

別 冊 資 料

- | | |
|-------------------------|------|
| ① 消費生活条例、同施行規則（抜粋） | P 1 |
| ② 島根県消費者センターの概要 | P 4 |
| ③ 特殊詐欺被害の状況 | P 5 |
| ④ 新聞広告 | P 6 |
| ⑤ 消費者安全法、景品表示法、消費者教育推進法 | P 7 |
| ⑥ 第3期島根県消費者基本計画 | P 9 |
| ⑦ H25年度消費生活相談の概要 | P 10 |
| ⑧ H26年度消費者行政施策の概要 | P 14 |

島根県消費生活条例

平成17年10月1日施行

(消費者基本計画)

第8条 知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本となる計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

- 2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - (1) 消費者施策の大綱
 - (2) 前号に掲げるもののほか、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項
- 3 知事は、基本計画を定めたときは、これを公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

- 第27条 知事は、消費者から商品等に関する苦情の申出があったときは、速やかに、その調査を行い、解決のため、あっせん等に努めなければならない。この場合において、知事は、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。
- 2 知事は、前項前段のあっせん等を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他関係者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
 - 3 知事は、消費者の苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。
 - 4 知事は、市町村が行う苦情の処理について、必要に応じ、技術的助言、情報の提供その他の必要な支援を行うものとする。

(消費生活審議会のあっせん等)

第28条 知事は、前条第1項の規定により申出のあった消費者の苦情のうち、解決の困難なものについては、島根県消費生活審議会のあっせん等に付することができる。

- 2 島根県消費生活審議会は、あっせん等のため必要があると認めるときは、関係者から意見を聴き、又は関係資料の提出を求めることができる。

(島根県消費生活審議会の設置)

第34条 知事の諮問に応じ、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項を調査審議するとともに、第28条第1項の規定によるあっせん等を行うため、知事の附属機関として島根県消費生活審議会を設置する。

島根県消費生活条例施行規則

平成17年10月1日施行

(組織)

第16条 島根県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する委員18人以内をもって組織する。

- (1) 消費者を代表する者
- (2) 事業者を代表する者
- (3) 学識経験を有する者

(任期)

第17条 委員の任期は、2年とし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第18条 審議会に会長を置く。

- 2 会長は、委員の互選により定める。
- 3 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。
- 4 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(苦情処理部会)

第19条 審議会に苦情処理部会を置く。

- 2 苦情処理部会は、審議会の所掌事務のうち、次に掲げる事務をつかさどる。
 - (1) 条例第28条第1項の規定によるあっせん等を行うこと。
 - (2) 消費者が事業者に対して提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議すること。
- 3 苦情処理部会は、審議会の委員のうちから、会長が指名する委員5人以内をもって組織する。
- 4 苦情処理部会に部会長を置き、当該苦情処理部会に属する委員の互選により定める。
- 5 部会長は、苦情処理部会の事務を掌理する。
- 6 部会長に事故があるときは、当該苦情処理部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。
- 7 審議会は、その定めるところにより、苦情処理部会の議決をもって審議会の議決とすることができる。

(会議)

第20条 審議会の会議は、会長が招集する。

- 2 会長は、審議会の会議の議長となる。

- 3 審議会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。
- 4 審議会の会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 5 前各号の規定は、苦情処理部会の会議に準用する。

(あっせん等)

- 第21条 知事は、消費者の苦情を審議会のあっせん等に付したときは、その旨を苦情の申請者及びその相手方(以下この条において「申請者等」という。)に通知するものとする。
- 2 審議会は、調停の場合にあっては、申請者等に調停案を文書で提示することにより調停を行う。
 - 3 調停は、申請者等が前項の規定による調停案に合意し、記名押印したときに成立する。
 - 4 審議会は、申請者等の間に合意が成立する見込みがないと認めたときは、あっせん等を打ち切るものとする。
 - 5 審議会は、前項の規定によりあっせん等を打ち切ったときは、その旨を申請者等に通知するものとする。
 - 6 審議会は、あっせん等が成立したとき、又はあっせん等を打ち切ったときは、その旨を知事に報告するものとする。

