

令和4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

令和4年度事業実績

消費生活相談	4
1 消費生活相談の概要	4
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 商品テスト	20
8 多言語による消費生活相談窓口の実施	20
消費者啓発	21
1 消費者啓発講座	21
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

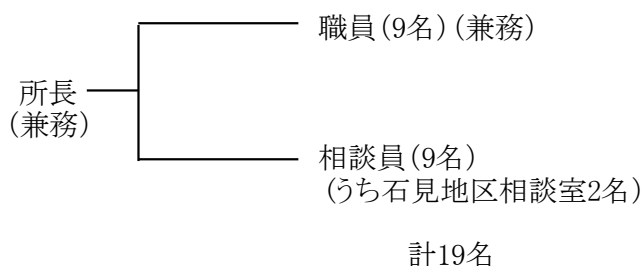
1 沿革等

- 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)
- 令和2年4月 消費者教育コーディネーター、指定消費生活相談員配置

2 施設の概要

- (1) 名称 島根県消費者センター
- (2) 所在地 松江市殿町8番地3
島根県市町村振興センター 5階
〔石見地区相談室〕
益田市昭和町13番地1
島根県益田合同庁舎2階
- (3) 規模 島根県消費者センター 185㎡
" 石見地区相談室 55㎡

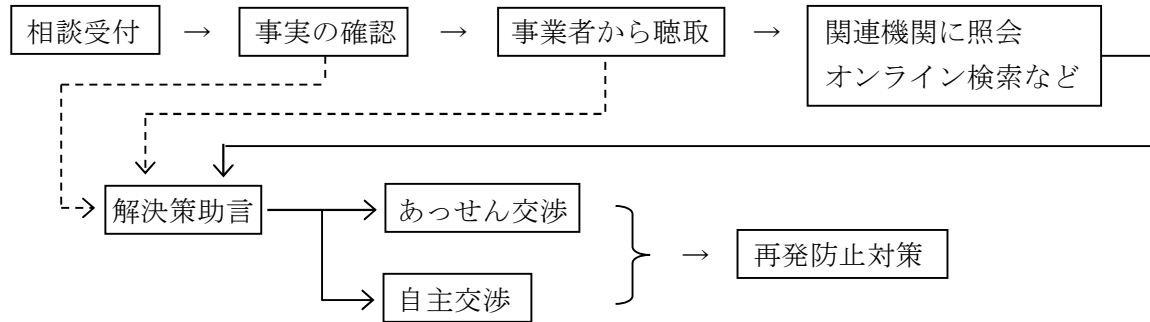
3 組織及び職員数 (令和5年4月1日現在)



業務の概要

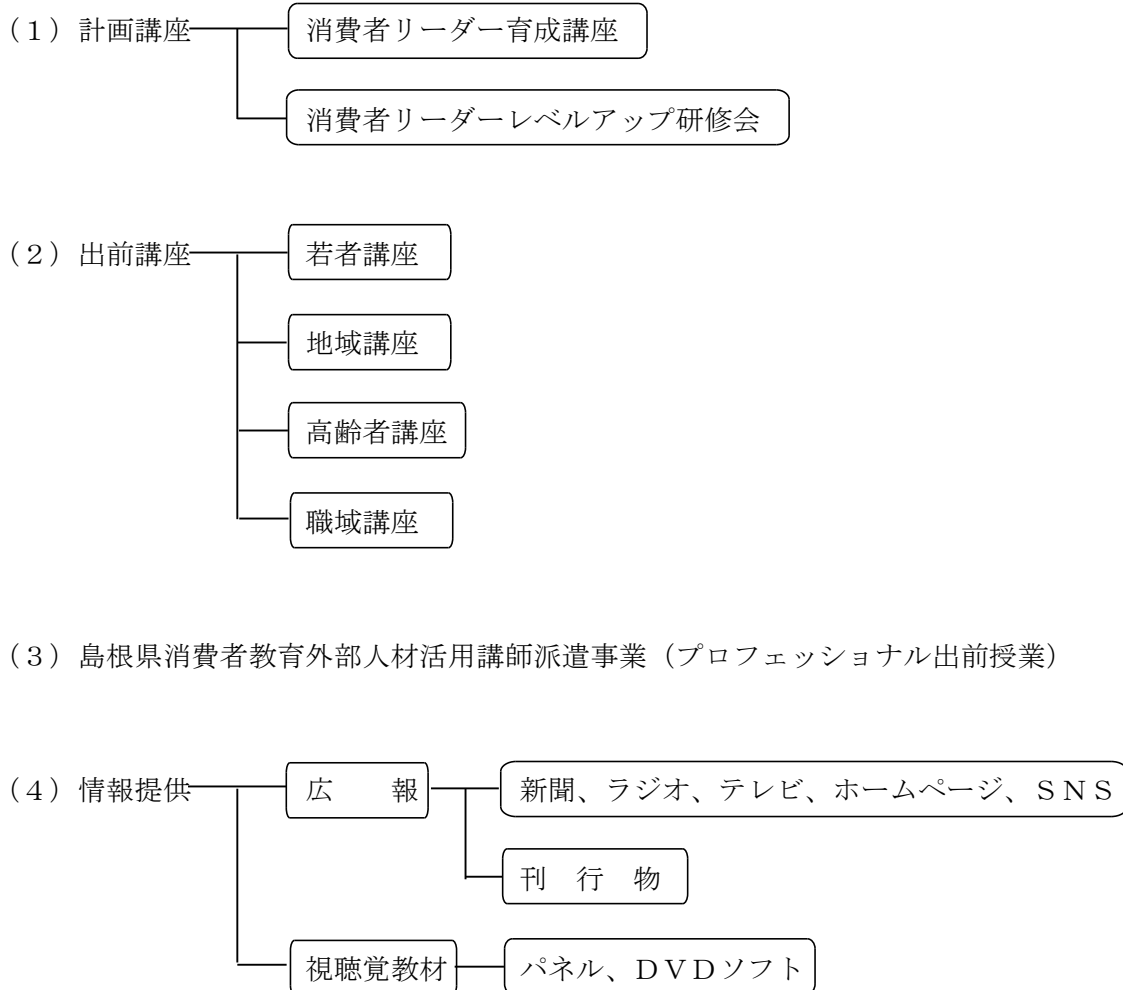
1 消費生活相談

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		H30年	R元年	R2年	R3年	R4年	
相 談	来 訪	386	330	220	168	195	
	文 書	48	61	64	52	51	
	メール	41	53	53	52	49	
	電 話	2,994	2,612	3,014	2,731	2,790	
	計	3,428	3,003	3,298	2,951	3,036	
講 座	計画講座回数 （人数）	13 (238)	19 (329)	13 (169)	10 (53)	11 (51)	
	出前講座回数 （人数）	172 (9,279)	142 (7,928)	67 (4,344)	59 (3,411)	96 (4,373)	
	プロフェッショナル出前授業回数 （人数）	—	—	12 (477)	28 (2,080)	21 (1,499)	
	計	回数	185	161	92	97	128
	人 数	9,517	8,257	4,990	5,544	5,923	

