

消費者センター

一年のあゆみ

平成26年度

島根県消費者センター

目 次

消費者センターの概要

- I 消費者センターの概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- II 業務の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- III 利用の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

平成26年度事業実績

- I 消費生活相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- II 消費者啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

消費者センターの概要

I 消費者センターの概要

II 業務の概要

III 利用の状況

I 消費者センターの概要

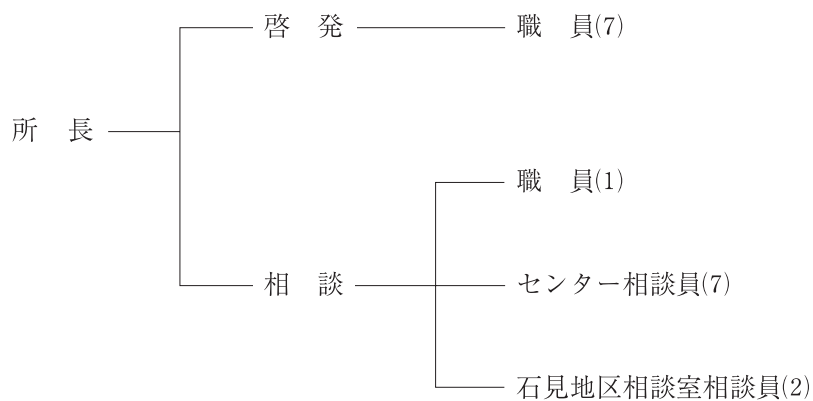
① 沿革

- 昭和 46 年 6 月 消費者センター設置（松江市：婦人会館）
- 昭和 53 年 4 月 石見地区相談室設置（益田市：県益田合庁）
- 平成 7 年 7 月 消費者センター移転（松江市：いきいきプラザしまね）
- 平成 16 年 4 月 消費者センター移転（松江市：鳥根県市町村振興センター）

② 施設の概要

- (1) 名称 鳥根県消費者センター
- (2) 所在地 松江市殿町 8 番地 3
鳥根県市町村振興センター 5 階
〔石見地区相談室〕
益田市昭和町 13 番地 1
鳥根県益田合同庁舎 2 階
- (3) 規模 鳥根県消費者センター 185㎡
〃 石見地区相談室 55㎡

③ 組織及び職員数（平成 26 年 10 月 1 日現在）

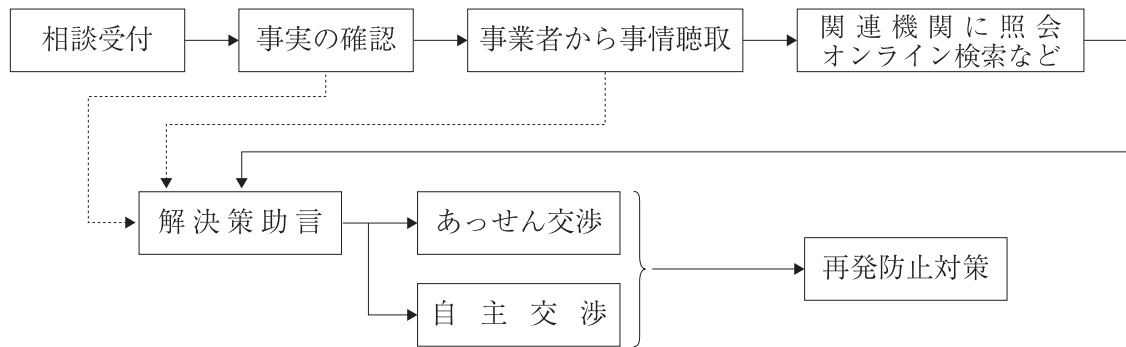


計 18 名

Ⅱ 業務の概要

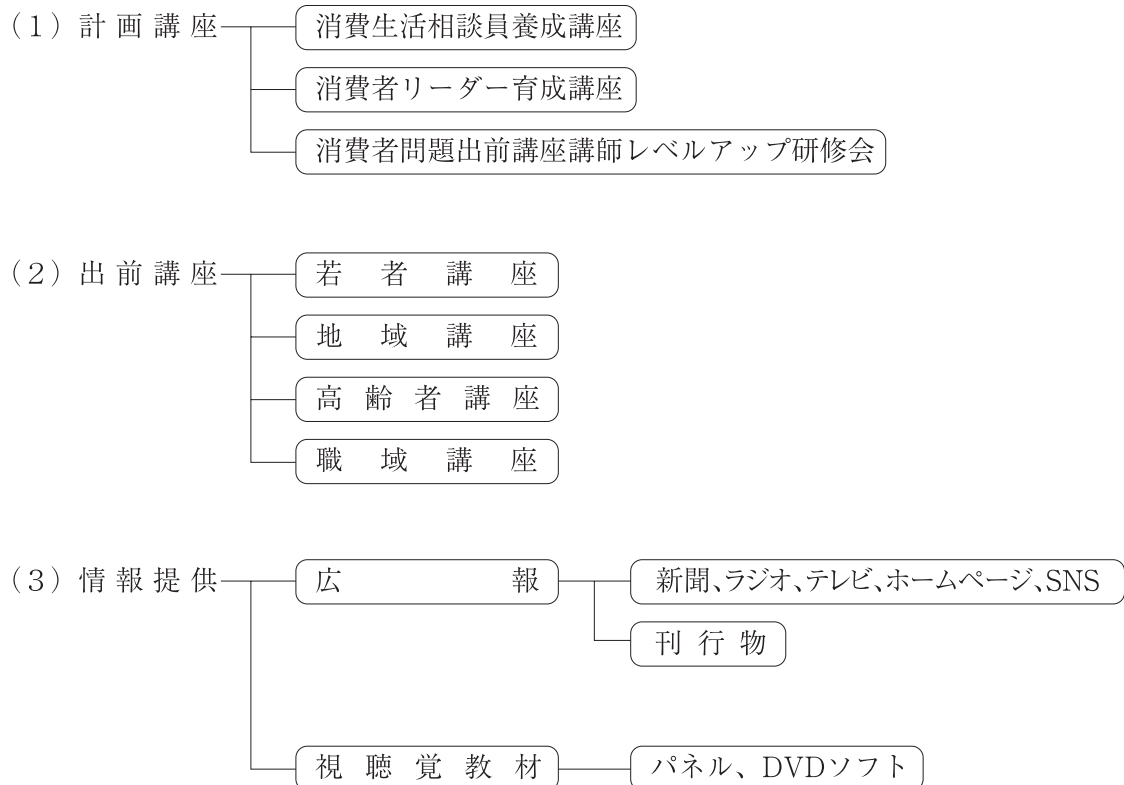
① 消費生活相談

商品の購入やサービスの提供に関してトラブルが生じた場合、消費者の相談に応じ、その解決と消費者被害の救済に当たる。また、消費生活一般に関する相談に広く応じている。



② 消費者啓発

よりよい消費生活を営むための学習の機会を提供し、消費者被害の防止、考え行動する消費者の育成をめざして消費者啓発を推進するほか、必要な情報の提供に努める。



Ⅲ 利用の状況

年度別消費者センター利用状況

年 度 別		H22年	H23年	H24年	H25年	H26年	
相 談	来 訪	419	362	400	393	353	
	文 書	7	7	9	5	11	
	電 話	4,042	3,392	3,261	3,480	3,171	
	計	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	
講 座	計画講座回数 (人 数)	11 (628)	11 (486)	20 (458)	10 (195)	16 (330)	
	出前講座回数 (人 数)	111 (7,209)	94 (6,465)	105 (6,276)	117 (6,751)	109 (5,455)	
	計	回 数	122	105	125	127	125
		人 数	7,837	6,951	6,734	6,946	5,785

平成 26 年度事業実績

I 消費生活相談

II 消費者啓発

I 消費生活相談

① 相談受付状況

(1) 相談件数

平成26年度に当センターが受け付けた相談件数は、3,535件で前年度(3,878件)に比べ8.8%減となった。これは、平成24年度から25年度にかけて急増していた健康食品の送りつけに関する相談が大幅に減少したことが大きな要因として挙げられる。