(専門委員)

- 第22条 審議会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。
- 2 専門委員は、審議会が推薦した者について、知事が任命する。
 - 3 専門委員は、当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

(庶務)

第23条 審議会の庶務は、環境生活部において処理する。

(委任)

第24条 この規則に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

島根県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]

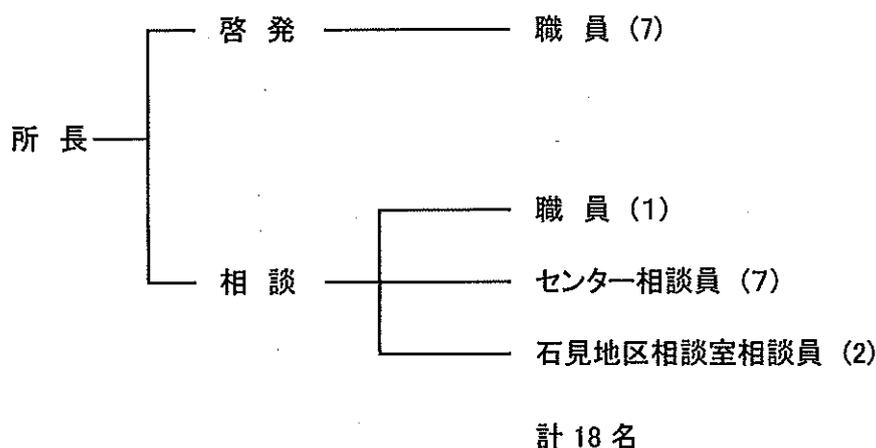
益田市昭和町13番地1

島根県益田合同庁舎2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26年4月1日現在)

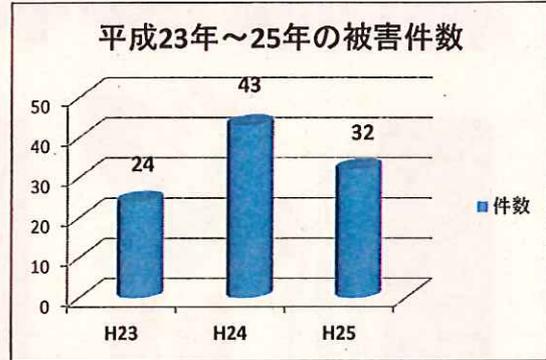
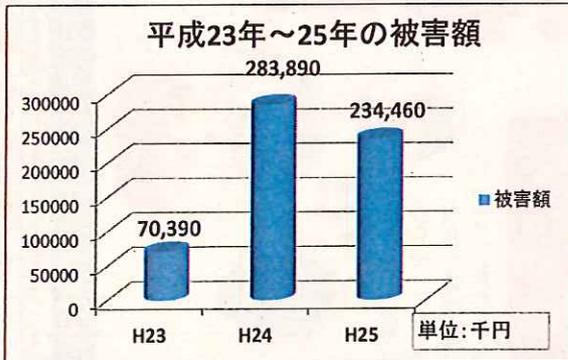


島根県内の特殊詐欺被害状況

	特殊詐欺被害状況		被害者			
	件数	被害額(千円)	男性	女性	うち高齢	高齢割合
H23	24	70,390	3	21	22	91.7%
H24	43	283,890	18	25	31	72.1%
H25	32	234,460	14	18	23	71.9%
H26.7末	22	151,510	9	17	22	84.6%

