

令和2年度

一年のあゆみ

島根県消費者センター

目 次

消費者センターの概要

消費者センターの概要	1
1 沿革等	1
2 施設の概要	1
3 組織及び職員数	1
業務の概要	2
1 消費生活相談	2
2 消費者啓発	2
利用の状況	3

令和2年度事業実績

消費生活相談	4
1 消費生活相談の概要	4
2 相談受付状況	5
3 苦情相談の内容	10
4 特殊販売に関する相談状況	16
5 消費生活相談処理状況	18
6 消費者被害の防止	19
7 商品テスト	19
8 多言語による消費生活相談窓口の実施	20
消費者啓発	21
1 消費者啓発講座	21
2 情報の提供	23

消費者センターの概要

消費者センターの概要
業務の概要
利用の状況

消費者センターの概要

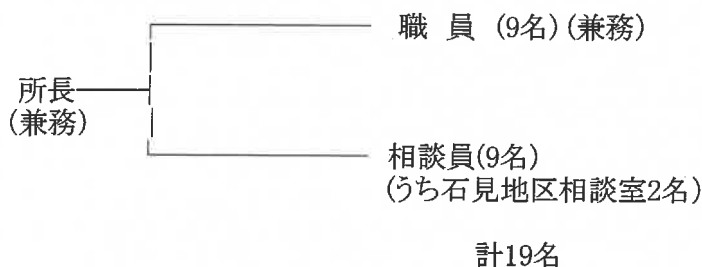
1 沿革等

- 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:益田市中央公民館)
- 昭和56年4月 石見地区相談室移転(益田市:県益田合同庁舎)
- 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14年3月 センターでの商品テスト終了
- 平成16年4月 消費者センター移転(松江市:島根県市町村振興センター)
*環境生活総務課に消費生活室設置(職員はセンター職員を兼務)、警察職員の併任発令始まる
- 平成17年5月 相談件数の急増に対応して日曜相談始まる(行政1名、相談員2名)
- 平成21年4月 日曜相談の体制見直し(行政1名、相談員1名)
- 平成23年4月 *消費生活室を消費とくらしの安全室に改組、不当取引専門指導員(警察OB)配置
- 平成28年4月 消費生活センター及び消費生活相談員が法制化される(改正消費者安全法施行)
- 平成29年1月 電子メールによる消費生活相談の受け付け開始
- 平成29年8月 ICT(Web会議システム)を活用した消費生活相談の開始
- 平成30年10月 外国人住民対象消費生活相談窓口の開設(しまね国際センターと連携)
- 令和2年4月 消費者教育コーディネーター、指定消費生活相談員配置

2 施設の概要

- (1) 名称 島根県消費者センター
- (2) 所在地 松江市殿町8番地3
島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
島根県益田合同庁舎2階
- (3) 規模 島根県消費者センター 185㎡
" 石見地区相談室 55㎡

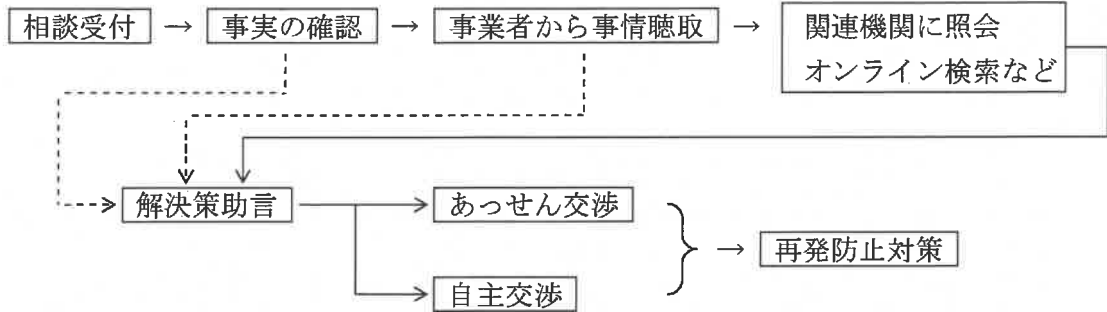
3 組織及び職員数 (令和3年4月1日現在)



業務の概要

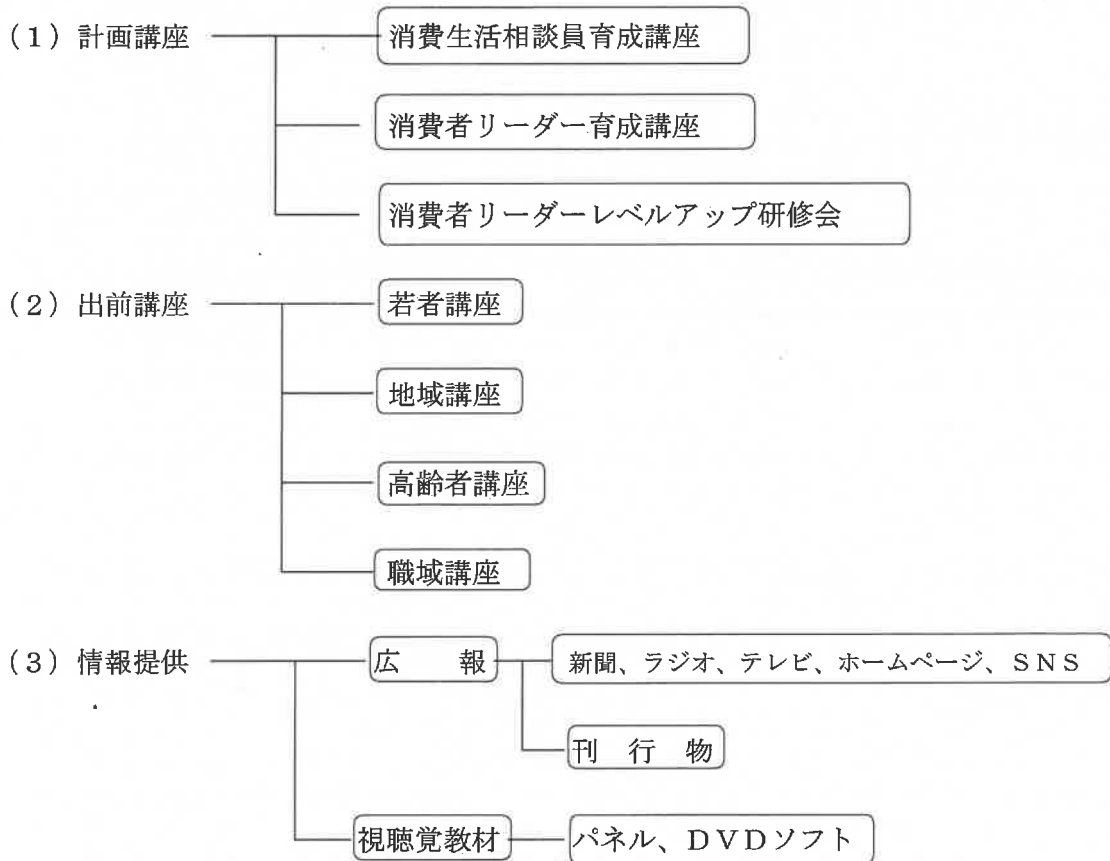
1 消費生活相談

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。また広く、消費生活一般に関する相談に応じている。



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。



利用の状況

年度別消費者センター利用状況

年度別		H28年	H29年	H30年	R元年	R2年	
相 談	来 訪	322	411	386	330	220	
	文 書	15	48	48	61	64	
	メール	12	48	41	53	53	
	電 話	2,867	3,464	2,994	2,612	3,014	
	計	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	
講 座	計画講座回数 (人数)	17 (412)	27 (502)	13 (238)	19 (329)	13 (169)	
	出前講座回数 (人数)	185 (10,015)	181 (8,967)	172 (9,279)	142 (7,928)	67 (4,344)	
	計	回 数	202	208	185	161	80
		人 数	10,427	9,469	9,517	8,257	4,513

