

令和 6 年度

事業概要

- 消費生活センターの概要
- 令和 6 年度 事業計画
- 令和 5 年度 事業実施状況



愛媛県消費生活相談窓口イメージキャラクター 「こまどりのPiPi (ピピ)」

愛媛県消費生活センター

目 次

I 消費生活センターの概要

1 沿 革	1
2 施 設 の 概 要	2
3 組 織 及 び 職 員 数	4
4 所 掌 事 務	4

II 令和6年度 事業計画

1 各種講座等の開催	5
2 展示啓発及び広報	5
3 情報の提供	6
4 消費生活相談の実施	6
5 商品テスト等の実施	7
6 消費者行政推進団体の育成・支援	7
7 市町相談窓口との連携	7

III 令和5年度 事業実施状況

1 各種講座等の開催	8
2 展示啓発及び広報	10
3 情報の提供	12
4 消費生活相談の実施	13
5 商品テスト等の実施	14
6 相談受付事務処理の流れ	14

I 消費生活センターの概要



1 沿 革

昭和45年 8月15日

生活相談室を設置。総務部生活課内で相談員（非常勤）2名で相談業務を開始

昭和45年12月 1日

愛媛県生活センター設置。県議会議事堂1階で展示・相談業務を開始

昭和47年 4月 1日

所長以下定員5名の専任職員を配置、生活環境部生活課で業務開始

昭和47年 6月21日

愛媛県生活保健ビル（松山市三番町8丁目234番地）へ新築移転。

商品テスト室、研修室を拡充。テスト業務、各種講座を開始

昭和49年 4月 1日

定員2名増員（職員7名）

昭和51年 4月 1日

相談員（非常勤隔日勤務）2名増員（相談員4名）

昭和51年 6月15日

定員1名増員（職員8名）

昭和52年 4月

えひめ生活センター友の会事務局設置

昭和56年 4月 1日

商品テスト施設開放事業開始

昭和61年 7月 1日

国民生活センターとのオンラインシステム稼働

昭和62年 2月 1日

相談室に「消費者110番」開設

昭和62年10月28日

愛媛県婦人総合センター（松山市山越町450番地）へ新築移転

平成 3年 4月 1日

愛媛県婦人総合センターを愛媛県女性総合センターに改称

平成13年 4月 1日

定員1名減員（職員7名）

平成18年 4月 1日

愛媛県消費生活センターに名称変更

相談員3名増員、松山地方局管内の相談業務を統合

平成19年 4月 1日

相談員1名増員、西条、今治、八幡浜及び宇和島の各地方局の相談業務を廃止
（市町の窓口に相談窓口設置）

平成20年 4月 1日

相談員2名減員（相談員6名）

平成21年 4月 1日

センター所長 課長職に格上げ

定員1名増員（職員8名）

消費者行政活性化基金を利用し相談員3名増員（相談員9名）

相談時間の延長（7月開始）9時～16時→9時～19時

平成23年 3月22日

商品テスト室・センター事務室の改修

平成23年 4月 1日

愛媛県女性総合センターを愛媛県男女共同参画センターに改称

平成24年 4月 1日

相談員1名減員(相談員8名)

平成26年 4月 1日

相談時間の変更

9時～19時 → 月・火・木・金曜日9時～17時、水曜日9時～19時

(祝日及び年末年始を除く)

平成28年11月19日

PiPiのなるほどルーム(消費生活展示室)オープン

平成31年 4月 1日

相談員1名減員(相談員7名)

令和 4年 4月 1日

定員1名減員(職員7名)

