

令和5年度

# 一年のあゆみ

島根県消費者センター

# 目 次

## 消費者センターの概要

消費者センターの概要	1
1 沿革等	1
2 施設の概要	1
3 組織及び職員数	1
業務の概要	2
1 消費生活相談	2
2 消費者啓発	2
利用の状況	3

## 令和5年度事業実績

消費生活相談	4
1 消費生活相談の概要	4
2 相談受付状況	6
3 苦情相談の内容	11
4 特殊販売に関する相談状況	17
5 消費生活相談処理状況	19
6 消費者被害の防止	20
7 商品テスト	20
8 多言語による消費生活相談窓口の実施	20
消費者啓発	21
1 消費者啓発講座	21
2 情報の提供	24

# 消費者センターの概要

消費者センターの概要  
業務の概要  
利用の状況

# 消費者センターの概要

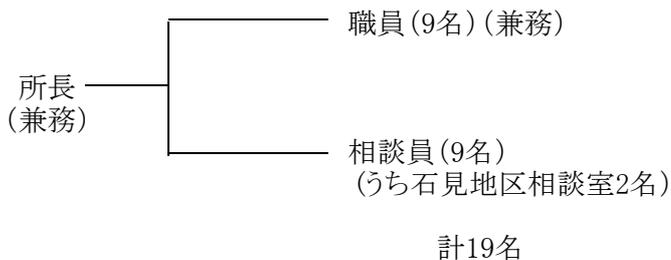
## 1 沿革等

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:益田市中央公民館)
昭和56年4月	石見地区相談室移転(益田市:県益田合同庁舎)
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14年3月	センターでの商品テスト終了
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) *環境生活総務課に消費生活室設置(職員はセンター職員を兼務)、警察職員の併任発令始まる
平成17年5月	相談件数の急増に対応して日曜相談始まる(行政1名、相談員2名)
平成21年4月	日曜相談の体制見直し(行政1名、相談員1名)
平成23年4月	*消費生活室を消費とくらしの安全室に改組、不当取引専門指導員(警察OB)配置
平成28年4月	消費生活センター及び消費生活相談員が法制化される(改正消費者安全法施行)
平成29年1月	電子メールによる消費生活相談の受け付け開始
平成30年10月	外国人住民対象消費生活相談窓口の開設(しまね国際センターと連携)
令和2年4月	消費者教育コーディネーター、指定消費生活相談員配置

## 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<br>島根県市町村振興センター 5階<br>〔石見地区相談室〕<br>益田市昭和町13番地1<br>島根県益田合同庁舎2階 |
| (3) 規模  | 島根県消費者センター 185㎡<br>" 石見地区相談室 55㎡  |

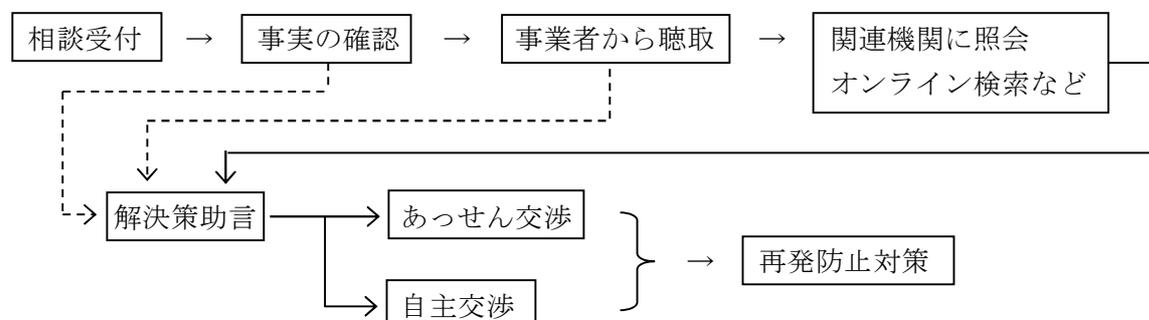
## 3 組織及び職員数 (令和6年4月1日現在)



# 業務の概要

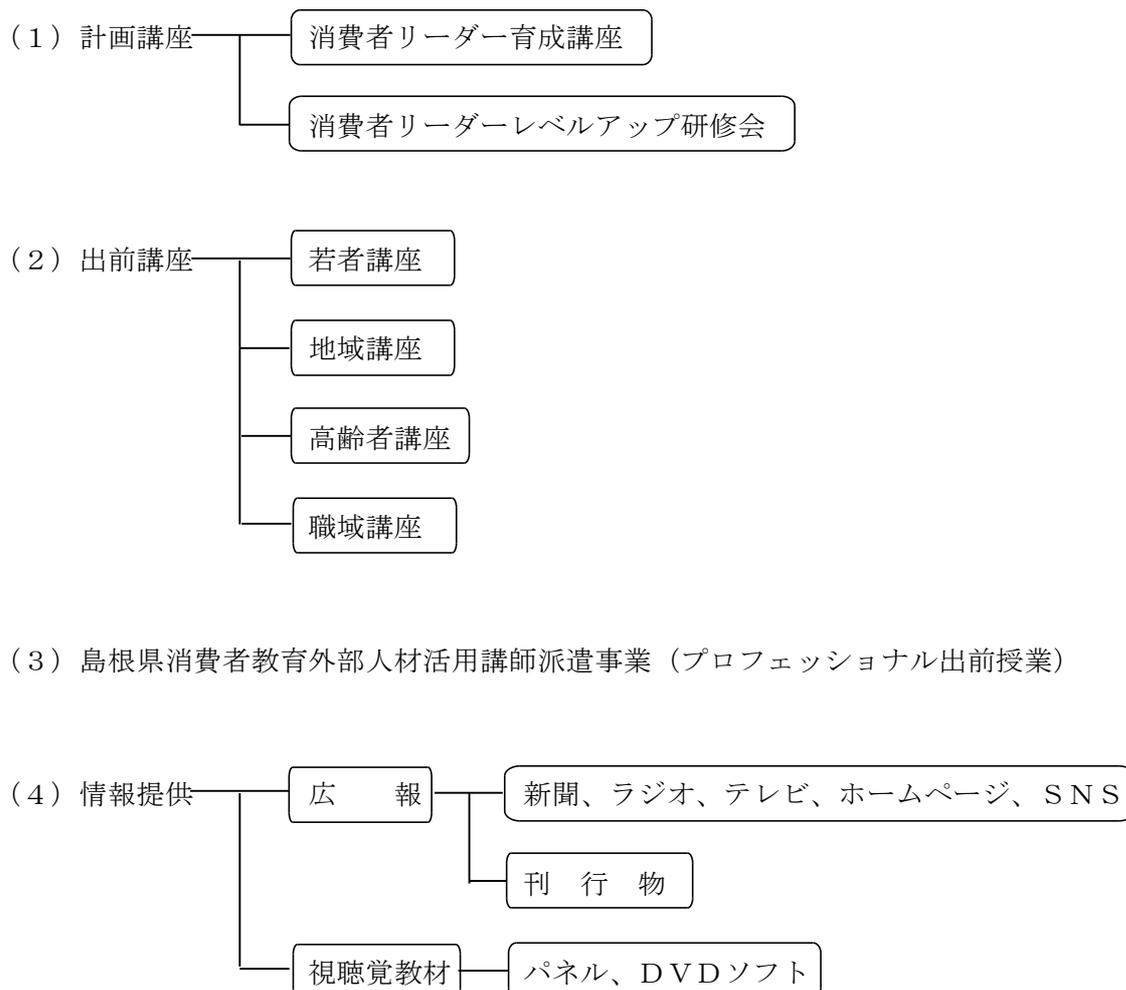
## 1 消費生活相談

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。



## 利用の状況

### 年度別消費者センター利用状況

年 度 別		R元年	R2年	R3年	R4年	R5年	
相 談	来 訪	330	220	168	195	203	
	文 書	61	64	52	51	65	
	メール	53	53	52	49	65	
	電 話	2,612	3,014	2,731	2,790	2,737	
	計	3,003	3,298	2,951	3,036	3,005	
講 座	計画講座回数 (人数)	19 (329)	13 (169)	10 (53)	11 (51)	11 (59)	
	出前講座回数 (人数)	142 (7,928)	67 (4,344)	59 (3,411)	96 (4,373)	75 (2,816)	
	プロフェッショナル出前授業回数 (人数)	—	12 (477)	28 (2,080)	21 (1,499)	32 (2,196)	
	計	回数	161	92	97	128	118
	人数	8,257	4,990	5,544	5,923	5,071	

