

消費者センター

一年のあゆみ

平成23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23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

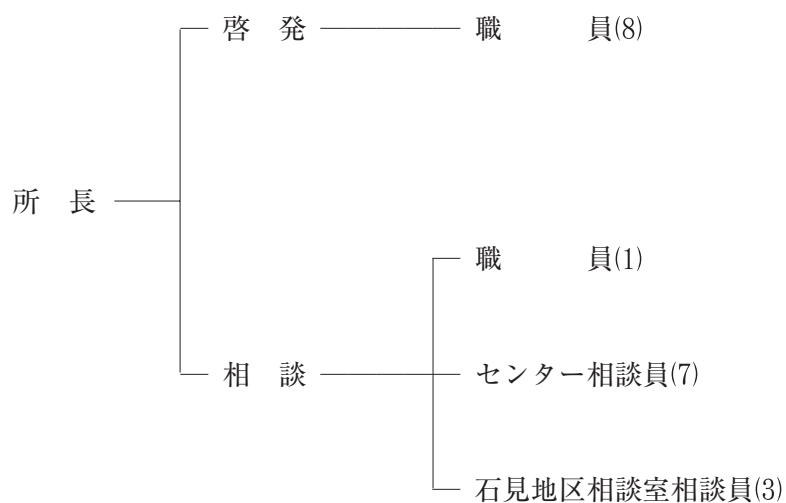
1 沿革

- 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1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23年10月1日現在）

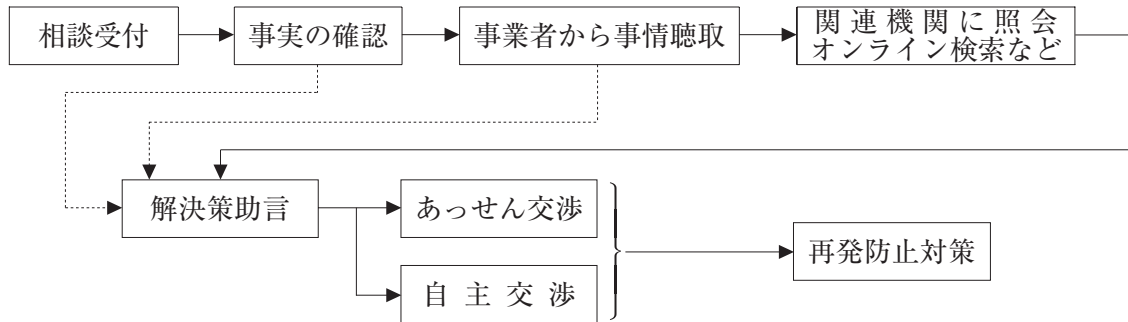


計20名

Ⅱ 業務の概要

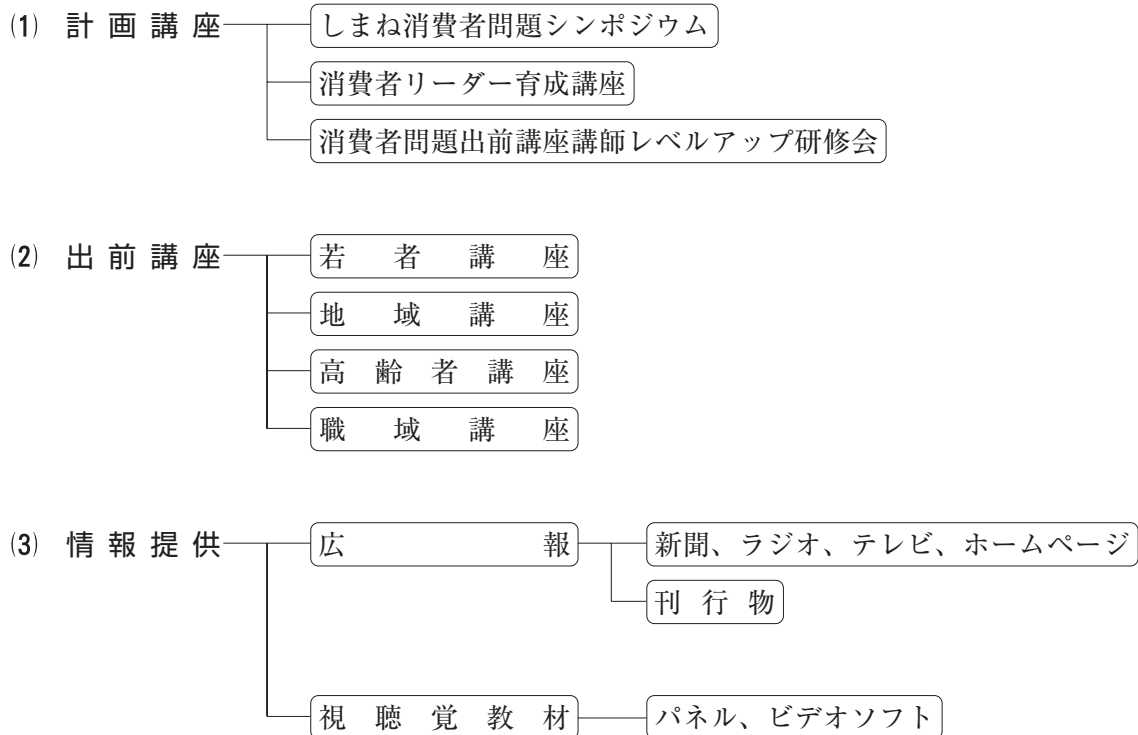
1 消費生活相談

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		H19	H20	H21	H22	H23
相 談	来 訪	768	643	486	419	362
	文 書	5	3	8	7	7
	電 話	7,171	5,564	5,238	4,042	3,392
	計	7,944	6,210	5,732	4,468	3,761
講 座 計	計画講座回数 (人 数)	7 (301)	8 (388)	8 (373)	11 (628)	11 (486)
	出前講座回数 (人 数)	82 (5,215)	84 (5,877)	81 (5,103)	111 (7,209)	94 (6,465)
	回 数	89	92	89	122	105
	人 数	5,516	6,265	5,476	7,837	6,951

平成23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

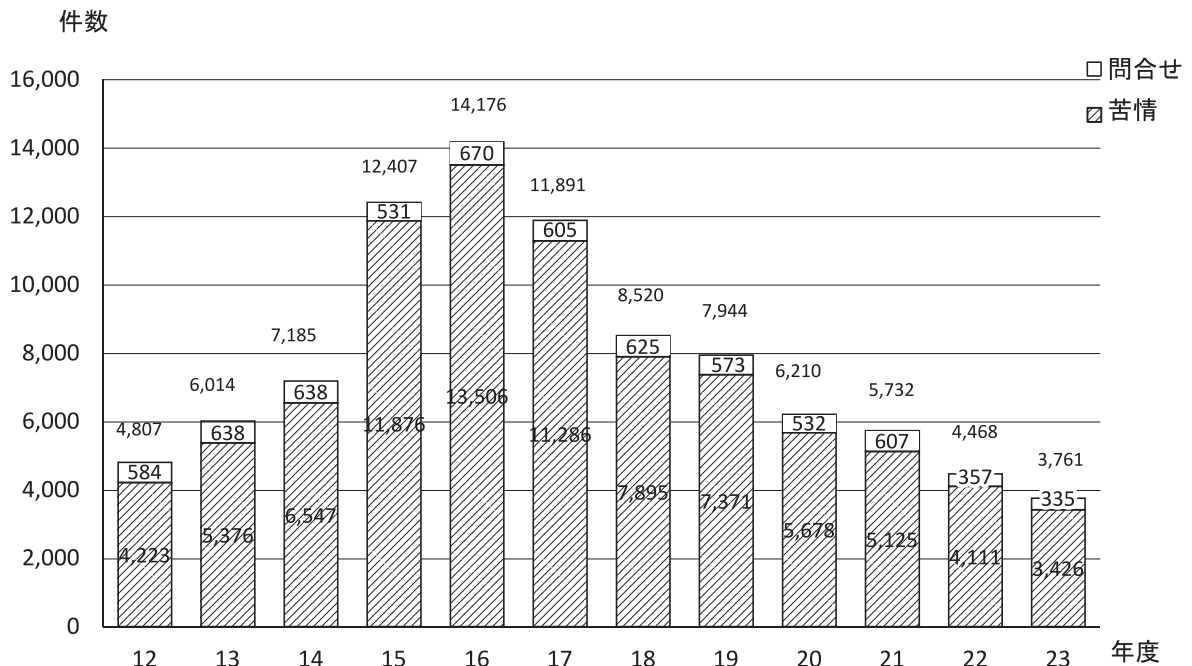
平成23年度中に当センターが受け付けた相談件数は、3,761件で前年度（4,468件）に比べ15.8%減となった。これは架空請求の相談が平成16年度をピークに年々減少しているのと多重債務に係る相談が減少しているためである。

