

平成30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30年度事業実績

消費生活相談	5
1 消費生活相談の概要	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
9 多言語による消費生活相談窓口の開設	22
消費者啓発	23
1 消費者啓発講座	23
2 情報の提供	25

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、不当取引専門指導員(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
- 平成30年10月 外国人住民対象消費生活相談窓口の開設(しまね国際センターと連携)

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]

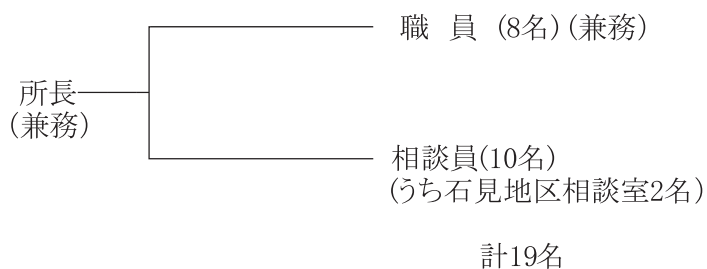
益田市昭和町13番地1

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㎡

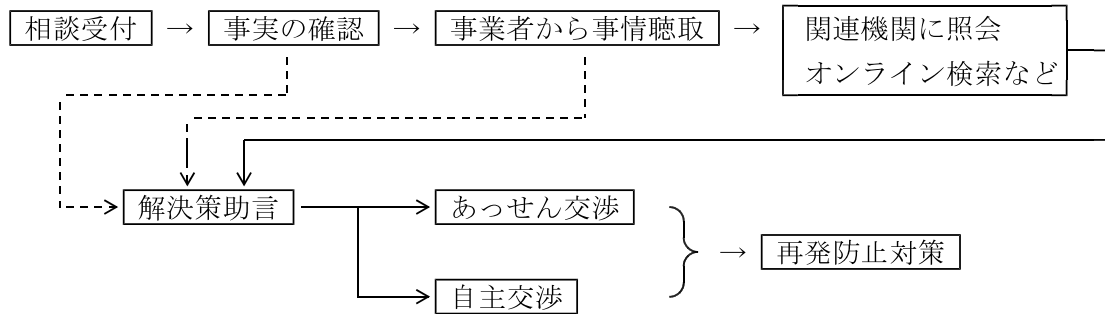
3 組織及び職員数 (平成31年4月1日現在)



業務の概要

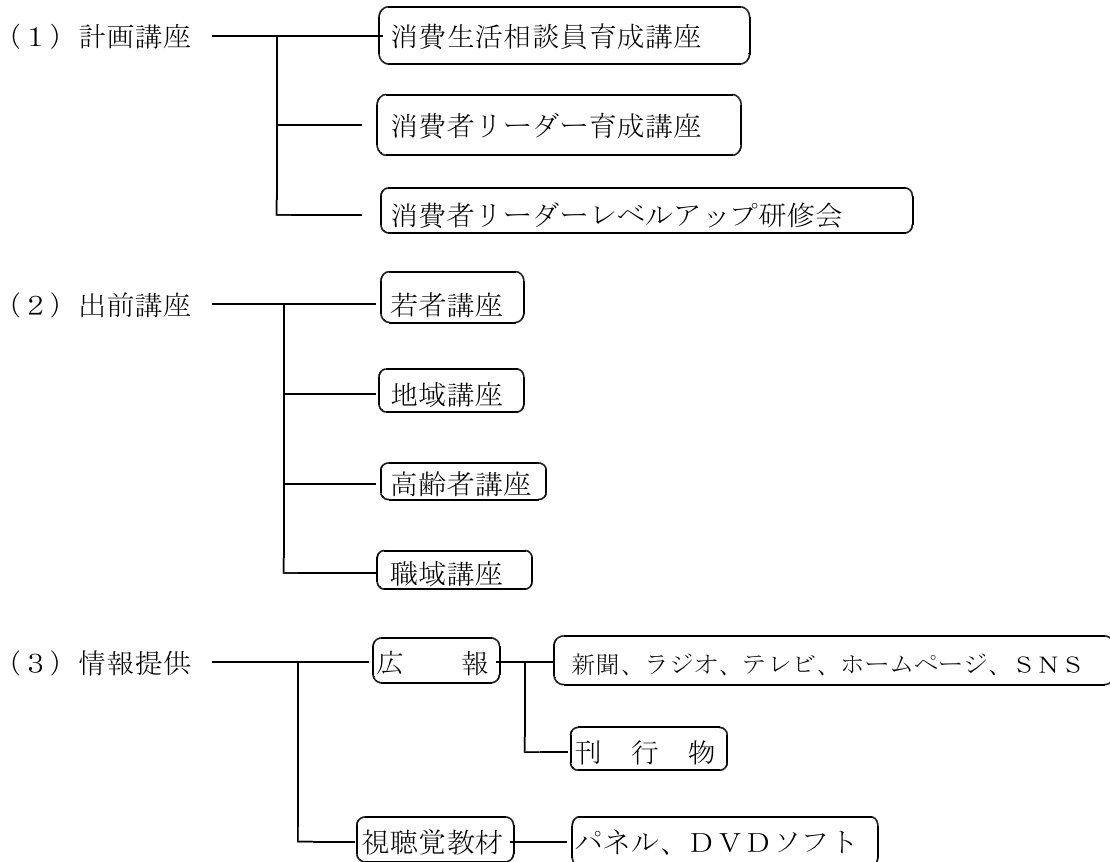
1 消費生活相談

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		H26年	H27年	H28年	H29年	H30年
相 談	来 訪	353	350	322	411	386
	文 書	11	2	15	48	48
	メール			12	48	41
	電 話	3,171	2,982	2,867	3,464	2,994
	計	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428
講 座	計画講座回数 (人数)	16 (330)	17 (348)	17 (412)	27 (502)	13 (238)
	出前講座回数 (人数)	109 (5,455)	184 (8,652)	185 (10,015)	181 (8,967)	172 (9,279)
座 計	回 数	125	201	202	208	185
	人 数	5,785	9,000	10,427	9,469	9,517

※H28の「メール」はH29年1月～3月の件数で、「文書」の内数

平成30年度事業実績

消費生活相談
消費者啓発

消費生活相談

1 消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

平成 30 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、3,428 件で前年度（3,923 件）に比べ 495 件（12.6%）減少した。その要因は、平成 29 年頃から全国的に急増した「はがきによる架空請求」に関する相談が、平成 30 年 7 月の国の架空請求対策以降、減少に転じたことや SMS（ショートメッセージサービス）等の架空請求に関する相談が大幅に減少したこと等による。

(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 70 歳代以上で 731 件（対前年度 2.5%増加）となり、次いで 60 歳代で 569 件（同 28.2%減少）、50 歳代 447 件（31.0%減少）、40 歳代 333 件（同 25.5%減少）となった。

60 歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は 37.9%であり、平成 29 年度 38.4%、平成 28 年度 34.1%と依然として高齢の契約者に係る相談が多い。