2 施設 の 概 要

(1) 所在地 松山市山越町450番地 愛媛県男女共同参画センター内

(2) 構造 鉄筋コンクリート造(一部SRC造)地下1階、地上3階

(3) 規模

敷地面積 4,983.91 m²

延床面積 4,549.56 m²

専用部分

1階

事務室 99.83 m²

相談室 22.50 m²

所長室 20.03 m²

展示啓発コーナー 111.99 m²

会議室 51.95 m²

資料保管室 37.00 m²

2階

テスト室・消費生活展示室 101.71 m²

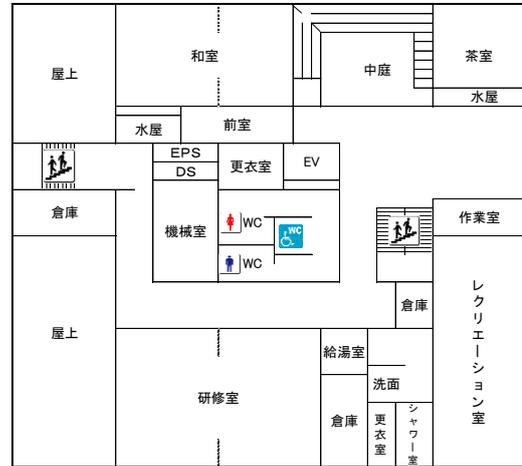
計 445.01 m²

(4) 平面図

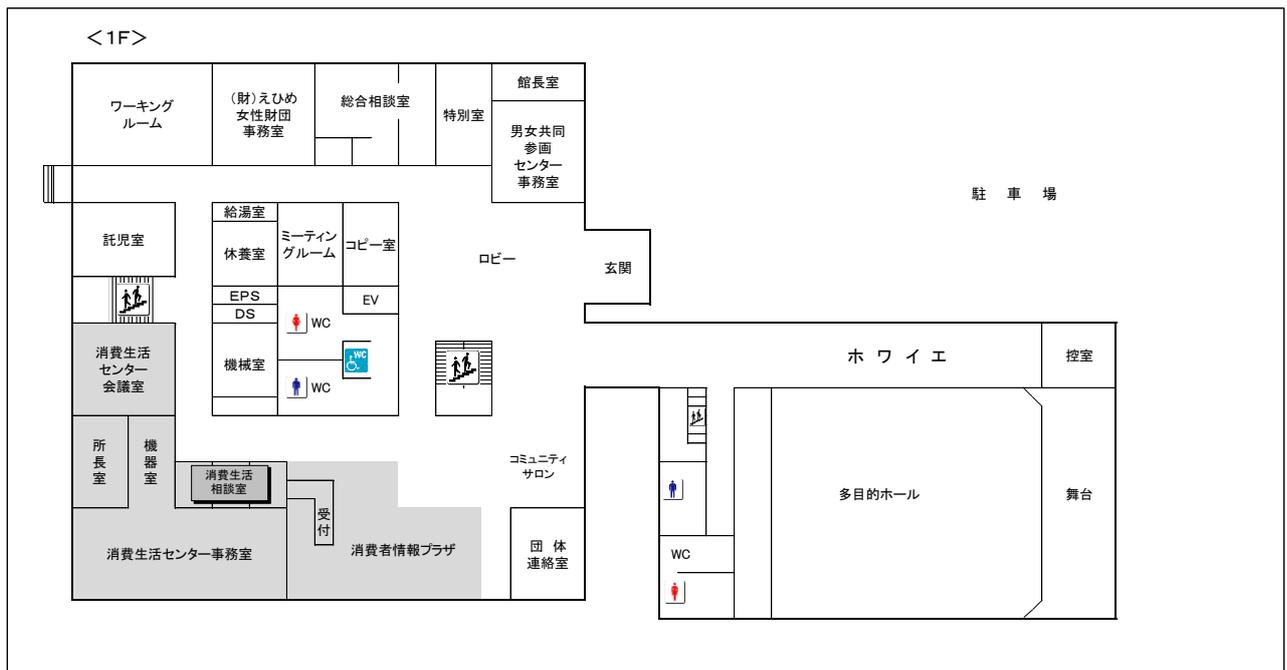
<2F>



<3F>



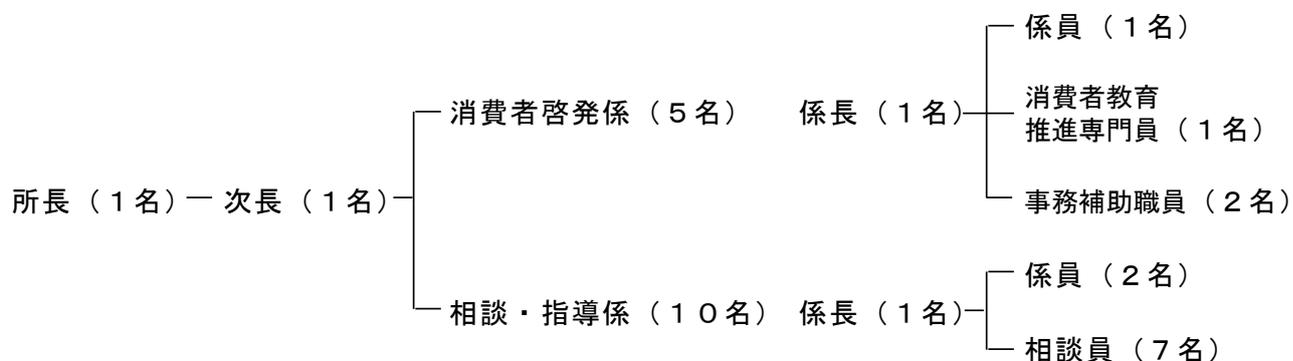
<1F>



3 組織及び職員数

(令和6年4月1日現在)

(1) 組織



(2) 職員数

区分	所長	次長	消費者啓発係	相談・指導係	会計年度任用職員	合計
職員数	1名	1名	2名	3名	10名	17名

4 所掌事務

(令和6年4月1日現在)

消費者啓発係

- (1) 公印の管守に関する事。
- (2) 職員の服務に関する事。
- (3) 予算の経理その他会計事務に関する事。
- (4) 文書の収発、編纂及び保存に関する事。
- (5) 消費生活に係る展示に関する事。
- (6) 消費生活に係る情報の提供に関する事。
- (7) 消費生活に係る各種講座等の開催に関する事。
- (8) えひめ消費生活センター友の会に関する事。
- (9) 他の係の所管に属しない事。

相談・指導係

- (1) 消費生活に係る相談に関する事。
- (2) 消費生活に係る商品テストに関する事。
- (3) 全国消費生活情報ネットワークシステムに関する事。
- (4) 市町の消費生活相談への指導及び協力に関する事。

Ⅱ 令和6年度 事業計画



1 各種講座等の開催

消費者自らが考え、行動する「消費者市民社会」の実現のため、各種講座やイベント等を開催する。

(1) 消費生活講座等の実施

消費者が安全・安心な消費生活を営むための一助として、消費生活センターや各種学校・施設等において、商品や役務の契約、解約などの消費生活に関する知識等について学習の機会を提供し、消費者の意識向上・自立支援を図る。

