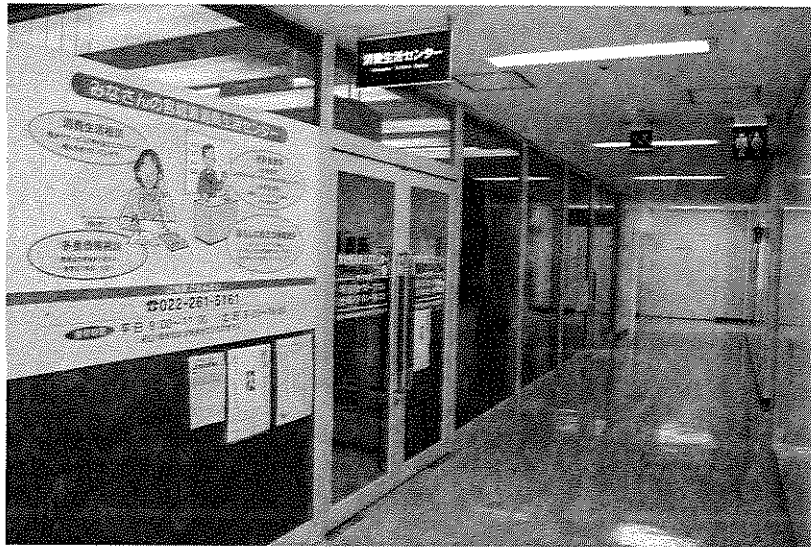


平成22年度

消費生活センター 事業概要

〈平成22年度事業計画〉

〈平成21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 組織及び業務等	1
3 事業体系	2

II 平成22年度事業計画

1 消費生活相談事業	3
2 消費者啓発及び情報提供事業計画	4

III 平成21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	6
(2) 市町村受付の消費生活相談の概況	10
(3) 県及び市町村全体の消費生活相談の概況	13
(4) 県による多重債務相談の受付状況	14
(5) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PIO-NET統計処理)	17
①契約当事者の職業別・年代別相談件数	17
②内容別分類による相談件数	19
③商品及びサービス別分類による相談件数 (大分類)	20
④商品及びサービス別分類による相談件数 (中分類)	22
⑤契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数	23
⑥問題商法等別相談件数の状況	24
⑦無店舗販売に関する相談件数の状況	27
⑧消費生活相談の処理状況	29
(6) 事業者指導等の状況	29

2 消費者啓発及び情報提供事業

(1) 講演会・講座・研修会等の開催	30
(2) 展示教育事業	34
(3) 情報提供事業	34
(4) 県民サービスセンターにおける消費者啓発事業	37

I 消費生活センターの概要

1	施設の概要	1
2	組織及び業務等	1
3	事業体系	2

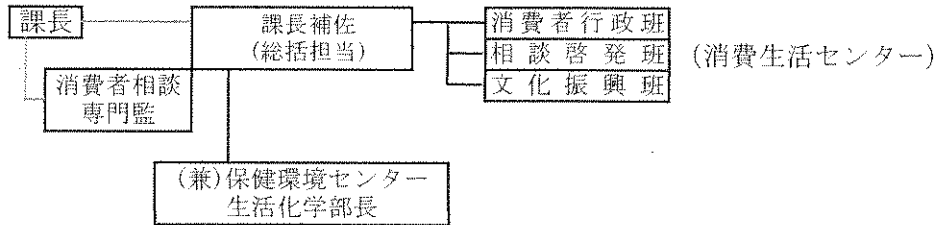
1 施設の概要

- (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 022-261-5161～3, 022-261-5197(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 m ² | 展示スペース | 10.15 m ² |
| 相談室 | 15.77 m ² | 倉庫 | 12.43 m ² |
| | | 計 | 227.49 m ² |
- (5) 相談受付時間 祝日及び年末年始を除く日の9:00～17:00
(土日は9:00～16:00)

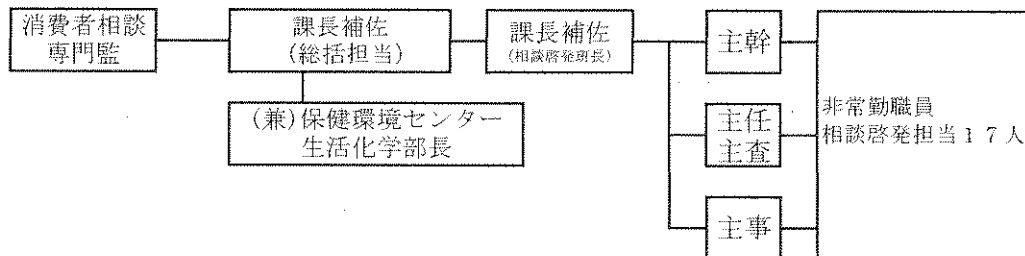
2 組織及び業務等

- (1) 組織及び職員数 (H22.7.1現在)

ア 消費生活・文化課



イ 消費生活センター (相談啓発班)

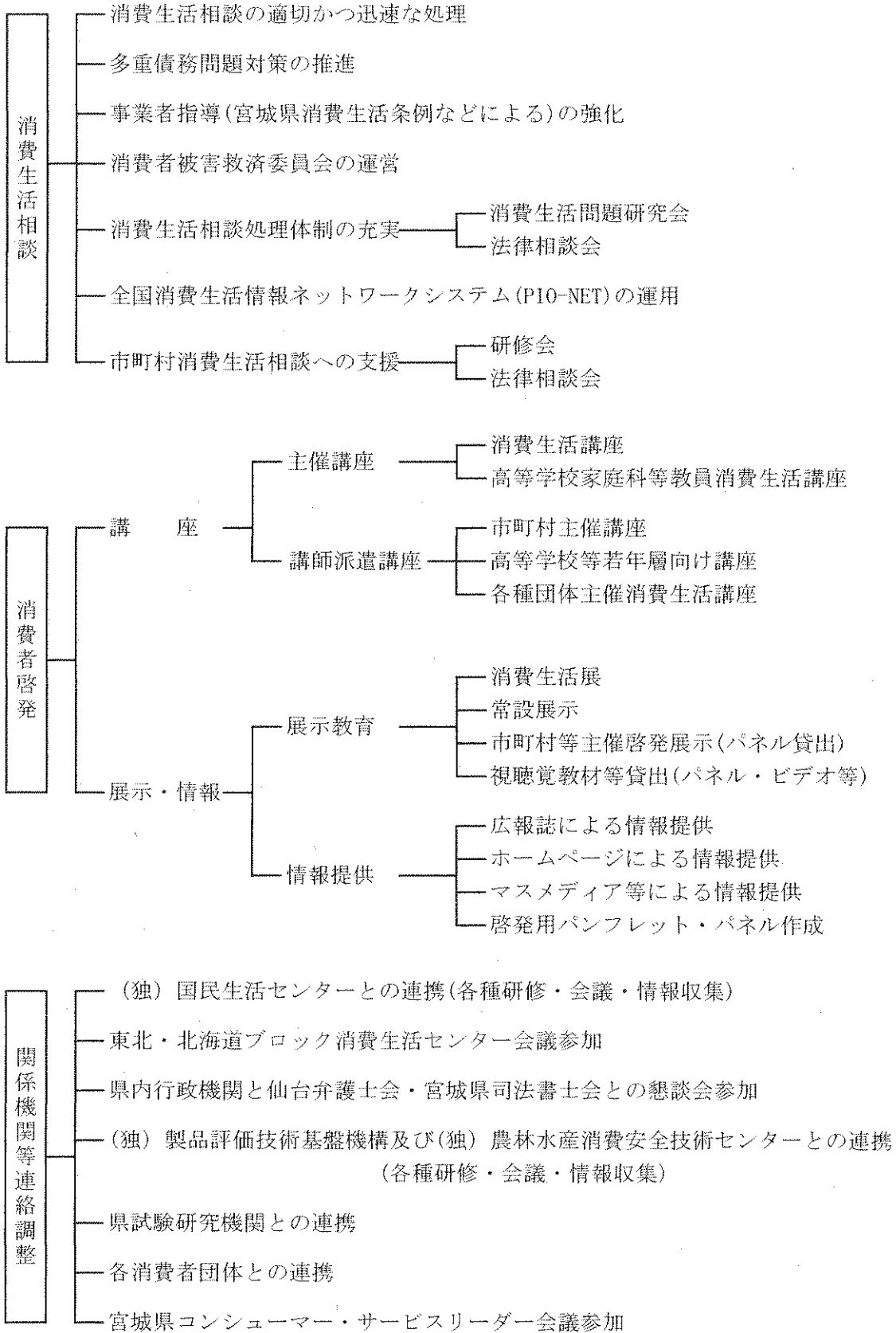


※ 専任職員23人 (うち非常勤職員17人)
兼務職員1人

- (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
- (3) 相談業務関連組織
- ・ 仙台を除く県内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。(平日の9:00～16:00)

事務所名	〒	住所	電話番号
大河原地方振興事務所	989-1243	大河原町字129-1	0224-52-5700
北部地方振興事務所	989-6117	大崎市古川旭4丁目1-1	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	0228-23-5700
東部地方振興事務所	986-0812	石巻市東中里1丁目4-32	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	0220-22-5700
気仙沼地方振興事務所	988-0034	気仙沼市朝日町1-1	0226-22-7000

3 事業体系



Ⅱ 平成22年度事業計画

1	消費生活相談事業	3
2	消費者啓発及び情報提供事業計画	4

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祝日、年末年始を除き毎日実施する。また、平成21年度からは当該センターの相談時間について、平日午後5時まで延長している。

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引き続き配置し、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。

(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 消費者啓発及び情報提供事業計画

(1) センター主催講座

①消費生活講座の開催

消費生活展期間中において、時代に即する身近な話題を取り上げた講座を開催する。

- ・日 時 平成22年9月28日（火）～10月1日（金）
- ・場 所 東北電力グリーンプラザ アクアホール

②高等学校家庭科等教員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家庭科等教員を対象にした消費生活講座を行う。

- ・日 時 平成22年7月27日（火）
- ・場 所 エルパーク仙台 セミナーホール1, 2（141ビル5階）

(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職員や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) 弁護士による消費生活法律授業

消費者被害やその他社会問題に精通した弁護士を、高校、専門学校及び大学等に派遣し、消費者被害の具体事例を教材に、その問題点や被害救済の方法、被害に遭わない心構え等を法律的な視点や専門的解釈を加えながら、授業形式で講義を行う。

(4) 消費生活体験授業

高等学校、専門学校等の学生に対し、消費生活に関する知識の普及と学習機会を提供するため、消費生活センター、その他関係機関の体験見学会を行う。

(5) 展示教育事業

①消費生活展の開催

広く消費者に対し、安全・安心な暮らしを過ごすために必要な情報の提供等を目的としてパネル展示、啓発パンフレットの配布等を行なう。

- ・日 時 平成22年9月28日（火）～10月1日（金）
- ・場 所 東北電力グリーンプラザ アクアホール

②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。

③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22年5月17日（月）～5月21日（金）
- 〔その他〕 平成22年10月25日（月）～11月5日（金）
- ・青葉通り地下ギャラリー 平成22年8月16日（月）～8月31日（火）
- ・「県民のつどい」 平成22年11月中旬

④視聴覚教材等貸出

各市町村、学校、事業所等へ啓発ビデオやパネル等の貸し出しを行う。

(6) 情報提供事業

①各種情報誌への記事掲載

みやぎ生協広報誌「エイブル」、金融広報委員会情報誌「くらしウォッチング」等への消費者

被害未然防止のための啓発記事の掲載。

②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なうことで、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、消費生活トラブル対応集、パネル・ビデオ貸出一覧、消費生活相談の統計資料等)

③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。

④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。

⑤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。

Ⅲ 平成21年度事業実績

1 消費生活相談事業	6
2 消費者啓発及び情報提供事業	30

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21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10,948件であり、前年度比較では238件(対前年度比2.2%)の増加となった。(表1)

主な増加要因は、油脂や健康食品、鮮魚などの「食料品の相談」が441件と前年度と比較して98件(対前年度比28.6%)増加したほか、ソーラーシステムや給油システムなどの「土地・建物・設備相談」でも383件と80件(対前年度比26.4%)の増加となった。多重債務等の「金融・保険サービス」やデジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」は、減少傾向にあるものの依然として相談内容の上位を占めている。

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19年度			平成20年度			平成21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	苦情	問合せ	計
消費生活センター	8,236	564	8,800	6,798	531	7,329	7,445	724	8,169	109.5%	136.3%	111.5%
県民サービスセンター	3,638	275	3,913	3,109	272	3,381	2,402	377	2,779	77.3%	138.6%	82.2%
計	11,874	839	12,713	9,907	803	10,710	9,847	1101	10,948	99.4%	137.1%	102.2%

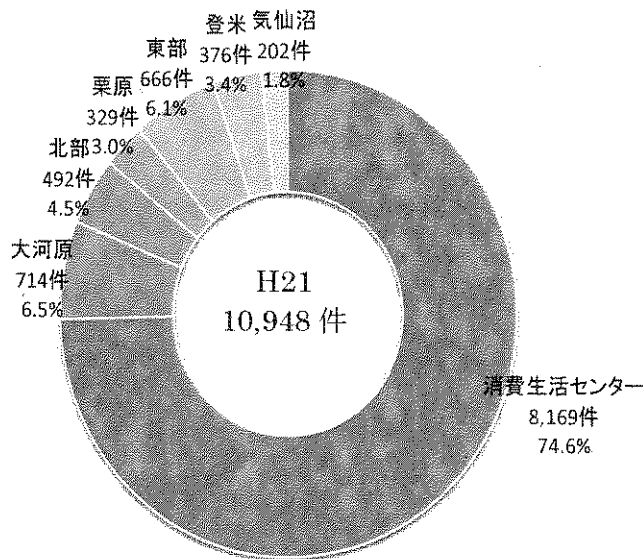
圏域別での相談状況は、表2のとおりであり、仙台市内に位置し広域仙台圏を抱える当センターでの受付件数が全体の74.6%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

	区分	統計	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21年度	苦情	9,847	7,445	598	435	266	576	335	192
	問合せ	1,101	724	116	57	63	90	41	10
	計	10,948	8,169	714	492	329	666	376	202
	構成比	100.0%	74.6%	6.5%	4.5%	3.0%	6.1%	3.4%	1.8%
平成20年度	苦情	9,907	6,798	846	501	277	890	371	224
	問合せ	803	531	55	65	31	86	32	3
	計	10,710	7,329	901	566	308	976	403	227
	構成比	100.0%	66.9%	8.2%	5.2%	2.8%	8.9%	3.7%	2.1%

