

令和3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3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	6
3 苦情相談の内容	11
4 特殊販売に関する相談状況	17
5 消費生活相談処理状況	19
6 消費者被害の防止	20
7 商品テスト	20
8 多言語による消費生活相談窓口の実施	21
消費者啓発	22
1 消費者啓発講座	22
2 情報の提供	25

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

令和3年度事業実績

消費生活相談
消費者啓発

消費者センターの概要

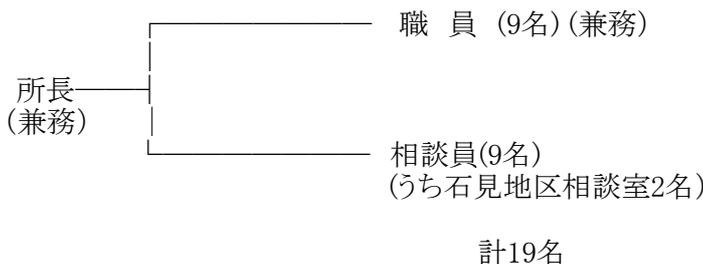
1 沿革等

- 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㎡

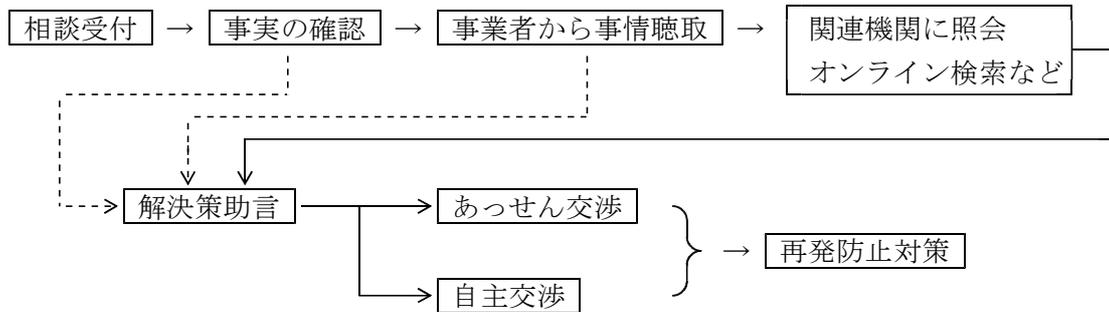
3 組織及び職員数 (令和4年4月1日現在)



業務の概要

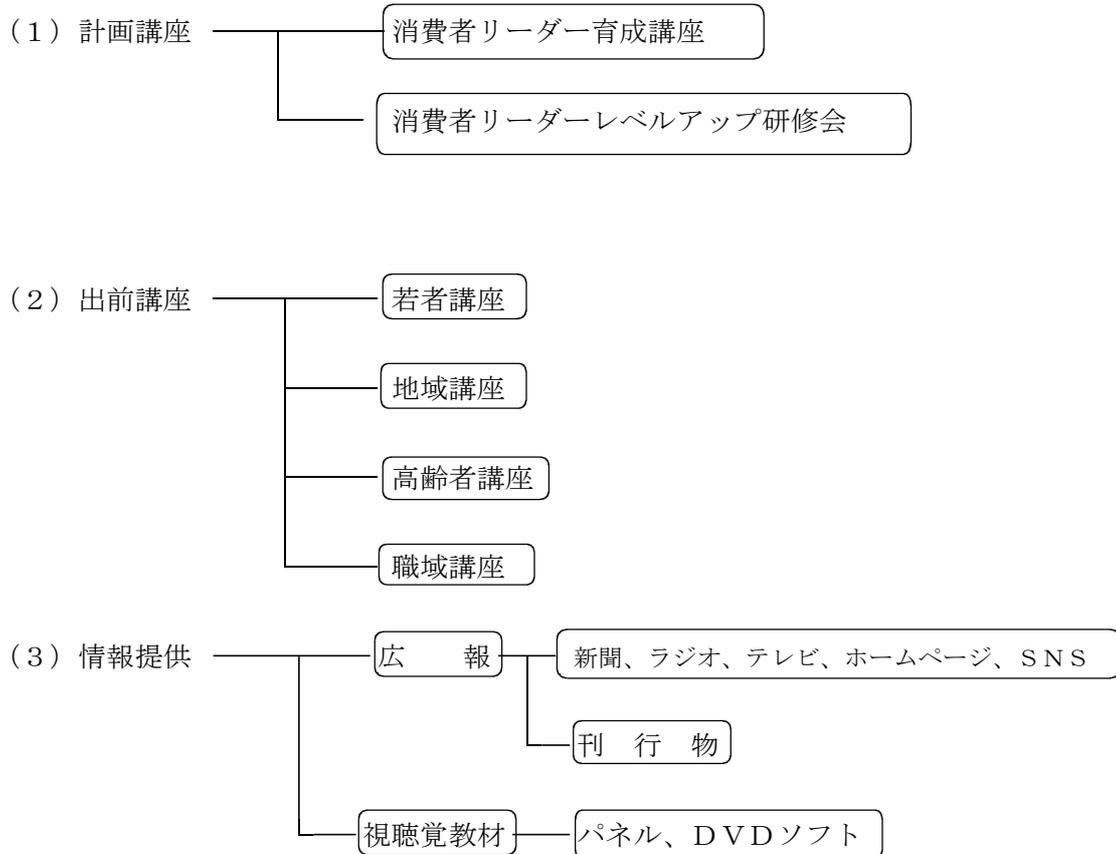
1 消費生活相談

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		H29年	H30年	R元年	R2年	R3年
相 談	来 訪	411	386	330	220	168
	文 書	48	48	61	64	52
	メール	48	41	53	53	52
	電 話	3,464	2,994	2,612	3,014	2,731
	計	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951
講 座	計画講座回数 (人数)	27 (502)	13 (238)	19 (329)	13 (169)	10 (53)
	出前講座回数 (人数)	181 (8,967)	172 (9,279)	142 (7,928)	67 (4,344)	59 (3,411)
	計	208	185	161	80	69
	人 数	9,469	9,517	8,257	4,513	3,464

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3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 2,951 件で、前年度(3,298 件)に比べ 347 件(10.5%)減少した。相談件数が減少した要因としては、前年度増加した要因であった新型コロナウイルス感染症関連の相談が落ちついたことや、平成 29 年度に急増したはがき等による架空請求(1,186 件)に関する相談が、その後毎年減少し、令和3年度はその数が 82 件にまで減少したこと等による。

