

平成24年度
消費生活センター
事業概要

〈平成24年度事業計画〉
〈平成23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24年度事業計画	
1	消費生活相談事業	4
2	消費者啓発及び情報提供事業計画	5
III	平成23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)	東日本大震災に関連した消費生活相談の概要	10
(3)	市町村受付の消費生活相談の概況	12
(4)	県及び市町村全体の消費生活相談の概況	14
(5)	県による多重債務相談の受付状況について	16
(6)	県受付の消費生活相談の詳細状況（PIO-NET統計処理）	18
①	契約当事者の職業別・年代別相談件数	18
②	内容別分類による相談件数	20
③	商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕	21
④	商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕	23
⑤	契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数	24
⑥	問題商法等別の相談件数の状況	25
⑦	無店舗販売に関する相談件数の状況	28
⑧	消費生活相談の処理状況	30
(7)	事業者指導等の状況	30
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	31
(2)	展示教育事業	33
(3)	情報提供事業	33
(4)	学校教育現場における消費者教育の推進	36
(5)	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

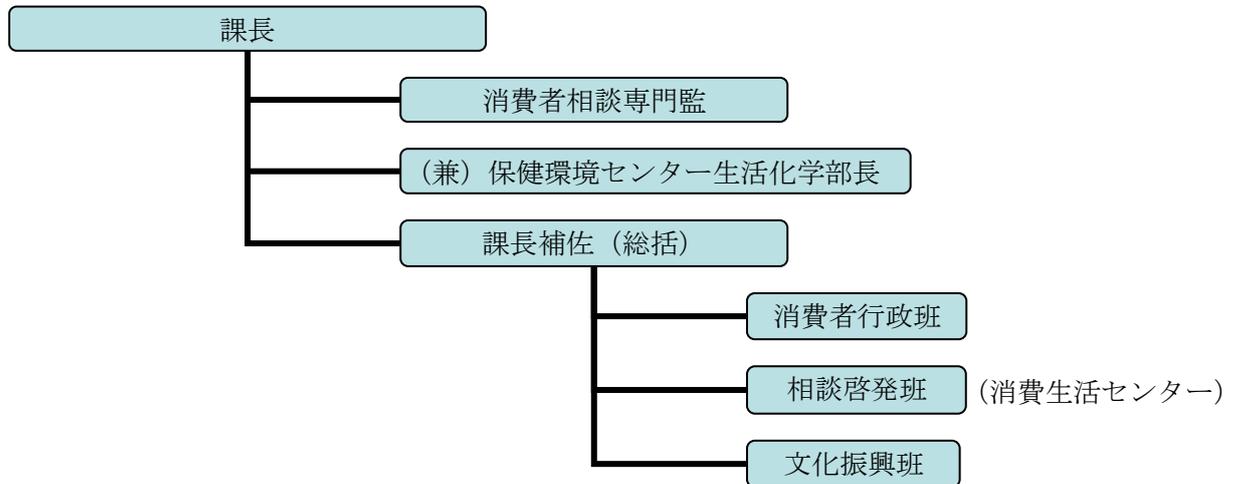
1 施設の概要

- (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)
FAX 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 | 189.14m ² |
| 展示スペース | 10.15m ² |
| 相談室 | 15.77m ² |
| 倉庫 | 12.43m ² |
| 計 | 227.49m ² |
- (5) 相談受付時間 祝日及び年末年始を除く日の9時から17時まで
(土日は9時から16時まで)

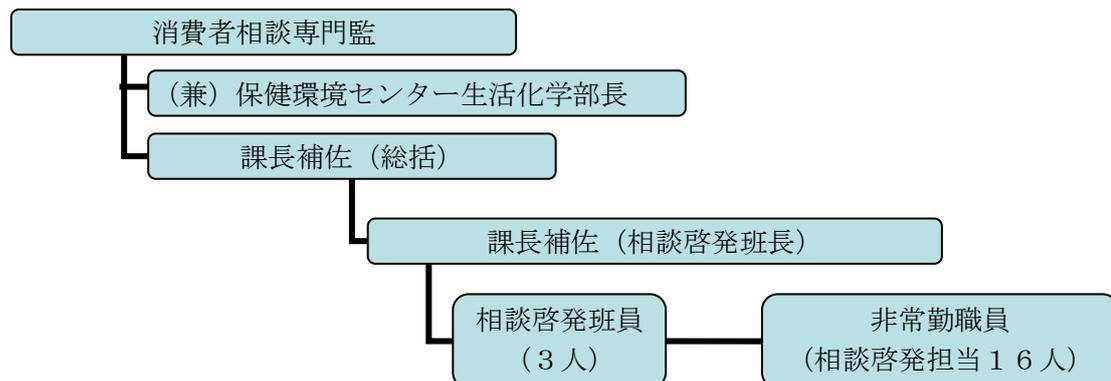
2 組織及び業務等

- (1) 組織及び職員数 (H24.4.1現在)

①消費生活・文化課
ア 消費生活・文化課



イ 消費生活センター (相談啓発班)



(2) 業務

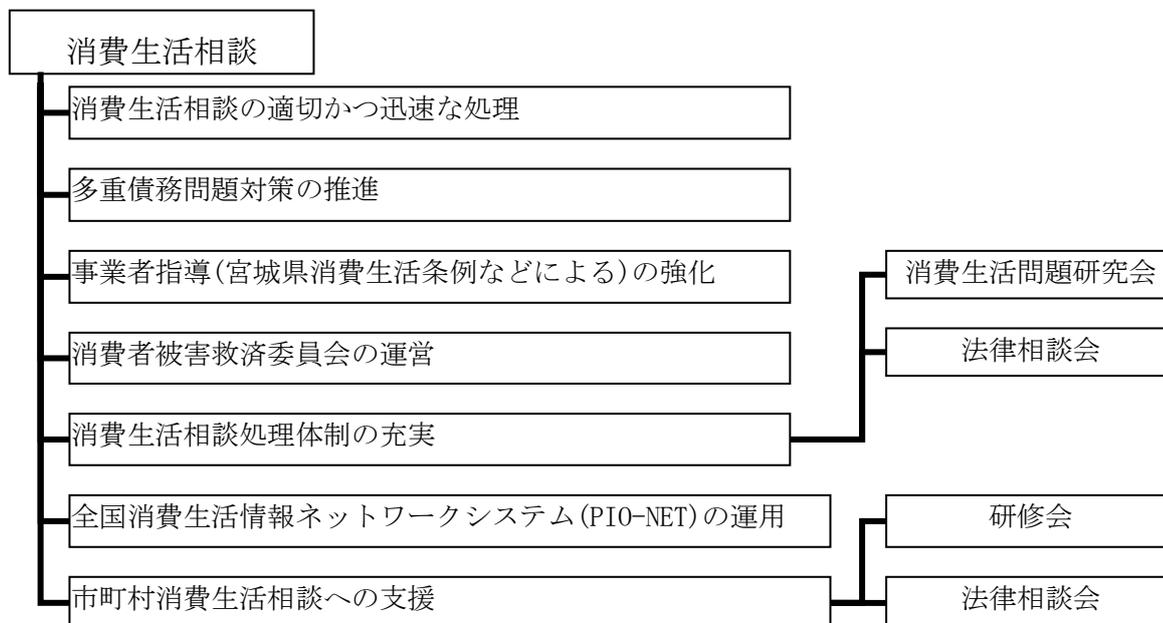
- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者の教育及び啓発に関すること
- ・消費者被害救済委員会に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること
- ・消費生活相談に係る地方振興事務所との連絡調整に関すること

