

平成28年度 消費生活センター 事業概要

〈平成28年度事業計画〉
〈平成27年度事業実績〉



宮城県環境生活部消費生活・文化課

目 次

| | | |
|-----|------------------------------|----|
| I | 消費生活センターの概要 | |
| 1 | 施設の概要 | 1 |
| 2 | 県民サービスセンター | 2 |
| 3 | 事業体系 | 3 |
| II | 平成28年度事業計画 | |
| 1 | 消費生活相談事業 | 5 |
| 2 | 消費者啓発・教育及び情報提供事業計画 | 6 |
| III | 平成27年度事業実績 | |
| 1 | 消費生活相談事業 | |
| (1) | 県受付の消費生活相談の概況 | 8 |
| (2) | 市町村受付の消費生活相談の概況 | 12 |
| (3) | 県及び市町村全体の消費生活相談の概況 | 14 |
| (4) | 県による多重債務相談の受付状況について | 16 |
| (5) | 県受付の消費生活相談の詳細状況（PIO-NET統計処理） | 18 |
| ① | 契約当事者の職業別・年代別相談件数 | 18 |
| ② | 内容別分類による相談件数 | 20 |
| ③ | 商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕 | 21 |
| ④ | 商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕 | 23 |
| ⑤ | 契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数 | 24 |
| ⑥ | 問題商法等別の相談件数の状況 | 25 |
| ⑦ | 無店舗販売に関する相談件数の状況 | 28 |
| ⑧ | 消費生活相談の処理状況 | 30 |
| (6) | 事業者指導等の状況 | 30 |
| 2 | 消費者啓発・教育及び情報提供事業 | |
| (1) | 講座・研修会等の開催 | 31 |
| (2) | 展示教育事業 | 34 |
| (3) | 情報提供事業 | 35 |
| (4) | 学校教育現場における消費者教育の推進 | 38 |
| (5) | 消費生活サポーター事業 | 39 |
| (6) | 県民サービスセンターにおける消費者啓発事業 | 40 |
| 3 | 市町村消費生活相談機能の充実（市町村消費者行政促進事業） | |
| (1) | 市町村からの経由相談 | 52 |
| (2) | 研修会等の開催 | 52 |
| (3) | アドバイザー弁護士制度 | 53 |

I 消費生活センターの概要

| | | |
|---|-------------|---|
| 1 | 宮城県消費生活センター | 1 |
| 2 | 県民サービスセンター | 2 |
| 3 | 事業体系 | 3 |

1 宮城県消費生活センター

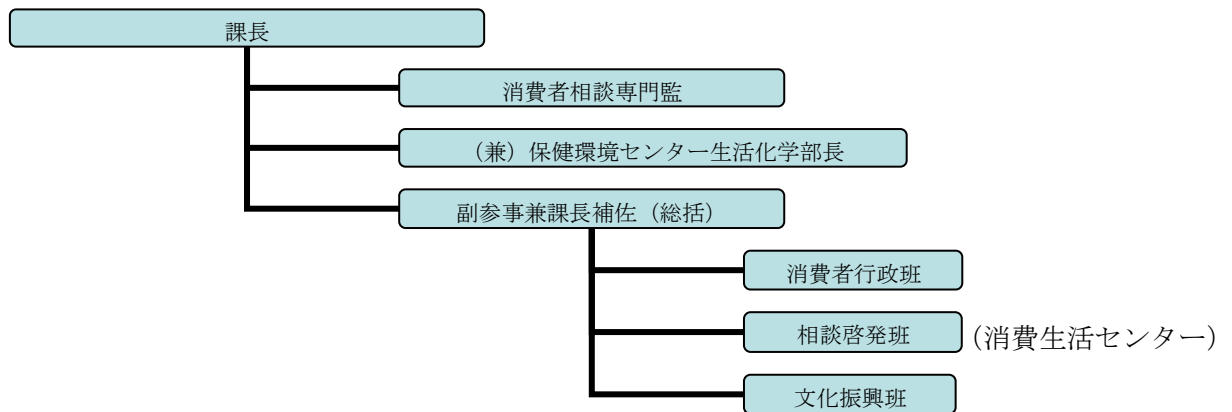
(1) 施設の概要

- ① 名 称 宮城県消費生活センター
(宮城県環境生活部消費生活・文化課相談啓発班)
- ② 所在地 〒980-8570
仙台市青葉区本町三丁目8-1 (県庁1階)
電話番号 022-261-5161, 022-261-5162 (相談専用)
022-261-5164 (啓発用)
022-211-2524 (事務連絡用)
F A X 022-211-2959
E-mail syoubuns@pref.miyagi.jp
- ③ 設置年月日 昭和43年10月15日 (旧県庁の構内)
昭和47年 4月 1日 (仙台市青葉区錦町1-1-20に移転)
平成21年 3月30日 (現所在地に移転)
- ④ 施設規模 事務室 189.14㎡
展示スペース 10.15㎡
相談室 15.77㎡
倉庫 12.43㎡
計 227.49㎡
- ⑤ 相談受付時間 平日は9時から17時まで, 土日は9時から16時まで
(国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の休日を除く。)

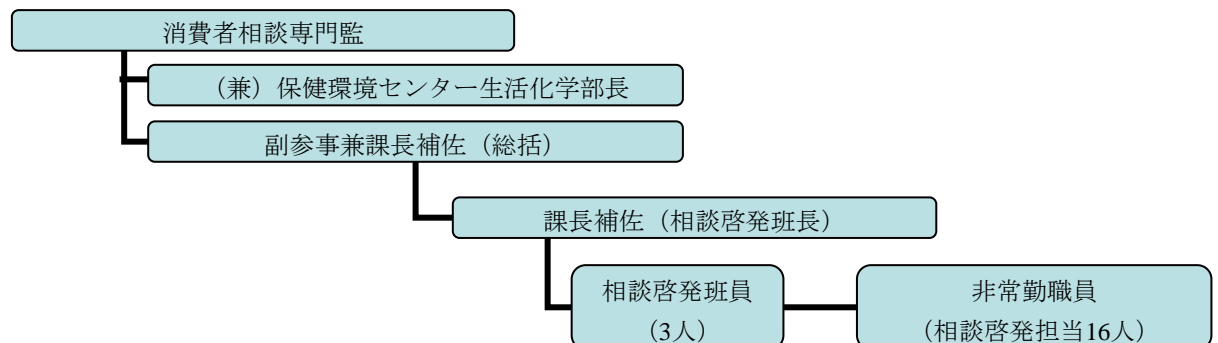
(2) 組織及び業務等

① 組織及び職員数 (H28.6.1現在)

ア 消費生活・文化課



イ 消費生活センター (相談啓発班)



② 業務

- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者の教育及び啓発に関すること
- ・消費者被害救済委員会に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること
- ・消費生活相談に係る地方振興事務所との連絡調整に関すること

2 県民サービスセンター

仙台地方振興事務所を除く県内4地方振興事務所と2地域事務所の県民サービスセンターで、相談員（非常勤職員）が対応します。

(1) 名称・所在地 (H27.4.1現在)

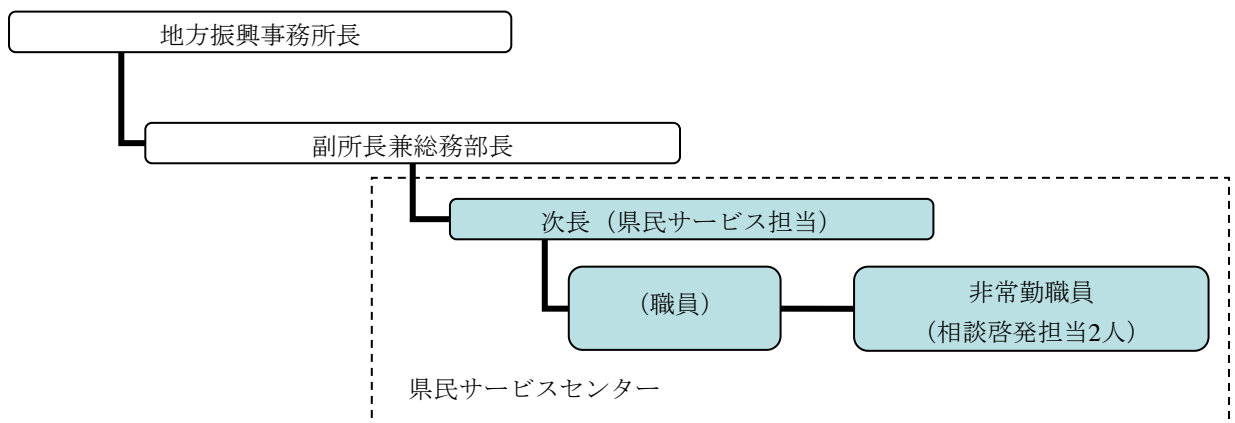
| 事務所名 | 郵便番号 | 住所 | 電話番号 |
|----------------------|----------|-------------------------------|--------------|
| 大河原地方振興事務所 | 989-1243 | 大河原町字南129-1 (大河原合同庁舎内) | 0224-52-5700 |
| 北部地方振興事務所 | 989-6117 | 大崎市古川旭4-1-1 (大崎合同庁舎内) | 0229-22-5700 |
| 北部地方振興事務所 栗原地域事務所 | 987-2251 | 栗原市築館藤木5-1 (栗原合同庁舎内) | 0228-23-5700 |
| 東部地方振興事務所 | 986-0812 | 石巻市東中里一丁目4-32 (石巻合同庁舎内) | 0225-93-5700 |
| 東部地方振興事務所 登米地域事務所 | 987-0511 | 登米市迫町佐沼字西佐沼150-5 (登米合同庁舎内) | 0220-22-5700 |
| 気仙沼地方振興事務所 | 988-0181 | 気仙沼市赤岩杉の沢47-6 (気仙沼合同庁舎内) | 0226-22-7000 |

(2) 相談受付時間

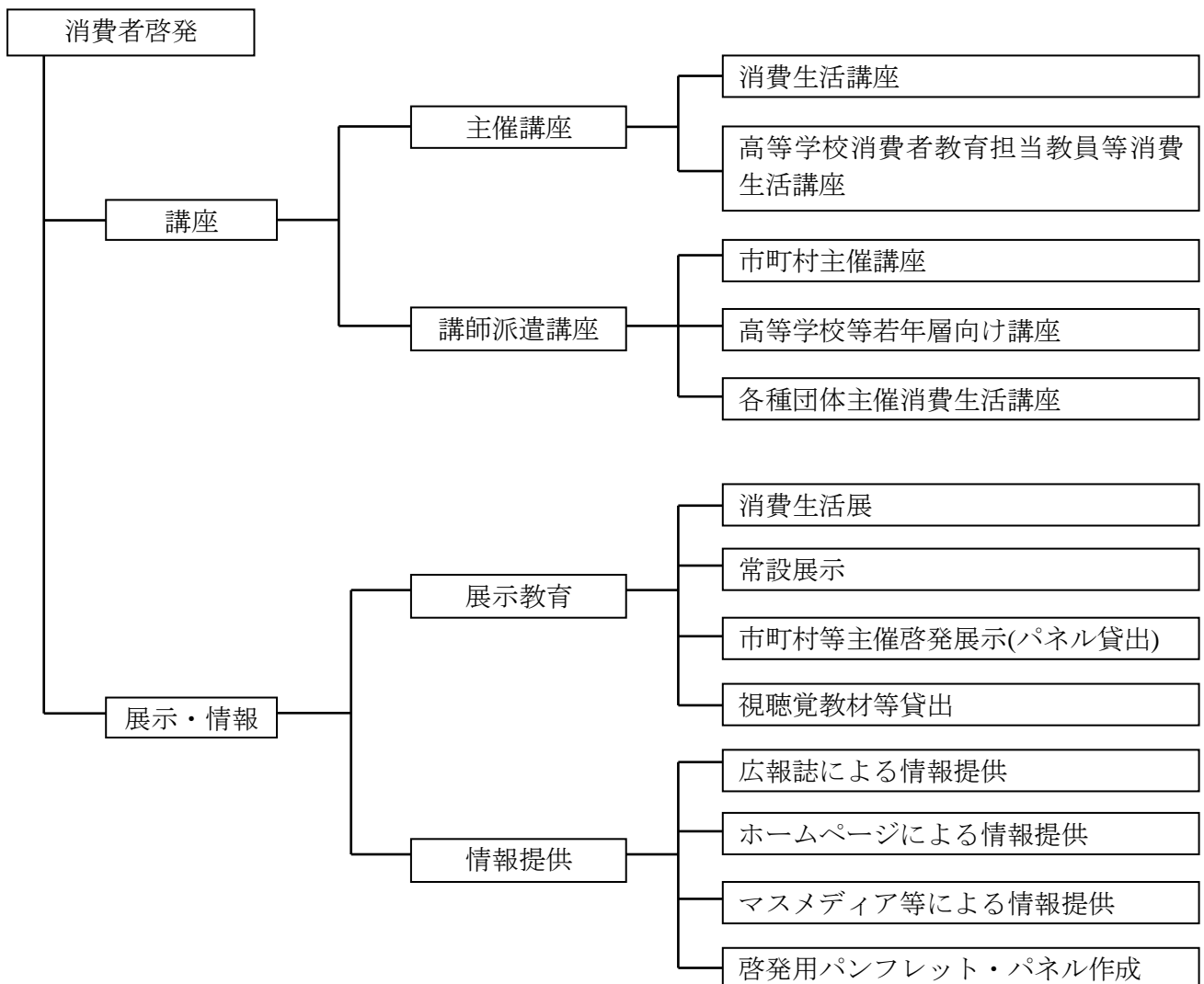
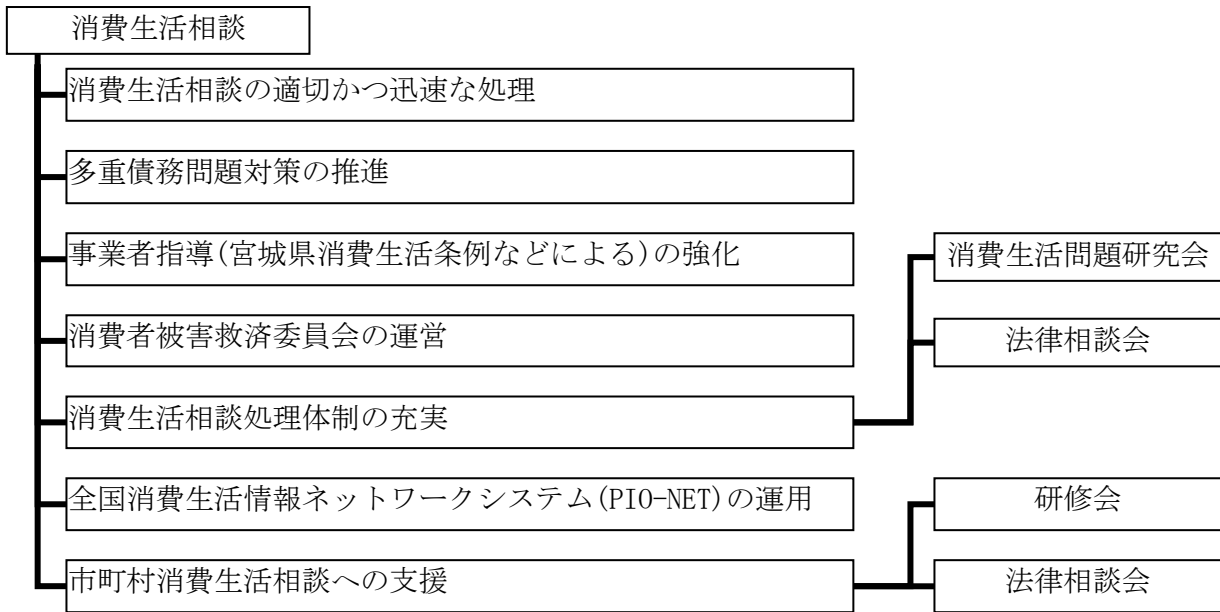
平日9時から16時まで

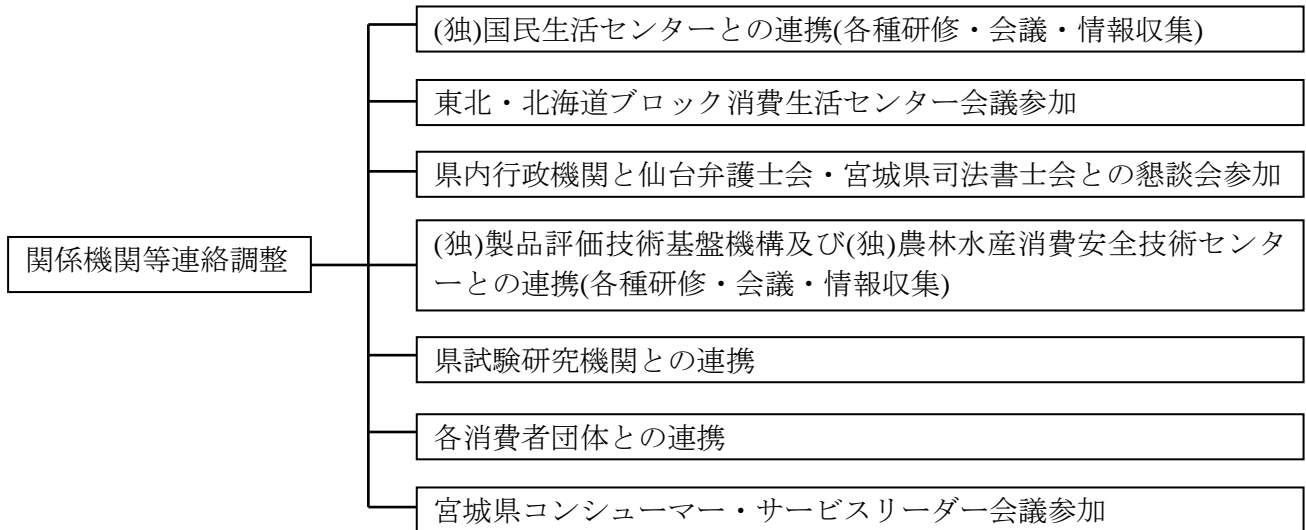
(土日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の休日を除く。)

(3) 組織



3 事業体系





Ⅱ 平成28年度事業計画

- 1 消費生活相談事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 消費者啓発・教育及び情報提供事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

1 消費生活相談事業

(1) 消費生活相談の適切かつ迅速な処理

消費者の安全と利益の擁護・増進を図り、消費者の自立を支援し消費者被害の未然防止に努めるため、消費生活相談の受付処理については、適切かつ迅速な処理を目指すとともに、消費者の自立を支援する。

(2) 多重債務問題対策の推進

県内の関係団体で構成する「多重債務問題対策会議」での多重債務問題対策の検討、「多重債務無料相談会」の開催による多重債務者の更なる掘り起こしをすすめるとともに、「多重債務相談マニュアル」に基づく相談対応を的確に実施し、法律専門機関への繋ぎを確立することで、県民の多重債務問題の解決を図っていく。

(3) 事業者指導の強化

相談対応部門の消費生活センター（相談啓発班）と法令執行部門（消費者行政班）が、相互に連携し、不適正な取引行為等について適切な事業者指導に努める。

(4) 消費者被害救済委員会の運営

有識者で構成される当該委員会の運営を活性化し、裁判外紛争処理による消費者苦情の解決機会を充実する。

(5) 消費生活相談処理体制の充実

①相談実施日

県民の利便性確保のため国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始の休日を除き毎日実施する。

②法律相談会

消費生活相談の内容が複雑かつ難解なものになっていることから、消費生活センターに顧問弁護士を配置し、法律解釈等に関して指導助言を受けるなど消費生活相談員の対応能力機能の向上を図り、的確かつ迅速な相談処理に努める。

③消費生活問題研究会

当センター及び県民サービスセンターの消費生活相談員が相談事例等を持ち寄り検討し、問題点の把握や情報の交換・共有を図ることにより、巧妙化、広域化する悪質商法の手口等に対して消費生活相談員の対応能力の向上を図る。

④アドバイザー弁護士事業

アドバイザー弁護士による助言及び事例検討・情報交換会を開催することにより、当センター及び県民サービスセンターの消費生活相談員の対応能力の向上を図る。

(6) 市町村消費生活相談への支援

市町村消費生活相談への助言や指導、困難案件の移送受理など広域自治体としての役割を積極的に果たすとともに、市町村消費生活相談員の資質向上のための研修会開催やアドバイザー弁護士による助言及び弁護士による法律相談会を実施する。

(7) 関係機関との連携

①国等行政機関との連携

国、（独）国民生活センター、他都道府県の消費者行政部局、市町村等行政機関との連携し、消費者被害の防止と解決を図る。

②弁護士会等との連携

弁護士会等との意見交換の機会を通して消費者被害の円滑な救済方策等について協議する。

2 消費者啓発・教育及び情報提供事業計画

(1) センター主催講座

①高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座の開催

若者の被害未然防止を図るため、外部講師を招聘し高等学校消費者教育担当教員を対象にした消費生活講座を行う。

・宮城県庁2階第二入札室 平成28年8月1日（月）

②消費生活セミナーの開催

若者が直面するトラブルについて取り上げ、消費者市民社会における若者への消費者教育について考えるセミナーを行う。

・せんだいメディアテーク 平成28年8月18日（木）

③小・中・高等・特別支援学校教員研修消費者教育の実施

消費者教育の推進及び消費者市民社会の定義の普及を図るため、小・中・高等・特別支援学校の初任者研修（2年目）内で講義を行う。

・小特初任者研修（2年目）ふるさと教育研修内 平成28年10月19日（水）
・中特初任者研修（2年目）ふるさと教育研修内 平成28年10月26日（水）
・高・特2年目研修・一般研修4内 平成28年11月9日（水）

(2) 出前講座講師派遣

市町村、公民館、学校及び地域の団体等からの依頼を受け、各種講座や研修会へ相談員を講師派遣し、消費生活に関する情報提供を行い消費者被害の未然防止を図る。

(3) 消費生活サポーター事業

地域レベルでの消費者被害の未然防止や消費者教育を推進し、「自立する消費者」の育成を図るため、必要な知識を提供する講座を開催し、地域で活躍できる消費生活サポーターを養成するとともに、サポーターの活動推進に向けた支援等を行う。