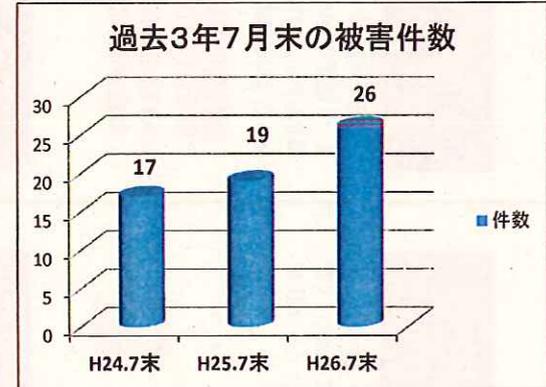
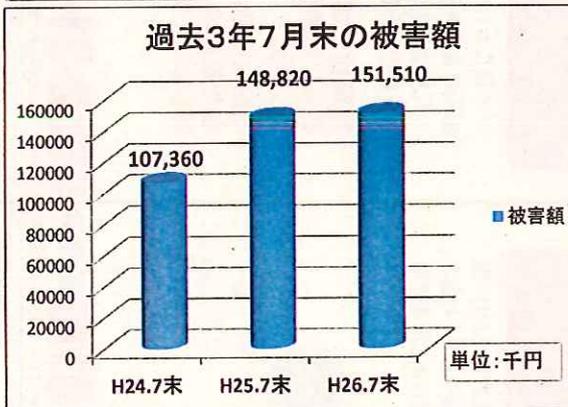
島根県内における平成23年から25年までの年間被害総額と被害件数

◎ 被害額が2年連続で2億円を突破!



島根県内における平成24年以降の7月末現在の被害総額と被害件数

◎ 本年は過去2年を上回る勢いで被害発生中!



特殊詐欺の主な手口

還付金詐欺

市役所や社会保険事務所職員を名乗り、「医療費の還付金がある」、「締切が今日までなのでATMIに行って手続きをして欲しい」などと言葉巧みに誘導して、講座から現金をだまし取る。【平成25年中は、市役所等、役所職員を名乗る手口が50%を超えています】

おれおれ詐欺

息子を名乗り、「カゼをひいて声が変わった」、「携帯電話の番号が変わった」などと事前に電話をした後、「会社の金を使い込んだ」、「不倫相手を妊娠させた」などとウソを言って、慰謝料名目等で現金をだまし取る。【平成25年は代理人などを名乗り直接現金を受け取る手口が急増】

金融商品取引 名目詐欺

事前に目立つ色の封書を送りつけ、企業関係者を名乗り「〇色の封書が届いていないか」、「絶対にもうかる」、「あなたが買わないなら名前だけ貸して欲しい」などと言い、別の業者を名乗る者らと巧みに口裏を合わせ、最終的には「あなたの行為は犯罪になる」、「今、現金を送ればなんとかなる」などとウソを言い現金をレターパック等で郵送させだまし取る。【レターパック等で現金は送れません】

宝くじ当選詐欺

「ロト6の当選番号が事前にわかる」、「あなたに2等の当選番号を教える」、「明日の朝刊で確認して欲しい」などと言い、抽選当日にインターネットで確認した当選番号を教えて信じ込ませ、後日電話で「あなたに当選番号を教える」と更にウソを言い、現金を郵送させたり、口座に振り込ませたりしてだまし取る。【ロト6をはじめ、宝くじの当選番号が事前にわかることは絶対にありません】

自分は大丈夫！詐欺なんかにはひっかかりません！
 そう思っていないですか？

次は『あなた』が 被害者かも!!

島根県では
高齢者を中心に
詐欺被害が
急増しています。

「還付金をお返しします」 はキケン!!

役所の職員をかたる者が「税金や医療費を払い戻します」と電話をかけ、ATM(現金自動預払機)に行くように指示します。これは犯人の口座にお金を振り込ませる詐欺です!



- 還付金に関して役所の職員が電話をかけることはありません!
- ATMを操作して自分の口座にお金が入ることはありません!

「電話番号が変わったよ」 はキケン!!

子や孫になりすまし「電話番号が変わったよ」という犯人の番号を登録させます。後日「株で失敗した」「交通事故を起こした」などとウソをついてお金をだまし取る詐欺に注意しましょう!



- 登録前に相手の元の番号に電話して確認しましょう。
- 心配な電話がかかってきた後には、本人に確認しましょう。

「絶対にもうかります」 はキケン!!

もうけ話に関する案内が送られてきます。その後、別の業者が「補案にもうかります」「名義だけでも貸してください」などと電話をかけ、多額のお金を払わせる詐欺が発生中です!



- 確実にもうかる話などありません!
- もうけ話に関する電話や案内には要注意!