表2別表



過去10年の相談件数の推移を見てみると、平成15年度に相談件数が19,251件と平成14年度と比較して8,215件（対前年度比74.4%）急増し、翌年度も21,436件と、昭和43年の相談開始以来初めて、2万件を超える相談件数となった。（表3）

これは、全国的に不当・架空請求が発生し、その被害とともに相談件数が急激に増えたことによるもので、ピーク時の平成16年度は不当・架空請求相談が12,505件と、全相談件数の58.3%を占めていた。

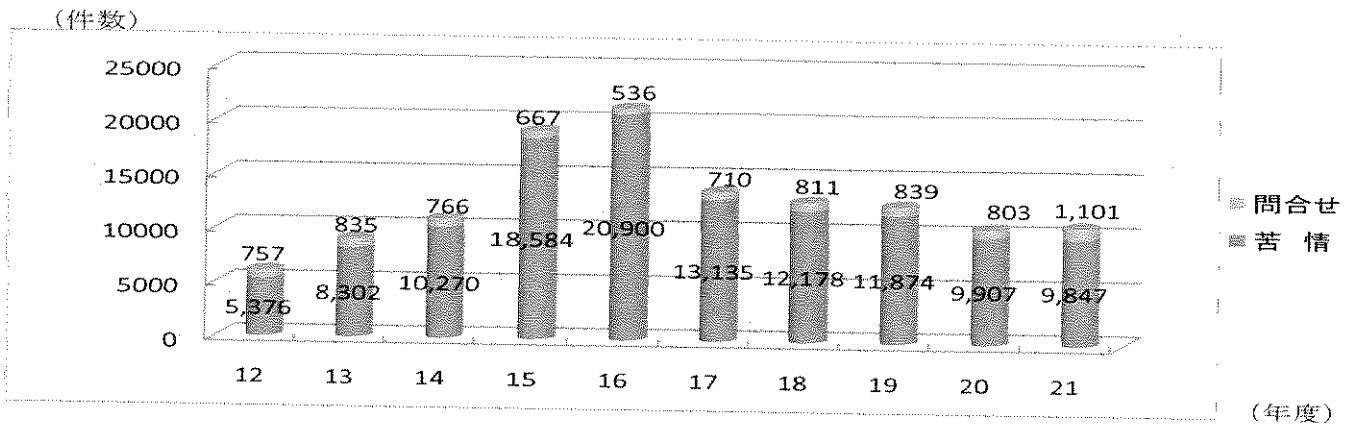
しかしながら、関係機関の啓発やマスコミ報道、警察の取締り等により、平成17年度以降は不当・架空請求相談が急減することとなり、平成17年度の不当・架空請求相談は4,329件と前年度比較で8,176件（対前年度比65.4%）の大幅な減少となった。それに伴い、同年度の全相談件数は13,845件と前年度比較で7,591件（対前年度比35.4%）の減少となった。

それ以降の相談件数は、緩やかな減少傾向にあったが、平成21年度は県庁への移転効果やラジオ・新聞等による広報・啓発効果により10,948件と前年度比較で238件（対前年度比2.2%）の増加となっている。

表3 過去10年の消費生活相談件数の推移

年度	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
苦情	5,376	8,302	10,270	18,584	20,900	13,135	12,178	11,874	9,907	9,847
問合せ	757	835	766	667	536	710	811	839	803	1,101
計	6,133	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948

表3別図



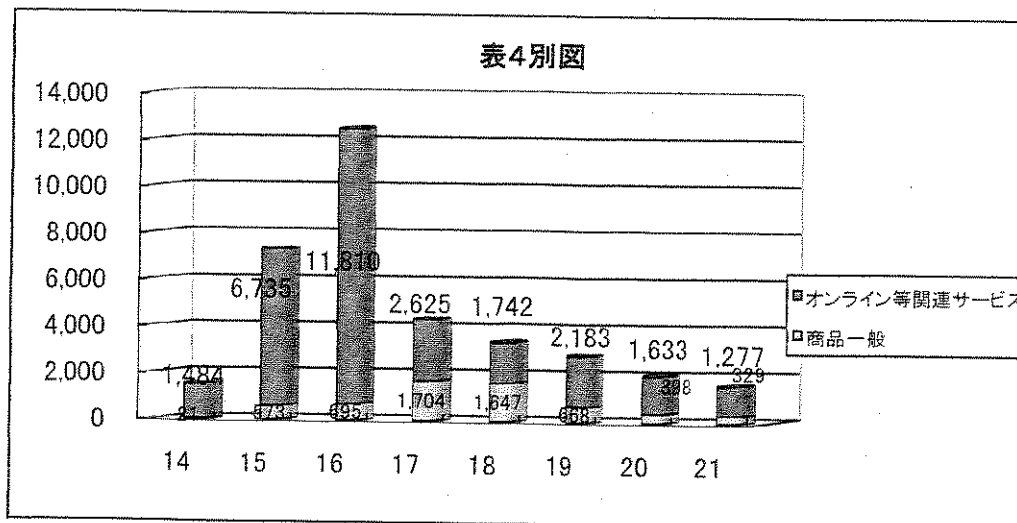
②不当・架空請求相談の状況

平成16年度をピークに減少傾向が続いており、平成21年度は1,606件で前年度と比較して425件（対前年度比20.9%）の減少となった。全相談件数に占める割合は14.7%であった。

内訳別では、「オンライン等関連サービス」（「デジタルコンテンツ」等）からの抽出件数が1,277件で前年度と比較して356件（対前年度比21.8%）の減少、「商品一般」からの抽出件数が329件で前年度と比較して69件（対前年度比17.3%）の減少であった。（表4）

表4 不当・架空請求相談の推移

抽出区分／年度	14	15	16	17	18	19	20	21
商品一般	21	573	695	1,704	1,647	668	398	329
オンライン等関連サービス	1,484	6,735	11,810	2,625	1,742	2,183	1,633	1,277
計	1,505	7,308	12,505	4,329	3,389	2,851	2,031	1,606



③多重債務相談の状況

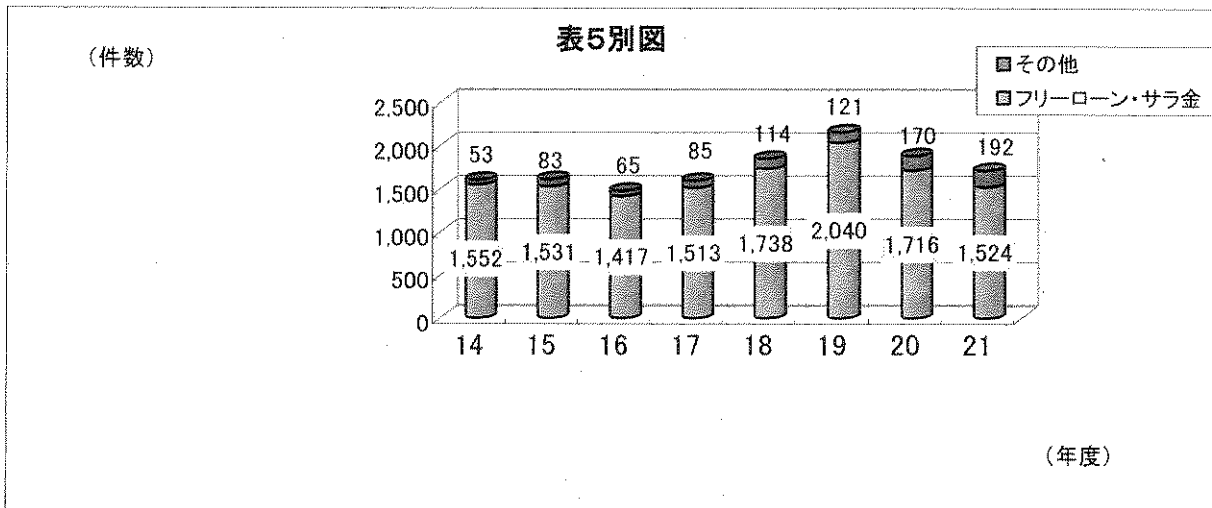
平成21年度は1,716件の相談が寄せられ、前年度と比較して170件（対前年度比9.0%）の減少となったものの、全相談件数に占める割合は15.7%と依然として高水準にある。

内訳別では、「フリーローン・サラ金」からの抽出件数が1,524件で前年度と比較して192件（対前年度比11.2%）の減少、「その他」となる抽出件数が192件で前年度と比較して22件（対前年度比12.9%）の増加となった。（表5）

表5 多重債務相談の推移

（単位：件）

抽出区分\年度	14	15	16	17	18	19	20	21
フリーローン・サラ金	1,552	1,531	1,417	1,513	1,738	2,040	1,716	1,524
その他	53	83	65	85	114	121	170	192
計	1,605	1,614	1,482	1,598	1,852	2,161	1,886	1,716



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21年度に県で受け付けした相談を相談方法別でみると、電話によるものが8,753件で相談件数全体の約80%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みると、男性からの相談が女性からの相談を6.1%上回っている。

表6 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	構成比(%)	対前年度比(%)
電話	11,222	10,678	10,438	8,624	8,753	79.95%	101.5%
来庁	2,606	2,300	2,272	2,081	2,192	20.02%	105.3%
文書	17	11	3	5	3	0.03%	60.0%
計	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	100.0%	102.2%

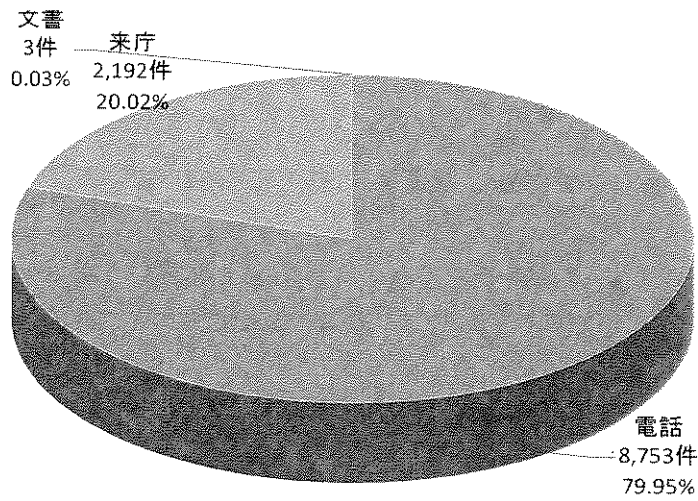
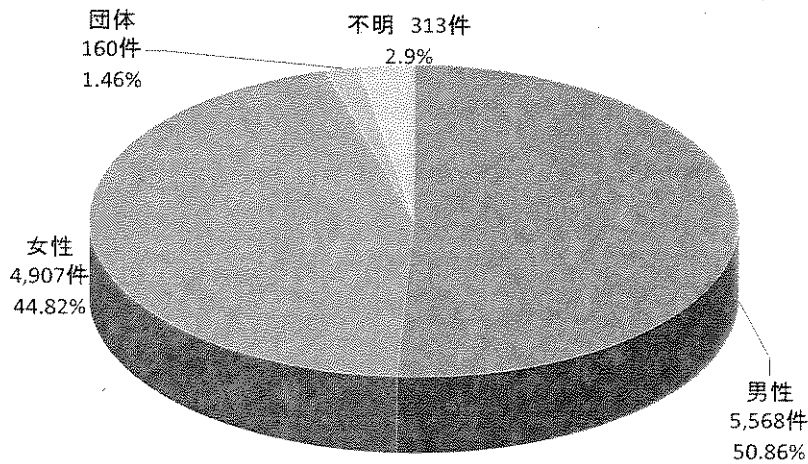


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	構成比(%)	対前年度比(%)
男性	6,233	5,766	6,404	5,407	5,568	50.9%	103.0%
女性	7,213	6,842	5,894	4,915	4,907	44.8%	99.8%
団体	399	391	164	186	160	1.5%	86.0%
不明	0	0	251	202	313	2.9%	155.0%
計	13,845	12,999	12,713	10,710	10,948	100.0%	102.2%



(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21年度において県内35市町村が受けた相談件数は13,855件で、前年度と比較して105件（対前年度比0.8%）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9,193件で全体の66.4%を占めており、次いで、石巻市1,045件（構成比7.5%）、大崎市801件（構成比5.8%）、名取市638件（構成比4.6%）となっている。これらの市では、週4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。（P12②表）

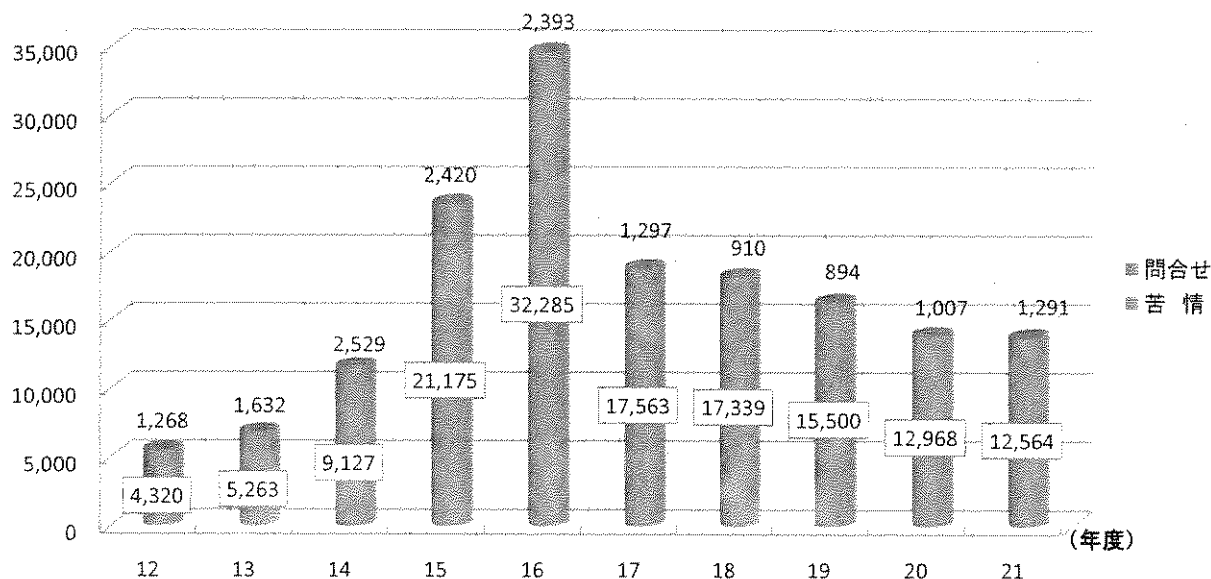
一方で、消費生活相談員を配置していない市町村は9市町村あり、その市町村における相談件数は33件で全体の0.2%に過ぎないものの、県が受けた相談のうちこの9市町村に係る分は907件と県の受付相談件数（10,948件）の8.3%に達している。（P14②表）