相談件数のうち苦情相談は、3,426件で全体の91.1%を占めている。また、架空請求の内、身に覚えのない有料サイトの利用料の請求など、メールによる不当請求に係る相談が依然として多いこと。また、未公開株や社債等の投資商品に係る相談が増加してきていることが特徴的である。

(表1) 平成23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	267	276	313	296	274	300	268	289	309	242	319	273	3,426
問合せ	23	24	41	21	31	18	17	37	30	33	33	27	335
合計	290	300	354	317	305	318	285	326	339	275	352	300	3,761

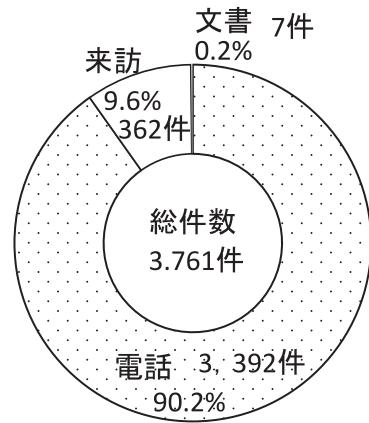
(図1) 相談件数の推移



(2) 相談方法

受付方法別にみると、電話3,392件、来所362件
 文書7件で電話相談が圧倒的に多い。

(図2) 相談方法

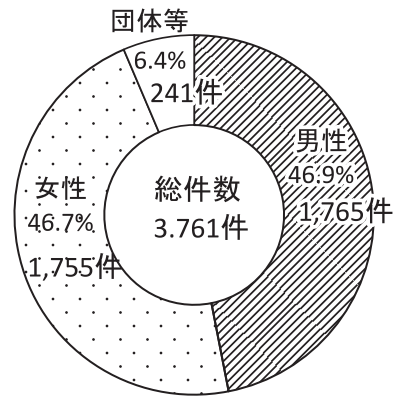


(3) 相談者の内訳

1) 性別割合

相談者は男性1,765件 (46.9%) 女性1,755件
 (46.7%) で、ほぼ同じ割合であった。

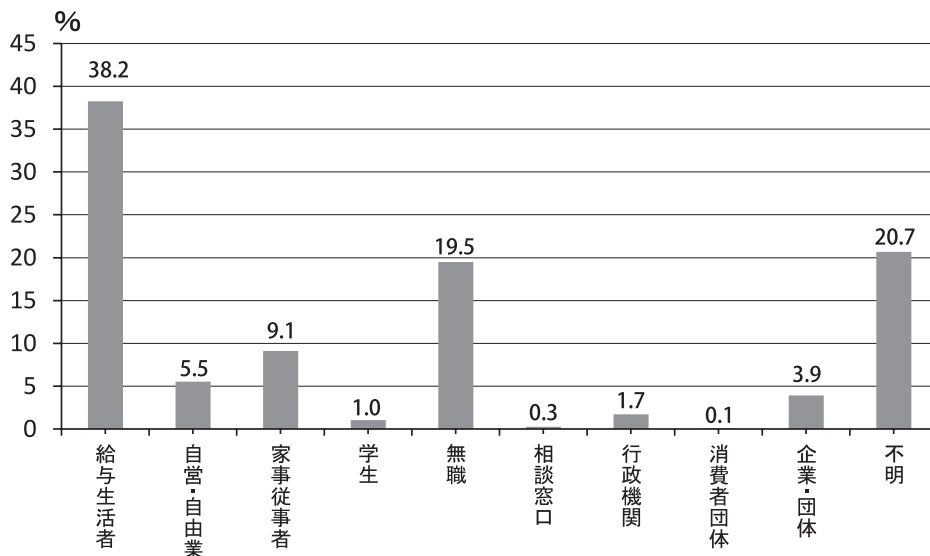
(図3) 性別割合



2) 職業別割合

給与生活者が38.2%を占めて最も多く、次いで
 無職が19.5%、家事従事者9.1%の順であった。

(図4) 相談者の職業

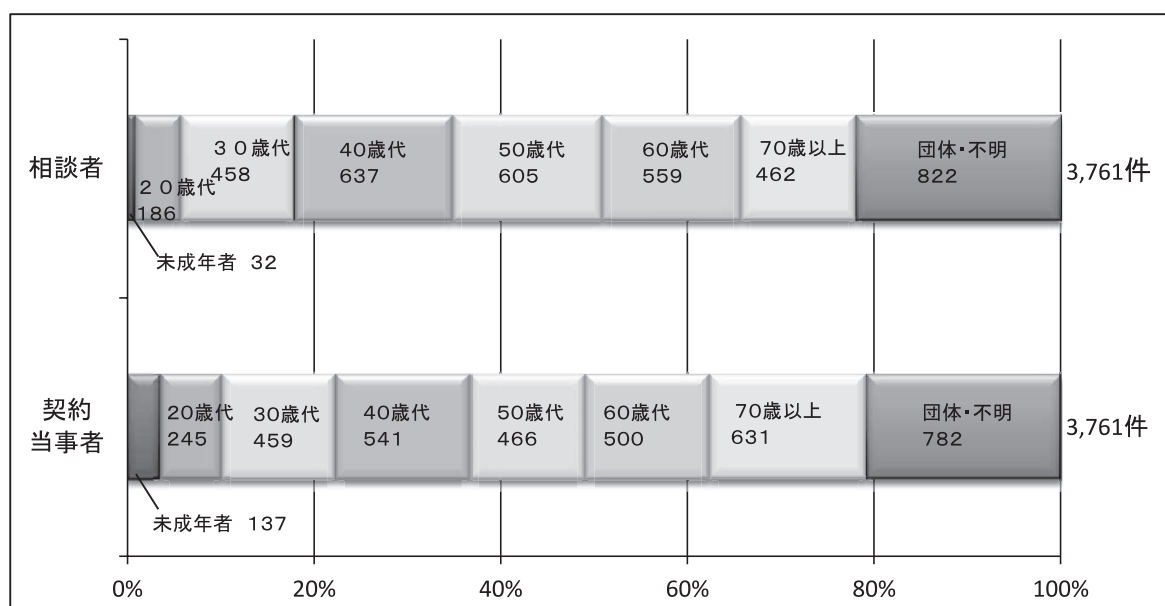


3) 年代別割合

相談者の年代別相談件数は、40歳代637件、50歳代605件、60歳代559件の順に多くこれらの年代ではあまり差がなかった。

また、契約当事者では、70歳代以上が631件で最も多く、次に40歳代541件、60歳代500件の順に多かった。特に、60歳代以上の高齢者の割合が、H21年度（24.6%）、H22年度（28.0%）、H23年度（30.1%）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	30	183	431	609	578	518	408	669	3,426
相談者問合せ	2	3	27	28	27	41	54	153	335
合計	32	186	458	637	605	559	462	822	3,761
契約当事者	137	245	459	541	466	500	631	782	3,761

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1,399件（構成比37.2%）と最も多く、出雲市641件（17.0%）、益田市315件（8.4%）、雲南市181件（4.8%）の順となっている。

