

令和2年度島根県消費者センターに寄せられた相談概要

1 令和2年度の消費生活相談件数

令和2年度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3,298件で、前年度（3,003件）に比べ295件（9.8%）増加しました（図1参照）。

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が710件と最も多く、60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は36.2%であり、依然として高い状況にあります（図2参照）。

未成年の契約に係る相談件数は94件（前年度54件、74.1%増）となり、過去5年で最多となりました。

図1 消費生活相談件数の推移

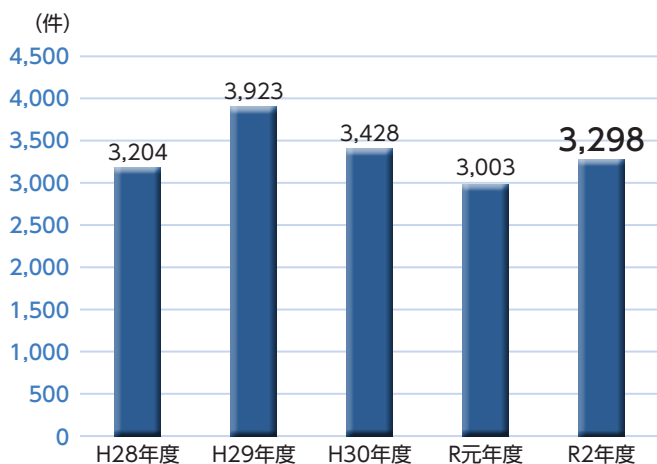
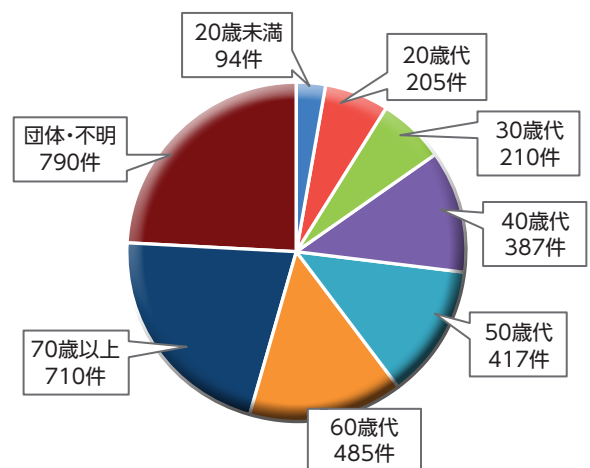


図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R2年度	R元年度	増減率
1	商品一般	420件	423件	▲0.7%
2	デジタルコンテンツ	257件	282件	▲8.9%
3	健康食品	188件	176件	+6.8%
4	インターネット通信サービス	110件	135件	▲18.5%
5	化粧品	100件	83件	+20.5%
6	保健衛生品	97件	26件	+273.1%
7	食料品	77件	92件	▲16.3%
8	自動車	77件	65件	+18.5%
9	不動産賃借	61件	66件	▲7.6%
10	電気(料金等)	47件	41件	+14.6%