表8 市町村受付相談件数の推移

											(単位:件)
年度	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	対前年度比(%)
苦情	4,320	5,263	9,127	21,175	32,285	17,563	17,339	15,500	12,968	12,564	96.9%
問合せ	1,268	1,632	2,529	2,420	2,393	1,297	910	894	1,007	1,291	128.2%
計	5,588	6,895	11,656	23,595	34,678	18,860	18,249	16,394	13,975	13,855	99.1%

(件数)

表8別図



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同じ傾向を示しており、平成15～16年度において、不当・架空請求相談の急増により件数が伸び、平成16年度には34,678件（対前年度比147.0%）の相談件数となった。その後、平成17年度には18,860件（対前年度比54.4%）と激減し、以降は緩やかな減少傾向にある。

しかしながら、不当・架空請求相談が急増する平成14年度の相談件数11,656件と比べてみても、平成21年度の相談件数13,855件は比較的高水準（平成14年度比118.8%）を保っている状況にあるが、これは、この不当・架空請求相談の受付対応を通じ、市町村の消費生活相談窓口が広く住民に認知されているものと思料される。

②市町村消費生活相談窓口の状況一覧（平成22年3月31日現在）

市町村名	相談窓口名	相談受付日	週開設日数	相談受付時間	相談員 配置数	消費生活相談件数		H21県受 付相談件数	
						H20	H21		
1	仙台市	仙台市消費生活センター	年末年始を除く毎日	7	9:00～18:00	11	8,841	9,193	3,901
2	石巻市	市民相談センター	月～金	5	9:00～17:00	5	1,068	1,045	757
3	塩竈市	塩竈市消費生活相談窓口	月～水・金	4	9:00～16:00	1	275	217	253
4	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	3	320	249	238
5	白石市	消費生活相談室	月・水・金	3	9:00～16:00	1	107	113	176
6	名取市	名取市消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	702	638	267
7	角田市	生活環境課	月～金	5	8:30～16:30	2	44	51	145
8	多賀城市	多賀城市市民相談室	月～金	5	8:30～17:15	2	262	249	263
9	岩沼市	商工観光課	月・水・金	3	9:00～15:00	1	212	264	222
10	登米市	登米市消費生活相談窓口	火～金	5	8:30～17:00	3	426	390	474
			月		8:30～20:00				
			第3日曜		9:00～17:00				
11	栗原市	産業戦略課	月～金	5	8:30～17:15	0	16	18	429
12	東松島市	東松島市消費生活相談窓口	月・水・金	3	9:00～15:00	1	163	117	183
13	大崎市	大崎市消費生活センター	月～金	5	9:00～16:00	3	904	801	597
14	蔵王町	農林観光課	月・火・水	3	8:30～17:15	1	1	8	84
15	七ヶ宿町	保健センター	月～金	5	8:30～17:15	0	0	0	6
16	大河原町	産業振興課	火・木	2	9:00～16:00	1	21	17	213
17	村田町	町民生活課	月・水・金	3	9:00～16:00	1	8	6	73
18	柴田町	消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00～16:00	1	62	50	212
19	川崎町	町民生活課	月～金 (相談員対応は随時)	5	8:30～17:15	1	24	24	63
20	丸森町	町民税務課	月～金	5	8:30～17:15	0	6	5	162
21	亘理町	町民生活課	月～金	5	9:00～15:45	1	148	121	168
22	山元町	町民生活課	月・火・木・金	4	9:00～16:00	1	51	46	69
			第2水曜		13:00～15:00				
23	松島町	産業観光課	火・木	2	9:00～16:30	1	22	13	86
24	七ヶ浜町	産業課	月・木	2	9:00～17:00	1	37	24	65
25	利府町	地域整備課	火・金	2	9:00～15:45	1	40	18	181
26	大和町	環境生活課	月～金	5	8:30～17:30	0	1	1	133
27	大郷町	農政商工課	月～金	5	8:30～17:15	0	0	0	33
28	富谷町	総務課	月～金	5	8:30～17:30	0	3	4	194
29	大衡村	企画商工課	月～金	5	8:30～17:30	0	1	0	20
30	色麻町	総合振興課	月～金	5	8:30～17:30	0	3	0	21
31	加美町	加美町消費生活相談窓口	月・水・金	4	9:00～17:00	1	135	162	115
			木		9:00～15:00				
32	涌谷町	町民税務課	月・木	2	9:00～17:00	0	9	5	75
33	美里町	消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	24	63	99
34	女川町	商工観光課	月・水・金	3	8:30～16:00	1	34	30	28
35	南三陸町	南三陸町消費生活相談所	火・木	2	9:00～15:00	1	15	13	42
	(その他)								901
	合計					50	13,975	13,856	10,948

(3) 県及び市町村全体の相談件数の概況

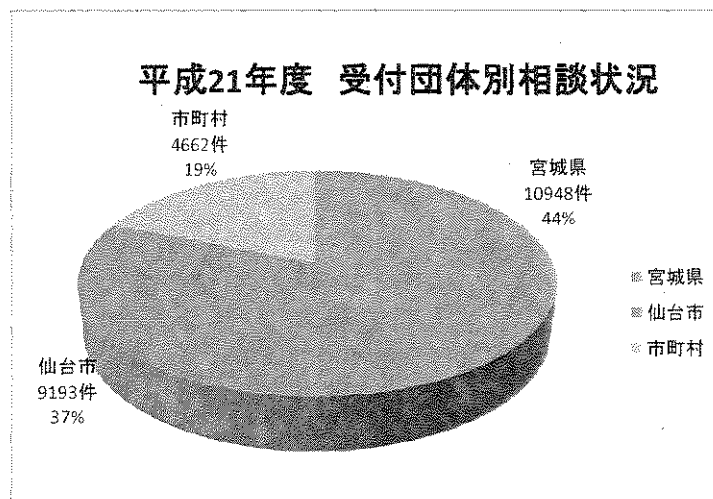
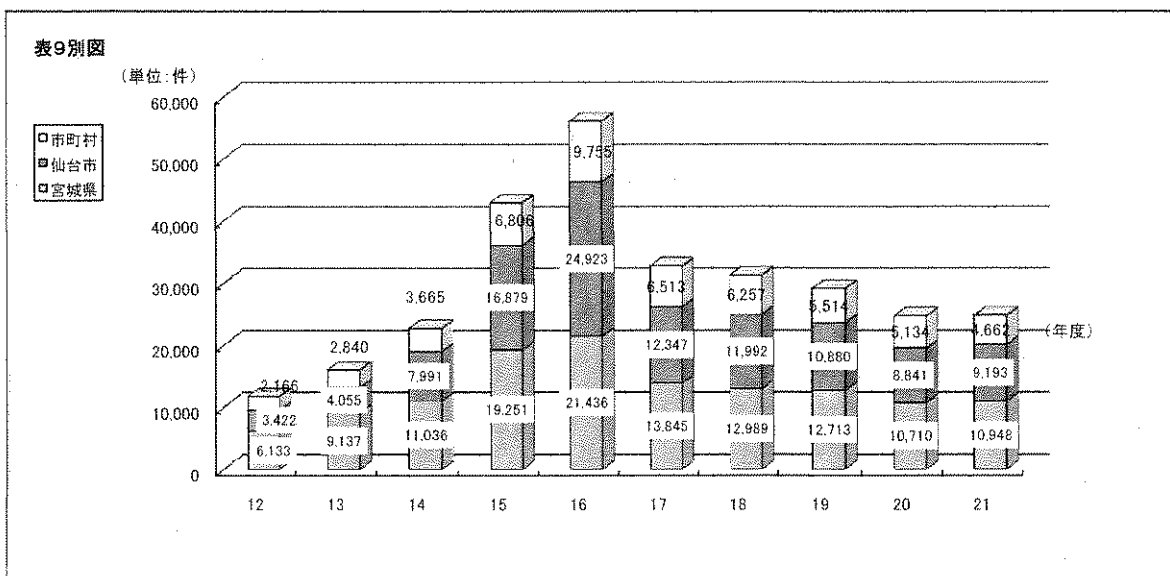
①相談件数の全般状況

平成21年度における県全体の相談件数は24,803件であり、前年度と比較して118件(対前年度比0.5%)の増加となった。相談件数のうち、県と仙台市で県全体の81.2%を占めている。

過去10年の相談件数の推移では、全国的な不当・架空請求相談の急増を受けた平成15～16年度に相談件数が増加したものの、その後は減少傾向が続いていた。平成21年度は他市町村では減少したものの、県及び仙台市で増加したことにより県全体で0.5%の微増となった。(表9)

表9 県及び市町村受付相談件数の推移

年度	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	構成比(%)	対前年度比(%)
宮城県	6,133	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	44.1%	102.2%
仙台市	3,422	4,055	7,991	16,879	24,923	12,347	11,992	10,880	8,841	9,193	37.1%	104.0%
市町村	2,166	2,840	3,665	6,806	9,755	6,513	6,257	5,514	5,134	4,662	18.8%	90.8%
計	11,721	16,032	22,692	42,936	56,114	32,705	31,238	29,107	24,685	24,803	100.0%	100.5%



②市町村別・広域圏別の相談受付件数

(単位：件)

市町村	平成20年度				平成21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	17	107	164	271	94	19	113	176	289
角田市	44	0	44	235	279	47	4	51	145	196
蔵王町	1	0	1	106	107	6	2	8	84	92
七ヶ宿町	0	0	0	7	7	0	0	0	6	6
大河原町	20	1	21	212	233	14	3	17	213	230
村田町	6	2	8	119	127	5	1	6	73	79
柴田町	44	8	52	250	302	42	8	50	212	262
川崎町	22	2	24	69	93	23	1	24	63	87
丸森町	1	5	6	103	109	3	2	5	162	167
仙南計	228	35	263	1,265	1,528	234	40	274	1,134	1,408
仙台市	8,323	518	8,841	3,700	12,541	8,357	836	9,193	3,901	13,094
塩竈市	275	0	275	260	535	217	0	217	253	470
名取市	592	110	702	260	962	517	121	638	267	905
多賀城市	262	0	262	273	535	249	0	249	263	512
岩沼市	211	1	212	206	418	264	0	264	222	486
亘理町	112	36	148	182	330	94	27	121	168	289
山元町	46	5	51	74	125	46	0	46	69	115
松島町	20	2	22	74	96	13	0	13	86	99
七ヶ浜町	1	36	37	90	127	3	21	24	65	89
利府町	40	0	40	166	206	18	0	18	181	199
大和町	1	0	1	108	109	1	0	1	133	134
大郷町	0	0	0	36	36	0	0	0	33	33
富谷町	3	0	3	215	218	3	1	4	194	198
大衡村	1	0	1	22	23	0	0	0	20	20
仙台計	9,887	708	10,595	5,666	16,261	9,782	1,006	10,788	5,855	16,643
大崎市	813	91	904	586	1,490	714	87	801	597	1,398
色麻町	0	3	3	24	27	0	0	0	21	21
加美町	134	1	135	121	256	152	10	162	115	277
涌谷町	1	8	9	71	80	1	4	5	75	80
美里町	24	0	24	98	122	51	12	63	99	162
大崎計	972	103	1,075	900	1,975	918	113	1,031	907	1,938
栗原市	0	16	16	431	447	0	18	18	429	447
栗原計	0	16	16	431	447	0	18	18	429	447
登米市	392	34	426	491	917	278	12	290	474	764
登米計	392	34	426	491	917	278	12	290	474	764
石巻市	979	89	1,068	984	2,052	959	86	1,045	757	1,802
東松島市	158	5	163	260	423	111	6	117	183	300
女川町	29	5	34	42	76	23	7	30	28	58
石巻計	1,166	99	1,265	1,286	2,551	1,093	99	1,192	968	2,160
気仙沼市	305	0	305	224	529	247	2	249	238	487
南三陸町	11	4	15	61	76	12	1	13	42	55
本吉町	7	8	15	38	53	0	0	0	0	0
本吉計	323	12	335	323	658	259	3	262	280	542
市計	12,444	881	13,325	8,074	21,399	12,054	1,191	13,245	7,905	21,150
町村計	524	126	650	2,288	2,938	510	100	610	2,142	2,752
市町村計	12,968	1,007	13,975	10,362	24,337	12,564	1,291	13,855	10,047	23,902
不明	0	0	0	348	348	0	0	0	901	901
総合計	12,968	1,007	13,975	10,710	24,685	12,564	1,291	13,855	10,948	24,803

(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21年度に受けた多重債務相談の件数は1,716件であり、前年度と比較して170件（対前年度比9.0%）の減少となったが、苦情相談件数に占める同相談件数の割合は17.4%と前年度の19.0%と比較して減少している。（表10-1）

相談機関別でみると、県民サービスセンターにおける苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は30.5%と前年度より減少しているものの、消費生活センターにおける同割合13.2%と比べても依然として著しく高水準にある。（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、「助言」が1,360件と全体の79.3%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は347件で全体の20.2%となっており、着実な活用が図られているところである。

表10-1 多重債務相談件数の状況

(単位:件)

年 度	全相談件数	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19年度	12,713	11,874	2,161	18.2%
平成20年度	10,710	9,907	1,886	19.0%
平成21年度	10,948	9,847	1,716	17.4%

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19年度	8,800	8,236	1,096	13.3%	3,913	3,638	1,065	29.3%
平成20年度	7,329	6,798	897	13.2%	3,381	3,109	989	31.8%
平成21年度	8,169	7,445	984	13.2%	2,779	2,402	732	30.5%