# 令和5年度事業実績

消費生活相談  
消費者啓発

# 消費生活相談

## 1 消費生活相談の概要

### (1) 相談件数の推移

令和5年度中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3,005件で、前年度（3,036件）に比べ31件（1.0%）減少した。

主な要因としては、相談件数は依然として多いものの、前年度と比べて、化粧品や健康食品の定期購入関係の相談が67件（19.9%）減少したことがあげられる。一方、光回線サービスの電話勧誘トラブルや、無料期間経過後に高額な求人広告掲載料を請求されたとの相談が増加した。

また、SNS広告から投資やアフィリエイトで稼げる、他人の相談相手になるといった副業サイトに登録し、事業者からサポート料名目で高額な支払いを求められたなどの相談が若い世代を中心に多く寄せられており、中には、消費者金融から多額の借金をさせられているものがあるなど、憂慮すべき状況も見られる。

### (2) 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上が最多で726件（前年度693件、対前年度比4.8%増）。次いで、60歳代の490件（同497件、1.4%減）、50歳代410件（同390件、5.1%増）、40歳代298件（同332件、10.2%減）であった。
- ・60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は40.5%であり、年々高まる傾向にある。
- ・20歳未満と20歳代を併せた相談件数は、264件（同226件、16.8%増）であり、特に学生が契約当事者となった相談が増加した。また、未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は32件（前年度31件）であったが、成年年齢引き下げにより成人となった18歳、19歳では37件（同28件）と、32.1%増加した。

### (3) 苦情相談の内容

- ・「商品・役務別」に苦情相談の多かったものでは、商品名が特定できない「商品一般」が411件で最多であった。特に、実在する事業者をかたって「電話が使えなくなる」「未納料金がある」などと電話で言われたとの相談が、多く寄せられた。
- ・「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は、前年度から大きく減少したものの、依然として多く寄せられている。その多くは、インターネット通販であり、1回のお試しと誤って頼んだら定期購入であったため、解約したいというものである。

- ・無料期間経過後に高額な求人広告の掲載料を請求された（注：事業者からの相談）、副業サイトに登録したところ高額なサポートプランを勧められた、電話で「料金が安くなる、アナログ回線は使えなくなる」と言われて光回線サービスを契約したなどの相談が多く寄せられた。
- ・アパートの退去時における賃貸人からの原状回復費用の請求に関するもの、自動車の購入に関するトラブルなどの相談が多かった。

#### **（４）特殊販売に関する相談**

通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売に関する相談は 1,423 件 (47.4%) で、販売方法別に分類すると、通信販売 981 件 (68.9%)、電話勧誘販売 243 件 (17.1%)、訪問販売 114 件 (8.0%) の順になっている。

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数

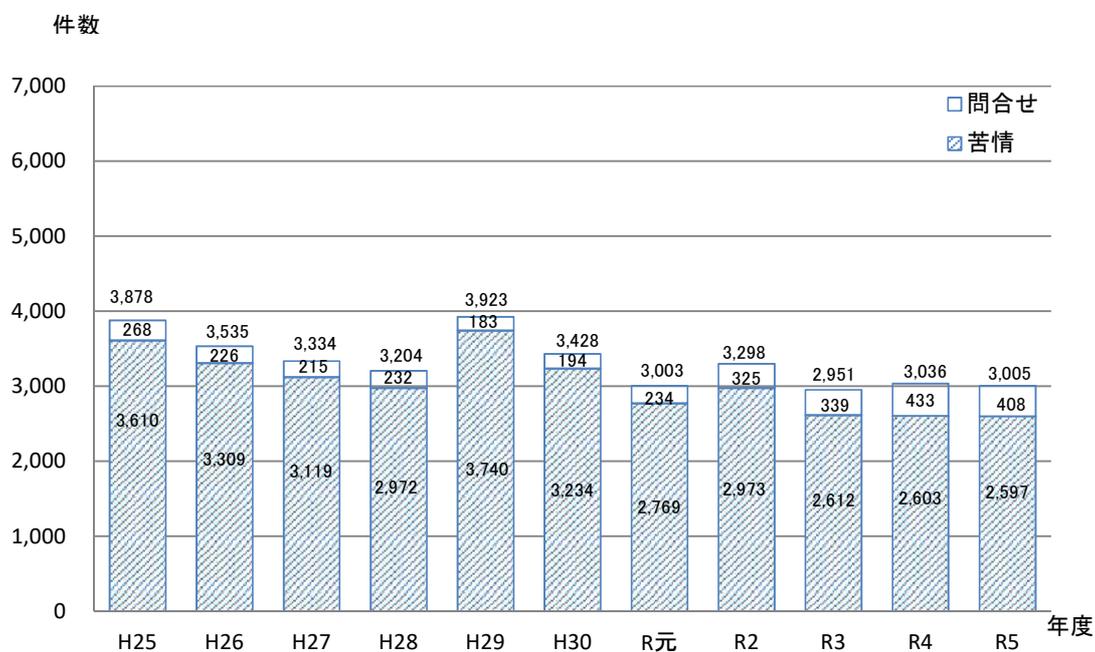
令和5年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は、3,005件で前年度（3,036件）に比べ31件（1.0%）減少した。相談件数のうち苦情相談は2,597件で、全体の86.4%を占める。

相談件数については、平成16年度の14,176件をピークに減少傾向にはあるものの、ここ10年間で見ると、おおむね、3千件台で推移している。

(表1) 令和5年度月別相談状況

相談件数 相談内容	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	206	239	222	203	220	207	218	211	203	211	232	225	2,597
問合せ	43	36	28	34	39	40	36	29	34	22	29	38	408
合計	249	275	250	237	259	247	254	240	237	233	261	263	3,005

(図1) 相談件数の推移



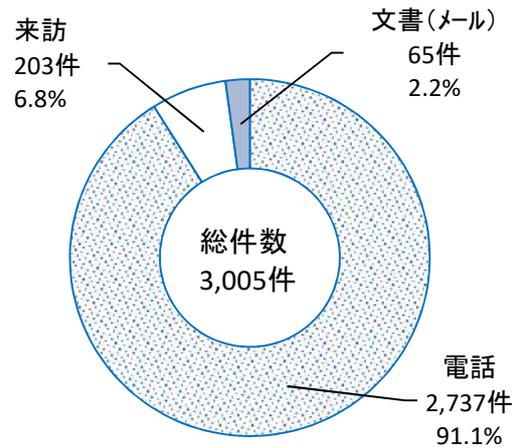
本センター・相談室別	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
本センター（松江）	3,367	3,032	2,882	2,740	3,421	2,991	2,560	2,867	2,559	2,678	2,665
石見地区相談室（益田）	511	503	452	464	502	437	443	431	392	358	340
合計	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003	3,298	2,951	3,036	3,005