令和4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

令和4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3,036件で、前年度（2,951件）に比べ85件（2.9%）増加した。

その要因としては、インターネット経由で購入を申し込んだ化粧品や健康食品の契約に関するもの、クレジットカード会社からの請求や解約に関するもの、電気料金の値上げや電力会社の変更に伴う相談等が増加したことがあげられる。

一方、前年度に、島根県庁をかたり架空の補助金の申請に誘導する事案など、行政サービスに関する相談が多数（70件）見られたが、令和4年度は、減少（43件減）した。

(2) 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上が最多で693件（前年度659件、対前年度比5.2%増）であった。次いで、60歳代の497件（同469件、6.0%増）、50歳代390件（同371件、5.1%増）、40歳代332件（同337件、1.5%減）となった。
- ・60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は39.2%であり、令和3年度38.2%、令和2年度36.2%、令和元年度35.0%と徐々に高まる傾向を見せている。
- ・未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は31件（前年度38件）、成年年齢引き下げにより新たに成人となった18歳、19歳では28件（同27件）と、20歳未満の区分では、前年度と比べ9.2%減少した。

(3) 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では、「商品一般」が363件で最多であり、不審なメールや宅配業者をかたるSMS（ショートメッセージサービス）、身に覚えのない請求に関する相談が多かった。
- ・「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は大きく増加している。その多くは、インターネット通販であり、1回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいというもの。
- ・インターネットを使用した契約トラブルが多く、中でも副業サイト、占いサイト、求人サイトの利用に関連した相談が多くなっている。
- ・電気料金の値上げに関する相談や、クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けたという相談が増えている。
- ・アダルトサイト閲覧中に高額請求を受けたという相談も依然として多い。

(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 1,473 件 (48.5%) で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,085 件 (73.7%)、電話勧誘販売 188 件 (12.8%)、訪問販売 132 件 (9.0%) の順になっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数

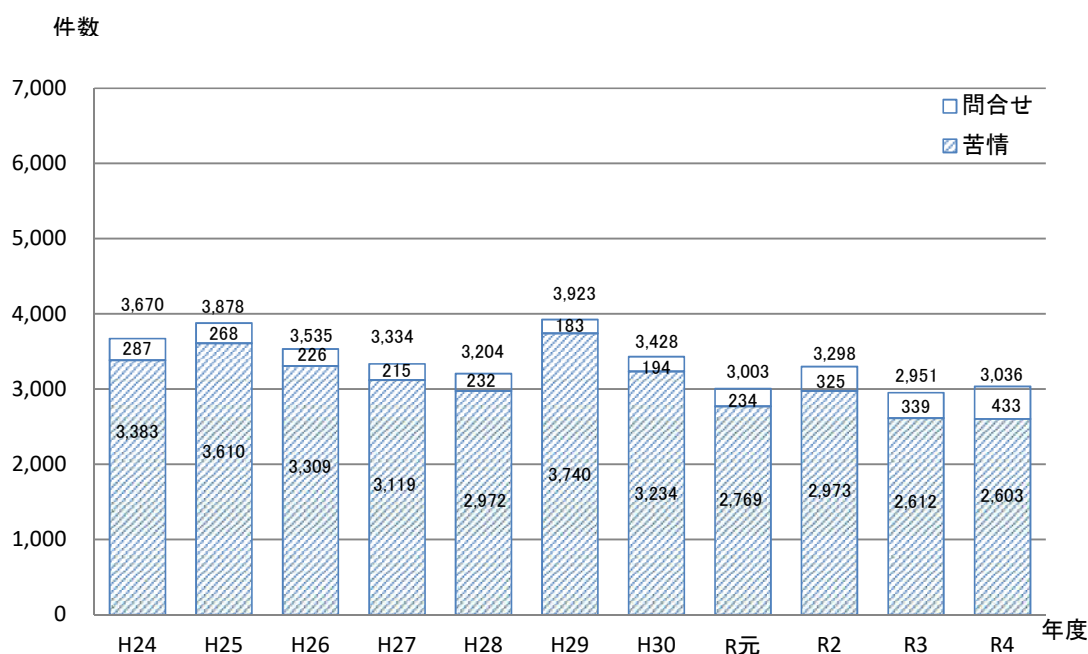
令和4年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,036件で前年度（2,951件）に比べ85件（2.9%）増加した。相談件数のうち苦情相談は2,603件で、全体の85.7%を占める。

相談件数については、平成16年度の14,176件をピークに減少傾向にはあるものの、ここ10年間で見ると、おおむね、3千件台で推移している。

(表1) 令和4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	209	201	227	246	212	213	219	194	214	204	223	241	2,603
問合せ	26	38	30	43	39	34	30	34	37	31	53	38	433
合計	235	239	257	289	251	247	249	228	251	235	276	279	3,036

(図1) 相談件数の推移



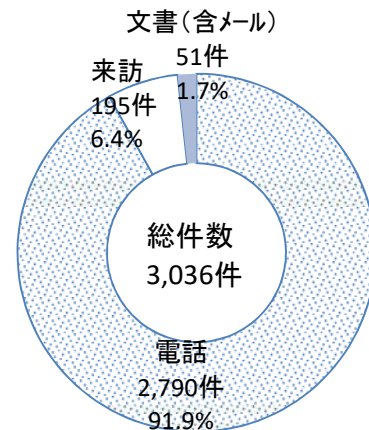
本センター・相談室別	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
本センター（松江）	3,164	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867	2,559	2,678
石見地区相談室（益田）	506	511	503	452	464	502	437	443	431	392	358
合計	3,670	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951	3,036

(2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,790件、来訪195件、
文書51件で、前年度に続き電話相談が9割を超えた。