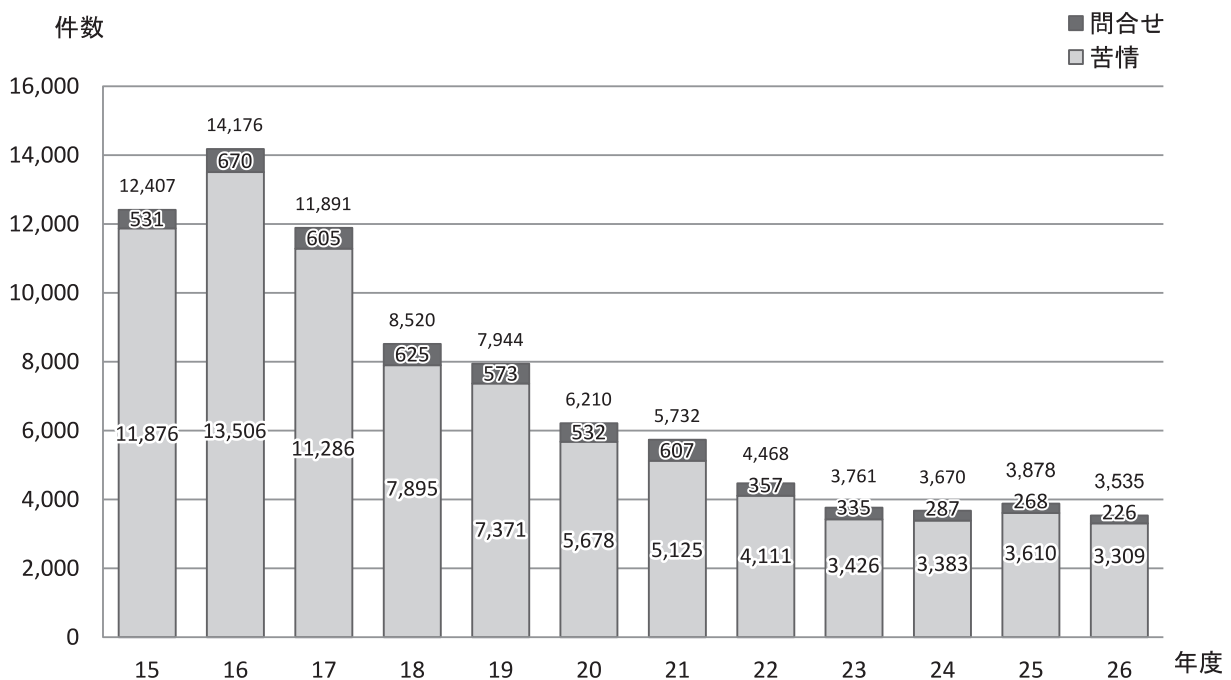
相談件数のうち苦情相談は、3,309件で全体の93.6%を占めている。

相談内容としては、インターネット関連の身に覚えのない有料サイトの利用料の請求やメールによる不当請求に係る相談が依然として多い。前年度大幅に増加した健康食品や増加傾向にあったファンド型投資商品に関する相談が減少した一方、インターネット通信サービスや商品一般に関する相談が増加した。

(表1) 平成26年度月別相談状況

相談内容 \ 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
苦情	291	274	321	277	244	262	278	251	275	272	256	308	3,309
問合せ	15	11	19	26	16	16	25	17	16	23	20	22	226
合計	306	285	340	303	260	278	303	268	291	295	276	330	3,535

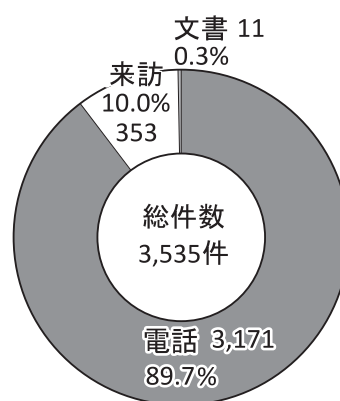
(図1) 相談件数の推移



(2) 相談方法

受付方法別にみると、電話3,171件、来所353件、文書11件で電話相談が圧倒的に多い。

(図2) 相談方法



(3) 相談者の内訳

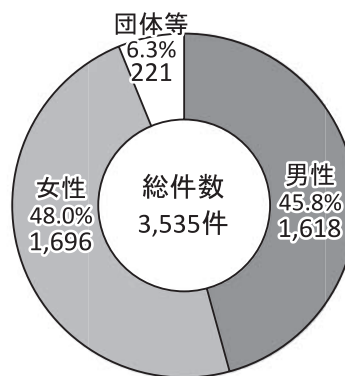
1) 性別割合

相談者は男性1,618件（45.8%）女性1,696件（48.0%）で、女性が男性を上回った。

2) 職業別割合

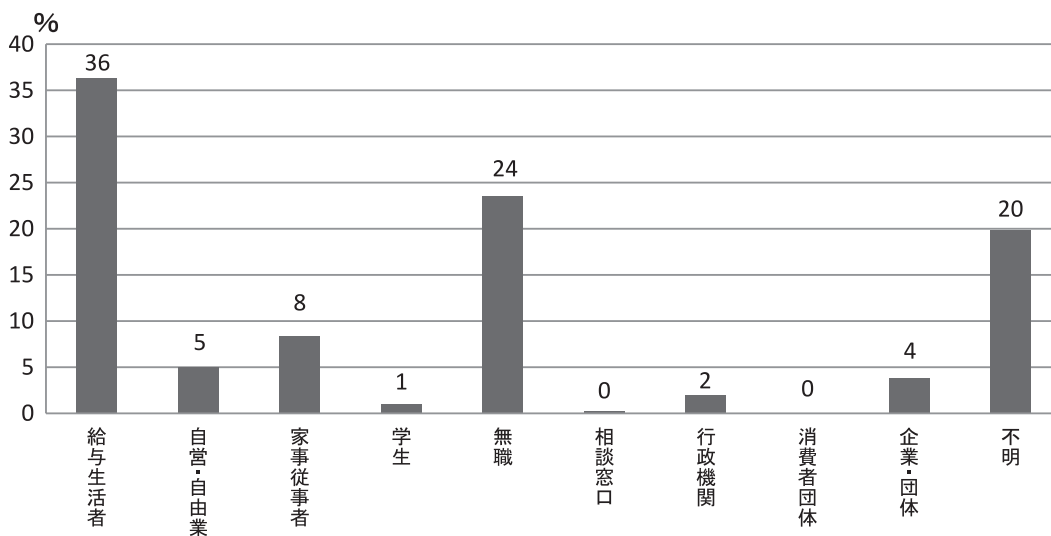
給与生活者が36%を占めて最も多く、次いで無職が24%、家事従事者8%の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

注)四捨五入の関係で割合合計は100%になっていない。

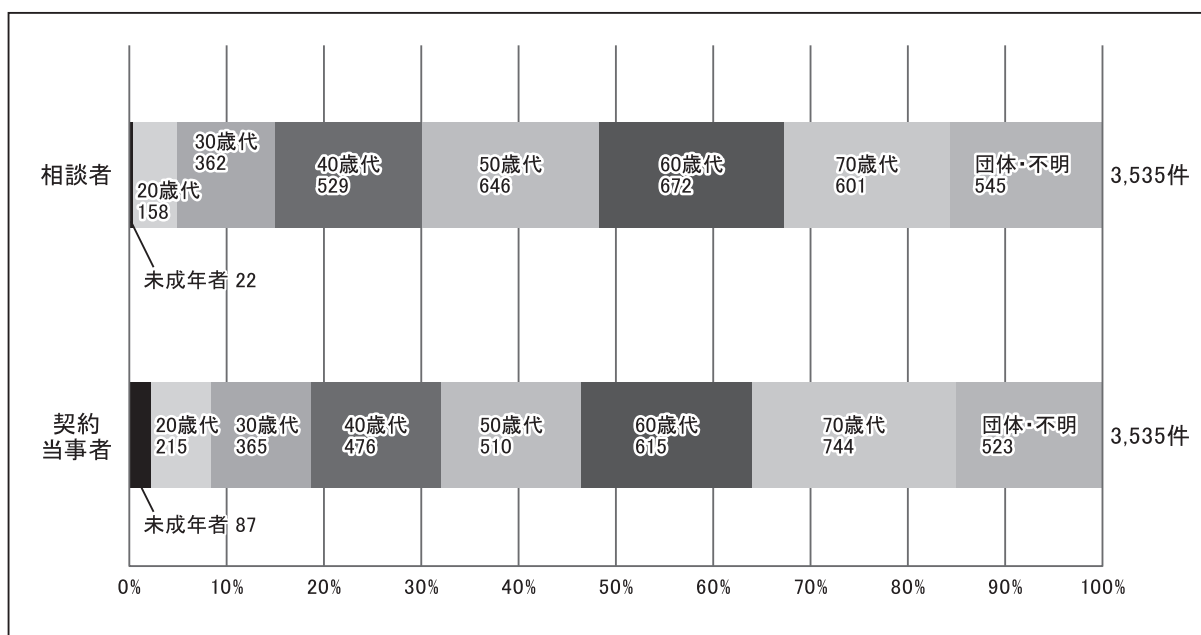


3) 年代別割合

相談者の年代別相談件数は、60歳代672件、50歳代646件、70歳以上601件の順に多かった。

また、契約当事者においても、70歳以上が744件で最も多く、次に60歳代615件、50歳代510件の順となっており、特に、60歳以上の高齢者の割合が、38.4%で、前年度（42.8%）に比べて減少したものの、依然として高い水準にある（参考H24年度36.6%、H23年度30.1%）。

(図5) 相談者、契約当事者の年代別件数



(表2) 年代別相談件数

	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	合計
相談者苦情	22	154	354	513	623	637	561	445	3,309
相談者問合せ	0	4	8	16	23	35	40	100	226
合計	22	158	362	529	646	672	601	545	3,535
契約当事者	87	215	365	476	510	615	744	523	3,535

4) 市町村別相談件数

相談者の居住する市町村別相談件数をみると、松江市が1,373件（構成比38.8%）と最も多く、出雲市658件（18.6%）、益田市287件（8.1%）、雲南市177件（5.0%）の順となっている。

8市の合計は3,079件（87.1%）、町村の合計は222件（6.3%）、県外58件（1.6%）である。

(表3) 市町村別相談件数

市町村名	相談件数	うち苦情件数	うち多重債務
松江市	1,373	1,288	47
浜田市	174	172	4
出雲市	658	618	18
益田市	287	269	7
大田市	148	134	2
安来市	148	141	3
江津市	114	111	3
雲南市	177	165	2
市計	3,079	2,898	86
奥出雲町	34	33	1
飯南町	16	14	0
川本町	16	15	1
美郷町	22	20	0
邑南町	43	42	0
津和野町	28	25	0
吉賀町	18	17	0
海士町	3	2	0
西ノ島町	4	4	0
知夫村	3	3	0
隠岐の島町	35	34	1
町村計	222	209	3
県外	58	56	2
不明	176	146	3
合計	3,535	3,309	94

