

令和7年度島根県消費者センターに寄せられた相談

令和7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3,322件で、前年度(3,033件)に比べ289件(9.5%)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578件(+8.4%)。次いで、60歳代の566件(+13.2%)、50歳代414件(+3.8%)、40歳代342件(+12.5%)でした。60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は42.4%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29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39件でした。80歳代を除く各年代で相談件数の増加がみられ、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

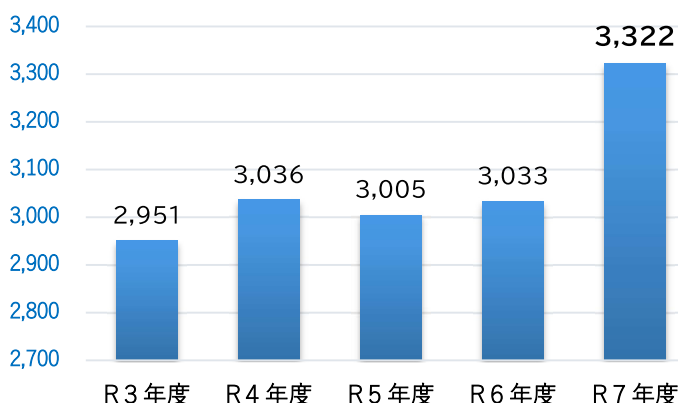
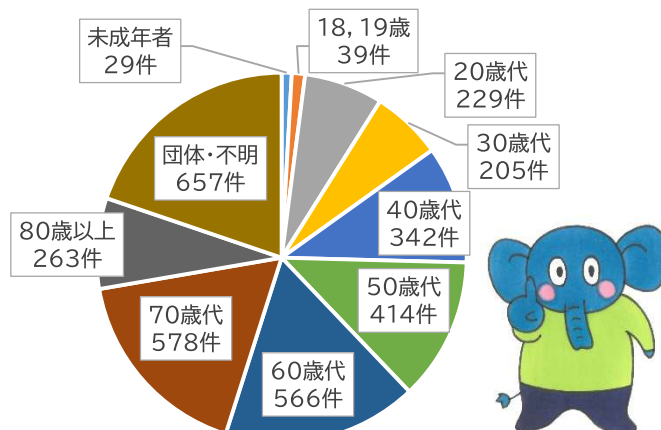


図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R6年度	R7年度	増減率
1	商品一般	374件	413件	10.4%
2	化粧品	214件	201件	▲6.4%
3	役務その他	161件	161件	0.0%
4	健康食品	156件	146件	▲6.4%
5	インターネット通信サービス	64件	101件	57.8%
6	移动通信サービス	68件	91件	33.8%
7	レンタル・リース・貸借	66件	86件	30.3%
8	他の教養・娯楽	64件	70件	9.4%
	他の金融関連サービス	52件	70件	34.6%
10	自動車	55件	69件	25.5%

【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た電話・メールに関する相談が多く寄せられた。
- ◆昨年度に増加した「化粧品」「健康食品」の関連の相談は減少したが、継続して相談件数が多い状況。相談の多くが、インターネット通販にかかるもので、格安値で1回目の商品を注文したところ定期購入契約だった、解約したいが事業者に連絡が取れないなどであった。
- ◆「役務その他」に関する相談は、求人広告の無料期間の経過後に高額な費用を請求された。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。

球形のチーズをそのまま与えると 危険

事例



子どもにキャンディータイプのチーズを与えた。子どもが苦しんでいたのに吐き出させようとしたが出てこなかった。救急車で搬送されたが亡くなった。(1歳)

注意が必要な食品

丸くてつるつとしていもの <ぶどう、ミニトマト、ピーナッツ、豆類、うずらの卵、ソーセージ、飴> など

粘着性が高い、唾液を吸収して飲み込みづらいもの <餅、ごはん、パン類、せんべい> など

固くて噛み切りにくいもの <りんご、生の人参、水菜、イカ> など

予防のポイント

小さく切る、つぶす、加熱して形状を変える、などして無理なく食べられるように加工しましょう。

窒息したと思ったら

喉を押さえる 声が出せない
顔が青白くなる 呼吸が苦しそう
口に指を入れる



直ちに
119番
通報

併せて背部叩打法など、異物除去を試みましょう

飲料用ペットボトルへの移し替え 危険

事例



ペットボトルに移し替えた洗濯洗剤を誤飲し、化学性肺炎になり入院した。退院後も日常生活動作が著しく低下し、継続的なリハビリを行うことになった。(90歳代)

洗剤や消毒液などを飲料用ペットボトルに移し替えると、色が似ている飲料と区別が出来ません
→飲料と思い誤飲する可能性があります！

ご注意ください

つめ替え製品や大容量の製品を使用する際は、指定以外の容器に移し替えないでください

身の回りに中身が移し替えられた飲料用ペットボトルがないかを確認し誤飲事故を未然に防ぎましょう

もし誤飲したら

症状がある場合、また子どもや高齢者の場合は誤嚥のリスクが高いため、速やかに医療機関を受診してください

救急車を呼ぶか迷ったら#7119へ相談しましょう

詳しくは、国民生活センターリーフレット
「くらしの危険」でご覧いただけます →



交通費を含む
講師料無料

消費者問題出前講座

地域や職場で

島根県消費者センターの消費者問題出前講座は、公民館の研修や学習会、高齢者サロンなどのほか、高齢者などの見守りに関わる地域の福祉推進員や民生児童委員の方の研修などにも活用されています。

