

令和元年度

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

令和元年度事業実績

消費生活相談	5
1 消費生活相談の概要	5
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 個人情報保護法に関する相談	20
8 商品テスト	21
9 多言語による消費生活相談対応の実施	21
消費者啓発	22
1 消費者啓発講座	22
2 情報の提供	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

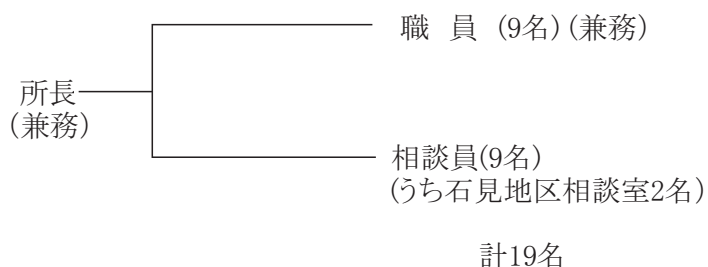
1 沿革等

- 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)

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㎡

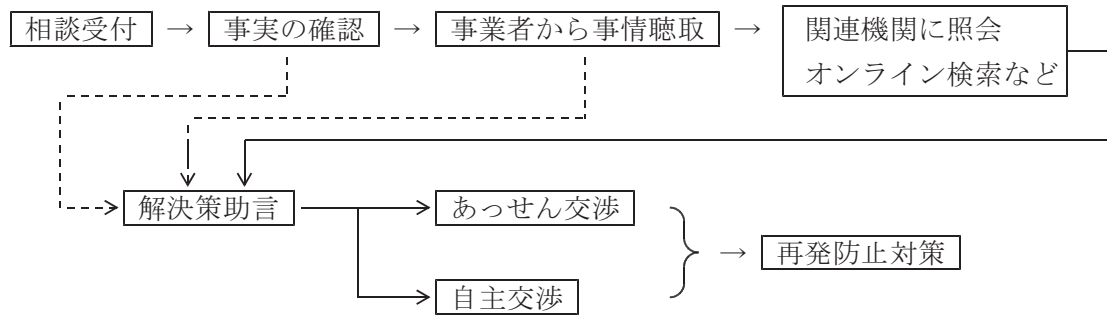
3 組織及び職員数 (令和2年4月1日現在)



業務の概要

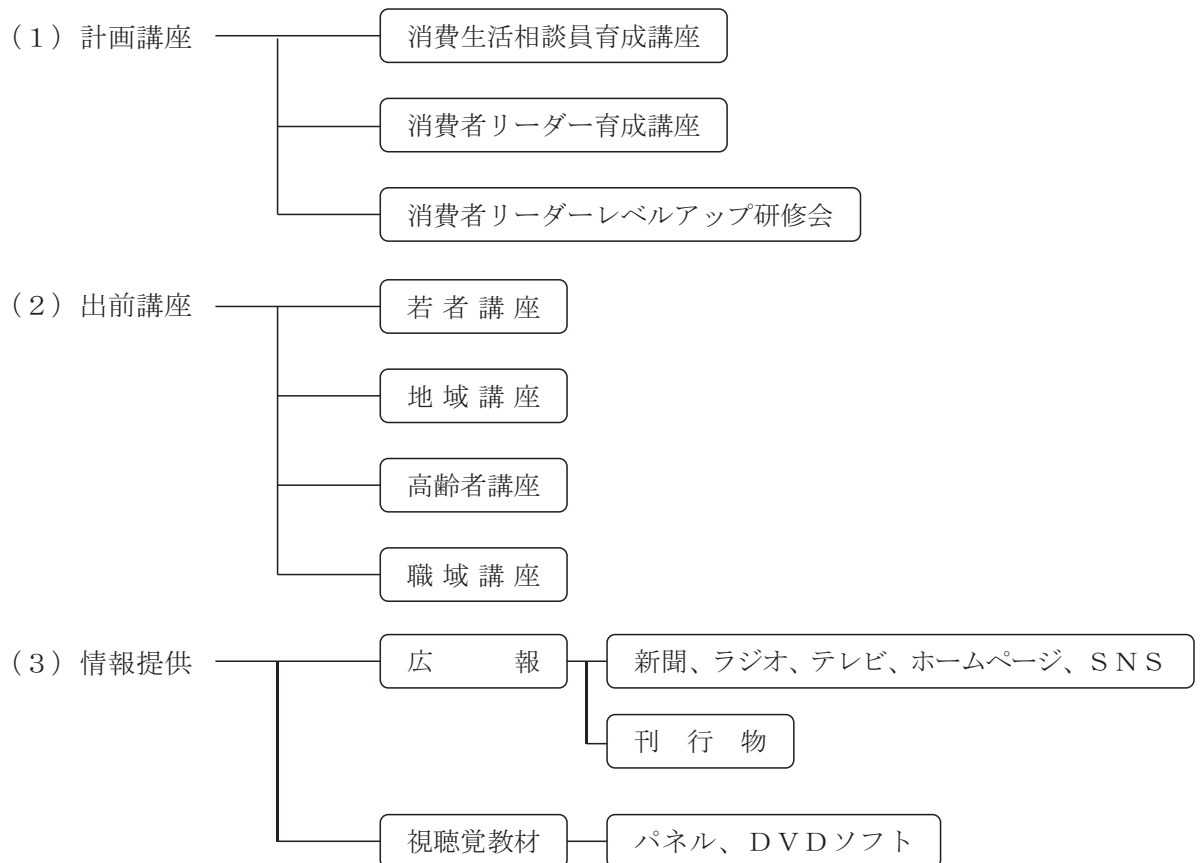
1 消費生活相談

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		H27	H28	H29	H30	R元
相 談	来 訪	350	322	411	386	330
	文 書	2	15	48	48	61
		メール	—	12	48	41
	電 話	2,982	2,867	3,464	2,994	2,612
	計	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003
講	計画講座回数 (人数)	17 (348)	17 (412)	27 (502)	13 (238)	19 (329)
	出前講座回数 (人数)	184 (8,652)	185 (10,015)	181 (8,967)	172 (9,279)	142 (7,928)
座 計	回 数	201	202	208	185	161
	人 数	9,000	10,427	9,469	9,517	8,257

