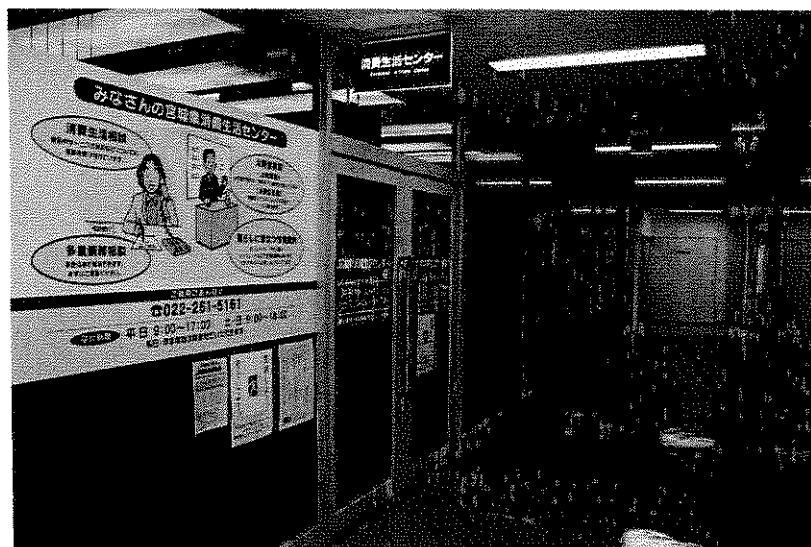


平成21年度
消費生活センター
事業概要

〈平成21年度事業計画〉
〈平成20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21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20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	12
(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)	16
① 契約当事者の職業別・年代別相談件数	16
② 内容別分類による相談件数	17
③ 商品及びサービス別分類による相談件数 (大分類)	18
④ 商品及びサービス別分類による相談件数 (中分類)	20
⑤ 契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数	21
⑥ 問題商法等別相談件数の状況	22
⑦ 無店舗販売に関する相談件数の状況	25
⑧ 消費生活相談の処理状況	27
(6) 事業者指導等の状況	27

2 消費者啓発及び情報提供事業

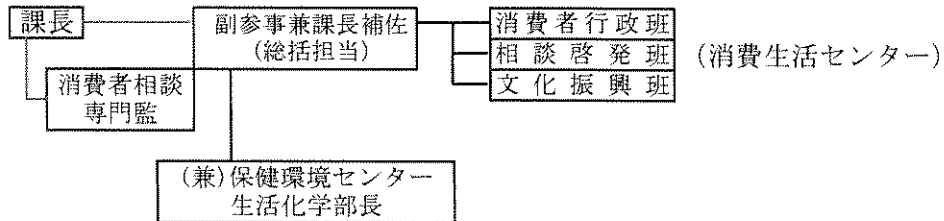
(1) 講演会・講座・研修会等の開催	28
(2) 展示教育事業	33
(3) 情報提供事業	33
(4) 県民サービスセンターにおける消費者啓発事業	35

1 施設の概要

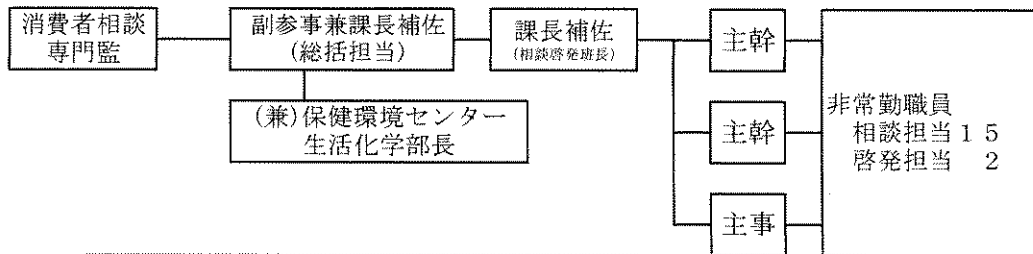
- (1) 名 称 宮城県消費生活センター
(宮城県環境生活部消費生活・文化課相談啓発班)
- (2) 所在地 〒980-8570
仙台市青葉区本町三丁目8-1 (県庁1階)
電話番号 022-261-5161~3 (相談専用)
022-261-5164 (啓発用)
022-211-2524 (事務連絡用)
F A X 022-211-2959
E-mail syoubuns@pref.miyagi.jp
- (3) 設置年月日 昭和43年10月15日 (旧県庁の構内)
昭和47年 4月 1日 (仙台市青葉区錦町1-1-20に移転)
平成21年 3月30日 (現所在地に移転)
- (4) 施設規模
- | | | | |
|-----|-----------------------|--------|-----------------------|
| 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 (H21.7.1現在)
ア 消費生活・文化課



イ 消費生活センター (相談啓発班)

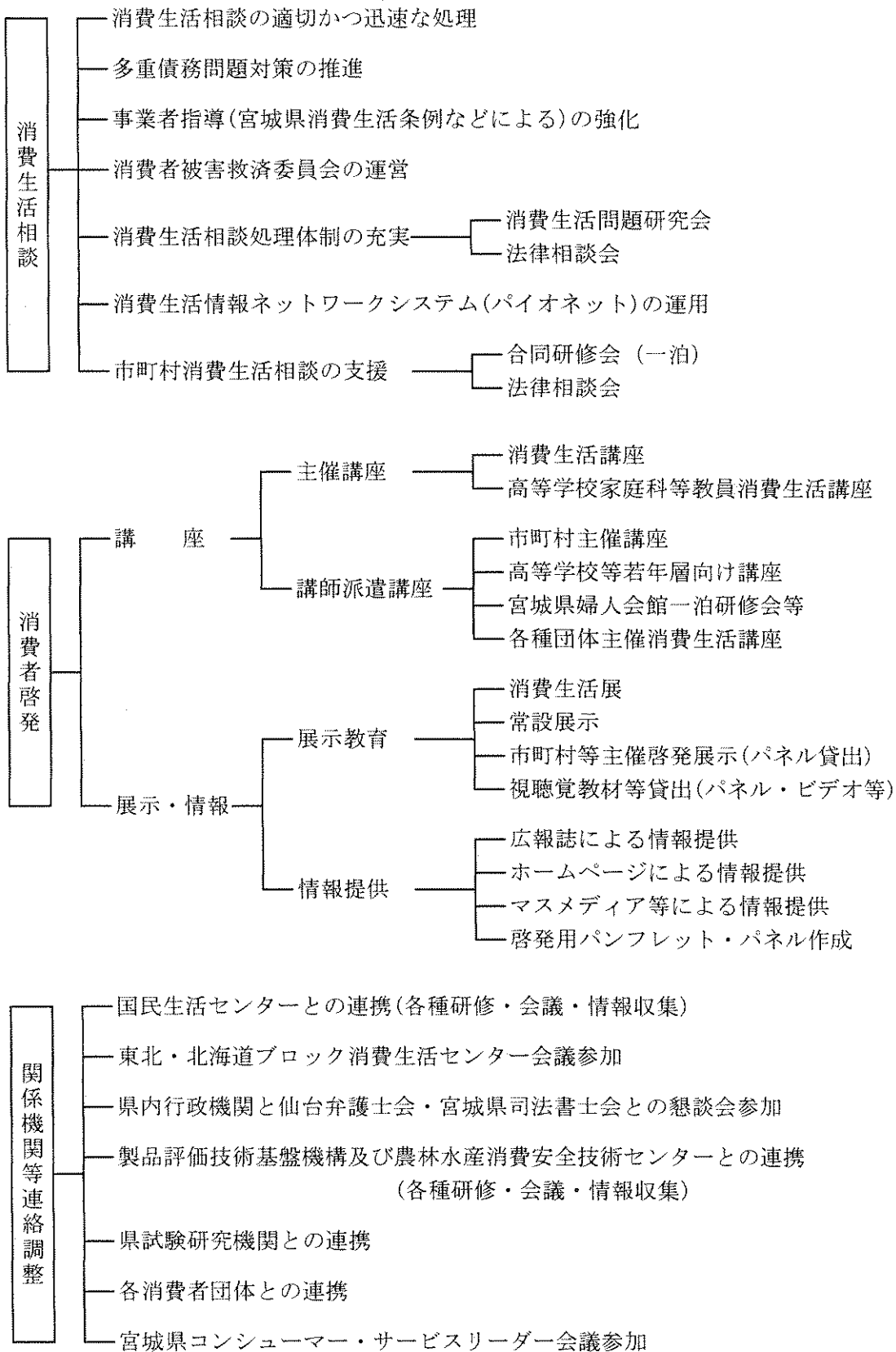


※ 専任職員23人 (うち非常勤職員17人)
兼務職員1人

- (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
 - ・ 消費者の教育及び啓発に関すること
 - ・ 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



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

本年4月1日の組織改編により、相談対応部門の消費生活センターと法令行部門の生活・文化課が統合され「消費生活・文化課」に一体化されたことから、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時まで延長を実施した。

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、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、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21年10月20日（火）～10月23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なう。

- ・日 時 平成21年7月28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、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を講師派遣し、消費生活に関する情報提供を行なう。

(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、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から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21年10月20日（火）～10月23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

県庁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21年5月25日（月）～5月29日（金）
- 〔その他〕 平成22年1月18日（月）～1月29日（金）
- ・青葉通り地下ギャラリー 平成21年12月1日（火）～12月15日（火）

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なう。

(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。

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20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10,710件であり、前年度比較では2,003件（対前年度比84.2%）の減少となった。（表1）

主な減少要因は、多重債務相談が1,886件と前年度と比較して275件（対前年度比87.3%）減少したほか、不当・架空請求相談でも2,031件と820件（対前年度比71.2%）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18年度			平成19年度			平成20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	8,478	534	9,012	8,236	564	8,800	6,798	531	7,329	82.5%	94.1%	83.3%
県民サービスセンター	3,700	277	3,977	3,638	275	3,913	3,109	272	3,381	85.5%	98.9%	86.4%
計	12,178	811	12,989	11,874	839	12,713	9,907	803	10,710	83.4%	95.7%	84.2%

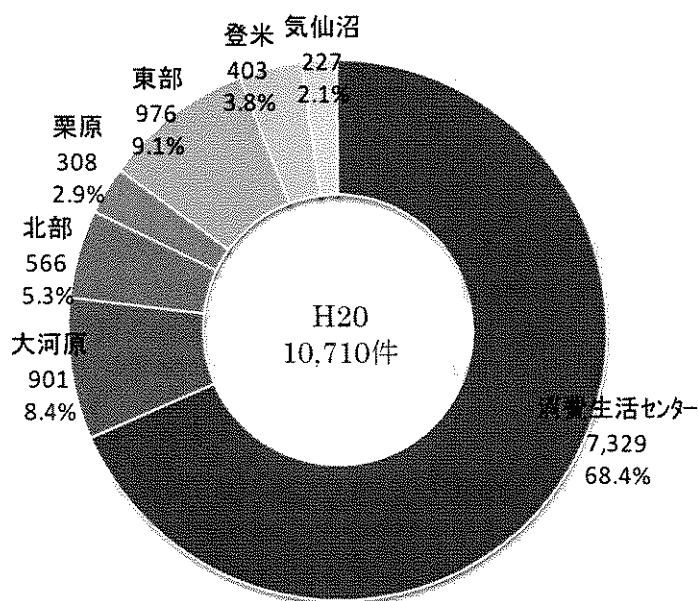
圏域別での相談状況は、表2のとおりであり、仙台市内に位置し広域仙台圏を抱える当センターでの受付件数が全体の68.4%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

（単位：件）

	区分	総計	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	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%	68.4%	8.4%	5.3%	2.9%	9.1%	3.8%	2.1%
平成19年度	苦情	11,874	8,236	830	755	309	980	460	304
	問合せ	839	564	49	60	0	120	40	6
	計	12,713	8,800	879	815	309	1,100	500	310
	構成比	100.0%	69.2%	6.9%	6.4%	2.4%	8.7%	3.9%	2.4%

表2別図



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174.4%）と急増し、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34.6%）の大幅な減少となった。それにともない、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64.6%）の減少となった。

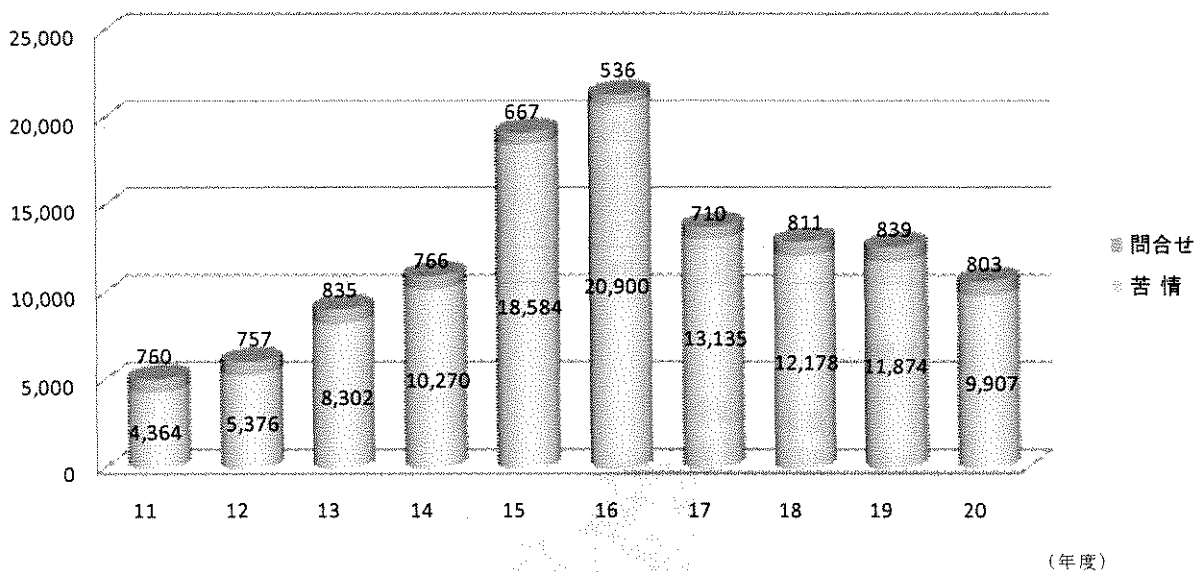
それ以降の相談件数は、緩やかな減少傾向にあり、平成15～16年度における相談件数の急増前の状況に回帰しつつあるものと思料される。