20 歳代以下の契約者に関する相談件数は 216 件（6.3%）であり、直近 5 年間で最少件数となった。

(3) 苦情相談の内容

商品・役務別では「商品一般」が最多の 747 件となり、はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関する相談が多い。

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 400 件であったが、前年度から大きく減少した。

スマートフォンの普及を背景にインターネット経由での契約に関するトラブルが増加しており、出会い系サイト、副業サイト、利殖サイトに係るものなど手口が多様化、巧妙化している。

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、多数の事業者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。

近年は、インター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、香港等となっている。

スマートフォンやパソコンを使ったネット通販では、「1 回だけのつもりで

健康食品や化粧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。

また、平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、電話勧誘での電気の契約切り替えに関するトラブルの相談が増えている。

(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1,565件(45.7%)で、販売方法別に分類すると、通信販売942件(60.2%)、電話勧誘販売350件(22.4%)、訪問販売190件(12.1%)の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

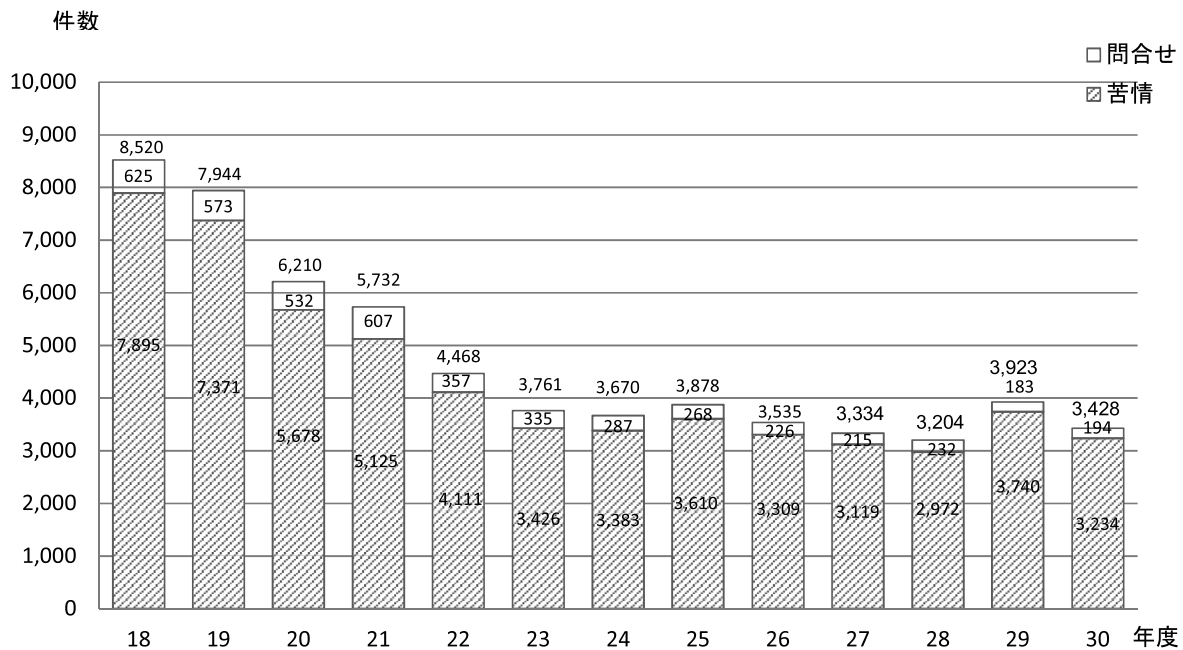
平成30年度中に県消費者センター(石見地区相談室を含む)が受け付けた相談件数は、3,428件で前年度(3,923件)に比べ495件(12.6%)減少した。相談件数のうち苦情相談は3,234件で、全体の94.3%を占める。

相談内容としては、「商品一般」や「デジタルコンテンツ」が依然として多いが、前年度より大きく減少している。一方、「健康食品」や「化粧品」は、通信販売に関する相談が増加している。

(表1) 平成30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	362	310	320	300	292	280	278	239	237	207	196	213	3,234
問合せ	16	14	9	16	21	10	14	14	19	22	22	17	194
合計	378	324	329	316	313	290	292	253	256	229	218	230	3,428

(図1) 相談件数の推移



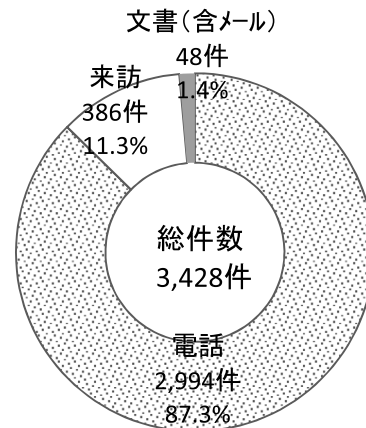
本センター・相談室別	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
本センター(松江)	5,083	4,827	3,752	3,234	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991
石見地区相談室(益田)	1,127	905	716	527	506	511	503	452	464	502	437
合計	6,210	5,732	4,468	3,761	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,994件、来訪386件
文書48件で、電話相談が約9割を占めた。

