

令和3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3年度の消費生活相談件数

令和3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、前年度（3,298件）に比べ347件（10.5%）減少しました（図1参照）。

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が659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38.2%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65件（前年度94件、30.9%減）となり、過去5年で2番目の多さとなりました。

図1 消費生活相談件数の推移

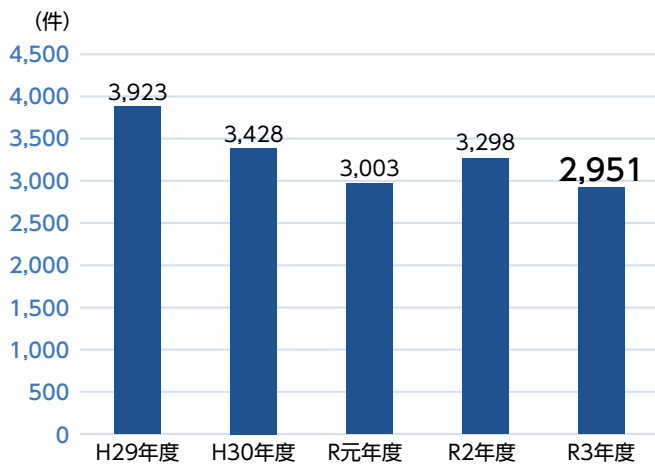
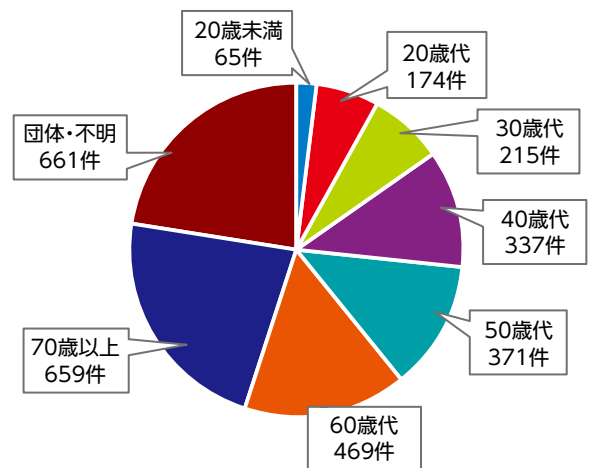


図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R3年度	R2年度	増減率
1	商品一般	361件	420件	▲14.0%
2	他の健康食品	78件	142件	▲45.0%
3	他の行政サービス	70件	47件	48.9%
4	携帯電話サービス	66件	44件	50.0%
5	役務その他サービス	64件	45件	42.2%
6	電気	59件	47件	25.5%
7	出会い系サイト・アプリ	42件	33件	27.2%
8	賃貸アパート	39件	43件	▲9.3%
9	フリーローン・サラ金	39件	43件	▲9.3%
10	他の内職・副業	38件	13件	192.3%

【苦情相談の内容】

◆「役務その他サービス」の内容について

損害保険を使って住宅修繕ができると謳い、保険の申請代行・申請サポートを勧誘するトラブルが多発。

◆「健康食品」や「化粧品」等の定期購入に関わる相談

ネット通販で、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が依然として多い。

◆インターネットを使用した契約トラブル

副業サイト、出会い系サイト、偽サイトなどによる相談が増えている。また、これらについてSNSやインターネットの広告がきっかけとされる相談が多い。

電話勧誘や自宅訪問によるトラブル

電話勧誘や訪問による消費者トラブルは、日中の在宅率の高い高齢者に多い傾向があります。「〇〇を買って下さい」という物販だけでなく、次のようなご相談の事例もあります。知らない人からの電話や訪問には、落ち着いて対応しましょう。

