

令和7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	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

1	消費生活相談	2
2	消費者啓発	2

利用の状況	3
-------	---

令和7年度事業実績

消費生活相談

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	1 1
4	特殊販売に関する相談状況	1 7
5	消費生活相談処理状況	1 9
6	消費者被害の防止	2 0
7	商品テスト	2 0
8	多言語による消費生活相談窓口の実施	2 0

消費者啓発

1	消費者啓発講座	2 1
2	情報の提供	2 4

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

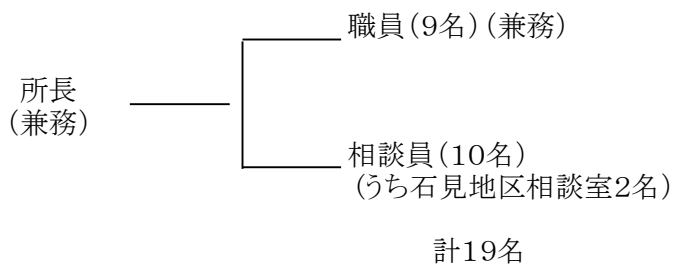
1 沿革等

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:益田市中心公民館)
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㎡ |

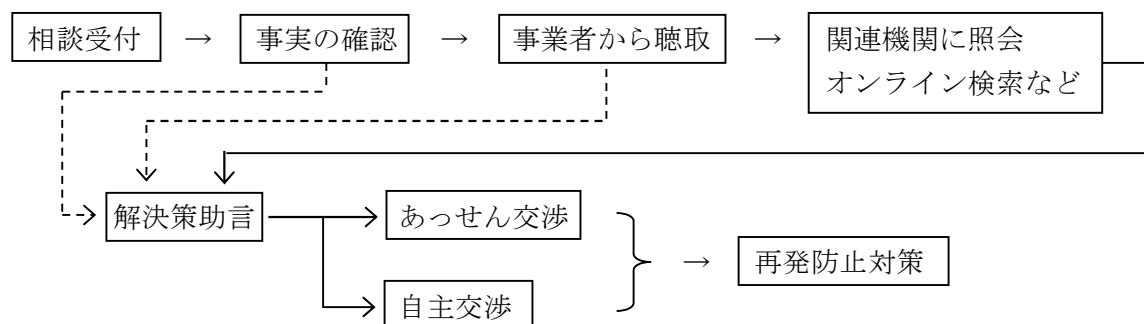
3 組織及び職員数 (令和8年4月1日現在)



業 務 の 概 要

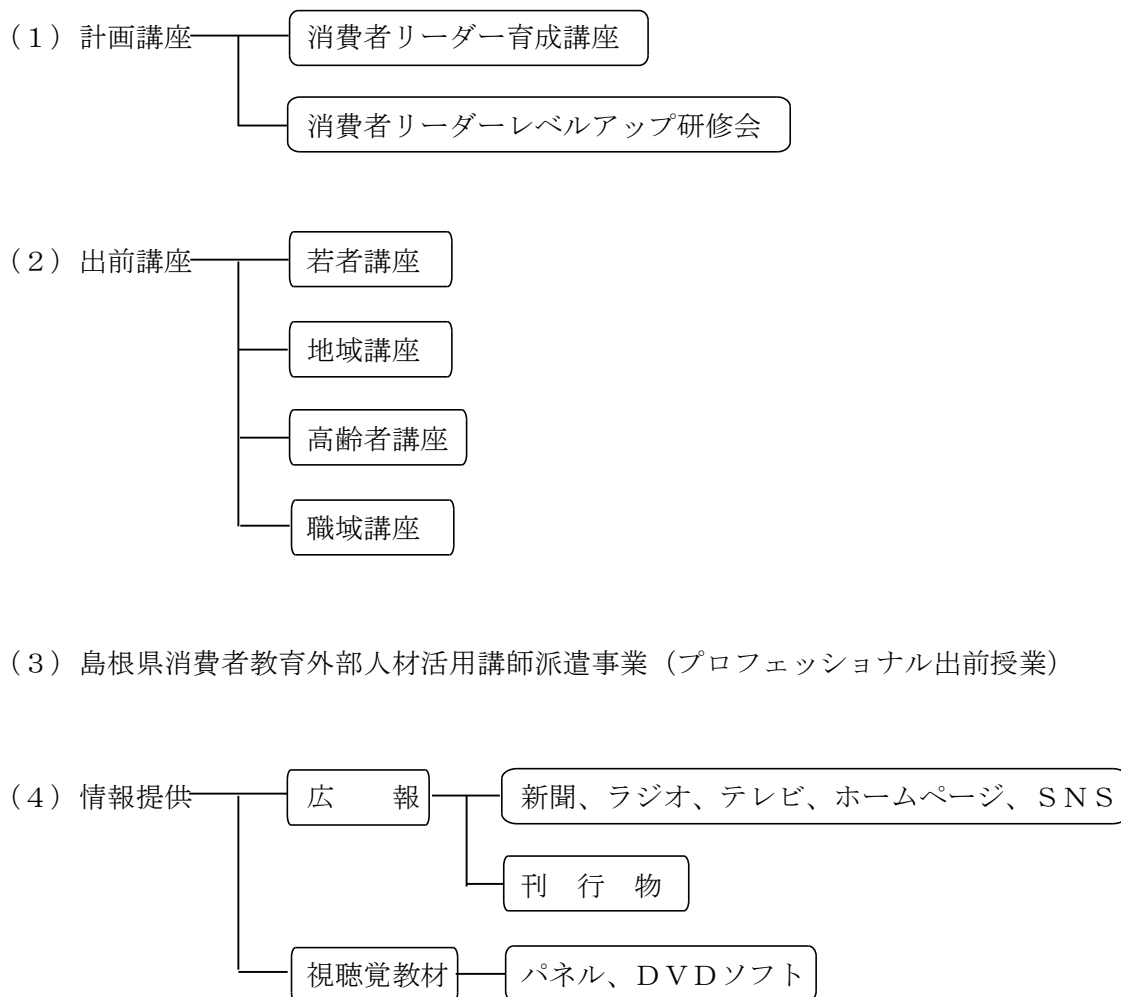
1 消費生活相談

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		R3年	R4年	R5年	R6年	R7年
相 談	来 訪	168	195	203	217	177
	文 書	52	51	65	67	105
	メール	52	49	65	67	105
	電 話	2,731	2,790	2,737	2,749	3,040
	計	2,951	3,036	3,005	3,033	3,322
講 座	計画講座回数 (人数)	10 (53)	11 (51)	11 (57)	11 (64)	11 (53)
	出前講座回数 (人数)	59 (3,411)	96 (4,373)	75 (2,816)	65 (2,134)	73 (2,816)
	プロフェッショナル出前授業回数 (人数)	28 (2,080)	21 (1,499)	32 (2,196)	24 (1,180)	26 (1,117)
	回 数	97	128	118	100	110
	人 数	5,544	5,923	5,071	3,378	3,986

