

令和6年度島根県消費者センターに寄せられた相談

令和6年度中に島根県消費者センターが受け付けた相談件数は3,033件で、前年度(3,005件)に比べ28(0.9%)増加しました。(図1参照)

契約当事者の年代別相談件数は、70歳代が最多で533件(+15.4%)。次いで、60歳代の500件(+2.0%)、50歳代399件(▲2.7%)、40歳代304件(+2.0%)でした。60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は43.5%で、年々高まる傾向にあります。未成年者(18歳未満)の契約にかかる相談件数は28件で、令和4年4月の改正民法により成人となった18歳、19歳では27件でした。成年年齢引き下げによる若年者のトラブル件数の大幅な増加は見られていませんが、慣れない高額契約のトラブルも散見され、注意が必要です。(図2参照)。

1 消費生活相談件数

図1 消費生活相談件数の推移

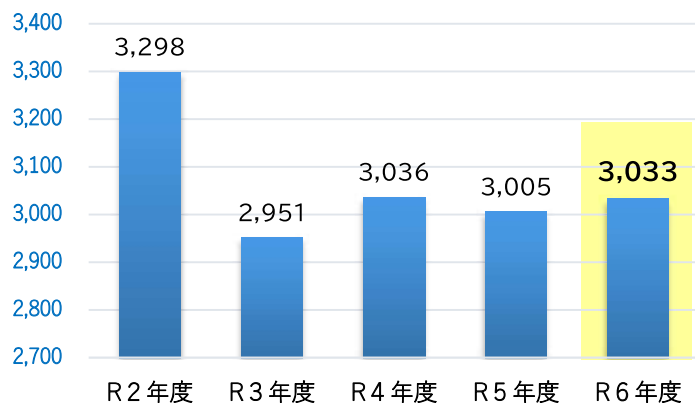
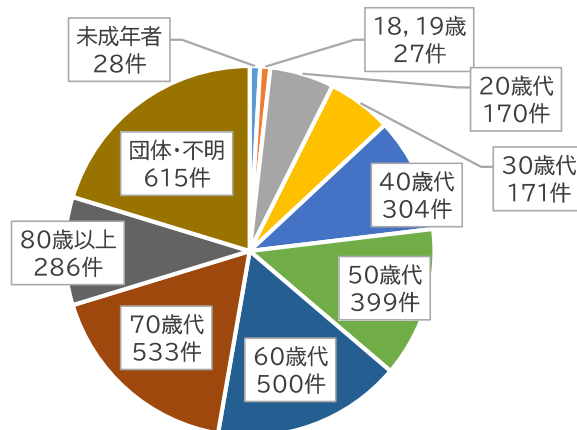


図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R6年度	R5年度	増減率
1	商品一般	374件	411件	▲0.9%
2	化粧品	214件	176件	21.6%
3	役務その他	161件	118件	36.4%
4	健康食品	156件	99件	57.7%
5	移动通信サービス	68件	80件	▲15.0%
6	レンタル・リース・貸借	66件	77件	▲14.3%
7	電気	65件	55件	18.2%
8	インターネット通信サービス	64件	77件	▲16.9%
	他の教養・娯楽	64件	55件	16.7%
10	自動車	55件	64件	▲14.0%

【苦情相談の内容】

- ◆「商品一般」が最多。「クレジットカードの不正利用があった」「電話が使えなくなる」「未納料金がある」など実在する国の機関や事業者をかたって電話がかかったとの相談が多く寄せられた。
- ◆「化粧品」「健康食品」など、定期購入の相談は、増加に転じた。多くが、インターネット通販で、格安値で注文したところ定期購入契約になっていた、解約したいが事業者に連絡が取れないなどである。
- ◆インターネットやパソコン使用に伴う役務に関する相談が多かった。パソコン使用中にウイルス感染の警告が出た、質問サイトを利用したところ継続契約になっており解約したいなど。
- ◆昨年度に多く寄せられた「移动通信サービス」や「インターネット通信サービス」など、通信サービス関連の相談は減少した。

リチウムイオン電池を使用した製品の 取り扱いに注意しましょう

スマートフォンやモバイルバッテリーのほか、充電式の携帯用扇風機や電熱ベスト、電動工具などにも使用されているリチウム電池。私たちの生活を豊かにする反面、取り扱いを誤ると、発熱・発火事故などの大きな被害に繋がります。適切な注意を払い、安全に利用しましょう。



購入する時 事故防止の第一歩は、安心・安全な製品選び！

- ・連絡先が確かな信頼できるメーカー、販売店から購入する
- ・リコール対象商品でないことを確認して購入する
- ・購入前に製品の安全性をよく考える

安価な非純正バッテリー、製造元・型式が不明確な製品は、安全性が保証されていない可能性があります。

使用する時 特性を理解し、正しい使い方を！

- ・強い衝撃や圧力を加えない
- ・夏場の車内、直射日光が当たる場所など高温の場所に放置しない
- ・異常を感じたらすぐに充電・使用を中止する

廃棄する時 自治体のルールに従い安全に処分・リサイクルする

- ・お住いの市町村の捨て方のルールを確認する
- ・充電はなるべく使い切ってから廃棄する

リチウムイオン電池が原因でごみの収集車やごみ処理施設での火災事故が発生しています。

リチウムイオン電池に関する注意情報

リチウムイオン電池 使用製品のトリセツ



暖をとる製品にもリチウムイオン電池が使われています！

(消費者庁ホームページより)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_080/

『夏バテ(夏のバッテリー)』にご用心



「リチウムイオン電池搭載製品」の火災事故を防ぐ3つのポイント

(nite(独立行政法人製品評価技術基盤機構)HPより)