5) 市町村受付相談件数

平成26年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は2,012件で、前年度（1,914件）と比べ5.1%の増となった。内訳は、市分で1,991件（99.0%）、町村分で21件（1.0%）となっており、市部での相談が大半を占めている。

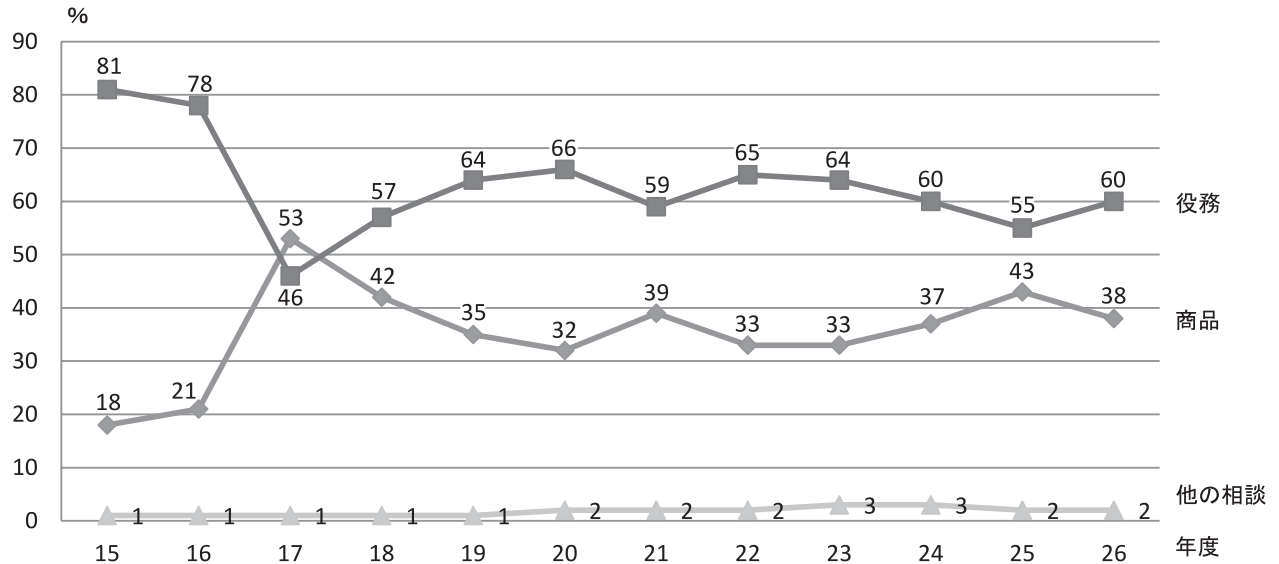
(表4) 市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	878	39
浜田市	185	2
出雲市	617	39
益田市	80	0
大田市	32	2
安来市	88	13
江津市	28	0
雲南市	83	0
市計	1,991	95
奥出雲町	2	0
飯南町	0	0
川本町	0	0
美郷町	1	0
邑南町	4	0
津和野町	2	0
吉賀町	3	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	9	0
計	21	0
合計	2,012	95

② 苦情相談の推移

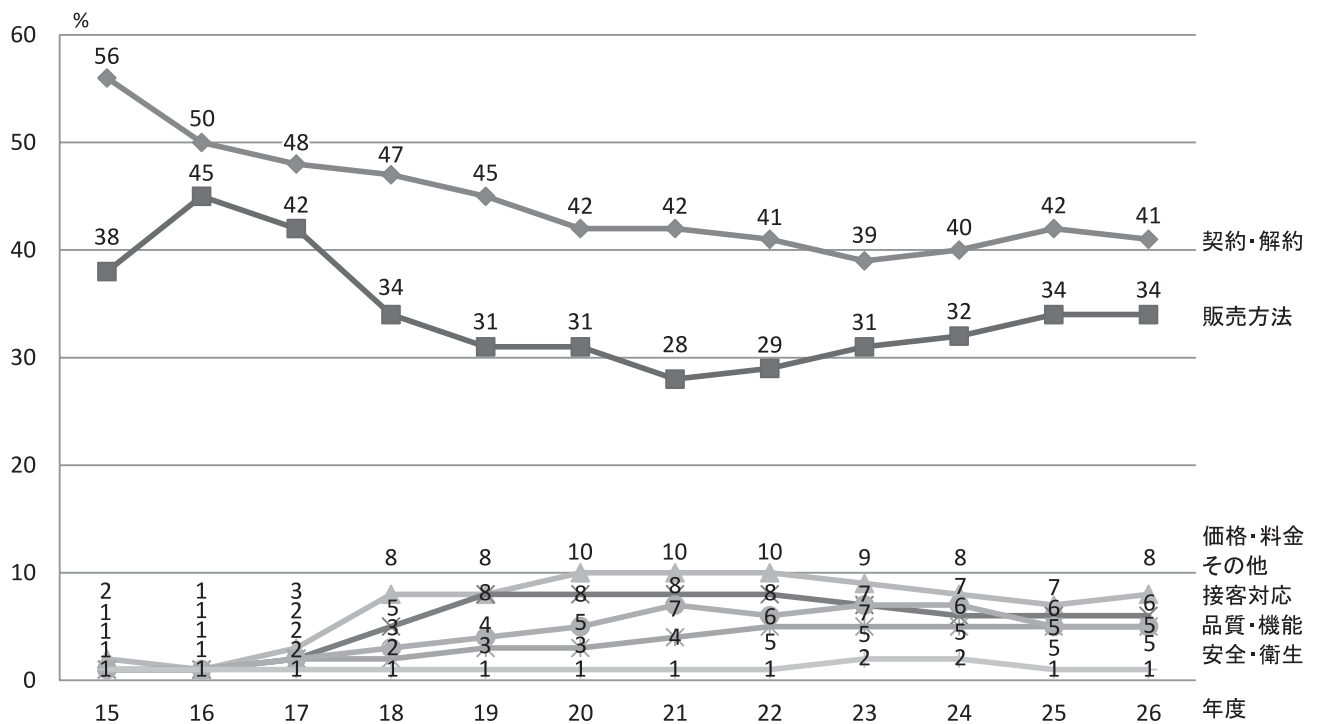
平成26年度の相談を商品、役務、その他の相談に分類してみると、前年度に比較して、役務の割合が増加し、商品の割合が減少しており、役務が商品を上回っている。

(図6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成26年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で75%を占めている。

(図7) 苦情相談内容の推移



(表5) 商品別・内容別相談件数一覧

内容別分類項目 商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計
			安全・衛生	役務品質等	法規・基準	価格・料金	計量・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	
A 商品一般	276	255	1	7	18	17	0	15	193	153	9	0	1	1	0	1	416
B 食料品	231	216	22	46	20	33	1	32	135	151	19	1	0	0	3	1	464
C 住居品	128	117	22	40	7	21	1	11	55	95	17	1	0	2	0	1	273
D 光熱水品	25	22	7	8	4	11	0	3	3	15	4	0	1	0	0	1	57
E 被服品	128	117	1	15	4	14	0	13	85	108	12	0	0	0	0	1	253
F 保健衛生品	102	96	9	18	3	24	0	11	64	81	7	0	0	0	0	1	218
G 教養娯楽品	252	245	2	31	10	31	1	17	155	203	22	0	0	0	0	2	474
H 車両・乗り物	90	84	5	24	7	14	0	9	31	76	21	1	0	0	0	0	188
I 土地・建物・設備	106	95	4	12	9	17	0	1	67	65	7	0	0	0	0	0	182
J 他の商品	11	7	0	1	2	3	0	1	2	8	0	0	0	0	0	0	17
商品計	1,349	1,254	73	202	84	185	3	113	790	955	118	3	2	3	3	8	2,542
K クリーニング	13	13	0	10	2	2	0	0	2	8	7	0	0	0	0	0	31
L レンタル・リース・貸借	111	101	0	6	20	57	0	0	25	107	14	0	2	0	0	0	231
M 工事・建築・加工	71	64	2	27	5	18	0	0	23	58	18	0	1	0	0	0	152
N 修理・補修	55	53	4	17	6	21	1	1	14	40	14	0	2	0	0	1	121
O 管理・保管	3	2	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	6
P 役務一般	37	37	0	0	0	8	0	1	29	35	2	0	0	0	0	0	75
Q 金融・保険サービス	372	350	0	14	46	58	0	6	170	288	27	0	0	1	1	0	611
R 運輸・通信サービス	1,010	1,002	2	11	17	119	2	28	884	908	53	0	2	0	0	0	2,026
S 教育サービス	13	12	0	2	3	2	0	0	4	11	2	0	0	0	0	0	24
T 教養・娯楽サービス	67	63	1	2	4	6	0	9	41	52	10	1	1	0	1	0	128
U 保健・福祉サービス	126	112	11	14	19	27	0	3	53	78	18	0	1	0	1	5	230
V 他の役務	148	138	3	9	15	40	0	13	77	115	20	0	1	1	0	0	294
W 内職・副業・ねずみ講	10	10	0	1	1	2	0	2	7	8	0	0	0	0	0	0	21
X 他の行政サービス	42	37	3	0	11	1	0	0	10	15	13	0	0	0	1	1	55
役務計	2,078	1,994	26	113	150	362	3	63	1,340	1,725	198	1	11	2	4	7	4,005
Z 他の相談	108	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,535	3,309	99	315	234	547	6	176	2,130	2,680	316	4	13	5	7	15	6,547