※H28の「メール」はH29年1月～3月の件数で、「文書」の内数

令和元年度事業実績

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

令和元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3,003件で、前年度（3,428件）に比べ425件（12.4%）減少した。平成29年頃から全国的に急増したはがきによる架空請求に関する相談が、平成30年7月の国の架空請求対策以降、大幅に減少したこと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646件（対前年度11.6%減少）となり、次いで60歳代で404件（同29.0%減少）、50歳代367件（同17.9%減少）、40歳代315件（同5.4%減少）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35.0%であり、平成30年度37.9%、平成29年度38.4%と依然として高齢の契約者に係る相談が多い。

20歳代以下の相談件数は245件（対前年度13.4%増加）で、増加に転じた。

(3) 苦情相談の内容

商品・役務別では、「商品一般」が423件（前年度747件）で最多であったが、前年度から大きく減少した。はがきやメールによる架空請求や訴訟通知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282件（同400件）であった。

スマートフォンやパソコンを使ったネット通販では、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したら実際は3回、4回継続の定期購入だった」というような苦情相談が多くなっている。

スマートフォンの普及を背景にインターネット経由での契約に関するトラブルが増加しており、副業サイト、出会い系サイトなどは20歳代や30歳代からの相談も増えている。

また、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増えている。国別では、中国、韓国、シンガポール、米国等となっている。

(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1,480件（49.3%）で、販売方法別に分類すると、通信販売928件（62.7%）、電話勧誘販売271件（18.3%）、訪問販売194件（13.1%）の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

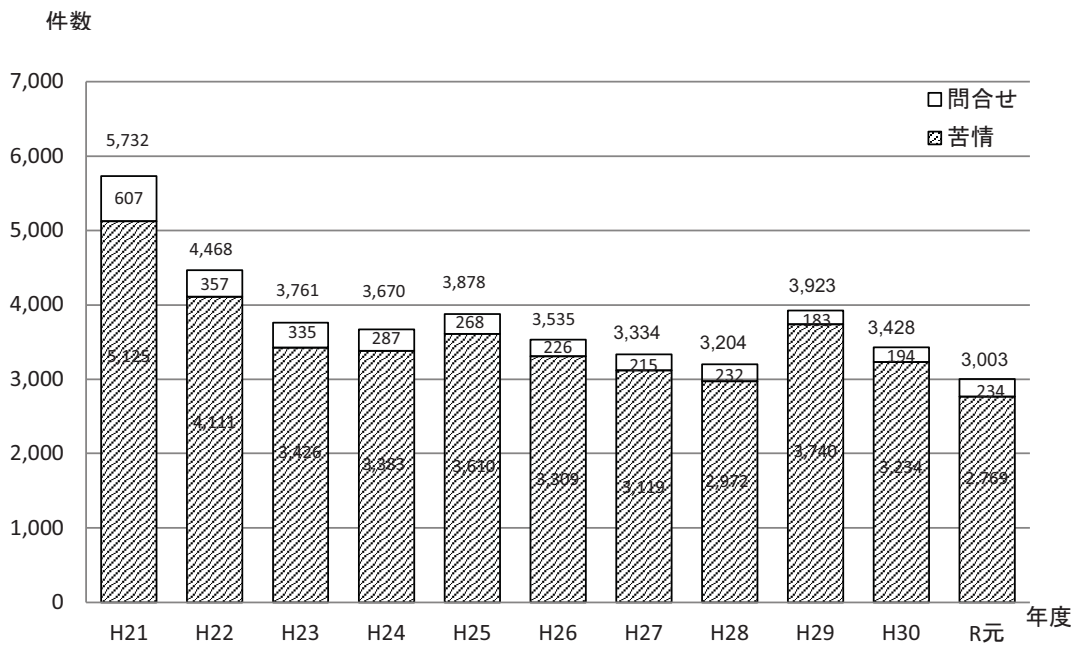
令和元年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,003件で前年度（3,428件）に比べ425件（12.4%）減少した。相談件数のうち苦情相談は2,769件で、全体の92.2%を占める。

相談内容としては、「商品一般」や「デジタルコンテンツ」が依然として多いが、前年度より大きく減少している。一方、「健康食品」や「化粧品」は、通信販売に関する相談が増加している。

(表1) 令和元年度月別相談状況

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	217	228	223	272	233	262	258	215	215	256	155	235	2,769
問合せ	16	18	18	22	22	15	26	15	20	18	20	24	234
合計	233	246	241	294	255	277	284	230	235	274	175	259	3,003

(図1) 相談件数の推移



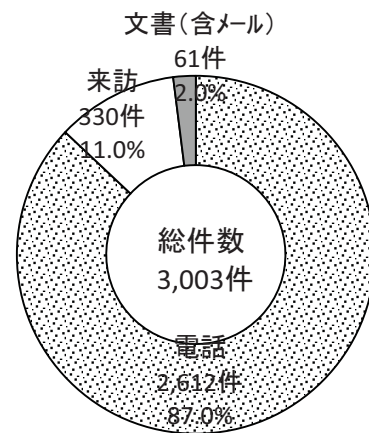
本センター・相談室別	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
本センター（松江）	4,827	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560
石見地区相談室（益田）	905	716	527	506	511	503	452	464	502	437	443
合計	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,612件、来訪330件
文書61件で、電話相談が約9割を占めた。