(4) 展示教育事業

①常設展示

消費生活センター内に消費者トラブルや問題商法に関するパネル等を常設展示する。

②各種パネル展

県庁ロビー等でパネル展示を行い、広く消費者への情報提供を行う。

・県庁ロビー〔消費者月間期間〕 平成28年 5月16日（月）～ 5月20日（金）
〔その他〕 平成29年 3月 1日（水）～ 3月15日（木）
・県図書館 平成28年 5月24日（火）～ 5月29日（日）
・青葉通り地下ギャラリー 平成28年12月 1日（木）～12月14日（水）

③消費生活展

自ら考えて行動する消費者を支援するため、展示イベントを開催し、必要な情報の提供を行うことにより、消費生活に関する知識の普及及び啓発を行う。

・平成29年 1月24日（火）～ 1月27日（金）

④視聴覚教材等貸出

各市町村、学校、事業所等へ啓発用DVDやパネル等の貸出しを行う。

(5) 情報提供事業

①情報誌への記事掲載

毎月「みやぎの消費生活情報」を作成・発行し、また、金融広報委員会情報誌「くらしウォッチング」等に消費者被害未然防止のための啓発記事を掲載する。

②ロビーコンサートでの情報誌配布

県庁ロビーにて実施するコンサートの観客に情報誌「みやぎの消費生活情報」を配布し、注意喚起する。

③ホームページによる情報提供

最新の消費生活相談事例を掲載し注意喚起を行うことで、消費者被害の防止に努める。

(国民生活センター等とリンクした最新トラブル・危険情報、消費生活の基礎知識、パネル・ビデオ・DVD貸出一覧、消費生活相談の統計資料等)

④マスメディア等を利用した情報提供

テレビ・ラジオ・新聞、県政だより等を活用し、広範かつ迅速な情報提供に努める。

⑤啓発用パンフレット・パネル作成

消費者トラブルに関するリーフレットやパネルを作成し、広く情報を提供する。

⑥広告等による情報提供

消費者トラブルに関する広告等を実施し、広く情報を提供する。

⑦街頭啓発

宮城県警察本部と連携して、消費者被害の未然防止と相談窓口の周知を図るため、仙台市内の街頭で啓発用ティッシュの配布を行う。

・平成28年5月24日(火)

Ⅲ 平成27年度事業実績

| | | |
|---|------------------------------|----|
| 1 | 消費生活相談事業 | 8 |
| 2 | 消費者啓発・教育及び情報提供事業 | 31 |
| 3 | 市町村消費生活相談機能の充実（市町村消費者行政推進事業） | 51 |

1 消費生活相談事業

(1) 県受付の消費生活相談の概況

①相談件数の全般状況

平成27年度において当センター及び4地方振興事務所、2地域事務所の県民サービスセンターで受けた相談件数は7,741件であり、前年度比較では1,081件の減少となった。

表1 消費生活センター及び6県民サービスセンターの受付相談件数

(単位：件)

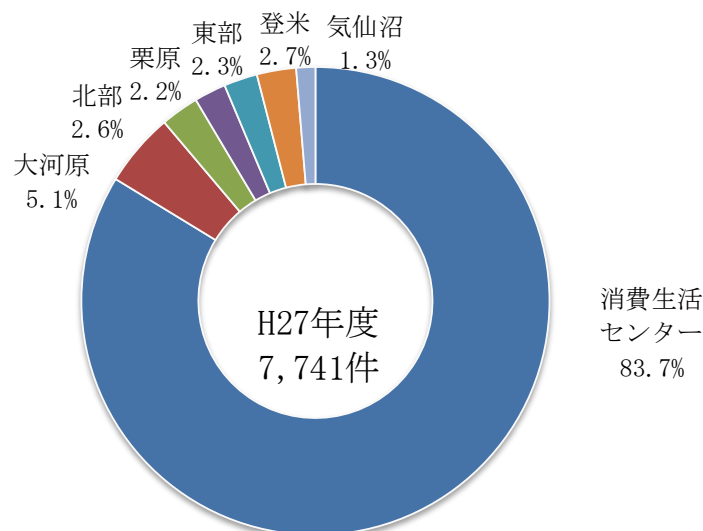
| 受付機関 | 平成26年度 | | | 平成27年度 | | | 対前年度比 (%) | | |
|------------|--------|-----|-------|--------|-----|-------|-----------|-------|-------|
| | 苦情 | 問合せ | 計 | 苦情 | 問合せ | 計 | 苦情 | 問合せ | 計 |
| 消費生活センター | 6,812 | 643 | 7,455 | 5,844 | 637 | 6,481 | 85.8% | 99.1% | 86.9% |
| 県民サービスセンター | 1,115 | 252 | 1,367 | 1,081 | 179 | 1,260 | 97.0% | 71.0% | 92.2% |
| 計 | 7,927 | 895 | 8,822 | 6,925 | 816 | 7,741 | 87.4% | 91.2% | 87.7% |

圏域別での相談状況は、表2のとおりであり、仙台市内に位置し広域仙台圏を抱える当センターでの受付件数が全体の84.5%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

| | 区分 | 計 | 消費生活センター | 県民サービスセンター | | | | | |
|--------|-----|--------|----------|------------|------|------|------|------|------|
| | | | | 大河原 | 北部 | 栗原 | 東部 | 登米 | 気仙沼 |
| 平成27年度 | 苦情 | 6,925 | 5,844 | 335 | 193 | 135 | 147 | 176 | 95 |
| | 問合せ | 816 | 637 | 60 | 11 | 35 | 32 | 34 | 7 |
| | 計 | 7,741 | 6,481 | 395 | 204 | 170 | 179 | 210 | 102 |
| | 構成比 | 100.0% | 83.7% | 5.1% | 2.6% | 2.2% | 2.3% | 2.7% | 1.3% |
| 平成26年度 | 苦情 | 7,927 | 6,812 | 356 | 234 | 116 | 127 | 178 | 104 |
| | 問合せ | 895 | 643 | 98 | 23 | 65 | 32 | 26 | 8 |
| | 計 | 8,822 | 7,455 | 454 | 257 | 181 | 159 | 204 | 112 |
| | 構成比 | 100.0% | 84.5% | 5.1% | 2.9% | 2.1% | 1.8% | 2.3% | 1.3% |

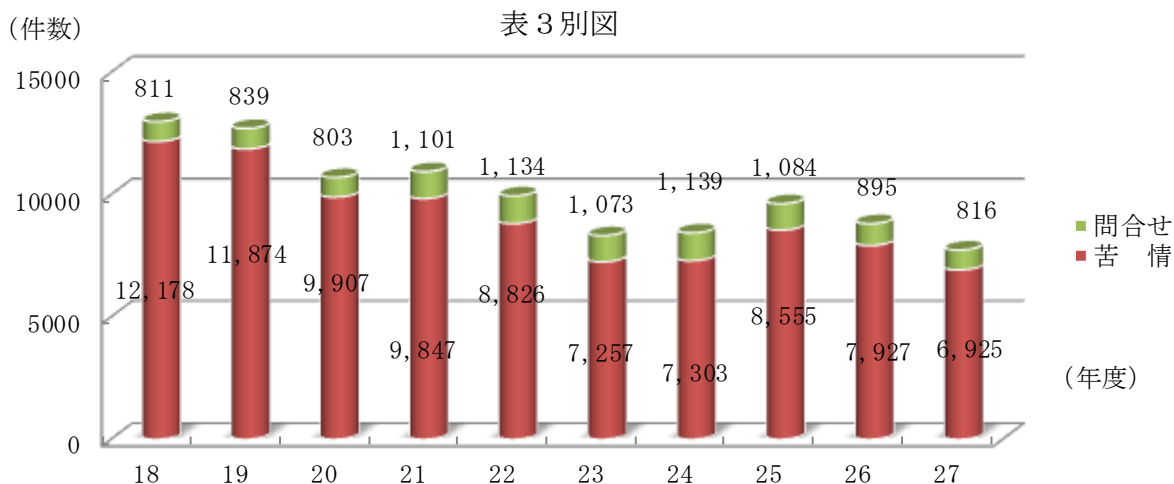


過去10年の相談件数の推移をしてみると、平成18年度以降、相談件数はゆるやかに減少し続けたが、平成24年度と平成25年度は送りつけ商法の増加等により2年連続で相談件数が増加した。しかし、平成26年度以降は再び減少に転じた。（表3）

表3 過去10年分の消費生活相談件数の推移

(単位：件)

| 年 度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
|-----|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 苦 情 | 12,178 | 11,874 | 9,907 | 9,847 | 8,826 | 7,257 | 7,303 | 8,555 | 7,927 | 6,925 |
| 問合せ | 811 | 839 | 803 | 1,101 | 1,134 | 1,073 | 1,139 | 1,084 | 895 | 816 |
| 計 | 12,989 | 12,713 | 10,710 | 10,948 | 9,960 | 8,330 | 8,442 | 9,639 | 8,822 | 7,741 |



②不当・架空請求相談の状況

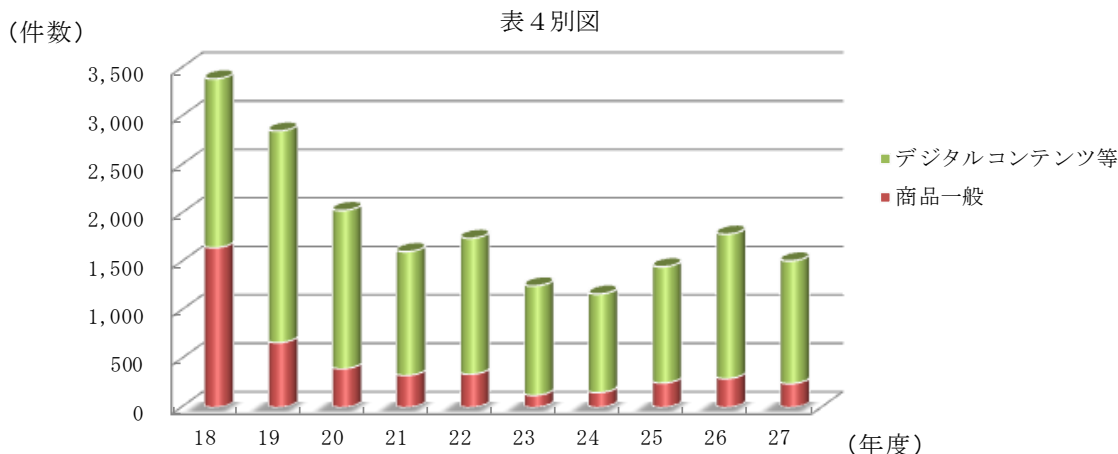
不当・架空請求の相談状況は、緩やかな減少傾向が続いていたが、平成24年度以降2年連続で増加を続けていたが、平成27年度は減少に転じた。

内訳別では、「デジタルコンテンツ」（「オンライン等関連サービス」等）からの抽出件数が1,267件で前年度と比較して223件の減少、「商品一般」からの抽出件数が244件で前年度と比較して53件の減少となった。（表4）

表4 不当・架空請求相談の推移

(単位：件)

| 抽出区分／年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 商品一般 | 1,647 | 668 | 398 | 329 | 342 | 124 | 153 | 251 | 297 | 244 |
| デジタルコンテンツ等 | 1,742 | 2,183 | 1,633 | 1,277 | 1,402 | 1,129 | 1,016 | 1,199 | 1,490 | 1,267 |
| 計 | 3,389 | 2,851 | 2,031 | 1,606 | 1,744 | 1,253 | 1,169 | 1,450 | 1,787 | 1,511 |

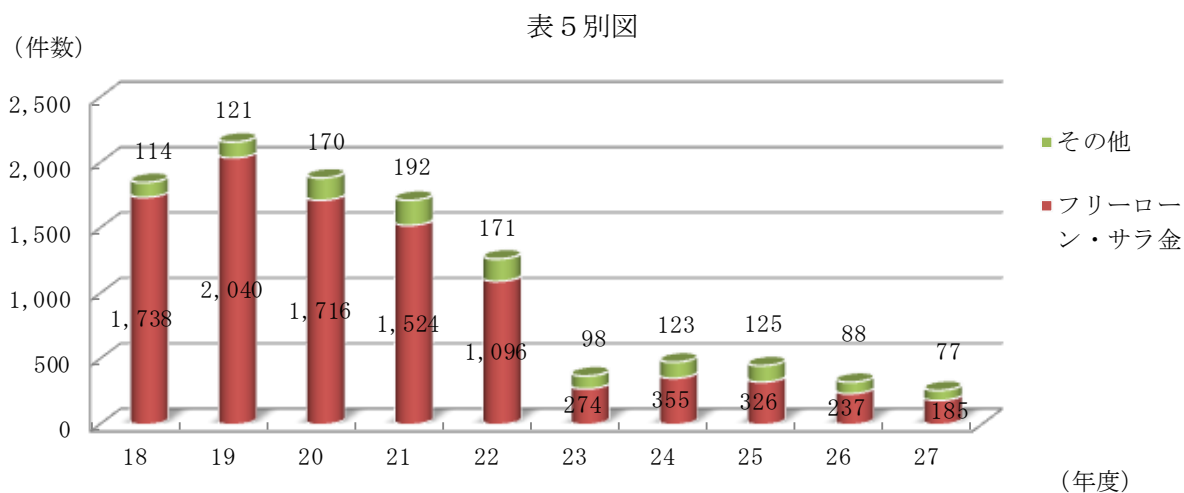


③多重債務相談の状況

平成27年度は262件の相談が寄せられ、前年度と比較して63件の減少となった。全相談件数に占める割合は3.4%になり、件数、割合共に減少した。（表5）

表5 多重債務相談の推移

| | | (単位：件) | | | | | | | | | |
|------------|--|--------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 抽出区分\年度 | | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| フリーローン・サラ金 | | 1,738 | 2,040 | 1,716 | 1,524 | 1,096 | 274 | 355 | 326 | 237 | 185 |
| その他 | | 114 | 121 | 170 | 192 | 171 | 98 | 123 | 125 | 88 | 77 |
| 計 | | 1,852 | 2,161 | 1,886 | 1,716 | 1,267 | 372 | 478 | 451 | 325 | 262 |



④相談方法別及び契約当事者の性別等相談件数の状況

平成27年度に県で受けた相談を相談方法別で見ると、電話によるものが6,657件で相談件数全体の86%以上を占めている。（表6）

また、契約当事者の性別による相談件数を見ると、平成27年度は男性からの相談が女性からの相談を497件上回った。（表7）

表6 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

| 方法\年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 構成比(%) | 対前年度比(%) |
|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|
| 電話 | 10,678 | 10,438 | 8,622 | 8,753 | 8,287 | 7,123 | 7,147 | 8,228 | 7,626 | 6,657 | 86.5% | 87.3% |
| 来庁 | 2,300 | 2,272 | 2,083 | 2,192 | 1,663 | 1,204 | 1,292 | 1,401 | 1,184 | 1,078 | 13.9% | 91.0% |
| 文書 | 11 | 3 | 5 | 3 | 10 | 3 | 3 | 10 | 12 | 6 | 0.1% | 50.0% |
| 計 | 12,989 | 12,713 | 10,710 | 10,948 | 9,960 | 8,330 | 8,442 | 9,639 | 8,822 | 7,741 | 100.0% | 87.7% |

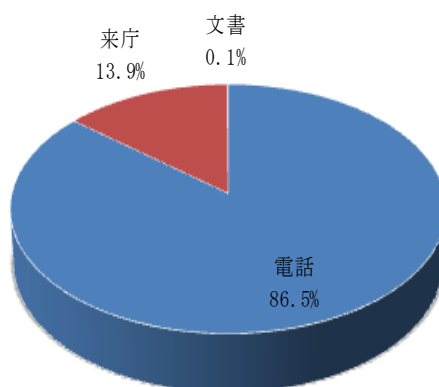
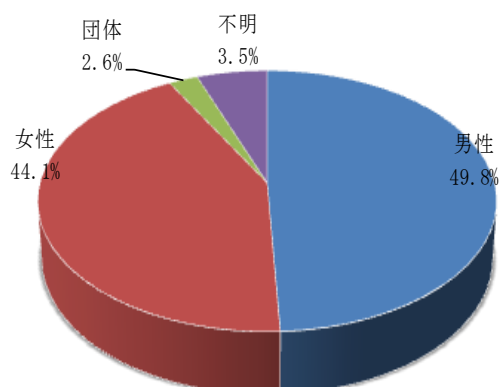


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

| 方法\年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 構成比(%) | 対前年度比(%) |
|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|
| 男性 | 5,766 | 6,404 | 5,407 | 5,568 | 4,590 | 3,733 | 3,803 | 4,303 | 4,395 | 3,809 | 49.2% | 86.7% |
| 女性 | 6,842 | 5,894 | 4,915 | 4,907 | 5,106 | 4,355 | 4,292 | 4,974 | 3,892 | 3,312 | 42.8% | 85.1% |
| 団体 | 381 | 164 | 186 | 160 | 246 | 228 | 339 | 345 | 231 | 181 | 2.3% | 78.4% |
| 不明 | 0 | 251 | 202 | 313 | 18 | 14 | 8 | 17 | 304 | 439 | 3.5% | 144.4% |
| 計 | 12,989 | 12,713 | 10,710 | 10,948 | 9,960 | 8,330 | 8,442 | 9,639 | 8,822 | 7,741 | 100.0% | 87.7% |



(2) 市町村受付の消費生活相談の概況

①相談件数の全般状況

平成27年度において県内35市町村が受けた相談件数は12,972件で、前年度と比較して78件の減少となった。(表8)

市町村別では、仙台市が受けた相談件数が8,299件で全体の約64%を占めており、次いで、石巻市1,063件、大崎市797件、名取市489件となっている。これらの市では、週5日以上相談窓口を開設し、消費生活相談員を複数配置するなど、住民における消費生活相談窓口の認知度が高いものとなっている。

一方で、消費生活相談員を配置していない市町村は2町(七ヶ宿町、丸森町)あり、その町における相談件数は0件だが、県が受けた相談のうちこの2町村に係る分は103件と県の受付相談件数(7,741件)の約1.3%となっている。(②)

表8 市町村受付相談数の推移

(単位：件)

| 年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 対前年度比(%) |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| 苦情 | 17,339 | 15,500 | 12,968 | 12,564 | 10,978 | 9,562 | 9,809 | 11,039 | 11,839 | 11,581 | 97.8% |
| 問合せ | 910 | 894 | 1,007 | 1,291 | 1,785 | 1,823 | 1,497 | 1,455 | 1,211 | 1,391 | 114.9% |
| 計 | 18,249 | 16,394 | 13,975 | 13,855 | 12,763 | 11,385 | 11,306 | 12,494 | 13,050 | 12,972 | 99.4% |

表8別図



市町村における過去10年の相談件数の推移については、県受付の相談件数の推移とほぼ同じ傾向を示しており、平成18年度以降、緩やかな減少傾向にあったが、平成25・26年度は微増が続き、平成27年度は再び減少に転じた。

②市町村消費生活相談窓口の状況一覧

| 市町村名 | 相談窓口名 | 相談受付日 | 開設日数 | 相談受付時間 | 相談員数 | H26年度相談件数 | H27年度相談件数 | H27年度県受付件数(※) |
|---------|-----------------------------|--|------|----------------------------|------|-----------|-----------|---------------|
| 仙 台 市 | 仙台市消費生活センター | 休館日（年末年始）を除く毎日 | 7 | 9:00～18:00 | 12 | 8,339 | 8,299 | 2,776 |
| 石 巻 市 | 石巻市市民相談センター | 月～金 | 5 | 9:00～17:00 | 4 | 1,142 | 1,063 | 343 |
| 塩 竈 市 | 塩竈市消費生活相談窓口 | 月・火・水・金 | 4 | 9:00～16:00 | 1 | 135 | 116 | 241 |
| 気 仙 沼 市 | 気仙沼市商工課消費生活相談窓口 | 月～金 | 5 | 9:00～16:00 | 2 | 239 | 240 | 155 |
| 白 石 市 | 白石市消費生活相談室 (白石市いきいきプラザ内) | 月・水・金 | 3 | 9:00～16:00 | 1 | 103 | 92 | 91 |
| 名 取 市 | 名取市消費生活相談窓口 | 月～金 | 5 | 9:00～16:00 | 2 | 494 | 489 | 245 |
| 角 田 市 | 角田市市民福祉部生活環境課 | 月・火・木・金 | 5 | 8:30～16:30 | 2 | 56 | 66 | 106 |
| | | 水 | | 8:30～16:00 | | | | |
| 多 賀 城 市 | 多賀城市市民相談室 | 月～金 (祝日・12/29～1/3を除く) | 5 | 8:30～17:00 | 2 | 320 | 287 | 203 |
| 岩 沼 市 | 岩沼市消費生活相談 | 月・水・金 | 3 | 9:00～15:00 | 1 | 137 | 111 | 190 |
| 登 米 市 | 登米市消費生活相談窓口 | 月～金 (祝日・12/29～1/3を除く) | 5 | 8:30～17:00 | 3 | 208 | 254 | 310 |
| 栗 原 市 | 栗原市消費生活相談窓口 | 月～金 (祝日・年末年始を除く) | 5 | 9:00～16:00 | 2 | 158 | 194 | 237 |
| 東 松 島 市 | 東松島市消費生活相談窓口 | 月～金 | 5 | 9:00～15:00 | 2 | 105 | 80 | 77 |
| 大 崎 市 | 大崎市消費生活センター | 月～金 | 5 | 9:00～16:00 | 4 | 710 | 797 | 392 |
| 蔵 王 町 | 蔵王町消費生活相談窓口 | 月・火・水 | 3 | 8:30～17:15 | 1 | 25 | 11 | 49 |
| 七ヶ宿町 | 七ヶ宿町住民税務課 | 月～金 | 5 | 8:30～17:15 | - | 0 | 0 | 1 |
| 大 河 原 町 | 大河原町消費生活相談 | 火・木 | 2 | 9:00～16:00 | 1 | 28 | 13 | 120 |
| 村 田 町 | 村田町町民生活課 | 月・水・金 | 3 | 9:00～16:00 | 1 | 8 | 11 | 38 |
| 柴 田 町 | 柴田町消費生活相談窓口 | 火・水・金 | 3 | 9:00～16:00 | 1 | 87 | 88 | 213 |
| 川 崎 町 | 川崎町町民生活課 | 水 (相談員不在の時は平日8:30～17:15 まで職員が相談対応。ケースに応じて、 相談員に引継。) | 5 | 9:00～15:00 | 1 | 7 | 12 | 34 |
| 丸 森 町 | 丸森町町民税務課町民生活班 | 月～金（土日祝日を除く） | 5 | 8:30～17:15 | - | 0 | 8 | 102 |
| 亘 理 町 | 亘理町町民生活課 | 月～金 | 5 | 9:00～15:45 | 1 | 77 | 102 | 133 |
| 山 元 町 | 山元町役場町民生活課消費生活相談窓口 | 火・木・毎月第3水曜 | 4 | 9:00～16:00 | 1 | 40 | 34 | 40 |
| 松 島 町 | 松島町産業観光課産業振興班 | 火・木 | 2 | 9:00～16:00 | 1 | 34 | 53 | 68 |
| 七ヶ浜町 | 七ヶ浜町消費生活相談 | 月・木 | 2 | 9:00～17:00 | 1 | 10 | 17 | 81 |
| 利 府 町 | 利府町消費生活相談窓口 | 火・金 | 2 | 9:00～16:00 | 1 | 32 | 46 | 170 |
| 大 和 町 | 大和町消費生活相談窓口 | 月 | 5 | 9:00～16:00 | 1 | 26 | 18 | 122 |
| 大 郷 町 | 大郷町消費生活相談室 | 火 | 5 | 10:00～12:00 13:00～15:00 | 1 | 10 | 8 | 29 |
| 富 谷 町 | 富谷町役場総務部総務課 | 月・木 | 2 | 10:00～16:00 | 1 | 56 | 66 | 239 |
| 大 衡 村 | 大衡村消費生活相談窓口 | 月～金 | 5 | 8:30～17:15 | 1 | 4 | 5 | 16 |
| | | 水（相談員対応） | | 9:00～16:00 | | | | |
| 色 麻 町 | 色麻町消費生活相談窓口 | 月・木 | 2 | 9:00～16:00 | 1 | 37 | 23 | 18 |
| 加 美 町 | 加美町消費生活相談窓口 | 月・水・金 | 4 | 9:00～17:00 | 1 | 228 | 214 | 59 |
| | | 木 | | 9:00～15:00 | | | | |
| 涌 谷 町 | 涌谷町役場町民生活課 | 月・木 | 2 | 9:00～16:00 | 2 | 27 | 26 | 40 |
| 美 里 町 | 美里町消費生活相談窓口 | 月～金 | 5 | 8:30～17:15 | 2 | 126 | 109 | 72 |
| 女 川 町 | 女川町産業振興課 | 月・水・金 | 3 | 9:00～16:30 | 1 | 39 | 11 | 11 |
| 南 三 陸 町 | 南三陸町消費生活相談所 | 火・木 | 2 | 9:00～15:00 | 1 | 3 | 9 | 28 |
| (その他) | | | | | | | | 692 |
| 合計 | | | | | 60 | 13,050 | 12,972 | 7,741 |

