

平成28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

平成28年度事業実績

消費生活相談	5
1 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
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

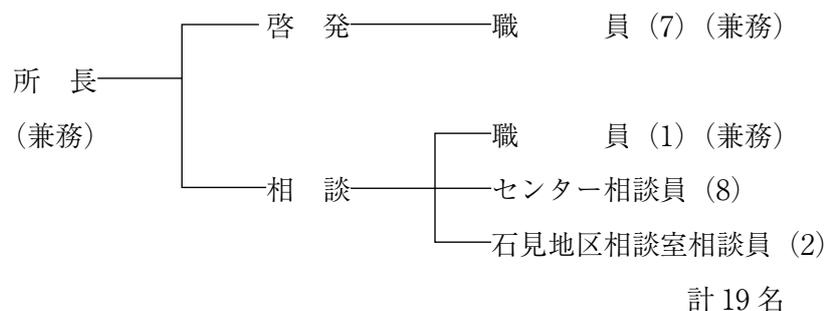
1 沿革等

- 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、不法取引専門指導員(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

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㎡

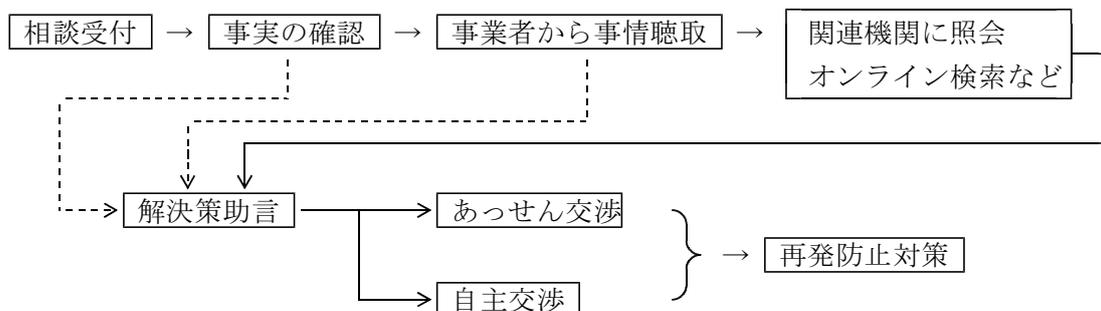
3 組織及び職員数 (平成29年4月1日現在)



業務の概要

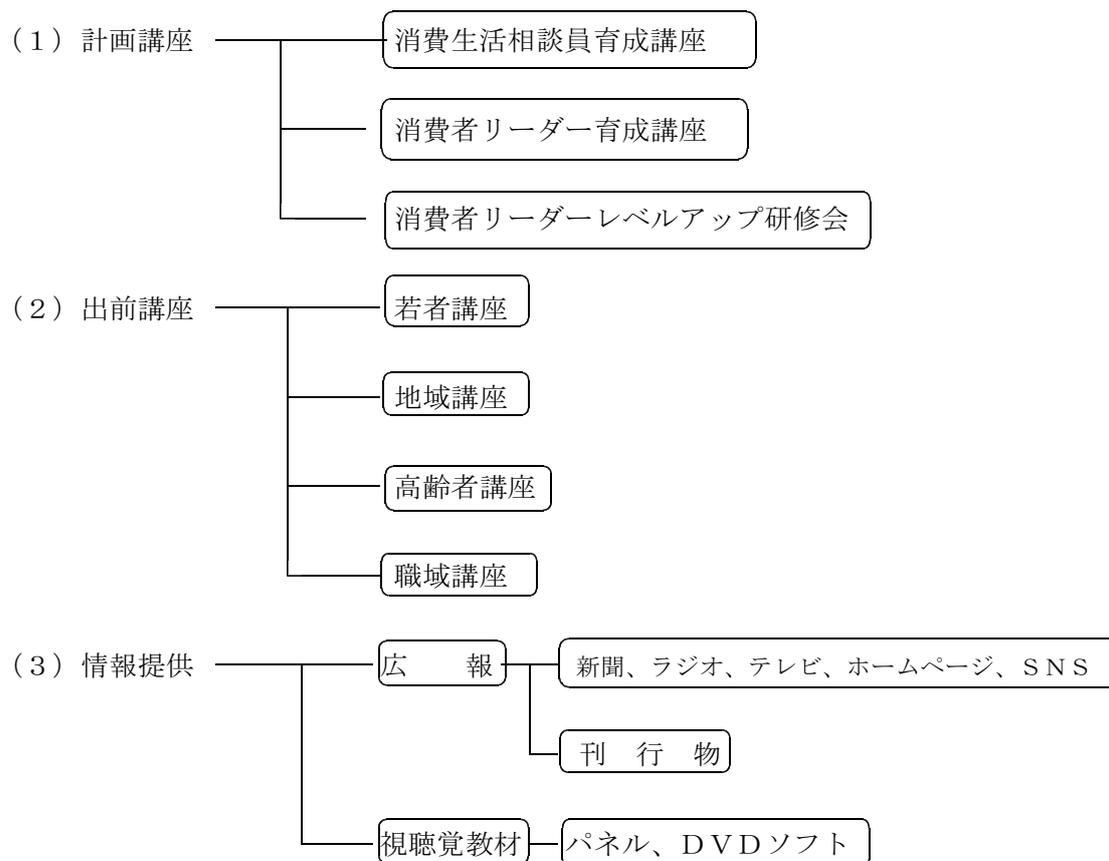
1 消費生活相談

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		H24年	H25年	H26年	H27年	H28年
相 談	来 訪	400	393	353	350	322
	文 書	9	5	11	2	15
	メール					12
	電 話	3,261	3,480	3,171	2,982	2,867
	計	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204
講 座	計画講座回数 (人数)	20 (458)	10 (195)	16 (330)	17 (348)	17 (412)
	出前講座回数 (人数)	105 (6,276)	117 (6,751)	109 (5,455)	184 (8,652)	185 (10,015)
座 計	回 数	125	127	125	201	202
	人 数	6,734	6,946	5,785	9,000	10,427