## (2) 相談方法

相談方法別にみると、電話2,737件、来訪203件、  
文書65件で、前年度に続き電話相談が9割を超えた。

令和5年度中に電子メールにより受け付けた相談  
件数は、65件であった。

(図2) 相談方法



## (3) 相談者の内訳

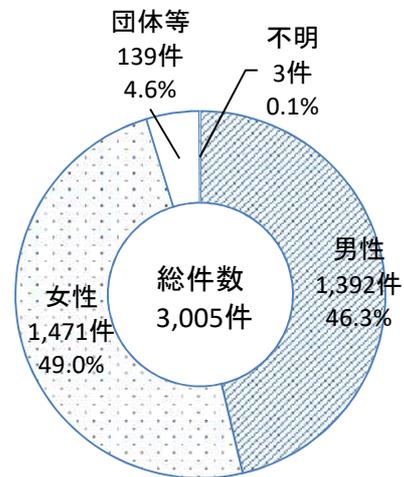
### ア 性別割合

相談者は男性1,392件(46.3%)、女性1,471件  
(49.0%)で、女性が男性を上回った。

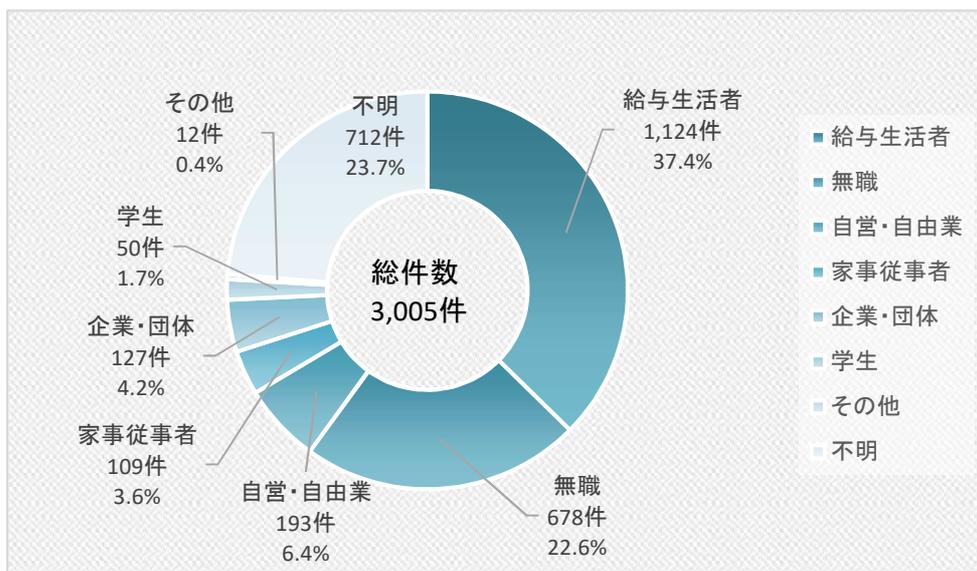
### イ 職業別割合

給与生活者が37.4%を占めて最も多く、次いで  
無職が22.6%、自営・自由業が6.4%の順であった。

(図3) 性別割合



(図4) 相談者の職業

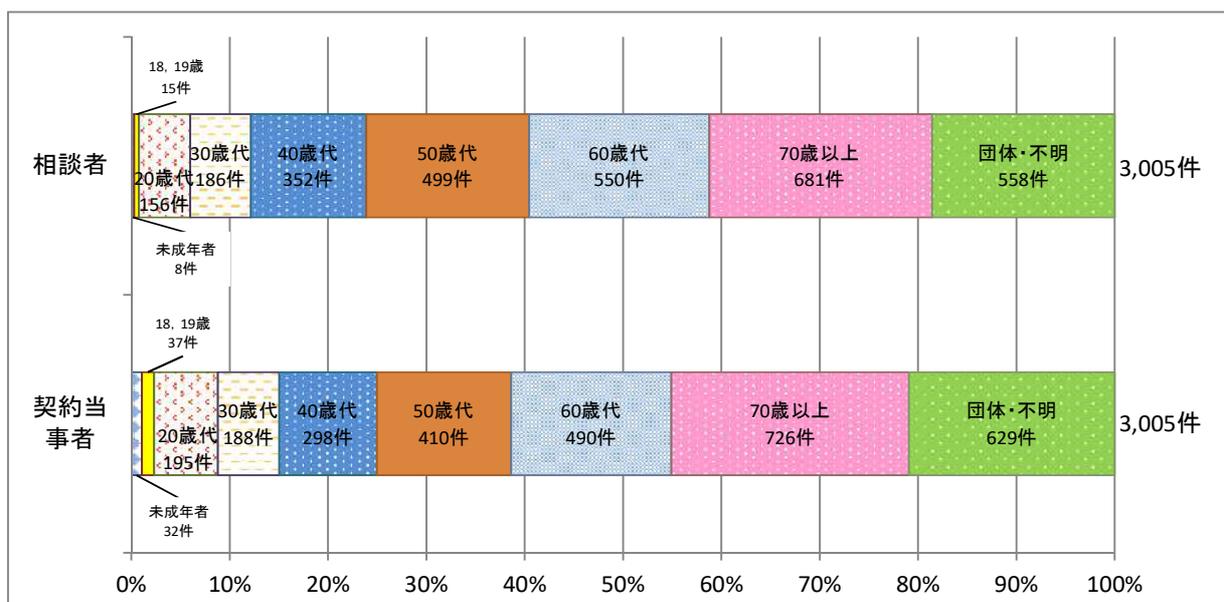


### ウ 年代別件数

相談者の年代別相談件数は、70歳以上681件、60歳代550件、50歳代499件の順に多かった。また、契約当事者でも、70歳以上が726件で最も多く、次に60歳代が490件、50歳代410件の順となった。

60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合については40.5%であり、令和4年度39.2%、令和3年度38.2%と徐々に高まる傾向を見せている。

(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	18歳・19歳	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	8	15	149	172	320	457	496	575	405	2,597
相談者問合せ	0	0	7	14	32	42	54	106	153	408
合計	8	15	156	186	352	499	550	681	558	3,005
契約当事者	32	37	195	188	298	410	490	726	629	3,005

## エ 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1,269件(構成比42.2%)と最も多く、出雲市480件(16.0%)、益田市238件(7.9%)、安来市が117件(3.9%)、浜田市が116件(3.9%)の順となっている。

8市の合計は2,521件(83.9%)、町村の合計は259件(8.6%)、県外12件(0.4%)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	うち問合せ	うち多重債務
松江市	1,269	1,098	171	23
浜田市	116	105	11	2
出雲市	480	410	70	7
益田市	238	202	36	9
大田市	86	77	9	1
安来市	117	110	7	2
江津市	97	83	14	1
雲南市	118	104	14	2
<b>市計</b>	<b>2,521</b>	<b>2,189</b>	<b>332</b>	<b>47</b>
奥出雲町	47	44	3	1
飯南町	20	18	2	0
川本町	14	11	3	1
美郷町	30	25	5	4
邑南町	47	41	6	2
津和野町	21	20	1	0
吉賀町	33	30	3	0
海士町	6	6	0	0
西ノ島町	5	5	0	0
知夫村	4	4	0	0
隠岐の島町	32	29	3	0
<b>町村計</b>	<b>259</b>	<b>233</b>	<b>26</b>	<b>8</b>
県外	12	10	2	0
不明	213	165	48	2
<b>合計</b>	<b>3,005</b>	<b>2,597</b>	<b>408</b>	<b>57</b>