平成30年度中に電子メールにより受け付けた
相談件数は41件であった。

(図2)相談方法



(3) 相談者の内訳

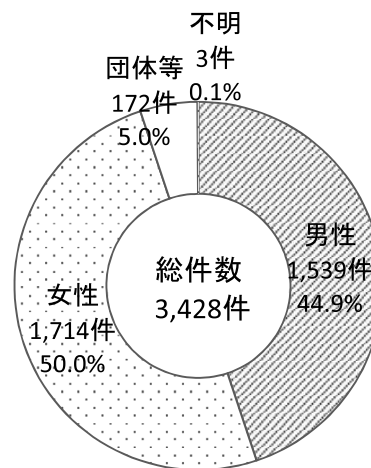
ア 性別割合

相談者は男性1,539件(44.9%)、女性1,714件
(50.0%)で、女性が男性を上回った。

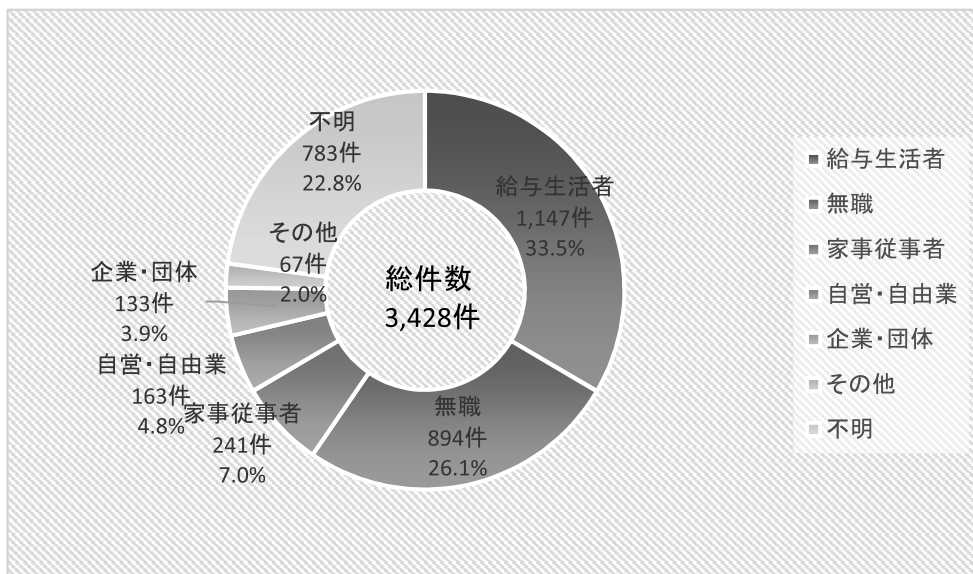
イ 職業別割合

給与生活者が33.5%を占めて最も多く、次いで
無職が26.1%、家事従事者7.0%の順であった。

(図3)性別割合



(図4) 相談者の職業

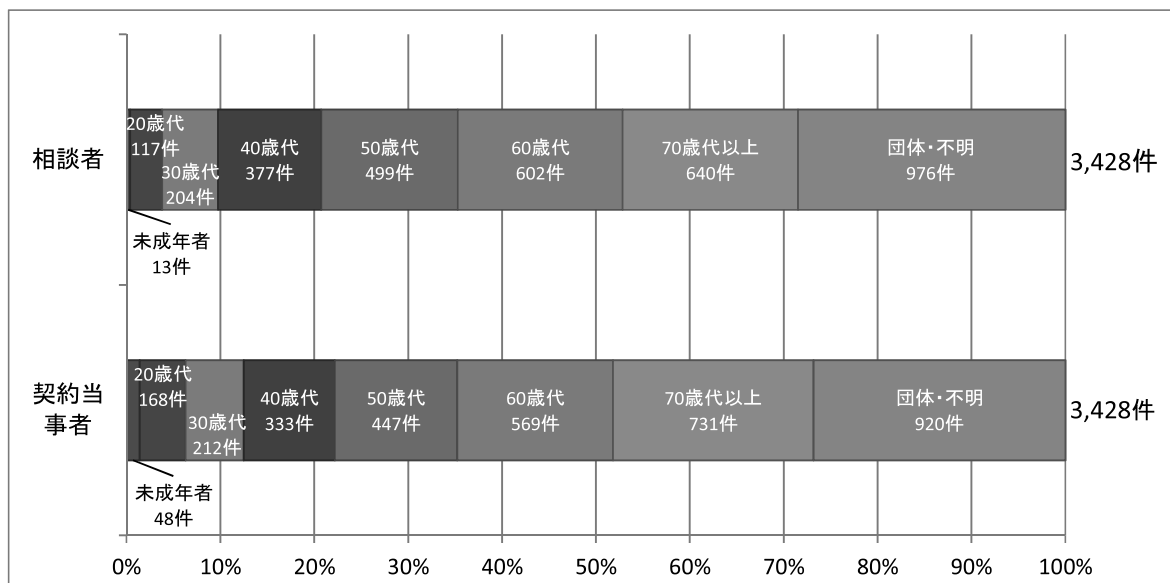


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳代以上640件、60歳代602件、50歳代499件の順に多かった。

契約当事者では、70歳代以上が731件で最も多く、次に60歳代が569件、50歳代447件の順となった。特に60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は37.9%であり、平成29年度38.4%、平成28年度34.1%と依然として高い状況にある。

(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	12	114	202	370	490	587	612	847	3,234
相談者問合せ	1	3	2	7	9	15	28	129	194
合計	13	117	204	377	499	602	640	976	3,428
契約当事者	48	168	212	333	447	569	731	920	3,428

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1,376件(構成比40.1%)と最も多く、出雲市612件(17.9%)、益田市297件(8.7%)、雲南市152件(4.4%)の順となっている。

8市の合計は2,900件(84.6%)、町村の合計は231件(6.7%)、県外61件(1.8%)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	うち問合せ	うち多重債務
松江市	1,376	1,316	60	23
浜田市	123	118	5	4
出雲市	612	587	25	13
益田市	297	284	13	5
大田市	124	117	7	3
安来市	130	123	7	4
江津市	86	84	2	3
雲南市	152	139	13	3
市計	2,900	2,768	132	58
奥出雲町	34	33	1	1
飯南町	13	13	0	0
川本町	16	14	2	0
美郷町	19	18	1	0
邑南町	45	43	2	2
津和野町	28	27	1	1
吉賀町	27	25	2	0
海士町	7	7	0	0
西ノ島町	13	12	1	0
知夫村	0	0	0	0
隠岐の島町	29	29	0	0
町村計	231	221	10	4
県外	61	57	4	0
不明	236	188	48	2
合計	3,428	3,234	194	64

オ 市町村受付相談件数

平成30年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,893件で、前年度(2,038件)と比べ7.1%減少した。内訳は、市分で1,860件(98.3%)、町村分で33件(1.7%)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	762	39
浜田市	174	1
出雲市	622	11
益田市	59	0
大田市	31	2
安来市	97	7
江津市	25	0
雲南市	90	0
市計	1,860	60
奥出雲町	0	0
飯南町	1	1
川本町	1	0
美郷町	3	0
邑南町	20	0
津和野町	2	0
吉賀町	6	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	0	0
町村計	33	1
合計	1,893	61

3 苦情相談の内容

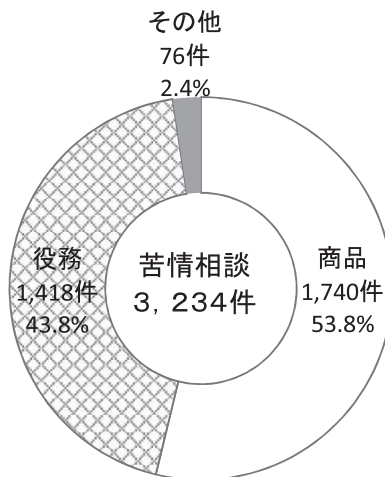
(図6) 商品・役務の相談割合

(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1,740件(53.8%)、役務が1,418件(43.8%)、その他が76件(2.4%)で、商品の占める割合が役務を上回った。

