

第 4 期島根県消費者基本計画の評価

1 平成28年度の評価

(1) 全体指標に関する評価

テレビ・ラジオをはじめとする広報媒体の活用や出前講座等により、消費者啓発に努めてきた結果、いずれの指標も一定の水準を維持している。(調査方法：島根県政世論調査 平成 28 年 8 月実施)

ア「クーリング・オフ制度の認知度」

・クーリング・オフ制度の認知度は、77.8%で目標値の85%には達していない。

イ「消費生活相談窓口の認知度」

・相談窓口の認知度は、87.9%で平成28年度の目標値85%を上回った。

ウ「消費者被害に遭った人の割合」

・消費者被害に遭った人の割合(本人が購入した商品や利用したサービスが原因で、家族や知人が被害を受けた場合も含む。)は、9.6%で目標値の「8%以下」を達成していない。

(2) 個別指標に関する評価

ア 安全で安心な消費生活の確保

(ア) 消費者事故等の未然防止・拡大防止

・消費者被害注意情報は、光回線サービスの乗り換えに関する被害情報や携帯、スマホのSMS(ショートメッセージサービス)を使った架空請求の情報等を提供したが、回数は4回にとどまり目標値を下回った。【I-①】

(イ) 規格・表示、取引行為の適正化

・家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づき、県や市が実施した事業者への立入検査件数は27回で目標値を上回った。【I-②】

(ウ) 県民意見の反映

・消費者団体との意見交換は、各市町村消費者問題研究会等との間で6回実施したことにより目標を達成した。【I-③】

イ 消費生活相談体制の充実

(ア) 県消費者センターの充実

・県消費者センターの消費者相談のあっせん時解決率は90.4%で目標値を上回った。【II-④】

・県弁護士会との懇談会や県警本部との消費者被害連絡会議を開催して、関係機関との連携を図った。

(イ) 市町村相談体制の充実に向けた支援

・巡回訪問を実施した市町村は13市町村で、平成28年度の目標値11市町村を上回った。これにより相談業務にかかる助言、協力、情報提供を行うことができた。【II-⑤】

・平成28年度から国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す者を支援するための消費生活相談員育成講座を松江市で開催した。

ウ 消費者教育の推進

(ア) 消費生活情報の発信

- ・消費生活に関する情報の提供回数は、ツイッター、フェイスブックを多用した結果、1,119回に上り、目標値の2倍以上となった。【Ⅲ-⑥】

(イ) 消費者教育の総合的・一体的推進

- ・消費者問題出前講座の実施回数は、185回で目標値を上回った。受講人数も1万人を超え、前年度を16%上回った。【Ⅲ-⑦】
- ・消費者教育に関する教材開発や授業方法の研究を委託する「学校における消費者教育の実践研究」の受託数は、積極的に働きかけを行ったが3団体にとどまった。【Ⅲ-⑦】
- ・倫理的消費（エシカル消費）についての研修会を開催したほか、食品ロスの削減に向けた啓発も行った。

(ウ) 消費者団体への支援

- ・県と民間の消費者行政事業協働件数は、消費者活動推進事業の取組など15件で目標を達成した。【Ⅲ-⑧】

(エ) 地域における消費者リーダーの育成

- ・地域の消費者リーダーの育成のために、消費者リーダー育成講座、消費生活相談員育成講座、消費者リーダーレベルアップ講座を開催し、計83名が修了し、目標値を上回った。【Ⅲ-⑨】

エ 高齢者等の消費者被害の未然防止

(ア) 地域見守りネットワークづくりの推進

- ・地域見守りネットワークは昨年10月に松江市で設立されたことにより、平成28年度の目標値を達成した。【Ⅳ-⑩】

(イ) トラブルに遭わないための未然防止と救済

- ・昨年10月に特殊詐欺被害防止啓発チラシ64,370枚を作成し、警察及び県連合婦人会を通じて、独居高齢者等を訪問して配付したことにより、目標値の2倍を達成した。【Ⅳ-⑪】

2 平成28年度の評価からの課題

(1) 消費者教育の充実

消費者被害を未然に防止するためには、クーリング・オフ制度の周知を始め、自立した消費者を育成することが重要であり、消費生活相談窓口の認知度向上も含めて、より効率的かつ効果的な消費者教育・啓発を推進していくことが必要である。

