

消費者センター

一年のあゆみ

平成22年度

島根県消費者センター

目 次

消費者センターの概要

I 消費者センターの概要	1
II 業務の概要	2
III 利用の状況	3

平成22年度事業実績

I 消費生活相談	5
II 消費者啓発	25

消費者センターの概要

- I 消費者センターの概要
- II 業務の概要
- III 利用の状況

I 消費者センターの概要

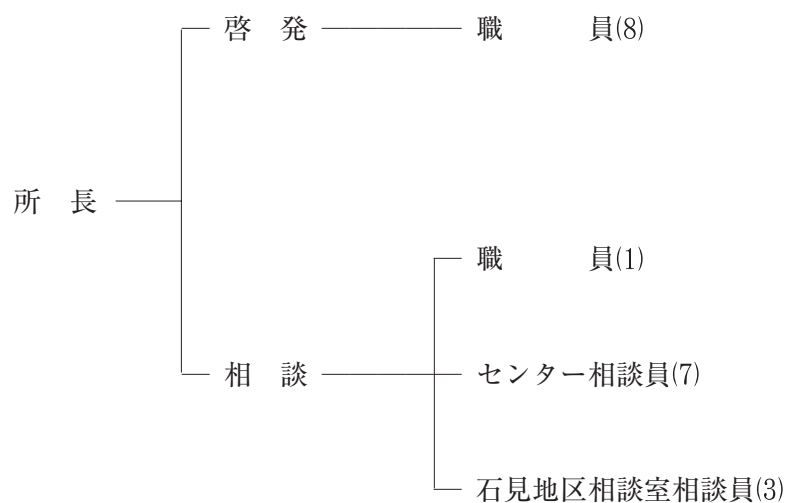
1 沿革

- 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1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23年10月1日現在）

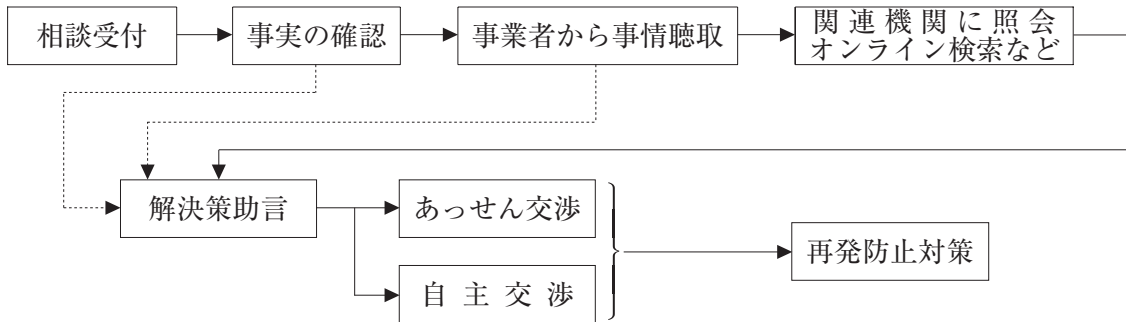


計20名

Ⅱ 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。

(1) 消費者啓発講座

計画講座

しまね消費者問題フォーラム（講演会など）

消費者リーダー育成事業

消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会

出前講座

若者講座

地域講座

高齢者講座

職域講座

(2) 情報の提供

情報提供

広報

新聞・ラジオ・テレビ

ホームページ

刊行物等

視聴覚教材の貸出

パネル・タペストリー

ビデオソフト

Ⅲ 利用の状況

年度別消費者センター利用状況

年 度 別		H18	H19	H20	H21	H22
相 談	来 訪	840	768	643	486	419
	文 書	6	5	3	8	7
	電 話	7,674	7,171	5,564	5,238	4,042
	計	8,520	7,944	6,210	5,732	4,468
講 座 計	計画講座回数 (人 数)	8 (492)	7 (301)	8 (388)	8 (373)	11 (628)
	出前講座回数 (人 数)	95 (5,675)	82 (5,215)	84 (5,877)	81 (5,103)	111 (7,209)
	回 数	103	89	92	89	122
	人 数	6,107	5,516	6,265	5,476	7,837

平成22年度事業実績

I 消費生活相談

II 消費者啓発

I 消費生活相談

1 相談受付状況

(1) 相談件数

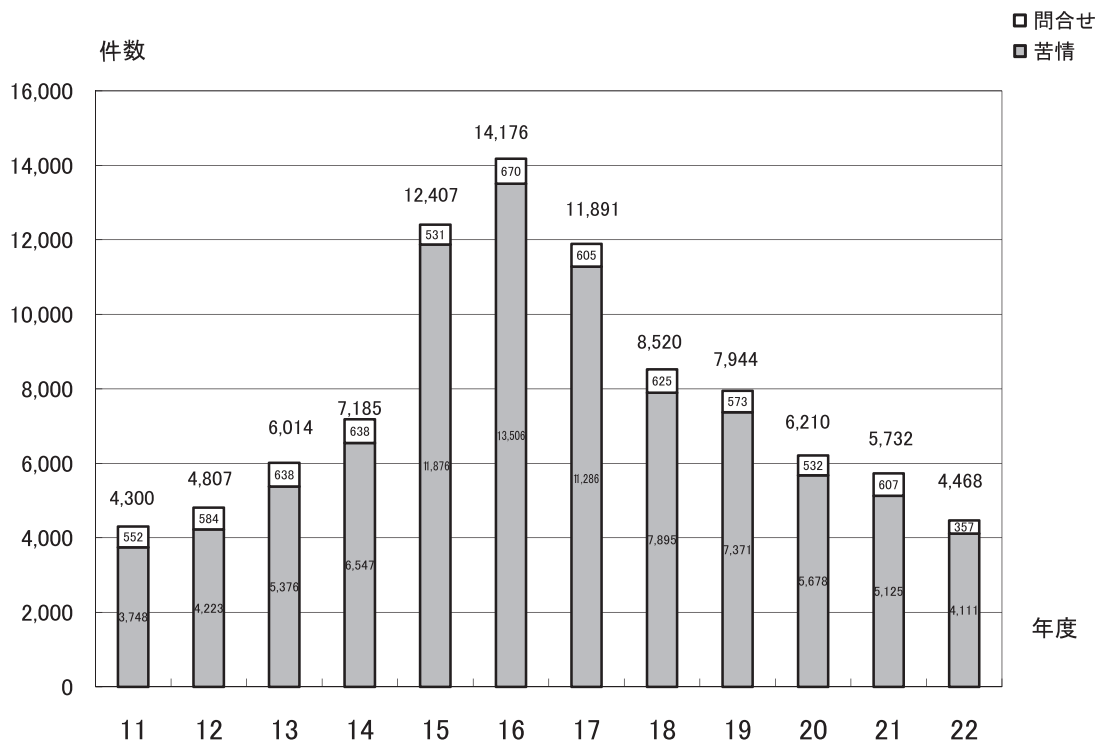
平成22年度中に当センターが受け付けた相談件数は、4,468件で前年度（5,732件）に比べ22.1%減となった。これは架空請求の相談が平成16年度をピークに年々減少しているのと多重債務に係る相談が減少しているためである。

相談件数のうち苦情相談は、4,111件で全体の92.0%を占めている。また、架空請求の内、身に覚えのない有料サイトの利用料の請求など、メールによる不当（架空）請求が多いことが特徴的である。

(表1) 平成22年度月別相談状況

相談内容 \ 相談件数	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	350	326	370	360	347	327	351	323	331	305	339	382	4,111
問合せ	34	36	37	34	21	31	31	29	18	24	30	32	357
合計	384	362	407	394	368	358	382	352	349	329	369	414	4,468

