

消費者センター

一年のあゆみ

平成25年度

島根県消費者センター

目 次

消費者センターの概要

I 消費者センターの概要	1
II 業務の概要	2
III 利用の状況	3

平成 25 年度事業実績

I 消費生活相談	5
II 消費者啓発	25

消費者センターの概要

- I 消費者センターの概要
- II 業務の概要
- III 利用の状況

I 消費者センターの概要

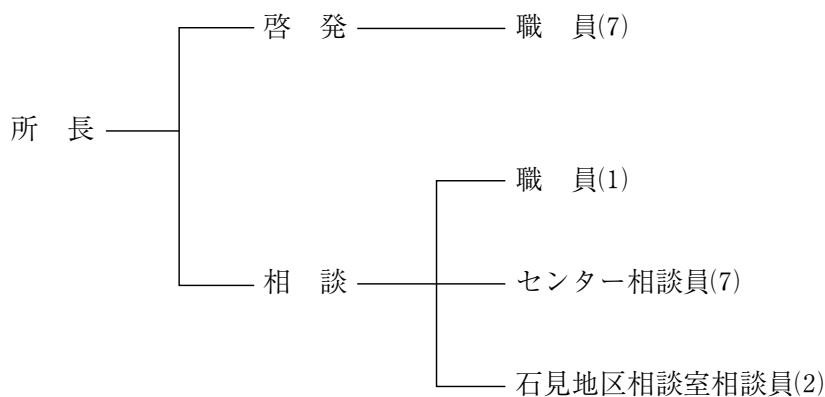
① 沿革

- 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：県益田合庁）
- 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 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）

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 170㎡
〃 石見地区相談室 55㎡

③ 組織及び職員数（平成 25 年 10 月 1 日現在）

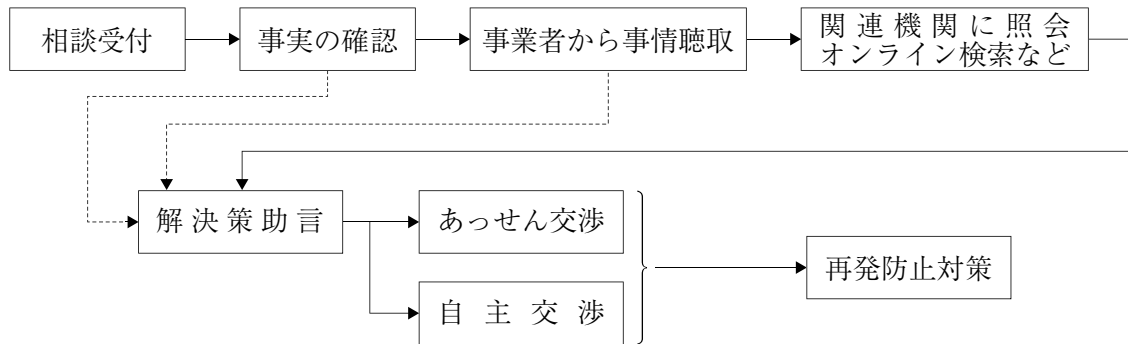


計 18 名

Ⅱ 業務の概要

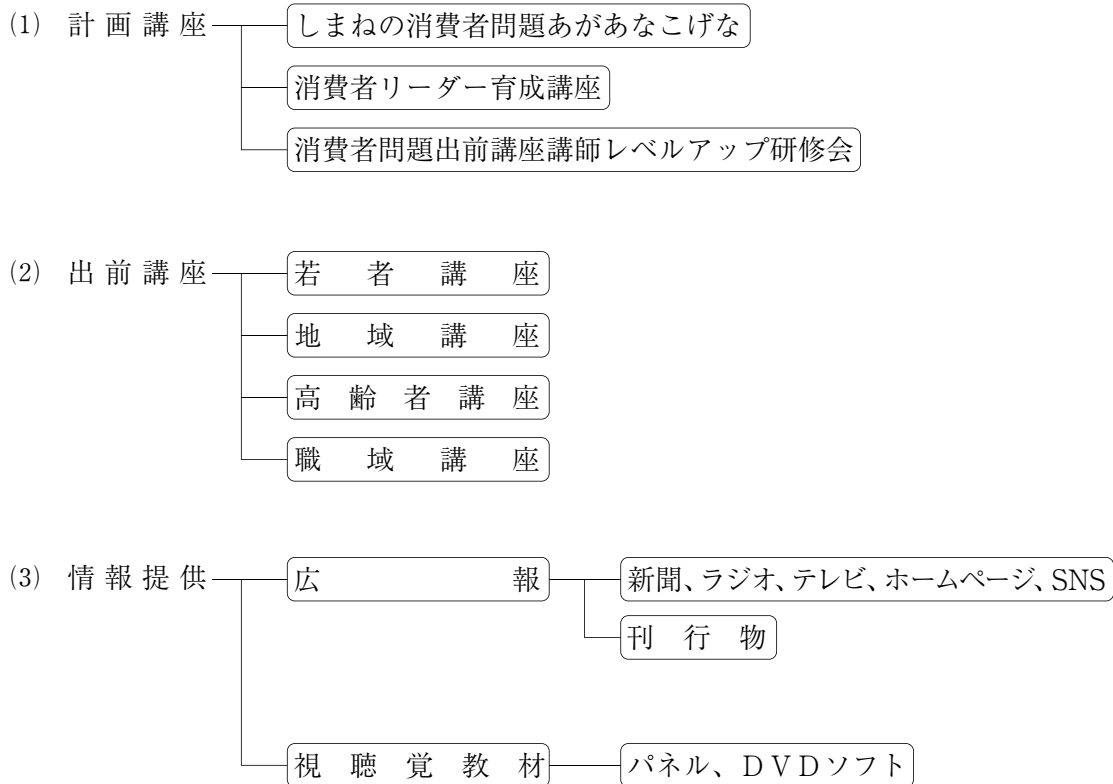
① 消費生活相談

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。



Ⅲ 利用の状況

年度別消費者センター利用状況

年 度 別		H21年	H22年	H23年	H24年	H25年	
相 談	来 訪	486	419	362	400	393	
	文 書	8	7	7	9	5	
	電 話	5,238	4,042	3,392	3,261	3,480	
	計	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	
講 座	計画講座回数 (人 数)	8 (373)	11 (628)	11 (486)	20 (458)	10 (195)	
	出前講座回数 (人 数)	81 (5,103)	111 (7,209)	94 (6,465)	105 (6,276)	117 (6,751)	
	計	回 数	89	122	105	125	127
		人 数	5,476	7,837	6,951	6,734	6,946

平成 25 年度事業実績

I 消費生活相談

II 消費者啓発

I 消費生活相談

1 相談受付状況

(1) 相談件数

平成 25 年度中に当センターが受け付けた相談件数は、3,878 件で前年度 (3,670 件) に比べ 5.7% 増で 9 年ぶりに増加に転じた。これは、健康食品の送りつけ商法に関する相談が平成 24 年度から 25 年度にかけて急増したことが大きな要因として上げられる。