※「メール」はH29年1月～3月の件数で、「文書」の内数

平成28年度事業実績

消費生活相談
消費者啓発

消費生活相談

1 平成28年度の消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

平成28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、3,204件で前年度（3,334件）に比べ130件減少（▲3.9%）した。

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。

(2) 契約当事者年代別相談件数

契約者が70代以上である相談が596件で割合も18.6%と最も多く、次いで60歳代の495件（15.4%）で、これらを合わせた60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は34.0%であった*。

*平成26年度38.4%、平成27年度35.0%

(3) 苦情相談の内容

最も多く寄せられた相談は、インターネットによるアダルト情報サイトや有料交換サイトの利用料に係る不当請求やワンクリック請求・架空請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に係るもので682件（21.3%）であり、平成20年度から相談割合としては1位を継続している。

年々増加傾向にあるインターネット通信サービスについては、平成27年2月に「光回線の転用」（光回線サービスの卸売—NTT東西が所有する光回線契約を他者に販売すること）が始まった前後で急増し、以降ほぼ横ばいで推移している。

(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1,798件（56.1%）で、販売方法別に分類すると、通信販売1,083件（60.2%）、電話勧誘販売382件（21.2%）、訪問販売214件（11.9%）の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

平成28年度に当センターが受け付けた相談件数は、3,204件で前年度(3,334件)に比べ3.9%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、2,972件で全体の92.8%を占めている。

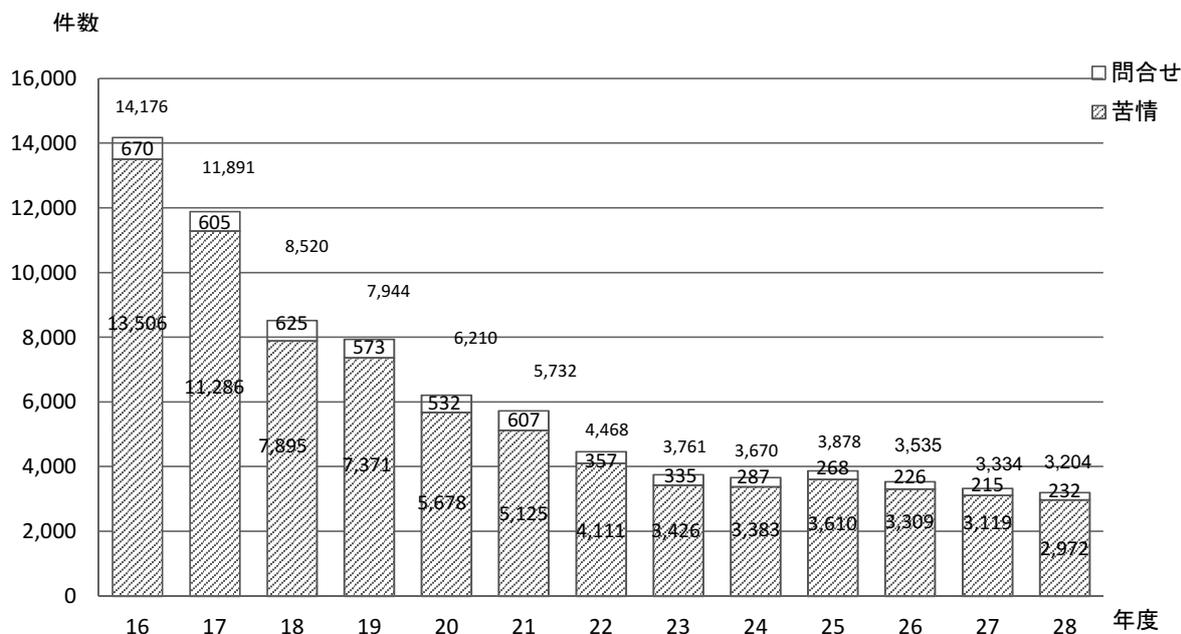
相談内容としては、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスなど通信サービスに関する相談が増加傾向にある一方、フリーローン・サラ金やファンド型投資商品など金融サービスに関する相談は減少している。

健康食品については、過量販売や効果効能の過大広告など通信販売に関する相談が依然多い。

(表1) 平成28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	263	258	275	196	223	236	235	234	223	209	281	339	2,972
問合せ	20	23	27	27	23	22	15	10	15	13	19	18	232
合計	283	281	302	223	246	258	250	244	238	222	300	357	3,204

(図1) 相談件数の推移



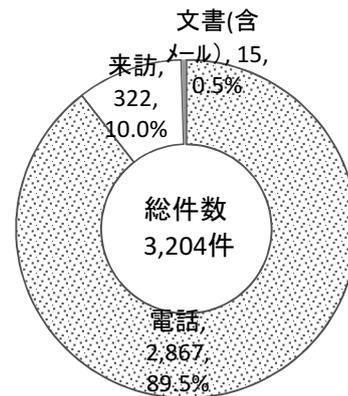
本センター・相談室別	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
本センター(松江)	6,466	5,083	4,827	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740
石見地区相談室(益田)	1,478	1,127	905	716	527	506	511	503	452	464
合計	7,944	6,210	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,867件、来所322件、文書15件で、電話相談が約9割を占めた。