(2) 契約当事者年代別相談件数

契約当事者の年代別相談件数は、70 歳以上が最多で 659 件(前年度 710 件、対前年度比 7.2%減)であった。次いで、60 歳代の 469 件(同 485 件、3.3%減)、50 歳代 371 件(同 417 件、11.0%減)、40 歳代 337 件(同 387 件、12.9%減)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 38.2%であり、令和2年度 36.20%、令和元年度 35.0%と高い状況が続いている。

未成年者の契約にかかる相談件数は 65 件(前年度 94 件、30.9%減)であるが、過去5年で2番目に多かった。

(3) 苦情相談の内容

商品・役務別では、「商品一般」が 362 件(前年度 420 件)で最多であり、迷惑メールや不審な電話、はがきやメールによる架空請求の相談が多かった。また、年度前半には宅配便を騙ったショートメッセージが届くという相談が多かった。

「健康食品」や「化粧品」等の定期購入に関わる相談は依然として多い。そのほとんどが、インターネットの通信販売であり、1回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいという相談である。

自然災害が発生した地域で、損害保険を利用して住宅修繕ができることを謳い、修繕や、保険申請のサポートや代行を電話や訪問により勧誘されるトラブルが多発した。

インターネットを使用した契約トラブルが多く、副業サイト、出会い系サイト、偽サイトなどによる相談が増えている。また、これらについてSNSやネットの広告がきっかけとされる相談が多い。

また、携帯電話の格安商品、格安プランなどの普及により、乗り換え契約や機種変更などのトラブルも増加した。

「他の行政サービス」の件数の内、半数以上が3月 25 日に発生した島根県庁を騙って補助金申請を案内するという電話に関するものであった。

(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 1,391 件 (47.1%) で、販売方法別に分類すると、通信販売 942 件 (67.7%)、電話勧誘販売 245 件 (17.6%)、訪問販売 154 件 (11.1%) の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

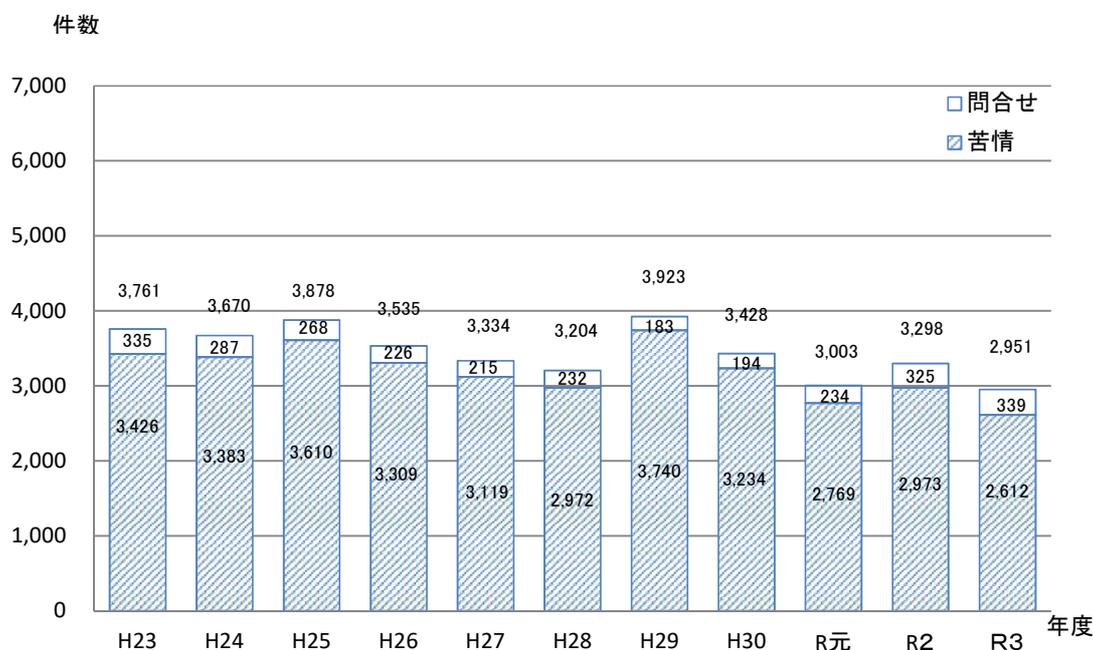
令和3年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、2,951件で前年度（3,298件）に比べ347件（10.5%）減少した。相談件数のうち苦情相談は2,612件で、全体の88.5%を占める。

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件台で推移していたが、平成7年度以降26年振りに3,000件を割った。

(表1) 令和3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	227	230	228	197	224	208	220	221	190	219	200	248	2,612
問合せ	26	23	29	21	24	19	37	32	33	20	25	50	339
合計	253	253	257	218	248	227	257	253	223	239	225	298	2,951

(図1) 相談件数の推移

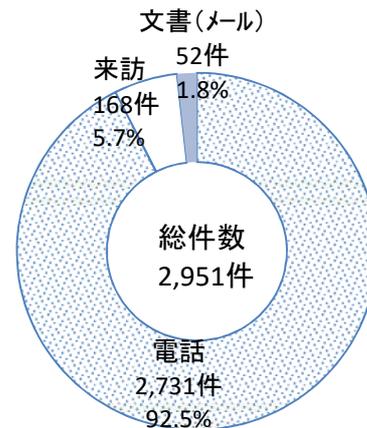


本センター・相談室別	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
本センター（松江）	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867	2,559
石見地区相談室（益田）	527	506	511	503	452	464	502	437	443	431	392
合計	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,731件、来訪168件、
文書52件(全てメール相談)で、前年度に続き電話相談
が9割を超えた。これは、新型コロナウイルス感染症対策
として、来訪相談を予約制にしたり、まん延防止等重点
措置の期間(令和4年1月27日から2月20日)に来訪の
制限を行ったことが大きな要因である。