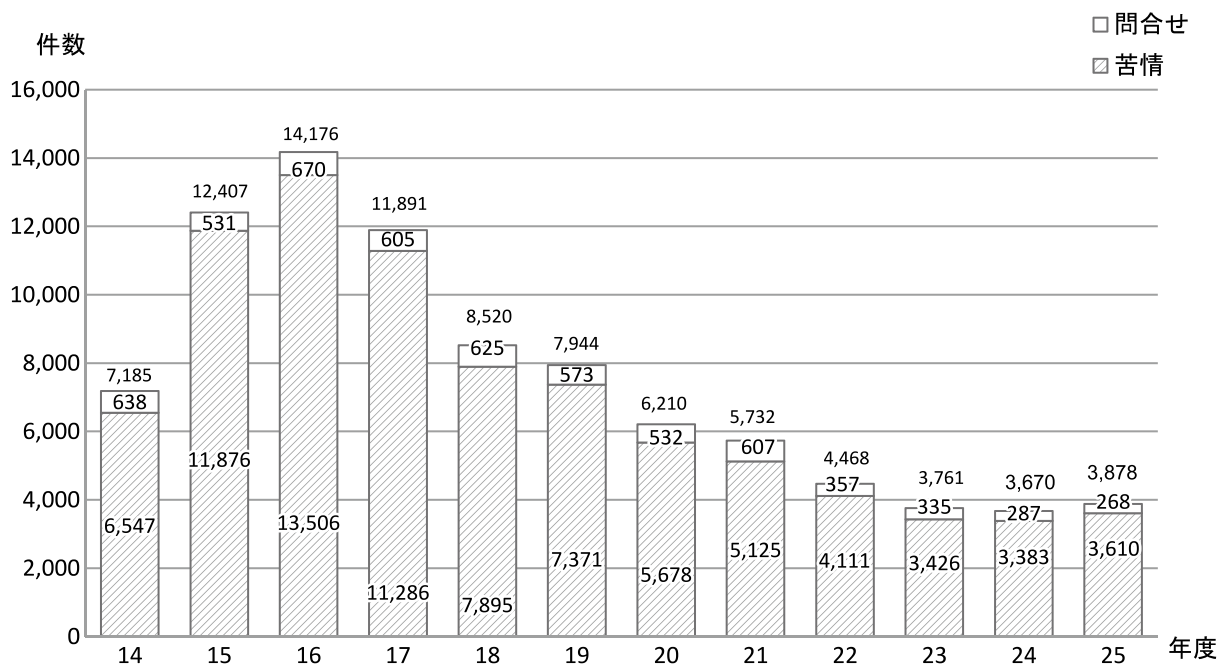
相談件数のうち苦情相談は、3,610 件で全体の 93.1% を占めている。

相談内容としては、インターネット関連の身に覚えのない有料サイトの利用料の請求やメールによる不当請求に係る相談が依然として多い。健康食品に関しては送りつけ商法に関する相談が一時的に増えたことにより前年度の 2 倍となった一方で、フリーローン・サラ金に関する相談が大きく減った。

(表 1) 平成 25 年度月別相談状況

相談内容 \ 相談件数	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	351	322	325	372	240	302	349	280	261	269	267	272	3,610
問合せ	26	34	23	11	19	26	21	16	17	28	27	20	268
合計	377	356	348	383	259	328	370	296	278	297	294	292	3,878

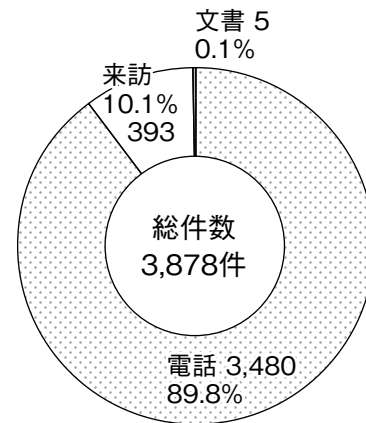
(図 1) 相談件数の推移



(2) 相談方法

受付方法別にみると、電話 3,480 件、来所 393 件
文書 5 件で電話相談が圧倒的に多い。

(図2) 相談方法



(3) 相談者の内訳

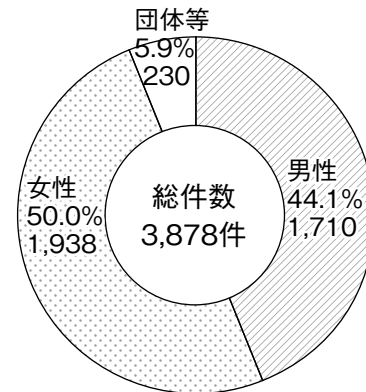
1) 性別割合

相談者は男性 1,710 件 (44.1%) 女性 1,938 件
(50.0%) で、女性が男性を上回った。

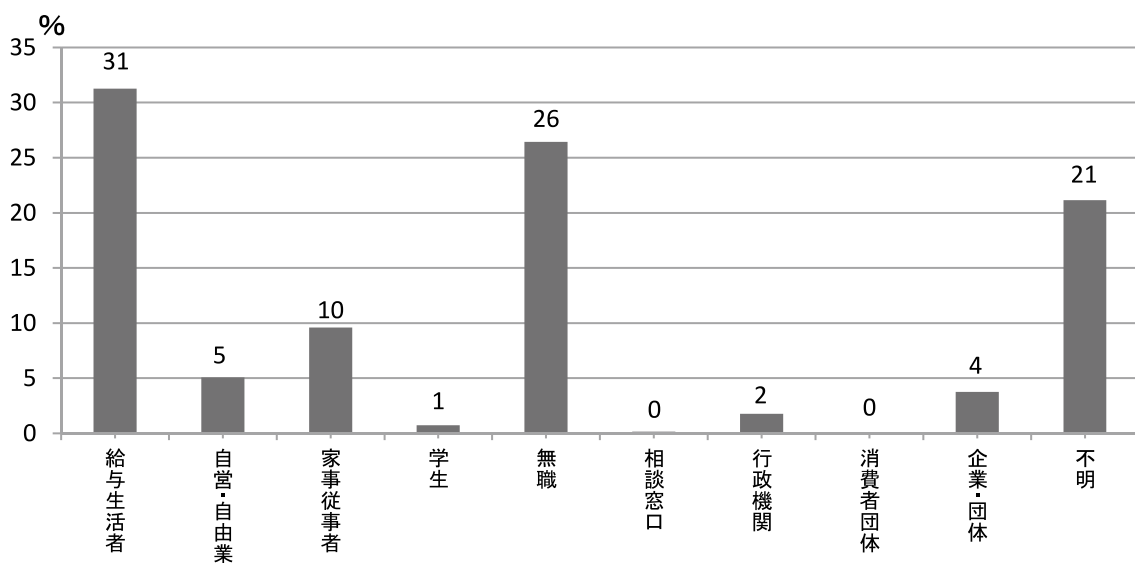
2) 職業別割合

給与生活者が 31% を占めて最も多く、次いで無
職が 26%、家事従事者 10% の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

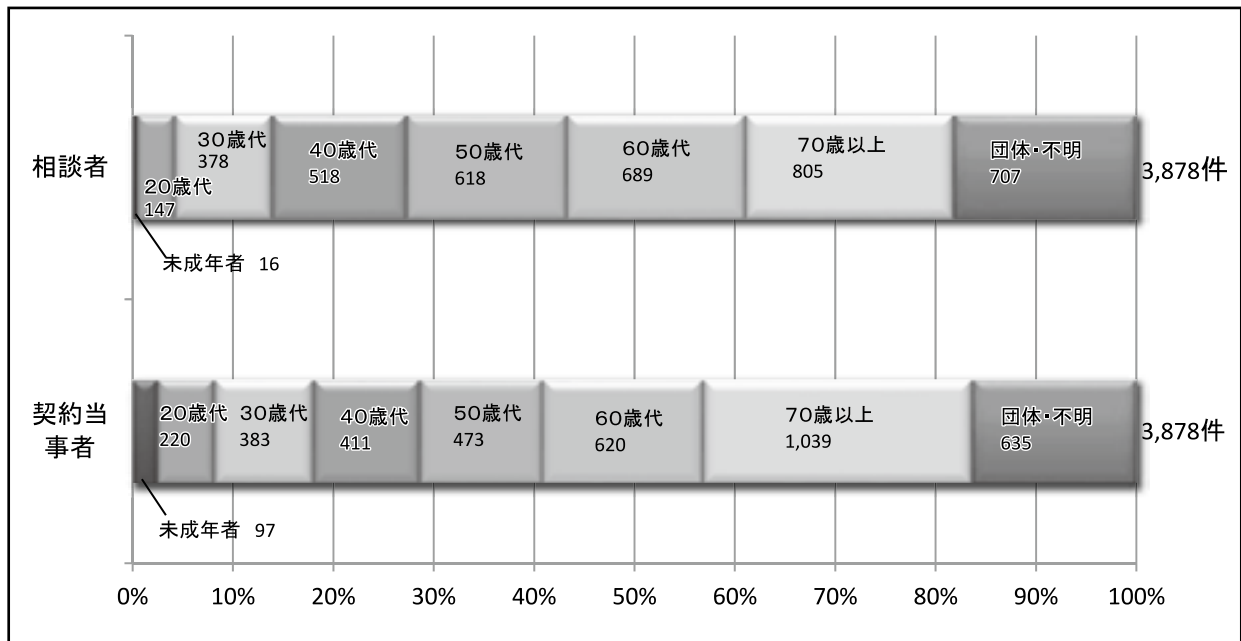


3) 年代別割合

相談者の年代別相談件数は、70歳以上 805件、60歳代 689件、50歳代 618件の順に多かった。

また、契約当事者においても、70歳以上が1,039件で最も多く、次に60歳代 620件、50歳代 473件の順となっており、特に、60歳代以上の高齢者の割合が、H23年度（30.1%）、H24年度（36.6%）、H25年度（42.8%）と近年高くなってきている。

(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	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	16	142	369	504	600	645	745	589	3,610
相談者問合せ	0	5	9	14	18	44	60	118	268
合計	16	147	378	518	618	689	805	707	3,878
契約当事者	97	220	383	411	473	620	1,039	635	3,878