※H28の「メール」はH29年1月～3月の件数で、「文書」の内数

令和2年度事業実績

消費生活相談
消費者啓発

消費生活相談

1 消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

令和2年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,298件で、前年度（3,003件）に比べ295件（9.8%）増加した。新型コロナウイルス感染症対策のためのマスクの入手困難による購入トラブルの増加や、外出自粛による在宅時間の増加やスマートフォンの普及を背景に、インターネット通販の利用が増加したことによるトラブルの増加が要因となっている。

(2) 契約当事者年代別相談件数

相談における契約当事者を年代別にみると、最多は70歳以上で710件（対前年度9.9%増加）となり、次いで60歳代で485件（同20.0%増加）、50歳代417件（同13.6%増加）、40歳代387件（同22.9%増加）となった。

60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は36.2%であり、令和元年度35.0%、平成30年度37.9%と依然として高い状況にある。

未成年の契約にかかる相談件数は94件（対前年度74.1%増加）であり、過去5年で最多であった。

(3) 苦情相談の内容

令和2年度の苦情相談の特徴としては、新型コロナウイルス感染症対策のためのマスク関連の相談の増加がある。春先から国内で入手困難となった状況下で、海外からの送りつけや、購入マスクの品質・機能、発注したマスクが届かない等の相談が多かった。また、感染症拡大の関連では、海外渡航フライト、結婚式場、コンサートチケットのキャンセル料等の相談も目立った。

商品・役務別では、「商品一般」が420件（前年度423件）で最多であった。電話・はがき・メールによる特定できない商品・サービスの勧誘とそれに伴う解約の相談、また架空請求に関する相談が多い。

インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料に関する不当請求やワンクリック請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に関する相談が2番目に多く257件（同282件）であった。

定期購入、詐欺・模倣品サイト、情報商材やマルチ商法等の儲け話といったネット広告やSNSがきっかけとなる消費者トラブルが多くなっており、インターネットの日本語サイトから本人が意識しないまま海外事業者と契約し、トラブルとなるケースも依然として多い。

(4) 特殊販売に関する相談

通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売に関する相談は1,654件（50.2%）で、販売方法別に分類すると、通信販売1,135件（68.6%）、電話勧誘販売256件（15.5%）、訪問販売153件（9.3%）の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

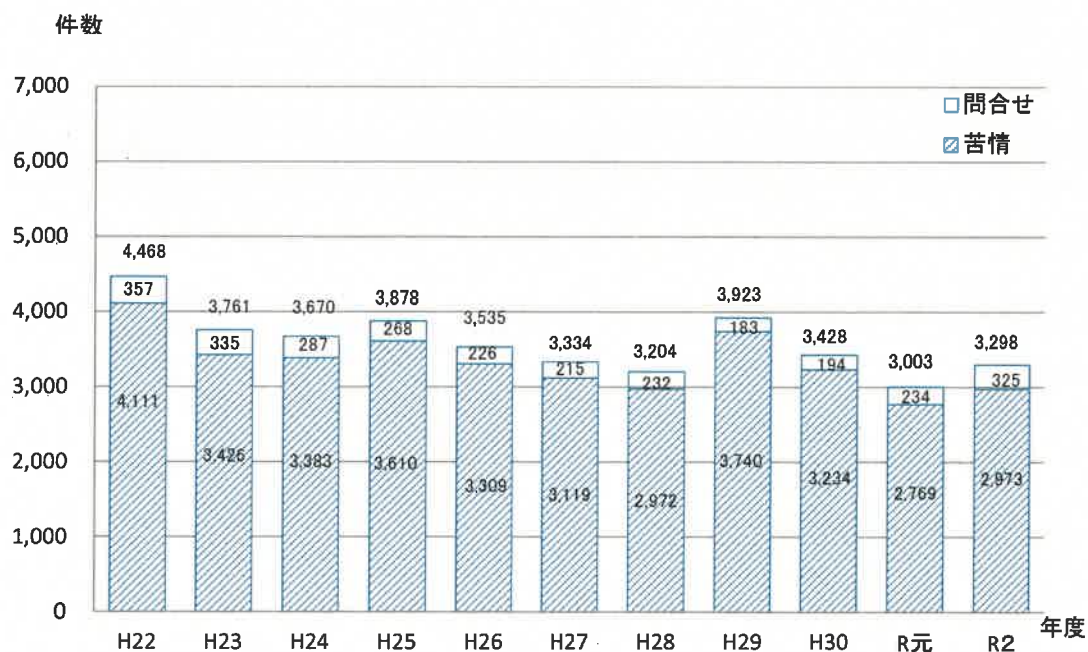
令和2年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,298件で前年度（3,003件）に比べ295件（9.8%）増加した。相談件数のうち苦情相談は2,973件で、全体の90.1%を占める。

相談件数については、平成16年度に受け付けた14,176件をピークに減少し、平成23年度以降は3,000件代で推移している。

(表1) 令和2年度月別相談状況

相談件数 相談内容	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	296	276	274	232	245	238	273	212	254	200	218	255	2,973
問合せ	36	28	26	30	20	24	36	26	16	26	25	32	325
合計	332	304	300	262	265	262	309	238	270	226	243	287	3,298

(図1) 相談件数の推移



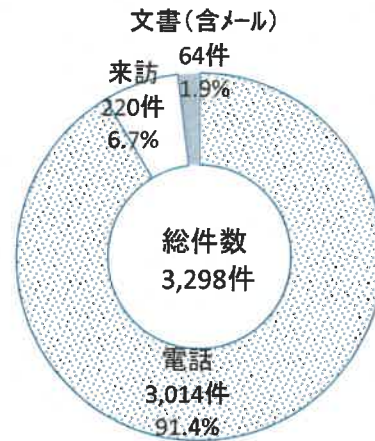
本センター・相談室別	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度
本センター（松江）	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867
石見地区相談室（益田）	716	527	506	511	503	452	464	502	437	443	431
合計	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話3,014件、来訪220件、文書64件であった。令和2年度4月より新型コロナウイルス感染症対策のため来訪の相談を事前予約制としたこともあり来訪相談が減少(前年度330件)し、電話相談が9割を超えた。