令和7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) 相談件数と相談内容の概況

令和7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3,322件で、前年度（3,033件）に比べ289件（対前年度比9.5%）増加した。

「商品・役務別」では、不審なメールやショートメッセージを受信した、身に覚えのない商品が届いた、クレジットカードの不正利用など商品の分類を特定できないものに関する相談である「商品一般」が446件と最も多く、前年度から37件増加（同9.0%増）した。

光回線等に関する「インターネット通信サービス」が34件増加（同50.7%増）、携帯電話等に関する「移動通信サービス」が21件増加（同29.2%増）した。

元々の件数は多くないが、インターネット通販の普及を背景として「紳士・婦人洋服」に関する相談が37件増加（同123.3%増）、「脱毛エステ」などの「理美容」に関する相談も37件増加（同205.6%増）となった。

「販売購入形態別」では、「通信販売」が128件増加（同11.8%増）であり、相談件数全体の3分の1（36.4%）を占めた。

(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歳代が最多で578件（対前年度比8.4%増）。次いで、60歳代の566件（同13.2%増）、50歳代414件（同3.8%増）、40歳代342件（同12.5%増）であった。
- ・ 60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は42.3%であり、近年は4割を超えて高い状況にある。
- ・ 未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は29件であり、令和4年4月に施行された改正民法により成人となった18歳、19歳では39件であった。

(3) 苦情相談の内容

「商品・役務別」の苦情相談では、「商品一般」が413件で前年度に引き続き最多であった。「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる苦情相談の多くは、インターネット通販にかかる相談であった。

○「商品一般」の具体的な相談内容

- ・ プラス（+）で始まる不審な番号で電話があり、国の機関を名乗って私の携帯電話が犯罪に使われていると言われたが、どうしたらいいか。
- ・ 固定電話に電話がかかり、今から2時間で電話が使えなくなると自動音声

が流れたため、氏名・生年月日を相手に伝えてしまったので心配。

○「化粧品」「健康食品」の具体的な相談内容

- ・ネット広告で安価な価格で表示される 1 回目の商品を注文したところ、2 回目が届き定期購入契約になっていた。
- ・SNS 広告から購入。1 回目で中止するには定価との差額を支払う必要があると同封されていた明細に記載があった。
- ・定期購入契約を解約したいが、電話をしても事業者と連絡が取れない。

（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、1,675 件であった。そのうち苦情相談は 1,622 件で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,172 件(72.3%)、電話勧誘販売 263 件(16.2%)、訪問販売 117 件(7.2%)の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

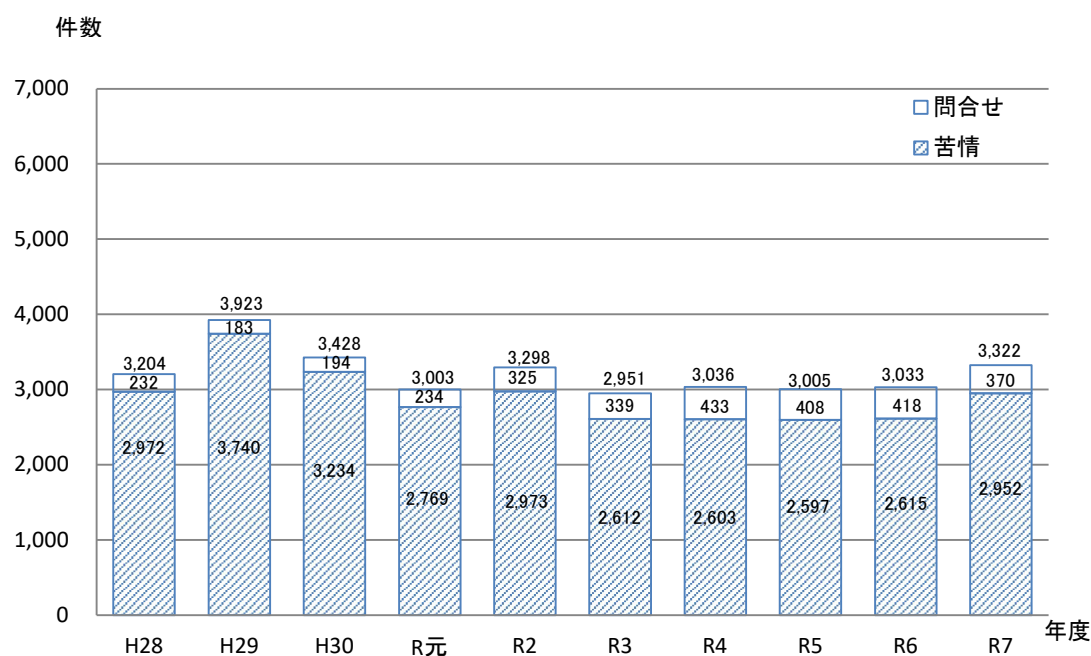
令和7年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,322件で前年度（3,033件）に比べ289件（9.5％）増加した。相談件数のうち苦情相談は2,952件で、全体の89.3％を占める。

相談件数については、平成16年度の14,176件をピークに減少傾向にはあるものの、ここ10年間でみると、おおむね、3千件台で推移している。

(表1) 令和7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	208	260	258	235	218	286	261	210	247	286	216	267	2,952
問 合 せ	25	28	35	24	40	39	34	31	24	31	24	35	370
合 計	233	288	293	259	258	325	295	241	271	317	240	302	3,322

(図1) 相談件数の推移

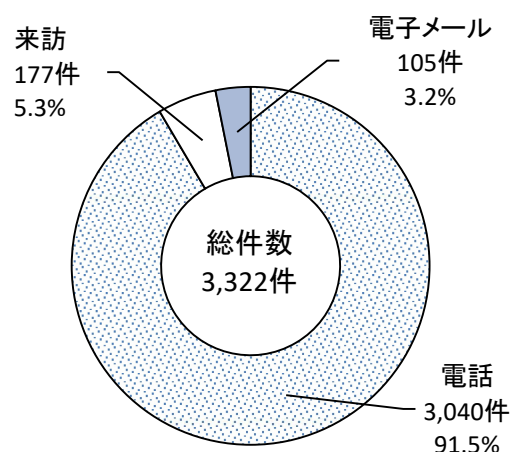


本センター・相談室別	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
本センター（松江）	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867	2,559	2,678	2,665	2,661	2,967
石見地区相談室（益田）	452	464	502	437	443	431	392	358	340	372	355
合 計	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951	3,036	3,005	3,033	3,322

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話3,040件、来訪177件、
電子メール105件で、前年度に続き電話相談が9割を
超えた。

