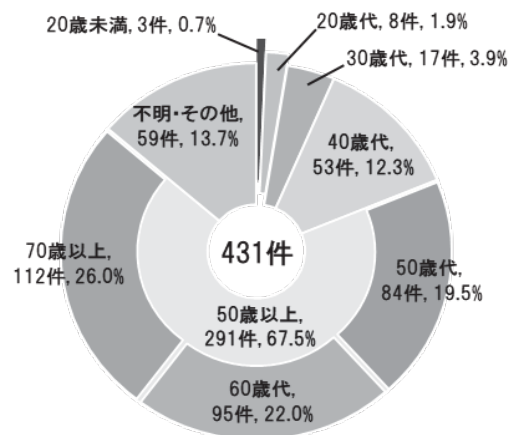
- ◆ 以前母が契約した新聞の契約があるようで、今月から配達されるらしい。母は2年前に死亡。生活を切りつめたいので解約したい。
- ◆ 7年前に来月から始まる5年間の新聞購読契約をした。販売店にやめたいと申し出たら期間の短縮を提案された。取り消しは無理か。
- ◆ 父が5年間の新聞購読契約をしており来年2月で契約が終了する。販売店にいま解約する場合は無料月分を支払うように言われた。
- ◆ 別れた妻が私の名前で新聞購読契約をしていた。お金がないので契約をやめたいが「できない」と言われて困っている。

(4) 相談件数第4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＞



＜契約者の年代別割合＞

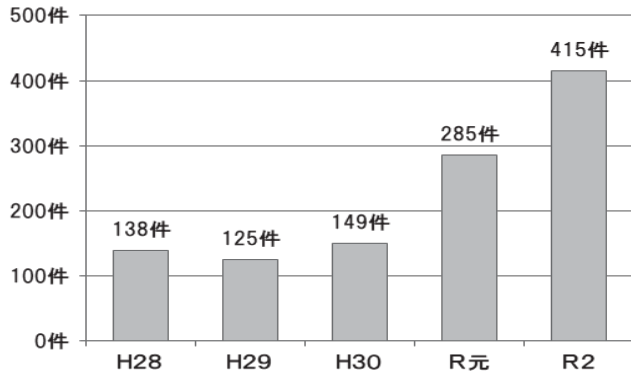


＜主な相談事例＞

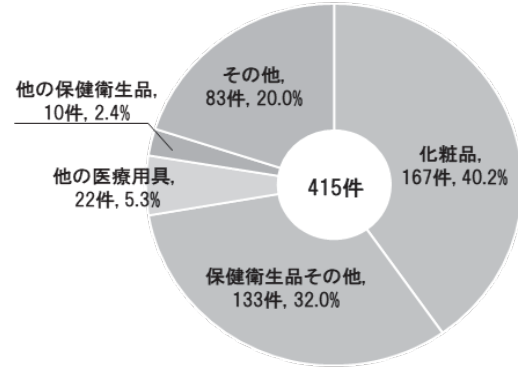
- ◆ パソコンに「あなたのプライバシーを監視しており、動画サイトで公開する」とのメールが届き、金銭を請求された。
- ◆ 大手宅配業者から荷物を預かっているとメールで連絡がきた。荷物は現金880万円とのことだが、信用性を知りたい。
- ◆ 通販業者名でアカウント情報を確認するようとのメールが届き個人情報を入力したが詐欺メールのようだ。どうしたらいいか。
- ◆ フリマアプリの後払いサービス業者から請求はがきが届いた。3か月前の取引だが請求額も商品名も記載がなく、身に覚えもない。
- ◆ 何かの支払いを求めるSMSがスマホに届いた。少額だったので支払ってしまったがまだ請求のSMSが来る。どうしたらいいか。
- ◆ 太陽光発電についての自動音声のアンケート電話がかかってきて、迷惑している。同じような相談はないか。

(5) 相談件数第5位「保健衛生品」について

<「保健衛生品」に関する年度別相談件数の推移>



<商品・役務別内訳件数>



※ 保健衛生品のうち144件が新型コロナ関連の相談。化粧品のうち86件が定期購入。

<主な相談事例>

- ◆ 新型コロナウイルスの影響で消毒用エタノールが手に入りにくくなり、ネットで見つけ購入した消毒剤は臭いがした。品質に疑問がある。
- ◆ 身に覚えのない荷物が届き中身を確認すると磁気ネックレスだったが、注文していないので業者に送り返した。今後の対処法は。
- ◆ 中学生の息子がネット通販で1回限りと思い除毛クリームを注文。ところが、2回目の商品が届いた。キャンセルしたい。
- ◆ 申し込んだ覚えのないマスクが大量に送られてきた。ポストインされており、送り元にも覚えがない。どうしたらいいか？
- ◆ 大手ネット通販サイトでマスクを注文した。受注確認メールが届き代金を支払ったのにその後発送の連絡がない。連絡を取りたい。
- ◆ 薬局でさえ、マスク不足なのに、商店街のあちこちの興業種のところが、マスクを販売している。いかがなものか。

