

消費者センター

一年のあゆみ

平成24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 24 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

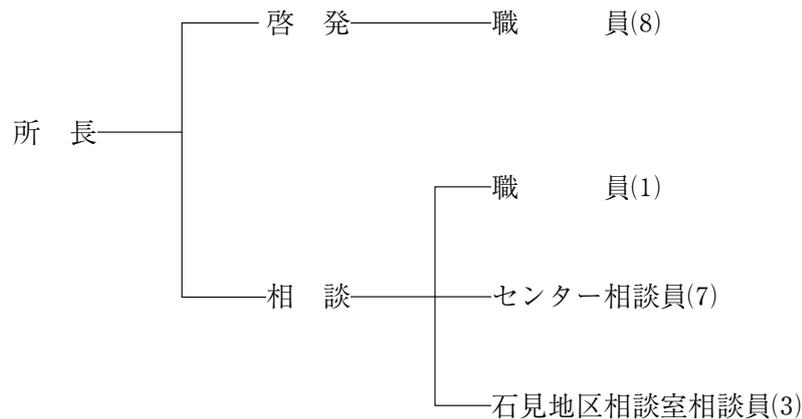
1 沿革

- 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 24 年 10 月 1 日現在）

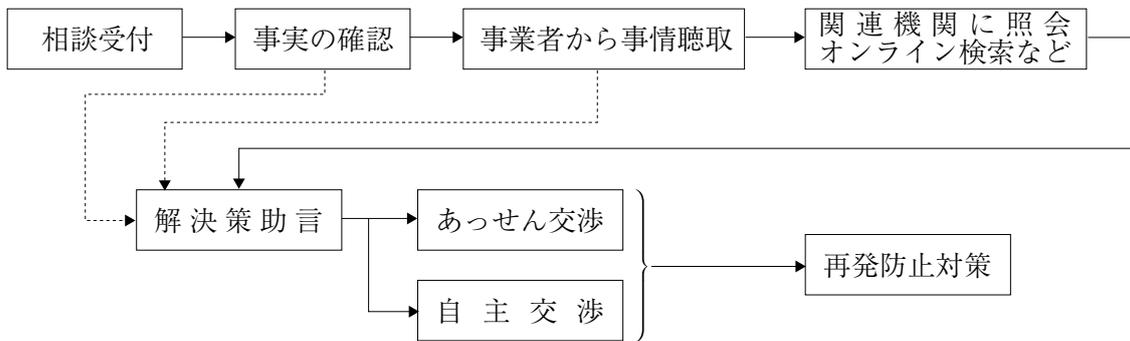


計 20 名

Ⅱ 業務の概要

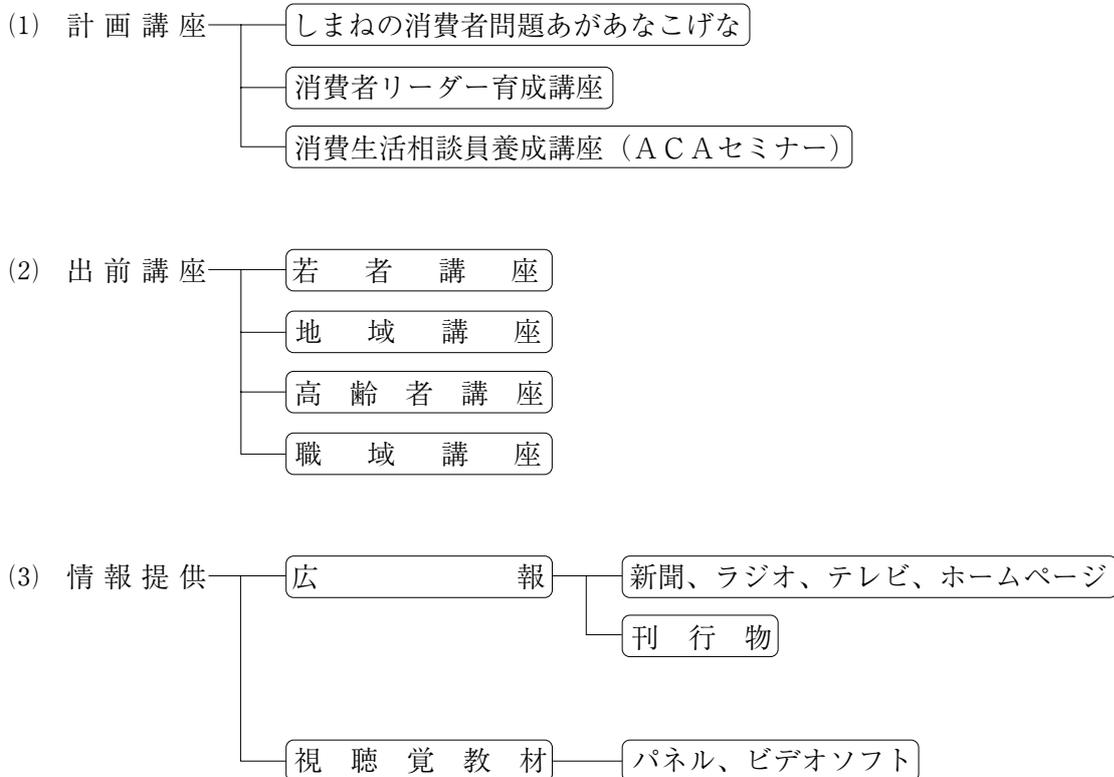
1 消費生活相談

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		H20 年	H21 年	H22 年	H23 年	H24 年	
相 談	来 訪	643	486	419	362	400	
	文 書	3	8	7	7	9	
	電 話	5,564	5,238	4,042	3,392	3,261	
	計	6,210	5,732	4,468	3,761	3,670	
講 座	計画講座回数 (人 数)	8 (388)	8 (373)	11 (628)	11 (486)	20 (458)	
	出前講座回数 (人 数)	84 (5,877)	81 (5,103)	111 (7,209)	94 (6,465)	105 (6,276)	
	計	回 数	92	89	122	105	125
		人 数	6,265	5,476	7,837	6,951	6,734

平成 24 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24年度中に当センターが受け付けた相談件数は、3,670件で前年度(3,761件)に比べ2.4%減となった。これは架空請求などの不当な請求に関する相談が平成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。

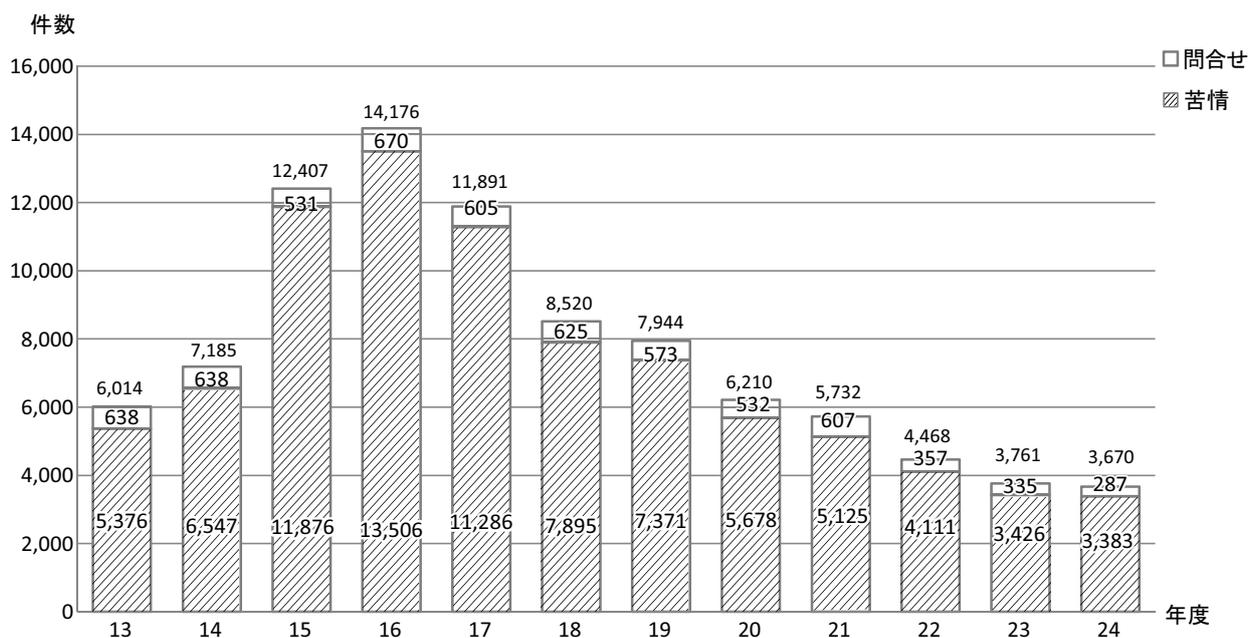
相談件数のうち苦情相談は、3,383件で全体の92.2%を占めている。

相談内容としては、インターネット関連の身に覚えのない有料サイトの利用料の請求やメールによる不当請求に係る相談が依然として多い。また、未公開株や社債等の投資商品や健康食品の送りつけに関する相談が増加してきている。