8市の合計は3,110件（82.7%）、町村の合計は291件（7.7%）、県外77件（2.0%）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	1,399	1,272	64
浜田市	168	155	10
出雲市	641	591	25
益田市	315	284	13
大田市	164	160	10
安来市	162	151	15
江津市	80	70	4
雲南市	181	172	22
市計	3,110	2,855	163
奥出雲町	54	52	2
飯南町	26	24	0
川本町	24	20	1
美郷町	20	20	1
邑南町	55	53	2
津和野町	29	28	3
吉賀町	27	26	2
海士町	6	6	1
西ノ島町	9	9	1
知夫村	2	1	1
隠岐の島町	39	38	2
町村計	291	277	16
県外	77	67	3
不明	283	227	11
合計	3,761	3,426	193

5) 市町村受付相談件数

平成23年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は、市計で1,467件（98.3%）、町村計で25件（1.7%）と市部での相談が大半を占めている。

前年度（2,196件）と比べ32.1%の減となった。これは、県と同じく架空請求や多重債務に係る相談が減少しているためである。

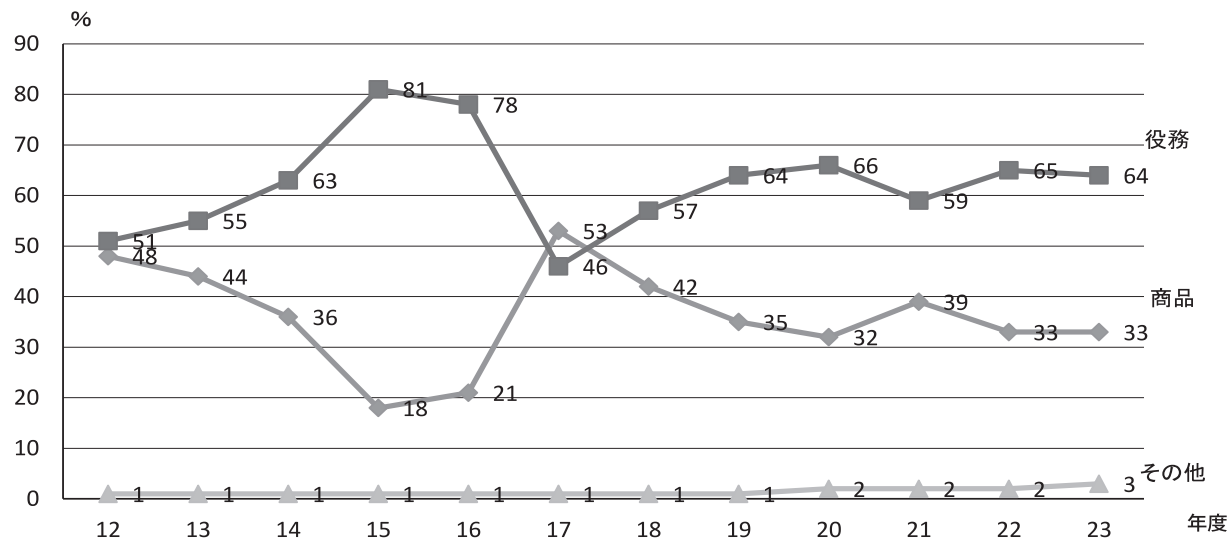
(表4) 市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	499	96
浜田市	167	8
出雲市	557	158
益田市	54	0
大田市	14	0
安来市	127	25
江津市	4	0
雲南市	45	4
市計	1,467	291
奥出雲町	5	1
飯南町	5	0
川本町	1	0
美郷町	3	0
邑南町	8	0
津和野町	2	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	1	0
計	25	1
合計	1,492	292

2 苦情相談の推移

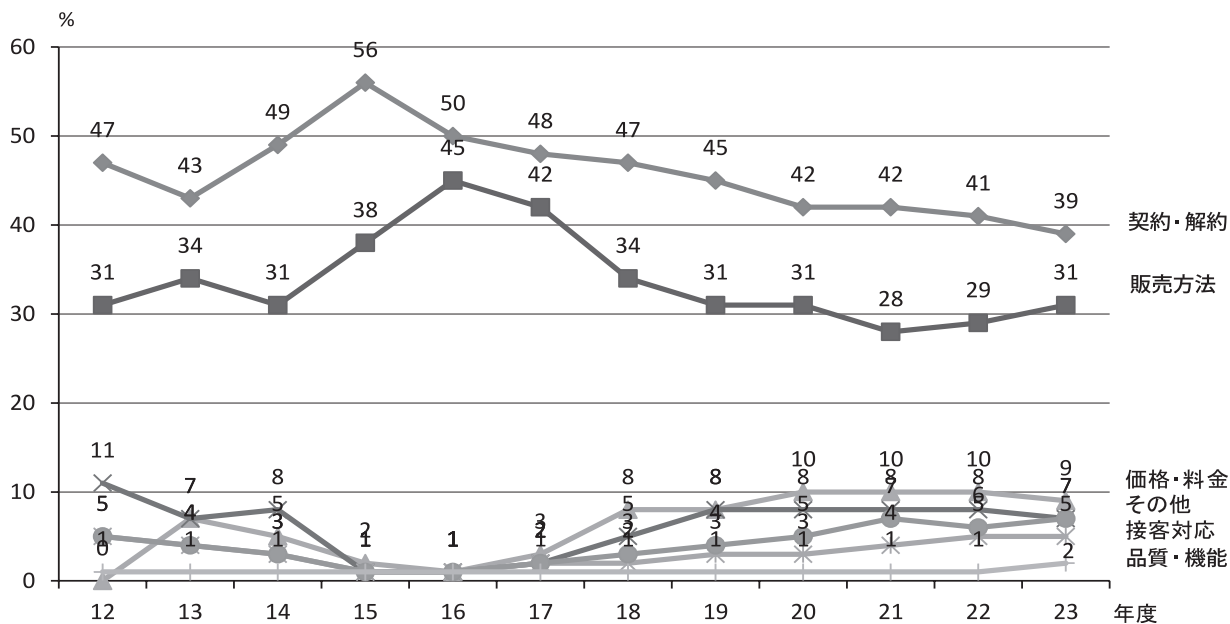
平成23年度の相談を商品、役務、その他の相談に分類してみると、その割合は昨年度とほぼ同じであり、役務が商品を上回っている。

(図6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成23年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で70%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 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	144	128	1	3	17	9	0	12	63	76	10	0	0	0	0	0	191
B 食料品	193	168	31	41	11	20	2	32	93	95	17	1	1	0	2	1	347
C 住居品	128	114	17	40	13	16	0	8	60	76	21	0	0	1	2	1	255
D 光熱水品	29	27	0	7	2	20	0	1	2	11	6	0	0	0	0	0	49
E 被服品	112	104	2	15	7	17	0	13	70	88	18	0	0	1	0	1	232
F 保健衛生品	144	136	33	51	7	23	1	11	74	96	21	0	0	1	0	0	318
G 教養娯楽品	292	277	7	37	16	32	0	25	191	210	43	1	0	2	1	0	565
H 車両・乗り物	70	64	5	25	9	14	0	7	18	53	14	0	0	0	0	0	145
I 土地・建物・設備	119	110	5	19	11	22	0	0	66	70	19	0	0	0	0	1	213
J 他の商品	21	17	1	3	2	3	0	1	7	14	3	0	0	0	0	0	34
商品計	1,252	1,145	102	241	95	176	3	110	644	789	172	2	1	5	5	4	2,349
K クリーニング	27	24	0	13	2	6	0	0	5	24	10	0	0	0	0	1	61
L レンタル・リース・貸借	139	120	4	12	27	49	0	1	23	122	28	0	2	0	0	0	268
M 工事・建築・加工	80	71	5	25	5	24	0	2	30	65	21	0	0	0	0	0	177
N 修理・補修	39	36	5	18	3	14	0	0	10	28	20	0	0	0	0	0	98
O 管理・保管	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
P 役務一般	15	15	0	0	0	2	0	0	13	14	0	0	0	0	0	0	29
Q 金融・保険サービス	617	590	1	4	87	138	0	22	238	479	45	0	0	3	0	0	1,017
R 運輸・通信サービス	911	908	1	21	19	105	0	24	800	799	49	1	1	0	0	0	1,820
S 教育サービス	14	13	0	1	0	5	0	0	7	10	2	0	0	0	0	0	25
T 教養・娯楽サービス	126	120	1	3	4	10	0	31	94	69	14	0	0	2	1	1	230
U 保健・福祉サービス	117	98	6	17	21	21	0	3	35	69	21	0	0	0	1	1	195
V 他の役務	166	144	3	5	25	40	1	18	73	121	20	0	0	0	0	3	309
W 内職・副業・相場	19	18	0	0	0	1	0	7	14	16	1	0	0	0	0	0	39
X 他の行政サービス	38	28	4	1	11	1	0	1	2	16	11	0	0	0	1	4	52
役務計	2,310	2,187	30	121	204	417	1	109	1,345	1,832	243	1	3	5	3	10	4,324
Z 他の相談	199	94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,761	3,426	132	362	299	593	4	219	1,989	2,621	415	3	4	10	8	14	6,673