(6) 令和2年度に相談件数が多かった商品・役務等（小分類）

令和2年度相談件数の多い商品・役務				令和元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	431	9.1%	1	※商品一般	502	11.5%
2	健康食品	290	6.1%	2	デジタルコンテンツその他	280	6.4%
3	デジタルコンテンツその他	287	6.0%	3	健康食品	244	5.6%
4	化粧品	167	3.5%	4	化粧品	167	3.8%
5	保健衛生品その他	133	2.8%	5	相談その他	132	3.0%
6	相談その他	118	2.5%	6	新聞	95	2.2%
7	携帯電話サービス	94	2.0%	7	賃貸アパート	90	2.1%
8	修理サービス	89	1.9%	8	役務その他サービス	88	2.0%
9	役務その他サービス	87	1.8%	9	携帯電話サービス	86	2.0%
10	賃貸アパート	78	1.6%	10	修理サービス	69	1.6%
合計		1,774		合計		1,753	40.0%
総件数		4,745		総件数		4,384	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、又は特定する必要のない相談

(7) 令和2年度に増減数が大きかった商品・役務等（小分類）

増加件数が大きい商品・役務等(小分類)					減少件数が大きい商品・役務等(小分類)						
順位	商品・役務等	R元年度	R2年度	増減	対前年度比	順位	商品・役務等	R元年度	R2年度	増減	対前年度比
1	保健衛生品その他	27	133	106	4.93	1	商品一般	502	431	-71	0.86
2	健康食品	244	290	46	1.19	2	新聞	95	68	-27	0.72
3	スマートフォン	33	61	28	1.85	3	美顔器	18	2	-16	0.11
4	アダルト情報サイト	47	75	28	1.60	4	クリーニング	27	12	-15	0.44
5	他の行政サービス	41	64	23	1.56	5	広告代理サービス	23	8	-15	0.35

【増加の要因】

- 「保健衛生品その他」の増加は、新型コロナ関連の相談の増加によるもの。
- 「健康食品」の増加は、定期購入の相談の増加によるもの。
- 「スマートフォン」、「アダルト情報サイト」の増加は、コロナ禍における「新しい生活様式」による相談の増加によるもの

【減少の要因】

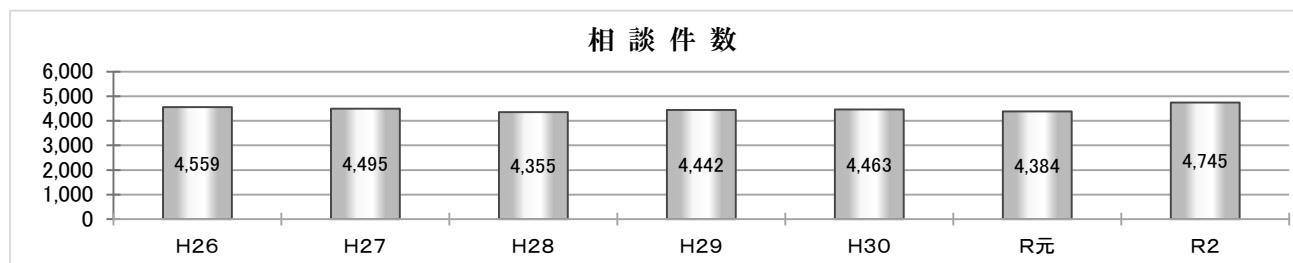
- 「商品一般」の減少は「架空請求はがき」の大幅な減少によるもの。

# 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

	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 元	R 2
件数	4,559	4,495	4,355	4,442	4,463	4,384	4,745
対前年(%)	—	98.6	96.9	102.0	100.5	98.2	108.2



## 2. 当事者の傾向

当事者の年代	H 2 9		H 3 0		R 元		R 2	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
20歳未満	66	1.5	66	1.5	86	2.0	116	2.4
20歳代	263	5.9	237	5.3	258	5.9	308	6.5
30歳代	342	7.7	285	6.4	323	7.4	355	7.5
40歳代	545	12.3	500	11.2	510	11.6	574	12.1
50歳代	762	17.2	694	15.6	614	14.0	707	14.9
60歳代	876	19.7	835	18.7	650	14.8	713	15.0
70歳以上	836	18.8	1,010	22.6	1,005	22.9	1,077	22.7
不明・その他	752	16.9	836	18.7	938	21.4	895	18.9
全件数	4,442	—	4,463	—	4,384	—	4,745	—