オ 市町村受付相談件数

令和5年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は1,764件で、前年度(1,820件)と比べ3.1%減少した。内訳は、市分で1,755件(99.5%)、町村分で9件(0.5%)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

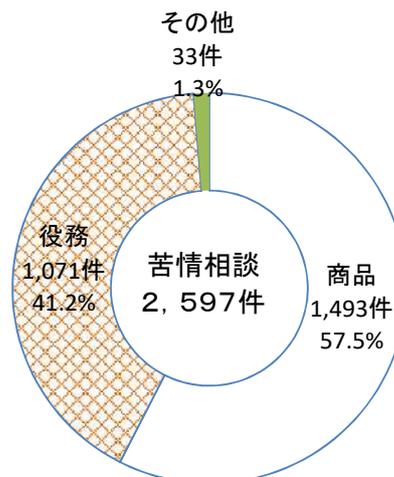
市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	484	6
浜田市	218	1
出雲市	550	4
益田市	91	2
大田市	94	1
安来市	96	5
江津市	67	2
雲南市	155	1
<b>市計</b>	<b>1,755</b>	<b>22</b>
奥出雲町	0	0
飯南町	0	0
川本町	0	0
美郷町	2	0
邑南町	1	0
津和野町	3	0
吉賀町	2	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	1	0
<b>町村計</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>合計</b>	<b>1,764</b>	<b>22</b>

### 3 苦情相談の内容

(図6) 商品・役務の相談割合

#### (1) 商品、役務の相談内容

相談を商品、役務、他の相談別に分類してみると、商品に関するものが1,493件(57.5%)、役務が1,071件(41.2%)、その他が33件(1.3%)で、商品の占める割合が役務を上回った。



苦情相談の商品別・役務別相談件数は、(表5)のとおりである。

商品別・役務別内容別相談件数は、(表6)のとおりである。

(表5) 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	商 品 一 般	411	不審なメール・電話、不審なショートメッセージ、覚えのない請求等
	保 健 衛 生 品	240	乳液、養毛剤、化粧クリーム、歯磨き粉、シャンプー等
	食 料 品	206	ダイエットサプリメント、魚介類、果実、ミネラルウォーター等
	教 養 娛 楽 品	192	スマートフォン、電子タバコ、書籍、新聞、電話関連機器・用品等
	被 服 品	114	紳士・婦人用バッグ、財布類、ズボン、婦人靴、紳士・婦人洋服等
	住 居 品	108	電気掃除機、ルームエアコン、電気温風ヒーター等
	車 両 ・ 乗 り 物	76	普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品、オートバイ等
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	69	電気温水器、蓄電池、ソーラーシステム、中古分譲マンション等
	光 熱 水 品	66	電気、プロパンガス、軽油等
	他 の 商 品	11	農機具、貴金属等
	<b>商 品 計</b>	<b>1,493</b>	
役 務	運 輸 ・ 通 信 サービス	228	携帯電話サービス、光ファイバー、固定電話サービス等
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	186	出会い系サイト・アプリ、ホテル・旅館、映像配信サービス等
	金 融 ・ 保 険 サービス	175	フリーローン・サラ金、ファンド型投資商品、外国為替証拠金取引等
	他 の 役 務	139	広告代理サービス、祈とうサービス、外食、ホームページ作成代行等
	保 健 ・ 福 祉 サービス	79	脱毛エステ、医療サービス、歯科治療、整体、建物清掃サービス等
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	77	賃貸アパート、借家、月極駐車場、リースサービス等
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	49	屋根工事、増改築工事、衛生設備工事、新築工事等
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	49	内職・副業
	修 理 ・ 補 修	37	自動車・住居の修理等
	他 の 行 政 サービス	23	行政機関への苦情、マイナ保険証等
	役 務 一 般	15	有料会員サービス等
	ク リ ー ニ ン グ	5	衣服・布団のクリーニング
	教 育 サービス	5	学習塾、家庭教師等
	管 理 ・ 保 管	4	コインパーキング等
	<b>役 務 ・ サ ー ビ ス 計</b>	<b>1,071</b>	
他 の 相 談	33	ロマンス投資詐欺、個人間の借金等	
<b>計</b>	<b>2,597</b>		