令和4年度中に電子メールにより受け付けた相談
件数は、49件であった。

(図2) 相談方法



(3) 相談者の内訳

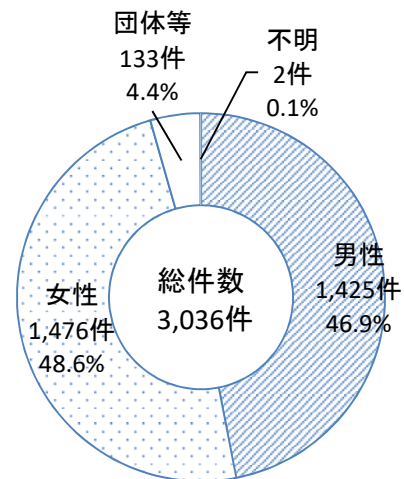
ア 性別割合

相談者は男性1,425件(46.9%)、女性1,476件
(48.6%)で、女性が男性を上回った。

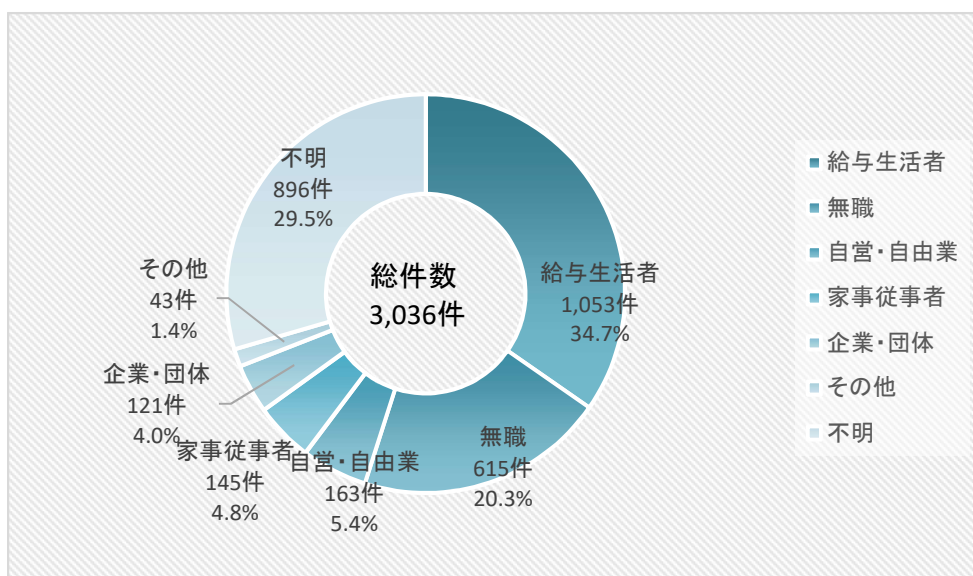
イ 職業別割合

給与生活者が34.7%を占めて最も多く、次いで
無職が20.3%、自営・自由業が5.4%の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

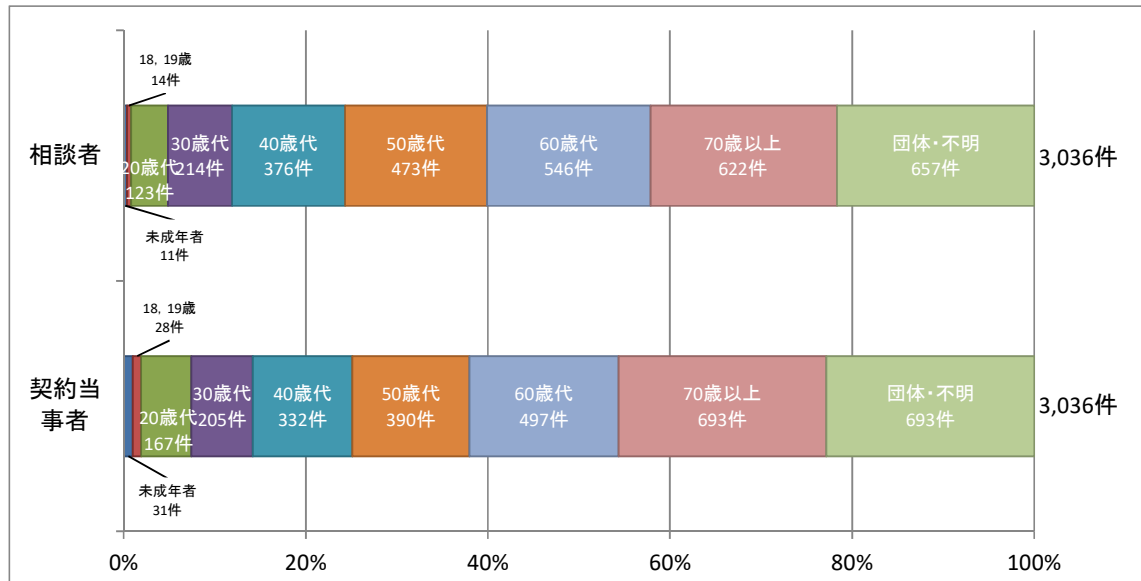


ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳以上622件、60歳代546件、50歳代473件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳以上が693件で最も多く、次に60歳代が497件、50歳代390件の順となった。

60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合については39.2%であり、令和3年度38.2%、令和2年度36.2%と徐々に高まる傾向を見せている。

(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	18歳・19歳	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	9	14	118	200	350	425	486	538	463	2,603
相談者問合せ	2	0	5	14	26	48	60	84	194	433
合計	11	14	123	214	376	473	546	622	657	3,036
契約当事者	31	28	167	205	332	390	497	693	693	3,036

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1,220件(構成比40.2%)と最も多く、出雲市502件(16.5%)、益田市260件(8.6%)、安来市が124件(4.1%)、浜田市が119件(3.9%)の順となっている。

8市の合計は2,511件(82.7%)、町村の合計は262件(8.6%)、県外54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	1,220	1,037	183	13
浜田市	119	112	7	1
出雲市	502	434	68	6
益田市	260	218	42	0
大田市	90	81	9	3
安来市	124	109	15	1
江津市	79	68	11	2
雲南市	117	106	11	2
市計	2,511	2,165	346	28
奥出雲町	54	54	0	0
飯南町	15	14	1	0
川本町	13	9	4	0
美郷町	30	24	6	1
邑南町	37	35	2	0
津和野町	31	27	4	0
吉賀町	33	29	4	1
海士町	8	5	3	0
西ノ島町	7	6	1	0
知夫村	4	4	0	0
隠岐の島町	30	28	2	0
町村計	262	235	27	2
県外	54	48	6	1
不明	209	155	54	4
合計	3,036	2,603	433	35

オ 市町村受付相談件数

令和4年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,820件で、前年度(1,646件)と比べ10.5%増加した。内訳は、市分で1,803件(99.1%)、町村分で17件(0.9%)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

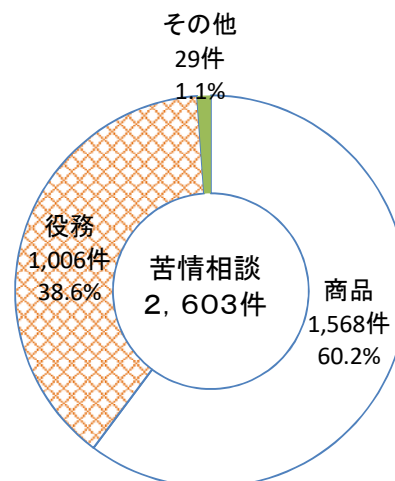
市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	519	15
浜田市	217	2
出雲市	615	4
益田市	68	0
大田市	86	2
安来市	105	3
江津市	56	1
雲南市	137	1
市計	1,803	28
奥出雲町	0	0
飯南町	0	0
川本町	1	0
美郷町	3	0
邑南町	4	0
津和野町	4	0
吉賀町	3	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	2	0
町村計	17	0
合計	1,820	28