4) 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1,592件（構成比41.1%）と最も多く、出雲市667件（17.2%）、益田市281件（7.2%）、雲南市178件（4.6%）の順となっている。

8市の合計は3,338件（86.1%）、町村の合計は258件（6.7%）、県外65件（1.7%）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	うち多重債務
松江市	1,592	1,481	41
浜田市	166	160	5
出雲市	667	626	11
益田市	281	261	5
大田市	174	164	9
安来市	172	158	4
江津市	108	105	2
雲南市	178	162	12
市計	3,338	3,117	89
奥出雲町	31	28	0
飯南町	17	16	0
川本町	16	15	1
美郷町	12	12	0
邑南町	57	55	2
津和野町	38	35	1
吉賀町	25	25	1
海士町	9	9	0
西ノ島町	6	6	0
知夫村	0	0	0
隠岐の島町	47	45	1
町村計	258	246	6
県外	65	60	0
不明	217	187	5
合計	3,878	3,610	100

5) 市町村受付相談件数

平成 25 年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は 1,914 件で、市町村ごとの受付件数は（表 4）のとおりであった。市分で 1,884 件（98.4%）、町村分で 30 件（1.6%）となっており、市部での相談が大半を占めている。

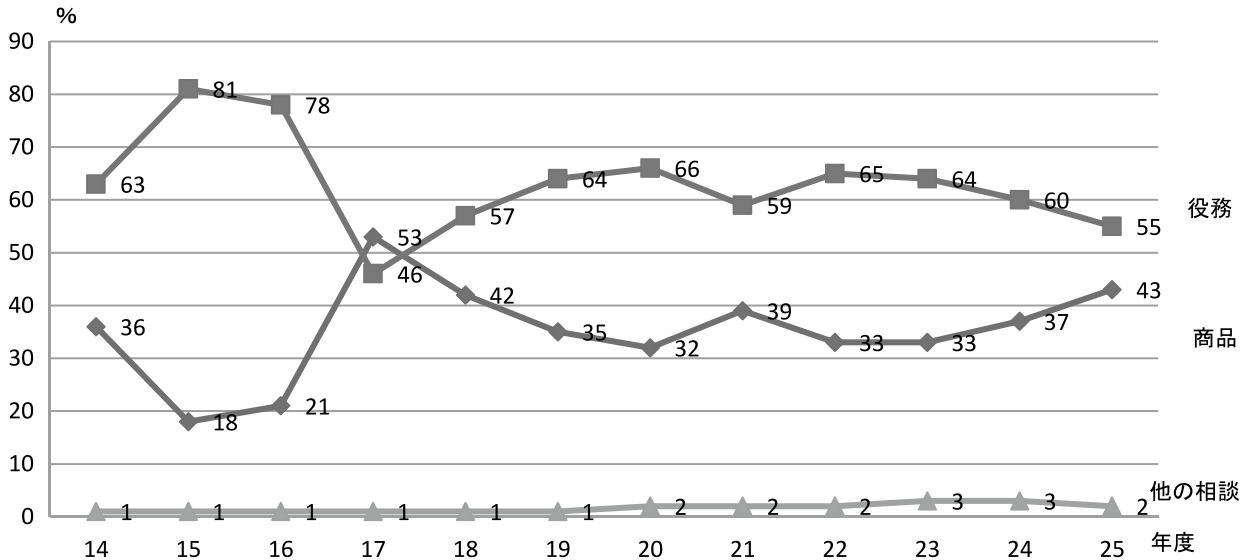
（表 4）市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	786	36
浜田市	224	1
出雲市	531	18
益田市	93	0
大田市	52	2
安来市	99	16
江津市	17	2
雲南市	82	1
市計	1,884	76
奥出雲町	2	0
飯南町	3	0
川本町	3	0
美郷町	3	0
邑南町	5	0
津和野町	9	0
吉賀町	0	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	5	0
町村計	30	0
合計	1,914	76

② 苦情相談の推移

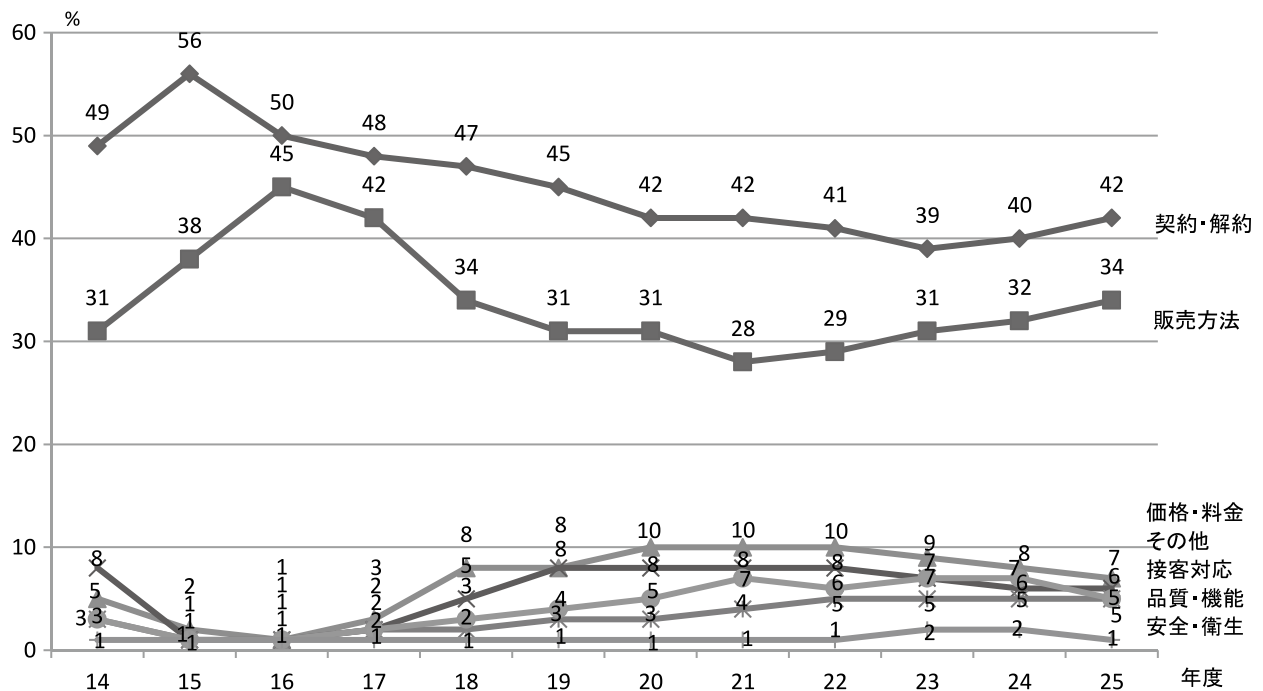
平成 25 年度の相談を商品、役務、その他の相談に分類してみると、前年度に比較して、役務の割合が減少し商品の割合が増加したが、依然として、役務が商品を上回っている。

(図 6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成 25 年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で 76% を占めている。

(図 7) 苦情相談内容の推移



(表5) 商品別・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														計
			安全・衛生	役務品質等	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	227	208	0	2	20	9	0	16	138	113	6	0	1	1	0	0	306
B 食料品	533	504	39	60	16	54	2	46	401	397	31	3	1	1	2	0	1,053
C 住居品	100	85	9	33	6	12	0	9	38	68	10	0	0	4	1	0	190
D 光熱水品	27	25	2	7	2	15	1	1	3	15	3	0	0	0	0	0	49
E 被服品	133	127	2	22	8	20	0	13	91	104	13	0	0	1	0	0	274
F 保健衛生品	157	149	17	46	6	37	0	9	101	116	18	0	0	0	0	0	350
G 教養娯楽品	296	285	4	46	20	38	1	14	184	245	39	0	1	1	0	0	593
H 車両・乗り物	96	90	4	19	6	17	0	7	42	89	20	0	0	0	0	0	204
I 土地・建物・設備	85	73	2	16	15	18	0	1	37	59	7	0	0	0	0	0	155
J 他の商品	12	10	0	0	1	0	0	3	6	8	1	0	0	0	0	0	19
商品計	1,666	1,556	79	251	100	220	4	119	1,041	1,214	148	3	3	8	3	0	3,193
K クリーニング	18	16	1	10	3	2	0	1	4	15	3	0	0	0	0	0	39
L レンタル・リース・貸借	83	75	1	6	22	26	0	1	17	79	13	0	1	0	0	0	166
M 工事・建築・加工	84	75	3	26	9	17	0	0	31	70	20	1	0	2	0	0	179
N 修理・補修	52	51	0	16	1	20	0	3	23	48	13	0	0	0	0	0	124
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	5	5	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0	0	9
Q 金融・保険サービス	448	436	0	3	42	59	0	10	236	326	29	0	1	0	0	0	706
R 運輸・通信サービス	934	921	0	21	21	108	0	13	790	877	64	0	1	2	0	0	1,897
S 教育サービス	18	18	0	0	1	4	0	2	13	14	0	0	0	0	0	0	34
T 教養・娯楽サービス	121	119	0	4	7	11	0	14	86	80	17	0	0	0	0	0	219
U 保健・福祉サービス	136	121	11	19	25	16	0	9	38	99	17	0	0	1	0	0	235
V 他の役務	120	109	0	7	13	31	0	14	55	98	23	0	0	0	0	0	241
W 内職・副業・ねずみ講	14	13	0	0	0	1	0	1	11	14	0	0	0	0	0	0	27
X 他の行政サービス	31	22	1	0	6	2	0	1	3	18	8	0	0	1	0	0	40
役務計	2,064	1,981	17	112	150	297	0	69	1,311	1,743	207	1	3	6	0	0	3,916
Z 他の相談	148	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,878	3,610	96	363	250	517	4	188	2,352	2,957	355	4	6	14	3	0	7,109