平成29年1月から電子メールによる相談受付を開始し、3月までのメール相談件数は12件であった。

(図2) 相談方法



(3) 相談者の内訳

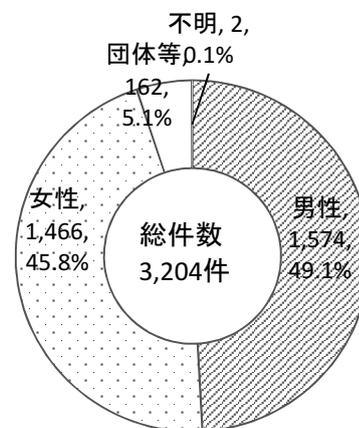
ア 性別割合

相談者は男性1,574件(49.1%)女性1,466件(45.8%)で、男性が女性を上回った。

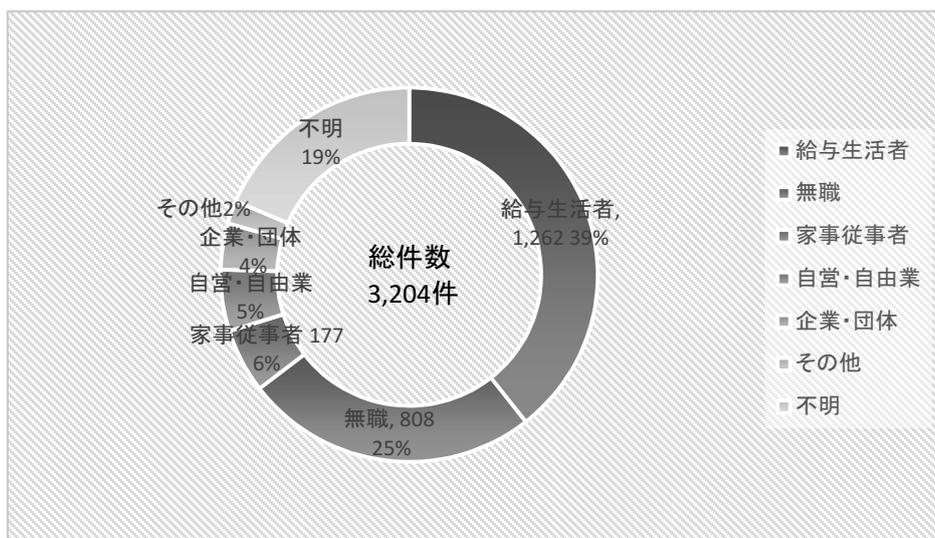
イ 職業別割合

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6%の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

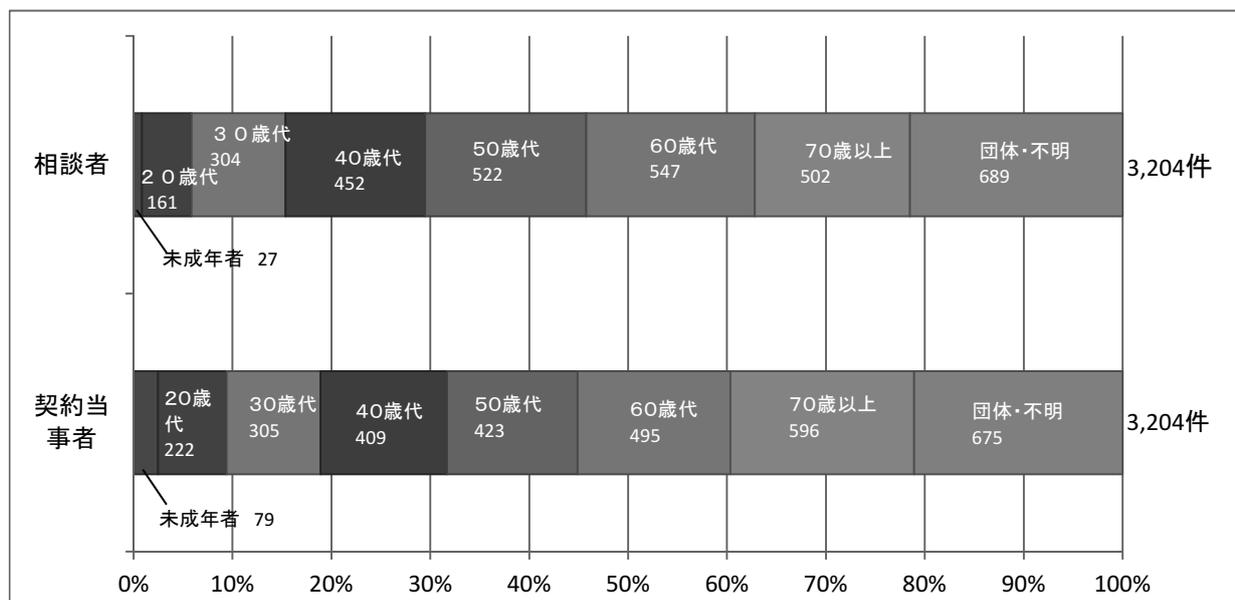


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、60歳代547件、50歳代522件、70歳代以上502件の順に多かった。

契約当事者では、70歳以上が596件で最も多く、次に60歳代495件、50歳代423件の順となっており特に60歳以上の高齢者の割合は34.0%で、前年度(35.0%)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 H26年度38.4%、H25年度42.8%)。

(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	27	156	296	445	508	511	466	563	2,972
相談者問合せ	0	5	8	7	14	36	36	126	232
合計	27	161	304	452	522	547	502	689	3,204
契約当事者	79	222	305	409	423	495	596	675	3,204

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1,153件(構成比40.0%)と最も多く、出雲市568件(17.7%)、益田市260件(8.1%)、浜田市155件(4.8%)の順となっている。