※県が受け付けた市町村毎の件数

(3) 県及び市町村全体の相談件数の概況

①相談件数の全般状況

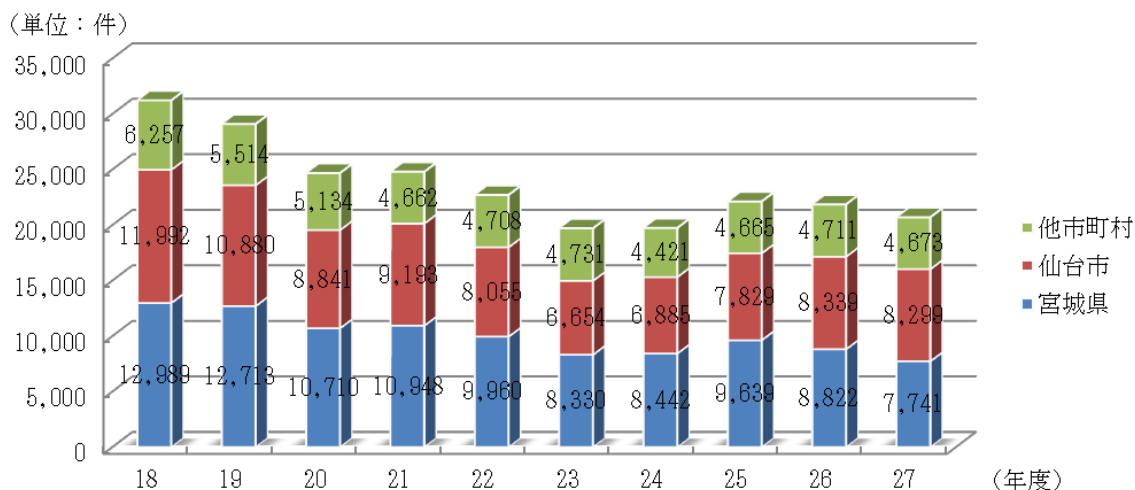
平成27年度における県全体の相談件数は20,713件であり、前年度と比較して1,159件の減少となった。相談件数のうち、県と仙台市で県全体の約77.4%の相談を受け付けた。

過去10年の相談件数の推移では減少傾向にあったが、平成25・26年度は微増が続き、平成27年度は再び減少に転じた。

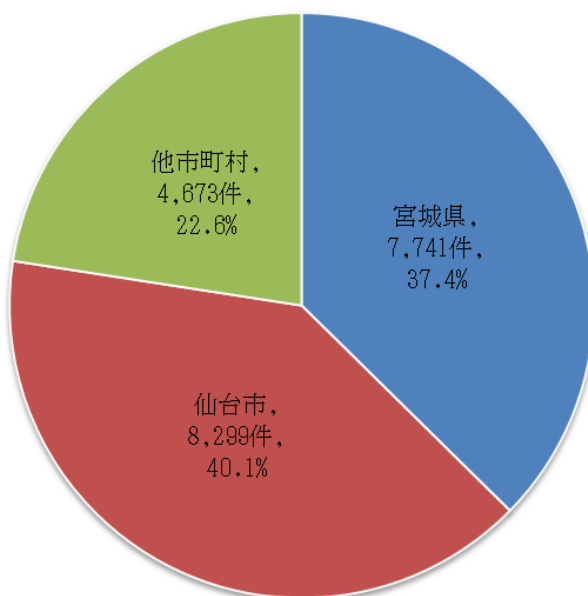
表9 県及び市町村受付相談件数の推移

| 年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 構成比 (%) | 対前年度比 (%) |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|-----------|
| 宮城県 | 12,989 | 12,713 | 10,710 | 10,948 | 9,960 | 8,330 | 8,442 | 9,639 | 8,822 | 7,741 | 37.4% | 87.7% |
| 仙台市 | 11,992 | 10,880 | 8,841 | 9,193 | 8,055 | 6,654 | 6,885 | 7,829 | 8,339 | 8,299 | 40.1% | 99.5% |
| 他市町村 | 6,257 | 5,514 | 5,134 | 4,662 | 4,708 | 4,731 | 4,421 | 4,665 | 4,711 | 4,673 | 22.6% | 99.2% |
| 計 | 31,238 | 29,107 | 24,685 | 24,803 | 22,723 | 19,715 | 19,748 | 22,133 | 21,872 | 20,713 | 100.0% | 94.7% |

表9別図



平成27年度 受付団体別相談状況



②市町村別・広域圏別の相談受付件数

(単位：件)

| 市町村 | 平成26年度 | | | | | 平成27年度 | | | | |
|------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | 市町村受付 | | | 県計 | 県市町村合計 | 市町村受付 | | | 県計 | 県市町村合計 |
| | 苦情 | 問合せ | 計 | | | 苦情 | 問合せ | 計 | | |
| 白石市 | 90 | 13 | 103 | 117 | 220 | 86 | 6 | 92 | 91 | 183 |
| 角田市 | 53 | 3 | 56 | 92 | 148 | 61 | 5 | 66 | 106 | 172 |
| 蔵王町 | 24 | 1 | 25 | 65 | 90 | 11 | 0 | 11 | 49 | 60 |
| 七ヶ宿町 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 大河原町 | 0 | 28 | 28 | 162 | 190 | 11 | 2 | 13 | 120 | 133 |
| 村田町 | 0 | 8 | 8 | 58 | 66 | 0 | 11 | 11 | 38 | 49 |
| 柴田町 | 61 | 26 | 87 | 176 | 263 | 69 | 19 | 88 | 213 | 301 |
| 川崎町 | 0 | 7 | 7 | 46 | 53 | 0 | 12 | 12 | 34 | 46 |
| 丸森町 | 0 | 0 | 0 | 113 | 113 | 0 | 8 | 8 | 102 | 110 |
| 仙南計 | 228 | 86 | 314 | 834 | 1,148 | 238 | 63 | 301 | 754 | 1,055 |
| 仙台市 | 7,662 | 677 | 8,339 | 3,351 | 11,690 | 7,576 | 723 | 8,299 | 2,776 | 11,075 |
| 塩竈市 | 121 | 14 | 135 | 279 | 414 | 110 | 6 | 116 | 241 | 357 |
| 名取市 | 425 | 69 | 494 | 289 | 783 | 403 | 86 | 489 | 245 | 734 |
| 多賀城市 | 306 | 14 | 320 | 217 | 537 | 278 | 9 | 287 | 203 | 490 |
| 岩沼市 | 137 | 0 | 137 | 163 | 300 | 0 | 111 | 111 | 190 | 301 |
| 亘理町 | 66 | 11 | 77 | 143 | 220 | 85 | 17 | 102 | 133 | 235 |
| 山元町 | 37 | 3 | 40 | 42 | 82 | 28 | 6 | 34 | 40 | 74 |
| 松島町 | 32 | 2 | 34 | 67 | 101 | 51 | 2 | 53 | 68 | 121 |
| 七ヶ浜町 | 0 | 10 | 10 | 71 | 81 | 0 | 17 | 17 | 81 | 98 |
| 利府町 | 32 | 0 | 32 | 180 | 212 | 46 | 0 | 46 | 170 | 216 |
| 大和町 | 15 | 11 | 26 | 135 | 161 | 12 | 6 | 18 | 122 | 140 |
| 大郷町 | 4 | 6 | 10 | 39 | 49 | 3 | 5 | 8 | 29 | 37 |
| 富谷町 | 50 | 6 | 56 | 250 | 306 | 2 | 64 | 66 | 239 | 305 |
| 大衡村 | 0 | 4 | 4 | 27 | 31 | 0 | 5 | 5 | 16 | 21 |
| 仙台計 | 8,887 | 827 | 9,714 | 5,253 | 14,967 | 8,594 | 1,057 | 9,651 | 4,553 | 14,204 |
| 大崎市 | 673 | 37 | 710 | 361 | 1,071 | 751 | 46 | 797 | 392 | 1,189 |
| 色麻町 | 30 | 7 | 37 | 12 | 49 | 19 | 4 | 23 | 18 | 41 |
| 加美町 | 214 | 14 | 228 | 56 | 284 | 200 | 14 | 214 | 59 | 273 |
| 涌谷町 | 25 | 2 | 27 | 44 | 71 | 22 | 4 | 26 | 40 | 66 |
| 美里町 | 112 | 14 | 126 | 72 | 198 | 102 | 7 | 109 | 72 | 181 |
| 大崎計 | 1,054 | 74 | 1,128 | 545 | 1,673 | 1,094 | 75 | 1,169 | 581 | 1,750 |
| 栗原市 | 155 | 3 | 158 | 270 | 428 | 184 | 10 | 194 | 237 | 431 |
| 栗原計 | 155 | 3 | 158 | 270 | 428 | 184 | 10 | 194 | 237 | 431 |
| 登米市 | 195 | 13 | 208 | 333 | 541 | 228 | 26 | 254 | 310 | 564 |
| 登米計 | 195 | 13 | 208 | 333 | 541 | 228 | 26 | 254 | 310 | 564 |
| 石巻市 | 996 | 146 | 1,142 | 356 | 1,498 | 971 | 92 | 1,063 | 343 | 1,406 |
| 東松島市 | 100 | 5 | 105 | 119 | 224 | 59 | 21 | 80 | 77 | 157 |
| 女川町 | 11 | 28 | 39 | 11 | 50 | 4 | 7 | 11 | 11 | 22 |
| 石巻計 | 1,107 | 179 | 1,286 | 486 | 1,772 | 1,034 | 120 | 1,154 | 431 | 1,585 |
| 気仙沼市 | 212 | 27 | 239 | 195 | 434 | 209 | 31 | 240 | 155 | 395 |
| 南三陸町 | 1 | 2 | 3 | 31 | 34 | 0 | 9 | 9 | 28 | 37 |
| 本吉計 | 213 | 29 | 242 | 226 | 468 | 209 | 40 | 249 | 183 | 432 |
| 市計 | 11,125 | 1,021 | 12,146 | 6,142 | 18,288 | 10,916 | 1,172 | 12,088 | 5,366 | 17,454 |
| 町村計 | 714 | 190 | 904 | 1,805 | 2,709 | 665 | 219 | 884 | 1,683 | 2,567 |
| 市町村計 | 11,839 | 1,211 | 13,050 | 7,947 | 20,997 | 11,581 | 1,391 | 12,972 | 7,049 | 20,021 |
| 不明 | 0 | 0 | 0 | 875 | 875 | 0 | 0 | 0 | 692 | 692 |
| 総合計 | 11,839 | 1,211 | 13,050 | 8,822 | 21,872 | 11,581 | 1,391 | 12,972 | 7,741 | 20,713 |

(4) 県による多重債務相談の受付状況について

県では、平成18年12月に策定した「消費者施策推進基本計画」において、「多重債務者対策」を主要重点推進項目に位置付けており、平成19年4月に国が策定した「多重債務問題改善プログラム」の取組内容を踏まえた相談対応を実施している。

①多重債務相談の受付処理状況

平成27年度に受けた多重債務相談の件数は262件であり、前年度と比較して63件の減少となった。また、苦情相談件数に占める同相談件数の割合も3.8%と、前年度と比較して減少している。

(表10-1)

相談機関別でみると、苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は、消費生活センターでは3.1%、県民サービスセンターにおいては7.6%で両機関共に減少した。(表10-2)

また、多重債務相談の処理結果は表10-3のとおりであり、「その他情報提供」が146件と全体の55.7%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は5件で全体の1.9%となっている。

表10-1 多重債務相談件数の状況

(単位：件)

| 年 度 | 全相談件数 | 多重債務相談件数 | | |
|--------|-------|-------------|---------------|-----------------|
| | | 苦情相談件数 A | 多重債務相談件数 B | 多重債務相談割合 B/A |
| 平成23年度 | 8,330 | 7,257 | 372 | 5.1% |
| 平成24年度 | 8,442 | 7,303 | 478 | 6.5% |
| 平成25年度 | 9,639 | 8,555 | 451 | 5.3% |
| 平成26年度 | 8,822 | 7,927 | 325 | 4.1% |
| 平成27年度 | 7,741 | 6,925 | 262 | 3.8% |

表10-2 県機関別多重債務相談件数の状況

(単位：件)

| 年度 | 消費生活センター | | | | 県民サービスセンター | | | |
|--------|-----------|-------------|---------------|-----------------|------------|-------------|---------------|-----------------|
| | 全相談 件数 | 苦情 相談件数A | 多重債務 相談件数B | 多重債務相談 割合B/A | 全相談 件数 | 苦情 相談件数A | 多重債務 相談件数B | 多重債務相談 割合B/A |
| 平成23年度 | 6,684 | 6,038 | 222 | 3.7% | 1,646 | 1,219 | 150 | 12.3% |
| 平成24年度 | 6,877 | 6,028 | 349 | 5.8% | 1,565 | 1,275 | 129 | 10.1% |
| 平成25年度 | 8,162 | 7,310 | 343 | 4.7% | 1,477 | 1,245 | 108 | 8.7% |
| 平成26年度 | 7,455 | 6,812 | 240 | 3.5% | 1,367 | 1,115 | 85 | 7.6% |
| 平成27年度 | 6,481 | 5,844 | 180 | 3.1% | 1,260 | 1,081 | 82 | 7.6% |

表10-3 多重債務相談の処理状況

(単位：件)

| 年度 | 他機関紹介 | 助言 | その他 情報提供 | 斡旋解決 | 斡旋不調 | 処理不能等 | 合計 | 左のうちマニュアル 等での処理件数 |
|--------|--------|---------|-------------|--------|--------|--------|----------|----------------------|
| 平成23年度 | 11 | 174 | 179 | 3 | 0 | 5 | 372 | 40 |
| 平成24年度 | 18 | 196 | 251 | 5 | 0 | 8 | 478 | 36 |
| 平成25年度 | 20 | 181 | 236 | 5 | 0 | 9 | 451 | 31 |
| 平成26年度 | 8 | 148 | 161 | 3 | 0 | 5 | 325 | 7 |
| 平成27年度 | 13 | 95 | 146 | 2 | 0 | 6 | 262 | 5 |
| (構成比) | (5.0%) | (36.3%) | (55.7%) | (0.8%) | (0.0%) | (2.3%) | (100.0%) | (1.9%) |

※マニュアルとは「多重債務者相談マニュアル～宮城版～」(平成19年11月策定)のことをいう。

②多重債務無料相談会の開催

平成27年度は次のとおり多重債務無料相談会を県内7圏域において開催し（うち1圏域では申込者なしのため中止）、17人の相談者に対して多重債務無料相談を実施した。（表11-1）

- 実施日 平成27年12月2日～6日（5日間延べ7回）
- 相談者数 17人

相談者の属性は、男性10名・女性7名であり（表11-2）、40代、50代、60代の相談が多く寄せられた（表11-3）。相談処理結果の状況は、弁護士及び司法書士による相談継続が8名（全体の47.1%）、次いでその他が6名（全体の35.3%）であった（表11-4）。

表11-1 多重債務無料相談会の受付状況

（単位：人）

| 年 度 | 合 計 | 消費生活 センター | 県民サービスセンター | | | | | |
|--------|-----|--------------|------------|----|----|----|----|-----|
| | | | 大河原 | 北部 | 栗原 | 東部 | 登米 | 気仙沼 |
| 平成23年度 | 24 | 12 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 平成24年度 | 13 | 8 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 平成25年度 | 24 | 19 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 平成26年度 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 平成27年度 | 17 | 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 |

表11-2 男女別内訳

（単位：人）

| 年 度 | 合 計 | 男 性 | 女 性 |
|--------|--------|-------|-------|
| 平成23年度 | 24 | 16 | 8 |
| 平成24年度 | 13 | 8 | 5 |
| 平成25年度 | 24 | 16 | 8 |
| 平成26年度 | 7 | 3 | 4 |
| 平成27年度 | 17 | 10 | 7 |
| （構成比） | 100.0% | 58.8% | 41.2% |

表11-3 年代別内訳

（単位：人）

| 年 度 | 合 計 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代以上 |
|--------|--------|------|------|-------|-------|-------|
| 平成23年度 | 24 | 1 | 5 | 5 | 7 | 6 |
| 平成24年度 | 13 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 平成25年度 | 24 | 6 | 3 | 8 | 5 | 2 |
| 平成26年度 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 平成27年度 | 17 | 0 | 1 | 5 | 5 | 6 |
| （構成比） | 100.0% | 0.0% | 5.9% | 29.4% | 29.4% | 35.3% |

表11-4 相談処理結果

（単位：人）

| 年 度 | 合 計 | 専門家受任 | 相談継続 | 他機関紹介 | その他 |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 平成23年度 | 24 | 7 | 10 | 1 | 6 |
| 平成24年度 | 13 | 7 | 3 | 0 | 3 |
| 平成25年度 | 24 | 9 | 11 | 2 | 2 |
| 平成26年度 | 7 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| 平成27年度 | 17 | 3 | 8 | 0 | 6 |
| （構成比） | 100.0% | 17.6% | 47.1% | 0.0% | 35.3% |

(5) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PIO-NET統計処理)

①契約当事者の職業別・年代別相談件数

相談件数を職業別で見ると給与所得者が3,157件で全体の40.8%を占めており、次いで無職が1,622件で21.0%、家事従事者が913件で11.8%となった。(表12、表12別図1)

年代別では、60歳代が1,198件で全体の15.5%を占めており、次いで70歳以上が1,112件、50歳代が1,097件となった。(表12別図2、表13、表13別図)

表12 契約当事者の職業別・年代別相談件数

(単位：件)

| 区分 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 | 27年度計 | 構成比 | 26年度計 | 前年度比 |
|--------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|
| 給与所得者 | 31 | 437 | 694 | 700 | 655 | 329 | 37 | 274 | 3,157 | 40.8% | 3,550 | 88.9% |
| 自営・自由業 | 0 | 10 | 32 | 63 | 108 | 150 | 60 | 65 | 488 | 6.3% | 540 | 90.4% |
| 家事従事者 | 1 | 26 | 106 | 129 | 152 | 251 | 188 | 60 | 913 | 11.8% | 1,204 | 75.8% |
| 学生 | 164 | 104 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 11 | 284 | 3.7% | 382 | 74.3% |
| 無職 | 4 | 38 | 73 | 125 | 121 | 373 | 766 | 122 | 1,622 | 21.0% | 1,972 | 82.3% |
| 相談窓口 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% | 1 | 0.0% |
| 行政機関 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.0% | 6 | 16.7% |
| 消費者団体 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 企業・団体 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 177 | 177 | 2.3% | 227 | 78.0% |
| 不明 | 5 | 20 | 25 | 44 | 61 | 95 | 61 | 788 | 1,099 | 14.2% | 940 | 116.9% |
| 合計 | 205 | 635 | 933 | 1,063 | 1,097 | 1,198 | 1,112 | 1,498 | 7,741 | 100.0% | 8,822 | 87.7% |
| 構成比 | 2.6% | 8.2% | 12.1% | 13.7% | 14.2% | 15.5% | 14.4% | 19.4% | 100.0% | | | |