表3 過去10年の消費生活相談件数の推移

		(単位: 件)									
年度	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
苦情	4,364	5,376	8,302	10,270	18,584	20,900	13,135	12,178	11,874	9,907	
問合せ	760	757	835	766	667	536	710	811	839	803	
計	5,135	6,145	9,150	11,050	19,266	21,452	13,862	13,007	12,713	10,710	

(件数)

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20年度は2,031件で前年度と比較して820件（対前年度比71.2%）の減少となった。全相談件数に占める割合は18.96%であった。

内訳では、「オンライン等関連サービス」からの抽出件数が1,633件で前年度と比較して550件（対前年度比74.8%）の減少、「商品一般」からの抽出件数が398件で前年度と比較して270件（対前年度比60.6%）の減少であった。（表4）

③多重債務相談の状況

平成20年度は1,886件の相談が寄せられ、前年度と比較して295件（対前年度比87.2%）の減少となったものの、全相談件数に占める割合は17.6%と依然として高水準にある。

内訳では、「フリーローン・サラ金」からの抽出件数が1,716件で前年度と比較して324件（対前年度比84.1%）の減少、「その他」となる抽出件数が170件で前年度と比較して49件（対前年度比140.5%）の増加となった。（表5）

表4 不当・架空請求相談の推移

(単位：件)

抽出区分\年度	13	14	15	16	17	18	19	20
商品一般	10	21	573	695	1,704	1,647	668	398
オンライン等関連サービス	391	1,484	6,735	11,810	2,625	1,742	2,183	1,633
計	401	1,505	7,308	12,505	4,329	3,389	2,851	2,031

※ 不当請求及び架空請求の相談件数については、表記の中分類区分からキーワード抽出をしたものである。

(件数)

表4別図

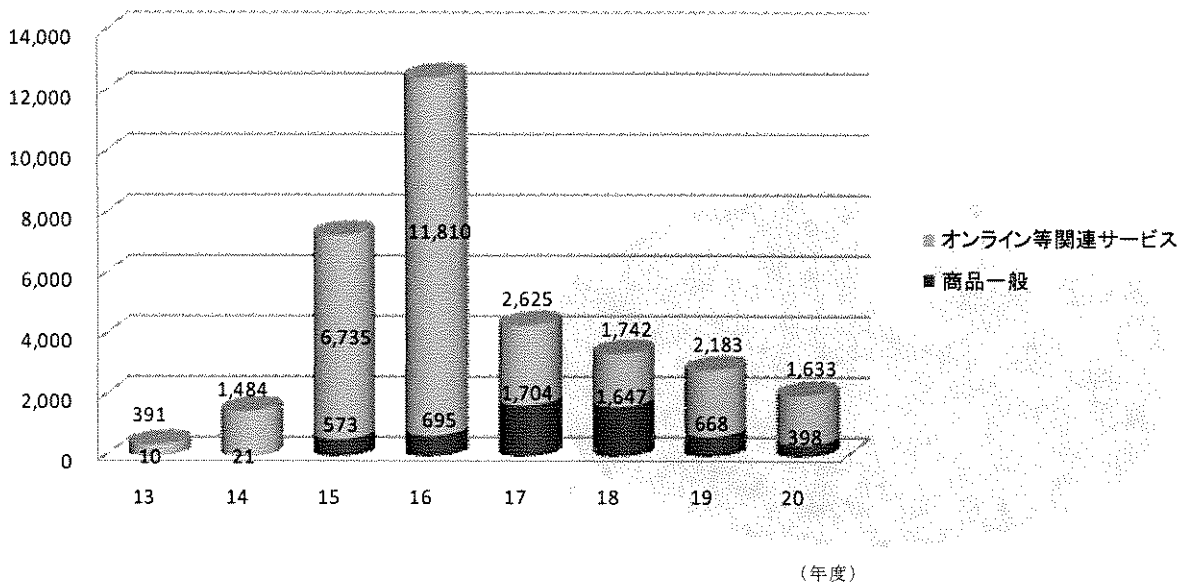


表5 多重債務相談の推移

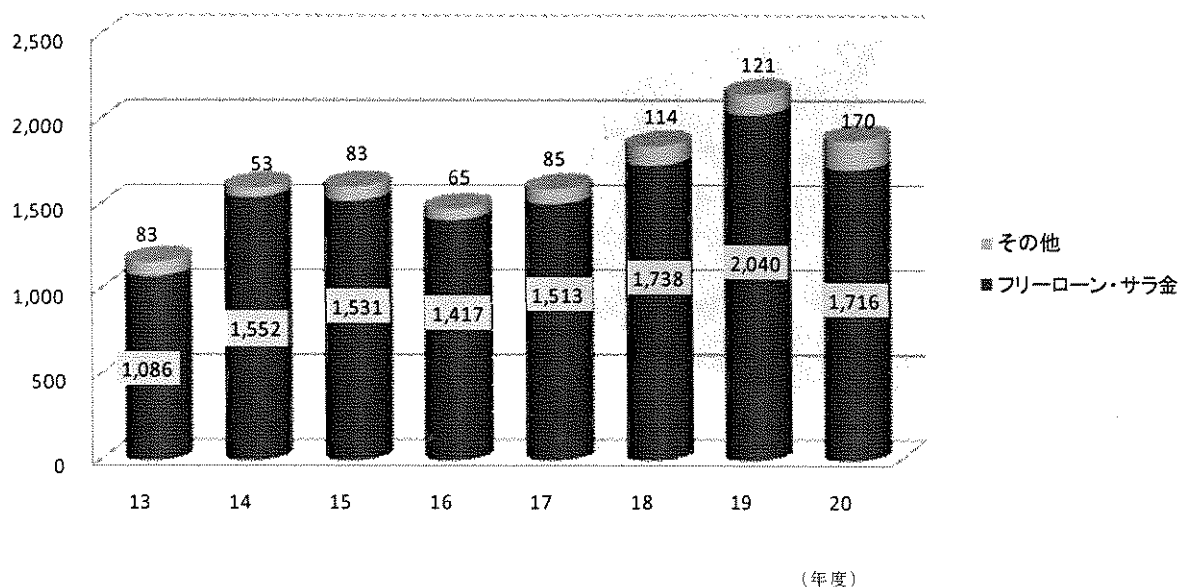
(単位：件)

抽出区分\年度	13	14	15	16	17	18	19	20
フリーローン・サラ金	1,086	1,552	1,531	1,417	1,513	1,738	2,040	1,716
その他	83	53	83	65	85	114	121	170
計	1,169	1,605	1,614	1,482	1,598	1,852	2,161	1,886

※ 多重債務の相談件数については、表記の中分類区分からキーワード抽出をしたものである。

(件数)

表5別図



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20年度に県で受付けした相談を相談方法別でみると、電話によるものが8,622件で相談件数全体の80.5%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4.6%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16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	構成比(%)	対前年度比(%)
電話	18,084	11,222	10,678	10,438	8,622	80.50%	82.6%
来庁	3,309	2,606	2,300	2,272	2,083	19.45%	91.7%
文書	43	17	11	3	5	0.05%	166.7%
計	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	100.0%	84.2%

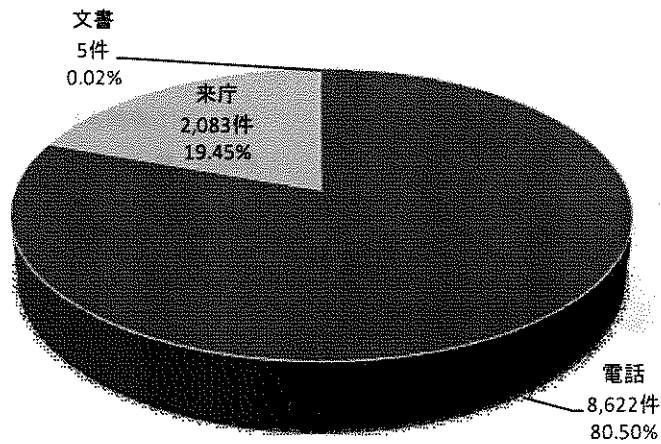
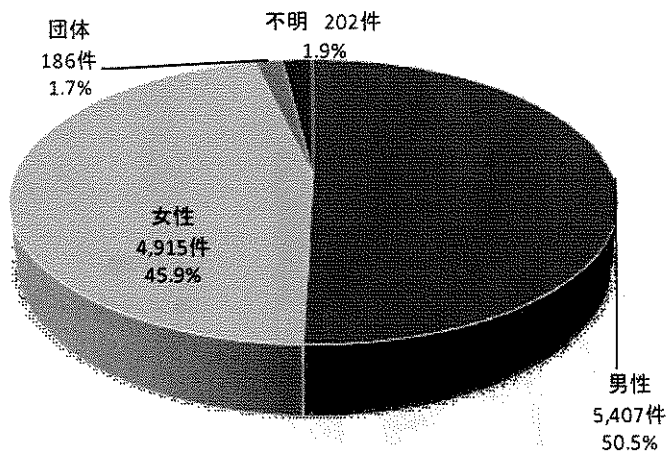


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位:件)

方法\年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	構成比(%)	対前年度比(%)
男性	9,709	6,233	5,766	6,404	5,407	50.5%	84.4%
女性	11,399	7,213	6,842	5,894	4,915	45.9%	83.4%
団体	328	399	381	164	186	1.7%	113.4%
不明	0	0	0	251	202	1.9%	80.5%
計	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	100.0%	84.2%



(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20年度において県内36市町村が受けた相談件数は13,975件であり、前年度と比較して2,419件（対前年度比85.2%）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8,841件で全体の63.3%を占めており、次いで、石巻市1,068件（構成比7.6%）、大崎市904件（構成比6.5%）、名取市702件（構成比5.0%）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である。（次項②表）

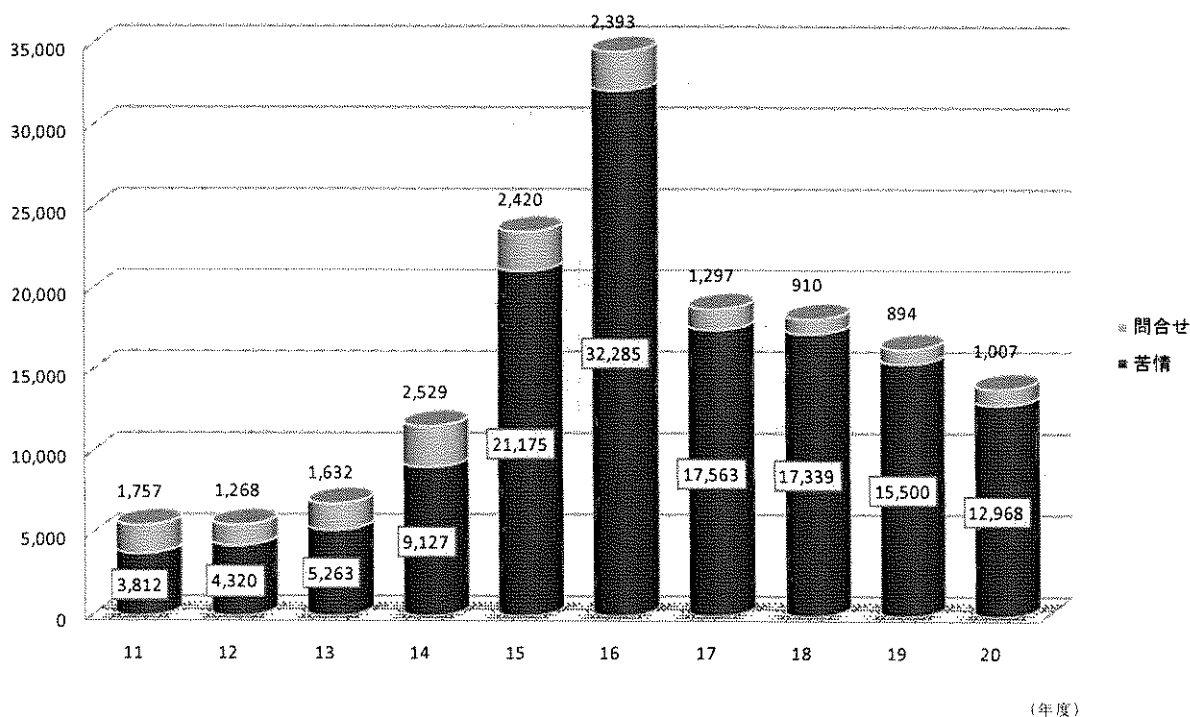
一方で、消費生活相談員を配置していない市町村は11市町村であり、その市町村における相談件数は48件で全体の0.3%に過ぎないものの、県が受けた相談のうちこの11市町村に係る分は1,242件と県の受付相談件数（10,710件）の11.6%に達している。（次項②表）