(表1) 平成24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	269	289	292	278	285	280	328	272	244	282	252	312	3,383
問合せ	16	32	30	30	20	18	25	22	19	16	33	26	287
合計	285	321	322	308	305	298	353	294	263	298	285	338	3,670

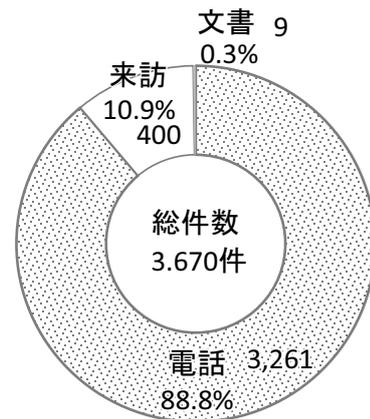
(図1) 相談件数の推移



(2) 相談方法

受付方法別にみると、電話 3,261 件、来所 400 件
文書 9 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

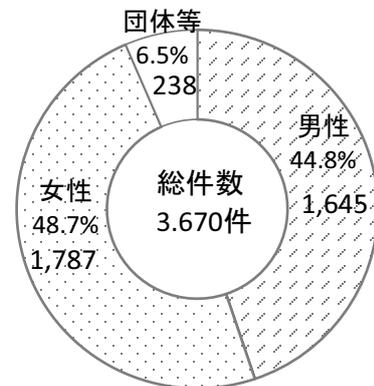
1) 性別割合

相談者は男性 1,645 件 (44.8%) 女性 1,787 件
(48.7%) で、女性が男性を上回った。

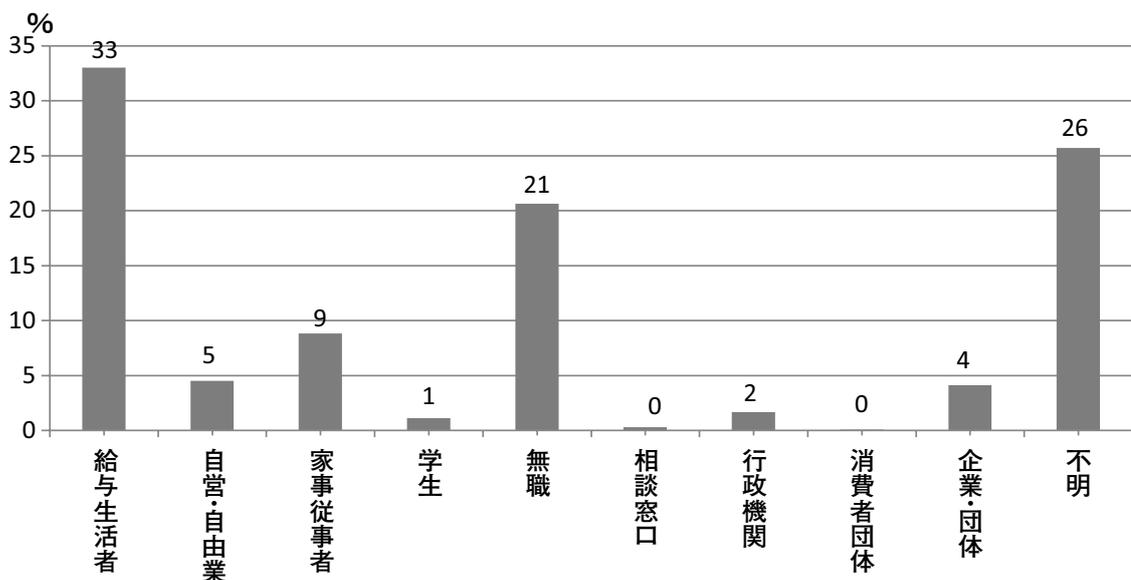
2) 職業別割合

給与生活者が 33% を占めて最も多く、次いで無職が 21%、家事従事者 9% の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

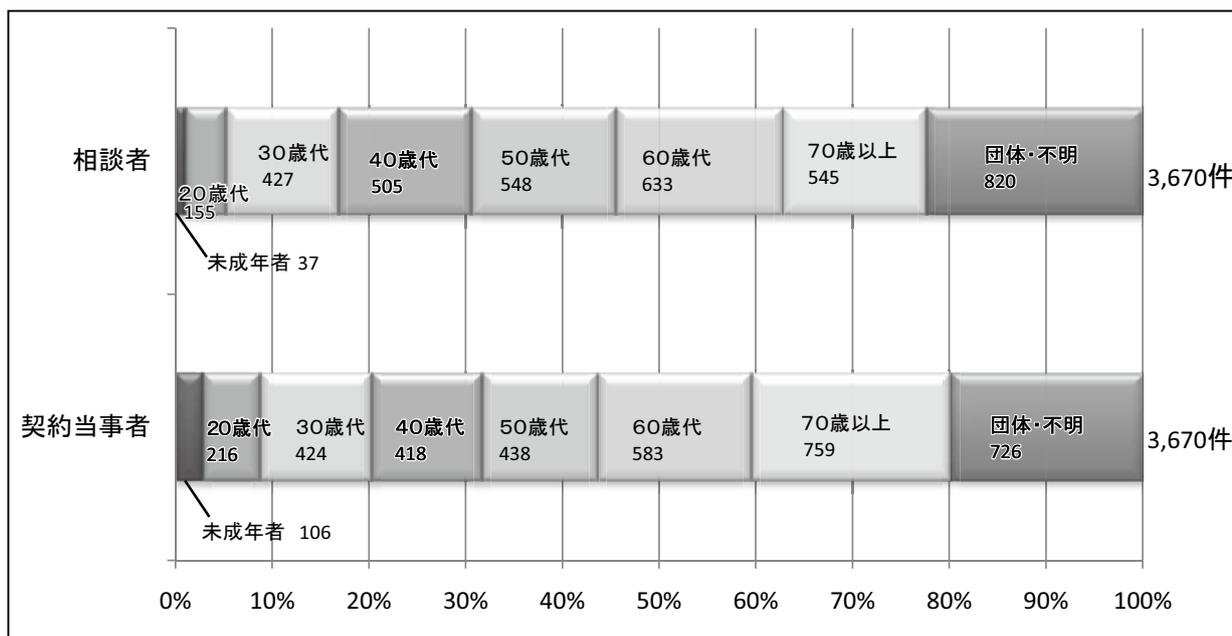


3) 年代別割合

相談者の年代別相談件数は、60歳代633件、50歳代548件、70歳以上545件の順に多かった。

また、契約当事者では、70歳以上が759件で最も多く、次に60歳代583件、50歳代438件の順となっており、特に、60歳代以上の高齢者の割合が、H22年度（28.0%）、H23年度（30.1%）、H24年度（36.6%）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	37	153	404	488	530	590	500	681	3,383
相談者問合せ	0	2	23	17	18	43	45	139	287
合計	37	155	427	505	548	633	545	820	3,670
契約当事者	106	216	424	418	438	583	759	726	3,670

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1,448件（構成比39.5%）と最も多く、出雲市637件（17.4%）、益田市267件（7.3%）、雲南市169件（4.6%）の順となっている。

8市の合計は3,101件（84.5%）、町村の合計は280件（7.6%）、県外41件（1.1%）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	1,448	1,338	46
浜田市	161	149	2
出雲市	637	594	24
益田市	267	248	3
大田市	144	134	6
安来市	154	140	6
江津市	121	109	5
雲南市	169	157	10
市計	3,101	2,869	102
奥出雲町	50	47	2
飯南町	28	27	1
川本町	23	23	1
美郷町	27	26	0
邑南町	51	49	1
津和野町	31	29	2
吉賀町	19	19	2
海士町	5	5	0
西ノ島町	2	2	0
知夫村	1	1	0
隠岐の島町	43	38	2
町村計	280	266	11
県外	41	39	0
不明	248	209	9
合計	3,670	3,383	122

