

平成29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29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	7
3 苦情相談の内容	12
4 特殊販売に関する相談状況	18
5 消費生活相談処理状況	20
6 消費者被害の防止	21
7 個人情報保護法に関する相談	21
8 商品テスト	22
消費者啓発	23
1 消費者啓発講座	23
2 情報の提供	26

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

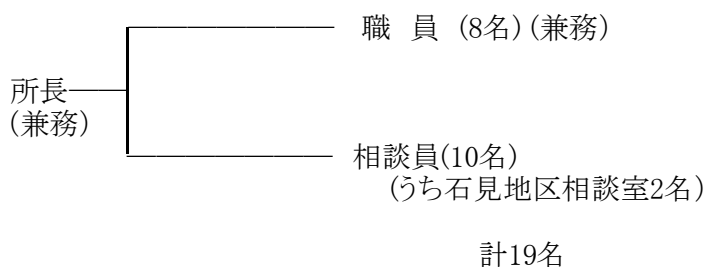
1 沿革等

- 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
- 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

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1号
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㎡

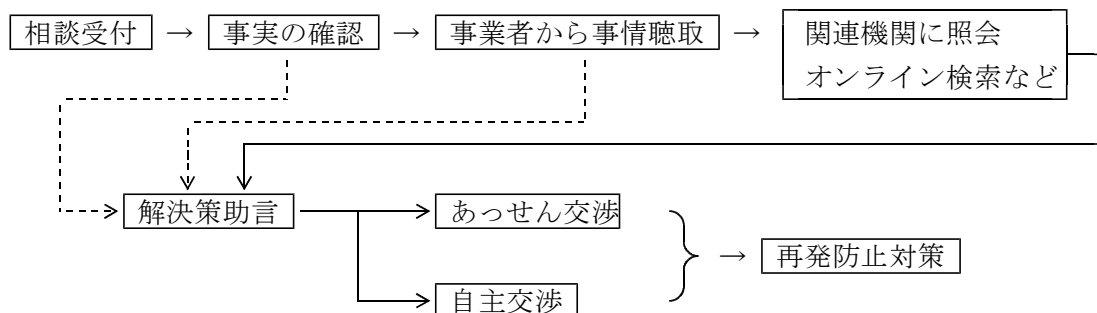
3 組織及び職員数 (平成30年4月1日現在)



業務の概要

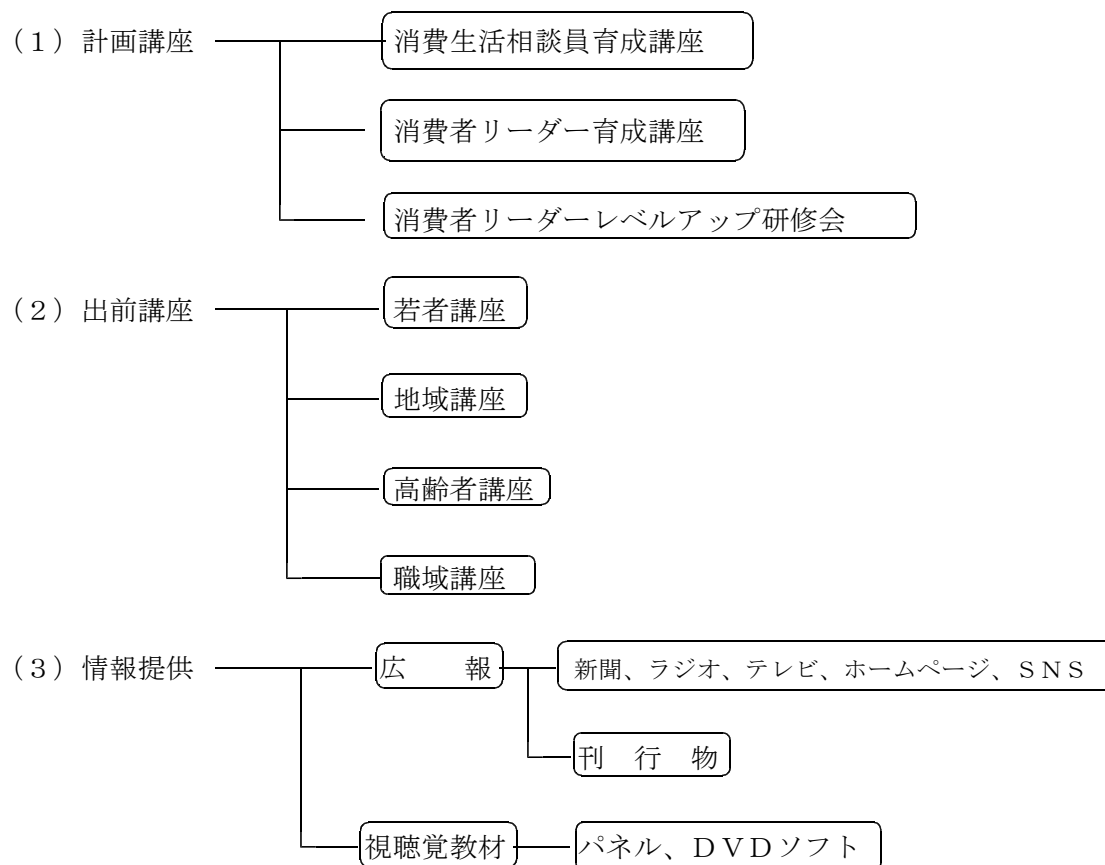
1 消費生活相談

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		H25年	H26年	H27年	H28年	H29年
相 談	来 訪	393	353	350	322	411
	文 書	5	11	2	15	48
		メール				12
	電 話	3,480	3,171	2,982	2,867	3,464
	計	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923
講 座	計画講座回数 (人数)	10 (195)	16 (330)	17 (348)	17 (412)	27 (502)
	出前講座回数 (人数)	117 (6,751)	109 (5,455)	184 (8,652)	185 (10,015)	181 (8,967)
座 計	回 数	127	125	201	202	208
	人 数	6,946	5,785	9,000	10,427	9,469