令和元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

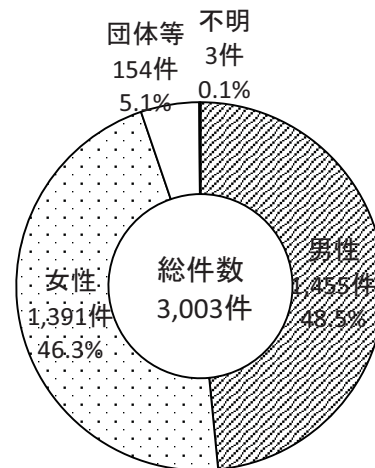
ア 性別割合

相談者は男性1,455件(48.5%)、女性1,391件
(46.3%)で、男性が女性を上回った。

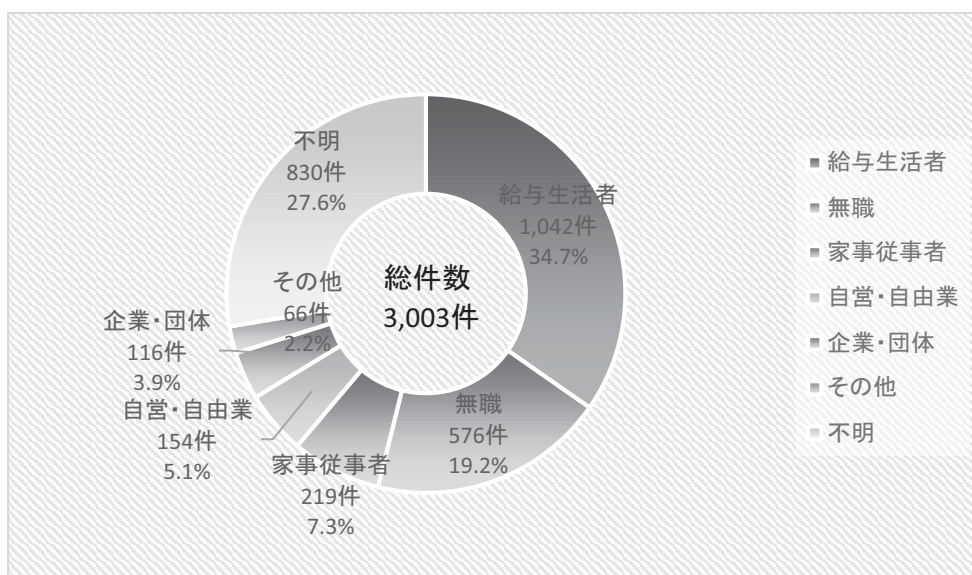
イ 職業別割合

給与生活者が34.7%を占めて最も多く、次いで
無職が19.2%、家事従事者7.3%の順であった。

(図3)性別割合



(図4) 相談者の職業



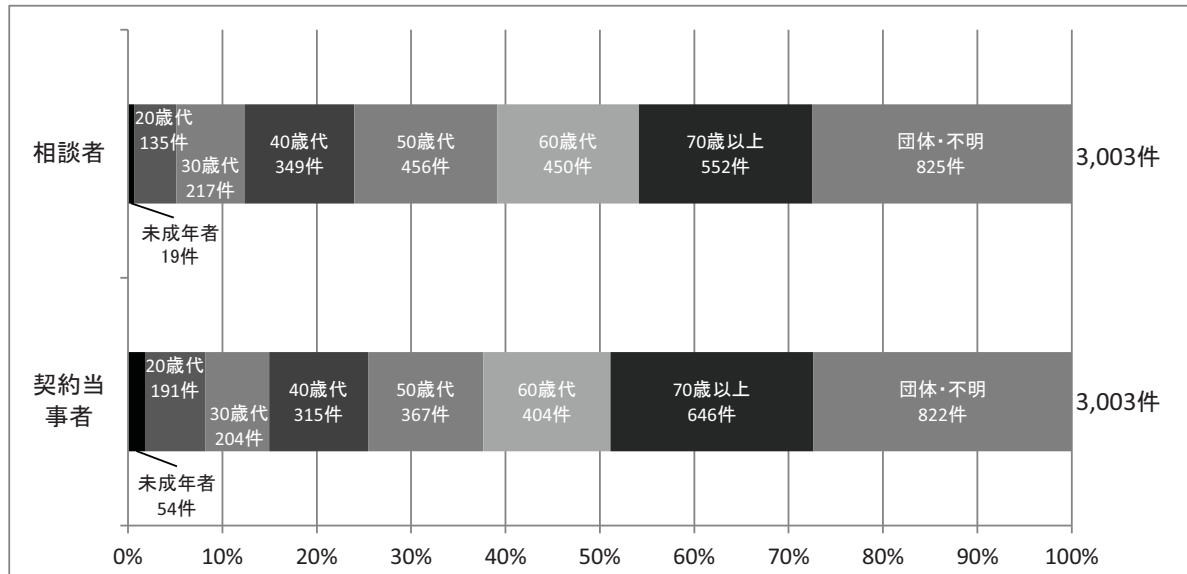
ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳以上552件、50歳代456件、60歳代450件の順に多かった。

契約当事者では、70歳以上が646件で最も多く、次に60歳代が404件、50歳代367件の順となった。

特に60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は35.0%であり、平成30年度37.9%、平成29年度38.4%と依然として高い状況にある。

(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	19	133	210	333	437	414	516	707	2,769
相談者問合せ	0	2	7	16	19	36	36	118	234
合計	19	135	217	349	456	450	552	825	3,003
契約当事者	54	191	204	315	367	404	646	822	3,003

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1,129件(構成比37.6%)と最も多く、出雲市422件(14.1%)、益田市282件(9.4%)、雲南市142件(4.7%)の順となっている。

8市の合計は2,431件(81.0%)、町村の合計は232件(7.7%)、県外80件(2.7%)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	1,129	1,036	93	21
浜田市	127	118	9	1
出雲市	422	397	25	6
益田市	282	271	11	3
大田市	106	99	7	1
安来市	119	110	9	2
江津市	104	101	3	2
雲南市	142	130	12	1
市計	2,431	2,262	169	37
奥出雲町	30	29	1	1
飯南町	29	28	1	1
川本町	12	8	4	0
美郷町	31	28	3	1
邑南町	35	34	1	0
津和野町	25	23	2	0
吉賀町	28	27	1	0
海士町	7	6	1	0
西ノ島町	8	8	0	0
知夫村	2	2	0	0
隠岐の島町	25	23	2	0
町村計	232	216	16	3
県外	80	73	7	1
不明	260	218	42	2
合計	3,003	2,769	234	43