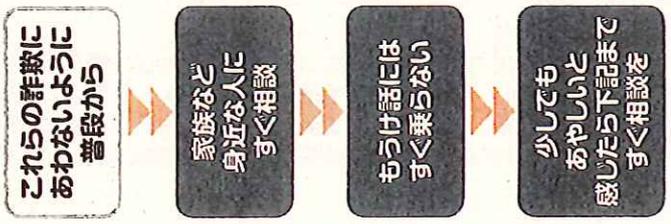
「宝くじの当選番号を教えます」 はキケン!!

「宝くじ、ロト6の当選番号を教えます」と電話をかけ、翌日の新聞で番号を確認させます。一度信用すると「お金を払えば今後も教えます」といって、お金をだまし取る詐欺に注意です!



- 当選番号を事前に知ることには絶対にできません!
- 当選番号は新聞掲載の前に、インターネットで見ることができません! 犯人はこの情報を使い、あなたをだまします。

**きりどって
安心!**
キリトリ線にそってきりとり、目につく場所や、電話の近くに貼っておきましょう。



島根県警察本部 相談専用電話 #9110 または 0852-31-9110 受付時間/平日 8:30~17:15
 島根県消費者センター 0852-32-5916 島根県消費者センター石見地区相談室 ☎0856-23-3657

(キリトリ線)

1. 消費者教育の推進に関する法律

(1) 法律の概要（平成24年12月施行）

- ・消費者が自らの利益の擁護のため自主的、合理的に行動ができるよう、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする法律

(2) 基本理念

- ・消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成
- ・主体的に消費者市民社会の形成に参画できるよう積極的に支援

■消費者市民社会の定義

消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

(3) 県及び市町村の消費者教育の推進について

①消費者教育推進計画の策定

- ・地域の特性に応じた内容・手法により消費者教育の推進に関する施策について計画を定める → 島根県では、島根県消費者基本計画（第4期）を消費者教育推進計画と位置付ける

②消費者教育推進地域協議会の設置

- ・消費者教育の総合的・体系的推進に関する調整の場
- ・構成員は消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、その他の関係機関等 → 島根県では、島根県消費生活審議会をこの協議会とする

(4) 消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成25年6月閣議決定）

- ・消費者教育の体系的推進
対象領域（商品の安全、契約など）・各段階（幼児期～高齢者）ごとに目標設定
- ・消費者行政と教育行政、自治体と消費者団体など各主体の連携の促進

2. 景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）

（1）法律の概要

商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを規制とともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限している法律

- ①「虚偽広告」「誇大広告」の禁止 ②豪華すぎる景品の禁止

（2）主な改正点（平成26年12月施行）

- ・ 県知事に措置命令権限を付与し、迅速かつ的確な法執行を推進
- ・ 食品表示等に関するコンプライアンス強化のため、事業者の表示管理体制の明確化

3. 消費者安全法

（1）法律の概要

消費者の消費生活における被害を防止し、安全を確保するため

- ・ 県、市町村による消費生活相談等の事務の実施
- ・ 消費生活センターの設置
- ・ 消費者事故情報を行政機関・自治体・国民生活センターから消費者庁に集約等が定められた法律

（2）主な改正点（H28年4月施行）

① 消費生活相談員の法定化

- ・ 消費生活センター等の消費生活相談員を法定化する。国家資格試験の創設
- ・ 消費生活相談員は、国家資格試験合格者等から任用

② 消費者安全確保地域協議会の設置

- ・ 消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者、障害者等）の見守り等を行う行政機関、病院、教育機関、民生委員、消費生活協力団体等で構成する「地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）」立ち上げ、必要な取組の協議を行う

第3期島根県消費者基本計画について

1. 計画の位置付け

島根県消費生活条例の規定に基づき策定された、消費者施策を推進していくうえで基となる計画であり、本県の中長期的な展望を示す総合的な戦略プランである「島根県総合発展計画」を踏まえた個別基本計画として位置付ける。