職場
でも

トラブルの事例や対策の知識は、働く世代にも必須。自身の消費行動だけでなく、子育てや、高齢者の見守りを行う上でも、ぜひ、知っていただきたい情報をお伝えします。



県庁での職場研修の様子

消費者問題出前講座の申込・お問合せ

島根県消費者センター(消費とくらしの安全室)



0852-22-5103

申込様式または、ページ内のフォームからお申込みください。



<https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/center/demaekouza/>

【消費者問題出前講座の概要】

対象 県内のおおむね10名以上のグループなど

講座の時間 日時／平日 9:00から17:00

講座時間／1～2時間程度

(土日・祝日など、時間外についてはご相談ください)

ネット通販における 定期購入トラブルとは？

ネット通販で「初回無料」「お試し価格」の広告を見て、1回だけのお試しのつもりで購入したら、定期購入の契約だったという定期購入トラブルが増えています。ネット通販を利用するときに確認すべきポイントをご紹介します。

ちょっと待つんだゾウ!!
そのネット注文は“定期購入”だゾウ!!



定期購入トラブルの例

- ・ダイエットサプリをお試し特価で、1回のつもりで注文したが、実際は定期購入だった
- ・購入締切のカウントダウン表示に焦って注文したら、5回目まで解約不可な定期購入だった
- ・解約の条件として、別途1か月分の商品代金を通常価格で支払う必要があった
- ・解約手続きしたいのに、業者に電話が繋がらない

特別キャンペーン終了まで
残り**5分**!

期間限定特別コースなら

初回
特別価格 **500円**

・いつでも簡単変更・中止・解約が可能です。お客様からのご連絡がない限り、自動で商品をお届けする定期購入プランです。
・変更・中止・解約される場合は、次回商品発送予定日の10日前までに「注文・変更・キャンセルフォーム」またはお電話にてご連絡いただけます。
・2回目以降は10日ごとに3セットずつお届けするお得なプランです。
・2回目以降は通常価格となります。

☒ 規約を読みました

今すぐ注文!

今限り
特別価格

送料無料

いつでも
解約OK

利用時の確認ポイント

注文を**確定する前**に必ず確認しましょう

- ①1回限りの購入ですか? 「〇カ月コース」「定期」「自動更新」などの表示があれば2回目以降も届きます
- ②2回目からはいくらですか? 「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います
- ③解約の方法は? 1回限りで・簡単に・無料で解約できますか?

- ・ネット通販は、無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」制度がありません
- ・もしものトラブルに備え、申込みの最終確認画面のスクリーンショットを撮り、契約条件を証拠として残しましょう
- ・最終確認画面において必要事項が表示されていなかったり、不実の表示や誤認させるような表示があったりした場合、誤認して申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります

請求に納得できないとき

業者と連絡がとれないとき

1人で悩まず、消費生活センター等に相談 ⇒ 188へ電話しよう

詳しくは、「政府広報オンライン」でご覧いただけます ⇒



学校やPTAで

消費者問題出前講座は、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、大学及び専門学校等、学校の授業で利用できます。

それぞれのニーズに応じた授業が可能です。また、教職員やPTA等の研修にも利用できます。

参観日
も可

消費者問題
出前講座は、小学生も対象
です。公開授業で取り上げ
てもらえば、保護者の方も
一緒に学習できます。



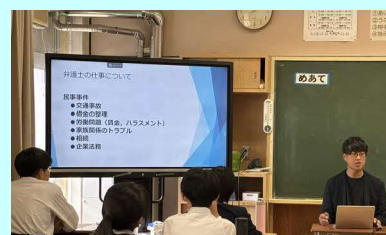
島根大学法文学部での講座の様子

専門家を
無料で派遣

プロフェッショナル出前授業について

島根県では、法律の専門家である弁護士を出前授業の講師として派遣しています。

確かな知識と、法律家としての経験から、「契約」「消費者トラブル」などについて、詳しく授業します。



松江市内の中学校での講座の様子

【出前授業の概要】

対象 中学校以上の学生、教職員、PTA など
講座の時間 日時／平日 9:00から17:00
講座時間／50分～2時間程度

エシカル消費 って何だろう？

エシカル消費とは

より良い社会に向けた、人や社会、環境などに配慮した消費行動のことです。

どんな行動？

フェアトレード商品や環境認証マーク付き製品の購入、地元の旬の食材を選んでフードロスを減らすことなどが代表的です。これらの身近な選択が、SDGs 達成に貢献します。

消費者市民になろう

消費者の日々の行動は、未来を変える大きな力となります。
「消費者市民」として社会に積極的に参画し、持続可能な未来を共に築きましょう。



詳しくは、
島根県 HP
「エシカル消費の推進」
でご覧いただけます



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)

がいこくじんむけそうだんまどぐち 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 (旧 Twitter)

