

令和6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6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	20
消費者啓発	21
1 消費者啓発講座	21
2 情報の提供	24

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

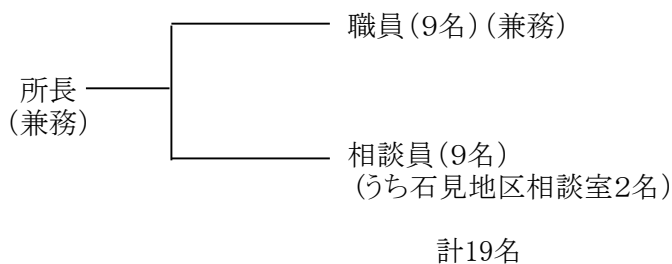
1 沿革等

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㎡ |

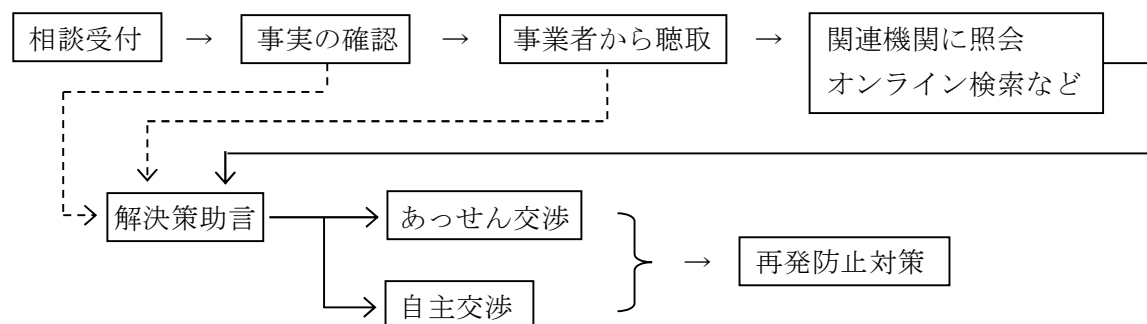
3 組織及び職員数 (令和7年4月1日現在)



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。

(1) 計画講座

消費者リーダー育成講座

消費者リーダーレベルアップ研修会

(2) 出前講座

若者講座

地域講座

高齢者講座

職域講座

(3) 島根県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）

(4) 情報提供

広 報

新聞、ラジオ、テレビ、ホームページ、SNS

刊 行 物

視聴覚教材

パネル、DVDソフト

利用の状況

年度別消費者センター利用状況

年 度 別		R2年	R3年	R4年	R5年	R6年
相 談	来 訪	220	168	195	203	217
	文 書	64	52	51	65	67
	メール	53	52	49	65	67
	電 話	3,014	2,731	2,790	2,737	2,749
	計	3,298	2,951	3,036	3,005	3,033
講 座	計画講座回数 （人数）	13 (169)	10 (53)	11 (51)	11 (57)	11 (64)
	出前講座回数 （人数）	67 (4,344)	59 (3,411)	96 (4,373)	75 (2,816)	65 (2,134)
	プロフェッショナル出前授業回数 （人数）	12 (477)	28 (2,080)	21 (1,499)	32 (2,196)	24 (1,180)
	計	回 数	92	97	128	118
		人 数	4,990	5,544	5,923	5,071
			3,378			

令和6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) 相談件数の推移と概況

令和6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3,033件で、前年度（3,005件）に比べ28件（対前年度比0.9%）増加した。

主な特徴としては、インターネット通信販売で購入した健康食品や化粧品等に関する定期購入トラブルが増加（同27.5%増）したことや、インターネットやパソコン使用等に伴う役務に関する相談が増加（同31.6%増）したことがあげられる。

なお、定期購入に関する相談件数は、統計を取り始めた令和3年度以降、最多となった。

また、苦情相談のうち、約4割（1,039件）は通信販売によるものであった。

(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533件（同15.4%増）。次いで、60歳代の500件（同2.0%増）、50歳代399件（同2.7%減）、40歳代304件（同2.0%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43.5%であり、年々高まる傾向にある。
- ・ 未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は28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27件であった。これまでのところ、成年年齢引き下げによる若年者のトラブル件数の大幅な増加は見られていない。

(3) 苦情相談の内容

- ・ 「商品・役務別」に苦情相談の多かったものでは、商品名が特定できない「商品一般」が374件で最多であった。特に、クレジットカードの不正利用があった、実在する国の機関や事業者をかたって「電話が使えなくなる」「未納料金がある」などと電話で言われた、との相談が多く寄せられた。
- ・ 「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は、前年度は減少したものの、一転して増加に転じた。その多くは、インターネット通販であり、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定期購入契約になっていた、解約したいが事業者と連絡が取れない、1回目中止するには定価との差額を支払う必要がある、と言われたなどである。

- ・ 無料期間経過後に高額な求人広告の掲載料を請求された（注：事業者からの相談）、パソコン使用中にウイルス感染の警告が出た、質問サイトを利用したところ継続契約になっており解約したいなど、インターネットやパソコン使用に伴う役務に関する相談が多かった
- ・ 昨年度に多く寄せられた「移動通信サービス」や「インターネット通信サービス」など、通信サービス関連の相談は減少した。

（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 1,545 件で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,081 件(70.0%)、電話勧誘販売 264 件(17.1%)、訪問販売 125 件(8.1%)の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