※H28の「メール」はH29年1月～3月の件数で、「文書」の内数

平成29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29年度の消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

平成29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、3,923件で前年度（3,204件）に比べ719件（22.4%）増加した。これは平成25年度以来4年ぶりの増加であり、平成23年度以降の7年間では最多となった。はがきによる架空請求に関する相談が増加要因となっている。

(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60歳代で792件（対前年度60%増加）となり、次いで70歳代以上713件（同19.6%増加）、50歳代648件（53.2%増加）、40歳代447件（同9.3%増加）となった。50～60歳代が急増した要因として、50歳代以上の女性を標的とした架空請求はがきに関する相談が増えたことがあげられる。

60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は38.4%であり、平成28年度34.1%、平成27年度35.0%と微増傾向にある。

（参考）平成26年度38.4%

20歳代以下の契約者に関する相談件数は240件（6.1%）であり、直近5年間では最少となった。

(3) 苦情相談の内容

商品・役務別では「商品一般」が最多の843件となり、はがきやメールによる訴訟通知や架空請求に関するものが主な増加要因となっている。

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」に関するものが2番目に多く762件であった（平成20年度から28年度まで1位）。

スマホの普及を背景にインターネット経由での契約に関する相談トラブルが増加しており、出会い系サイト、副業サイト、利殖サイト等手口が多様化、巧妙化しており、被害額が1千万円に及ぶケースも発生している。

インターネット取引には、商品・サービス提供事業者のほか、クレジット会社、決済代行業者、収納代行業者、電子マネー会社等多くが関わり契約関係が極めて複雑化しているため、センターの斡旋による解約（返金）交渉手続きが長期化している。

最近では、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、必要な契約書が交付されなかったり、トラブル時に外国語で交渉を求め

られるケースが増えており、国別では、米国、英国、中国、香港、タイ、シンガポール、マレーシア、フィリピン、インド等となっている。

スマホやPCを使ったネット通販では、「1回だけのつもりで健康食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。

(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 1,928 件 (49.1%) で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,262 件 (65.5%)、電話勧誘販売 337 件 (17.5%)、訪問販売 213 件 (11.0%) の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

平成29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、3,923件で前年度(3,204件)に比べ719件(22.4%)増加した。これは平成25年度以来4年ぶりの増加であり、平成23年度以降の7年間では最多となった。相談件数のうち苦情相談は3,740件で、全体の95.3%を占める。

商品・役務別では「商品一般」が最多の843件となり、はがきやメールによる訴訟通知や架空請求に関するものが主な増加要因となっている。

平成20年度から連続して最多であった「デジタルコンテンツ」では、アダルト情報サイト等での「ワンクリック請求」や出会い系サイトにおける有料メール交換等の不当・架空請求が全ての年代で多かった。

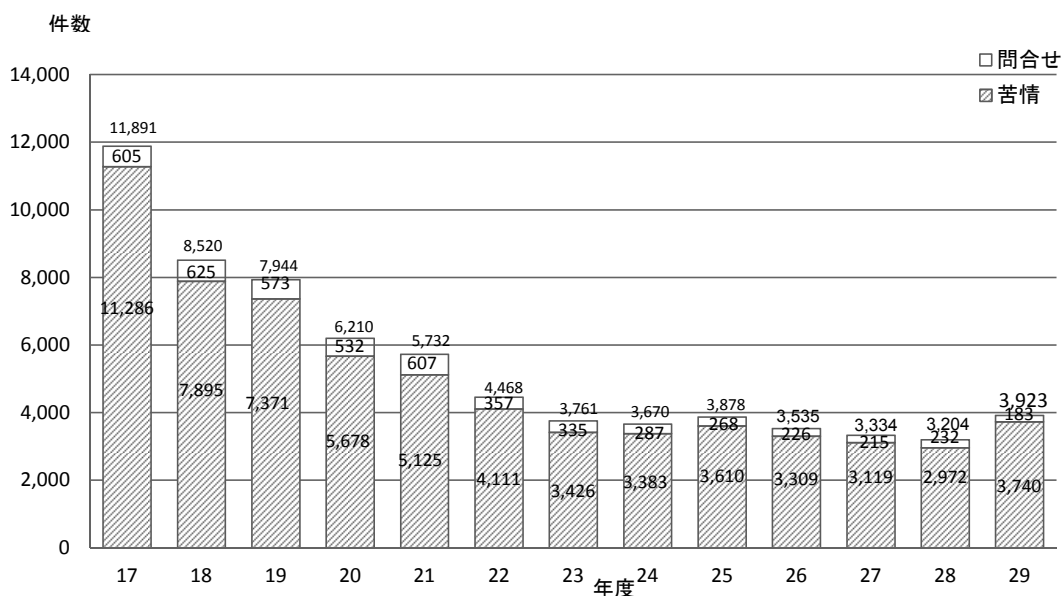
「インターネット通信サービス」では、「光コラボ」などの新しい通信サービスに関する苦情が依然多い。

健康食品では、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」という苦情や、過量販売や効果効能の誇大広告など、通信販売に関する相談が多い。

(表1) 平成29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	277	232	323	293	293	310	268	324	300	325	313	482	3,740
問合せ	7	17	20	15	17	11	13	9	18	16	21	19	183
合計	284	249	343	308	310	321	281	333	318	341	334	501	3,923

(図1) 相談件数の推移



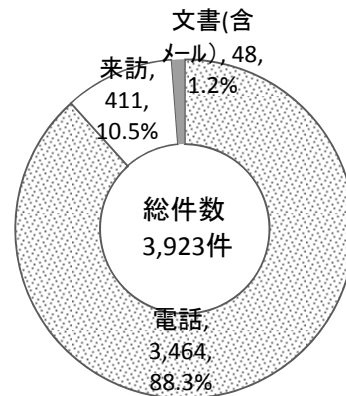
本センター・相談室別	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
本センター(松江)	6,466	5,083	4,827	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421
石見地区相談室(益田)	1,478	1,127	905	716	527	506	511	503	452	464	502
合計	7,944	6,210	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話3,464件、来所411件
文書48件で、電話相談が約9割を占めた。