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	747	不審なはぎやメールなど相談の中で商品が特定できなかったもの
	食 料 品	218	健康食品、穀類、魚介類、飲料
	教 養 娛 楽 品	194	書籍・印刷物、パソコン、電話機、音響・映像製品、学習教材
	保 健 衛 生 品	121	化粧品、家庭用医療用具、医薬品、美容機器・用品
	被 服 品	97	紳士・婦人洋服、和服、下着、アクセサリ、履物、かばん
	住 居 品	95	家具・寝具、食生活機器、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	88	空調・冷暖房・給湯設備、屋外装備品、土地、戸建住宅
	光 熱 水 品	87	電気、石油、水道、ガス
	車 両 ・ 乗 り 物	81	自動車、自動車用品、自転車・用品
	他 の 商 品	12	
	商 品 計	1,740	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	705	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	202	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	112	外食、結婚相手紹介、冠婚葬祭、弁護士・司法書士
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	82	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	72	賃貸アパート等の退去費用、電話機等のリース
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	59	新築工事、家のリフォーム、塗装工事
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	58	教室・講座(資格講座等)、コンサートチケット、ホテル
	修 理 ・ 補 修	45	自動車、電機製品
	役 務 一 般	21	会員契約
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	21	マイナンバー制度、アンケート調査
	ク リ ー ニ ン グ	17	商品紛失、色落ち、風合い
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	12	パソコン内職
	教 育 サ ー ビ ス	8	家庭教師、学習塾
	管 理 ・ 保 管	4	パーキング、マンション管理
役 務 ・ サ ー ビ ス 計	1,418		
他 の 相 談	76	個人間借金、隣人トラブル、相続、交通事故	
計	3,234		

(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	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	764	747	3	3	8	18	0	20	629	583	14	0	0	0	0	0	1,278
B 食料品	226	218	18	31	6	22	2	40	136	175	24	1	1	0	0	0	456
C 住居品	105	95	6	32	0	16	0	12	52	68	14	0	0	0	0	0	200
D 光熱水品	93	87	3	5	1	13	1	4	58	45	5	0	0	0	0	0	135
E 被服品	102	97	0	7	3	11	0	8	62	74	11	0	0	0	0	0	176
F 保健衛生品	125	121	17	16	2	21	0	23	78	94	10	0	0	0	0	0	261
G 教養娯楽品	200	194	5	34	6	18	0	16	111	148	22	0	0	0	0	0	360
H 車両・乗り物	88	81	1	14	4	11	0	8	29	64	10	0	0	0	0	0	141
I 土地・建物・設備	97	88	1	14	8	12	0	4	52	54	9	0	0	0	0	0	154
J 他の商品	12	12	0	1	2	0	0	1	10	9	0	0	0	0	0	0	23
商 品 計	1,812	1,740	54	157	40	142	3	136	1,217	1,314	119	1	1	0	0	0	3,184
K クリーニング	18	17	0	7	2	4	0	0	6	13	6	0	0	0	0	0	38
L レンタル・リース・貸借	78	72	0	7	7	26	0	0	17	60	10	0	0	0	0	0	127
M 工事・建築・加工	62	59	2	13	2	12	0	3	18	39	10	0	1	0	0	0	100
N 修理・補修	46	45	4	17	3	13	0	2	15	32	13	0	0	0	0	0	99
O 管理・保管	4	4	0	1	0	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	8
P 役務一般	21	21	1	0	0	3	0	0	18	18	0	0	0	0	0	0	40
Q 金融・保険サービス	217	202	1	3	13	31	0	3	72	169	14	0	0	0	0	0	306
R 運輸・通信サービス	715	705	5	23	13	72	0	31	563	569	36	1	1	0	0	0	1,314
S 教育サービス	8	8	0	0	1	0	0	0	5	3	3	0	0	0	0	0	12
T 教養・娯楽サービス	61	58	3	3	3	12	0	9	26	40	12	0	0	0	0	0	108
U 保健・福祉サービス	92	82	7	13	15	17	0	4	20	47	19	0	0	0	0	0	142
V 他の役務	120	112	2	4	4	24	0	16	57	80	17	0	0	0	0	0	204
W 内職・副業・ねずみ講	12	12	0	0	0	2	0	3	10	10	0	0	0	0	0	0	25
X 他の行政サービス	28	21	0	0	7	1	0	0	4	8	8	0	0	0	0	0	28
役 務 計	1,482	1,418	25	91	70	218	0	71	831	1,092	150	1	2	0	0	0	2,551
Z 他の相談	134	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,428	3,234	79	248	110	360	3	207	2,048	2,406	269	2	3	0	0	0	5,735

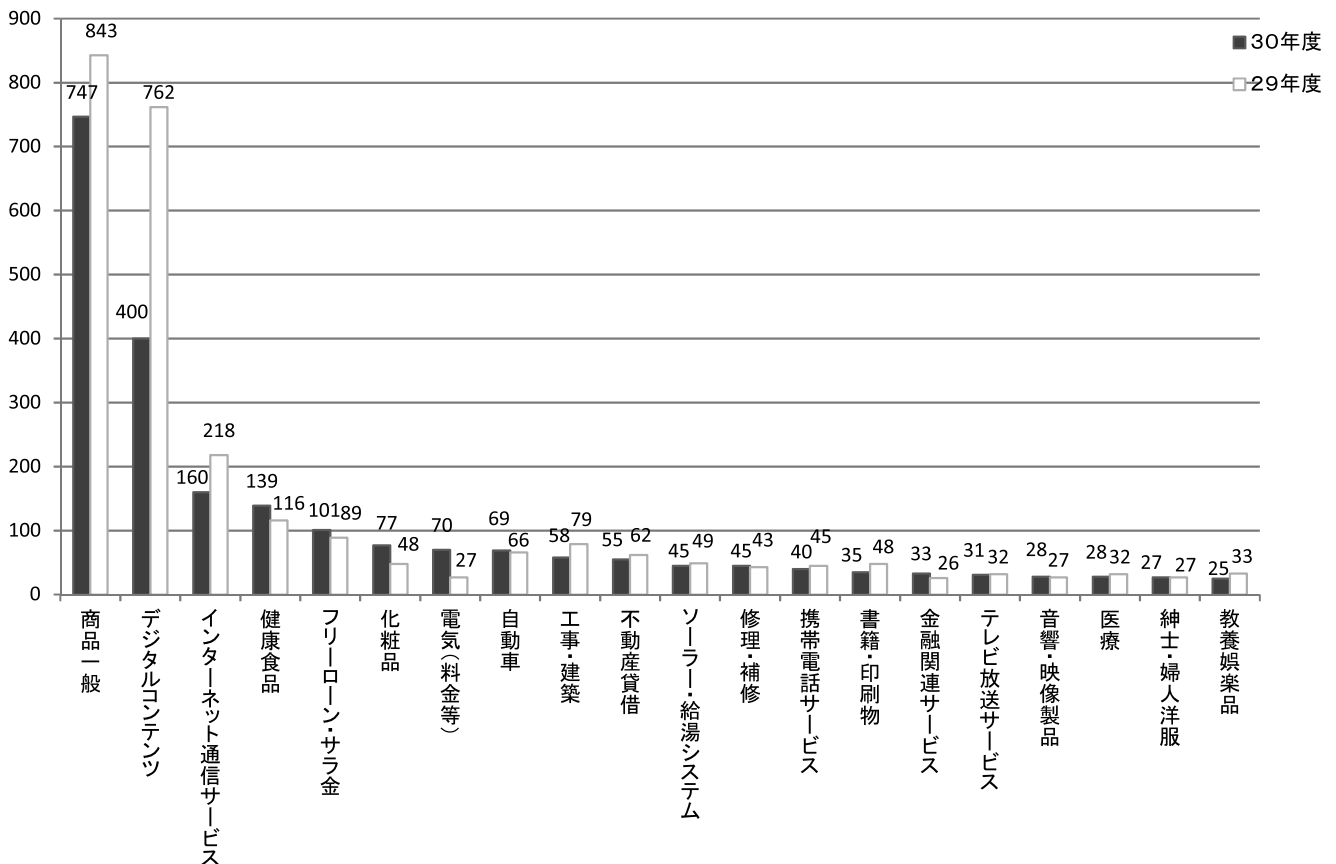
平成30年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関する相談が多かったことから「商品一般」が最も多く、苦情相談件数の23.1%を占めた。次いで、インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料に関する不当請求やワンクリック請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に関するものが多かったが、前年度から大きく減少した。