(図2)相談方法

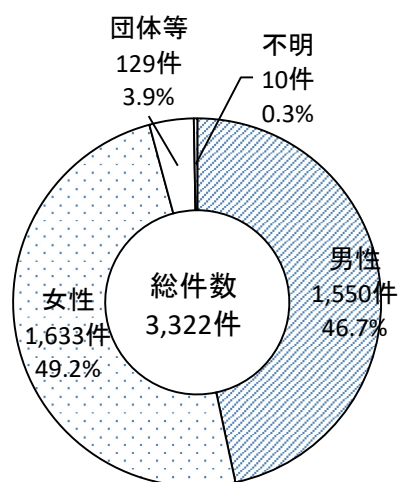


(3) 相談者の内訳

ア 性別割合

相談者は男性1,550件(46.7%)、女性1,633件
(49.2%)で、女性が男性を上回った。

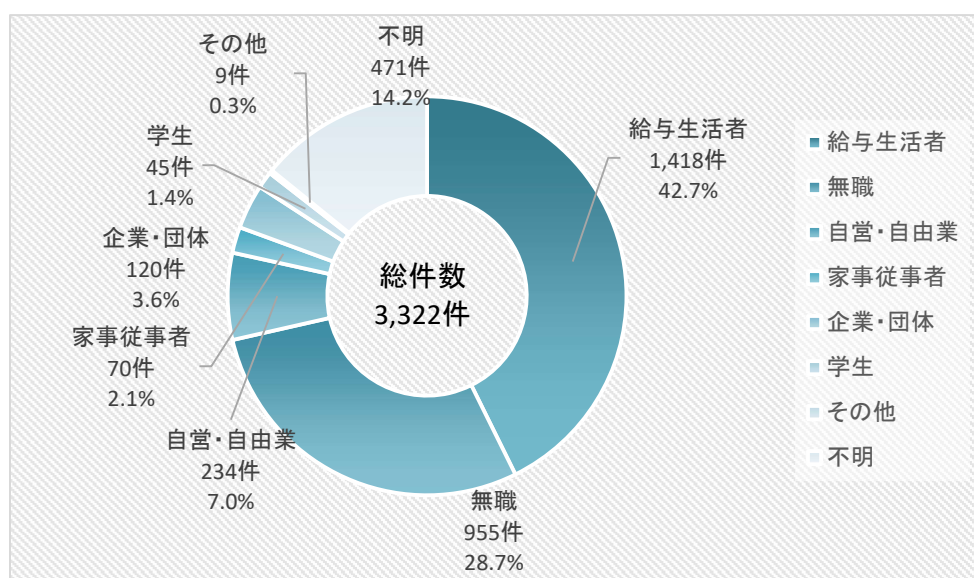
(図3)性別割合



イ 職業別割合

給与生活者が42.7%を占めて最も多く、次いで
無職が28.7%、自営・自由業が7.0%の順であった。

(図4) 相談者の職業

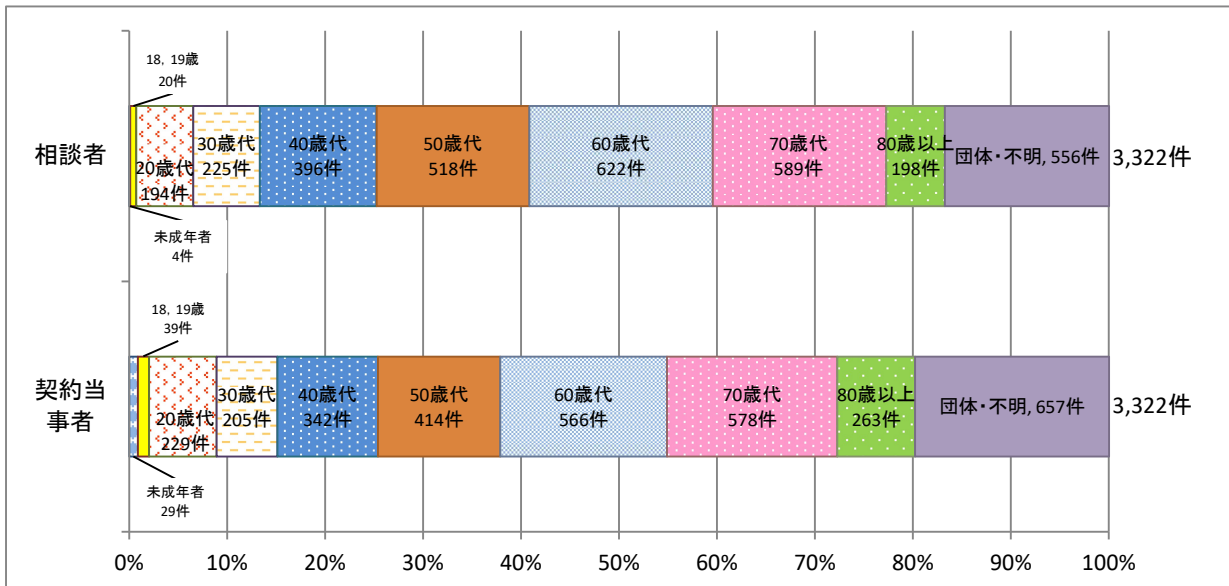


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳代589件、60歳代622件、50歳代518件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳代が578件で最も多く、次に60歳代が566件、50歳代414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42.4%であり、令和6年度43.5%、令和5年度40.5%、令和4年度39.2%と全体の4割程度と高い割合を示している。

（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	18歳・19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	団体・不明	合計
相談者苦情	4	20	186	206	356	473	566	531	162	448	2,952
相談者問合せ	0	0	8	19	40	45	56	58	36	108	370
合計	4	20	194	225	396	518	622	589	198	556	3,322
契約当事者	29	39	229	205	342	414	566	578	263	657	3,322

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1,342件（構成比40.4%）と最も多く、出雲市525件（15.8%）、益田市298件（9.0%）、雲南市が150件（4.9%）、浜田市が125 件（4.1%）の順となっている。

8市の合計は2,550件（84.1%）、町村の合計は295件（9.7%）、県外47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	1,342	1,222	120	28
浜 田 市	142	123	19	3
出 雲 市	525	463	62	9
益 田 市	298	257	41	2
大 田 市	106	94	12	1
安 来 市	147	130	17	4
江 津 市	92	81	11	0
雲 南 市	163	150	13	3
市 計	2,815	2,520	295	50
奥 出 雲 町	47	45	2	1
飯 南 町	15	15	0	0
川 本 町	15	14	1	0
美 郷 町	28	23	5	0
邑 南 町	33	31	2	1
津 和 野 町	56	44	12	1
吉 賀 町	36	25	11	1
海 士 町	3	3	0	0
西 ノ 島 町	11	10	1	1
知 夫 村	4	4	0	0
隠 岐 の 島 町	50	47	3	0
町 村 計	298	261	37	5
県 外	16	16	0	2
不 明	193	155	38	2
合 計	3,322	2,952	370	59

オ 市町村受付相談件数

令和7年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は2,084件で、前年度(1,841件)と比べ13.2%増加した。内訳は、市分で2,073件(99.5%)、町村分で11件(0.5%)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	585	22
浜 田 市	210	0
出 雲 市	629	6
益 田 市	126	0
大 田 市	114	5
安 来 市	147	2
江 津 市	81	1
雲 南 市	181	3
市 計	2,073	39
奥 出 雲 町	0	0
飯 南 町	1	0
川 本 町	0	0
美 郷 町	1	0
邑 南 町	3	0
津 和 野 町	2	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	0	0
町 村 計	11	0
合 計	2,084	39

