

平成27年度

一年のあゆみ

(消費生活相談報告書)

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

平成27年度事業実績

消費生活相談	5
1 相談受付状況	5
2 苦情相談の推移	10
3 苦情相談の内容	12
4 特殊販売に関する相談状況	17
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	20
6 サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談	21
7 消費生活相談処理状況	22
8 消費者被害の防止	23
9 個人情報保護法に関する相談	23
10 商品テスト	24
消費者啓発	25
1 消費者啓発講座	25
2 情報の提供	28

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

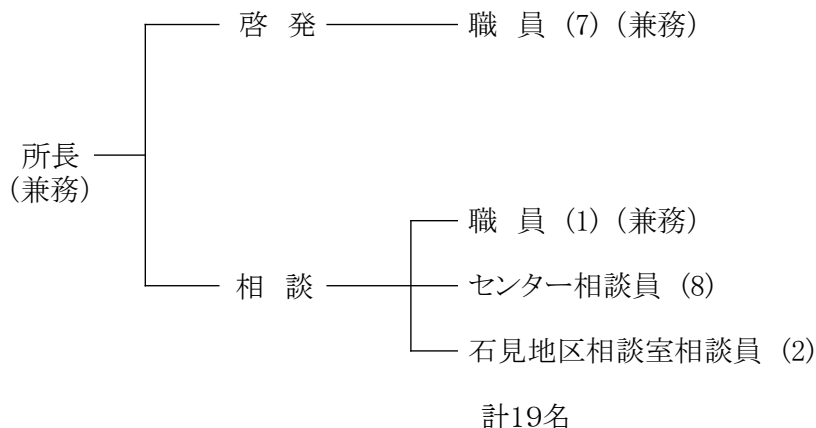
1 沿革等

- 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はじまる(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、不法取引専門指導員(警察OB)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㎡

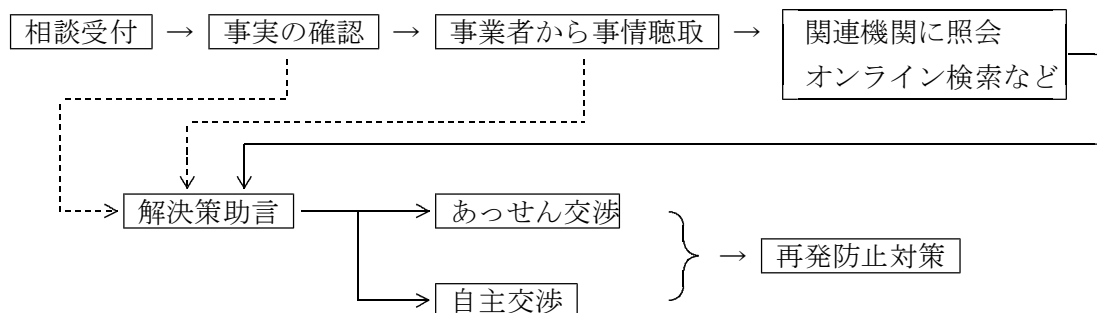
3 組織及び職員数 (平成28年4月1日現在)



業務の概要

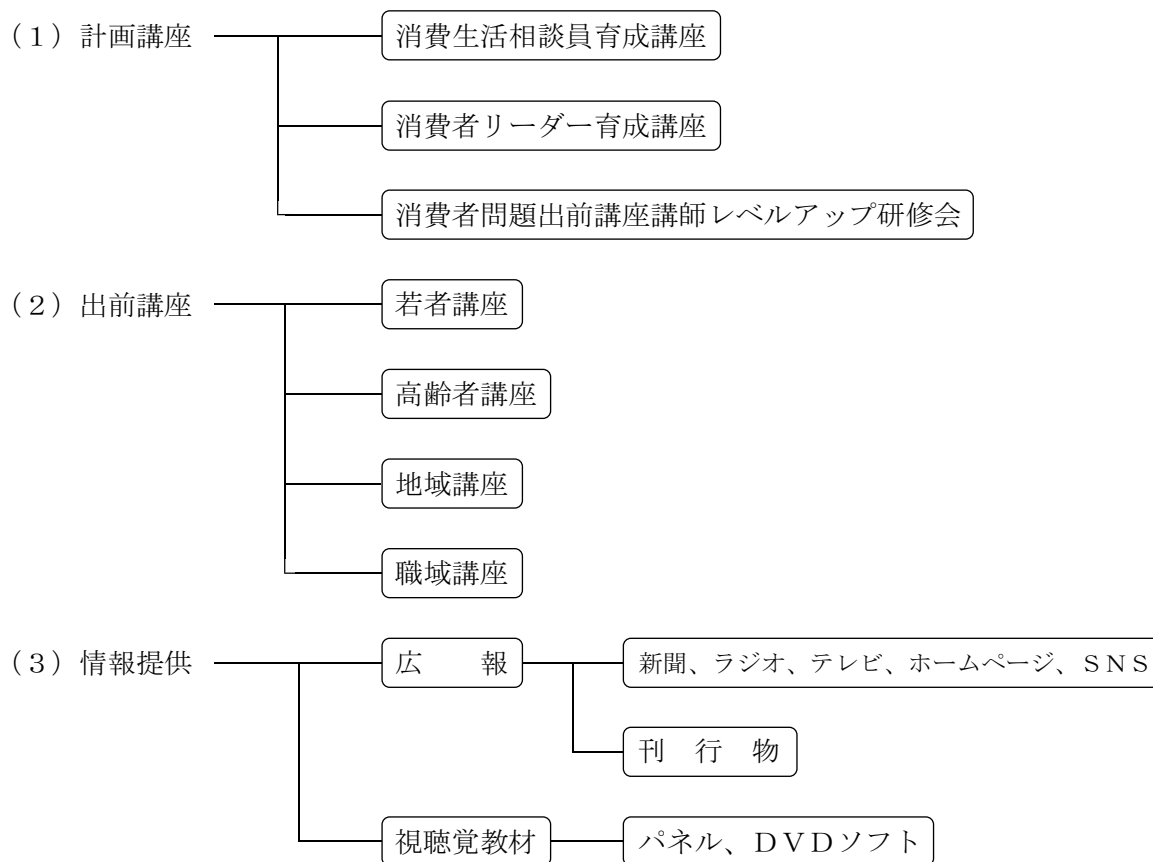
1 消費生活相談

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		H23年	H24年	H25年	H26年	H27年
相 談	来 訪	362	400	393	353	350
	文 書	7	9	5	11	2
	電 話	3,392	3,261	3,480	3,171	2,982
	計	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334
講	計画講座回数 (人数)	11 (486)	20 (458)	10 (195)	16 (330)	17 (348)
	出前講座回数 (人数)	94 (6,465)	105 (6,276)	117 (6,751)	109 (5,455)	184 (8,652)
座 計	回 数	105	125	127	125	201
	人 数	6,951	6,734	6,946	5,785	9,000

平成27年度事業実績

消費生活相談
消費者啓発

消費生活相談

1 相談受付状況

(1) 相談件数

平成27年度に当センターが受け付けた相談件数は、3,334件で前年度(3,535件)に比べ5.7%減となった。ピークであった平成16年度(14,176件)以降、健康食品の送りつけに関する相談が急増した平成25年度を除き、減少傾向が続いている。