(2) 消費者相談体制の充実

消費者被害を迅速かつ適切に救済するためには、住民にとって最も身近な市町村の相談窓口体制を一層充実させるため次の点に取り組む必要がある。

- ・専門相談員の配置や担当職員のレベルアップを行うこと。
- ・ICT（情報通信技術）の活用による離島や中山間地の市町村に対する支援を行うこと。

(3) 高齢消費者の被害防止

高齢者の消費者相談が多数寄せられ、特殊詐欺被害も高止まりしていることから、社会的孤立、認知能力の低下等に起因する消費者被害を未然に防止するため、地域見守りネットワークの構築を進めて、高齢者を地域で見守る体制づくりが必要である。

1. 全体指標

※ピンク色、目標達成

成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値					目標値 (H31)	備考
		H28	H29	H30	H31	H31		
クーリング・オフ制度を知っている人の割合	76%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	島根県政世論調査結果 77.8%、よく知っている(77.1%)、ある程度知っている(60.7%)、 見聞きしたことはあるがよく知らない(15.1%)、見聞きしたことな い(5.8%)	
		77.8%						
消費生活相談窓口を知っている人の割合	-	85.0%	90.0%	95.0%	100.0%	100%	【新規項目】島根県政世論調査結果 87.9%、名前や業務の内容、所在地、連絡先等知っている9.5%、名 前や業務内容を知らない34.6%、名前は知っているが33.8% 全く知らない10.8%	
		87.9%						
消費者被害に遭った人の割合	-	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8%以下	【新規項目】島根県政世論調査結果	
		9.6%						

2. 個別指標

基本方針・施策体系	成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値					目標値 (H31)	備考
			H28	H29	H30	H31	H31		
I 安全で安心な消費生活の確保									
施策① 消費者事故等の未然防止・拡大防止	消費者被害注意情報提供回数	5	15	15	15	15	15以上	消費者被害注意情報4回 (消費者庁発の注意情報を県HPに掲載・市町村等への情報提供26回)	
	家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づき事業者への立入検査件数	17	20	20	20	20	20	【新規項目】邑南町(4)、江津市(4)、大田市(4)、安来市(2)、美郷町(4)、邑南市(1)、出雲市(2)、浜田市(2)	
施策② 規格・表示、取引行為の適正化	消費者団体等との意見交換回数	5	6	6	6	6	6	消費者団体等との意見交換会：4会場 消費者活動活性化フォーラム 消費生活協同組合連合会との合同会議	
	消費者相談のあっせん時解決率	89%	87.0%	87.0%	87.0%	87.0%	87%	相談件数 3,204件 (平成27年度 3,334件)	
施策④ 県消費者センターの充実	巡回訪問を実施した市町村数 (H31までの累計)	12	11	19	19	19	19	【新規項目】	
	消費者教育の推進		13						
施策⑥ 消費生活情報の発信	消費生活に関する情報の提供回数	495	500	500	500	500	500	【新規項目】 テレビ3回、ラジオ25回、新聞42回、広報紙3回、 フェイスブック32回、ツイッター1,014回	
	消費生活に関する出前講座の実施回数	184	170	170	170	170	170	【新規項目】	
施策⑦ 消費者教育の総合的・一体的推進	学校における消費者教育の実施研究数	3	5	5	5	5	5	島根県社会科教育研究会 島根県中学校技術・家庭科研究会 島根県高等学校家庭科研究会	
	県と民間の消費者行政事業協働件数	13	15	15	15	15	15	消費者活動推進事業による協働9件、消費者用関イベント2件、 高齢者向け啓発イベント、中四国生協・行徳合同会議、消費者活動活 性化フォーラム、消費者市民社会形成イベント (RSSまつり出展)	
施策⑨ 地域における消費者リーダーの育成	県主催の専門研修・講座の修了者数	72	70	70	70	70	70	消費者リーダー養成講座 43人 消費生活相談員養成講座 25人 消費者リーダーレアルアップ講座 15人 (上記講座修了者を除く)	
	高齢者等の消費者被害の未然防止								
施策⑩ 地域見守りネットワークづくりの推進	市町村の地域見守りネットワーク(消費者安全推進地域協議会)が整備されている市町村数 (H31までの累計)	-	1	3	8	19	19	【新規項目】 松江市 平成28年10月に設立	
	高齢者等の未然防止と救済								
施策⑪ トラブルに遭わないうための未然防止と救済	高齢者等の個別訪問戸数	-	32,000	32,000	32,000	32,000	32,000	【新規項目】 平成28年(10)月に戸別訪問予配布依頼 64,370枚 (警察 58,700枚、県連台簿入会 5,670枚)	
			64,370						