(表6) 商品別・役務別内容別相談件数一覧

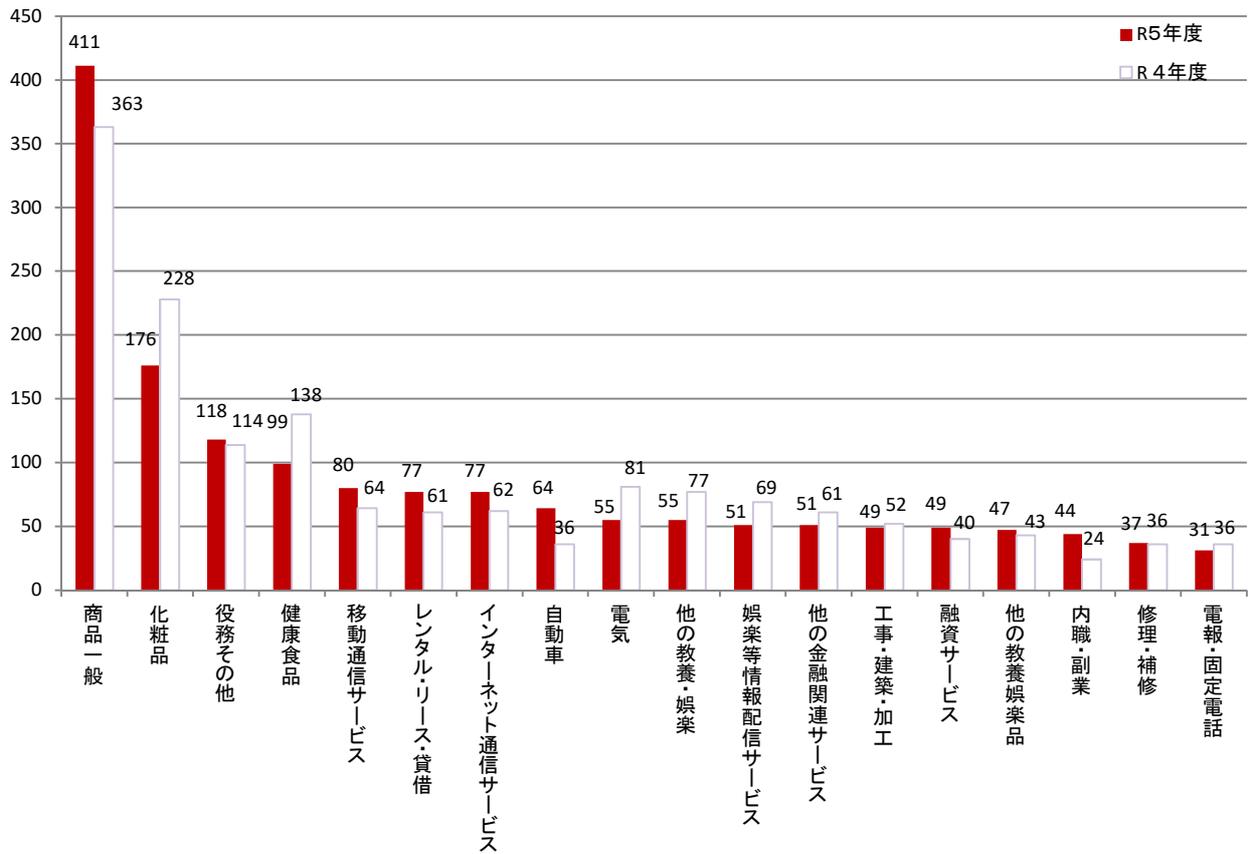
内容別 分類項目  商品別分類	受付件数	うち 苦情件数	内 容 別 相 談 件 数 (重複回答)													
			安全 ・ 衛生	品質 ・ 機能等	法規 ・ 基準	価格 ・ 料金	計 量 ・ 量目	表 示 ・ 広 告	販 売 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他
A 商品一般	439	411	0	4	8	28	0	88	228	201	43	0	0	0	0	0
B 食料品	227	206	12	23	4	24	1	50	160	147	34	0	0	0	0	0
C 住居品	117	108	5	34	1	20	0	12	58	73	28	0	0	0	0	0
D 光熱水品	72	66	0	1	0	21	0	8	33	35	22	0	0	0	0	0
E 被服品	125	114	0	11	2	18	1	30	90	91	27	0	0	0	0	0
F 保健衛生品	248	240	7	16	2	27	1	82	203	206	57	1	0	0	0	0
G 教養娯楽品	205	192	1	24	2	22	0	28	134	154	44	0	0	0	0	0
H 車両・乗り物	80	76	6	18	7	8	0	8	38	62	21	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	76	69	1	9	6	8	0	2	43	51	19	0	0	0	0	0
J 他の商品	11	11	1	2	1	1	0	3	8	8	1	0	0	0	0	0
商 品 計	1,600	1,493	33	142	33	177	3	311	995	1,028	296	1	0	0	0	0
K クリーニング	5	5	0	1	1	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	86	77	3	17	8	25	0	2	12	52	23	0	1	0	0	0
M 工事・建築・加工	52	49	0	10	0	19	0	2	20	33	16	0	0	0	0	0
N 修理・補修	39	37	2	11	1	10	0	1	7	19	20	0	1	0	0	0
O 管理・保管	4	4	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
P 役務一般	15	15	0	0	0	1	0	0	8	11	1	0	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	216	175	0	5	15	17	0	18	66	137	32	0	0	0	0	0
R 運輸・通信サービス	250	228	2	14	7	34	0	16	102	170	59	0	0	0	0	0
S 教育サービス	5	5	0	1	1	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	193	186	0	1	2	27	0	32	135	156	34	0	0	0	0	0
U 保健・福祉サービス	93	79	9	17	3	15	0	5	17	55	21	0	0	0	0	0
V 他の役務	159	139	2	8	6	24	0	21	78	104	34	0	0	0	0	0
W 内職・副業・ねずみ講	51	49	0	0	1	14	0	14	44	46	4	0	0	0	0	0
X 他の行政サービス	40	23	0	1	6	1	0	3	5	2	9	0	0	0	0	0
役 務 計	1,208	1,071	19	86	51	193	0	115	496	791	256	0	2	0	0	0
Z 他の相談	197	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	3,005	2,597	52	228	84	370	3	426	1,491	1,819	552	1	2	0	0	0

令和5年度に寄せられた苦情相談を商品・役務別に見ると、「商品一般」が最も多く、苦情相談件数の15.8%を占めた。「電話が使えなくなる」、「未納料金がある」などの不審な電話やメールなどで、前年度比約13%の増加となった。一方、架空請求に関する相談件数は前年度から12件減少した。

「健康食品」や「化粧品」は、ほとんどが定期購入に関わる相談であるが、令和5年度は69件減少した。その多くは、インターネット通販であり、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である。

「内職・副業」に関する相談が44件と、前年度比約83%の増加となった。SNS広告やSNSで知り合った人からの勧誘で副業サイトに登録したところ、高額なサポート契約をさせられる事例が多い。

(図7) 相談事項上位



(表7) 苦情相談の多い商品・役務

(件)

順位	商品・役務	R5年度	R4年度	R4年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	411	363	1	「電話が使えなくなる」、「未納料金がある」などの不審な電話や、「アカウントの不正利用がある」などの不審なメールを受信したなど
2	化粧品	176	228	2	スマホに表示された広告から美容液や育毛剤を注文。一回限りのつもりだったが定期購入だったので解約したいなど
3	役務その他	118	114	4	無料期間を超過し高額な求人広告の費用が請求された、SNS広告から副業サイトに登録したら高額なサポートプランを勧められたなど
4	健康食品	99	138	3	インターネットでダイエットサプリメントや健康食品を注文。2回目の商品が届き定期購入と分かった、解約したいなど
5	移動通信サービス	80	64	8	使用していない携帯電話料金の請求を受けた、機種変更後に携帯電話料金が高額になったなど
6	レンタル・リース・貸借	77	61	10	アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求されたなど
6	インターネット通信サービス	77	62	9	電話勧誘で「料金が安くなる」「アナログ電話が使えなくなる」などと言われ、光回線を契約したが解約したいなど
8	自動車	64	36	16	自動車の購入契約をしたがキャンセルしたいなど
9	電気	55	81	5	大手電力会社をかたり、「電気代が安くなる」と勧誘する電話がかかってきたなど
9	他の教養・娯楽	55	77	6	出会い系サイトに登録し高額なポイントを購入したが出会えなかった、子どもが高額なゲーム課金をしてしまったなど

(表8) 販売購入形態別一覧

## 店舗購入

順位	商品名	件数
1	自動車	40
2	レンタル・リース・貸借	37
3	移動通信サービス	33
4	理美容	26
5	医療	23
6	修理・補修	21
7	商品一般	20
7	工事・建築・加工	20
9	役務その他	16
10	電話機・電話機用品	13

## 訪問販売

順位	商品名	件数
1	空調・冷暖房・給湯設備	15
2	工事・建築・加工	9
3	電気	8
4	生命保険	7
4	インターネット通信サービス	7
4	役務その他	7
7	医療用具	6
7	他の住宅設備	6
9	商品一般	5
9	書籍・印刷物	5

## 通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	156
2	商品一般	89
3	健康食品	73
4	他の教養・娯楽	46
5	娯楽等情報配信サービス	38
6	他の教養娯楽品	32
7	紳士・婦人洋服	30
7	役務その他	30
9	内職・副業	19
10	履物	18

## マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	化粧品	4
2	商品一般	3
2	飲料	3
4	食器・台所用品	2
4	他の商品	2
4	ファンド型投資商品	2
7	健康食品	1
7	空調・冷暖房機器	1
7	洋服下着	1
7	教室・講座	1
7	内職・副業	1

## 電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	役務その他	37
2	インターネット通信サービス	33
3	魚介類	23
4	商品一般	18
5	電気	16
5	内職・副業	16
7	健康食品	13
8	電報・固定電話	10
9	空調・冷暖房・給湯設備	8
10	化粧品	6
10	教室・講座	6
10	娯楽等情報配信サービス	6