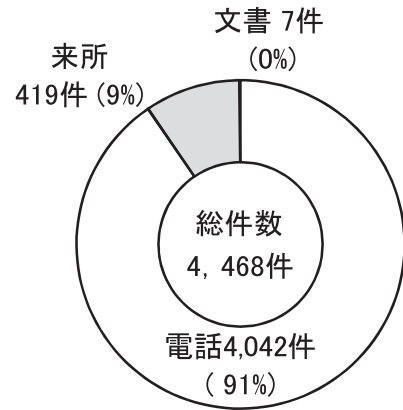
(図1) 相談件数の推移



(2) 相談方法

受付方法別にみると、電話4,042件、来所419件、
文書7件で電話相談が圧倒的に多い。

(図2) 相談方法

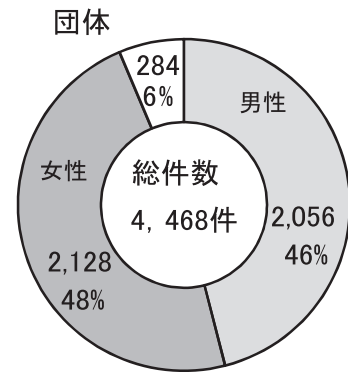


(3) 相談者の内訳

1) 性別割合

相談者は女性2,128件 (48%)、男性2,056件 (46%)
で、女性が男性を上回った。

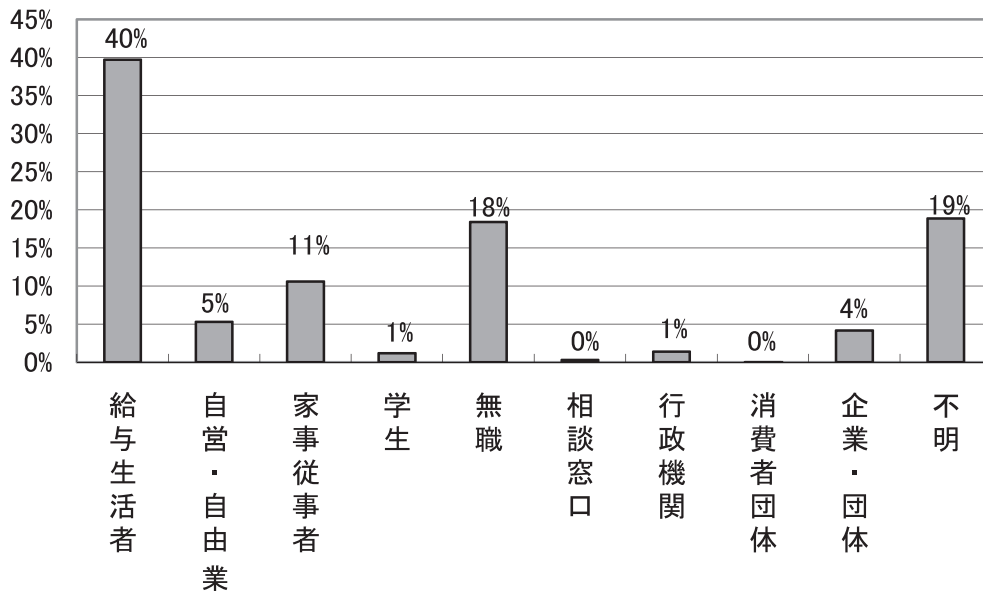
(図3) 性別割合



2) 職業別割合

給与生活者が40%を占めて最も多く、次いで無職が18%で家事従事者の11%を上回った。

(図4) 相談者の職業

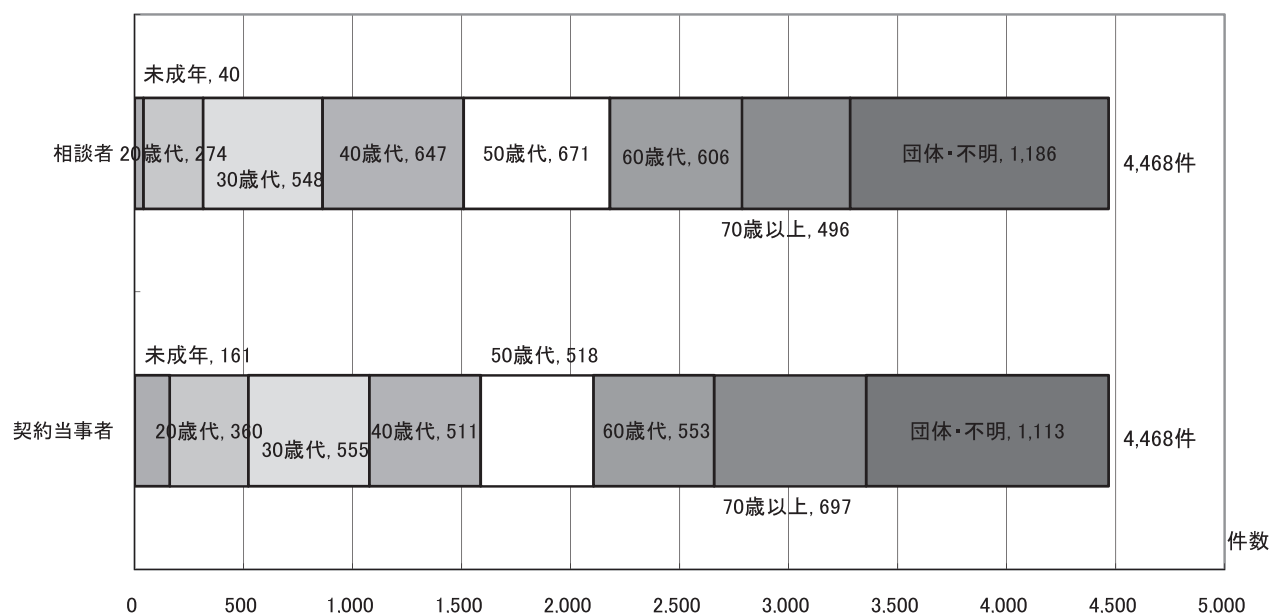


3) 年代別割合

相談者の年代別相談件数は、50歳代671件、40歳代647件、60歳代606件の順に多く、これらの年代ではあまり差がなかった。

また、契約当事者では20歳未満の161件、20歳代の360件を除くと、一番多い70歳以上697件から40歳代511件まで、年代間の差は比較的少なく、どの年代においても契約当事者となっていた。

(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	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	40	266	527	621	642	568	458	989	4,111
相談者問合せ	0	8	21	26	29	38	38	197	357
合計	40	274	548	647	671	606	496	1,186	4,468
契約当事者	161	360	555	511	518	553	697	1,113	4,468

4) 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1,420件（構成比31.8%）と最も多く、出雲市585件（13.1%）、益田市453件（10.1%）、雲南市236件（5.3%）の順となっている。

8市の合計は3,461件（77.5%）、町村の合計は550件（12.3%）、県外10件（0.2%）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	うち多重債務
松江市	1,420	1,308	125
浜田市	230	222	19
出雲市	585	552	42
益田市	453	442	37
大田市	189	180	18
安来市	224	198	17
江津市	124	124	8
雲南市	236	217	20
市計	3,461	3,243	286
東出雲町	78	69	10
奥出雲町	65	60	5
飯南町	24	22	0
斐川町	132	123	10
川本町	18	15	1
美郷町	22	19	0
邑南町	55	54	2
津和野町	58	55	6
吉賀町	41	39	1
海士町	9	7	2
西ノ島町	6	6	1
知夫村	2	1	0
隠岐の島町	40	37	5
町村計	550	507	43
県外	10	9	0
不明	447	352	21
合計	4,468	4,111	350

5) 市町村別相談件数

平成22年度に市町村窓口で取り扱った相談件数は、市計で2,142件（97.5%）、町村計で54件（2.5%）と、市部での相談が大半を占めている。

特に、出雲市、松江市の相談件数が多くなっている。

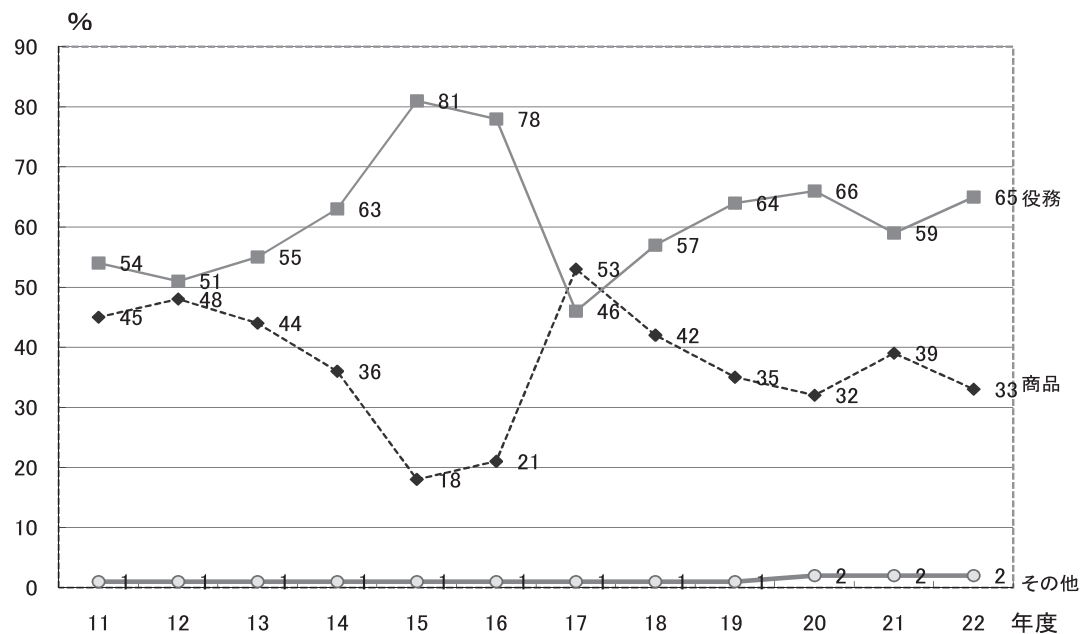
(表4) 市町村受付相談件数

市町村名	相談件数	うち多重債務
松江市	519	106
浜田市	191	39
出雲市	974	177
益田市	40	3
大田市	14	0
安来市	349	33
江津市	5	1
雲南市	50	6
市計	2,142	365
東出雲町	1	0
奥出雲町	1	0
飯南町	6	1
斐川町	16	2
川本町	2	0
美郷町	6	3
邑南町	10	0
津和野町	5	0
吉賀町	0	0
海士町	0	0
西ノ島町	0	0
知夫村	0	0
隠岐の島町	7	1
計	54	7
合計	2,196	372