令和2年度中に電子メールにより受け付けた相談件数は53件であった。

(図2)相談方法



(3) 相談者の内訳

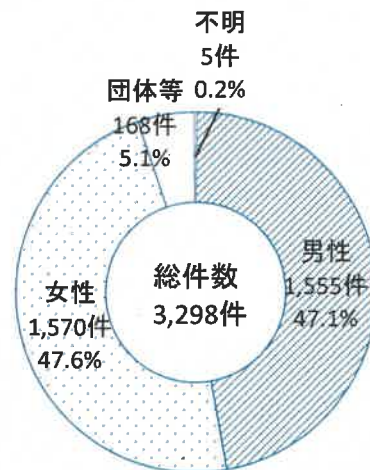
ア 性別割合

相談者は男性1,555件(47.1%)、女性1,570件(47.6%)で、男女比はほぼ同数であった。

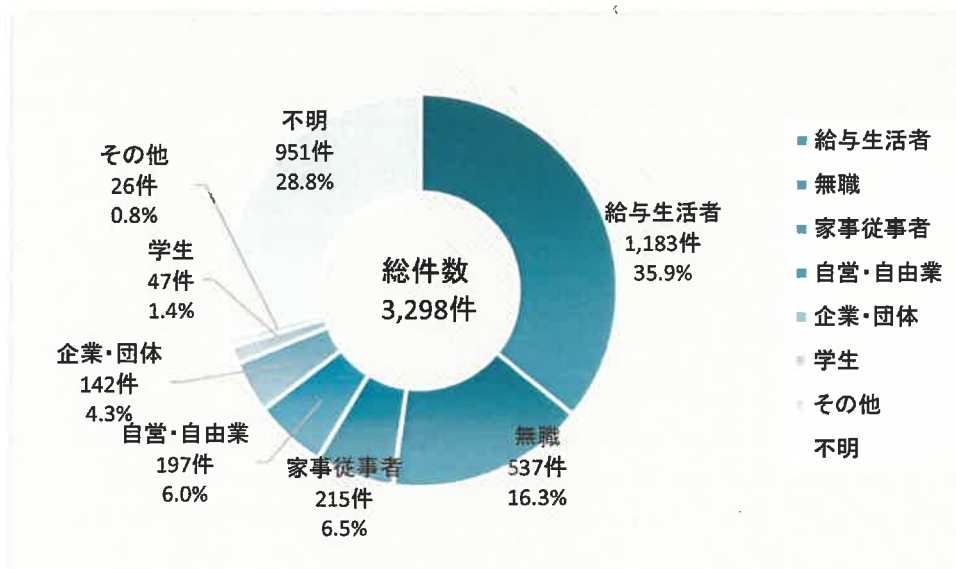
イ 職業別割合

給与生活者が35.9%を占めて最も多く、次いで無職が16.3%、家事従事者6.5%の順であった。

(図3)性別割合



(図4) 相談者の職業

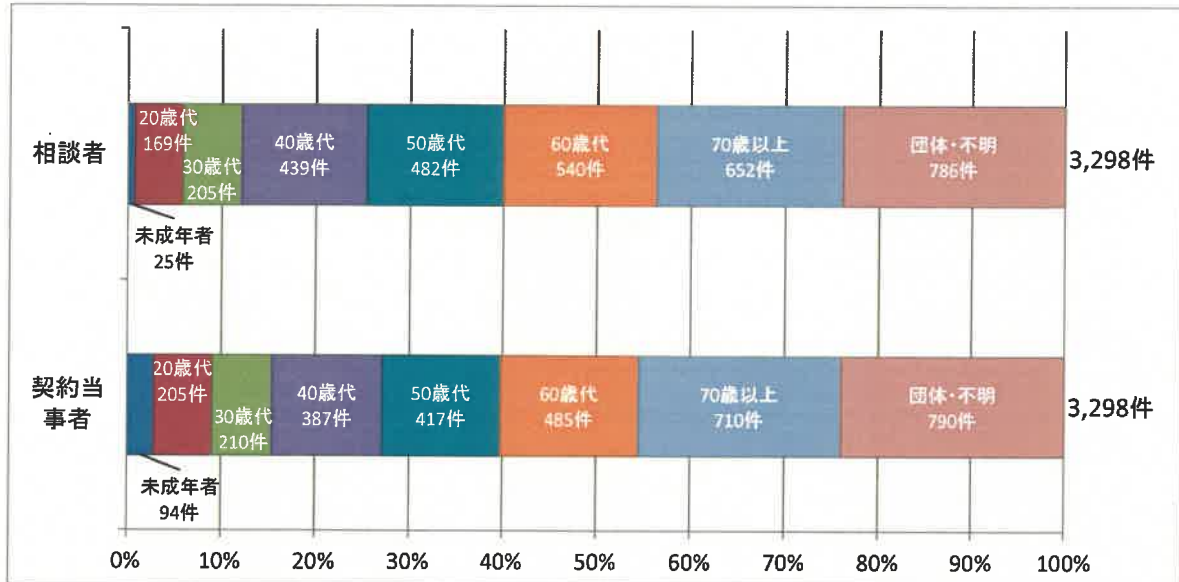


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳以上652件、60歳代540件、50歳代482件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳以上が710件で最も多く、次に60歳代が485件、50歳代417件の順となった。

60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合については36.2%であり、令和元年度35.0%、平成30年度37.9%と依然として高い状況である。

(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	25	165	197	409	456	498	580	643	2,973
相談者問合せ	0	4	8	30	26	42	72	143	325
合計	25	169	205	439	482	540	652	786	3,298
契約当事者	94	205	210	387	417	485	710	790	3,298

エ 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1,275件(構成比38.7%)と最も多く、出雲市563件(17.1%)、益田市272件(8.2%)、浜田市151件(4.6%)の順となっている。

8市の合計は2,730件(82.8%)、町村の合計は236件(7.2%)、県外54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	うち問合せ	うち多重債務
松江市	1,275	1,136	139	13
浜田市	151	139	12	2
出雲市	563	526	37	3
益田市	272	258	14	5
大田市	105	95	10	2
安来市	122	113	9	0
江津市	95	86	9	0
雲南市	147	127	20	2
市計	2,730	2,480	250	27
奥出雲町	42	40	2	1
飯南町	20	18	2	1
川本町	16	15	1	0
美郷町	32	27	5	0
邑南町	44	40	4	0
津和野町	22	22	0	0
吉賀町	24	23	1	0
海士町	2	2	0	0
西ノ島町	2	2	0	0
知夫村	4	4	0	0
隠岐の島町	28	25	3	0
町村計	236	218	18	2
県外	54	47	7	1
不明	278	228	50	2
合計	3,298	2,973	325	32

オ 市町村受付相談件数

令和2年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,838件で、前年度(1,720件)と比べ6.9%増加した。内訳は、市分で1,821件(99.1%)、町村分で17件(0.9%)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	579	11
浜田市	212	1
出雲市	589	6
益田市	63	1
大田市	84	2
安来市	129	3
江津市	41	1
雲南市	124	4
市計	1,821	29
奥出雲町	0	0
飯南町	1	0
川本町	0	0
美郷町	0	0
邑南町	5	0
津和野町	4	0
吉賀町	4	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	3	0
町村計	17	0
合計	1,838	29