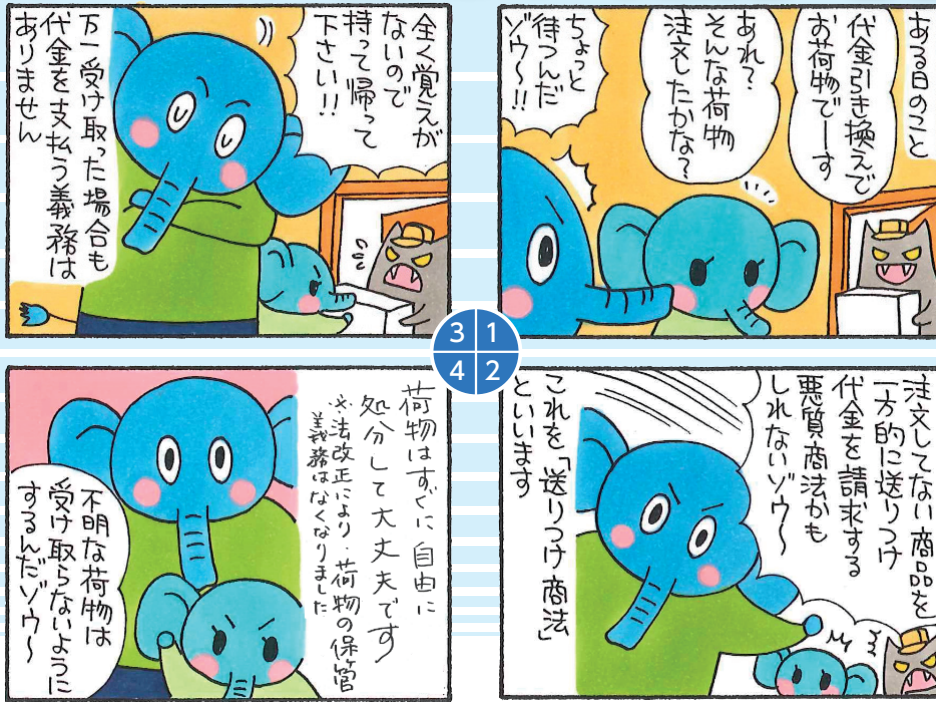
【苦情相談の内容】

- ◆ **新型コロナウイルス感染症対策のためのマスク関連の相談**
春先から国内でマスクが入手困難となった状況下で、海外からの送りつけや、購入したマスクの品質・機能、発注したマスクが届かない等の相談が多くありました。
- ◆ **ネット広告やSNSがきっかけとなるトラブル**
定期購入、詐欺・模倣品サイト、情報商材やマルチ商法等の儲け話といったネット広告やSNSがきっかけとなる消費者トラブルが多くなっています。
- ◆ **海外事業者との契約トラブル**
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、トラブルとなるケースも依然として多くなっています。

特定商取引法が改正されました

令和3年7月6日以降

一方的に送りつけられた商品は
直ちに処分可能に!!



作：柏屋コッコ

※2021年7月6日より（特定商取引法）

一方的な送り付け行為への対応3箇条

その1 商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

その2 事業者から金銭を請求されても支払不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

その3 誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。
対応に困ったら、消費者ホットライン 188 へ相談しましょう。

出典：消費者庁ウェブサイト (https://www.caa.go.jp/notice/entry/024752/) チラシ「一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に!!」を編集・加工して作成

困ったときは
すぐに相談!



島根県警察
シンボルマスコット
みこびーくん

島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

消費者ホットライン

島根県消費者センター

島根県消費者センター
石見地区相談室

警察相談専用電話

局番なしの **188** (泣き寝入りはイヤヤ!)
※お近くの消費生活センター等につながります。

0852-32-5916

受付時間 / 日曜～金曜 8:30～17:00 (祝日・年末年始を除く)
※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

0856-23-3657

受付時間 / 月曜～金曜 8:30～12:00, 13:00～17:00
(祝日・年末年始を除く) ※12:00～13:00は松江につながります。

#9110 または **0852-31-9110**

受付時間 / 月曜～金曜 8:30～17:15
(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が対応します)

ただいま
募集中!

島根県消費者リーダー育成講座のお知らせ

地域で活躍する消費者リーダー育成のための入門編講座を開催します

令和3年度消費者リーダー育成講座

- 日 程** 令和3年**10月18日**(月)より配信開始
全8講義(各90分)
- 受講方法** オンライン受講(動画共有サービス利用)
◎インターネットで配信される講座を受講します
- 参加料** 無料
- 募集人数** 50名
- 申込メ切** 10月4日(月)

オンデマンドで都合のよい
時間に受講できます

お申し込みは、「しまね電子申請サービス(島根県)」
をご利用ください。



講座の内容

大学教授、ファイナンシャルプランナーなどの
専門家が講師です!