(2) 市町消費者教育推進強化事業

消費者教育のコーディネーターとして消費者教育推進専門員を配置し、出前講座の推進など、市町と連携しながら、学校関係者などに対し、消費者教育・啓発事業の紹介等を行い消費者教育の推進を図る。

(3) おもいやり消費普及啓発事業

環境、人、地域をおもいやる消費活動である「おもいやり消費」について、日常生活で取り組むきっかけとなる啓発キャンペーンを実施する。

テーマ 「地域へのおもいやり（地産地消、被災地支援）」

日時 令和6年11月16日（土） 11:00～16:00（予定）

場所 エミフルMASAKI（伊予郡松前町筒井 850）
エミモール1F（グリーンコート、フローラルコート）

内容 消費者イベント概要

○開催セレモニー

○トークショー・アトラクションなど各種消費者啓発イベント

○展示・啓発コーナー設置

○啓発資料・グッズ等配布

委託先

委託期間 令和6年7月29日～令和6年12月20日

(4) 「えひめ男女共同参画フェスティバル」協賛事業

男女共同参画センター主催「えひめ男女共同参画フェスティバル」において、当センター業務のPRを行う。

日時 令和6年12月14日（土）、15日（日） 10:00～16:00（予定）

場所 愛媛県男女共同参画センター

対象 「えひめ男女共同参画フェスティバル」参加者 約350名

内容 PiPiのなるほどルーム見学、リサイクル工作

2 展示啓発及び広報

(1) 各種啓発資料の発行

消費者が安全・安心な消費生活を営むための情報資料を発行

○えひめのくらしの発行 年2回 各10,000部発行

○啓発リーフレットの印刷

(2) 消費の日記念事業の開催

より多くの県民に、消費者問題に関心を持ってもらうため、「消費者月間」である5月に、ロビー展・パネル展を実施し、パネル展示、パンフレット等を配布するほか、ホームページ、インフォメーションボード、県公式 SNS での広報を実施した。

日 時	令和6年5月1日（水）～ 5月31日（金）の間
場 所	消費生活センター（5月1日（水）～31日（金）） 県庁、各地方局・支局（5月20日（月）～24日（金））
内 容	消費者月間の周知、消費者ホットライン「188」の紹介 消費者被害防止の啓発、パンフレット・グッズの配布 等