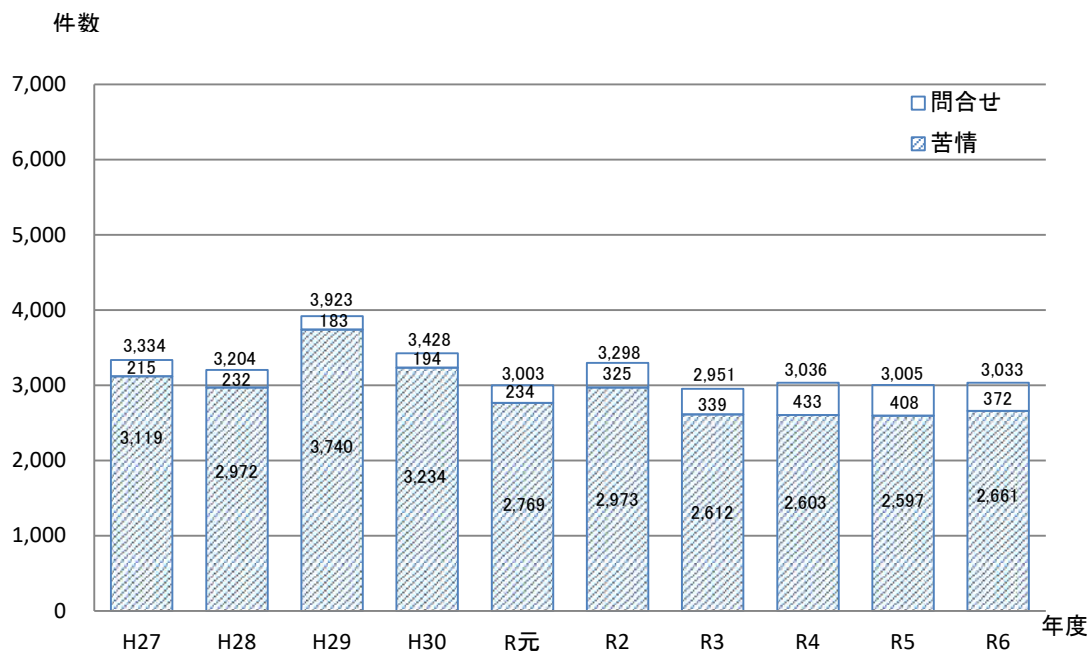
令和6年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,033件で前年度（3,005件）に比べ28件（0.9％）増加した。相談件数のうち苦情相談は2,615件で、全体の86.2％を占める。

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年間で見ると、おおむね、3千件台で推移している。

(表1) 令和6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	210	228	197	217	218	261	229	219	232	203	168	233	2,615
問 合 せ	40	33	31	35	24	24	46	32	39	45	32	37	418
合 計	250	261	228	252	242	285	275	251	271	248	200	270	3,033

(図1) 相談件数の推移

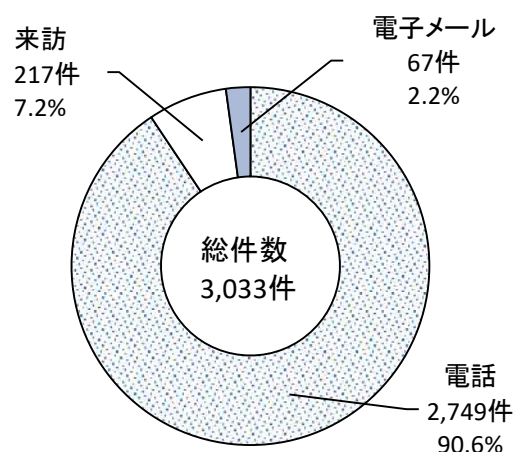


本センター・相談室別	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
本センター（松江）	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867	2,559	2,678	2,665	2,661
石見地区相談室（益田）	503	452	464	502	437	443	431	392	358	340	372
合 計	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951	3,036	3,005	3,033

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,749件、来訪217件、電子メール67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