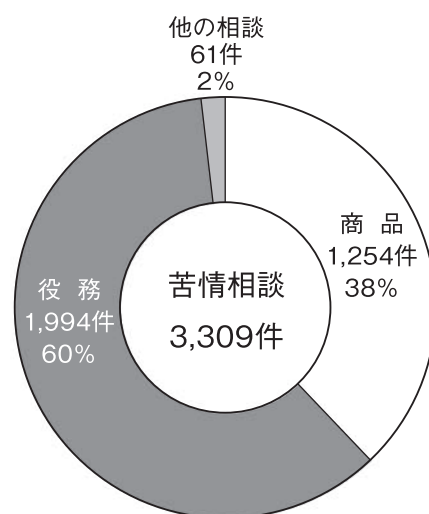
③ 苦情相談の内容

(図8) 商品・役務の相談割合

(1) 商品、役務の相談内容

相談を商品、役務、その他の相談別に分類してみると、商品に関するものが1,254件(38%)、役務が1,994件(60%)、その他が61件(2%)で、役務の占める割合が商品を上回った。

商品、役務の相談内容は(表6)のとおりである。



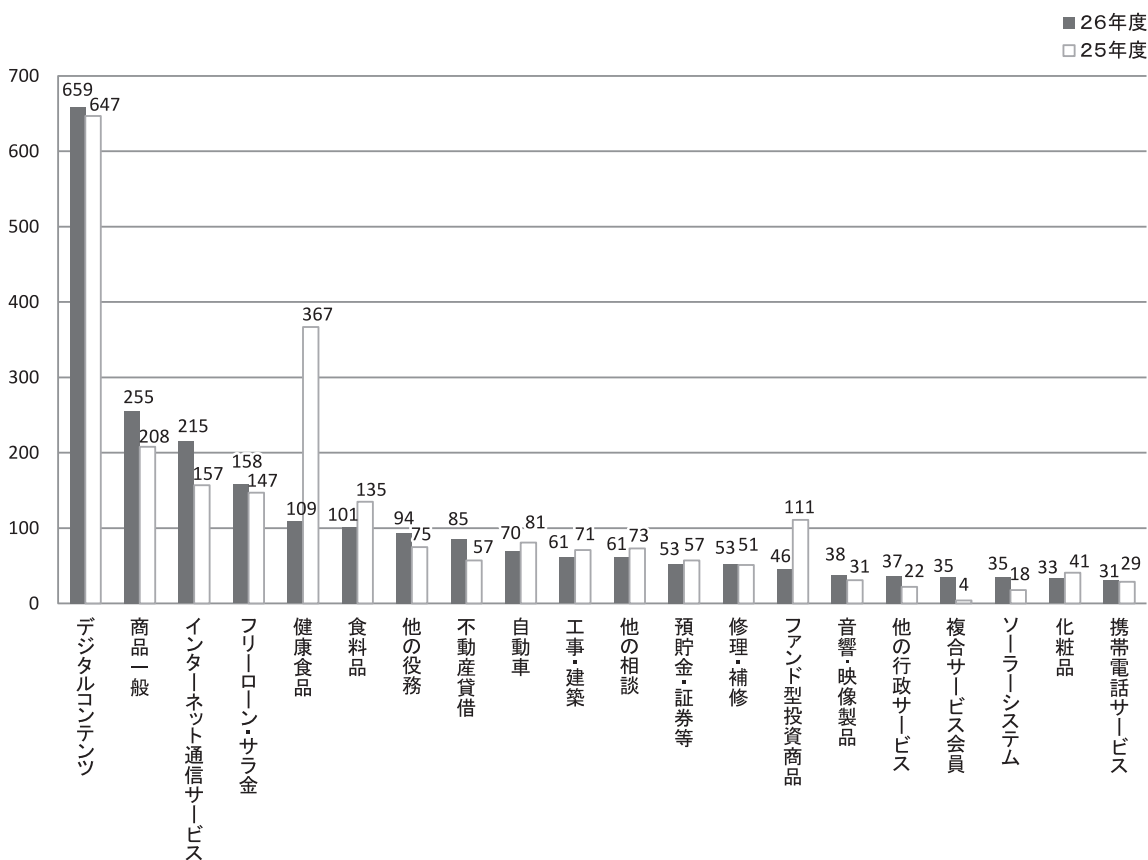
(表6) 商品別・役務別相談件数

商品別分類		苦情相談	主な商品・役務名
商 品	商 品 一 般	255	相談の中で商品が特定できなかったもの
	教 養 娛 楽 品	245	書籍・印刷物、電話機・電話機用品、音響・映像製品
	食 料 品	216	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	被 服 品	117	婦人洋服、アクセサリ、和服、紳士洋服、婦人下着
	住 居 品	117	家具・寝具、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	保 健 衛 生 品	96	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	95	集合住宅、戸建住宅、空調・冷暖房・給湯設備
	車 両 ・ 乗 り 物	84	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光 熱 水 品	22	ガス、電気、石油、水道
	他 の 商 品	7	
	商 品 計	1,254	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	1,002	アダルト情報サイト、出会い系サイト
	金 融 ・ 保 険 サービス	350	融資サービス(フリーローン・サラ金等)、生命保険
	他 の 役 務	138	冠婚葬祭、結婚相手紹介、外食・食事宅配
	保 健 ・ 福 祉 サービス	112	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	101	電話機のリース、アパートの敷金トラブル
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	64	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	63	教室・講座(資格講座等)、旅行代理業
	修 理 ・ 補 修	53	自動車、電機製品
	役 務 一 般	37	会員契約
	他 の 行 政 サービス	37	税金
	ク リ ー ニ ン グ	13	
	教 育 サービス	12	
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	10	パソコン内職、販売業内職(化粧品等)
	管 理 ・ 保 管	2	マンション管理、パーキング
役 務 ・ サービス 計	1,994		
他 の 相 談	61	相続、婚姻	
計	3,309		

平成 26 年度に寄せられた苦情相談は、インターネットによる有料サイト利用料の不当（架空）請求等を内容とするデジタルコンテンツが 659 件と最も多く、苦情相談件数の 19.9% を占め、次いで、商品一般、インターネット通信サービスの順である。

ここ数年増加傾向にあった健康食品（前年度 2 位から 5 位）やファンド型投資商品（前年度 7 位から 14 位）は減少した。しかし、前年度に比べ減ったとは言え、健康食品に関する相談は、依然としてかなりの数であり、今後とも注意が必要である。また、ファンド型投資商品においては、複数の者が入れかわり消費者に電話をかけて投資欲をあおる「劇場型勧誘」に関する相談が多かったが、最近は「商品一般」において、還付金詐欺などの不審な電話やハガキによる架空請求、また漏洩した個人情報削除の勧誘を謀る新手の「劇場型勧誘」に関する相談が増加してきている。

(図 9) 相談事項上位



(表7) 相談、苦情の多い商品・役務

順位	商品・役務	26年度	25年度	主な内容
1	デジタルコンテンツ	659	647	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求や架空請求等
2	商品一般	255	208	商品・サービスが特定できないもの（ハガキによる、身に覚えのない不当・架空請求で内容の特定できないものを含む）
3	インターネット通信サービス	215	157	プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関すること
4	フリーローン・サラ金	158	147	借金の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
5	健康食品	109	367	強引な電話勧誘による注文した覚えのない健康食品の送り付けや、効能効果を過大に説明し購入させる等
6	食料品	101	135	蟹など魚介類の電話勧誘や、消費期限、賞味期限などの表示に関すること
7	他の役務	94	75	外食でのことや冠婚葬祭（互助会）、占い等
8	不動産賃借	85	57	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
9	自動車	70	81	購入時の契約に関することや購入した自動車の不具合に関すること
10	工事・建築	61	71	虚偽の説明で不安をあおり、増改築・屋根工事を契約させる等
10	他の相談	61	73	相隣関係や相続、個人間の債権回収など消費者問題以外の相談等（「売り手」対「買い手」という図式のない相談）

(表8) 苦情の多い商品・役務別にみた販売購入形態

	店舗購入	訪問販売	問売	通販	信売	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	不明・無関係	計
デジタルコンテンツ	0	0	0	641	1	9	0	0	0	0	8	659
商品一般	27	15	0	29	1	66	1	0	0	2	114	255
インターネット通信サービス	4	22	0	10	0	165	0	0	0	0	14	215
フリーローン・サラ金	62	0	0	27	0	6	0	0	0	0	63	158
健康食品	1	8	0	21	13	50	5	0	0	2	9	109
食料品	44	6	0	20	1	6	2	0	0	1	21	101
他の役務	33	7	0	20	0	18	0	0	0	1	15	94
不動産賃借	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	85
自動車	52	1	0	12	0	1	0	0	1	0	3	70
工事・建築	29	17	0	0	0	0	0	0	0	0	15	61
他の相談	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	60	61
預貯金・証券等	10	1	0	3	0	32	0	0	0	2	5	53
修理・補修	37	7	0	1	0	0	0	0	0	0	8	53
ファンド型投資商品	0	1	0	4	7	32	0	0	0	0	2	46
音響・映像製品	5	0	0	22	0	0	1	0	0	1	9	38
他の行政サービス	3	0	0	0	0	7	0	0	0	0	27	37
複合サービス会員	1	26	0	1	1	0	0	0	0	0	6	35
ソーラーシステム	1	17	0	0	0	14	0	0	0	0	3	35
化粧品	5	1	0	12	8	3	1	0	0	0	3	33
食器・台所用品	4	6	0	7	13	0	0	0	0	0	1	31
携帯電話サービス	22	1	0	2	0	0	0	0	0	0	6	31
他の保健・福祉	2	1	0	3	0	9	0	0	0	0	16	31