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1,568件(60.2%)、役務が1,006件(38.6%)、その他が29件(1.1%)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	363	迷惑メール、不審なメール、不審なSMS、覚えのない請求等
	保 健 衛 生 品	293	化粧品、美容液、シャンプー、歯磨き粉、ファンデーション等
	食 料 品	231	サプリメント、健康食品、海産物、ダイエットサプリ、魚介類等
	教 養 娛 楽 品	197	電子タバコ、スマートフォン、新聞、パソコン、腕時計、テレビ等
	被 服 品	137	洋服、靴、財布、スニーカー、着物、婦人服、サンダル、ジュエリー等
	住 居 品	124	エアコン、ストーブ、ソファ、ウォーターサーバー、チェンソー等
	光 熱 水 品	93	電気、水道、ガス等
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	75	蓄電池、給湯器、太陽光発電、投資用マンション等
	車 両 ・ 乗 り 物	49	中古車、タイヤ、自動車、カーナビ、バイク部品、車の部品等
	他 の 商 品	6	農機具、チェンソー、トラクターの部品等
商 品 計		1,568	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	209	光回線、固定電話、携帯電話、受信料、電話料金等
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	207	アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、オンライン講座等
	金 融 ・ 保 険 サービス	160	クレジットカード、生命保険、借金、多重債務、フリーローン、FX等
	他 の 役 務	139	占いサイト、結婚相談所、冠婚葬祭互助会、弁護士、求人広告等
	保 健 ・ 福 祉 サービス	64	脱毛エステ、シロアリ駆除、歯科治療、医療費等
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	61	賃貸アパート、借家、レンタカー等
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	52	住居、外壁のリフォーム等
	修 理 ・ 補 修	36	車の点検・修理、水道工事、スマートフォンの修理等
	他 の 行 政 サービス	27	マイナンバーカード、税金、行政機関の対応等
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	26	副業、アフィリエイト等
	役 務 一 般	16	複合サービス会員、有料会員、サブスクリプション等
	教 育 サービス	4	学習塾、家庭教師等
	管 理 ・ 保 管	3	タイヤ保管、エレベーターの点検作業、駐車場
	ク リ ー ニ ン グ	2	衣服のクリーニング等
役 務 ・ サ ー ビ ス 計		1,006	
他 の 相 談		29	生活困窮、交通事故等
計		2,603	

(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	392	363	1	4	6	18	0	94	244	174	35	0	0	0	0	0	576
B 食料品	242	231	9	16	7	31	0	54	173	171	23	1	0	0	0	0	485
C 住居品	132	124	5	29	0	14	0	23	95	89	20	0	0	0	0	0	275
D 光熱水品	97	93	2	5	2	33	0	5	52	46	23	0	0	0	0	0	168
E 被服品	154	137	2	15	1	17	0	35	117	102	28	0	0	0	0	0	317
F 保健衛生品	302	293	17	21	1	54	1	94	268	246	48	0	0	0	0	0	750
G 教養娯楽品	214	197	3	33	6	20	1	32	136	144	36	1	0	0	0	0	412
H 車両・乗り物	57	49	1	12	3	2	0	7	29	38	14	0	0	0	0	0	106
I 土地・建物・設備	83	75	2	9	8	15	1	3	42	45	12	0	0	0	0	0	137
J 他の商品	6	6	0	0	0	0	0	2	4	6	1	0	0	0	0	0	13
商 品 計	1,679	1,568	42	144	34	204	3	349	1,160	1,061	240	2	0	0	0	0	3,239
K クリーニング	3	2	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
L レンタル・リース・貸借	69	61	3	10	9	13	0	3	7	43	17	0	4	0	0	0	109
M 工事・建築・加工	57	52	3	17	1	12	0	3	17	37	15	0	0	0	0	0	105
N 修理・補修	38	36	3	13	2	14	0	1	12	17	15	0	0	0	0	0	77
O 管理・保管	3	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
P 役務一般	18	16	0	0	0	2	0	0	10	13	3	0	0	0	0	0	28
Q 金融・保険サービス	185	160	0	1	14	25	0	13	57	124	35	0	0	0	0	0	269
R 運輸・通信サービス	235	209	2	19	1	37	0	8	99	143	68	0	1	0	0	0	378
S 教育サービス	4	4	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	4
T 教養・娯楽サービス	221	207	3	4	5	59	0	29	164	168	30	0	0	0	0	0	462
U 保健・福祉サービス	74	64	3	4	9	17	0	3	17	34	24	0	0	0	0	0	111
V 他の役務	157	139	2	2	5	32	0	21	75	85	30	0	0	0	0	0	252
W 内職・副業・ねずみ講	28	26	0	0	5	8	0	10	21	23	2	0	0	0	0	0	69
X 他の行政サービス	35	27	0	1	2	1	0	1	7	7	14	0	0	0	0	0	33
役 務 計	1,127	1,006	21	75	56	220	0	92	487	698	254	0	5	0	0	0	1,908
Z 他の相談	230	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,036	2,603	63	219	90	424	3	441	1,647	1,759	494	2	5	0	0	0	5,147