相談件数のうち苦情相談は、3,119件で全体の93.6%を占めている。

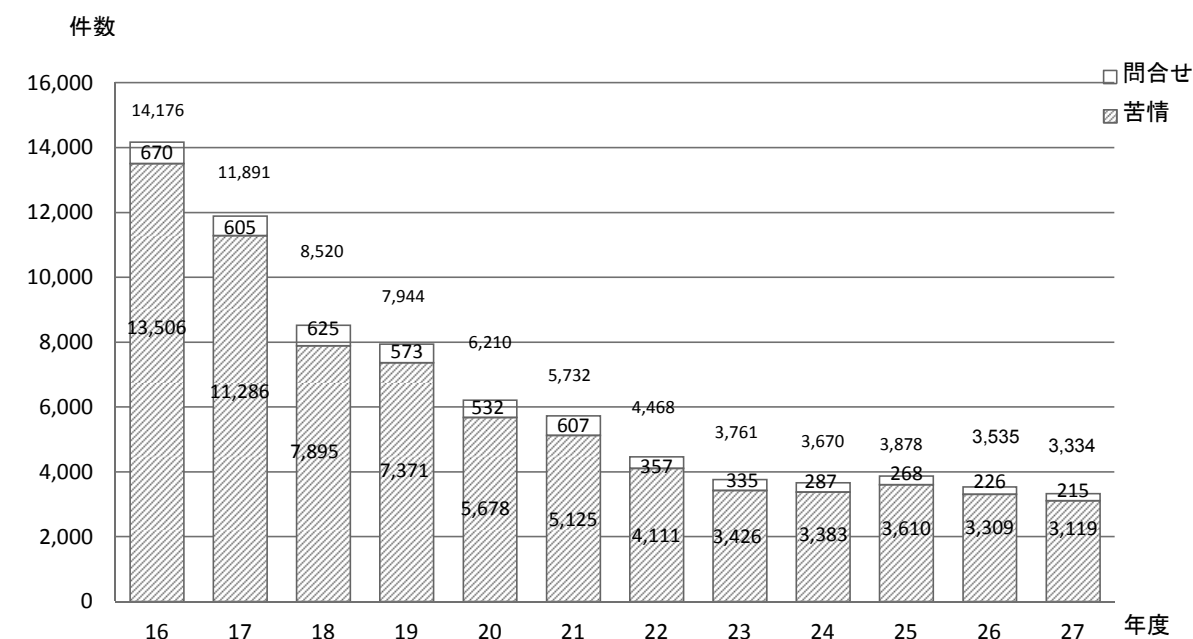
相談内容としては、フリーローン・サラ金やファンド型投資商品など金融サービスに関する相談は減少傾向にあるが、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスなど通信サービスに関する相談は増加している。

また、健康食品に関する相談も高止まりの状況である。

(表1) 平成27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	279	242	271	286	256	257	245	248	243	231	261	300	3,119
問合せ	21	13	14	17	19	16	11	20	19	19	24	22	215
合計	300	255	285	303	275	273	256	268	262	250	285	322	3,334

(図1) 相談件数の推移



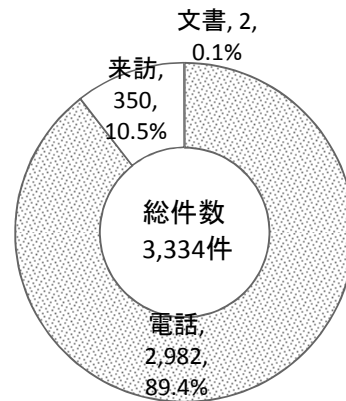
本センター・相談室別	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
本センター(松江)	6,982	6,466	5,083	4,827	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882
石見地区相談室(益田)	1,538	1,478	1,127	905	716	527	506	511	503	452
合計	8,520	7,944	6,210	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,982件、来所350件
文書2件で電話相談が圧倒的に多い。

このうち、石見地区相談室は、来所が79件で、
17.5%と高い割合である。

(図2)相談方法



(3) 相談者の内訳

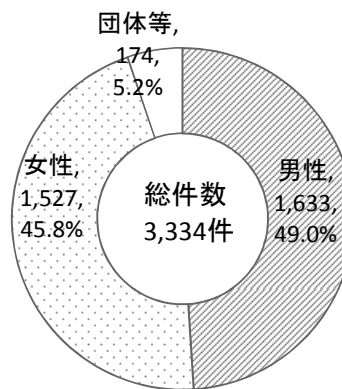
ア 性別割合

相談者は男性1,633件(49.0%)女性1,527件
(45.8%)で、男性が女性を上回った。

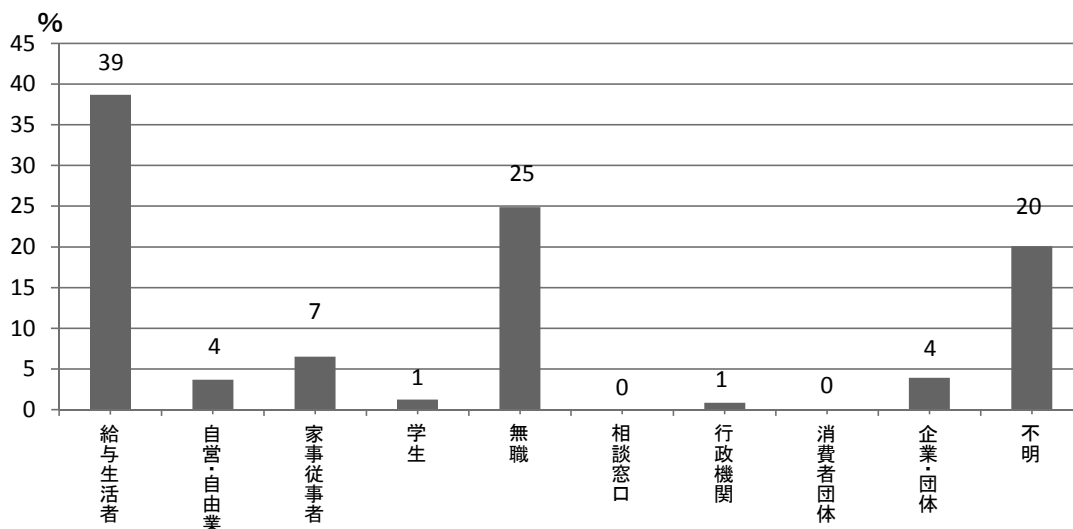
イ 職業別割合

給与生活者が39%を占めて最も多く、次いで無
職が25%、家事従事者7%の順であった。

(図3)性別割合



(図4) 相談者の職業



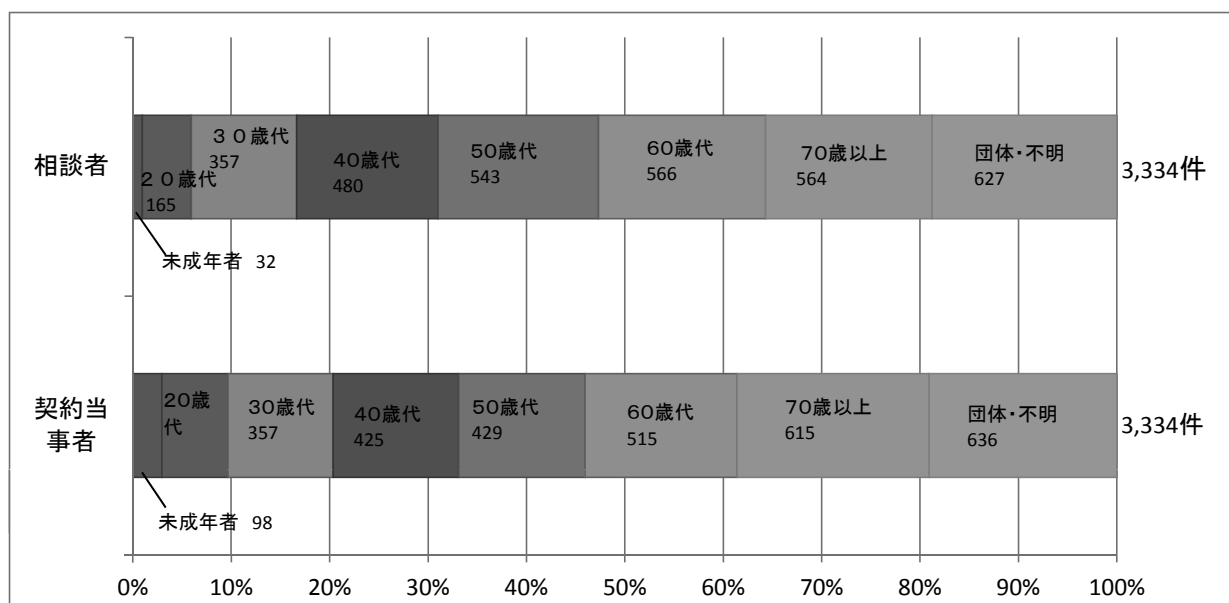
注)四捨五入の関係で割合合計は100%になっていない。

ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、60歳代566件、70歳以上564件、50歳代543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651件で最も多く、次に60歳代515件、50歳代429件の順となっており、特に、60歳以上の高齢者の割合が、35.0%で、前年度(38.4%)に比べて減少したものの、依然として高い水準にある(参考 H25年度42.8%、H24年度36.6%)。

(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	32	161	352	471	515	539	518	531	3,119
相談者問合せ	0	4	5	9	28	27	46	96	215
合計	32	165	357	480	543	566	564	627	3,334
契約当事者	98	223	357	425	429	515	651	636	3,334