(表9) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	フリーローン・サラ金	62
2	不動産貸借	57
3	自動車	52
4	食料品	44
5	修理・補修	37
6	他の役務	33
7	工事・建築	29
8	商品一般	27
9	医療	26
10	携帯電話	23

訪問販売

順位	商品名	件数
1	複合サービス会員	26
2	インターネット通信サービス	22
3	新聞	20
4	工事・建築	17
4	ソーラーシステム	17
6	商品一般	15
7	テレビ放送サービス	12
8	学習教材	11
9	衛生サービス	10
10	ふとん類	9

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	641
2	商品一般	29
2	フリーローン・サラ金	27
4	他の身の回り品	23
5	音響・映像製品	22
6	健康食品	21
7	食料品	20
7	他の役務	20
9	履物	16
10	婦人洋服	12
10	化粧品	12
10	自動車	12

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	健康食品	13
1	食器・台所用品	13
3	化粧品	8
4	ファンド型投資商品	7
5	婦人下着	3
5	パソコン	3
5	パソコン関連機器・用品	3
8	ふとん類	2
8	他の保健衛生品	2
8	無限連鎖講	2

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	インターネット通信サービス	165
2	商品一般	66
3	健康食品	50
4	ファンド型投資商品	32
4	預貯金・証券等	32
6	他の役務	18
7	ソーラーシステム	14
8	デジタルコンテンツ	9
8	他の保健・福祉	9
10	他の行政サービス	7

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
1	健康食品	5
1	書籍・印刷物	5
3	食料品	2
4	商品一般	1
4	固定電話	1
4	化粧品	1
4	新聞	1
4	音響・映像製品	1
4	スポーツ用品	1
4	紳士録・名簿	1

訪問購入

順位	商品名	件数
1	婦人洋服	1
1	アクセサリ	1
1	他の教養娯楽品	1
1	自動車	1

その他無店舗

順位	商品名	件数
1	ふとん類	3
2	商品一般	2
2	健康食品	2
2	家庭用電気治療器具	2
2	他の保健衛生品	2
2	預貯金・証券等	2

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商品一般	114
2	フリーローン・サラ金	63
3	他の相談	60
4	不動産貸借	28
5	他の行政サービス	27
6	食料品	21
7	他の保健・福祉	16
8	工事・建築	15
8	他の役務	15
10	インターネット通信サービス	14

(2) 年代別相談内容

デジタルコンテンツが20歳未満から60歳代までの各年代で1位を占めており、70歳以上でも年々増加傾向にある。

インターネット通信サービスも各世代で上位となっており、年齢を問わず相談が多い。

フリーローン・サラ金も20歳代から60歳代まで依然として上位となっている。

健康食品は前年度に比べれば減少したが、60歳代、70歳以上では上位にある。

20才未満を除き、商品一般が増加してきている。

(表10) 年代別の苦情相談内容上位

20歳未満

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	54
2	テレビ放送サービス	4
2	インターネット通信サービス	4
4	履物	2
4	理美容器具・用品	2
4	自動車	2
4	宅配サービス	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	56
2	フリーローン・サラ金	15
3	不動産貸借	14
4	インターネット通信サービス	12
5	自動車	9
6	化粧品	8
7	商品一般	7
7	健康食品	7
7	他の役務	7
10	テレビ放送サービス	5
10	理美容	5

30歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	99
2	フリーローン・サラ金	28
3	インターネット通信サービス	18
4	商品一般	15
5	他の役務	12
6	不動産貸借	11
6	自動車	11
8	他の相談	9
9	複合サービス会員	7
9	工事・建築	7

40歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	148
2	インターネット通信サービス	30
3	複合サービス会員	25
4	商品一般	21
5	他の役務	18
6	不動産貸借	15
6	フリーローン・サラ金	15
6	他の相談	15
9	音響・映像製品	12
10	食料品	11

50歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	137
2	インターネット通信サービス	47
3	フリーローン・サラ金	35
4	商品一般	21
5	食料品	14
6	工事・建築	12
7	自動車	11
7	不動産貸借	11
9	食器・台所用品	9
10	ソーラーシステム	7

60歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	111
2	商品一般	59
3	インターネット通信サービス	52
4	フリーローン・サラ金	28
5	食料品	19
6	健康食品	15
7	修理・補修	14
8	他の相談	11
9	ファンド型投資商品	10
9	他の役務	10

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	99
2	健康食品	71
3	預貯金・証券等	36
4	インターネット通信サービス	33
5	食料品	31
6	デジタルコンテンツ	30
7	ファンド型投資商品	28
8	他の役務	25
9	工事・建築	18
10	ふとん類	16

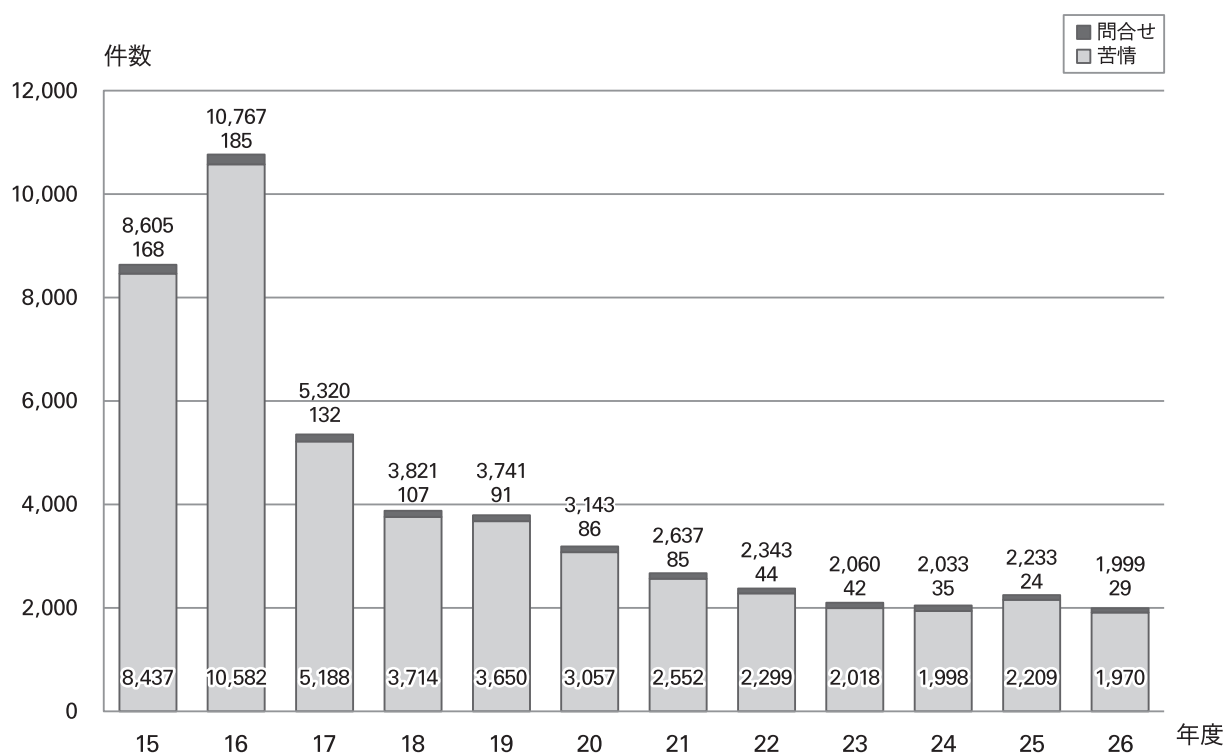
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数 3,535 件のうち、通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売は 1,999 件で 56.5% を占めている。