表8 市町村受付相談件数の推移

年度											(単位:件)
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	対前年度比(%)
苦情	3,812	4,320	5,263	9,127	21,175	32,285	17,563	17,339	15,500	12,968	83.7%
問合せ	1,757	1,268	1,632	2,529	2,420	2,393	1,297	910	894	1,007	112.6%
計	5,569	5,588	6,895	11,656	23,595	34,678	18,860	18,249	16,394	13,975	85.2%

(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20年度の相談件数13,975件は比較的高水準（平成14年度比119.9%）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21年3月31日現在）

No.	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		H20県受付 相談件数
							H19	H20	
1	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	9	10,880	8,841	3,700
2	石 巻 市	市民相談センター	月～金	5	9:00～17:00	4	1,154	1,068	984
3	塩 竈 市	消費生活相談窓口	月～水・金	4	9:00～16:00	1	290	275	260
4	気 仙 沼 市	商工課消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	348	305	224
5	白 石 市	消費生活相談室 (いきいきプラザ内)	月・水・金	3	9:00～16:00	1	183	107	164
6	名 取 市	総務部防災安全課	月～金	5	9:00～16:00	2	697	702	260
7	角 田 市	生活環境課	火・水・金	3	9:00～16:45	1	54	44	235
8	多 賀 城 市	市民相談室（生活環境課）	月～金	5	8:30～17:00	1	240	262	273
9	岩 沼 市	商工観光課	水・金	2	9:00～15:00	1	159	212	206
10	登 米 市	商工観光課	月～金	5	8:30～17:15	3	298	426	491
11	栗 原 市	産業戦略課	月～金	5	8:30～17:15	0	8	16	431
12	東 松 島 市	市民課	月・水・金	3	9:00～15:00	1	127	163	260
13	大 崎 市	総務部市政情報課 広報広聴（市民相談）	月～金	5	9:00～16:45	3	1,168	904	586
14	蔵 王 町	農林観光課	月～金	5	8:30～17:15	0	1	1	106
15	七ヶ 宿 町	保健福祉課	月～金	5	8:30～17:15	0	2	0	7
16	大 河 原 町	産業振興課	火・木	2	9:00～16:00	1	19	21	212
17	村 田 町	町民生活課	月～金	5	8:30～17:00	0	8	8	119
18	柴 田 町	町民環境課	火・水・金	3	9:00～16:00	1	78	52	250
19	川 崎 町	町民生活課	火・金	2	9:00～16:00	1	36	24	69
20	丸 森 町	町民税務課	月～金	5	8:30～17:15	0	4	6	103
21	亘 理 町	町民生活課	月・水・金	3	9:00～16:00	1	137	148	182
22	山 元 町	町民生活課	月・木 第2水曜	2	9:00～16:00 13:00～15:00	1	67	51	74
23	松 島 町	産業観光課	火・木	2	9:00～16:30	1	38	22	74
24	七ヶ 浜 町	産業課	月・木	2	9:00～17:00	1	40	37	90
25	利 府 町	地域整備課	火・金	2	9:00～15:45	1	36	40	166
26	大 和 町	環境生活課	月～金	5	8:30～17:30	0	4	1	108
27	大 郷 町	農政商工課	月～金	5	8:30～17:15	0	0	0	36
28	富 谷 町	総務課	月～金	5	10:00～15:00	0	10	3	215
29	大 衡 村	企画商工課	月～金	5	8:30～17:30	0	0	1	22
30	色 麻 町	総合振興課	月～金	5	8:30～17:30	0	1	3	24
31	加 美 町	消費生活相談窓口 (商工観光課内)	月 水・金	3	9:00～17:00 9:00～17:00	1	83	135	121
32	涌 谷 町	町民税務課	月～金	5	8:30～17:30	0	8	9	71
33	美 里 町	町民生活課	月・水・金	3	8:30～17:15	1	109	24	98
34	女 川 町	商工観光課	月・水・金	3	8:30～16:00	1	39	34	42
35	本 吉 町	町民税務課	火・金	2	9:00～12:00	1	38	15	38
36	南 三 陸 町	産業振興課	火・木	2	9:00～15:00	1	30	15	61
	(その他)								348
	(合計)					42	16,394	13,975	10,710

※ 県受付相談件数は、消費生活センター及び各県民サービスセンター（仙台除く。）で受付した市町村毎の件数である

(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

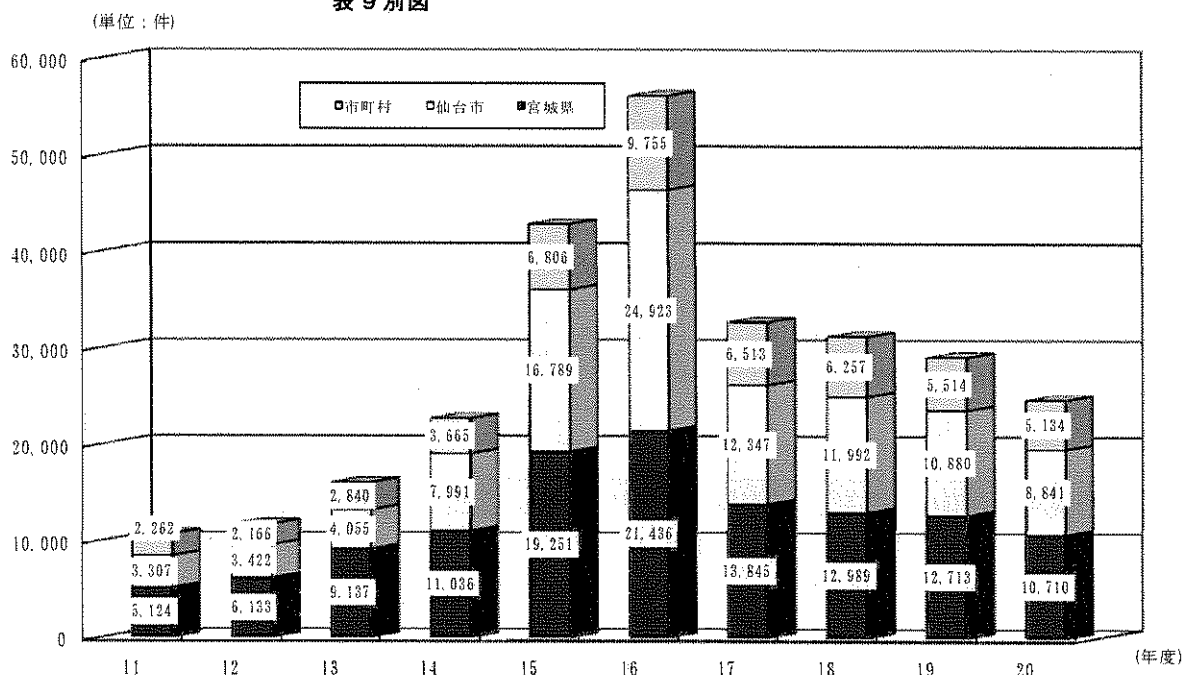
平成20年度における県全体の相談件数は24,685件であり、前年度と比較して4,422件(対前年度比84.8%)の減少となった。相談件数のうち、県と仙台市で全体の79.2%を占めている。

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る。(表9)

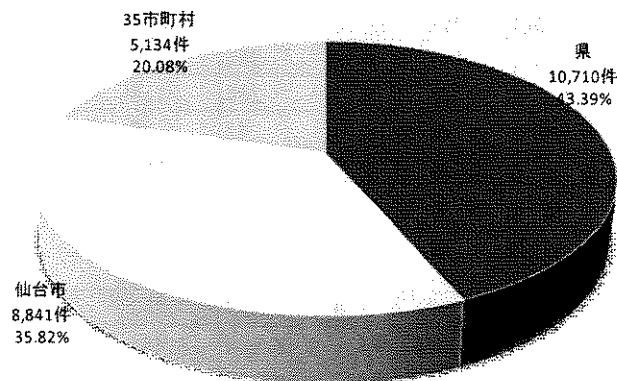
表9 県及び市町村受付相談件数の推移

年 度	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	構成比(%)	対前年度比(%)
宮 城 県	5,124	6,133	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	43.39%	84.2%
仙 台 市	3,307	3,422	4,055	7,991	16,789	24,923	12,347	11,992	10,880	8,841	35.82%	81.3%
市 町 村	2,262	2,166	2,840	3,665	6,806	9,755	6,513	6,257	5,514	5,134	20.80%	93.1%
計	10,693	11,721	16,032	22,692	42,846	56,114	32,705	31,238	29,107	24,685	100.0%	84.8%

表9別図



平成20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19年度			平成20年度								
	県市町村合計			県受付			市町村受付			合 計		
	苦 情	問 合 せ	合 計	苦 情	問 合 せ	合 計	苦 情	問 合 せ	合 計	苦 情	問 合 せ	合 計
白石市	340	15	355	154	10	164	90	17	107	244	27	271
角田市	233	12	245	218	17	235	44	0	44	262	17	279
蔵王町	92	2	94	96	10	106	1	0	1	97	10	107
七ヶ宿町	12	1	13	7	0	7	0	0	0	7	0	7
大河原町	250	19	269	201	11	212	20	1	21	221	12	233
村田町	95	4	99	115	4	119	6	2	8	121	6	127
柴田町	390	26	416	237	13	250	44	8	52	281	21	302
川崎町	129	5	134	64	5	69	22	2	24	86	7	93
丸森町	105	13	118	93	10	103	1	5	6	94	15	109
仙南計	1,646	97	1,743	1,185	80	1,265	228	35	263	1,413	115	1,528
仙台市	14,615	795	15,410	3,374	326	3,700	8,323	518	8,841	11,697	844	12,541
塩竈市	623	16	639	246	14	260	275	0	275	521	14	535
名取市	938	66	1,004	244	16	260	592	110	702	836	126	962
多賀城市	570	19	589	264	9	273	262	0	262	526	9	535
岩沼市	366	10	376	196	10	206	211	1	212	407	11	418
亘理町	275	27	302	170	12	182	112	36	148	282	48	330
山元町	133	6	139	70	4	74	46	5	51	116	9	125
松島町	119	9	128	70	4	74	20	2	22	90	6	96
七ヶ浜町	88	30	118	87	3	90	1	36	37	88	39	127
利府町	224	12	236	162	4	166	40	0	40	202	4	206
大和町	125	10	135	103	5	108	1	0	1	104	5	109
大郷町	36	0	36	34	2	36	0	0	0	34	2	36
富谷町	232	10	242	210	5	215	3	0	3	213	5	218
大衡村	22	1	23	19	3	22	1	0	1	20	3	23
仙台計	18,366	1,011	19,377	5,249	417	5,666	9,887	708	10,595	15,136	1,125	16,261
大崎市	1,815	190	2,005	534	52	586	813	91	904	1,347	143	1,490
色麻町	30	2	32	20	4	24	0	3	3	20	7	27
加美町	187	21	208	110	11	121	134	1	135	244	12	256
涌谷町	81	10	91	68	3	71	1	8	9	69	11	80
美里町	245	10	255	86	12	98	24	0	24	110	12	122
大崎計	2,358	233	2,591	818	82	900	972	103	1,075	1,790	185	1,975
栗原市	421	17	438	399	32	431	0	16	16	399	48	447
栗原計	421	17	438	399	32	431	0	16	16	399	48	447
登米市	828	66	894	453	38	491	392	34	426	845	72	917
登米計	828	66	894	453	38	491	392	34	426	845	72	917
石巻市	2,072	185	2,257	902	82	984	979	89	1,068	1,881	171	2,052
東松島市	378	37	415	249	11	260	158	5	163	407	16	423
女川町	82	12	94	39	3	42	29	5	34	68	8	76
石巻計	2,532	234	2,766	1,190	96	1,286	1,166	99	1,265	2,356	195	2,551
気仙沼市	627	7	634	215	9	224	305	0	305	520	9	529
南三陸町	95	3	98	61	0	61	11	4	15	72	4	76
本吉町	102	4	106	37	1	38	7	8	15	44	9	53
本吉計	824	14	838	313	10	323	323	12	335	636	22	658
市 計	23,826	1,435	25,261	7,448	626	8,074	12,444	881	13,325	19,892	1,507	21,399
町 村 計	3,149	237	3,386	2,159	129	2,288	524	126	650	2,683	255	2,938
市町村計	26,975	1,672	28,647	9,607	755	10,362	12,968	1,007	13,975	22,575	1,762	24,337
不 明	399	61	460	300	48	348	0	0	0	300	48	348
総 合 計	27,374	1,733	29,107	9,907	803	10,710	12,968	1,007	13,975	22,875	1,810	24,685

(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20年度に受けた多重債務相談の件数は1,886件であり、前年度と比較して295件（対前年度比87.2%）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19.0%と前年度の18.2%と比較して増加している。（表10-1）

相談機関別でみると、消費生活センターと6県民サービスセンターでの相談受付件数はほぼ均衡しているものの、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31.8%と前年度より増加しており、消費生活センターにおける同割合13.2%と比べても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1,783件と全体の94.5%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は393件で全体の20.8%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18年度	12,989	12,178	1,852	15.2%
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%

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18年度	9,012	8,478	971	11.5%	3,977	3,700	881	23.8%
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%