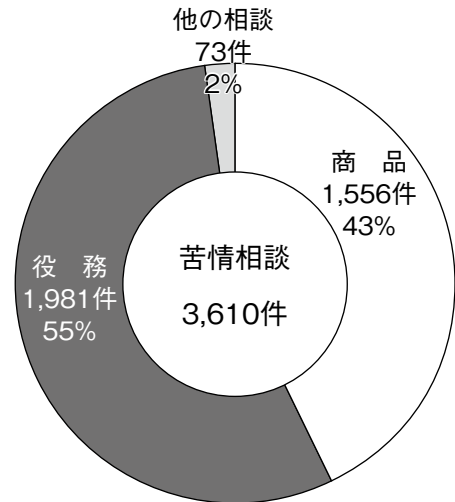
3 苦情相談の内容

(1) 商品、役務の相談内容

苦情相談を商品、役務、その他の相談別に分類してみると、商品に関するものが1,556件（43%）、役務が1,981件（55%）、その他が73件（2%）で、役務の占める割合が商品を上回った。

商品、役務の相談内容は（表6）のとおりである。

（図8）商品・役務の相談割合



（表6）商品別・役務別相談件数

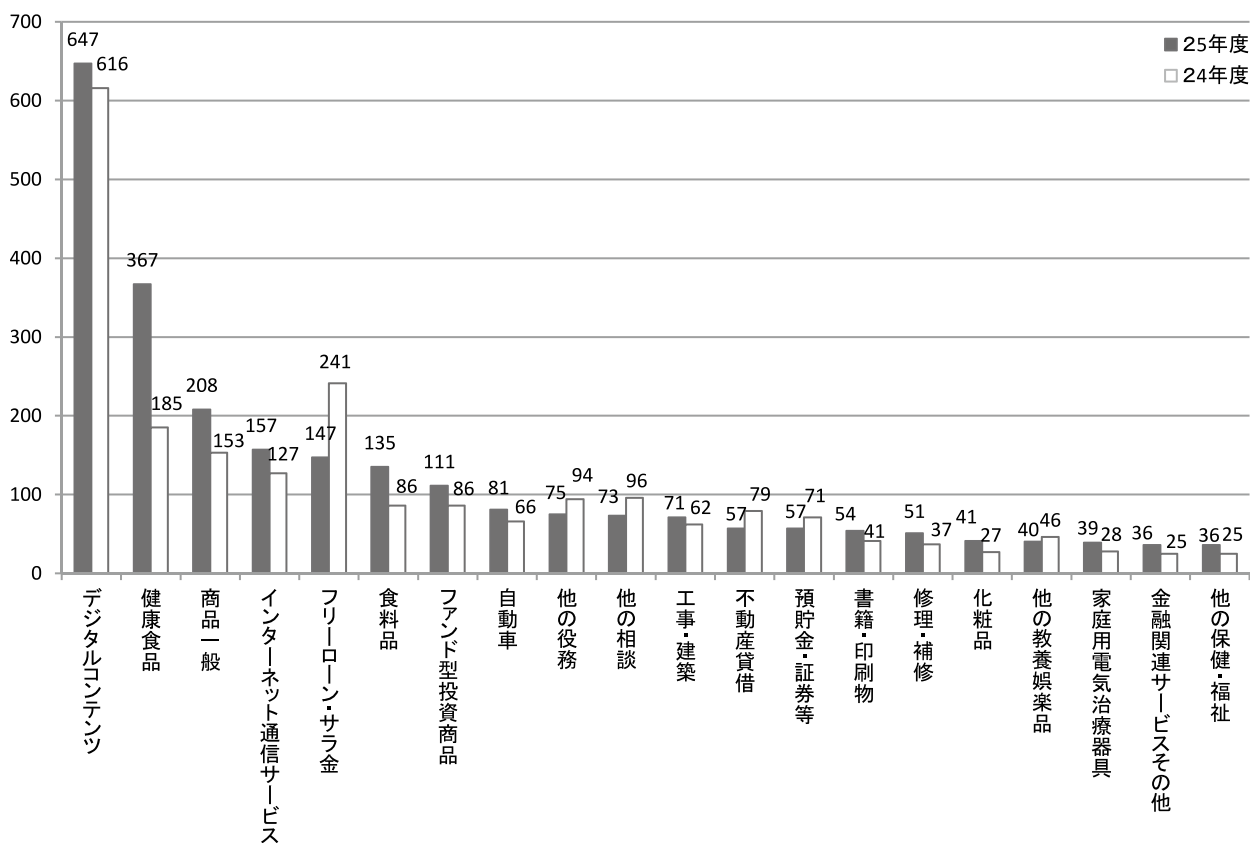
商品別分類		苦情相談	主な商品・役務名
商	食料品	504	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	教養娯楽品	285	書籍・印刷物、電話機・電話機用品、音響・映像製品
	商品一般	208	相談の中で商品が特定できなかったもの
	保健衛生品	149	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	被服品	127	婦人洋服、アクセサリ、和服、紳士洋服、婦人下着
	車両・乗り物	90	自動車、自動車用品、自転車・用品
	住居品	85	家具・寝具、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	土地・建物・設備	73	集合住宅、戸建住宅、空調・冷暖房・給湯設備
	光熱水品	25	ガス、電気、石油、水道
	他の商品	10	
	商品計	1,556	
役	運輸・通信サービス	921	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス
	金融・保険サービス	436	フリーローン・サラ金等、ファンド型投資商品、生命保険
	保健・福祉サービス	121	医療サービス、理美容（エステティック等）、衛生サービス
	教養・娯楽サービス	119	教室・講座（資格講座等）、旅行代理業
	他の役務	109	冠婚葬祭、結婚相手紹介、外食・食事宅配
	レンタル・リース・貸借	75	電話機のリース、アパートの敷金トラブル
	工事・建築・加工	75	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	修理・補修	51	自動車、電機製品
	他の行政サービス	22	税金
	教育サービス	18	学校教育、学習塾、家庭教師
	クリーニング	16	
	内職・副業・ねずみ講	13	パソコン内職、販売業内職（化粧品等）
	役務一般	5	会員契約
	管理・保管	0	マンション管理、パーキング
役務・サービス計	1,981		
他の相談	73	相続、婚姻	
計	3,610		

平成 25 年度に寄せられた苦情相談は、インターネットによる有料サイト利用料の不当（架空）請求等を内容とするデジタルコンテンツが 647 件と最も多く、苦情相談件数の 17.9% を占め、次いで、送りつけ商法に関する相談が急増したことにより、健康食品に関する相談件数（367 件）が前年度の 2 倍となり 2 番目となった。

また、インターネット通信サービスやファンド型投資商品についても相談が増える傾向にあり、特に、ファンド型投資商品においては、複数の者が入れ替わり消費者に電話をかけて投資欲をあおる「劇場型投資詐欺」に関する相談が多く寄せられている。