(図2) 相談方法

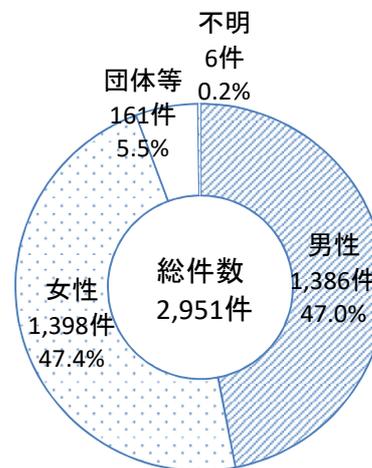


(3) 相談者の内訳

ア 性別割合

相談者は男性1,386件(47.0%)、女性1,398件
(47.4%)で、男性の比率はほぼ同じであった。

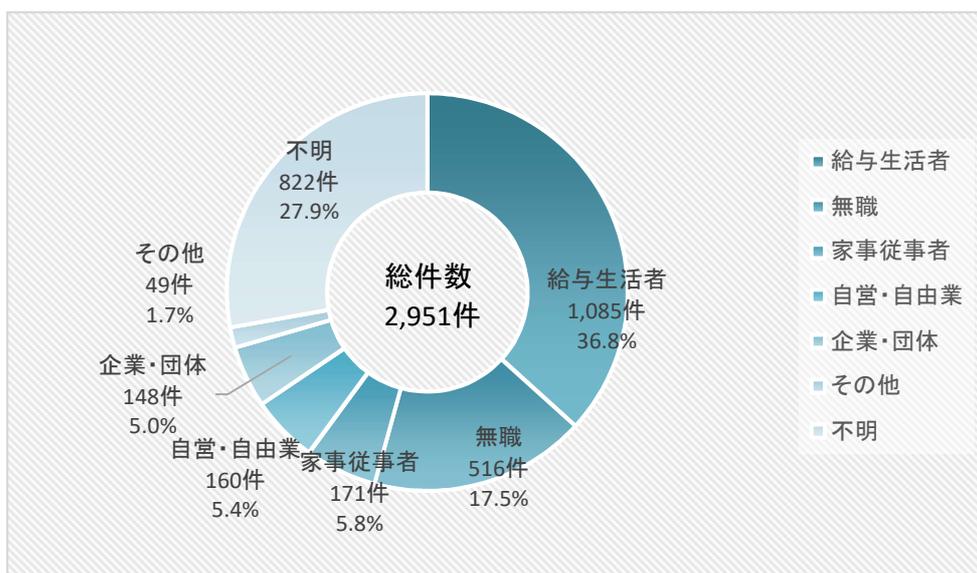
(図3) 性別割合



イ 職業別割合

給与生活者が36.8%を占めて最も多く、次いで
無職が17.5%、家事従事者5.8%の順であった。

(図4) 相談者の職業

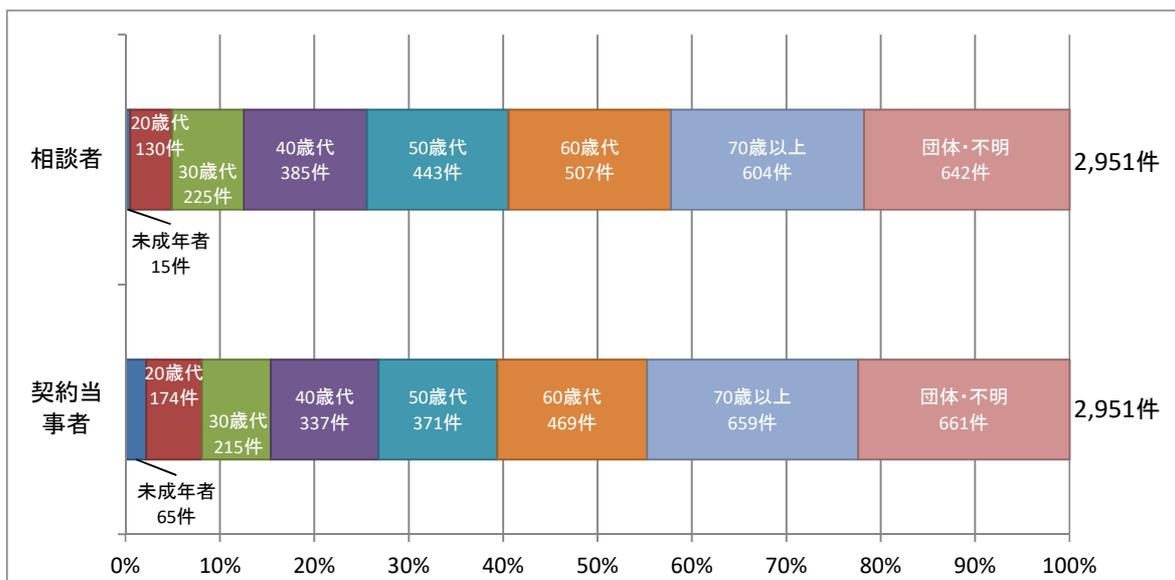


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳以上604件、60歳代507件、50歳代443件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳以上が659件で最も多く、次に60歳代が469件、50歳代371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38.2%であり、令和2年度36.2%、令和元年度35.0%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	14	126	213	357	415	473	515	499	2,612
相談者問合せ	1	4	12	28	28	34	89	143	339
合計	15	130	225	385	443	507	604	642	2,951
契約当事者	65	174	215	337	371	469	659	661	2,951

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1,227件(構成比41.6%)と最も多く、出雲市466件(15.8%)、益田市264件(8.9%)、浜田市と安来市それぞれが131件(4.4%)の順となっている。

8市の合計は2,475件(83.9%)、町村の合計は211件(7.2%)、県外66件(2.2%)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	1,227	1,086	141	15
浜田市	131	123	8	0
出雲市	466	419	47	8
益田市	264	233	31	6
大田市	68	60	8	0
安来市	131	119	12	4
江津市	68	60	8	1
雲南市	120	109	11	2
市計	2,475	2,209	266	36
奥出雲町	44	40	4	0
飯南町	20	18	2	0
川本町	12	10	2	1
美郷町	22	21	1	0
邑南町	32	28	4	0
津和野町	24	22	2	0
吉賀町	21	19	2	0
海士町	6	5	1	0
西ノ島町	7	7	0	0
知夫村	1	1	0	0
隠岐の島町	22	21	1	1
町村計	211	192	19	2
県外	66	60	6	2
不明	199	151	48	1
合計	2,951	2,612	339	41

オ 市町村受付相談件数

令和3年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,646件で、前年度(1,838件)と比べ10.4%減少した。内訳は、市分で1,634件(99.3%)、町村分で12件(0.7%)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	536	2
浜田市	166	3
出雲市	493	6
益田市	82	0
大田市	82	0
安来市	95	1
江津市	44	0
雲南市	136	0
市計	1,634	12
奥出雲町	0	0
飯南町	1	0
川本町	0	0
美郷町	4	0
邑南町	2	0
津和野町	3	0
吉賀町	1	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	1	0
町村計	12	0
合計	1,646	12