3 苦情相談の内容

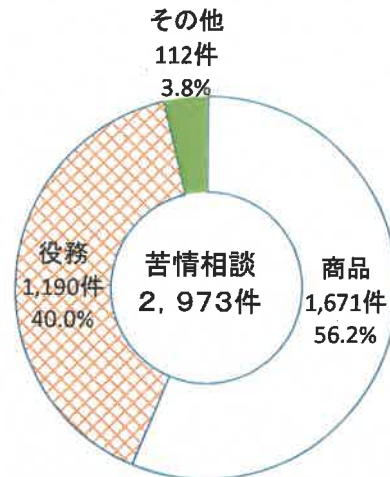
(図6) 商品・役務の相談割合

(1) 商品、役務の相談内容

相談を商品、役務、他の相談別に分類してみると、商品に関するものが1,671件(56.2%)、役務が1,190件(40.0%)、その他が112件(3.8%)で、商品の占める割合が役務を上回った。

苦情相談の商品別・役務別相談件数は、(表5)のとおりである。

商品別・役務別内容別相談件数は、(表6)のとおりである。



(表5) 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	420	不審なはがきやメールなど相談の中で商品が特定できなかったもの
	食 料 品	273	健康食品、穀類、魚介類、飲料
	保 健 衛 生 品	266	マスク、化粧品、家庭用医療用具、医薬品、美容機器・用品
	教 養 娛 楽 品	253	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	被 服 品	119	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、履物、かばん
	住 居 品	102	家具・寝具、食生活機器、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	車 両 ・ 乗 り 物	86	自動車、自動車用品、自転車・用品
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	85	空調・冷暖房・給湯設備、屋外装備品、土地、戸建住宅
	光 熱 水 品	61	電気、石油、水道、ガス
	他 の 商 品	6	
商 品 計		1,671	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	506	アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、プロバイダ
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	183	融資サービス(フリーローン・サラ金等)、生命保険、投資
	他 の 役 務	114	外食、結婚相手紹介、冠婚葬祭、弁護士・司法書士
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	79	賃貸アパート等の退去費用、電話機等のリース
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	71	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	58	教室・講座(資格講座等)、コンサートチケット、ホテル
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	47	コロナウイルス感染症関連アンケート調査、マイナンバー制度
	修 理 ・ 補 修	34	自動車、電機製品
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	28	新築工事、家のリフォーム、塗装工事
	役 務 一 般	23	会員契約
	教 育 サ ー ビ ス	18	家庭教師、学習塾
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	17	アフィリエイト、情報商材やマルチ商法等による副業サイト
	ク リ ー ニ ン グ	10	商品紛失、色落ち、風合い
管 理 ・ 保 管	2		
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,190	
他 の 相 談		112	個人間借金、隣人トラブル、相続、交通事故
計		2,973	

(表6) 商品別・役務別内容別相談件数一覧

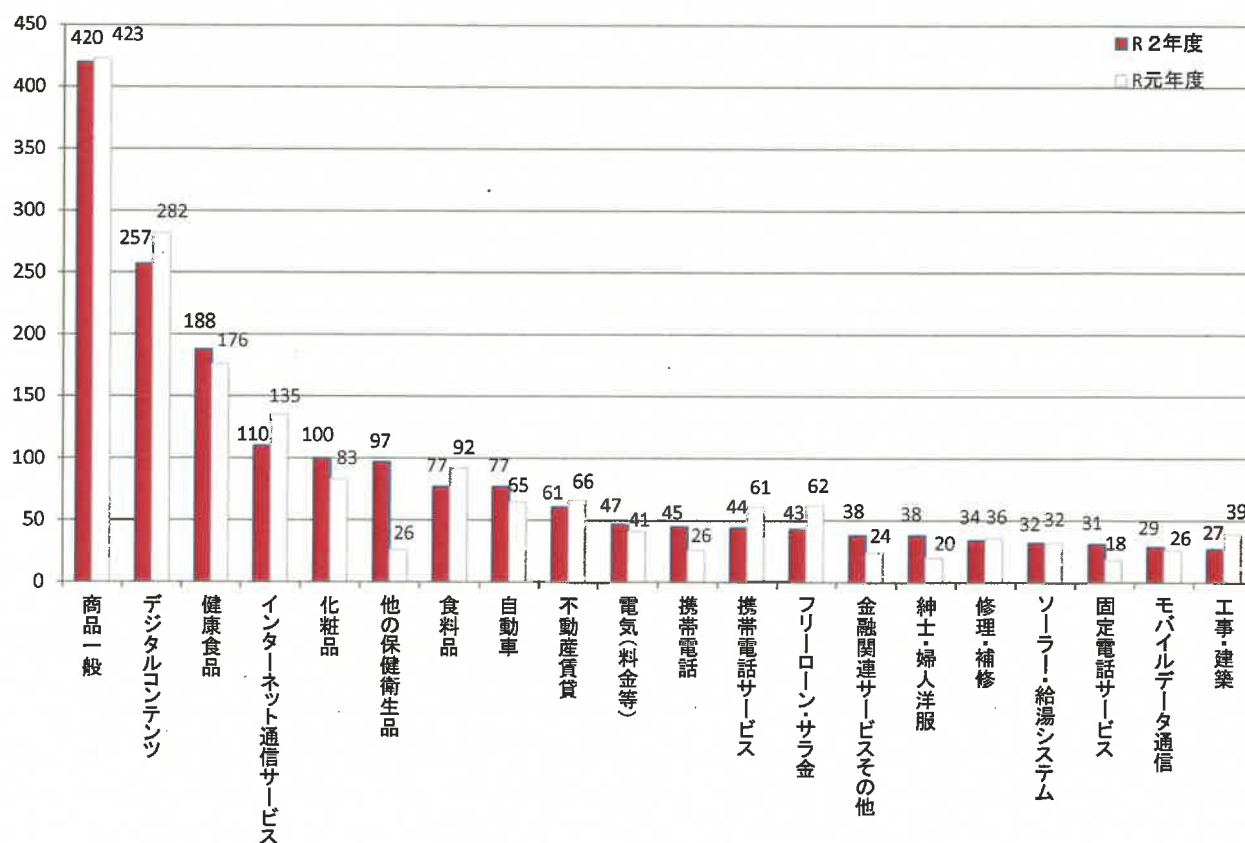
内容別分類項目 商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数(重複回答)														計
			安全・衛生	品質・機能等	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	
A 商品一般	449	420	2	3	10	18	0	106	320	205	20	0	0	0	1	3	688
B 食料品	287	273	21	31	3	32	2	69	202	197	37	0	0	1	1	3	599
C 住居品	112	102	13	25	7	8	0	18	59	69	18	1	0	0	0	1	219
D 光熱水品	69	61	2	3	3	16	0	2	44	29	10	0	1	0	0	1	111
E 被服品	123	119	2	7	2	8	0	26	108	76	16	0	0	2	1	0	248
F 保健衛生品	286	266	17	24	12	38	0	63	216	174	29	2	0	1	1	1	578
G 教養娯楽品	266	253	7	32	5	32	0	49	182	175	50	2	0	1	1	1	537
H 車両・乗り物	89	86	6	22	4	16	0	8	47	54	30	0	0	0	0	0	187
I 土地・建物・設備	91	85	3	14	6	24	0	5	53	53	21	0	5	0	0	0	184
J 他の商品	6	6	0	3	0	0	0	0	5	3	5	0	0	0	0	0	16
商品計	1,778	1,671	73	164	52	192	2	346	1,236	1,035	236	5	6	5	5	10	3,367
K クリーニング	10	10	0	6	0	1	0	1	1	4	7	0	0	0	0	0	20
L レンタル・リース・貸借	87	79	2	11	19	26	0	3	14	65	21	0	1	0	0	0	162
M 工事・建築・加工	32	28	1	5	3	9	0	2	13	16	5	0	0	0	0	0	54
N 修理・補修	37	34	0	9	6	12	0	0	13	23	10	0	0	0	0	1	74
O 管理・保管	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
P 役務一般	23	23	0	0	0	4	0	1	14	22	2	0	0	0	0	0	43
Q 金融・保険サービス	209	183	1	7	19	31	0	11	75	146	35	0	0	1	2	4	332
R 運輸・通信サービス	527	506	4	16	11	89	0	86	396	379	63	0	0	1	1	1	1,047
S 教育サービス	18	18	0	0	1	2	0	5	9	10	0	0	0	0	0	0	27
T 教養・娯楽サービス	63	58	1	2	5	10	0	6	25	39	16	0	0	0	0	1	105
U 保健・福祉サービス	83	71	2	9	7	13	0	12	33	41	15	0	0	0	3	3	138
V 他の役務	129	114	3	5	7	25	1	19	58	71	24	0	1	1	1	2	218
W 内職・副業・ねずみ講	17	17	0	1	2	3	0	7	15	10	3	0	0	0	0	0	41
X 他の行政サービス	75	47	4	4	16	3	0	1	16	15	13	0	0	0	3	14	89
役務計	1,312	1,190	18	75	97	228	1	154	682	842	215	0	2	3	10	26	2,353
Z 他の相談	208	112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,298	2,973	91	239	149	420	3	500	1,918	1,877	451	5	8	8	15	36	5,720