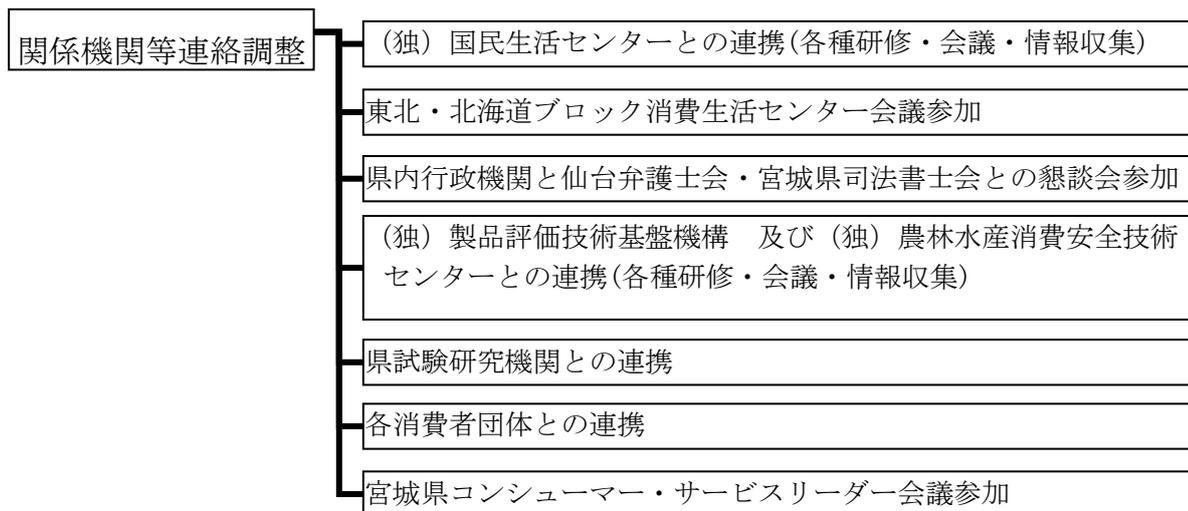
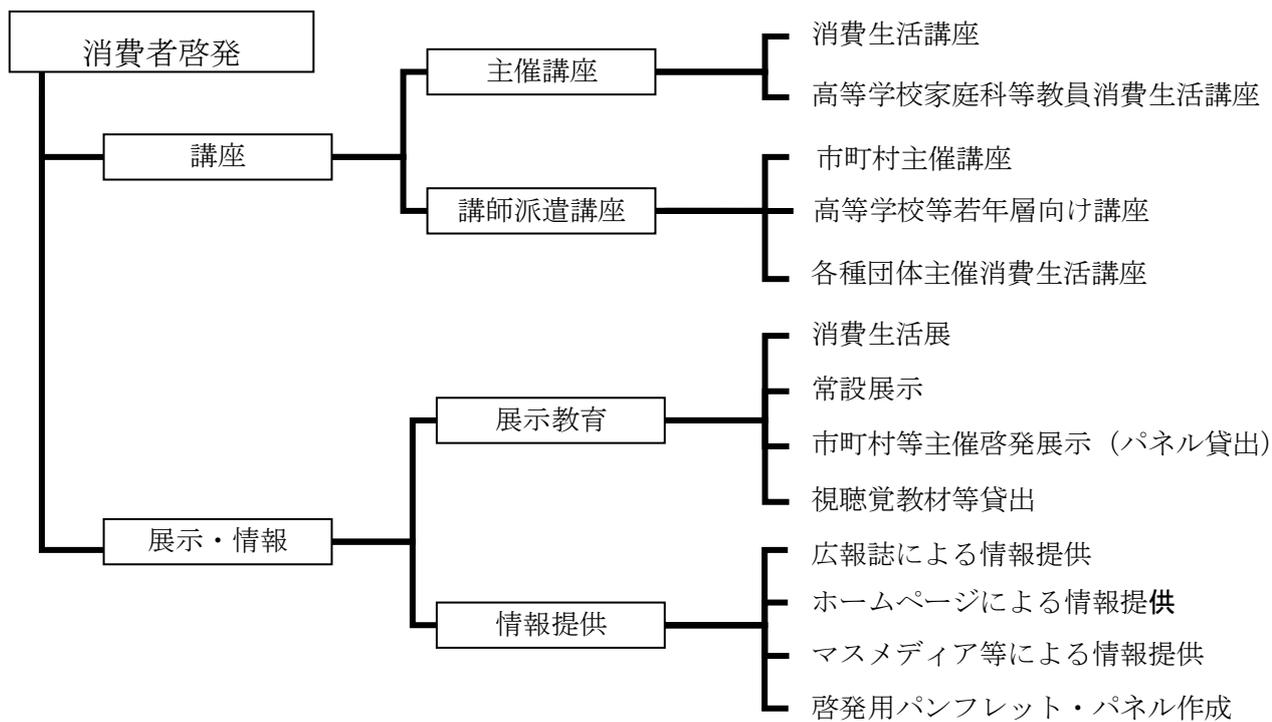
(3) 相談業務関連組織 (H24. 4. 1現在)

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

事務所名	郵便番号	住所	電話番号
大河原地方振興事務所	989-1243	大河原町字南129-1 (大河原合同庁舎内)	0224-52-5700
北部地方振興事務所	989-6117	大崎市古川旭4-1-1 (大崎合同庁舎内)	0229-22-5700
北部地方振興事務所 栗原地域事務所	987-2251	栗原市築館藤木5-1 (栗原合同庁舎内)	0228-23-5700
東部地方振興事務所	986-0031	石巻市東中里1丁目4番32号 (石巻合同庁舎内)	0225-93-5700
東部地方振興事務所 登米地域事務所	987-0511	登米市迫町佐沼字西佐沼150-5 (登米合同庁舎内)	0220-22-5700
気仙沼地方振興事務所	988-0066	気仙沼市赤岩杉の沢47-6 (気仙沼合同庁舎内)	0226-22-7000

3 事業体系





Ⅱ 平成24年度事業計画

- 1 消費生活相談事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 2 消費者啓発及び情報提供事業計画・・・・・・・・・・・・・・ 5

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。

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。

④アドバイザー弁護士事業

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

(6) 市町村消費生活相談への支援

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

(7) 関係機関との連携

①国等行政機関との連携

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

②弁護士会等との連携

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

2 消費者啓発及び情報提供事業計画

(1) センター主催講座

高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座の開催

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

・宮城県庁第二入札室 平成24年7月24日（火）

(2) 出前講座講師派遣

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

(3) 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) 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・安心な暮らしを実現する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う。

・東北電力グリーンプラザ アクアホール 平成25年2月26日（火）～3月1日（金）

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24年5月18日（金）～5月31日（木）

〔その他〕 平成24年12月10日（月）～12月21日（金）

・青葉通り地下ギャラリー 平成24年10月16日（火）～10月31日（水）

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出しを行う。

(5) 情報提供事業

①各種情報誌への記事掲載

河北新報情報誌「週刊オーレ」、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ロビーコンサートでの情報誌配布

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

③ホームページによる情報提供

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

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

④マスメディア等を利用した情報提供

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

⑤啓発用パンフレット・パネル作成

消費者トラブルに関するリーフレットやパネルを作成し、広く情報を提供する。

⑥広告等による情報提供

消費者トラブルに関する広告等を実施し、広く情報を提供する。

Ⅲ 平成23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	31

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23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8,330件であり、前年度比較では1,630件の減少となった。

(表1)

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21年度			平成22年度			平成23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	7,445	724	8,169	6,934	788	7,722	6,038	646	6,684	87.1%	82.0%	86.6%
県民サービスセンター	2,402	377	2,779	1,892	346	2,238	1,219	427	1,646	64.4%	123.4%	73.5%
計	9,847	1,101	10,948	8,826	1,134	9,960	7,257	1,073	8,330	82.2%	94.6%	83.6%

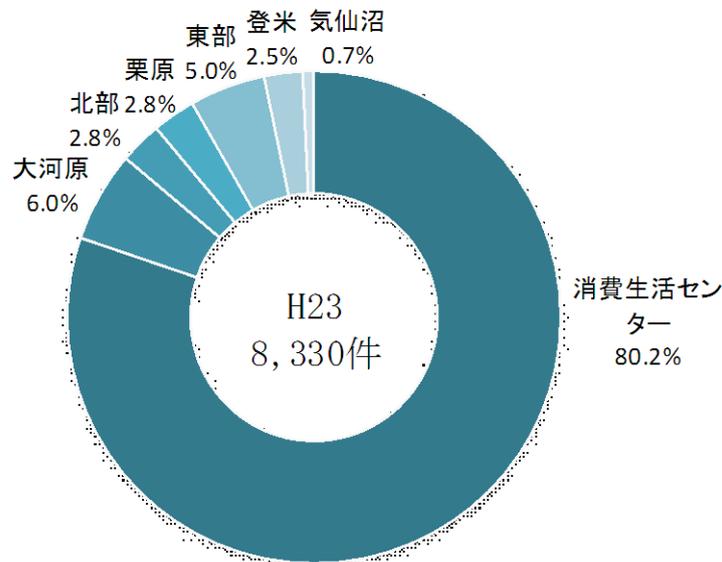
圏域別での相談状況は、表2のとおりであり、仙台市内に位置し広域仙台圏を抱える当センターでの受付件数が全体の80.2%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

区分	計	消費生活センター	県民サービスセンター						
			大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼	
平成23年度	苦情	7,257	6,038	347	201	164	266	181	60
	問合せ	1,073	646	150	30	71	147	28	1
	計	8,330	6,684	497	231	235	413	209	61
	構成比	100.0%	80.2%	6.0%	2.8%	2.8%	5.0%	2.5%	0.7%
平成22年度	苦情	8,826	6,934	524	302	236	447	244	139
	問合せ	1,134	788	126	36	78	69	27	10
	計	9,960	7,722	650	338	314	516	271	149
	構成比	100.0%	77.5%	6.5%	3.4%	3.2%	5.2%	2.7%	1.5%

表2別表



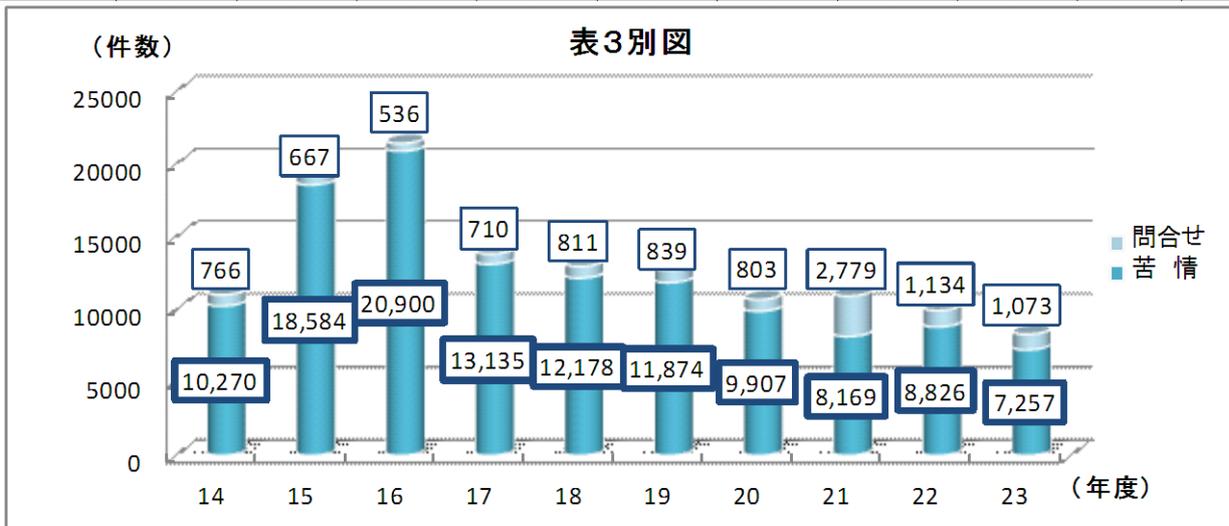
過去10年の相談件数の推移を見てみると、平成15年度に相談件数が19,251件と平成14年度と比較して8,215件（対前年度比74.4%）急増し、翌平成16年度も21,436件と、昭和43年の相談開始以来、初めて2万件を超える相談件数となった。