2 苦情相談の推移

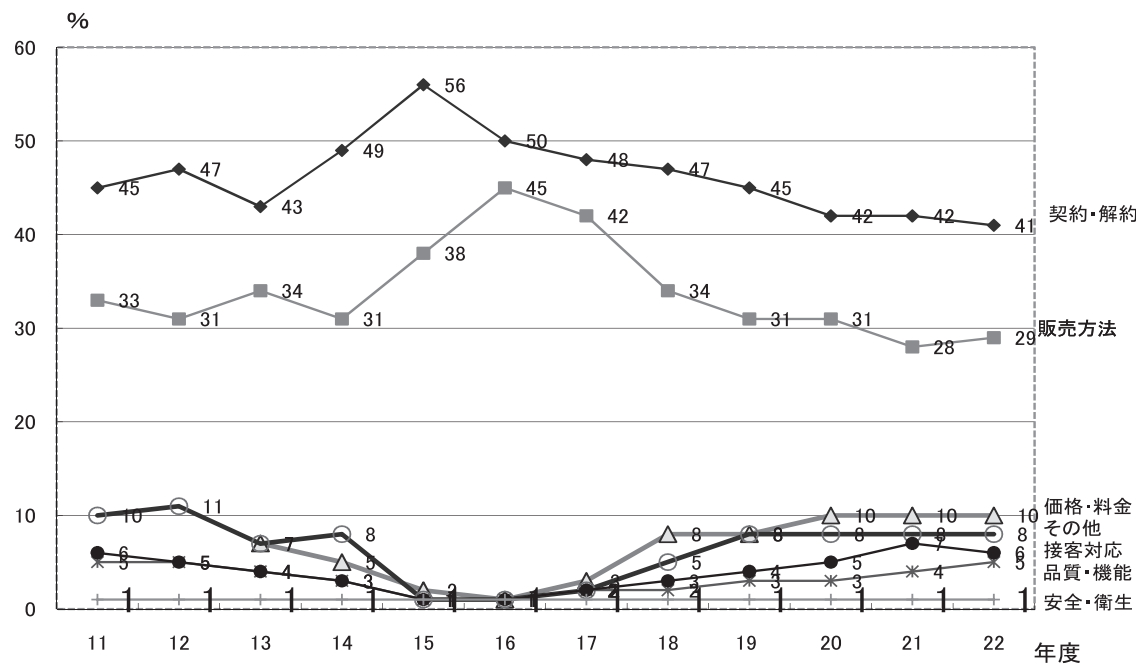
平成22年度の相談を商品、役務、その他の相談に分類してみると、前年度に比較して役務の占める割合が増加し、商品が減少しており、役務が商品を上回っている。

(図6) 商品、役務の苦情割合の推移



平成22年度の相談の内容は、契約・解約と販売方法で70%を占めている。

(図7) 苦情相談内容の推移



(表5) 商品別・内容別相談件数一覧

内容別分類項 商品別分類	受付件数	うち苦情件数	内容別相談件数														計
			安全・衛生	役務品質等	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	160	134	1	2	9	6	0	5	79	81	13	0	1	0	0	0	197
B 食料品	267	250	17	40	8	37	2	35	172	168	31	1	0	0	0	511	
C 住居品	198	169	20	33	7	39	0	13	94	130	25	0	0	0	0	361	
D 光熱水品	22	21	1	2	7	10	0	0	4	14	3	0	1	0	0	42	
E 被服品	107	102	3	21	4	30	0	9	63	87	21	0	0	0	0	238	
F 保健衛生品	156	143	10	36	6	40	0	12	103	104	23	1	0	0	0	335	
G 教養娯楽品	333	317	9	49	10	33	0	23	199	257	67	1	1	0	0	649	
H 車両・乗り物	103	98	7	32	7	21	0	5	30	89	29	0	0	0	0	220	
I 土地・建物・設備	139	125	3	16	15	28	0	3	80	68	21	0	0	0	0	234	
J 他の商品	4	4	0	3	1	1	0	0	0	4	3	0	0	0	0	12	
商品計	1,489	1,363	71	234	74	245	2	105	824	1,002	236	3	3	0	0	2,799	
K クリーニング	25	22	2	10	2	3	0	0	3	20	11	0	0	0	0	51	
L レンタル・リース・貸借	151	140	0	11	29	63	0	2	30	131	23	0	0	0	0	289	
M 工事・建築・加工	93	87	3	33	6	29	0	1	40	75	23	0	0	0	0	210	
N 修理・補修	60	56	7	26	3	23	0	2	15	42	26	0	0	0	0	144	
O 管理・保管	3	3	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	5	
P 役務一般	21	21	0	0	0	5	0	1	18	21	2	0	0	0	0	47	
Q 金融・保険サービス	817	773	0	3	135	263	0	18	206	695	48	0	1	0	0	1,369	
R 運輸・通信サービス	1,013	1,003	0	20	13	104	0	33	893	945	58	0	1	0	0	2,067	
S 教育サービス	19	19	0	2	1	6	0	0	9	16	5	0	0	0	0	39	
T 教養・娯楽サービス	148	141	1	6	12	17	1	30	101	100	10	0	0	0	0	278	
U 保健・福祉サービス	138	115	11	24	14	22	0	8	40	77	25	0	0	0	0	221	
V 他の役務	204	192	0	4	17	51	0	19	103	152	36	0	0	0	0	382	
W 内職・副業・相場	33	32	0	1	1	5	0	4	28	29	3	0	0	0	0	71	
X 他の行政サービス	60	46	1	4	8	2	0	0	4	27	19	0	0	0	0	65	
役務計	2,785	2,650	25	144	242	594	1	119	1,490	2,332	289	0	2	0	0	5,238	
Z 他の相談	194	98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	98	
総件数	4,468	4,111	96	378	316	839	3	224	2,314	3,334	525	3	5	0	98	8,135	

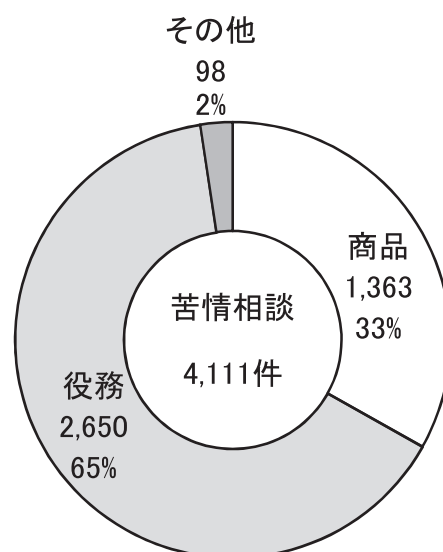
3 苦情相談の内容

(図8) 商品・役務等の相談割合

(1) 商品、役務の相談内容

相談を商品、役務、その他の相談別に分類してみると、商品に関するものが1,363件（33.1%）、役務が2,650（64.5%）、その他が98件（2.4%）で、役務の占める割合が商品を上回った。