一方、ここ数年 2 番目に相談件数の多かったフリーローン・サラ金は大きく減少し 5 番目となった。

（図 9）相談事項上位



(表7) 相談、苦情の多い商品・役務

順位	商品・役務	25年度	24年度	主な内容
1	デジタルコンテンツ	647	616	インターネットによるアダルト情報サイト、有料メール交換サイト等の利用料に係る不当請求や架空請求等
2	健康食品	367	185	強引な電話勧誘による注文した覚えのない健康食品の送り付けや、効能効果を過大に説明し購入させる等
3	商品一般	208	153	商品・サービスが特定できないもの（ハガキによる、身に覚えのない不当・架空請求を含む）
4	インターネット通信サービス	157	127	プロバイダーやインターネット回線の料金やサービス内容に関すること
5	フリーローン・サラ金	147	241	借金の整理方法、消費者金融等に係る過払い請求、ヤミ金融等
6	食料品	135	86	蟹など魚介類の電話勧誘や、消費期限、賞味期限などの表示に関すること
7	ファンド型投資商品	111	86	ファンド型投資名目の劇場型勧誘等
8	自動車	81	66	購入時の契約に関することや購入した自動車の不具合に関すること
9	他の役務	75	94	外出でのことや冠婚葬祭（互助会）、占い等
10	他の相談	73	96	相隣関係や相続、個人間の債権回収など消費者問題以外の相談等（「売り手」対「買い手」という図式のない相談）

(表8) 苦情の多い商品・役務別にみた販売購入形態

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチマがいがい	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	不明・無関係	計
デジタルコンテンツ	1	0	634	1	5	0	0	0	6	647
健康食品	3	8	30	18	264	20	0	3	21	367
商品一般	19	7	30	4	50	2	1	0	95	208
インターネット通信サービス	5	22	13	0	98	0	0	1	18	157
フリーローン・サラ金	51	0	21	0	13	0	0	0	62	147
食料品	58	8	17	3	25	4	0	2	18	135
ファンド型投資商品	0	0	13	3	89	0	0	0	6	111
自動車	62	0	8	0	1	0	0	0	10	81
他の役務	25	8	11	0	11	0	0	1	19	75
他の相談	0	0	0	0	0	0	0	0	73	73
工事・建築	26	17	0	0	0	0	0	1	27	71
不動産貸借	39	0	0	0	0	0	0	0	18	57
預貯金・証券等	9	1	2	0	35	0	0	0	10	57
書籍・印刷物	4	1	13	0	19	5	0	0	12	54
修理・補修	31	11	4	0	0	0	0	1	4	51
化粧品	9	2	10	8	5	1	0	0	6	41
他の教養娯楽品	11	6	13	0	2	1	0	0	7	40
家庭用電気治療器具	7	6	1	3	0	0	0	19	3	39
金融関連サービスその他	19	0	2	1	3	0	0	0	11	36
他の保健・福祉	2	1	8	0	0	0	0	0	25	36

(表9) 販売購入形態別一覧

店舗購入			訪問販売			通信販売		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	自動車	62	1	新聞	24	1	デジタルコンテンツ	634
2	食料品	58	2	インターネット通信サービス	22	2	商品一般	30
3	フリーローン・サラ金	51	3	工事・建築	17	2	健康食品	30
4	不動産貸借	39	3	テレビ放送サービス	17	4	宝くじ	23
5	修理・補修	31	5	修理・補修	11	5	音響・映像製品	22
6	工事・建築	26	6	衛生サービス	10	6	フリーローン・サラ金	21
7	他の役務	25	7	学習教材	9	7	食料品	17
8	医療	23	7	教育サービス	9	8	パソコンソフト	16
9	携帯電話	22				9	教養娯楽サービスその他	15
10	携帯電話サービス	20				10	履物	14
10	理美容	20						

マルチ・マルチまがい			電話勧誘販売			ネガティブ・オプション		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	健康食品	18	1	健康食品	264	1	健康食品	20
2	化粧品	8	2	インターネット通信サービス	98	2	書籍・印刷物	5
3	商品一般	4	3	ファンド型投資商品	89	3	食料品	4
4	食料品	3	4	商品一般	50	4	商品一般	2
4	家庭用電気治療器具	3	5	預貯金・証券等	35	5	他の教養娯楽品	1
4	ファンド型投資商品	3	6	食料品	25	5	化粧品	1
			7	書籍・印刷物	19	5	新聞	1
			8	フリーローン・サラ金	13	5	紳士録・名簿	1
			9	アクセサリー	12			
			10	他の役務	11			

訪問購入			その他無店舗			不明・無関係		
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	1	1	家庭用電気治療器具	19	1	商品一般	95
1	かばん	1	2	健康食品	3	2	他の相談	73
1	アクセサリー	1	2	弁護士	3	3	フリーローン・サラ金	62
			4	食料品	2	4	工事・建築	27
			4	アクセサリー	2	5	他の保健・福祉	25
						6	健康食品	21
						7	他の行政サービス	20
						8	他の役務	19
						9	食料品	18
						9	不動産貸借	18
						9	インターネット通信サービス	18

(2) 年代別相談内容

20歳未満から60歳代までの各年代でデジタルコンテンツが1位を占めている。

インターネット通信サービスやフリーローン・サラ金は20歳未満を除く世代で上位となっており、年齢を問わず相談が多い。

健康食品は70歳代以上で圧倒的に多く、ファンド型投資商品についても60歳代、70歳代以上の高齢者に多く、送りつけ商法や劇場型詐欺などの悪質商法は高齢者が狙われていることが顕著である。

(表10) 年代別の苦情相談内容上位

20歳未満

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	65
2	テレビ放送サービス	7
3	履物	3
4	他の身の回り品	2
4	理美容器具・用品	2
4	音響・映像製品	2
4	玩具・遊具	2
4	他の保健・福祉	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	61
2	自動車	15
3	不動産貸借	14
4	フリーローン・サラ金	13
5	インターネット通信サービス	12
5	理美容	12
7	他の相談	7
8	商品一般	5
8	化粧品	5
8	テレビ放送サービス	5
8	他の役務	5

30歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	126
2	フリーローン・サラ金	24
3	自動車	13
4	商品一般	11
4	他の役務	11
6	不動産貸借	10
6	インターネット通信サービス	10
8	食料品	7
8	携帯電話サービス	7
10	携帯電話	6
10	工事・建築	6
10	金融関連サービスその他	6

40歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	143
2	インターネット通信サービス	23
3	商品一般	17
3	フリーローン・サラ金	17
5	食料品	9
6	教育サービス	8
6	他の役務	8
6	他の相談	8
9	健康食品	7
9	学習教材	7
9	自動車	7
9	携帯電話サービス	7

50歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	133
2	インターネット通信サービス	33
3	フリーローン・サラ金	24
4	商品一般	16
5	食料品	15
6	音響・映像製品	10
6	自動車	10
8	健康食品	9
8	工事・建築	9
8	他の役務	9

60歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	70
2	健康食品	47
3	商品一般	38
4	インターネット通信サービス	32
5	ファンド型投資商品	27
6	フリーローン・サラ金	23
7	食料品	20
7	工事・建築	20
9	他の保健・福祉	16
10	化粧品	11
10	他の相談	11

70歳代以上

順位	商品名	件数
1	健康食品	286
2	商品一般	81
3	ファンド型投資商品	71
4	食料品	38
4	預貯金・証券等	38
6	家庭用電気治療器具	26
7	インターネット通信サービス	23
8	デジタルコンテンツ	22
9	書籍・印刷物	18
9	工事・建築	18
9	他の役務	18