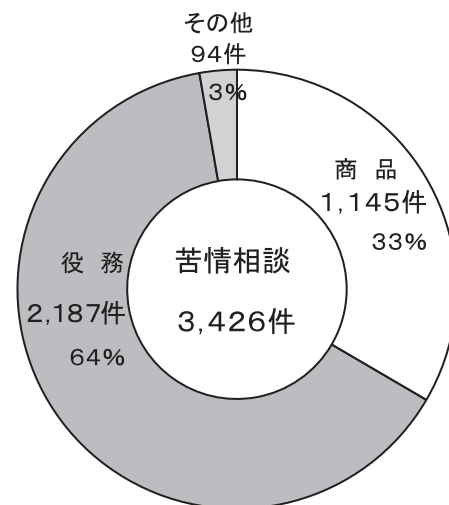
3 苦情相談の内容

(図8) 商品・役務等の相談割合

(1) 商品、役務の相談内容

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1,145件（33%）役務が2,187件（64%）、その他が94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

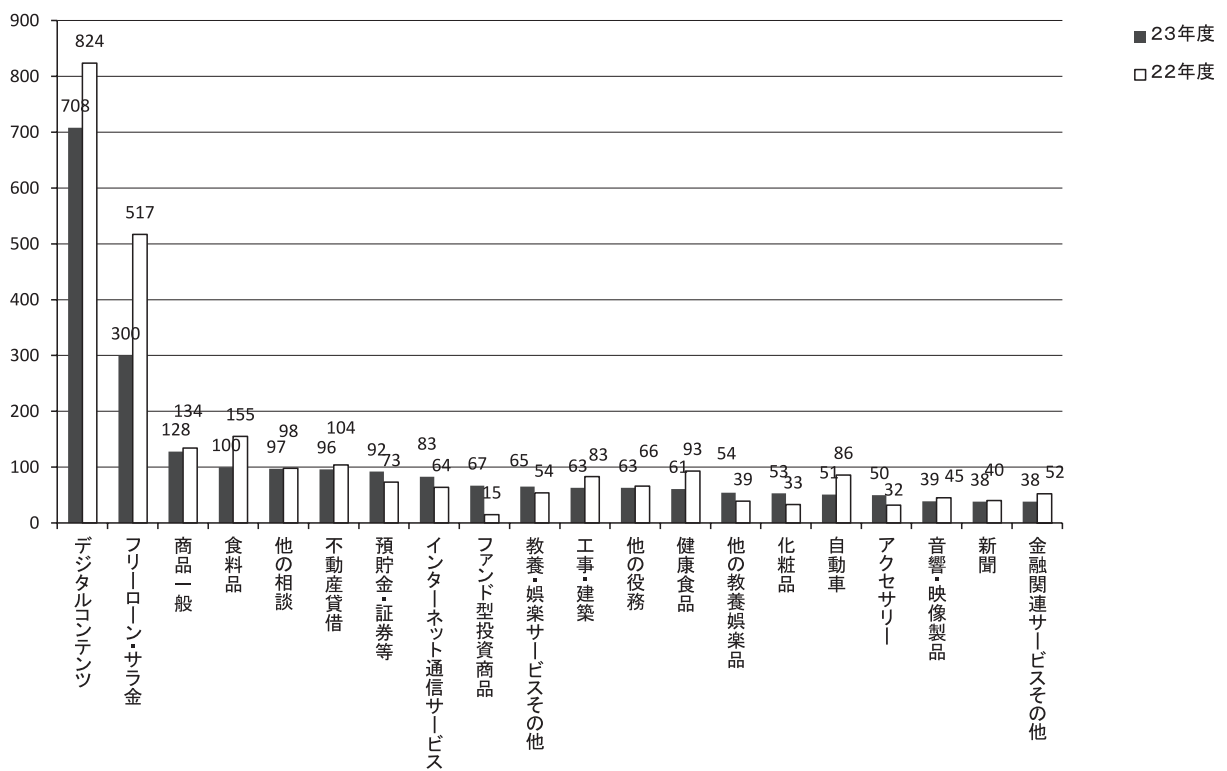
商品別分類		苦情相談	主な商品・役務名
商品	教養娯楽品	277	書籍・印刷物、電話機・電話機用品、音響・映像製品
	食料品	168	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	保健衛生品	136	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	商品一般	128	相談の中で商品が特定できなかったもの
	住居品	114	家具・寝具、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	土地・建物・設備	110	集合住宅、戸建住宅、空調・冷暖房・給湯設備
	被服品	104	婦人洋服、アクセサリ、和服、紳士洋服、婦人下着
	車両・乗り物	64	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光熱水品	27	ガス、電気、石油、水道
	他の商品	17	
	商品計	1,145	
役務	運輸・通信サービス	908	アダルト情報サイト、出会い系サイト
	金融・保険サービス	590	融資サービス（フリーローン・サラ金等）、生命保険
	他の役務	144	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	120	電話機のリース、アパートの敷金トラブル
	教養娯楽サービス	120	教室・講座（資格講座等）、旅行代理業
	保健・福祉サービス	98	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	71	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	修理・補修	36	自動車、電機製品
	他の行政サービス	28	税金
	クリーニング	24	
	内職・副業・ねずみ講	18	パソコン内職、販売業内職（化粧品等）
	役務一般	15	会員契約
	教育サービス	13	
	管理・保管	2	マンション管理、パーキング
	役務・サービス計	2,187	
他の相談	94	相続、婚姻	
計	3,426		

平成23年度に寄せられた相談は、メール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最も多く708件と苦情相談件数の20.7%を占めた。

次いで、フリーローン・サラ金、商品一般の順であった。

また、預貯金・証券等、インターネット通信サービス、ファンド型投資商品等については、前年度より増えている。特に、社債や未公開株などの投資話をめぐり、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」が増加してきている。

（図9）相談事項上位



(表7) 相談、苦情の多い商品・役務ワースト10

順位	商品・役務	23年度	22年度	主な内容
1	デジタルコンテンツ	708	824	メール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に係る不当請求等
2	フリーローン・サラ金	300	517	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
3	商品一般	128	134	消費生活相談のうち、どの分類にも属さないもの。ハガキによる覚えのない不当・架空請求
4	食料品	100	155	蟹など魚介類の電話勧誘。消費期限、賞味期限などの表示
5	他の相談	97	98	婚姻、相続、債権回収、その他。(売り手 対 買い手 という図式のない相談)
6	不動産貸借	96	104	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
7	預貯金・証券等	92	73	未公開株や社債等の劇場型投資詐欺
8	インターネット通信サービス	83	64	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
9	ファンド型投資商品	67	15	劇場型投資詐欺
10	教養娯楽サービスその他	65	54	宝くじではないが、賞金がもらえるという手紙など