3 苦情相談の内容

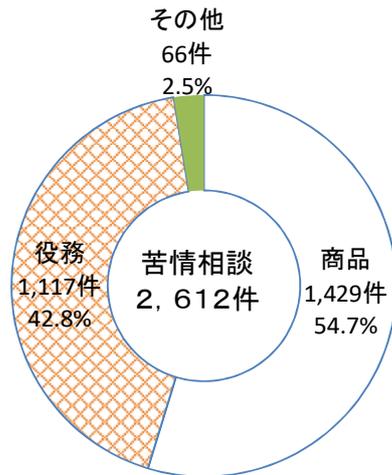
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,429件(54.7%)、役務が1,117件(42.8%)、その他が66件(2.5%)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	362	特定できない商品、不審なはがき、電話、メール等
	教 養 娛 楽 品	215	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材等
	保 健 衛 生 品	193	化粧品、家庭用医療用具、医薬品、美容機器・用品等
	食 料 品	186	健康食品、魚介類、調理食品、飲料等
	被 服 品	135	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、履物、かばん等
	住 居 品	110	家具・寝具、食生活機器、食器・台所用品、空調・冷暖房機器等
	光 熱 水 品	85	電気、石油、水道、ガス等
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	67	空調・冷暖房・給湯設備、屋外装備品、土地、戸建住宅等
	車 両 ・ 乗 り 物	65	自動車、自動車用品、自転車・用品等
	他 の 商 品	11	
商 品 計		1,429	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	222	携帯電話サービス、プロバイダ、インターネット通信サービス等
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	192	教室・講座、アダルト情報、出会い系サイト、インターネットゲーム等
	他 の 役 務	166	外食、結婚相手紹介、占いサイト、保険等の申請サポート・申請代行等
	金 融 ・ 保 険 サービス	159	融資サービス(フリーローン・サラ金等)、生命保険、投資等
	保 健 ・ 福 祉 サービス	73	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス等
	他 の 行 政 サービス	70	マイナンバー、行政機関の対応、行政を騙る補助金等の案内等
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	58	賃貸アパートの退去費用、駐車場の貸借契約等
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	53	新築工事、家のリフォーム、塗装工事、保険を使った屋根修繕等
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	46	アフィリエイト内職、転売ビジネス、商品等が特定できない副業等
	修 理 ・ 補 修	38	自動車修理、水道・トイレ等の修理、電化製品の修理等
	役 務 一 般	22	会員契約
	教 育 サービス	12	学習塾、家庭教師等
	ク リ ー ニ ン グ	4	商品紛失、色落ち、風合い
	管 理 ・ 保 管	2	駐車場管理等
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,117	
他 の 相 談		66	個人間借金、隣人トラブル、相続、交通事故等
計		2,612	

(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	387	362	2	6	3	22	0	84	245	166	26	1	0	0	0	0	555
B 食料品	199	186	14	14	4	17	0	38	142	121	23	1	0	0	0	0	374
C 住居品	116	110	4	30	2	8	0	25	87	75	21	0	0	0	0	0	252
D 光熱水品	86	85	0	4	3	22	0	3	51	48	13	0	1	0	0	0	145
E 被服品	141	135	0	14	1	14	0	43	124	88	22	0	0	0	0	0	306
F 保健衛生品	201	193	9	18	0	22	0	36	168	151	28	0	0	0	0	0	432
G 教養娯楽品	238	215	1	24	5	18	1	40	163	144	32	0	0	0	0	0	428
H 車両・乗り物	68	65	7	19	1	4	0	2	38	50	21	0	0	0	0	0	142
I 土地・建物・設備	78	67	1	10	5	11	0	3	30	36	17	0	0	0	0	0	113
J 他の商品	11	11	0	2	0	1	0	1	7	6	3	0	0	0	0	0	20
商品計	1,525	1,429	38	141	24	139	1	275	1,055	885	206	2	1	0	0	0	2,767
K クリーニング	6	4	1	2	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	11
L レンタル・リース・貸借	62	58	1	4	6	23	0	2	9	46	13	0	1	0	0	0	105
M 工事・建築・加工	55	53	3	14	1	20	0	1	24	33	14	0	1	0	0	0	111
N 修理・補修	42	38	0	21	1	11	0	4	13	21	8	0	0	0	0	0	79
O 管理・保管	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
P 役務一般	23	22	0	1	1	0	0	1	14	20	0	0	0	0	0	0	37
Q 金融・保険サービス	179	159	1	2	13	31	0	12	64	125	27	0	0	0	0	0	275
R 運輸・通信サービス	237	222	1	18	4	50	0	18	101	148	50	0	0	0	0	0	390
S 教育サービス	12	12	0	0	0	1	0	0	5	7	4	0	0	0	0	0	17
T 教養・娯楽サービス	199	192	0	5	3	39	0	27	159	154	16	0	0	0	0	0	403
U 保健・福祉サービス	79	73	4	8	7	13	0	10	32	32	10	0	0	0	0	0	116
V 他の役務	188	166	4	8	6	31	2	33	99	90	29	0	0	0	0	0	302
W 内職・副業・お祝い講	48	46	0	0	0	5	0	9	45	38	9	0	0	0	0	0	106
X 他の行政サービス	81	70	3	1	7	2	0	1	39	7	19	0	0	0	0	0	79
役務計	1,213	1,117	18	84	51	229	2	119	604	723	202	0	2	0	0	0	2,034
Z 他の相談	213	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	2,951	2,612	56	225	75	368	3	394	1,659	1,608	408	2	3	0	0	0	4,801