文書48件は全て電子メールによる相談であった。

(図2) 相談方法



(3) 相談者の内訳

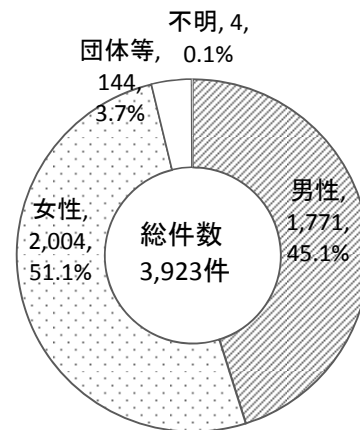
ア 性別割合

相談者は男性1,771件(45.1%)、女性2,004件
(51.1%)で、女性が男性を上回った。

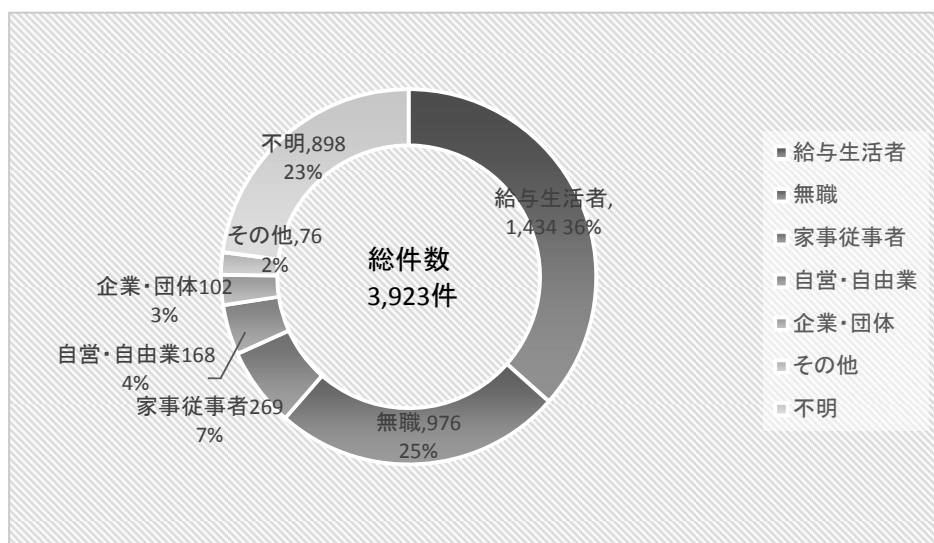
イ 職業別割合

給与生活者が36%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



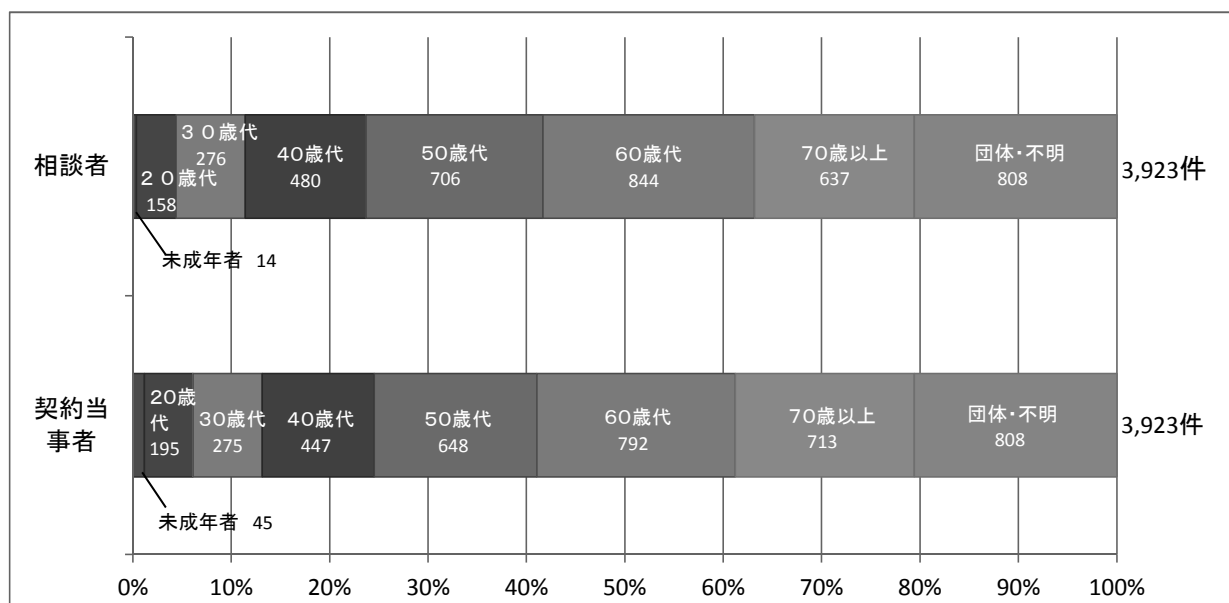
ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、60歳代844件、50歳代706件、70歳代以上637件の順に多かった。

契約当事者では、60歳代が792件で最も多く、次に70歳代以上713件、50歳代648件の順となった。

特に60歳以上の高齢者の割合は38.4%で、平成28年度34.1%、平成27年度35.0%と微増傾向にある。

(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	14	157	271	472	689	823	610	704	3,740
相談者 問合せ	0	1	5	8	17	21	27	104	183
合計	14	158	276	480	706	844	637	808	3,923
契約当事者	45	195	275	447	648	792	713	808	3,923