(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	その他店舗無	不明・無関係	計
デジタルコンテンツ	4	0	697	0	0	0	0	7	708
フリーローン・サラ金	157	1	35	0	27	0	1	79	300
商品一般	12	3	21	6	21	0	4	61	128
食料品	31	8	10	6	21	2	3	19	100
他の相談	0	0	2	0	2	0	3	90	97
不動産貸借	68	0	1	0	0	0	0	27	96
預貯金・証券等	8	2	8	0	59	0	0	15	92
インターネット通信サービス	5	8	9	2	52	0	1	6	83
ファンド型投資商品	1	0	8	3	45	0	0	10	67
教養・娯楽サービスその他	0	0	54	1	9	0	0	1	65
工事・建築	28	12	1	0	1	0	1	20	63
他の役務	15	14	7	0	13	0	0	14	63
健康食品	3	3	19	10	22	1	0	3	61
他の教養娯楽品	12	9	9	0	14	4	1	5	54
化粧品	6	0	33	4	6	0	0	4	53
自動車	36	0	8	0	0	0	0	7	51
アクセサリー	6	25	10	0	2	1	3	3	50
音響・映像製品	16	0	17	1	0	0	0	5	39
新聞	0	30	2	0	0	2	0	4	38
金融関連サービスその他	16	0	2	0	5	0	0	15	38

(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	フリーローン・サラ金	157	1	新 聞	30	1	デジタルコンテンツ	697
2	不動産貸借	68	2	アクセサリ	25	2	教養・娯楽サービスその他	54
3	自動車	36	3	他の医療用具	17	3	フリーローン・サラ金	35
4	食料品	31	3	テレビ放送サービス	17	4	化粧品	33
5	工事・建築	28	5	ソーラーシステム	15	5	商品一般	21
6	融資サービス	22	6	他の役務	14	6	健康食品	19
7	修理・補修	21	7	衛生サービス	13	7	音響・映像製品	17
8	医療	19	7	複合サービス会員	13	8	内職・副業	14
9	クリーニング	18	9	工事・建築	12	9	宝くじ	13
10	音響・映像製品	16	10	他の住宅設備	11	10	アクセサリ	10
10	金融関連サービスその他	16	10	ふとん類	11	10	食料品	10
			10	学習教材	11	10	履物	10

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	10	1	預貯金・証券等	59	1	書籍・印刷物	9
2	商品一般	6	2	インターネット通信サービス	52	2	他の教養娯楽品	4
2	食料品	6	3	ファンド型投資商品	45	3	食料品	2
4	化粧品	4	4	フリーローン・サラ金	27	3	新 聞	2
4	食器・台所用品	4	5	集合住宅	25	3	食料品一般	2
6	ファンド型投資商品	3	6	健康食品	22	6	健康食品	1
6	洗浄剤等	3	7	商品一般	21	6	アクセサリ	1
8	インターネット通信サービス	2	7	食料品	21			
8	他の保健衛生品	2	9	他の教養娯楽品	14			
8	ふとん類	2	10	他の役務	13			
8	理美容器具・用品	2	10	書籍・印刷物	13			

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
1	家庭用電気治療器具	9	1	他の相談	90
2	商品一般	4	2	フリーローン・サラ金	79
2	ふとん類	4	3	商品一般	61
4	食料品	3	4	不動産貸借	27
4	アクセサリ	3	5	他の行政サービス	23
4	弁護士	3	6	工事・建築	20
4	他の相談	3	6	他の保健・福祉	20
4	他の医療用具	3	8	食料品	19
			9	光熱水品	17
			10	預貯金・証券等	15
			10	金融関連サービスその他	15

(2) 年代別相談内容

20歳未満から60歳代までのほとんどの年代でデジタルコンテンツが1位を占め、70歳代以上では預貯金・証券等が1位となっている。

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。

また、預貯金・証券等やファンド型投資商品などは60歳代、70歳代以上で特に多くなっている。

(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	107
2	テレビ放送サービス	5
3	他の身の回り品	3
4	食料品	2
4	履物	2
4	不動産貸借	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	99
2	フリーローン・サラ金	21
3	理美容	9
4	化粧品	8
4	不動産貸借	8
6	商品一般	7
6	テレビ放送サービス	7
8	インターネット通信サービス	5
9	アクセサリ	4
9	携帯電話サービス	4

30歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	159
2	フリーローン・サラ金	49
3	自動車	17
4	不動産貸借	14
5	商品一般	12
5	他の相談	12
7	複合サービス会員	10
8	化粧品	8
9	工事・建築	7
9	内職・副業	7
10	インターネット通信サービス	6

40歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	156
2	フリーローン・サラ金	63
3	不動産貸借	20
4	他の相談	16
5	インターネット通信サービス	14
6	集合住宅	13
7	商品一般	12
8	教養・娯楽サービスその他	11
9	他の役務	10
10	学習教材	9
10	工事・建築	9

50歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	94
2	フリーローン・サラ金	57
3	インターネット通信サービス	17
4	商品一般	15
5	化粧品	14
6	集合住宅	12
7	他の相談	11
8	預貯金・証券等	10
8	他の役務	10
10	アクセサリ	9
10	工事・建築	9
12	食料品	8
12	自動車	8

60歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	50
2	フリーローン・サラ金	43
3	預貯金・証券等	23
4	商品一般	20
5	ファンド型投資商品	17
6	教養・娯楽サービスその他	16
7	インターネット通信サービス	15
8	健康食品	14
9	食料品	11
9	他の教養娯楽	11
9	工事・建築	11

70歳代以上		
順位	商品名	件数
1	預貯金・証券等	38
2	ファンド型投資商品	37
2	食料品	31
4	健康食品	27
5	商品一般	26
6	他の教養娯楽	25
7	新聞	24
7	フリーローン・サラ金	21
9	教養・娯楽サービスその他	21
10	他の医療用具	18
10	家庭用電気治療器具	16

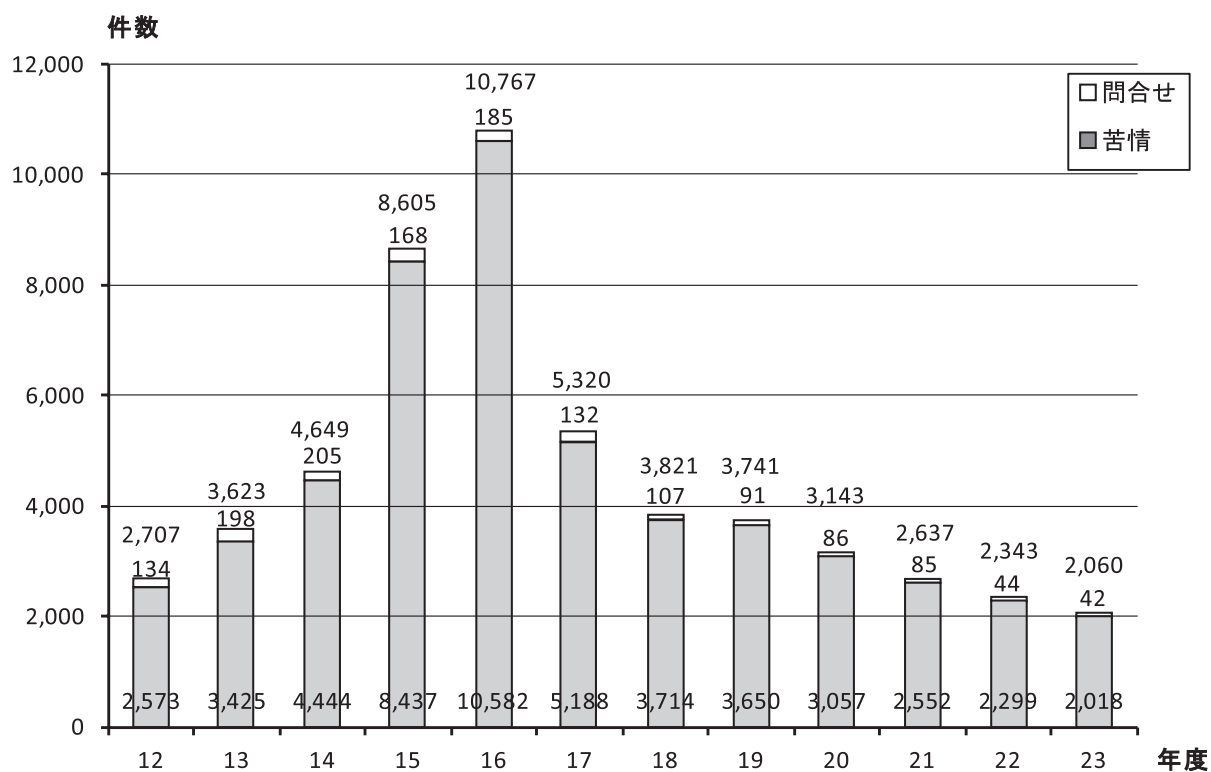
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,761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2,060件で54.8%を占めている。