(3) 消費生活展示室（PiPi のなるほどルーム）

商品の安全性に関する商品知識を啓発するため、商品サンプルを活用して視覚化しわかりやすい常設展示を行う。

(4) 常設展示（消費者情報プラザの展示コーナー）

商品の利便性に関する展示を行うとともに、消費生活トラブルの未然防止のため、生活に役立つ情報や図書・DVD 等開放型の展示・閲覧コーナーを設置している。

(5) インターネットのホームページを活用した啓発

愛媛県ホームページの「消費者情報プラザ」にて、消費者被害の未然防止、拡大防止のための注意喚起や啓発資料等の紹介を効率的・効果的に行い、消費者の一層の自立支援を図る。

3 情報の提供

消費生活におけるトラブルの未然防止を図るため、相談業務で得た緊急性の高い情報を、マスコミ・市町へ情報提供する。

(1) 新聞社等への原稿提供

消費者トラブルの発生・拡大防止のため、消費生活相談の状況や相談事例について、新聞社（毎月1回）や民間団体等に原稿提供を行う。

(2) 市町への広報誌原稿提供

各市町発行の広報誌等に毎月1回、消費者トラブルに関する情報を提供する。

(3) マスコミを通じた情報提供

テレビ・ラジオ、地域情報紙等のメディアを通じて、消費者被害の拡大防止のための緊急性の高い情報を提供する。

4 消費生活相談の実施

消費者からの消費生活に係る相談、苦情や問合せ、多重債務の相談に対応する。

(1) 消費生活相談員による消費生活相談の実施

○相談時間 月・火・木・金曜日 9時～17時、水曜日 9時～19時
（祝日及び年末年始を除く）

(2) 法律の専門家による消費生活相談の実施

○弁護士・司法書士相談（月3回） 13時30分～15時30分

(3) 消費生活相談体制の強化

県及び市町の相談員を対象に、定期的に研修を開催するほか、情報共有等により一層の連携を図り、県内の消費生活相談体制の強化を図る。

(消費者相談人材養成事業)

実施期間 令和6年8月5日(月)～令和7年2月5日(水)

回数 16回

受講者 県内の消費生活相談員または消費者行政職員

内容 消費生活相談員の実務に必要な関係法令、専門知識の習得

5 商品テスト等の実施

消費者から寄せられた商品の品質・機能等に関する苦情相談について、その原因を究明するためにテストを受け付けるほか、生活科学の学習の場として体験テストを実施する。

6 消費者行政推進団体の育成・支援

消費生活センターを中心に活動する消費者グループの育成と活動支援を行う。

7 市町相談窓口との連携

市町の消費生活相談窓口と連携し、きめ細かな相談対応を行う。

Ⅲ 令和5年度 事業実施状況



1 各種講座等の開催

消費者意識の向上を図り、消費者が安全・安心な消費生活を営むための一助として、消費生活に関連する知識を啓発するため、消費生活センター職員が各種講座や講演会等を開催した。

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
4月5日	聖カタリナ大学・短期大学オリエンテーション 消費者トラブル防止について	聖カタリナ大学・北条キャンパス	250
4月5日	聖カタリナ大学・短期大学オリエンテーション 消費者トラブル防止について	聖カタリナ大学・市駅前キャンパス	80
4月25日	松山東雲女子大学・短期大学 新入生消費者啓発	松山東雲女子大学・短期大学	300
4月30日	愛媛県身体障害者相談員研修会 悪質商法に気をつけよう！	県身体障がい者福祉センター	50
5月24日	お買い物を通しての消費者教育（幼児編）	認定こども園 コイノニア幼稚園	29
6月8日	注意したい消費者トラブル	松山中央高校	360
6月27日	注意したい消費者トラブル	県中央産業技術専門校	9
7月11日	注意したい消費者トラブル	愛媛大学	70
7月12日	注意したい消費者トラブル	上浮穴高校	25
7月27日	お買い物を通しての消費者教育（幼児編）	認定こども園 コイノニア幼稚園	28
8月4日	総合教育センター 県立高校キャリアアップ研修Ⅱ	総合教育センター	2
8月29日	総合教育センター 課題別研修情報教育講座	総合教育センター（オンライン）	23
9月5日	注意したい消費者トラブル	愛光高校	224
9月12日	注意したい消費者トラブル	社会福祉事業団 道後ゆう	10
9月12日	注意したい消費者トラブル	松山市地域包括支援センター	10
9月15日	注意したい消費者トラブル	松山南校砥部分校	40
9月27日	注意したい消費者トラブル	日本赤十字社愛媛県支部	11
10月1日	視聴覚交流サロン	視聴覚福祉センター	28
10月11日	注意したい消費者トラブル	内子高校	34