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%を占めていたが、平成17年度以降は不当・架空請求相談が大幅に減少した。

表3 過去10年の消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年度	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
苦情	10,270	18,584	20,900	13,135	12,178	11,874	9,907	8,169	8,826	7,257
問合せ	766	667	536	710	811	839	803	2,779	1,134	1,073
計	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330



②不当・架空請求相談の状況

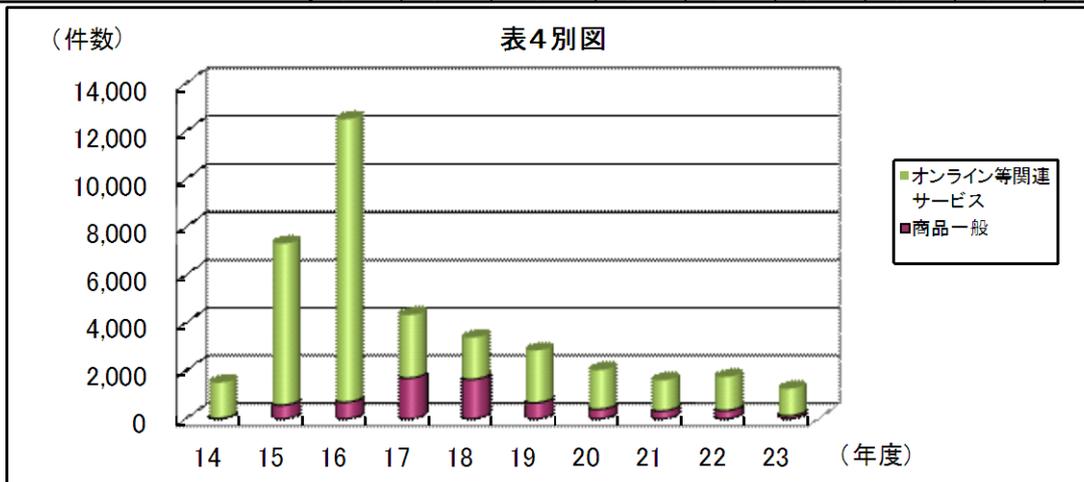
不当・架空請求の相談状況は、平成16年度をピークに緩やかな減少の傾向が続いている。平成23年度は1,253件で、全相談件数に占める割合は約15%となった。

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1,129件で前年度と比較して273件の減少、「商品一般」からの抽出件数が124件で前年度と比較して218件の減少となった。（表4）

表4 不当・架空請求相談の推移

(単位：件)

抽出区分/年度	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
商品一般	21	573	695	1,704	1,647	668	398	329	342	124
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	1,402	1,129
計	1,505	7,308	12,505	4,329	3,389	2,851	2,031	1,606	1,744	1,253



③多重債務相談の状況

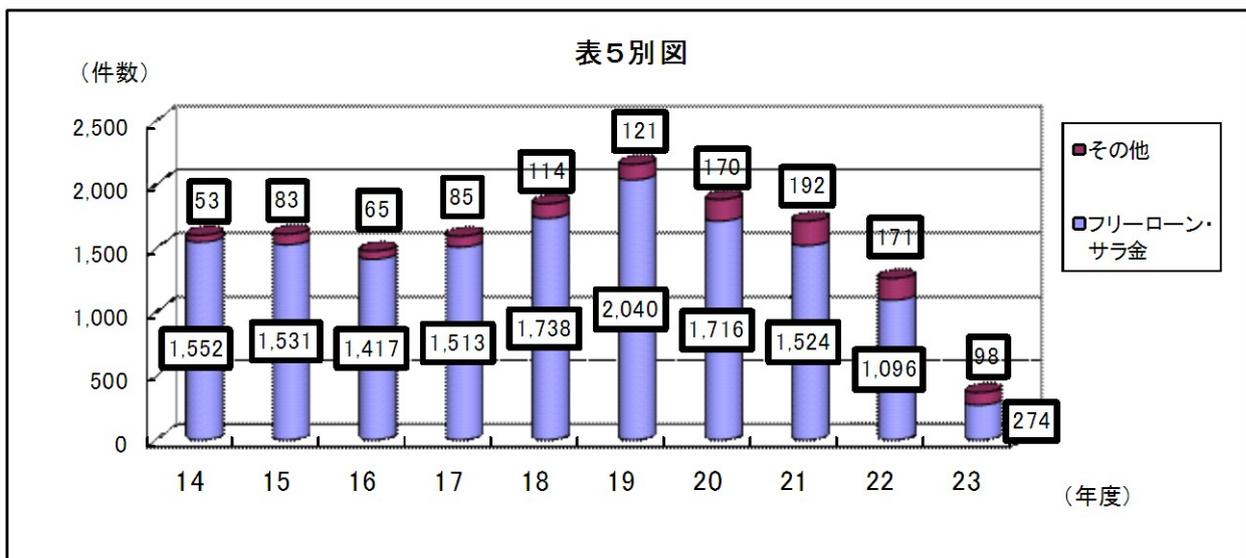
平成23年度は372件の相談が寄せられ、前年度と比較して895件の大幅減少となった。全相談件数に占める割合は4.5%になり、件数、割合共に減少した。

内訳別では、「フリーローン・サラ金」からの抽出件数が274件で前年度と比較して822件減少し、多重債務相談件数減少の大きな要因となった。（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	22	23
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	1,096	274
その他	53	83	65	85	114	121	170	192	171	98
計	1,605	1,614	1,482	1,598	1,852	2,161	1,886	1,716	1,267	372



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23年度に県で受け付けした相談を相談方法別で見ると、電話によるものが7,123件で相談件数全体の85%以上を占めている。（表6）

また、契約当事者の性別による相談件数を見ると、平成23年度は女性からの相談が男性からの相談を622件上回った。（表7）

表6 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	17	18	19	20	21	22	23	構成比(%)	対前年度比(%)
電話	11,222	10,678	10,438	8,622	8,753	8,287	7,123	85.51%	86.0%
来庁	2,606	2,300	2,272	2,083	2,192	1,663	1,204	14.45%	72.4%
文書	17	11	3	5	3	10	3	0.04%	30.0%
計	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	100%	188.4%

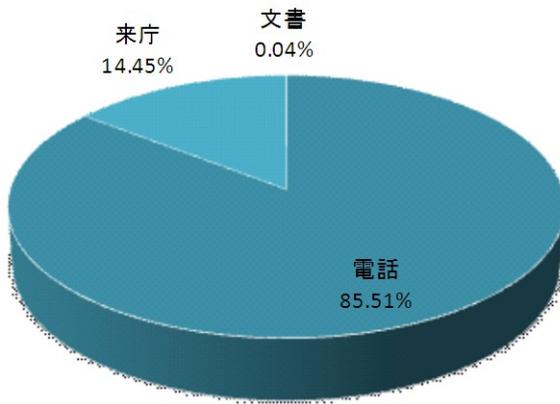
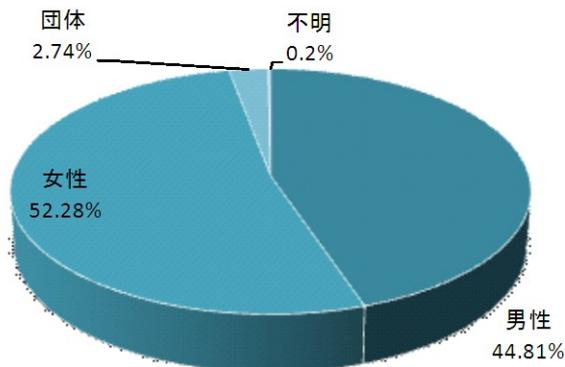


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	17	18	19	20	21	22	23	構成比(%)	対前年度比(%)
男性	6,233	5,766	6,404	5,407	5,568	4,590	3,733	44.81%	81.3%
女性	7,213	6,842	5,894	4,915	4,907	5,106	4,355	52.28%	85.3%
団体	399	391	164	186	160	246	228	2.74%	92.7%
不明	0	0	251	202	313	18	14	0.17%	77.8%
計	13,845	12,999	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	100%	83.6%



(2) 東日本大震災に関連した消費生活相談の概況

①震災関連相談件数

平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連して、平成23年度宮城県に寄せられた相談は2,015件に上った。4月は震災関連相談が402件寄せられ、全相談件数の5割以上を占めた。その後は徐々に減少しているものの、震災から1年後の平成24年3月は85件の相談が寄せられた。

震災に関連した相談件数（月別・受付センター別）

(単位：件)

	平成22年度	平成23年度													平成23年度 合計
	3/12 ~3/31	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
消費生活センター	199	626	595	560	464	557	560	543	536	531	561	575	576	6,684	
うち震災関連	141	341	225	165	127	118	113	95	79	77	70	79	65	1,554	
県民サービスセンター	75	126	151	136	135	147	136	123	137	145	145	145	120	1,646	
うち震災関連	51	61	75	57	49	38	36	30	20	33	23	19	20	461	
合計	274	752	746	696	599	704	696	666	673	676	706	720	696	8,330	
うち震災関連	192	402	300	222	176	156	149	125	99	110	93	98	85	2,015	

②相談者別の震災関連相談

震災関連の相談を寄せた相談者を見ると、60歳代が最も多く431件、次いで50歳代が415件であった。相談件数全体の5割以上が女性からの相談であった。

震災に関連した相談件数（男女・年齢別）

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	不明	合計
男性	1	41	121	151	149	210	92	18	1	78	862
女性	1	54	151	193	266	221	91	21	1	98	1,097
団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	51
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
合計	2	95	272	344	415	431	183	39	2	232	2,015