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19年度	102	1,997	35	11	0	16	2,161	95
平成20年度	41	1,783	34	6	0	22	1,886	393
平成21年度	53	1,360	292	0	1	10	1,716	347
(構成比)	(3.1%)	(79.3%)	(17.0%)	(0.0%)	(0.1%)	(0.6%)	(100.0%)	(20.2%)

※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)のことである。

※平成19年度は平成19年11月のマニュアル策定後の処理件数である。

② 多重債務無料相談会の開催

《一斉相談会》

平成21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、242名の相談者に対して多重債務無料相談を実施した。(表11-1)

- | | | | |
|-----|--------------------------|------|------|
| 1回目 | 平成21年9月14日～20日（7日間延べ8回） | 相談者数 | 123名 |
| 2回目 | 平成21年12月13日～19日（7日間延べ8回） | 相談者数 | 119名 |

相談者の属性は、男性154名・女性88名であり（表11-2）、年代別では昨年度に続き40代が最も多く、相談者数69名で全体の28.5%を占めた。（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債務整理等の受任が128名（全体の52.9%）、次いで相談継続が57名（全体の23.6%）、他機関紹介16名（全体の6.6%）、その他41名（全体の16.9%）であった。（表12-4）

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20年度	259	97	38	34	16	41	15	18
平成21年度	242	106	39	29	5	29	16	18

表11-2 男女別内訳

(単位:人)

年 度	合 計	男 性	女 性
平成20年度	259	157	102
平成21年度	242	154	88
(構成比)	100.0%	63.6%	36.4%

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
平成20年度	259	22	52	70	64	51
平成21年度	242	19	52	69	59	43
(構成比)	100.0%	7.9%	21.5%	28.5%	24.4%	17.8%

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20年度	259	151	81	15	12
(構成比)	107.0%	62.4%	33.5%	6.2%	5.0%
平成21年度	242	128	57	16	41
(構成比)	100.0%	52.9%	23.6%	6.6%	16.9%

《巡回相談会》

上記一斉相談会の外に、各圏域毎に年2回ずつ各県民サービスセンターが無料相談会を実施した。（表11-5）

表11-5 巡回相談実施状況

	合 計	大河原 (2回)	北 部	栗 原	東 部	登 米	気仙沼 (2回)	
予約者	51	16	8	0	9	4	14	
相談者	47	16	8	1	7	4	11	
相談処 理状況	①	33	14	5	1	6	2	5
	②	7	0	2	0	0	0	5
	③	0	0	0	0	0	0	0
	④	7	2	1		1	2	1

①受任、②相談継続、③他機関紹介、④その他

(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4,692件(対前年度比91.3%)で全体の42.9%を占めており、次いで無職が2,286件(同120.8%)で20.9%、家事従事者が1,470件(同92.1%)で13.4%となっている。(表12、表12別図1)

年代別では、30歳代が1,899件(対前年度比90.4%)で全体の17.3%を占めており、次いで40歳代が1,840件(同100.1%)、50歳代が1,608件(同96.7%)となっている。各年代が前年度と比べて横ばい・減少している中で、60歳代が1,324件(同119.3%)、70歳以上が1,113件(同126.3%)と増加している。(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	①30歳代	②40歳代	③50歳代	60歳代	70歳以上	不明	21年度計	構成比	20年度計	前年度比
①給与所得者	32	920	1,260	1,093	792	237	20	338	4,692	42.9%	5,139	91.3%
②無職	12	163	180	246	196	507	831	151	2,286	20.9%	1,893	120.8%
家事従事者	1	121	280	276	299	295	150	48	1,470	13.4%	1,596	92.1%
学生	251	96	8	4	0	0	0	13	372	3.4%	402	92.5%
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0.0%	1	300.0%
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0.1%	11	90.9%
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	146	146	1.3%	173	84.4%
不明	6	40	72	67	57	80	32	697	1,051	9.6%	659	159.5%
合計	303	1,360	1,899	1,840	1,608	1,324	1,113	1,501	10,948	100.0%	10,710	102.2%
構成比	2.8%	12.4%	17.3%	16.8%	14.7%	12.1%	10.2%	13.7%		100.0%		

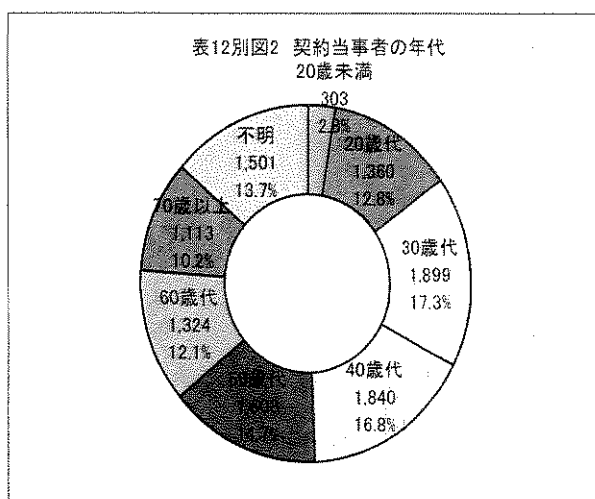
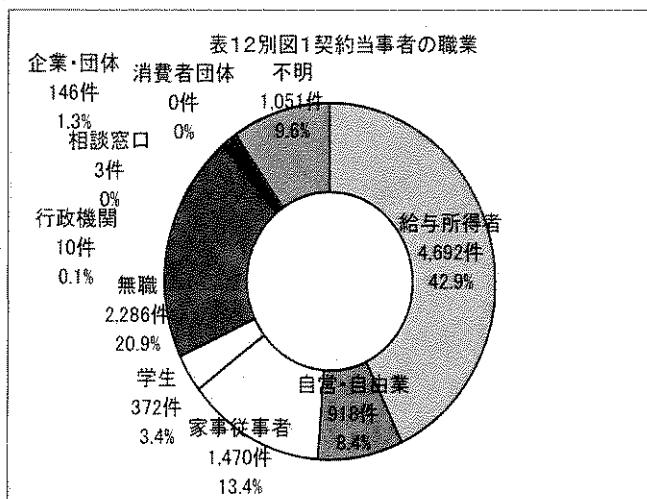
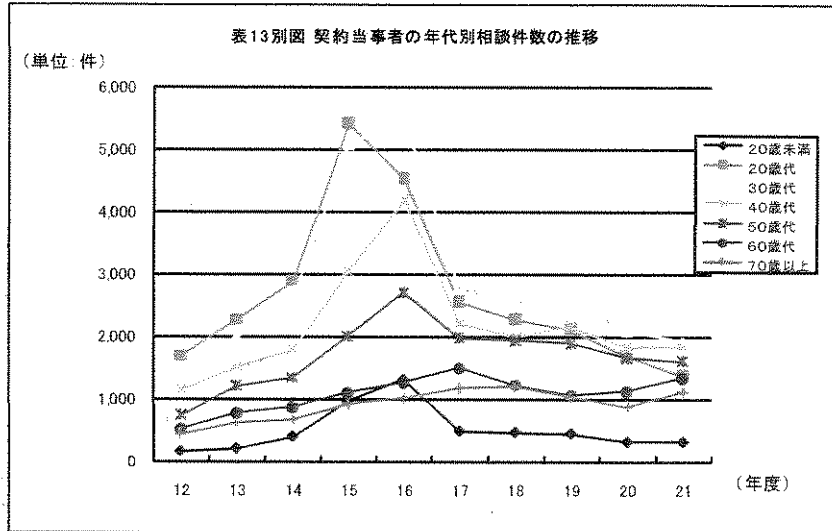


表13 年代別相談件数の推移

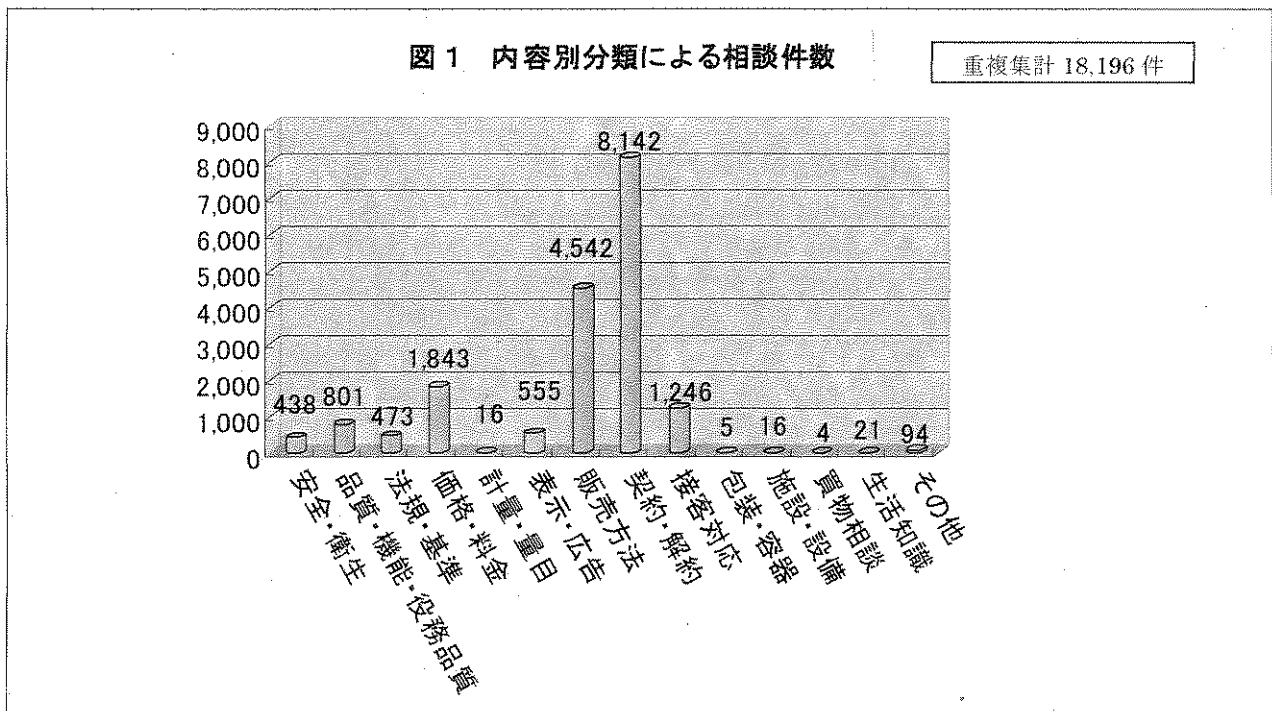
(単位:件)

年度	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	前年度比(%)
20歳未満	150	198	392	947	1,304	480	459	436	303	303	100.0%
20歳代	1,681	2,261	2,884	5,415	4,526	2,549	2,270	2,112	1,684	1,360	80.8%
30歳代	1,375	1,977	2,591	5,078	5,496	2,781	2,537	2,488	2,101	1,899	90.4%
40歳代	1,137	1,500	1,786	3,038	4,186	2,199	1,990	2,164	1,839	1,840	100.1%
50歳代	741	1,212	1,342	2,008	2,711	1,976	1,942	1,889	1,663	1,608	96.7%
60歳代	514	766	867	1,087	1,255	1,491	1,220	1,058	1,110	1,324	119.3%
70歳以上	432	609	657	911	1,005	1,171	1,196	1,023	881	1,113	126.3%
不明	103	614	517	767	953	1,198	1,375	1,543	1,129	1,501	132.9%
合計	6,133	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	102.2%



② 内容別分類による相談件数

平成21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8,142件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が4,542件となっている。（図1及び表14）



③商品及びサービス別分類による相談件数【PIO-NET大分類】

平成21年度の相談件数10,948件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は3,259件（対前年度比104.6%）であった。その内訳では、携帯電話機やパソコンの品質・購入契約に関する「教養娯楽品」が606件で第1位となり、架空・不当請求相談を含んでいる「商品一般」が603件で内訳件数での第2位となっている。（図2及び表14）

また、サービスに関する相談は6,760件（同97.3%）であった。内訳は、「金融・保険サービス」（融資サービス、預貯金・証券、保険等）が2,671件で最も多く、次いで「運輸・通信サービス」（オンライン等関連サービス、電話サービス等）が1,949件となっている。（図3及び表14）