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1,635件(構成比41.7%)と最も多く、出雲市670件(17.1%)、益田市312件(8.0%)、雲南市202件(5.1%)の順となっている。8市の合計は3,396件(86.6%)、町村の合計は247件(6.3%)、県外13件(0.3%)である。

(表3) 市町村別相談件数

市町村名	相談件数	苦情	問合せ	うち多重債務
松江市	1,635	1,578	57	27
浜田市	173	164	9	3
出雲市	670	646	24	12
益田市	312	293	19	3
大田市	138	129	9	3
安来市	154	148	6	4
江津市	112	111	1	1
雲南市	202	194	8	5
市計	3,396	3,263	133	58
奥出雲町	45	44	1	1
飯南町	25	21	4	1
川本町	9	8	1	0
美郷町	18	17	1	0
邑南町	57	55	2	0
津和野町	25	22	3	2
吉賀町	24	24	0	2
海士町	5	5	0	0
西ノ島町	5	5	0	0
知夫村	0	0	0	0
隠岐の島町	34	33	1	1
町村計	247	234	13	7
県外	13	12	1	0
不明	267	231	36	1
合計	3,923	3,740	183	66

オ 市町村受付相談件数

平成29年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は2,038件で、前年度(1,961件)と比べ3.9%増加した。内訳は、市分で2,000件(98.1%)、町村分で38件(1.9%)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

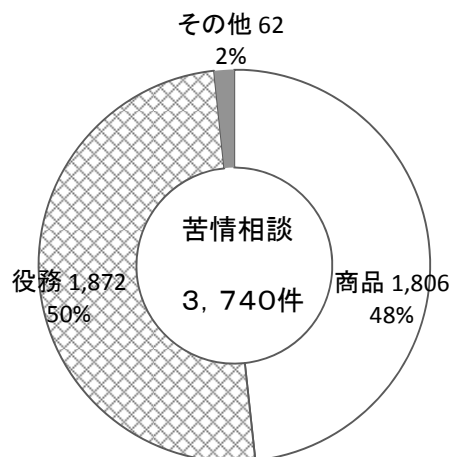
市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	799	44
浜田市	200	1
出雲市	707	57
益田市	69	5
大田市	33	2
安来市	94	4
江津市	6	0
雲南市	92	5
市計	2,000	118
奥出雲町	4	0
飯南町	5	0
川本町	1	0
美郷町	3	0
邑南町	16	0
津和野町	2	0
吉賀町	4	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	3	0
町村計	38	0
合計	2,038	118

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1,806件(48%)、役務が1,872件(50%)、その他が62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	商 品 一 般	843	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
	教 養 娛 楽 品	241	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	食 料 品	204	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	被 服 品	108	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	98	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	93	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
	住 居 品	83	家具・寝具、食器・台所用品、ミシン、空調・冷暖房機器
	車 両 ・ 乗 り 物	80	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光 熱 水 品	45	ガス、電気、石油、水道
	他 の 商 品	11	
商 品 計		1,806	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,138	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	193	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	98	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	97	医療サービス、理美容(エステティック等)、衛生サービス
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	79	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	72	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	59	教室・講座(資格講座等)、旅行代理業、ホテル
	修 理 ・ 補 修	43	自動車、電機製品
	役 務 一 般	25	会員契約
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	24	マイナンバー制度、アンケート調査、運転免許証
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	22	パソコン内職、販売業内職(化粧品等)
	ク リ ー ニ ン グ	16	接客対応、商品紛失、色落ち、風合い
	教 育 サ ー ビ ス	6	専門学校、学習塾、家庭教師
	管 理 ・ 保 管	0	マンション管理、パーキング
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,872	
他 の 相 談		62	相続、個人間借金、隣人トラブル、交通事故
計		3,740	

(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・ 役務別分類	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	859	843	0	2	6	12	0	11	748	630	10	0	1	0	0	1	1,421
B 食料品	218	204	25	36	10	15	1	38	127	142	12	4	0	0	3	1	414
C 住居品	90	83	8	17	1	11	0	6	49	65	13	0	0	1	0	1	172
D 光熱水品	45	45	1	3	3	12	0	3	23	29	2	0	0	0	0	0	76
E 被服品	111	108	1	9	3	18	1	4	74	86	10	0	0	1	0	1	208
F 保健衛生品	102	98	8	11	0	19	0	15	60	84	12	0	0	0	1	0	210
G 教養娯楽品	247	241	3	38	10	15	0	22	149	184	30	0	0	0	0	0	451
H 車両・乗り物	83	80	3	24	4	9	0	5	25	67	14	0	0	0	0	0	151
I 土地・建物・設備	102	93	4	20	6	25	0	4	53	60	7	0	0	0	0	0	179
J 他の商品	11	11	1	3	0	2	0	0	6	7	1	0	0	0	0	0	20
商 品 計	1,868	1,806	54	163	43	138	2	108	1,314	1,354	111	4	1	2	4	4	3,302
K クリーニング	18	16	0	11	2	0	0	0	3	12	7	0	0	0	0	1	36
L レンタル・リース・貸借	77	72	1	4	9	29	0	1	13	70	10	0	1	0	0	0	138
M 工事・建築・加工	80	79	2	32	0	16	0	0	29	57	16	0	0	0	0	0	152
N 修理・補修	44	43	3	16	0	17	0	0	18	29	10	0	0	0	0	0	93
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	25	25	0	1	0	2	0	0	21	23	0	0	1	0	0	0	48
Q 金融・保険サービス	206	193	0	5	19	27	1	5	62	179	10	0	0	2	0	1	311
R 運輸・通信サービス	1,150	1,138	1	17	16	80	0	28	981	967	41	0	0	0	1	0	2,132
S 教育サービス	6	6	0	0	0	2	0	0	2	6	1	0	0	0	0	0	11
T 教養・娯楽サービス	60	59	0	2	1	11	0	7	30	43	10	0	0	0	0	0	104
U 保健・福祉サービス	112	97	13	21	17	14	0	5	21	67	18	0	3	0	1	1	181
V 他の役務	106	98	3	9	8	14	0	9	49	74	12	1	0	1	0	0	180
W 内職・副業・ねずみ講	23	22	0	0	1	3	0	3	17	22	1	0	0	0	0	0	47
X 他の行政サービス	32	24	1	0	9	2	0	0	5	13	9	0	0	1	1	0	41
役 務 計	1,939	1,872	24	118	82	217	1	58	1,251	1,562	145	1	5	4	3	3	3,474
Z 他の相談	116	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	62
総 件 数	3,923	3,740	78	281	125	355	3	166	2,565	2,916	256	5	6	6	7	69	6,838