## 3. 販売購入形態の傾向

販売購入形態	H 2 9		H 3 0		R 元		R 2	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
店舗購入	1,150	25.9	993	22.2	951	21.7	944	19.9
無店舗販売 計	1,898	42.7	1,874	42.0	2,045	46.6	2,563	54.0
訪問販売	344	7.7	299	6.7	312	7.1	287	6.0
通信販売	1,217	27.4	1,253	28.1	1,428	32.6	1,983	41.8
マルチ商法	31	0.7	39	0.9	54	1.2	38	0.8
電話勧誘販売	249	5.6	220	4.9	195	4.4	191	4.0
カタログ・オプション	11	0.2	7	0.2	7	0.2	25	0.5
訪問購入	21	0.5	34	0.8	20	0.5	27	0.6
その他無店舗	25	0.6	22	0.5	29	0.7	12	0.3
不明	1,394	31.4	1,596	35.8	1,388	31.7	1,238	26.1
全件数	4,442	—	4,463	—	4,384	—	4,745	—

## 4. 契約当事者の性別・相談種別

	件数	相談種別	苦情	問合せ	要望	合計
		性別				
消費生活センター	3,379	男性	1,394	150	8	1,552
		女性	1,524	143	1	1,668
		不明・他	110	49	0	159
消費生活センター 中南和相談所	1,366	男性	540	42	1	583
		女性	642	46	0	688
		不明・他	76	19	0	95
合 計	4,745	男性	1,934	192	9	2,135
		女性	2,166	189	1	2,356
		不明・他	186	68	0	254
		計	4,286	449	10	4,745

## 5. 商品・役務別相談状況

商品・役務名		R元	R2	増減	主な商品・役務名と件数（上段2年度、下段元年度）					
商 品	商品一般	502	431	△ 71						
	食料品	380	444	64	健康食品	290 244	野菜飲料	18 5	食料品一般	14 8
	住居品	180	218	38	ルームエアコン	14 14	電気掃除機	9 9	柔軟仕上げ剤	9 0
	光熱水品	90	82	△ 8	電気	66 68	プロパンガス	7 10	水道水	3 0
	被服品	186	261	75	紳士・婦人洋服	23 10	紳士・婦人用バッグ	18 14	スカート・ワンピース	17 6
	保健衛生品	285	414	129	化粧品	167 167	保健衛生品その他	133 27	他の医療用具	22 2
	教養娯楽品	340	432	92	新聞	68 95	スマートフォン	61 33	腕時計	26 7
	車両・乗り物	100	101	1	普通・小型自動車	48 40	自動車部品	12 7	他の自動車用品	11 8
	土地・建物・設備	109	141	32	電気温水器	21 12	ソーラーシステム	16 17	新築建売住宅	11 8
	他の商品	13	6	△ 7	貴金属	3 8	農機具	2 4	他の商品	1 1
<b>商 品 計</b>		<b>2,185</b>	<b>2,530</b>	<b>345</b>						
商 品 役 務	クリーニング	27	12	△ 15						
	レンタル・リース・賃貸	162	136	△ 26	賃貸アパート	78 90	借家	21 12	リースサービス	13 22
	工事・建築・加工	103	116	13	リフォーム工事	52 54	新築工事	18 12	工事・建築サービス	15 5
	修理・補修	70	96	26	修理サービス	89 70	車検サービス	5 0	修理・補修	2 1
	管理・保管	19	7	△ 12	パーキング	3 8	管理・保管サービス	3 5	マンション管理	1 5
<b>商 品 役 務 計</b>		<b>381</b>	<b>367</b>	<b>△ 14</b>						
役 務	役務一般	21	13	△ 8	複合サービス会員	12 20	役務一般	1 1		
	金融・保健サービス	259	224	△ 35	金融関連サービスその他	44 42	フリーローン・サラ金	33 38	普通生命保険	17 26
	運輸・通信サービス	705	771	66	デジタルコンテンツその他	287 280	携帯電話サービス	94 86	アダルト情報サイト	75 47
	教育サービス	20	21	1	学習塾	9 7	予備校	3 0	大学	2 1
	教養・娯楽サービス	154	166	12	スポーツ・健康教室	32 19	ホテル・旅館	10 13	スポーツ施設利用	10 3
	保健・福祉サービス	167	169	2	医療サービス	26 25	歯科治療	18 19	募金	16 5
	他の役務	241	247	6	役務その他サービス	87 88	外食	19 14	廃品回収サービス	17 7
	内職・副業・ねすみ講	30	20	△ 10	他の内職・副業	13 23	内職・副業	3 23	自動販売機	2 0
	他の行政サービス	41	64	23						
<b>役 務 計</b>		<b>1,638</b>	<b>1,695</b>	<b>57</b>						
<b>役 務 合 計</b>		<b>2,019</b>	<b>2,062</b>	<b>43</b>						
他 の 相 談		180	153	△ 27	相談その他	118 132	相隣関係	13 15	相続	6 12
<b>合 計</b>		<b>4,384</b>	<b>4,745</b>	<b>361</b>						