3 苦情相談の内容

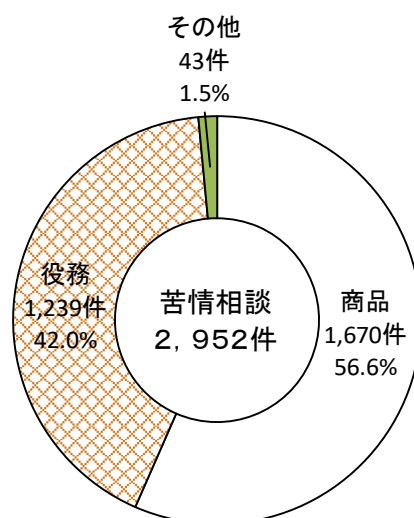
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,670件(56.6%)、役務が
1,239件(42.0%)、その他が43件(1.5%)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	413	不審なメール・電話、不審な宅配便、覚えのない請求等
	保 健 衛 生 品	279	乳液、養毛剤、化粧クリーム、ファウンデーション等
	食 料 品	242	ダイエットサプリメント、精力剤、魚介類等
	教 養 娛 楽 品	211	スマートフォン、パソコン、電子タバコ、草刈り機等
	被 服 品	179	紳士・婦人用バッグ、下着、婦人靴、指輪等
	住 居 品	132	電気掃除機、浄水器、電気温風ヒーター等
	車 両 ・ 乗 り 物	83	普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品等
	光 熱 水 品	61	電気、プロパンガス等
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	60	電気温水器、蓄電池、ソーラーシステム等
	他 の 商 品	10	農機具、貴金属等
商 品 計		1,670	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	248	携帯電話サービス、光ファイバー、固定電話サービス等
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	222	出会い系サイト・アプリ、ホテル・旅館、オンラインゲーム等
	金 融 ・ 保 険 サービス	188	フリーローン・サラ金、クレジットカード、外国為替証拠金取引等
	他 の 役 務	184	質問サイト、過払い金請求、退職代行サービス、占いサイト等
	保 健 ・ 福 祉 サービス	110	脱毛エステ、医療サービス、歯科治療、整体等
	レンタル・リース・貸借	86	賃貸アパート、借家、貸衣装、リースサービス等
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	68	屋根工事、壁工事、衛生設備工事、新築工事等
	修 理 ・ 補 修	52	自動車・住居設備の修理等
	役 務 一 般	34	有料会員サービス等
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	26	副業サポート、情報商材等
	他 の 行 政 サービス	10	行政機関への苦情等
	ク リ ー ニ ン グ	5	衣服・布団のクリーニング
	教 育 サ ー ビ ス	5	学費等
	管 理 ・ 保 管	1	トランクルーム、駐車場等
	役 務 ・ サ ー ビ ス 計	1,239	
他 の 相 談		43	ロマンス投資詐欺、事業者の対応等
計		2,952	

(表6) 商品別・役務別内容別相談件数一覧

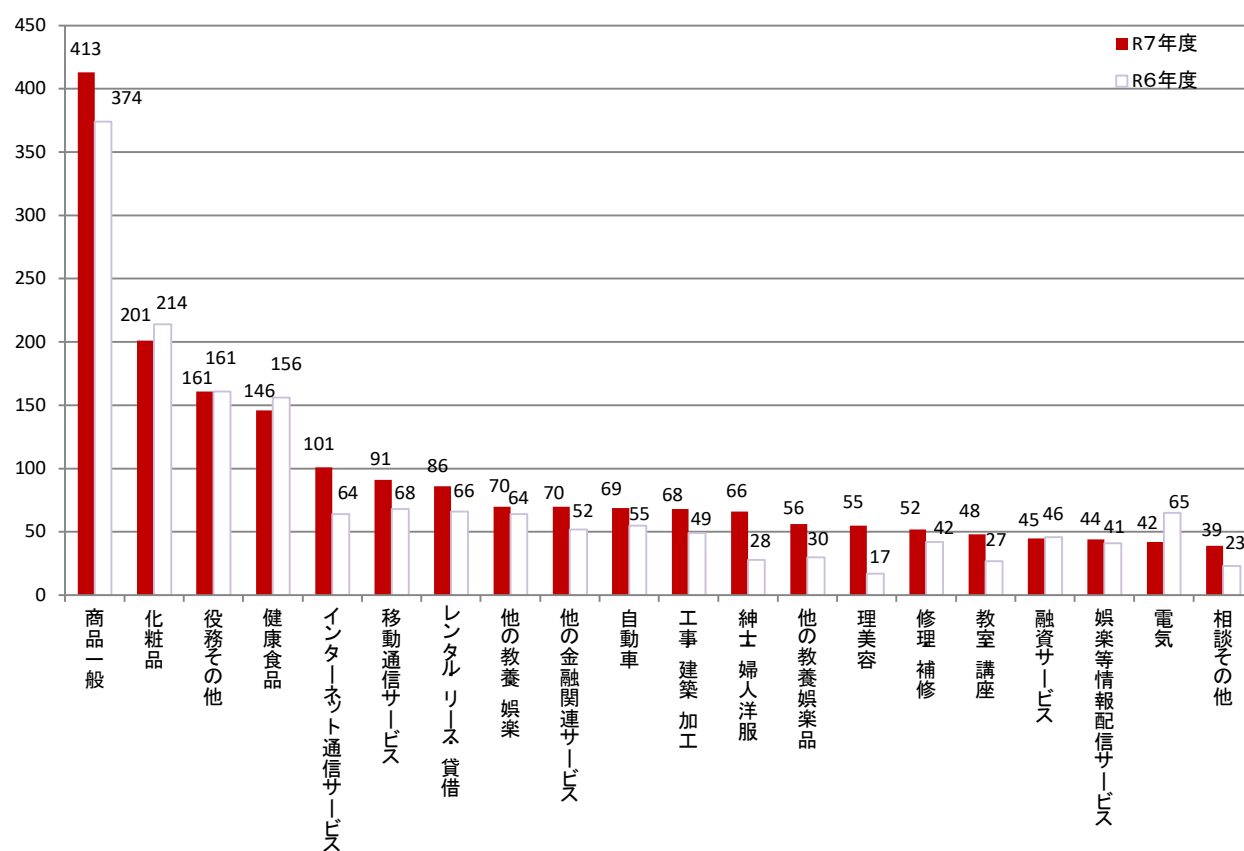
内容別分類項目	受付件数	うち苦情件数	内 容 別 相 談 件 数 (重複回答)													
			安全・衛生	品質・機能等	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
A 商品一般	446	413	7	5	7	27	0	60	254	244	42	0	0	0	0	0
B 食料品	260	242	8	21	5	43	1	84	195	200	30	0	0	0	0	0
C 住居品	140	132	10	53	1	10	0	33	95	112	38	0	0	0	0	0
D 光熱水品	67	61	0	3	3	24	0	4	27	43	12	0	0	0	0	0
E 被服品	187	179	0	27	0	16	0	76	160	165	45	0	0	0	0	0
F 保健衛生品	288	279	9	21	1	40	0	130	258	250	45	0	0	0	0	0
G 教養娯楽品	224	211	5	33	2	11	0	43	157	182	67	0	0	0	0	0
H 車両・乗り物	87	83	8	31	2	11	0	5	38	66	28	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	69	60	1	7	0	17	0	4	37	48	14	0	0	0	0	0
J 他の商品	11	10	0	1	0	1	0	4	8	9	0	0	0	0	0	0
商 品 計	1,779	1,670	48	202	21	200	1	443	1,229	1,319	321	0	0	0	0	0
K クリーニング	6	5	0	3	0	0	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	94	86	5	22	7	27	0	2	19	67	25	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	71	68	3	31	1	18	0	3	23	53	26	0	0	0	0	0
N 修理・補修	54	52	7	25	3	17	0	1	12	40	14	0	0	0	0	0
O 管理・保管	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
P 役務一般	35	34	0	0	0	2	0	1	21	32	2	0	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	204	188	3	3	17	38	0	12	70	159	40	0	0	0	0	0
R 運輸・通信サービス	262	248	1	18	1	41	0	11	152	214	56	0	0	0	0	0
S 教育サービス	5	5	0	0	0	0	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	239	222	4	9	6	35	0	51	173	205	38	0	2	0	0	0
U 保健・福祉サービス	117	110	8	18	2	25	1	10	52	87	39	0	0	0	0	0
V 他の役務	202	184	8	15	10	38	1	37	119	143	33	0	0	0	0	0
W 内職・副業・ねずみ講	26	26	0	0	3	8	0	5	25	22	1	0	0	0	0	0
X 他の行政サービス	13	10	1	1	2	0	0	0	2	3	4	0	0	0	0	0
役 務 計	1,329	1,239	40	145	52	250	2	134	670	1,035	282	0	4	0	0	0
Z 他の相談	214	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,322	2,952	88	347	73	450	3	577	1,899	2,354	603	0	4	0	0	0