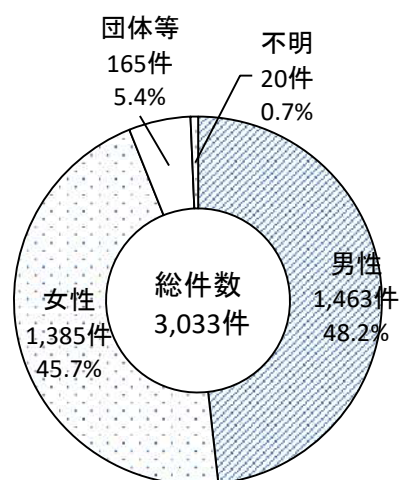


(3) 相談者の内訳

ア 性別割合

相談者は男性1,463件(48.2%)、女性1,385件(45.7%)で、男性が女性を上回った。

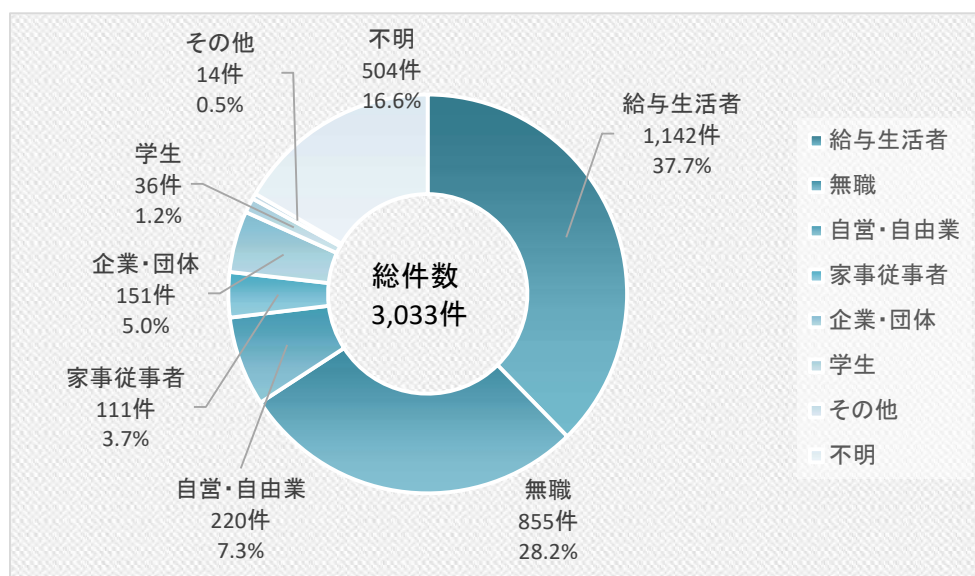
(図3) 性別割合



イ 職業別割合

給与生活者が37.7%を占めて最も多く、次いで無職が28.2%、自営・自由業が7.3%の順であった。

(図4) 相談者の職業

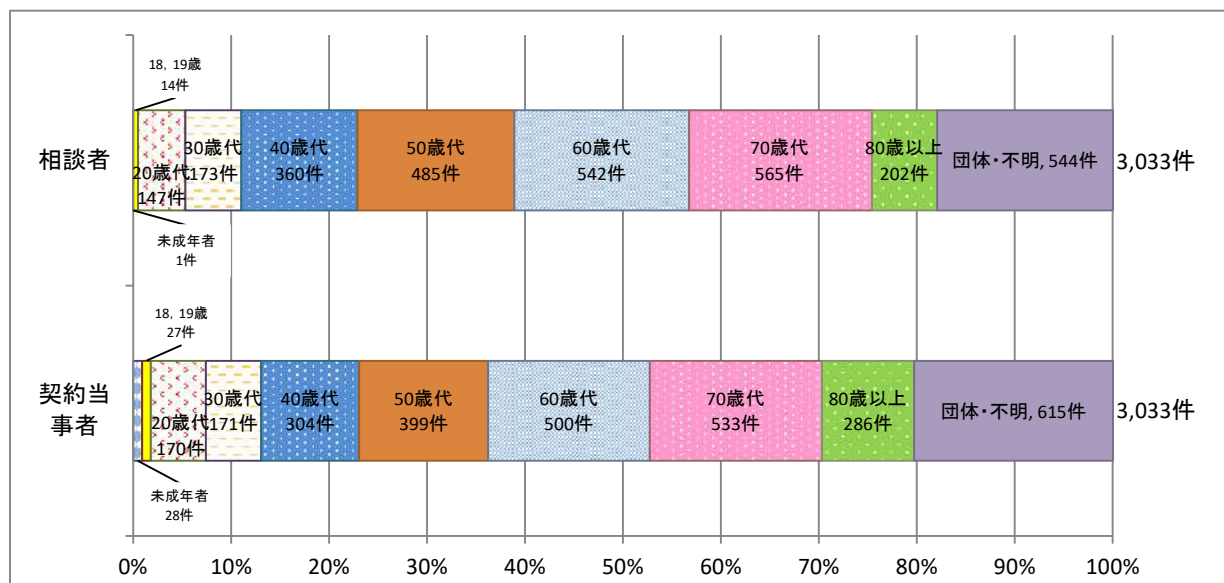


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳代565件、60歳代542件、50歳代485件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳代が533件で最も多く、次に60歳代が500件、50歳代399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43.5%であり、令和5年度40.5%、令和4年度39.2%と徐々に高まる傾向を見せている。

(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	1	14	144	160	321	445	470	491	163	406	2,615
相談者問合せ	0	0	3	13	39	40	72	74	39	138	418
合計	1	14	147	173	360	485	542	565	202	544	3,033
契約当事者	28	27	170	171	304	399	500	533	286	615	3,033

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1,199件（構成比39.5%）と最も多く、出雲市467件（15.4%）、益田市309件（10.2%）、安来市が139件（4.6%）、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	1,199	1,047	152	24
浜田市	125	116	9	1
出雲市	467	392	75	9
益田市	309	260	49	4
大田市	110	95	15	3
安来市	139	124	15	1
江津市	76	67	9	1
雲南市	125	107	18	2
市計	2,550	2,208	342	45
奥出雲町	44	36	8	4
飯南町	22	18	4	0
川本町	10	9	1	0
美郷町	30	25	5	0
邑南町	56	49	7	2
津和野町	43	41	2	0
吉賀町	36	31	5	1
海士町	8	8	0	0
西ノ島町	8	6	2	0
知夫村	2	1	1	0
隠岐の島町	36	35	1	0
町村計	295	259	36	7
県外	47	41	6	1
不明	141	107	34	1
合計	3,033	2,615	418	54

オ 市町村受付相談件数

令和6年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,841件で、前年度(1,764件)と比べ4.3%増加した。内訳は、市分で1,821件(98.9%)、町村分で20件(1.1%)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	501	17
浜 田 市	220	2
出 雲 市	530	2
益 田 市	124	3
大 田 市	114	2
安 来 市	113	2
江 津 市	67	4
雲 南 市	152	2
市 計	1,821	34
奥 出 雲 町	0	0
飯 南 町	0	0
川 本 町	0	0
美 郷 町	5	0
邑 南 町	5	0
津 和 野 町	5	0
吉 賀 町	2	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	20	0
合 計	1,841	34

3 苦情相談の内容

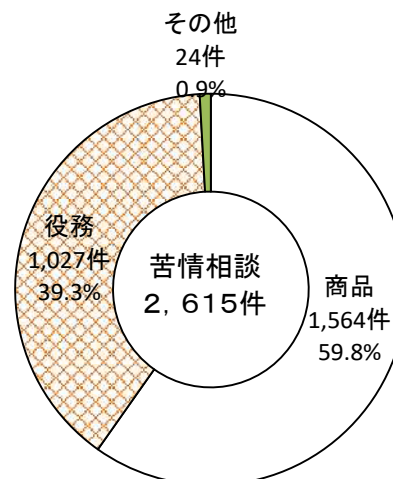
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,564件(59.8%)、役務が1,027件(39.3%)、その他が24件(0.9%)で、商品の占める割合が全件数の約3分の2となった。