5) 市町村受付相談件数

平成 24 年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は 1,426 件で、前年度 (1,492 件) と比べ 4.4% の減となった。内訳は、市分で 1,394 件 (97.8%)、町村分で 32 件 (2.2%) となっており、市部での相談が大半を占めている。

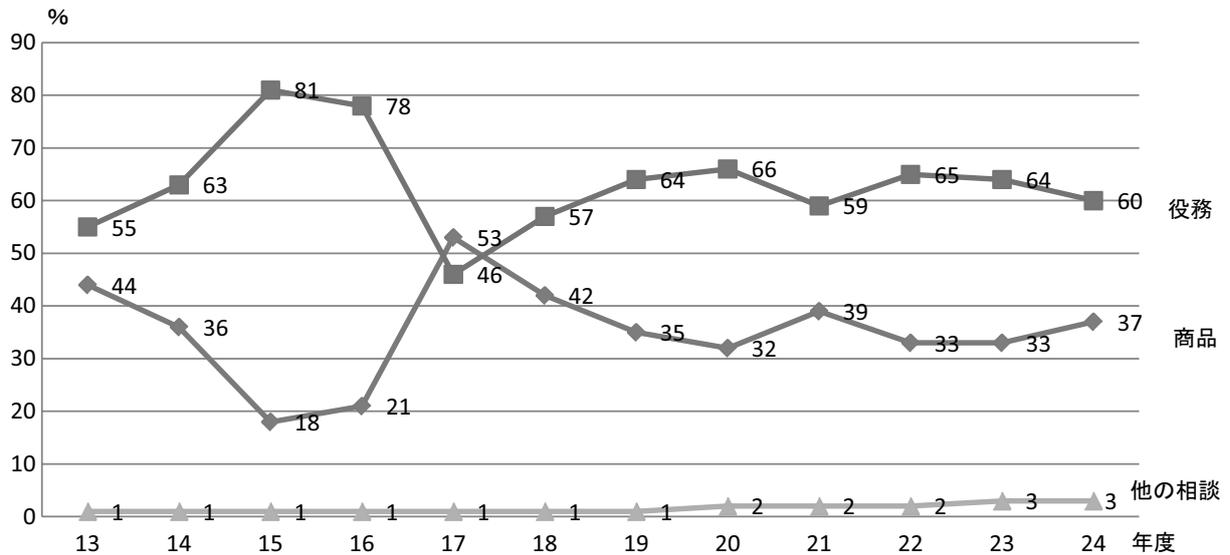
(表 4) 市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松 江 市	579	45
浜 田 市	150	0
出 雲 市	395	73
益 田 市	79	0
大 田 市	17	0
安 来 市	113	21
江 津 市	12	0
雲 南 市	49	0
市 計	1,394	139
奥 出 雲 町	1	0
飯 南 町	4	0
川 本 町	3	0
美 郷 町	3	0
邑 南 町	6	0
津 和 野 町	5	0
吉 賀 町	2	0
海 士 町	0	0
西 ノ 島 町	0	0
知 夫 村	0	0
隠 岐 の 島 町	8	0
計	32	0
合 計	1,426	139

2 苦情相談の推移

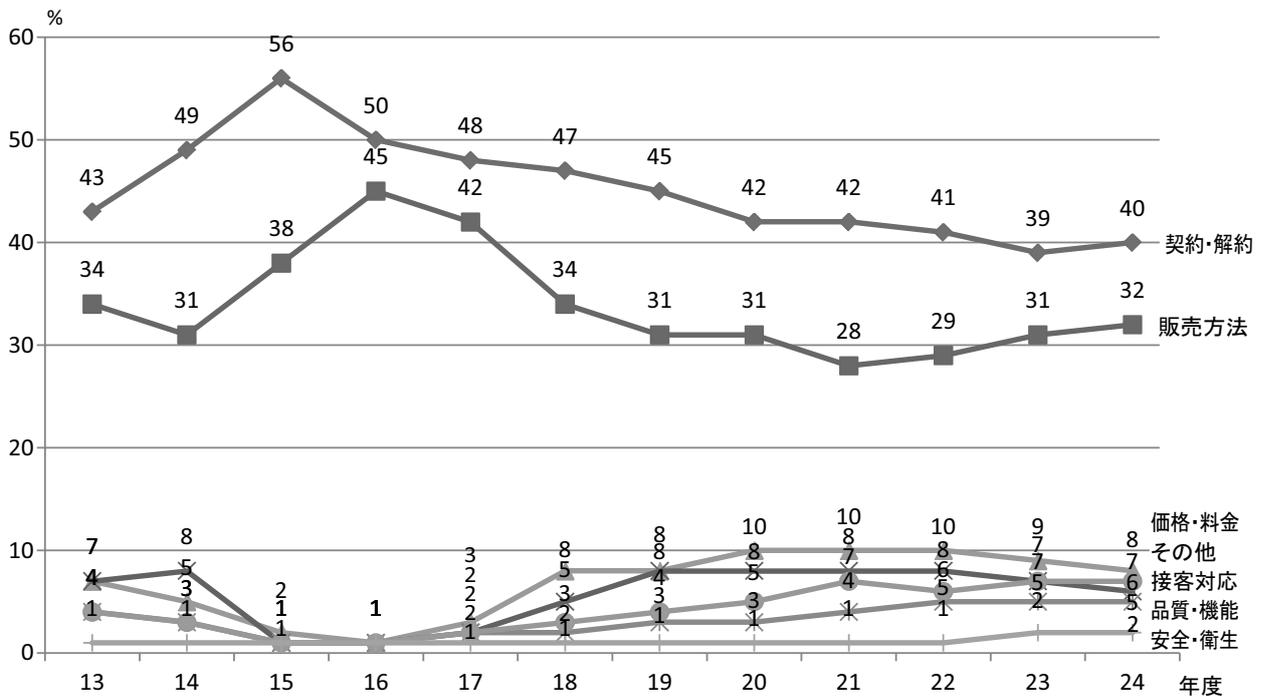
平成 24 年度の相談を商品、役務、その他の相談に分類してみると、前年度に比較して、役務の割合が減少し商品の割合が増加したが、依然として、役務が商品を上回っている。

(図6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成 24 年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で 72% 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

商品別分類 内容別分類項目	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	167	153	1	2	14	9	0	8	90	82	19	0	1	0	0	0	226
B 食料品	295	273	22	50	12	38	2	20	212	206	28	3	0	0	2	0	595
C 住居品	120	111	17	43	5	11	0	12	53	84	21	1	0	0	0	0	247
D 光熱水品	36	34	2	6	7	16	0	2	4	17	8	0	0	0	0	0	62
E 被服品	126	118	1	18	6	17	0	14	90	103	23	0	0	1	0	0	273
F 保健衛生品	118	115	15	32	2	25	0	11	74	86	12	0	0	0	0	0	257
G 教養娯楽品	286	278	4	45	16	27	1	17	188	229	41	0	0	0	0	0	568
H 車両・乗り物	82	73	10	36	6	21	0	2	20	63	24	0	0	0	0	0	182
I 土地・建物・設備	85	77	4	16	13	21	0	2	40	58	11	0	0	0	0	0	165
J 他の商品	11	9	0	0	1	3	1	1	7	10	0	0	0	0	1	0	24
商品計	1,326	1,241	76	248	82	188	4	89	778	938	187	4	1	1	3	0	2,599
K クリーニング	17	15	1	10	1	1	0	0	4	16	8	0	0	0	0	0	41
L レンタル・リース・貸借	122	110	5	9	21	50	0	2	34	109	19	1	0	0	0	0	250
M 工事・建築・加工	69	63	3	14	3	18	1	0	27	58	20	0	0	0	0	1	145
N 修理・補修	38	37	3	12	4	23	0	0	12	31	12	0	0	0	0	0	97
O 管理・保管	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
P 役務一般	11	11	0	0	0	1	0	0	10	11	0	0	0	0	0	0	22
Q 金融・保険サービス	541	515	0	4	54	93	1	18	267	433	39	1	0	2	0	2	914
R 運輸・通信サービス	927	917	5	21	27	113	0	19	758	842	86	0	0	0	0	0	1,871
S 教育サービス	14	13	1	1	3	5	0	0	6	11	2	0	0	0	0	0	29
T 教養・娯楽サービス	101	96	3	2	9	7	0	20	75	50	6	0	1	0	0	0	173
U 保健・福祉サービス	110	91	9	15	19	15	0	12	27	72	14	0	0	0	3	2	188
V 他の役務	162	146	3	9	16	36	0	17	90	109	23	0	0	1	0	0	304
W 内職・副業・相場	15	15	0	0	1	2	0	3	11	10	0	0	0	0	0	0	27
X 他の行政サービス	22	16	0	4	4	2	0	1	2	10	6	0	0	0	0	2	31
役務計	2,150	2,046	33	101	162	367	2	93	1,323	1,763	236	2	1	3	3	7	4,096
Z 他の相談	194	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	3,670	3,383	109	349	244	555	6	182	2,101	2,701	423	6	2	4	6	7	6,695