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18年度	93	1,676	76	1	0	6	1,852	—
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
（構成比）	（2.2%）	（94.5%）	（1.8%）	（0.3%）	（0.0%）	（1.2%）	（100.0%）	（20.8%）

※ 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18年度はマニュアル策定前につき、処理件数統計がない。

※ 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

平成20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、259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20年7月14日～19日（6日間延べ7回） 相談者数 117名
- 2回目 平成20年12月14日～20日（7日間延べ8回） 相談者数 142名

相談者の属性は、男性157名・女性102名であり（表11-2）、年代別では40代が最も多く、相談者数70名で全体の27.0%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151名（全体の58.3%）、次いで相談継続が81名（全体の31.3%）、他機関紹介15名（全体の5.8%）、その他12名（全体の4.6%）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19年度	190	86	19	19	19	20	15	12
平成20年度	259	97	38	34	16	41	15	18

表11-2 男女別内訳

（単位：人）

年 度	合 計	男性	女性
平成19年度	190	124	66
平成20年度	259	157	102
（構成比）	（100.0%）	（60.6%）	（39.4%）

表11-3 年代別内訳

（単位：人）

年 度	合 計	20代	30代	40代	50代	60代以上
平成19年度	190	14	34	53	51	38
平成20年度	259	22	52	70	64	51
（構成比）	（100.0%）	（8.5%）	（20.1%）	（27.0%）	（24.7%）	（19.7%）

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19年度 （構成比）	190 （100.0%）	115 （60.5%）	31 （16.3%）	20 （10.5%）	24 （12.6%）
平成20年度 （構成比）	259 （100.0%）	151 （58.3%）	81 （31.3%）	15 （5.8%）	12 （4.6%）

③多重債務&こころの健康相談会の開催

平成20年度は次のとおり自殺予防週間（毎年9月10日～16日）中において、県保健福祉部局（障害福祉課、精神保健福祉センター）の主催に協力を行い、2日間の相談会を開催した。両日の相談者数は7名で全て弁護士による債務整理等の受任が行われた。

- 1回目 平成20年9月13日 「宮城県自治会館」（仙台市）
- 2回目 平成20年9月16日 「宮城県精神保健福祉センター」（大崎市）

【構成】

- 第1部 講演 「借金で死ぬな！～多重債務とその背景にあるもの、そしてその解決方法～」
講師 弁護士
- 第2部 多重債務相談（弁護士、消費生活相談員）
こころの健康相談（保健師、心理職）

(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5,139件(対前年度比84.2%)で全体の48.0%を占めており、次いで無職が1,893件(同94.9%)で17.7%,家事従事者が1,596件(同17.7%)となっている。(表14別図1)

年代別では、30歳代が2,101件(対前年度比84.4%)で全体の19.6%を占めており、次いで40歳代が1,839件(同85.0%),20歳代が1,684件(同79.7%)となっている。各年代が前年度と比べて減少しているなか、60歳代が対前年度比104.9%(52件増)と増加した。(表14別図2,表15)

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	20年度計	(構成比)	19年度計	前年度比
給与所得者	31	1,207	1,435	1,143	825	238	15	245	5,139	(48.0%)	6,105	84.2%
自営・自由業	0	31	99	188	230	162	57	69	836	(7.8%)	906	92.3%
家事従事者	2	114	343	286	388	264	136	63	1,596	(14.9%)	2,014	79.2%
学生	252	128	4	3	0	0	0	15	402	(3.8%)	639	62.9%
無職	14	169	178	176	176	413	642	125	1,893	(17.7%)	1,994	94.9%
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	1	1	(0.01%)	8	12.5%
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	11	11	(0.10%)	9	122.2%
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0.0%)	1	0.0%
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	173	173	(1.6%)	146	118.5%
不明	4	35	42	43	44	33	31	427	659	(6.2%)	891	74.0%
合計	303	1,684	2,101	1,839	1,663	1,110	881	1,129	10,710	(100.0%)	12,713	84.2%
(構成比)	(2.8%)	(15.7%)	(19.6%)	(17.2%)	(15.5%)	(10.4%)	(8.2%)	(10.5%)	(100.0%)			

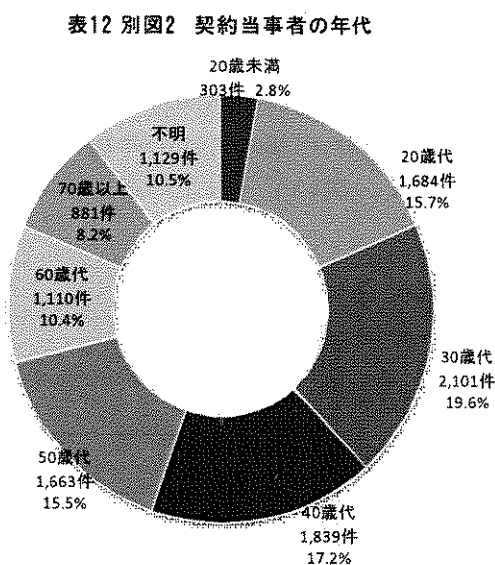
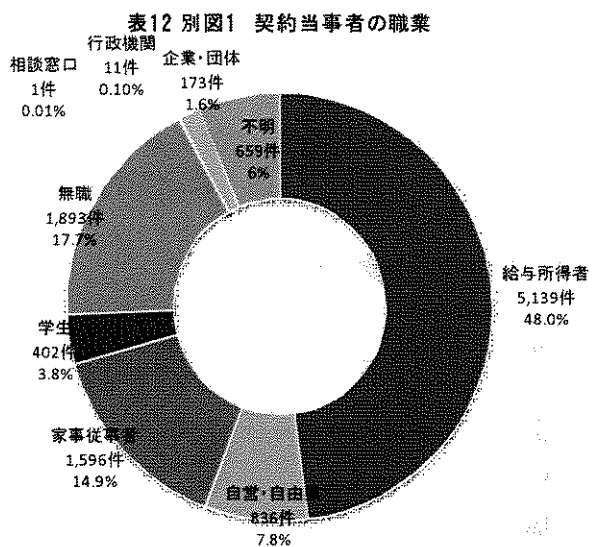
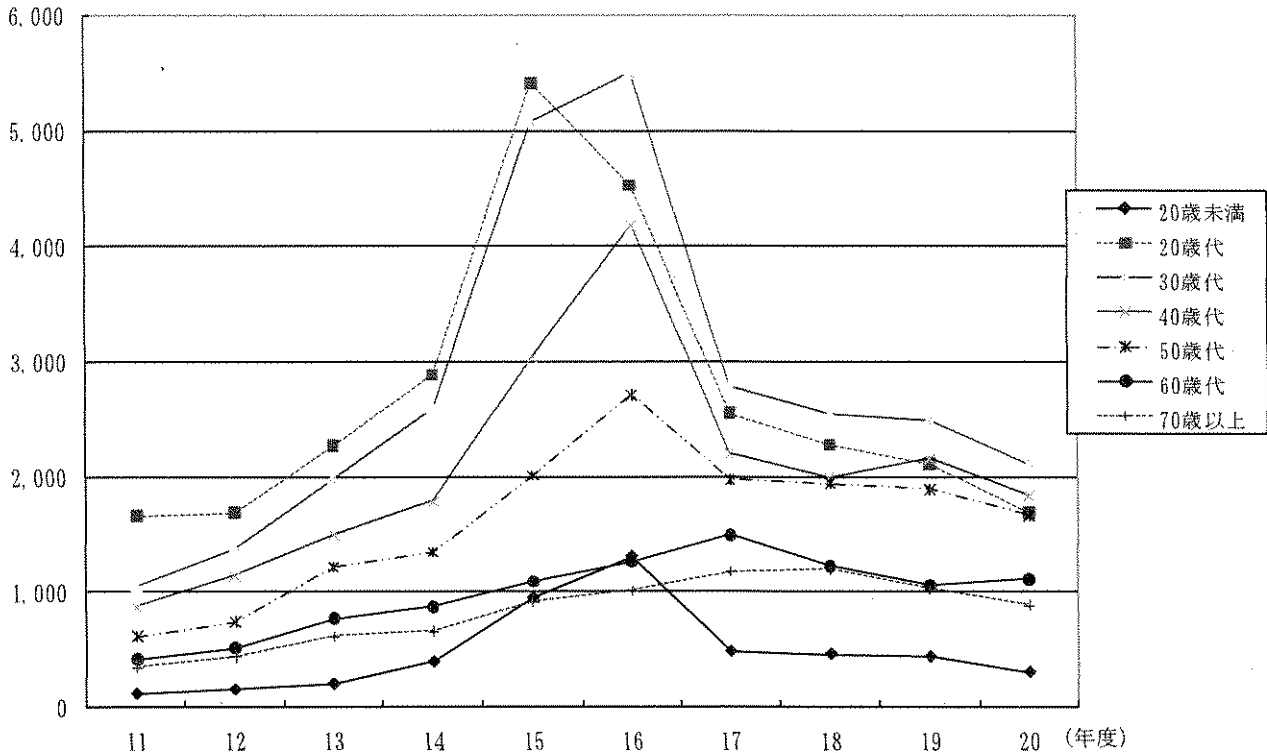


表13 年代別相談件数の推移

年度											(単位:件)
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	前年度比(%)
20歳未満	113	150	198	392	947	1,304	480	459	436	303	69.5%
20歳代	1,653	1,681	2,261	2,884	5,415	4,526	2,549	2,270	2,112	1,684	79.7%
30歳代	1,045	1,375	1,977	2,591	5,078	5,496	2,781	2,537	2,488	2,101	84.4%
40歳代	871	1,137	1,500	1,786	3,038	4,186	2,199	1,990	2,164	1,839	85.0%
50歳代	610	741	1,212	1,342	2,008	2,711	1,976	1,942	1,889	1,663	88.0%
60歳代	409	514	766	867	1,087	1,255	1,491	1,220	1,058	1,110	104.9%
70歳以上	344	432	609	657	911	1,005	1,171	1,196	1,023	881	86.1%
不明	79	103	614	517	767	953	1,198	1,375	1,543	1,129	73.2%
合計	5,124	6,133	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	84.2%

表13別図 契約当事者の年代別相談件数の推移

(単位：件)

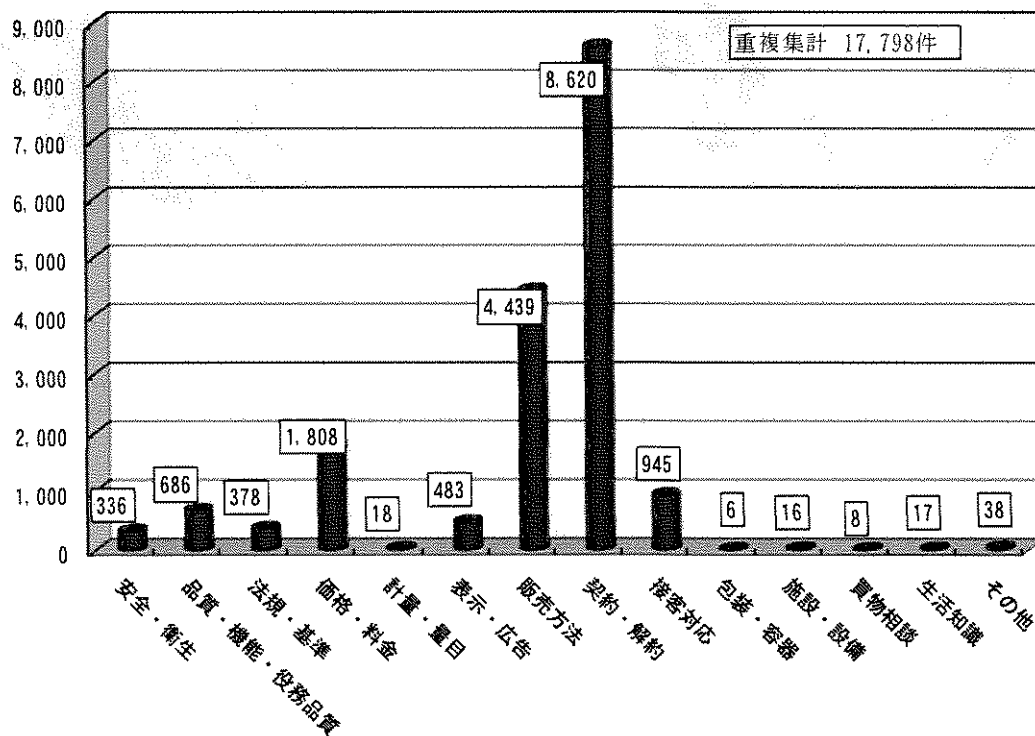


②内容別分類による相談件数

平成20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8,620件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が4,439件となっている。（図1及び表14）

図1 内容別分類による相談件数

(単位：件)



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20年度の相談件数10,710件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は3,116件（対前年度比82.5%）であった。その内訳では、架空・不当請求相談を含んでいた「商品一般」が618件で平成14年度以来6年ぶりに内訳件数での第2位となり、同じく6年ぶりに「教養娯楽品」が633件で第1位となった。（図2及び表14）

また、サービスに関する相談は6,946件（同84.6%）であった。内訳は、「金融・保険サービス」が2,775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2,084件となっている。（図3及び表14）