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1,293件(構成比38.8%)と最も多く、出雲市535件(16.0%)、益田市260件(7.8%)、浜田市160件(4.8%)の順となっている。

8市の合計は2,757件(82.7%)、町村の合計は223件(6.7%)、県外55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	うち多重債務
松江市	1,293	1,210	30
浜田市	160	155	1
出雲市	535	504	13
益田市	260	244	2
大田市	109	101	3
安来市	156	145	4
江津市	102	97	1
雲南市	142	129	6
市計	2,757	2,585	60
奥出雲町	39	36	3
飯南町	16	15	1
川本町	5	4	0
美郷町	20	18	0
邑南町	43	43	1
津和野町	32	30	0
吉賀町	18	16	0
海士町	8	8	0
西ノ島町	4	4	0
知夫村	3	3	0
隠岐の島町	35	34	0
町村計	223	211	5
県外	55	52	0
不明	299	271	9
合計	3,334	3,119	74

オ 市町村受付相談件数

平成27年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,903件で、前年度(2,012件)と比べ5.4%減少した。内訳は、市分で1,875件(98.5%)、町村分で28件(1.5%)となっており、市部での相談が大半を占めている。

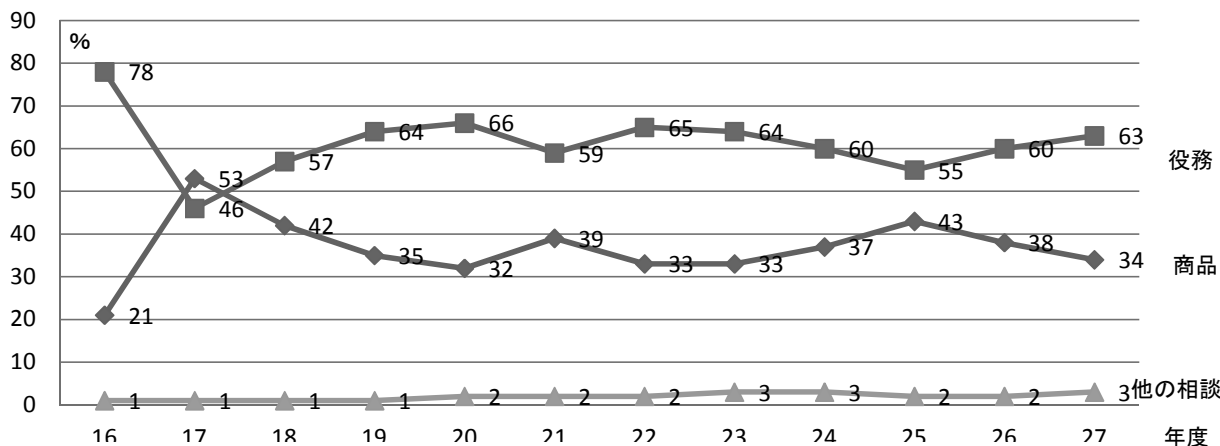
(表4) 市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	758	33
浜田市	169	3
出雲市	638	12
益田市	98	0
大田市	21	0
安来市	87	0
江津市	27	0
雲南市	77	0
市計	1,875	48
奥出雲町	1	0
飯南町	2	0
川本町	1	0
美郷町	3	0
邑南町	10	0
津和野町	2	0
吉賀町	5	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	4	0
計	28	0
合計	1,903	48

2 苦情相談の推移

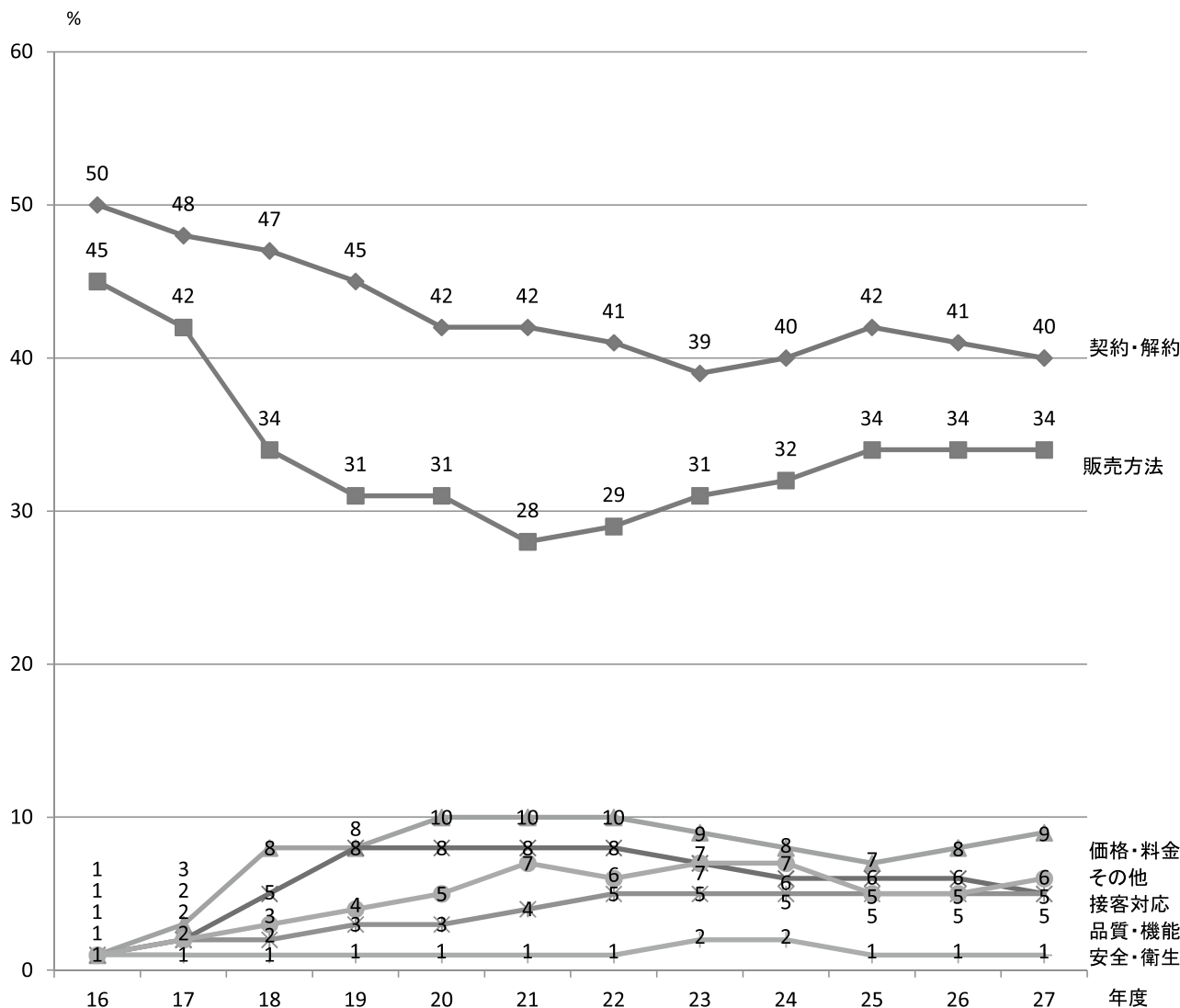
平成27年度の相談を商品、役務、他の相談に分類してみると、前年度に比較して、役務の割合が増加し、商品の割合が減少しており、役務が商品を上回っている。