令和2年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、「商品一般」が最も多く、苦情相談件数の14.1%を占めた。はがきやメールによる特定できない商品・サービスの勧誘や架空請求などで前年度とほぼ同数である。次いで、インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料等の不当請求やワンクリック請求、ウイルス対策ソフト、オンラインゲームの課金などの「デジタルコンテンツ」に関する相談が多かった。

新型コロナウイルス感染症対策のためのマスク関連の相談は4～6月に集中し、「他の保健衛生品」中の多くを占めている。海外からの送りつけや購入したマスクの品質や機能、発注したマスクが届かないなどの相談が多かった。

また、「健康食品」「化粧品」の中には、「お試しのつもりが定期購入だった」という通信販売のトラブルが多く含まれている。

(図7) 相談事項上位



(表7) 苦情相談の多い商品・役務

順位	商品・役務	R2年度	R元年度	R元年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	420	423	1	不審な電話、はがき、メール等による特定できない商品やサービスの勧誘とそれに伴う解約、架空請求等
2	デジタルコンテンツ	257	282	2	アダルト情報サイト・有料メール交換サイトの不当請求やワンクリック請求、ウィルス対策ソフト、オンラインゲーム等
3	健康食品	188	176	3	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、注文していないのに届いた等
4	インターネット通信サービス	110	135	4	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事等
5	化粧品	100	83	6	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
6	他の保健衛生品	97	26	16	マスク関連(発注していないマスクが海外から届いた、発注したマスクが届かない、購入したマスクが粗悪品)等
7	食料品	77	92	5	食品包装の表示・店頭表示の誤り、食品の安全性等
7	自動車	77	65	8	購入した自動車の不具合、購入や売却時の契約に関する事等
9	不動産貸借	61	66	7	借家・アパートを退出した際の原状回復の費用負担等
10	電気(料金等)	47	41	11	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事等

(表8) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	自動車	48
2	レンタル・リース	36
3	携帯電話サービス等	30
4	電話機・電話機用品	22
5	修理・補修	19
6	融資サービス	16
7	理美容	14
8	役務その他	13
9	商品一般	12
10	工事・建築	11

訪問販売

順位	商品名	件数
1	ソーラー・給湯システム	19
2	書籍・印刷物	15
3	医療用具	12
4	役務その他	11
5	電気	9
6	他の住宅設備	8
6	携帯電話サービス等	8
8	レンタル・リース	6
8	インターネット通信サービス	6

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	229
2	健康食品	154
3	商品一般	121
4	化粧品	88
5	他の保健衛生品	64
6	パソコン・パソコン関連用品	22
6	他の教養娯楽品	22
8	紳士・婦人洋服	21
9	電話機・電話機用品	20
10	役務その他	19

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	ファンド型投資商品	6
1	携帯電話サービス等	6
3	役務一般	5
4	健康食品	3
5	商品一般	2
5	医療用具	2
5	化粧品	2
5	内職・副業	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	64
2	商品一般	30
3	電気	23
4	健康食品	20
5	電報・固定電話	19
6	役務その他	13
7	デジタルコンテンツ	9
8	魚介類	6
8	ソーラー・給湯システム	6
10	電話機・電話機用品	5

ネガティブ・オプション(送り付け商法)

順位	商品名	件数
1	商品一般	9
2	他の保健衛生品	8
3	他の身の回り品	4
4	他の教養娯楽品	3
5	紳士・婦人洋服	2
5	かばん	2
5	アクセサリー・ネックレス	2
5	医療用具	2
5	書籍・印刷物	2

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	6
2	アクセサリー・ネックレス	5
3	履物	3
3	自動車	3
5	家具・寝具	2
5	洋服一般	2

(2) 年代別相談内容

20歳代以下では「デジタルコンテンツ」が1位で、30歳代以上では「商品一般」が1位であった。

「デジタルコンテンツ」については、スマートフォンが全世代に普及してきたこともあり、世代を通じて上位である。

未成年者の「デジタルコンテンツ」は前年度(17件)から増加しており、親が気づかないままオンラインゲームの課金をしたという相談が多かった。

「健康食品」に関する相談も、全ての年代で上位である。

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

未成年者

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	27
2	健康食品	18
3	化粧品	12
4	紳士・婦人洋服	4
4	教育サービス	4
6	商品一般	3

20歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	28
2	商品一般	16
3	自動車	12
4	健康食品	10
5	理美容	9
6	化粧品	8
6	内職・副業一般	8
8	不動産貸借	7
8	インターネット通信サービス	7
10	モバイルデータ通信	6

30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	25
2	健康食品	21
3	デジタルコンテンツ	19
4	他の保健衛生品	8
5	自動車	7
6	紳士・婦人洋服	5
6	化粧品	5

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	49
2	デジタルコンテンツ	32
3	健康食品	28
4	自動車	18
5	化粧品	14
6	不動産貸借	12
7	複合サービス会員	10
8	他の保健衛生品	9
8	携帯電話	9
8	インターネット通信サービス	9