図2 商品に関する相談の内訳件数

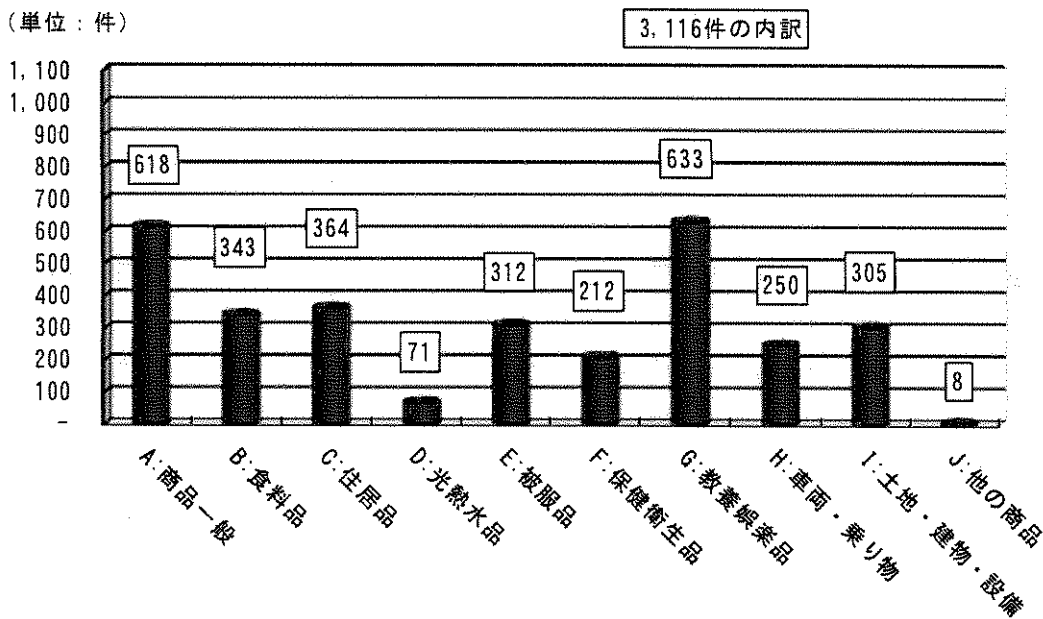


図3 サービスに関する相談件数

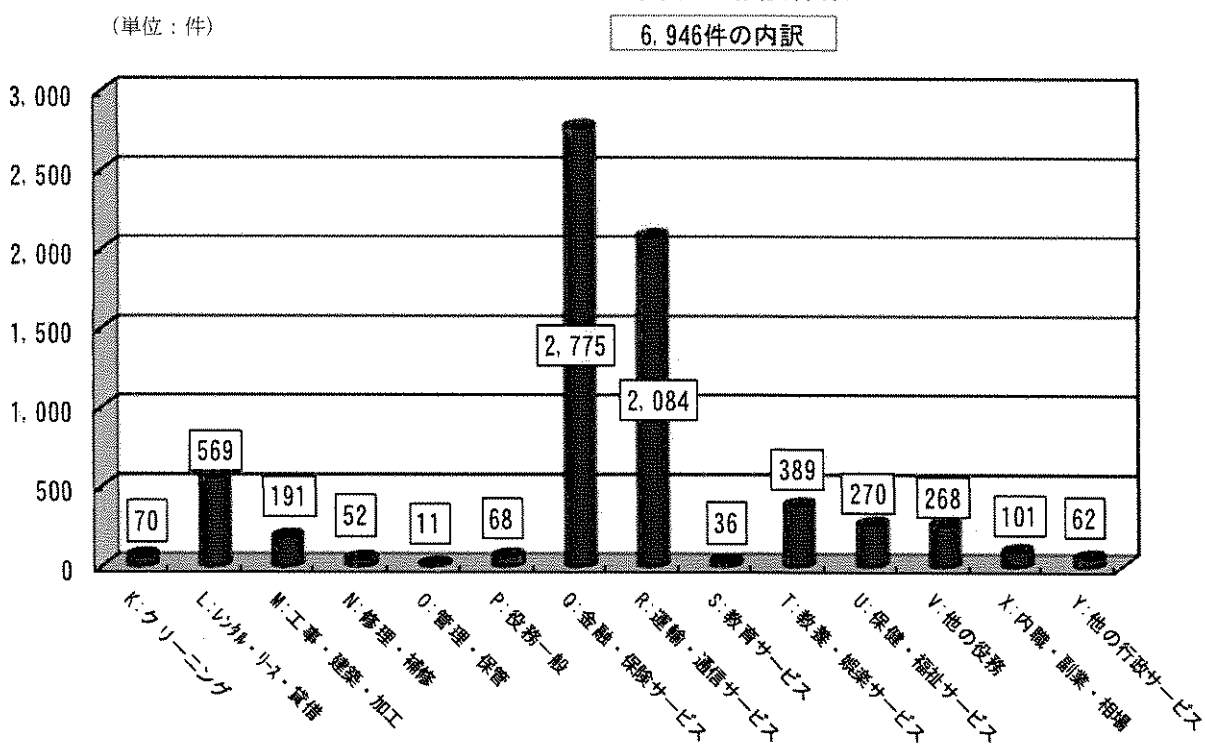


表 1 4 商品及びサービス別（大分類）・相談内容別相談件数

(単位：件)

商品大分類\相談内容	19年度 相談件数	20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	調査累計 合計
A 商品 一般	912	618	67.8%	0	1	15	26	0	8	457	545	17	0	0	0	0	1	1,070
B 食料 食品	377	343	91.0%	103	91	19	38	5	64	142	151	45	0	0	1	2	1	662
C 住居 商品	453	364	80.4%	63	103	7	67	2	22	180	244	52	3	1	2	4	1	751
D 光熱水 商品	56	71	126.8%	3	7	6	32	2	6	16	32	21	0	0	0	0	0	125
E 被服 商品	304	312	102.6%	9	39	7	62	2	21	185	269	43	0	0	0	0	5	642
F 保健衛生 商品	291	212	72.9%	25	38	3	46	1	17	141	157	24	0	0	0	0	0	452
G 教養娯楽 商品	767	633	82.5%	14	85	18	106	0	34	369	529	115	1	0	0	0	3	1,274
H 車両・乗り物	306	250	81.7%	20	85	15	46	1	15	66	216	55	0	0	0	0	1	520
I 土地・建物・設備	304	305	100.3%	20	57	25	79	1	5	144	210	42	0	4	2	2	3	594
J 他 の 商 品	7	8	114.3%	0	1	1	2	2	1	2	3	2	0	0	0	0	0	14
商品に関する相談計	3,777	3,116	82.5%	257	507	116	504	16	193	1,702	2,356	416	4	5	5	8	15	6,104
K クリーニング	61	70	114.8%	7	42	5	9	0	0	13	42	36	1	0	0	0	0	155
L レンタル・リース・貸借	548	569	103.8%	21	29	51	289	0	6	96	511	69	0	5	0	0	1	1,078
M 工事・建築・加工	292	191	65.4%	4	40	3	55	0	11	86	160	36	0	4	1	0	1	401
N 修理・補修	58	52	89.7%	1	20	3	27	1	2	16	24	22	0	1	0	0	0	117
O 管理・保管	6	11	183.3%	1	0	1	6	0	0	3	8	6	0	0	0	0	0	25
P 役務 一般	104	68	65.4%	0	0	0	4	0	0	63	67	0	0	0	0	0	0	134
Q 金融・保険サービス	3,264	2,775	84.5%	2	1	132	387	0	68	448	2,628	133	0	0	2	2	6	3,809
R 運輸・通信サービス	2,749	2,084	75.8%	5	11	20	295	0	50	1,473	1,957	85	0	0	0	0	0	3,896
S 教育サービス	62	36	58.1%	0	0	2	11	0	1	11	33	4	0	0	0	0	0	62
T 教養・娯楽サービス	474	389	82.1%	1	2	7	64	0	91	261	312	33	0	0	0	0	2	773
U 保健・福祉サービス	274	270	98.5%	30	25	22	78	1	21	85	180	54	0	1	0	0	5	502
V 他 の 役 務	210	268	127.6%	3	6	9	64	0	27	101	221	46	0	0	0	1	2	480
W 内職・副業・相場	148	101	68.2%	3	1	1	9	0	11	80	85	1	0	0	0	0	0	191
X 他 の 行政サービス	34	62	182.4%	1	2	6	6	0	2	1	36	4	1	0	0	6	6	71
サービスに関する相談計	8,214	6,946	84.6%	79	179	262	1,304	2	290	2,737	6,264	529	2	11	3	9	23	11,694
Z 他 の 相 談	722	648	89.8%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	12,713	10,710	84.2%	336	646	378	1,808	18	483	4,439	8,620	945	6	16	8	17	38	17,798

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20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2,254件で前年度と比べ451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、「オンライン等関連サービス」（アダルト・出会い系サイト等）が1,831件、「商品一般」（商品やサービスを特定しない架空請求ハガキ等）が618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

（単位：件）

順位	商品・サービス	平成19年度			平成20年度			対前年度比	
		苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	増減数	増減率
1	フリーローン・サラ金	2,653	52	2,705	2,212	42	2,254	△ 451	83.3%
2	オンライン等関連サービス	2,447	2	2,449	1,831	3	1,834	△ 615	74.9%
3	商品一般	873	39	912	597	21	618	△ 294	67.8%
4	相談その他	236	314	550	191	313	504	△ 46	91.6%
5	不動産貸借	423	24	447	453	30	483	36	108.1%
6	工事・建築	185	8	193	178	10	188	△ 5	97.4%
7	四輪自動車	234	8	242	168	6	174	△ 68	71.9%
8	電話サービス	194	7	201	156	0	156	△ 45	77.6%
9	会社生命保険	148	12	160	91	2	93	△ 67	58.1%
10	資格講座	79	3	82	86	3	89	7	108.5%
11	電話機類	87	0	87	77	3	80	△ 7	92.0%
12	ネックレス	71	0	71	75	1	76	5	107.0%
13	クリーニング	57	4	61	66	4	70	9	114.8%
13	リースサービス	77	4	81	67	3	70	△ 11	86.4%
15	新聞	83	1	84	65	2	67	△ 17	79.8%
16	住宅ローン	31	3	34	61	5	66	32	194.1%
17	複合サービス会員	100	3	103	65	0	65	△ 38	63.1%
18	教養・娯楽サービスその他	73	6	79	64	0	64	△ 15	81.0%
19	他の行政サービス	74	4	78	35	27	62	△ 16	79.5%
20	家庭用電気治療器具	73	6	79	60	1	61	△ 18	77.2%
21	エステティックサービス	79	2	81	57	0	57	△ 24	70.4%
22	着物類	37	3	40	54	2	56	16	140.0%
23	防災・防犯用品	41	1	42	50	5	55	13	131.0%
24	他の健康食品	71	1	72	51	3	54	△ 18	75.0%
25	新築分譲マンション	39	2	41	51	2	53	12	129.3%
26	宝くじ	52	0	52	52	0	52	0	100.0%
27	金融関連サービスその他	62	4	66	48	3	51	△ 15	77.3%
28	音響・映像機器	54	2	56	48	2	50	△ 6	89.3%
29	ふとん類	47	3	50	48	1	49	△ 1	98.0%
30	修理サービス	43	1	44	47	1	48	4	109.1%
※ 31位以下省略									
全 相 談 件 数		11,874	839	12,713	9,907	803	10,710	△ 2,003	84.2%

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20年度の年代別の相談内容件数を見ると、20歳代以下は「オンライン等関連サービス」（アダルト・出会い系サイト等）が第1位で、30歳代以降は「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 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	オンライン等関連サービス	212	オンライン等関連サービス	457	フリーローン・サラ金	537	フリーローン・サラ金	457	フリーローン・サラ金	441
第2位	相談その他	10	フリーローン・サラ金	350	オンライン等関連サービス	482	オンライン等関連サービス	348	オンライン等関連サービス	182
第3位	新聞	6	不動産貸借	107	不動産貸借	137	商品一般	103	商品一般	122
第4位	自動二輪車	5	商品一般	68	商品一般	110	不動産貸借	76	相談その他	79
第5位	電話サービス	4	ネックレス	57	相談その他	80	相談その他	76	不動産貸借	62
第6位	電話機類	4	相談その他	47	複合会員サービス	34	四輪自動車	37	工事・建築	32
第7位	他の健康食品	3	四輪自動車	45	四輪自動車	32	工事・建築	27	四輪自動車	22
第8位	放送サービス	3	エステ	38	電話サービス	31	電話サービス	27	会社・生命保険	21
第9位	社会保険	3	電話サービス	24	資格講座	24	資格講座	26	電話サービス	19
第10位	祈祷サービス	2	健康食品	15	電話機類	23	新築分譲マンション	25	教養・娯楽サービス	17
計		252		1,208		1,490		1,202		997
総数		303		1,684		2,101		1,839		1,663

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	228	フリーローン・サラ金	87	フリーローン・サラ金	153	フリーローン・サラ金	2,254
第2位	商品一般	92	商品一般	60	相談その他	100	オンライン等関連サービス	1,834
第3位	オンライン等関連サービス	78	工事・建築	49	オンライン等関連サービス	65	商品一般	618
第4位	相談その他	63	相談その他	49	商品一般	61	相談その他	504
第5位	工事・建築	36	家庭用電気治療器具	31	不動産貸借	57	不動産貸借	483
第6位	不動産貸借	26	ふとん類	26	リースサービス	33	工事・建築	188
第7位	宝くじ	24	防災・防犯用品	24	電話サービス	21	四輪自動車	174
第8位	着物類	18	他の台所用品	17	工事・建築	19	電話サービス	156
第9位	電話サービス	18	会社・生命保険	17	他の書籍・印刷物	18	会社・生命保険	93
第10位	四輪自動車	16	不動産貸借	16	雑誌	18	資格講座	89
計		599		376		545		6,393
総数		1,110		881		1,129		10,710