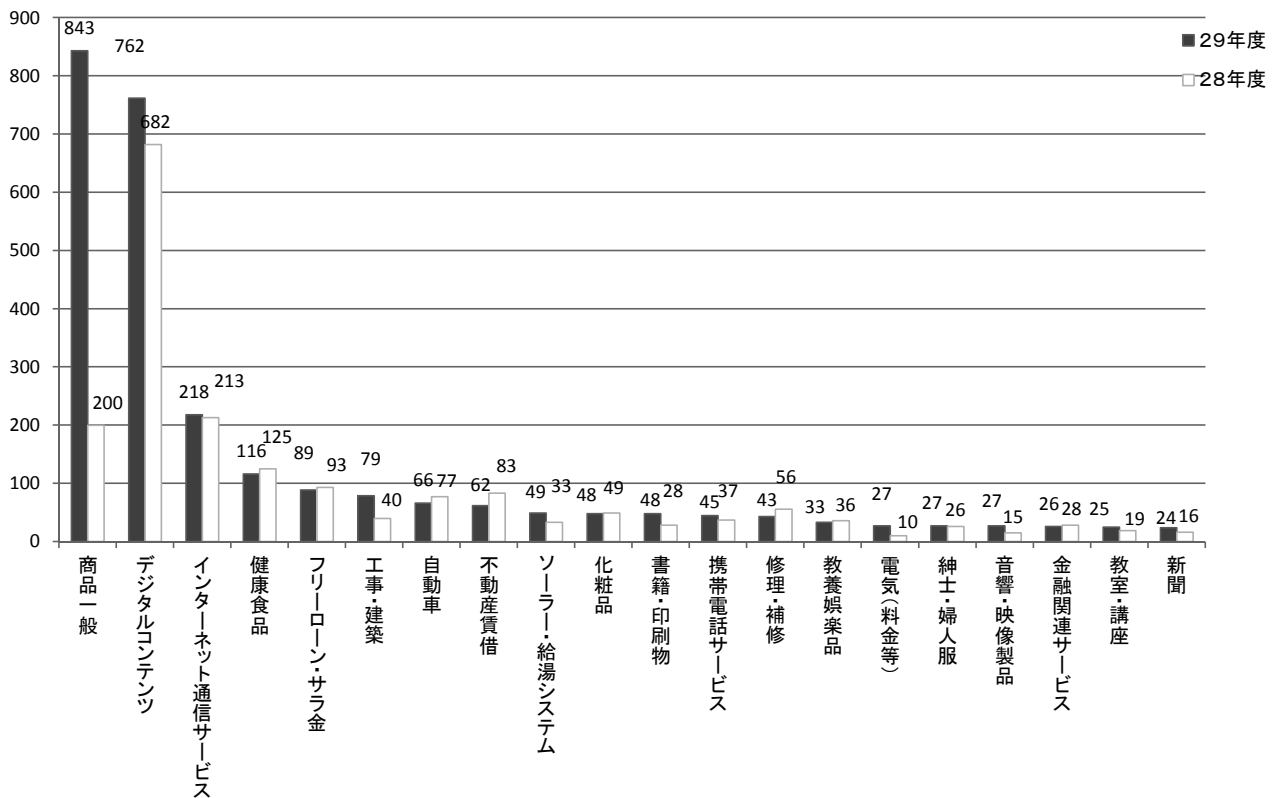
平成29年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、はがきやメールによる訴訟通知や架空請求に関する相談が増えたことから「商品一般」が12年ぶりにトップとなった。平成20年度から連続1位だった「デジタルコンテンツ」は第2位となったが、インターネットによる有料サイト利用料の不当（架空）請求等の相談は依然として続いており、前年度に比べ80件（11.7%）の増加となった。

光回線サービスとプロバイダや携帯電話等のサービスを組み合わせる「光コラボレーションモデル（光コラボ）」の勧誘方法や料金等に関する相談が高齢者を中心に続いており、「インターネット通信サービス」が微増の218件で第3位となった。

健康食品では、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」等通信販売での苦情相談が増加した。

フリーローン・サラ金の相談は減少傾向にあるが、一方ファンド型投資商品やデリバティブ取引等投資に関するトラブルは被害額が高額化している。

（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	29年度	28年度	28年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	843	200	3	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
2	デジタルコンテンツ	762	682	1	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
3	インターネット通信サービス	218	213	2	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
4	健康食品	116	125	4	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	89	93	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
6	工事・建築	79	40	12	造成工事、新築請負工事、増改築工事、屋根・壁・塗装・内装・衛生設備等各種工事、解体工事、造園工事等
7	自動車	66	77	7	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	不動産貸借	62	83	6	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
9	ソーラー・給湯システム	49	35	15	ソーラーシステム(太陽光発電システム、太陽熱発電システム等)及び給湯システム(ガスボイラー、電気温水器、太陽熱温水器等)
10	化粧品	48	49	10	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	レンタル・リース	54
2	自動車	43
3	携帯電話サービス等	39
4	工事・建築	38
5	融資サービス	35
6	役務その他	28
7	医療サービス	25
8	修理・補修	24

訪問販売

順位	商品名	件数
1	ソーラー・給湯システム	26
2	インターネット通信サービス	24
3	テレビ放送サービス	18
4	新聞	15
5	役務一般	14
6	工事・建築	13