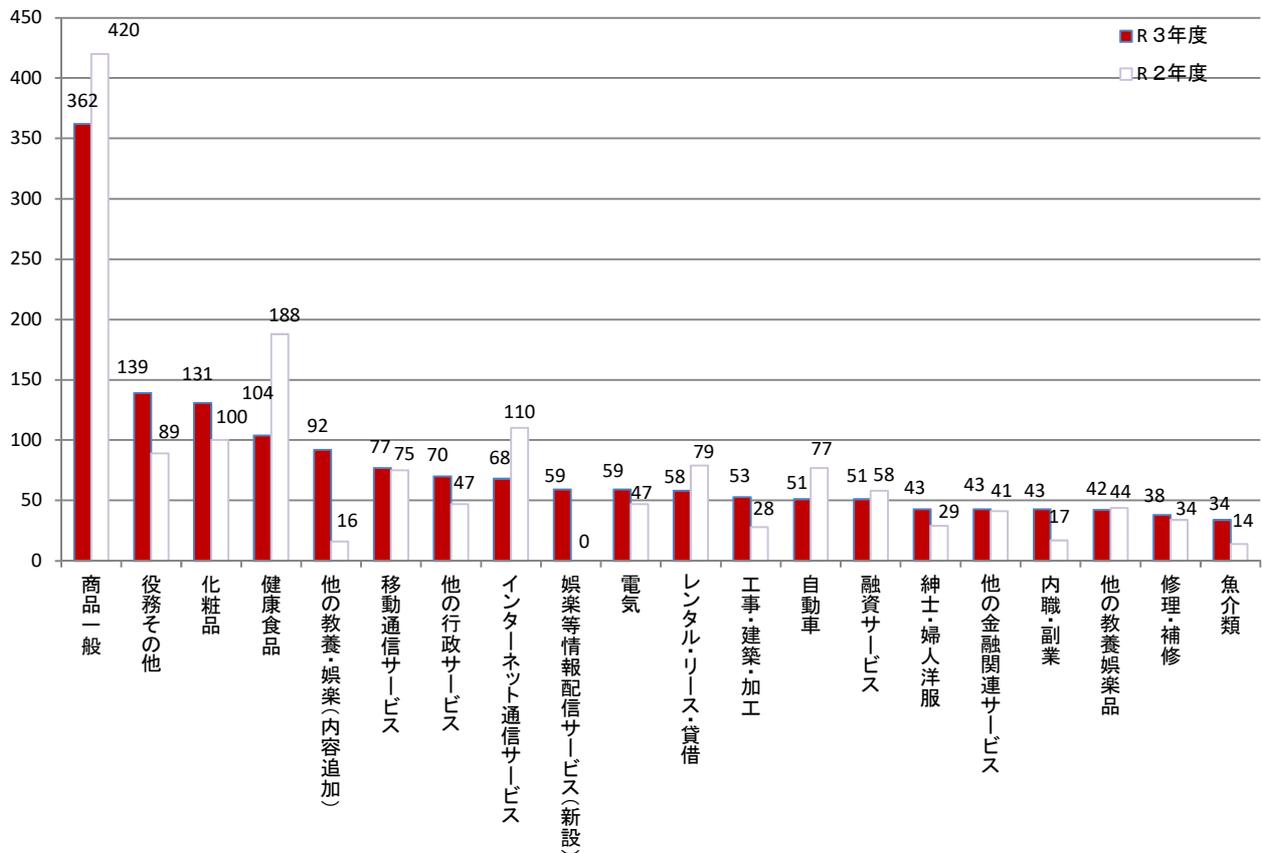
令和3年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、「商品一般」が最も多く、苦情相談件数の13.9%を占めた。はがきやメールによる特定できない商品・サービスの勧誘や架空請求などで前年度から58件減少したが、その内、架空請求は37件減少している。次いで、「役務その他」が令和3年度大きく増加した。その多くは、自然災害が発生した地域で、損害保険を利用して住宅修繕ができると謳い、保険申請のサポートや代行を勧誘されるといった相談であった。

「健康食品」「化粧品」の中で多くを占める定期購入の相談は依然として多い。そのほとんどが、ネット通販であり、1回のお試しと誤って頼んだら定期購入であったため、解約したいという相談である。

「他の教養・娯楽」が急増した理由は、令和3年度よりこの項目の内容が拡大されたため、この内、主な内容は「出会い系サイト・アプリ」が42件、「インターネットゲーム」が19件であった。

また、「他の行政サービス」の内、半数以上が3月25日に発生した島根県庁を騙って補助金申請を案内するという電話に関するものであった。

(図7) 相談事項上位



※ R2年度までの「デジタルコンテンツ」(R2年度257件)はR3年度より相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。

(表7) 苦情相談の多い商品・役務

順位	商品・役務	R3年度	R2年度	R2年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	362	420	1	特定できない商品のトラブル、不審な電話・はがき・メール、架空請求等
2	役務その他	139	89	7	保険申請のサポートや代行、占いサイト、マッチングアプリ等
3	化粧品	131	100	5	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
4	健康食品	104	188	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
5	他の教養・娯楽 (内容追加)	92	16	37	R3より内容が追加された出会い系サイト、オンラインゲーム、ギャンブル情報サイトの他、メール等による高額当選等
6	移動通信サービス	77	75	10	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
7	他の行政サービス	70	47	13	マイナンバー、行政機関の対応、行政を騙る補助金等の案内等
8	インターネット通信 サービス	68	110	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
9	娯楽等情報配信サ ービス(新設)	59	—	—	インターネットを通じて得られるアダルト情報、映像配信サービス等
10	電気	59	47	13	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事等

※ R2年度までの「デジタルコンテンツ」(R2年度257件)はR3年度より相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。

(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	36
2	移动通信サービス	33
3	工事・建築・加工	24
3	修理・補修	24
5	レンタル・リース・貸借	22
6	医療	20
7	商品一般	17
8	外食・食事宅配	16
9	電話機・電話機用品	15
10	役務その他	11

訪問販売

順位	商品名	件数
1	電気	28
2	役務その他	26
3	工事・建築・加工	12
4	書籍・印刷物	8
5	空調・冷暖房・給湯設備	7
6	医薬品	6
7	修理・補修	5
8	商品一般	4
8	パソコン・パソコン関連用品	4
8	他の住宅設備	4

通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	112
2	商品一般	86
3	他の教養・娯楽	81
4	健康食品	73
5	娯楽等情報配信サービス	55
6	紳士・婦人洋服	39
7	役務その他	33
8	他の教養・娯楽品	29
9	内職・副業	28
10	音響・映像製品	18

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	内職・副業	5
2	健康食品	4
3	食器・台所用品	3
4	ファンド型投資商品	2
5	商品一般	1
5	洋装下着	1
5	医薬品	1
5	化粧品	1
5	役務一般	1
5	他の金融関連サービス	1
5	役務その他	1

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	33
2	役務その他	31
3	魚介類	25
4	電気	19
5	商品一般	17
5	他の行政サービス	17
7	健康食品	14
8	内職・副業	10
9	化粧品	8
10	工事・建築・加工	5
10	電報・固定電話	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	2
2	空調・冷暖房機器	1
3	家具・寝具	1
4	洋装下着	1
5	アクセサリー	1
5	他の身の回り品	1
5	書籍・印刷物	1

訪問購入

順位	商品名	件数
1	和服	3
1	アクセサリー	3
3	商品一般	2
3	洗濯・裁縫用具	2
5	家具・寝具	1
5	電気	1
5	被服品一般	1
5	文具・事務用品	1
5	スポーツ用品	1
5	郵便・貨物運送サービス	1

(2) 年代別相談内容

全ての年代を通して、「化粧品」「健康食品」が多い。これらの多くは定期購入に係るトラブルである。初回が安価なためか、未成年者の相談にも多い。

未成年者の「他の教養・娯楽」の多くはオンラインゲームの課金による相談である。

20才代では、「他の教養・娯楽」(主に出会い系サイト)「内職・副業」が上位である。

30才代以上では「商品一般」が1位であり、「役務その他」も多い。「役務その他」の多くは、自然災害を理由に損害保険を利用して住宅修繕ができると謳い、その申請代行やサポートの契約を行うといった相談である。