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」が第3位となった。

健康食品や化粧品では、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、近年減少傾向にあったが、4年ぶりに増加した。

(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	30年度	29年度	29年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	747	843	1	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	400	762	2	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	160	218	3	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こと
4	健康食品	139	116	4	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、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	101	89	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	化粧品	77	48	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
7	電気(料金等)	70	27	15	電話勧誘での電気の契約切り替えに関すること
8	自動車	69	66	7	購入や売却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等
9	工事・建築	58	79	6	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、解体工事等
10	不動産貸借	55	62	8	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

(表8) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	自動車	46
2	レンタル・リース	45
3	携帯電話サービス等	34
4	工事・建築	33
4	融資サービス	33
6	修理・補修	30
7	医療サービス	25
8	商品一般	23
9	クリーニング	16
9	役務その他	16

訪問販売

順位	商品名	件数
1	ソーラー・給湯システム	20
1	インターネット通信サービス	20
3	役務一般	14
4	書籍・印刷物	12
5	デジタルコンテンツ	11
6	医療用具	9
7	商品一般	7
7	電気	7
7	衛生サービス	7

通信販売

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	381
2	健康食品	95
3	商品一般	67
4	化粧品	59
5	紳士・婦人洋服	17
5	役務その他	17
7	音響・映像製品	16
8	パソコン・パソコン関連用品	14
9	インターネット通信サービス	13

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	商品一般	4
2	飲料	3
2	健康食品	3
2	化粧品	3
2	役務一般	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	108
2	電気	45
3	商品一般	38
4	健康食品	27
5	役務その他	23
6	ソーラー・給湯システム	13
7	融資サービス	8
7	デジタルコンテンツ	8
9	書籍・印刷物	7
9	工事・建築	7

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	2
1	健康食品	2

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	6
2	アクセサリ・ネックレス	5
3	履物	4
3	自動車	4
3	他の商品	4

(2) 年代別相談内容

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

30歳代以下で「デジタルコンテンツ」が多く、40歳代以上では「商品一般」が多かった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主である。

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歳代以上の幅広い年代で10位内にランク入りしており、年齢を問わず相談が多い。

健康食品は、20歳代を除く年代で上位となっており、相談が増えている。

20歳未満

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	14
2	健 康 食 品	4
3	商 品 一 般	3
3	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	3
3	テレビ放送サービス	3

20歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	31
2	商 品 一 般	15
3	フリーローン・サラ金	14
4	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	7
4	自 動 車	7
6	化 粧 品	6
6	不 動 産 貸 借	6
6	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	6
9	インターネット通信サービス	5

30歳代

順位	商 品 名	件数
1	デジタルコンテンツ	47
2	商 品 一 般	17
3	健 康 食 品	11
4	フリーローン・サラ金	9
5	自 動 車	8
6	不 動 産 貸 借	7
7	化 粧 品	6
7	インターネット通信サービス	6
9	電 気	5
9	ク リ ー ニ ン グ	5

40歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	68
2	デジタルコンテンツ	61
3	健 康 食 品	16
4	複 合 サ ー ビ ス 会 員	14
5	自 動 車	11
5	フリーローン・サラ金	11
5	インターネット通信サービス	11
8	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	6
8	教 室 ・ 講 座	6

50歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	144
2	デジタルコンテンツ	70
3	健 康 食 品	30
4	インターネット通信サービス	23
5	化 粧 品	16
6	金 融 関 連 サ ー ビ ス	10
7	フリーローン・サラ金	8
8	自 動 車	6
8	修 理 ・ 補 修	6

60歳代

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	189
2	デジタルコンテンツ	82
3	インターネット通信サービス	36
4	健 康 食 品	18
5	化 粧 品	15
5	ソーラー・給湯システム	15
7	電 気	12
7	フリーローン・サラ金	12
9	音 響 ・ 映 像 製 品	10
10	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	9

70歳以上

順位	商 品 名	件数
1	商 品 一 般	198
2	デジタルコンテンツ	48
3	健 康 食 品	43
4	インターネット通信サービス	37
5	フリーローン・サラ金	19
6	電 気	18
7	書 籍 ・ 印 刷 物	15
7	修 理 ・ 補 修	15
9	工 事 ・ 建 築	14
10	医 療 用 具	13