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
10月13日	注意したい消費者トラブル	今治特別支援学校	42
10月26日	注意したい消費者トラブル	宇和高校三瓶分校	16
11月2日	注意したい消費者トラブル	川之江高校	165
11月24日	注意したい消費者トラブル	人間環境大学・松山道後キャンパス	82
11月28日	消費生活相談について	愛媛行政監視行政相談センター	23
11月30日	高齢者大学校	県民文化会館 別館 13会議室	45
12月6日	生涯学習センターコミュニティカレッジ（東予）	総合科学博物館	23
1月10日	愛大連携講座（対面・オンライン）	愛媛大学（オンライン）	75
1月31日	消費生活トラブルについて	新居浜特別支援学校	75
2月1日	生涯学習センターコミュニティカレッジ（中予）	生涯学習センター	20
2月2日	ネットの使い方、体験テスト等	松山聾学校	3
2月5日	お買い物を通しての消費者教育（幼児編）	認定こども園 コイノニア幼児園	48
2月8日	注意したい消費者トラブル	砥部町社会福祉協議会	50
2月9日	注意したい消費者トラブル	三島高校	254
2月14日	消費生活トラブルについて	みなら特別支援学校	80
2月20日	消費生活トラブルについて	みなら特別支援学校 松山城北分校	25
2月29日	消費生活トラブルについて	今治市立朝倉中学校	29
3月18日	消費生活トラブルについて	道後友輪荘	20
計	38		2,658

（1）啓発・教育活動

悪質商法などによる被害の防止及やライフステージに応じた消費者教育を推進するため、依頼に応じて職員を講師として派遣した。

(2) 市町消費者教育推進強化事業

出前講座の推進など、消費者教育のコーディネーターとして消費者教育推進専門員を配置し、市町と連携し、学校関係者などに対し、消費者教育・啓発事業の紹介等を行い消費者教育の推進を図った。

交渉活動 1回 (20市町 外)

情報提供活動 4回 (20市町 外)

(3) おもいやり消費普及啓発事業の実施

環境、人、地域をおもいやる消費活動である「おもいやり消費」について、日常生活で取り組むきっかけとなる啓発キャンペーンを実施する。

テーマ 「環境へのおもいやり (地球環境へ配慮)」

日時 令和5年11月25日 (土) 11:00~16:00

場所 エミフルMASAKI (伊予郡松前町筒井850)
エミモール1F (グリーンコート、フローラルコート)

内容 消費者イベント概要
○開催セレモニー
○トークショー・アトラクションなど各種消費者啓発イベント
○展示・啓発コーナー設置
○啓発資料・グッズ等配布

委託先 株式会社FM愛媛

委託期間 令和5年7月26日~令和5年12月22日

2 展示啓発及び広報

消費者意識の向上や消費生活センター相談窓口を周知するため、消費生活に役立つ情報を、資料の発行、展示、ホームページなどにより提供した。

(1) 各種啓発資料の発行

資料名	発行部数
えひめの暮らし	年2回 毎回 10,000部
「消費生活かるた」カレンダー	5,000部
啓発リーフレット (ピピッと解決ガイド)	5,000部
啓発マグネットシート	3,000枚
啓発チラシ (注意したい消費者トラブル)	6,000部

(2) 「消費者の日」記念事業

県民に、5月の「消費者月間」及び「消費者の日」を広報するとともに、消費者月間に関心を持ってもらうために、ロビー展、ホームページ、県政広報番組、インフォメーションボードで啓発を行った。

【ロビー展】

日時・場所 令和5年5月1日 (月) ~ 5月31日 (水) 消費生活センター
令和5年5月15日 (月) ~ 5月19日 (金) 県庁、地方局、支局

内容 パネル展示、パンフレット・グッズの配布

(3) 消費生活展示室 (PiPiのなるほどルーム)