(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	化粧品	18
2	他の教養・娯楽	10
3	健康食品	8
4	商品一般	5
4	内職・副業	5
6	電気	3
7	レンタル・リース・貸借	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	17
1	内職・副業	17
3	商品一般	10
3	電気	10
5	融資サービス	8
6	レンタル・リース・貸借	7
7	移動通信サービス	6
7	理美容	6
9	健康食品	5
9	化粧品	5
9	他の教養・娯楽	5
9	役務その他	5

30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	20
2	他の教養・娯楽	13
3	役務その他	11
4	紳士・婦人洋服	9
4	融資サービス	9
6	化粧品	8
7	自動車	7
7	他の金融関連サービス	7
7	娯楽等情報配信サービス	7
10	レンタル・リース・貸借	6
10	移動通信サービス	6

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	42
2	化粧品	13
3	役務その他	12
4	健康食品	11
4	自動車	11
6	移動通信サービス	10
6	他の教養・娯楽	10
8	紳士・婦人洋服	9
8	レンタル・リース・貸借	9
10	インターネット通信サービス	8
10	娯楽等情報配信サービス	8

50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	44
1	化粧品	22
3	移動通信サービス	15
4	健康食品	13
4	役務その他	13
6	娯楽等情報配信サービス	11
6	他の教養・娯楽	11
8	他の教養娯楽品	10
9	レンタル・リース・貸借	8
9	内職・副業	8
9	他の行政サービス	8

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	75
2	化粧品	29
3	役務その他	27
4	インターネット通信サービス	15
4	娯楽等情報配信サービス	15
4	他の保健・福祉	15
4	他の行政サービス	14
8	健康食品	9
9	電気	9
9	他の教養娯楽品	9
9	工事・建築・加工	9
9	移動通信サービス	9
9	他の教養・娯楽	9

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	96
2	健康食品	37
3	役務その他	34
4	化粧品	25
5	インターネット通信サービス	22
6	他の行政サービス	21
7	移動通信サービス	19
8	工事・建築・加工	16
9	書籍・印刷物	14
10	魚介類	13
10	電気	13
10	医療用具	13

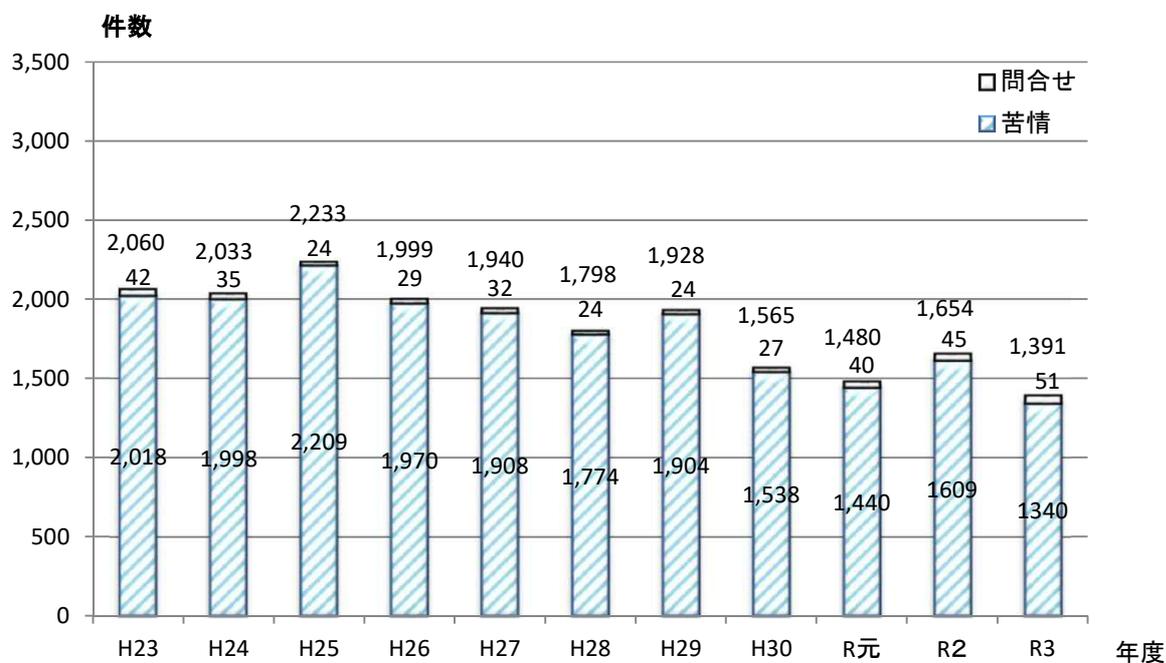
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数2,951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、1,391件で47.1%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942件(67.7%)、次いで電話勧誘販売245件(17.6%)、訪問販売154件(11.1%)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128件で、そのうち、電話勧誘販売(59件)が46.1%、訪問販売(53件)が41.4%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	3 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 る 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	387	362	93.5	120	112	4	86	1	17	2	2	0
B 食料品	199	186	93.5	136	132	5	81	4	42	0	0	0
C 住居品	116	110	94.8	86	83	3	67	3	4	2	3	1
D 光熱水品	86	85	98.8	51	51	29	2	0	19	0	1	0
E 被服品	141	135	95.7	112	109	2	94	1	2	3	7	0
F 保健衛生品	201	193	96.0	166	163	11	140	2	10	0	0	0
G 教養娯楽品	238	215	90.3	153	145	17	113	0	12	1	2	0
H 車両・乗り物	68	65	95.6	21	21	1	20	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	78	67	85.9	25	24	14	2	0	8	0	0	0
J 他の商品	11	11	100.0	6	6	0	6	0	0	0	0	0
商品計	1,525	1,429	93.7	876	846	86	611	11	114	8	15	1
K クリーニング	6	4	66.7	1	1	1	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	62	58	93.5	5	5	2	3	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	55	53	96.4	17	17	12	0	0	5	0	0	0
N 修理・補修	42	38	90.5	9	9	5	4	0	0	0	0	0
O 管理・保管	2	2	100.0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
P 役務一般	23	22	95.7	12	12	2	8	1	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	179	159	88.8	40	35	6	19	3	7	0	0	0
R 運輸・通信サービス	237	222	93.7	79	77	7	27	0	41	0	1	1
S 教育サービス	12	12	100.0	3	3	1	1	0	1	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	199	192	96.5	170	167	0	162	0	5	0	0	0
U 保健・福祉サービス	79	73	92.4	10	10	2	4	0	4	0	0	0
V 他の役務	188	166	88.3	103	93	28	33	1	31	0	0	0
W 内職・副業・ねずみ講	48	46	95.8	46	46	0	31	5	10	0	0	0
X 他の行政サービス	81	70	86.4	17	17	0	0	0	17	0	0	0
役務計	1,213	1,117	92.1	513	493	66	292	10	122	0	1	2
Z 他の相談	213	66	31.0	2	1	0	1	0	0	0	0	0
総件数	2,951	2,612	88.5	1,391	1,340	152	904	21	236	8	16	3