<https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2025fy/prs250626.html>

9月1日からリチウムイオン電池による火災防止強化キャンペーンが始まっています！！



(環境省ホームページより)

https://lithium.env.go.jp/recycle/waste/lithium_1/index.html

「エシカル消費」してますか？

島根県は、より良い社会に向けて、人や社会、環境などに配慮した消費行動(エシカル消費)を推進しています。

消費者月間(5月)

テーマ:明日の地球を救うため、消費者にできること
グリーン志向消費 ~どのグリーンにする?~

「エシカル消費」に関する内容を中心に、消費者問題パネル展示を松江市・出雲市・津和野町の5会場で開催。津和野町と県立図書館で、エシカル消費に関する講座を実施しました。



津和野町内在住の島根県消費者リーダーの方と一緒に街頭活動を実施しました

エシカル消費普及・推進イベント(8月)

朱鷺会館(出雲市)にて、エシカル消費普及・推進イベントを開催しました。生駒芳子さん、マシンガンズの滝沢秀一さんによるトークイベントでエシカル消費を学習しました。



インターネット通販のトラブルは 注文前に始まっています！

当センターに寄せられる消費者相談で、インターネット通販のトラブルに関する内容は、高い割合を占めています。手軽さが魅力ですが、トラブルが発生すると、その解決は、難しいことが多いのが実態です。消費者自身が注意することで、防げるトラブルがあります。

令和6年度
当センターへの相談の
約3割でした



出前講座でリーフレットをお配りしています

基本的なルールを理解する

インターネット通販では、事業者が、商品や価格のほか、支払い方法やお届け方法など、必ず記載すべき内容が法律で定められています。消費者が「注文確定」とすると、その内容を理解して契約したと考えられるため、注文前の確認が非常に重要です。注文内容はもちろん、事業者の情報や連絡先が記載されているか、また、注文前に、返品に関するルール(返品特約)を必ず確認しましょう

万一のトラブルに備える

万一のトラブル発生時、事業者との交渉には、取引の証拠(記録)を示すことが必要です。広告だけで購入を判断することはトラブルの元です。注文前に、最終確認画面を確認し、内容をスクリーンショットなどで保存しましょう

トラブルの事例を知って警戒する

テレビのニュースなどでもインターネット通販のトラブルがたびたび取り上げられています。「次は自分かも」と考え、同様のトラブルにあわないことが大事です。特に、メリットだけが強調されている広告や通販サイトは要注意！消費者問題出前講座で、最新の事例や注意点を学びましょう

▼裏面は「チェック表」になっています▼

消費者問題
出前講座

申し込み
お問合せ



0852-22-5103



講座の詳細は島根県のHPをご覧ください→

パネル展示(7月)

NHK 松江放送局で「エシカル消費」パネル展を実施しました。



出前講座(8月)

松江市教育研究会小学校家庭科部会(夏季研修)において、松江市と一緒にエシカル消費のミニ出前講座を行いました。



3歳未満の子供を守る「子供PSCマーク」

子どもがおもちゃの部品を誤飲する事故などが発生しており、特に、命に関わるおそれのある誤飲事故、窒息事故の約9割が3歳未満の乳幼児です。



子供 PSC マーク

これ以前に製造された製品は、子供 PSC マークが無くても販売が可能です。(一社)日本玩具協会による ST マークは、「安全面について注意深く作られたおもちゃ」として推奨する製品につけられています。



ST マーク

購入の際は子供 PSC マークと対象年齢を確認しましょう

乳幼児のおもちゃを選ぶときは必ず確認！
知っておきたい「子供 PSC マーク」

政府広報オンライン(2025年8月19日)

<https://www.gov-online.go.jp/article/202508/entry-8739.html>



島根県消費者リーダー登録制度が始まりました

登録者の情報交換会を開催しました〔8月31日(日):サンラポーむらくも〕

地域コミュニティや職域などで、消費生活に係る啓発活動等にご協力いただく島根県消費者リーダーの登録制度がスタートしました。

8/31には登録者の情報交換会を初めて開催し、オンラインにて横浜国立大学教育学部の松葉口玲子教授に「地域における消費者啓発の重要性と消費者リーダーへの期待」を演題にご講演いただきました。現地とZOOMにて11名の方にご参加いただき、参加者同士の意見交換を実施することができました。



あなたも消費者リーダーになりませんか？

消費者リーダー育成講座の修了者は、島根県消費者リーダーに登録することができます。

今年度の消費者リーダー育成講座は、10/20(月)より開講します。

申し込み締め切り:10月3日(金)

消費者リーダー育成講座
の申し込みはこちらから



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	西ノ島町町民課	08514-6-0103
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	0854-76-2393		

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

局番無しの **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担当します)

外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね(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)

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

本誌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連絡ください。

島根県 消費とくらしの安全室

検索

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」



Facebook



X