- ・最近の消費者トラブル
 - ・食品の安全性を知る(新規)
 - ・ネット社会の落とし穴
 - ・キャッシュレス決済の仕組み
 - ・SDGsの推進に向けて
- など、消費に関する幅広い知識
を身につけることができます

準備できて
いますか?

2022年4月1日 民法の成年年齢が変わります

18歳、19歳が一齐に新成人に!

※2002年4月2日(19歳)~2004年4月1日(18歳)生まれの方。
2004年4月2日以降生まれの方は18歳の誕生日に成年となります。

未成年

契約には親の同意が必要

同意を得ずに契約した場合には、
「**未成年者取消権**」によって、
契約の取消しができます。

2022年
4月1日

成年

法改正後は、18歳から責任ある 大人の契約者として扱われます

親の同意なしで

自分で契約ができます

契約を決めるのも、契約に対し
て責任を負うのも自分自身です。

「ローンでの買い物」「不動産の賃貸契約」は、内容を理解し、書面を確認してからサイン
をするなど、大人の契約で気をつけたいことをホームページにまとめています。

島根県消費者センターの成年年齢引下げ情報のページで内容をチェック!!



高齢者サロン、職場研修、地域防犯活動、自治会、学校行事などで

消費者問題出前講座

を活用してみませんか?

- ・県内在住のおおむね10名以上のグループ等でお申込みできます。
- ・講師の旅費や謝金は不要です。(寸劇等で複数名をご希望の場合は旅費の負担をお願いします)
- ・まずはお気軽にお電話でおたずねください。

※出前講座についてのお問い合わせは、島根県消費とくらしの安全室(TEL:0852-22-5103)まで。



令和2年度実績

67回
(4,344人)

テーマの
一例

- ・最近の消費者トラブル事例(架空請求や製品事故など)
- ・2022年4月 成年年齢引下げ
- ・通信販売での注意点
- ・エシカル消費 など

消費生活に関する情報提供

「ご縁の国」エシカルライフ はじまります。

島根県にはエシカル消費につながる文化や考え方が昔からあります。
『ご縁の国』島根県で、人や環境に配慮したエシカルライフをおくりませんか？
『ご縁の国』エシカルライフはじまります。

あなたもすぐにできる。自分だけのエシカルを探しに行きましょう。
『ご縁の国』エシカルライフ特設ページはこちらから

エシカル消費は、SDGs (持続可能な開発目標) の達成につながる取組です。



エシカル消費とは？

「人や社会、環境に配慮した消費行動」のこと。
例えば、地球環境に配慮した商品を買う、地元の野菜を優先して買う、売場では商品をできるだけ前からとる。これらもエシカル消費につながる取組です。



メールによる相談受付

パソコンやスマートフォンから簡単にご相談いただけます。
詳しくは、県消費者センターホームページをご覧ください。
検索または2次元コードをご利用ください。

島根県消費者センター

検索



▶注意事項

- 受け付けた相談に対するメール回答は、1回限りです。
- メール相談は、24時間受け付けていますが、相談メールの確認は月曜日から金曜日の8時30分から17時に行います。
- 相談メールの確認後、概ね1日から2日程度（土日、祝日、年末年始を除く）でメールにて回答します。
- ※その他注意事項は県消費者センターホームページをご覧ください。

市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2213		

外国人向け相談窓口を開設しています

しまね多文化共生総合相談ワンストップセンター（しまね国際センター内）

相談専用ダイヤル **070-3774-9329**（通話料はご負担ください）



6言語でご確認いただけます
（日本語、英語、中国語、
タガログ語、ポルトガル語、
ベトナム語）

この広報の内容に関する
お問い合わせは

島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行：島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3

島根県 消費とくらしの安全室

検索

本紙記事の無断転載はご遠慮ください。
事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご照会ください。

最新の消費生活情報はここから

島根県消費者センター
公式 YouTube チャンネル
「ZO-chan」