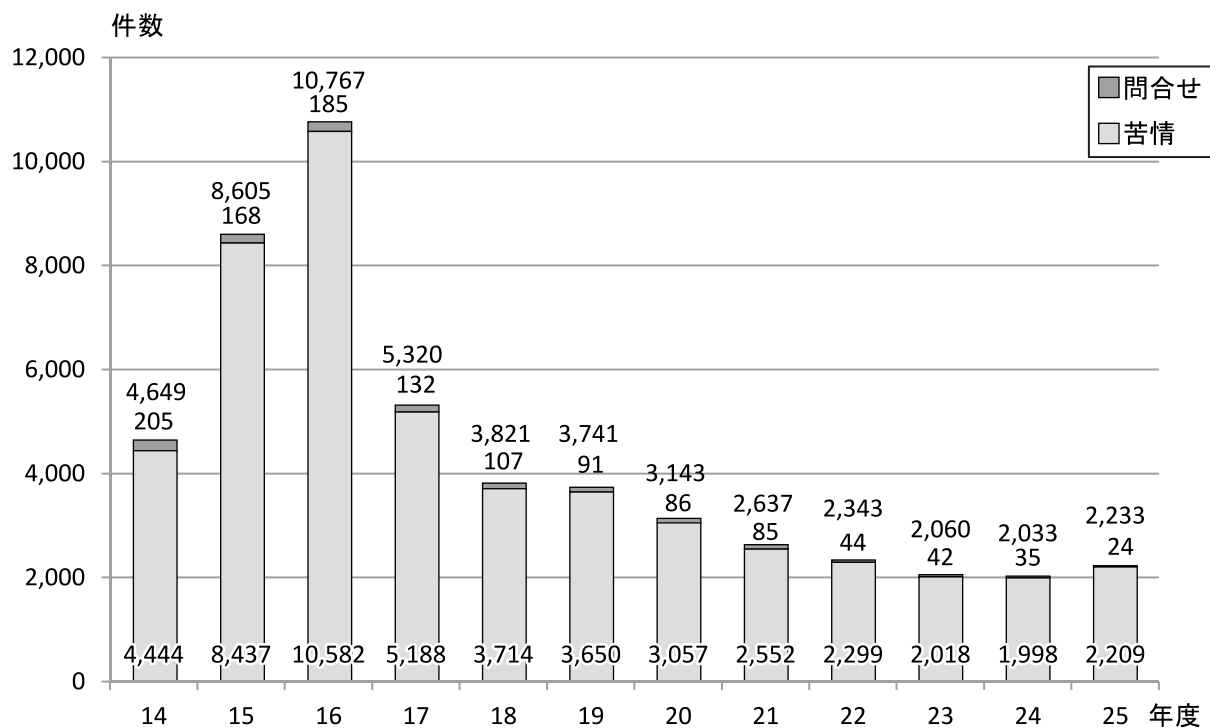
④ 特殊販売に関する相談状況

相談件数 3,878 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 2,233 件で 57.6% を占めている。

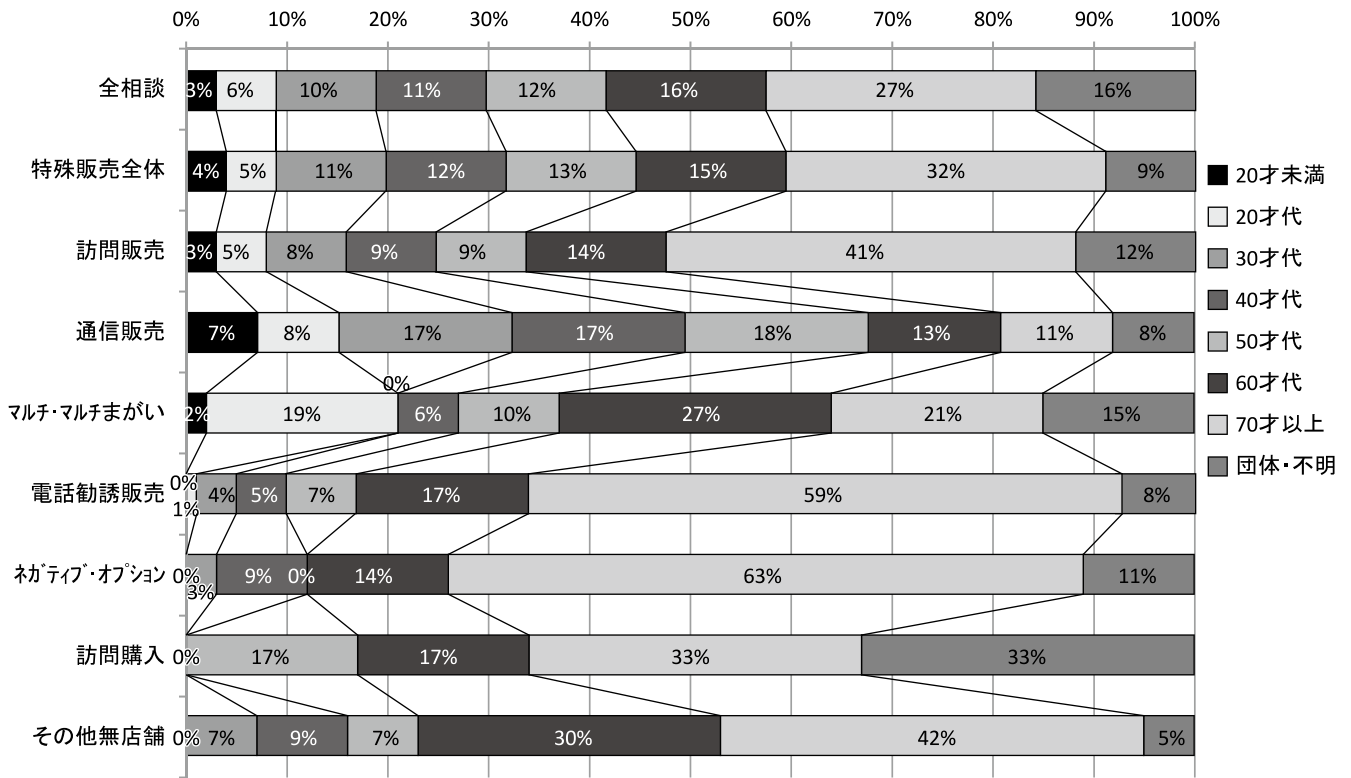
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が 1,102 件（49.4%）、次いで電話勧誘販売 724 件（32.4%）、訪問販売 275 件（12.3%）の順になっている。