表12別図1 契約当事者の職業

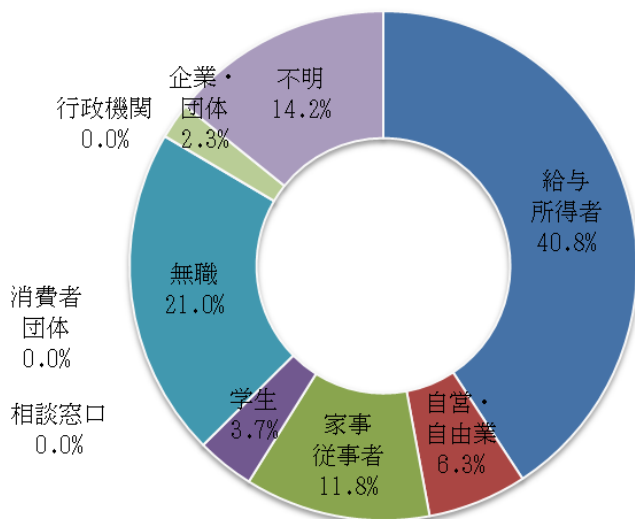


表12別図2 契約当事者の年代

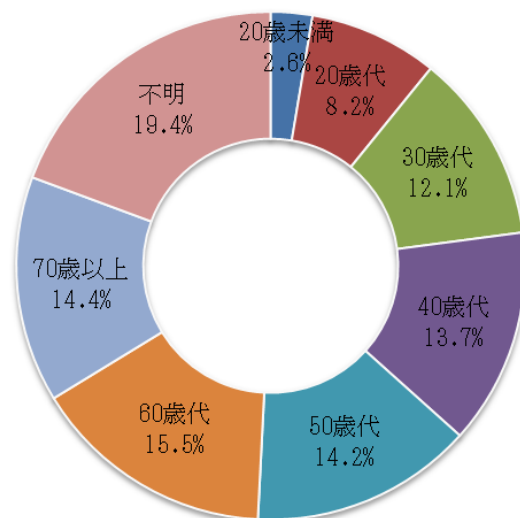
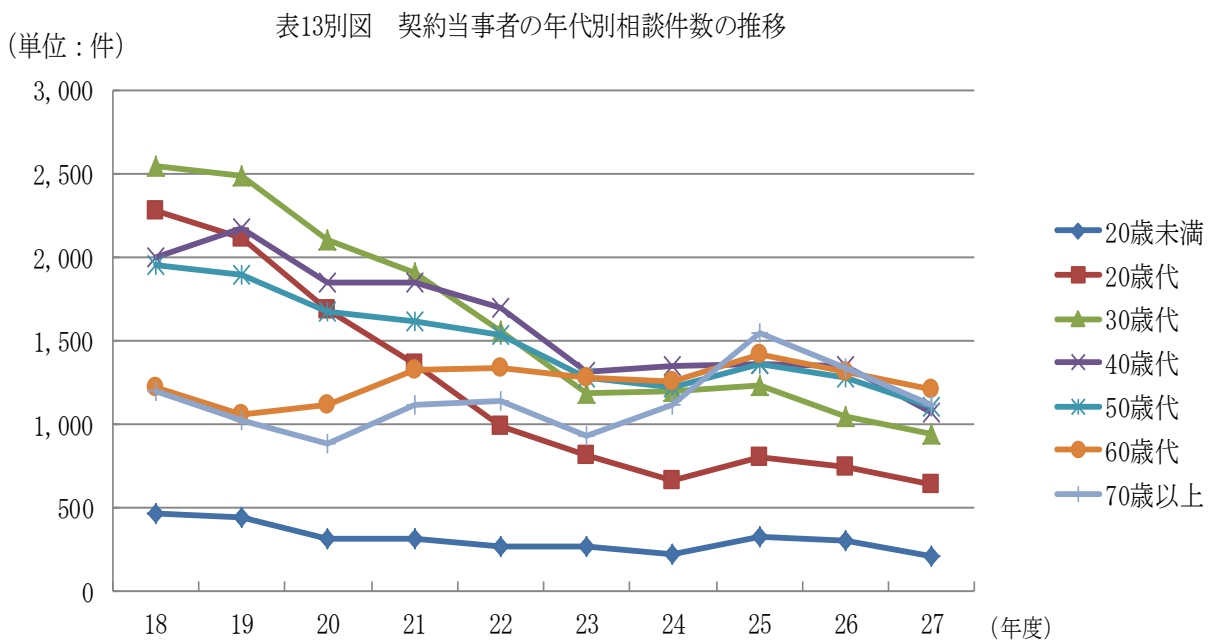


表13 年代別相談件数の推移

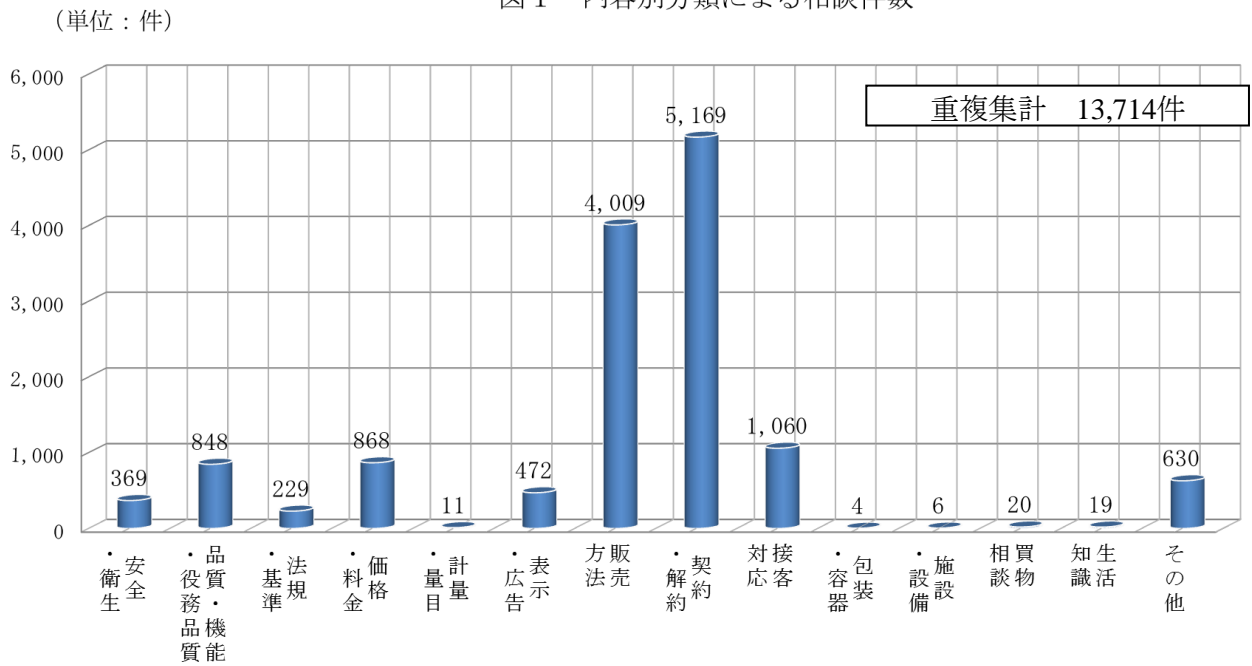
| | | | | | | | | | | | (単位：件) |
|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| 年度 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 前年度比 (%) |
| 20歳未満 | 459 | 436 | 303 | 303 | 265 | 260 | 213 | 319 | 293 | 205 | 70.0% |
| 20歳代 | 2,270 | 2,112 | 1,684 | 1,360 | 979 | 807 | 660 | 797 | 734 | 635 | 86.5% |
| 30歳代 | 2,537 | 2,488 | 2,101 | 1,899 | 1,547 | 1,186 | 1,197 | 1,227 | 1,037 | 933 | 90.0% |
| 40歳代 | 1,990 | 2,164 | 1,839 | 1,840 | 1,687 | 1,306 | 1,348 | 1,357 | 1,345 | 1,063 | 79.0% |
| 50歳代 | 1,942 | 1,889 | 1,663 | 1,608 | 1,527 | 1,271 | 1,218 | 1,356 | 1,275 | 1,097 | 86.0% |
| 60歳代 | 1,220 | 1,058 | 1,110 | 1,324 | 1,329 | 1,272 | 1,255 | 1,415 | 1,308 | 1,198 | 91.6% |
| 70歳以上 | 1,196 | 1,023 | 881 | 1,113 | 1,134 | 925 | 1,115 | 1,537 | 1,328 | 1,112 | 83.7% |
| 不明 | 1,375 | 1,543 | 1,129 | 1,501 | 1,492 | 1,303 | 1,436 | 1,631 | 1,502 | 1,498 | 99.7% |
| 合計 | 12,989 | 12,713 | 10,710 | 10,948 | 9,960 | 8,330 | 8,442 | 9,639 | 8,822 | 7,741 | 87.7% |



②内容別分類による相談件数

平成27年度の相談内容別の件数（内容項目重複集計）は、「契約・解約」に関する相談が5,169件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が4,009件となっている。（図1）

図1 内容別分類による相談件数



③商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕

平成27年度の相談件数7,741件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は2,426件であった。その内訳では、携帯電話機やパソコンに関する「教養娯楽品」が465件で第1位となり、健康食品等の食料品に関する相談が379件で第2位となった。（図2）

また、サービスに関する相談は4,782件であった。内訳は、「運輸・通信サービス」（デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス等）が2,413件で最も多く、次いで「金融・保険サービス」（融資サービス、預貯金・証券、保険等）が641件となっている。（図3）

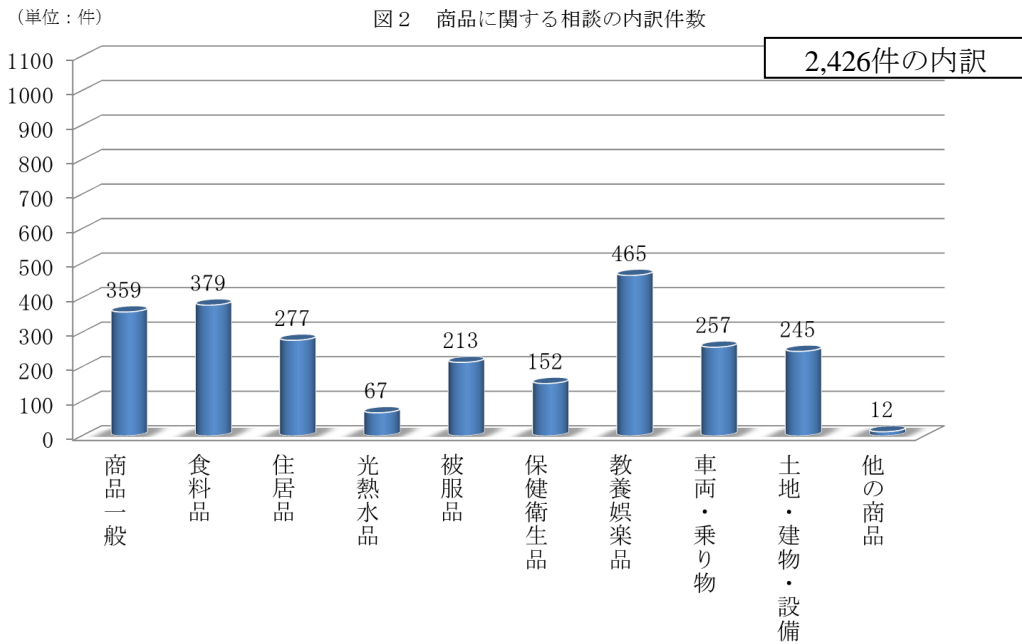


図3 サービスに関する相談件数

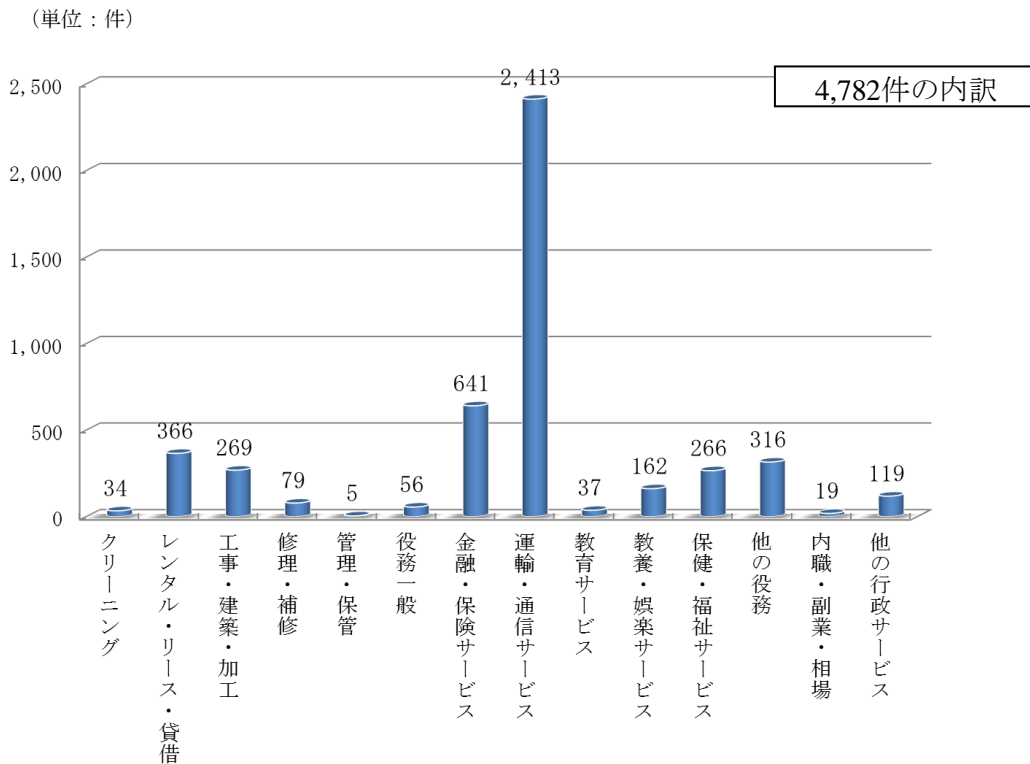


表14 商品及びサービス別〔大分類〕・相談内容

| 商品大分類/相談内容 | 26年度 相談件数 | 27年度 相談件数 | 前年度比 (%) | 安全 ・衛生 | 品質・機能 ・役務品質 | 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 | 重複集計 合計 |
|---------------|--------------|--------------|-------------|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----|------------|
| A 商品一般 | 398 | 359 | 90.2% | 0 | 3 | 11 | 17 | 0 | 38 | 228 | 186 | 17 | 0 | 0 | 0 | 4 | 11 | 515 |
| B 食料品 | 412 | 379 | 92.0% | 71 | 87 | 10 | 27 | 5 | 52 | 196 | 204 | 77 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 733 |
| C 住居品 | 296 | 277 | 93.6% | 55 | 104 | 3 | 24 | 0 | 21 | 121 | 137 | 43 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 514 |
| D 光熱水品 | 57 | 67 | 117.5% | 8 | 10 | 2 | 18 | 2 | 1 | 20 | 25 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 102 |
| E 被服品 | 337 | 213 | 63.2% | 2 | 26 | 4 | 18 | 0 | 23 | 137 | 155 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 398 |
| F 保健衛生品 | 191 | 152 | 79.6% | 24 | 37 | 5 | 19 | 0 | 23 | 75 | 92 | 27 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 306 |
| G 教養娯楽品 | 497 | 465 | 93.6% | 25 | 94 | 8 | 35 | 0 | 48 | 264 | 313 | 92 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 884 |
| H 車両・乗り物 | 282 | 257 | 91.1% | 32 | 80 | 12 | 31 | 0 | 14 | 93 | 189 | 65 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 520 |
| I 土地・建物・設備 | 302 | 245 | 81.1% | 21 | 59 | 15 | 26 | 1 | 10 | 102 | 143 | 40 | 0 | 1 | 3 | 0 | 5 | 426 |
| J 他の商品 | 13 | 12 | 92.3% | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 25 |
| 商品に関する相談計 | 2,785 | 2,426 | 87.1% | 240 | 504 | 70 | 216 | 8 | 230 | 1,241 | 1,451 | 412 | 4 | 1 | 8 | 11 | 27 | 4,423 |
| K クリーニング | 51 | 34 | 66.7% | 5 | 24 | 0 | 6 | 0 | 1 | 6 | 15 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 70 |
| L レンタル・リース・貸借 | 457 | 366 | 80.1% | 20 | 52 | 15 | 126 | 0 | 5 | 62 | 292 | 62 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 636 |
| M 工事・建築・加工 | 296 | 269 | 90.9% | 30 | 94 | 4 | 50 | 2 | 7 | 109 | 179 | 87 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 562 |
| N 修理・補修 | 97 | 79 | 81.4% | 12 | 20 | 3 | 25 | 0 | 4 | 32 | 46 | 17 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 160 |
| O 管理・保管 | 13 | 5 | 38.5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| P 役務一般 | 39 | 56 | 143.6% | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 37 | 46 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 96 |
| Q 金融・保険サービス | 896 | 641 | 71.5% | 1 | 4 | 41 | 81 | 0 | 20 | 186 | 543 | 64 | 0 | 2 | 4 | 1 | 6 | 953 |
| R 運輸・通信サービス | 2,521 | 2,413 | 95.7% | 5 | 67 | 27 | 226 | 0 | 152 | 1982 | 2056 | 213 | 0 | 0 | 5 | 1 | 3 | 4,737 |
| S 教育サービス | 58 | 37 | 63.8% | 0 | 0 | 2 | 5 | 0 | 1 | 17 | 29 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 63 |
| T 教養・娯楽サービス | 208 | 162 | 77.9% | 3 | 7 | 12 | 21 | 0 | 17 | 84 | 121 | 28 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 296 |
| U 保健・福祉サービス | 275 | 266 | 96.7% | 40 | 51 | 17 | 51 | 0 | 5 | 72 | 132 | 67 | 0 | 0 | 0 | 3 | 15 | 453 |
| V 他の役務 | 423 | 316 | 74.7% | 10 | 21 | 10 | 50 | 1 | 23 | 145 | 215 | 60 | 0 | 1 | 2 | 2 | 12 | 552 |
| W 内職・副業・相場 | 25 | 19 | 76.0% | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 18 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| X 他の行政サービス | 100 | 119 | 119.0% | 2 | 3 | 28 | 5 | 0 | 3 | 16 | 25 | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 28 | 133 |
| サービスに関する相談計 | 5,459 | 4,782 | 87.6% | 129 | 344 | 159 | 652 | 3 | 242 | 2,768 | 3,718 | 648 | 0 | 5 | 12 | 8 | 70 | 8,758 |
| Z 他の相談 | 578 | 533 | 92.2% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 533 | 533 |
| 総 件 数 | 8,822 | 7,741 | 87.7% | 369 | 848 | 229 | 868 | 11 | 472 | 4,009 | 5,169 | 1,060 | 4 | 6 | 20 | 19 | 630 | 13,714 |

④商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕

平成27年度の相談内容を中分類による区分で上位を見ると、「デジタルコンテンツ」が1,503件と作年度に比べて289件の減少となった。次いで、「インターネット接続回線」は439件で昨年度から120件の増、「商品一般」は359件で39件の減となった。（表15）

表15 商品及びサービス別〔中分類〕相談件数

(単位：件)

| 順位 | 平成26年度 | | | | 平成27年度 | | | |
|----|-------------|-------|-----|-------|-------------|-------|-----|-------|
| | 商品・サービス | 苦情 | 問合せ | 計 | 商品・サービス | 苦情 | 問合せ | 計 |
| 1 | デジタルコンテンツ | 1785 | 7 | 1,792 | デジタルコンテンツ | 1496 | 7 | 1,503 |
| 2 | フリーローン・サラ金 | 383 | 30 | 413 | インターネット接続回線 | 430 | 9 | 439 |
| 3 | 不動産貸借 | 381 | 26 | 407 | 商品一般 | 322 | 37 | 359 |
| 4 | 商品一般 | 365 | 33 | 398 | 相談その他 | 120 | 228 | 348 |
| 5 | 相談その他 | 138 | 218 | 356 | 不動産貸借 | 297 | 26 | 323 |
| 6 | インターネット接続回線 | 317 | 2 | 319 | フリーローン・サラ金 | 287 | 22 | 309 |
| 7 | 工事・建築 | 270 | 18 | 288 | 工事・建築 | 245 | 11 | 256 |
| 8 | 四輪自動車 | 210 | 14 | 224 | 四輪自動車 | 171 | 8 | 179 |
| 9 | 役務その他サービス | 91 | 12 | 103 | 携帯電話サービス | 131 | 2 | 133 |
| 10 | 他の行政サービス | 58 | 42 | 100 | 他の行政サービス | 69 | 50 | 119 |
| 11 | 携帯電話サービス | 92 | 2 | 94 | 他の健康食品 | 77 | 1 | 78 |
| 12 | 他の健康食品 | 83 | 7 | 90 | 役務その他サービス | 62 | 9 | 71 |
| 13 | 修理サービス | 83 | 4 | 87 | 固定電話サービス | 51 | 17 | 68 |
| 14 | ファンド型投資商品 | 81 | 5 | 86 | 修理サービス | 64 | 2 | 66 |
| 15 | 新聞 | 65 | 1 | 66 | 医療サービス | 52 | 11 | 63 |
| 16 | 医療サービス | 61 | 3 | 64 | モバイルデータ通信 | 59 | 0 | 59 |
| 17 | モバイルデータ通信 | 52 | 2 | 54 | ソーラーシステム | 55 | 1 | 56 |
| 18 | ソーラーシステム | 45 | 9 | 54 | 相隣関係 | 18 | 37 | 55 |
| 19 | テレビ放送サービス | 49 | 2 | 51 | エステティックサービス | 53 | 1 | 54 |
| 20 | クリーニング | 48 | 3 | 51 | 携帯電話 | 48 | 3 | 51 |
| 21 | 音響・映像機器 | 45 | 3 | 48 | 普通生命保険 | 48 | 3 | 51 |
| 22 | 債権回収 | 16 | 31 | 47 | テレビ放送サービス | 50 | 0 | 50 |
| 23 | 固定電話サービス | 41 | 6 | 47 | 複合サービス会員 | 49 | 0 | 49 |
| 24 | パソコン | 42 | 3 | 45 | 金融関連サービスその他 | 42 | 3 | 45 |
| 25 | 株 | 42 | 3 | 45 | 健康食品 | 43 | 1 | 44 |
| 26 | 普通生命保険 | 44 | 0 | 44 | パソコン | 43 | 1 | 44 |
| 27 | 金融関連サービスその他 | 40 | 4 | 44 | 相続 | 6 | 38 | 44 |
| 28 | エステティックサービス | 40 | 1 | 41 | 新聞 | 43 | 0 | 43 |
| 29 | 携帯電話 | 37 | 3 | 40 | 音響・映像機器 | 38 | 3 | 41 |
| 30 | 複合サービス会員 | 37 | 1 | 38 | ふとん類 | 35 | 5 | 40 |
| 31 | 健康食品 | 35 | 3 | 38 | クリーニング | 33 | 1 | 34 |
| | その他 | 2,851 | 397 | 3,248 | その他 | 2,388 | 279 | 2,667 |
| | 全相談件数 | 7,927 | 895 | 8,822 | 全相談件数 | 6,925 | 816 | 7,741 |