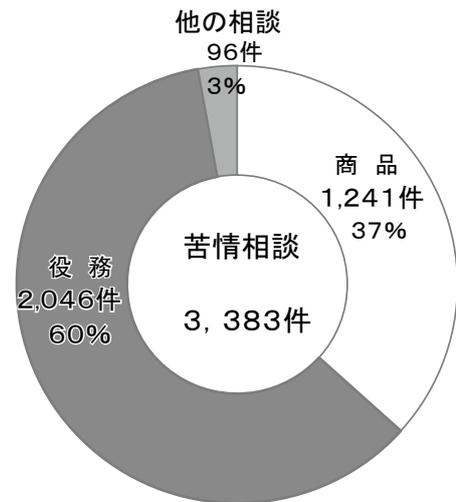
3 苦情相談の内容

(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1,241件(37%)、役務が2,046件(60%)、その他が96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。

(図8) 商品・役務の相談割合



(表6) 商品別・役務別相談件数

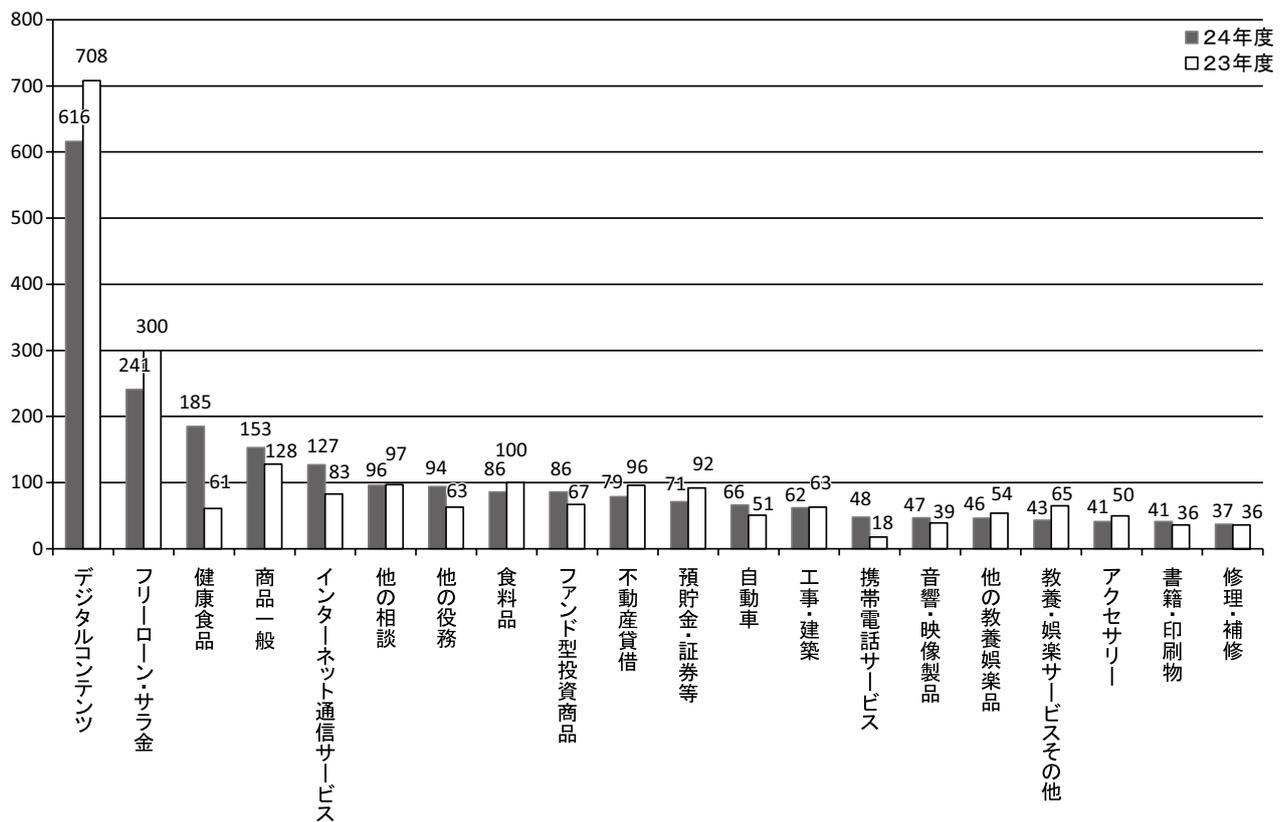
商品別分類		苦情相談	主な商品・役務名
商 品	教 養 娛 楽 品	278	書籍・印刷物、電話機・電話機用品、音響・映像製品
	食 料 品	273	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	商 品 一 般	153	相談の中で商品が特定できなかったもの
	被 服 品	118	婦人洋服、アクセサリ、和服、紳士洋服、婦人下着
	保 健 衛 生 品	115	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	住 居 品	111	家具・寝具、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	土 地・建 物・設 備	77	集合住宅、戸建住宅、空調・冷暖房・給湯設備
	車 両・乗 り 物	73	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光 熱 水 品	34	ガス、電気、石油、水道
	他 の 商 品	9	
	商 品 計	1,241	
役 務	運 輸・通 信サー ビス	917	アダルト情報サイト、出会い系サイト
	金 融・保 険サー ビス	515	融資サービス(フリーローン・サラ金等)、生命保険
	他 の 役 務	146	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	110	電話機のリース、アパートの敷金トラブル
	教 養・娛 楽サー ビス	96	教室・講座(資格講座等)、旅行代理業
	保 健・福 祉サー ビス	91	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	63	家のリフォーム、屋根、壁、新築工事
	修 理・補 修	37	自動車、電機製品
	他 の 行 政サー ビス	16	税金
	ク リ ー ニ ン グ	15	
	内 職・副 業・ね ず み 講	15	パソコン内職、販売業内職(化粧品等)
	教 育サー ビス	13	
	役 務 一 般	11	会員契約
	管 理・保 管	1	マンション管理、パーキング
役 務・サー ビス 計	2,046		
他 の 相 談	96	相続、婚姻	
計	3,383		

平成 24 年度に寄せられた苦情相談は、インターネットによる有料サイト利用料の不当（架空）請求等を内容とするデジタルコンテンツが 616 件と最も多く、苦情相談件数の 18.2% を占め、次いで、フリーローン・サラ金で近年同じ傾向となっている。

注目すべきは、送りつけ商法に関する相談が急増したことにより、健康食品の相談件数（185 件）が前年度の 3 倍となり 3 番目となった。

また、インターネット通信サービスやファンド型投資商品についても相談が増える傾向にあり、特に、ファンド型投資商品においては、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

順位	商品・役務	24年度	23年度	主な内容
1	デジタルコンテンツ	616	708	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等の利用料に係る不当請求や架空請求等
2	フリーローン・サラ金	241	300	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	健康食品	185	61	強引な電話勧誘による注文した覚えのない健康食品の送りつけや、効能効果を過大に説明し購入させる等
4	商品一般	153	128	商品・サービスが特定できないもの（ハガキによる、身に覚えのない不当・架空請求を含む）
5	インターネット通信サービス	127	83	プロバイダやインターネット回線の料金、サービスの内容に関すること
6	他の相談	96	97	相隣関係や相続、個人間の債権回収など消費者問題以外の相談等（「売り手」対「買い手」という図式のない相談）
7	他の役務	94	63	外出でのことや冠婚葬祭（互助会）、占い等
8	食料品	86	100	蟹など魚介類の電話勧誘や、消費期限、賞味期限等の表示に関すること
8	ファンド型投資商品	86	67	ファンド型投資名目の劇場型勧誘
10	不動産貸借	79	96	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等