## 6. 契約者年代別 商品・サービスの状況

年齢 順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	デジタルコンテンツ その他	29	健康食品	21	健康食品 商品一般	26	健康食品	59	商品一般	69	商品一般	83	商品一般
2	健康食品	25	賃貸アパート デジタルコンテンツ その他	19	商品一般	17	商品一般	45	健康食品	57	デジタルコンテンツ その他	56	デジタルコンテンツ その他	61
3	化粧品	12	商品一般	13	賃貸アパート	14	デジタルコンテンツ その他	26	デジタルコンテンツ その他	44	化粧品	40	健康食品	44
4	商品一般	8	化粧品	11	役割その他サービ ス	9	化粧品	18	化粧品	37	健康食品	33	相談その他 携帯電話サービス	34
5	アダルト情報サイト	3	結婚式	9	スマートフォン	8	健康食品 その他	13	健康食品 その他	17	健康食品 その他	23	化粧品	33



7-2 年齢別販売購入形態

	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	%	件数	%		件数
<b>店舗購入</b>	13	11.2	81	26.3	85	23.9	115	20.0	144	20.4	132	18.5	200	18.6	174		944	
無店舗販売	96	82.8	170	55.2	209	58.9	370	64.5	404	57.1	403	56.5	562	52.2	349		2,563	
<b>訪問販売</b>	2	1.7	12	3.9	15	4.2	30	5.2	27	3.8	30	4.2	111	10.3	60		287	
主な商品・サービス			修理サービス、光ファイバー、室内照明器具、商品一般、衛生設備工事、浄水器、換気扇フィルター		他の電気設備、電気温水器、建物清掃サービス、換気扇フィルター、電気、トイレ設備、野菜飲料		新聞、修理サービス、光ファイバー、電気温水器、リフォーム工事、配電業、電気		新聞、電気温水器、修理サービス、光ファイバー、電気温水器、浄水器、修理サービス		新聞、リフォーム工事、役務その他サービス、電気、電気温水器、浄水器、修理サービス		新聞、修理サービス、光ファイバー、リフォーム工事、電気、電気温水器、浄水器、修理サービス		修理サービス、光ファイバー、リフォーム工事、電気、電気温水器、浄水器、修理サービス			
<b>通信販売</b>	89	76.7	134	43.5	179	50.4	315	54.9	343	48.5	340	47.7	341	31.7	242		1,983	
主な商品・サービス			健康食品、デジタルコンテンツその他、化粧品、出会い系サイト、紳士・婦人洋服、紳士の内職・副業		健康食品、デジタルコンテンツその他、スマートフォン、タブレット、紳士・婦人洋服、商品一般		健康食品、デジタルコンテンツその他、健康食品、スマートフォン、タブレット		健康食品、デジタルコンテンツその他、化粧品、健康食品		デジタルコンテンツその他、化粧品、健康食品、デジタルコンテンツ、商品一般、アダルト情報サイト、保健衛生品その他、他のネット通信関連サービス		デジタルコンテンツその他、化粧品、健康食品、デジタルコンテンツ、商品一般、アダルト情報サイト、保健衛生品その他、他のネット通信関連サービス		デジタルコンテンツその他、化粧品、健康食品、デジタルコンテンツ、商品一般、アダルト情報サイト、保健衛生品その他、他のネット通信関連サービス			
<b>マルチ商法</b>	4	3.4	16	5.2	1	0.3	3	0.5	3	0.4	1	0.1	6	0.6	4		38	
主な商品・サービス			複合サービス会員、健康食品、英会話教材、他の教室・講座、他のデリバティブ取引、外国語・会話教室、ファンド型投資商品		健康食品		アクセサリー、健康食品		化粧品、健康食品		化粧品		化粧品		化粧品、複合サービス会員、健康食品、商品一般			
<b>電話勧誘販売</b>	1	0.9	5	1.6	11	3.1	16	2.8	26	3.7	24	3.4	79	7.3	29		191	
主な商品・サービス			電気、医療保険、不動産関連資格講座、光ファイバー、中古住宅		デジタルコンテンツその他、光ファイバー、電気、土地・建物・設備一般、電気温水器、役務その他サービス、モバイルデータ通信		役務その他サービス、結婚相手紹介サービス、金融関連サービスその他、光ファイバー、土地・建物・設備一般、他の行政サービス、消火器		役務その他サービス、結婚相手紹介サービス、金融関連サービスその他、光ファイバー、土地・建物・設備一般、他の行政サービス、消火器		電気、かに、商品一般、魚、工事・建築、消火器、デリバティブ取引		電気、かに、商品一般、魚、工事・建築、消火器、デリバティブ取引		電気、光ファイバー、役務その他サービス、商品一般、健康食品、他に、IP電話			
<b>ネットショップ</b>	0	0.0	2	0.6	0	0.0	3	0.5	3	0.4	2	0.3	10	0.9	5		25	
主な商品・サービス			健康食品		マフラークラス、保健衛生品その他、玩具・遊具		マフラークラス、保健衛生品その他、玩具・遊具		商品一般、他の洋装下着		他の台所消耗品、商品一般		保健衛生品その他、化粧品、商品一般、他の医療用具		保健衛生品その他、化粧品、商品一般、他の医療用具			
<b>訪問購入</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	0.5	1	0.1	5	0.7	13	1.2	5		27	
主な商品・サービス					スーツ、被服品一般、商品一般		被服品一般、指輪、紳士・婦人洋服		着物類、イヤリング、被服品一般、指輪、紳士・婦人洋服		着物類、イヤリング、被服品一般、指輪、紳士・婦人洋服		着物類、イヤリング、被服品一般、指輪、紳士・婦人洋服		着物類、他のアクセサリー、靴、ネックレス、被服品一般、貴金属、アクセサリー			
<b>その他の無店舗</b>	0	0.0	1	0.3	3	0.8	0	0.0	1	0.1	1	0.1	2	0.2	4		12	
不明	7	6.0	57	18.5	61	17.2	89	15.5	159	22.5	178	25	315	29.2	372		1,238	
<b>合計</b>	116		308		355		574		707		713		1,077		895		4,745	