2. 計画期間

平成24年4月から平成28年3月までの4年間

3. 目的と理念

目的：県民の消費生活の安定及び向上を確保する

理念：消費者の権利の尊重、消費者の自立の支援

4. 施策方針

(1) 消費者の自立を支えるための施策（行政自身の役割の遂行）

「消費者の自立」を実現するために、その前提となるべき基礎条件（消費者の権利の尊重）を行政がしっかりと支える。

① 消費生活の安全の確保等

県民が安心して消費生活を送ることができるよう、商品等の危害防止や事業者に対し指導・取締を実施する。

② 消費者被害の救済

県民が悪質商法等の被害の解決に向けた適切な支援を受けられるように、県消費者センターや各市町村相談窓口における相談・斡旋機能の確保向上に努める。

③ 消費者の意見の反映及び透明性の確保

消費者施策を推進するために、消費者の意見を施策に取り入れる機会を積極的に設けると共に、施策の策定過程や実施状況の透明性を高める。

(2) 消費者の自立を促進するための施策（民間の役割等に対する支援）

県民自らが「消費者の自立」を目指し取り組みを進められるよう、消費者活動を支援する。

① 消費者へのアプローチ

一人一人の消費者が適切な消費行動を行い、自ら消費者被害の回避や解決を図ることができるよう、広報啓発活動を通じて情報や教育機会を提供する。

② 消費者団体等へのアプローチ

消費者による自主的消費者活動が活発になるよう、消費者団体の活動支援や人材育成を行うと共に、広報啓発活動等において協働を進める。

③ 事業者団体へのアプローチ

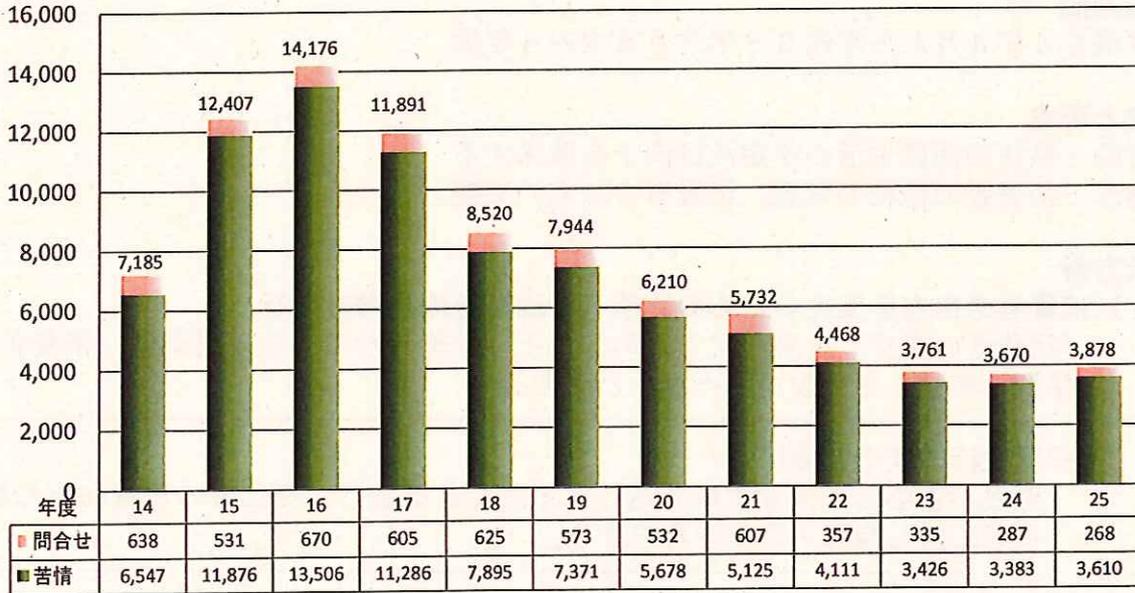
県民の消費生活の一方の当事者である事業者等が適正な消費者対応を図ることができるよう、事業者団体に協力を求めると共に、行政としての指導を行う。