消費者被害注意情報

201702号

平成29年6月6日
島根県消費者センター 立花・田邊
Tel:0852-22-5103 Fax:0852-32-5918
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

「今話題！格安スマホ」 飛びつく前にサービス内容を確認しましょう

相談事例 1

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたくても実際の店舗がなく、サポートの電話窓口もなかなかつながらない。何とかしてほしい。

相談事例 2

電気店のA社のスマホ販売ブースで、B社の格安スマホを契約した。店員は「当店ではB社のスマホについてはサポートも修理も対応できない」との説明だった。

数日後、独自のメールアドレスがないなど使いづらいため店舗に持って行くと「格安スマホ会社に直接連絡して」と言われた。

PIO-NET※による相談件数

“格安スマホ”の携帯電話に関する相談は年々増加傾向にあり、2016年度は2015年度と比べて約2.8倍の相談が寄せられています。(国民生活センター報道発表資料より)

※PIO-NET：国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。



いわゆる“格安スマホ”を契約して使ったところ、これまでの携帯電話と同じ内容のサービスが受けられない」という相談が増えています。

県内でも今年3月頃から相談が寄せられており、今後増加が予想されます。

格安スマホ会社の中には、実際の店舗がなく故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限定されている場合もあります。

格安スマホを契約する前に、自分が必要とするサービスやサポート体制があるか、しっかり確認しましょう。

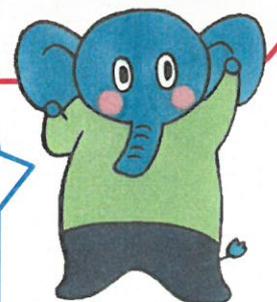
トラブル相談は**消費者ホットライン**

泣き寝入りは

い や や
1 8 8

お近くの消費生活相談窓口につながります

今話題の“格安スマホ”
価格だけで決めず、
自分に合ったものかどうか
契約前に確認することが
とっても大切なんだゾウ！



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

消費者被害注意情報

201702号

平成29年6月6日
島根県消費者センター 立花・田邊
Tel:0852-22-5103 Fax:0852-32-5918
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

「今話題！格安スマホ」 飛びつく前にサービス内容を確認しましょう

相談事例 1

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたくても実際の店舗がなく、サポートの電話窓口もなかなかつながらない。何とかしてほしい。

相談事例 2

電気店のA社のスマホ販売ブースで、B社の格安スマホを契約した。店員は「当店でB社のスマホについてはサポートも修理も対応できない」との説明だった。

数日後、独自のメールアドレスがないなど使いづらいため店舗に持って行くと「格安スマホ会社に直接連絡して」と言われた。

PIO-NET※による相談件数

“格安スマホ”の携帯電話に関する相談は年々増加傾向にあり、2016年度は2015年度と比べて約2.8倍の相談が寄せられています。(国民生活センター報道発表資料より)

※PIO-NET：国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。



いわゆる“格安スマホ”を契約して使ったところ、今までの携帯電話と同じ内容のサービスが受けられない」という相談が増えています。

県内でも今年3月頃から相談が寄せられており、今後増加が予想されます。

格安スマホ会社の中には、実際の店舗がなく故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限定されている場合もあります。

格安スマホを契約する前に、自分が必要とするサービスやサポート体制があるか、**しっかり確認**しましょう。

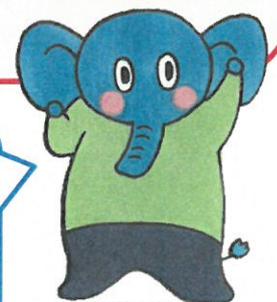
トラブル相談は**消費者ホットライン**

泣き寝入りは

い や や
1 8 8

お近くの消費生活相談窓口に繋がります

今話題の“格安スマホ”
価格だけで決めず、
自分に合ったものかどうか
契約前に確認することが
とっても大切なんだゾウ！



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

消費者被害注意情報

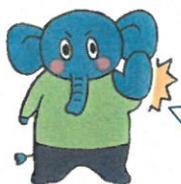
201703号

平成29年6月9日
島根県消費者センター 立花
Tel:0852-22-5103
Fax:0852-32-5918
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