## ネガティブ・オプション(送り付け商法)

順位	商品名	件数
1	商品一般	3
2	他の教養娯楽品	2
3	穀類	1
3	野菜・海草	1
3	飲料	1
3	調理食品	1
3	健康食品	1
3	他の住居品	1
3	子供洋服	1
3	他の身の回り品	1
3	医薬品	1
3	化粧品	1

## 訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	20
2	被服品一般	3
2	アクセサリ	3
4	和服	2
4	履物	2
4	音響・映像製品	2
7	食器・台所用品	1
7	洋服一般	1
7	教養娯楽品一般	1
7	時計	1
7	屋外装備品	1
7	役務その他	1

## (2) 年代別相談内容

民法の改正により、成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、令和4年度分の集計から、18歳、19歳の区分をもうけ、消費者トラブルの動向を把握している。

未成年者では、「他の教養・娯楽」に関する相談が多かったが、これはインターネットゲームの課金に関するものである。

20歳代で最も多かったものは、「理美容」であるが、これは、脱毛サロンを経営する会社の突然の倒産によって多くの若者が返金やサービスを受けられなくなったものである。また、20歳代・30歳代の「内職・副業」は、SNS広告などから副業サイトに登録した後、高額なサポート契約を結ぶよう勧誘された副業トラブルが多く含まれる。

さらに、多くの年代に共通しているのが、「化粧品」「健康食品」の定期購入に関するトラブルである。「化粧品」では、乳液、化粧クリーム、養毛剤が、「健康食品」では、ダイエットサプリメントに関するものが多くみられる。

60歳代以上の「インターネット通信サービス」に関するものとしては、不適切な勧誘により光回線サービスの契約を締結させられたとの相談が多く寄せられた。

## (表9) 年代別の苦情相談内容上位

### 未成年者

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	11
2	商品一般	5
2	化粧品	5
4	娯楽等情報配信サービス	3

### 18、19歳

順位	商品名	件数
1	電話機・電話機用品	4
2	商品一般	3
2	健康食品	3
2	他の金融関連サービス	3
5	履物	2
5	自動車	2
5	教室・講座	2

### 20歳代

順位	商品名	件数
1	理美容	19
2	内職・副業	16
3	商品一般	15
4	教室・講座	10
5	電気	9
6	レンタル・リース・貸借	7
6	インターネット通信サービス	7
6	娯楽等情報配信サービス	7
6	他の教養・娯楽	7
6	役務その他	7

### 30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	21
2	内職・副業	11
3	レンタル・リース・貸借	10
3	役務その他	10
5	玩具・遊具	7
6	他の教養・娯楽	6
7	飲料	5
7	健康食品	5
7	化粧品	5
7	自動車	5
7	融資サービス	5
7	娯楽等情報配信サービス	5

### 40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	27
2	化粧品	24
3	健康食品	14
3	レンタル・リース・貸借	14
5	他の教養・娯楽	12
6	他の教養娯楽品	11
6	自動車	11
8	融資サービス	9
9	移動通信サービス	8
10	履物	7
10	内職・副業	7

### 50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	69
2	化粧品	34
3	レンタル・リース・貸借	18
4	健康食品	13
5	融資サービス	12
5	移動通信サービス	12
5	娯楽等情報配信サービス	12
8	自動車	11
9	他の金融関連サービス	9
9	役務その他	9

### 60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	84
2	化粧品	44
3	役務その他	22
4	インターネット通信サービス	17
5	健康食品	15
6	工事・建築・加工	13
7	他の教養娯楽品	12
8	移動通信サービス	11
8	娯楽等情報配信サービス	11
10	電気	10

### 70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	106
2	化粧品	48
3	健康食品	38
4	移動通信サービス	26
5	役務その他	21
6	インターネット通信サービス	17
7	電報・固定電話	16
8	他の金融関連サービス	15
9	電気	14
9	空調・冷暖房・給湯設備	14

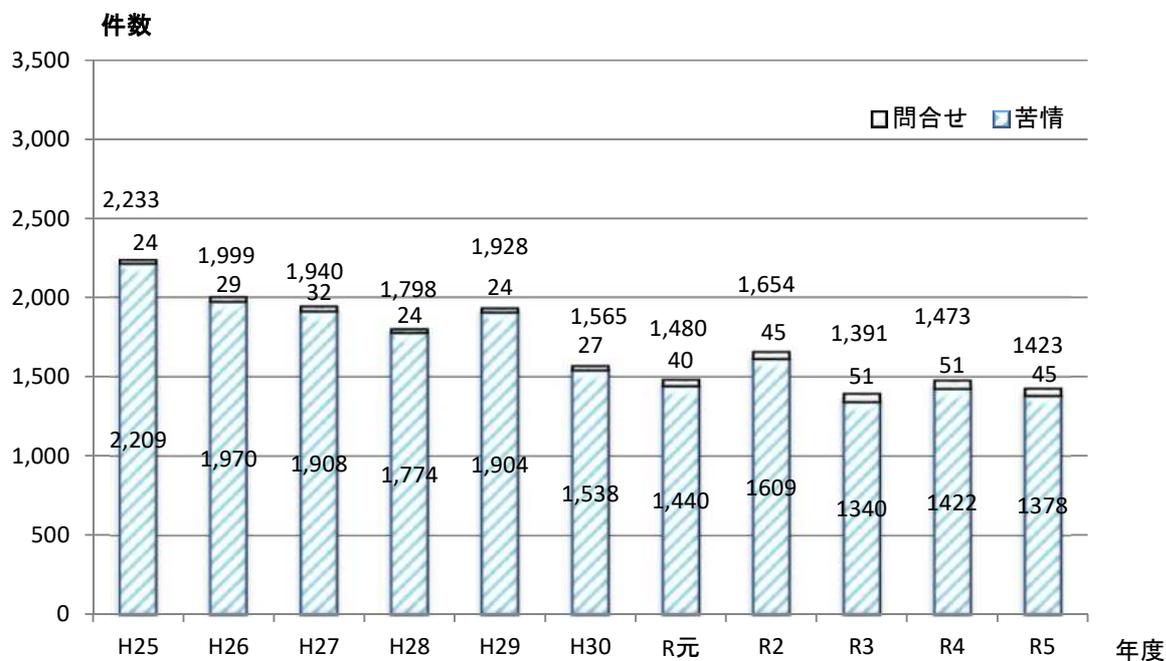
## 4 特殊販売に関する相談状況

相談件数3,005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、1,423件で47.4%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981件(68.9%)、次いで電話勧誘販売243件(17.1%)、訪問販売114件(8.0%)の順になっている。