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成20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184件（対前年度比83.3%）と最も多く、次いで二次被害が171件（同58.0%）、無料商法（無料を謳い文句に消費者を誘引）が132件となっている。（図4、表18）

年代別で見てみると、20歳未満と40歳代は「無料商法」、20歳代と50歳代は「サイドビジネス商法」、30歳代は「二次被害」、60歳代は「当選商法」、70歳以上は「SF商法」がそれぞれ最も多い相談件数となっている。（表19）

また、契約締結に係る名義のトラブルも表17のとおり比較的高水準で推移しており、特に20代前半の若者が消費者金融のキャッシングカードの名義貸しトラブルに巻き込まれる例が増えている。

図4 問題商法等別の相談件数（重複集計／上位10位）

（単位：件）

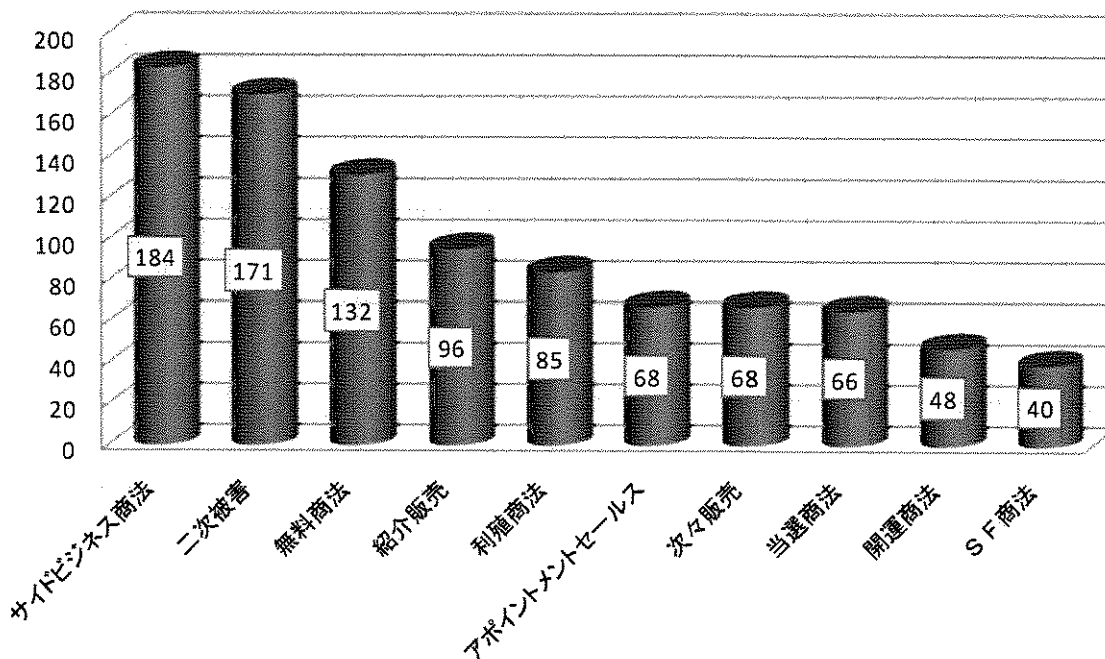


表17 契約名義に関するトラブル件数の推移（重複集計）

（単位：件）

トラブル内容	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	対前年度比 (%)
名義貸し	38	127	220	91	144	73	96	116	86	140	162.8%
名義冒用	29	29	80	84	112	89	103	106	65	69	106.2%
無断契約	54	93	152	243	239	164	216	139	158	128	81.0%
合計	121	249	452	418	495	326	415	361	309	337	109.1%

※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	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	対前年度比 (%)	主な苦情商品・サービス
アポイントメント	178	205	249	245	220	137	193	88	81	68	84.0%	和服, アクセサリー, 学習教材, エステ
アンケート商法	42	42	53	38	49	30	26	34	25	12	48.0%	食器・台所用品, アクセサリー, 化粧品, 美容器具, エステ
S F 商法 (催眠商法)	217	196	167	117	100	64	73	82	103	40	38.8%	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 (靈感商法)	27	44	45	27	18	25	26	37	40	48	120.0%	印鑑, 祈とうサービス, 仏具・神具室内装飾品, ブレスレット
過量販売	55	95	116	94	74	63	114	53	50	20	40.0%	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	62	68	80	84	90	42	47	50	35	9	25.7%	アクセサリー, 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	83.3%	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	158	131	109	122	102	46	84	82	136	96	70.6%	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	89	135	123	139	148	109	193	94	107	68	63.6%	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	56	103	99	139	109	114	138	45	42	30	71.4%	工事・建築, 家具・寝具, 他の台所用品防炎・防犯用品, 建物清掃サービス
展示会商法	47	41	40	33	44	31	52	37	40	37	92.5%	家具・寝具, 和服, アクセサリー, 他の教養娯楽品
デパート商法	14	20	16	31	14	16	42	23	20	17	85.0%	アクセサリー
当選商法	15	14	45	60	48	35	70	93	81	66	81.5%	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	106	41	65	62	46	16	21	17	12	9	75.0%	学習教材, 教室・講座
二次被害	166	260	302	346	369	356	357	268	295	171	58.0%	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	47	57	92	119	188	134	216	159	138	132	95.7%	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
モニタールー	38	24	14	8	5	12	14	7	6	5	83.3%	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	31	43	52	58	50	43	62	105	107	85	79.4%	他の預貯金・証券等, 株, 預託内職, 新築分譲マンション, 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15位）

（単位：件）

区分	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代	
	問題商法	件数	問題商法	件数	問題商法	件数	問題商法	件数	問題商法	件数
第1位	無料商法	6	サイドビジネス商法	89	二次被害	64	無料商法	19	サイドビジネス商法	18
第2位	開運商法	1	二次被害	52	サイドビジネス商法	31	利殖商法	18	無料商法	16
第3位	サイドビジネス商法	1	アポイントメントセールス	48	無料商法	26	二次被害	17	利殖商法	13
第4位	当選商法	1	紹介販売	47	利殖商法	15	サイドビジネス商法	17	次々販売	11
第5位	利殖商法	1	無料商法	32	紹介販売	13	開運商法	10	開運商法	10
第6位	—	—	デート商法	15	アポイントメントセールス	12	紹介販売	5	当選商法	10
第7位	—	—	次々販売	12	開運商法	8	当選商法	5	二次被害	9
第8位	—	—	アンケート商法	6	次々販売	6	アポイントメントセールス	4	紹介販売	7
第9位	—	—	開運商法	6	当選商法	6	次々販売	3	S F 商法	5
第10位	—	—	過量販売	6	内職商法	3	展示販売	3	展示販売	5
第11位	—	—	キャッチセールス	6	過量販売	1	アンケート商法	2	過量販売	3
第12位	—	—	利殖商法	6	キャッチセールス	1	S F 商法	1	アポイントメントセールス	1
第13位	—	—	当選商法	5	デート商法	1	点検商法	1	点検商法	1
第14位	—	—	展示販売	5	モニター商法	1	モニター商法	1	内職商法	1
第15位	—	—	内職商法	4	—	—	—	—	モニター商法	1

区分	60歳代		70歳以上		不明		問題商法全体	
	問題商法	件数	問題商法	件数	問題商法	件数	問題商法	件数
第1位	当選商法	25	S F 商法	22	二次被害	13	サイドビジネス商法	184
第2位	無料商法	15	次々販売	21	サイドビジネス商法	9	二次被害	171
第3位	次々販売	14	利殖商法	14	無料商法	8	無料商法	132
第4位	展示販売	14	点検商法	14	点検商法	6	紹介販売	96
第5位	利殖商法	13	二次被害	10	紹介販売	5	利殖商法	85
第6位	サイドビジネス商法	12	無料商法	10	当選商法	5	次々販売	68
第7位	紹介販売	10	紹介販売	9	利殖商法	5	アポイントメントセールス	68
第8位	S F 商法	8	展示販売	9	S F 商法	4	当選商法	66
第9位	開運商法	6	当選商法	9	開運商法	3	開運商法	48
第10位	点検商法	6	サイドビジネス商法	7	アポイントメントセールス	2	S F 商法	40
第11位	二次被害	6	開運商法	4	アンケート商法	1	展示販売	37
第12位	過量販売	2	アンケート商法	2	過量販売	1	点検商法	30
第13位	アンケート商法	1	モニター商法	1	キャッチセールス	1	過量販売	20
第14位	アポイントメントセールス	1	—	—	次々販売/ デート商法	1	デート商法	17
第15位	キャッチセールス	1	—	—	展示販売/ モニター商法	1	アンケート商法	12

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成20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4,839件であり、前年度と比較して、1,699件（対前年度比76.1%）の減少となった。全体の相談件数に対する構成割合も45.2%となり、平成14年度の構成割合49.9%以来6年ぶりに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3,169件で最も多く、次いで「訪問販売」808件、「電話勧誘販売」495件、「マルチ・マルチまがい」190件、「ネガティブオプション」53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」で多い相談はリフォーム工事関係、消火器販売、新聞勧誘であり、「電話勧誘販売」ではフリーローン・サラ金、資格講座、「通信販売」ではオンライン等関連サービス、架空請求、「マルチ・マルチまがい」ではビジネスキット、健康食品、「ネガティブオプション」では会報・機関誌類となっている。

表20 無店舗販売相談件数

(単位：件)

区分\年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	対前年度比 (%)
相談受付件数 A	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	84.2%
	(20,900)	(13,135)	(12,178)	(11,874)	(9,907)	83.4%
無店舗販売相談件数 B	16,726	8,546	6,997	6,358	4,839	76.1%
	(16,685)	(8,432)	(6,890)	(6,290)	(4,776)	75.9%
無店舗販売相談の占める割合 B/A	78.0%	61.7%	53.9%	50.0%	45.2%	
	(79.8%)	(64.2%)	(56.6%)	(53.0%)	(48.2%)	

※ () 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19年度			平成20年度			対前年度比 (%)
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	
訪問販売	1,034	21	1,055	790	18	808	76.6%
電話勧誘販売	646	6	652	488	7	495	75.9%
通信販売	4,145	27	4,172	3,139	30	3,169	76.0%
マルチ・マルチまがい	247	8	255	188	2	190	74.5%
ネガティブ・オプション	35	0	35	52	1	53	151.4%
その他	183	6	189	119	5	124	65.6%
無店舗販売計	6,290	68	6,358	4,776	63	4,839	76.1%
無店舗販売以外 (店舗販売含む)	5,584	771	6,355	5,131	740	5,871	92.4%
合計	11,874	839	12,713	9,907	803	10,710	84.2%

表 2 2 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）

（単位：件）

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		
1	工事・建築・加工 (リフォーム工事等)	66	融資サービス (フリーローン・キャッシング等)	64	他の運輸・通信 (オンライン等関連サービス等)	1780	商品一般 (ビジネスセット等)	46	書籍・印刷物(会報, 機関誌等)	31
2	他の住居品 (消火器等)	46	教室・講座 (資格講座等)	43	商品一般(架空請求等)	423	健康食品	38	商品一般 (内容不明の宅配物等)	7
3	書籍・印刷物 (新聞等)	42	電報・電話 (電話サービス等)	31	融資サービス (フリーローン・キャッシング等)	207	化粧品	21	他の教養・娯楽品 (記念貨幣等)	5
4	身の回り品 (アクセサリー等)	41	集合住宅 (新築分譲マンション等)	30	他の教養・娯楽 サービス(パチンコ, 宝くじ等)	122	オンライン等関連 サービス(SNS 等)	15	健康食品	4
5	レンタル・リース・貸借(不動産貸借等)	40	商品一般	30	役務その他(祈祷サービス, 広告代理サービス等)	38	身の回り品 (アクセサリー等)	12	-	-

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」では70歳以上が最も多い相談件数となっている。「電話勧誘販売」は各年代ともほぼ均衡した相談件数で、「通信販売」は20歳代から40歳代で通信販売全体の相談件数の62.6%を占めている。「マルチ・マルチまがい」では今年度、20歳代の相談件数が多くなった。

表 2 3 無店舗販売に関する販売購入形態別・年代別の相談件数

（単位：件）

形態\年代区分	年代別									20年度計
	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		
訪 問 販 売	8	95	82	94	91	111	213	114		808
電 話 勧 誘 販 売	2	84	88	83	67	50	69	52		495
通 信 販 売	242	619	772	592	420	235	114	175		3,169
マルチ・マルチまがい	0	84	21	15	23	18	17	12		190
ネガティブ・オプション	0	1	3	3	5	7	11	23		53
そ の 他	1	16	23	26	16	14	15	13		124
無 店 舗 販 売 計	253	899	989	813	622	435	439	389		4,839
無 店 舗 販 売 以 外 (店 舗 販 売 含 む)	50	785	1,112	1,026	1,041	675	442	740		5,871
合 計	303	1,684	2,101	1,839	1,663	1,110	881	1,129		10,710