商品、役務の相談内容は（表6）のとおりである。



(表6) 商品別・役務別相談件数

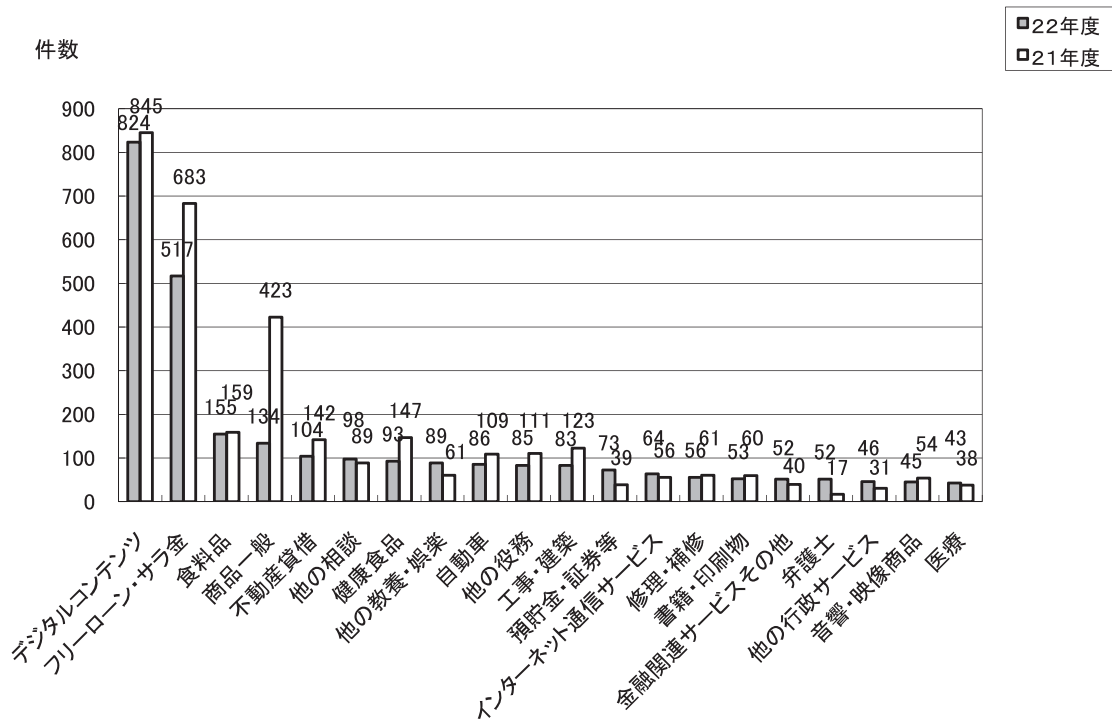
商品別分類		苦情相談	主な商品・役務名
商	教養娯楽品	317	書籍・印刷物、電話機・電話機用品、音響・映像製品
	食料品	250	健康食品、油脂・調味料、魚介類、飲料
	住居品	169	家具・寝具、食器・台所用品、空調・冷暖房機器
	保険衛生品	143	家庭用医療用具、化粧品、医薬品、美容機器・用品
	商品一般	134	商品の相談であることは明確であるが、相談の中で商品が特定できなかったもの
	土地・建物・設備	125	集合住宅、戸建住宅、空調・冷暖房・給湯設備
	被服品	102	婦人洋服、アクセサリ、和服、紳士洋服、婦人下着
	車両・乗り物	98	自動車、自動車用品、自転車・用品
	光熱水品	21	ガス、電気、石油、水道
	他の商品	4	
	商品計	1,363	
役	運輸・通信サービス	1,003	覚えのない有料サイト利用料の請求
	金融・保険サービス	773	融資サービス（フリーローン・サラ金等）、生命保険
	他の役務	192	冠婚葬祭（結婚相手紹介等）、外食・食事宅配
	教養・娯楽サービス	141	教室・講座（資格講座等）、旅行代理業
	レンタル・リース・貸借	140	電話機のリース、アパートの敷金トラブル
	保険・福祉サービス	115	医療サービス、理美容（エステティック等）、衛生サービス
	工事・建築・加工	87	家のリフォーム、屋根、壁、新築
	修理・補修	56	自動車、電機製品
	他の行政サービス	46	
	内職・副業・ねずみ講	32	パソコン内職、販売業内職（化粧品等）
	クリーニング	22	
	役務一般	21	会員契約
	教育サービス	19	家庭教育、学習塾、奨学金
	管理・保管	3	
	役務・サービス計	2,650	
他の相談	98		
計	4,111		

平成22年度に寄せられた相談はメールによる有料サイト利用料の不当（架空）請求等を内容とするデジタルコンテンツが最も多く、824件と苦情相談件数の20.0%を占めた。

次いで、フリーローン・サラ金、食料品の順であった。

また、他の相談（婚姻、相続その他）、他の教養娯楽（パチンコ、競馬情報の提供等）、預貯金・証券等、インターネット通信サービス等については、前年度より相談件数が増えている。

（図9）相談事項上位



(表7) 相談、苦情の多い商品・役務ワースト10

順位	商品・役務	22年度	21年度	主な内容
1	デジタルコンテンツ (オンライン等関連サービス)	824	845	メール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に係る不当請求等
2	フリーローン・ サラ金	517	683	多額の借金の整理方法、消費者金融等に係る過払い金請求、ヤミ金融等
3	食料品	155	159	蟹・いくらなど魚介類の電話勧誘。消費期限、賞味期限などの表示。
4	商品一般	134	423	消費生活相談の内、どの分類にも属さないもの。ハガキによる覚えのない不当・架空請求。
5	不動産貸借	104	142	借家・アパートを退出した際の原状回復義務等
6	他の相談	98	89	婚姻、相続、その他。(“売り手対買い手”という図式のない相談)
7	健康食品	93	147	訪問販売やマルチ商法で効能効果を過大に説明し、大量に購入させる等
8	他の教養娯楽	89	61	パチンコ、競馬情報の提供等
9	自動車	86	109	自動車購入時の契約内容の違反等
10	他の役務	85	111	冠婚葬祭互助会に関すること。宅配サービス等。

(表8) 苦情の多い商品・役務別にみた販売購入形態

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘	ネガティブ オプション	その他 無店舗	不明・ 無関係	計
デジタルコンテンツ	4	0	813	0	3	0	0	4	824
フリーローン・サラ金	279	1	34	0	27	1	0	175	517
食料品	39	14	12	5	67	3	3	12	155
商品一般	19	3	24	3	25	1	1	58	134
不動産貸借	71	0	0	0	1	0	0	32	104
他の相談	0	1	1	0	3	1	1	91	98
健康食品	2	10	17	27	23	4	3	7	93
他の教養娯楽品	8	1	61	1	8	0	0	10	89
自動車	70	0	10	0	1	0	0	5	86
他の役務	21	16	10	0	7	0	2	29	85
工事・建築	26	30	2	0	1	0	0	24	83
預貯金・証券等	8	10	5	0	33	0	1	16	73
インターネット 通信サービス	4	3	5	1	42	0	0	9	64
修理・補修	29	10	5	0	0	0	1	11	56
書籍・印刷物	0	1	16	0	9	21	0	6	53
他の金融関連サービス	24	1	5	0	8	0	0	14	52
弁護士	27	1	11	0	6	0	1	6	52
他の行政サービス	18	0	2	0	0	0	0	26	46
音響・映像製品	21	1	15	0	1	2	0	5	45
医療	39	0	0	0	0	0	0	4	43

(表9) 販売購入形態別一覧

店舗購入			訪問販売			通信販売		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	フリーローン・サラ金	279	1	新 聞	34	1	デジタルコンテンツ	813
2	不動産貸借	71	2	工事・建築	30	2	他の教養・娯楽	61
3	自動車	70	3	ふとん類	27	3	フリーローン・サラ金	34
4	食料品	39	4	他の役務	16	4	商品一般	24
4	医療	39	5	複合サービス会員	16	5	健康食品	17
6	修理・補修	29	6	リースサービス	15	6	書籍・印刷物	16
7	弁護士	27	7	食料品	14	7	音響・映像製品	15
8	工事・建築	26	7	家庭用電気治療器具	14	8	婦人洋服	13
9	他の金融関連サービス	24	7	アクセサリ	14	8	他の保健・福祉	13
10	音響・映像製品	21	10	ソーラーシステム	13	10	食料品	12
10	他の役務	21	10	給湯システム	13			

マルチ・マルチまがい			電話勧誘販売			ネガティブオプション		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	健康食品	27	1	食料品	67	1	書籍・印刷物	21
2	食生活機器	9	2	インターネット通信サービス	42	2	健康食品	4
3	化粧品	8	3	預貯金・証券等	33	3	化粧品	3
4	理美容器具・用品	7	4	集合住宅	29	3	他の教養娯楽品	3
5	食料品	5	5	フリーローン・サラ金	27	3	食料品	3
5	食器・台所用品	5	6	商品一般	25			
7	他の保健衛生品	4	7	健康食品	23			
8	商品一般	3	7	広告代理サービス	23			
9	デリバティブ取引	2	7	資格取得教材	23			
9	他の住居品	2	10	固定電話サービス	18			
9	内職・副業	2						

その他無店舗			不明・無関係		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	家庭用電気治療器具	11	1	フリーローン・サラ金	175
2	食料品	3	2	他の相談	91
2	資格講座	3	3	商品一般	58
			4	不動産貸借	32
			5	他の役務	29
			6	他の行政サービス	26
			7	工事・建築	24
			8	生命保険	19
			9	預貯金・証券等	16
			10	他の保健・福祉	15

(2) 年代別相談内容

20歳未満から40歳代まではデジタルコンテンツが1位を占め、50歳代、60歳代ではフリーローン・サラ金が1位で、70歳代以上では食料品が1位となっている。フリーローン・サラ金は20歳未満を除く世代で上位となっており、年齢を問わず相談が多い。

また、健康食品、家庭用電気治療器具などは70歳代以上で特に多くなっている。

(表10) 年代別の苦情相談内容上位

20歳未満		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	113
2	テレビ放送サービス	6
3	パソコン・パソコン関連用品	4
4	教室・講座	3
4	自動車	3
4	商品一般	3

20歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	153
2	フリーローン・サラ金	30
3	不動産貸借	17
4	自動車	16
5	商品一般	9
6	他の教養・娯楽	8
7	婦人洋服	7
8	他の役務	6
9	化粧品	5
10	インターネット通信サービス	4
10	携帯電話サービス	4
10	健康食品	4
10	理美容	4

30歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	204
2	フリーローン・サラ金	77
3	不動産貸借	19
4	自動車	15
4	商品一般	15
6	複合サービス会員	11
7	他の教養・娯楽	10
8	他の相談	9
8	結婚相手照会サービス	9
10	工事・建築	7
10	内職・副業	7

40歳代		
順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	144
2	フリーローン・サラ金	76
3	自動車	14
4	他の教養・娯楽	13
5	集合住宅	12
6	不動産貸借	11
6	商品一般	11
8	資格取得用教材	10
8	健康食品	10
10	他の相談	8