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	374	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	292	乳液、養毛剤、化粧クリーム、ファウンデーション等
	食 料 品	245	ダイエットサプリメント、精力剤、魚介類等
	教 養 娛 楽 品	186	スマートフォン、パソコン、電子タバコ、草刈り機等
	住 居 品	127	電気掃除機、浄水器、電気温風ヒーター等
	被 服 品	99	紳士・婦人用バッグ、下着、婦人靴、指輪等
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	83	電気温水器、蓄電池、ソーラーシステム等
	光 熱 水 品	78	電気、プロパンガス等
	車 両 ・ 乗 り 物	71	普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品等
	他 の 商 品	9	農機具、貴金属等
商 品 計		1,564	
役 務	教 養 ・ 娛 楽 サービス	183	出会い系サイト・アプリ、ホテル・旅館、オンラインゲーム等
	他 の 役 務	183	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
	運 輸 ・ 通 信 サービス	171	携帯電話サービス、光ファイバー、固定電話サービス等
	金 融 ・ 保 険 サービス	155	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
	保 健 ・ 福 祉 サービス	70	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	66	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	49	屋根工事、壁工事、衛生設備工事、新築工事等
	内職・副業・ねずみ講	47	副業サポート、情報商材等
	修 理 ・ 補 修	42	自動車・住居設備の修理等
	役 務 一 般	29	有料会員サービス等
	他 の 行 政 サービス	17	行政機関への苦情等
	ク リ ー ニ ン グ	7	衣服・布団のクリーニング
	管 理 ・ 保 管	6	トランクルーム、駐車場等
	教 育 サービス	2	学費等
役 務 ・ サービス 計		1,027	
他 の 相 談		24	ロマンス投資詐欺、事業者の対応等
計		2,615	

(表6) 商品別・役務別内容別相談件数一覧

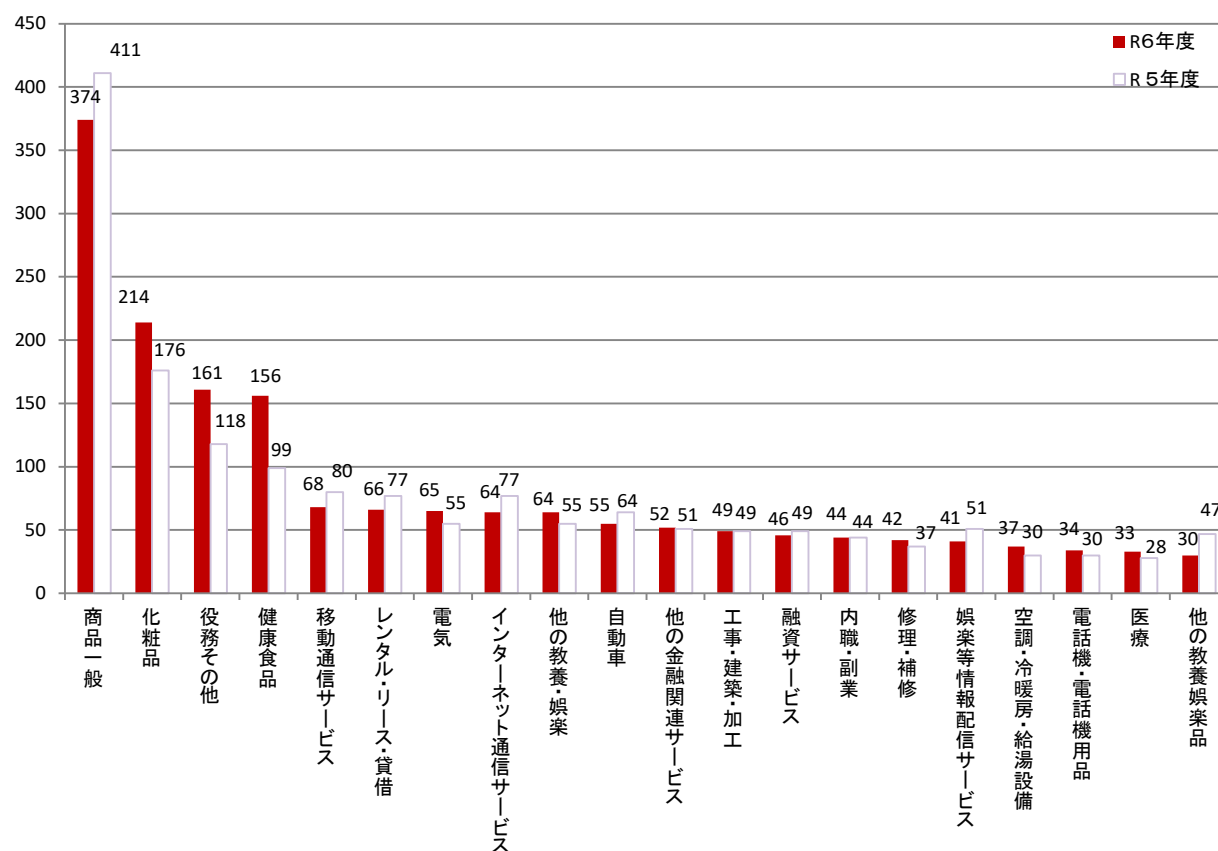
内容別 分類項目 商品別分類	受付 件数	うち 苦情 件数	内 容 別 相 談 件 数（重複回答）														
			安 全 ・ 衛 生	品 質 ・ 機 能 等	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目	表 示 ・ 広 告	販 売 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他	
A 商品一般	409	374	3	4	6	23	0	52	214	249	35	1	1	0	0	0	
B 食料品	270	245	19	24	2	36	0	71	190	195	44	1	0	0	0	0	
C 住居品	137	127	5	37	2	10	1	31	93	97	33	0	1	0	0	0	
D 光熱水品	82	78	2	4	4	22	1	7	39	55	18	0	0	0	0	0	
E 被服品	105	99	2	10	4	13	1	27	78	85	18	0	0	0	0	0	
F 保健衛生品	302	292	15	26	2	47	0	136	270	268	44	0	0	0	0	0	
G 教養娯楽品	209	186	5	37	8	26	1	33	129	139	38	0	0	0	0	0	
H 車両・乗り物	80	71	6	23	7	11	0	8	33	56	15	0	0	0	0	0	
I 土地・建物・設備	93	83	1	11	7	15	1	7	55	58	27	0	0	0	0	0	
J 他の商品	9	9	0	5	2	3	0	0	5	8	4	0	0	0	0	0	
商 品 計	1,696	1,564	58	181	44	206	5	372	1,106	1,210	276	2	2	0	0	0	
K クリーニング	8	7	2	7	2	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	
L レンタル・リース・貸借	77	66	2	13	9	25	0	3	12	58	17	0	2	0	0	0	
M 工事・建築・加工	55	49	4	10	7	8	0	1	18	36	19	0	0	0	0	0	
N 修理・補修	43	42	3	20	1	21	0	2	17	27	15	0	0	0	0	0	
O 管理・保管	6	6	1	1	1	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	
P 役務一般	31	29	0	0	1	2	0	3	20	29	4	0	0	0	0	0	
Q 金融・保険サービス	185	155	2	5	17	31	0	14	67	129	24	0	0	0	0	0	
R 運輸・通信サービス	192	171	3	12	3	34	0	3	89	141	43	0	0	0	0	0	
S 教育サービス	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	
T 教養・娯楽サービス	187	183	4	5	7	33	0	44	133	160	27	0	1	0	0	0	
U 保健・福祉サービス	84	70	11	14	2	20	0	5	22	41	22	0	0	0	0	0	
V 他の役務	203	183	2	4	5	31	0	29	114	142	30	0	1	0	0	0	
W 内職・副業・ねずみ講	48	47	1	0	4	9	0	13	43	42	4	0	0	0	0	0	
X 他の行政サービス	29	17	0	2	2	1	0	1	3	4	8	0	0	0	0	0	
役 務 計	1,150	1,027	35	93	61	217	0	118	538	821	216	0	4	0	0	0	
Z 他の相談	187	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総 件 数	3,033	2,615	93	274	105	423	5	490	1,644	2,031	492	2	6	0	0	0	