商品の安全性に関する商品知識を、商品サンプルを用いて消費者にわかりやすく提示した。(常設展示)

PiPi のなるほどルーム見学者

(単位・人数)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
見学者数	0	0	0	4	17	0	0	0	75	0	0	0	96

(4) 常設展示(消費者情報プラザの展示コーナー)

県民が気軽に利用できる開放型の展示・閲覧コーナーを整備し、啓発パネル等を随時更新した。

○悪質商法の手口(架空・不当請求、マルチ商法、点検商法、利殖商法)

○クーリング・オフ(無条件解約) ・国民生活センター見守り新鮮情報

展示コーナー参観者数

(単位・人数)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
参観者数	345	433	569	532	539	518	498	536	532	474	502	594	6,072

(5) ホームページによる啓発

消費生活センターのホームページにおいて、消費者被害の未然防止及び拡大防止に向けた情報発信を行い、消費者教育の充実・強化を図った。

消費生活センターホームページの概要

項 目 名	項 目 名
消費者情報プラザ	消費者問題について学習したい
お知らせ・注意喚起等	消費者トラブルから身を守る
消費生活相談	おもいやり消費(エシカル消費)
愛媛県内の消費生活相談窓口	啓発動画・資料・教材
消費生活相談オンライン受付	出前講座
外国人の方へ	センター見学・体験テスト
クーリング・オフ	気になる相談(全国の相談事例)
当センターでの相談状況	当センターについて

(6) 視聴覚教材等の貸出し

種 類	回数	利用者数	貸出教材の数	主 な 貸 出 先
DVD・ビデオ等	6回	363人	16本	愛媛銀行(ひめぎん情報センター)

3 情報の提供

各媒体を活用し、安全・安心な消費生活のための情報を提供した。

(1) 相談事例提供事業

消費生活上のトラブルの未然防止や消費者としての知識の向上を目的として、新聞社や定期刊行物発行事業者等と共同企画で掲載した。

提供月	内容	提供先
4月	偽サイト ～業者名や連絡先 確認を～	愛媛新聞
	～その通販サイト本物ですか?!「偽サイト」に警戒を!～	コープえひめ
5月	中古車売却トラブル ～契約急がず比較検討を～	愛媛新聞
	～その申込、定期購入になっていませんか～	コープえひめ
	フィッシング詐欺とワンクリック詐欺に注意しましょう	リック
6月	相談多い美容医療 ～すぐ契約せず慎重判断～	愛媛新聞
	～中古車売却でのトラブルに気をつけましょう～	コープえひめ
7月	情報商材トラブル ～遠隔操作アプリに注意～	愛媛新聞
	～新成人からの相談が多い美容医療「すぐ契約しないで慎重に判断を!～	コープえひめ
8月	子どものネット課金 ～ルール 家族で話し合う～	愛媛新聞
	～副業や投資に関する情報商材の購入に遠隔操作アプリのインストール?!～	コープえひめ
9月	定期購入の相談増 ～解約条件の事前確認を～	愛媛新聞
	～オンラインゲームやライブ配信で子どもが勝手に課金?!～	コープえひめ
10月	クーリングオフ ～一定期間は解約が可能～	愛媛新聞
	～無料に惹かれて始めた占い。気が付けば高額料金に!～	コープえひめ
11月	ネット広告 ～標的は自分 慎重さ必要～	愛媛新聞
	～クーリング・オフってどんな制度?～	コープえひめ
12月	SNS 上のもうけ話 ～「簡単に」「必ず」に注意～	愛媛新聞
	ネット広告による定期購入に注意しましょう	リック
1月	「点検商法」トラブル 説明うのみにしないで	愛媛新聞
	～もうけ話には要注意～	コープえひめ
2月	賃貸住宅トラブル 契約時に傷や汚れ確認	愛媛新聞
	～今、本当に必要ですか? その点検!～	コープえひめ
3月	新生活の勧誘トラブル 「みんな契約」に要注意	愛媛新聞
	～備えて防ぐ住宅の賃貸借契約トラブル～	コープえひめ