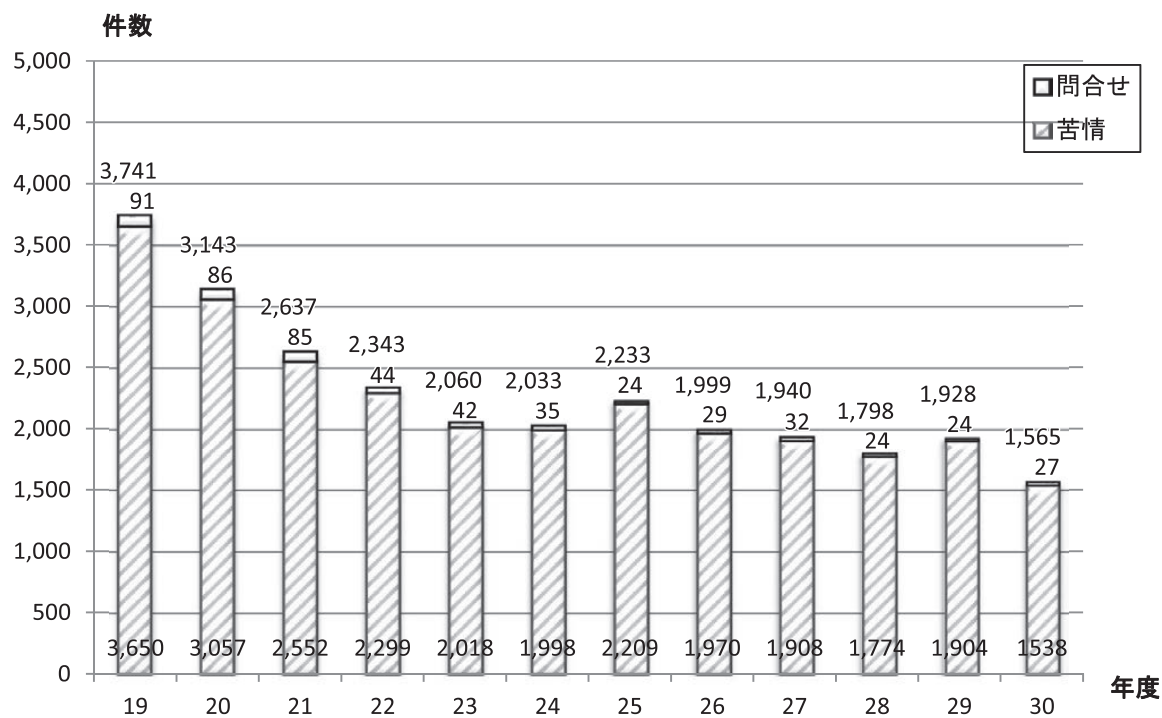
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,428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、1,565件で45.7%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942件(60.2%)、次いで電話勧誘販売350件(22.4%)、訪問販売190件(12.1%)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93件で、そのうち、訪問販売(42件)が45.2%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	30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	764	747	97.8	127	124	8	68	5	38	2	6	0
B 食料品	226	218	96.5	168	167	7	112	7	32	3	0	7
C 住居品	105	95	90.5	49	48	5	37	1	2	1	1	2
D 光熱水品	93	87	93.5	60	56	13	0	0	47	0	0	0
E 被服品	102	97	95.1	73	72	1	52	0	1	1	15	3
F 保健衛生品	125	121	96.8	95	95	16	67	3	7	0	0	2
G 教養娯楽品	200	194	97.0	126	124	21	86	0	14	0	2	3
H 車両・乗り物	88	81	92.0	24	23	1	19	0	0	0	4	0
I 土地・建物・設備	97	88	90.7	48	47	25	4	0	18	0	1	0
J 他の商品	12	12	100.0	9	9	0	5	0	0	0	4	0
商品計	1,812	1,740	96.0	779	765	97	450	16	159	7	33	17
K クリーニング	18	17	94.4	1	1	1	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	78	72	92.3	7	6	5	2	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	62	59	95.2	13	12	6	0	0	7	0	0	0
N 修理・補修	46	45	97.8	11	11	6	4	0	1	0	0	0
O 管理・保管	4	4	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	21	21	100.0	17	17	14	0	3	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	217	202	93.1	51	50	7	23	2	17	0	0	2
R 運輸・通信サービス	715	705	98.6	572	571	39	409	0	124	0	0	0
S 教育サービス	8	8	100.0	3	3	1	0	0	2	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	61	58	95.1	28	26	0	21	0	7	0	0	0
U 保健・福祉サービス	92	82	89.1	11	11	7	3	0	1	0	0	0
V 他の役務	120	112	93.3	54	51	6	19	0	26	0	0	3
W 内職・副業・ねずみ講	12	12	100.0	10	10	1	7	0	2	0	0	0
X 他の行政サービス	28	21	75.0	3	2	0	2	0	1	0	0	0
役務計	1,482	1,418	95.7	781	771	93	490	5	188	0	0	5
Z 他の相談	134	76	56.7	5	2	0	2	0	3	0	0	0
総件数	3,428	3,234	94.3	1,565	1,538	190	942	21	350	7	33	22

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72.4%を占め、次いで斡旋解決、情報提供となっている。斡旋解決率は90.6%であった。

(表11) 平成30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	118	3.6	43	22.2	161	4.7
助 言 (自 主 交 渉)	2,342	72.4	69	35.6	2,411	70.3
情 報 提 供	287	8.9	63	32.5	350	10.2
斡 旋 解 決	327	10.1	1	0.5	328	9.6
斡 旋 不 調	19	0.6	1	0.5	20	0.6
処 理 不 能	15	0.5	1	0.5	16	0.5
処 理 不 要	114	3.5	16	8.2	130	3.8
処 理 中	12	0.4	0	0.0	12	0.4
合 計	3,234	100.0	194	100.0	3,428	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) 全国消費生活情報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。このシステムは国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンライン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仕組みも昭和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。

平成30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3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30年度は46件の相談を受けた。

(表12) 弁護士相談件数

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
件数	40	35	43	39	41	54	46	40	46	49	46

7 個人情報保護法に関する相談

平成30年度の個人情報保護法に関する相談は2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	1	同 意 の な い 提 供	0
情 報 内 容 の 誤 り	0	そ の 他	1

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	H25	H26	H27	H28	H29	H30
件数	2	4	2	0	0	5
内容	衣類	車タイヤ外	保健衛生品外	—	—	電気製品外

9 多言語による消費生活相談窓口の開設

県内の外国人住民の増加を受け、(公財)しまね国際センターと連携し、消費生活上の法制度や商慣習等の違いから生じるトラブルの相談を受ける「外国人住民対象消費生活相談窓口」を開設しました。

- ・各言語対応パンフレット

島根県

くらしの相談

困っていませんか 契約トラブル

(相談事例)

- スマートフォンがつかずらば、請求のあった利用料金が契約時の説明とちがう
- インターネット回線(光ファイバー)がつかずらば、請求のあった利用料金が契約時の説明とちがう、解約したいのに事業者と連絡がとれない
- アパートなど賃貸住宅の退去時に高額な修繕費を請求された
- 買った覚えのない商品の代金がカードで請求されていた
- ネットで注文した商品が届かなかった(偽物だった)
- 中古車を購入したが、すぐに故障した

商品やサービスの契約トラブルについて、相談員が無料で対応します。

しまね国際センター (SIC)
070-3774-9329

電話、スカイプ(sk-honsho)、本所でご相談に応じます。
相談日：(2018) 10月11日、11月8日、12月13日
(2019) 1月10日、2月14日、3月14日
受付時間(電話/スカイプ/来所)：午前10時から12時まで
相談内容によっては、他の機関をご紹介します場合があります。
トラブル相談は消費者ホットライン
日本のどこからでもかけられます

☎188

・日本語

Shimane Prefectural Government

LIFE INFORMATION FOR CONSUMERS

Watch out for Consumer Problems!

(Consultation Cases)

- My smartphone I brought to Japan cannot connect to services here (i.e. displays "no connection" message). There is a significant difference between the contract price I was told and the bill price.
- I cannot connect to the Internet (optical fiber service); the shop gave me a false explanation about contract costs and monthly payment.
- I was asked to pay for expensive repairs when moving out of rental housing.
- My credit card if might have been used illegally for unknown purchases.
- I ordered a brand-name watch through an online store, but the watch has not been sent to me (or the watch sent to me was counterfeit).
- I bought a used car at a dealer, which broke down the next day.

Free consultation services by licensed staff!

Shimane International Center
070-3774-9329

Please phone, skype or come to Shimane International Center.
Consultation days: (2018) Oct. 11, Nov. 8, Dec. 13 (2019) Jan. 10, Feb. 14, Mar. 14
Consultation hours(phone/skype): 10:00 to 12:00 a.m.

Skype: sic-honsho

The staff might introduce other organizations' consultation services for further assistance.

Consumers' HOTLINE
Dial 188 If you cannot speak Japanese, please have an interpreter call 188.