50歳代		
順位	商品名	件数
1	フリーローン・サラ金	101
2	デジタルコンテンツ	89
3	弁護士	15
3	集合住宅	15
3	食料品	15
6	不動産貸借	12
7	他の教養娯楽	10
8	空調・冷暖房機器	9
8	商品一般	9
10	資格取得用教材	8
10	健康食品	8
10	修理・補修サービス	8
10	固定電話サービス	8
10	内職・副業	8
10	預貯金・証券等	8

60歳代		
順位	商品名	件数
1	フリーローン・サラ金	74
2	デジタルコンテンツ	68
3	食料品	28
4	商品一般	19
5	金融関連サービス	17
6	他の行政サービス	15
7	インターネット通信サービス	14
7	工事・建築	14
9	預貯金・証券等	13
10	弁護士	11

70歳代以上		
順位	商品名	件数
1	食料品	63
2	フリーローン・サラ金	41
2	健康食品	41
4	預貯金・証券等	27
5	家庭用電気治療器具	25
6	工事・建築	21
7	新聞	20
8	商品一般	20
9	ふとん類	19
10	他の教養娯楽	17
10	金融関連サービス	17

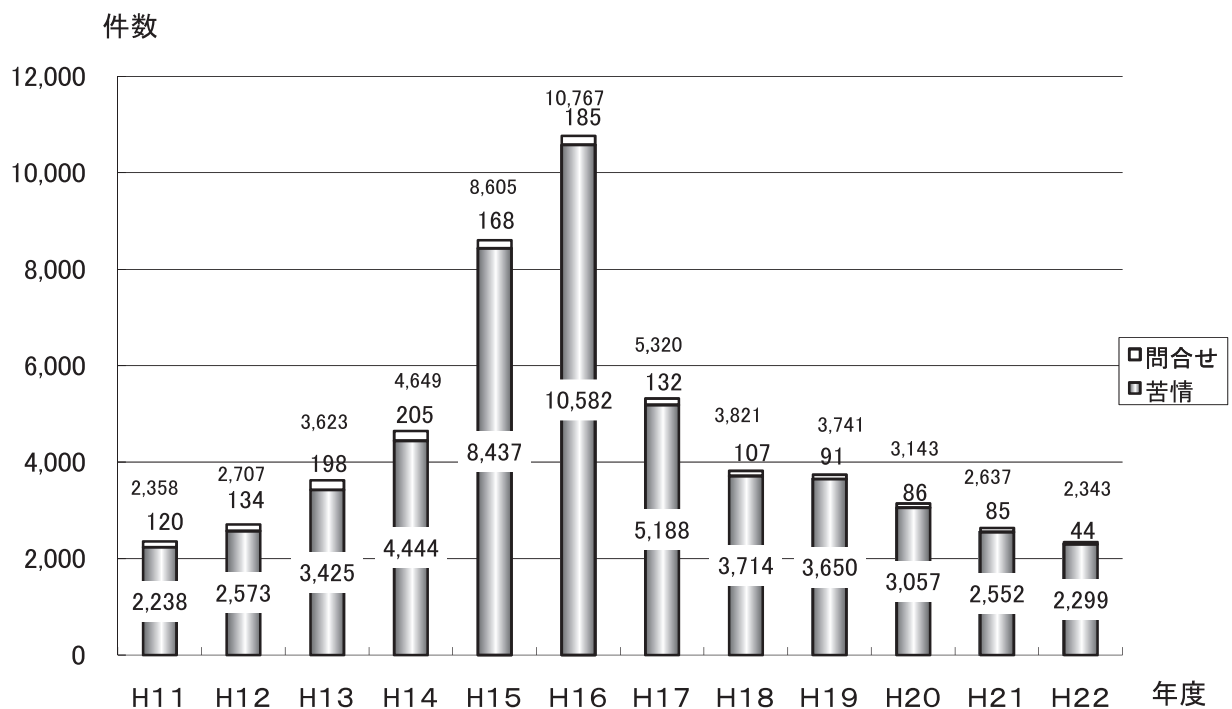
4 特殊販売に関する相談状況

相談件数4,468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2,343件で52.4%を占めている。

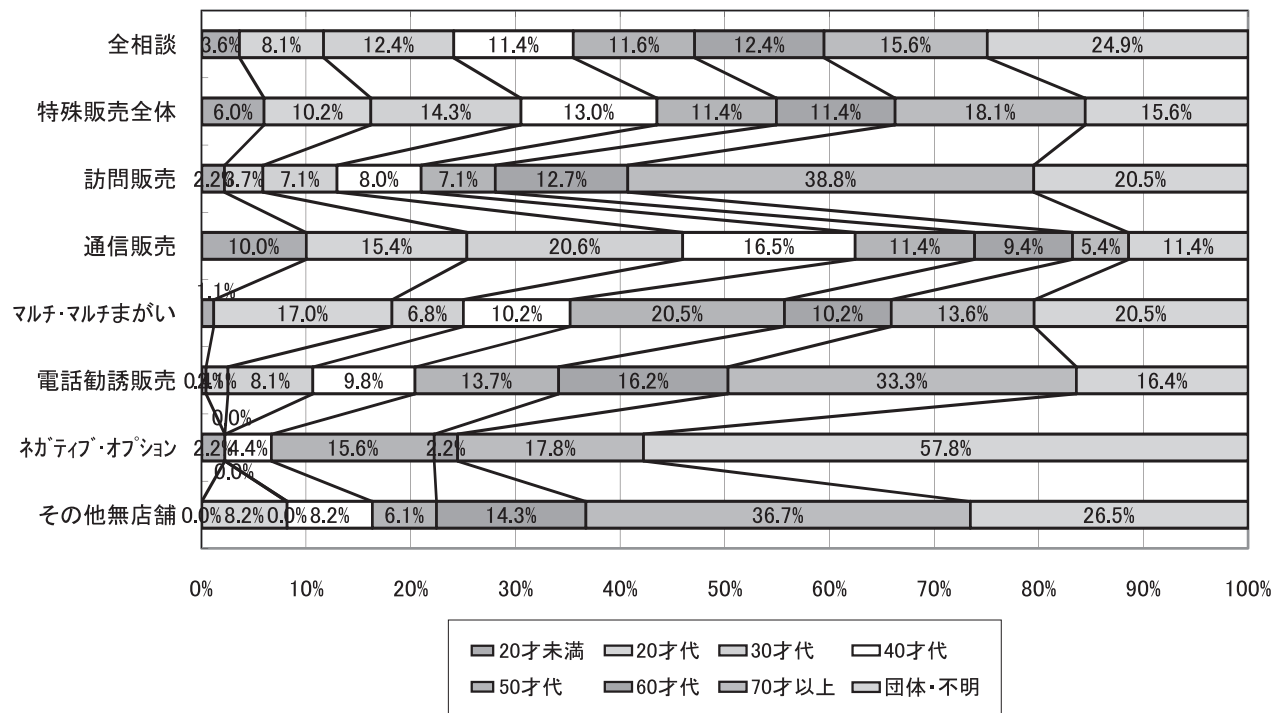
特殊販売に関する相談を販売方法別に分類すると、通信販売が1,270件（54.2%）、次いで電話勧誘販売481件（20.5%）、訪問販売410件（17.5%）の順になっている。