【用語解説】

【用語解説】

| | |
|-------------|--|
| デジタルコンテンツ | アダルト情報サイト・出会い系サイト等 |
| インターネット接続回線 | インターネット回線の勧誘・解約・利用料等 |
| 商品一般 | 〈商品・サービスが特定できないもの〉架空請求・ダイレクトメールが多くて迷惑・商品券・消費税・クーリングオフ制度全般について知りたい等 |
| 相談その他 | 〈商品(サービス以外)〉振り込め詐欺・個人間金銭貸借・融資先問い合わせ・交通事故・労働問題・保証人・チェーンメール等 |
| 不動産貸借 | 退居・敷金返還等 |
| フリーローン・サラ金 | クレジット・多重債務等 |

⑤契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数

平成27年度の年代別の相談内容件数を見ると、20歳未満から70歳代までは「デジタルコンテンツ」が第1位となった。また、全体的にインターネット接続回線に関する相談が目立っている。（表16）

表16 契約当事者の年代・商品及びサービス別相談件数（上位10位）

（単位：件）

| 区分 | 20歳未満 | | 20歳代 | | 30歳代 | | 40歳代 | | 50歳代 | |
|------|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-------|-------------|-------|
| 第1位 | デジタルコンテンツ | 119 | デジタルコンテンツ | 161 | デジタルコンテンツ | 240 | デジタルコンテンツ | 281 | デジタルコンテンツ | 266 |
| 第2位 | 他の健康食品 | 7 | 不動産貸借 | 37 | 不動産貸借 | 80 | フリーローン・サラ金 | 63 | インターネット接続回線 | 85 |
| 第3位 | 商品一般 | 4 | エステティックサービス | 37 | フリーローン・サラ金 | 60 | インターネット接続回線 | 58 | 商品一般 | 50 |
| 第4位 | 不動産貸借 | 4 | インターネット接続回線 | 28 | インターネット接続回線 | 43 | 不動産貸借 | 40 | 不動産貸借 | 50 |
| 第5位 | インターネット接続回線 | 4 | フリーローン・サラ金 | 25 | 四輪自動車 | 28 | 相談その他 | 39 | フリーローン・サラ金 | 45 |
| 第6位 | - | - | 四輪自動車 | 24 | 相談その他 | 28 | 商品一般 | 38 | 工事・建築 | 44 |
| 第7位 | - | - | モバイルデータ通信 | 15 | 商品一般 | 27 | 四輪自動車 | 36 | 相談その他 | 29 |
| 第8位 | - | - | 商品一般 | 14 | 工事・建築 | 25 | 工事・建築 | 26 | 携帯電話サービス | 28 |
| 第9位 | - | - | 携帯電話サービス | 14 | 携帯電話サービス | 23 | 携帯電話サービス | 22 | 四輪自動車 | 23 |
| 第10位 | - | - | 他の健康食品 | 13 | 複合サービス会員 | 21 | 他の行政サービス | 12 | 医療サービス | 15 |
| 計 | | 138 | | 368 | | 575 | | 615 | | 635 |
| 総数 | | 205 | | 635 | | 933 | | 1,063 | | 1,097 |

| 区分 | 60歳代 | | 70歳代 | | 80歳代 | | 90歳代以上 | | 不 明 | |
|------|-------------|-------|-------------|-----|-------------|-----|------------|----|-------------|-------|
| 第1位 | デジタルコンテンツ | 261 | デジタルコンテンツ | 75 | 工事・建築 | 28 | 石油空調・冷暖房機器 | 3 | 相談その他 | 158 |
| 第2位 | インターネット接続回線 | 93 | 商品一般 | 55 | 商品一般 | 18 | 相談その他 | 3 | 商品一般 | 85 |
| 第3位 | 商品一般 | 67 | 工事・建築 | 46 | デジタルコンテンツ | 16 | 役員その他サービス | 2 | デジタルコンテンツ | 83 |
| 第4位 | 相談その他 | 37 | インターネット接続回線 | 40 | インターネット接続回線 | 16 | - | - | インターネット接続回線 | 72 |
| 第5位 | 工事・建築 | 35 | 相談その他 | 29 | 相談その他 | 13 | - | - | 不動産貸借 | 61 |
| 第6位 | フリーローン・サラ金 | 31 | 他の行政サービス | 25 | 他の健康食品 | 11 | - | - | フリーローン・サラ金 | 54 |
| 第7位 | 不動産貸借 | 30 | フリーローン・サラ金 | 19 | フリーローン・サラ金 | 11 | - | - | 工事・建築 | 45 |
| 第8位 | 四輪自動車 | 21 | 不動産貸借 | 17 | - | - | - | - | 他の行政サービス | 43 |
| 第9位 | ソーラーシステム | 16 | ファンド型投資商品 | 15 | - | - | - | - | 四輪自動車 | 35 |
| 第10位 | 修理サービス | 16 | - | - | - | - | - | - | 相隣関係 | 29 |
| 計 | | 607 | | 321 | | 113 | | 8 | | 665 |
| 総数 | | 1,198 | | 755 | | 332 | | 25 | | 1,498 |

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成27年度の問題商法等別の相談件数を見ると、ワンクリック請求が712件と最も多く、次いで架空請求が690件、不当請求が127件となった。（図4）

年代別で見ると、20歳代から30歳代では「ワンクリック請求」が、40歳代から80歳代では「架空請求」が最も多い相談件数となった。（表19）

図4 問題商法等別の相談件数（重複集計／上位10位）

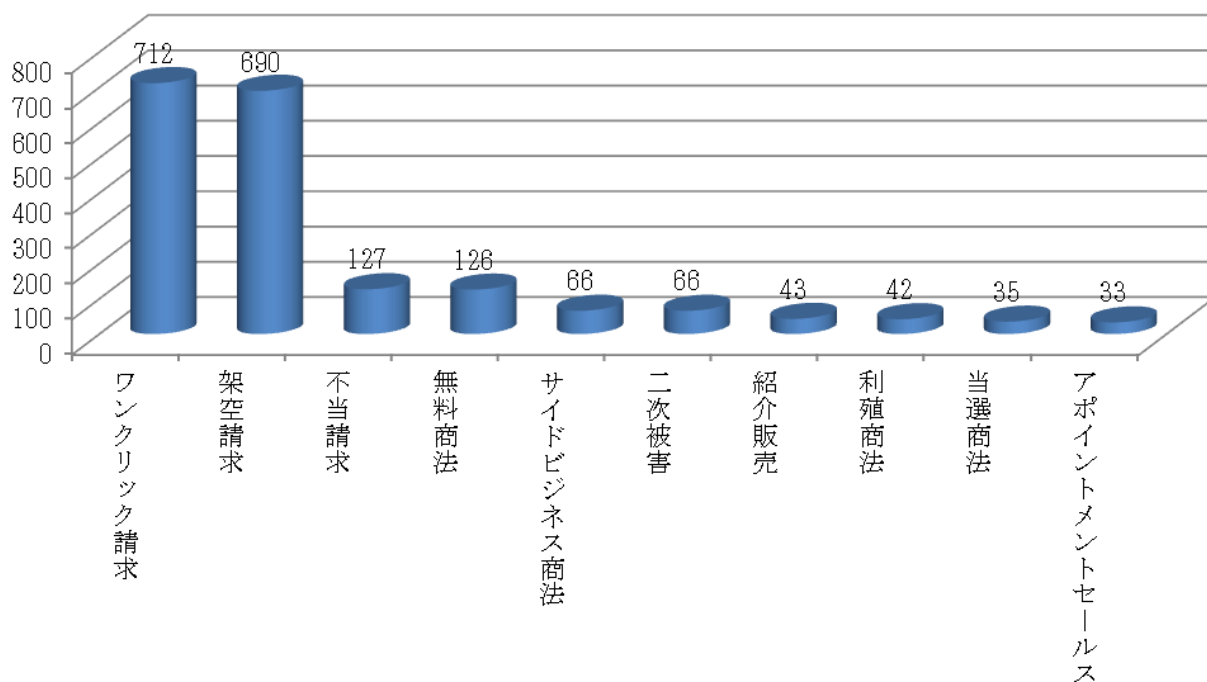


表17 契約名義に関するトラブル件数の推移（重複集計）

（単位：件）

| トラブル内容 | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年度比 (%) |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|
| 名義貸し | 116 | 86 | 140 | 97 | 71 | 23 | 50 | 40 | 44 | 33 | 75.0% |
| 名義冒用 | 106 | 65 | 69 | 68 | 53 | 41 | 60 | 60 | 51 | 57 | 111.8% |
| 無断契約 | 139 | 158 | 128 | 99 | 65 | 47 | 90 | 175 | 109 | 97 | 89.0% |
| 合計 | 361 | 309 | 337 | 264 | 189 | 111 | 200 | 275 | 204 | 187 | 91.7% |

※名義貸し・・・消費者が業者に名義を貸した場合、消費者同士の名義貸しの場合

※名義冒用・・・消費者側が別の消費者の承諾なしに名義を勝手に使った場合

※無断契約・・・業者が消費者の名前を勝手に使って契約した場合

表18 問題商法等の相談件数の推移（重複集計）

（単位：件）

| 販売方法 | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年度 比（%） | 主な苦情商品・サービス |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|--|
| アポイントメント セールス | 88 | 81 | 68 | 37 | 33 | 9 | 16 | 17 | 10 | 33 | 330.0% | 複合サービス会員，アクセサリー，エステ，学 習教材 |
| アンケート商法 | 34 | 25 | 12 | 9 | 7 | 6 | 3 | 7 | 11 | 14 | 127.3% | 健康食品，食器・台所用品，アクセサリー，化 粧品，美容器具 |
| SF商法 （催眠商法） | 82 | 103 | 40 | 44 | 24 | 8 | 20 | 9 | 17 | 7 | 41.2% | 家庭用電気治療器具，ふとん，健康器具，健康 食品 |
| 開運商法 （靈感商法） | 37 | 40 | 48 | 25 | 27 | 42 | 51 | 31 | 26 | 21 | 80.8% | 祈とうサービス，仏具・寝具，ブレスレット，印 鑑 |
| 過量販売 | 53 | 50 | 20 | 15 | 26 | 12 | 21 | 13 | 11 | 9 | 81.8% | 健康食品，補習用教材，家具・寝具，美容器具 |
| キャッチセールス | 50 | 35 | 9 | 10 | 19 | 10 | 15 | 13 | 19 | 8 | 42.1% | ミネラルウォーター，モバイルデータ通信，エ ステ，複合サービス会員 |
| サイドビジネス商法 | 229 | 221 | 184 | 217 | 82 | 65 | 67 | 56 | 71 | 66 | 93.0% | ワープロ・パソコン内職，健康食品，化粧品， 他の内職・副業 |
| 紹介販売 | 82 | 136 | 96 | 57 | 44 | 45 | 44 | 44 | 28 | 43 | 153.6% | 健康食品，化粧品，投資商品，株 |
| 次々販売 | 94 | 107 | 68 | 49 | 46 | 24 | 41 | 40 | 27 | 17 | 63.0% | 工事・建築，アクセサリー，和服，健康食品 |
| 点検商法 | 45 | 42 | 30 | 38 | 29 | 21 | 51 | 40 | 24 | 21 | 87.5% | 工事・建築，ソーラーシステム，防災・防犯用 品，他の台所用品防災・防犯用品 |
| 展示販売 （展示会商法） | 37 | 40 | 37 | 19 | 19 | 14 | 33 | 33 | 15 | 13 | 86.7% | ペット，家庭用電気治療器具，和服，アクセサ リー |
| デート商法 | 23 | 20 | 17 | 11 | 9 | 3 | 2 | 6 | 5 | 5 | 100.0% | アクセサリー |
| 当選商法 | 93 | 81 | 66 | 48 | 55 | 74 | 59 | 59 | 44 | 35 | 79.5% | 宝くじ，ミネラルウォーター，デジタルコンテ ンツ，教養・娯楽サービス |
| 内職商法 | 17 | 12 | 9 | 7 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 66.7% | 学習教材，教室・講座 |
| 二次被害 | 268 | 295 | 171 | 108 | 111 | 113 | 115 | 85 | 89 | 66 | 74.2% | 株，投資，複合サービス会員，資格講座 |
| 無料商法 | 159 | 138 | 132 | 105 | 107 | 93 | 133 | 143 | 142 | 126 | 88.7% | デジタルコンテンツ，家庭用電気治療器具，ミ ネラルウォーター，魚介類 |
| モニター商法 | 7 | 6 | 5 | 14 | 5 | 3 | 11 | 6 | 6 | 11 | 183.3% | 空調・冷暖房・給湯設備，ソーラーシステム， 健康食品，理美容 |
| 利殖商法 | 105 | 107 | 85 | 122 | 136 | 138 | 113 | 143 | 104 | 42 | 40.4% | 株，投資商品，預貯金・証券等，マンション |

表19 契約当事者の年代・問題商法等別相談件数（重複集計・上位10位）

（単位：件）

| 区分 | 20歳未満 | | 20歳代 | | 30歳代 | | 40歳代 | | 50歳代 | |
|------|----------|----|--------------|----|--------------|-----|--------------|-----|------------|-----|
| 第1位 | ワンクリック請求 | 93 | ワンクリック請求 | 89 | ワンクリック請求 | 117 | 架空請求 | 136 | 架空請求 | 135 |
| 第2位 | 架空請求 | 10 | 架空請求 | 35 | 架空請求 | 89 | ワンクリック請求 | 123 | ワンクリック請求 | 134 |
| 第3位 | 不当請求 | 5 | サイドビジネス商法 | 34 | 不当請求 | 27 | 無料商法 | 26 | 無料商法 | 26 |
| 第4位 | モニター商法 | 4 | 無料商法 | 14 | アポイントメントセールス | 15 | 不当請求 | 13 | 不当請求 | 13 |
| 第5位 | 二次被害 | 4 | 紹介販売 | 14 | 二次被害 | 14 | 二次被害 | 13 | 二次被害 | 10 |
| 第6位 | 無料商法 | 3 | 不当請求 | 13 | 無料商法 | 8 | サイドビジネス商法 | 9 | 利殖商法 | 10 |
| 第7位 | アンケート商法 | 2 | 二次被害 | 9 | サイドビジネス商法 | 6 | アポイントメントセールス | 5 | サイドビジネス商法 | 6 |
| 第8位 | — | — | キャッチセールス | 8 | 紹介販売 | 6 | 利殖商法 | 4 | 紹介販売 | 6 |
| 第9位 | — | — | アポイントメントセールス | 6 | — | — | 当選商法 | 4 | ネガティブオプション | 4 |
| 第10位 | — | — | モニター商法 | 3 | — | — | — | — | 点検商法 | 4 |

| 区分 | 60歳代 | | 70歳代 | | 80歳代 | | 90歳以上 | | 不明 | |
|------|-----------|-----|----------|----|------------|----|-------|---|------------|----|
| 第1位 | 架空請求 | 158 | 架空請求 | 55 | 架空請求 | 18 | 不当請求 | 1 | 架空請求 | 53 |
| 第2位 | ワンクリック請求 | 101 | ワンクリック請求 | 32 | 無料商法 | 6 | 利殖商法 | 1 | 不当請求@ | 25 |
| 第3位 | 無料商法 | 20 | 無料商法 | 13 | 次々販売 | 5 | 架空請求 | 1 | ワンクリック請求 | 21 |
| 第4位 | 不当請求 | 16 | 不当請求 | 12 | ネガティブオプション | 4 | — | — | ネガティブオプション | 10 |
| 第5位 | 利殖商法 | 10 | 利殖商法 | 10 | 二次被害 | 3 | — | — | 無料商法 | 10 |
| 第6位 | サイドビジネス商法 | 8 | 当選商法 | 8 | 利殖商法 | 3 | — | — | 当選商法 | 6 |
| 第7位 | 二次被害 | 8 | 点検商法 | 6 | — | — | — | — | 紹介販売 | 4 |
| 第8位 | 当選商法 | 7 | アンケート商法 | 4 | — | — | — | — | 点検商法 | 3 |
| 第9位 | 開運商法 | 7 | 次々販売 | 4 | — | — | — | — | — | — |
| 第10位 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成27年度の相談受付件数のうち無店舗販売に関する相談件数は表20のとおり3,979件であり、前年度と比較して、491件の減となった。全体の相談件数に対する構成割合は51.4%と、増加した。

次に、無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数を見ると、表21のとおり「通信販売」に関する相談が2,553件で最も多く、次いで「電話勧誘販売」が680件、「訪問販売」が531件、「マルチ・マルチまがい」が96件、「訪問購入」が68件、「ネガティブ・オプション」が22件となった。

この無店舗販売の商品・サービス別の相談状況は、表22のとおり『訪問販売』で多い相談は「光ファイバー」、「新聞」に関するものであり、『電話勧誘販売』では「光ファイバー」、「インターネット接続回線」が、『通信販売』では「アダルト情報サイト」、「デジタルコンテンツ」が多くなっている。

表20 無店舗販売相談件数

(単位：件)

| 区分\年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 対前年度比 (%) |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| 相談受付 件数 A | 8,330 (7,257) | 8,442 (7,303) | 9,639 (8,555) | 8,822 (7,927) | 7,741 (6,925) | 87.7% 87.4% |
| 無店舗販売 相談件数 B | 3,175 (3,112) | 3,727 (3,618) | 4,579 (4,480) | 4,470 (4,364) | 3,979 (3,904) | 89.0% 89.5% |
| 無店舗販売相談の 占める割合 B/A | 38.1% (42.9%) | 44.1% (49.5%) | 47.5% (52.4%) | 50.7% (55.1%) | 51.4% (56.4%) | |

※ () 内は、苦情件数

表21 無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数

(単位：件)

| 形態\相談区分 | 平成26年度 | | | 平成27年度 | | | 対前年度比 (%) |
|-------------|--------|-----|-------|--------|-----|-------|--------------|
| | 苦情 | 問合せ | 計 | 苦情 | 問合せ | 計 | |
| 訪問販売 | 517 | 22 | 539 | 514 | 17 | 531 | 98.5% |
| 電話勧誘販売 | 733 | 22 | 755 | 661 | 19 | 680 | 90.1% |
| 通信販売 | 2,829 | 48 | 2,877 | 2,521 | 32 | 2,553 | 88.7% |
| マルチ・マルチまがい | 97 | 3 | 100 | 95 | 1 | 96 | 96.0% |
| ネガティブ・オプション | 35 | 1 | 36 | 22 | 0 | 22 | 61.1% |
| 訪問購入 | 98 | 3 | 101 | 66 | 2 | 68 | 67.3% |
| その他 | 55 | 7 | 62 | 25 | 4 | 29 | 46.8% |
| 無店舗販売計 | 4,364 | 106 | 4,470 | 3,904 | 75 | 3,979 | 89.0% |
| 無店舗販売以外 | 2,524 | 122 | 2,646 | 2,097 | 115 | 2,212 | 83.6% |
| 不明・無関係 | 1,039 | 667 | 1,706 | 924 | 626 | 1,550 | 90.9% |
| 合計 | 7,927 | 895 | 8,822 | 6,925 | 816 | 7,741 | 87.7% |

表22 無店舗販売に関する商品・サービス別の相談件数〔小分類〕（上位5位）

（単位：件）

| 順位 | 訪問販売 | | 電話勧誘販売 | | 通信販売 | |
|----|---------------|----|----------------|-----|-------------|-----|
| 1 | 光ファイバー | 42 | 光ファイバー | 217 | アダルト情報サイト | 756 |
| 2 | 新聞 | 34 | インターネット接続回線 | 61 | デジタルコンテンツ | 311 |
| 3 | ソーラーシステム | 33 | 商品一般 | 47 | 他のデジタルコンテンツ | 247 |
| 4 | 修理サービス | 25 | I P 電話 | 17 | 商品一般 | 133 |
| 5 | 塗装工事 | 23 | ファンド型投資商品 | 17 | 出会い系サイト | 102 |
| 順位 | マルチ マルチまがい | | ネガティブ オプション | | 訪問購入 | |
| 1 | 他の健康食品 | 13 | 商品一般 | 6 | 普通・小型自動車 | 11 |
| 2 | 健康食品 | 9 | 書籍 | 3 | 商品一般 | 9 |
| 3 | ファンド型投資商品 | 7 | かに | 3 | 被服品一般 | 6 |
| 4 | 他の飲料 | 7 | 他の健康食品 | 2 | 洋服一般 | 4 |
| 5 | 商品一般 | 6 | 健康食品 | 2 | コレクション用品 | 4 |

※この数値はPIO-NET統計処理上の件数であり、「訪問購入」については特定商取引法上の適用対象外の商品も含む。

無店舗販売に関する相談状況を年代別に見ると、表23のとおり「訪問販売」は70歳代が、「電話勧誘販売」共に60歳代が最も多い相談件数となった。また、「通信販売」は、各年代で上位を占めた。（表23）