## 8 契約者の傾向

契約者の性別・年齢別件数

年度 年齢・性別	H28			H29			H30			R元			R2			
	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	
20歳未満	男	65	111	2.5	26	66	1.5	26	66	1.5	44	86	2.0	58	116	2.4
	女	44			35		40		40		40			55		
20歳代	男	149	349	8.0	117	263	5.9	121	237	5.3	121	258	5.9	130	308	6.5
	女	198			145		115		134		134			173		
30歳代	男	181	401	9.2	151	342	7.7	124	285	6.4	133	323	7.4	150	355	7.5
	女	220			185		160		160		189			205		
40歳代	男	247	570	13.1	248	545	12.3	202	500	11.2	183	510	11.6	237	574	12.1
	女	322			294		297		297		326			337		
50歳代	男	283	619	14.2	258	762	17.2	225	694	15.6	197	614	14.0	288	707	14.9
	女	333			503		468		468		417			419		
60歳代	男	377	673	15.5	324	876	19.7	297	835	18.7	303	650	14.8	338	713	15.0
	女	296			549		536		536		346			373		
70歳以上	男	404	830	19.1	327	836	18.8	419	1,010	22.6	458	1,005	22.9	561	1,077	22.7
	女	422			507		584		584		543			514		
不明・その他	男	296	802	18.4	296	752	16.9	343	836	18.7	366	938	21.4	373	895	18.9
	女	244			231		268		268		296			280		
計	男	2,002		46.0	1,747		39.3	1,757		39.4	1,805		41.2	2,135		45.0
	女	2,079		47.7	2,449		55.1	2,468		55.3	2,291		52.3	2,356		49.7
件数		4,355		—	4,442		—	4,463		—	4,384		—	4,745		—

※「\*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 順位	H28			H29			H30			R元			R2		
	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	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	商品一般	431	9.1
2	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	健康食品	290	6.1
3	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	デジタルコンテンツその他	287	6.0
4	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	化粧品	167	3.5
5	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	保健衛生品その他	133	2.8
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	相談その他	118	2.5
7	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	携帯電話サービス	94	2.0
8	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	修理サービス	89	1.9
9	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	役務その他サービス	78	1.6
10	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	賃貸アパート	75	1.6
総件数		4,355			4,442			4,463			4,384			4,745	