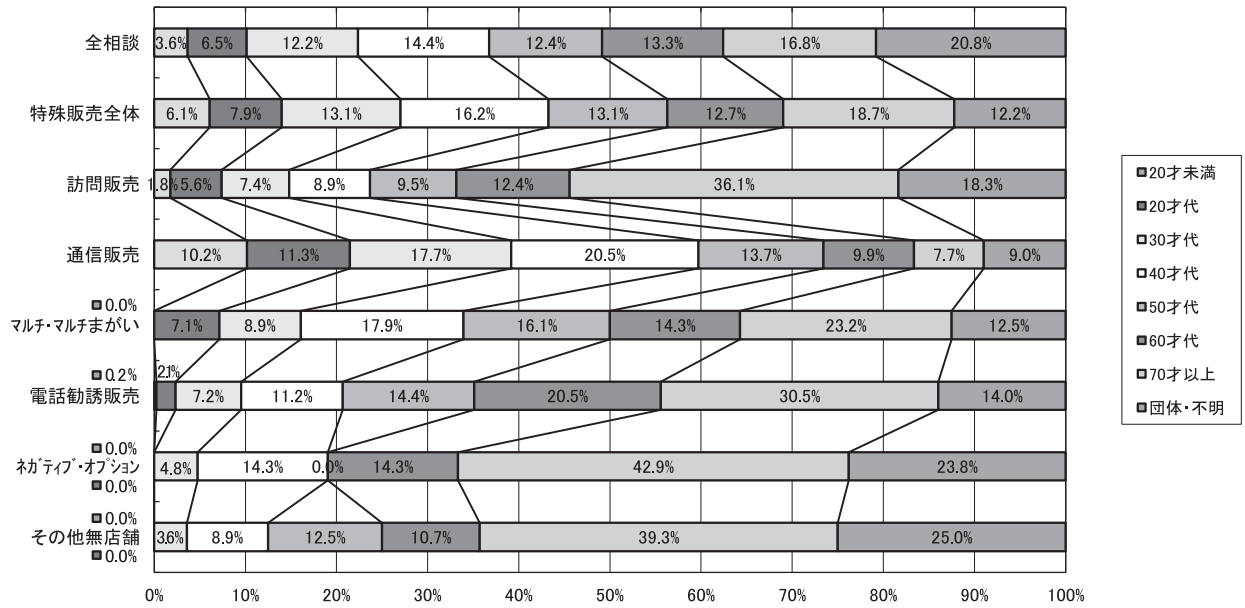
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が1,159件（56.3%）次いで、電話勧誘販売430件（20.9%）、訪問販売338件（16.4%）の順になっている。