(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・マルチマがい	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	不明・無関係	計
デジタルコンテンツ	0	0	607	0	3	0	0	0	6	616
フリーローン・サラ金	86	1	34	0	18	0	0	0	102	241
健康食品	1	3	16	7	137	12	0	1	8	185
商品一般	20	9	11	2	34	1	0	0	76	153
インターネット通信サービス	4	20	15	0	78	0	0	1	9	127
他の相談	1	1	0	0	0	0	0	0	94	96
他の役務	29	7	13	0	18	0	0	2	25	94
食料品	41	7	8	4	13	1	0	3	9	86
ファンド型投資商品	0	1	16	4	54	0	0	0	11	86
不動産貸借	50	0	1	0	1	0	0	1	26	79
預貯金・証券等	6	2	12	0	39	0	0	0	12	71
自動車	58	0	6	0	0	0	0	0	2	66
工事・建築	20	11	0	0	4	0	0	2	25	62
携帯電話サービス	45	0	2	0	0	0	0	0	1	48
音響・映像製品	10	1	18	7	2	0	0	0	9	47
他の教養娯楽品	8	6	16	2	10	1	0	1	2	46
教養・娯楽サービスその他	0	0	34	0	4	0	0	1	4	43
アクセサリー	6	11	13	1	3	0	2	4	1	41
書籍・印刷物	0	0	7	0	18	10	0	0	6	41
修理・補修	20	6	2	0	0	0	0	0	9	37

(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	86	1	新 聞	25	1	デジタルコンテンツ	607
2	自 動 車	58	2	ふ と ん 類	21	2	フリーローン・サラ金	34
3	不 動 産 貸 借	50	3	テレビ放送サービス	20	2	教養娯楽サービスその他	34
4	携帯電話サービス	45	3	インターネット通信サービス	20	4	音 響 ・ 映 像 製 品	18
5	食 料 品	41	5	他 の 医 療 用 具	19	5	他 の 教 養 娯 楽 品	16
6	他 の 役 務	29	6	リ ー ス サ ー ビ ス	12	5	健 康 食 品	16
7	携 帯 電 話	28	6	衛 生 サ ー ビ ス	12	5	履 物	16
8	商 品 一 般	20	8	ア ク セ サ リ ー	11	5	ファンド型投資商品	16
8	工 事 ・ 建 築	20	8	工 事 ・ 建 築	11	9	インターネット通信サービス	15
8	修 理 ・ 補 修	20				10	化 粧 品	14

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	音 響 ・ 映 像 製 品	7	1	健 康 食 品	137	1	健 康 食 品	12
1	健 康 食 品	7	2	インターネット通信サービス	78	2	書 籍 ・ 印 刷 物	10
3	家庭用電気治療器具	5	3	ファンド型投資商品	54	3	商 品 一 般	1
4	ファンド型投資商品	4	4	預 貯 金 ・ 証 券 等	39	3	食 料 品	1
4	化 粧 品	4	5	商 品 一 般	34	3	他 の 教 養 娯 楽 品	1
4	食 料 品	4	6	フリーローン・サラ金	18	3	化 粧 品	1
			6	他 の 役 務	18	3	文 具 ・ 事 務 用 品	1
			6	書 籍 ・ 印 刷 物	18			
			9	固定電話サービス	14			
			10	食 料 品	13			

訪問購入			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	順位	商品名	件数
1	ア ク セ サ リ ー	2	1	家庭用電気治療器具	9	1	フリーローン・サラ金	102
			2	ア ク セ サ リ ー	4	2	他 の 相 談	94
			3	食 料 品	3	3	商 品 一 般	76
			3	弁 護 士	3	4	不 動 産 貸 借	26
			5	他 の 役 務	2	5	他 の 役 務	25
			5	工 事 ・ 建 築	2	5	工 事 ・ 建 築	25
			5	ふ と ん 類	2	7	他 の 保 健 ・ 福 祉	19
						8	生 命 保 険	13
						8	光 熱 水 品	13
						10	預 貯 金 ・ 証 券 等	12
						10	テレビ放送サービス	12

(2) 年代別相談内容

20歳未満から60歳代までの各年代でデジタルコンテンツが1位を占め、70歳代以上では健康食品が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、ファンド型投資商品や預貯金・証券等などは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	65
2	履物	5
2	テレビ放送サービス	5

20歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	72
2	フリーローン・サラ金	16
3	自動車	11
4	不動産貸借	9
5	商品一般	8
6	化粧品	7
7	健康食品	5
7	アクセサリ	5
7	テレビ放送サービス	5
7	他の役務	5

30歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	130
2	フリーローン・サラ金	47
3	商品一般	14
3	不動産貸借	14
3	他の相談	14
6	自動車	12
7	インターネット通信サービス	10
7	他の役務	10
9	工事・建築	8
9	複合サービス会員	8

40歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	125
2	フリーローン・サラ金	34
3	インターネット通信サービス	19
4	他の役務	16
5	商品一般	14
6	自動車	12
7	不動産貸借	10
8	学習教材	8
8	他の相談	8
10	携帯電話	7

50歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	107
2	フリーローン・サラ金	48
3	インターネット通信サービス	18
4	他の役務	17
5	商品一般	13
6	食料品	11
6	健康食品	11
6	工事・建築	11
9	他の相談	9
10	音響・映像製品	7
10	不動産貸借	7
10	修理・補修	7
10	携帯電話サービス	7

60歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	56
2	フリーローン・サラ金	39
3	商品一般	34
4	インターネット通信サービス	29
5	健康食品	27
6	ファンド型投資商品	22
7	食料品	21
8	預貯金・証券等	16
9	他の役務	14
10	工事・建築	12
10	教養・娯楽サービスその他	12

70歳代以上		
順位	商品名	件数
1	健康食品	128
2	ファンド型投資商品	47
3	預貯金・証券等	42
4	食料品	34
5	商品一般	30
6	インターネット通信サービス	24
7	フリーローン・サラ金	23
8	他の教養娯楽品	20
9	ふとん類	18
9	書籍・印刷物	18

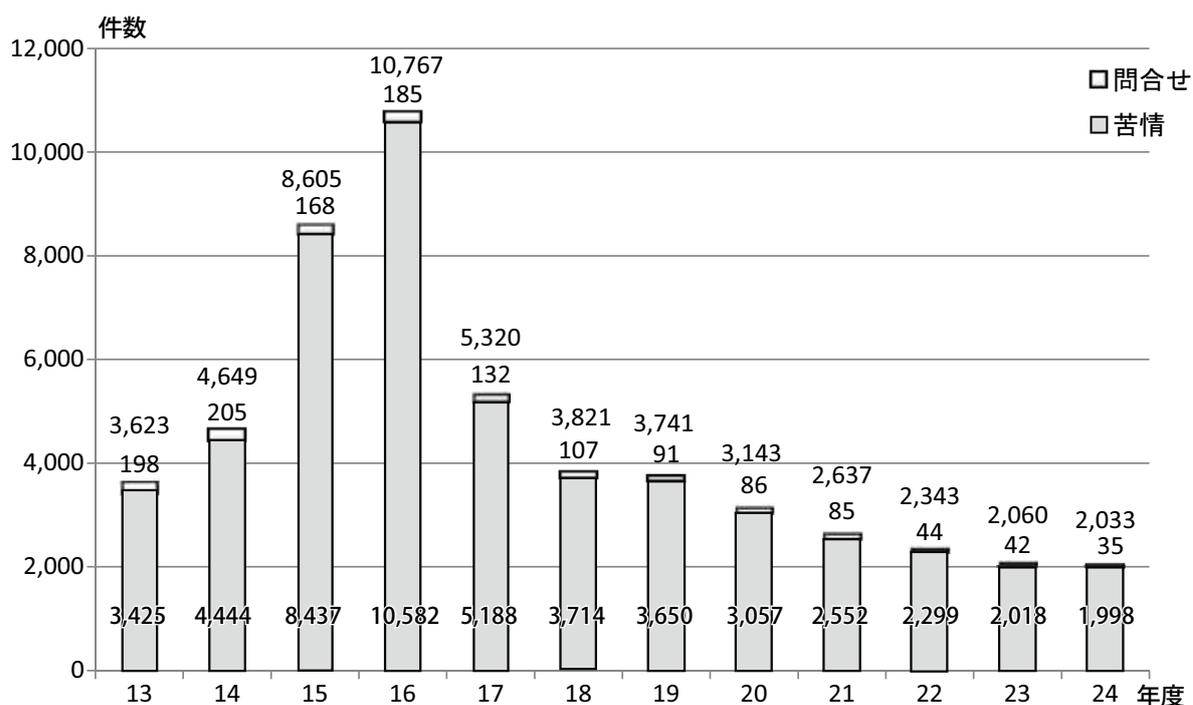
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数 3,670 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 2,033 件で 55.4% を占めている。