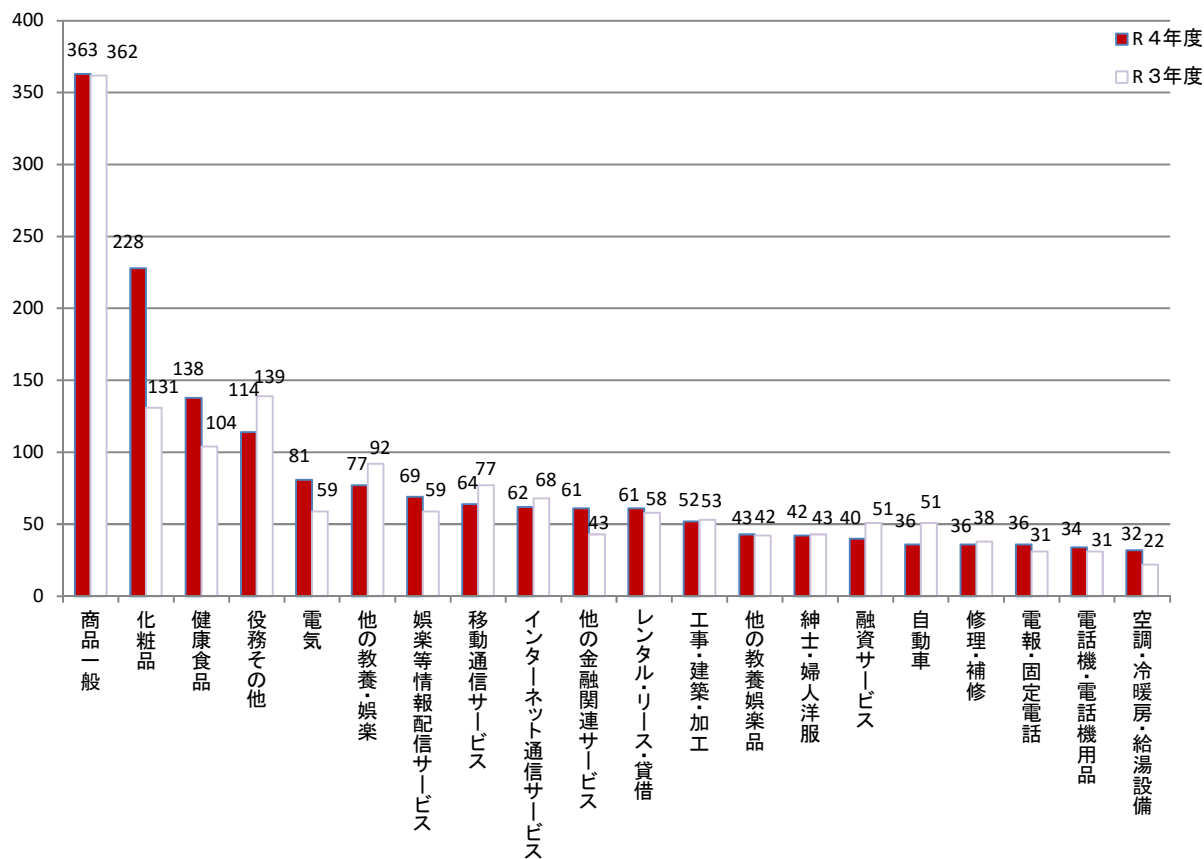
令和4年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、「商品一般」が最も多く、苦情相談件数の14.0%を占めた。不審なメールや宅配業者をかたるSMS、身に覚えのない請求などで、前年度とほぼ同数となった。一方、架空請求に関する相談件数は前年度から15件減少した。

「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関わる相談は大きく増加している。その多くは、インターネット通販であり、1回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいという相談である。

燃料費の高騰等を背景に、令和4年度において電気料金が大幅に上昇したことから、電気に関する相談が増加した。

「他の金融関連サービス」に関する相談では、クレジットカード関係のものが多くを占めるが、前年度と比較すると、投資の勧誘や外国為替証拠金取引に関する相談が増えている。

(図7) 相談事項上位



(表7) 苦情相談の多い商品・役務

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	R3年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	363	362	1	不審なメールや宅配業者をかたるSMSがあった、身に覚えのない請求を受けた等
2	化粧品	228	131	3	通信販売でお試しのつもりで注文した化粧品が定期購入になっており、解約できない等
3	健康食品	138	104	4	通信販売で定期購入した商品を、解約したにもかかわらず次の商品が届いた等
4	役務その他	114	139	2	無料だと思って利用した占いサイトから請求を受けた、求人サイトから高額請求を受けた等
5	電気	81	59	10	電力会社の変更に関するトラブル、電気料金が高騰した理由を知りたい等
6	他の教養・娯楽	77	92	5	交際を目的として情報を閲覧し、やり取りができるサービス、出会い系サイト、マッチングアプリ等
7	娯楽等情報配信サービス	69	59	9	サイト閲覧中に急に会員登録され、高額請求を受けた等
8	移動通信サービス	64	77	6	携帯電話や、モバイルWi-Fiを契約したが解約したい等
9	インターネット通信サービス	62	68	8	光回線の契約をしたが、解約したいが電話が繋がらない、解約金を請求された等
10	他の金融関連サービス	61	43	17	クレジットカード会社から身に覚えの無い請求があった、カードを解約する方法がわからない等

(表8) 販売購入形態別一覧

店舗購入

順位	商品名	件数
1	移动通信サービス	32
2	レンタル・リース・貸借	30
3	工事・建築・加工	20
3	役務その他	20
5	電話機・電話機用品	19
6	自動車	15
6	修理・補修	15
8	医療	14
9	他の金融関連サービス	13
10	調理食品	11
10	理美容	11
10	外食・食事宅配	11

訪問販売

順位	商品名	件数
1	空調・冷暖房・給湯設備	16
2	工事・建築;加工	10
3	電気	9
4	他の住宅設備	7
4	修理・補修	7
4	役務その他	7
7	書籍・印刷物	6
8	医療用具	5
8	電報・固定電話	5
8	放送	5

通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	210
2	健康食品	98
3	商品一般	94
4	他の教養・娯楽	68
5	娯楽等情報配信サービス	59
6	紳士・婦人洋服	38
7	役務その他	31
8	他の教養娯楽品	27
9	履物	24
10	家具・寝具	23

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	商品一般	5
2	健康食品	4
2	化粧品	4
4	娯楽等情報配信サービス	2
4	内職・副業	2
6	役務一般	1
6	他の金融関連サービス	1
6	移动通信サービス	1
6	無限連鎖講	1

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	電気	32
2	魚介類	25
3	インターネット通信サービス	19
4	健康食品	15
4	役務その他	15
6	商品一般	12
7	デリバティブ取引	8
7	電報・固定電話	8
9	空調・冷暖房・給湯設備	7
10	化粧品	6

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
2	食生活機器	1
2	洋服下着	1
2	紳士・婦人洋服	1
2	他の教養娯楽品	1

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	7
2	洋服一般	5
3	履物	4
4	和服	2
4	アクセサリ	2
4	書籍・印刷物	2
4	他の商品	2
8	住居品一般	1
8	食器・台所用品	1
8	洗濯・裁縫用具	1

(2) 年代別相談内容

令和4年4月1日から改正民法が施行されたことにより、成年年齢が18歳に引き下げられた。よって、新たに18歳、19歳の区分をもうけ、消費者トラブルの件数、内容を表示している。未成年者では、インターネットゲームの課金に関する相談が多いが、18、19歳では、不審なメールや、身に覚えのない請求を受けたなどの商品一般に関する相談が多い。

また、多くの年代に共通しているのが、「化粧品」「健康食品」の定期購入に関するトラブルである。商品・役務名で見ると「化粧品」では、脱毛剤、美容液、シャンプーが、「健康食品」では、ダイエットサプリメントに関するものが多くみられる。さらに「役務その他」に関するトラブルでは、占いサイトや結婚相談所の利用に伴うものが比較的多くなっている。