# 10 契約者年代別 商品・サービスの状況

年齢	①		②		③		④		⑤			
	相談件数											
20歳未満	2017	66	デジタルコンテンツその他	12	アダルト情報サイト	11	化粧品	6	健康食品	5	相談その他	3
	2018	66	デジタルコンテンツその他	16	健康食品	7	化粧品	4	コンサート	3	アダルト情報サイト	3
	2019	86	健康食品	18	デジタルコンテンツその他	15	化粧品	14	普通・小型自動車	4	電気	3
	2020	116	デジタルコンテンツその他	29	健康食品	25	化粧品	12	商品一般	8	アダルト情報サイト	3
20歳代	2017	263	デジタルコンテンツその他	22	出会い系サイト	14	賃貸アパート	11	脱毛エステ	11	アダルト情報サイト	10
	2018	237	デジタルコンテンツその他	21	賃貸アパート	16	アダルト情報サイト	9	相談その他	9	携帯電話サービス	8
	2019	258	デジタルコンテンツその他	26	健康食品	14	化粧品	14	商品一般	13	賃貸アパート	10
	2020	308	健康食品	21	賃貸アパート	19	デジタルコンテンツその他	19	商品一般	13	化粧品	11
30歳代	2017	342	デジタルコンテンツその他	42	賃貸アパート	21	商品一般	16	健康食品	14	光ファイバー	10
	2018	285	デジタルコンテンツその他	23	賃貸アパート	18	商品一般	12	出会い系サイト	7	化粧品	6
	2019	323	デジタルコンテンツその他	31	賃貸アパート	18	商品一般	17	健康食品	17	化粧品	13
	2020	355	デジタルコンテンツその他	26	健康食品	26	商品一般	17	賃貸アパート	14	役割その他サービス	9
40歳代	2017	545	デジタルコンテンツその他	47	商品一般	29	携帯電話サービス	25	健康食品	21	光ファイバー	21
	2018	500	商品一般	54	デジタルコンテンツその他	50	健康食品	21	携帯電話サービス	18	化粧品	15
	2019	510	商品一般	47	健康食品	44	デジタルコンテンツその他	34	化粧品	26	携帯電話サービス	14
	2020	574	健康食品	59	商品一般	45	デジタルコンテンツその他	26	化粧品	18	保健衛生品その他	13
50歳代	2017	762	商品一般	192	デジタルコンテンツその他	85	相談その他	27	賃貸アパート	21	光ファイバー	20
	2018	694	商品一般	201	デジタルコンテンツその他	63	健康食品	26	化粧品	20	アダルト情報サイト	20
	2019	614	商品一般	74	健康食品	44	デジタルコンテンツその他	37	化粧品	31	相談その他	19
	2020	707	商品一般	69	健康食品	57	デジタルコンテンツその他	44	化粧品	37	保健衛生品その他	17
60歳代	2017	876	商品一般	328	デジタルコンテンツその他	76	アダルト情報サイト	28	光ファイバー	21	新聞	18
	2018	835	商品一般	268	デジタルコンテンツその他	53	健康食品	25	相談その他	21	アダルト情報サイト	19
	2019	650	商品一般	107	デジタルコンテンツその他	58	健康食品	37	化粧品	24	相談その他	19
	2020	713	商品一般	83	デジタルコンテンツその他	56	化粧品	40	健康食品	33	保健衛生品その他	23
70歳以上	2017	836	商品一般	118	デジタルコンテンツその他	43	新聞	42	健康食品	36	相談その他	29
	2018	1,010	商品一般	224	デジタルコンテンツその他	49	健康食品	41	新聞	38	光ファイバー	31
	2019	1,005	商品一般	160	デジタルコンテンツその他	50	健康食品	46	新聞	43	修理サービス	23
	2020	1,077	商品一般	113	デジタルコンテンツその他	61	健康食品	44	相談その他	34	携帯電話サービス	34

# 令和2年度 消費生活相談件数(受付窓口別)

## 1. 商品別件数

	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	311	320	156	58	174	308	316
内苦情	287	291	141	49	165	285	301
中南和	120	124	62	24	87	106	116
内苦情	106	122	58	21	86	101	111
合計	431	444	218	82	261	414	432
内苦情	393	413	199	70	251	386	412
	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品関連役務	役務	他の相談	合計
奈良	70	98	4	268	1,179	117	3,379
内苦情	64	85	2	242	1,044	72	3,028
中南和	31	43	2	99	516	36	1,366
内苦情	31	38	2	88	479	15	1,258
合計	101	141	6	367	1,695	153	4,745
内苦情	95	123	4	330	1,523	87	4,286

## 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

	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	車両・乗り物
奈良	1	23	5	1	0	13	2	1
中南和	0	1	4	0	1	3	2	0
合計	1	24	9	1	1	16	4	1
	土地・建物・設備	レンタル・リース・貸借	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	合計			
奈良	2	2	1	9	60			
中南和	0	1	1	1	14			
合計	2	3	2	10	74			

- 隣の敷地の畑で撒かれる除草剤で呼吸器の状態が悪い。所有者に苦情を言ったが改善しない。農業散布の基準等あれば教えてほしい。
- 美容外科で足に脂肪溶解注射を受けた後、発疹がでて皮膚科で治療している。美容外科に慰謝料を請求したい。
- スーパーで購入したレーズンを食べたところ、舌がヒリヒリする違和感を覚えた。また、喉の奥も痛くなった。私だけでなく一緒に食べた姉も同様の症状が起きてくる。メーカーに連絡したら、回収に来ると言われた。しかし、メーカーに調べてもらっても自社に都合のよい結果しか出さないのではないか。
- 届いた商品を使用したところ、喉が腫れたので使用を中止した。業者に「肌に合わないの返品したい」と電話したところ、「定期コースなので3回購入が条件。1回目でやめるのなら定価16522円なのでその差額を支払ってもらったら解約を受け付ける」と言われた。
- 痩身エステの施術で肋骨をねん挫した。エステ店は治療費を負担すると言っているが、怪我のせいで仕事や家族の介護に支障をきたしたので、治療費だけでは不満。どこに相談したらいいか。
- この施術では、注入器で充填剤を注入された。その際「この薬剤は水と同じ成分なので数年すると体に吸収されて胸は元の状態になる」と説明を受けた。2年後に、右胸が化膿し、皮膚が破れ、そこから充填剤が流出した時、施術を受けた病院に行き、苦情を伝えたところ「左胸の薬剤を抜きましょうか」と言われたが、その時点で左胸には問題がなく、薬剤を抜くと左胸にも傷跡が残ると思って断ったが、130万円支払った手術代の返還交渉をし、この件について他には口外しないなどを約束し和解書にサインをし、60万円の返還を受けた。5年過ぎ、左胸に拘縮が起こり、胸の一部が固くなるとともに形がこつこつ歪んできてきた。調べてみると注入された薬剤には発がん性もあると言うことだ。どうしたら良いだろうか。施術を受けた患者であることを隠して施術を受けた病院に電話で問い合わせたところ「現在はこの充填剤を使用した豊胸術は実施していない」とのことで、理由を聞く「安全性に不安があるため」との返答だった。賠償を求めたいが可能か。