令和6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14.3%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6年度は95件増加した。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に比べ43件の増加となっている。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

(件)

順位	商品・役務	R6年度	R5年度	R5年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	374	411	1	クレジットカードの不正利用があった、実在の機関を名乗り電話が使えなくなるなどと言われた、「至急確認」などの不審なメールが届いたなど
2	化粧品	214	176	2	スマホに表示された広告から化粧クリームや養毛剤等を注文。一回限りのつもりだったが定期購入だった。解約したいなど
3	役務その他	161	118	3	無料期間を経過し高額な求人広告の費用が請求された、質問サイトを利用したが解約できない、パソコン使用中にウイルス警告の表示が出たなど
4	健康食品	156	99	4	インターネットでダイエットサプリメントや精力剤等を注文。2回目の商品が届き定期購入と分かった、解約したいなど
5	移動通信サービス	68	80	5	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
6	レンタル・リース・貸借	66	77	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
7	電気	65	55	9	大手電力会社をかたり「電気代が安くなる」と勧誘されて契約先を切り替えたが、電気代が高くなったなど
8	インターネット通信サービス	64	77	6	電話勧誘で料金が安くなるというプランを勧められ契約したが、信用できず解約したいなど
8	他の教養・娯楽	64	55	9	出会い系サイトに登録し高額なポイントを購入したが返金してほしい、子どもが高額なゲーム課金をしてしまったなど
10	自動車	55	64	8	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	自動車	30
2	レンタル・リース・貸借	28
2	移動通信サービス	28
4	医療	27
5	修理・補修	26
6	役務その他	16
7	工事・建築・加工	15
7	理美容	15
9	電話機・電話機用品	14
10	外食・食事宅配	12

訪 問 販 売		
順位	商 品 名	件数
1	空調・冷暖房・給湯設備	21
2	工事・建築;加工	12
2	役務その他	12
4	電気	9
5	修理・補修	8
6	移動通信サービス	5
7	家具・寝具	4
7	医療用具	4
7	役務一般	4
10	他の住宅設備	3

通 信 販 売		
順位	商 品 名	件数
1	化粧品	193
2	健康食品	120
3	商品一般	79
4	他の教養・娯楽	55
5	役務その他	52
6	娯楽等情報配信サービス	34
7	紳士・婦人洋服	23
8	内職・副業	21
9	医薬品	20
10	パソコン・パソコン関連用品	19
10	他の教養娯楽品	19
10	役務一般	19

マルチ・マルチまがい		
順位	商 品 名	件数
1	化粧品	4
2	商品一般	3
3	健康食品	2
3	食器・台所用品	2
3	家具・寝具	2
6	飲料	1
6	洋服下着	1
6	その他の保険	1
6	デリバティブ取引	1
6	ファンド型投資商品	1
6	内職・副業	1
6	無限連鎖講	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	41
2	役務その他	40
3	商品一般	29
4	健康食品	21
5	電気	20
6	魚介類	17
7	内職・副業	15
8	空調・冷暖房・給湯設備	12
9	化粧品	8
9	他の金融関連サービス	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	7
2	書籍・印刷物	5
3	穀類	1
3	魚介類	1
3	菓子類	1
3	健康食品	1
3	洋装下着	1
3	医療用具	1
3	化粧品	1
3	電話機・電話機用品	1
3	音響・映像製品	1
3	他の教養娯楽品	1