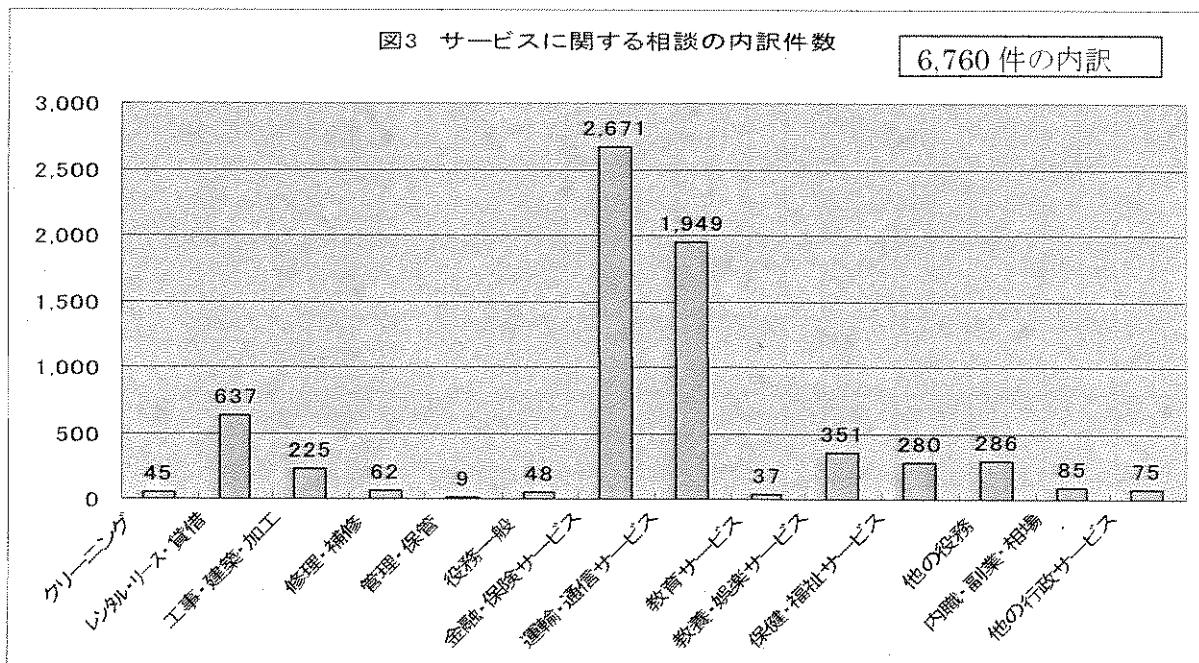
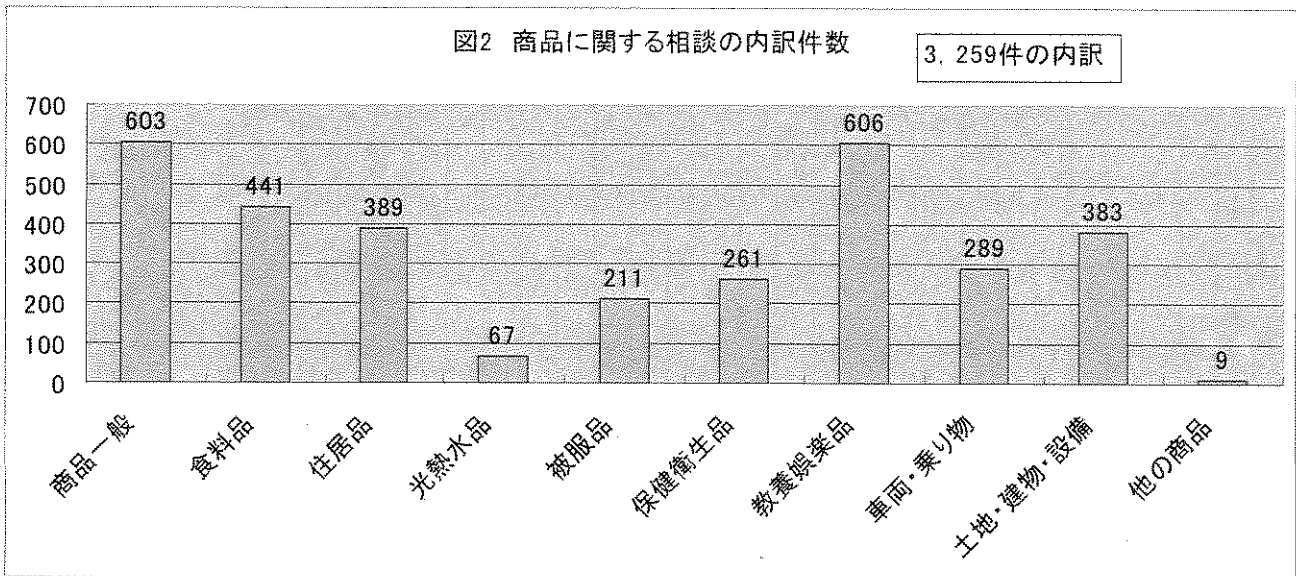


表14 商品及びサービス別(大分類)・相談内容別相談件数

商品大分類・相談内容	20年度 相談件数	21年度 相談件数	前年度比 (%)	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計画・量	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	618	603	97.6%	4	8	59	33	2	20	393	500	35	0	0	0	1	5	1,060
B 食料品	343	441	128.6%	115	86	25	42	6	73	232	242	67	2	0	1	2	4	897
C 住居品	364	389	106.9%	58	128	14	82	0	27	178	248	82	0	0	1	6	1	825
D 光熱水品	71	67	94.4%	5	5	5	41	1	3	14	37	16	0	2	1	0	0	130
E 被服品	312	211	67.6%	8	30	6	44	1	21	124	171	30	0	1	0	0	0	436
F 保健衛生品	212	261	123.1%	39	55	8	48	0	40	155	166	41	2	0	0	1	1	556
G 教養娯楽品	633	606	95.7%	23	97	8	93	0	39	329	470	144	0	0	0	2	4	1,209
H 車両・乗り物	250	289	115.6%	25	85	13	55	2	21	93	214	81	0	0	0	0	5	594
I 土地・建物・設備	305	383	125.6%	25	63	21	97	1	11	179	248	79	0	4	1	0	8	737
J 他の商品	8	9	112.5%	0	2	0	2	0	0	4	6	0	0	0	0	0	2	16
商品に関する相談計	3,116	3,259	104.6%	302	559	159	537	13	255	1,701	2,302	575	4	7	4	12	30	6,460
K クリーニング	70	45	64.3%	10	34	2	3	0	2	5	32	21	0	0	0	0	0	109
L レンタル・リース・貸借	569	637	112.0%	24	43	71	311	0	6	181	555	65	0	3	0	0	3	1,262
M 工事・建築・加工	191	225	117.8%	22	50	6	68	1	4	107	173	76	0	4	0	0	2	513
N 修理・補修	52	62	119.2%	10	23	4	35	0	3	19	35	17	0	0	0	0	0	146
O 管理・保管	11	9	81.8%	1	0	0	7	0	0	1	4	3	0	0	0	0	1	17
P 役務一般	68	48	70.6%	0	0	0	3	0	1	37	42	3	0	0	0	0	0	86
Q 金融・保険サービス	2,775	2,671	96.3%	5	6	139	330	0	45	508	2,469	150	0	1	0	0	18	3,671
R 運輸・通信サービス	2,084	1,949	93.5%	10	28	31	301	0	104	1,483	1,735	149	0	0	0	1	4	3,846
S 教育サービス	36	37	102.8%	0	0	3	8	0	0	9	31	7	0	0	0	0	1	59
T 教養・娯楽サービス	389	351	90.2%	7	5	8	62	0	80	221	281	42	0	0	0	1	2	709
U 保健・福祉サービス	270	280	103.7%	40	38	23	73	2	13	77	179	55	0	0	0	2	11	513
V 他の役務	268	286	106.7%	7	12	12	77	0	29	120	208	61	0	1	0	3	5	535
W 内職・副業・相帮	101	85	84.2%	0	3	1	17	0	12	68	70	3	0	0	0	0	2	176
X 他の行政サービス	62	75	121.0%	0	0	14	11	0	1	5	26	19	1	0	0	2	15	94
サービスに関する相談計	6,946	6,760	97.3%	136	242	314	1,306	3	300	2,841	5,840	671	1	9	0	9	64	11,736
Z 他の相談	648	929	143.4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	10,710	10,946	102.2%	438	801	473	1,843	16	555	4,542	8,142	1,246	5	16	4	21	94	18,196

④ 商品及びサービス別分類による相談件数【PIO-NET中分類】

平成21年度の相談内容を中分類による区分で上位30位まで見ると、「フリーローン・サラ金」（多重債務、過払い金返還等）に関する相談が1,989件で前年度と比べ265件の減少となったが、前年度に引き続き第1位となった。次いで、「デジタルコンテンツ」（アダルト・出会い系サイト等）が1,442件、「相談その他」（振込め詐欺、個人間金銭貸借、交通事故等）が694件となっている。

表15 商品及びサービス別(中分類)相談件数

順位	平成21年度				平成20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	フリーローン・サラ金	1,948	41	1,989	フリーローン・サラ金	2,212	42	2,254
2	デジタルコンテンツ	1,440	2	1,442	オンライン等関連サービス	1,835	3	1,838
3	相談その他	285	409	694	商品一般	597	21	618
4	商品一般	569	34	603	相談その他	191	313	504
5	不動産貸借	484	35	519	不動産貸借	453	30	483
6	四輪自動車	215	13	228	工事・建築	179	10	189
7	工事・建築	200	13	213	四輪自動車	168	6	174
8	携帯電話サービス	132	2	134	電話サービス	156	0	156
9	インターネット接続回線	107	1	108	会社生命保険	91	2	93
10	他の健康食品	93	4	97	資格講座	86	3	89
11	普通生命保険	85	5	90	電話機類	77	3	80
12	住宅ローン	84	4	88	ネックレス	75	1	76
13	リースサービス	76	9	85	クリーニング	67	4	71
14	携帯電話	80	2	82	リースサービス	67	3	70
15	布団類	72	4	76	新聞	65	2	67
16	他の行政サービス	36	39	75	住宅ローン	62	5	67
17	新築分譲マンション	72	0	72	複合サービス会員	65	0	65
18	音響・映像機器	69	2	71	教養・娯楽サービスその他	64	0	64
19	資格講座	65	3	68	他の行政サービス	35	27	62
20	医療サービス	55	9	64	家庭用電気治療器具	60	1	61
21	家庭用電気治療器具	62	2	64	エステティックサービス	57	0	57
22	他の目的限定ローン	62	1	63	着物類	54	2	56
23	遊興施設利用	60	2	62	防災・防犯用品	50	5	55
24	鮮魚	60	0	60	他の健康食品	50	3	53
25	新聞	53	1	54	新築分譲マンション	51	2	53
26	ソーラーシステム	49	4	53	宝くじ	52	0	52
27	株	51	2	53	金融関連サービスその他	48	3	51
28	エステティックサービス	50	2	52	音響・映像機器	48	2	50
29	給湯システム	50	1	51	布団類	48	1	49
30	相続	17	34	51	修理サービス	48	1	49
	その他	3166	421	3587	その他	2,796	308	3,104
	全相談件数	9,847	1,101	10,948	全相談件数	9,907	803	10,710

※平成21年度から「商品・サービス別分類」が改定されたもの。

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21年度の年代別の相談内容件数を見ると、20歳代以下は「デジタルコンテンツ」（アダルト・出会い系サイト等）が第1位で、30歳代以降60歳代までは「フリーローン・サラ金」（多重債務等）が第1位となっている。（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	180	デジタルコンテンツ	346	フリーローン・サラ金	418	フリーローン・サラ金	434	フリーローン・サラ金	407
第2位	相談その他	16	フリーローン・サラ金	268	デジタルコンテンツ	401	デジタルコンテンツ	274	デジタルコンテンツ	119
第3位	携帯電話サービス	12	不動産貸借	94	不動産貸借	127	相談その他	108	商品一般	98
第4位	不動産貸借	7	相談その他	62	相談その他	79	不動産貸借	87	相談その他	78
第5位	四輪自動車	6	商品一般	59	商品一般	70	商品一般	82	不動産貸借	69
第6位	新聞	5	四輪自動車	42	四輪自動車	51	四輪自動車	36	工事・建築	40
第7位	インターネット接続回線	3	エステティックサービス	29	インターネット接続回線	35	資格講座	23	四輪自動車	30
第8位	テレビ放送サービス	3	携帯電話サービス	17	工事・建築	31	工事・建築	22	住宅ローン	25
第9位	パソコン	3	ネックレス	16	携帯電話サービス	25	新築分譲マンション	22	普通生命保険	21
第10位	医療サービス	2	他の目的限定ローン	13	複合サービス会員	22	インターネット接続回線	20	リースサービス	20
計		237		946		1,259		1,108		907
総数		303		1,360		1,899		1,840		1,608

区分	60歳代		70歳以上		不明		全体	
第1位	フリーローン・サラ金	210	商品一般	96	フリーローン・サラ金	181	フリーローン・サラ金	1,989
第2位	商品一般	106	相談その他	72	相談その他	176	デジタルコンテンツ	1,442
第3位	相談その他	103	フリーローン・サラ金	71	商品一般	89	相談その他	694
第4位	デジタルコンテンツ	51	工事・建築	44	不動産貸借	72	商品一般	603
第5位	工事・建築	36	ふとん類	36	デジタルコンテンツ	60	不動産貸借	519
第6位	不動産貸借	36	家庭用電気医療器具	29	工事・建築	36	四輪自動車	228
第7位	四輪自動車	24	他の健康食品	27	四輪自動車	27	工事・建築	213
第8位	携帯電話サービス	21	不動産貸借	26	リースサービス	24	携帯電話サービス	134
第9位	他の健康食品	20	株	18	他の行政サービス	21	インターネット接続回線	108
第10位	普通生命保険	19	普通生命保険	12	携帯電話サービス	17	他の健康食品	97
計		626		431		703		6,027
総数		1,324		1,113		1,501		10,948

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成21年度の問題商法等別の相談件数を見ると、サイドビジネス商法（マルチ、内職・副業）が217件（対前年度比117.9%）と最も多く、次いで利殖商法が122件（同143.5%）、二次被害が108件（同63.2）となっている。（図4、P25表18）

年代別で見ると、20歳未満は「無料商法」、20歳代と40歳代、50歳代は「サイドビジネス商法」、30歳代は「二次被害」、60歳代と70歳代は「利殖商法」がそれぞれ最も多い相談件数となっている。（P26表19）

また、無断契約や契約締結に係る名義のトラブルは表17のとおり減少傾向にある。

図4 問題商法等別の相談件数(重複集計/上位10位)

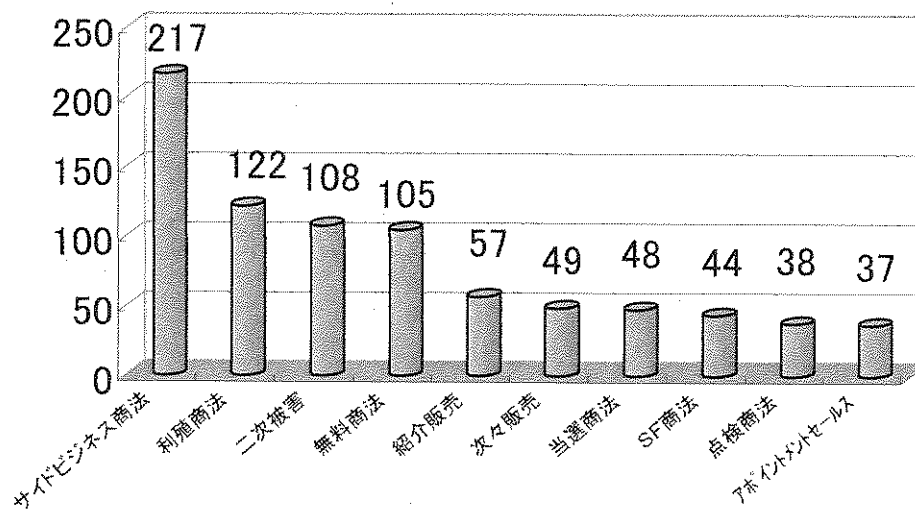


表17 契約名義に関するトラブル件数の推移(重複集計)

トラブル内容	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	(単位:件)
											対前年度比 (%)
名義貸し	127	220	91	144	73	96	116	86	140	97	69.3%
名義冒用	29	80	84	112	89	103	106	65	69	68	98.6%
無断契約	93	152	243	239	164	216	139	158	128	99	77.3%
合計	249	452	418	495	326	415	361	309	337	264	78.3%