平成25年度消費生活相談の概要

島根県消費者センター

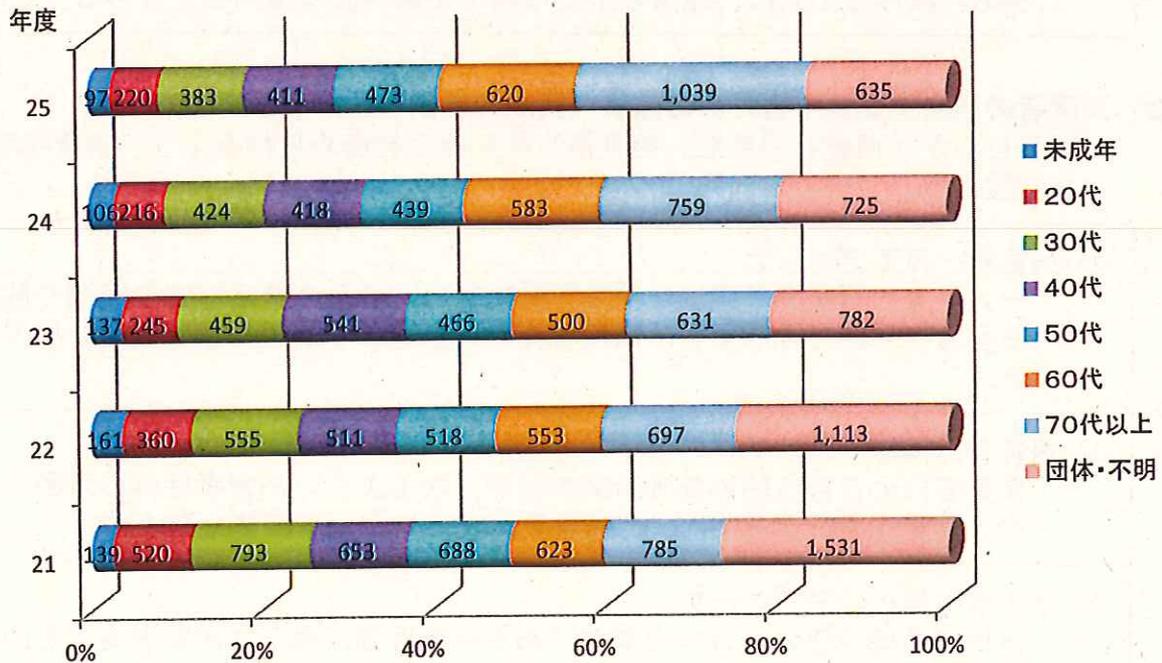
1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数



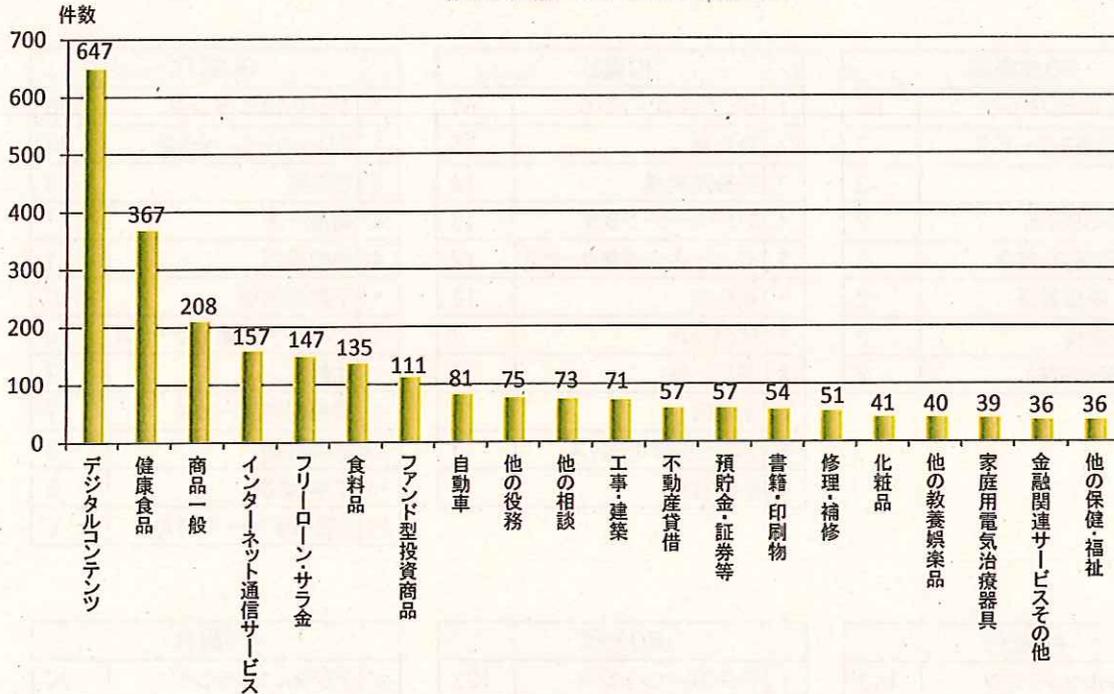
2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