(図6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成27年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で74%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														
			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	計
A 商品一般	227	214	3	5	17	7	0	9	149	114	16	0	1	0	0	1	322
B 食料品	224	204	28	36	8	23	0	34	141	139	24	2	0	0	2	0	437
C 住居品	108	100	13	28	7	16	0	18	58	74	15	0	0	0	0	0	229
D 光熱水品	36	31	2	7	6	11	0	3	13	20	6	0	0	0	0	0	68
E 被服品	109	101	4	12	5	11	0	12	70	83	18	1	0	0	0	1	217
F 保健衛生品	77	76	9	20	3	18	0	7	44	51	10	0	0	0	0	0	162
G 教養娯楽品	208	193	8	33	8	32	1	9	118	153	27	0	0	0	1	0	390
H 車両・乗り物	77	75	4	25	6	15	0	6	25	63	20	0	0	0	0	0	164
I 土地・建物・設備	72	65	5	15	9	11	0	2	29	44	4	0	1	0	1	0	121
J 他の商品	13	10	0	2	0	0	0	0	8	9	0	0	0	0	0	0	19
商 品 計	1,151	1,069	76	183	69	144	1	100	655	750	140	3	2	0	4	2	2,129
K クリーニング	15	14	0	11	1	3	0	0	2	11	9	0	0	0	0	0	37
L レンタル・リース・貸借	93	85	0	2	15	37	0	1	16	87	10	0	0	0	0	0	168
M 工事・建築・加工	66	62	3	30	7	18	0	0	22	46	15	0	0	0	0	0	141
N 修理・補修	42	40	4	15	0	19	0	2	14	32	14	0	0	0	0	0	100
O 管理・保管	5	5	0	0	2	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	8
P 役務一般	19	19	0	0	0	6	0	0	17	19	0	0	0	0	0	0	42
Q 金融・保険サービス	269	255	0	3	31	34	0	8	105	221	24	0	0	0	0	0	426
R 運輸・通信サービス	1,132	1,123	1	17	9	183	0	31	993	988	52	1	1	0	1	1	2,278
S 教育サービス	11	9	0	1	1	2	0	1	6	8	2	0	0	0	0	0	21
T 教養・娯楽サービス	68	66	1	5	3	11	0	7	31	49	14	0	0	0	0	0	121
U 保健・福祉サービス	108	99	8	15	18	17	0	3	38	58	21	0	0	1	0	1	180
V 他の役務	149	143	5	10	9	41	0	10	80	103	19	0	1	0	0	1	279
W 内職・副業・ねずみ講	11	11	0	0	0	1	0	1	9	8	0	0	0	0	0	0	19
X 他の行政サービス	40	36	1	3	17	1	0	0	8	13	6	0	0	0	0	0	49
役 務 計	2,028	1,967	23	112	113	374	0	64	1,342	1,647	186	1	2	1	1	3	3,869
Z 他の相談	155	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,334	3,119	99	295	182	518	1	164	1,997	2,397	326	4	4	1	5	5	5,998

3 苦情相談の内容

(図8) 商品・役務の相談割合

(1) 商品、役務の相談内容

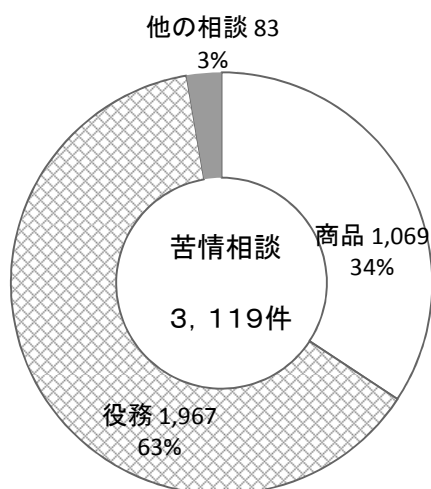
相談を商品、役務、他の相談別に分類

してみると、商品に関するものが1,069件(34%)

役務が1,967件(63%)、他の相談が83件(3%)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。



(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 品	商 品 一 般	214	不審な電話があったなど、相談の中で商品が特定できなかったもの
	食 料 品	204	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	教 養 娛 楽 品	193	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	被 服 品	101	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、帽子、かばん
	住 居 品	100	家具・寝具、食器・台所用品、ミシン、空調・冷暖房機器
	保 健 衛 生 品	76	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	車 両 ・ 乗 り 物	75	自動車、自動車用品、自転車・用品
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	65	集合住宅、戸建住宅、ソーラーシステム、空調・冷暖房・給湯設備
	光 熱 水 品	31	ガス、電気、石油、水道
	他 の 商 品	10	
商 品 計		1,069	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,123	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	255	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	143	冠婚葬祭、結婚相手紹介、外食、弁護士・司法書士
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	99	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	85	電話機のリース、賃貸アパート等の退去費用
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	66	教室・講座(資格講座等)、旅行代理業、ホテル
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	62	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	修 理 ・ 補 修	40	自動車、電機製品
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	36	マイナンバー制度、アンケート調査、運転免許証
	役 務 一 般	19	会員契約
	ク リ ー ニ ン グ	14	
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	11	パソコン内職、販売業内職(化粧品等)
	教 育 サ ー ビ ス	9	専門学校、学習塾、家庭教師
管 理 ・ 保 管	5	マンション管理、パーキング	
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,967	
他 の 相 談		83	相続、個人間借金、隣人トラブル、交通事故
計		3,119	

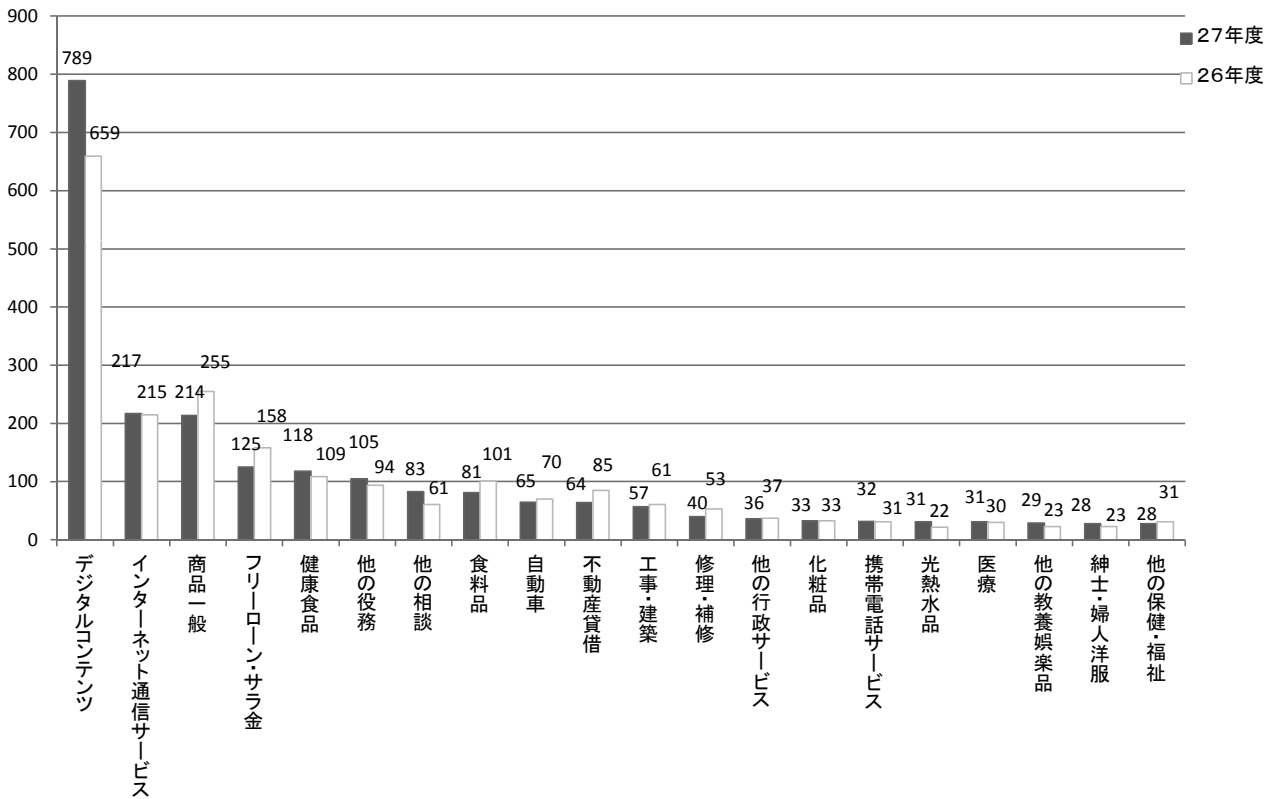
平成27年度に寄せられた苦情相談は、インターネットによる有料サイト利用料の不当(架空)請求等を内容とするデジタルコンテンツが789件と最も多く、苦情相談件数の25.3%を占め、次いで、インターネット通信サービス、商品一般の順である。

特に、デジタルコンテンツは、相談全体が減少している中で、前年度に比べて約20%増加した。このうち、半分近くはいわゆる「ワンクリック請求」に関するものである。また、年々増加傾向にあるインターネット通信サービスは、昨年2月に光回線の転用が始まったこともあり、若干増加した。