※名義貸し…消費者が業者の名義を貸した場合、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	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	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	205	249	245	220	137	193	88	81	68	37	54.4%	和服、アクセサリ、学習教材、エステ
アンケート商法	42	53	38	49	30	26	34	25	12	9	75.0%	食器・台所用品、アクセサリ、化粧品、美容 器具、エステ
SF商法 (催眠商法)	196	167	117	100	64	73	82	103	40	44	110.0%	家庭用電気治療器具、家具・寝具、健康器 具、健康食品、他の医療器具
開運商法 (霊感商法)	44	45	27	18	25	26	37	40	48	25	52.1%	印鑑、折とうサービス、仏具・寝具室内装飾品、 プレスレット
過量販売	95	116	94	74	63	114	53	50	20	15	10.0%	健康食品、家具・寝具、美容器具、住宅設 備、学習教材
キャッチセールス	68	80	84	90	42	47	50	35	9	10	111.1%	アクセサリ、化粧品、美容器具、観覧・鑑 賞、エステ
サイドビジネス商法	219	492	457	308	166	218	229	221	184	217	117.9%	ワープロ・パソコン内職、健康食品、他の台所 用品、他の内職・副業
紹介販売	131	109	122	102	46	84	82	136	96	57	59.4%	健康食品、食器・台所用品、家具・寝具、化粧 品、文具・事務用品、内職・副業
次々販売	135	123	139	148	109	193	94	107	68	49	72.1%	家具・寝具、ネットレス、和服、工事・建築、他 の台所用品
点検商法	103	99	139	109	114	138	45	42	30	38	126.7%	工事・建築、家具・寝具、他の台所用品防災・ 防犯用品、建物清掃サービス
展示販売 (展示会商法)	41	40	33	44	31	52	37	40	37	19	51.4%	家具・寝具、和服、アクセサリ、他の教養娯 楽品
デート商法	20	16	31	14	16	42	23	20	17	11	64.7%	アクセサリ
当選商法	14	45	60	48	35	70	93	81	66	48	72.7%	宝くじ、放送サービス、オンライン等関連サービス、遊 興施設利用
内職商法	41	65	62	46	16	21	17	12	9	7	77.8%	学習教材、教室・講座
二次被害	260	302	346	369	356	357	268	295	171	108	63.2%	複合サービス会員。資格講座、資格取得用教 材、教養娯楽教材
無料商法	57	92	119	188	134	216	159	138	132	105	79.5%	オンライン等関連サービス、家庭用電気治療 器具、健康食品、家具・寝具
モニター商法	24	14	8	5	12	14	7	6	5	14	280.0%	健康食品、家具・寝具、化粧品、空調・冷暖 房、給湯設備、理美容
利殖商法	43	52	58	50	43	62	105	107	85	122	143.5%	他の預貯金・証券等、株、預託内職、新薬分 譲マンション、商品相場

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	無料商法	6	サイドビジネス商法	55	二次被害	36	サイドビジネス商法	39	サイドビジネス商法	39
第2位	開運商法	3	無料商法	21	サイドビジネス商法	26	二次被害	20	利殖商法	28
第3位	アンケート商法	2	紹介販売	20	無料商法	18	無料商法	17	無料商法	19
第4位	当選商法	1	アポイントメントセールス	19	アポイントメントセールス	10	利殖商法	13	紹介販売	7
第5位	内職商法	1	デート商法	9	次々販売	8	当選商法	10	当選商法	6
第6位	体験談商法	1	二次被害	8	利殖商法	6	開運商法	7	次々販売	4
第7位	—	—	開運商法	7	展示販売	5	紹介販売	7	二次被害	4
第8位	—	—	次々販売	5	当選商法	5	次々販売	4	展示販売	3
第9位	—	—	キャッチセールス	4	紹介販売	4	モニター商法	3	アンケート商法	3
第10位	—	—	展示販売	3	キャッチセールス	3	過量販売	3	点検商法	2
	—	—	クレサラ強要商法	3	モニター商法	3	—	—	—	—

区分	60歳代		70歳以上		不明		問題商法全体	
第1位	利殖商法	26	利殖商法	33	サイドビジネス商法	25	サイドビジネス商法	217
第2位	サイドビジネス商法	23	SF商法	27	利殖商法	14	利殖商法	122
第3位	当選商法	15	次々販売	25	二次被害	11	二次被害	108
第4位	無料商法	12	点検商法	21	SF商法	7	無料商法	105
第5位	二次被害	12	二次被害	17	紹介販売	7	紹介販売	57
第6位	紹介販売	9	講習会商法	9	無料商法	6	次々販売	49
第7位	SF商法	9	サイドビジネス商法	7	点検商法	6	当選商法	48
第8位	展示販売	3	当選商法	7	当選商法	4	SF商法	44
第9位	過量販売	3	無料商法	6	過量販売	2	点検商法	38
第10位	アポイントメントセールス	3	過量販売	5	開運商法	1	アポイントメントセールス	37
	—	—	—	—	アポイントメントセールス	1	—	—
	—	—	—	—	アンケート商法	1	—	—
	—	—	—	—	キャッチセールス	1	—	—
	—	—	—	—	次々販売/デート商法	1	—	—
	—	—	—	—	展示販売/モニター商法	1	—	—

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成21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4,498件であり、前年度と比較して、341件（対前年度比7.0%）の減少となった。全体の相談件数に対する構成割合も41.1%となり、昨年度同様5割を切ることとなったが、これは平成15年度から平成16年度に急増した不当・架空請求が平成17年度以降減少していることに伴うものである。

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2,738件で最も多く、次いで「訪問販売」843件、「電話勧誘販売」543件、「マルチ・マルチまがい」207件、「ネガティブ・オプション」34件となっている。

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「空調・冷暖房・給湯設備」、「不動産貸借等」、「リフォーム工事等」であり、『電話勧誘販売』では「新築分譲マンション等」、「カニ等魚介類」が、『通信販売』では「オンライン等関連サービス等」、「架空請求等」が、また『マルチ・マルチまがい』では「ビジネスキット等」、「健康食品」が、『ネガティブ・オプション』では「会報・機関誌等」となっている。

表20 無店舗販売相談件数

(単位:件)

区分\年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	対前年度比(%)
相談受付件数 A	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	102.2%
	13,135	12,178	11,874	9,907	9,847	99.4%
無店舗販売相談件数 B	8,546	6,997	6,358	4,839	4,498	93.0%
	8,432	6,890	6,290	4,776	4,420	92.5%
無店舗販売相談の占める割合B/A	61.7%	53.9%	50.0%	45.2%	41.1%	
	64.2%	56.6%	53.0%	48.2%	44.9%	

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20年度			平成21年度			対前年度比(%)
	苦情	問い合わせ	計	苦情	問い合わせ	計	
②訪問販売	790	18	808	823	20	843	104.3%
③電話勧誘販売	488	7	495	533	10	543	109.7%
①通信販売	3,139	30	3,169	2,711	27	2,738	86.4%
④マルチ・マルチまがい	188	2	190	199	8	207	108.9%
⑤ネガティブ・オプション	52	1	53	32	2	34	64.2%
その他	119	5	124	122	11	133	107.3%
無店舗販売計	4,776	63	4,839	4,420	78	4,498	93.0%
無店舗販売以外(店舗販売含む)	5,131	740	5,871	5,427	1,023	6,450	109.9%
合計	9,907	803	10,710	9,847	1,101	10,948	102.2%

表22 無店舗販売に関する商品・サービス別の相談件数(上位5位)

順位	訪問販売		電話勧誘販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	空調・冷暖房・給湯設備	62	集合住宅(新築分譲マンション等)	54	放送・コンテンツ等(オンライン等関連サービス等)	1466	商品一般(ビジネスキット等)	87	書籍・印刷物(会報、機関紙等)	19
2	レンタル・リース・貸借(不動産貸借等)	60	魚介類(カニ等)	50	商品一般(架空請求等)	328	健康食品	57	商品一般(内容不明の宅配物等)	4
3	工事・建築・加工(リフォーム工事等)	59	教室・講座(資格講座等)	42	融資サービス(フリーローン・サラ金等)	140	化粧品	10	他の教養・娯楽品(記念貨幣)	4
4	家具・寝具	53	預貯金・証券等	40	他の教養・娯楽サービス(パチンコ、宝くじ等)	95	預貯金・証券等	9	魚介類(カニ等)	2
5	書籍・印刷物(新聞等)	45	融資サービス(フリーローン・サラ金)	32	内職・副業	46	医療用具	6	食器・台所用品	1

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」及び「電話勧誘販売」では70歳以上が最も多い相談件数となっている。また、「通信販売」は、各年代で上位を占めている。

表23 無店舗販売に関する販売購入形態別・年代別の相談件数

形態\年代区分	(単位:件)								
	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	21年度計
訪問販売	10	75	80	87	101	115	246	129	843
電話勧誘販売	2	37	79	92	82	66	108	77	543
通信販売	221	474	650	505	300	232	153	203	2,738
マルチ・マルチまがい	0	61	23	22	35	30	11	25	207
ネガティブ・オプション	0	1	0	0	8	1	14	10	34
その他	0	9	16	14	19	27	21	27	133
無店舗販売計	233	657	848	720	545	471	553	471	4,498
無店舗販売以外(店舗販売含む)	40	533	792	779	731	523	278	478	4,154
不明・無関係	30	170	259	341	332	330	282	552	2,296
合計	303	1,360	1,899	1,840	1,608	1,324	1,113	1,501	10,948

⑧消費生活相談の処理状況

平成21年度に受けた相談に係る処理状況は表24のとおりであり、「助言（自主交渉）」が 8,288 件で全体の 75.7%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	394	4.0%	385	35.0%	779	7.1%
2 助言(自主交渉)	7,896	80.2%	392	35.6%	8,288	75.7%
3 その他情報提供	935	9.5%	278	25.3%	1,213	11.1%
4 斡旋解決	366	3.7%	0	0.0%	366	3.3%
5 斡旋不調	27	0.3%	0	0.0%	27	0.2%
6 処理不能	57	0.6%	14	1.3%	71	0.6%
7 処理不要	93	0.9%	31	2.8%	124	1.1%
8 処理中	80	0.8%	0	0.0%	80	0.7%
合計	9,848	100.0%	1,100	100.0%	10,948	100.0%

(6) 事業者指導等の状況

平成21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等の状況

	県消費生活条例				特定商取引に関する法律			
	行政指導	勧告	公表	41条:知事への申出	行政指導	業務改善指導	業務停止	60条:主務大臣への申出
訪問販売	8	0	0	0	1	0	0	0
電話勧誘販売	0	0	0	0	0	0	0	0
通信販売	0	0	0	0	0	0	0	0
連鎖販売(マルチ・マルチまがい)	0	0	1	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0
その他(信販会社等)	2	0	0	0	0	0	0	0
店舗販売	6	0	0	0	0	0	0	0
合計	16	0	1	0	1	0	1	0

2. 消費者啓発及び情報提供事業

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と啓発を行った。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) 講演会・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、消費生活展や消費生活講座などを開催すると共に、職員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

名 称	期間(回数)・場所・参加人数	内 容
高等学校家庭科等 教員消費生活講座	7月28日(火) エルパーク仙台 セミナーホール 54人 共催:宮城県高等学校家庭科研究会 :宮城県金融広報委員会 後援:宮城県教育委員会	講 話「住生活を考える ～住み慣れた住居とその維持管理～」 (社)宮城県建築士事務所協会 (株)図設計 高橋 亨次 高校生のための金融教育ワークショップ 「ためると使うと休む ～バランスよく暮らすために～」 ハート&アート空間“Be I” 関口 怜子
消費生活講座	10月20日(火) ～23日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 244人	「誕生!消費者庁と私たちの暮らし」 仙台弁護士会 弁護士 鈴木 裕美 「トラブル解決と調停制度」 仙台調停協会 民事調停委員 由利 護 「最近の欠陥住宅問題について」 仙台弁護士会 弁護士 齋藤 拓生 「地震災害と損害保険」 日本損害保険協会 東北支部 田中 康夫 「医療保障と介護保障」 生命保険文化センター 岩口 和洋 「楽しく食べて健康に!」 キューピー(株)研究所 大飼 進 「暮らしの中の製品事故」 ～製品と安全に付き合うために～ (独)製品評価技術基盤機構 東北支所 田中 範夫 「快適な住環境とリフォーム」 (社)宮城県建築士事務所協会 (株)図設計 高橋 亨次 「消費者はなぜだまされるのか?」 ～消費者被害・金融トラブル防止のために～ 静岡県立大学 西田 公昭

名 称	期間(回数)・場所参加人数	内 容
消費生活展	10月20日(火) ～23日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 1,459人 共催：宮城県金融広報委員会 ：独立行政法人 製品評価技術基盤機構東北支所	テーマ「『消費者新時代』あなたが主役！ ～安全・安心なくらしのために～」 展示内容：パネル展示 「悪質商法からあなたを守る」 「多重債務」 「くらしと金融」 「くらしの製品事故」等 ：事故製品展示 ：消費生活関連情報（リーフレット等） 各種相談・情報提供コーナー ：消費生活相談コーナー，調停相談コーナー くらしと金融に関する情報提供コーナー くらしと保険に関する情報提供コーナー

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，高校， ・事業者新入・若手社員	33回 2,845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講義
ロ 高齢者対象講座 ・高齢者 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会 ・公民館，その他	46回 1,420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講義
ハ 福祉関係者対象講座 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会， その他	7回 347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講義
ハ 一般対象講座 ・事業者 ・各種団体 ・地域住民，その他	14回 546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講義