表23 無店舗販売に関する販売購入形態・年代別の相談件数

（単位：件）

| 形態\年代区分 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 90歳以上 | 不明 | 27年度計 |
|-------------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|
| 訪問販売 | 7 | 39 | 45 | 49 | 46 | 84 | 90 | 65 | 3 | 103 | 531 |
| 電話勧誘販売 | 1 | 29 | 45 | 79 | 114 | 124 | 121 | 47 | 0 | 120 | 680 |
| 通信販売 | 163 | 263 | 392 | 451 | 417 | 409 | 162 | 49 | 2 | 245 | 2,553 |
| マルチ・マルチまがい | 2 | 31 | 7 | 11 | 9 | 17 | 8 | 3 | 0 | 8 | 96 |
| ネガティブ・オプション | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 10 | 22 |
| 訪問購入 | 0 | 3 | 5 | 6 | 10 | 17 | 7 | 9 | 2 | 9 | 68 |
| その他無店舗 | 1 | 5 | 0 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 0 | 4 | 29 |
| 無店舗販売計 | 175 | 370 | 497 | 600 | 601 | 658 | 393 | 179 | 7 | 499 | 3,979 |
| 無店舗販売以外 | 22 | 218 | 338 | 319 | 331 | 337 | 198 | 72 | 7 | 370 | 2,212 |
| 不明・無関係 | 8 | 47 | 98 | 144 | 165 | 203 | 164 | 81 | 11 | 629 | 1,550 |
| 合計 | 205 | 635 | 933 | 1,063 | 1,097 | 1,198 | 755 | 332 | 25 | 1,498 | 7,741 |

⑧消費生活相談の処理状況

平成27年度に受けた相談に係る処理状況は表24のとおり、「助言（自主交渉）」が4,874件で全体の63.0%を占めた。

表24 消費生活相談の処理状況

(単位：件)

| 処理結果\相談区分 | 苦情 | | 問合せ | | 合計 | |
|------------|-------|--------|-----|--------|-------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 1 他機関紹介 | 252 | 3.6% | 241 | 29.5% | 493 | 6.4% |
| 2 助言（自主交渉） | 4,686 | 67.7% | 188 | 23.0% | 4,874 | 63.0% |
| 3 その他情報提供 | 1,529 | 22.1% | 348 | 42.6% | 1,877 | 24.2% |
| 4 斡旋解決 | 214 | 3.1% | 0 | 0.0% | 214 | 2.8% |
| 5 斡旋不調 | 26 | 0.4% | 0 | 0.0% | 26 | 0.3% |
| 6 処理不能 | 76 | 1.1% | 10 | 1.2% | 86 | 1.1% |
| 7 処理不要 | 123 | 1.8% | 29 | 3.6% | 152 | 2.0% |
| 8 無回答 | 19 | 0.3% | 0 | 0.0% | 19 | 0.2% |
| 合計 | 6,925 | 100.0% | 816 | 100.0% | 7,741 | 100.0% |

(6) 事業者指導等の状況

平成27年度における実施状況は次のとおりである。

表25 法令に基づく事業者指導の状況

| | 消費生活条例 | | | | 特定商取引法 | | | |
|------------------------|--------|----|----|------------|--------|----|------|--------------|
| | 行政指導 | 勧告 | 公表 | 41条:知事への申出 | 行政指導 | 指示 | 業務停止 | 60条:主務大臣への申出 |
| 訪問販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 通信販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 電話勧誘販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 連鎖販売取引 (マルチ・マルチまがい) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 特定継続的役務提供 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 業務提供誘引販売取引 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 訪問購入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他（信販会社等） | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 店舗販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

2 消費者啓発・教育及び情報提供事業

幅広い層の消費者に対し、消費者被害の未然防止及び自立し、かつ、調和のとれた快適な日常生活を営むために必要な各種の情報提供や啓発、学校教育などと連携した消費者教育を行った。特に講師派遣事業については、高齢者や若年層など消費者被害に遭いやすい方々への出前講座を中心に、啓発の浸透を図った。

(1) 講座・研修会等の開催

消費者を取り巻く社会環境の変化を踏まえて、消費生活講座などを開催すると共に、消費生活相談員等を講師として派遣し消費者啓発と情報提供に努めた。

①センター主催講座等

| 名称 | 期間・場所・参加人数 | 内容 |
|------------------------|---|--|
| 高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座 | 7月31日(金) 東京エレクトロンホール宮城(宮城県民会館) 参加者：41人 共催：宮城県教育委員会 宮城県金融広報委員会 後援：金融広報中央委員会 | 消費生活講話 「若者を取り巻く奨学金の現状」 みやぎ奨学金問題ネットワーク 弁護士 太田 伸二 氏 金融教育講義 「お金と向き合い、管理する力 ～授業展開にどう活かすか～」 公認会計士 山田 真哉 氏 |
| 消費生活展 | 1月26日(火)～29日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 来場者数：1,044人 共催：宮城県金融広報委員会 後援：金融広報中央委員会 | テーマ「みんなでつくろう！消費者が主役の社会」 内容：①パネル展示 ②消費生活講座(89人参加) ③クイズラリー(204人参加) ④DVD上映 ⑤消費生活相談コーナー ⑥くらしと金融に関する情報提供コーナー |
| 消費生活講座 (消費生活展内にて開催) | 1月27日(水) | 「ライフプランを踏まえた教育資金の考え方」 講師：宮城県金融広報委員会金融広報アドバイザー 鈴川 真子 氏 参加人数：10人 「しっかり学んで終活準備！ 『お任せします』は、いけません！！」 講師：イズモプロ 葬祭アドバイザー 出雲 英子 氏 参加人数：27人 |
| | 1月28日(木) | 「ニーズに合った保険商品の選び方」 講師：公益財団法人生命保険文化センター 生活情報室調査役 鍵山 文彦 氏 参加者：14人 「ジュニアNISAスタート！」 講師：日本FP協会宮城支部会員 CFP® 原田 真夫 氏 参加人数：11人 |
| | 1月29日(金) | 「弁護士が教える！住宅の新築・中古購入、 リフォーム前に知っておくべき『これだけは！』」 講師：欠陥住宅とうほくネット 参加人数：27人 |

②講師派遣

各講座や研修会へ、センター職員を派遣して、情報提供を行い啓発に努めた。

| 主催・対象 | 回数・参加人数 | 内容 |
|---|---------------|--|
| イ 若年層対象講座 ・大学, 専門学校, 高等学校 ・事業者新入・若手社員 | 11回 1,441人 | 相談事例に基づき, 若者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義 |
| ロ 高齢者対象講座 ・高齢者 ・社会福祉協議会 ・公民館, その他 | 26回 869人 | 相談事例に基づき, 高齢者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義 |
| ハ 福祉関係者対象講座 ・地域包括支援センター ・ヘルパー, その他 | 2回 53人 | 相談事例に基づき, 高齢者の消費者被害の未然防止と対処法及び, 見守る際のポイントや相談窓口への繋ぎ方についての講義 |
| ニ 一般対象講座 ・地域住民, その他 | 4回 310人 | 相談事例に基づき, 消費者被害の未然防止と対処法についての講義 |
| ホ 事業者・団体 | 4回 206人 | 相談事例に基づき, 営業手法等の問題点を指摘し, よりよい事業運営の改善点などについての講義 |
| 合計 | 47回 2,879人 | |

イ 若年層対象講座

| NO | 日 | 曜日 | 場所 | 団体名等 | 人数 | テーマ |
|----|-------|----|---------------|-----------------------|-------|------------------------------|
| 1 | 4/3 | 金 | 東京エレクトロンホール宮城 | 宮城大学 | 450 | 悪質商法, インターネット等のトラブルについて |
| 2 | 4/15 | 水 | ベストウェスタンホテル仙台 | 石巻市立桃生中学校 | 70 | 進路学習「社会における集団のきまりやマナーを身につける」 |
| 3 | 6/19 | 金 | 宮城県第二工業高等学校 | 宮城県第二工業高等学校 | 80 | インターネット・携帯電話のトラブル防止対策教室 |
| 4 | 7/6 | 月 | 大崎市立松山中学校 | 大崎市立松山中学校 | 166 | 情報モラル安全教室 |
| 5 | 10/28 | 水 | 宮城県広瀬高等学校 | 宮城県広瀬高等学校 | 289 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 6 | 11/2 | 月 | 宮城大学 | 宮城大学 | 56 | ビジネスコントラクト |
| 7 | 11/27 | 金 | 東北電力 | 東北電力株式会社宮城支店 | 33 | 私生活でのトラブル防止 |
| 8 | 12/4 | 金 | 東北財務局会議室 | 宮城県支援学校岩沼高等学園 | 45 | 消費生活の基礎知識を学ぼう |
| 9 | 12/16 | 水 | 宮城県松島高等学校 | 宮城県松島高等学校 | 188 | 卒業にあたって気をつけること |
| 10 | 1/14 | 木 | 飛鳥未来高校仙台キャンパス | 学校法人三幸学園飛鳥未来高校仙台キャンパス | 20 | 賢い消費者になろう! |
| 11 | 2/22 | 月 | 宮城障害者職業能力開発校 | 宮城障害者職業能力開発校 | 44 | 若者が遭いやすい消費者トラブル等について |
| | | | | | 1,441 | |

ロ 高齢者対象講座

| NO | 日 | 曜日 | 場所 | 団体名等 | 人数 | テーマ |
|----|-------|----|----------------|--------------------------------|-----|--------------------------------|
| 1 | 4/15 | 水 | せんだんの館 | 社会福祉法人東北福祉会 せんだんの館 | 20 | 消費者被害への対応について |
| 2 | 5/8 | 金 | ホテル白萩 | 宮城県畜産OB会 | 40 | 振り込み詐欺に遭わないために |
| 3 | 5/21 | 木 | 秋保温泉岩沼屋 | パナソニック電工松寿会 東北地区 | 55 | 高齢者を狙う悪質商法 |
| 4 | 5/22 | 金 | 松島町文化観光交流館 | 松島町ボランティア友の会 | 45 | 高齢者被害や高齢者が狙われやすい問題商法 |
| 5 | 5/27 | 水 | 仙台市生涯学習支援センター | 榴岡地域包括支援センター | 30 | 高齢者による消費者被害を予防する |
| 6 | 5/28 | 木 | 富ヶ岡南部会館 | 富ヶ丘地域包括支援センター | 9 | 宮城で実際にあった消費者被害、その対策 |
| 7 | 6/27 | 土 | 長命ヶ丘市民センター | 長命ヶ丘四丁目東町内会 | 25 | 現在多い悪質な騙しの商法の手法についてと、その対処法について |
| 8 | 7/13 | 月 | 白萩町集会所 | 白萩町町内会いきいきサロン | 15 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 9 | 8/10 | 月 | 岩沼市総合福祉センター | 岩沼市老人クラブ連合会 | 60 | STOP 振り込み詐欺 |
| 10 | 8/19 | 水 | 仙台大学 | いきいき学園仙南校 | 40 | 問題商法と対策 |
| 11 | 9/4 | 金 | 袋原西会館 | 袋原地域包括支援センター | 15 | 消費者トラブルに遭わないための啓発講座 |
| 12 | 10/20 | 火 | みやぎ婦人会館 | 一般社団法人みやぎ婦人会館 (佐沼女性セミナー) | 50 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 13 | 10/23 | 金 | 加美町中新田福祉センター | 加美町中新田地区老人クラブ | 40 | 消費生活に関する講座 |
| 14 | 11/11 | 水 | 岩沼市民会館 | 岩沼市中央公民館 | 70 | 消費者トラブルにあわないためのくらしの知恵 |
| 15 | 11/20 | 金 | 駅東交流センター | 榴岡地域包括支援センター | 25 | 高齢者による消費者被害を予防する |
| 16 | 11/26 | 木 | 亘理中央公民館 | 亘理町社会福祉協議会 | 70 | 詐欺被害及び悪質な訪問販売や電話勧誘販売トラブルについて |
| 17 | 12/4 | 金 | 泉松陵コミュニティーセンター | 松森地域包括支援センター | 15 | 消費者被害に遭わないために |
| 18 | 12/10 | 木 | 岩沼老人憩の家 | いちばち会(宮城いきいき学園仙南校18期生) | 20 | 高齢者を対象とした最近の消費者トラブルの対処法 |
| 19 | 2/16 | 火 | 仙台市東部市民センター | 宮城県年金受給者協会仙台東支部 | 60 | 最新の消費者トラブルについて |
| 20 | 2/22 | 月 | 仙台お客様サービスプラザ | 住まいるカフェ (高齢者住宅情報プラザ) | 20 | 詐欺に遭わないために最近の相談事例 |
| 21 | 2/25 | 木 | 桜ヶ丘7丁目集会所 | 青葉区桜ヶ丘町内会 「ふれあいサロン」 | 35 | 最近のオレオレ詐欺の講座 |
| 22 | 3/10 | 木 | 八木山神社前集会所 | サロン☆いきいきかすみ (愛宕地域包括支援センター) | 25 | 消費者被害の防止 |
| 23 | 3/15 | 火 | 経ヶ峯親交会館 | サロン☆いきいき向山 (愛宕地域包括支援センター) | 25 | 消費者被害の防止 |
| 24 | 3/18 | 金 | 弥生青山町内会集会所 | サロン☆いきいき弥生青山 (愛宕地域包括支援センター) | 15 | 消費者被害の防止 |
| 25 | 3/25 | 金 | 向山コミュニティセンター | いきいきサロン萩ヶ丘 (愛宕地域包括支援センター) | 30 | 消費者被害の防止 |
| 26 | 3/28 | 月 | セントラルフィットネス北仙台 | 雨宮町内会 | 15 | 通信販売、訪問販売による問題点 |
| | | | | | 869 | |

ハ 福祉関係者対象講座

| NO | 日 | 曜日 | 場所 | 団体名等 | 人数 | テーマ |
|----|-------|----|---------------|---------------|----|------------------------------|
| 1 | 5/29 | 金 | 介護老人福祉施設田子のまち | 福田町地域包括支援センター | 21 | 高齢者の消費者被害防止と対策について |
| 2 | 11/19 | 木 | 川崎町健康福祉センター | 川崎町社会福祉協議会 | 32 | マイナンバー制度の基本、オレオレ詐欺被害にあわないように |
| | | | | | 53 | |

ニ 一般対象講座

| NO | 日 | 曜日 | 場所 | 団体名等 | 人数 | テーマ |
|----|------|----|-------------------|-------------------------|-----|------------------------|
| 1 | 7/14 | 火 | 名取市立増田中学校 | 名取市立増田中学校 | 250 | スマホ・ネットにひそむ危険から子どもを守る！ |
| 2 | 9/28 | 月 | ウィンディ広瀬川 | 社会福祉法人緑仙会 ウィンディ広瀬川 | 15 | 悪徳商法への対応について |
| 3 | 12/5 | 土 | 東向陽台第二会館 | 富谷町東向陽台三丁目町内会 | 30 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 4 | 2/13 | 土 | 障害者相談支援事業所ホットスペース | 社会福祉法人障害者相談支援事業所ホットスペース | 15 | 消費生活センターについて |
| | | | | | 310 | |

ホ 事業者・団体

| NO | 日 | 曜日 | 場所 | 団体名等 | 人数 | テーマ |
|----|------|----|---------------|-----------------------|-----|----------------------|
| 1 | 4/17 | 金 | 仙台市戦災復興記念館 | 新聞公正取引協議会 | 100 | 新聞を巡る最近の相談事例について |
| 2 | 8/7 | 金 | みやぎ生協 文化会館ウィズ | みやぎ生協消費生活研究会 | 12 | 宮城県の消費者被害全般について |
| 3 | 10/6 | 火 | KKR ホテル仙台 | 一般社団法人東北・北海道しろあり対策協議会 | 60 | 消費者相談・苦情事例等について |
| 4 | 10/6 | 火 | ホテルモントレ仙台 | 宮城県コンシューマー・サービスリーダー会議 | 34 | 平成26年度の消費生活相談の状況について |
| | | | | | 206 | |

(2) 展示教育事業

消費生活センター内の展示コーナーに、問題商法等のパネルを常設展示したほか、県庁ロビーなどで移動展示を行い、広く消費者への情報提供を行った。

① 常設展示

- ・問題商法などのパネル、リコールのお知らせや最新の話題・緊急情報などのポスター、パンフレット類

② 移動展示

- ・県庁1階ロビー（5月11日～5月15日：消費者月間）
- ・宮城県図書館（5月19日～5月31日：消費者月間）
- ・県庁2階回廊（8月20日～9月3日）
- ・あおば通地下道ギャラリー（10月1日～10月15日）

(3) 情報提供事業

① 県広報関係

| 広報媒体名 | 掲載・放送日 | 広報内容 |
|--------------------------|------------------------------------|--|
| 県政だより | 5・6月号 | 5月は消費者月間です～パネル展開催～ |
| | 1・2月号 | 消費生活展開催のお知らせ |
| コボスタ宮城 みやぎコマーシャルタイム | H28. 3. 31～5. 2 | 架空請求のハガキにご注意ください！ |
| 宮城県広報課Face book | H27. 6. 8 | 架空請求のメールにご注意ください！ |
| | H27. 10. 22 | 「マイナンバー制度」に便乗した不審な電話・メール・訪問にご注意を！ |
| | H28. 1. 15 | 消費生活展開催のお知らせ |
| 宮城県メールマガジン 「メルマガ・みやぎ」 | H27. 6. 5 | 架空請求注意喚起 |
| | H27. 10. 30 | 「マイナンバー制度」に便乗した不審な電話・メール・訪問にお気をつけください！ |
| | H28. 1. 15 | 消費生活展開催のお知らせ |
| 宮城県 ラジオ広報 | H27. 11. 16～27 (TBC:10回 FM:10回) | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H28. 1. 9(TBC) H28. 1. 14(FM) | 消費生活展開催のお知らせ |
| | H28. 2. 22～3. 5 (TBC:8回 FM:9回) | プリカ詐欺注意喚起 |

② 各種情報誌等への記事掲載

| 掲載誌名 | 掲載日 | 掲載内容 |
|-------------|----------------|----------------------------------|
| 河北情報誌 週刊オーレ | H27. 8. 7 | 消費生活センター周知 |
| | H27. 11. 13 | 宮城県多重債務 無料相談会開催のご案内 |
| | H27. 12. 11 | 宮城県消費生活サポーター認定講座開催のお知らせ |
| | H28. 1. 8 | 消費生活展開催のお知らせ |
| | H28. 3. 18 | サーバー型プリカで支払わせる詐欺的トラブルにご用心！ |
| いきいきライブみやぎ | 冬号 H27. 12. 13 | マイナンバー制度に便乗した不審電話にご注意ください！！ |
| くらしWatching | No. 40 H28. 3 | ご用心！今、気を付けたい消費者トラブル（インターネット回線契約） |
| 仙台ぱど | H27. 11. 6 | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H27. 11. 20 | |
| | H28. 1. 8 | 消費生活展開催のお知らせ |

③ 各種広報媒体による情報提供

| 広報媒体 | 掲載・放送日 | 広報内容 |
|---------|----------------------------|---------------|
| TBC ラジオ | H27. 11. 16～27 (10回) | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H28. 2. 22～3. 5 (8回) | プリカ詐欺注意喚起 |
| FM 仙台 | H27. 11. 16～27 (10回) | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H28. 2. 22～3. 5 (9回) | プリカ詐欺注意喚起 |
| 河北新報 | H27. 7. 15 | 平成26年度相談概要 |
| | H27. 11. 24 H27. 11. 25 | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H27. 12. 20 H27. 12. 26 | 消費生活サポーター養成講座 |
| | H28. 1. 24 | 消費生活展開催のお知らせ |
| 河北新報夕刊 | H27. 12. 24 | 消費生活サポーター養成講座 |
| | H28. 1. 21 | 消費生活展開催のお知らせ |
| 読売新聞 | H27. 11. 20 | 多重債務相談会のお知らせ |
| | H28. 1. 21 | 消費生活展開催のお知らせ |
| 毎日新聞 | H28. 1. 26 | 消費生活展開催のお知らせ |

④みやぎの消費生活情報発行

毎月第4水曜日に、県消費生活センターに寄せられた相談事例や、今気をつけてほしい・知ってほしい消費生活情報を掲載した情報誌を発行し、情報提供に努めた。

<配布先>

- ・ 県消費生活センター、県庁内3カ所に常設
- ・ 県消費生活センターのホームページ（バックナンバーも掲載）
- ・ 県民ロビーコンサート観覧者へ配布
- ・ 希望のあった県内の地域包括支援センター(59カ所)、訪問介護事業所(91カ所)へメール配信
- ・ 市町村、県民サービスセンターへ配布 等

⑤ホームページによる情報提供

最新のトラブルに関する注意喚起情報、消費生活の基礎知識、啓発リーフレットの見本、貸し出せる物品（パネルやDVD等）の一覧、県内の消費生活相談窓口一覧、消費生活相談概要などを掲載するとともに、国民生活センター等とリンクして最新のトラブル・危害情報などを提供した。

⑥パネル・DVDの貸し出し、リーフレットの配付

各市町村・学校・事業所等への貸出、配付

- ・ パネル 2件 6枚
- ・ DVD 47件 62枚
- ・ リーフレット 22件 7,230部

⑦啓発教材の作成・整備

a) パネル作成：1枚

だまされやすさ心理チェック：1枚



b) リーフレット作成：58,000部

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」：30,000部

中学生も消費者「知っておこう！消費生活知識」：20,000部

「プリペイドカードの番号送って」それ、詐欺です！！：4,000部

その人、本当に公的機関の人ですか！？：4,000部

c) 啓発付せん作成 : 1,000 部



d) 消費生活センターPR用エコバッグ作成 : 600 枚 (グリーン : 300 枚 オレンジ : 600 枚)



e) 消費生活センターPR用スタッフジャンパー作成 : 40 着

(レッド : 10 枚 イエロー, オレンジ, パープル, サックス, ブルー, 蛍光グリーン : 各 5 着)



(4) 学校教育現場における消費者教育の推進

①高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座（再掲）

高等学校で消費者教育を担当する教員等を対象に、高等学校における消費者教育のあり方について、最近の諸問題や実践的な指導方法を紹介し、今後の授業展開に役立ててもらうために、講座を開催した。