3 苦情相談の内容

(図3) 苦情の多い商品・役務上位



苦情相談の多かった内容

順位	商品・役務	25年度	24年度	24年度 順位	主な内容
1	デジタルコンテンツ	647	616	1	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の利用料等に係る不当請求や架空請求等
2	健康食品	367	185	3	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付けや、効能効果を過大に説明し購入させる等
3	商品一般	208	153	4	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・架空請求で内容の特定できないものを含む)
4	インターネット通信サービス	157	127	5	プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する事
5	フリーローン・サラ金	147	241	2	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
6	食料品	135	86	8	蟹など魚介類の電話勧誘や、消費期限、賞味期限などの表示に関する事
7	ファンド型投資商品	111	86	8	ファンド型投資名目の劇場型勧誘等
8	自動車	81	66	12	購入時の契約に関する事や購入した自動車の不具合に関する事
9	他の役務	75	94	7	外出でのことや冠婚葬祭(互助会)、占い等
10	他の相談	73	96	6	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)

4 年代別の苦情相談の多いもの

20歳未満		
1	デジタルコンテンツ	65
2	テレビ放送サービス	7
3	履物	3
4	他の身の回り品	2
4	理美容器具・用品	2
4	音響・映像製品	2
4	玩具・遊具	2
4	他の保健福祉	2

20歳代		
1	デジタルコンテンツ	61
2	自動車	15
3	不動産貸借	14
4	フリーローン・サラ金	13
5	インターネット通信サービス	12
5	理美容	12
7	他の相談	7
8	商品一般	5
8	化粧品	5
8	テレビ放送サービス	5
8	他の役務	5

30歳代		
1	デジタルコンテンツ	126
2	フリーローン・サラ金	24
3	自動車	13
4	商品一般	11
4	他の役務	11
6	不動産貸借	10
6	インターネット通信サービス	10
8	食料品	7
8	携帯電話サービス	7
10	携帯電話	6
10	工事・建築	6
10	金融関連サービスその他	6

40歳代		
1	デジタルコンテンツ	143
2	インターネット通信サービス	23
3	商品一般	17
3	フリーローン・サラ金	17
5	食料品	9
6	教育サービス	8
6	他の役務	8
6	他の相談	8
9	健康食品	7
9	学習教材	7
9	自動車	7
9	携帯電話サービス	7

50歳代		
1	デジタルコンテンツ	133
2	インターネット通信サービス	33
3	フリーローン・サラ金	24
4	商品一般	16
5	食料品	15
6	音響・映像製品	10
6	自動車	10
8	健康食品	9
8	工事・建築	9
8	他の役務	9

60歳代		
1	デジタルコンテンツ	70
2	健康食品	47
3	商品一般	38
4	インターネット通信サービス	32
5	ファンド型投資商品	27
6	フリーローン・サラ金	23
7	食料品	20
7	工事・建築	20
9	他の保健・福祉	16
10	化粧品	11
10	他の相談	11