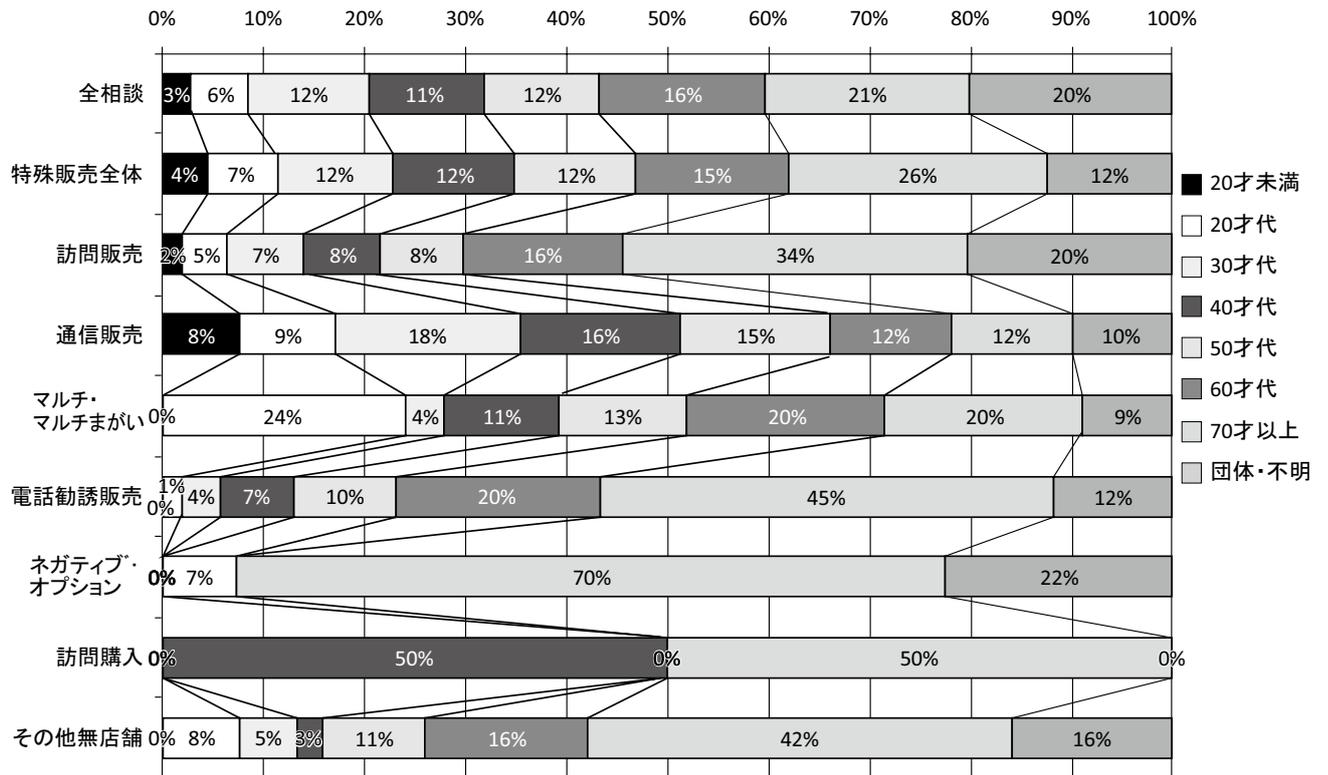
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が 1,059 件（52.1%）、次いで電話勧誘販売 535 件（26.3%）、訪問販売 326 件（16.0%）の順になっている。