オ 市町村受付相談件数

令和元年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,720件で、前年度(1,893件)と比べ9.1%減少した。内訳は、市分で1,692件(98.4%)、町村分で28件(1.6%)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	618	29
浜田市	181	1
出雲市	548	7
益田市	68	0
大田市	41	0
安来市	106	1
江津市	16	0
雲南市	114	2
市計	1,692	40
奥出雲町	1	0
飯南町	0	0
川本町	0	0
美郷町	0	0
邑南町	12	0
津和野町	3	0
吉賀町	6	0
海士町	2	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	4	0
町村計	28	0
合計	1,720	40

3 苦情相談の内容

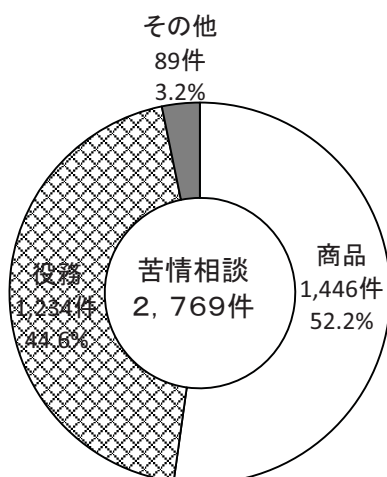
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,446件(52.2%)、役務が1,234件(44.6%)、その他が89件(3.2%)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	423	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	271	健康食品、穀類、魚介類、飲料
	教 養 娛 楽 品	188	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	保 健 衛 生 品	180	化粧品、家庭用医療用具、医薬品、美容機器・用品
	被 服 品	89	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、履物、かばん
	住 居 品	84	家具・寝具、食生活機器、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	76	空調・冷暖房・給湯設備、屋外装備品、土地、戸建住宅
	車 両 ・ 乗 り 物	70	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光 熱 水 品	59	電気、石油、水道、ガス
	他 の 商 品	6	
商 品 計		1,446	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	575	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	177	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	105	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	74	賃貸アパート等の退去費用、電話機等のリース
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	68	教室・講座(資格講座等)、コンサートチケット、ホテル
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	65	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	47	マイナンバー制度、アンケート調査
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	39	新築工事、家のリフォーム、塗装工事
	修 理 ・ 補 修	36	自動車、電機製品
	役 務 一 般	16	会員契約
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	16	アフィリエイト
	ク リ ー ニ ン グ	9	商品紛失、色落ち、風合い
	教 育 サ ー ビ ス	7	家庭教師、学習塾
管 理 ・ 保 管	0		
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,234	
他 の 相 談		89	個人間借金、隣人トラブル、相続、交通事故
計		2,769	

(表6) 商品別・役務別内容別相談件数一覧

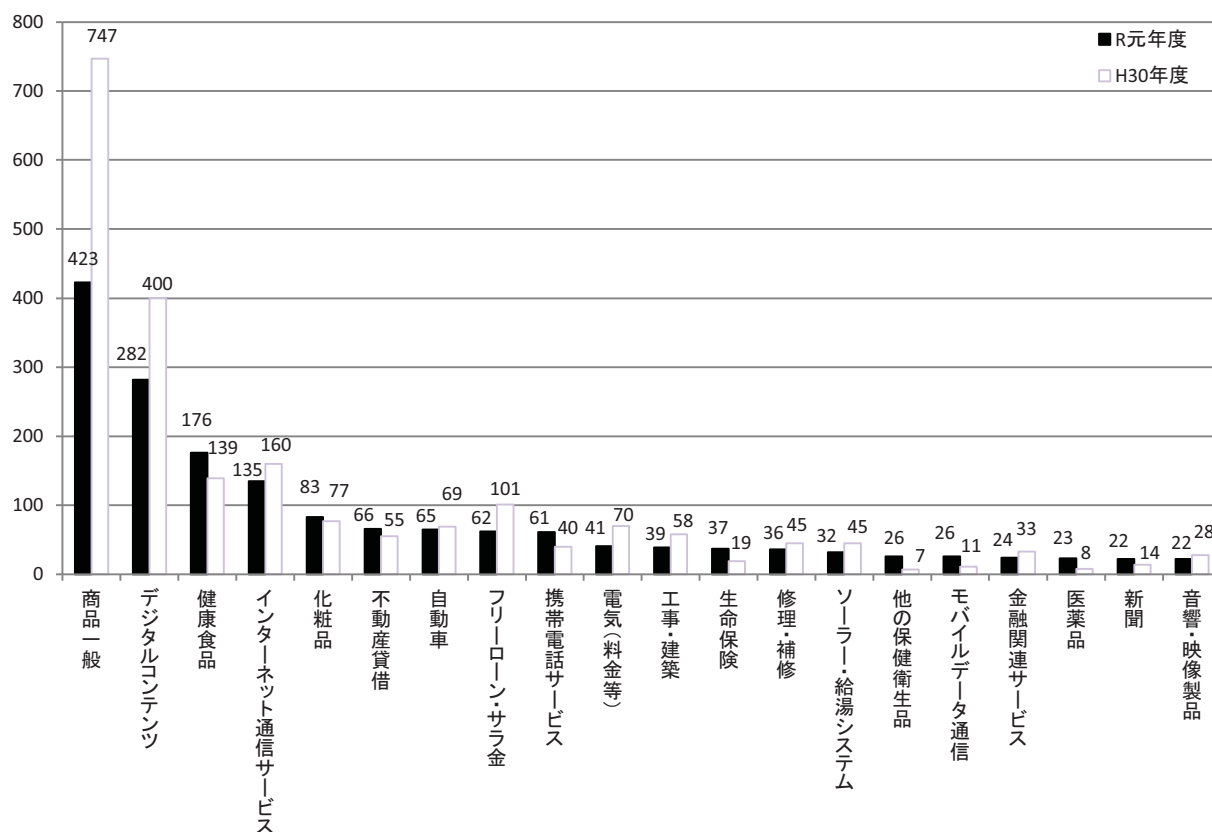
内容別分類 項目 商品別分類	受付件数	うち 苦情 件数	内 容 別 相 談 件 数 (重複回答)														計
			安 全 ・ 衛 生	品 質 ・ 機 能 等	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目	表 示 ・ 広 告	販 売 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他	
A 商品一般	450	423	0	3	26	28	0	47	309	242	19	0	0	0	0	0	674
B 食料品	279	271	31	40	4	29	1	53	169	182	25	1	2	0	0	0	537
C 住居品	89	84	5	22	3	16	0	13	46	54	17	0	0	0	0	0	176
D 光熱水品	67	59	0	2	2	23	1	1	34	31	9	0	1	0	0	0	104
E 被服品	94	89	3	11	6	10	0	11	55	68	8	0	0	0	0	0	172
F 保健衛生品	186	180	14	20	3	31	1	35	120	123	15	0	0	0	0	0	362
G 教養娯楽品	195	188	3	34	8	29	0	25	109	126	25	2	1	0	0	0	362
H 車両・乗り物	75	70	5	18	7	13	0	8	26	48	11	0	0	0	0	0	136
I 土地・建物・設備	88	76	4	8	7	15	0	3	43	48	9	0	1	0	0	0	138
J 他の商品	6	6	0	2	0	1	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	9
商 品 計	1,529	1,446	65	160	66	195	3	196	913	925	139	3	5	0	0	0	2,670
K クリーニング	10	9	1	5	0	1	0	0	3	4	1	0	0	0	0	0	15
L レンタル・リース・貸借	80	74	0	8	10	35	0	2	7	59	12	0	1	0	0	0	134
M 工事・建築・加工	44	39	3	14	2	11	0	0	15	24	7	0	1	0	0	0	77
N 修理・補修	38	36	1	9	1	14	0	0	11	18	6	0	0	0	0	0	60
O 管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	16	16	0	0	0	7	0	0	11	12	0	0	0	0	0	0	30
Q 金融・保険サービス	190	177	0	9	20	42	0	9	84	127	15	0	0	0	0	0	306
R 運輸・通信サービス	598	575	3	22	13	106	0	58	414	426	36	0	0	0	0	0	1,078
S 教育サービス	7	7	0	0	0	2	0	0	3	7	0	0	0	0	0	0	12
T 教養・娯楽サービス	69	68	1	5	5	17	0	12	39	50	10	0	2	0	0	0	141
U 保健・福祉サービス	76	65	8	11	4	17	0	5	21	30	13	0	0	0	0	0	109
V 他の役務	115	105	3	6	8	26	0	10	54	70	8	0	0	0	0	0	185
W 内職・副業・ねずみ講	17	16	0	1	5	5	0	8	12	11	0	0	0	0	0	0	42
X 他の行政サービス	56	47	3	2	13	2	0	1	7	9	21	0	1	0	0	0	59
役 務 計	1,316	1,234	23	92	81	285	0	105	681	847	129	0	5	0	0	0	2,248
Z 他の相談	158	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,003	2,769	88	252	147	480	3	301	1,594	1,772	268	3	10	0	0	0	4,918