訪問購入		
順位	商 品 名	件数
1	アクセサリ	5
2	商品一般	4
3	和服	3
4	家具・寝具	2
4	他の商品	2
6	食生活機器	1
6	食器・台所用品	1
6	紳士・婦人洋服	1
6	かばん	1
6	音響・映像製品	1
6	時計	1
6	自動車	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、不審なメールやショートメッセージを受信した、身に覚えのない請求を受けたなど「商品一般」に関する相談が上位となっている。

未成年者(18歳未満)で最も多い「他の教養・娯楽」とは、「インターネットゲーム」の課金による相談である。

20歳代では、「内職・副業」に関する相談が多く、次いで賃貸アパートの退去時における原状回復費用に関する「レンタル・リース・貸借」関連のトラブルや、脱毛エステ等の「理美容」に関する相談が上位となっている。

30歳代では、古いサイトの利用、副業のコンサルティング等の「役務その他」や、中古車購入等の「自動車」に関するもの、多重債務に関する相談など「融資サービス」に関するものが上位となっている。

40歳以上では、ダイエットサプリメントなどの「健康食品」や「化粧品」の定期購入契約に関するものが上位となっている。

50歳以上では、質問サイトの解約トラブルや、パソコン使用中に突然、ウイルス感染したとの警告表示が現れたなど、インターネットやパソコン使用に伴う役務に関する相談が多い。

80歳以上では、「魚介類」の電話勧誘や、太陽光パネルや屋根など自宅の「工事・建築・加工」に関するものなど、在宅時間が長いことでトラブルに遭うケースが多くなった。

(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	他 の 教 養 ・ 娯 楽	18	1	商 品 一 般	4	1	商 品 一 般	20
2	商 品 一 般	2	2	化 粧 品	2	2	内 職 ・ 副 業	14
2	洋 装 下 着	2	2	他 の 金 融 関 連 サービス	2	3	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	12
			2	他 の 教 養 ・ 娯 楽	2	4	理 美 容	9
			2	医 療	2	5	役 務 そ の 他	8
			2	役 務 そ の 他	2	6	自 動 車	7
						6	移 動 通 信 サービス	7
						8	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	6
						8	他 の 教 養 ・ 娯 楽	6
						10	他 の 金 融 関 連 サービス	5
						10	教 室 ・ 講 座	5
						10	医 療	5

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	役 務 そ の 他	12	1	商 品 一 般	30	1	商 品 一 般	53
2	商 品 一 般	11	2	化 粧 品	21	2	化 粧 品	47
2	化 粧 品	11	3	健 康 食 品	14	3	健 康 食 品	24
4	自 動 車	10	4	役 務 そ の 他	13	4	役 務 そ の 他	17
5	融 資 サ ー ビ ス	9	5	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	12	5	娯 楽 等 情 報 配 信 サービス	14
6	内 職 ・ 副 業	8	6	融 資 サ ー ビ ス	9	6	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	13
7	玩 具 ・ 遊 具	5	7	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	8	7	移 動 通 信 サービス	11
7	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	5	8	他 の 金 融 関 連 サービス	7	8	他 の 金 融 関 連 サービス	10
7	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	5	8	他 の 教 養 ・ 娯 楽	7	8	他 の 教 養 ・ 娯 楽	10
7	他 の 教 養 ・ 娯 楽	5	10	宿 泊 施 設	6	10	役 務 一 般	9
			10	教 室 ・ 講 座	6			
			10	医 療	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	65	1	商 品 一 般	83	1	商 品 一 般	37
2	化 粧 品	64	2	健 康 食 品	35	2	健 康 食 品	27
3	健 康 食 品	30	3	化 粧 品	32	3	化 粧 品	14
4	役 務 そ の 他	20	4	役 務 そ の 他	22	3	役 務 そ の 他	14
5	空 調 ・ 冷 暖 房 ・ 給 湯 設 備	11	5	移 動 通 信 サービス	20	5	魚 介 類	11
5	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	11	6	電 気	16	6	移 動 通 信 サービス	9
7	電 気	9	7	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	15	7	書 籍 ・ 印 刷 物	8
7	医 療 用 具	9	8	医 薬 品	12	8	医 薬 品	7
9	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	8	8	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	12	8	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	7
9	他 の 金 融 関 連 サービス	8	10	電 話 機 ・ 電 話 機 用 品	11	8	イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サービス	7
9	移 動 通 信 サービス	8	10	修 理 ・ 補 修	11			
9	他 の 行 政 サービス	8						