70歳代以上		
1	健康食品	286
2	商品一般	81
3	ファンド型投資商品	71
4	食料品	38
4	預貯金・証券等	38
6	家庭用電気治療器具	26
7	インターネット通信サービス	23
8	デジタルコンテンツ	22
9	書籍・印刷物	18
9	工事・建築	18
9	他の役務	18

5 市町村別相談件数（県消費者センター受付分と市町村受付分の合計相談件数）

市町村名	県消費者センター受付	市町村受付	合 計
松 江 市	1,592	786	2,378
浜 田 市	166	224	390
出 雲 市	667	531	1,198
益 田 市	281	93	374
大 田 市	174	52	226
安 来 市	172	99	271
江 津 市	108	17	125
雲 南 市	178	82	260
市 計	3,338	1,884	5,222
奥出雲町	31	2	33
飯南町	17	3	20
川本町	16	3	19
美郷町	12	3	15
邑南町	57	5	62
津和野町	38	9	47
吉賀町	25	0	25
海士町	9	0	9
西ノ島町	6	0	6
知夫村	0	0	0
隠岐の島町	47	5	52
町 村 計	258	30	288
県 外	65	0	65
不 明	217	0	217
総 計	3,878	1,914	5,792

平成26年度消費者行政施策の概要について

1 消費者啓発推進事業

- ・目的
消費者被害の未然防止及び拡大防止を図ることをねらいとして、マスメディア等を活用した啓発を実施する。
- ・事業概要
ア 新聞記事・ラジオ企画制作
イ 消費者月間イベント
ウ 消費者啓発資料の作成 等
- ・予算額 2,604 千円

2 出前講座講師派遣制度

- ・目的
消費者被害の未然防止・拡大防止と消費者の自立をめざし、消費者問題に関する知識及び情報提供を行うため、講座講師の派遣をする。
- ・事業概要
派遣対象団体：概ね10人以上の団体・グループ
経費：原則無料

3 消費者活動推進事業

- ・目的
複雑・多様化する消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、住民に身近な地域で活動する様々な消費者団体等と連携し、啓発・相談事業を行う。
- ・事業概要
県内で消費者被害の未然防止・拡大防止に努めている団体が企画する事業を支援
委託対象事業：消費者被害の未然防止・拡大防止に係わる啓発研修会
消費者被害に係わる相談会
事業費の上限額：1団体45万円以内
- ・予算額 2,778 千円

4 消費者リーダー育成事業

- ・目的
消費者被害の未然防止・早期拡大防止を図るため、地域で啓発活動を行うことができる身近な消費者リーダーを育成する。
- ・事業概要
消費者リーダー育成講座の開催
開催場所 松江市
- ・予算額 1,052千円

5 シルバー消費社会形成援助事業

・目的

高齢者が、環境に配慮した消費生活を積極的に実践すること等自立した消費者として安全で安心できる暮らしを確保していくため、市町村の消費者問題研究会（協議会）が実施する事業に助成する。15団体

・事業概要

助成対象事業：①消費生活に関する講座、学習会、講演会等
②消費者トラブルの早期発見及び拡大防止のための活動
③消費生活に関する情報の発信
④環境に配慮した消費生活のための活動

・予算額 1,627 千円

6 消費者行政活性化基金事業

・目的

県及び市町村の消費者相談体制の強化、消費者被害の防止、消費者の自立に向けた事業に取り組むことにより、消費者行政の強化を図る。

・事業概要

ア 市町村が設置する消費生活センター等の消費者相談窓口の新設、増設、拡充
イ 市町村消費者相談窓口において相談業務に従事する者等の育成、レベルアップ
ウ 消費者行政機能を強化するための人的体制の整備
エ 巡回指導等の市町村の消費生活相談体制を支援する事業
オ 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

・予算額 34,009千円

7 消費生活相談員緊急育成事業

・目的

県内の消費生活相談体制整備の一環として、消費生活専門相談員資格認定試験の受験意思のある県民等を対象とした消費生活相談員育成講座を実施する。

・事業概要

消費生活専門相談員の資格取得に資する講座（座学研修・通信教育）の実施
開催時期・場所 H26年7月～9月 全8回 出雲市

・予算額 3,561千円（新規事業）