特殊販売のクーリング・オフに関する苦情相談は122件で、そのうち、電話勧誘販売(62件)が50.8%、訪問販売(46件)が37.7%を占めている。

(図8) 特殊販売に関する相談件数の推移



(表10) 特殊販売に関する相談

商品別分類	5 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	ま ま ル が ち い ・ ま ま ル 法 チ	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 販 売
A 商品一般	439	411	93.6	145	138	5	89	3	18	3	20	0
B 食料品	227	206	90.7	164	161	7	103	4	41	5	0	1
C 住居品	117	108	92.3	70	68	6	55	3	2	1	1	0
D 光熱水品	72	66	91.7	29	28	8	4	0	16	0	0	0
E 被服品	125	114	91.2	106	98	2	81	1	1	2	11	0
F 保健衛生品	248	240	96.8	216	212	7	193	4	6	2	0	0
G 教養娯楽品	205	192	93.7	140	135	8	117	0	4	2	4	0
H 車両・乗り物	80	76	95.0	26	25	0	25	0	0	0	0	0
I 土地・建物・設備	76	69	90.8	42	42	24	3	0	14	0	1	0
J 他の商品	11	11	100.0	8	8	0	6	2	0	0	0	0
商品計	1,600	1,493	93.3	946	915	67	676	17	102	15	37	1
K クリーニング	5	5	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L レンタル・リース・貸借	86	77	89.5	4	4	1	3	0	0	0	0	0
M 工事・建築・加工	52	49	94.2	10	10	9	0	0	1	0	0	0
N 修理・補修	39	37	94.9	3	3	2	1	0	0	0	0	0
O 管理・保管	4	4	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P 役務一般	15	15	100.0	13	13	0	13	0	0	0	0	0
Q 金融・保険サービス	216	175	81.0	63	61	10	40	2	8	0	0	1
R 運輸・通信サービス	250	228	91.2	91	89	12	28	0	47	0	0	2
S 教育サービス	5	5	100.0	2	2	0	1	0	1	0	0	0
T 教養・娯楽サービス	193	186	96.4	150	150	0	132	1	17	0	0	0
U 保健・福祉サービス	93	79	84.9	8	7	5	0	0	2	0	0	0
V 他の役務	159	139	87.4	86	80	8	33	0	38	0	1	0
W 内職・副業・ねずみ講	51	49	96.1	41	40	0	22	1	17	0	0	0
X 他の行政サービス	40	23	57.5	2	2	0	2	0	0	0	0	0
役務計	1,208	1,071	88.7	473	461	47	275	4	131	0	1	3
Z 他の相談	197	33	16.8	4	2	0	0	0	2	0	0	0
総件数	3,005	2,597	86.4	1,423	1,378	114	951	21	235	15	38	4

## 5 消費生活相談処理状況

消費生活相談のうち、苦情相談の処理状況は、自主解決方法の助言(自主交渉)をしたものが80.5%を占め、次いで斡旋解決、情報提供となっている。斡旋解決率は92.2%であった。

(表11) 令和5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	77	3.0	71	17.4	148	4.9
助 言 ( 自 主 交 渉 )	2,090	80.5	253	62.0	2,343	78.0
情 報 提 供	91	3.5	36	8.8	127	4.2
斡 旋 解 決	236	9.1	3	0.7	239	8.0
斡 旋 不 調	7	0.3	0	0.0	7	0.2
処 理 不 能	13	0.5	3	0.7	16	0.5
処 理 不 要	79	2.9	42	10.4	121	4.1
無 回 答 ( 未 入 力 )	4	0.2	0	0.0	4	0.1
合 計	2,597		408		3,005	

令和6年6月28日時点で集計

※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。

※斡旋解決率 : 苦情相談斡旋解決/(斡旋解決+斡旋不調+処理不能)

## 6 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) 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)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。このシステムは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結ぶもので、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仕組みも昭和 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 が運用された。平成 27 年 9 月 28 日からは、相談員の入力負荷の軽減やレスポンスの改善を図った PIO-NET2015 に刷新され、更に、令和 3 年 9 月からは、現行の PIO-NET2020 の運用がなされている。令和 5 年度末において、県消費者センター、同石見地区相談室のほか 8 市 3 町で PIO-NET2020 が利用されている。また、現在、相談員向けの支援機能等の機能を盛り込んだ、インターネットとクラウドサービスを利用する新しいシステムを、令和 8 年度から導入する準備が進められている。

### (2) 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、令和 5 年度は 44 件の相談を受けた。

(表 12) 弁護士相談件数

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 元	R2	R3	R4	R5
件数	41	54	46	40	46	49	46	41	37	36	32	44

## 7 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国民生活センター等に製品を送付し、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 13) 商品テストの実施実績

年度	H30	R 元	R2	R3	R4	R5
件数	5	0	1	0	2	0
内容	電気製品	—	ペット用バリカン	—	着物	—

## 8 多言語による消費生活相談対応の実施

県内の外国人住民の増加を受け、(公財)しまね国際センターと連携し、外国人のための消費生活相談を行っている。

なお、(公財)しまね国際センターのワンストップ型相談「多言語相談 Go-en しまね」における令和 5 年度の消費生活相談の実績は 7 件であった。

# 消費者啓発

## 1 消費者啓発講座

### (1) 計画講座

県民が健全な消費生活を送るために、消費者トラブルへの対応力の強化や新たな課題への円滑な対応に向けて地域や職域で先導的な役割を果たす「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新型コロナウイルス感染症の影響もありオンラインで実施した。47名が受講し、ボーナス講義を除く8つの講義を全て受講した34名に修了証書を授与した。

#### ア 消費者リーダー育成講座

	動画配信日	内容・講師
1	10月23日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題の歴史とこれからの私たちの生活 ～消費者は自立できるのか?～ 朝田 良作 氏 (島根大学名誉教授)</li> <li>・食品の安全性を知る 室田 佳恵子 氏 (島根大学生物資源科学部教授)</li> </ul>
2	10月30日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルプラットフォーム規制に関する最近の話題 大橋 エミ 氏 (島根大学法文学部講師)</li> <li>・消費者トラブルの防止と法制度 宮下 修一 氏 (中央大学大学院法務研究科教授)</li> </ul>
3	11月13日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会のセーフティネット 細川 豪 氏 (いわみマネークリニック (株) ファイナンシャル・プランナー)</li> <li>・成年後見制度 鳥居 竜一 氏 (岡崎法律事務所 弁護士)</li> </ul>
4	11月20日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者トラブルに遭わないための心理学 豊島 彩 氏 (島根大学人間科学部講師)</li> <li>・SDGsの推進に向けて～私達にできること～ 松本 一郎 氏 (島根大学教育学部教授)</li> </ul>
5	11月27日(月) 【ボーナス講義】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融商品の基礎知識と分散投資 (日本証券業協会)</li> <li>・生命保険の基礎知識 (生命保険文化センター)</li> </ul>

#### イ 消費者リーダーレベルアップ研修会

期 日	内容・講師	会 場
11月11日(土) 受講者数 10名	<b>【講義】</b> 「消費者問題に関する最近の法改正」  <b>【講義・ワーク・講評】</b> 「消費者問題について事例を通して考えよう」  講師 中央大学院法務研究科教授 宮下 修一 氏	サンラポーむらくも (松江市)

## (2) 消費者問題出前講座

消費者被害の未然防止・拡大防止や、消費生活に関する知識の普及・啓発活動として消費者問題出前講座を実施している。

講師は、県消費者センターの相談員や職員のほか、県消費者問題出前講座登録講師を派遣し、「最近の消費者トラブル事例とその対策」や「エシカル消費」などのテーマで講座を行った。動画の視聴、クイズ、ロールプレイングなど、主催者の要望に沿った講座となるように努めている。

出前講座は様々な団体・グループからの要請により行っており、若者講座(学校など)や高齢者講座、地域講座(公民館、消費者団体や民生委員など)、職域講座(企業や商工会など)がある。

令和5年度は、5月にコロナウイルス感染症の防止措置が解除となったが、講座の開催数は、地域では横ばい、高齢者は減少した。地域の大規模行事(体育祭など)が4年ぶりに開催がされたことなどの影響があったとみている。半面、企業や職域の団体など職域での開催については回数、受講者ともに増加した。