災害便乗型

昨年秋、台風など災害後に相談が相次ぎました。

保険金
請求代行

住宅調査

点検修理

相談事例

台風の激甚地区なので家屋調査させてほしいと訪問があった。再来訪するそうだが、どのように対処したらよいか？

「家屋の損傷を台風被害として保険金請求手続きできる」と電話があった。ウソの請求になるが大丈夫だろうか？

アドバイス

・業者名など確認し、不審な場合は消費者センターなどに相談しましょう。
・工事や修理を勧められても、すぐに契約しないようにしましょう。

・虚偽の理由で保険金請求をしては絶対にいけません。
・保険金請求については、契約先の保険会社に自身で問合せましょう。

屋根などの点検にも注意！

修理工事等を行う時は、見積もりを複数とるなどして慎重に契約しましょう。

困った時は、一人で
悩まず「188」に、
相談するんだゾウ！



ボランティアや行政を名乗る「寄付金」や「義援金」の勧誘にも注意！！

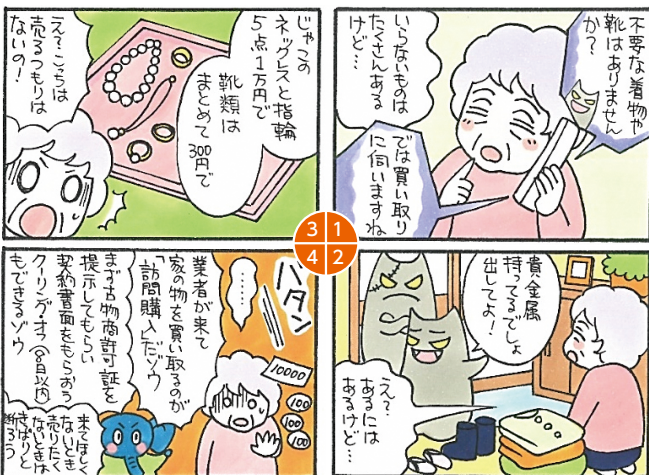
「国民生活センター」の災害便乗型の悪質商法についてのまとめページ



ご用心 災害に便乗した悪質商法 (テーマ別特集 2022年3月18日)

訪問購入

訪問して不要品を買い取りますと言われたが…



作：柏屋コッコ

買い取り業者の訪問があったら

- ・不要な勧誘はきっぱり断る
- ・貴金属やブランド品などを、むやみに見せない。

訪問購入には、消費者を守る ルールや制度が定められています

以下のような訪問や勧誘は禁止されています。

- ・勧誘の要請がないのに、突然訪問して勧誘する。
- ・事業者名、買い取る物品の種類、勧誘目的を明示せずに勧誘する。
- ・買取を断ったのに、居座ったり、再勧誘を行う。

クーリング・オフ期間中は
物品の引き渡しを拒むことができます

電話勧誘販売、訪問販売(購入)は、**クーリング・オフ**ができます。

※契約書面を確認し
大切に保管しましょう

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)

#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!

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4年度消費者リーダー育成講座

日程 令和4年**10月24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(火)

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!

- ・SDGsの推進に向けて
- ・家計のやりくり大作戦
- ・食品の安全性を知る
- ・デジタルプラットフォーム(新規)
- ・ネット社会の落とし穴
- ・消費者トラブルの防止と法制度
- ・製品安全 など

消費に関する広範囲の知識を
身につけることができます

気を
つけて

その注文は**定期購入**ではないですか?

相談事例

ネット検索中やSNS利用中に現れる

お試し
実質無料!

初回限定
〇%オフ

などのWeb広告を見て商品を注文

2回目の商品が届いて「定期購入」と
分かった。料金が高額で払いたくない。

政府広報オンライン 2022年5月31日

ネット通販での「定期購入トラブル」契約時に注意するポイントは?

ネット通販のトラブルに注意しましょう

通信販売には、**クーリング・オフ**は **ありません**。

注文確定 を押す前に、再度内容の確認を!

確認ポイント

- ✓ 1回限りの購入か? 継続的な購入か?
- ✓ 定期購入の場合、回数が定められているか?
- ✓ 2回目からはいくら? 支払い総額は?
- ✓ 解約や返品は可能? その条件は?

内閣府(消費者庁)からの注意情報も
参考にしてください。



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)



令和3年度実績

59回
(3,411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)
- ・成年年齢引き下げ
- ・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 啓発事業について

令和3年度は『ご縁の国』エシカルライフ啓発事業として、「エシカルレシピコンテスト」や「てまえどり運動」等を行いました。

令和4年度は環境負荷が極めて大きいと指摘されている、ファッション産業に注目し、衣服の生産から着用、廃棄に至るまで環境負荷を考慮したサステナブル（持続可能）なファッションの普及に取り組んでいきます。

サステナブルファッションとは？

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・社会に配慮した取り組みのことを言います。

私たち一人一人がその改善に取り組み、持続可能なファッションをつくっていきましょう。

『ご縁の国』エシカルライフ特設ページはこちらから



メール相談

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QRコードをご利用ください。

▶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。



島根県消費者センター

検索

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

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

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お問合せください。
*本紙は、島根県金融広報委員会の協力を受け発行しています。

最新の消費生活情報ははこちらから

島根県消費者センター
公式 YouTube チャンネル
「ZO-chan」