令和元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15.3%を占めた。はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関する相談が多いが、前年度から大きく減少した。次いで、インターネットによるアダルト情報サイト等のワンクリック請求、ウイルス対策ソフト、オンラインゲーム、情報商材などの「デジタルコンテンツ」に関する相談が多かった。架空請求の相談は、平成30年7月の国の対策以降、2年連続で相談件数が大幅に減少した。

また、健康食品や化粧品では、スマートフォンのSNSでの広告などを介し「お試しのつもりで申し込んだら実際は定期購入だった」など通信販売での苦情相談が増加した。

「インターネット通信サービス」は、プロバイダやインターネット回線の料金や勧誘方法などに関する相談が高齢の契約者を中心に続いているが、減少傾向にある。

(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	R元年度	H30年度	H30年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	423	747	1	不審な電話、はがき、メール等による商品・サービスの勧誘、架空請求や訴訟通知等
2	デジタルコンテンツ	282	400	2	インターネットによるアダルト情報サイト等のワンクリック請求、ウィルス対策ソフト、オンラインゲーム、情報商材等
3	健康食品	176	139	4	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	135	160	3	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
5	化粧品	83	77	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	不動産貸借	66	55	10	借家・アパートを退出した際の原状回復の費用負担等
7	自動車	65	69	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
8	フリーローン・サラ金	62	101	5	多重債務の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
9	携帯電話サービス	61	40	13	料金プランの変更、解約金などに関する事
10	電気(料金等)	41	70	7	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事

(表8) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	携帯電話サービス等	54
2	自動車	43
3	レンタル・リース	41
4	商品一般	29
5	工事・建築	21
6	修理・補修	18
7	電話機・電話機用品	17
8	融資サービス	16
8	医療サービス	16
10	役務その他	11

訪問販売

順位	商品名	件数
1	書籍・印刷物	17
2	医療用具	14
3	ソーラー・給湯システム	13
3	生命保険	13
5	インターネット通信サービス	11
6	医薬品	10
6	役務一般	10
6	デジタルコンテンツ	10
6	衛生サービス	10
10	電気	8

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	268
2	健康食品	145
3	化粧品	76
4	商品一般	61
5	役務その他	27
6	紳士・婦人洋服	18
7	理美容器具・用品	15
7	パソコン・パソコン関連用品	15
7	他の教養娯楽品	15
10	融資サービス	13

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	7
2	健康食品	3
3	商品一般	2
3	役務一般	2
3	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	72
2	商品一般	45
3	電気	21
4	役務その他	19
5	健康食品	17
6	魚介類	11
7	ソーラー・給湯システム	8
8	融資サービス	7
8	電報・固定電話	7
8	携帯電話サービス等	7

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	6
2	健康食品	5
3	他の身の回り品	4

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	5
2	自動車	3
3	アクセサリ・ネックレス	2
3	楽器	2

(2) 年代別相談内容

30歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、40歳代以上では「商品一般」が多かった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主である。

健康食品や化粧品は、幅広い年代で10位内にランク入りしており、年齢を問わず相談が多く、通信販売に関する相談が増加傾向にある。

(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	17
2	健 康 食 品	12
3	化 粧 品	8
4	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	2