Consultation service for consumers
Available by phone throughout Japan

・英語

島根県

关于生活方面的咨询

您是否正在被签约方面的纠纷所困扰

(咨询事例)

- 智能手机无法连接。该费的请求金额跟签约时的金额不一致
- 网络(光纤)无法连接。网络费用与签约时说明的费用不一致、想解约却无法联系到当事公司
- 公寓等租赁住宅在退租时被收取高额的修缮费用
- 信用卡就扣除了没有购买过的商品货款
- 在网上购物, 付了款却收不到商品 (或是收到假冒商品)
- 购买了二手车, 但很快就出现故障

关于商品或服务的签约纠纷, 我们提供免费咨询

島根国际中心 (SIC)
070-3774-9329

○ 咨询方法 电话、Skype (sic-honsho)、来所
咨询日期 (2018) 10月11日 11月8日 12月13日
(2019) 1月10日 2月14日 3月14日
○ 咨询时间 10时 - 12时
○ 根据咨询内容, 也会介绍其他相关机构进行协助

纠纷咨询消费者热线
日本全国各地均可拨打

☎188

・中国語

Goberno ng Shimane prefecture

Konsultasyon para sa pamumuhay

Mga problema o gulo sa kontrata

(Mga halimbawa ng mga konsultasyon)

- Hindi makakonekta ang smartphone, ang sinisingil na bayad sa paggamit ay iba sa ipinaliwanag na kontrata
- Ang linya ng internet (optical fiber) ay hindi makakonekta, ang singil na bayad sa paggamit ay iba sa ipinaliwanag na kontrata. Gustong kanselahin ang kontrata, ngunit hindi makatatawag ang kumpanya
- Sinisingil ng mahal na bayad sa pag-ayos ng apartment at iba pang mga paupahan na babay sa oras ng pag-alis
- Sinisingil sa credit card na walang natatandaang bill
- Ang inorder sa internet na bagay na bayad na ay hindi pa dumarating
- Bumili ako ng second hand na kotse, ngunit agad itong nasira

Para sa mga problema sa kontrata ng mga kakalal at serbisyos, ang tumutulong ay tumutulong nating walang bayad.

Shimane International Center (SIC)
070-3774-9329

Tutugunan namin ang inyong katanungan sa Ipagon, Skype at maari rin po kayong bumisita sa opisina ng "SIC". Skype: sic-honsho
Araw ng konsultasyon: (2018) Oktubre 11, Nobyembre 8, Disyembre 13
(2019) Enero 10, Pebrero 14, Marso 14
Oras ng konsultasyon sa telepono/Skype / pagbisita sa opisina):
10:00 na umaga hanggang 12:00 na tanghali
Maari namin kayong ipakilala sa ibang mga ahensya, depende sa nilalaman ng konsultasyon.

Consumers' HOTLINE
Dial: 188 I-kali po ang 188 kung kaso po ay hindi kayo maipaliwanag sa wikang hepon
Consumer Hotline para sa konsultasyon
Maari tumawag kahit saan sa Japan

・タガログ語

PROVINCIA DE SHIMANE

CONSULTAS SOBRE A VIDA DIÁRIA

PROBLEMAS SOBRE CONTRATOS ?

(Exemplos de consultas)

- O smart-phone não dá ligação. A cobrança está diferente do conteúdo explicado no momento do contrato.
- A linha de Internet (fibra ótica) não dá conexão. A cobrança veio diferente das taxas explicadas no momento do contrato. Você quer cancelar o contrato mas não consegue contatar o agente.
- Cobram uma quantia muito alta para conserto do apartamento de onde está saindo.
- Recebeu uma cobrança de cartão de crédito de compra que não fez.
- Pagou a conta de pedido feito por internet, porém, o artigo não chega.
- Compreu um carro usado que logo se quebrou.

O(A) consultor(a) atenderá grátis à suas consultas sobre mercadorias e problemas com consumo de serviços.

CENTRO INTERNACIONAL DE SHIMANE (SIC-Shimane International Center)
070-3774-9329

- Atendimento por TELEFONE, SKYPE (sic-honsho) e também pessoalmente.
- Data da consulta: (2018) 11/10, 08/11, 13/12, (2019) 10/01, 14/02, 14/03.
- Horário de atendimento (telefone/ skype/ pessoalmente): 10:00 ~ 12:00
- Podemos também indicar outros órgãos competentes para o seu caso.

HOT LINE DE CONSUMIDORES PARA CONSULTAS DE SEUS PROBLEMAS: Ligue de qualquer parte do Japão
☎188

・ポルトガル語

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雲南市及び江津市で各2回実施した。インターネットを利用した受講を含めて44名が受講し、すべてを受講した14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大田市で全8回実施し、修了証書を授与した21名のうち1名が消費生活相談員資格を取得した。

さらに、エシカル消費の普及、啓発について学ぶとともに、最近の消費者相談事例を学び、地域や職場で活躍する消費者リーダーとしての資質の向上を図るため、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た。

ア 消費者リーダー育成講座

【雲南会場】雲南市役所

回	日時	内容・講師	参加人数
1	9月29日(土) 13:10~16:50	・ネット社会でのトラブル防止 朝田 良作氏(島根大学教授) ・食品ロスの削減に向けて 天野 多美氏(中国四国農政局食品企業課 課長補佐)	19名
2	10月19日(金) 13:10~16:50	・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) ・消費者契約をめぐるトラブルと法律 宮下 修一氏(中央大学教授)	17名

【江津会場】パレット江津

回	日時	内容・講師	参加人数
1	10月12日(金) 13:10~16:50	・社会保障に頼れない節約など自助努力の考え方と注意点 細川 豪氏(ファイナンシャルプランナー) ・成年後見制度(正しい理解で正しい活用) 根来川 弘充氏(司法書士)	7名
2	10月27日(土) 13:10~16:50	・私たちの生活とセーフティネット 中井 洋輔氏(弁護士) ・消費生活の基礎知識ー私たちの食生活から 多々納 道子氏(島根大学名誉教授)	7名

※インターネット受講 7名

イ 消費生活相談員育成講座

講師 浅田 謙五 氏

会場 島根県立男女共同参画センターあすてらす

回	期日	内 容	受講者数
1	7月1日(日) 10:00~17:00	総論、消費者行政、環境問題、民法①	20名
2	7月22日(日) 10:00~17:00	民法②、消費者契約法	21名
3	7月29日(日) 10:00~17:00	特定商取引法、割賦販売法①	18名
4	8月5日(日) 10:00~17:00	割賦販売法②、電子商取引・情報通信に関する法令 製品安全に関する法令	20名
5	8月12日(日) 10:00~17:00	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、金融商品取引法等	18名
6	8月19日(日) 10:00~17:00	景品表示法・独占禁止法、個人情報保護法、医薬品に関する法令	19名
7	8月26日(日) 10:00~17:00	多重債務問題に関する法令、訴訟と調停に関する法令、消費者裁判特例法、経済・市場	21名
8	9月2日(日) 10:00~17:00	模擬試験とその解説、論文対策	20名