⑧消費生活相談の処理状況

平成20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9,004件で全体の84.2%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	318	3.2%	225	28.0%	543	5.1%
2	助 言 (自 主 交 渉)	8,652	87.3%	352	38.3%	9,004	84.2%
3	情 報 提 供	362	3.7%	198	24.7%	560	5.2%
4	幹 旋 解 決	325	3.3%	0	0.0%	325	3.0%
5	幹 旋 不 調	22	0.2%	0	0.0%	22	0.2%
6	処 理 不 能	67	0.7%	9	1.1%	76	0.7%
7	処 理 不 要	72	0.7%	19	2.4%	91	0.8%
8	処 理 中	89	0.9%	0	0.0%	89	0.8%
合 計		9,907	100.0%	803	100.0%	10,710	100.0%

(6) 事業者指導等の状況

平成20年度において、本庁生活・文化課及び当センターで実施した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

	消費生活条例				特定商取引法			
	行政指導	勸 告	公 表	41条申出	行政指導	業 務 改 善 指 示	業 務 停 止	60条申出
訪 問 販 売	8	0	0	0	1	0	0	2
電 話 勸 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)	1	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0
そ の 他 (信 販 会 社 等)	4	0	0	0				
店 舗 販 売	4	0	0	0				
合 計	17	0	0	0	2	0	0	2

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、積極的に各団体等に働きかけを行った。その結果、社会福祉協議会や民生委員児童委員協議会等の福祉関係団体からの要請を受け、高齢者及び高齢者を見守る福祉関係者、町内会などへ出前講座により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	8月4日(金) エルパーク仙台セミナーホ ール 41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「自己責任時代の消費者教育の実践と教育方法」 茨城大学教育学部 教授 山本 紀久子 講 話「インターネット、携帯電話の 安心・安全な使い方」 e-ネットキャラバン運営協議会 (株)NTT東日本宮城 野澤 優
消費生活講座	10月21日(火) ～23日(木) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 167人	「多様化する振り込め詐欺！」 ～巧妙化する手口と対処法～ 宮城県警察本部 生活安全企画課 安全安心推進室長 佐藤 則夫 「問題商法と契約トラブル」 ～知っている?けどだまされる～ 宮城県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 加藤 和子 「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 業務課長 福原 康夫 「気付いて?ネットやケータイに潜む落とし穴」 ～トラブルの事例と対策について～ 総務省 東北総合通信局 情報通信部 電気通信事業課 課長補佐 渡辺 十三生 「クレジット契約と多重債務」 ～借金で悩まないために～ 弁護士 山田 いずみ 「食品表示のかしこい見方」 ～食品をどう選べば良いか～ (独)農林水産消費安全技術センター 仙台センター 消費安全情報課 専門調査官 澁谷 樹

名 称	期間(回数)・場所参加人数	内 容
消費生活展	10月21日(火) ～24日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 1,797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「安心・安全な暮らしのために」 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」 「くらしと金融のコーナー」 「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）

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	21回 1,738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	54回 2,237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	17回 1,439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	18回 1,096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	月日	対 象	参加人数	内 容
1	4月2日	富士通東北システムズ新入社員	15	若者を狙う問題商法と多重債務
2	4月3日	東北発電工業株式会社新入社員	58	社会生活アドバイス
3	4月7日	東北学院大学工学部1年生	520	若者が引っかけやすいトラブル
4	4月10日	ケイテック(株)新入社員	27	若者を狙う問題商法と多重債務
5	7月2日	東北生活文化大学家政学部学生	16	情報ネット社会をどう生きる
6	9月3日	仙台医療福祉専門学校1年生	77	悪質商法から身を守る
7	9月4日	仙台医療福祉専門学校1年生	82	悪質商法から身を守る
8	10月1日	松島高等学校1年生	120	悪質商法について考える

NO	月日	対 象	参加人数	内 容
9	10月15日	仙台第一高等学校通信制	50	被害に遭わないように
10	10月17日	松山高等学校1年生・3年生	151	I Tのトラブルを知る
11	10月17日	東日本旅客鉄道(株) 仙台支社入社5年	15	若者に関わるお金のトラブル
12	10月27日	東日本旅客鉄道(株) 仙台支社入社5年	22	若者に関わるお金のトラブル
13	10月31日	仙台医療福祉専門学校	98	悪質商法から身を守る
14	10月31日	仙台医療福祉専門学校(同日2回目)	98	悪質商法から身を守る
15	11月5日	大原簿記公務員専門学校	80	悪質商法から身を守る
16	11月5日	大原簿記公務員専門学校(同日2回目)	79	悪質商法から身を守る
17	11月18日	東日本旅客鉄道(株) 仙台支社	12	若者に関わるお金のトラブル
18	12月12日	県立養護学校岩沼高等学園3年生	52	若者が巻き込まれる消費者トラブルと対処法
19	2月10日	白石工業高等学校3年生	72	消費者トラブルに巻き込まれないために
20	2月13日	白石高等技術専門学校全校生	88	悪質商法について
21	3月18日	仙台保健福祉専門学校	6	消費者として知っておきたい基礎知識
計	21回		1,738	

ロ 高齢者対象講座

NO	月日	対 象	参加人数	内 容
1	5月2日	美里町地域婦人会南郷	30	賢い消費者になるために
2	5月20日	宮城いきいき学園大崎校	39	問題商法と対策
3	5月30日	豊里婦人会	80	消費者問題商法
4	6月5日	村田町社会福祉協議会開場悠々げんきクラブ	26	高齢者を狙う問題商法
5	6月16日	村田町社会福祉協議会開場悠々げんきクラブ	28	高齢者を狙う問題商法
6	6月17日	となりぐみ生き生きサロン	22	詐欺商法予防講習会
7	6月18日	石巻市河南公民館つくも大学	27	消費者トラブルに遭わないために
8	6月23日	東松島市矢本西公民館寿大学	70	悪徳商法の被害に遭わないための対処法
9	6月24日	杉崎町内会友の会	22	高齢者を狙う問題商法にあわないための注意点
10	6月30日	石巻農協女性部矢本支部上納班	90	振り込め詐欺の被害に遭わないための講話
11	7月1日	東北労働金庫白石支店退職者友の会	31	オレオレ詐欺・悪徳商法等について
12	7月7日	美里町上慶長寿会	30	高齢者をねらう問題商法・振り込め詐欺
13	7月10日	蔵王町地域包括支援センター介護予防講座	16	高齢者をねらう問題商法の予防
14	7月23日	村田町社会福祉協議会石生ゆうゆうげんきクラブ	18	高齢者を狙う問題商法
15	7月24日	蔵王町地域包括支援センター介護予防講座	25	高齢者をねらう問題商法の予防
16	8月20日	蔵王町地域包括支援センター介護予防講座	18	高齢者の消費者トラブルについて
17	8月25日	東松島市大曲公民館寿大学・婦人学級合同学習会	64	消費者被害に遭わないように
18	8月27日	清流会	40	高齢者が遭いやすい詐欺や悪質商法
19	8月28日	塩竈市地域包括支援センター権利擁護講演会	200	高齢者が遭いやすい詐欺や悪質商法
20	9月1日	名取が丘公民館高齢者学級明昭大学	31	消費者トラブルに遭わないために
21	9月10日	蔵王町老壮大学	20	消費者トラブルに遭わないために
22	9月11日	蔵王町老壮大学	20	消費者トラブルに遭わないために

NO	月日	対 象	参加人数	内 容
23	9月11日	蔵王町老壮大学	16	消費者トラブルに遭わないために
24	9月12日	村田町社会福祉協議会沼田悠々げんきクラブ	36	高齢者をねらう問題商法
25	9月12日	蔵王町老壮大学	25	消費者トラブルに遭わないために
26	9月18日	宮城いきいき学園仙南校	41	問題商法と対策
27	9月19日	白石市大平公民館	42	高齢者の被害未然防止のために
28	9月24日	大河原社会福祉協議会	18	問題商法に遭わない暮らしの知恵
29	9月25日	大河原社会福祉協議会	18	問題商法に遭わない暮らしの知恵
30	10月8日	桃生町長生大学	80	消費者トラブルと問題商法
31	10月11日	富谷町鷹の杜町内会	38	悪質商法などの予備知識
32	10月14日	富谷町消費者大学	30	知っておきたい問題商法とクーリング・オフ
33	10月28日	村田町社会福祉協議会小泉西悠々げんきクラブ	32	高齢者をねらう問題商法
34	10月28日	亘理町旭台町内会	26	悪徳商法と振り込め詐欺における対処法
35	11月6日	村田町社会福祉協議会本町悠々げんきクラブ	62	高齢者をねらう問題商法
36	11月10日	蔵王町宮すみれ会	20	高齢者をねらう問題商法の予防
37	11月11日	富谷町あけの平公民館喜楽の会	25	消費者問題（振り込め詐欺・おれおれ詐欺）について
38	11月22日	東松島市福祉課脳活性化教室	15	高齢者が遭いやすい消費者トラブルと対処法
39	11月26日	多賀城東小学校コラボスクール推進協議会	3	振り込め詐欺に気をつけろ！
40	11月28日	亘理町吉田公民館	21	被害に遭わないための暮らしの知恵
41	12月5日	東松島市福祉課脳活性化教室	54	高齢者が遭いやすい消費者トラブルと対処法
42	1月15日	東松島市福祉課脳活性化教室	18	高齢者が遭いやすい消費者トラブルと対処法
43	1月15日	県シルバー人材センター連合会安全就業推進大会	120	消費者トラブルに遭わないために
44	1月19日	亘理町民正委員協議会	40	振り込め詐欺に対する対処法
45	1月29日	泉ひまわりの家保護者研修会	13	安全な暮らしー被害に遭わないために
46	2月4日	東松島市福祉課脳活性化教室	55	高齢者消費者トラブルの未然防止と対処法
47	2月24日	花京院地域包括支援センター介護予防教室	44	高齢者の最近の被害と対処法
48	2月28日	名取市上余田婦人会総会	30	振り込め詐欺及び消費者トラブルについて
49	3月2日	東松島市福祉課脳活性化教室	29	高齢者が遭いやすい消費者トラブルと対処法
50	3月9日	花フレンズ（※利府町グループ）	11	最近の消費者問題について
51	3月24日	宮城県年金受給者協会仙台南支部郡山地区	40	高齢者を狙う悪質商法と対処法
52	3月25日	名取市シルバー人材センター	180	振り込め詐欺
53	3月26日	加美町シルバー人材センター	80	高齢者を狙う振り込め詐欺と問題商法
54	3月30日	大河原町シルバー人材センター	130	高齢者をねらう問題商法
計	54回		2,237	

ハ 福祉関係者対象講座

NO	月日	対 象	参加人数	内 容
1	5月25日	塩竈市母子寡婦福祉会	45	消費者トラブルについて
2	5月30日	広瀬ボランティア連絡協議会	40	振り込め詐欺に遭わないために
3	6月11日	石巻市社会福祉協議会北上支所	20	被害に遭わないための暮らしの知識
4	6月15日	岩沼市母子寡婦福祉連合会	120	消費生活の知識
5	7月30日	宮城県中堅民生員児童委員研修会	130	悪徳商法被害に遭わない地域作り
6	8月12日	大崎市古川志田民生員児童委員協議会	17	高齢者が会いやすい消費者トラブル
7	9月5日	宮城県社会福祉協議会実用シニア塾	40	消費者トラブルに遭わないために
8	10月2日	宮城県民生委員児童委員協議会	100	悪質商法被害に遭わない地域作り
9	11月13日	宮城県社会福祉協議会まもり一ぶ	200	問題商法の未然防止と発見及び対処法
10	11月14日	名取市社会福祉協議会	400	問題商法と対処法
11	11月30日	仙南地方母子福祉連合会	33	消費者トラブルに遭わないために
12	12月17日	村田町民生委員児童委員協議会	33	悪質商法の被害に遭わないために
13	12月18日	利府町民生委員児童委員協議会	50	悪質商法の被害に遭わないために
14	1月23日	大衡村民生委員児童委員協議会	17	高齢者の被害未然防止のために
15	1月28日	宮城県社会福祉協議会	134	悪質商法被害の防止について
16	3月6日	黒川郡社会福祉協議会	37	消費者を取り巻く悪質商法
17	3月10日	生出地区民生員児童委員協議会	23	振り込め詐欺と問題商法
計	17回		1,439	

ニ 一般対象講座

NO	月日	対 象	参加人数	内 容
1	4月12日	亙理町婦人防火クラブ連合会総会	120	住宅用火災警報機の悪質な訪問販売
2	7月16日	宮城高齢期雇用就業支援コーナー	37	悪質商法の手口と対処法
3	8月8日	みやぎ生協生活文化部消費生活研究会	20	地域を狙う問題商法
4	8月27日	宮城高齢期雇用就業支援コーナー	37	悪支障法の手口と対処法
5	9月18日	宮城県消費者団体連絡協議会	151	消費者被害の現状と対策
6	10月10日	亙理町消費者大学	27	トラブルに遭わないための暮らしの知恵
7	10月15日	多賀城市消費者大学	34	身近に潜む消費者トラブル
8	11月8日	NECインフロンティア東北労働組合	37	最近の悪質商法の手口と対処法
9	11月14日	企業防衛研修会	90	マネートラブルにあわないために
10	11月19日	塩竈市公民館女性セミナー	80	消費者トラブルに遭わないために
11	11月22日	太白地域町内会連合会	66	振り込め詐欺に遭わないために
12	1月16日	青少年のための栗原市民会議役員	35	振り込め詐欺と携帯トラブル
13	1月20日	県庁参観デー	40	消費者トラブルに遭わないために
14	2月4日	東北労働金庫本店推進委員会	63	消費者トラブルに遭わないために
15	2月17日	角田市生活環境課くらしの学習会	25	しょうひしゃについて
16	2月18日	宮城高齢期雇用就業支援コーナー	14	悪質商法の手口と対処法
17	2月26日	青少年のための栗原市民会議築館地区会	120	青少年の携帯電話トラブルと高齢者の振り込め詐欺被害
18	3月4日	宮城県地方自治関係団体連絡協議会	100	賢い消費者になるために
計	18回		1,096	