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	36
2	商 品 一 般	14
2	フリーローン・サラ金	14
4	インターネット通信サービス	10
5	健 康 食 品	9
6	モバイルデータ通信	8
7	化 粧 品	7
7	不 動 産 貸 借	7
7	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	7

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	24
2	商 品 一 般	22
3	健 康 食 品	13
4	フリーローン・サラ金	9
5	インターネット通信サービス	8
6	不 動 産 貸 借	7
7	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	6
7	化 粧 品	6
9	自 動 車	5
9	内 職 ・ 副 業	5

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	47
2	デジタルコンテンツ	38
3	健 康 食 品	28
4	自 動 車	12
5	化 粧 品	11
5	フリーローン・サラ金	11
7	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	10
8	不 動 産 貸 借	8
9	工 事 ・ 建 築	7
9	複 合 サ ー ビ ス 会 員	7
9	インターネット通信サービス	7

50歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	59
2	デジタルコンテンツ	52
3	健 康 食 品	25
4	インターネット通信サービス	20
5	化 粧 品	12
5	自 動 車	12
7	生 命 保 険	8
8	理 美 容 器 具 ・ 用 品	6
8	フリーローン・サラ金	6
8	金融関連サービスその他	6

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	70
2	デジタルコンテンツ	46
3	健 康 食 品	25
4	インターネット通信サービス	21
5	化 粧 品	19
6	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	12
7	生 命 保 険	8
8	電 気 (料 金 等)	7
8	工 事 ・ 建 築	7
8	フリーローン・サラ金	7

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	132
2	健 康 食 品	46
3	デジタルコンテンツ	45
4	インターネット通信サービス	36
5	医 薬 品	14
6	新 聞	13
7	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	11
8	電 気 (料 金 等)	9
8	金融関連サービスその他	9
8	固 定 電 話 サ ー ビ ス	9

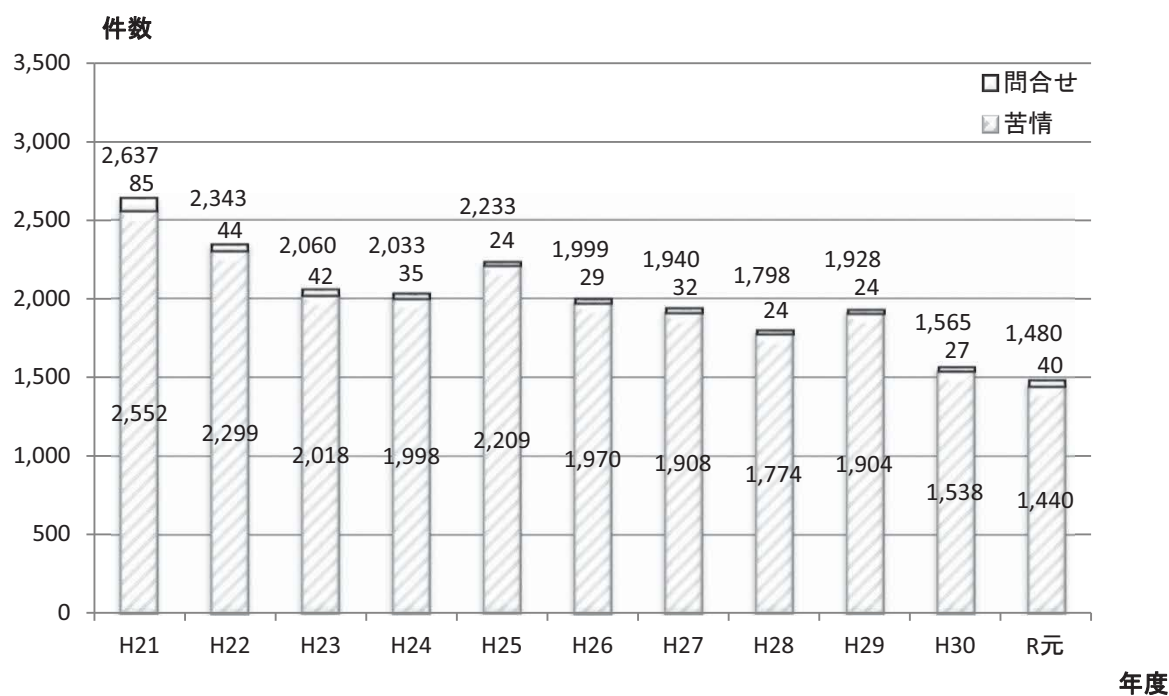
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,003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、1,480件で49.3%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928件(62.7%)、次いで電話勧誘販売271件(18.3%)、訪問販売194件(13.1%)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85件で、そのうち、訪問販売(46件)が54.1%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	元年度相談件数	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	マルチ・マルチ商法	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	450	423	94.0	127	121	1	61	2	45	6	5	1
B 食料品	279	271	97.1	218	215	1	166	4	35	7	0	2
C 住居品	89	84	94.4	59	58	9	43	2	2	0	1	1
D 光熱水品	67	59	88.1	39	37	15	0	0	21	0	1	0
E 被服品	94	89	94.7	56	56	2	44	0	1	4	5	0
F 保健衛生品	186	180	96.8	147	146	25	112	1	2	2	0	4
G 教養娯楽品	195	188	96.4	113	110	29	62	0	12	3	3	1
H 車両・乗り物	75	70	93.3	20	17	1	12	0	0	0	3	1
I 土地・建物・設備	88	76	86.4	40	35	19	6	0	9	0	1	0
J 他の商品	6	6	100.0	2	2	0	2	0	0	0	0	0
商品計	1,529	1,446	94.6	821	797	102	508	9	127	22	19	10
K クリーニング	10	9	90.0	2	2	1	0	0	1	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	80	74	92.5	5	5	3	1	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	44	39	88.6	7	7	4	0	0	3	0	0	0
N 修理・補修	38	36	94.7	9	9	3	6	0	0	0	0	0
O 管理・保管	0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	16	16	100.0	13	13	10	0	2	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	190	177	93.2	69	67	14	27	7	12	0	0	7
R 運輸・通信サービス	598	575	96.2	413	405	26	285	1	92	0	1	0
S 教育サービス	7	7	100.0	4	4	2	2	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	69	68	98.6	40	39	2	33	0	4	0	0	0
U 保健・福祉サービス	76	65	85.5	17	17	12	4	0	1	0	0	0
V 他の役務	115	105	91.3	59	56	6	28	0	21	0	1	0
W 内職・副業・ねずみ講	17	16	94.1	16	15	0	10	3	2	0	0	0
X 他の行政サービス	56	47	83.9	1	1	0	1	0	0	0	0	0
役務計	1,316	1,234	93.8	655	640	83	397	13	138	0	2	7
Z 他の相談	158	89	56.3	4	3	2	1	0	0	0	0	0
総件数	3,003	2,769	92.2	1,480	1,440	187	906	22	265	22	21	17