50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	54
1	デジタルコンテンツ	54
3	健康食品	30
4	インターネット通信サービス	19
5	化粧品	18
6	他の保健衛生品	11
7	不動産貸借	10
8	金融関連サービスその他	8
8	紳士・婦人洋服	8
8	携帯電話サービス	8

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	103
2	デジタルコンテンツ	38
3	健康食品	26
4	他の保健衛生品	22
5	化粧品	19
6	インターネット通信サービス	18
7	食料品	17
8	自動車	11
9	ソーラー・給湯システム	10
10	携帯電話	7
10	携帯電話サービス	7

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	96
2	デジタルコンテンツ	40
3	健康食品	37
4	インターネット通信サービス	35
5	電気(料金等)	24
6	食料品	21
7	他の保健衛生品	20
8	新聞	13
8	固定電話サービス	13
10	化粧品	12
10	預貯金・証券等	12
10	金融関連サービスその他	12

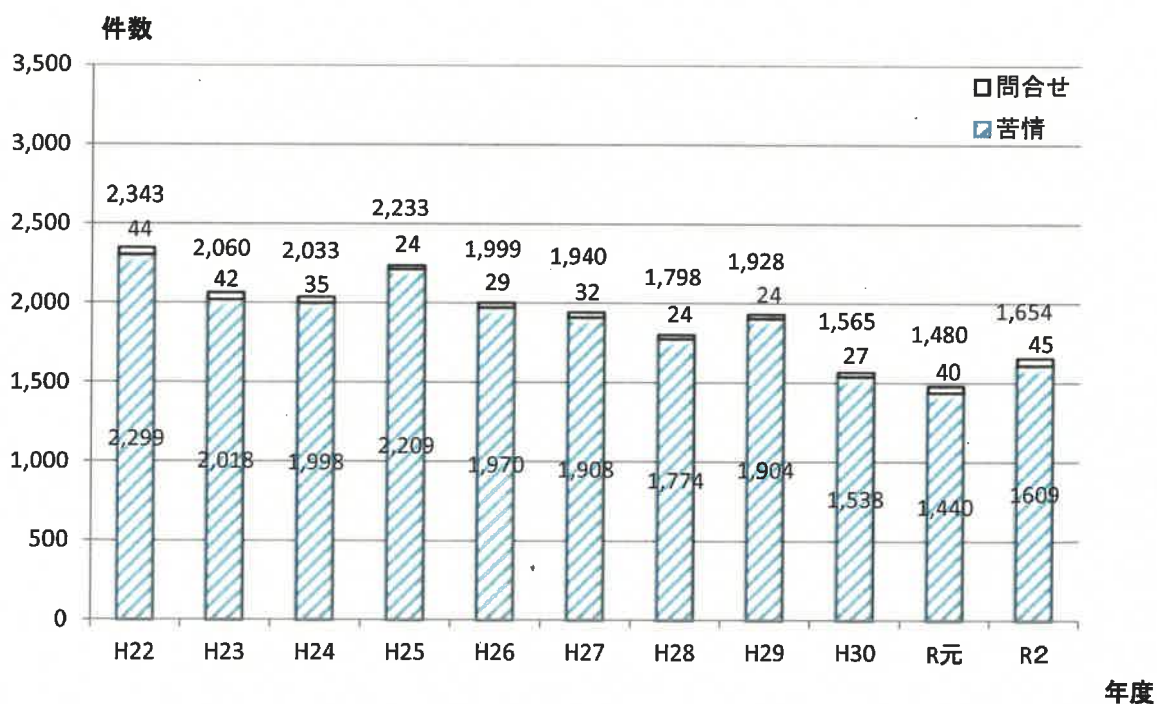
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,298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、1,654件で50.2%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1,135件(68.6%)、次いで電話勧誘販売256件(15.5%)、訪問販売153件(9.3%)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89件で、そのうち、電話勧誘販売(37件)が41.6%、訪問販売(36件)が40.4%を占めている。

(図8) 特殊販売に関する相談件数の推移



(表10) 特殊販売に関する相談

商品別分類	2 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 ま が ち い ・ ま ま が ち 商 法 チ	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 販 売
A 商品一般	449	420	93.5	183	172	4	121	2	30	9	6	0
B 食料品	287	273	95.1	207	205	1	169	4	28	1	0	2
C 住居品	112	102	91.1	64	63	5	52	0	1	1	4	0
D 光熱水品	69	61	88.4	36	35	9	2	0	23	1	0	0
E 被服品	123	119	96.7	103	101	1	77	0	0	12	11	0
F 保健衛生品	286	266	93.0	227	221	13	187	5	5	11	0	0
G 教養娯楽品	266	253	95.1	175	170	20	124	0	17	7	2	0
H 車両・乗り物	89	86	96.6	27	27	1	22	0	0	1	3	0
I 土地・建物・設備	91	85	93.4	49	47	31	6	0	10	0	0	0
J 他の商品	6	6	100.0	2	2	0	0	0	0	1	1	0
商品計	1,778	1,671	94.0	1,073	1,043	85	760	11	114	44	27	2
K クリーニング	10	10	100.0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	87	79	90.8	9	9	6	2	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	32	28	87.5	10	9	5	1	0	3	0	0	0
N 修理・補修	37	34	91.9	7	6	4	1	0	1	0	0	0
O 管理・保管	2	2	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	23	23	100.0	13	13	5	2	5	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	209	183	87.6	49	47	12	21	7	7	0	0	0
R 運輸・通信サービス	527	506	96.0	381	374	15	260	6	93	0	0	0
S 教育サービス	18	18	100.0	3	3	1	1	0	1	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	63	58	92.1	30	29	1	24	0	4	0	0	0
U 保健・福祉サービス	83	71	85.5	9	8	2	4	0	1	0	1	0
V 他の役務	129	114	88.4	47	46	11	19	1	13	0	0	2
W 内職・副業・ねずみ講	17	17	100.0	16	16	0	10	2	4	0	0	0
X 他の行政サービス	75	47	62.7	4	3	0	3	0	0	0	0	0
役務計	1,312	1,190	90.7	579	564	63	348	21	129	0	1	2
Z 他の相談	208	112	53.8	2	2	0	2	0	0	0	0	0
総件数	3,298	2,973	90.1	1,654	1,609	148	1,110	32	243	44	28	4

5 消費生活相談処理状況

消費生活相談の内、苦情相談の処理状況は、自主解決方法の助言(自主交渉)をしたものが68.5%を占め、次いで斡旋解決、情報提供となっている。斡旋解決率は令和3年5月現在、88.1%であった。

(表11) 令和2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	162	5.4	79	24.3	241	7.3
助 言 (自 主 交 渉)	2,036	68.5	159	48.9	2,195	66.6
情 報 提 供	284	9.6	57	17.5	341	10.3
斡 旋 解 決	295	9.9	4	1.2	299	9.1
斡 旋 不 調	22	0.7	0	0.0	22	0.7
処 理 不 能	18	0.6	1	0.3	19	0.6
処 理 不 要	146	4.9	25	7.7	171	5.2
処 理 中	10	0.3	0	0.0	10	0.3
合 計	2,973		325		3,298	

※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。

※斡旋解決率 : 苦情相談斡旋解決/(斡旋解決+斡旋不調+処理不能)