若者向け講座は、主に中学・高校での減少が目立つが、対象を同じくする次頁(3)の「プロフェッショナル出前授業」の実績は増加している。

全体の令和5年度実績は実施回数 75 回(前年比 78%)・参加者人数 2,816 人(64%)。

	実施回数(回)	参加者数(人)
若者講座	41	1,859
高齢者講座	8	157
地域講座	17	508
職域講座	9	292
合計	75	2,816



### (3) 消費者教育外部人材活用講師派遣事業（プロフェッショナル出前授業）

学校において実践的な消費者教育を推進することにより、若年者の消費者被害を防止し、社会の一員として自主的かつ合理的に行動する自立した消費者を育成するため、県内の高等学校等に実務経験者（弁護士、司法書士等）を講師として派遣し、教員とのチームティーチングによる出前授業を行っている。

令和5年度実績は実施回数32回（19校）、参加者人数 2,196人。

実施日	学校名等	学年等	人数	外部講師
6月10日	島根県高等学校 PTA連合会総会	保護者等	80	遠藤郁哉弁護士
6月29日 12月14日	明誠高校	3年	149	田中秀樹・本家泉衣弁護士
7月11日	立正大学淞南高校	3年	80	中川修一弁護士
9月20日 2月27日	松江第一中学校	2年	285	松村健太郎・奥田直樹弁護士
11月9日	盲学校	2年	2	長坂正弁護士
11月20日	島根大学法文学部	2年	90	大野遼太弁護士
11月30日	江津高校	1・2年	126	小暮孝弁護士
12月6日	宍道高校	3年	64	遠藤郁哉弁護士
12月20日	大社中学校	3年	129	遠藤郁哉弁護士
1月24日	島根中央高校	3年	261	津森美教弁護士
2月6日	出雲商業高校	3年	136	金山孝治弁護士
2月8日	出雲農林高校	3年	125	山本樹弁護士
2月14日	出雲北陵高校	3年	173	中井洋輔弁護士
2月15日	飯南高校	3年	66	遠藤郁哉弁護士
2月16日	石見養護学校	高等部	10	本家泉衣弁護士
2月29日	松江南高校	3年	260	三村明弁護士
3月4日	出雲養護学校	3年	20	加藤智崇弁護士
3月19日	大東高校	2年	77	峠田晃宏弁護士
3月21日	隠岐高校	2年	63	宮田尚典弁護士



## 2 情報の提供

### (1) 啓発事業

以下のテーマに関して、集中的に情報提供及び啓発事業を行った。

#### 「ご縁の国エシカルライフ」啓発事業

地域の活性化や雇用等を含む、人や社会、環境に配慮した消費行動であるエシカル消費について考え行動を起こす機会とするため、令和3年度に「食」について、令和4年度には「衣」について実施した「『ご縁の国』エシカルライフ啓発事業」を継続・拡大し、令和5年度は講演会を中心としたイベントを開催し、「エシカルなライフスタイル」全般についての啓発を図った。



イベントチラシ



トークセッション



イベント会場全景

#### ・テレビ

タイトル	回数	備考
おびわんっ！(日本海テレビ) 「エシカル消費」って何？	1回	1月18日(木)

## (2) 広報

県民に広く情報提供を行う手段として、新聞等を活用し、県消費者センターに寄せられた相談事例の紹介等を行った。被害拡大が想定される緊急性が高い消費者被害については、ホームページや啓発紙などを通じて随時広報するとともに、市町村等へ情報提供を行い、県民へ広く周知することで、被害の拡大防止に努めた。

また、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)による情報発信を行った。

消費者月間の取組については、パネル展示を4会場で実施した。

### ・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金曜日
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

### ・島根県広報と連携

媒体	タイトル	回数	備考
ラジオ (民放2局)	スポットCM (消費者月間) 「スマホやネットの情報をうのみにして大丈夫？」	28回	5月1日～5月7日
テレビ (民放3局)	スポットCM 「悪質な訪問販売への注意喚起と高齢者の地域見守りの必要性」	87回	2月4日～2月10日

### ・ホームページ

タイトル	期間	更新時期
消費者被害注意情報や消費者トラブル事例の掲載、 消費者センターの案内等	通年	随時 (島根県公式ホームページ)

○くらしの情報 [https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi\\_info/](https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/)

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

### ・SNS、動画共有サービス ※随時更新(通年)

Facebook(フェイスブック)	X(エックス)	YouTube(ユーチューブ)
		

### ・消費者被害注意情報

発表年月日	内容(タイトル)
7月7日	特殊詐欺警戒警報の発令！(島根県警察)
7月27日	実在する事業者をかたった未納料金の請求電話に注意！
10月6日	特殊詐欺警戒警報の発令！(島根県警察)

・消費者月間

令和5年度統一テーマ「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」

タイトル	期 間	会 場
パネル展示	4月28日(金)～5月11日(木)	島根県民会館プロムナードギャラリー
	5月8日(月)～5月19日(金)	島根県庁 玄関ロビー
	5月9日(火)～5月31日(水)	県立図書館1階ホール
	5月22日(月)～5月31日(水)	松江地方合同庁舎1階ロビー

パネル展示

県民会館プロムナードギャラリー



県庁ロビー



県立図書館



松江地方合同庁舎



・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備 考
情報紙「くらしの情報」	※Web 公開および 関係機関へ配布 3回(8、12、3月)	・県消費者センターに寄せられた相談内容の 紹介など ・市町村、消費者団体、警察等に配布
消費者被害注意情報	3回	・特に注意が必要な相談事例とアドバイス等を 随時発出
くらしの豆知識	250部	・消費者団体、警察等に配布 ・国民生活センター発行
すくすく消費者	1,700部	・小・中・高校・高等専門学校及び特別支援学 校の教員に配布
めざせ！社会を変える消費者市民	6,700部	・中学2年生に配布 ・株式会社東京法規出版発行
オトナ消費者へステップアップ！	800部	・県立大学新入生に配布 ・株式会社東京法規出版発行

SDGs達成のための未来を変える エシカル消費	3, 185 部	・活用を希望する中学校、高等学校、特別 支援学校(計32校)へ配布 公益財団法人消費者教育支援センター発行
消費者センター一年のあゆみ	※Web 公開のみ	・令和4年度事業実績
高齢消費者被害防止啓発 ウェットティッシュ	50,000 部	・独居高齢者世帯等に配布

・多言語による外国人住民への消費者啓発事業

(公財)しまね国際センターと連携して、外国人住民向けに同センターの Facebook で消費者トラブルの情報を多言語で提供している。

啓発グッズ

◆付箋(18歳から大人スマホサイト)



◆クリアファイル



◆メモ(ネット通販の利用は慎重に)



◆各種団体活用事例(4コマ漫画を活用した機関誌)



・その他

当センターマスコットキャラクターを使っの各種啓発

(3) 視聴覚教材の貸出

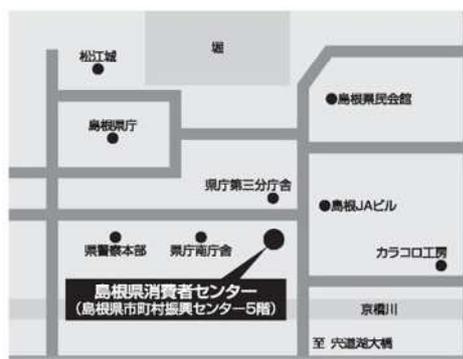
DVD ソフト、タペストリー等の貸出を行っており、県内各地で利用されている。

(令和5年度貸出実績)

DVD ソフト:6回 7枚、タペストリー5回 18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 0852-32-5916 (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13番地1  
県益田合同庁舎2階  
TEL 0856-23-3657  
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第53集

令和6年8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