特殊販売のクーリング・オフに関する相談は 155 件で、訪問販売（68 件）と電話勧誘販売（68 件）で 87.7% を占めている。

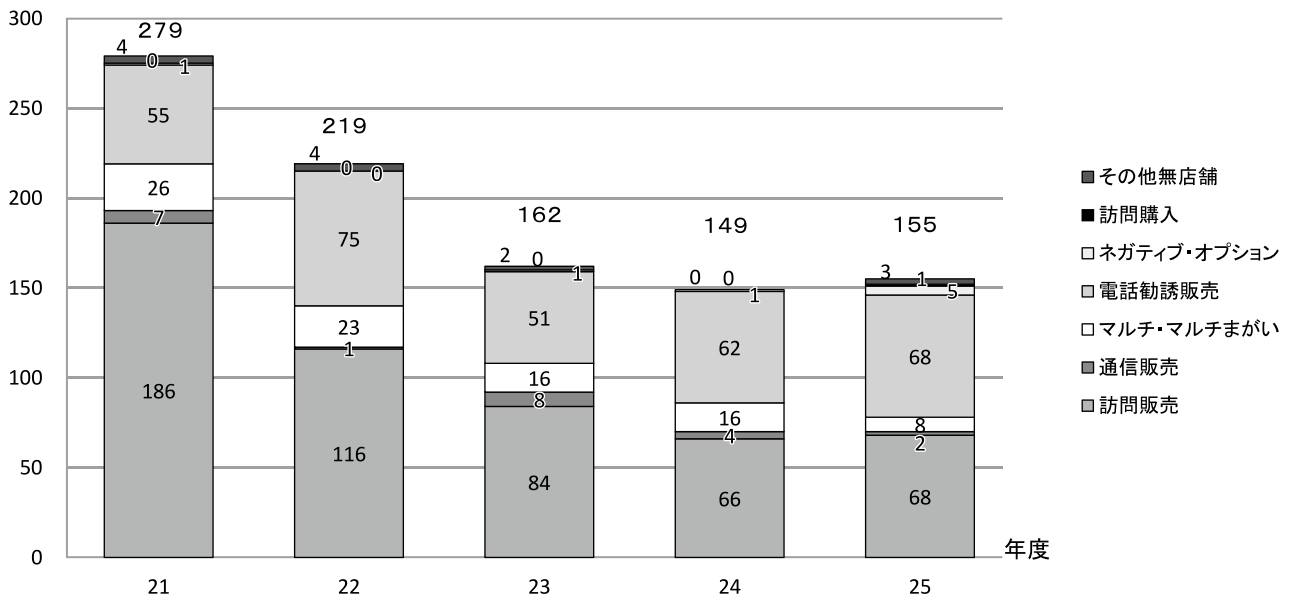
（図10） 特殊販売に関する相談件数の推移



(図11) 特殊販売の契約当事者の年齢構成



(図12) 特殊販売のクーリングオフに関する苦情相談件数



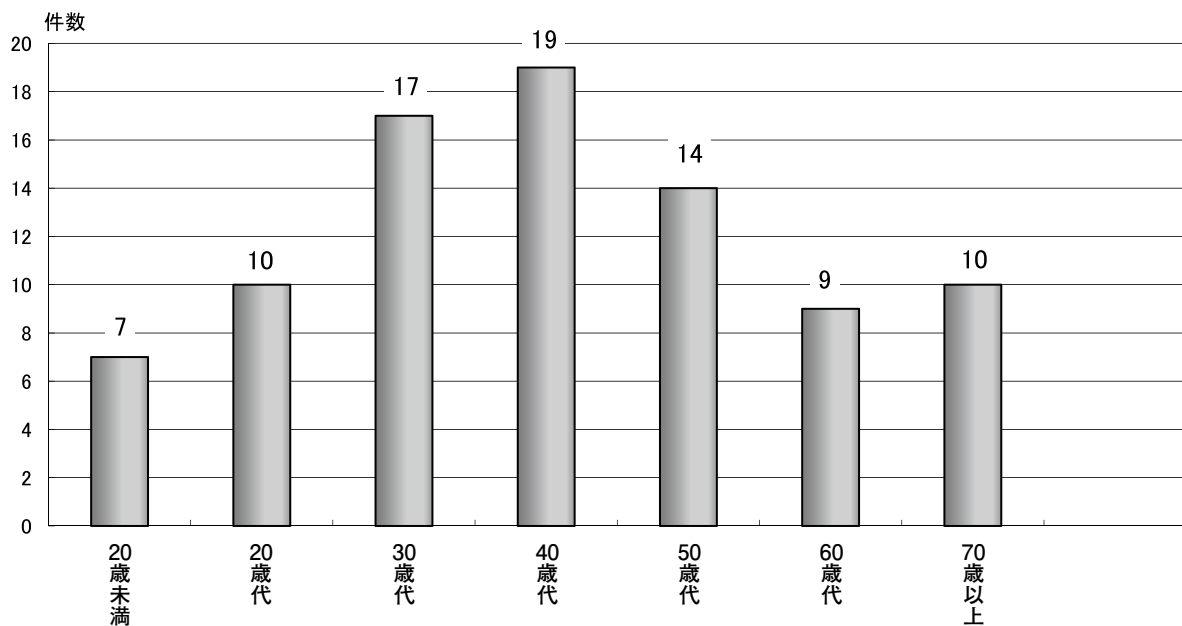
(表11) 特殊販売に関する相談

商品別分類	25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 マガイ・マルチ	電話勧誘販売	ネオガ シテイ ヨイ ンプ	訪問購入	その他無店舗販売
B 食料品	533	504	94.6	405	403	15	49	21	290	24	1	5
C 住居品	100	85	85.0	44	42	16	19	2	6	0	0	1
D 光熱水品	27	25	92.6	1	1	1	0	0	0	0	0	0
E 被服品	133	127	95.5	95	94	13	62	1	14	0	2	3
F 保健衛生品	157	149	94.9	98	95	26	25	15	11	1	0	20
G 教養娯楽品	296	285	96.3	187	185	44	100	0	34	8	0	1
H 車両・乗り物	96	90	93.8	15	14	0	12	0	2	0	1	0
I 土地・建物・設備	85	73	85.9	32	31	16	2	0	12	0	0	2
J 他の商品	12	10	83.3	4	4	0	1	0	3	0	0	0
商品計	1,666	1,556	93.4	979	963	139	301	43	422	35	6	33
K クリーニング	18	16	88.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	83	75	90.4	11	10	10	1	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	84	75	89.3	19	18	18	0	0	0	0	0	1
N 修理・補修	52	51	98.1	16	16	11	4	0	0	0	0	1
O 管理・保管	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	5	5	100.0	2	2	2	0	0	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	448	436	97.3	204	203	9	44	4	147	0	0	0
R 運輸・通信サービス	934	921	98.6	831	830	44	666	1	119	0	0	1
S 教育サービス	18	18	100.0	10	10	9	0	0	1	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	121	119	98.3	76	76	3	57	0	14	0	0	2
U 保健・福祉サービス	136	121	89.0	24	22	11	11	0	2	0	0	0
V 他の役務	120	109	90.8	50	48	16	14	0	15	0	0	5
W 内職・副業・ねずみ講	14	13	92.9	11	11	3	4	0	4	0	0	0
X 他の行政サービス	31	22	71.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務計	2,064	1,981	96.0	1,254	1,246	136	801	5	302	0	0	10
Z 他の相談	148	73	49.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,878	3,610	93.1	2,233	2,209	275	1,102	48	724	35	6	43

⑤ クレジット（商品やサービスの分割払契約）に関する相談

年代別にみたクレジットの相談件数は40歳代が最も多く、次いで30歳代、50歳代の順である。また、相談内容は、解約と多重債務が60.5%を占めている。

（図13）年代別にみたクレジット（販売信用）相談件数



（表12）年代別にみたクレジット（販売信用）に関する相談件数及び内容

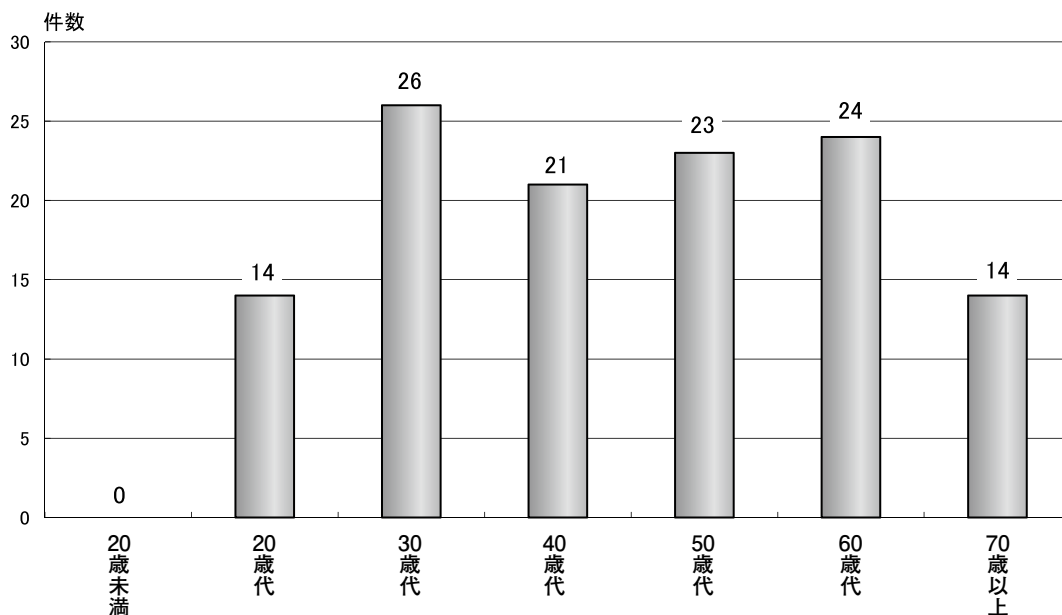
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払督促・訴訟・差押	0	0	0	0	0	0	0	0
商品瑕疵	0	0	0	1	0	0	0	1
商品不渡	0	0	0	0	0	0	0	0
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	3	1	0	0	1	0	1	6
名義貸し	0	0	1	1	0	0	0	2
販売方法	0	2	2	2	0	1	1	8
解約	3	3	7	11	8	2	5	39
保証人	0	0	0	0	0	1	0	1
多重債務	0	2	4	0	4	1	2	13
手数料・利息・支払方法	0	0	0	2	0	0	0	2
信用情報	1	0	1	0	0	1	0	3
貸出停止	0	0	0	0	0	0	0	0
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	1	1	1	1	1	1	6
その他	0	1	1	1	0	2	0	5
合計	7	10	17	19	14	9	10	86

⑥ サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談

サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談は、多重債務の整理についての相談が55件と最も多い。

年代別にみると30歳代から60歳代の年代からの相談が多い。

（図14）年代別にみたサラ金・クレジット（キャッシング）相談件数



（表13）年代別にみたサラ金・クレジット会社（キャッシング）に関する相談件数及び内容

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払督促・訴訟・差押	0	0	0	0	0	0	0	0
商品瑕疵	0	0	0	0	0	0	0	0
商品不渡	0	0	0	0	0	0	0	0
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	0	0	1	0	0	0	1
名義貸し	0	1	0	1	0	0	0	2
販売方法	0	1	5	1	3	1	0	11
解約	0	0	1	0	0	1	0	2
保証人	0	0	0	0	0	0	1	1
多重債務	0	9	9	12	11	8	6	55
手数料・利息・支払方法	0	1	5	5	4	4	4	23
信用情報	0	0	3	0	0	2	1	6
貸出停止	0	0	1	0	0	1	0	2
代払い	0	0	0	1	0	0	0	1
取立て	0	1	0	0	3	5	1	10
その他	0	1	2	0	2	2	1	8
合計	0	14	26	21	23	24	14	122

7 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72.1%を占め、次いで情報提供、斡旋解決となっている。