6 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) 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET2015、2020)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。このシステムは、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仕組みも昭和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が運用されていたが、平成27年9月28日からは、相談員の入力負荷の軽減やレスポンスの改善を図ったPIO-NET2015に刷新され、更に、令和3年9月からは、PIO-NET2020の運用開始が予定されている。

令和2年度末において、県消費者センター、同石見地区相談室のほか8市3町でPIO-NET2015が利用されている。

(2) 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、令和2年度は37件の相談を受けた。

(表12) 弁護士相談件数

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
件数	35	43	39	41	54	46	40	46	49	46	41	37

7 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。

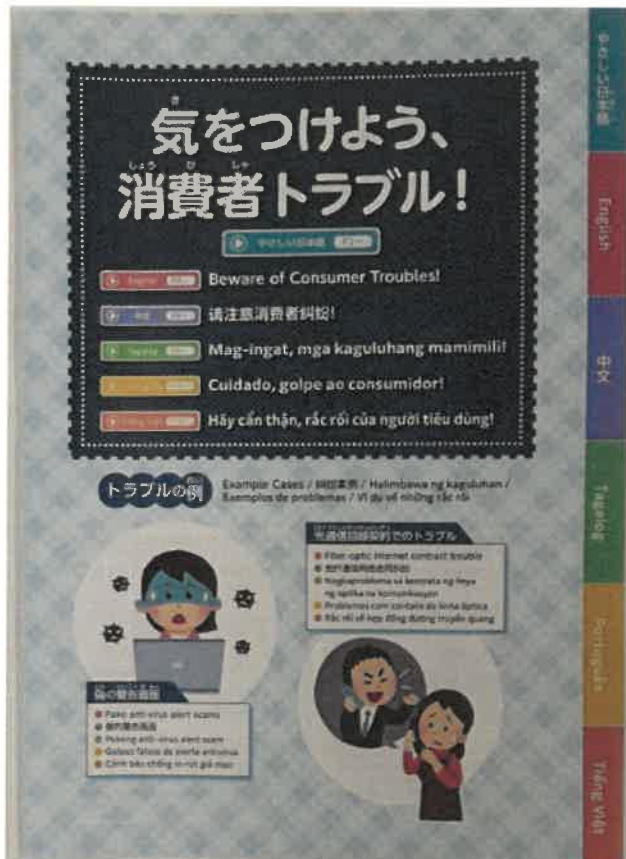
(表13) 商品テストの実施実績

年度	H27	H28	H29	H30	R元	R2
件数	2	0	0	5	0	1
内容	保健衛生品外	—	—	電気製品	—	ペット用ハリカン

8 多言語による消費生活相談対応の実施

県内の外国人住民の増加を受け、(公財)しまね国際センターと連携し、消費生活上の法制度や商慣習等の違いから生じるトラブルの相談を受ける「外国人住民対象消費生活相談窓口」を開設している。令和2年度の相談実績は18件。

・外国語相談パンフレット(6カ国語対応)



・窓口看板(しまね国際センター)



消 費 者 啓 発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

県民が健全な消費生活を送るために、消費者トラブルへの対応力の強化や新たな課題への円滑な対応に向けて地域や職域で先導的な役割を果たす「消費者リーダー」を育成するための消費者リーダー育成講座を新型コロナの影響もありオンラインで実施した。47名が受講し、すべてを受講した31名に修了証書を授与した。また、消費生活相談員資格所有者を育成する目的の消費生活相談員育成講座を出雲市で9回実施し、修了証書を授与した24名のうち5名が消費生活相談員資格等を取得した。

ア 消費者リーダー育成講座

	動画配信日	内容・講師
1	11月 2日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 健康食品を知る 多々納 道子 氏(島根大学名誉教授) SDGs の推進に向けて～私達にできること～ 松本 一郎 氏(島根大学教育学研究科教授)
2	11月 9日(月)	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレスの仕組みと活用法 細川 豪 氏(ファイナンシャル・プランナー) 最近の消費者トラブル 遠藤 紀子 氏(島根県消費とくらしの安全室 消費者教育コーディネーター)
3	11月16日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 社会のセイフティネット 中井 洋輔 氏(中井総合法律事務所 弁護士) 地域経済と消費行動 藤本 晴久 氏(島根大学法文学部准教授)
4	11月24日(火)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者トラブルの防止と法制度 宮下 修一 氏(中央大学大学院法務研究科教授) コロナウイルス禍における便利なネット社会とその落とし穴 朝田 良作 氏(島根大学名誉教授)

イ 消費生活相談員育成講座

講師 浅田 謙五 氏

会場 ビッグハート出雲

回	期日	内 容	受講者数
1	7月11日(土) 10:00～17:00	ガイダンス、消費生活相談員の仕事について、 消費者問題概説、消費者行政全般、環境問題	18名
2	7月18日(土) 10:00～17:00	民法①、民法②	17名
3	8月 1日(土) 10:00～17:00	消費者契約法、消費者裁判特例法、 特定商取引法①	16名

4	8月29日(土) 10:00~17:00	特定商取引法②、割賦販売法①	17名
5	9月 5日(土) 10:00~17:00	割賦販売法②、製品安全に関する法令の知識、 電子商取引・情報通信に関する法令	18名
6	9月12日(土) 10:00~17:00	衣食住に関する消費者問題、 金融・保険に関する消費者問題	18名
7	DVD学習	金融商品取引法等、景品表示法・独占禁止法、 個人情報保護法	一名
8	DVD学習	旅行、薬機法、運送、暗号資産等、 多重債務に関する問題、訴訟と調停に関する法令、 総括テスト	一名
9	9月26日(土) 10:00~17:00	模擬試験(短答式)解答作成、 模擬試験(短答式)の解説および論文対策	18名

ウ 消費者リーダーレベルアップ研修会

消費者リーダーレベルアップ研修会は新型コロナウイルス感染症の影響で中止した。

(2) 消費者問題出前講座

消費者被害の未然防止・拡大防止や、消費生活に関する知識の普及・啓発活動として消費者問題出前講座を実施している。

講師は、島根県消費者センターの相談員や職員のほか、島根県消費者問題出前講座登録講師(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知識を有する者を含む)を派遣し、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、主催者の要望に沿った講座となるように努めている。

出前講座は様々な団体・グループからの要請により行っており、若者講座(学校など)や高齢者講座、地域講座(公民館、消費者団体や民生委員など)、職域講座(企業や商工会など)がある。

令和2年度は、新型コロナの影響により、一部オンラインやオンデマンド方式による開催も導入したものの出前講座の開催が少なく、また、予定されていた講座も中止となった。特に、寿会など的高齢者イベントの中止に伴い、併せて開催されること多い高齢者講座の開催がわずか3回と激減し、サポーター養成講座などの開催中止が相次いだ地域講座も前年の3割ほどの開催となった。実績は実施回数 67 回(前年比 47.2%)・参加者人数 4,344 人(54.8%)。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	50	3,867
高齢者講座	3	39
地域講座	11	352
職域講座	3	86
合計	67	4,344