③震災関連相談の内容

震災に関連した相談の内容を見ると、件数が最も多かったのは「工事・建築」に関連した相談で、258件に上った。これは、「震災で被災した自宅の修復を業者に依頼したが、約束の期日を過ぎても工事が完了しない。」や、「突然訪問してきた業者と工事契約をしたが、解約したい。」といった相談であった。

次いで多かった相談は「不動産賃借」に関するもので、249件であった。具体的には、「借家を震災で退居したが、震災によって壊れた箇所の修繕費用を請求されている。」や、「震災で借家が壊れ、大家に修繕を求めているが未だに対応してくれない。」といったものであった。

「フリーローン・サラ金」や「火災保険」「住宅ローン」など、金融・サービスに関する相談も上位に入った。

第18位には「米」、第19位には「野菜」が入った。これは東京電力福島第一原子力発電所事故に関連して、農産物への放射能の影響に関する相談が寄せられたためである。

※相談その他…消費者問題以外の相談

震災に関連した相談件数（商品・サービス別）

（単位：件）

順位	商品・サービス	苦情	問合せ	計
1	工事・建築	242	16	258
2	不動産貸借	234	15	249
3	相談その他	39	103	142
4	フリーローン・サラ金	94	4	98
5	火災保険	70	7	77
6	四輪自動車	62	10	72
7	他の行政サービス	44	28	72
8	修理サービス	64	3	67
9	給湯システム	45	1	46
10	住宅ローン	35	3	38
11	保健・福祉その他	18	16	34
12	携帯電話サービス	26	0	26
13	相続	8	18	26
14	商品一般	20	5	25
15	中古住宅	24	1	25
16	デジタルコンテンツ	23	0	23
17	リースサービス	18	3	21
18	米	14	4	18
19	野菜	15	3	18
20	保健衛生品その他	16	1	17
21	音響・映像機器	16	0	16
22	墓	12	4	16
23	役務その他サービス	15	1	16
24	自動車保険	14	1	15
25	宅地	12	2	14
26	戸建住宅@	11	1	12
27	クリーニング	12	0	12
28	インターネット接続回線	12	0	12
29	ファンド型投資商品	10	0	10
30	他の融資サービス	6	4	10
31	結婚式	10	0	10
	その他	458	62	520
	震災関連相談件数	1,699	316	2,015

④震災後の相談体制

● 県消費生活センター

平成23年3月14日から23日まで相談窓口を閉鎖し、県警で設置した「行方不明者相談ダイヤル」へ全員で応援にいった（2交代制）。一般回線での相談は職員が対応した。

平成23年3月24日からは、相談電話回線を通常時の4回線から2回線に減らして相談業務を再開した。県警へは相談員4名を派遣した。

平成23年4月1日から21日までは、「身元不明ご遺体に関する相談」のため相談員2名を県警へ派遣した。

平成23年4月18日から通常通り4回線に復帰して相談業務にあたった。

● 県民サービスセンター

東部及び気仙沼は、庁舎が被災し使用不可能となった。これ以外（大河原、大崎、栗原、登米）では、通常どおり相談業務対応した。

東部県民サービスセンターは、被災後、JAいしのまき営農センターへ移転した。4月19日からは石巻専修大学の体育館へ再移転。9月26日から元の合同庁舎に移転した。

気仙沼県民サービスセンターは、被災後、気仙沼保健福祉事務所へ移転し4月19日から電話での相談業務を再開した。9月26日から元県が浦高校跡地に仮設合同庁舎を建設して移転した。

(3) 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

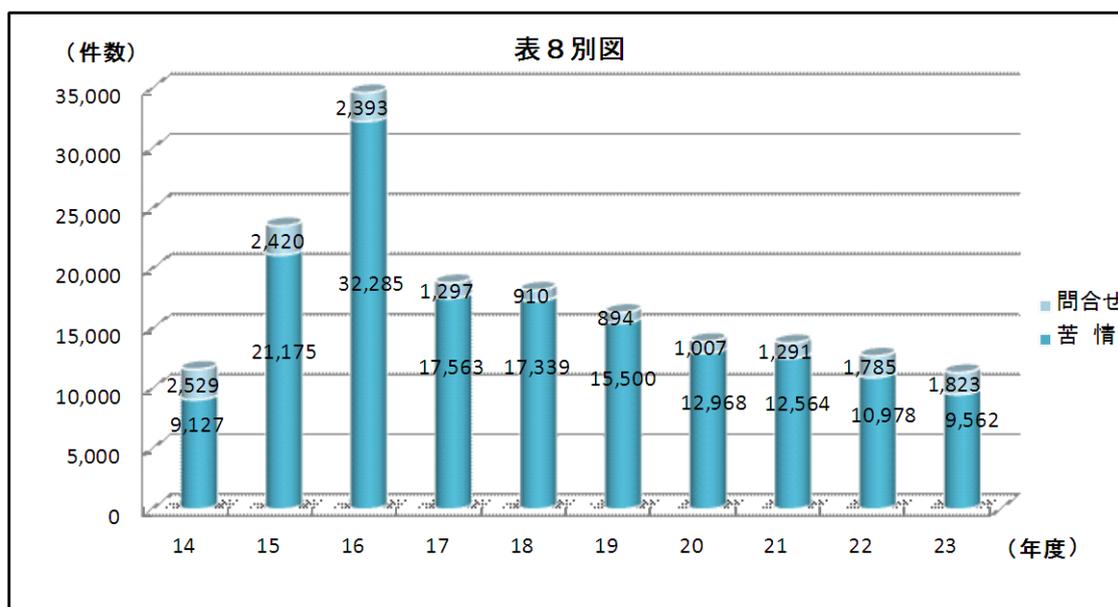
平成23年度において県内35市町村が受けた相談件数は11,385件で、前年度と比較して1,378件の減少となった。(表8)

市町村別では、仙台市が受けた相談件数が6,654件で全体の63.1%を占めており、次いで、石巻市1,053件、大崎市772件、名取市571件となっている。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。

一方で、消費生活相談員を配置していない市町村は6町村(七ヶ宿町、丸森町、大和町、大郷町、富谷町、大衡村)あり、その町村における相談件数は28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6町村に係る分は597件と県の受付相談件数(9,960件)の約6%となっている。

表8 市町村受付相談件数の推移

											(単位:件)
年度	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	対前年度比(%)
苦情	9,127	21,175	32,285	17,563	17,339	15,500	12,968	12,564	10,978	9,562	87.1%
問合せ	2,529	2,420	2,393	1,297	910	894	1,007	1,291	1,785	1,823	102.1%
計	11,656	23,595	34,678	18,860	18,249	16,394	13,975	13,855	12,763	11,385	89.2%



市町村における過去10年の相談件数の推移については、県受付の相談件数の推移と同じ傾向を示しており、平成15年度から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件の相談件数となった。その後、平成17年度には18,860件と激減し、以降は緩やかな減少傾向にある。

②市町村消費生活相談窓口の状況一覧（平成24年4月1日現在）

市町村名	相談窓口名	相談受付日	開設 日数	相談受付 時間	相談 員数	H22年度 相談件数	H23年度 相談件数	H23年度 県受付件数
仙台市	仙台市消費生活センター	休館日（年末年始）を除く毎日	7	9:00～18:00	12	8,055	6,654	3,236
石巻市	市民相談センター	月～金	5	9:00～17:00	4	1,053	1,365	497
塩竈市	塩竈市消費生活相談窓口	月～水・金	4	9:00～16:00	1	204	124	238
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	1	260	209	127
白石市	消費生活相談室	月・水・金	3	9:00～16:00	1	116	82	135
名取市	名取市消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	571	614	257
角田市	生活環境課	月・火・木・金	5	8:30～16:30	2	56	56	118
		水						
多賀城市	多賀城市市民相談室	月～金	5	8:30～16:00	2	295	357	215
岩沼市	商工観光課	月・水・金	3	8:30～17:00	1	237	143	156
登米市	登米市消費生活相談窓口	平日（祝祭日，年末年始除く）	5	9:00～15:00	3	266	154	303
		毎月第2・第4月曜日		8:30～17:00				
		偶数月第3日曜日		8:30～19:00				
栗原市	栗原市消費生活相談窓口	月～金 （祝日・12/29～1/3を除く）	5	9:00～17:00	2	9	86	328
東松島市	東松島市消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	131	82	126
大崎市	大崎市消費生活センター	月～金	5	9:00～15:00	4	772	698	392
蔵王町	農林観光課	月・火・水	3	9:00～16:00	1	11	19	52
七ヶ宿町	保健センター	月～金	5	8:30～17:15	0	1	0	8
大河原町	産業振興課	火・木	2	8:30～17:15	1	16	16	147
村田町	町民生活課	月・水・金	3	9:00～16:00	1	24	7	45
柴田町	消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00～16:00	1	64	72	170
川崎町	町民生活課	月～金 （相談員対応は随時）	5	9:00～16:00	1	14	15	43
丸森町	町民税務課 町民生活班	月～金	5	8:30～17:15	0	3	1	133
亘理町	町民生活課	月～金	5	8:30～17:15	1	118	97	123
山元町	町民生活課 生活班	月・火・木・金	4	9:00～15:45	2	68	48	52
		第2水曜		9:00～16:00				
松島町	産業観光課商工観光班	火・木	2	13:00～15:00	1	25	15	65
七ヶ浜町	産業課	月・木	2	9:00～16:30	1	16	19	60
利府町	地域整備課産業経済班	火・金	2	9:00～17:00	1	35	29	196
大和町	消費生活相談窓口	月・水・金	5	9:00～16:00	1	0	23	109
大郷町	農政商工課	月～金	5	9:00～16:00	0	0	0	27
富谷町	総務課	月・木	2	8:30～17:15	1	24	15	209
大衡村	企画商工課	月～金	5	10:00～16:00	0	0	1	23
色麻町	消費生活相談窓口	月・木	2	8:30～17:30	2	0	29	11
加美町	加美町消費生活相談窓口 （商工観光課）	月・水・金	4	9:00～16:00	1	181	143	60
		木		9:00～17:00				
涌谷町	町民税務課 総合窓口班	月・木	2	9:00～15:00	2	16	29	46
美里町	消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～17:00	2	89	69	59
女川町	産業振興課		3	9:00～16:00	0	23	111	110
南三陸町	南三陸町消費生活相談所	火・木	2	9:00～15:00	1	10	3	37
（その他）							0	417
合計					58	12,763	11,385	8,330