平成24年度から25年度にかけて、高齢者に対する送り付け商法に関する相談が急増した健康食品に関しては微増し、高止まりの状況であり、今後とも注意が必要である。

フリーローン・サラ金やファンド型投資商品など金融サービスに関する相談は減少傾向にある。

(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	27年度	26年度	主 な 内 容
1	デジタルコンテンツ	789	659	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の利用料等に係る不当請求や架空請求等
2	インターネット通信サービス	217	215	プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関すること
3	商品一般	214	255	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・架空請求で内容の特定できないものを含む)
4	フリーローン・サラ金	125	158	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
5	健康食品	118	109	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
6	他の役務	105	94	外食でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
7	他の相談	83	61	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)
8	食料品	81	101	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
9	自動車	65	70	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
10	不動産賃借	64	85	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

(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・マルチまがい	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	2	1	771	1	3	0	0	0	11	789
インターネット通信サービス	6	24	15	0	151	0	0	0	21	217
商品一般	26	2	33	3	57	4	11	2	76	214
フリーローン・サラ金	39	1	15	0	7	0	0	0	63	125
健康食品	0	1	40	14	44	4	0	2	13	118
他の役務	27	10	22	0	21	0	1	1	23	105
他の相談	4	1	0	0	2	0	0	0	76	83
食料品	36	4	10	3	10	1	0	0	17	81
自動車	49	1	6	0	0	0	3	1	5	65
不動産賃借	52	0	2	0	0	0	0	0	10	64
工事・建築	26	12	0	0	0	0	0	0	19	57
修理・補修	28	3	3	0	1	0	0	0	5	40
他の行政サービス	2	0	0	0	1	0	0	0	33	36
化粧品	5	0	16	7	4	0	0	0	1	33
携帯電話サービス	25	3	3	0	0	0	0	0	1	32
光熱水品	12	2	0	0	6	0	0	0	11	31
医療	25	0	0	0	1	0	0	1	4	31
他の教養娯楽品	4	5	10	1	4	2	2	0	1	29
紳士・婦人洋服	9	2	16	0	0	0	0	0	1	28
他の保健・福祉	2	0	2	0	7	0	0	0	17	28

(表9) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	不動産貸借	52
2	自動車	49
3	フリーローン・サラ金	39
4	食料品	36
5	修理・補修	28
6	他の役務	27
7	商品一般	26
7	工事・建築	26
9	携帯電話サービス	25
9	医療	25

訪問販売

順位	商品名	件数
1	インターネット通信サービス	24
2	新聞	17
3	工事・建築	12
4	テレビ放送サービス	11
5	複合サービス会員	10
5	他の役務	10
7	ふとん類	8
8	リースサービス	7
8	衛生サービス	7
10	医薬品	6
10	ソーラーシステム	6

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	771
2	健康食品	40
3	商品一般	33
4	他の役務	22
5	紳士・婦人洋服	16
5	化粧品	16
7	フリーローン・サラ金	15
7	インターネット通信サービス	15
9	音響・映像製品	11
10	食料品	10
10	他の教養娯楽品	10

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	健康食品	14
1	ファンド型投資商品	9
3	化粧品	7
4	内職・副業	5
5	商品一般	3
5	食料品	3
5	食器・台所用品	3
8	他の商品	3
8	ふとん類	2
8	家庭用電気治療器具	2
8	複合サービス会員	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	151
2	商品一般	57
3	健康食品	44
4	他の役務	21
5	預貯金・証券等	14
6	食料品	10
7	ファンド型投資商品	9
8	ソーラーシステム	8
9	フリーローン・サラ金	7
9	他の保健・福祉	7

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
1	商品一般	4
1	健康食品	4
3	書籍・印刷物	3
4	他の教養娯楽品	2
5	食料品	1

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	11
2	アクセサリ	7
3	和服	6
4	自動車	3
4	他の商品	3
6	食生活機器	2
6	履物	2
6	音響・映像製品	2
6	他の教養娯楽品	2
6	複合サービス会員	2

その他無店舗

順位	商品名	件数
1	商品一般	2
1	健康食品	2
1	弁護士	2
4	食生活機器	1
4	かばん	1
4	自動車	1
4	土地	1
4	他の商品	1
4	複合サービス会員	1
4	生命保険	1
4	ファンド型投資商品	1
4	医療	1

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商品一般	76
2	他の相談	76
3	フリーローン・サラ金	63
4	他の行政サービス	33
5	他の役務	23
6	インターネット通信サービス	21
7	工事・建築	19
8	食料品	17
8	他の保健・福祉	17
10	生命保険	15

(2) 年代別相談内容

(表10) 年代別の苦情相談内容上位

デジタルコンテンツが20歳未満から60歳代までの各年代で1位を占めており、70歳以上でも年々増加傾向にある。

インターネット通信サービスも各世代で上位となっており、年齢を問わず相談が多い。

フリーローン・サラ金も20歳代から60歳代まで依然として上位となっている。

健康食品は、70歳以上では依然として上位にあるが、比較的若い世代でも増えてきている。

商品一般も、20才未満を除き、上位にある。

20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	67
2	健 康 食 品	8
3	テレビ放送サービス	4
4	インターネット通信サービス	3
5	履 物	2

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	80
2	不 動 産 貸 借	14
3	フリーローン・サラ金	12
4	商 品 一 般	9
4	他 の 役 務	9
6	インターネット通信サービス	8
7	自 動 車	6
8	健 康 食 品	5
8	内 職 ・ 副 業	5
10	化 粧 品	4
10	他 の 相 談	4

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	113
2	フリーローン・サラ金	24
3	インターネット通信サービス	21
4	不 動 産 貸 借	13
4	他 の 相 談	13
6	商 品 一 般	12
7	複 合 サ ー ビ ス 会 員	11
8	他 の 役 務	10
9	自 動 車	9
10	工 事 ・ 建 築	8

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	156
2	インターネット通信サービス	41
3	商 品 一 般	16
3	他 の 役 務	16
5	フリーローン・サラ金	12
6	健 康 食 品	10
6	不 動 産 貸 借	10
8	工 事 ・ 建 築	9
9	自 動 車	8
10	他 の 教 養 ・ 娯 楽	7

50歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	160
2	インターネット通信サービス	39
3	フリーローン・サラ金	17
4	商 品 一 般	16
5	自 動 車	15
6	他 の 役 務	13
7	健 康 食 品	6
7	金融関連サービスその他	6
7	他 の 教 養 ・ 娯 楽	6
7	他 の 相 談	6

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	132
2	インターネット通信サービス	45
3	商 品 一 般	37
4	食 料 品	20
5	フリーローン・サラ金	18
6	他 の 役 務	14
7	他 の 相 談	13
8	光 熱 水 品	9
8	修 理 ・ 補 修	9
10	健 康 食 品	8
10	食 器 ・ 台 所 用 品	8
10	工 事 ・ 建 築	8

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	71
2	健 康 食 品	64
3	デジタルコンテンツ	41
4	インターネット通信サービス	34
5	食 料 品	22
5	他 の 役 務	22
7	預 貯 金 ・ 証 券 等	16
8	他 の 行 政 サ ー ビ ス	15
8	他 の 相 談	15
10	工 事 ・ 建 築	13