イ 若年層対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	4/3	(株)富士通東北システムズ	(株)富士通東北システムズ	54	多重債務と問題商法について	新入社員
2	4/6	仙台白百合女子大学	仙台白百合女子大学	350	ネットトラブルと問題商法	大学2年生
3	4/9	ケイテック(株)	ケイテック(株)	22	消費者トラブルにあわないために	新入社員
4	4/10	東北発電工業(株)	東北発電工業(株)	68	消費者トラブルにあわないために	新入社員
5	4/16	国際マルチビジネス専門学校	国際マルチビジネス専門学校	59	携帯電話・ネットを使ったりまい話にご用心	1年生
6	4/16	仙台医療技術専門学校	仙台医療技術専門学校	36	若者が巻き込まれやすい消費者トラブル	1年生
7	4/17	国際マルチビジネス専門学校	国際マルチビジネス専門学校	72	携帯電話・ネットを使ったりまい話にご用心	1年生
8	4/24	ドレメファッション芸術専門学校	ドレメファッション芸術専門学校	68	若者があいやすい消費者トラブルとその対処法	1年生
9	4/27	仙台医療技術専門学校	仙台医療技術専門学校	82	若者をねらう問題商法	1年生
10	6/10	東北生活文化大学	東北生活文化大学	21	情報ネット社会をどう生きる	2年生
11	6/22	仙台理容美容専門学校	仙台理容美容専門学校	350	若者があいやすい消費者トラブル	全校生徒
12	7/2	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	43	消費者トラブルにあわないために	1年生
13	7/3	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	70	消費者トラブルにあわないために	1年生
14	7/9	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	82	消費者トラブルにあわないために	1年生
15	7/9	仙台大原簿記公務員専門学校	(学)北杜学園	160	消費者トラブルにあわないために	1年生
16	7/9	仙台大原簿記公務員専門学校	(学)北杜学園		消費者トラブルにあわないために	1年生
17	7/10	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	109	消費者トラブルにあわないために	1年生
18	7/10	仙台大原簿記公務員専門学校	(学)北杜学園	230	消費者トラブルにあわないために	1年生
19	7/10	仙台大原簿記公務員専門学校	(学)北杜学園		消費者トラブルにあわないために	1年生
20	7/17	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	54	消費者トラブルにあわないために	1年生
21	7/23	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	76	消費者トラブルにあわないために	1年生
22	7/30	仙台医療福祉専門学校	(学)北杜学園	110	消費者トラブルにあわないために	1年生
23	8/5	仙台大原簿記公務員専門学校	(学)北杜学園	40	消費者トラブルにあわないために	1年生
24	8/26	支援学校小牛田高等学園	支援学校小牛田高等学園	18	卒業後の生活について	3年生
25	9/30	支援学校小牛田高等学園	支援学校小牛田高等学園	19	卒業後の生活について	3年生
26	11/6	宮城大学	宮城大学	8	消費者契約等に係る授業	3年生
27	11/10	仙台情報工科専門学校	(学)北杜学園	58	消費者トラブルにあわないために	1・2年生
28	11/18	石巻市立女子高等学校	石巻市立女子高等学校	200	ネットトラブルと問題商法について	3年生
29	11/20	宮城大学	宮城大学	8	消費者契約等に係る授業	3年生
30	11/27	宮城大学	宮城大学	7	消費者契約等に係る授業	3年生
31	12/11	宮城県自治会館	支援学校岩沼高等学園	51	若者が巻き込まれやすい消費者トラブルとその対処法について	3年生
32	1/15	塩釜高等学校	塩釜高等学校	237	社会生活に関する法	3年生
33	2/5	白石高等技術専門学校	白石高等技術専門学校	83	問題商法について	全校生徒
			若年計	2,845		

ロ 高齢者対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	4/20	蔵王町宮司生活センター	宮司白鳥会	34	高齢者をねらう問題商法について	
2	4/21	蔵王町東根公民館	東根あたご会	30	高齢者をねらう問題商法について	
3	4/28	人來田コミュニティーセンター	仙台市人來田生活学校	31	問題商法について	
4	5/19	遠刈田地区公民館	北山やまぶき会	19	高齢者をねらう問題商法について	
5	5/20	NTT東日本	NTT退職者の会	70	高齢者をねらう問題商法について	
6	5/26	大崎生涯学習センター	宮城県社会福祉協議会	39	問題商法と対策	
7	5/28	向山生活センター	向山ひまわり会	30	高齢者をねらう問題商法について	
8	6/4	茂庭台市民センター	茂庭台地区社会福祉協議会	30	高齢者をねらう問題商法について	
9	6/13	ハーネル仙台	ろうきんゆうゆう会	35	高齢者をねらう問題商法について	
10	6/17	岩沼市西公民館	岩沼市西公民館	25	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	

11	6/18	塩釜花立第二集会所	錦花立クラブ	20	消費者をねらう問題商法等	
12	7/4	東松島市大曲市民センター	リンクル	20	消費者トラブルにあわないために	
13	7/14	大和町石巻生き生きサロン	石倉町内会	24	高齢者をねらう問題商法について	
14	7/15	ふれあいの家	松島町町民福祉課	12	高齢者の消費者トラブル防止について	
15	7/16	蔵王町永野西公民館	永野西元気会	17	高齢者をねらう問題商法について	
16	7/17	川崎町山村開発センター	川崎町裏丁行政区	25	消費者トラブルにあわないために	みやぎ出前講座
17	7/22	ほほえみの家	松島町町民福祉課	14	高齢者の消費者トラブル防止について	
18	7/29	宮城蔵王ロイヤルホテル	矢附はつらつ水色の会	23	高齢者をねらう問題商法について	
19	8/4	塩竈市公民館	ニコニコ会	24	消費者をねらう問題商法	
20	8/11	松島町保健福祉センター	松島町町民福祉課	14	高齢者の消費者トラブル防止について	
21	8/19	中央公民館	松島町町民福祉課	42	高齢者の消費者トラブル防止について	
22	8/20	健康館	松島町町民福祉課	20	高齢者の消費者トラブル防止について	
23	8/27	宮城県婦人会館	みやぎ婦人会館	39	最近の消費者トラブルについて	
24	8/28	大和町ふれあい文化館センター	大和町環境生活課	60	消費生活講座	
25	9/7	東松島町下地区センター	東松島市福祉課地域包括支援センター	40	高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブル	
26	9/8	色麻町農村環境改善センター	色麻町地域包括支援センター	72	自分の身は自分で守る	
27	9/9	グリーンピア岩沼	宮城県社会福祉協議会	41	問題商法と対策	
28	10/3	宮城県婦人会館	つやま婦人会	12	消費者をねらう問題商法について	
29	10/6	松島町保健福祉センター	松島町町民福祉課	24	高齢者の消費者トラブル防止について	
30	10/15	秋保温泉華乃湯	柴田町老人クラブ連合会	57	消費者トラブルにあわないために	みやぎ出前講座
31	10/16	宮城県婦人会館	みやぎ婦人会館	20	最近の消費者トラブルについて	
32	10/22	岩切町コミュニティセンター	岩切地区社会福祉協議会	130	高齢者をねらう問題商法について	
33	10/26	大河原町若野町交流センター	住吉町福祉学習会	22	消費者トラブルにあわないために	
34	10/29	美里町北浦地区公民館	美里町北浦地区公民館	15	消費者トラブルにあわないために	
35	11/6	浜井沼郷村環境改善センター	松島町町民福祉課	18	高齢者の消費者トラブル防止について	
36	11/28	気仙沼市古町西四区自治会	気仙沼市古町西四区自治会	36	高齢者をねらう問題商法について	
37	12/4	富谷中央公民館	富谷町社会福祉協議会	28	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	
38	12/10	浜市地区学習等併用施設	東松島市福祉課	18	高齢者があいやすい消費者トラブルとその対処法	
39	12/15	ひだまりの家	松島町町民福祉課	18	高齢者の消費者トラブル防止について	
40	12/18	富谷町東向陽台公民館	富谷町社会福祉協議会	18	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	
41	1/19	富谷中央公民館	富谷中央公民館	25	消費者トラブルにあわないために	
42	1/25	五郷町坂元町区老人憩いの家	町中地域ネットワーク	32	高齢者があいやすい消費者トラブルとその対処法	
43	2/19	蔵王町小妻坂公民館	蔵王町地域包括支援センター	18	高齢者をねらう問題商法について	
44	3/5	富谷町富ヶ丘公民館	富谷町社会福祉協議会	27	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	
45	3/19	富谷町あけの平公民館	富谷町社会福祉協議会	16	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	
46	3/29	東北労働金庫仙台東支店	東北労働金庫仙台東支店	36	高齢者をねらう悪質商法と対処法	
			高齢者計	1,420		

ハ 福祉関係者対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	6/25	大河原町役場	大河原町民生委員児童委員協議会	55	消費者被害から高齢者を守る	
2	7/7	多賀城南社会福祉協議会	多賀城市民生委員児童委員協議会	28	高齢者の消費者被害未然防止のために	
3	7/8	蔵王町地域福祉センター	蔵王町民生委員児童委員協議会	35	高齢者の悪質商法の被害防止について	
4	7/30	岩沼屋	宮城県民生委員児童委員協議会・宮城県社会福祉協議会	125	悪質商法被害を出さない地域づくりのために	
5	9/25	岩沼市中央公民館	宮城県社会福祉協議会「みやぎエルダーネット」	35	消費者トラブルにあわないために	みやぎ出前講座
6	11/9	田尻老人福祉センター	大崎市田尻民政員児童委員協議会	36	高齢者をねらう悪質商法にあわないための知恵と対処法	
7	2/15	わたり温泉「鳥の海」	仙台ブロック民生委員児童委員協議会連絡協議会	33	振り込め詐欺について	
			福祉関係者計	347		

二 一般対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	4/22	加賀津城健康講座センター	宮城労働基準協会大河原支部電気事業部会	120	消費者トラブルの事例と対処法	
2	5/27	(社)宮城県雇用支援協会	(社)宮城県雇用支援協会	36	悪質商法の手口と対処法	
3	8/8	築館伊豆二区会館	築館伊豆二区自治会	26	消費者被害にあわないための暮らしの知恵	
4	8/26	宮城県庁	宮城県企画部統計課	21	消費者トラブルにあわないために	
5	9/16	(社)宮城県雇用支援協会	(社)宮城県雇用支援協会	33	悪質商法の手口と対処法	
6	10/5	仙台合同庁舎	仙台保健福祉事務所	12	消費者トラブルにあわないために	
7	11/14	太白庁内会集会所	太白地区町内会連合会	60	消費者をねらう問題商法	
8	11/26	成田公民館	富谷町役場総務課	18	知っておきたい問題商法・契約トラブルとクーリング・オフ	
9	12/2	山元町役場	山元町職員向上会	70	悪質商法対処法・多重債務について	
10	12/16	(社)宮城県雇用支援協会	(社)宮城県雇用支援協会	22	悪質商法の手口と対処法	
11	12/25	アエル	東北管区行政評価局	56	消費生活相談の概要	
12	1/13	津山老人福祉センター	津山・豊里地域包括支援センター	30	消費者被害にあわないための暮らしの知恵と対処法	
13	2/3	(社)宮城県雇用支援協会	(社)宮城県雇用支援協会	28	悪質商法の手口と対処法	
14	2/10	石巻市東分地老人福祉センター	消費者グループ なの花	14	消費者トラブルにあわないために	
			一般計	546		

(2) 展示教育事業

消費生活センター内展示コーナーに、問題商法などのパネルを常設展示する他、県庁ロビー等で移動展示を行い、広く消費者への情報提供を行った。

①常設展示

- ・パネル、最新の話題・緊急情報の掲示、パンフレット類

②移動展示

- ・県庁ロビー (5/25～5/29) 消費者月間
- ・広瀬文化センター (11/18)
「すばらしいみやぎを創る運動県民のつどい」 主催：すばらしいみやぎを創る協議会
- ・青葉通り地下道ギャラリー (12/1～12/15)
- ・県庁ロビー (1/18～1/29)

③パネル・ビデオの貸し出し

各市町村・学校・事業所等への貸し出し

- ・パネル 7回 29枚
- ・ビデオ 21回 29本

(3) 情報提供事業

①各種情報誌等への記事掲載

掲載紙名	掲載日	掲載内容
朝日新聞	H21.9.9	多重債務無料相談会
石巻かほく	H21.9.9	多重債務無料相談会
東北電力オアシス	9月号	消費生活展のお知らせ
リビング仙台	10/10号	消費生活展のお知らせ
ままばれ	10月号	消費生活展お知らせ
みやぎ生協「エイブル」 Hello!Consumer	5月号	開運商法
	9月号	ケータイに潜む振込詐欺
	11月号	多重債務
	1・2月号	送り付け商法
くらしwatching	H22.2月号(第34号)	高齢者を狙う催眠商法
河北新報(記事)	H21.6.2	消費生活パネル展
河北新報(記事)	H21.9.8	多重債務無料相談会

②各種広報媒体による情報提供

広報媒体	掲載・放送日	掲載・放送内容
河北新報（広告）	H22.12.6	多重債務無料相談会案内
河北新報（広告）	H22.2.22	消費生活相談窓口案内
河北新報（広告）	H22.3.15	消費生活相談窓口案内
河北新報（広告）	H22.3.22	消費生活相談窓口案内
河北新報（広告）	H22.3.24	消費生活相談窓口案内
河北新報（広告）	H22.3.30	消費生活相談窓口案内
宮城交通バス広告	H22.1.15～3.15	消費生活センター案内
ラジオCM（FM仙台、東北放送）	H21.12.1～H22.3.31	消費者行政に関する広報

③ホームページによる情報提供

最新のトラブル等の新着情報、消費生活トラブル対応集、パネル・ビデオの一覧、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、最新のトラブル・危害情報などを提供した。

④啓発教材の作成・整備

a) パネル作成 : 1枚
・消費生活センター案内

b) リーフレット : 72,000部
「クーリング・オフ」 22,000部
「ケータイでイタっ！マルチ商法」 10,000部
「あなたの財布が狙われている」 20,000部
「ネットトラブルこんなときはどうしたら・・・？」（修正増刷） 10,000部
「うちのとなりはトラブルだらけ」 10,000部

c) ビデオソフト等購入 : 73本

VHS「悪質商法ネタばらし」	3本	VHS「ちょっと待て！そこは地獄の一丁目～闇金融」	1本
VHS「老後の金は渡さん！」	4本	VHS「巧妙化する手口！振り込み詐欺最新情報」	1本
VHS「ヨネスケの利殖商法に突撃されない法」	5本	DVD「ちょっと待ってケータイ」	7本
VHS「あれ？もしかして・・・」	5本	DVD「悪質商法ネタばらし」	6本
VHS「カードに潜む見えざる罠」	5本	DVD「ブルブル、インターネットに振り回されないために」	7本
VHS「それでもお金、借りますか？」	4本		
VHS「これで安心！賃貸借住宅トラブル対処術」	5本		
VHS「撃退架空請求」	1本		
VHS「主婦・高齢者が狙われる！悪質訪問販売」	7本		
VHS「受け取ったらどうする！？架空請求」	7本		
VHS「撃退！悪質な住宅リフォーム」	1本		
VHS「その罠にかかるな！振り込み詐欺」	1本		
VHS「キャッシュカードが狙われている」	1本		
VHS「ストップ！犯罪の温床闇サイト」	1本		