(4) 県及び市町村全体の相談件数の概況

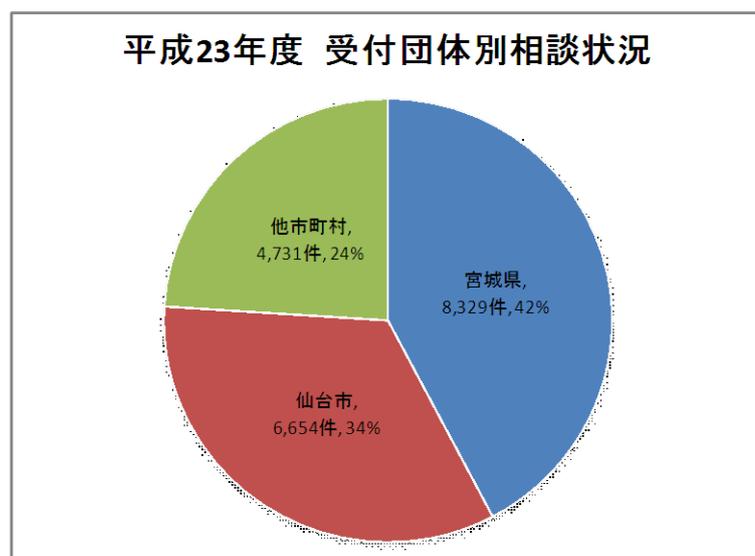
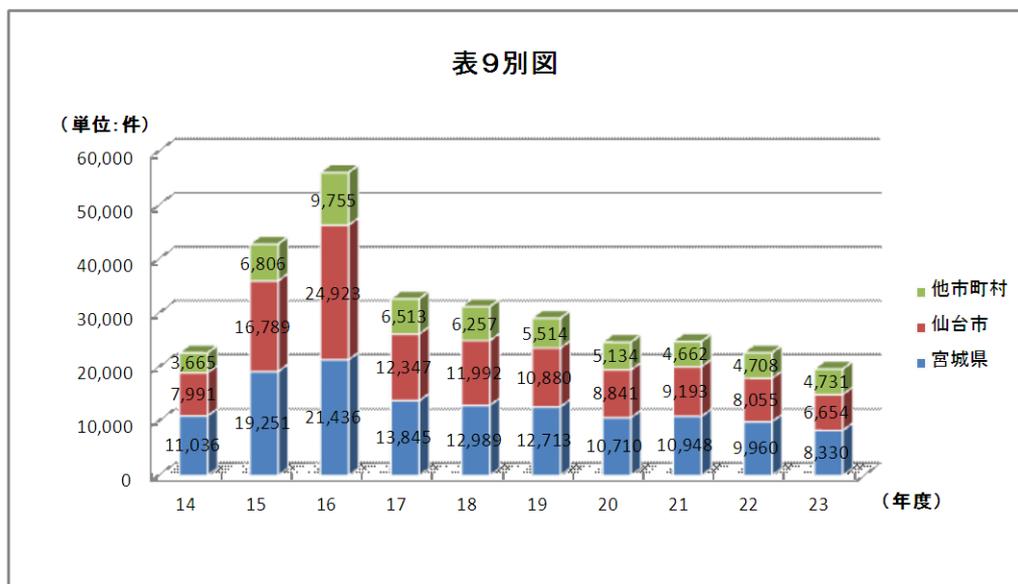
①相談件数の全般状況

平成23年度における県全体の相談件数は19,715件であり、前年度と比較して3,008件の減少となった。相談件数のうち、県と仙台市で県全体の約76%の相談を受け付けた。

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年度から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き、平成23年度は過去10年間で最も件数が低くなった。(表9)

表9 県及び市町村受付相談件数の推移

年 度	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	構成比 (%)	対前年度比 (%)
宮城県	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	42.3%	83.6%
仙台市	7,991	16,789	24,923	12,347	11,992	10,880	8,841	9,193	8,055	6,654	33.8%	82.6%
他市町村	3,665	6,806	9,755	6,513	6,257	5,514	5,134	4,662	4,708	4,731	24.0%	100.5%
計	22,692	42,846	56,114	32,705	31,238	29,107	24,685	24,803	22,723	19,715	100.0%	86.8%



②市町村別・広域圏別の相談受付件数

(単位：件)

市町村	平成22年度					平成23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	57	59	116	161	277	60	22	82	135	217
角田市	54	2	56	124	180	45	11	56	118	174
蔵王町	3	8	11	87	98	6	13	19	52	71
七ヶ宿町	0	1	1	6	7	0	0	0	8	8
大河原町	13	3	16	189	205	6	10	16	147	163
村田町	20	4	24	50	74	1	6	7	45	52
柴田町	49	15	64	228	292	47	25	72	170	242
川崎町	14	0	14	52	66	13	2	15	43	58
丸森町	1	2	3	232	235	0	1	1	133	134
仙南計	211	94	305	1,129	1,434	178	90	268	851	1,119
仙台市	6,849	1,206	8,055	3,741	11,796	5,545	1,109	6,654	3,236	9,890
塩竈市	204	0	204	301	505	124	0	124	238	362
名取市	454	117	571	231	802	469	145	614	257	871
多賀城市	277	18	295	217	512	271	86	357	215	572
岩沼市	237	0	237	198	435	143	0	143	156	299
亘理町	89	29	118	163	281	69	28	97	123	220
山元町	68	0	68	66	134	45	3	48	52	100
松島町	25	0	25	81	106	15	0	15	65	80
七ヶ浜町	7	9	16	66	82	1	18	19	60	79
利府町	26	9	35	202	237	27	2	29	196	225
大和町	0	0	0	115	115	15	8	23	109	132
大郷町	0	0	0	29	29	0	0	0	27	27
富谷町	3	21	24	188	212	0	15	15	209	224
大衡村	0	0	0	27	27	0	1	1	23	24
仙台計	8,239	1,409	9,648	5,625	15,273	6,724	1,415	8,139	4,966	13,105
大崎市	643	129	772	464	1,236	591	107	698	392	1,090
色麻町	0	0	0	16	16	23	6	29	11	40
加美町	169	12	181	86	267	129	14	143	60	203
涌谷町	15	1	16	48	64	22	7	29	46	75
美里町	73	16	89	74	163	58	11	69	59	128
大崎計	900	158	1,058	688	1,746	823	145	968	568	1,536
栗原市	0	9	9	412	421	83	3	86	328	414
栗原計	0	9	9	412	421	83	3	86	328	414
登米市	240	26	266	376	642	137	17	154	303	457
登米計	240	26	266	376	642	137	17	154	303	457
石巻市	1,002	51	1,053	587	1,640	1,316	49	1,365	497	1,862
東松島市	123	8	131	199	330	73	9	82	126	208
女川町	21	2	23	24	47	45	66	111	110	221
石巻計	1,146	61	1,207	810	2,017	1,434	124	1,558	733	2,291
気仙沼市	238	22	260	185	445	183	26	209	127	336
南三陸町	4	6	10	49	59	0	3	3	37	40
本吉計	242	28	270	234	504	183	29	212	164	376
市計	10,378	1,647	12,025	7,196	19,221	9,040	1,584	10,624	6,128	16,752
町村計	600	138	738	2,078	2,816	522	239	761	1,785	2,546
市町村計	10,978	1,785	12,763	9,274	22,037	9,562	1,823	11,385	7,913	19,298
不明	0	0	0	686	686	0	0	0	417	417
総合計	10,978	1,785	12,763	9,960	22,723	9,562	1,823	11,385	8,330	19,715

(5) 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23年度に受けた多重債務相談の件数は372件であり、前年度と比較して895件の減少となった。また、苦情相談件数に占める同相談件数の割合も5.1%と、前年度の14.4%と比較して大幅に減少している。これは、改正された貸金業法により、借りることのできる額の総額に制限を設ける新しい規制（総量規制）が導入されたこと、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の上限金利と利息制限法の上限金利の間の金利帯（グレーゾーン金利）が撤廃されたことによるものと考えられる。（表10-1）

相談機関別でみると、苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は、消費生活センターで3.7%、県民サービスセンターにおいては12.3%であり、いずれも前年度より減少している。（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174件と全体の46.8%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は40件で全体の10.8%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20年度	10,710	9,907	1,886	19.0%
平成21年度	10,948	9,847	1,716	17.4%
平成22年度	9,960	8,827	1,267	14.4%
平成23年度	8,330	7,257	372	5.1%

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%
平成22年度	7,722	6,935	777	11.2%	2,238	1,892	490	25.9%
平成23年度	6,684	6,038	222	3.7%	1,646	1,219	150	12.3%

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
平成22年度	35	635	556	3	0	20	1,267	275
平成23年度	11	174	179	3	0	5	372	40
(構成比)	(3.0%)	(46.8%)	(48.1%)	(0.8%)	(0.0%)	(1.3%)	(100.0%)	(10.8%)

※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)のことをいう。

※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とする。

②多重債務無料相談会の開催

《一斉相談会》

平成23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、34人の相談者に対して多重債務無料相談を実施した。(表11-1)

●実施日 平成23年12月13日～18日(5日間延べ8回)