令和7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15.8%を占めた。その内容では、「クレジットカードの不正利用があった」、実在の機関をかたって「電話が使えなくなる」と言われた、などが多く見られた。

「健康食品」や「化粧品」は、そのほとんどが定期購入に関わる相談であり、前年度に比べ令和7年度は23件減少した。多くは、SNS広告をきっかけとしたインターネット通販であり、1回のお試しと思って注文したら2回目が届き、定期購入だと分かった、という相談である。

また、「役務その他」に分類する相談が前年度と同数となっている。特に、質問サイトを利用したところ、自動的にサブスクリプション契約になっていた。パソコンを使用中に、いきなりウイルス感染したとの警告が表示された、などの相談が多く寄せられた。

(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	R7年度	(参考)R6年度		主 な 内 容
		件数	件数	順位	
1	商品一般	413	374	1	・不審な電話やメールが届いた ・心当たりのない請求があったり、心当たりのない商品が届いた ・クレジットカードの不正利用や解約したのに会費の引き取りがあった ・動画広告で注文したが解約したい など
2	化粧品	201	214	2	・SNSやスマホに表示された広告から化粧クリームや薬用クリーム等を一回限りのつもりで注文したが定期購入だったので解約したい など
3	役務その他	161	161	3	・求人広告の無料期間の経過後に高額な費用が請求された ・質問サイトを一度利用したらその後も利用料が引落としされていた ・不審な事業者による太陽光パネルの清掃や漏電設備の点検の営業を受けた など
4	健康食品	146	156	4	・動画広告やSNSで、ダイエット食品やサプリメント等をお試しで注文したつもりが、定期購入と分かったので解約したい など
5	インターネット通信サービス	101	64	8	・不審な事業者から、光回線の契約を求める電話勧誘を受けて、契約をしてしまったので解約をしたい など
6	移動通信サービス	91	68	5	・電話勧誘でWIFIを契約し、その後、解約したくて連絡したが連絡がつかない ・通信料金が安くなるといわれて機種変更したが実際は高額になった など
7	レンタル・リース・貸借	86	66	6	・アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求された など
8	他の教養・娯楽	70	64	8	・子どもが親のクレジットカードを使って、オンラインゲームで高額課金をしていたので、未成年取り消しをしたい など
8	他の金融関連サービス	70	52	11	・不用なクレジットカードを解約したいが、オペレーターに繋がらない ・暗号資産投資詐欺に遭った など
10	自動車	69	55	10	・中古車を納入後、すぐに不具合が出たが、販売業者が補償してくれない など

(表8) 販売購入形態別一覧

店舗購入		
順位	商品名	件数
1	理美容	53
2	自動車	49
2	レンタル・リース・貸借	41
4	移動通信サービス	39
5	修理・補修	36
6	工事・建築・加工	29
7	医療	25
7	商品一般	18
9	外食・食事宅配	17
10	電話機・電話機用品	15

訪問販売		
順位	商品名	件数
1	工事・建築・加工	14
2	空調・冷暖房・給湯設備	12
2	役務その他	12
4	電気	9
4	インターネット通信サービス	9
6	他の住宅設備	7
7	修理・補修	5
8	レンタル・リース・貸借	4
9	衛生サービス	4
9	医薬品	3
9	パソコン・パソコン関連用品	3
9	役務一般	3
9	衛生サービス	3

通信販売		
順位	商品名	件数
1	化粧品	188
2	健康食品	116
3	商品一般	87
4	役務その他	61
5	紳士・婦人洋服	53
6	他の教養・娯楽	51
7	娯楽等情報配信サービス	46
8	他の教養娯楽品	44
9	空調・冷暖房機器	28
10	履物	26

マルチ・マルチまがい		
順位	商品名	件数
1	生命保険	3
1	ファンド型投資商品	3
1	内職・副業	3
4	化粧品	2
4	役務一般	2
5	健康食品	1
5	洋装下着	1
5	医療用具	1
5	他の保健衛生品	1
5	教室・講座	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	52
2	役務その他	44
3	移動通信サービス	31
4	商品一般	30
5	教室・講座	17
6	魚介類	15
6	健康食品	15
8	電報・固定電話	13
9	電気	8
9	内職・副業	8

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
1	空調・冷暖房機器	2
2	食料品一般	1
2	魚介類	1
2	食器・台所用品	1
2	家具・寝具	1
2	他の住居品	1
2	水道	1
2	かばん	1
2	自動車用品	1

訪問購入		
順位	商品名	件数
1	アクセサリ	9
2	商品一般	7
3	履物	3
3	他の商品	3
3	役務その他	3
6	紳士・婦人洋服	2
7	食器・台所用品	1
7	和服	1
7	洋服一般	1
7	医療用具	1
7	書籍・印刷物	1
7	時計	1
7	楽器	1
7	他の教養娯楽品	1
7	土地	1