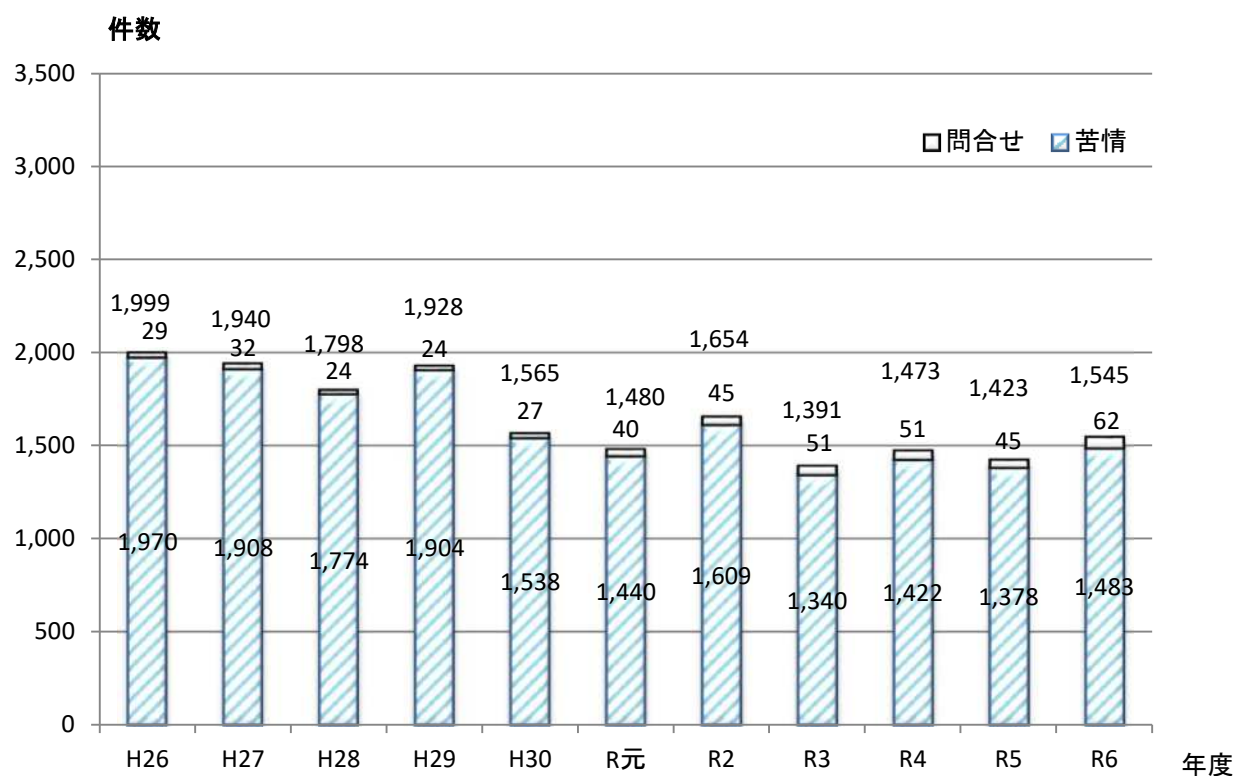
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,033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、1,545件で50.9%を占めている。

特殊販売に関する苦情相談(1,483件)を販売方法別に分類すると、通信販売が1,039件(70.1%)、次いで電話勧誘販売258件(17.4%)、訪問販売117件(7.9%)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」、「食料品」、「教養・娯楽サービス」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	6 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 ・ マ ル 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	409	374	91.4	130	123	1	79	3	29	7	4	0
B 食料品	270	245	90.7	199	190	2	139	3	41	4	0	1
C 住居品	137	127	92.7	94	90	8	71	4	3	0	4	0
D 光熱水品	82	78	95.1	37	35	10	4	0	21	0	0	0
E 被服品	105	99	94.3	82	79	1	66	1	0	1	10	0
F 保健衛生品	302	292	96.7	278	271	7	247	4	10	2	0	1
G 教養娯楽品	209	186	89.0	130	121	6	101	0	4	8	2	0
H 車両・乗り物	80	71	88.8	30	28	0	26	0	1	0	1	0
I 土地・建物・設備	93	83	89.2	49	47	27	7	0	13	0	0	0
J 他の商品	9	9	100.0	4	4	0	2	0	0	0	2	0
商 品 計	1,696	1,564	92.2	1,033	988	62	742	15	122	22	23	2
K クリーニング	8	7	87.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	77	66	85.7	5	4	1	3	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	55	49	89.1	15	15	12	1	0	2	0	0	0
N 修理・補修	43	42	97.7	10	10	8	2	0	0	0	0	0
O 管理・保管	6	6	100.0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	31	29	93.5	26	25	4	19	0	1	0	0	1
Q 金融・保険サービス	185	155	83.8	61	59	5	37	3	14	0	0	0
R 運輸・通信サービス	192	171	89.1	78	76	8	17	0	50	0	0	1
S 教育サービス	2	2	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	187	183	97.9	154	151	0	138	0	13	0	0	0
U 保健・福祉サービス	84	70	83.3	7	6	2	3	0	1	0	0	0
V 他の役務	203	183	90.1	114	109	14	55	0	40	0	0	0
W 内職・副業・ねずみ講	48	47	97.9	39	39	0	22	2	15	0	0	0
X 他の行政サービス	29	17	58.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役 務 計	1,150	1,027	89.3	510	495	55	297	5	136	0	0	2
Z 他の相談	187	24	12.8	2	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,033	2,615	86.2	1,545	1,483	117	1,039	20	258	22	23	4

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3分の2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、93.6%であった。

（表11）令和6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	55	2.1	61	14.6	116	3.8
助 言 （ 自 主 交 渉 ）	1,726	66.0	193	46.2	1,919	63.3
情 報 提 供	443	16.9	105	25.1	548	18.1
斡 旋 解 決	262	10.0	2	0.5	264	8.7
斡 旋 不 調	11	0.4	0	0.0	11	0.4
処 理 不 能	7	0.3	1	0.2	8	0.3
処 理 不 要	108	4.1	56	13.4	164	5.4
無 回 答 （ 未 入 力 ）	3	0.1	0	0.0	3	0.1
合 計	2,615		418		3,033	

令和7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 10 月から運用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6年度は 46 件の相談を受けた。

(表 12) 弁護士相談件数

年 度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 元	R2	R3	R4	R5	R6
件 数	54	46	40	46	49	46	41	37	36	32	44	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	R元	R2	R3	R4	R5	R6
件 数	0	1	0	2	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6年度の消費生活相談の実績は 1 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。52 名が受講し、ボーナス講義を除く8つの講義を全て受講した 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 21 日 (月)	・消費者問題の歴史とこれからの私たちの生活 ～最新動向を踏まえて考える！消費者は自立できるのか？～ 朝田 良作 氏 (島根大学名誉教授) ・最近の消費者トラブル 松島 健一 (島根県消費者センター副所長)
2	10 月 28 日 (月)	・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) ・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)
3	11 月 11 日 (月)	・特殊詐欺とサイバー犯罪 原田 慎太郎 氏 (島根県警察本部生活安全企画課警部補) 坪内 昭紘 氏 (島根県警察本部サイバー犯罪対策課警部補) ・金融リテラシーと生活設計 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)
4	11 月 18 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) ・SDGs の推進に向けて～私達にできること～ 松本 一郎 氏 (島根大学教育学部教授)
5	11 月 25 日 (月) 【ボーナス講義】	・独占禁止法と景品表示法 道下 正子 氏 (公正取引委員会中国支所取引課取引広報調査官)