●相談者数 24人

相談者の属性は、男性16名・女性8名であり(表11-2)、年代別では50歳代が最多となり、相談者数24名で全体の29.2%を占めた(表11-3)。相談処理結果の状況は、相談継続が10名(全体の41.7%)、次いで、弁護士及び司法書士による債務整理等の受任が7名(全体の29.2%)、他機関紹介1名(全体の4.2%)、その他6名(全体の25.0%)であった(表11-4)。

表11-1 多重債務無料相談会の受付状況 (単位：人)

年 度	合 計	消費生活 センター	県民サービスセンター					
			大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
平成20年度	259	97	38	34	16	41	15	18
平成21年度	242	106	39	29	5	29	16	18
平成22年度	163	78	28	15	3	21	6	12
平成23年度	24	12	3	2	2	4	1	0

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
平成22年度	163	112	51
平成23年度	24	16	8
(構成比)	100.0%	66.7%	33.3%

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
平成22年度	163	9	17	46	43	48
平成23年度	24	1	5	5	7	6
(構成比)	100.0%	4.2%	20.8%	20.8%	29.2%	25.0%

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
平成21年度	242	128	57	16	41
平成22年度	163	87	41	2	33
平成23年度	24	7	10	1	6
(構成比)	100.0%	29.2%	41.7%	4.2%	25.0%

《巡回相談会》

上記一斉相談会の外に、各圏域にて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 (単位：人)

		合計	大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
予約者		10	2	1	2	2	2	1
相談者		10	2	1	2	2	2	1
相談処理状況	①	3	0	0	0	1	1	1
	②	4	1	1	1	0	1	0
	③	0	0	0	0	0	0	0
	④	3	1	0	1	1	0	0

①受任、②相談継続、③他機関紹介、④その他

(6) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PIO-NET統計処理)

①契約当事者の職業別・年代別相談件数

相談件数を職業別で見ると給与所得者が3,265件で全体の39.2%を占めており、次いで無職が2,247件で23.3%、家事従事者が1,262件で15.2%となった。

(表12, 表12別図1)

年代別では、40歳代が1,306件で全体の15.7%を占めており、次いで60歳代が1,272件、50歳代が1,271件となった。(表12別図2, 表13, 表13別図)

表12 契約当事者の職業別・年代別相談件数

(単位: 件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	23年度計	構成比	22年度計	前年度比
給与所得者	23	533	778	737	636	253	24	281	3,265	39.2%	4,055	80.5%
自営・自由業	0	6	48	102	146	138	44	78	562	6.7%	819	68.6%
家事従事者	0	67	189	229	256	298	139	84	1,262	15.2%	1,413	89.3%
学生	227	74	5	2	1	0	0	12	321	3.9%	331	97.0%
無職	4	102	130	189	158	510	690	160	1,943	23.3%	2,247	86.5%
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0.0%	4	75.0%
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0.1%	10	70.0%
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	141	141	1.7%	122	115.6%
不明	6	25	36	47	74	73	28	537	826	9.9%	959	86.1%
合計	260	807	1,186	1,306	1,271	1,272	925	1,303	8,330	100.0%	9,960	83.6%
構成比	3.1%	9.7%	14.2%	15.7%	15.3%	15.3%	11.1%	15.6%	100.0%			

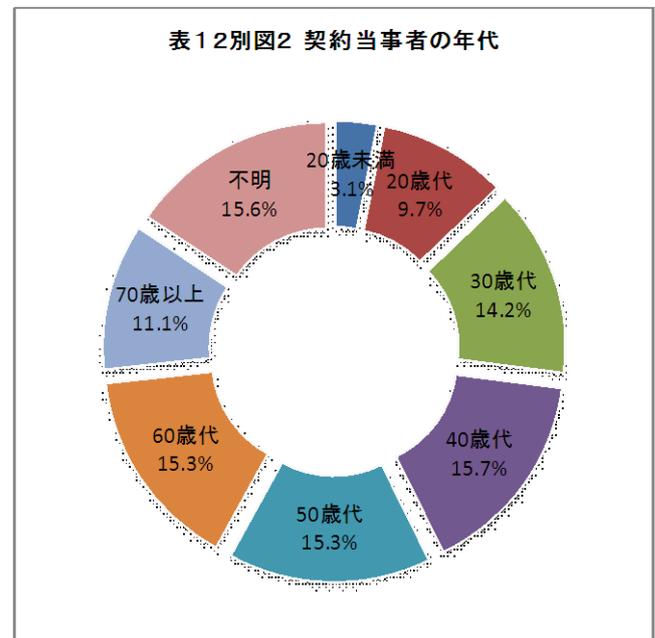
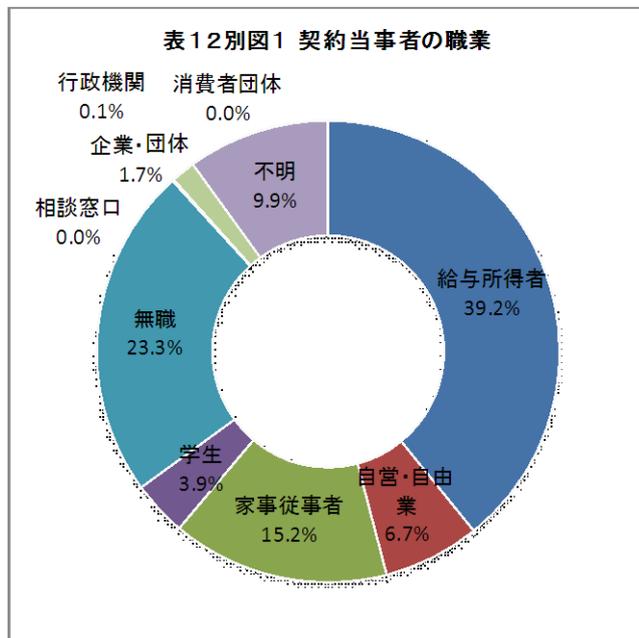
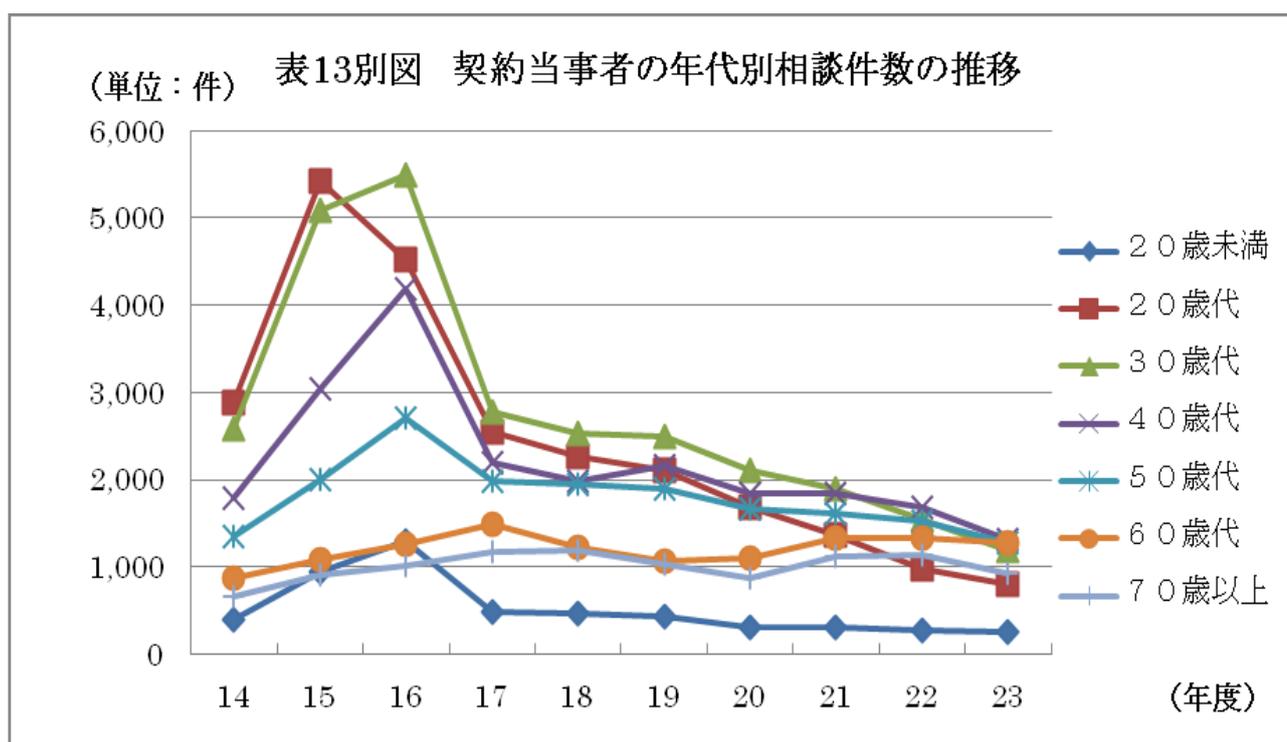