(2) 年代別相談内容

- ・苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると、全年代を通じ、「商品一般」に関する相談が上位となった。
- ・未成年者(18歳未満)では、「インターネットゲーム」に関する相談が最も多い。
- ・20歳代では、「脱毛エステ」に関する相談内容の「エステティックサービス」が1位となって、次いで「商品一般」や「不動産賃借」に関する相談が上位となった。
- ・30歳代では、「商品一般」、「不動産賃借」、「エステティックサービス」が上位となった。「不動産賃借」の相談内容は、「賃貸アパート」に関する相談が多く、「エステティックサービス」の相談内容は、20歳代と同じく「脱毛エステ」に関する相談が多かった。
- ・40歳代以上では、「商品一般」のほかに「健康食品」や質問サイトや副業サポートなどサービスを利用したら高額請求を受けた、契約したサービスが受けられなかった、解約したいなどといった相談内容の「役務その他サービス」が上位となった。
- ・60歳代以上では、「商品一般」、「健康食品」のほかに、「光ファイバー」などの回線接続に関する相談内容の「インターネット接続回線」が上位となった。
- ・70歳代以上では、「増改築工事」や「屋根工事」などに関する相談内容の「工事・建築」が上位となった。

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

未成年者			18、19歳			20歳代		
順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数
1	インターネットゲーム	9	1	商 品 一 般	5	1	エステティックサービス	28
2	商 品 一 般	2	2	他 の 健 康 食 品	3	2	商 品 一 般	17
2	他 の 健 康 食 品	2	2	娯楽等情報配信サービス	3	3	不 動 産 賃 借	13
			2	エステティックサービス	3	4	電 気	8
						4	四 輪 自 動 車	8
						4	役務その他サービス	8
						7	ビ ジ ネ ス 教 室	7
						7	他 の 内 職 ・ 副 業	7
						9	携 帯 電 話 サービス	6
						9	医 療 サ ー ビ ス	6

30歳代			40歳代			50歳代		
順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	15	1	商 品 一 般	30	1	商 品 一 般	43
2	不 動 産 賃 借	10	2	他 の 健 康 食 品	19	2	基 礎 化 粧 品	26
3	エステティックサービス	7	3	不 動 産 賃 借	13	3	役務その他サービス	15
4	ビ ジ ネ ス 教 室	6	4	基 礎 化 粧 品	10	4	他 の 健 康 食 品	14
5	他 の 玩 具 ・ 遊 具	5	5	修 理 サ ー ビ ス	9	5	四 輪 自 動 車	12
5	フリーローン・サラ金	5	6	金融関連サービスその他	8	6	フリーローン・サラ金	8
5	モバイルデータ通信	5	7	化 粧 品	7	7	不 動 産 賃 借	7
5	医 療 サ ー ビ ス	5	7	役務その他サービス	7	7	工 事 ・ 建 築	7
5	他 の 内 職 ・ 副 業	5	9	四 輪 自 動 車	6	7	携 帯 電 話 サービス	7
			9	複 合 サ ー ビ ス 会 員	6	7	インターネット接続回線	7
			9	フリーローン・サラ金	6			
			9	携 帯 電 話 サービス	6			
			9	インターネット接続回線	6			

60歳代			70歳代			80歳以上		
順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数	順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	79	1	商 品 一 般	97	1	商 品 一 般	35
2	他 の 健 康 食 品	28	2	インターネット接続回線	30	2	他 の 健 康 食 品	13
2	基 礎 化 粧 品	28	3	他 の 健 康 食 品	26	3	工 事 ・ 建 築	10
4	インターネット接続回線	16	4	役務その他サービス	19	4	役務その他サービス	8
5	役務その他サービス	15	5	工 事 ・ 建 築	16	5	インターネット接続回線	7
6	金融関連サービスその他	14	6	基 礎 化 粧 品	14	6	魚 介 類	6
7	工 事 ・ 建 築	11	7	金融関連サービスその他	13	6	固定電話サービス	6
8	携 帯 電 話 サービス	9	8	固 定 電 話 サービス	12	6	携 帯 電 話 サービス	6
9	メイクアップ化粧品	8	9	電 気	10	9	健 康 食 品	5
9	複 合 サ ー ビ ス 会 員	8	10	修 理 サ ー ビ ス	9	9	電 気	5
9	モバイルデータ通信	8	10	携 帯 電 話 サービス	9	9	携 帯 電 話	5
						9	モ バ イ ル デ ー タ 通 信	5

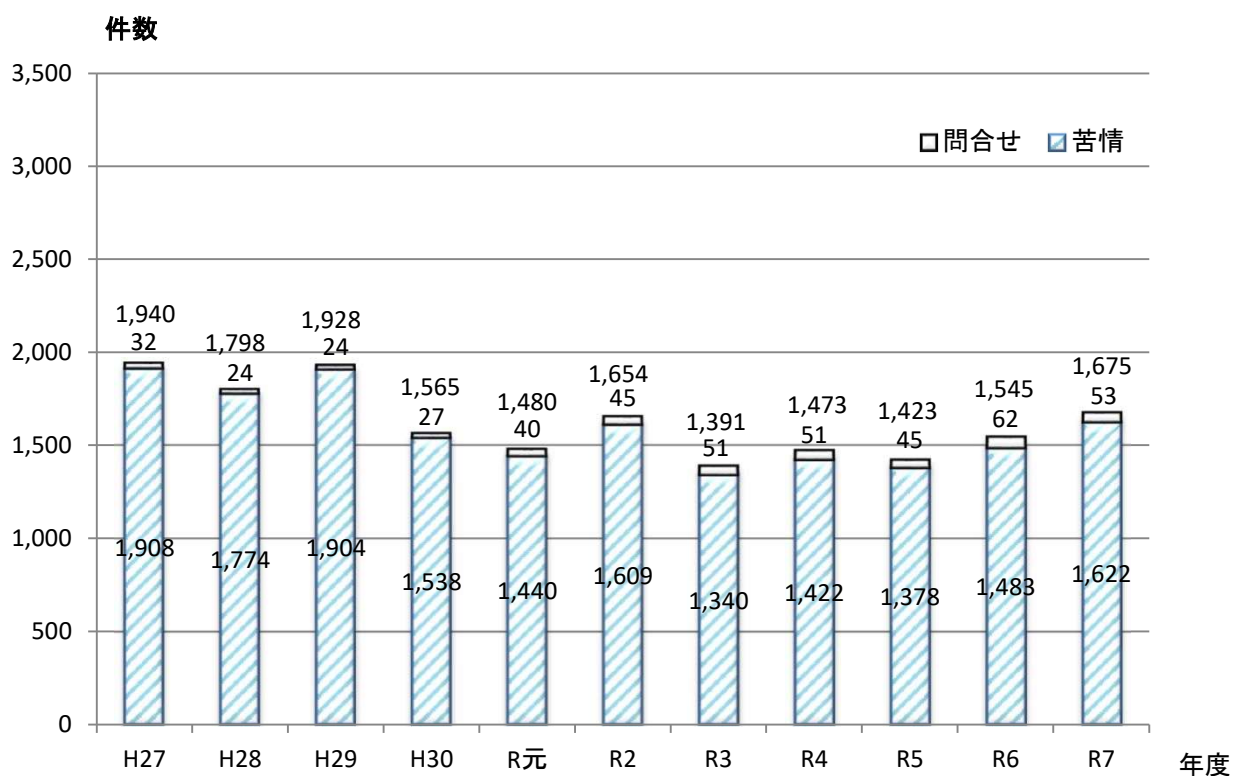
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,322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、1,675件で55.2%を占めている。