特殊販売のクーリング・オフに関する相談は 149 件で、訪問販売（66 件）と電話勧誘販売（62 件）で 85.9% を占めている。

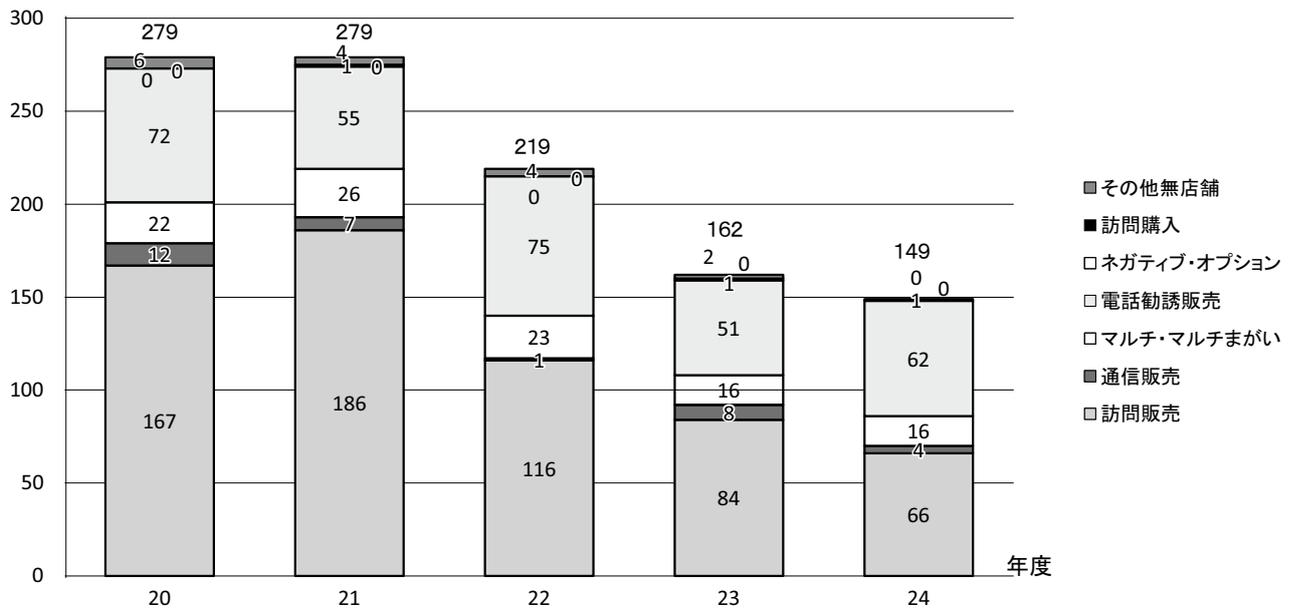
（図 10）特殊販売に関する相談件数の推移



(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



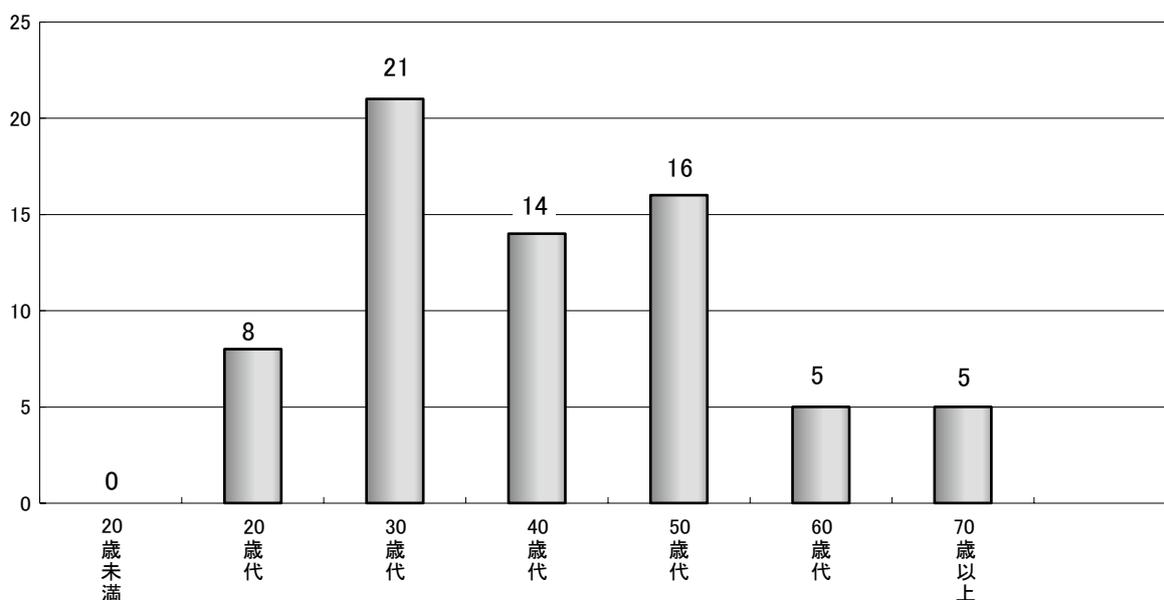
(表 11) 特殊販売に関する相談

商品別分類	24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 が法	電話勧誘販売	ネガティブ シヨンプ	訪問購入	その他無店舗販売
B 食料品	295	273	92.5	219	213	11	27	11	151	13	0	6
C 住居品	120	111	92.5	61	60	32	22	5	0	0	0	2
D 光熱水品	36	34	94.4	2	2	2	0	0	0	0	0	0
E 被服品	126	118	93.7	93	90	16	65	1	4	0	2	5
F 保健衛生品	118	115	97.5	86	86	36	24	12	4	1	0	9
G 教養娯楽品	286	278	97.2	186	184	49	71	10	43	12	0	1
H 車両・乗り物	82	73	89.0	9	8	0	9	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	85	77	90.6	42	40	24	4	0	13	0	0	1
J 他の商品	11	9	81.8	7	6	1	3	1	2	0	0	0
商品計	1,326	1,241	93.6	763	746	181	236	42	251	27	2	24
K クリーニング	17	15	88.2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	122	110	90.2	18	17	12	3	0	1	0	0	2
M 工事・建築・加工	69	63	91.3	19	18	13	0	0	4	0	0	2
N 修理・補修	38	37	97.4	8	8	6	2	0	0	0	0	0
O 管理・保管	1	1	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	11	11	100.0	10	10	9	0	0	1	0	0	0
Q 金融・保険サービス	541	515	95.2	231	226	23	79	4	124	0	0	1
R 運輸・通信サービス	927	917	98.9	794	792	47	637	0	109	0	0	1
S 教育サービス	14	13	92.9	5	5	2	1	0	2	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	101	96	95.0	81	79	2	66	0	11	0	0	2
U 保健・福祉サービス	110	91	82.7	23	21	13	7	0	2	0	0	1
V 他役務	162	146	90.1	69	64	15	20	0	29	0	0	5
W 内職・副業・ネズミ講	15	15	100.0	10	10	1	8	0	1	0	0	0
X 他行政サービス	22	16	72.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務計	2,150	2,046	95.2	1,269	1,251	144	823	4	284	0	0	14
Z 他相談	194	96	49.5	1	1	1	0	0	0	0	0	0
総件数	3,670	3,383	92.2	2,033	1,998	326	1,059	46	535	27	2	38

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30歳代が最も多く、次いで50歳代、40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62.3%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

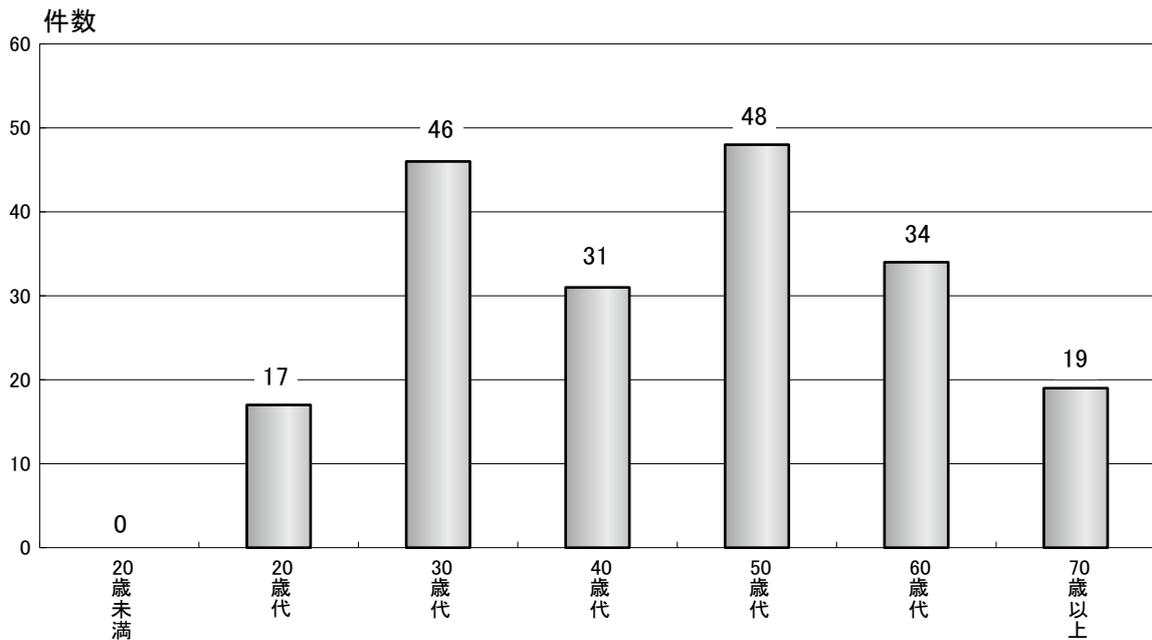
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払督促・訴訟・差押	0	0	0	0	1	0	0	1
商品瑕疵	0	0	0	0	0	0	0	0
商品不渡	0	0	1	0	0	0	0	1
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	0	1	0	0	0	0	1
名義貸し	0	1	0	0	1	0	0	2
販売方法	0	0	4	0	2	0	2	8
解約	0	4	9	4	5	5	1	28
保証人	0	0	0	1	0	0	0	1
多重債務	0	3	2	4	5	0	1	15
手数料・利息・支払方法	0	0	0	0	0	0	0	0
信用情報	0	0	2	1	0	0	0	3
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	0	1	1	0	1	3
その他	0	0	2	3	1	0	0	6
合計	0	8	21	14	16	5	5	69

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69件と最も多い。

年代別にみると50歳代、30歳代が多く、次いで60歳代、40歳代の順である。

（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）年代別に見たサラ金・クレジット会社（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	1	2	0	0	1	4
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	0	0	0	0
名義冒用	0	0	0	0	0	0	0	0
名義貸し	0	0	1	0	1	1	0	3
販売方法	0	2	6	2	1	1	1	13
解約	0	0	0	3	0	1	0	4
保証人	0	0	0	0	2	0	0	2
多重債務	0	9	22	12	14	11	1	69
手数料・利息・支払方法	0	2	5	4	13	13	7	44
信用情報	0	1	1	0	1	3	3	9
貸出停止	0	0	0	0	1	0	0	1
代払い	0	0	0	1	0	0	0	1
取立て	0	2	7	6	8	2	2	27
その他	0	1	3	1	7	2	4	18
合計	0	17	46	31	48	34	19	195

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）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。

(表 14) 平成 24 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	112	3.3	52	18.1	164	4.5
助 言（自 主 交 渉）	2,679	79.2	138	48.1	2,817	76.8
情 報 提 供	203	6.0	76	26.5	279	7.6
斡 旋 解 決	219	6.5	2	0.7	221	6.0
斡 旋 不 調	13	0.4	0	0.0	13	0.4
処 理 不 能	26	0.8	2	0.7	28	0.8
処 理 不 要	112	3.3	17	5.9	129	3.5
処 理 中	19	0.6	0	0.0	19	0.5
合 計	3,383	100.0	287	100.0	3,670	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。

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 24 年度は 41 件の相談を受けた。

(表 15) 弁護士相談件数

年度	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
件数	45	40	44	43	45	40	35	43	39	41

9 個人情報保護法に関する相談

平成 24 年度の個人情報保護法に関する相談は 7 件であった。相談内容は、不適正な取得に関するもの 3 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	3	そ の 他	2
同意のない提供	2	合 計	7

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	H19	H20	H21	H22	H23	H24
件数	9	0	7	8	10	9
内容	電気製品外		電気製品外	電気製品外	電気製品外	衣類外

Ⅱ 消費者啓発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

イベント「しまねの消費者問題あがあなこげな」では、まず午前の部で、不当表示にダマされないよう合理的思考方法を学ぶため疑似科学問題について啓発活動を行っている大阪大学・菊池誠教授から講演を聴いた。午後の部では、ワールド・カフェ形式で消費者団体・行政関係者・一般県民入り交じって議論を行い、消費者活動の必要性や活性化策について考えた。

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出雲市で9回実施し、7回以上出席した24名に修了証書を授与した。また、特に専門資格取得者を育成する目的で消費生活相談員養成講座を開催し、松江市で全10回実施した。13名に修了証書を授与し、うち1名が24年度に消費生活専門相談員資格を取得した。