表 1 3 年代別相談件数の推移

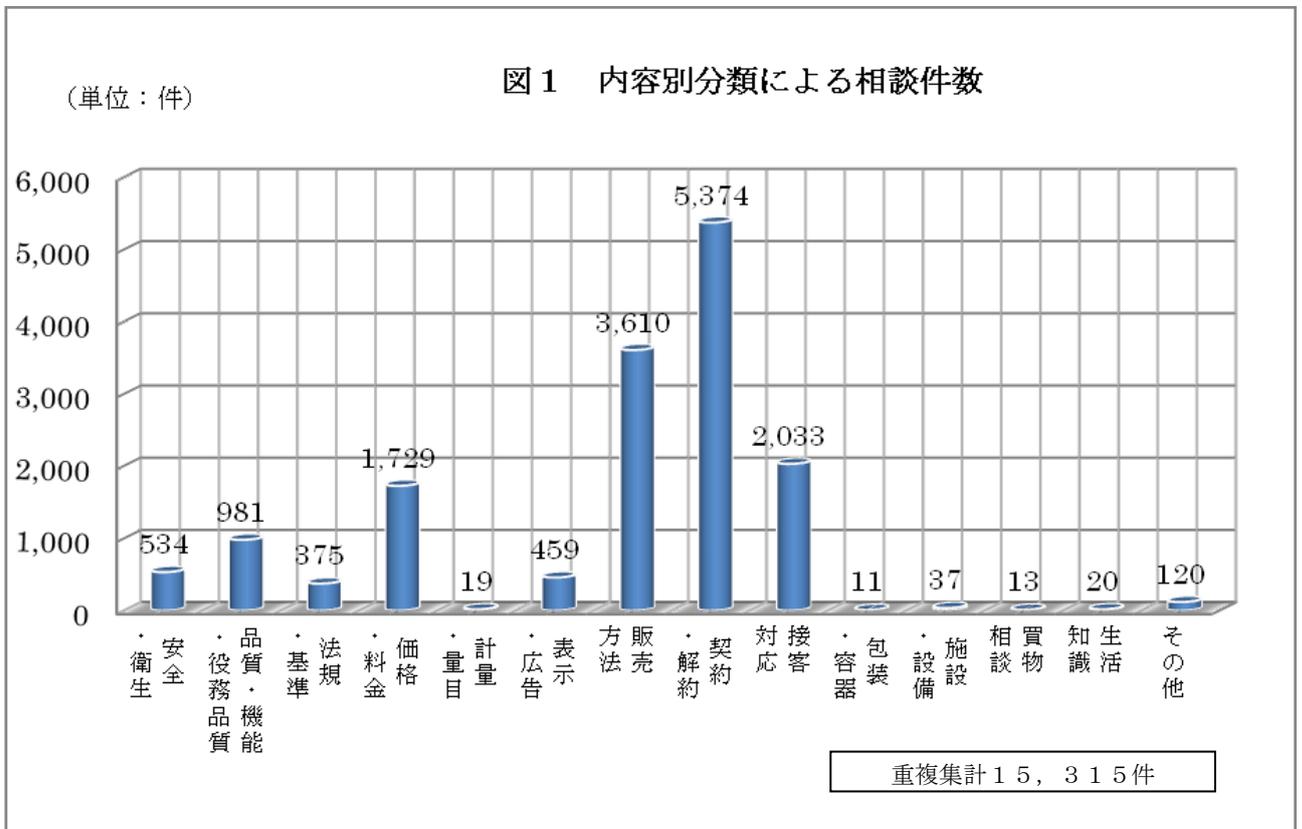
(単位：件)

年度	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	前年度比 (%)
20歳未満	392	947	1,304	480	459	436	303	303	265	260	98.1%
20歳代	2,884	5,415	4,526	2,549	2,270	2,112	1,684	1,360	979	807	82.4%
30歳代	2,591	5,078	5,496	2,781	2,537	2,488	2,101	1,899	1,547	1,186	76.7%
40歳代	1,786	3,038	4,186	2,199	1,990	2,164	1,839	1,840	1,687	1,306	77.4%
50歳代	1,342	2,008	2,711	1,976	1,942	1,889	1,663	1,608	1,527	1,271	83.2%
60歳代	867	1,087	1,255	1,491	1,220	1,058	1,110	1,324	1,329	1,272	95.7%
70歳以上	657	911	1,005	1,171	1,196	1,023	881	1,113	1,134	925	81.6%
不明	517	767	953	1,198	1,375	1,543	1,129	1,501	1,492	1,303	87.3%
合計	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	83.6%



②内容別分類による相談件数

平成23年度の相談内容別の件数（内容項目重複集計）は、「契約・解約」に関する相談が5,374件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が3,610件となっている。（図1）



③商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕

平成23年度の相談件数8,330件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は2,526件であった。その内訳では、携帯電話機やパソコンに関する「教養娯楽品」が547件で第1位となり、土地や建物、設備の品質・購入等に関する相談が386件で第2位となった。

(図2)

また、サービスに関する相談は5,026件であった。内訳は、「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1,841件で最も多く、次いで「金融・保険サービス」(融資サービス, 預貯金・証券, 保険等)が1,057件となっている。(図3)

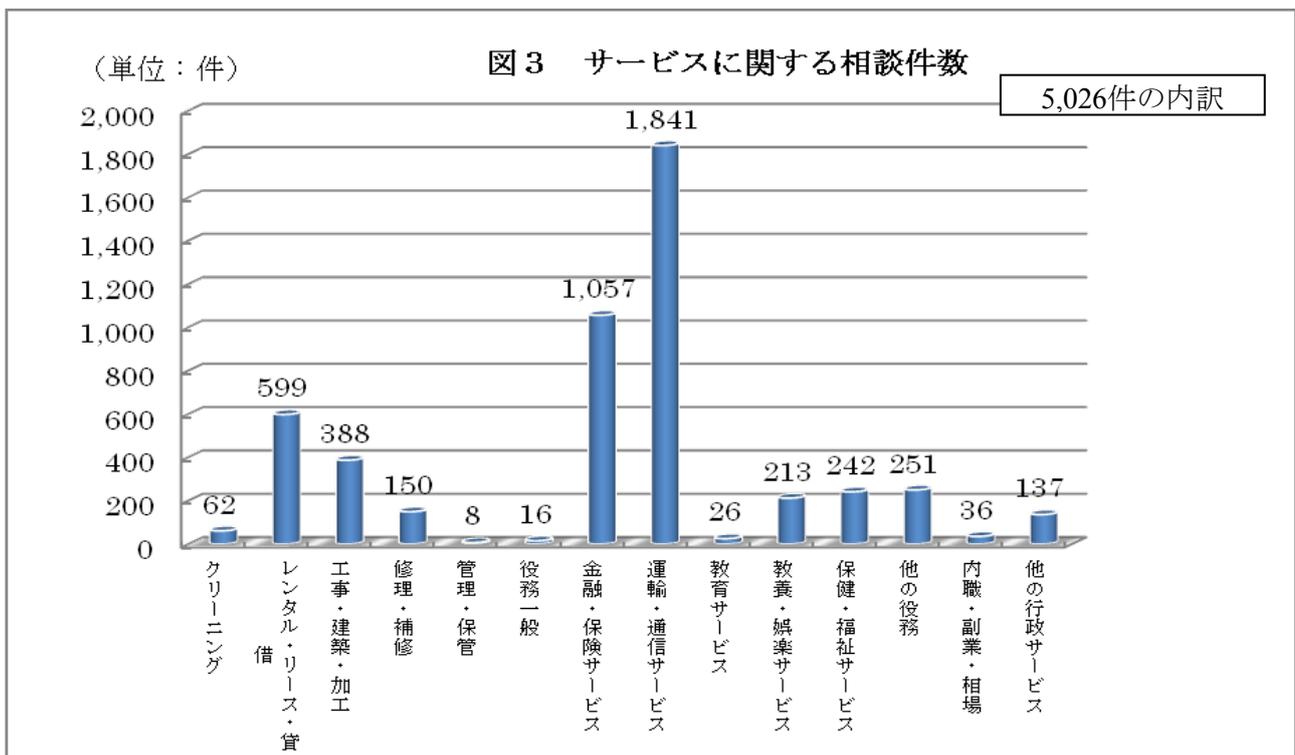
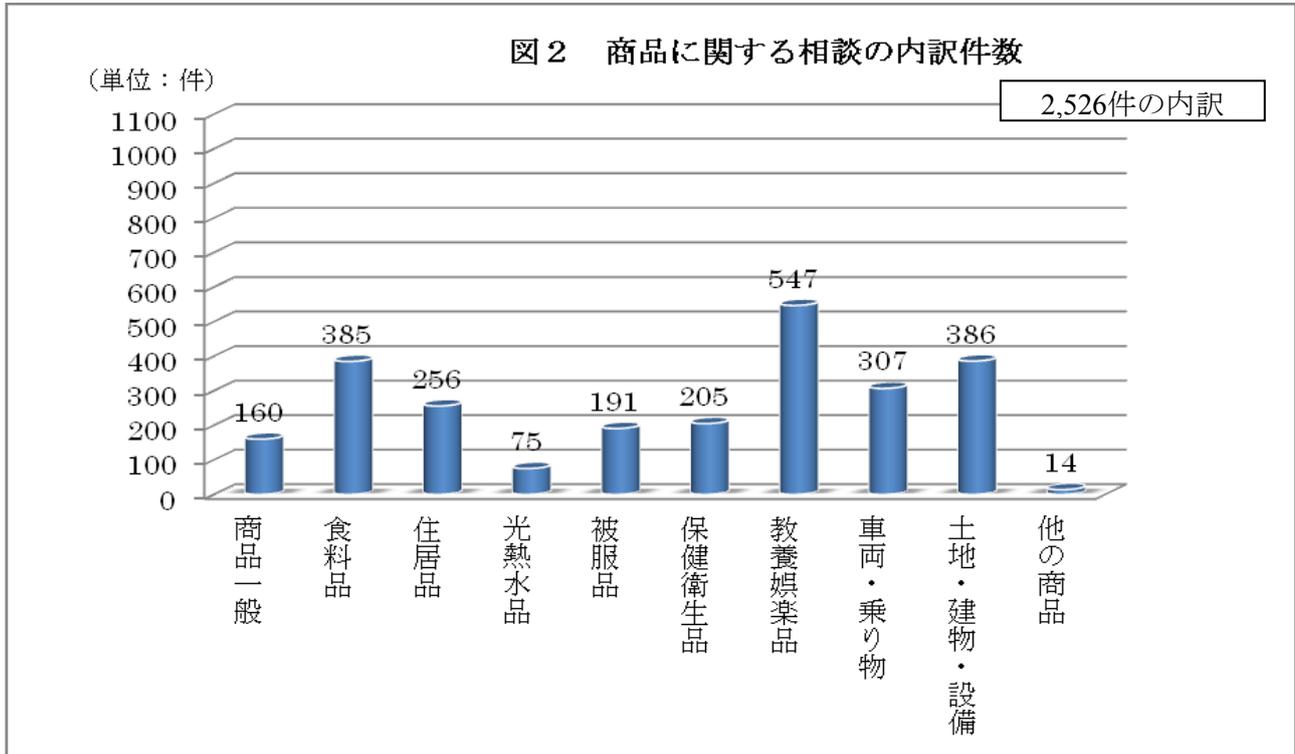