特殊販売に関する苦情相談(1,622件)を販売方法別に分類すると、通信販売が1,209件(72.2%)、次いで電話勧誘販売270件(16.1%)、訪問販売121件(7.2%)の順になっている。

特殊販売による苦情相談を商品・役務別にみると、「保健衛生品」、「教養・娯楽サービス」、「食料品」で件数が多くなっており、いずれも通信販売による割合が高い。

(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	7 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 る が ち い ・ 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	446	413	92.6	127	123	0	85	0	29	2	6	1
B 食料品	260	242	93.1	194	190	6	148	1	31	2	0	2
C 住居品	140	132	94.3	96	94	6	80	0	2	5	1	0
D 光熱水品	67	61	91.0	24	22	9	4	0	8	1	0	0
E 被服品	187	179	95.7	156	152	0	134	1	1	1	15	0
F 保健衛生品	288	279	96.9	259	254	7	239	4	2	0	1	1
G 教養娯楽品	224	211	94.2	156	150	7	133	0	5	0	4	1
H 車両・乗り物	87	83	95.4	24	23	0	22	0	0	1	0	0
I 土地・建物・設備	69	60	87.0	35	33	22	4	0	6	0	1	0
J 他の商品	11	10	90.9	9	8	0	5	0	0	0	2	1
商 品 計	1,779	1,670	93.9	1,080	1,049	57	854	6	84	12	30	6
K クリーニング	6	5	83.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	94	86	91.5	11	10	4	5	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	71	68	95.8	15	15	14	1	0	0	0	0	0
N 修理・補修	54	52	96.3	7	7	5	2	0	0	0	0	0
O 管理・保管	1	1	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	35	34	97.1	28	27	3	21	2	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	204	188	92.2	56	55	6	35	6	7	0	0	1
R 運輸・通信サービス	262	248	94.7	126	125	11	18	0	95	0	0	1
S 教育サービス	5	5	100.0	2	2	0	2	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	239	222	92.9	190	182	1	158	1	22	0	0	0
U 保健・福祉サービス	117	110	94.0	11	10	4	5	0	1	0	0	0
V 他の役務	202	184	91.1	122	116	12	60	0	42	0	2	0
W 内職・副業・ねずみ講	26	26	100.0	22	22	0	11	3	8	0	0	0
X 他の行政サービス	13	10	76.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役 務 計	1,329	1,239	93.2	590	571	60	318	12	177	0	2	2
Z 他の相談	214	43	20.1	5	2	0	0	0	2	0	0	0
総 件 数	3,322	2,952	88.9	1,675	1,622	117	1,172	18	263	12	32	8

5 消費生活相談処理状況

消費生活相談のうち、苦情相談の処理では、自主解決方法を助言（自主交渉）をしたものが全体の7割であり、次いで情報提供、斡旋解決の順となっている。

なお、斡旋解決率は、94.6%であった。

（表11）令和7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	60	2.0	65	17.5	125	3.8
助 言 （ 自 主 交 渉 ）	2,066	70.0	145	39.2	2,211	66.6
情 報 提 供	449	15.2	121	32.7	570	17.2
斡 旋 解 決	263	8.9	1	0.3	264	7.9
斡 旋 不 調	8	0.3	0	0.0	8	0.2
処 理 不 能	7	0.2	1	0.3	8	0.2
処 理 不 要	90	3.1	37	10.0	127	3.8
無 回 答 （ 未 入 力 ）	9	0.3	0	0.0	9	0.3
合 計	2,952		370		3,322	

令和8年5月31日時点で集計

※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 が運用された。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、現行の PIO-NET2020 の運用がなされている。令和 6 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市で PIO-NET2020 が利用されている。また、現在、消費者庁及び国民生活センターにおいて、相談員向けの各種支援機能を盛り込んだ次期 PIO-NET を、令和8年9月 14 日から運用を開始する準備が進められている。

(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おり、令和7年度は 46 件の相談を受けた。

(表 12) 弁護士相談件数

年 度	H26	H27	H28	H29	H30	R 元	R2	R3	R4	R5	R6	R7
件 数	46	40	46	49	46	41	37	36	32	44	46	46

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	R2	R3	R4	R5	R6	R7
件 数	1	0	2	0	0	0
内 容	ペット用バリカン	—	着物	—	—	—

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、外国人のための消費生活相談を行っている。

なお、(公財)しまね国際センターのワンストップ型相談「多言語相談 Go-en しまね」における令和7年度の消費生活相談の実績は3件であった。

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オンラインで実施した。35 名が受講し、8つの講義を全て受講した 29 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20日(月)	・消費者トラブルの防止と消費者行政の歴史と法制度 宮下 修一 氏(中央大学大学院法務研究科教授) ・学校における消費者教育について 金築 真実 氏(島根県教育委員会学校教育課指導主事) 竹吉 昭人 氏(島根大学教育学部附属義務教育学校教諭)
2	10月27日(月)	・消費生活センターの役割と消費生活相談員の業務について 松島 健一(島根県消費者センター副所長) ・特殊詐欺とサイバー犯罪 大場 庸司 氏(島根県警察本部生活安全企画課警部補) 南海 誠 氏(島根県警察本部サイバー犯罪対策課警部補)
3	11月10日(月)	・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) ・消費者トラブルに遭わないための心理学 豊島 彩氏(島根大学人間科学部講師)
4	11月17日(月)	・消費者を守るための競争法 ～不当表示と表示を見る上でのポイント～ 道下 正子 氏(公正取引委員会中国支所取引課取引方法調査官) ・エシカル消費の実践と私たちができること 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17日(日)	投資詐欺は防げるのか？ ～実践的な防止策を考える～ 講 師 弁護士 大野 遼太氏 (岡崎法律事務所)	松江テルサ中会議室 (松江市)
受講者数 18 名		

(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、県消費者センターの相談員や職員を派遣し、「最近の消費者トラブル事例とその対策」や「エシカル消費」などのテーマで講座を行った。クイズ、ロールプレイングなど、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(企業など)がある。

令和7年度は、講座の開催数、参加者数ともに前年より増加しており、実施回数は73回(前年度比112%)・参加者人数は2,816人(前年度比132%)となった。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	34	1,769
高齢者講座	13	362
地域講座	17	418
職域講座	9	267
合 計	73	2,816