訪問販売についてのクーリング・オフに関する相談は116件である。

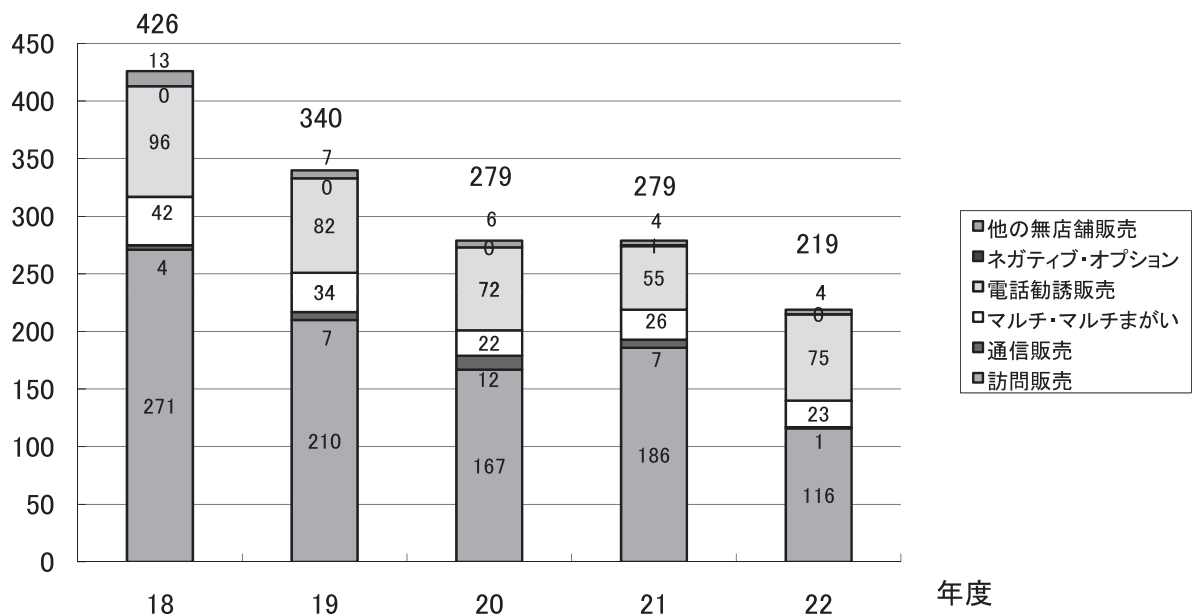
(図10) 特殊販売に関する相談件数の推移



(図11) 特殊販売の契約当事者の年齢構成



(図12) 特殊販売のクーリング・オフに関する苦情相談件数



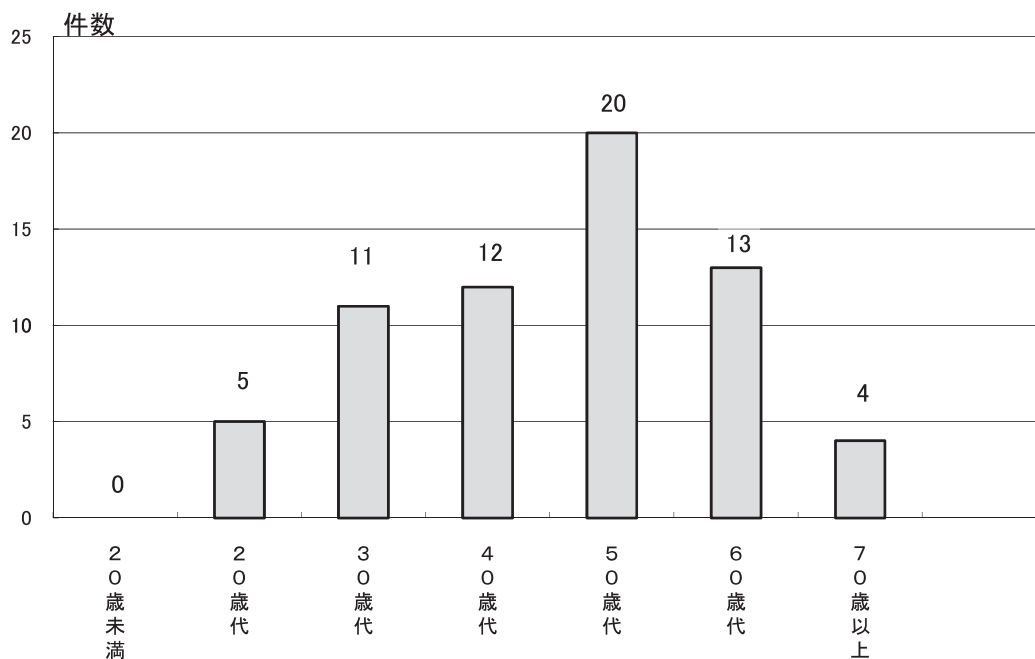
(表11) 特殊販売に関する相談

商品別分類	22 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 が い 商 法	マル チ・ マル チ	電 話 勧 誘 販 売	オ ペ ガ シ ョ ン ブ	そ の 他 無 店 舗 販 売
A 商 品 一 般	160	134	83.8	63	57	4	28	4	25	1	1	
B 食 料 品	267	250	93.6	193	190	27	31	32	90	7	6	
C 住 居 品	198	169	85.4	113	106	56	25	22	6	0	4	
D 光 熱 水 品	22	21	95.5	0	0	0	0	0	0	0	0	
E 被 服 品	107	102	95.3	63	63	23	32	1	2	2	3	
F 保 健 衛 生 品	156	143	91.7	99	95	34	18	20	9	3	15	
G 教 養 娛 楽 品	333	317	95.2	234	231	55	88	2	56	30	3	
H 車 両 ・ 乗 り 物	103	98	95.1	14	14	0	13	0	1	0	0	
I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	139	125	89.9	83	79	43	0	0	40	0	0	
J 他 の 商 品	4	4	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	
商 品 計	1,489	1,363	91.5	862	835	242	235	81	229	43	32	
K ク リ ー ニ ン グ	25	22	88.0	4	4	2	0	0	1	0	1	
L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	151	140	92.7	18	18	15	0	0	3	0	0	
M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	93	87	93.5	35	35	32	2	0	1	0	0	
N 修 理 ・ 補 修	60	56	93.3	17	16	11	5	0	0	0	1	
O 管 理 ・ 保 管	3	3	100.0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P 役 務 一 般	21	21	100.0	18	18	17	1	0	0	0	0	
Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	817	773	94.6	177	175	26	55	3	90	1	2	
R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,013	1,003	99.0	940	932	19	840	1	80	0	0	
S 教 育 サ ー ビ ス	19	19	100.0	11	11	8	1	0	2	0	0	
T 教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	148	141	95.3	105	104	1	77	1	22	0	4	
U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	138	115	83.3	31	30	12	13	0	3	0	3	
V 他 の 役 務	204	192	94.1	89	87	22	26	0	37	0	4	
W 内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	33	32	97.0	25	25	2	10	2	10	0	1	
X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	60	46	76.7	3	2	0	3	0	0	0	0	
役 務 計	2,785	2,650	95.2	1,473	1,457	167	1,033	7	249	1	16	
Z 他 の 相 談	194	98	50.5	8	7	1	2	0	3	1	1	
総 件 数	4,468	4,111	92.0	2,343	2,299	410	1,270	88	481	45	49	

5 クレジット（商品やサービスの分割払契約）に関する相談

年代別にみたクレジットの相談件数は50歳代が一番多く、次いで60歳代、40歳代、30歳代の順である。また、クレジットに関する相談は、解約と多重債務が53.8%を占めている。

(図13) 年代別にみたクレジット（販売信用）相談件数



(表12) 年代別にみたクレジット（販売信用）に関する相談件数及び内容

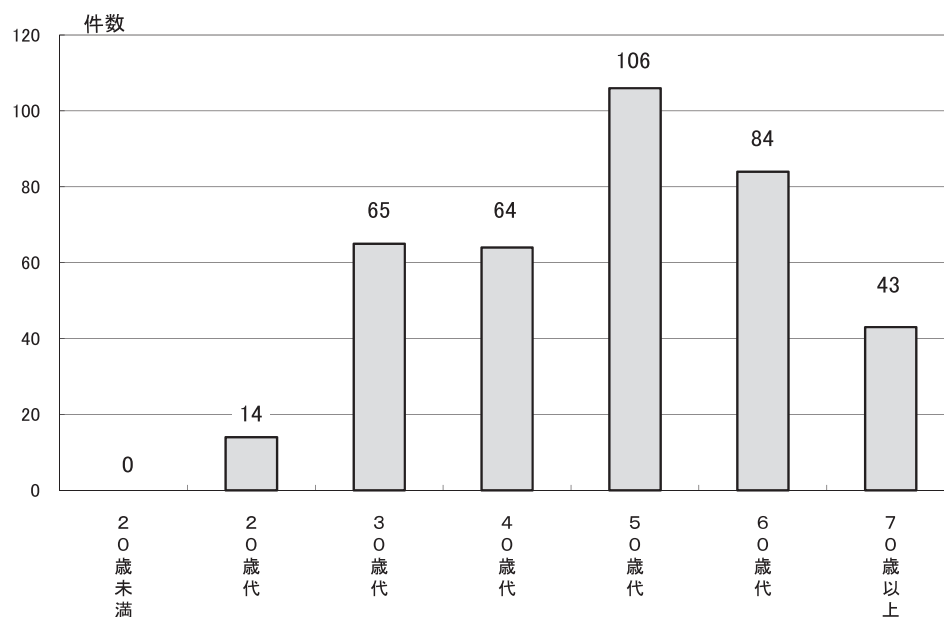
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払命令・訴訟・差押	0	0	0	0	1	0	0	1
商品瑕疵	0	0	1	1	0	0	0	2
商品不渡	0	0	0	0	0	0	0	0
二重払い・二重契約	0	0	0	0	1	0	0	1
名義冒用	0	1	2	0	1	3	0	7
名義貸し	0	0	0	1	2	0	0	3
販売方法	0	0	2	1	3	1	1	8
解約	0	4	1	7	3	5	0	20
保証人	0	0	0	0	0	0	1	1
多重債務	0	0	2	2	7	3	1	15
手数料・利息・支払方法	0	0	0	0	1	0	0	1
信用情報	0	0	0	0	0	0	0	0
貸出停止	0	0	0	0	0	0	0	0
代払い	0	0	0	0	0	0	0	0
取立て	0	0	1	0	0	0	1	2
その他	0	0	2	0	1	1	0	4
合計	0	5	11	12	20	13	4	65

6 サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談

サラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談は、多重債務の整理についての相談が202件と最も多い。