8市の合計は2,702件(84.3%)、町村の合計は226件(7.0%)、県外22件(0.7%)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	1,153	1,083	23
浜田市	155	147	5
出雲市	568	521	8
益田市	260	249	5
大田市	147	142	3
安来市	142	133	2
江津市	111	103	1
雲南市	166	157	7
市計	2,702	2,535	54
奥出雲町	42	41	2
飯南町	12	12	0
川本町	7	5	0
美郷町	19	15	0
邑南町	51	50	0
津和野町	23	20	0
吉賀町	27	25	0
海士町	10	10	0
西ノ島町	2	2	0
知夫村	1	1	0
隠岐の島町	32	29	2
町村計	226	210	4
県外	22	21	0
不明	254	206	4
合計	3,204	2,972	62

オ 市町村受付相談件数

平成28年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,961件で、前年度(1,903件)と比べ3.0%増加した。内訳は、市分で1,935件(98.7%)、町村分で26件(1.3%)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	859	38
浜田市	200	4
出雲市	616	18
益田市	49	0
大田市	18	1
安来市	102	0
江津市	12	0
雲南市	79	1
市計	1,935	62
奥出雲町	1	0
飯南町	1	0
川本町	0	0
美郷町	4	0
邑南町	11	0
津和野町	2	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	5	0
計	26	0
合計	1,961	62

3 苦情相談の内容

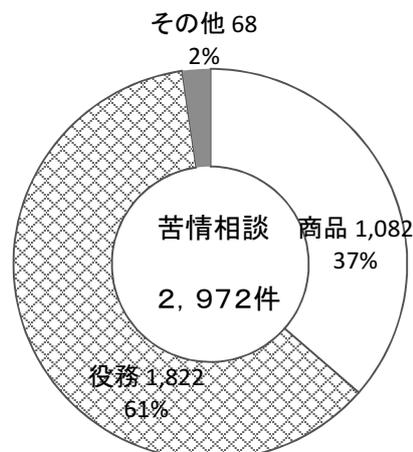
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,082件(37%)、役務が1,822件(61%)、その他が68件(2%)で、役務の占める割合が商品を上回った。

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	食料品	204	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	商品一般	200	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
	教養娯楽品	193	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	住居品	114	家具・寝具、食器・台所用品、ミシン、空調・冷暖房機器
	被服品	87	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、帽子、かばん
	保健衛生品	85	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	車両・乗り物	83	自動車、自動車用品、自転車・用品
	土地・建物・設備	81	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	25	ガス、電気、石油、水道
	他の商品	10	
	商品計	1,082	
	役務	運輸・通信サービス	1,043
金融・保険サービス		225	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		111	冠婚葬祭、結婚相手紹介、外食、弁護士・司法書士
レンタル・リース・貸借		107	電話機のリース、賃貸アパート等の退去費用
保健・福祉サービス		86	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		63	教室・講座(資格講座等)、旅行代理業、ホテル
修理・補修		56	自動車、電機製品
工事・建築・加工		43	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
他の行政サービス		29	マイナンバー制度、アンケート調査、運転免許証
役務一般		20	会員契約
内職・副業・ねずみ講		16	パソコン内職、販売業内職(化粧品等)
クリーニング		14	接客対応、商品紛失、色落ち、風合い
教育サービス		8	専門学校、学習塾、家庭教師
管理・保管		1	マンション管理、パーキング
役務・サービス計		1,822	
他の相談	68	相続、個人間借金、隣人トラブル、交通事故	
計	2,972		

(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	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	216	200	2	3	9	8	1	14	133	113	12	0	0	0	0	3	298
B 食料品	228	204	21	31	11	21	0	31	137	154	13	3	0	1	3	2	428
C 住居品	121	114	14	50	1	19	1	7	43	86	19	1	0	1	0	0	242
D 光熱水品	27	25	2	1	1	6	0	4	13	16	4	0	0	0	0	0	47
E 被服品	89	87	0	10	1	10	0	7	50	63	9	0	0	0	0	0	150
F 保健衛生品	90	85	13	19	2	20	0	8	48	67	12	0	0	0	0	0	189
G 教養娯楽品	200	193	3	24	4	19	0	14	113	162	15	0	1	0	0	0	355
H 車両・乗り物	87	83	1	28	4	15	1	9	25	66	17	0	0	0	0	0	166
I 土地・建物・設備	89	81	1	12	7	20	0	0	48	61	13	0	1	0	0	0	163
J 他の商品	10	10	1	1	2	1	0	1	4	9	0	0	1	0	0	0	20
商 品 計	1,157	1,082	58	179	42	139	3	95	614	797	114	4	3	2	3	5	2,058
K クリーニング	19	14	1	14	0	0	0	1	2	12	8	0	0	0	0	0	38
L レンタル・リース・貸借	120	107	3	12	11	42	0	1	20	103	17	0	1	0	0	1	211
M 工事・建築・加工	48	43	0	13	4	17	0	0	17	36	6	0	0	0	0	0	93
N 修理・補修	56	56	1	19	0	21	0	2	16	42	13	0	0	0	0	0	114
O 管理・保管	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
P 役務一般	20	20	0	0	0	3	0	0	16	18	0	0	0	0	0	0	37
Q 金融・保険サービス	240	225	0	5	25	27	0	6	87	194	13	0	0	0	0	3	360
R 運輸・通信サービス	1,057	1,043	3	14	15	124	0	21	923	869	38	0	0	0	1	2	2,010
S 教育サービス	8	8	0	0	0	3	0	0	3	8	2	0	0	0	0	0	16
T 教養・娯楽サービス	64	63	0	5	3	10	0	3	21	38	24	0	1	0	0	0	105
U 保健・福祉サービス	99	86	10	16	13	12	0	4	21	57	13	0	1	0	0	1	148
V 他の役務	119	111	3	6	9	20	0	10	73	86	10	0	0	0	0	2	219
W 内職・副業・ねずみ講	17	16	0	0	0	1	0	4	15	15	0	0	0	0	0	0	35
X 他の行政サービス	39	29	1	1	19	2	0	1	4	12	7	0	0	0	1	0	48
役 務 計	1,907	1,822	22	106	99	282	0	53	1,218	1,490	151	0	4	0	2	9	3,436
Z 他の相談	140	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,204	2,972	80	285	141	421	3	148	1,832	2,287	265	4	7	2	5	14	5,494