(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 (5/16～5/30) 消費者月間 15枚
- ・青葉通り地下道ギャラリー (9/16～9/30) 15枚
- ・多賀城文化会館 (11/11) 15枚
「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
- ・県庁ロビー (1/16～1/30) 15枚
- ・宮城県美術館 15枚
「犯罪のない安全・安心まちづくりフォーラム」

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 5回 35枚
- ・ビデオ 39回 73本

(3) 情報提供事業

①各種情報誌等への記事掲載

情報の種類	掲載	内 容
みやぎー金融・生活広報通信ー 「くらしWatching」	第33号	・高齢者を狙う訪問販売 (住宅工事)
みやぎ生協「エイブル」 Hello!Consumer	4月号 6月号 10月号 1・2月号	・住宅用火災警報機 ・名義貸し ・点検商法, 次々販売 (床下工事, 耐震) ・アポイントメントセールス (宝石)
リビング仙台	5月10日号	・消費者月間 (パネル展)
東北電力グリーンプラザ情報誌 「オアシス」	10月号	・消費生活展開催のお知らせ

②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。

③啓発教材の作成・整備

- a) パネル作成 : 16枚
 - ・架空請求にだまされないで!
 - ・不当請求に気をつけて!
 - ・こんなトラブルに気をつけて!
(ネットショッピング・ネットオークション)

- ・被害にあわないための7ヶ条 (増刷) 4枚
- ・多重債務 (増刷) 3枚
- ・振り込め詐欺にご用心! (増刷) 3枚
- ・SF (催眠) 商法 (増刷) 2枚

b) リーフレット : 68,200部

「クーリング・オフ」	10,000部
「うまい話には気をつけろ」	18,200部
「ケータイでイタっ!マルチ商法」	10,000部
「ストップ・ザ・消費者トラブル」 (修正増刷)	15,000部
「消費者を狙う問題商法」 (修正増刷)	15,000部

c) ビデオソフト購入 : 1本

「それでもお金, 借りますか? ~多重債務の落とし穴~ (字幕あり)」

(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 暮らしの学習会	20年10月20日	振り込め詐欺について	村田町民	村田公民館	65
	2 大河原町いきいきくらぶ	20年11月5日	悪質商法について	本町いきいきくらぶメンバー	本町集会所	30
	3 高校3年生卒業前研修	21年2月6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	141
	4 村田町暮らしの学習会	21年3月25日	振り込め詐欺等について	村田町民	村田町公民館	41
	計	4回				277
北 部 大 崎	1 古川青色申告会研修会	20年5月15日	消費生活センターの役割	古川青色申告会会員	古川商工会議所	20
	2 消費生活講座	20年5月22日	最近の消費者トラブル	民生委員児童委員	色麻町保健福祉センター	28
	3 みやぎ出前講座	20年9月26日	消費者トラブルに遭わないために	宮城県社会福祉協議会「元気が出る・実用シニア塾メンバー」	大崎生涯学習センター	45
	4 消費生活講座	20年10月17日	振り込め詐欺のタネとしかけ	全国地域安全運動大崎西部地区大会	鳴子公民館	60
	5 消費生活講座	20年10月29日	考えよう、お金との付き合い方	大崎市三本木中学校3年生	大崎市三本木中学校	73
	6 消費生活講座	20年11月20日	考えよう、お金との付き合い方	大崎市古川西中学校3年生	大崎市古川西中学校	70
	7 消費生活講座	21年2月24日	「情報通信社会」におけるトラブル	色麻中学校3年生	色麻中学校	130
	8 消費生活講座	21年3月25日	契約トラブルにならないための自己防衛	18～35歳の大崎管内への就職決定者	古川商工会議所	40
	計	8回				466
北 部 栗 原	1 消費者の会築館支部勉強会	20年5月28日	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	高齢者	築館農村環境改善センター	22
	2 栗原市地域支援センター従事者会議	20年11月21日	高齢者が被害から身を守るために関係者が気をつけること	福祉関係者	栗原市金成庁舎	20
	3 栗原市築館・志波姫地域ケアネットワーク会議	20年12月3日	高齢者及び精神弱者が消費者被害から身を守るための方法	福祉関係者	栗原文化会館	80
	4 東北労働金庫築館支店ろうきん友の会学習会	20年2月13日	振り込め詐欺から身を守るための方法	高齢者	栗原市築館「くさか」	40
	5 消費生活相談「出前講座」	21年2月20日	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	高齢者	一迫公民館	13
	計	5回				180

	研修会・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
東 部 石 巻	1 消費生活講座	20年7月23日	消費者トラブルにあわないために	女性教室参加者	雄勝町公民館	25
	2 消費生活講座	20年8月29日	消費者他ブルを防ぐために	高齢者	一心館	18
	3 消費生活講座	20年9月3日	問題商法とその対策	宮城いきいき学園 受講者	東松島市コミュニティセンター	33
	4 消費生活講座	20年9月12日	消費者トラブルにあわないために	一般	東松島市コミュニティセンター	40
	5 消費生活講座	21年2月5日	高齢者の被害未然防止のために	高齢者	館ふれあいセンター	25
	6 消費生活講座	21年2月13日	消費者トラブルを防ぐために	高齢者	一心館	17
	計	6回				158
東 部 登 米	1 消費者教室 (北方長寿大学)	20年7月22日	悪質商法等の被害にあわないため	高齢者	北方公民館	80
	2 消費者教室 (西野先人大学)	20年7月24日	悪質商法の被害にあわないために	高齢者	米山農村改善センター	15
	3 消費者教室 (なんでも学習塾)	20年8月8日	振り込み詐欺や悪質商法の被害にあわないために	高齢者	南方町老人福祉センター	11
	4 消費者教室 (実用シニア塾)	20年9月19日	消費者トラブルにあわないために	一般	迫公民館	40
	5 消費者教室	20年10月16日	悪質商法の被害にあわないために	高齢者	みんなの家(中町介護施設)	40
	6 消費者教室 (登米市消費者講座)	20年10月23日	悪質商法の被害にあわないために	一般	登米市役所迫庁舎	30
	7 消費者教室 (いきいき学園)	20年11月19日	消費生活と契約	一般	迫公民館	40
	8 消費者教室 (豊幸会)	20年12月8日	被害にあわないための暮らしの知恵	高齢者	小谷地集会所	30
	9 消費者教室 (老人会)	20年12月16日	被害にあわないための暮らしの知恵	高齢者	長根集会所	30
	10 消費者教室 (延寿会)	21年1月9日	被害にあわないための暮らしの知恵	高齢者	第4集会所	30
	11 消費者教室	21年1月14日	若者を狙う悪質商法	高校生	米山高校	76
	12 消費者教室	21年1月16日	若者を狙う悪質商法	高校生	米谷高校	143
	13 消費者教室 (赤谷老人クラブ)	21年2月2日	被害にあわないための暮らしの知恵	高齢者	赤谷集会所	25
	14 消費者教室	21年2月2日	被害にあわないための暮らしの知恵	高齢者	第2集会所	25
	15 消費者教室	21年2月15日	悪質商法の被害にあわないために	高齢者	上沼ふれあいセンター	100
	16 消費者教室	21年2月20日	悪質商法の被害にあわないために	高齢者	石越公民館	170
計	16回				885	

	研修会・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
気 仙 沼	1 消費者教室	20年11月14日	消費者教育について	気仙沼西高校3年生	気仙沼西高校	122
	2 消費者教室	21年1月20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	36
	3 出前講座	21年1月21日	緊急警報!!悪質商法 いろいろ	南三陸町女性の勉強会受講生	南三陸町志津川公民館	40
	4 消費者教室	21年1月27日	消費者問題	気仙沼本吉響高校1年生	本吉響高校	120
	5 消費者教室	21年2月17日	消費者トラブルと対処法	気仙沼ロータリークラブ会員	ホテル望洋	17
	6 消費者教室	21年2月17日	消費者被害に関する研修会	民生委員・ケアマネ介護支援専門員	気仙沼市民健康管理センター	120
	計	6回				455

②展示関係

	事務所名	実施月日	内 容	対 象	場 所
パ ネ ル 展 示	北部大崎	20年5月26日 ～5月30日	消費者啓発パネル	一般	大崎合同庁舎
	東部石巻	20年5月20日 ～5月31日	訪問販売、クーリング・オフ制度	一般	石巻合同庁舎
		20年6月10日 ～8月30日	問題商法	一般	石巻合同庁舎
		20年11月1日 ～12月20日	訪問販売、クーリング・オフ制度	一般	石巻合同庁舎
	東部登米	20年11月26日 ～12月2日	契約トラブル及び多重債務	一般	ロックシティ佐沼
	計	5回			

	事務所	回数	枚数
パ ネ ル 貸 出	東部石巻	1回	6枚
	計	1回	6枚

	事務所	回数	本数
ビ デ オ 貸 出	大河原	2回	2本
	北部大崎	7回	12本
	東部石巻	3回	6本
	東部登米	2回	2本
	計	14回	22本

③新聞等への掲載

	掲載日	掲載先等	内 容
北 部	20年4月	大崎タイムス	・新社会人を狙うキャッチセールスに気をつけて
	20年5月	大崎タイムス	・「必要なもの」と「欲しいもの」を見分ける知恵を ・「家族全員地獄に堕ちる！」人生相談会の恐ろしい実態 ・「食料品」異変に気付いたときは
	20年6月	大崎タイムス	・定期点検を心がけて！～暖房・温水洗浄付水洗トイレ～ ・入浴剤での転倒事故に注意
	20年7月	大崎タイムス	・消費生活相談窓口では多重債務相談を行っています ・「振り込め詐欺救済措置法」始まる ・多重債務無料相談会が開催されます ・被災地を狙う悪質業者
	20年8月	大崎タイムス	・「出会い系サイト」のトラブルが急増 ・ロコ・ロンドンまがいに騙されるな ・エスカレーターに巻き込まれる“樹脂製サンダル”の事故 ・長年使用してきた扇風機にご注意ください！ ・振り込んでいませんか！
	20年9月	大崎タイムス	・恐るべし！“出会い系サイトのメール地獄” ・次々販売から身を守る ・ご注意！電子レンジの調理目的外での利用 ・「ヤミ金」への対応と最近の動きについて
	20年10月	大崎タイムス	・保護者の皆さん！～中高年の間で流行っている「プロフ」 をご存じですか？～ ・旅行の前に ・頼んでもいないのにカニが送られてきた？！ ・恥ずかしいと泣き寝入りしない ・後部座席のシートベルト、子供の目線で確かめて！
	20年11月	大崎タイムス	・ご注意！学校の事務職員を装った不審電話 ・保険会社が破綻した！ ・危険です！ケータイの名義貸し
	20年12月	大崎タイムス	・気付かぬ内に「出会い系サイト」に登録となった ・多重債務相談会を開催します ・ご注意！電気あんかの低温やけど ・ご注意！高齢者の家庭内事故 ・名義を貸すこと責任
	大 崎	21年1月	大崎タイムス
21年2月		大崎タイムス	・パチンコするだけで儲かる！？ ・もう現れた！？「定額給付金」振り込め詐欺 ・未成年者の契約について ・悪質訪問販売騙しの手口
21年3月		大崎タイムス	・春、新しく携帯電話を持つ皆さんへ ・結婚相手照会サービスにマル適マーク ・ご注意！携帯電話番号で送られる不当請求メール ・会員カードを作るなら

	掲載日	掲載先等	内 容
北 部 大 崎	20年5月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報① 「消費生活センターの役割」
	20年7月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報② 「個人事業者を狙った商法に注意」
	20年9月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報③ 「借金の相談はどこに」
	20年11月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報④ 「振り込め詐欺（貸します詐欺）にご注意！」
	21年1月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報⑤ 人はなぜ「悪質商法」に騙されるのか
	21年3月	社団法人大崎法人会ニュース「おおさき」	・くらしの情報⑥ 「消費者と事業者」
北 部 栗 原	20年5月31日	栗原市消防本部(チラシ)	・住宅用防災警報器の悪質訪問販売に注意
	20年7月1日	広報くりはら	・地震災害に便乗した悪質商法に注意 ・宮城県多重債務無料相談会の案内
	20年7月14日	メンタルヘルス後援会(チラシ)	・生活・経済問題についての相談窓口案内
	20年7月16日	広報くりはら	・生活・経済問題についての相談窓口案内
	20年10月1日	広報くりはら	・カニなどの「電話勧誘販売」に注意
	20年11月1日	広報くりはら	・悪質な「訪問販売」に注意
	20年12月14日	自殺防止後援会(チラシ)	・生活・経済問題についての相談窓口案内
東 部 石 巻	20年12月8日	石巻日日新聞	・多重債務相談について
気 仙 沼	20年7月号	気仙沼市・南三陸町広報紙	県の消費生活相談窓口一覧
	20年12月号	気仙沼市・南三陸町広報紙	県の消費生活相談窓口一覧