年代別にみると50歳代から60歳代の相談が多い。

(図14) 年代別にみたサラ金・クレジット（キャッシング）相談件数



(表13) 年代別にみたサラ金・クレジット（キャッシング）に関する相談件数及び内容

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
支払命令・訴訟・差押	0	0	1	1	0	0	1	3
商品瑕疵	0	0	0	0	0	0	0	0
商品不渡	0	0	0	0	0	0	0	0
二重払い・二重契約	0	0	0	0	0	0	0	0
名義冒用	0	1	1	1	1	1	1	6
名義貸し	0	0	3	0	1	1	0	5
販売方法	0	1	3	3	2	0	0	9
解約	0	0	0	0	0	0	0	0
保証人	0	0	0	1	0	2	0	3
多重債務	0	9	40	30	59	40	24	202
手数料・利息・支払方法	0	2	12	23	21	26	8	92
信用情報	0	0	1	0	2	1	2	6
貸出停止	0	0	1	0	0	1	1	3
代払い	0	0	0	0	1	0	0	1
取立て	0	1	0	4	8	2	1	16
その他	0	0	3	1	11	10	5	30
合計	0	14	65	64	106	84	43	376

7 消費生活相談処理状況

消費生活相談の処理状況は、自主解決方法の助言（自主交渉）したものが79.5%を占め、次いで情報提供、他機関紹介となっている。

(表14) 平成22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	140	3.4	75	21.0	215	4.8
助言（自主交渉）	3,376	82.1	175	49.0	3,551	79.5
情報提供	190	4.6	84	23.5	274	6.1
斡旋解決	178	4.3	0	0.0	178	4.0
斡旋不調	16	0.4	0	0.0	16	0.4
処理不能	21	0.5	4	1.1	25	0.6
処理不要	133	3.2	16	4.5	149	3.3
処理中	57	1.4	3	0.8	60	1.3
合計	4,111	100.0	357	100.0	4,468	100.0

※斡旋不調： 斡旋にもかかわらず解決をみなかったもの（出会い系サイトに関するトラブル等）。

※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。

8 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) 全国消費生活ネットワーク・システム（PIO-NET2010）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。同システムは国民生活センターを中心に全国の消費生活センターをコンピュータで結ぶもので、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しくみも昭和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が運用されている。

(2) 島根県消費者被害連絡会議

県警察本部と相互の連絡を密にし、消費者被害の効果的な処理及び未然防止を目的とした島根県消費者被害連絡会議は、昭和59年度に発足し今日に至っているが、悪質商法による被害防止に大きな効果をあげている。

(3) 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、平成22年度は43件の相談を受けた。

(表15) 弁護士相談件数

年 度	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
件 数	43	44	45	40	44	43	45	40	35	43

9 個人情報保護法に関する相談

平成22年度の個人情報保護法に関する相談は16件であった。相談内容は、同意のない提供に関するものと漏洩・紛失に関するものがそれぞれ5件、目的外利用に関するものが2件等であった。

(表16) 個人情報保護法に関する苦情相談内容及び件数

内 容	件数	内 容	件数
目 的 外 利 用	2	同 意 の な い 提 供	5
不 適 正 な 取 得	0	苦 情 等 の 窓 口 対 応	1
漏 洩 ・ 紛 失	5	そ の 他	7
		合 計	20

10 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製品評価技術基盤機構に製品を送付し、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17) 商品テストの実施実績

年 度	H17	H18	H19	H20	H21	H22
件 数	3	1	9	0	7	8
内 容	電気製品外	暖房器具	電気製品外		電気製品外	電気製品外

Ⅱ 消費者啓発

1 消費者啓発講座

(1) 計画講座

「食の安全」に関する確かな情報を聞き分ける力を養うために、必要なことは何かを考える機会とするための食の安全・安心講演会を開催した。

身近な地域での消費者トラブルを地域で解決できるよう、専門的知識を有する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松江市で9回実施した。講座を7回以上出席した52名に修了証書を授与した。

また、消費者被害の未然防止および拡大防止を図るため、上記の講座の修了者等の消費者問題に関して専門的知識を有する者を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録し、講師派遣を行っており、この登録講師などの資質向上を図るためのレベルアップ研修会を開催した。今回は平成20年度以降相談件数が一番多いデジタルコンテンツ（メールによる有料サイト利用料の架空請求、悪質な有料メール交換サイト利用料など）について理解を深めるために「携帯トラブル」及び「ネット社会の契約」について学習した。

1) 食の安全・安心講演会

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	12月11日 (土)	講演 「食の安全」を理解し、 島根のすばらしさを再発見しよう！ 講師 科学ライター 松永 和紀 氏	135名	雲南市 チェリヴァホール

2) 消費者リーダー育成講座

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	5月15日 (土)	消費者政策と法－消費者基本法と消費者庁 講師 弁護士 國府 泰道 氏 消費者問題を学ぶ視点－消費者問題の歴史 講師 消費生活専門相談員 三上 啓子 氏	61名	松江市 島根県民会館
2	5月22日 (土)	消費者相談に必要な法律－民法（契約） 講師 大阪市立大学法科大学院教授、弁護士 島川 勝 氏	58名	
3	5月29日 (土)	消費者相談に必要な法律－消費者契約法 講師 弁護士 中井 真雄 氏	59名	
4	6月12日 (土)	消費者相談に必要な法律－特定商取引法 講師 京都産業大学大学院教授、弁護士 坂東 俊矢 氏	50名	松江市 島根県職員会館
5	7月3日 (土)	消費者相談に必要な法律－割賦販売法 講師 弁護士 松尾 善紀 氏	51名	松江市 島根県民会館
6	7月10日 (土)	インターネットをめぐる消費者トラブル 講師 弁護士 川村 哲二 氏 公正な取引と表示規制－景品表示法 講師 消費生活コンサルタント 伊吹 和子 氏	48名	
7	7月24日 (土)	製造物責任法と製品安全情報 講師 弁護士 片山 登志子 氏	50名	
8	7月31日 (土)	欠陥住宅被害とその救済 講師 弁護士 平泉 憲一 氏 論文執筆のための基礎講座 講師 新聞記者 神野 武美 氏	43名	
9	8月7日 (土)	消費者相談を行うための心構えとその方法 講師 消費生活専門相談員 安田 順子 氏 総合事例検討 講師 消費生活専門相談員 山田 栄子 氏	49名	

3) 消費者問題出前講座講師レベルアップ研修会

回	開催期日	内 容	参加人数	会 場
1	3月10日 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講義 「携帯トラブルについて」 「ネット社会の契約について」 講師 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 木村 嘉子 氏 ・ 模擬講座 	24名	出雲市 県出雲合庁

(2) 出前講座

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、消費生活に関する知識の普及、啓発活動として出前講座を実施している。消費者団体、地域組織、職域グループなど様々な団体・グループからの要請により、講座を行った。

講師は島根県消費者センター相談員、職員のほか消費者リーダー育成講座修了者等の消費者問題に関して専門的知識を有する者を「島根県消費者問題出前講座講師」として登録して派遣した。

また、成人前の消費者教育として高校3年生を対象とした講座を多数開催するために、消費者団体に若者講座の一部を委託して実施した。

さらに、島根県金融広報委員会と連携して、必要に応じてファイナンシャルプランナー等の金融広報アドバイザーも派遣した。

講座の内容は主に「最近の消費者トラブル事例とその対策」と題しての講話、ビデオ等の視聴、クイズ、ロールプレイング、寸劇などである。主催者の要望に添った講座となるように努めている。

	回数 (回)	参加者数 (人)
若 者 講 座	36	3,787
地 域 講 座	15	512
高 齢 者 講 座	29	1,678
職 域 講 座	31	1,232
合 計	111	7,209



2 情報の提供

(1) 広 報

効率的な情報提供の手段として、新聞及びラジオで定期的に、またテレビ企画番組等で相談事例の紹介を行った。その他、緊急性が高く、被害が拡大しそうな消費者被害については、市町村等へ速報を送り、県民への周知と対応方法のアドバイスをを行い、被害拡大防止に努めた。

また、啓発資料の作成、ホームページ等を通し、幅広く情報提供を行った。

・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月曜日
島根日日新聞 「消費者センターだより」	24回	毎月第1・3金曜日
山陰中央新報 「県民だより」(広聴広報課枠)	1回	消費者月間

・ラジオ

タイトル	回数	備考
エフエム山陰 「ガッツ・ダ・レディオ！」	12回	毎月第4火曜日
BSSラジオ 「ご近所わいど今日もハレルヤ！」	24回	毎月第1・3木曜日

・テレビ

タイトル	回数	備考
消費者月間スポットCM 民放3局	57回	5月1日～31日
テレビ番組(再放送) 天使がお助け!だまされないゾウ 4番組(5分)	4回	H21年度制作番組
テレビ番組(制作・放映) ちょっと待った 悪質商法にご用心! 4番組(5分)	8回	