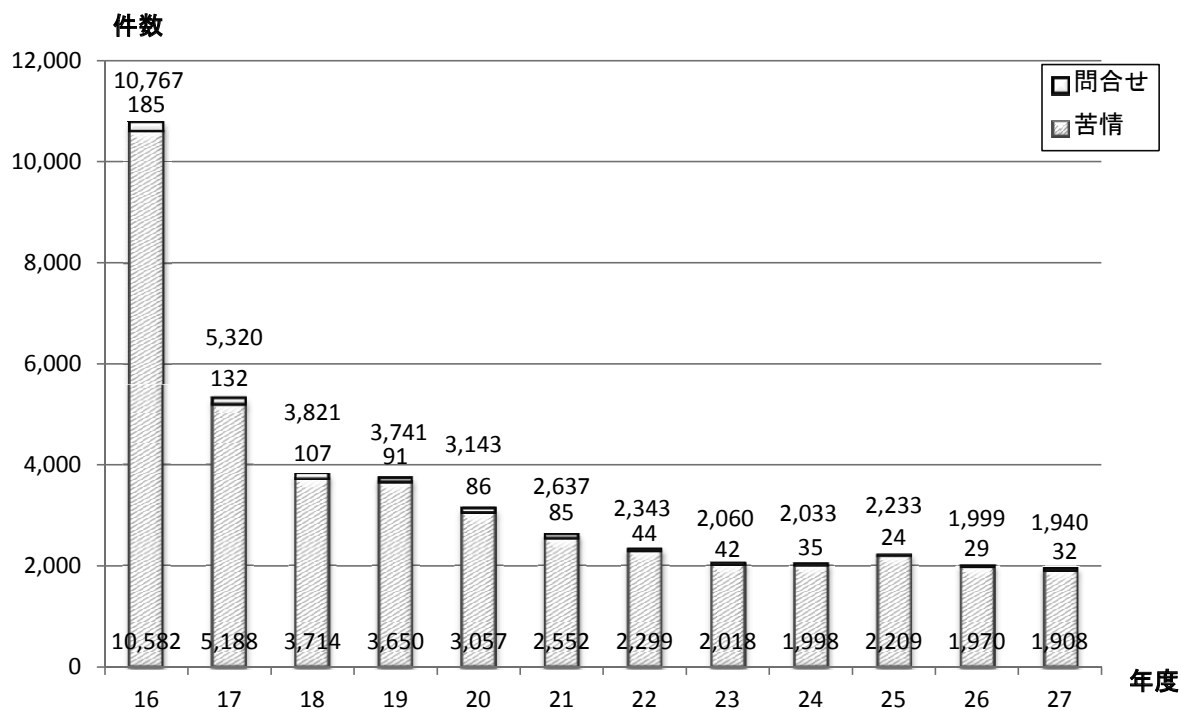
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,334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1,940件で58.2%を占めている。

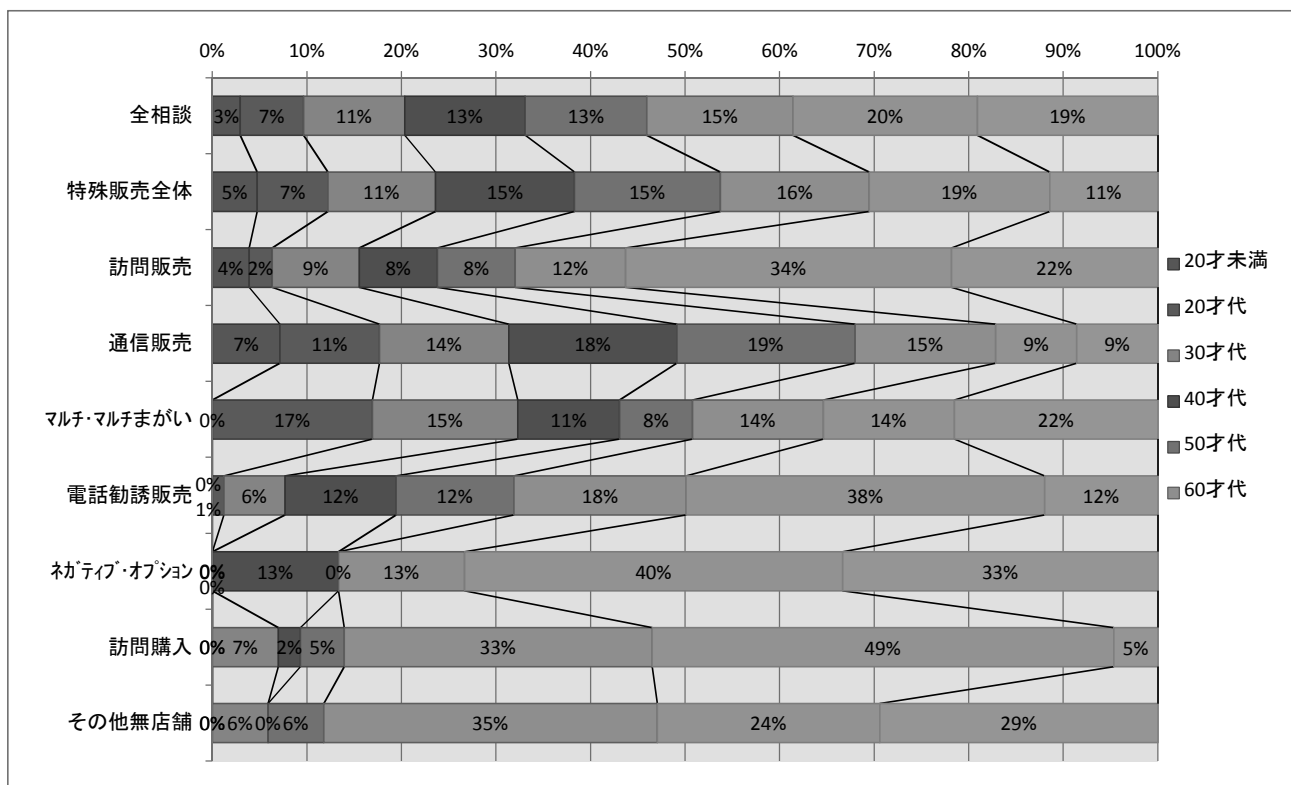
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が1,177件(60.7%)、次いで電話勧誘販売417件(21.5%)、訪問販売206件(10.6%)の順になっている。