(4) 学校教育現場における消費者教育の推進

社会に出る前の学生に対する学校教育現場における、効果的な消費者教育を推進するため、各種事業を実施した。

① 高等学校家庭科等教員消費生活講座（再掲）

開催日：7月28日(火) 会場：エルパーク仙台セミナーホール 参加者：54人

② 「消費生活知識のマニュアル」の作成・配布

高等学校の家庭科の授業等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布した。

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

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するもの。

受講者数： 21校 2,396人

(4) 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

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
大河原	1 振込詐欺啓発講座	21年5月18日	振り込み詐欺等について	65歳以上の町民と一休会ボランティア	大河原町幸中集会所	24
	2 高校3年生卒業前研修	22年2月5日	消費者トラブルを防ぐために	伊具高校3年生	伊具高等学校	148
	3 高齢消費者の被害未然防止	22年3月8日	高齢者を狙う悪質商法等について	大河原町近隣の介護保険事業所職員	大河原町福祉センター	20
	計	3回				192
北 部	1 第11回ミニ講座「振り込み詐欺に遭わないために」	21年6月24日	振り込み詐欺の手口や防止方法や金融犯罪について	地区の区長など	大崎市市民サポートセンター	30
	2 社員研修「消費者トラブルと被害防止について」	21年7月24日	若年層の消費者トラブル未然防止について	ケイテック株式会社社員	ケイテック株式会社	9
	3 みやぎ出前講座「消費者トラブルに遭わないために」	21年9月17日	高齢者の消費者トラブルの被害防止について	宮城県社会福祉協議会「元気が出る・実用シニア塾」のメンバー	大崎生涯学習センター	45
	4 新入社員セミナー「契約トラブルにならないための自己防衛」	22年3月24日	クレジットカードや携帯電話利用の際の注意点等	大崎管内への就職決定者	古川商工会議所	56
	計	4回				140
栗 原	1 「消費者トラブルに遭わないために」	21年5月14日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		37
	2 「消費者トラブルに遭わないために」	21年5月29日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		17
	3 「消費者トラブルに遭わないために」	21年7月28日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		23
	4 「消費者トラブルに遭わないために」	21年10月5日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		15
	5 「消費者トラブルに遭わないために」	21年10月7日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		17
	6 「消費者トラブルに遭わないために」	21年10月9日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		21
	7 「頻発する消費者トラブルにどう対応するか」	21年10月14日	頻発する消費者トラブルに合わないために一般的な注意事項について	福祉関係者		17

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
北 部 栗 原	8 「最近の相談事例について」	21年10月22日	最近の相談事例と消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		27
	9 「高齢者が消費者トラブルにあわないために」	21年11月6日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		13
	10 「消費者トラブルに遭わないために」	21年11月7日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		97
	11 「高齢者の消費者トラブルについて」	21年11月27日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		34
	12 「最近の相談事例から」	21年12月7日	最近の相談事例と消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		53
	13 「クーリングオフの手続き等について」	21年12月9日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項とクーリング・オフの手続きについて	福祉関係者		28
	14 「消費者トラブルに遭わないために」	21年12月17日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		43
	15 「消費者トラブルの現状と対処法について」	21年12月18日	消費者トラブルの現状と対処について	福祉関係者		15
	16 「消費者トラブルの現状と対処法について」	22年1月6日	消費者トラブルの現状と対処について	高齢者		35
	17 「高齢者が消費者トラブルに遭わないために」	22年1月12日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		10
	18 「消費者トラブルに遭わないために」	22年1月26日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	福祉関係者		11
	19 「消費者トラブルに遭わないための対処法について」	22年2月9日	消費者トラブルにあわないための対処法について	福祉関係者		50
	20 「高齢者が消費者トラブルに遭わないために」	22年2月19日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		41
	21 「消費者トラブルから身を守る暮らしの知恵」	22年3月12日	消費者トラブルから身を守る知恵について	福祉関係者		30
	22 「高齢者が消費者トラブルに遭わないために」	22年3月15日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		35

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
北 部 栗 原	23 「消費者トラブルから身を守る方法」	22年3月17日	消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		14
	24 「高齢者の消費者トラブル」	22年3月29日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		40
	25 「高齢者の消費者トラブル」	22年3月30日	高齢者が消費者トラブルにあわないための一般的な注意事項について	高齢者		30
	計	25回				753
東 部 石 巻	1 消費生活講座	21年 4月10日	消費者を狙う問題商法	高齢者	石巻市桃浦漁村センター	28
	2 消費生活講座	21年 5月1日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市鹿妻地区センター	19
	3 消費生活講座	21年 5月19日	被害にあわないための暮らしの智慧	高齢者	石巻市黒沢公益堂	30
	4 消費生活講座	21年 5月21日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市四反走地区センター	25
	5 消費生活講座	21年 5月22日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市関の内センター	26
	6 消費生活講座	21年 5月25日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市矢本東市民センター	24
	7 消費生活講座	21年 5月28日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市上町地区センター	27
	8 消費生活講座	21年 6月2日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市大曲地区センター	28
	9 消費生活講座	21年 6月3日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市裏沢地区センター	26
	10 消費生活講座	21年 6月4日	高齢者が悪質な被害に遭わないための智慧	高齢者	石巻市東福田農事集会所	19
	11 消費生活講座	21年 6月9日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市柳地区センター	21
	12 消費生活講座	21年 6月9日	消費者を狙う問題商法	東松島市民生委員・児童委員	東松島市コミュニティセンター	81
	13 消費生活講座	21年 6月10日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市立沼地区センター	17
	14 消費生活講座	21年 6月15日	高齢者の消費者トラブルについて	高齢者	東松島市西浜地区センター	17
	15 消費生活講座	21年 7月9日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	16
	16 消費生活講座	21年 7月10日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	8
	17 消費生活講座	21年 7月13日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	11
	18 消費生活講座	21年 7月14日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	12

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
東 部	19 消費生活講座	21年 7月15日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	13
	20 消費生活講座	21年 7月16日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	16
	21 消費生活講座	21年 7月17日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	11
	22 消費生活講座	21年 7月21日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	15
	23 消費生活講座	21年 7月22日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	7
	24 消費生活講座	21年 7月23日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	14
	25 消費生活講座	21年 7月24日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	14
	26 消費生活講座	21年 7月24日	振り込め詐欺、悪質訪問販売、電話勧誘、被害に遭わない智恵	高齢者	石巻市みなと荘	40
	27 消費生活講座	21年 7月27日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	高齢者	石巻市河南福祉センター	8
	28 消費生活講座	21年 8月 7日	高齢者が遭いやすい消費者トラブル	民生委員・児童委員	石巻市河南福祉センター	42
	29 消費生活講座	21年 9月 2日	問題商法とその対策	いきいき学園受講者	東松島市コミュニティセンター	39
	30 消費生活講座	21年 9月18日	消費者トラブルに遭わないために	元気が出る実用シニア塾生	東松島市コミュニティセンター	37
	31 消費生活講座	21年10月 5日	高齢者とその家族を取り巻く消費生活トラブル	石巻地域高齢者虐待対応職員	東部保健福祉事務所	15
	32 消費生活講座	21年11月18日	消費者トラブルに遭わないために	石巻市河南つくも大学	石巻市遊楽館	34
	33 消費生活講座	22年 1月20日	被害に遭わない賢い消費生活	石巻圏域職員	石巻合同庁舎	30
	34 消費生活講座	22年 1月21日	高齢者の被害未然防止のために	石巻市つくも大学	石巻市中央公民館	200
	35 消費生活講座	22年 2月14日	高齢者が被害に遭わないための暮らしの智恵	高齢者	女川町大原集会所	45
	36 消費生活講座	22年 2月14日	消費者トラブルを防ぐために	高齢者	石巻市一心館	15
	計	36回				1,030
東 部 登 米	1 消費者教室	21年5月21日	若者に多い消費者トラブル	高校2年生	上沼高校	80
	2 消費者教室 (米川長生大学)	21年6月18日	悪質商法の被害にあわないためには	高齢者	米川公民館	150
	3 消費者教室 (いきいき大学)	21年6月22日	悪質商法の被害にあわないためには	高齢者	林業総合センター	20
	4 消費者教室 (お茶っこ飲み会)	21年7月 7日	悪質商法の被害にあわないためには	高齢者	大網西集会所	25
	5 消費者教室 (五四会)	21年7月15日	私たちを取り巻く消費者問題	一般	中田環境改善センター	28

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
東 部 登 米	6 消費者教室 (シニア塾)	21年9月3日	消費者トラブルに遭 わないためには	一般	迫公民館	50
	7 消費者教室 (シニア塾)	21年9月24日	高齢者の消費者トラ ブルについて	民生・児童委員	米山総合支所	28
	8 消費者教室 (お茶っこ飲み会)	21年10月20日	悪質商法の被害にあ わないためには	高齢者	錦西老人憩いの 家	20
	9 消費者教室 (米谷地区長生大学)	21年12月10日	悪質商法の被害にあ わないためには	高齢者	米谷公民館	85
	10 消費者教室	21年12月11日	若者を狙う悪質商法	高校3年生	米谷工業高校	135
	11 消費者教室	21年12月25日	消費者トラブルの現 状について	県職員	登米合庁	20
	12 消費者教室	22年1月13日	若者の消費者問題	高校3年生	米山高校	60
	計	12回				701
気 仙 沼	1 出前教室	21年11月19日	悪質商法について	気仙沼滝の入自治 会員	滝の入二区自治 会館	23
	2 消費者教室	22年1月19日	悪質商法への対策	宮城いきいき学園 気仙沼・本吉校1 年生	気仙沼中央公民 館	38
	3 消費者教室	22年2月10日	地域の強〜い味方の 民生委員さんにぜひ 知って欲しい	南三陸町志津川民 生委員	南三陸町志津川 保健センター	50
	4 消費者教室	22年2月23日	断り上手はトラブル 知らず	南三陸町志津川地 区高齢者	志津川公民館	80
	計	4回				191

②展示関係

	事務所名	実施月日	内 容	対 象	場 所
パ ネ ル 展 示	東部登米	21年11月7日	消費者啓発用パネル	一般	登米祝祭劇場(ホワイ エ)
		21年11月9日 ~11月13日	消費者啓発用パネル	一般	ロックシティ佐沼
	計	2回			

③パネル・ビデオ貸し出し

	事務所	回 数	枚 数
パ ネ ル 貸 出	東部石巻	1回	6枚
	東部登米	1回	5枚
	計	2回	11枚

	事務所	回 数	本 数
ビ デ オ 貸 出	北部大崎	7回	12本
	東部石巻	2回	6本
	東部登米	3回	9本
	計	12回	27本

③新聞等への掲載

	掲載紙名	掲載月	掲載内容
北 部 大 崎	大崎タイムス (1誌46回)	4月	圧力鍋の蓋が飛んで火傷
			悪質商法って何だろう
			偽ブランドにご注意
			製品事故の原因究明
		5月	消費生活条例違反～県が業者名を公表～
			いつまで見られるの？DVD-Rの寿命
			繰り返される詐欺商法～だましのプロのテクニック
			サクラがいっぱい携帯電話の出会い系サイト
		6月	契約は慎重に～結婚式のケース
			ペットフードに法整備
			危ないサイトは「見ない！書き込まない！絶対会わない！」
			定額給付金関連の振り込み詐欺について
		7月	契約は慎重に～新車の契約
			高齢者を狙った「掛け軸の電話勧誘」にご注意
			振り込み詐欺の手口
			クーリング・オフできるできないの分かれ道
		8月	あなたは大丈夫？クイズで学ぶクーリング・オフ①
			あなたは大丈夫？クイズで学ぶクーリング・オフ②
			フリーペーパー、広告に惑わされないで
			こんな使い方をしていますか
		9月	クーリング・オフは発信主義
			「未公開株」にからむ詐欺商法に注意
		10月	大事に育てよう、消費者庁
			ゲルマニウムブレスレットの謎
			クレジットカードの被害を防ぐために
			その投資、大丈夫ですか？
		11月	パチンコ必勝法被害弁護団結成
			振り込み詐欺を撲滅しよう
			確認しよう 現在加入の損害保険
			ソーラーシステムの訪問販売トラブルが増加
		12月	宮城県多重債務無料相談会
			通販の返品は？
			古い消化器は危険
			地上デジタルテレビ放送に便乗した悪質商用に注意
		1月	皆様のよき杖として
			その広告クリックしても大丈夫？
水まわり修理サービスのトラブル			
「廃品回収」依頼の時はよく確認を			
2月	「消費者ホットライン」の活用を		
	ようやく届いた声		
	ご注意！ドロップシッピング契約		
	“病気に効く”って本当ですか 電位治療器の効果		
3月	保険法		
	歩行補助車で事故に！		
	オマケの限度		
	「消費生活センター」紛らわしい名称にご注意		

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
北 部 栗 原	河北新報（栗原版）	2月13日	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
	広報くりはら	7月1日	悪質な訪問販売にご注意ください。
	広報くりはら	8月1日	悪質な訪問販売にご注意ください。
	広報くりはら	9月1日	宮城県多重債務無料相談会
	広報くりはら	10月16日	悪質な訪問販売にご注意ください。
	広報くりはら	12月1日	宮城県多重債務無料相談会
東 部 石 巻	ラジオ石巻	平成21年7月20日	多重債務巡回無料相談会について
	石巻かほく	平成21年7月25日	出前講座開催
	石巻かほく	平成21年7月25日	多重債務巡回無料相談会について
	石巻かほく	平成21年9月9日	多重債務無料相談会について
	石巻日々新聞	平成21年9月9日	多重債務無料相談会について
	石巻日々新聞	平成21年12月5日	多重債務無料相談会について
	石巻かほく	平成21年12月10日	多重債務無料相談会について
東 部 登 米	広報とめ	7月号	東部管内多重債務無料巡回相談開催案内
気 仙 沼	気仙沼市広報紙	平成21年9月号	多重債務無料相談会について
	三陸新聞	平成21年10月29日	
	リアスの風新聞	平成21年10月29日	
	気仙沼市広報紙	平成21年12月号	