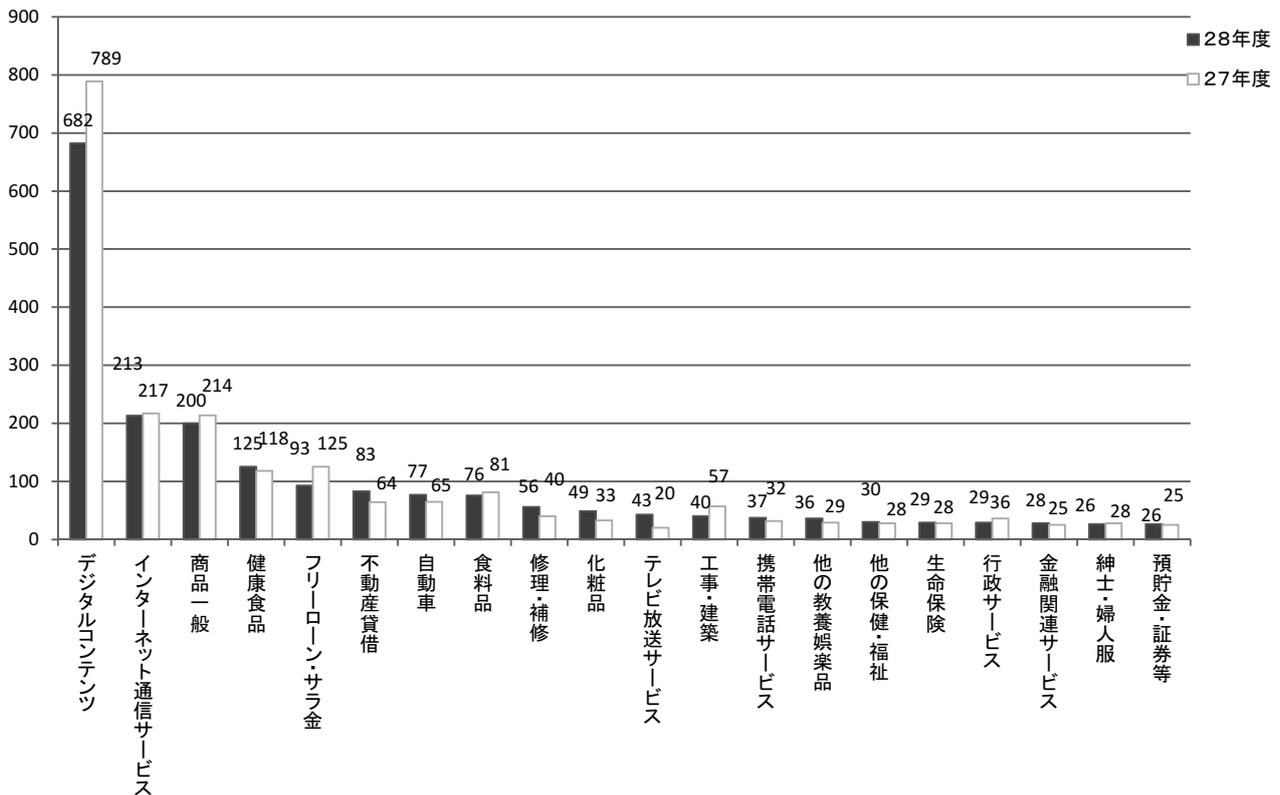
平成28年度に寄せられた苦情相談は、インターネットによる有料サイト利用料の不当(架空)請求等を内容とするデジタルコンテンツが682件と最も多く、苦情相談件数の22.9%を占め、次いで、インターネット通信サービス、商品一般の順である。

デジタルコンテンツは、前年度に比べ件数が減少したものの、インターネット通信サービスの3倍に達し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、一昨年2月に光回線の転用が始まって以降、高止まりで推移している。

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、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7) 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	28年度	27年度	主 な 内 容
1	デジタルコンテンツ	682	789	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
2	インターネット通信サービス	213	217	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
3	商品一般	200	214	高齢者等を対象に不審な電話、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、不用品買取勧誘等
4	健康食品	125	118	通信販売で1回限りのつもりで申し込んだ健康食品が毎月届いた、効果効能を過大に説明し購入させた等
5	フリーローン・サラ金	93	125	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
6	不動産賃貸	83	64	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
7	自動車	77	65	購入時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事等
8	食料品	76	81	電話での魚介類等の強引な売り込み、ミネラルウォーター継続購入契約、消費期限等
9	修理・補修	56	40	電化製品等の修理後の不具合、過大な請求額、不十分なアフターサービス等
10	化粧品	49	33	知人の紹介で高額な化粧品を購入、通信販売で一度買った化粧品が継続購入契約になっていた等

(表8) 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	56
2	自動車	53
3	携帯電話サービス等	37
4	修理・補修	36
5	フリーローン・サラ金	32
6	電話機等	20
6	工事・建築	18
7	商品一般	16

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	27
2	テレビ放送サービス	25
3	新聞	15
4	修理・補修	11
4	複合サービス会員	11
6	ソーラーシステム	10
7	ふとん類	9
7	給湯システム	9
7	工事・建築	9

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	657
2	健康食品	62
3	商品一般	43
4	パソコン・パソコン関連商品	21
5	フリーローン・サラ金	16
6	化粧品	15
6	紳士・婦人服	15
6	興信所	15

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	化粧品	13
2	健康食品	10
3	ふとん類	4
4	商品一般	3

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	148
2	商品一般	45
3	健康食品	33
4	預貯金・証券	9
5	ソーラーシステム	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	3
1	健康食品	3
3	書籍	2