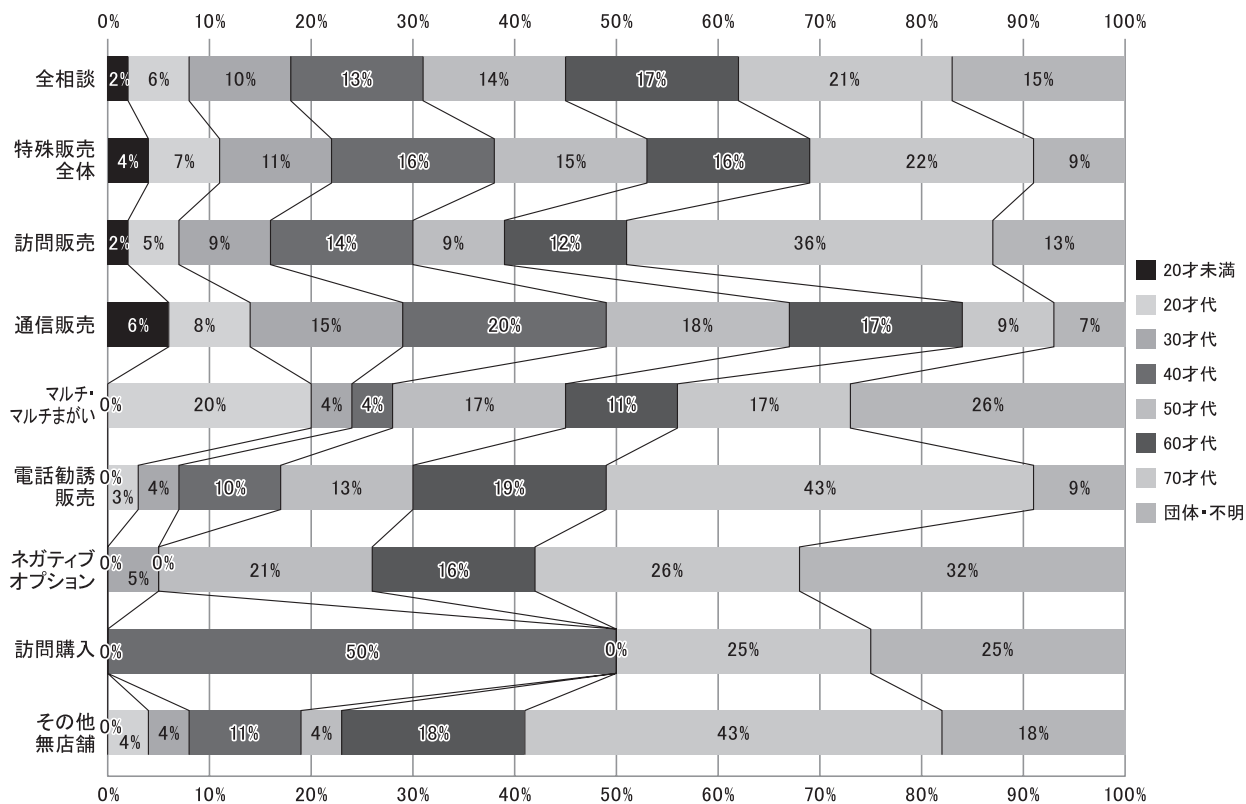
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が 1,097 件（54.9%）、次いで電話勧誘販売 501 件（25.1%）、訪問販売 279 件（14.0%）の順になっている。

特殊販売のクーリング・オフに関する苦情相談は 104 件で、そのうち、訪問販売（58 件）が 55.8% を占めている。

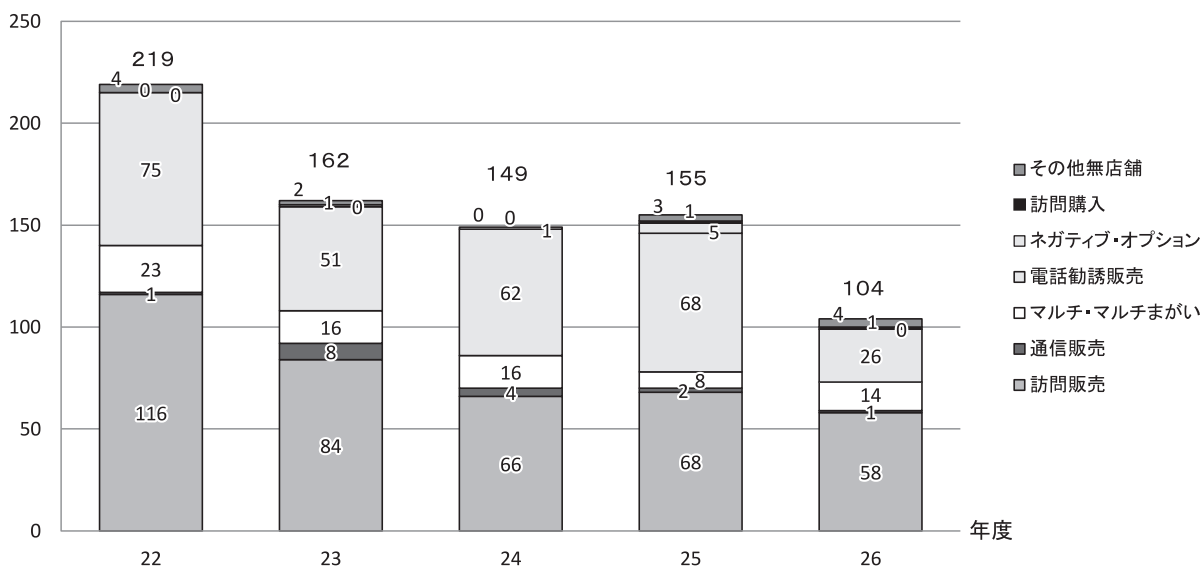
(図10) 特殊販売に関する相談件数の推移



(図11) 特殊販売の契約当事者の年齢構成



(図12) 特殊販売のクーリングオフに関する苦情相談件数



(表11) 特殊販売に関する相談

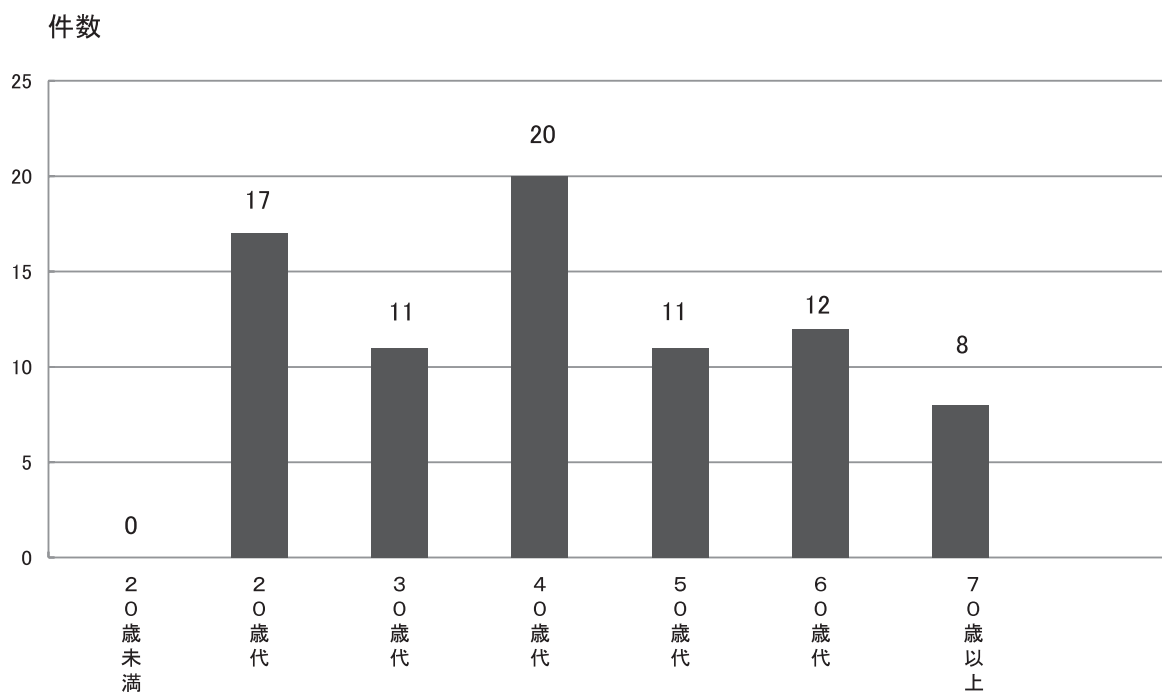
商品別分類	26 年度 相談 件数	うち 苦情 相談 件数	苦 情 割 合	特 殊 販 売 件 数	うち 苦 情 相 談 件 数	訪 問 販 売	通 信 販 売	ま が い 商 法	マ ル チ ・ マ ル チ	電 話 勧 誘 販 売	ネ ガ テ ィ ブ	訪 問 購 入	無 店 舗 の 販 売 他
A 商 品 一 般	276	255	92.4	117	114	15	32	1	66	1	0	2	
B 食 料 品	231	216	93.5	137	136	14	43	14	56	7	0	3	
C 住 居 品	128	117	91.4	73	72	21	31	16	0	0	0	5	
D 光 熱 水 品	25	22	88.0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
E 被 服 品	128	117	91.4	90	89	5	75	4	1	0	2	3	
F 保 健 衛 生 品	102	96	94.1	68	63	20	22	15	4	1	0	6	
G 教 養 娯 楽 品	252	245	97.2	161	159	39	81	7	22	10	1	1	
H 車 両 ・ 乗 り 物	90	84	93.3	23	23	1	19	0	2	0	1	0	
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	106	95	89.6	63	62	32	6	0	24	0	0	1	
J 他 の 商 品	11	7	63.6	5	3	0	4	1	0	0	0	0	
商 品 計	1,349	1,254	93.0	738	722	148	313	58	175	19	4	21	
K ク リ ー ニ ン グ	13	13	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	111	101	91.0	8	6	6	1	0	0	0	0	1	
M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	71	64	90.1	20	19	20	0	0	0	0	0	0	
N 修 理 ・ 補 修	55	53	96.4	8	8	7	1	0	0	0	0	0	
O 管 理 ・ 保 管	3	2	66.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P 役 務 一 般	37	37	100.0	28	28	26	1	1	0	0	0	0	
Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	372	350	94.1	140	134	9	43	8	78	0	0	2	
R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,010	1,002	99.2	898	895	41	670	1	185	0	0	1	
S 教 育 サ ー ビ ス	13	12	92.3	4	4	2	2	0	0	0	0	0	
T 教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	67	63	94.0	41	40	0	33	0	8	0	0	0	
U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	126	112	88.9	35	35	11	5	0	19	0	0	0	
V 他 の 役 務	148	138	93.2	64	64	8	25	0	29	0	0	2	
W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	10	10	100.0	7	7	1	3	2	0	0	0	1	
X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	42	37	88.1	7	7	0	0	0	7	0	0	0	
役 務 計	2,078	1,994	96.0	1,260	1,247	131	784	12	326	0	0	7	
Z 他 の 相 談	108	61	56.5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
総 件 数	3,535	3,309	93.6	1,999	1,970	279	1,097	70	502	19	4	28	