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76.1%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4年5月現在、92.7%であった。

(表11) 令和3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	85	3.3	58	17.1	143	4.9
助 言 (自 主 交 渉)	1,987	76.1	204	60.2	2,191	74.3
情 報 提 供	184	7.0	47	13.9	231	7.8
斡 旋 解 決	230	8.8	3	0.9	233	7.9
斡 旋 不 調	10	0.4	0	0.0	10	0.3
処 理 不 能	8	0.3	1	0.3	9	0.3
処 理 不 要	102	3.9	26	7.7	128	4.3
処 理 中	6	0.2	0	0.0	6	0.2
合 計	2,612		339		2,951	

※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-NET)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の運用が開始され、令和3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-NET2020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3年度は36件の相談を受けた。

(表12) 弁護士相談件数

年度	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
件数	43	39	41	54	46	40	46	49	46	41	37	36

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	H28	H29	H30	R元	R2	R3
件数	0	0	5	0	1	0
内容	—	—	電気製品	—	ペット用バリカン	—

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3年度の相談実績は23件。

小学校高学年～中学生向けにデジタル社会でのスキルを学ぶ消費者教育教材の作成

・「6カ国語に対応 デジタル・シティズンシップを学ぼう」

(1)メディア利用編 (2)プライバシー保護編 (3)個人情報編 (4)消費者教育編

小学校高学年～中学生の消費者教育教材
デジタル社会を生きる子ども達のために！

6カ国語に対応! デジタル・シティズンシップを学ぼう

日本語にほんご
英語 English
中国語 中文
タガログ語 Tagalog
ポルトガル語 Português
ベトナム語 Tiếng Việt

日本語ナレーションのスライド教材と多言語による付属教材で、外国にルーツのある子どもの学びに対応！

親子で実践！デジタル・シティズンシップ (1) -メディア利用編-

メディアをバランスよく使おう
MEDIA BALANCE

親子で実践！デジタル・シティズンシップ (2) -プライバシー保護編-

あなたがインターネットで他の人と共有する情報について考えよう！

親子で実践！デジタル・シティズンシップ (3) -個人情報編-

デジタルに残る足あと
DIGITAL FOOT PRINT

親子で実践！デジタル・シティズンシップ (4) -消費者教育編-

ビッグデータはどこから集められる？

付属教材（日本語・英語・中国語・タガログ語・ポルトガル語・ベトナム語）はしまね国際センター多言語 Web サイトからダウンロードできます。

島根県消費者センター

松江市殿町8番地3
島根県市町村課税センター5階
TEL: 0852-22-5103
FAX: 0852-32-5918

著者：今度珠美 イラスト：前田盛裕 制作協力：(公財)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。46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。

ア 消費者リーダー育成講座

	動画配信日	内容・講師
1	10月18日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・食品の安全性を知る 室田 佳恵子 氏(島根大学生物資源科学部教授) ・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)
2	10月25日(月)	<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)
3	11月 1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(いわみマネークリニック(株)、 ファイナンシャル・プランナー) ・製品安全の基礎知識 東瀬 貴志 氏(独立行政法人製品評価技術基盤機構 中国支所長)
4	11月 8日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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)

イ 消費者リーダーレベルアップ研修会

期 日	内容・講師	会 場
11月26日(金) 受講者数 7名	<ul style="list-style-type: none"> ・「迫る！成年年齢引き下げ！～何が問題！どう備える？～なぜ今、消費者教育なのか」 弁護士 遠藤 郁哉氏 ・「学校における消費者教育の実践に向けて」 (公財)消費者教育支援センター専務理事 柿野 成美氏 <p>※消費者教育担当教員研修会に併せて開催</p>	サンラポーむらくも (松江市)

(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3年度は、前年より続く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数は伸びなかった。特に、年度末に開催の集中する学校や地域で開催の講座の見合わせや中止が相次いだ。高齢者向け講座の開催回数がわずかに増加した。実績は実施回数 59回(前年比 88.1%)・参加者人数 3,411人(78.5%)。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	41	2, 834
高齢者講座	8	331
地域講座	7	150
職域講座	3	96
合計	59	3, 411



(3) プロフェッショナル出前講座（島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業）

学校において実践的な消費者教育を推進することにより、若年者の消費者被害を防止し、社会の一員として自主的かつ合理的に行動する自立した消費者を育成するため、県内の高等学校等に実務経験者（弁護士、司法書士等）を講師として派遣し、教員とのチームティーチングによる出前授業を行う。

令和3年度実績は実施回数 28 回(12 校)、参加者人数 2,080 人。

実施日	学校名	学年	人数	外部講師
7月12日	安来高校	1年	153	(大雨のため休校)
9月16日	情報科学高校	2年	85	岸田和俊弁護士
10月19日	松江商業高校	2年	197	中川修一弁護士
12月7日	浜田水産高校	1・2年	85	羽柴貴宏弁護士
12月9日	津和野高校	2年	36	羽柴貴宏弁護士
12月14日	浜田商業高校	全校	196	本家泉衣弁護士
12月16日	江津高校	1・2年	112	津森美教弁護士
12月20日	石見智翠館高校	2・3年	341	金山孝治弁護士
12月21, 22日	松江工業高校	2年	197	峠田晃宏・門脇直輝弁護士
2月2,3日	出雲高校	1年	282	中井洋輔・大國暢子弁護士
2月9日	浜田高校	3年	180	木暮 孝弁護士
3月15日	大社高校	1年	216	成瀬・伊藤・石橋司法書士



2 情報の提供

(1) 啓発事業

以下の2つのテーマに関して、特設ページを解説し、集中的に情報提供および啓発事業を行った。

民法の「成年年齢引下げ」啓発

2022年4月からの民法の「成年年齢引下げ」に向けて、当該年齢層である高校生や保護者層を中心とした啓発および情報発信に注力した。

○民法の「成年年齢引き下げ」特設サイト

https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/seinen_age18/



○啓発動画制作および配信 (15秒、30秒 各1本制作)