訪問購入

順位	商品名	件数
1	アクセサリ・ネックレス	8
2	被服品一般	6
3	商品一般	5
4	自動車	3
5	教養娯楽品	3

(2) 年代別相談内容

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

スマートフォンの普及などを反映し、デジタルコンテンツが初めてすべての年代で1位を占めた。

インターネット通信サービスも各年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30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、比較的若い年代でも増えてきている。

20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	44
2	テレビ放送サービス	7
3	健康食品	5
4	自動車	4
5	商品一般	2

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	60
2	不動産貸借	14
3	化粧品	12
4	自動車	10
4	金融関連サービス	10
6	健康食品	9
7	商品一般	6
7	インターネット通信サービス	6
7	内職・副業	6
10	ふとん類	4

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	81
2	フリーローン・サラ金	17
2	インターネット通信サービス	17
4	不動産貸借	12
5	健康食品	10
5	自動車	10
7	商品一般	9
7	複合サービス会員	9
9	化粧品	8
9	携帯電話サービス	8

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	130
2	インターネット通信サービス	31
3	商品一般	19
4	フリーローン・サラ金	18
5	遊興施設	14
6	自動車	13
7	健康食品	10
8	携帯電話サービス	8
9	食料品	7
9	紳士・婦人洋服	7

50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	45
3	商品一般	30
4	不動産賃貸	13
5	金融関連サービスその他	8
6	健康食品	7
6	自動車	7
6	修理・補修	7
6	フリーローン・サラ金	7
10	テレビ放送サービス	6

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	122
2	商品一般	44
3	インターネット通信サービス	43
4	健康食品	18
5	自動車	13
6	食料品	11
6	ソーラーシステム	11
6	不動産貸借	11
9	修理・補修	9
9	生命保険	9
9	フリーローン・サラ金	9

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	71
2	健康食品	55
3	商品一般	54
4	食料品	26
4	インターネット通信サービス	26
6	修理・補修	18
7	教養娯楽品	15
8	預貯金・証券等	14
9	理美容器具・用品	11
9	新聞	11

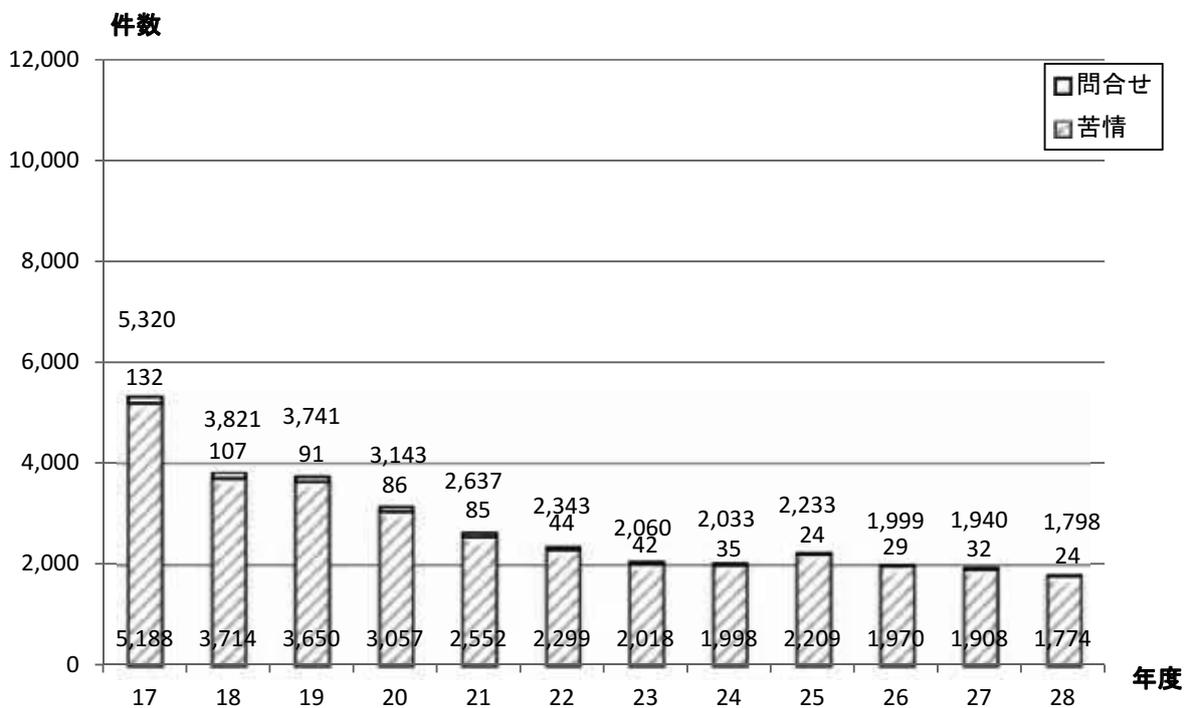
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,204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1,798件で56.1%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1,083件(60.2%)、次いで電話勧誘販売382件(21.2%)、訪問販売214件(11.9%)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94件で、そのうち、訪問販売(39件)が41.5%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	28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	216	200	92.6	108	106	6	43	3	45	3	5	1
B 食料品	228	204	89.5	148	147	9	71	13	48	2	0	4
C 住居品	121	114	94.2	59	56	14	31	4	4	0	0	3
D 光熱水品	27	25	92.6	12	11	2	1	1	7	0	0	0
E 被服品	89	87	97.8	57	56	1	31	2	3	1	17	1
F 保健衛生品	90	85	94.4	60	58	14	23	15	3	1	0	2
G 教養娯楽品	200	193	96.5	120	118	18	70	1	16	4	5	4
H 車両・乗り物	87	83	95.4	20	19	2	14	0	0	0	3	0
I 土地・建物・設備	89	81	91.0	48	46	25	2	1	18	0	0	0
J 他の商品	10	10	100.0	3	3	0	2	0	0	0	1	0
商品計	1,157	1,082	93.5	635	620	91	288	40	144	11	31	15
K クリーニング	19	14	73.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	120	107	89.2	9	9	7	1	0	0	0	0	1
M 工事・建築・加工	48	43	89.6	10	9	9	0	0	0	0	0	0
N 修理・補修	56	56	100.0	14	14	11	2	0	1	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	20	20	100.0	16	16	11	1	3	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	240	225	93.8	67	65	11	26	7	20	0	0	1
R 運輸・通信サービス	1,057	1,043	98.7	925	922	56	691	0	172	0	1	2
S 教育サービス	8	8	100.0	3	3	3	0	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	64	63	98.4	21	21	0	14	0	6	0	0	1
U 保健・福祉サービス	99	86	86.9	14	13	4	1	0	6	1	0	1
V 他の役務	119	111	93.3	66	64	5	37	0	22	0	0	0
W 内職・副業・ねずみ講	17	16	94.1	13	13	0	10	2	1	0	0	0
X 他の行政サービス	39	29	74.4	2	2	0	1	0	1	0	0	0
役務計	1,907	1,822	95.5	1,160	1,151	117	784	12	230	1	1	6
Z 他の相談	140	68	48.6	3	3	0	0	0	3	0	0	0
総件数	3,204	2,972	92.8	1,798	1,774	208	1,072	52	377	12	32	21