「娯楽等情報配信サービス」に関するトラブルの多くは、アダルトサイトの閲覧中に高額請求を受けたというものである。

(表9) 年代別の苦情相談内容上位

未成年者

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	14
2	化粧品	4
3	健康食品	3
4	商品一般	2
4	玩具・遊具	2

18、19歳

順位	商品名	件数
1	商品一般	8
2	他の教養・娯楽	3
3	自動車	2
3	放送	2
3	娯楽等情報配信サービス	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	12
2	他の金融関連サービス	10
2	他の教養・娯楽	10
4	娯楽等情報配信サービス	8
4	内職・副業	8
6	家具・寝具	7
6	化粧品	7
6	レンタル・リース・貸借	7
6	融資サービス	7
6	役務その他	7

30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	31
2	レンタル・リース・貸借	9
3	健康食品	8
3	化粧品	8
3	他の教養・娯楽	8
6	教室・講座	7
7	履物	6
7	娯楽等情報配信サービス	6
7	役務その他	6
7	内職・副業	6

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	38
2	化粧品	26
3	健康食品	16
4	娯楽等情報配信サービス	13
5	紳士・婦人洋服	12
6	融資サービス	11
6	他の教養・娯楽	11
6	役務その他	11
9	他の金融関連サービス	9
9	移動通信サービス	9

50歳代

順位	商品名	件数
1	化粧品	53
2	商品一般	46
3	健康食品	17
4	娯楽等情報配信サービス	13
5	役務その他	11
6	他の教養・娯楽	10
7	空調・冷暖房機器	9
7	レンタル・リース・貸借	9
7	他の金融関連サービス	9
10	紳士・婦人洋服	8
10	他の教養娯楽品	8
10	工事・建築・加工	8
10	インターネット通信サービス	8

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	73
2	化粧品	54
3	健康食品	25
4	役務その他	20
5	電気	14
5	インターネット通信サービス	14
7	娯楽等情報配信サービス	13
8	移動通信サービス	11
9	修理・補修	9
10	工事・建築・加工	8

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	86
2	健康食品	50
3	化粧品	46
4	電気	36
5	電報・固定電話	20
5	役務その他	20
7	魚介類	18
8	インターネット通信サービス	15
9	他の金融関連サービス	14
10	移動通信サービス	13

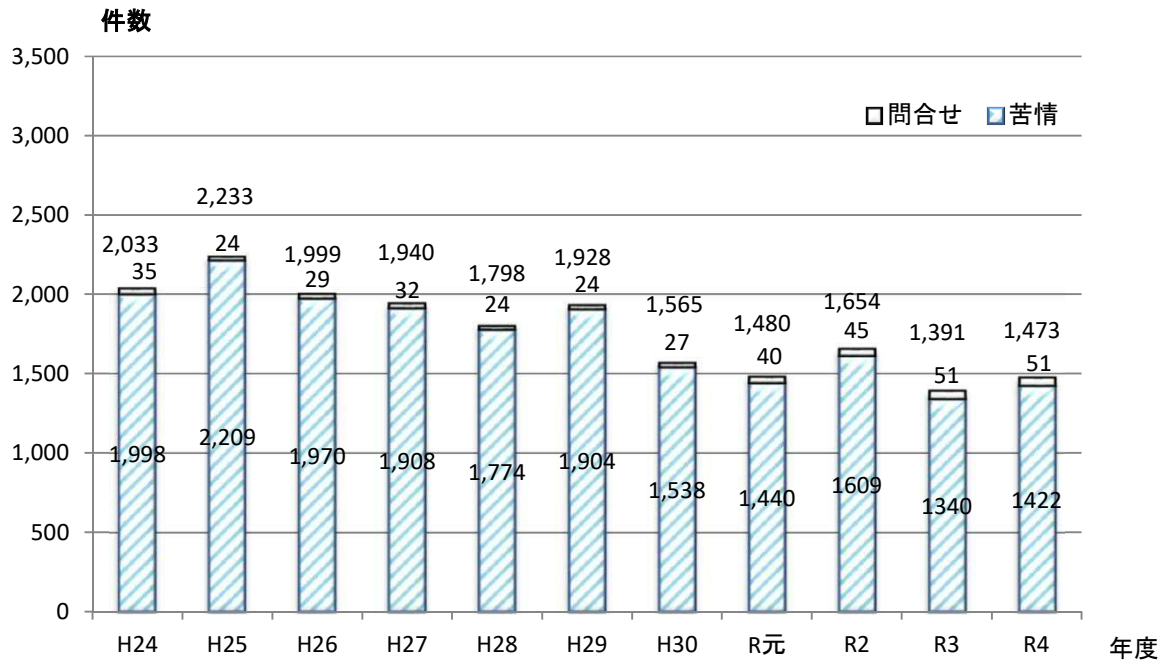
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,036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、1,473件で48.5%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1,085件(73.7%)、次いで電話勧誘販売188件(12.8%)、訪問販売132件(9.0%)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119件で、そのうち、電話勧誘販売(56件)が47.1%、訪問販売(44件)が37.0%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	4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	392	363	92.6	129	121	1	94	5	12	2	7	0
B 食料品	242	231	95.5	171	170	7	117	4	41	0	0	1
C 住居品	132	124	93.9	92	91	5	79	0	3	1	3	0
D 光熱水品	97	93	95.9	48	47	10	5	0	32	0	0	0
E 被服品	154	137	89.0	120	114	1	96	0	1	2	14	0
F 保健衛生品	302	293	97.0	269	267	10	246	4	7	0	0	0
G 教養娯楽品	214	197	92.1	142	136	13	112	0	5	1	5	0
H 車両・乗り物	57	49	86.0	26	24	1	22	0	0	0	1	0
I 土地・建物・設備	83	75	90.4	42	41	25	3	0	13	0	0	0
J 他の商品	6	6	100.0	6	6	1	3	0	0	0	2	0
商品計	1,679	1,568	93.4	1,045	1,017	74	777	13	114	6	32	1
K クリーニング	3	2	66.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	69	61	88.4	5	3	2	1	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	57	52	91.2	11	11	10	0	0	1	0	0	0
N 修理・補修	38	36	94.7	8	8	7	1	0	0	0	0	0
O 管理・保管	3	3	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	18	16	88.9	13	11	1	9	1	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	185	160	86.5	47	45	3	30	1	11	0	0	0
R 運輸・通信サービス	235	209	88.9	72	69	16	22	1	30	0	0	0
S 教育サービス	4	4	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	221	207	93.7	174	167	0	159	2	6	0	0	0
U 保健・福祉サービス	74	64	86.5	7	6	2	4	0	0	0	0	0
V 他の役務	157	139	88.5	63	59	9	33	0	16	0	1	0
W 内職・副業・ねずみ講	28	26	92.9	26	25	0	17	3	5	0	0	0
X 他の行政サービス	35	27	77.1	2	1	0	1	0	0	0	0	0
役務計	1,127	1,006	89.3	428	405	50	277	8	69	0	1	0
Z 他の相談	230	29	12.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,036	2,603	85.7	1,473	1,422	124	1,054	21	183	6	33	1