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。

1) しまねの消費者問題あがあなこげな

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月15日 (金)	・第1部 講演 きくまこ先生の 「アヤシイ科学は大きな声でやってくる」 講師 大阪大学教授 物理学者 テルミン奏者 菊池 誠 氏 ・第2部 『消費者問題あがあなこげな』	50人	大田市 あすてら すホール

※消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会を兼ねて開催。

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12日(土) 12:30~17:00	・消費者政策と法－消費者庁と消費者行政の課題 講師 弁護士 黒木理恵 氏	36名	出雲市 パルメイト 出雲
2	5月19日(土) 12:30~17:00	・消費者相談に必要な法律－民法 講師 弁護士 村岡泰行 氏	40名	出雲商工会館

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
3	6月2日(土) 12:30~17:00	・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	33名	ビッグハート 出雲
4	6月16日(土) 12:30~17:00	・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	35名	出雲商工会館
5	6月23日(土) 12:30~17:00	・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	28名	ビッグハート 出雲
6	7月7日(土) 12:30~17:00	・製造物責任法と製品安全情報 講師 弁護士 片山登志子 氏	26名	ビッグハート 出雲
7	7月21日(土) 12:30~17:00	・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	26名	
8	7月28日(土) 12:30~17:00	・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	25名	出雲商工会館
9	8月11日(土) 12:30~17:00	・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	25名	ビッグハート 出雲

3) 消費生活相談員養成講座（ACAセミナー） 会場：島根大学

回	開催期日	内 容	参加人数
1	8月18日(土) 12:30~17:45	・ガイダンス、到達度確認テスト 講師 島根大学 朝田良作教授 島根県 福頼尚志企画員	15名
2	8月19日(日) 12:45~17:45	・消費生活上の諸知識 講師 島根大学 多々納道子教授	14名
3	8月25日(土) 12:45~17:45	・消費生活に係わる経済知識 講師 島根大学 伊藤光雄教授	14名
4	8月26日(日) 12:45~17:45	・消費者行政に係わる知識 講師 島根県 福頼尚志企画員	14名
5	9月8日(土) 12:45~17:45	・消費者問題に係わる基礎的な法律知識（民法、消費者契約法） 講師 島根大学 朝田良作教授	13名
6	9月9日(日) 12:45~17:45	・消費者問題に係わる基礎的な法律知識（特定商取引法、割賦販売法） 講師 島根大学 朝田良作教授	14名
7	9月15日(土) 12:45~17:45	・消費者問題に係わる基礎的な法律知識 （PL法、金商法・金販法・商品先物取引法、独禁法） 講師 島根大学 朝田良作教授	13名
8	9月16日(日) 12:45~17:45	・消費者問題に係わる基礎的な法律知識（事例研究） 講師 島根大学 朝田良作教授 ・消費生活相談に関連する基礎的知識 講師 島根県消費者センター 久保照美相談員	13名
9	9月22日(土) 12:45~17:45	・1次試験直前対策 講師 島根大学 朝田良作教授 島根県 福頼尚志企画員	13名
10	10月20日(土) 12:45~18:00	・1次試験後の確認と2次試験（面接試験）対策 講師 島根大学 朝田良作教授 島根県 福頼尚志企画員 島根県消費者センター 山本千夏子相談員	11名

(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。学校、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。

講師は鳥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「鳥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、鳥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	4 1	4, 0 7 2
地 域 講 座	1 9	6 2 4
高 齢 者 講 座	2 1	8 0 9
職 域 講 座	2 4	7 7 1
合 計	1 0 5	6, 2 7 6



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
山陰中央新報	くらし面	2回	臨時掲載
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	投資詐欺注意喚起	1回	3/9(金)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
BSS 山陰放送	「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
高齢者啓発用スポットCM	民放3局	93回	9月15日～18日
多重債務特別無料相談会スポットCM	民放3局	90回	9月30日～12月8日

・ SNS

タイトル	開始年月日	更新時期
facebook フェイスブック	平成 24 年 4 月 26 日	随時
Twitter ツイッター	平成 24 年 4 月 26 日	随時

・ パネル展示

タイトル	期 間	会 場
消費者月間	5 月 1 日～ 31 日	県庁・県立図書館
しまね消費者問題シンポジウム	3 月 15 日	大田市あすてらすホール

・ その他

タイトル	期 間	会 場
松江市営バス車内放送	4 月 1 日～ 3 月 31 日	松江駅通過車両全便370回/日
四コマ漫画	50 編	漫画家 柏屋ココ

・ ホームページ

タイトル	期 間	更新時期
お知らせ 消費者被害注意情報 消費者 トラブル事例 消費者センター案内等	通 年	随 時 (島根県公式ホームページ)

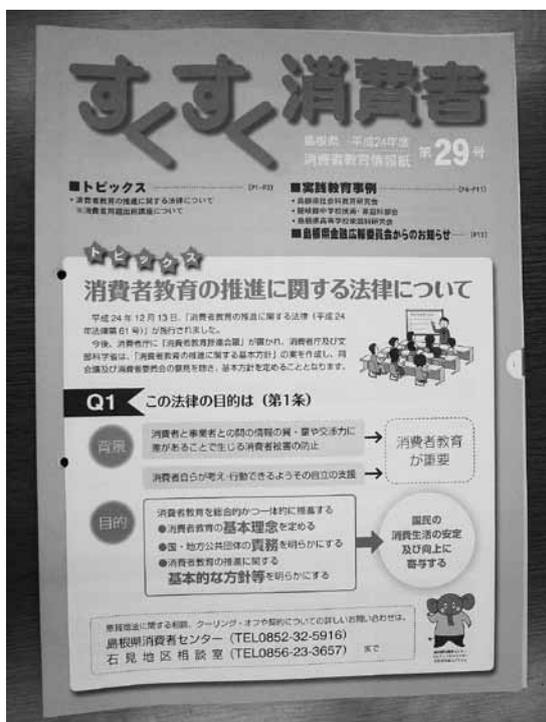
○くらしの情報 http://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/

○島根県消費者センター <http://www.pref.shimane.lg.jp/cic/>

・ 刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
くらしの情報	2 回	5 月・12 月計 459,800 部
わが家の消費生活安心ガイド	3,150 部	出前講座配布用
消費者被害注意情報	6 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	9,500 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
高齢者の消費者被害を防ぎましょう	2,400 部	対象：民生委員など
未然に防ごう世間の危険	6,000 部	スサノオマジック試合配布他
未然に防ごう世間の危険(ポスター)	1,000 個	対象：市町村・医師会・金融窓口その他
投資詐欺被害防止心得リーフレット	12,000 部	対象：高齢者
子どもたちも小さな消費者	15,600 部	対象：小学校 5・6 年生
消費者センター一年のあゆみ	350 部	平成 23 年度事業実績
多重債務特別相談会案内	3,000 部	対象：市町村・スーパー・金融窓口
フラットマグネット	3,000 個	投資詐欺防止
クリアファイル	5,000 個	相談電話番号の P R
メモ帳	5,000 個	相談電話番号の P R
付箋紙	3,000 部	相談電話番号の P R

タイトル	発行部数・回数	備考
リーフレット（クーリング・オフ制度）	5,000部	制度の紹介・書き方
リーフレット（高齢者を狙う悪質商法）	15,000部	相談事例と対策
リーフレット（あなたのそばにも悪質商法が）	3,000部	相談事例と対策



(2) 視聴覚教材の貸出

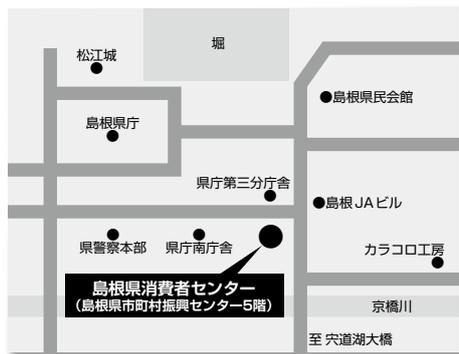
パネル、タペストリ、ビデオソフトの貸出を行っており、県内各地で利用されている。

H24 年度実績 ビデオソフト：23回 44本、パネル：2回 20枚、

タペストリ：7回 60枚

■ 島根県消費者センター

松江市殿町 8 番地 3
島根県市町村振興センター 5 階
TEL 0852-32-5915 (代表)
0852-32-5916 (相談)
FAX 0852-32-5918



■ 島根県消費者センター石見地区相談室

益田市昭和町 1 3 番地 1
県益田合同庁舎 1 階
TEL 0856-23-3657
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第 42 集

平成 25 年 11 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/>