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	738
2	商品一般	91
3	健康食品	58
4	化粧品	34
5	インターネット通信サービス	25
6	パソコン・パソコン関連商品	21
7	紳士・婦人服	19

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	5
1	商品一般	5
3	化粧品	4
3	役務一般	4

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	139
2	商品一般	43
3	健康食品	26
4	電気サービス	11
5	魚介類	10

ネガティブ・オプション(送り付け商法)

順位	商品名	件数
1	書籍	6
2	健康食品	4
3	教養娯楽品	3

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	11
2	アクセサリー・ネックレス	6
3	被服品一般	4

(2) 年代別相談内容

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

40歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、50歳代以上では「商品一般」となった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談の増加が主な要因となっている。

インターネット通信サービスは、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、昨年度に比べ件数は減少しているものの、20歳代から60歳代まで幅広い年代で10位以内にランク入りしている。

20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	15
2	インターネット通信サービス	5
2	テレビ放送サービス	5
4	商 品 一 般	4
5	健 康 食 品	2

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	51
2	商 品 一 般	15
3	インターネット通信サービス	9
4	自 動 車	8
5	健 康 食 品	7
5	紳 士 ・ 婦 人 服	7
5	不 動 産 貸 借	7
8	フリーローン・サラ金	6
8	化 粧 品	6

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	89
2	インターネット通信サービス	15
3	商 品 一 般	11
4	不 動 産 貸 借	9
5	健 康 食 品	8
6	工 事 ・ 建 築	7
7	自 動 車	6
7	フリーローン・サラ金	6
7	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	6

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	138
2	商 品 一 般	36
3	インターネット通信サービス	31
4	複 合 サ ー ビ ス 会 員	19
5	フリーローン・サラ金	12
5	自 動 車	12
7	健 康 食 品	9
7	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	9
7	不 動 産 貸 借	9
10	化 粧 品	8

50歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	206
2	デジタルコンテンツ	176
3	インターネット通信サービス	37
4	フリーローン・サラ金	15
5	自 動 車	10
5	ソーラー・給湯システム	10
7	化 粧 品	9
8	学 習 教 材	8
8	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	8
10	工 事 ・ 建 築	7
10	健 康 食 品	7

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	330
2	デジタルコンテンツ	170
3	インターネット通信サービス	41
4	工 事 ・ 建 築	11
4	フリーローン・サラ金	11
6	自 動 車	10
6	ソーラー・給湯システム	10
8	不 動 産 貸 借	8
8	健 康 食 品	8
8	修 理 ・ 補 修	8

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	148
2	デジタルコンテンツ	82
3	健 康 食 品	53
4	インターネット通信サービス	43
5	書 籍 ・ 印 刷 物	22
6	医 療 用 具	14
6	工 事 ・ 建 築	14
8	教 養 娯 楽 品	13
9	新 聞	12
10	電 気	10
10	生 命 保 険	10

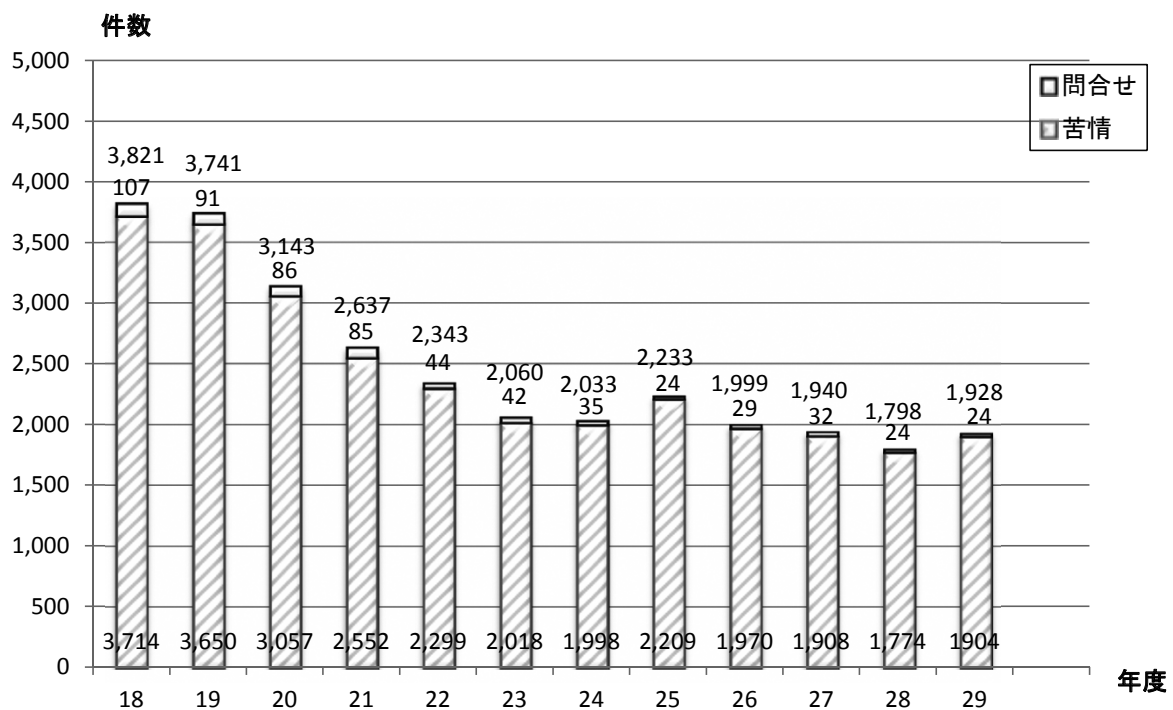
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,923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1,928件で49.1%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1,262件(65.5%)、次いで電話勧誘販売337件(17.5%)、訪問販売213件(11.0%)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88件で、そのうち、訪問販売(37件)が42.0%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	29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	859	843	98.1	160	155	3	96	5	43	2	11	0
B 食料品	218	204	93.6	141	141	8	70	6	44	4	0	9
C 住居品	90	83	92.2	49	46	10	26	5	2	3	2	1
D 光熱水品	45	45	100.0	16	16	5	0	0	11	0	0	0
E 被服品	111	108	97.3	75	75	4	49	3	4	0	14	1
F 保健衛生品	102	98	96.1	72	72	13	49	4	4	0	0	2
G 教養娯楽品	247	241	97.6	156	154	22	96	0	21	9	8	0
H 車両・乗り物	83	80	96.4	21	21	0	21	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	102	93	91.2	47	45	34	3	0	9	1	0	0
J 他の商品	11	11	100.0	6	6	0	4	0	0	0	2	0
商品計	1,868	1,806	96.7	743	731	99	414	23	138	19	37	13
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	77	72	93.5	3	3	2	1	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	80	79	98.8	19	19	13	0	0	6	0	0	0
N 修理・補修	44	43	97.7	13	13	9	3	0	1	0	0	0
O 管理・保管	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	25	25	100.0	18	18	14	0	4	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	206	193	93.7	41	40	8	18	7	8	0	0	0
R 運輸・通信サービス	1,150	1,138	99.0	988	981	48	781	0	155	0	2	2
S 教育サービス	6	6	100.0	2	2	1	1	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	60	59	98.3	26	25	1	18	0	6	0	0	1
U 保健・福祉サービス	112	97	86.6	14	14	10	1	0	3	0	0	0
V 他の役務	106	98	92.5	36	35	5	14	0	14	1	2	0
W 内職・副業・ねずみ講	23	22	95.7	20	19	1	11	3	4	0	0	1
X 他の行政サービス	32	24	75.0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
役務計	1,939	1,872	96.5	1,181	1,170	112	848	14	198	1	4	4
Z 他の相談	116	62	53.4	4	3	2	0	0	1	0	1	0
総件数	3,923	3,740	95.3	1,928	1,904	213	1,262	37	337	20	42	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76.8%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89.6%であった。