(2) 市町への広報誌原稿提供

消費者被害の未然防止を図るため、消費生活相談の情報を、県内各 20 市町の広報誌に原稿提供した。

提供月	内容
4 月	～その通販サイト本物ですか?!「偽サイト」に警戒を!～
5 月	～中古車売却でのトラブルに気をつけましょう～
6 月	～新成人からの相談が多い美容医療! すぐ契約しないで慎重に判断を!～
7 月	～副業や投資に関する情報商材の購入に遠隔操作アプリのインストール?!～
8 月	～オンラインゲームやライブ配信で子どもが勝手に課金?!～
9 月	～その申込、定期購入になっていませんか～
10 月	～クーリング・オフってどんな制度?～
11 月	～ネット広告からのトラブル! 増加中!～
12 月	～もうけ話には要注意～
1 月	～今、本当に必要ですか? その点検!～
2 月	～備えて防ぐ住宅の賃貸借契約トラブル～
3 月	～新生活のスタート! つまづかないために!!～

4 消費生活相談の実施

(1) 令和 5 年度の相談状況の概要 (*PII-NET 登録分により集計)

- ① 県内の相談窓口寄せられた相談件数は、県・市町合わせて 8,590 件となった。
 - ・前年度と比較して 338 件 (4.1%) 増となった。
 - ・内訳は、県センター 2,956 件 (34.4%)、市町窓口 5,634 件 (65.6%)
- ② 年代別では、70 歳以上からの相談が最多であり、依然として高齢層の相談が多い。
70 歳以上からの相談は 2,116 件 (24.6%) と最多、60 歳代からの相談が 1,286 件 (15.0%) と続く。
- ③ 相談内容は、「化粧品」の「定期購入」に関する相談が目立つ。不意打ち性の高い取引、インターネットや SNS 等が関連する取引の相談において高齢者が関与する割合が増加。
 - ・商品・役務別では、「商品一般」の相談が 841 件 (9.8%) と最多であり、次いで「化粧品」が 660 件 (7.7%)、「役務その他」が 409 件 (4.8%) と続く。
 - ・販売購入形態では、「通信販売」の相談が 3,170 件 (36.9%) と依然として最多。次いで「店舗購入」が 1,504 件 (17.5%)、「電話勧誘販売」が 622 件 (7.2%) と続く。20 歳未満から寄せられる相談の約 6 割を「通信販売」に係る相談が占める。「訪問販売」「訪問購入」は高齢層からの相談が多い。
 - ・インターネット通販に関する相談は 2,248 件 (26.2%) となり、前年度と同様に高水準で推移。60 歳以上からの相談の占める比率が増加傾向にある。
 - ・定期購入に関する相談は 906 件 (10.5%)、SNS に関する相談は 674 件 (7.8%) となり、いずれも前年度に引き続き多くの相談を受けている。

- ・サイドビジネス商法や利殖商法に関する相談が前年度比で増加している。いずれも若年層からの相談が多いものの、利殖商法に関しては、60歳代からの相談も目立つ。
- ・点検商法に関する相談が前年度と比べ2倍以上と顕著に増加している。高齢層からの相談がほとんどであり、在宅の高齢者が不意打ち的に狙われていることが伺える。
- ・商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」の相談は103件、危害を及ぼすおそれのある「危険」の相談は16件となり、顕著な増減はみられない。例年と同様「食料品」「保健衛生品」「保健・福祉サービス」に関する内容が多い。

※ 詳細は <https://www.pref.ehime.jp/uploaded/attachment/117171.pdf>

(2) 消費者相談人材養成事業

消費生活相談に必要な関係法令等に関する専門知識及び具体事例の対応方法について、web及び対面研修を実施し、消費生活相談員体制を強化した。

回数・受講者延べ数：16回190人

研修内容

(ア) 実施期間：令和5年8月28日(月)～令和6年2月26日(月)

(イ) 受講者：県内の消費生活相談員または消費者行政職員

(ウ) 内容：消費生活相談員の実務に必要な関係法令、専門知識の習得
委託先 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

5 商品テスト等の実施

(1) 原因究明テスト

消費者から寄せられた商品の品質・機能等に関する苦情相談について、その原因を究明するためにテストを受け付けている。

令和5年度は当センターでの実績なし。

(2) 体験テスト

消費生活をより科学的な視点からとらえ、商品の選択ができる目を養うため、生活科学の学習の場として、体験テストを実施している。

◎ 体験テスト、研修生受け入れ利用状況

・夏休み体験テスト教室4回、参加者合計19名

・その他の体験テスト3回、参加者合計6名

6 相談受付事務処理の流れ

別紙