### b. 危険品

	食料品	住居品	教養娯楽品	合計
奈良	0	3	1	4
中南和	1	2	1	4
合計	1	5	2	8

- 100円ショップで購入した延長コードが発火し床まで焦げた。現在、業者が調査中だが消費生活センターに情報提供しておきたい。
- こたつ掛布団を洗濯機の標準コース(乾燥なし)で洗っていたところ、洗面所の方から焦げ臭いにおいがしたので行ってみると、ふとんの生地(ポリエステル100%)が洗濯機上部に引っかかっており、引っ張られて摩擦で溶けて焦げたような状態になっていた。洗濯機側には見た限り、損傷・故障箇所はないように思う。購入して3か月ほどしか経っていないが、このまま使い続けて大丈夫なのかと不安である。購入店にもメーカーにもまだ申し出ていないが、できれば無償で交換してほしい。
- 購入後2年のオーブントースターがスイッチを入れていないのに加熱し、スイッチを切ったが1時間後発煙した。通報したい。
- レンジ調理後、設定が勝手にオープンに切り替わり空焚きになっていた。販売店を通じ原因究明をメーカーに依頼中。同種事例はあるか。

## 3. 内容別

	安全・衛生	品質・機能役物品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
奈良	138	449	95	548	3	266	1,426
中南和	27	189	39	225	3	259	856
合計	165	638	134	773	6	525	2,282
	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	1,956	544	4	3	19	8	35
中南和	886	218	1	1	4	9	11
合計	2,842	762	5	4	23	17	46

4. 特定商取引法対象 販売方法別件数

		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	良	189	1,408	28	118	18	16	10	1,787
	内苦情	180	1,352	23	117	15	14	10	1,711
中 南 和	南 和	98	575	10	73	7	11	2	776
	内苦情	89	567	9	66	5	9	2	747
合計		287	1,983	38	191	25	27	12	2,563
内苦情		269	1,919	32	183	20	23	12	2,458

5. 特定商取引法対象 契約者の年代別件数

		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	34	49	50	101	105	141	200	133		813
	女性	34	64	86	140	166	140	190	99		919
	無回答	0	1	0	0	0	1	0	20	33	55
	合計	68	114	136	241	271	282	390	252	33	1,787
中 南 和	男性	11	25	31	46	48	48	101	14		324
	女性	14	31	42	83	85	73	70	18		416
	無回答	3	0	0	0	0	0	1	21	11	36
	合計	28	56	73	129	133	121	172	53	11	776
合計	男性	45	74	81	147	153	189	301	147		1,137
	女性	48	95	128	223	251	213	260	117		1,335
	無回答	3	1	0	0	0	1	1	41	44	91
	合計	96	170	209	370	404	403	562	305	44	2,563

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. 特定商取引法対象 販売方法別商品・役務別件数

		1	2	3	4	5	6	7	8	合計				
訪問販売	新聞		修理サービス	リフォーム工事	光ファイバー	電気温水器	電気	役務その他サービス	リースサービス	287				
	計	奈良 53	33 20	30 24	12 6	16 4	15 4	14 9	12 5		12 6	8 2		
通信販売	健康食品		デジタルコンテンツその他	商品一般	化粧品	アダルト情報サイト	保健衛生品その他	役務その他サービス	他のネット通信関連サービス	1,983				
	計	奈良 255	173 82	253 78	175 78	146 34	112 34	145 32	113 30		73 30	58 14	39 17	22 17
マルチ・マルチまがい	複合サービス会員		健康食品	化粧品	商品一般	ファンド型投資商品	電気	デジタルコンテンツその他	他の教室・講座	38				
	計	奈良 9	5 4	6 6	4 0	5 1	3 0	3 2	2 2		2 2	2 0	1 1	1 0
電話勧誘販売	電気		光ファイバー	商品一般	役務その他サービス	健康食品	かに	デジタルコンテンツその他	ソーラーシステム	191				
	計	奈良 29	19 10	25 9	16 9	15 7	8 7	14 4	11 4		9 8	8 5	3 3	4 2
ネガティブ・オプション	商品一般		保健衛生品その他	玩具・遊具	化粧品	健康食品	他の洋装下着	他の保健衛生品	他の魚介加工品	25				
	計	奈良 6	4 2	6 3	3 3	2 0	2 0	2 0	1 0		1 0	1 0	1 0	1 0
訪問購入	商品一般		着物類	被服品一般	他のアクセサリ	靴	廃品回収サービス	食卓用品	普通・小型自動車	27				
	計	奈良 4	3 1	4 2	2 2	3 2	2 0	2 1	1 1		1 0	1 1	1 0	
その他無店舗	保健衛生品その他		商品一般	中国茶	修理サービス	賃貸アパート	リースサービス	興信所	衛生設備工事	12				
	計	奈良 1	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0		1 0			