(表11) 平成29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	96	2.6	35	19.1	131	3.3
助 言 (自 主 交 渉)	2,872	76.8	85	46.4	2,957	75.4
情 報 提 供	289	7.7	54	29.5	343	8.7
斡 旋 解 決	284	7.6	2	1.1	286	7.3
斡 旋 不 調	18	0.5	0	0.0	18	0.5
処 理 不 能	15	0.4	1	0.5	16	0.4
処 理 不 要	111	3.0	6	3.3	117	3.0
処 理 中	55	1.5	0	0.0	55	1.4
合 計	3,740	100.0	183	100.0	3,923	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。

※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。

29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2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、平成29年度は49件の相談を受けた。

(表12) 弁護士相談件数

年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
件数	45	40	35	43	39	41	54	46	40	46	49

7 個人情報保護法に関する相談

平成29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。

(表14) 商品テストの実施実績

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29
件数	9	2	4	2	0	0
内容	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松江市及び大田市で各4回実施した。インターネットを利用した受講を含めて51名が受講し、すべてを受講した34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及び浜田市で各8回実施し、修了証書を授与した45名のうち6名が消費生活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、出前講座の講師養成を行った。

ア 消費者リーダー育成講座

回	松江会場	大田会場	内容・講師
1	10月 5日(木) 13:30～16:30 参加人数 17名	10月 7日(土) 13:30～16:30 15名	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・地方消費者行政の現状と課題<松江会場> 梅田 政徳氏(消費者庁) ・地域で取り組む消費者問題<大田会場> 石井 幸美氏(島根県消費とくらしの安全室長)
2	10月21日(土) 13:30～16:30 16名	10月20日(金) 13:30～16:30 12名	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
3	11月18日(土) 13:30～16:30 14名	10月27日(金) 13:30～16:30 14名	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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)
4	11月30日(木) 13:30～16:30 12名	11月10日(金) 13:30～16:30 13名	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちの生活とセーフティーネット 中井 洋輔氏(弁護士) ・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) ・閉講式

※インターネット受講 16名

イ 消費生活相談員育成講座

回	松江会場	浜田会場	内 容	会 場
1	7月1日(土) 9:30～16:30 32名	7月16日(日) 9:30～16:30 15名	消費者問題総論、環境問題、民法 講師 浅田 謙五 氏	松江会場 島根県職員会館 (松江市)
2	7月8日(土) 9:30～16:30 31名	7月22日(土) 9:30～16:30 17名	民法、消費者契約法、消費者裁判手続特 例法、特定商取引法 講師 浅田 謙五 氏	浜田会場 島根県浜田合同 庁舎(浜田市)

3	7月15日(土) 9:30～16:30 35名	7月29日(土) 9:30～16:30 12名	特定商取引法 講師 浅田 謙五 氏	
4	7月23日(日) 9:30～16:30 30名	8月5日(土) 9:30～16:30 17名	情報サービス、製造物責任法、消費者安全法、消費生活用製品安全法 講師 浅田 謙五 氏	
5	8月6日(日) 9:30～16:30 29名	8月27日(日) 9:30～16:30 15名	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 講師 浅田 謙五 氏	
6	8月19日(土) 9:30～16:30 30名	9月2日(土) 9:30～16:30 13名	表示の適正化、個人情報保護法、マイナンバー法 講師 浅田 謙五 氏	
7	8月26日(土) 9:30～16:30 27名	9月9日(土) 9:30～16:30 16名	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 講師 浅田 謙五 氏	
8	9月10日(日) 9:30～16:30 25名	9月16日(土) 9:30～16:30 14名	直前対策、多重債務、訴訟・調停に関する知識、経済・市場の知識 講師 浅田 謙五 氏(松江会場) 講師 廣本 啓一 氏(浜田会場)	