訪問販売についてのクーリング・オフに関する相談は84件であった。

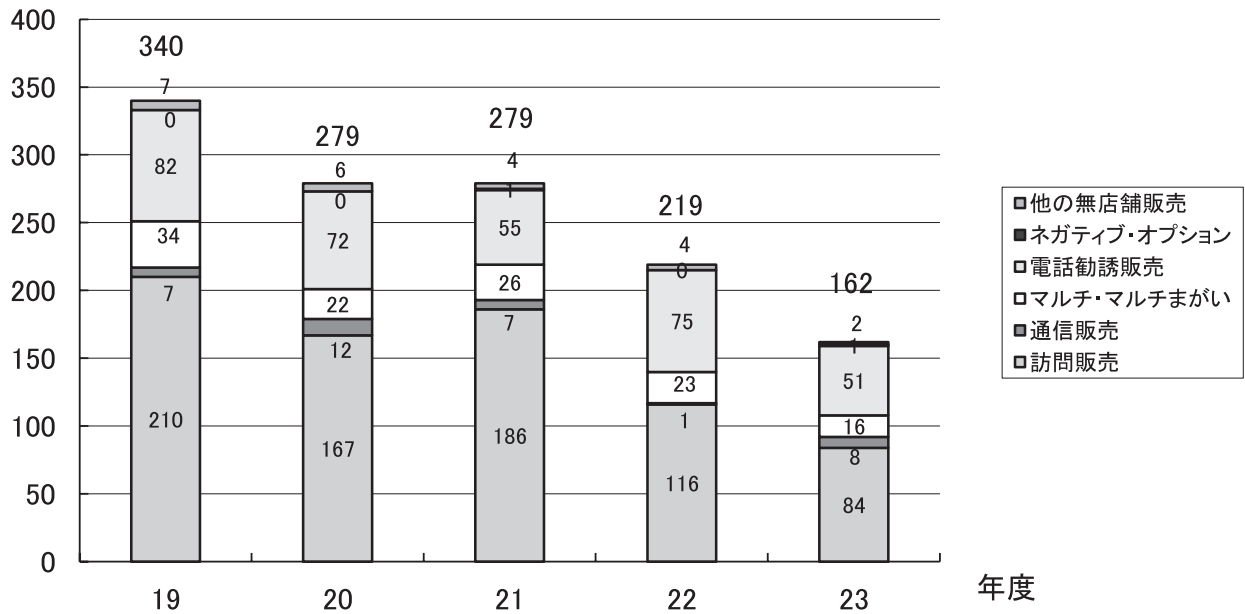
(図10) 特殊販売に関する相談件数の推移



(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



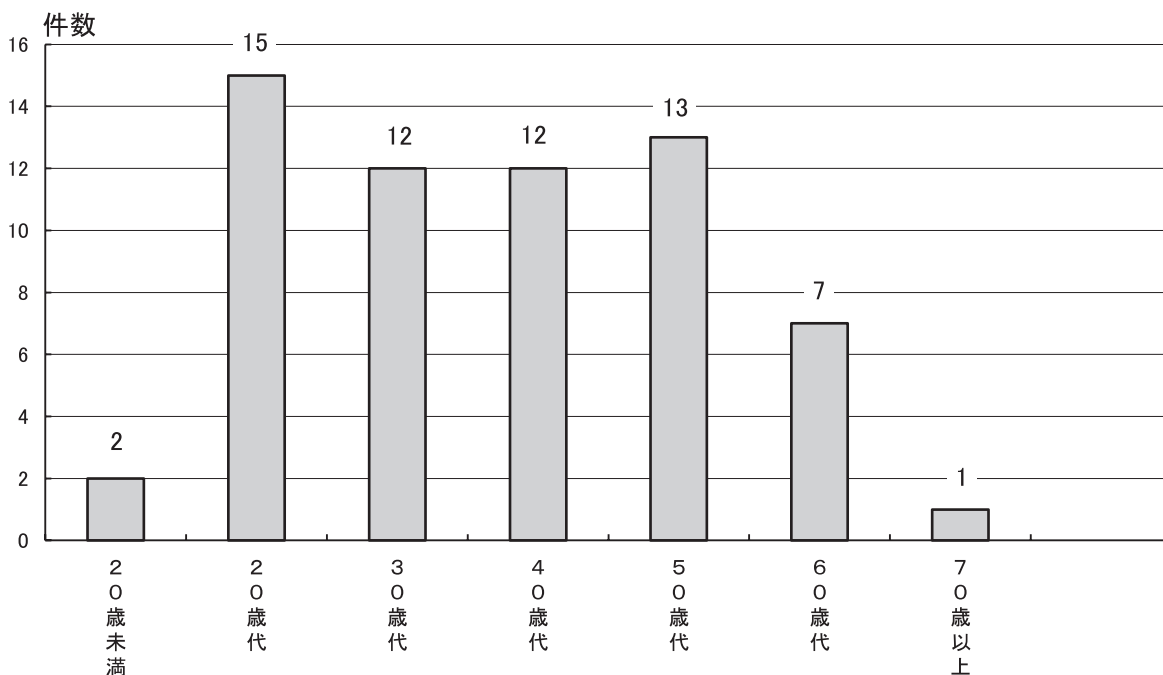
(表11) 特殊販売に関する相談

商品別分類	23	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	ま が い 商 法	マル チ・ マル チ	電 話 勧 誘 販 売	オ プ ガ シ ョ イ ン ブ	そ の 他 無 店 舗 販 売
	年 度 相 談 件 数											
A 商 品 一 般	144	128	88.9	57	55	3	22	6	22	0	4	
B 食 料 品	193	168	87.0	113	107	11	32	18	43	5	4	
C 住 居 品	128	114	89.1	72	69	24	21	10	6	0	11	
D 光 熱 水 品	29	27	93.1	1	1	1	0	0	0	0	0	
E 被 服 品	112	104	92.9	73	73	30	37	0	2	1	3	
F 保 健 衛 生 品	144	136	94.4	102	98	28	45	9	7	0	13	
G 教 養 娛 楽 品	292	277	94.9	198	192	63	72	2	44	15	2	
H 車 両 ・ 乗 り 物	70	64	91.4	15	14	0	15	0	0	0	0	
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	119	110	92.4	69	69	39	2	1	26	0	1	
J 他 の 商 品	21	17	81.0	6	6	5	1	0	0	0	0	
商 品 計	1,252	1,145	91.5	706	684	204	247	46	150	21	38	
K ク リ ー ニ ン グ	27	24	88.9	4	4	4	0	0	0	0	0	
L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	139	120	86.3	13	12	10	3	0	0	0	0	
M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	80	71	88.8	21	20	18	1	0	1	0	1	
N 修 理 ・ 補 修	39	36	92.3	12	11	11	1	0	0	0	0	
O 管 理 ・ 保 管	2	2	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P 役 務 一 般	15	15	100.0	15	15	14	0	0	1	0	0	
Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	617	590	95.6	230	224	6	62	6	153	0	3	
R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	911	908	99.7	827	825	28	725	2	68	0	4	
S 教 育 サ ー ビ ス	14	13	92.9	7	7	4	0	0	3	0	0	
T 教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	126	120	95.2	99	98	2	76	1	19	0	1	
U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	117	98	83.8	24	22	13	6	1	2	0	2	
V 他 の 役 務	166	144	86.7	78	75	23	18	0	30	0	7	
W 内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	19	18	94.7	17	16	1	15	0	1	0	0	
X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	38	28	73.7	2	1	0	2	0	0	0	0	
役 務 計	2,310	2,187	94.7	1,349	1,330	134	909	10	278	0	18	
Z 他 の 相 談	199	94	47.2	5	4	0	3	0	2	0	0	
総 件 数	3,761	3,426	91.1	2,060	2,018	338	1,159	56	430	21	56	

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50歳代、40歳代、30歳代の順である。また、クレジットに関する相談は、解約と多重債務が56.5%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

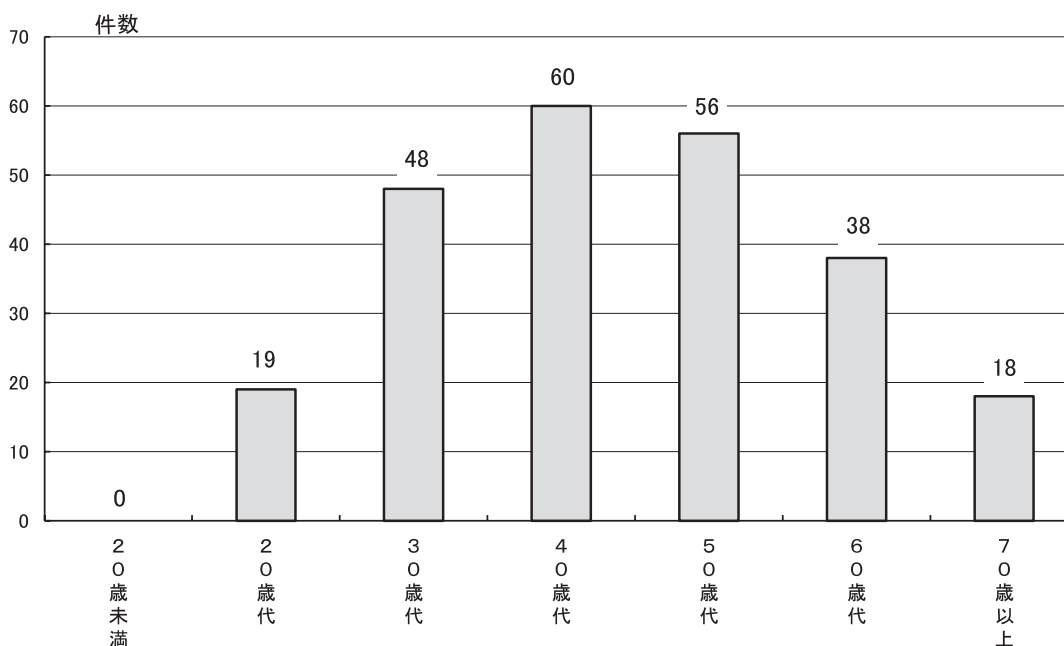
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払命令・訴訟・差押	0	1	0	0	0	0	0	1
商品瑕疵	0	0	0	1	0	0	0	1
商品不渡	0	0	0	1	0	1	0	2
二重払い・二重契約	0	0	0	1	0	0	0	1
名義冒用	1	1	1	1	0	0	0	4
名義貸し	0	0	1	0	0	0	0	1
販売方法	0	3	0	1	1	0	1	6
解約	1	7	3	5	6	2	0	24
保証人	0	0	0	0	0	0	0	0
多重債務	0	3	3	1	2	2	0	11
手数料・利息・支払方法	0	0	1	0	2	0	0	3
信用情報	0	0	0	0	1	0	0	1
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	0	1	0	0	0	0	1
その他	0	0	2	1	1	2	0	6
合計	2	15	12	12	13	7	1	62

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117件と最も多い。

年代別にみると40歳代から50歳代の相談が多い。

(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（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	3	2	0	0	0	5
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	1	0	0	1
名義冒用	0	0	0	0	1	0	0	1
名義貸し	0	0	2	1	1	0	0	4
販売方法	0	0	1	2	4	0	1	8
解約	0	0	0	0	1	1	0	2
保証人	0	0	0	1	0	1	1	3
多重債務	0	14	28	33	26	11	5	117
手数料・利息・支払方法	0	1	5	10	16	14	9	55
信用情報	0	0	4	0	0	0	0	4
貸出停止	0	1	0	3	0	0	0	4
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	2	4	4	3	2	0	15
その他	0	1	1	4	3	9	2	20
合計	0	19	48	60	56	38	18	239

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）したものが78.1%を占め、次いで情報提供、他機関紹介となっている。

(表14) 平成23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	116	3.4	66	19.7	182	4.8
助言（自主交渉）	2,755	80.4	181	54.0	2,936	78.1
情報提供	190	5.6	79	23.6	269	7.2
斡旋解決	174	5.1	1	0.3	175	4.7
斡旋不調	19	0.6	0	0.0	19	0.5
処理不能	32	0.9	0	0.0	32	0.9
処理不要	109	3.2	7	2.1	116	3.1
処理中	31	0.9	1	0.3	32	0.9
合計	3,426	100.0	335	100.0	3,761	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（出会い系サイトに関するトラブル等）。

※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-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) 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23年度は39件の相談を受けた。

(表15) 弁護士相談件数

年 度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23
件 数	44	45	40	44	43	45	40	35	43	39

9 個人情報保護法に関する相談

平成23年度の個人情報保護法に関する相談は4件であった。相談内容は、不適正な取得に関するもの1件、同意のない提供に関するものが2件等であった。

(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
不適正な取得	1	そ の 他	1
同意のない提供	2	合 計	4

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製品評価技術基盤機構等に製品を送付し、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	H18	H19	H20	H21	H22	H23
件 数	1	9	0	7	8	10
内 容	暖房器具	電気製品外		電気製品外	電気製品外	暖房器具外