開催日：7月31日（金） 会場：宮城県庁1階みやぎ広報室 参加人数：41人

②「消費生活知識のマニュアル」作成・配付（再掲）

高等学校の家庭科等の消費者教育の授業で活用できる消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」を作成し、県内の高等学校等に配付した。また、中学校の家庭科等の消費者教育の授業で活用できる中学生も消費者「知っておこう！消費生活知識」を作成し、県内（仙台市内除く）の中学校等に配付した。

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」：30,000部

中学生も消費者「知っておこう！消費生活知識」：20,000部

③弁護士による消費生活法律授業

消費者問題に詳しい弁護士を講師として学校に派遣し、消費生活トラブルに関する実例をもとにした法律授業を実施した。

| NO | 日付 | 学校名 | 人数 |
|----|-------------|----------|------|
| 1 | H27. 7. 7 | 仙台大志高等学校 | 12人 |
| 2 | H27. 7. 10 | 名取高等学校 | 40人 |
| 3 | H27. 11. 13 | 石巻北高等学校 | 183人 |
| 4 | H27. 12. 8 | 築館高等学校 | 80人 |
| 5 | H28. 1. 20 | 農業高等学校 | 240人 |
| 6 | H28. 1. 22 | 亘理高等学校 | 35人 |
| 7 | H28. 1. 27 | 岩ヶ崎高等学校 | 92人 |

④小・中学校長会議における情報提供及び要請

各教育事務所管内の小・中学校長会議において中学生向け副教材の新規作成に伴い、その活用について情報提供及び要請を行った。（H27. 10. 5～H27. 12. 2 延べ7回）

⑤小・中・高等・特別支援学校教員研修消費者教育の実施

消費者教育の推進及び消費者市民社会の定義の普及を図るため、小・中・高等・特別支援学校の初任者研修（2年目）内で講義を行った。

- ・小・中・特別支援学校初任者研修（2年目）ふるさと教育体験研修内 平成27年10月28日（水）
- ・高等・特別支援学校初任者研修（2年目）一般研修4内 平成27年11月11日（水）

(5) 消費生活サポーター事業

地域レベルでの消費者被害の未然防止や消費者教育を推進し、「自立する消費者」の育成を図るため、必要な知識を提供する講座を開催し、地域で活躍できる消費生活サポーターを養成するとともに、サポーターの活動推進に向けた支援等を行った。

①消費生活サポーター委嘱状況

平成28年3月31日現在、個人91名、団体10団体が消費生活サポーターとして登録されており、毎月の資料配付等、地域で活動している。

| 番号 | 市町村名 | 個人 | 団体 | 合計 |
|----|------|----|----|-----|
| 1 | 仙台市 | 42 | 5 | 47 |
| 2 | 石巻市 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 塩竈市 | | | |
| 4 | 気仙沼市 | | | |
| 5 | 白石市 | 2 | | 2 |
| 6 | 名取市 | 2 | 1 | 3 |
| 7 | 角田市 | 3 | | 3 |
| 8 | 多賀城市 | 1 | | 1 |
| 9 | 岩沼市 | 3 | | 3 |
| 10 | 登米市 | 5 | 2 | 7 |
| 11 | 栗原市 | 5 | | 5 |
| 12 | 東松島市 | 1 | | 1 |
| 13 | 大崎市 | 10 | | 10 |
| 14 | 蔵王町 | | | |
| 15 | 七ヶ宿町 | | | |
| 16 | 大河原町 | 2 | | 2 |
| 17 | 村田町 | 2 | | 2 |
| 18 | 柴田町 | 2 | 1 | 3 |
| 19 | 川崎町 | | | |
| 20 | 丸森町 | 1 | | 1 |
| 21 | 亘理町 | | | |
| 22 | 山元町 | | | |
| 23 | 松島町 | | | |
| 24 | 七ヶ浜町 | | | |
| 25 | 利府町 | 2 | | 2 |
| 26 | 大和町 | | | |
| 27 | 大郷町 | | | |
| 28 | 富谷町 | 2 | | 2 |
| 29 | 大衡村 | | | |
| 30 | 色麻町 | 1 | | 1 |
| 31 | 加美町 | 2 | | 2 |
| 32 | 涌谷町 | 1 | | 1 |
| 33 | 美里町 | 1 | | 1 |
| 34 | 女川町 | | | |
| 35 | 南三陸町 | | | |
| | 合計 | 91 | 10 | 101 |

②消費生活サポーター養成講座

| No. | 日 | 場所 | 参加人数 | 内容 |
|-----|--------------|------------|------|--|
| 1 | 1/12 1/18 | 宮城県大崎合同庁舎 | 16 | 消費者問題の基礎知識, 消費者トラブルの概要, 消費者問題に関する法律の基礎知識, 消費者教育・消費者市民社会について ほか |
| 2 | 1/19 1/26 | 宮城県庁 | 55 | 消費者問題の基礎知識, 消費者トラブルの概要, 消費者問題に関する法律の基礎知識, 消費者教育・消費者市民社会について ほか |
| 3 | 1/14 1/20 | 宮城県大河原合同庁舎 | 18 | 消費者問題の基礎知識, 消費者トラブルの概要, 消費者問題に関する法律の基礎知識, 消費者教育・消費者市民社会について ほか |
| 4 | 1/13 1/22 | 宮城県登米合同庁舎 | 14 | 消費者問題の基礎知識, 消費者トラブルの概要, 消費者問題に関する法律の基礎知識, 消費者教育・消費者市民社会について ほか |

(6) 県民サービスセンターにおける消費者啓発事業

①研修会・講座関係

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|-------|------|----------------|----------------|-----|---------------------|
| 1 | 6/11 | 一般 | 白石市齊川公民館婦人会 | 白石市齊川公民館 | 11 | 消費者を狙う問題商法 ほか |
| 2 | 6/25 | 高齢者 | 丸森町金山まちづくりセンター | 丸森町金山まちづくりセンター | 14 | 消費者を狙う問題商法 ほか |
| 3 | 7/13 | 福祉関係 | 大河原町福祉センター | 大河原町福祉センター | 14 | 消費者を狙う問題商法 ほか |
| 4 | 8/26 | 一般 | 角田市市民センター | 角田市市民センター | 64 | 消費者を狙う問題商法 ほか |
| 5 | 12/2 | 若年層 | 村田高等学校 | 村田高等学校 | 112 | 知っておこう!これだけは ほか |
| 6 | 12/16 | 高齢者 | 船迫生涯学習センター | 船迫生涯学習センター | 95 | 消費者を狙う問題商法 ほか |
| 7 | 2/5 | 若年層 | 白石高等技術専門校 | 白石高等技術専門校 | 26 | 知っておこう!これだけは ほか |
| 8 | 2/26 | 若年層 | 伊具高等学校 | 伊具高等学校 | 70 | インターネット事例に学ぶ情報モラルほか |
| | | | | | 406 | |

北部地方振興事務所県民サービスセンター (大崎)

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|------|------|-----------------------|-----------------------|-----|-----------------|
| 1 | 6/16 | 福祉関係 | 美里町地域包括支援センター | 美里町地域包括支援センター | 28 | 高齢者の消費者被害について |
| 2 | 7/10 | 若年層 | 啓誠学園 大崎中央高校 | 啓誠学園 大崎中央高校 | 178 | 金融講話 (マネートラブル等) |
| 3 | 12/8 | 高齢者 | 宮城県社会福祉協議会 | 大崎生涯学習センター パレット大崎 | 41 | 問題商法を考える |
| 4 | 1/8 | 若年層 | 宮城県松山高校 | 宮城県松山高校 | 68 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 5 | 2/26 | 高齢者 | 社会福祉協議会岩出山あつたか村デイサービス | 社会福祉協議会岩出山あつたか村デイサービス | 39 | 高齢者を狙う悪質商法の手口 |
| | | | | | 354 | |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|-------|------|-------------------------------------|---------------------|-----|---------------------------------|
| 1 | 4/21 | 高齢者 | 社会福祉協議会志波姫支所 | 栗原市志波姫 万年青荘 | 15 | 消費者被害に遭わないために |
| 2 | 4/23 | 高齢者 | 社会福祉協議会志波姫支所 | 栗原市志波姫 万年青荘 | 13 | 消費者被害に遭わないために |
| 3 | 5/13 | 一般 | 消費者の会 | 栗原市若柳 ドリームパル | 21 | 消費者トラブルに遭わないために |
| 4 | 5/19 | 福祉関係 | 一迫・花山地域包括支援センター | 栗原市一迫 一迫総合支所 | 30 | 消費者被害から高齢者を守るために |
| 5 | 6/2 | 高齢者 | 社会福祉協議会花山支所 | 栗原市花山 花山高齢者生活福祉センター | 60 | 悪質商法の手口とその対処法 |
| 6 | 6/10 | 高齢者 | 社会福祉協議会若柳支所 | 栗原市若柳 若柳公民館 | 16 | 消費者トラブルについて |
| 7 | 6/12 | 高齢者 | 社会福祉協議会若柳支所 | 栗原市若柳 若柳公民館 | 16 | 消費者トラブルについて |
| 8 | 6/16 | 高齢者 | ひまわり会 | 栗原市瀬峰 瀬峰公民館 | 16 | 高齢者のための消費生活教室 |
| 9 | 6/17 | 高齢者 | 築館駅前地区お茶会 | 栗原市築館 駅前コミュニティセンター | 50 | 高齢者のための消費生活教室 |
| 10 | 8/11 | 高齢者 | すみれ会 | 栗原市瀬峰 瀬嶺コミュニティセンター | 20 | 悪質商法の手口とその対処法 |
| 11 | 9/2 | 高齢者 | 藤田地区集い | 栗原市瀬峰 瀬峰集会所 | 15 | 悪質商法の手口とその対処法 |
| 12 | 11/9 | 高齢者 | 瀬峰下荒町地区集い | 栗原市瀬峰 荒町生活改善センター | 13 | 悪質商法の手口と対処法 |
| 13 | 11/25 | 高齢者 | 築館駅前地区お茶会 | 築館駅前地区自治会館 | 35 | 高齢者のための消費生活教室 |
| 14 | 11/26 | 高齢者 | 赤児区社会福祉協議会 | 金成赤児区集会場 | 30 | 悪質商法の手口と対処法 |
| 15 | 12/2 | 一般 | 栗原市消費者の会 | この花さくや姫プラザ | 28 | 消費者被害にあわないために |
| 16 | 12/8 | 福祉関係 | 栗原市栗駒鶯沢地域包括支援センター | 栗原市栗駒総合支所 | 30 | 消費者被害から高齢者を守るために |
| 17 | 12/10 | 高齢者 | 栗原市社会福祉協議会築館支部 | 築館高齢者福祉センター | 95 | 消費者被害にあわないために |
| 18 | 1/13 | 福祉関係 | 築館志波姫地域包括支援センター（築館・志波姫居宅介護事業者連絡協議会） | 志波姫総合支所1階健康指導室 | 40 | 消費者被害から高齢者を守るために |
| 19 | 1/20 | 高齢者 | 瀬峰地区介護予防教室わらびの会（泉谷地区） | 瀬峰地区泉谷生活改善センター | 15 | 高齢者のための消費生活教室 |
| 20 | 1/20 | 福祉関係 | ケアマネ協会栗原支部初任ケアマネ研修会 | 栗原市市民活動支援センター | 30 | 消費者被害から高齢者を守るために |
| 21 | 2/23 | 高齢者 | 栗原市社会福祉協議会若柳支部元町三区社協研修会 | 若柳公民館 | 25 | 詐欺被害にあわないために |
| 22 | 2/23 | 若年層 | 栗原市志波姫小学校5年生家庭課授業 | 志波姫小学校 | 71 | 目指そう買い物名人 |
| 23 | 3/10 | 高齢者 | 金田ことぶき大学（一迫・花山教育センター） | 一迫・花山教育センター | 26 | マイナンバー制度に関するトラブル等・電力自由化に関する情報提供 |
| | | | | | 710 | |

東部地方振興事務所県民サービスセンター（石巻）

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|-------|------|--------------------|-----------------|-----|------------------|
| 1 | 6/17 | 高齢者 | 矢本東市民センター | 矢本東市民センター | 54 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 2 | 7/24 | 福祉関係 | 東松島市地域サポートセンター | 東松島市社協 | 52 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 3 | 8/19 | 福祉関係 | やもとケアマネネットワーク | 東松島市社協 | 45 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 4 | 8/25 | 福祉関係 | 石巻市地域包括支援センター | 石巻市役所 | 12 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 5 | 8/27 | 福祉関係 | 石巻市高齢者見守りサポート一養成講座 | 新みなと荘 | 65 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 6 | 9/9 | 高齢者 | 東松島市南区東自治会 | 東松島市川前集会所 | 35 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 7 | 9/10 | 高齢者 | 石巻市桃生支部老人クラブ連合会 | 石巻市桃生地域福祉センター | 28 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 8 | 9/18 | 高齢者 | やもとネットワークコミュニティ | 矢本東市民センター | 28 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 9 | 9/25 | 高齢者 | 石巻市稲井地域包括支援センター | 石巻市中央公民館住吉分館 | 16 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 10 | 10/7 | 高齢者 | せんだんの杜ものう | せんだんの杜ものう | 13 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 11 | 10/8 | 福祉関係 | 女川町民生委員協議会 | 女川町社協 | 30 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 12 | 10/8 | 福祉関係 | 女川町地域包括支援センター | 女川町社協 | 10 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 13 | 10/14 | 高齢者 | 東松島市往還地区町内会 | 東松島市往還地区センター | 38 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 14 | 10/19 | 福祉関係 | 女川町高齢者見守りサポート一養成講座 | 女川町社協 | 22 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 15 | 11/25 | 高齢者 | 東松島市すみちゃんの家 | 東松島市すみちゃんの家 | 25 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 16 | 12/7 | 高齢者 | 羽黒新和会老人クラブ | 石巻市羽黒山会館 | 27 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 17 | 12/17 | 高齢者 | 河北ゆうゆう大学 | 河北ビッグバン | 27 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 18 | 1/13 | 高齢者 | 宮城いきいき学園 | 東松島市コミュニティーセンター | 70 | あなたも詐欺に狙われているかも |
| 19 | 1/15 | 福祉関係 | 東松島市民生委員協議会 | プレジデント内康 | 30 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| 20 | 2/29 | 福祉関係 | 東松島市老人クラブ連合会 | 東松島市小野市民センター | 50 | 高齢者を消費者被害から守るために |
| | | | | | 677 | |

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|-------|------|----------------------|---------------|-----|--------------------|
| 1 | 4/8 | 若年層 | 登米市内事業所新入社員研修 | 宮城県登米合同庁舎 | 35 | 問題商法とトラブル防止 |
| 2 | 5/13 | 高齢者 | 石森長生学級 | 登米市石森ふれあいセンター | 80 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 3 | 5/21 | 高齢者 | 西郷南寿大学 | 登米市南方町西郷公民館 | 25 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 4 | 9/21 | 高齢者 | 城内敬老会 | 登米市城内担い手センター | 21 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 5 | 9/29 | 一般 | 登米市内事業所中堅社員研修 | 宮城県登米合同庁舎 | 15 | 問題商法とトラブル防止 |
| 6 | 10/7 | 若年層 | 登米市内事業所新入社員フォローアップ研修 | 宮城県登米合同庁舎 | 17 | 問題商法とトラブル防止 |
| 7 | 10/16 | 一般 | 職員研修会(宮城県登米土木) | 宮城県登米合同庁舎 | 30 | 最近の消費者トラブル |
| 8 | 11/11 | 高齢者 | 石森長生大学 | 登米市上沼ふれあいセンター | 40 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 9 | 12/17 | 福祉関係 | 登米市保育施設長会議 | 登米市南方庁舎 | 35 | 子どもに関する消費生活情報の提供 |
| 10 | 1/26 | 高齢者 | 南寿大学 | 登米市南方公民館 | 20 | 消費者トラブルに遭わないためには |
| 11 | 1/29 | 高齢者 | 錦織長生大学 | 登米市錦織公民館 | 45 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 12 | 2/25 | 高齢者 | 吉田先人大学 | 登米市吉田公民館 | 60 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 13 | 2/29 | 一般 | 赤沼婦人部 | 登米市赤沼公民館 | 20 | 振り込め詐欺等の被害に遭わないために |
| 14 | 3/4 | 高齢者 | 石越長生大学 | 登米市石越公民館 | 260 | 巧みな誘いにご用心 |
| | | | | | 703 | |

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

| No. | 日 | 対象 | 団体名等 | 場所 | 人数 | 内容 |
|-----|-------|-----|--------------|-------------|-----|---------------------|
| 1 | 4/21 | 一般 | 気仙沼市新月公民館 | 台公会堂 | 15 | 振り込め詐欺防止講座 |
| 2 | 4/22 | 一般 | 気仙沼市新月公民館 | 上廿一会館 | 15 | 振り込め詐欺防止講座 |
| 3 | 4/23 | 一般 | 気仙沼市新月公民館 | 新月公民館 | 11 | 振り込め詐欺防止講座 |
| 4 | 11/10 | 高齢者 | 南三陸町老人クラブ連合会 | 南三陸ポータルセンター | 18 | 高齢者が遭いやすい消費者トラブル |
| 5 | 11/24 | 若年層 | 気仙沼地方振興事務所 | 気仙沼合同庁舎 | 40 | 若年層が遭いやすい消費生活トラブル対応 |
| 6 | 11/25 | 高齢者 | 九三寿会 | 九条集会所 | 14 | 身近な消費トラブル対応 |
| 7 | 1/28 | 高齢者 | 気仙沼市社会福祉協議会 | 本吉公民館 | 40 | 高齢者向け消費者トラブルに関する講話 |
| 8 | 2/2 | 高齢者 | 宮城県社会福祉協議会 | 三陸新報社 | 23 | 悪徳商法への対策 |
| 9 | 2/9 | 一般 | 気仙沼公園住宅自治会 | 気仙沼公園住宅集会所 | 24 | 振り込め詐欺防止講座 |
| 10 | 3/1 | 高齢者 | 安波会 | 太田二区自治会館 | 28 | マイナンバー詐欺・特殊詐欺について |
| | | | | | 228 | |

②パネル展示関係

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|------------------|-------------------------|----------------|
| H27. 5. 26～5. 31 | 「消費者パネル展」 相談の多いトラブル事例など | 大河原合同庁舎正面玄関ホール |
| 常設 | 「消費者パネル展」 | 大河原合同庁舎県民の室 |

北部地方振興事務所県民サービスセンター（大崎）

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|------|-----------------|----------------|
| 常設 | 問題商法，多重債務のパネルなど | 県民サービスセンター2階廊下 |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|-------------------|--|-------------------|
| 常設 | 被害にあわないための7か条 振り込め詐欺にご用心 | 栗原合同庁舎1階（エレベーター脇） |
| H27. 4. 20～4. 24 | 「消費生活パネル展」 消費生活相談窓口の紹介等 | 栗原合同庁舎1階 |
| H27. 5. 25～5. 29 | 「消費生活パネル展」 契約の基本ルールについて | 栗原合同庁舎1階 |
| H27. 7. 17～7. 24 | 「消費生活 出張パネル展」 子どもたちを消費者被害から守りましょう！！ | イオンスーパーセンター栗原志波姫店 |
| H27. 7. 24～8. 5 | 「消費生活 出張パネル展」 子どもたちを消費者被害から守りましょう！！ | 栗原市役所栗駒総合支所 |
| H27. 9. 24～10. 1 | 「消費生活パネル展」 契約の基本ルールについて | 栗原合同庁舎1階 |
| H27. 10. 1～10. 30 | 「消費生活 出張パネル展」 子どもたち・若者たちを消費者被害から守りましょう！！ | 栗原市立図書館 |
| H27. 11. 2～11. 30 | 「消費生活 出張パネル展」 消費者被害を防ぎましょう！！～消費生活新鮮情報～ | 栗原市役所1階ロビー |
| H28. 1. 25～1. 29 | 「消費生活パネル展」 見守り新鮮情報 | 栗原合同庁舎1階 |
| H28. 2. 15～2. 29 | 「消費生活 出張パネル展」 みんなでつくろう！消費者が主役の社会 | イオンスーパーセンター栗原志波姫店 |
| H28. 3. 22～3. 30 | 「消費生活パネル展」 見守り新鮮情報・子どもサポート情報電力小売全面自由化関連 | 栗原合同庁舎1階 |

東部地方振興事務所県民サービスセンター（石巻）

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|-------------|------------------------|----------|
| 常設 | 問題商法のパネル | 石巻市中央公民館 |
| 常設 | 問題商法のパネル | 河北ビッグバン |
| 常設 | 問題商法のパネル | 河南遊学館 |
| H27. 7. 29 | 「消費生活パネル展」 相談の多いトラブル事例 | イオン石巻 |
| H27. 10. 15 | 「消費生活パネル展」 相談の多いトラブル事例 | イオン石巻 |
| H27. 12. 14 | 「消費生活パネル展」 相談の多いトラブル事例 | イオン石巻 |
| H28. 2. 10 | 「消費生活パネル展」 相談の多いトラブル事例 | イオン石巻 |

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|-------------------|-----------|------------|
| 常設 | 消費者啓発パネル | 登米合庁玄関ロビー |
| 常設 | 消費者啓発パネル | 登米合庁県民の室 |
| 常設 | 消費者啓発パネル | 登米合庁2階フロア |
| H27. 6. 30～7. 1 | 消費者トラブル全般 | 登米市立中津山小学校 |
| H27. 11. 25～12. 1 | 消費者トラブル全般 | イオンタウン佐沼 |

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

| 実施月日 | 内容 | 場所 |
|------|--------------------|------------|
| 常設 | 問題商法のポスター、リコール情報など | 県民サービスセンター |

③パネル・ビデオ貸し出し

パネル貸出

| 事務所 | 回数 | 枚数 |
|------|----|-----|
| 東部登米 | 2回 | 10枚 |
| 計 | 2回 | 10枚 |

ビデオ・DVD貸出

| 事務所 | 回数 | 本数 |
|-----|----|----|
| 大河原 | 2回 | 3本 |
| 計 | 2回 | 3本 |

④啓発教材の作成・整備

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 種類 | 名称 | 作成・購入数 |
|-----|------------------|--------|
| パネル | 悪質な訪問買い取りにご用心！ほか | 6枚 |
| 冊子 | くらしの豆知識'16 | 100冊 |