(表14) 平成25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	90	2.5	43	16.0	133	3.4
助 言（自 主 交 渉）	2,689	74.5	107	39.9	2,796	72.1
情 報 提 供	363	10.1	99	36.9	462	11.9
斡 旋 解 決	279	7.7	0	0.0	279	7.2
斡 旋 不 調	24	0.7	0	0.0	24	0.6
処 理 不 能	15	0.4	3	1.1	18	0.5
処 理 不 要	134	3.7	16	6.0	150	3.9
処 理 中	16	0.4	0	0.0	16	0.4
合 計	3,610	100.0	268	100.0	3,878	100.0

※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。

8 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-NET2010）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。同システムは国民生活センターを中心に全国の消費生活センターをコンピューターで結ぶもので、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しくみも昭和 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 が運用されている。

(2) 鳥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鳥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、平成 25 年度は 54 件の相談を受けた。

(表15) 弁護士相談件数

年 度	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
件 数	40	44	43	45	40	35	43	39	41	54

9 個人情報保護法に関する相談

平成 25 年度の個人情報保護法に関する相談は 6 件であり、相談内容は(表 16)のとおりであった。

(表16) 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	1	同意のない提供	1
不適正な取得	1	そ の 他	2
漏 え い ・ 紛 失	1	合 計	6

10 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17) 商品テストの実施実績

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25
件数	0	7	8	10	9	2
内容		電気製品外	電気製品外	電気製品外	衣類外	衣類

Ⅱ 消費者啓発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

イベント「しまねの消費者問題あがあなこげな」の第一部では、食品表示問題について実例を紹介し、消費者にとって望ましい食品表示のあり方等の講演を行い、第二部では、食品表示（メニュー表示）について、消費者・事業者・行政それぞれの立場から意見交換を行った。

また、身近な地域での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浜田市で8回実施し、講座を6回以上出席した15名に修了証書を授与した。

さらに、消費者被害の未然防止および拡大防止を図るため、上記の講座の修了者等の消費者問題に関して専門的知識を有する者を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録し、講師派遣を行っており、この登録講師などの資質向上を図るためのレベルアップ研修会を開催した。今回は、県消費者センターに寄せられた相談概要と具体的な相談事例を紹介したほか、日本消費生活相談員アドバイザー・コンサルタント協会から講師を招き、出前講座の組み立て方について学習した。

1) しまねの消費者問題あがあなこげな

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月15日 (土)	・第一部 講演 消費者のための食品表示 ～レストランメニュー誤表示問題を考える～ 講師 消費者団体Food Communication Compass 事務局長 森田 満樹 氏 ・第二部 座談会『食品表示（メニュー表示）と消費者・事業者・行政』	53名	松江市 サンラポー むらくも

2) 消費者リーダー育成講座

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	10月5日(土) 13:00～16:00	・私たちの生活に必要な契約の基礎知識（1） 講師 島根大学大学院准教授 玉樹 智文 氏	16名	島根県立 大学
2	10月19日(土) 13:00～16:00	・私たちの衣生活に必要な基礎知識 講師 島根大学教授 多々納 道子 氏	15名	浜田市総合 福祉センター
3	10月26日(土) 13:00～16:00	・私たちの生活に必要な契約の基礎知識（2） 講師 静岡大学大学院教授 宮下 修一 氏	15名	島根県立 大学
4	11月3日(日) 13:00～16:00	・私たちの生活におけるマネープラン 講師 ファイナンシャル・プランナー 萬代 幸次 氏	13名	
5	11月9日(土) 13:00～16:00	・私たちの生活とセーフティネット 講師 弁護士 中井 洋輔 氏	14名	

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
6	11月16日(土) 13:00~16:00	・ I T ・ 高度情報化社会の中での私たちの生活 講師 島根大学教授 野田 哲夫 氏	13名	島根県立 大学
7	11月30日(土) 13:00~16:00	・ 私たちの生活と消費者行政 講師 弁護士 黒木 理恵 氏	15名	
8	12月14日(土) 13:00~16:00	・ 私たちの生活における製品事故 講師 島根大学大学院教授 野村 泰弘 氏	14名	

3) 消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月7日(金) 10:00~15:00	・ 講義1 「県消費者センターに寄せられた相談概要 と具体的な相談事例について」 (1) 相談概要について (2) 具体的な相談事例について 講師 島根県消費者センター職員 ・ 講義2 「出前講座の組み立て方」 講師 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 理事 杉本 まさ子 氏	27名	市町村振興 センター

(2) 出前講座

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、消費生活に関する知識の普及、啓発活動として出前講座を実施している。学校、消費者団体、地域組織、職域グループなど様々な団体・グループからの要請により、講座を行った。

講師は島根県消費者センター相談員、職員のほか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専門的知識を有する者を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録して派遣した。

また、成人前の消費者教育として高校3年生を対象とした講座を多数開催するために、消費者団体に若者講座の一部を委託して実施した。

さらに、島根県金融広報委員会と連携して、必要に応じてファイナンシャル・プランナー等の金融広報アドバイザーも派遣した。

講座の内容は主に「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、寸劇などである。主催者の要望にあった講座となるように努めている。

	回数(回)	参加者数(人)
若 者 講 座	30	3,595
地 域 講 座	13	452
高 齢 者 講 座	41	1,552
職 域 講 座	33	1,152
合 計	117	6,751



2 情報の提供

(1) 広 報

効率的な情報提供の手段として、新聞及びラジオで、定期的に相談事例の紹介を行った。その他、緊急性が高く、被害の拡大が見込まれる消費者被害については、随時、新聞に掲載するほか、市町村等へ速報を送り、県民への周知と対応方法のアドバイスをを行い、被害拡大防止に努めた。

また、啓発資料の作成、インターネットホームページ等を通し、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月曜日
山陰中央新報 くらし面	3回	臨時掲載
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 悪質商法注意喚起	1回	12月21日掲載

・ラジオ

タイトル	回数	備 考
エフエム山陰 「ガッツ・da・レディオ！」	12回	毎月第4木曜日
B S S ラジオ 「ご近所わいど今日もハレルヤ！」	24回	毎月第1・3木曜日

・テレビ

タイトル	回数	備 考
投資詐欺未然防止のためのスポットCM 民放3局	90回	3月15日～18日

・SNS

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

・パネル展示

タイトル	期 間	会 場
消費者月間	5月1日～31日	県庁・県立図書館
しまね消費者問題シンポジウム	3月15日	松江市 サンラポーむらくも

・ホームページ

タイトル	期 間	更 新 時 期
お知らせ 消費者被害注意情報 消費者トラブル事例 消費者センター案内 等	通 年	随 時 (鳥根県公式ホームページ)

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

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

・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
くらしの情報	2回	9月・3月計365,000部
消費者被害注意情報	10回	随時
くらしの豆知識	1,200部	(国民生活センター発行)
すくすく消費者	10,400部	対象：小・中・高校の教員
くらしのアドバイス	9,100部	対象：高校3年生
みんなで目指そう！カシコイ消費者	7,500部	対象：中学3年生
これってアヤシくない？	1,100部	対象：大学生など
消費者センター一年のあゆみ	350部	平成24年度事業実績
LEDライト付きマグネット	3,000個	相談電話番号のP R
トートバッグ	1,000個	相談電話番号のP R
メモ帳	5,000個	相談電話番号のP R
リーフレット（あなたのそばにも悪質商法が）	3,000部	相談事例と対策（若者向）

・その他

タイトル	期 間	会 場
松江市営バス車内放送	4月1日～3月31日	松江駅通過車両全便365回／日
消費者啓発紙芝居	6編	漫画家 柏屋コッコ



トートバッグ・LEDライト付マグネット・メモ帳



消費者啓発紙芝居



(2) 視聴覚教材の貸出

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

H25 年度実績 DVD ソフト：20 回 56 本, タペストリ：11 回 79 枚

島根県消費者センター

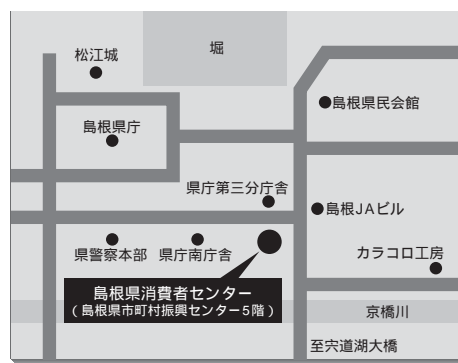
松江市殿町 8 番地 3

島根県市町村振興センター 5 階

TEL 0852-32-5915 (代表)

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 43 集

平成 26 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

ホームページアドレス

<http://www.pref.shimane.lg.jp/life/cic/>