5 消費生活相談処理状況

消費生活相談のうち、苦情相談の処理状況は、自主解決方法の助言(自主交渉)をしたものが75.6%を占め、次いで斡旋解決、情報提供となっている。斡旋解決率は令和4年6月末時点で、95.3%であった。

(表11) 令和4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	83	3.2	73	16.9	156	5.1
助 言 (自 主 交 渉)	1,967	75.6	223	51.5	2,190	72.1
情 報 提 供	178	6.8	56	12.9	234	7.7
斡 旋 解 決	245	9.4	3	0.7	248	8.2
斡 旋 不 調	5	0.2	0	0.0	5	0.2
処 理 不 能	7	0.3	1	0.2	8	0.3
処 理 不 要	110	4.2	77	17.8	187	6.2
処 理 中	8	0.3	0	0.0	8	0.3
合 計	2,603		433		3,036	

令和5年6月30日時点で集計

※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-NET)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、更に、令和 3 年 9 月からは、PIO-NET2020 の運用が開始され、令和 4 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 町で PIO-NET2020 が利用されている。

(2) 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、令和 4 年度は 32 件の相談を受けた。

(表 12) 弁護士相談件数

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 元	R2	R3	R4
件数	39	41	54	46	40	46	49	46	41	37	36	32

7 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 13) 商品テストの実施実績

年度	H29	H30	R 元	R2	R3	R4
件数	0	5	0	1	0	2
内容	—	電気製品	—	ペット用バリカン	—	着物

8 多言語による消費生活相談対応の実施

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、外国人のための消費生活相談を行っている。

なお、(公財)しまね国際センターのワンストップ型相談「多言語相談 Go-en しまね」における令和 4 年度の消費生活相談の実績は 33 件であった。

消 費 者 啓 発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

県民が健全な消費生活を送るために、消費者トラブルへの対応力の強化や新たな課題への円滑な対応に向けて地域や職域で先導的な役割を果たす「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新型コロナウイルス感染症の影響もありオンラインで実施した。40名が受講し、ボーナス講義を除く8つの講義を全て受講した29名に修了証書を授与した。

ア 消費者リーダー育成講座

	動画配信日	内容・講師
1	10月24日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・食品の安全性を知る 室田 佳恵子 氏 (島根大学生物資源科学部教授) ・デジタルプラットフォーム規制に関する最近の話題 大橋 エミ 氏 (島根大学法文学部講師)
2	10月31日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルの防止と法制度 宮下 修一 氏 (中央大学大学院法務研究科教授) ・便利なネット社会に潜む虚偽誇大な広告の罠 朝田 良作 氏 (島根大学名誉教授)
3	11月14日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・家計のやりくり大作戦 細川 豪 氏 (いわみマネークリニック (株) ファイナンシャル・プランナー) ・製品安全の基礎知識 東瀬 貴志 氏 (独立行政法人製品評価技術基盤機構 中国支所長) 高橋 洋佑 氏 (中国経済産業局 消費経済課 製品安全室 製品安全専門職)
4	11月21日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域経済と消費行動 藤本 晴久 氏 (島根大学法文学部准教授) ・SDGsの推進に向けて～私達にできること～ 松本 一郎 氏 (島根大学教育学研究科教授)
5	11月28日(月) 【ボーナス講義】	<ul style="list-style-type: none"> ・マネープランと資産運用の基礎知識 (日本証券業協会) ・セカンドライフと生命保険 (生命保険文化センター)

イ 消費者リーダーレベルアップ研修会

期 日	内容・講師	会 場
11月12日(土) 受講者数 11名	【講義】 「学ぼう！気づこう！エシカル消費」 【講義・ワーク・講評】 「広げよう！エシカル消費」 講師 四国大学短期大学部教授 加渡 いづみ 氏	サンラポーむらくも (松江市)

(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。

講師は、島根県消費者センターの相談員や職員のほか、島根県消費者問題出前講座登録講師(消費者リーダー育成講座修了者等の消費者問題に関して知識を有する者を含む)を派遣し、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、主催者の要望に沿った講座となるように努めている。

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、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。

令和4年度は、続く新型コロナウイルス感染症の影響により、一部オンラインやオンデマンド方式による開催も導入しつつ講座を開催した。どのカテゴリーも前年より増えており、特に民生委員などを対象とした地域講座が前年の2倍に増加した。全体としては、実施回数の増加率に対し、参加人数の増加率が低くなっているが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、少人数での開催が多くなったためと思われる。令和4年度実績は実施回数 96 回(前年比 162.7%)・参加者人数 4,373 人(128.2%)。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	62	3,475
高齢者講座	12	380
地域講座	17	419
職域講座	5	99
合計	96	4,373



(3) 島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業（プロフェッショナル出前授業）

学校において実践的な消費者教育を推進することにより、若年者の消費者被害を防止し、社会の一員として自主的かつ合理的に行動する自立した消費者を育成するため、県内の高等学校等に実務経験者（弁護士、司法書士等）を講師として派遣し、教員とのチームティーチングによる出前授業を行っている。

令和4年度実績は実施回数 21 回（12 校）、参加者人数 1,499 人。

実施日	学校名等	学年等	人数	外部講師
6月24日	私学教育振興会	教員	40	遠藤郁哉弁護士
7月4日	情報科学高校	2年	93	西村信之弁護士
10月13日	松江一中	2年	113	松村健太郎弁護士
10月25日	江津工業高校	2・3年	100	木暮 孝弁護士
12月21日	石見養護学校	高等部	10	遠藤郁哉・本家泉衣弁護士
2月2日	隠岐高校	2・3年	134	塩澤裕樹弁護士
2月16日	飯南高校	3年	30	加藤智崇弁護士
2月21日	益田高校	3年	132	羽柴貴宏弁護士
2月28日	松江一中	2年	150	佐藤 力弁護士
3月9日	三刀屋高校	1年	118	遠藤郁哉弁護士
3月14日	松江商業高校	1年	174	根来川弘充司法書士
3月15、17日	出雲高校	1年	320	金山孝治・中井洋輔弁護士
3月20日	大東高校	2年	85	長坂 正弁護士