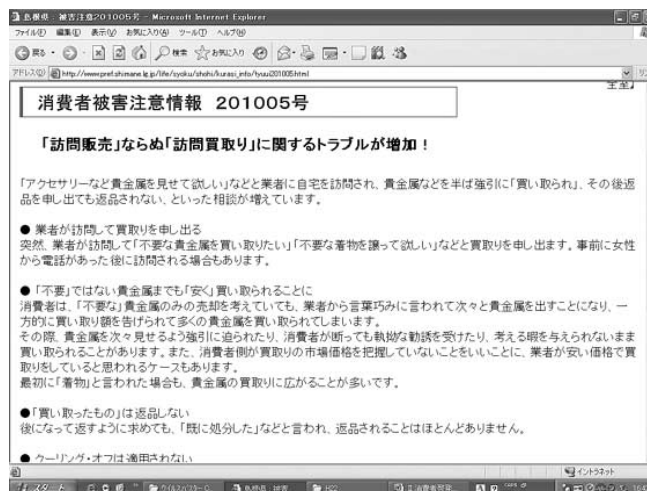
・パネル展示

タイトル	期間	会場
消費者月間	5月1日～28日	松江市役所・県庁
食の安心・安全講演会	12月4日～11日	雲南市 チェリヴァホール

・ホームページ 刊行物(リーフレット等)、消費者被害注意情報、くらしの相談室など

○くらしの情報 http://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/

○島根県消費者センター <http://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/center/>



・刊行物等

タイトル	発行部数・回数	備考
くらしの窓	30,200部×4回	市町村の協力により全戸回覧
気をつけましょう高齢者を狙う悪質商法	10,000部	高齢者向けパンフレットの改訂
返済に困っても一人で悩まないで!!	10,000部	多重債務対策
すくすく消費者	10,280部×2回	対象：小・中・高校の教員
くらしのアドバイス	9,200部	対象：高校3年生
子どもたちも小さな消費者	15,600部	対象：小学5・6年生
くらしの豆知識	1,200部	(国民生活センター発行)
消費者センター一年のあゆみ	350部	平成21年度 事業実績
オリジナル卓上カレンダー	2,000部	相談事例のQ & A
消費者被害注意情報	7回	随時
マグネットクリップ	3,000個	相談電話番号のPR
タペストリー	10枚×3組	相談電話番号のPR、相談事例の紹介
湯断してキャッシュカードわたしま泉(入浴剤)	10,000個	県警と協力、振り込め詐欺防止



(2) 視聴覚教材の貸出

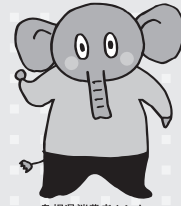
パネル、ビデオソフトの貸出を行っており、県内各地で利用されている。

H22年度実績 ビデオソフト：9回 19本、パネル：11回 91枚

くらしの窓

守ろうよ、みんなを!

～なくそう! 高齢者の消費者被害～



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

回覧

No.274

2011.2.5発行

島根県環境生活総務課(消費生活室)

TEL 0852-22-5103 FAX 0852-32-5918

クレジットカードのショッピング枠の現金化は×

～現金化を目的としたカードの利用はやめましょう～

クレジットカードのショッピング枠の現金化とは?

クレジットカードには、商品やサービスを購入して、後払いにする「ショッピング」の機能と、カードを用いてお金を借り入れる「キャッシング」の機能があり、それぞれに利用できる金額枠が設定されています。

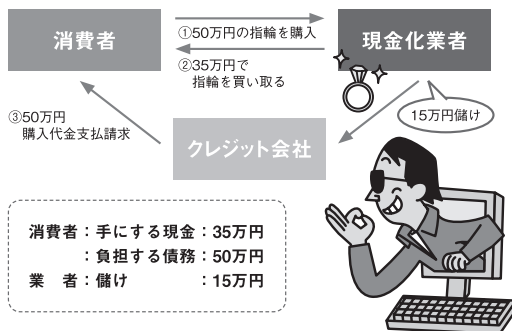
「クレジットカードのショッピング枠の現金化」とは、本来、商品やサービスを後払いで購入するために設定されている「ショッピング」枠を、現金を入手することを目的として利用することです。クレジットカード会社はこのような使い方を認めていないため、現金化に利用したクレジットカードは利用停止となるおそれがあります。

ケース1 いわゆる「キャッシュバック方式」



ケース2 いわゆる「買取屋方式」

業者から指輪を50万円分購入し、35万円を手に入れる例



- 「手軽」「安心」「信頼」とうたわれていても...
 - ・結局は債務を増やし、支払困難に陥りかねません。
 - ・現金化によりクレジットカードが利用停止になるおそれがあります。
 - ・「入金されない」「キャンセルできない」などのトラブルも発生!
- 適法であるかのように一部業者が宣伝していますが...
 - ・ケース1 「景品表示法を遵守しています」
→現金化は景品表示法に該当しないに過ぎず、現金化が問題であることに変わりはありません。
 - ・ケース2 「公安委員会の許可を受けています」
→公安委員会が古物商としての許可を与えているに過ぎず、現金化自体について法律上問題がないと保証しているわけではありません。

○困ったときは、あわてないですぐに消費者センターかお住まいの市町村の相談窓口にご相談ください。

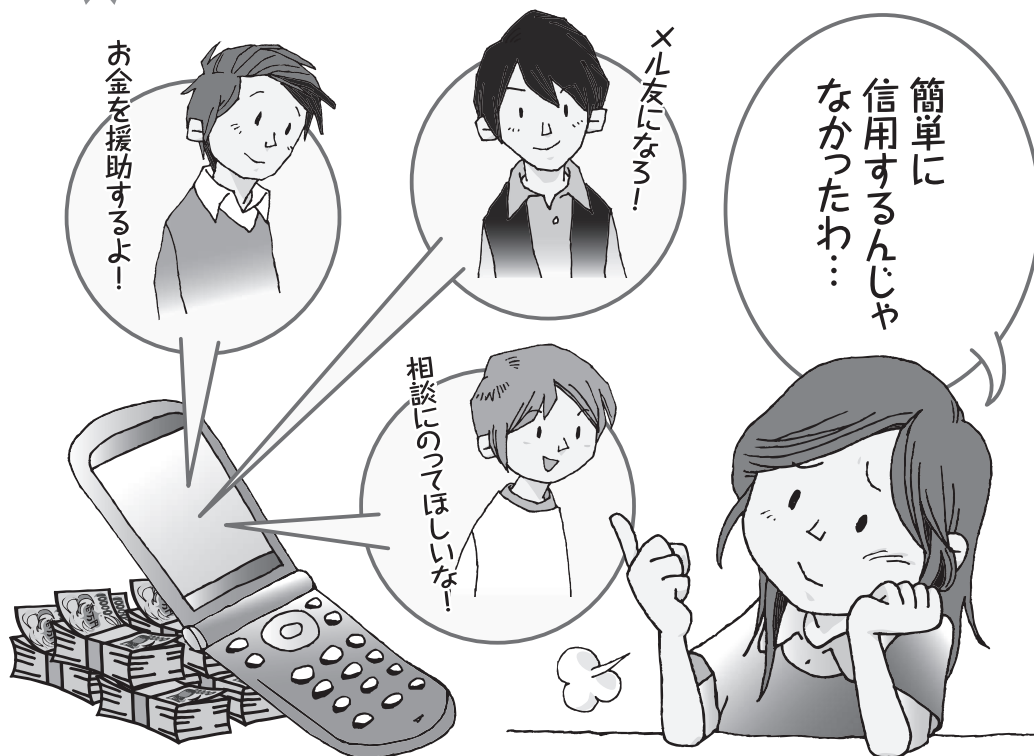
島根県消費者センター ☎0852-32-5916

石見地区相談室 ☎0856-23-3657



有料メール交換サイト

～「出会い系サイト」「懸賞サイト」「占いサイト」「ゲームサイト」「SNS」などへの登録がきっかけに～



「現金をプレゼントする」「話し相手になってほしい」というメールが届いたことをきっかけに、有料メール交換サイトでやりとりを繰り返し、高額な料金を請求されるトラブルが増加!

消費者がメール交換などをすればするほどサイト業者がもうかる仕組みです。

消費者へのアドバイス

- ・インターネットで知り合ったメール交換の相手を簡単に信用しない!
- ・同情心や興味本位からメール交換を始めるのは危険です!

ご相談・お問い合わせは

◎島根県消費者センター 〒690-0887 松江市殿町8-3 市町村振興センター5階

TEL 0852-32-5916 FAX 0852-32-5918

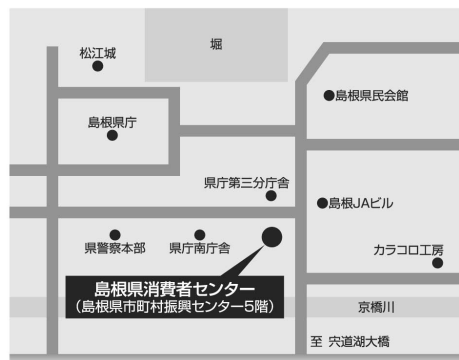
◎石見地区相談室

〒698-0007 益田市殿利町13-1
県益田合同庁舎1階

TEL & FAX 0856-23-3657

■ 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 0852-32-5915 (代表)
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 1 階
TEL 0856-23-3657
FAX 0856-23-3657



一年のあゆみ

第40集

平成23年11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

ホームページアドレス

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