7. 商品テスト件数

		被服品	クリーニング	合計
奈良	良	1	1	2
中 南 和		0	0	0
市 町 村		0	1	1
合計		1	2	3

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	良	340	326	273	304	262	283	275	260	268	265	246	277	3,379
	内苦情	307	301	244	271	235	258	252	230	236	233	216	245	3,028
中 南 和	南 和	115	106	115	108	109	132	128	117	87	114	114	121	1,366
	内苦情	104	95	108	101	102	119	116	115	76	108	100	114	1,258
合計		455	432	388	412	371	415	403	377	355	379	360	398	4,745
内苦情		411	396	352	372	337	377	368	345	312	341	316	359	4,286

9. 市町村別受付件数

内訳 市町村	令和2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	1,075	1,106	9	12	1,084	1,118	1,017	1,047	20	24	1,037	1,071	47	47
大和高田市	51	52	178	188	229	240	69	68	157	178	226	246	3	△ 6
大和郡山市	187	189	8	11	195	200	141	148	5	5	146	153	49	47
天理市	137	144	11	12	148	156	113	122	8	10	121	132	27	24
橿原市	140	146	208	218	348	364	152	165	155	164	307	329	41	35
桜井市	86	85	57	62	143	147	87	86	39	44	126	130	17	17
五條市	67	70	57	59	124	129	66	66	45	50	111	116	13	13
御所市	50	50	68	69	118	119	52	54	58	63	110	117	8	2
生駒市	138	146	3	3	141	149	93	100	2	1	95	101	46	48
香芝市	133	136	142	150	275	286	129	133	118	128	247	261	28	25
葛城市	77	77	112	118	189	195	57	59	106	110	163	169	26	26
宇陀市	82	81	41	40	123	121	82	82	39	42	121	124	2	△ 3
山添村	8	7	0	0	8	7	5	5	0	0	5	5	3	2
平群町	89	95	6	6	95	101	90	92	3	3	93	95	2	6
三郷町	70	71	13	12	83	83	69	72	16	18	85	90	△ 2	△ 7
斑鳩町	115	117	12	13	127	130	97	99	10	11	107	110	20	20
安堵町	21	22	4	4	25	26	37	38	1	1	38	39	△ 13	△ 13
川西町	23	24	13	14	36	38	35	37	3	3	38	40	△ 2	△ 2
三宅町	31	31	11	13	42	44	22	22	8	9	30	31	12	13
田原本町	103	105	32	34	135	139	103	104	33	37	136	141	△ 1	△ 2
曾爾村	6	6	2	2	8	8	5	5	1	1	6	6	2	2
御杖村	0	0	0	0	0	0	3	4	2	3	5	7	△ 5	△ 7
高取町	27	27	16	19	43	46	21	23	7	9	28	32	15	14
明日香村	13	12	9	9	22	21	15	15	13	13	28	28	△ 6	△ 7
上牧町	51	52	32	33	83	85	59	60	18	19	77	79	6	6
王寺町	76	74	27	29	103	103	66	69	13	16	79	85	24	18
広陵町	59	65	64	68	123	133	46	47	45	53	91	100	32	33
河合町	51	53	31	32	82	85	69	74	27	32	96	106	△ 14	△ 21
吉野町	16	17	12	11	28	28	17	20	10	9	27	29	1	△ 1
大淀町	53	51	37	39	90	90	41	39	39	43	80	82	10	8
下市町	7	7	16	18	23	25	8	7	18	16	26	23	△ 3	2
黒滝村	1	2	2	2	3	4	0	0	1	1	1	1	2	3
天川村	2	4	2	2	4	6	0	0	2	3	2	3	2	3
野迫川村	1	1	1	1	2	2	2	2	0	0	2	2	0	0
十津川村	6	7	5	5	11	12	7	7	6	6	13	13	△ 2	△ 1
下北山村	1	1	5	5	6	6	2	2	1	1	3	3	3	3
上北山村	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0
川上村	1	1	1	2	2	3	4	4	2	2	6	6	△ 4	△ 3
東吉野村	3	3	3	3	6	6	4	5	2	3	6	8	0	△ 2
県内その他	184	172	34	39	218	211	157	147	48	30	205	177	13	34
その他（県外等）	138	70	81	8	219	78	164	77	96	16	260	93	△ 41	△ 15
合計	3,379	3,379	1,366	1,366	4,745	4,745	3,207	3,207	1,177	1,177	4,384	4,384	361	361

※ 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