特殊販売のクーリング・オフに関する苦情相談は76件で、そのうち、訪問販売(41件)が53.9%を占めている。

(図10) 特殊販売に関する相談件数の推移

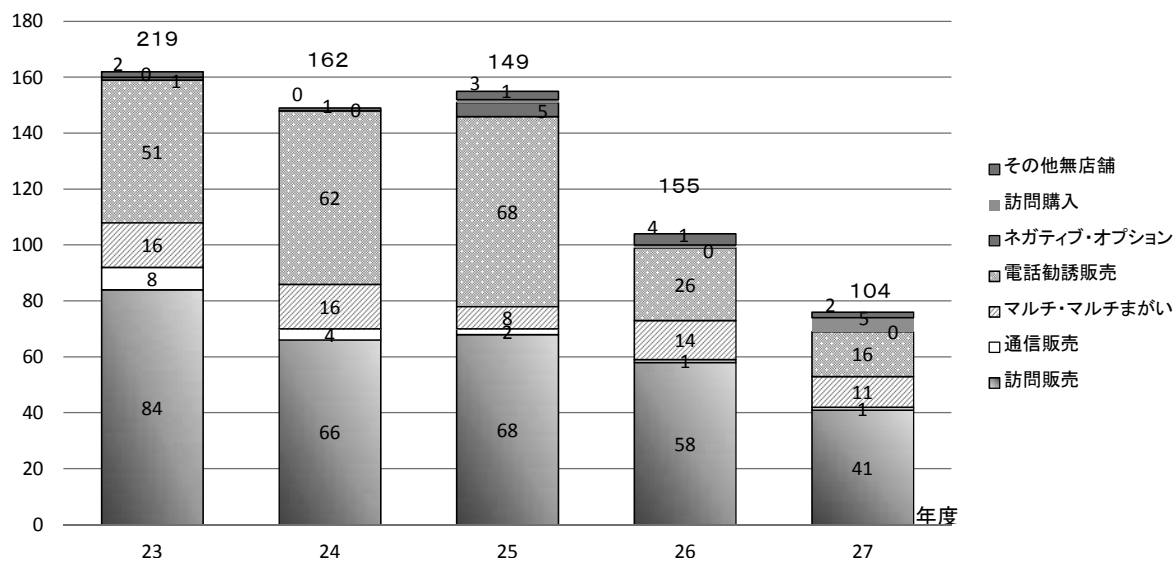


(図11) 特殊販売の契約当事者の年齢構成



注)四捨五入の関係で割合合計は100%となっていない。

(図12) 特殊販売のクーリング・オフに関する苦情相談件数



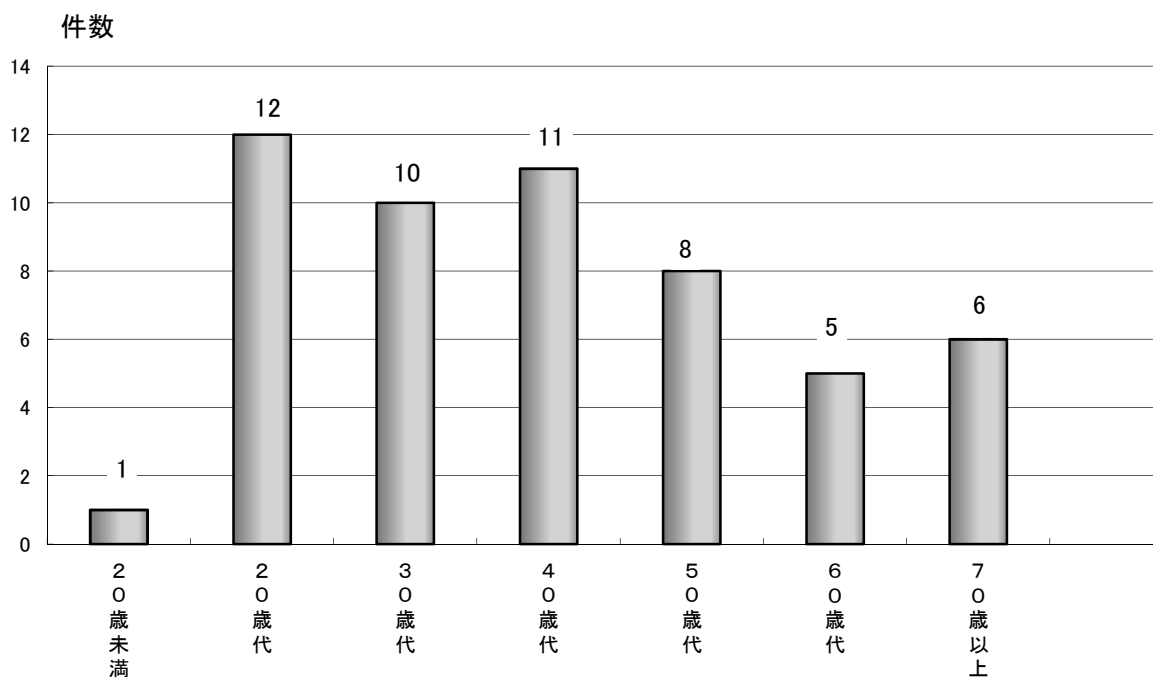
(表11) 特殊販売に関する相談

商品別分類	27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	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	227	214	94.3	114	112	2	34	3	58	4	11	2
B 食料品	224	204	91.1	138	134	5	51	18	56	5	0	3
C 住居品	108	100	92.6	67	64	20	38	6	0	0	2	1
D 光熱水品	36	31	86.1	8	8	2	0	0	6	0	0	0
E 被服品	109	101	92.7	73	70	4	49	1	2	0	16	1
F 保健衛生品	77	76	98.7	50	50	11	23	12	4	0	0	0
G 教養娯楽品	208	193	92.8	126	120	31	66	2	16	6	5	0
H 車両・乗り物	77	75	97.4	15	15	1	10	0	0	0	3	1
I 土地・建物・設備	72	65	90.3	31	31	17	2	0	11	0	0	1
J 他の商品	13	10	76.9	9	7	0	2	3	0	0	3	1
商品計	1,151	1,069	92.9	631	611	93	275	45	153	15	40	10
K クリーニング	15	14	93.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	93	85	91.4	12	10	9	2	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	66	62	93.9	17	15	16	1	0	0	0	0	0
N 修理・補修	42	40	95.2	7	7	3	3	0	1	0	0	0
O 管理・保管	5	5	100.0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	19	19	100.0	16	16	11	0	2	0	0	2	1
Q 金融・保険サービス	269	255	94.8	82	80	10	20	11	39	0	0	2
R 運輸・通信サービス	1,132	1,123	99.2	1,018	1,015	43	808	1	166	0	0	0
S 教育サービス	11	9	81.8	6	5	0	4	0	2	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	68	66	97.1	36	35	0	25	0	11	0	0	0
U 保健・福祉サービス	108	99	91.7	26	26	7	3	1	14	0	0	1
V 他の役務	149	143	96.0	73	73	11	31	0	27	0	1	3
W 内職・副業・ねずみ講	11	11	100.0	10	10	0	5	5	0	0	0	0
X 他の行政サービス	40	36	90.0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
役務計	2,028	1,967	97.0	1,305	1,294	111	902	20	262	0	3	7
Z 他の相談	155	83	53.5	4	3	2	0	0	2	0	0	0
総件数	3,334	3,119	93.6	1,940	1,908	206	1,177	65	417	15	43	17

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20歳代が最も多く、次いで40歳代、30歳代の順である。
また、相談内容は、解約と多重債務が56.6%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

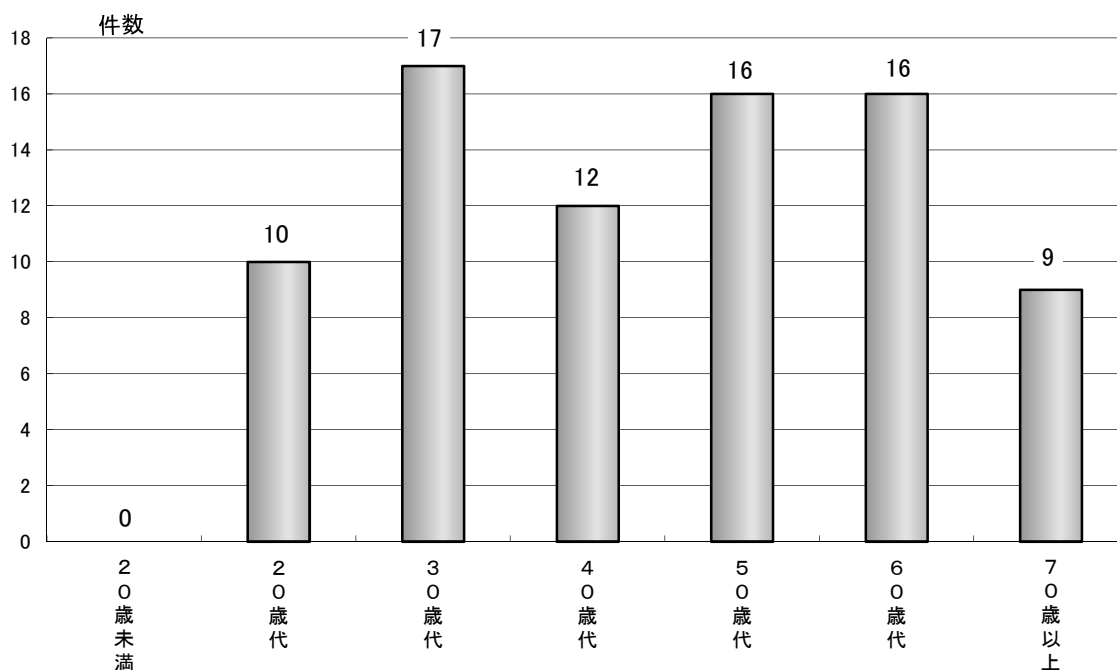
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払命令・訴訟・差押	0	0	0	0	0	0	0	0
商品瑕疵	0	0	0	0	1	0	0	1
商品不渡	0	0	0	0	1	0	1	2
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	1	0	0	0	0	1	2
名義貸し	0	0	0	0	0	0	0	0
販売方法	0	3	1	1	2	0	1	8
解約	1	3	3	8	3	1	1	20
保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務	0	3	4	2	0	0	1	10
手数料・利息・支払方法	0	0	0	0	0	2	0	2
信用情報	0	0	2	0	1	0	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	0	0	0	1	1	3
その他	0	1	0	0	0	1	0	2
合計	1	12	10	11	8	5	6	53

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33件と最も多い。

年代別にみると30歳代、50歳代、60歳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) 年代別に見たサラ金・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	2	0	0	0	2
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	3	0	0	0	0	3
名義貸し	0	0	0	0	0	0	0	0
販売方法	0	0	0	0	2	0	1	3
解約	0	1	0	0	0	0	0	1
保証人	0	0	1	0	0	0	0	1
多重債務	0	5	8	6	7	5	2	33
手数料・利息・支払方法	0	0	2	2	1	5	3	13
信用情報	0	0	1	0	1	1	0	3
貸出停止	0	0	1	0	1	0	0	2
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	2	0	1	2	2	1	8
その他	0	2	1	1	2	3	2	11
合計	0	10	17	12	16	16	9	80

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73.0%を占め、次いで情報提供、斡旋解決となっている。