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73.8%を占め、次いで情報提供、斡旋解決となっている。斡旋解決率は90.4%であった。

(表11) 平成28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	84	2.8	49	21.1	133	4.2
助 言 (自 主 交 渉)	2,192	73.8	90	38.8	2,282	71.2
情 報 提 供	303	10.2	80	34.5	383	12.0
斡 旋 解 決	248	8.3	0	0.0	248	7.7
斡 旋 不 調	10	0.3	0	0.0	10	0.3
処 理 不 能	16	0.5	1	0.4	17	0.5
処 理 不 要	98	3.3	12	5.2	110	3.4
処 理 中	21	0.7	0	0.0	21	0.7
合 計	2,972	100.0	232	100.0	3,204	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。

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。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。

28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、平成28年度は46件の相談を受けた。

(表12) 弁護士相談件数

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
件数	43	45	40	35	43	39	41	54	46	40	46

7 個人情報保護法に関する相談

平成28年度の個人情報保護法に関する相談は1件であった。

(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	1
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。平成28年度は商品テスト等の必要な相談がなかった。

(表14)商品テストの実施実績

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28
件数	10	9	2	4	2	0
内容	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出雲市及び浜田市で各4回実施した。インターネットを利用した受講を含めて63名が受講し、すべてを受講した43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松江市で8回実施し、修了証書を授与した32名のうち7名が28年度に消費生活相談員資格等を取得した。

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対象として消費者リーダーレベルアップ研修会を開催し、倫理的消費に関する講義や県消費者センターに寄せられた相談事例を紹介した。

ア 消費者リーダー育成講座

回	出雲会場	浜田会場	内容・講師
1	9月17日(土) 13:00～16:00 参加人数 21名	9月10日(土) 13:00～16:00 23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(島根大学特任教授) ・私たちの生活と家計の節約術 細川 豪氏(ファイナンシャル・プランナー)
2	10月 8日(土) 13:00～16:00 18名	9月24日(土) 13:00～16:00 21名	・私たちのシニアライフと成年後見制度の活用 根来川 弘充氏(司法書士) ・私たちの生活における製品事故 野村 泰弘氏(島根大学教授)
3	10月22日(土) 13:00～16:00 20名	10月15日(土) 13:00～16:00 20名	・私たちの生活における契約の基礎知識 玉樹 智文氏(島根大学准教授) ・私たちの生活における契約トラブル 宮下 修一氏(中央大学教授)
4	11月 5日(土) 13:00～16:00 19名	10月29日(土) 13:00～16:00 17名	・私たちの生活とセーフティーネット 中井 洋輔氏(弁護士) ・地域で取り組む消費者問題 出雲:石井 幸美氏(島根県消費とくらしの安全室長) 浜田:福頼 尚志氏(島根県消費とくらしの安全室企画員)

※インターネット受講 11名

イ 消費者リーダーレベルアップ研修会

開催日	内容	参加人数	会場
2月20日(月) 13:10～16:00	1.「消費者問題を解決するための基礎知識と心得 -倫理的消費を中心に」 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.「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	31名	島根県市町村 振興センター (松江市)

ウ 消費生活相談員育成講座

回	開催日	内 容	参加人数	会 場
1	7月 9日(土) 10:00～16:00	消費者問題総論、消費者行政、経済・市場 講師 浅田 謙五 氏	31名	島根県市町村 振興センター (松江市)
2	7月16日(土) 10:00～16:00	民法、消費者契約法 講師 浅田 謙五 氏	29名	
3	7月24日(日) 10:00～16:00	特定商取引法、割賦販売法 講師 浅田 謙五 氏	27名	
4	7月30日(土) 10:00～16:00	電子商取引関連法、情報通信関連法、 製品安全関連法 講師 浅田 謙五 氏	29名	
5	8月 6日(土) 10:00～16:00	景品表示法、独占禁止法、個人情報保護法 講師 浅田 謙五 氏	26名	
6	8月20日(土) 10:00～16:00	多重債務問題、訴訟と調停等 講師 浅田 謙五 氏	20名	
7	8月27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 浅田 謙五 氏	23名	
8	9月 3日(土) 10:30～16:30	直前対策講座 講師 浅田 謙五 氏	26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。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相談員・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)を派遣した。

また、新社会人となる高校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、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、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。