Ⅱ 消費者啓発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

ここ数年、ますます悪質巧妙化する悪質商法・詐欺について、漫画『クロサギ』原案・夏原武さんから悪質商法の手口や騙す側・騙される側の心理を学び、消費者被害に遭わないために何が必要かを考える機会とするため、しまね消費者問題シンポジウムを開催した。

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益田市で9回実施した。講座を7回以上出席した39名に修了証書を授与した。

また、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、出前講座の組み立て方、進め方について学習するとともに、グループに分かれ、実践演習をした。

1) しまね消費者問題シンポジウム

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月18日 (日)	<ul style="list-style-type: none"> ・第1部 講演 「悪質・巧妙化する詐欺と消費者被害の実態と対策」 ～今日からできる悪徳商法・詐欺対策～ 講師 作家・漫画『クロサギ』原案 夏原 武 氏 ・第2部 座談会 「ダマされないために必要なこと」 出演者 夏原武氏、坂本和子氏、湯町浩子氏、朝田良作氏 	114名	松江市 テルサホール

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	5月7日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者政策と法-消費者基本法と消費者庁 ・消費者問題を学ぶ視点-消費者問題の歴史と法律 講師 京都産業大学大学院教授 弁護士 坂東俊矢 氏 	42名	益田市 人権センター 「あすなる館」
2	5月21日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談に必要な法律-民法(契約) 講師 弁護士 村岡泰行 氏 	40名	
3	5月28日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談に必要な法律-消費者契約法 講師 弁護士 五條 操 氏 	42名	
4	6月11日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談に必要な法律-特定商取引法 講師 弁護士 田村康正 氏 	42名	
5	6月25日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談に必要な法律-割賦販売法 講師 弁護士 松尾善紀 氏 	36名	
6	7月9日(土) 13:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットと情報をめぐる消費者トラブル 講師 弁護士 川村哲二 氏 	40名	

7	7月16日(土) 13:00~17:00	・製造物責任法と製品安全情報 講師 弁護士 片山登志子 氏	36名	
8	7月30日(土) 13:00~17:00	・最近の消費者被害の特徴と法-高齢者と若者の消費者被害 講師 弁護士 江口文子 氏	32名	
9	8月6日(土) 13:00~17:00	・消費者相談を行うための心構えとその方法 ・総合事例検討 講師 消費生活専門相談員 山田栄子 氏 講師 消費生活専門相談員 安田順子 氏	39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	2月26日 (木)	・講義1 「最近の消費者トラブルについて」 講師 島根県消費者センター 消費生活相談員 福原 智美 氏 ・講義2 「出前講座の組み立て方、進め方」 講師 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント 協会 杉本 まさ子 氏 ・グループ別演習	23名	出雲市 パルメイト出雲

(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。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	31	3,495
地域講座	23	1,219
高齢者講座	14	524
職域講座	26	1,227
合計	94	6,465



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、被害が拡大しそうな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
島根日日新聞 「消費者センターだより」	24回	毎月第1・3金曜日

・ラジオ

タイトル	回数	備考
エフエム山陰 「ガッツ・ダ・レディオ！」	12回	毎月第4火曜日
BSS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
消費者月間スポットCM 民放3局	57回	5月1日～31日
多重債務特別無料相談会スポットCM 民放3局	51回	10月27日～11月7日
テレビ番組（再放送） ちょっと待った 悪質商法にご用心！ 4番組（5分）	4回	H22年度制作番組

・パネル展示

タイトル	期 間	会 場
消費者月間	5月1日～31日	松江市役所・県庁
しまね消費者問題シンポジウム	3月18日	松江市 テルサホール

・ホームページ 刊行物（リーフレット等）、消費者被害注意情報、くらしの相談室など

○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/life/syoku/shohi/center/>

・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備考
くらしの窓	30,700部×3回	市町村の協力により全戸回覧
わが家の悪質商法撃退マニュアル	2,000部	出前講座配布用
消費者被害注意情報	8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	10,280部	対象：小・中・高校の教員
くらしのアドバイス	9,200部	対象：高校3年生
みんなで目指そう！カシコイ消費者	8,000部	対象：中学3年生
探偵サエテルの消費者トラブル事件簿	2,500部	対象：中高生 出前講座配布用
消費者センター一年のあゆみ	350部	平成22年度 事業実績
LED非常灯マグネット	5,100個	相談電話番号のPR
窓口PR用トートバック	600袋	相談電話番号のPR
消費者啓発チラシ	3,000枚	スサノオマジックの試合で入場者に配布
タペストリ(巻物)	10枚×3組	相談電話番号のPR、相談事例の紹介
消費者被害防止啓発用通帳ケース	12,000部	県警と協力、振り込め詐欺防止

すくすく消費者

島根県 平成23年度 消費者教育情報紙 第28号

■トピックス (P1-P2) ■実践教育事例 (P4-P11)

・携帯電話とスマートフォン、何が違うの? ・島根県社会科教育研究会

■消費者相談事例 (P3) ・島根県中学校後援会・家庭科部会

・急増するスマートフォンのトラブル ・島根県高等学校家庭科研究会

■島根県金融広報委員会からのお知らせ (P12)

携帯電話とスマートフォン、何が違うの?

ケータイ※は

- 目的は主として電話機能なので電話をかけるには有利
- メールもできるし写真も動画も撮れる
- ケータイ用のサイトしか閲覧できません

ケータイのアプリは大半が各携帯電話会社により最初から搭載されたもの

スマホ※は

- パソコンと同じWebサイトの閲覧
- 会話もメールも写真も動画も
- 利用者が好みのアプリを自由にインストール。自分の使いやすいように「カスタマイズ」できる。

機能拡張がパソコンに近いのだ!

※ケータイ：携帯電話、スマホ：スマートフォンの略

※携帯電話に関する相談、クーリング・オフや契約についての詳しいお問い合わせは、島根県消費者センター (TEL 0852-32-5916) 石見地区相談室 (TEL 0856-23-3657) まで

ご用心!! 投資詐欺(劇場型)

舞い込んできた「もうけ話」それってホント?

投資詐欺(未公開株・社債・鉱物権利・水源地の権利などの販売と称し、架空もしくは価値のないものを売りつけて多額のお金をだまし取る手口)と疑われる被害相談が深刻化しています。

●トラブル事例

A社から社債のパンフレットが郵送され、購入を勧誘された。その後別のB社から「A社の社債は今後値上がり確実ですが、パンフレットを入手した人しか購入できないんです。あなたがA社から買ってければ、うちが2倍の金額で買い取りますよ。」との勧誘があった。儲かると思いA社から社債を購入したが、B社はあれこれ理由をつけて買取をしぶり、そのうちA社・B社とも連絡が取れなくなった。結局、社債は何の価値もないものだった。

●ご質問

劇場型詐欺……一人の消費者をおとしめる為、登場人物が何人も出てきて芝居を打つ詐欺

●手当て

「うちが高く買い取ります!」名義を貸してくれたらお礼をします! などのもうけ話に勧誘されたら、お金を振り込む前にまず、最寄りの市町村役場消費相談窓口、県消費者センターにご相談ください。

島根県消費者センター TEL 0852-32-5916 FAX 0852-32-5918 石見地区相談室 TEL & FAX 0856-23-3657

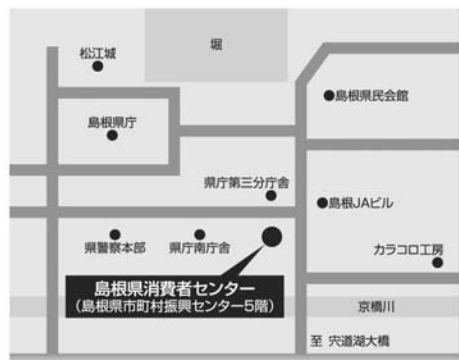
(2) 視聴覚教材の貸出

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

H23年度実績 ビデオソフト：13回 25本、パネル：2回 15枚、タペストリ12回 127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番地 1
県益田合同庁舎 1 階
TEL 0856-23-3657
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第41集

平成24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/syoku/shohi/center/>