2 情報の提供 (1) 啓発事業

以下の2つのテーマに関して、集中的に情報提供及び啓発事業を行った。

「ご縁の国エシカルライフ」啓発事業

令和4年度は、衣服の生産から着用、廃棄に至るプロセスにおいて将来にわたり持続可能であることを目指し、生態系を含む地球環境や関わる人・社会に配慮した取組である「サステナブルファッション」について県民への啓発を行った。

具体的には、講演会やファッションショー、ブース出展のイベントを開催したほか、タペストリーを制作するとともに、広報啓発動画の制作・配信を行った。



イベントチラシ



タペストリー



ファッションショーの様子



広報啓発動画

・テレビ

タイトル	回数	備考
SOUP(山陰中央テレビ) 「エシカル消費」	1回	12月10日

若年層向け啓発事業

「成年」となる18歳の若者に気をつけて欲しいことや、消費者トラブルに関して学べるサイトへのリンクなど、当事者の若者や親世代の方に関心を持っていただきたい内容をまとめたスマートフォン向けコンテンツを制作するとともに、若年層向けに消費者トラブルの防止や、エシカル消費の普及を目的とした啓発動画を制作・配信した。

○スマートフォン向けコンテンツ掲載サイト

https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/seinen_age18/smartphone_age18.html



情報紙「くらしの情報 vol.29」より抜粋

○若年層向け啓発動画制作及び配信



消費者トラブル編 (15 秒)



エシカル消費編 (15 秒)

(2) 広報

県民に広く情報提供を行う手段として、ラジオ、新聞等を活用し、消費者センターに寄せられた相談事例の紹介等を行った。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、県民へ広く周知することで、被害の拡大防止に努めた。

また、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)による情報発信を行った。

消費者月間の取組については、集客イベントは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を考慮して実施しなかったが、パネル展示は県民会館を新たに加え、4会場で実施した。

・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

・ラジオ

タイトル	回数	備考
エフエム山陰 「GO-! EVENING!」	6回	不定期
BSS ラジオ 「あさスタ♪」	6回	不定期

・島根県広報と連携

媒体	タイトル	回数	備考
テレビ ※鳥取県との共同	スポットCM 「考えよう！ 大人になると できること、気をつけること 18歳から もう大人」	33回	5月23日～5月29日

・SNS、動画共有サービス ※随時更新(通年)

Facebook (フェイスブック)	Twitter (ツイッター)	YouTube (ユーチューブ)
		

・消費者月間

タイトル	期 間	会 場
パネル展示	4月28日(木)～5月13日(金)	島根県庁 玄関ロビー
	5月6日(金)～5月19日(木)	島根県民会館プロムナードギャラリー
	5月7日(土)～6月1日(水)	県立図書館1階ホール
	5月20日(金)～5月30日(月)	松江地方合同庁舎1階ロビー

パネル展示

県庁ロビー



県民会館プロムナードギャラリー



県立図書館



松江地方合同庁舎



・消費者被害注意情報

発表年月日	内 容(タイトル)
3月1日	副業するつもりが借金だけ残るなんて！
3月15日	詐欺的な投資勧誘トラブルに注意！

・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 24,000 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	2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	1,700 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
めざせ！社会を変える消費者市民	6,400 部	・中学2年生に配布 ・株式会社東京法規出版発行
オトナ消費者へステップアップ！	1,000 部	・県立大学新入生に配布 ・株式会社東京法規出版発行
SDGs達成のための未来を変える エシカル消費	2,000 部	・活用を希望する中学校、高等学校、特別支援学校(計47校)へ配布
消費者センター一年のあゆみ	※Web 公開のみ	・令和3年度事業実績
高齢消費者被害防止啓発 モバイルクリーナー	26,000 部	・独居高齢者世帯等に配布

・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/>

啓発グッズ

◆付箋(18歳から大人スマホサイト)



◆クリアファイル



○消費者啓発4コマ漫画(安来市出身の漫画家柏屋ココ氏作)を利用した啓発

◆タペストリーの作成
(サステナブルファッション)

サステナブルファッション

衣類などのファッションでも、環境や人や社会に配慮した「エシカル消費」が大切。持続可能な「サステナブルファッション」の取組みが始まっています。

買う前によく考える
長く使える物を選んで買い、大切に使う。家は、そういった賢がらの心がサステナブルファッションの入口です。

廃棄するときにも考える
衣類は、食品のように、消費で廃棄することはありません。いずれ廃棄されるまで、有効に使う工夫をすることも大切です。

例えば

- ・ほんとうに必要かよく考える
- ・処分する時にも考えてみる
- ・家族や友人で譲り出す(おさがり)
- ・レンタルサービスを利用する
- ・大塚に長持ちさせる
- ・お直しやリペアで長く着る
- ・パワーやフリーマーケットを利用する
- ・寄付する
- ・資源回収を利用する

ひとりひとりが、できるところから。

消費者ホットライン **188**

島根県 島根生活総務課 消費とくらしの安全室
TEL: 0852-22-5103 FAX: 0852-32-5918

◆各種団体活用事例
(4コマ漫画を活用した機関誌)

民法の成年年齢引下げ 消費者トラブルに気をつけて「18歳から大人」社会が始まって約1年

昨年4月、改正法施行により「成年年齢」が18歳になりました。未成年を保護する「未成年者取引権」も18歳未満が対象に!

18歳からできること、気をつけないといけないこと、スマートフォンで見られるコンテンツが増えてきました。ここから入るまでON! 「18歳から大人」一歩ずつ進んでいこう!

トラブルに巻き込まれないために 契約前に内容をしっかり確認 必要ない時は、はっきり断る

トラブル事例を知り要する

- 1位 親筆エステ
- 2位 出会い系サイト
- 3位 商品一取
- 4位 物の内職・副業
- 5位 賃貸アパート

困ったとき 不安なときは ひとりで悩まず相談しよう! 相談はお早めに

消費者ホットライン **188** 島根県消費者センターです!

農業共済組合「NOSAI 島根」3月号

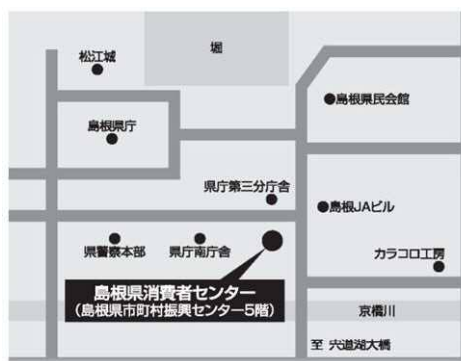
・その他 当センターマスコットキャラクターを使つての各種啓発多数

(3) 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。
(令和4年度貸出実績 DVD ソフト:6回 8枚、タペストリー4回 13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 0852-32-5916 (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 5 2 集

令和 5 年 8 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