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)	【集合研修】	男女共同参画センター
1 月 19 日 (日)	「消費者被害を防止・救済する方法はあるのか？」	あすてらす (大田市)
	【フォローアップ研修】	(オンライン)
	「係争中の訴訟事例の検討と質疑応答」	
受講者数 12 名	講師 津森 美教 氏	

(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(企業や商工会など)がある。

令和6年度は、講座の開催数、参加者数ともに前年よりやや減少。全体の令和6年度実績は実施回数 65 回(前年度比 87%)・参加者人数 2,134 人(前年度比 76%)。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	38	1, 552
高齢者講座	5	109
地域講座	15	302
職域講座	7	171
合 計	65	2, 134



(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6年度実績は実施校数(15校)、参加者人数 1,180 人。

実施日	学校名等	学年等	人数	外部講師
7月12日	松江第一中学校	2年	68	奥田直樹弁護士
7月16日	松江第一中学校	2年	68	鳥居竜一弁護士
7月18日	益田養護学校	2、3年	11	羽柴貴宏弁護士
8月8日	出雲高校	新聞部	10	加藤智崇弁護士
10月10日	北三瓶中学校	全校	13	長坂正弁護士
10月19日	島根県高等学校PTA 連合会	保護者 教員	18	遠藤郁哉弁護士
11月11日	島根大学法文学部	2年	90	大野遼太弁護士
12月10日	邇摩高校	3年	74	中井洋輔弁護士
12月18日	宍道中学校	3年	65	岩田杏子弁護士
1月15日	松江第一中学校	2年	68	松村健太郎弁護士
1月16日	松江第一中学校	2年	68	佐藤力弁護士
2月12日	益田高校	3年	119	田上尚志弁護士
2月13日	飯南高校	3年	60	長坂正弁護士
2月13日	出雲農林高校	3年	139	山本樹弁護士
2月20日	出雲商業高校	3年	155	金山孝治弁護士
3月12日	益田市立 横田中学校	2年	34	羽柴貴宏弁護士
3月12日	大東高校	2年	90	峠田晃宏弁護士
3月21日	隠岐高校	2年	30	宮田尚典弁護士



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。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、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。大田市と連携し、初めて松江市外の会場でパネル展示を行った。

新しい啓発素材として、マスコットキャラクター「だまされないゾウくん」を活用した4コマ漫画の新作(ネット通販、エシカル消費など)や、パネル展示で利用できるタペストリーを作成した。

・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

・島根県広報と連携

媒体	タイトル	回数	備考
ラジオ (民放2局)	スポットCM (消費者月間) 「スマホやネットの情報をうのみにして大丈夫？」	28回	5月1日～5月7日

・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/>

・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)
		

・消費者被害注意情報

発表年月日	内 容(タイトル)
6月20日	続いています！SNSきっかけの副業トラブル

・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 で定期購入トラブルなど消費者トラブルの注意情報を6回多言語で提供した。

・消費者月間

令和6年度統一テーマ「デジタル時代に求められる消費者力とは」

タイトル	期 間	会 場
パネル展示 (松江市)	5月 1日(水) ～ 5月 16日(木)	島根県庁 玄関ロビー
	5月 3日(金) ～ 6月 5日(水)	県立図書館 1階ホール
	5月 21日(火) ～ 5月 31日(金)	松江地方合同庁舎 1階ロビー
	(大田市) 5月 18日(土) ～ 5月 26日(日)	男女共同参画センター あすてらす 1階 パフォーマンスギャラリー

パネル展示

県庁ロビー



松江地方合同庁舎



県立図書館



男女共同参画センター あすてらす



・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
消費者被害注意情報	1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	250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	1,700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	6,500部	・中学2年生に配布 ・株式会社東京法規出版発行
消費者センター一年のあゆみ	※Web 公開のみ	・令和5年度事業実績

インターネット通販の利用は慎重に！	5, 500部	・出前講座の補助資料として参加者に配布 ・市町村、消費者団体等に配布
契約とお金のルール	2, 100部	・プロフェッショナル出前授業受講者に配布 ・株式会社東京法規出版発行

イラスト素材、4コマ漫画

○安来市出身の漫画家柏屋コッコ氏に依頼し、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。(4コマ漫画 20 作、イラスト 20 点)



啓発グッズ

◆クリアファイル



◆エコペーパーファイル



◆タペストリー（4コマ漫画活用）



◆出前講座 PR しおり



・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



◆タペストリー展示による啓発（出雲市と共同で実施）



島根県農業共済組合「NOSAI 島根」

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

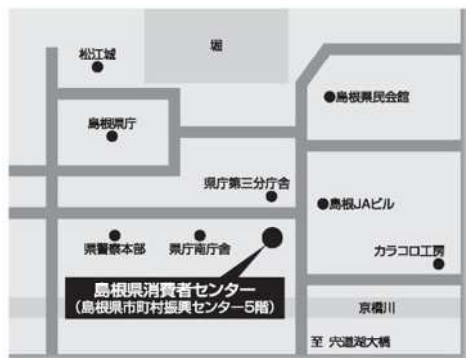
DVD ソフト、タペストリー等の貸出を行っており、県内各地で利用されている。

(令和5年度貸出実績)

DVD ソフト: 7回 12 枚、タペストリー5回 23 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 5 4 集

令和 7 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