ウ 消費者リーダーレベルアップ研修会

	松江会場	浜田会場	内 容	会 場
1	6月16日(金)	6月 9日(金)	・消費者センター出前講座について ・講座の組み立てと実践ほか	島根県市町村振興センター(松江市) 島根県浜田合同庁舎(浜田市)
2	6月～10月で適宜実施		・出前講座の見学	
3	11月10日(金)	11月17日(金)	・最近の消費者トラブルについて ・模擬講義	

参加人数 15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)を派遣した。

また、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29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181回(目標比106%)・参加者人数8,967人と目標回数を上回った。

	実施回数 (回)	参加者数 (人)
若者講座	73	4,425
高齢者講座	55	1,958
地域講座	44	2,396
職域講座	9	188
合計	181	8,967



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。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、県民へ広く周知してもらうことで、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 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13日掲載
山陰中央新報 『りびえ〜る』生活応援情報紙 一般向け悪質商法被害防止注意喚起	1回	11月12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	2月8日掲載
山陰中央新報 『ほっぷ』子育て応援紙 子育て世代向け消費者トラブル防止注意喚起	1回	2月24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 消費者市民社会形成のためのスポットCM	94回	3月19日～3月31日
BSSラジオ 「あさスタ♪」	12回	毎月第3木曜日
BSSラジオ 消費者市民社会形成のためのスポットCM	80回	3月19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	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

・消費者被害注意情報

発表年月日	内容	発表年月日	内容
4月21日	携帯やPCへの架空請求	11月14日	インターネット宅配買取サービス
6月6日	格安スマホのサービス内容	11月20日	海外事業者とのトラブル
6月9日	国の機関をかたる架空請求	12月13日	若者のマルチ取引
6月15日	住宅修理契約トラブル	1月10日	出会い系サイト
7月6日	催眠商法、宣伝講習販売	1月16日	ネット通販トラブル
8月8日	訪問買取	3月1日	若者のアフィリエイト
9月19日	子どものオンラインゲーム	3月20日	消費生活センターをかたる不審な電話やはがき
9月29日	投資用マンション		

・消費者月間

タイトル	期 間	会 場
パネル展示	5月15日（月）～5月26日（金）	県庁玄関ロビー
	5月9日（火）～5月31日（水）	県立図書館1階ホール
	5月24日（水）～5月31日（水）	松江地方合同庁舎玄関ホール
イベント	5月20日（土）	ゆめタウン益田店イベント広場
図書館講座（シニア向け講演会）	5月30日（火）	県立図書館1階集会室

パネル展示

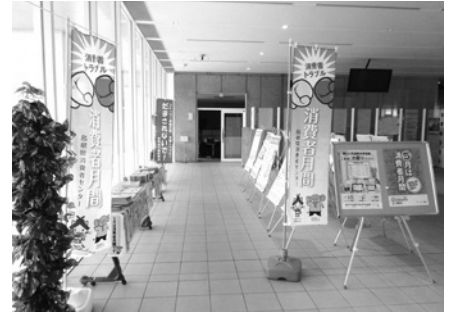
県庁ロビー



県立図書館



松江地方合同庁舎



イベント

ゆめタウン益田店



図書館講座(シニア向け講演会)

県立図書館



つわみん（津和野町）、しまねっこ（島根連許諾第5190号）、
みこぴーくん（島根県警察）

・その他

タイトル	期 間	会 場
子育て世代向け講演会	9月14日（木）	松江市市民活動センター
島根スサノオマジック公式戦啓発イベント	3月3日（土）、4日（日）	松江市総合体育館

子育て世代向け講演会



参加無料

子育て世代のお金事情

～我が家は大丈夫！？～

「子どもが大きくなるまでいくらくらい、かかるの？」
「上手なお金の貯め方は？」など
子育て世代の将来の疑問や悩みについて、
金融広報アドバイザーと一緒に考えてみませんか？

小さなお子様連れもOK！
ぜひご家族でご参加ください！

島根スサノオマジック公式戦啓発イベント

・配布物



←のぼり 2種類 作成



・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35,000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	15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
くらしのアドバイス	7,400部	・高校3年生に配布
子どもたちも小さな消費者	6,800部	・小学校6年生の保護者に配布
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28年度事業実績
独居高齢者向け特殊詐欺等被害防止啓発メモ帳	33,000部	・独居高齢者世帯等に配布
高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック	1,600部	・地域見守りサポーター等に配布
地域見守りサポーター活動用ユーティリティバック	1,000個	・地域見守りサポーターに配布
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
クーリング・オフ制度(一般向け啓発チラシ)	3,000部	・出前講座等で配布
クリアファイル	10,000枚	・出前講座等で配布 ・消費者ホットライン188などを紹介
松江水燈路行燈	1基	・松江水燈路で展示 ・消費者ホットライン188などを紹介
消費者啓発タペストリー	5種類	・パネル展等で悪質商法の事例などを紹介
かしこい消費者新聞	4,000部	・島根スサノオマジック公式戦啓発イベントで配布

・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。



島根県消費者センター ホームページ

検索

島根県消費者センター facebook

検索

だまされないゾウくん Twitter

検索

啓発グッズ



4コマ漫画入りタペストリー5種類



ユーティリティバッグ



クリアファイル

松江水燈路あんどん

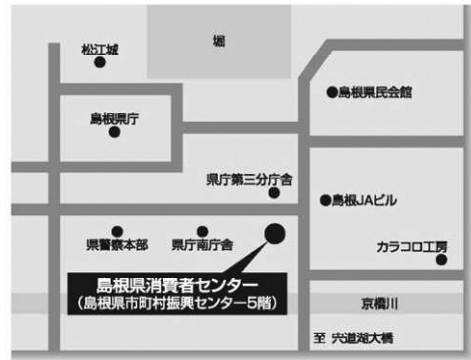


(2) 視聴覚教材の貸出

DVDソフト、タペストリーの貸出を行っており、県内各地で利用されている。
(H29年度貸出実績： DVDソフト 18回 26本 ， タペストリー 5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 0852-32-5915 (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13番1号
島根県益田合同庁舎2階
TEL 0856-23-3657
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第47集

平成30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