5 消費生活相談処理状況

消費生活相談の処理状況は、自主解決方法の助言(自主交渉)をしたものが65.6%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、91.9%であった。

(表11) 令和元年度相談処理件数

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	141	5.1	76	32.5	217	7.2
助 言 (自 主 交 渉)	1,816	65.6	99	42.3	1,915	63.8
情 報 提 供	246	8.9	44	18.8	290	9.7
斡 旋 解 決	340	12.3	1	0.4	341	11.4
斡 旋 不 調	24	0.9	0	0.0	24	0.8
処 理 不 能	6	0.2	0	0.0	6	0.2
処 理 不 要	186	6.7	14	6.0	200	6.7
処 理 中	10	0.4	0	0.0	10	0.3
合 計	2,769		234		3,003	

※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)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に刷新された。

令和元年度末において、県消費者センター、同石見地区相談室のほか8市3町においてPIO-NET2015が運用されており、今後、町村での運用拡大が期待される。

(2) 島根県消費者被害連絡会議

県警察本部と相互の連絡を密にし、消費者被害の効果的な処理及び未然防止を目的とした島根県消費者被害連絡会議は、昭和59年度に発足し今日に至っているが、悪質商法による被害防止に大きな効果をあげている。

(3) 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、令和元年度は41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
件数	35	43	39	41	54	46	40	46	49	46	41

7 個人情報保護法に関する相談

令和元年度は、個人情報保護法に関する相談はなかった。

(表13) 個人情報保護法に関する苦情相談内容及び件数

内 容	件 数	内 容	件 数
目 的 外 利 用	0	同 意 の な い 提 供	0
情 報 内 容 の 誤 り	0	そ の 他	0

8 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14)商品テストの実施実績

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R 元
件数	4	2	0	0	5	0
内容	車タイヤ外	保健衛生品外	—	—	電気製品外	—

9 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」を開設しています。令和元年度の実績は27件。

・外国語相談パンフレット(6カ国語対応)

・窓口看板((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

消費者トラブルを地域で解決できるよう、専門的知識を有する人材を育成するための消費者リーダー育成講座を出雲市及び益田市で各4回実施した。両会場で33名が受講し、すべてを受講した21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大田市で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を取得した。

さらに、上記の講座の修了者等を対象として消費者教育について学ぶ消費者リーダーレベルアップ研修会を開催した。

ア 消費者リーダー育成講座

回	出雲会場	益田会場	内容・講師
1	10月 2日(水) 13:15~14:45 受講者数 18名	10月 5日(土) 13:15~14:45 8名	・開講式 ・消費生活の基礎知識(私たちの食生活から) 多々納 道子 氏(島根大学名誉教授) ・食品ロスを減らすために 天 野 多 美 氏(中国四国農政局)
2	10月14日(月) 13:15~14:45 20名	10月20日(日) 13:15~14:45 7名	・家計の節約術 細 川 豪 氏(ファイナンシャル・プランナー) ・成年後見制度 根来川 弘充 氏(司法書士)
3	10月19日(土) 13:15~14:45 20名	10月24日(木) 13:15~14:45 9名	・契約の基礎知識 玉 樹 智 文 氏(島根大学准教授) ・契約トラブル 宮 下 修 一 氏(中央大学教授)
4	11月 7日(木) 13:15~14:45 17名	11月 9日(土) 13:15~14:45 8名	・社会の生活セイフティネット 中 井 洋 輔 氏(弁護士) ・ネット社会のトラブル 朝 田 良 作 氏(島根大学教授) ・閉講式

イ 消費生活相談員育成講座

講師 浅田 謙五 氏

会場 島根県立男女共同参画センターあすてらす

回	期日	内 容	受講者数
1	6月29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	24名
2	7月13日(土) 10:00~17:00	民法①、民法②	23名
3	7月20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	23名

4	7月27日(土) 10:00~17:00	特定商取引法②、割賦販売法①	21名
5	8月 3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	23名
6	8月17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	22名
7	8月31日(土) 10:00~17:00	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	25名
8	9月 7日(土) 10:00~17:00	旅行、薬機法、運送、仮想通貨、探偵等、 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	25名
9	9月28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	19名

ウ 消費者リーダーレベルアップ研修会

	期 日	内容・講師	会 場
1	11月29日(金) 受講者数 11名	「なぜ今、消費者教育なのか」 横浜国立大学名誉教授 西村隆男氏 ※消費者教育担当教員研修会に併せて開催	島根県市町村 振興センター (松江市)
2	12月20日(金) 受講者数 6名	「学び、つながり、広げよう 私たちが主役の 消費者市民社会」 (公財)消費者教育支援センター 専務理事 首席主任研究員 柿野成美氏 ※消費者ネットしまね設立記念式典に併せて 開催	松江エクセルホテ ル東急(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。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(寿会や高齢者向けイベントなど)、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。

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）を派遣した。

また、島根県金融広報委員会、中国財務局松江財務事務所と連携した講座を開催したほか、大学生向け学習会「188カフェしまね」を実施するなど幅広い世代に対して機会の提供を行った。

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、寸劇などがあり、主催者の要望に沿った講座となるように努めている。