⑤ クレジット（商品やサービスの分割払契約）に関する相談

年代別にみたクレジットの相談件数は40歳代が最も多く、次いで20歳代が多い。

また、相談内容は、解約と多重債務が54.4%を占めている。

(図13) 年代別にみたクレジット（販売信用）相談件数



(表12) 年代別にみたクレジット（販売信用）に関する相談件数及び内容

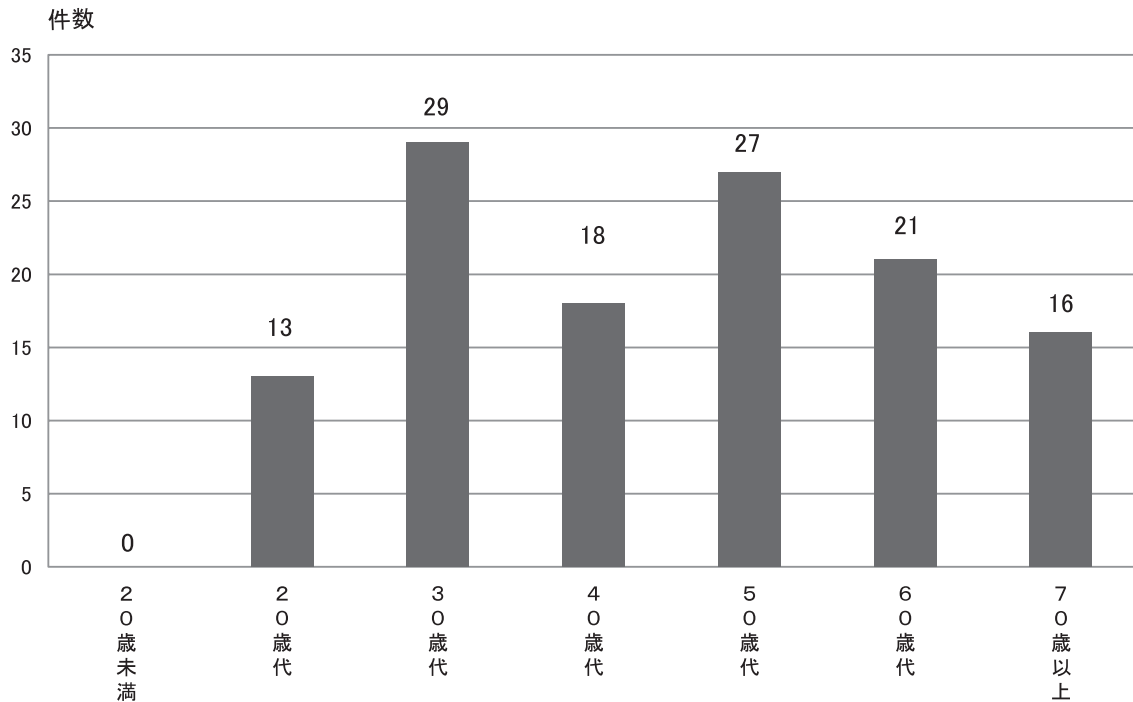
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払命令・訴訟・差押	0	0	0	0	0	0	0	0
商品瑕疵	0	0	0	1	0	0	0	1
商品不渡	0	0	1	1	0	0	0	2
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	1	0	1	0	0	0	2
名義貸し	0	0	0	2	1	0	0	3
販売方法	0	1	2	4	0	1	1	9
解約	0	7	6	6	3	7	0	29
保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務	0	3	1	3	6	0	1	14
手数料・利息・支払方法	0	0	0	0	0	0	0	0
信用情報	0	1	1	0	0	0	0	2
貸出停止	0	0	0	0	0	0	0	0
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	0	0	0	0	0	2	2
その他	0	4	0	2	1	4	4	15
合計	0	17	11	20	11	12	8	79

⑥ サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談

サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談は、多重債務の整理についての相談が52件と最も多い。

年代別にみると30歳代と50歳代からの相談が多い。

（図14）年代別にみたサラ金・クレジット（キャッシング）相談件数



（表13）年代別に見たサラ金・クレジット会社（キャッシング）に関する相談件数及び内容

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払督促・訴訟・差押	0	0	4	0	0	0	0	4
商品瑕疵	0	0	1	0	0	0	0	1
商品不渡	0	0	0	0	0	0	0	0
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	0	0	1	0	0	0	1
名義貸し	0	1	0	1	0	0	0	2
販売方法	0	1	3	0	2	2	0	8
解約	0	1	0	0	0	0	0	1
保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務	0	7	10	12	11	6	6	52
手数料・利息・支払方法	0	1	2	1	7	4	7	22
信用情報	0	0	1	1	0	0	0	2
貸出停止	0	0	0	0	1	0	0	1
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	2	5	1	3	4	0	15
その他	0	0	3	1	3	5	3	15
合計	0	13	29	18	27	21	16	124

7 消費生活相談処理状況

消費生活相談の処理状況は、自主解決方法の助言（自主交渉）をしたものが75.2%を占め、次いで情報提供、斡旋解決となっている。

(表14) 平成26年度相談処理件数

区 分	苦 情 相 談		問 合 せ		合 計	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	98	3.0	42	18.6	140	4.0
助 言（自 主 交 渉）	2,557	77.3	102	45.1	2,659	75.2
情 報 提 供	292	8.8	72	31.9	364	10.3
斡 旋 解 決	205	6.2	1	0.4	206	5.8
斡 旋 不 調	22	0.7	0	0.0	22	0.6
処 理 不 能	14	0.4	1	0.4	15	0.4
処 理 不 要	95	2.9	8	3.5	103	2.9
処 理 中	26	0.8	0	0.0	26	0.7
合 計	3,309	100.0	226	100.0	3,535	100.0

※斡旋不調：斡旋にもかかわらず解決をみなかったもの。

※処理不能：連絡がとれない等何らかの物理的理由で処理できなかったもの。

※処理不要：相談者が処理を望んでいないもの。センターが斡旋案を提示する前に、相談者が相談を取り下げたもの。

8 消費者被害の防止

消費者から、商品及びサービスに関する苦情相談を受け、これらの相談についての公正な処理、迅速な解決を通じて、消費者の擁護、被害の防止に努めている。

(1) 全国消費生活ネットワーク・システム（PIO-NET2010）の運用

昭和 63 年度から消費生活情報のオンラインシステムが本格的に稼働し、平成 9 年度にはソフトの見直しがされた。同システムは国民生活センターを中心に全国の消費生活センターをコンピュータで結ぶもので、消費者被害の状況を全国的な規模で即座に把握することができる。被害の拡大が予想される事例については、国民生活センターから早期警戒の指示が出るというしくみも昭和 63 年度から発足した。さらに、平成 22 年度から、より効率的な情報収集をするために、相談情報の入力と同じ端末で全国の相談情報を検索・集計するなど、大幅な刷新がされた PIO-NET2010 が運用されているが、平成 27 年 10 月からは、さらに新しい PIO-NET2015 が運用開始する予定である。

(2) 島根県消費者被害連絡会議

県警察本部と相互の連絡を密にし、消費者被害の効果的な処理及び未然防止を目的とした島根県消費者被害連絡会議は、昭和 59 年度に発足し今日に至っているが、悪質商法による被害防止に大きな効果をあげている。

(3) 弁護士相談

消費者被害の救済のために、昭和 63 年度から毎月 1 回弁護士による無料相談日を設けているが、平成 26 年度は 46 件の相談を受けた。

(表15) 平成26年度相談処理件数

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
件数	44	43	45	40	35	43	39	41	54	46

9 個人情報保護法に関する相談

平成 26 年度の個人情報保護法に関する相談は 6 件であり、相談内容は（表 16）のとおりであった。

(表16) 個人情報保護法に関する苦情相談内容及び件数

内 容	件 数	内 容	件 数
漏 え い ・ 紛 失	5	同 意 の な い 提 供	1

10 商品テスト

相談者からの消費生活用製品の事故情報に基づき、必要があれば独立行政法人国民生活センター等に製品を送付し、商品テスト等を実施して技術的な調査及び評価を行い事故原因の究明を行っている。

(表17) 商品テストの実施実績

年 度	H21	H22	H23	H24	H25	H26
件 数	7	8	10	9	2	4
内 容	電気製品外	電気製品外	電気製品外	衣類外	衣類	車タイヤ外

Ⅱ 消費者啓発

① 消費者啓発講座

(1) 計画講座

消費者トラブルを地域で解決できるよう、専門的知識を有する人材を育成するための消費者リーダー育成講座を松江市で7回実施し、5回以上出席した19名に修了証書を授与した。また、消費生活専門相談員資格取得者を育成する目的の消費生活相談員養成講座を出雲市で8回実施し、修了証書を授与した20名のうち1名が26年度に消費生活専門相談員資格を取得した。