18歳から自分で契約。でも、気をつけて(15秒)



パパは、もう君を守れない(30秒)

配信媒体	期間・回数	備考
SNS広告 (Instagram、YouTube)	R3.11月～R4.3月 合計30万回	ターゲティング広告 (島根県内、若年層、保護者層対象)
デジタルサイネージ	R4.1.15～2.14・50回/日	ソルクスビジョン(松江市)
その他	島根県ケーブルテレビ協議会の協力により、県内各CATV局で放映	

○その他

- ・島根県広報と連携した新聞広告(3月31日)

「ご縁の国エシカルライフ」啓発事業

提案競技による委託事業を通じて、一般県民を対象に「エシカルレシピコンテスト」を実施し、成果をレシピブックにまとめた。

また、県内小売店舗等を巻き込んで「てまえどり運動」を実施し、エシカル消費に関する普及啓発に取り組んだ。

「ご縁の国」エシカルライフ
「ご縁の国」エシカルレシピコンテスト
『わたし流エシカルレシピ』大募集！
7月30日(金)～9月15日(水) 募集期間中

最優秀賞×1点
賞金30,000円+ に出演！

優秀賞×3点 賞金10,000円
奨励賞×10点 賞金5,000円
受賞作品は「わたし流エシカルレシピBOOK」に掲載！

「ご縁の国」エシカルライフ
わたし流エシカルレシピBOOK
【監修・協力】フードコーディネーター 西本 敬子先生
(入賞作品14品)

「ご縁の国」エシカルライフ
てまえどり
手軽にエシカル、しませんか？

手前から取る、だけ。
すぐにたべるなら、手前から取る。
たったそれだけで、食品ロスを減らせるんです。

・テレビ

タイトル	回数	備考
ヤッホー！（山陰中央テレビ） 「エシカルレシピコンテスト」	2回	8月14日、10月30日
えいっとくんハウス（山陰中央テレビ） 「エシカルレシピコンテスト」	1回	8月12日

(2) 広報

県民に広く情報提供を行う手段として、ラジオ、新聞等を活用し、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）による情報発信を行った。
消費者月間の取り組みは、パネル展示に加え、集客イベントを2年ぶりに実施した。

・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金曜日
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

・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 「あきスタ♪」	6回	不定期

・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)	見守り啓発広告	1回	3月18日
	成年年齢引き下げ	1回	3月31日
テレビ	吉田くんのしまねゼミ(山陰中央テレビ)	1回	1月31日

・SNS、動画共有サービス ※随時更新(通年)

Facebook (フェイスブック)	Twitter (ツイッター)	YouTube (ユーチューブ)
		

・消費者月間

タイトル	期間	会場
パネル展示	5月7日(金)～6月2日(水)	県立図書館1階ホール
	5月10日(月)～5月21日(金)	島根県庁 玄関ロビー
	5月24日(月)～5月28日(金)	松江地方合同庁舎1階ロビー

イベント	5月22日(土) 10:00~16:00	イオン松江 SC 吹き抜け広場
DVD 展示	5月26日(水) 10:00~16:00	県立図書館 1階 集会室

パネル展示

県立図書館



県庁ロビー



松江地方合同庁舎



イベント イオン松江ショッピングセンター(松江市)



(島根県観光キャラクター「しまねっこ」 島観連許諾第7210号)

県立図書館タイアップイベント

DVD 自習コーナー設置



・消費者被害注意情報

発表年月日	内容(タイトル)
10月21日	災害後の住宅調査や保険金の請求代行の勧誘に注意！
3月24日	有名ブランド公式通販サイトを装った偽サイトに注意！
3月25日	島根県庁を騙る不審電話に注意！

・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 27,000 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
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
めざせ！社会を変える消費者市民	7,100 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	6,000 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	※Web 公開のみ	・令和2年度事業実績
高齢消費者被害防止啓発 絆創膏	31,000 部	・独居高齢者世帯等に配布

・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

◆フェアトレードエコバッグ



◆付箋

(成年年齢引下げ啓発)



◆クリアファイル



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10本、イラスト素材を作成した。

①クレジットカード（使い方） ②クレジットカード（仕組み） ③クレジットカード（取扱い） ④クレジットカード（利用履歴）



◆各種団体活用事例

だまされたいゾウのめざせ/かしい消費者 激安?在庫限り?インターネット通販の 模倣サイトに注意しましょうの巻

ネット広告で有名な家電メーカーの商品が格安だったので注文したが、商品が届かない。

有名な家電店のサイトでソファを購入したが、全く違うソファが届いた。偽サイトだった。

—といった、ネット通販のトラブルが増えています。有名企業があるサイトの中には、公式サイトそっくりなものもあります。正統の商標に比べて「格安!」は、嬉しいことですが、トラブルに巻き込まれるには、まず「ほんとは?」と疑ってあることが大切です。

トラブルにあわないためのチェックポイント

- 販売価格が大幅に割引されている。
- サイトURLの表記が怪しい。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールのみ。
- 住所が近い、または、住所を調べるとおかしな場所になっている。
- 到着期限がおおしおと遅延、不届き届かない。
- 「サイトの評判を確認することも有効」

モニターネット上の当該サイトに疑するトラブル情報を確認する。URLを入力してサーバ接続を調べられるサイトで不審な点がないか確認する。

模倣サイトでクレジット決済した場合は、すくなくクレジット会社にも連絡を!

消費者ホットライン **188** (全国共通フリーダイヤル) 無料の消費者ホットラインです。相談受付は午前9時から午後5時です。

島根県消費者センターです!

消費者センターでは、消費者被害の被害者救済活動を行っています。また、被害者救済活動は、無料です。

島根県消費者センター 電話: 0852-22-1888 (フリーダイヤル) 0852-22-1889 (フリーダイヤル) 0852-22-1890 (フリーダイヤル)

農業共済組合「NOSAI 島根」3月号

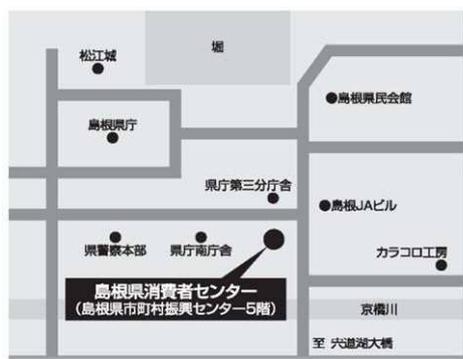
・その他 当センターマスコットキャラクターを使っでの各種啓発多数

(3) 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3年度貸出実績 DVDソフト:8回 13枚、タペストリー1回 4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 0852-32-5916 (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51集

令和4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