2 情報の提供

(1) 広報

県民に広く情報提供を行う手段としてラジオ、新聞、テレビを活用し、消費者センターに寄せられた相談事例の紹介等を行った。被害拡大が想定される緊急性が高い消費者被害については、ホームページや啓発紙などを通じて随時広報するとともに、市町村等へ情報提供を行い、県民へ広く周知することで、被害の拡大防止に努めた。また、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)による情報発信に加え、4コマ漫画をもとに作成した消費者啓発動画をYouTubeで公開し、2022年4月からの民法の成年年齢引下げを見据え、若年者をターゲットにした情報発信を行った。

例年実施している消費者月間イベントや関連講座は、新型コロナの感染拡大の懸念により開催を見合わせる事となった。また新型コロナに起因する悪質商法や給付金詐欺などのトラブルや、巣ごもり需要により増加するネット通販等トラブルへの注意喚起を広報部局と連携して重点的に行った。

・新聞

	タイトル	回数	備考
山陰中央新報	「くらしの相談室」	11回	毎月第1金曜日(7月除く)
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	広告記事「高齢消費者被害防止」	1回	12月15日
山陰中央新報	広告記事「エンカル消費」	1回	3月28日

・ラジオ

	タイトル	回数	備考
エフエム山陰	「GO-! EVENING!」	6回	不定期
BSS ラジオ	「あさスタ♪」	6回	不定期

・テレビ(スポットCM)

タイトル	回数	備考
スポットCM「高齢消費者被害防止」	91回	12月15日～21日
スポットCM「高齢消費者被害防止(断るフレーズ編)」	91回	2月15日～21日
スポットCM「高齢消費者被害防止(高齢者の見守り編)」	91回	3月11日～17日

・島根県広報と連携

媒体	タイトル	回数	備考
新聞 (山陰中央新報)	島根県からのお知らせ	3回	4月16日、23日、30日
	考える県政	2回	5月3日、3月27日
ラジオ (エフエム山陰、 BSSラジオ)	お知らせラジオ「悪質商法」	8回	4月16日～24日
	お知らせラジオ「給付金詐欺」	4回	4月30日～5月1日
	スポットCM「ネットトラブル防止」	28回	10月14日～20日
	お知らせラジオ「ワクチン注意喚起」	28回	3月15日～21日
テレビ	情報カフェしまね(日本海テレビ)		
	「マスク送りつけ商法」	2回	4月16日、23日
	「融資保証金特殊詐欺」	2回	4月30日、5月7日
	吉田くんのしまねゼミ(山陰中央テレビ)	1回	5月18日
	スポットCM「ネットトラブル防止」	244回	10月、11月、2月 (再放送、再々放送含む)
※鳥取県との 共同	スポットCM「悪質商法」	33回	4月27日～5月4日
	スポットCM「給付金詐欺」	33回	5月20日～5月24日

・SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

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

・YouTube(動画共有サービス) <令和2年度新設>

松江農林高校演劇部の協力により動画6タイトルを制作。島根県消費者センターの独自アカウントを開設し、作成した動画を公開した。

○「Zo-chan」島根県消費者センター公式アカウント



https://www.youtube.com/channel/UCohCM_PuQSFvgr9E6fB5zVw

タイトル	公開日
民法改正 18歳成年へ！(2分41秒)	10月16日
2022年4月1日 18歳成年へ！(3分2秒)	10月22日
消費者市民社会って何？(3分41秒)	11月19日
お試し価格だから頼んだのに(3分30秒)	12月21日
通信販売はクーリング・オフができません(3分41秒)	12月25日
断るフレーズ(2分56秒)	12月25日

・消費者月間

タイトル	期 間	会 場
パネル展示	5月18日(月)～6月4日(木)	県立図書館1階ホール
	5月7日(木)～5月18日(月)	島根県庁 玄関ロビー
	5月25日(月)～5月29日(金)	松江地方合同庁舎1階ロビー

パネル展示

県庁ロビー



県立図書館



松江地方合同庁舎



・消費者被害注意情報

発表年月日	内 容(タイトル)
4月23日	新型コロナウイルス感染症関連 悪質な商法や生活に対する注意喚起！第2弾
8月27日	健康食品に関連した相談が増えています
10月16日	「だまされないゾウくん」 待望のYouTubeアカウント開設！

・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
情報紙「くらしの情報」	計 30,000 部 3回(8、12、3月)	・消費者センターに寄せられた相談内容の紹介など ・市町村、消費者団体、警察等に配布

消費者被害注意情報	3回	特に注意が必要な相談事例とアドバイス等を随時発出
新型コロナウイルス感染症関連注意情報(島根県警察と連携)	2回	新型コロナウイルス感染症関連の注意情報を発出
くらしの豆知識	400部	・出前講座等で配布 ・国民生活センター発行
すくすく消費者	1,800部	・小・中・高校・高等専門学校及び特別支援学校の教員に配布
考えよう! 私たちの消費生活	7,000部	・中学2年生に配布 ・株式会社東京法規出版発行
SDGs達成のための未来を変える エシカル消費	8,000部	・活用を希望する中学校、高等学校、特別支援学校(計25校)へ配布
消費者センター一年のあゆみ	310部	・市町村及び消費者団体等に配布 ・令和元年度事業実績
消費者啓発タペストリー	8種類	・パネル展等で消費者トラブル事例などを紹介
高齢消費者被害防止啓発マスクケース	33,000部	・独居高齢者世帯等に配布
シニア向け啓発パンフレット 「あなたの大切な老後の資金が狙われています!!」	1,000部	・出前講座等で配布
シニア向け啓発パンフレット 「STOP 架空請求 心当たりがなければ相手にしない!」	1,000部	・出前講座等で配布
シニア向け啓発パンフレット 「悪質商法にご用心!」	1,000部	・出前講座等で配布

・ホームページ

タイトル	期 間	更新時期
消費者被害注意情報や消費者トラブル事例の掲載、消費者センターの案内等	通 年	随 時 (島根県公式ホームページ)

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

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

啓発グッズ

◆タペストリー (4コマ漫画活用)



8種類 (16本) 制作

イラスト素材、4コマ漫画

○安来市出身の漫画家柏屋ココ氏に依頼し、消費者啓発のための4コマ漫画の新作15本、イラスト素材を作成した。

◆クリアファイル (増刷)



◆各種団体活用事例 (4コマ漫画を活用した機関誌)



・その他 当センターマスコットキャラクターを使っでの各種啓発多数

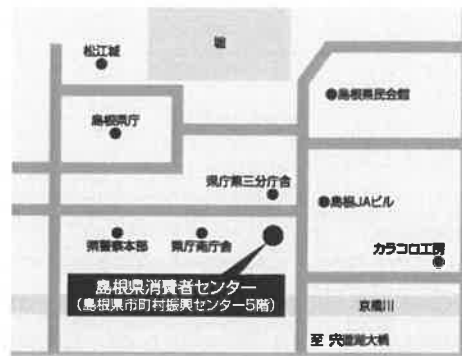
(2) 視聴覚教材の貸出

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

(令和2年度貸出実績 DVD ソフト:8回 18枚、タペストリー2回 8枚、紙芝居2回 5作)

■ 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 0852-32-5916 (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 1 3 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 50 集

令和 3 年 7 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