北部地方振興事務所県民サービスセンター（大崎）

| 種類 | 名称 | 作成数・購入 |
|----------|-------------------------------|--------|
| 付箋メモセット | 啓発用付箋メモセット | 500個 |
| クリアファイル | 啓発用クリアファイル | 800枚 |
| パンフレット立て | | 2個 |
| DVD | 私は騙されない | 1枚 |
| DVD | 若者たちを狙う悪質商法 | 1枚 |
| DVD | ちょっと待った！その契約 | 1枚 |
| DVD | 断るチカラの磨き方 | 1枚 |
| DVD | 気にかけて、声かけて、トラブル撃退！ | 1枚 |
| ティッシュ | 啓発用 ポケットティッシュ用に当所相談窓口案内のチラシ作成 | 100枚 |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| 種類 | 名称 | 作成・購入数 |
|--------|----------------------------|--------|
| 啓発シール | 訪問販売お断りシール | 2,000枚 |
| リーフレット | 今すぐ相談！！断る勇氣！！ | 1,000枚 |
| リーフレット | クリックする前にチェックして！ーインターネット通販ー | 1,000枚 |

東部地方振興事務所県民サービスセンター（石巻）

| 種類 | 名称 | 作成・購入数 |
|-----|-----------------|--------|
| パネル | 「だまされやすさ心理チェック」 | 1枚 |

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

| 種類 | 名称 | 作成・購入数 |
|--------|--------------------|--------|
| リーフレット | クリックする前にチェックして | 1,000枚 |
| リーフレット | 気をつけよう インターネットトラブル | 1,000枚 |

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

| 種類 | 名称 | 作成・購入数 |
|--------|-----------------------|--------|
| 寸劇用小道具 | 人型ボード | 1組 |
| マグネット | 困ったと思ったら！0226-22-7000 | 300個 |

① 啓発リーフレット等配布

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 配付物 | 配付先 | 配付数 | 備考 |
|---------------------------|-------------|------|-----|
| くらしの豆知識' 15 | 白石市斎川婦人会 | 11冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | | 各11部 | |
| 気をつけて！うまい話しはありません | | | |
| 消費者ホットライン電話188（いやや） | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | | 11個 |
| くらしの豆知識' 15 | 丸森町金山自治会 | 14冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | | 各14部 | |
| ひとりでできる「クーリングオフ」 | | | |
| 消費者ホットライン電話188（いやや） | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | | 14個 |
| くらしの豆知識' 15 | 大河原町身体障害者協会 | 14冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | | 各14部 | |
| ひとりでできる「クーリングオフ」 | | | |
| 消費者ホットライン電話188（いやや） | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | | 14個 |
| くらしの豆知識' 15 | 角田市自治センター | 64冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | | 各64部 | |
| 消費者ホットライン電話188（いやや） | | | |
| 知っておこう！これだけは | 村田高校 | 112部 | |
| くらしの豆知識' 15 | | 112冊 | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | 110個 | |
| くらしの豆知識' 15 | 船迫生涯学習センター | 95冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | | 各95部 | |
| ひとりでできる「クーリングオフ」 | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | 95個 | |
| くらしの豆知識' 15 | 白石高等技術専門学校 | 24冊 | |
| 知っておこう！これだけは | | 各24部 | |
| 大河原県民サービスセンター業務案内 | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | 24個 | |
| くらしの豆知識' 15 | 伊具高等学校 | 61冊 | |

| | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------|--|
| 大河原県民サービスセンター業務案内 | | 各 61 部 | |
| インターネット事例に学ぶ情報モラル | | | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | 61 個 | |
| くらしの豆知識 15 | | 60 冊 | |
| 予備知識はあなたを守る 消費者を狙う問題商法 | 大河原町上町ふれあいいききサ ロンコスモス会 | 各 60 部 | |
| マルチ商法にご用心 | | | |
| くらしの豆知識 15 | | 3 冊 | |
| ストップ消費者トラブル | 大河原町橋本・福田地区民生委 員 | 30 部 | |
| 啓発用ポケットティッシュ | | 30 個 | |
| 知っておこう！これだけは | | 36 部 | |
| 大河原県民サービスセンター業務案内 | 菓匠三全 | 35 部 | |
| 大河原町発行 2016 版消費者啓発用カレンダー | | 36 部 | |
| 啓発用ポケットティッシュ | 消費者月間パネル展 | 70 個 | |

北部地方振興事務所県民サービスセンター（大崎）

| 配付物 | 配付先 | 配付数 | 備考 |
|------------------------------|---------------|---------|----|
| 高齢者が狙われています | | | |
| 1人で悩まずすぐに消費生活センターに相談し よう | 美里町地域包括支援センター | 各 28 部 | |
| ネットトラブルこんな時どうしたら クーリング・オフ | | | |
| 知っておこうこれだけは | | | |
| 1人で悩まずすぐに消費生活センターに相談し よう | 啓誠学園 大崎中央高校 | 各 178 部 | |
| 消費者を狙う問題商法 | | | |
| 1人で悩まずすぐに消費生活センターに相談し よう | 宮城県社会福祉協議会 | 各 41 部 | |
| クーリング・オフ | | | |
| 知っておこうこれだけは | | | |
| クーリング・オフ | 宮城県松山高校 | 各 68 部 | |
| ネットトラブルこんな時どうしたら | | | |
| 消費者を狙う問題商法 | | | |
| それ詐欺です | 岩出山あったか村 | 各 39 部 | |
| その人本当に公的機関の人ですか | | | |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| 配付物 | 配付先 | 配付数 | 備考 |
|--|-------------------------|---------|-------------|
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 その人、本当に公的機関の人ですか？ | 栗原市築館宮野地区 | 各 100 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 高齢者が狙われています | 栗駒桜田地区 | 50 部 | |
| みやぎの消費生活情報 | 社会福祉協議会志波姫支部 | 各 15 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 みやぎの消費生活情報 | 栗原市消費者の会 | 各 21 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 みやぎの消費生活情報 | 一迫・花山包括支援センター | 各 30 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 ひとりりでできるクーリング・オフ | 築館駅前地区 | 50 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 ひとりりでできるクーリング・オフ | 社会福祉協議会若柳支部 | 各 16 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 ひとりりでできるクーリング・オフ | 瀬峰藤田地区 | 各 15 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 ひとりりでできるクーリング・オフ | 瀬峰下荒町地区 | 各 13 部 | |
| みやぎの消費生活情報 | | | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 | 赤児区社会福祉協議会 | 30 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 ひとりりでできるクーリング・オフ | 栗駒鶯沢包括支援センター | 各 30 部 | |
| みやぎの消費生活情報 | | | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 | 社会福祉協議会築館支部 | 95 部 | |
| 予備知識はあなたを守る消費者を狙う問題商法 みやぎの消費生活情報 | 築館・志波姫居宅介護支援 事業連絡協議会 | 各 40 部 | |
| みやぎの消費生活情報 | 瀬峰泉谷地区 | 15 部 | |
| みやぎの消費生活情報 | 一迫ことぶき大学 | 26 部 | |
| ティッシュ | 栗原市役所 | 30 個 | 消費生活パネル展で配付 |
| ティッシュ | イオンスーパーセンター志波姫店 | 300 個 | 消費生活パネル展で配付 |

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

| 配付物 | 配付先 | 配付数 | 備考 |
|--------------------|----------|---------|--------------|
| 悪質商法、相談窓口案内リーフレット等 | イワノ佐沼 | 80 部 | 土木事務所パネル展で配布 |
| 悪質商法、相談窓口案内リーフレット等 | | 1790 部 | 消費生活パネル展で配布 |
| 相談窓口案内ティッシュ | | 各 500 個 | 消費生活パネル展で配布 |
| 多重債務相談会案内ティッシュ | | | 消費生活パネル展で配布 |
| ネットトラブル関係リーフレット | 登米市成人式会場 | 900 部 | |
| 相談窓口案内ティッシュ | | 900 個 | |
| こどもサポート情報リーフレット | 登米市内保育施設 | 35 部 | |
| 相談窓口案内ティッシュ | | 35 個 | |
| ネットトラブルリーフレット | 登米市内各中学校 | 1073 部 | |
| ネットトラブルリーフレット | 登米市内各高校 | 678 部 | |
| ネットトラブル関係リーフレット | 米山中学校 | 30 部 | |
| 相談窓口案内ティッシュ | | 30 個 | |

⑥各種情報誌等への記事掲載

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 掲載誌名 | 掲載日・号 | 掲載内容 |
|----------|-------------|-------------------------------|
| センナンザキング | 第4号(H28年3月) | 消費者トラブルに遭わないために～出前講座を開催しています～ |

北部地方振興事務所県民サービスセンター（大崎）

| 掲載誌名 | 掲載日・号 | 掲載内容 |
|--------|-------------|---|
| 大崎タイムス | H27. 4. 1 | クリーニングを上手に活用するために！ |
| | H27. 4. 8 | 消費者教育は子どものうちから |
| | H27. 4. 15 | 「突沸」にご注意ください |
| | H27. 4. 30 | 買って後悔!? 高額な学習教材 |
| | H27. 5. 20 | またまた新たな手口の詐欺が・・・ご注意ください！ |
| | H27. 5. 27 | 断ったのに「皇室」の本が送られて来た？！ |
| | H27. 6. 3 | 過去の被害者が再び狙われる |
| | H27. 7. 1 | アダルトサイトの請求に困って行政書士に救済を頼んだ！？ |
| | H27. 7. 8 | 子供にスマートフォンを与えたけど・・・！ ～親子でネット上手になりましょう～ |
| | H27. 7. 30 | 洗濯用パック型液体洗剤の思わぬ事故にご注意！ |
| | H27. 8. 12 | 扇風機から火が出た?! ～長期使用の家電事故にご注意～ |
| | H27. 8. 27 | 物干しざおが10万円!? 悪質な移動販売業者にご注意！ |
| | H27. 9. 16 | インターネットで格安航空券を申し込んだけれど・・・ |
| | H27. 9. 30 | 高齢者に次々と販売するSF商法の被害! ～なんと! 支払金額の平均が170万円に～ |
| | H27. 10. 7 | 先輩からの「もうけ話」に乗せられ借金した！？ |
| | H27. 10. 27 | 高齢者が狙われています! 新卒の詐欺にご用心! |
| | H27. 11. 5 | 「火災保険が使える」という住宅修理サービスのトラブルにご注意ください! |
| | H27. 11. 19 | 走行中に自転車の部品が破損し大けがをした！？ |
| | H27. 12. 9 | 古い灯油を使ったら石油ストーブから煙がでた? |
| | H27. 12. 30 | 通信販売の「お得コース」を注文したら定期購入に!? |
| | H28. 1. 14 | 消費生活サポーター大募集中です! |
| | H28. 1. 29 | ネット通販の料金前払いには慎重に! |
| | H28. 2. 3 | 暖房器具でのやけどにご注意ください! |
| | H28. 2. 10 | 「電力の小売全面自由化」が始まります! 契約は慎重にしましょう! |
| | H28. 3. 2 | 引っ越しサービスをめぐるトラブルに注意! |
| | H28. 3. 9 | 大切な葬儀で料金トラブルに! ～後悔しない葬儀にするために知っておくこと～ |
| | H28. 3. 23 | 電話料金やインターネット代が安くなる!? 「転用」は契約内容を十分に確認しましょう |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| 掲載誌名 | 掲載日・号 | 掲載内容 |
|----------------------------|-------------|--------------------------------|
| JA栗っこ農業協同組合広報紙 「栗えいしょん」 | 9月号 | またまた新たな手口の詐欺が・・・ご注意ください! |
| | 12月号 | 「確認が取れない荷物は受け取らない」という家庭のルール作りを |
| ミニコミ誌「長谷川新聞ニュース」 | H27. 11. 16 | 宮城県多重債務無料相談会のお知らせ (12月4日開催) |
| 栗原市広報紙「広報くりはら」 | H27. 11. 16 | 宮城県多重債務無料相談会のお知らせ (12月4日開催) |

東部地方振興事務所県民サービスセンター（石巻）

| 掲載誌名 | 掲載日・号 | 掲載内容 |
|--------|------------|-------------------------------|
| 石巻かほく | H27. 5. 8 | 平成26年度消費生活相談実績 |
| | H27. 9. 10 | 消費生活出前講座(H27. 9. 9) |
| | H27. 12. 8 | まちかど出前相談会 (H27. 12. 15) |
| 石巻日日新聞 | H27. 8. 20 | まちかど出前相談会 (H27. 7. 29) |
| | H27. 9. 1 | 石巻市老連見守りサポーター要請講座(H27. 8. 27) |

気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター

| 掲載誌名 | 掲載日・号 | 掲載内容 |
|------|------------|-------------------|
| 三陸新報 | H27. 8. 19 | 消費生活相談状況 (27年上半期) |
| | H28. 1. 30 | 消費生活相談状況 (27年下半期) |

⑦各種広報媒体による情報提供

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 広報媒体名 | 掲載・放送日 | 広報内容 |
|------------------|------------------|--------------|
| 大河原地方振興事務所ホームページ | H27. 5. 25～5. 29 | 消費者月間パネル展の開催 |

北部地方振興事務所県民サービスセンター（大崎）

| 広報媒体名 | 掲載・放送日 | 広報内容 |
|-----------------|--------|-------------------------|
| 北部地方振興事務所ホームページ | 随時 | 大崎タイムス掲載記事をホームページにアップした |

東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター

| 広報媒体名 | 掲載・放送日 | 広報内容 |
|--------------|--|----------------------------|
| 登米コミュニティエフエム | 5/20, 5/25, 1/1, 2/17, 3/2 | 県民サービスセンター相談窓口のご案内 |
| | 9/9, 2/19, 3/14 | ネット通信販売トラブル |
| | 12/28, 2/18, 3/4 | クレジットカードトラブル |
| | 6/19 | 料金トラブル |
| | 12/17, 1/4, 3/14 | 通信販売 |
| | 12/18, 1/6, 2/29 | カードの名義貸し |
| | 12/11 | スマートフォンにアプリフィルタリングを設定しましょう |
| | 9/11, 1/7, 3/15 | 消費生活センターかたり商法 |
| | 9/14, 10/26 | ワンクリック詐欺にご注意ください |
| | 6/2, 9/15, 12/29, 3/17 | 消費者トラブル |
| | 6/8, 9/17, 3/3 | 送りつけ商法 |
| | 6/29, 9/18, 12/31, 3/3 | 消費生活センターを名乗る電話 |
| | 11/4, 12/7, 12/14, 12/23, 1/11, 2/25, 3/11 | マイナンバー便乗詐欺 |
| | 11/2, 12/10, 16, 24, 1/14, 3/18 | 古銭トラブル |
| | 4/8, 5/1, 3/16 | クレジットカード新社会人向け |

⑧その他独自啓発事業

大河原地方振興事務所県民サービスセンター

| 事業名 | 内容 |
|------------------|--|
| 県民サービスセンターからお知らせ | 一般県民向けに大河原地方振興事務所県民サービスセンターの業務を知らせるチラシ（A4 両面）の中に消費生活相談や出前講座について記載。出前講座の参加者へ配付し、口頭でも説明を行った。 |
| 出前講座の利用勧奨 | 4月と10月の年2回、管内の団体や高等学校等へ出前講座の利用勧奨する文書と消費生活相談のパンフレット等を送付し、出前講座の利用勧奨を行った。 |
| 合同庁舎ロビーポスター掲示 | 家族みんなで防ごう！高齢者詐欺！ |

北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター

| 事業名 | 内容 |
|----------------|---|
| 「みやぎの消費生活情報」配付 | 配布希望のあった「栗原市各総合支所」、「各地域包括支援センター」及び「栗原市社会福祉協議会」に対して、毎月「みやぎの消費生活情報」を配布している。 |

3 市町村消費生活相談機能の充実（市町村消費者行政促進事業）

市町村が行う消費生活相談への助言や指導、困難案件の移送受理など広域自治体としての役割を積極的に果たすとともに、市町村消費生活相談員の資質向上のための研修会開催やアドバイザー弁護士による助言及び弁護士による法律相談会等を実施した。

(1) 市町村からの経由相談

市町村から困難案件等188件の経由相談を受け助言等を行った。

(2) 研修会等の開催

①消費生活相談員研修会（宿泊研修）

| 名称 | 期間・場所・参加人数 | 内容 |
|------------|--|---|
| 消費生活相談員研修会 | 9月3日(木)から9月4日(金) 東北自治総合研修センター 参加者：38人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 9月3日(木) 「啓発活動について」 宮城県消費生活センター 「民法改正の留意点他」 東北大学大学院法学研究科 総合法制専攻 教授 渡辺 達徳 氏 9月4日(金) 「多重債務相談への対応（実践編）」 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター 部長兼相談受付課長 島貫 正人 氏 財務省東北財務局 多重債務相談員 藤井 真由美 氏 「クリーニング事故賠償基準改訂について」 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 企画広報課 課長 半田 裕施 氏 |

②市町村消費生活相談員等法律相談会

| 名称 | 圏域 | 期間・場所・参加人数 |
|---------------------|-----------------|---|
| 第1回市町村消費生活相談員等法律相談会 | 大河原・仙台地方ブロック | 11月19日(木) 宮城県大崎合同庁舎501会議室 参加者：21人 |
| | 北部・東部・気仙沼地方ブロック | 11月20日(金) 宮城県庁舎10階1002会議室 参加者：19人 |
| 第2回市町村消費生活相談員等法律相談会 | 大河原・仙台地方ブロック | 2月18日(木) 宮城県庁10階1001会議室 参加者：20人 |
| | 北部・東部・気仙沼地方ブロック | 2月19日(金) 宮城県石巻合同庁舎5階大会議室 参加者：18人 |

③消費生活相談員等レベルアップ研修会

| 名称 | 期間・場所・参加人数 | 内容 |
|----------------------|---|---|
| 第1回消費生活相談員等レベルアップ研修会 | 5月15日(金) 宮城県自治会館2階205会議室 参加者：45人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 「インターネット取引～トラブルの最新事例と相談実務～」 一般財団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 氏 |
| 第2回消費生活相談員等レベルアップ研修会 | 9月29日(火) 宮城県庁舎10階1001会議室 参加者：33人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 「消費生活相談に必要な法律の基礎知識～約款等を中心に」 第4次消費者委員会委員長 東京大学法学政治学研究科教授 河上 正二 氏 |

| 名称 | 期間・場所・参加人数 | 内容 |
|------------------------|---|---|
| 第3回消費生活相談員等レベルアップ研修会 | 3月14日(月) 宮城県庁舎10階1001会議室 参加者：38人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 「キャッシュレス社会の問題点と、今後起こりうる詐欺・悪質商法」～狙われるプリペイドカード型電子マネー～ 潜入ポライター・悪質商法評論家・キャッチセールス評論家 多田 文明 氏 |
| 市町村消費生活相談員中央・県南ブロック研修会 | 9月29日(火) 宮城県庁舎10階1001会議室 参加者：33人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 「ひかり卸の事例検討会」 総務省 東北総合通信局 情報通信局・電気通信事業課 政策担当・消費者担当チーフ 企画監理官 高橋 誠 氏 |
| 市町村消費生活相談員中央・県南ブロック研修会 | 3月14日(月) 宮城県庁舎10階1001会議室 参加者：38人 共催：宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会 | 「自転車保険の内容と利用状況の現状について」 一般財団法人 日本損害保険協会 東北支部事務局長 五味 正夫 氏 |

④消費生活行政推進のための相談機能強化研修

経験の浅い相談員を対象に、各市町村・県民サービスセンターより要請があった場合、県消費生活センターでの実地研修や各窓口への巡回訪問研修を行った。

| No. | 対象 | 場所 | 研修日 | 備考 |
|-----|-------------|----------------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | 富谷町消費生活相談員 | 宮城県消費生活センター | 平成27年5月11日(月), 21日(木), 25日(月) | |
| 2 | 利府町消費生活相談員 | 宮城県消費生活センター | 平成27年6月5日(金), 12日(金), 16日(火) | |
| 3 | 塩竈市消費生活相談員 | 宮城県消費生活センター | 平成27年10月27日(火), 28日(水) | |
| 4 | 南三陸町消費生活相談員 | 東部地方振興事務所 登米地域事務所 | 平成27年11月10日(火) | 登米地域事務所主催 |

【参考掲載】

| No. | 対象 | 場所 | 研修日 | 備考 |
|-----|-------------------------|-------------|-----------------------|----|
| 1 | 東部地方振興事務所登米地域事務所消費生活相談員 | 宮城県消費生活センター | 平成27年4月20日(月), 21日(火) | |
| 2 | 東部地方振興事務所消費生活相談員 | 宮城県消費生活センター | 平成27年6月22日(月), 23日(火) | |

(3) アドバイザー弁護士制度

①電話, ファクシミリによる助言 114 件。

②アドバイザー弁護士事例検討会・情報交換会

| 名称 | 圏域 | 期間・場所・参加人数 |
|---------------------------------------|----------|--|
| 宮城県消費生活相談アドバイザー弁護士制度 第1回事例検討・情報交換会 | 北部圏域 | 7月8日(水) 宮城県栗原合同庁舎第3会議室 参加者：15人 |
| | 仙台圏域 | 7月22日(水) 宮城県庁 1001会議室 参加者：8人 |
| | 東部・気仙沼圏域 | 7月30日(木) 石巻市役所本庁舎201会議室 参加者：12人 |
| | 仙南圏域 | 7月28日(火) 宮城県大河原合同庁舎別館第1会議室 参加者：16人 |

| 名称 | 圏域 | 期間・場所・参加人数 |
|---------------------------------------|----------|--|
| 宮城県消費生活相談アドバイザー弁護士制度 第2回事例検討・情報交換会 | 北部圏域 | 3月10日(木) 栗原市役所206会議室 参加者：6人 |
| | 仙台圏域 | 3月8日(火) 宮城県庁 1002会議室 参加者：7人 |
| | 東部・気仙沼圏域 | 3月15日(火) 宮城県気仙沼合同庁舎会議室10 参加者：9人 |
| | 仙南圏域 | 3月9日(水) 宮城県大河原合同庁舎201会議室 参加者：15人 |