ウ 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16日(土) 13:15~16:00	1.「倫理的消費(エシカル消費)を進めるために」 講師:公益財団法人消費者教育支援センター 総括主任研究員 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について」 講師:島根県消費者センター職員	24名	島根大学 法文学部棟 (松江市)

※島根大学の「消費者市民社会」を支える消費生活相談員養成のための社会人学び直し教育プログラムとの共同講義として実施。

(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含む)を派遣した。

また、島根県金融広報委員会、中国財務局松江財務事務所と連携した講座も開催した。

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30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172回(目標比101%)・参加者人数9,279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	76	5,687
高齢者講座	49	1,801
地域講座	38	1,478
職域講座	9	313
合 計	172	9,279



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テレビ、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。

・テレビ

タイトル	回数	備考
15秒CM 「消費者ホットライン」	33回	8月6日～12日放送

・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金曜日
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 『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	1月31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28日掲載
山陰中央新報 本紙 消費者市民社会の形成のための消費者啓発新聞広告	1回	3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！」	6回	第4木曜日
エフエム山陰 島根県からのお知らせ		4月12日、5月3日・4日
BSS ラジオ 「あさスタ♪」	6回	不定期
BSS ラジオ 島根県からのお知らせ		4月12日、5月3日・4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2日(水)～6月6日(水)	県立図書館1階ホール
	5月7日(月)～5月18日(金)	島根県庁 玄関ロビー
	5月25日(金)～5月31日(木)	松江地方合同庁舎1階ロビー
イベント	5月19日(土)	ラピタ本店、イオンモール出雲
図書館講座(シニア向け講演会)	5月25日(金)	県立図書館 1階集会室

パネル展示

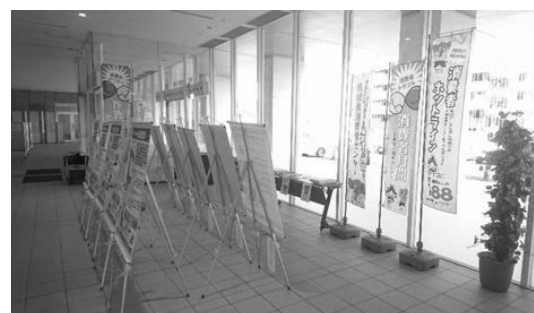
県庁ロビー



県立図書館



松江地方合同庁舎



イベント

ラピタ本店(出雲市)



イオンモール出雲(出雲市)

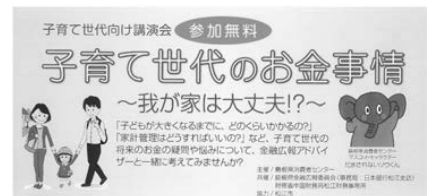
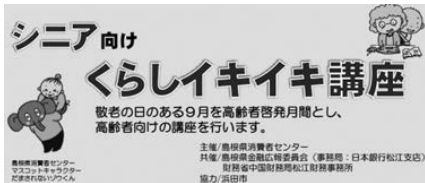


図書館講座(シニア向け講演会)



・各世代向け講演会

タイトル	期 間	会 場
シニア向け講演会	9月11日(火)	浜田市立図書館
子育て世代向け講演会	10月26日(金)	松江市総合文化センター



・消費者被害注意情報

発表年月日	内 容(タイトル)
5月31日	悪質な通販サイトにご注意！
6月18日	仮想通貨トラブルにご注意！
7月26日	週40万稼ぐ「真似っこビジネス」！？～甘い言葉に潜むワナ～
11月14日	突然出現する偽セキュリティ警告画面に注意！
12月6日	男性の通販トラブル増加！健康食品、スキンケア、ダイエットや筋肉増強サプリも
12月20日	天皇陛下のご退位に便乗した商法に注意！
1月22日	買ったものの・・・ 使いこなせないスマートフォン
2月27日	チケット転売仲介サイトにご注意！

・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
情報紙「ぐらしの情報」	計 32,000 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	8 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
ぐらしの豆知識	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
ぐらしのアドバイス	7,400 部	高校3年生に配布
子どもたちも小さな消費者	7,200 部	小学校6年生の保護者に配布
中学生もみんな消費者	7,000 部	中学2年生に配布
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29年度事業実績

特殊詐欺等被害防止啓発メモ帳	3,000 部	地域見守りサポーター等に配布
独居高齢消費者向け悪質商法被害防止啓発シール	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
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
クリアファイル	8,000 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(あんどん)	1基	・松江水燈路で展示
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

・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。



県消費者センター ホームページ



県消費者センター Facebook



だまされないゾウくん Twitter



松江水燈路行燈(あんどん)
10/19(金)～21(日)



当センターのキャラクターを起用した消費者啓発4コマ漫画20話

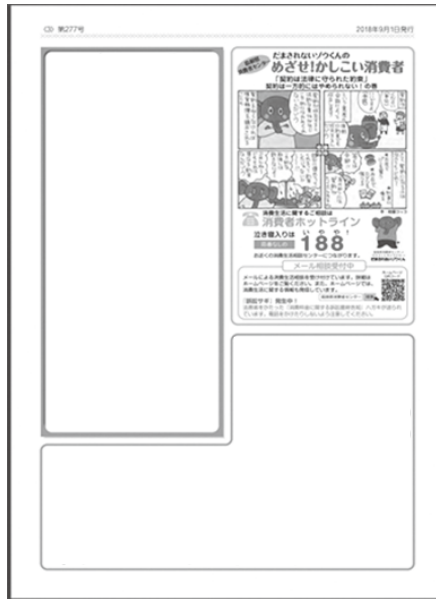


素材提供の活用事例(一例)

◆各種団体活用事例(当センター作成4コマ漫画を活用した機関誌)



農業共済組合
「NOSAI 島根」12月号



ひかわ医療生協「健康ひかわ」9月号



JAしまねやすぎ地区本部
「JAしまねびより」6月号

◆市町村活用事例(当センター作成4コマ漫画を活用した市町村誌)

● 江津市市報「かわらばん」	● 邑南町町報「おおなん」
● 邑南町「健康カレンダー」	

- その他 当センターマスコットキャラクターを使っでの各種啓発多数

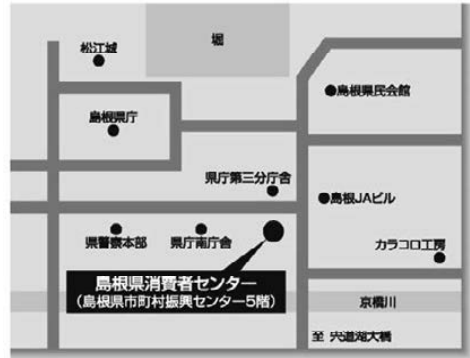
(2) 視聴覚教材の貸出

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

(H30年度貸出実績 DVD ソフト:21回 34本 , タペストリー5回 21枚、紙芝居1回2話)

■ 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2階
TEL 0856-23-3657
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第48集

令和元年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