国の機関から「訴訟通知」のはがきが！ 「給料差し押さえ」って本当？

相談事例

突然、家族あてに、法務省の『民事訴訟管理センター』から「総合消費料金未納訴訟最終通知書」とのはがきが届いた。裁判訴訟取り下げ期限が今日の日付になっており、「至急連絡しなければ訴訟が開始され、給料が差し押さえになる」とし、消費者相談窓口の電話番号が書いてあった。

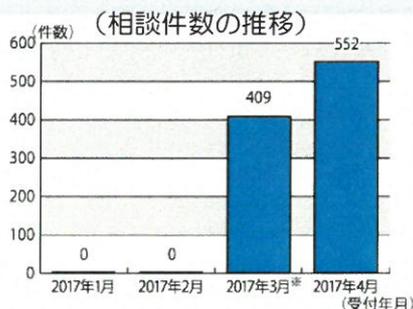


これは、裁判所や法務省など公的機関をかたり「至急連絡をとらないと裁判が確定し、給料や不動産などが差し押さえられる」と脅す**詐欺の手口**です。法務省の「民事訴訟管理センター」などという機関は存在しません。

PIO-NET※による相談件数

「民事訴訟管理センター」と名乗る機関からハガキが届いたとして全国の消費生活センター等に寄せられた相談が今年3月下旬から急増しています。(国民生活センター報道発表資料より)

※PIO-NET：国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。



島根県内での、平成28年度の相談はわずか3件でしたが、平成29年度4～5月に8件、6月は既に10件と急増しています。



- 彼らの目的はまず「個人情報収集」して、次に「でっちあげ話でお金を巻き上げる」ことです。「法的措置」「訴訟通知」「給与や不動産差し押さえ」などと言って慌てさせ、**あの手この手でお金を払わせようとします。**
- **身に覚えのない通知は無視し、連絡をとらないでください。**不安であれば、消費者センターや警察に相談してください。

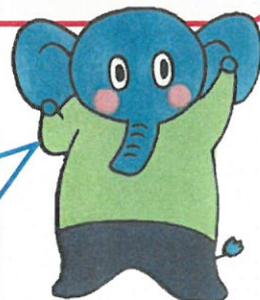
トラブル相談は**消費者ホットライン**

泣き寝入りは

い や や
1 8 8

お近くの消費生活相談窓口につながります

**不審なはがきは無視が一番！
不安なら消費生活相談窓口や
警察に相談して欲しいゾウ！**



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

平成28年度 消費者問題出前講座 実績

	若年者		高齢者		地域		職域		合計	
	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
H28実績	79	6,016	68	2,805	9	292	29	902	185	10,015
H27実績	64	4,262	79	2,478	22	1,305	19	607	184	8,652
前年比	123%	141%	86%	113%	41%	22%	153%	149%	101%	116%

4月	3	271	8	344	0	0	1	26	12	641
5月	1	7	5	128	0	0	3	61	9	196
6月	1	23	6	312	0	0	3	124	10	459
7月	5	907	5	90	1	30	3	59	14	1,086
8月	1	100	2	53	0	0	1	14	4	167
9月	0	0	4	376	2	77	3	186	9	639
10月	0	0	10	619	1	10	1	6	12	635
11月	0	0	6	200	0	0	3	56	9	256
12月	14	627	4	122	0	0	3	46	21	795
1月	14	1,069	3	57	1	35	2	70	20	1,231
2月	23	2,116	6	182	2	70	2	44	33	2,412
3月	12	403	9	322	2	70	4	210	27	1,005
合計	74	5,523	68	2,805	9	292	29	902	180	9,522
委託分	5	493	0	0	0	0	0	0	5	493

※委託分は、一般社団法人島根県労働者福祉協議会に委託したものを示す。