令和元年度は新たに児童クラブへの働きかけを行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、実施回数 142 回(目標比 83.5%)・参加者人数 7,928 人と目標回数を下回った。

	実施回数 (回)	参加者数 (人)
若者講座	80	5,635
高齢者講座	23	942
地域講座	35	1,229
職域講座	4	122
合計	142	7,928

出前講座風景



大学生向け学習会「188カフェしまね」



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。また、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。

そのほか、消費者月間イベントや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、刊行物等の活用などにより、幅広く情報提供を行った。

・新聞

タイトル	回数	備考
山陰中央新報 「くらしの相談室」	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
山陰中央新報 高校総体特別折込紙 「身近に潜む消費者トラブル」注意喚起広報	1回	7月12日掲載

・ラジオ

タイトル	回数	備考
エフエム山陰 「GO-! EVENING!」	6回	不定期
エフエム山陰 島根県からのお知らせ	14回	5月13日～19日
BSS ラジオ 「あさスタ♪」	6回	不定期
BSS ラジオ 島根県からのお知らせ	14回	5月13日～19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

・消費者月間

タイトル	期間	会場
パネル展示	5月8日(水)～6月5日(水)	県立図書館1階ホール
	5月13日(月)～5月23日(木)	島根県庁 玄関ロビー
	5月27日(月)～5月31日(金)	松江地方合同庁舎1階ロビー
イベント	5月25日(土)	ゆめタウン浜田、ゆめタウン江津
図書館講座(シニア向け講演会)	5月29日(水)	県立図書館1階集会室

パネル展示

県庁ロビー



県立図書館



松江地方合同庁舎



イベント

ゆめタウン浜田(浜田市)



ゆめタウン江津(江津市)



図書館講座(シニア向け講演会)



(島根県観光キャラクター「しまねっこ」 島観連許諾第6307号)

・消費者被害注意情報

発表年月日	内 容(タイトル)
6月24日	被害再び！ 宅配業者を装った SMS 被害が発生しています！
7月17日	チケット不正転売禁止法がスタート！
9月17日	突然出現する偽セキュリティ画面にご注意！
12月18日	「定期購入」に関する相談が増えています
3月2日	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法等にご注意

・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 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	5 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
子どもたちも小さな消費者	7,000 部	・小学校6年生の保護者に配布
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
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 ・平成30年度事業実績
地域見守りネットワーク設置促進ちらし	3,000 部	・市町村、県地域見守りネットワーク構成団体等に配布
独居高齢消費者向け悪質商法被害防止啓発コースター	33,000 部	・独居高齢者世帯等に配布
撃退しましょう消費者トラブル(シニア向け啓発パンフレット)	3,000 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/>

島根県消費者センターでは、ホームページやFacebook、Twitterでインターネットを通じてさまざまな情報提供を行っています。



県消費者センター ホームページ



県消費者センター Facebook



だまされないゾウくん Twitter

啓発グッズ

◆クリアファイル



◆ウエットティッシュ



◆マスクケース



あんどん
県庁庭園水燈路行燈



◆タペストリー(4コマ漫画活用)



素材提供の活用事例(一例)

◆各種団体活用事例(当センター作成4コマ漫画を活用した機関誌)

「だまされないゾウくんをめざせ! かしこい消費者
「食品ロス削減」の巻

食品ロスへの関心が高まっています。その削減に向けて私たち消費者一人ひとりが主体的に取り組むことが重要です。

家庭で発生する食品ロスは、大きく3つに分類されます

- ◆食卓にのぼった食品で、食べきれずに廃棄されたもの(食べ残し)
- ◆賞味期限切れ等により使用・提供されず、手つかずのまま廃棄されたもの(直接廃棄)
- ◆厚くむき過ぎた野菜の皮など、不可食部分を除去する際に、過剰に除去された可食部分(過剰除去)

食品ロスをなくそう
さんぽるいちまる
3010運動のすすめ

- 1.注文の際に適量を注文しましょう。
- 2.乾杯後30分間は席を立たず料理を楽しみましょう。
- 3.お開き前10分間は自分の席に戻って、再度料理を楽しみましょう

島根県消費者センターです!
当センターは、消費生活の様々なトラブルを解決するためのお手伝いもしています。

ご相談は 消費者ホットライン ☎ 島根なしの188

島根県消費者センター
〒690-0192 島根県松江市大森町1-1-1
TEL:0854-82-1881 FAX:0854-82-1882

「お試し価格だから頼んだのに!」
ネット通販で意図せず定期購入に

「お試し価格」「初回無料」等をうたった健康食品、化粧品、飲料の定期購入に関する相談件数が増えています。

- ◆商品を注文する際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。
- ◆通信販売の最終確認画面には定期購入になる旨や支払う総額、解約返品について明記することになっています。記録しておきましょう。
- ◆使用により体調を崩してしまった場合は速やかに中止し、それでも改善されない場合は医師の診断を受けましょう。
- ◆請求に納得がいかない、事業者と連絡が取れず解約ができない等、トラブルが生じた場合はお近くの消費生活センター等へ相談しましょう。

島根県消費者センター

お近くの消費生活センター等につながります。

ご相談は消費者ホットライン ☎ 島根なしの188

島根県消費者センター

JALまねやすぎ地区本部
「JAまねびより」12月号

農業共済組合
「NOSAI島根」3月号

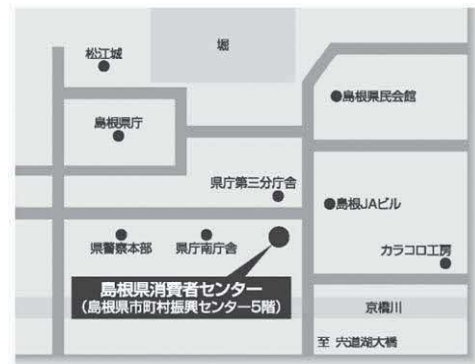
・その他 当センターマスコットキャラクター「だまされないゾウくん」を使っての各種啓発多数

(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。
(令和元年度貸出実績 DVDソフト:14回 33枚 , タペストリー7回 18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 4 9 集

令和 2 年 8 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