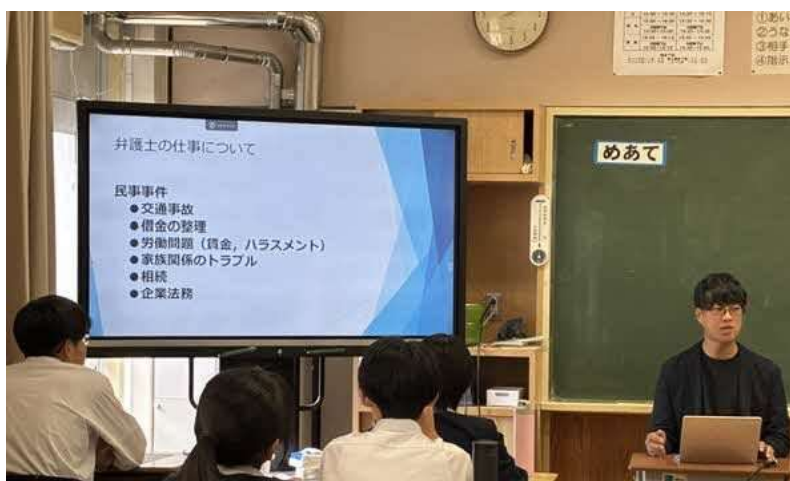


(3) 消費者教育外部人材活用講師派遣事業（プロフェッショナル出前授業）

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弁護士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っている。

令和7年度実績は実施校数、参加者数ともに前年より減少しており、実施校数が14校(前年度比93%)、参加者人数が1,117人(前年度比94%)となった。

実施日	学校名等	学年等	人数	外部講師
7月16日	益田養護学校（高等部）	3年	9	羽柴貴宏弁護士
9月2日	多伎中学校	2年	19	佐藤滉祐弁護士
9月4日	湖陵中学校	2年	59	久家茉莉弁護士
10月9日	益田中学校	2年	70	羽柴貴宏弁護士
10月10日	益田中学校	2年	70	羽柴貴宏弁護士
10月24日	松江第一中学校	2年	68	峠田晃宏弁護士
10月24日	松江第一中学校	2年	68	森脇 崇弁護士
11月10日	島根大学法文学部	2年	90	大野遼太弁護士
12月9日	邇摩高等学校	3年	81	遠藤郁哉弁護士
1月27日	高津中学校	2年	63	長坂 正弁護士
1月28日	日原中学校	2年	17	長坂 正弁護士
2月5日	松江第一中学校	2年	68	松村健太郎弁護士
2月6日	松江第一中学校	2年	68	佐藤 力弁護士
2月10日	益田高校	3年	115	田上尚志弁護士
2月13日	美都中学校	2年	3	田上尚志弁護士
2月17日	出雲商業高校	3年	135	金山孝治弁護士
3月10日	隠岐高校	2年	65	河野正嗣弁護士
3月13日	大東高校	2年	49	岩田杏子弁護士
計			1,117	



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、新聞等を活用し、県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。消費者被害に繋がる恐れのある情報については、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、SNSによる情報発信を行った。

消費者月間の取組については、パネル展示を4会場で実施。令和7年度は津和野町と連携し、道の駅において街頭啓発活動を行った。

出前講座での啓発素材として、大学生向けに賃貸住宅トラブル防止に関するリーフレットを作成した。また、インターネット通販やクーリングオフに関する啓発リーフレットを増刷した。

・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

・テレビ番組

媒体	タイトル	備考
ケーブルテレビ	ネズミになるまで～地方も都市も関係ない！みんな だまされないで	松江マールにて、3月放送

・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/keihatsushi/

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

・SNS、動画共有サービス ※随時更新(通年)

Facebook(フェイスブック)	X(エックス)	YouTube(ユーチューブ)
		

・多言語による外国人住民への消費者啓発事業

(公財)しまね国際センターと連携して、外国人住民向けに同センターの Facebook で賃貸住宅入居時に気をつけたいポイントなど消費者トラブルの注意情報を計3回多言語で提供した。

・消費者月間

令和7年度統一テーマ

「明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費～どのグリーンにする？～」

タイトル	期 間	会 場
パネル展示 (松江市)	5月 1日(木) ～ 5月15日(木)	島根県庁 県民室
	5月 2日(金) ～ 6月 4日(水)	県立図書館 1階ホール
	5月 20日(火) ～ 5月 30日(金)	松江地方合同庁舎 1階ロビー
(津和野町)	5月 2日(金) ～ 5月 16日(金)	道の駅津和野温泉なごみの里

パネル展示

県庁 県民室



松江地方合同庁舎



県立図書館



道の駅津和野温泉なごみの里



・広聴広報課との連携

媒体	タイトル	回数	備 考
ラジオ番組 (民放2局)	県政お知らせラジオ 「グリーン志向消費」について (消費者月間)	4回	5月1日～5月2日
ラジオ出演 (民放1局)	今ね！しまね推し！(重点広報) 「グリーン志向消費」について (消費者月間)	1回	5月23日
テレビ CM (民放1局)	しまね家の回覧板ほっと リチウムイオン電池の火災防止月間	1回	11月14日
県政新聞 広報	考える県政(重点広報) 高齢消費者の被害防止について	1回	12月6日
ラジオ番組 (民放2局)	ラジオ CM(重点広報) 「子ども PSC マーク」の周知	25回	1月4日～1月10日
テレビ CM (民放1局)	しまね家の回覧板ほっと 子ども PSC マークの周知	1回	1月28日

・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」	※Web 公開および 関係機関へ配布 3回(8、12、3月)	・県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
くらしの豆知識	200部	・消費者団体、警察等に配布 ・国民生活センター発行
すくすく消費者 42 号、43 号	計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
スマホに届いたメッセージの 謎を解き明かせ！	2, 000部	・出前講座の実施校に配布 ・消費者教育支援センター発行
消費者センター一年のあゆみ	※Web 公開のみ	・令和6年度事業実績
契約とお金のルール	1, 700部	・プロフェッショナル出前授業、出前講座の 実施校に配布

啓発グッズ

◆トートバッグ（消費者リーダー向け）



啓発チラシ

◆新生活にまつわるトラブル(表)



イベント

◆エシカル消費イベント



賃貸住宅トラブル(裏)

賃貸住宅の契約は慎重に！
入居前から気をつけて！



その他

当センターマスコットキャラクター等を使用した啓発の活用事例

◆4コマ漫画を活用した機関誌



島根県農業共済組合「NOSAI 島根 38 号」

◆タペストリー展示による啓発(出雲市と共同で実施)



島根県立大学出雲キャンパスでのパネル展示

(3) 視聴覚教材の貸出

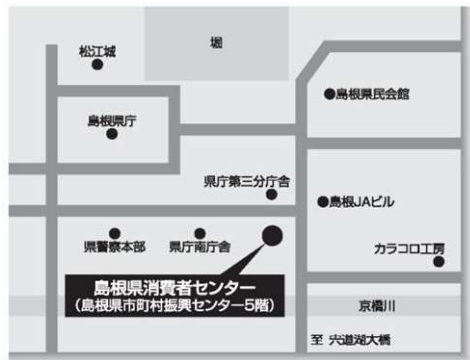
DVD ソフト、タペストリーの貸出を行っており、県内各地で利用されている。

(令和7年度貸出実績)

DVD ソフト: 2回 4枚、タペストリー 3回 13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 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55集

令和8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