さらに、消費者被害の未然防止および拡大防止を図るため、上記の講座の修了者等を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録し、講師派遣を行うとともに、この登録講師などの資質向上を図るため、レベルアップ研修会を開催し、その中で消費者被害防止に係る啓発問題をテーマに活動している「斐川おたすけ劇団」による寸劇の実施や、県消費者センターに寄せられた相談事例とその対応方法を紹介した。

1) 消費者リーダー育成講座

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	10月25日(土) 13:00~16:00	・私たちの生活に必要な契約の基礎知識(1) 講師 島根大学大学院 准教授 玉 樹 智 文 氏	23名	ホテル白鳥
2	11月8日(土) 13:00~16:00	・私たちの生活とセーフティネット 講師 弁護士 中 井 洋 輔 氏	20名	
3	11月9日(日) 13:00~16:00	・私たちの生活に必要な契約の基礎知識(2) 講師 静岡大学大学院 教授 宮 下 修 一 氏	18名	
4	11月15日(土) 13:00~16:00	・私たちの生活における製品事故 講師 島根大学大学院 教授 野 村 泰 弘 氏	19名	
5	11月22日(土) 13:00~16:00	・消費生活相談員から見た消費者問題の現状 講師 島根県消費者センター 消費生活専門相談員 久 保 照 美	20名	
6	11月30日(日) 13:00~16:00	・私たちの衣生活に必要な基礎知識 講師 島根大学 教授 多々納道子 氏	19名	
7	12月6日(土) 13:00~16:00	・私たちの生活におけるマネープラン 講師 ファイナンシャル・プランナー 萬代幸次 氏	17名	

2) 消費者生活相談員養成講座

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	7月26日(土) 10:30～16:30	ガイダンス、消費者行政 講師 浅田 謙五 氏	23名	出雲市民会館
2	8月2日(土) 10:30～16:30	民法、消費者契約法 講師 浅田 謙五 氏	22名	ビッグハート 出雲
3	8月9日(土) 10:30～16:30	特定商取引法、割賦販売法 講師 浅田 謙五 氏	21名	
4	8月16日(土) 10:30～16:30	電子商取引関連法、製品安全関連法 講師 浅田 謙五 氏	18名	
5	8月23日(土) 10:30～16:30	景品表示法、個人情報保護法 講師 浅田 謙五 氏	24名	
6	8月30日(土) 10:30～16:30	多重債務問題、訴訟・調停手続き 講師 浅田 謙五 氏	21名	
7	9月6日(土) 10:30～16:30	衣食住トラブル、金融・保険トラブル 講師 浅田 謙五 氏	23名	
8	9月13日(土) 10:30～16:30	試験対策講座(模擬試験) 講師 浅田 謙五 氏	17名	

3) 消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月23日(月) 13:00～16:00	1. 消費者被害防止に係る啓発問題をテーマとした活動グループ 「斐川おたすけ劇団」(代表 川田ナツノ)による寸劇【還付金詐欺の手口】 2. 島根県消費者センターに寄せられた相談概要と具体的な相談事例 講師 島根県消費者センター職員	20名	市町村振興センター

(2) 出前講座

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、消費生活に関する知識の普及、啓発活動として出前講座を実施している。学校、消費者団体、地域組織、職域グループなど様々な団体・グループからの要請により講座を行った。

講師は島根県消費者センター相談員、職員のほか消費者リーダー育成講座修了者等の消費者問題に関して専門的知識を有する者を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録して派遣した。

また、成人前の消費者教育として高校3年生を対象とした講座を多数開催するために、消費者団体に若者講座の一部を委託して実施した。

さらに、島根県金融広報委員会と連携して、必要に応じてファイナンシャルプランナー等の金融広報アドバイザーを派遣した。

講座内容は、主に「最近の消費者トラブル事例とその対策」と題しての講話、ビデオ等の視聴、クイズ、ロールプレイング、寸劇などであり、主催者の要望に沿った講座となるように努めている。

	回数(回)	参加者数(人)
若者講座	34	2,989
地域講座	8	177
高齢者講座	37	1,193
職域講座	30	1,096
合計	109	5,455



② 情報の提供

(1) 広 報

効率的な情報提供の手段として、新聞及びラジオで、定期的に相談事例の紹介を行った。その他、緊急性が高く、被害が拡大しそうな消費者被害については、随時、新聞に掲載するほか、市町村等へ速報を送り、県民への周知と対応方法のアドバイスをを行い、被害の拡大防止に努めた。

また、テレビCM、SNS、パネル展示、ホームページ、刊行物等を通し、幅広く情報提供を行った。

・新聞

タイトル	回数	備考
山陰中央新報「くらしの相談室」	12回	毎月第1水曜日
島根日日新聞「消費者センターだより」	24回	毎月第2・4金曜日
山陰中央新報「高校総体特別折込紙」 悪質商法注意喚起	1回	7月17日掲載
山陰中央新報「特殊詐欺被害防止啓発広告」	1回	8月26日掲載

・ラジオ

タイトル	回数	備考
エフエム山陰「ガッツ・da・レディオ！」	12回	毎月第4木曜日
BSSラジオ「ご近所わいど今日もハレルヤ！」	12回	毎月第3木曜日
BSSラジオ特殊詐欺被害防止のためのスポットCM	184回	3月12日～31日
BSSラジオ特殊詐欺被害防止のための臨時放送	1回	10月28日
BSSラジオ特殊詐欺被害防止のための特別放送	10回	11月10日～11月21日

・テレビ

タイトル	回数	備考
投資詐欺未然防止のためのスポットCM 民放3局各44本	132回	3月12日～18日

・SNS

タイトル	期間	更新時期
facebook (フェイスブック)	通年	随時
Twitter (ツイッター)	通年	随時

・パネル展示

タイトル	期 間	備 考
消費者月間	5月12日～30日	県庁・県図書館 イオン松江（2日間）



イオン松江での消費者月間のイベント風景
(パネル展も実施)

・ホームページ

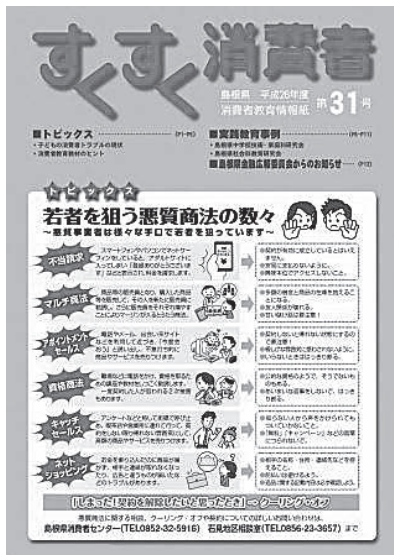
タイトル	期 間	更新時期
お知らせ 消費者被害注意情報 消費者トラブル事例 消費者センター案内等	通 年	随 時 (島根県公式ホームページ)

○くらしの情報 http://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/

○島根県消費者センター <http://www.pref.shimane.lg.jp/cic/>

・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
くらしの情報	計27,000部 2回	5月、3月
消費者被害注意情報	9回	随時
くらしの豆知識	1,200部	(国民生活センター発行)
すくすく消費者	10,400部	対象：小・中・高校の教員
くらしのアドバイス	9,200部	対象：高校3年生
子どもたちも小さな消費者	15,600部	対象：小学生5・6年の保護者
消費者センター一年のあゆみ	350部	平成25年度事業実績
トートバッグ	1,000個	相談窓口の紹介
クリアファイル	7,000個	悪質商法手口の紹介・相談窓口の紹介
ウエットティッシュ	1,000個	相談窓口の紹介
タペストリー	4種類3セット	悪質商法手口の紹介
高齢者用リーフレット	10,000部	高齢者に多い悪質商法手口の紹介
出前講座申し込みチラシ	10,000部	出前講座の紹介と申込用紙
消費者センター紹介チラシ	10,000部	センターの業務内容と相談窓口の紹介
消費者月間PR用のぼり	10枚	消費者月間の紹介



トートバッグ・クリアファイル
ウェットティッシュ



・その他

タイトル	期 間	備 考
松江市営バス車内放送	4月1日～3月31日	松江駅通過車両 全便365回/日

(2) 視聴覚教材の貸出

DVDソフト、パネル、タペストリの貸出を行っており、県内各地で利用されている。

H26年度実績 DVDソフト：14回 40本 ， タペストリ：6回 37枚

■ 島根県消費者センター

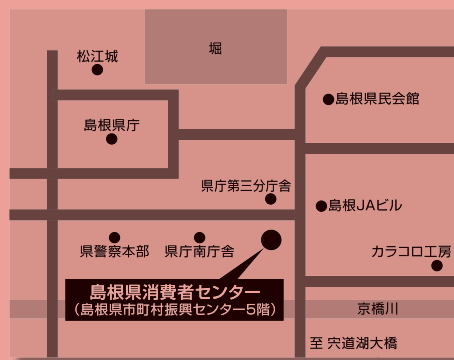
松江市殿町 8 番地 3

島根県市町村振興センター 5 階

TEL 0852-32-5915 (代表)

0852-32-5916 (相談)

FAX 0852-32-5918



■ 島根県消費者センター石見地区相談室

益田市昭和町 13 番地 1

県益田合同庁舎 2 階

TEL 0856-23-3657

FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第 44 集

平成 27 年 9 月

編集・発行 島根県環境生活部環境生活総務課
消費とくらしの安全室
島根県消費者センター

ホームページアドレス

<http://www.pref.shimane.lg.jp/cic/>