(表14) 平成27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	107	3.4	47	21.9	154	4.6
助 言 (自 主 交 渉)	2,327	74.6	108	50.2	2,435	73.0
情 報 提 供	283	9.1	49	22.8	332	10.0
斡 旋 解 決	228	7.3	2	0.9	230	6.9
斡 旋 不 調	13	0.4	0	0.0	13	0.4
処 理 不 能	15	0.5	1	0.5	16	0.5
処 理 不 要	112	3.6	8	3.7	120	3.6
処 理 中	34	1.1	0	0.0	34	1.0
合 計	3,119	100.0	215	100.0	3,334	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行われた。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。

(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、平成27年度は40件の相談を受けた。

(表15) 弁護士相談件数

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
件数	43	45	40	35	43	39	41	54	46	40

9 個人情報保護法に関する相談

平成27年度の個人情報保護法に関する相談は5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	2
情 報 内 容 の 誤 り	1	そ の 他	1

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	H22	H23	H24	H25	H26	H27
件数	8	10	9	2	4	2
内容	電気製品外	電気製品外	衣類外	衣類	車タイヤ外	保健衛生品外

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益田市で7回実施し、5回以上出席した20名に修了証書を授与した。また、専門相談員資格所有者を育成する目的の消費生活相談員養成講座を出雲市で9回実施し、修了証書を授与した23名のうち5名が27年度に消費生活専門相談員資格を取得した。

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、講師派遣を行うとともに、この登録講師などの資質向上を図るため、レベルアップ研修会を開催し、その中で消費者被害防止に係る啓発問題をテーマに活動している「斐川おたすけ劇団」による寸劇の実施や、県消費者センターに寄せられた相談事例とその対応方法を紹介した。

ア 消費者リーダー育成講座

回	開催日	内 容	参加人数	会 場
1	8月22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	20名	益田市 人権センター
2	9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(2) 講師 静岡大学大学院教授 宮下 修一 氏	20名	
3	9月12日(日) 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	18名	
4	10月3日(土) 13:00~16:00	・私たちの生活とセーフティーネット 講師 中井総合法律事務所 弁護士 中井洋輔 氏	20名	
5	10月17日(土) 13:00~16:00	・私たちの衣生活に必要な基礎知識 講師 島根大学特任教授 多々納 道子 氏	20名	
6	11月1日(日) 13:00~16:00	・私たちの生活におけるマネープラン 講師 マネードクター代表理事 萬代 幸次 氏	14名	
7	11月14日(土) 13:00~16:00	・心の働きを利用した詐欺と悪質商法 -消費者は賢くなれるのか- 講師 島根大学大学院教授 朝田良作 氏 ・消費者市民社会への道! 講師 消費生活アドバイザー 福頼尚志 氏	20名	

イ 消費者生活相談員養成講座

回	開催日	内 容	参加人数	会 場
1	6月27日(土) 10:30~16:30	ガイダンス、消費者問題総論、消費者行政 講師 廣本 啓一 氏	25名	ビッグハート出雲

2	7月4日(土) 10:30~16:30	民法、消費者契約法 講師 廣本 啓一 氏	21名	出雲商工会館
3	7月11日(土) 10:30~16:30	特定商取引法、割賦販売法 講師 廣本 啓一 氏	22名	
4	7月18日(土) 10:30~16:30	電子商取引関連法、情報通信関連法、 製品安全関連法 講師 廣本 啓一 氏	23名	ビッグハート出雲
5	7月25日(土) 10:30~16:30	景品表示法、独占禁止法、個人情報保護法 講師 廣本 啓一 氏	21名	出雲商工会館
6	8月1日(土) 10:30~16:30	多重債務問題、訴訟と調停等 講師 廣本 啓一 氏	23名	ビッグハート出雲
7	8月8日(土) 10:30~16:30	衣食住に関する消費者問題、金融・保険等 講師 廣本 啓一 氏	21名	
8	8月22日(土) 10:30~16:30	試験対策講座Ⅰ 講師 廣本 啓一 氏	17名	
9	8月29日(土) 10:30~16:30	試験対策講座Ⅱ 講師 廣本 啓一 氏	15名	

ウ 消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会

開催日	内 容	参加人数	会 場
3月14日(月) 13:00~16:20	1.「消費者問題出前講座を実施するにあたっての 基礎知識と心得」 講師:公益社団法人消費者教育支援センター 柿野成美氏 2.「最近の特殊詐欺の手口と防犯対策」 講師:島根県警察本部生活安全企画課 平田真一氏 3.「島根県消費者センターの相談概要と最近の相 談事例」 講師:島根県消費者センター職員	28名	市町村振興センター

(2) 消費者問題出前講座

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(寿会や自治会など)、地域講座(公民館やボランティアセンターなど)、職域講座(企業や消費者団体など)がある。

講師は、島根県消費者センター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専門的知識を有する者)を派遣した。

また、高校を卒業して新社会人や大学生になる高校3年生を対象とした若者講座を、消費者団体に一部委託した。

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を派遣した。

講座内容は、「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。

平成27年度は公民館と学校へ重点的に出前講座実施を働きかけ、その結果、実施回数184回(前年比169%)・参加者人数8,652人(前年比159%)ともに増加した。

	実施回数 (回)	参加者数 (人)
若者講座	64	4,262
高齢者講座	79	2,478
地域講座	22	1,305
職域講座	19	607
合計	184	8,652



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及びラジオを活用し、定期的に消費者センターに寄せられた相談事例の紹介を行った。その他、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、注意情報広告掲載やラジオ臨時特番を実施するほか、市町村等へ情報提供を行い、県民へ広く周知してもらうことで、被害の拡大防止に努めた。

また、テレビ CM や SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した情報発信、消費者月間イベント、ホームページ、刊行物を通し、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水曜日
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」 若者向け悪質商法被害防止注意喚起	1回	7月16日掲載
山陰中央新報 『SANIN に生きる』特別折込紙 高齢者向け悪質商法被害防止注意喚起	1回	12月19日掲載
山陰中央新報 本誌 悪質商法被害防止注意喚起	2回	3月6日、 3月20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
エフエム山陰 最近の手口紹介のためのスポット CM	85回	3月14日～3月20日
BSS ラジオ 「ご近所わいど今日もハレルヤ！」	12回	毎月第3木曜日
BSS ラジオ シルバーウイーク前特別啓発放送	5回	9月14日～9月18日
BSS ラジオ 最近の手口紹介のためのスポット CM	73回	3月14日～3月20日

・テレビ

タイトル	回数	備考
還付金詐欺未然防止のためのスポットCM (民放3局)	132回	10月26日～11月1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13日～27日	県庁1階ロビー・県立図書館
イベント	5月9日	JR松江駅、イオン松江

パネル展示



(県庁ロビー)



(県立図書館)

イベント



(JR松江駅)



(イオン松江)

左から

- ・みこびーくん (島根県警)
- ・あらエッサくん (安来市)
- ・しまねっこ (島根県観光キャラクター 島観連許諾 第 3722 号)
- ・あっぱれくん (松江市)

・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 (島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/

○島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
情報紙「くらしの情報」	計27,000部 2回(5月、3月)	・消費者センターに寄せられた相談内容紹介など ・市町村や消費者団体、病院、警察などに配布
消費者被害注意情報	9回	随時
くらしの豆知識	1,000部	・消費者月間及び出前講座等で配布 ・国民生活センター発行
すくすく消費者	10,400部	・小・中・高校の教員に配布
くらしのアドバイス	9,200部	・高校3年生に配布
消費者センター一年のあゆみ	350部	・市町村及び消費者団体等に配布用 ・平成26年度事業実績
啓発用ペン立て	5,000個	・消費者団体配布用 ・特殊詐欺被害防止のためのアドバイス
クリアファイル	7,000個	・出前講座及びイベント配布用 ・相談窓口及び悪質商法手口の紹介
付箋紙	2,000個	・若者出前講座配布用 ・相談窓口及び相談内容の紹介
LEDライト付マグネット	3,000個	・高齢者出前講座配布用 ・相談窓口の紹介
出前講座申し込みチラシ	6,800部	・松江市、安来市自治会回覧用 ・出前講座の紹介
ウエットティッシュ	1,000部	・消費者月間配布用 ・相談窓口の紹介
松江水燈路行燈	2機	・松江水燈路で展示 ・相談窓口及び188の紹介
高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック	8,000部	各市町村等へ配付



(2) 視聴覚教材の貸出

DVDソフト、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。

(H27年度貸出実績 DVDソフト:14回 31本 , タペストリ5回 52枚)