平成28年度は教育機関への出前講座実施を重点的に働きかけ、その結果、実施回数185回(前年比101%目標比109%)・参加者人数10,015人(前年比116%)と増加した。

	実施回数 (回)	参加者数 (人)
若者講座	77	5,985
高齢者講座	68	2,805
地域講座	9	292
職域講座	31	933
合 計	185	10,015

出前講座風景



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、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、随時、注意情報広告掲載やラジオ CM 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、テレビ番組や SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス) 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 木曜日
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 『消費者の日』特別折込紙 消費者トラブル相談窓口周知	1 回	5月30日掲載

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14日掲載
山陰中央新報 『被害防止座談会』本紙企画特集 特殊詐欺被害防止注意喚起	1回	9月10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	9月24日掲載
山陰中央新報 『ほっぷ』特別折込紙 子育て世代向け製品事故注意喚起	1回	12月10日掲載
山陰中央新報 『yell』高校生応援情報誌 高校生向け消費者トラブル防止、注意喚起	1回	平成29年2月10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 消費者市民社会の形成のためのスポットCM	110回	3月15日～3月31日
BSS ラジオ 「あきスタ♪」	12回	毎月第3木曜日
BSS ラジオ 消費者市民社会の形成のためのスポットCM	111回	3月15日～3月31日

・テレビ

タイトル	制作	備考
県内ケーブルテレビ各局 消費者啓発用テレビスポット番組(制作・放映)	6話	6月1日～3月31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	回数
facebook(フェイスブック)	通年	32回
Twitter(ツイッター)	通年	1,014回

・消費者月間

タイトル	期間	会場
パネル展示	5月16日～20日(紙芝居テレビ上映 クイズ)	県庁1階ロビー
	5月16日～5月31日	県立図書館2階回廊
	5月23日～27日	松江地方合同庁舎
イベント	5月21日	イオン松江
	5月22日	イオンモール出雲

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

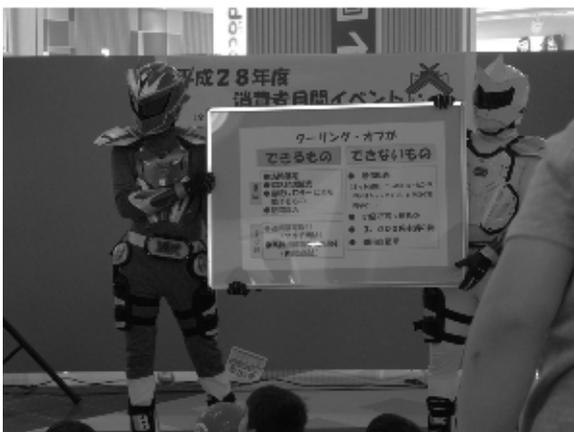
イオンモール出雲



イオン松江店



しまねっこ(島観連許諾第 4481 号)



・シルバー月間(敬老の日)

タイトル	期 間	内 容
シニア向けもっとくらしイキイキ講座	9月11日(日)	①終活について②新洗濯表示 ③寸劇(特殊詐欺)
パネル展	9月1日～10月6日	県立図書館2階回廊
	9月13日～9月26日	県庁1階ロビー

もっとくらしイキイキ講座



パネル展



その他

タイトル	期 間	会 場
電車内中吊広告	①7月26日～8月22日、2月1日～2月28日 ②7月27日～8月23日、2月1日～2月28日	①一畑電鉄 ②JR
BSS まつり出展	3月25日	くにびきメッセ

一畑電鉄、JR 車内中吊広告



BSS まつり出展



・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	内 容
情報紙「くらしの情報」	計33,000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	4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	1,900部	小・中・高校・高等専門学校及び特別支援学級の教員に配布
くらしのアドバイス	7,600部	・高校3年生に配布
子どもたちも小さな消費者	8,300部	小学校5・6年保護者向けに配布
消費者センター一年のあゆみ	300部	・市町村及び消費者団体等に配布 ・平成27度事業実績
高齢者向け特殊詐欺被害防止チラシ	72,000部	独居高齢者及び高齢者のみ世帯等
高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック	1,200部	各市町村等へ配付
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	高齢者出前講座で配布
トートバッグ	800個	消費者活動活性化イベントで配布
クリアファイル	6,000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
バインダー	800個	消費者活動活性化イベントで配布
① 眼鏡クロス ② モバイルクロス	各 10,000枚	・消費者啓発イベント(BSSまつり)で配布 ・相談窓口の紹介
ウェットティッシュ	1,500個	・消費者月間イベントで配布 ・相談窓口の紹介
松江水燈路行燈	1機	・松江水燈路で展示 ・相談窓口及び188の紹介
消費者啓発車内広告ポスター	3種類×200枚	JR・一畑電鉄車内中吊
子ども女性見守り運動開発ステッカー	1,000部	子ども女性見守り運動

・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

検索



だまされないソウくん Twitter

検索



県消費者センター facebook

検索

啓発グッズ



松江水燈路あんどん



紙芝居の動画化(DVD)



(しまねっこチャンネルへアップロード)

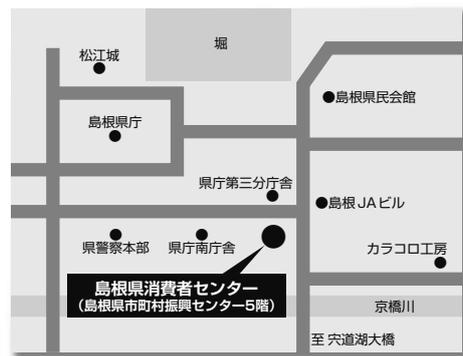
(2) 視聴覚教材の貸出

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。

(H28年度貸出実績 DVDソフト:15回 32本 , タペストリ3回 27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 4 6 集

平成 29 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