表14 商品及びサービス別（大分類）・相談内容別相談件数

(単位：件)

商品大分類/相談内容	23年度 相談件数	24年度 相談件数	前年度比 (%)	安全 ・衛生	品質・機能 ・役務品質	法規 ・基準	価格 ・料金	計量 ・量目	表示 ・広告	販売 方法	契約 ・解約	接客 対応	包装 ・容器	施設 ・設備	買物 相談	生活 知識	その他	重複集計 合計
A 商品一般	339	160	47.2%	2	2	12	23	0	9	67	106	27	1	0	0	0	6	255
B 食料品	426	385	90.4%	108	86	11	34	4	75	167	146	86	6	2	2	2	1	730
C 住居品	313	256	81.8%	51	90	9	58	0	29	115	136	89	1	1	1	0	3	583
D 光熱水品	115	75	65.2%	5	7	4	48	4	1	21	36	31	0	2	0	0	2	161
E 被服品	251	191	76.1%	9	40	7	35	1	20	114	134	55	0	0	0	0	1	416
F 保健衛生品	184	205	111.4%	67	80	0	25	5	19	101	114	70	0	0	0	1	1	483
G 教養娯楽品	620	547	88.2%	19	125	21	94	2	45	279	397	227	0	1	2	0	1	1,213
H 車両・乗り物	317	307	96.8%	25	79	18	78	0	23	119	212	122	1	1	0	1	6	685
I 土地・建物・設備	432	386	89.4%	63	102	27	101	0	12	125	217	114	0	7	1	4	14	787
J 他の商品	16	14	87.5%	2	2	0	6	0	0	5	9	7	0	0	0	0	0	31
商品に関する相談計	3,013	2,526	83.8%	351	613	109	502	16	233	1,113	1,507	828	9	14	6	8	35	5,344
K クリーニング	24	62	258.3%	7	38	4	4	0	4	16	31	38	0	0	0	0	0	142
L レンタル・リース・貸借	581	599	103.1%	57	89	46	236	0	2	100	493	235	0	6	1	0	1	1,266
M 工事・建築・加工	216	388	179.6%	31	84	15	132	1	9	146	274	169	1	5	0	0	4	871
N 修理・補修	60	150	250.0%	13	42	6	72	0	11	57	87	70	0	1	2	0	0	361
O 管理・保管	8	8	100.0%	0	0	2	5	0	0	1	2	4	0	1	0	0	0	15
P 役務一般	41	16	39.0%	0	0	0	6	0	0	10	15	1	0	0	0	0	0	32
Q 金融・保険サービス	2194	1,057	48.2%	15	21	80	193	0	24	347	904	177	0	0	1	0	10	1,772
R 運輸・通信サービス	1845	1,841	99.8%	12	36	22	400	2	103	1481	1567	247	1	5	1	3	3	3,883
S 教育サービス	34	26	76.5%	0	2	0	6	0	1	5	19	13	0	0	0	1	0	47
T 教養・娯楽サービス	241	213	88.4%	7	10	8	45	0	25	110	132	54	0	2	1	1	6	401
U 保健・福祉サービス	240	242	100.8%	30	34	46	50	0	16	51	109	81	0	2	1	1	21	442
V 他の役務	332	251	75.6%	6	9	8	61	0	22	128	181	72	0	0	0	1	2	490
W 内職・副業・相場	50	36	72.0%	0	0	0	9	0	7	28	22	4	0	0	0	0	7	77
X 他の行政サービス	81	137	169.1%	5	3	29	8	0	2	17	31	40	0	1	0	5	31	172
サービスに関する相談計	5,947	5,026	84.5%	183	368	266	1,227	3	226	2,497	3,867	1,205	2	23	7	12	85	9,971
Z 他の相談	1,000	778	77.8%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	9,960	8,330	83.6%	534	981	375	1,729	19	459	3,610	5,374	2,033	11	37	13	20	120	15,315

④商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕

平成23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、「デジタルコンテンツ」が1,421件と前年度に比べて32件の増となった。「不動産賃貸借」は548件で昨年度比46件の増、「工事・建築」は380件で昨年度比169件の増となった。「フリーローン・サラ金」に関する相談は424件で前年度と比べ1,098件の大幅な減少となった。(表15)

表15 商品及びサービス別(中分類)相談件数

(単位:件)

順位	平成22年度				平成23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	1,449	73	1,522	①デジタルコンテンツ	1,412	9	1,421
2	デジタルコンテンツ	1,382	7	1,389	②不動産賃貸借	496	52	548
3	相談その他	313	417	730	③相談その他	182	329	511
4	不動産賃貸借	465	37	502	④フリーローン・サラ金	395	29	424
5	商品一般	303	36	339	工事・建築	353	27	380
6	四輪自動車	248	7	255	四輪自動車	215	23	238
7	工事・建築	198	13	211	⑤商品一般	132	28	160
8	音響・映像機器	102	8	110	他の行政サービス	82	55	137
9	インターネット接続回線	105	1	106	修理サービス	129	7	136
10	携帯電話	92	4	96	ファンド型投資商品	107	4	111
11	他の健康食品	89	1	90	音響・映像機器	96	4	100
12	携帯電話サービス	83	0	83	携帯電話サービス	90	3	93
13	他の行政サービス	46	35	81	火災保険	81	9	90
14	金融関連サービスその他	72	6	78	インターネット接続回線	86	2	88
15	普通生命保険	67	5	72	携帯電話	78	2	80
16	住宅ローン	65	6	71	相続	21	48	69
17	株	64	2	66	給湯システム	63	3	66
18	給湯システム	57	5	62	クリーニング	62	0	62
19	鮮魚	59	2	61	他の健康食品	54	2	56
20	新築分譲マンション	60	0	60	住宅ローン	52	4	56
21	ふとん類	54	3	57	医療サービス	46	10	56
22	リースサービス	52	5	57	金融関連サービスその他	45	7	52
23	相続	20	37	57	他の化粧品	49	1	50
24	修理サービス	49	7	56	宝くじ	49	1	50
25	弁護士	43	12	55	株	46	2	48
26	エステティックサービス	53	0	53	保健・福祉その他	24	24	48
27	教養・娯楽サービスその他	48	0	48	普通生命保険	42	4	46
28	結婚相手紹介サービス	44	3	47	自動車保険	42	4	46
29	役務その他サービス	43	4	47	ふとん類	43	2	45
30	公社債	45	1	46	パソコン	42	2	44
	その他	3,056	397	3,453	その他	2,643	376	3,019
	全相談件数	8,826	1,134	9,960	全相談件数	7,257	1,073	8,330

【用語解説】

①デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト・出会い系サイト等
②不動産賃貸借	退居・敷金返還等
③相談その他	〈商品(サービス以外)〉振り込み詐欺・個人間金銭貸借・融資先問い合わせ・交通事故・労働問題・保証人・チェーンメール等
④フリーローン・サラ金	クレジット・多重債務等
⑤商品一般	〈商品・サービスが特定できないもの〉架空請求・ダイレクトメールが多くて迷惑・商品券・消費税・クーリングオフ制度全般について知りたい等

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23年度の年代別の相談内容件数を見ると、20歳代未満から60歳代までは、「デジタルコンテンツ」が第1位となった。70歳代及び80歳代まででは、「工事・建築」が第1位となった。（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	187	デジタルコンテンツ	243	デジタルコンテンツ	340	デジタルコンテンツ	250	デジタルコンテンツ	175
第2位	携帯電話サービス	7	不動産貸借	84	不動産貸借	130	不動産貸借	86	工事・建築	83
第3位	自動車運転教習所	6	フリーローン・サラ金	45	フリーローン・サラ金	86	相談その他	86	不動産貸借	79
第4位	相談その他	5	四輪自動車	32	相談その他	55	フリーローン・サラ金	77	相談その他	78
第5位	四輪自動車	3	相談その他	30	四輪自動車	45	四輪自動車	37	フリーローン・サラ金	76
第6位	不動産貸借	3	エステティックサービス	23	商品一般@	19	工事・建築	36	四輪自動車	34
第7位	-	-	商品一般@	15	携帯電話	16	ファンド型投資商品	22	火災保険	27
第8位	-	-	携帯電話	15	工事・建築	15	商品一般@	21	修理サービス	23
第9位	-	-	携帯電話サービス	15	携帯電話サービス	15	クリーニング	20	他の行政サービス	21
第10位	-	-	修理サービス	11	医療サービス	12	インターネット接続回線	19	-	-
計		211		513		733		654		596
総数		260		807		1,186		1,306		1,271

区分	60歳代		70歳代		80歳代		90歳代		不 明	
第1位	デジタルコンテンツ	136	工事・建築	62	工事・建築	31	ファンド型投資商品	2	相談その他@	142
第2位	工事・建築	94	相談その他	33	相談その他	18	老人ホーム	2	不動産貸借	94
第3位	相談その他	63	修理サービス	23	他の健康食品	10	-	-	フリーローン・サラ金	70
第4位	フリーローン・サラ金	55	デジタルコンテンツ	22	ふとん類	8	-	-	デジタルコンテンツ	63
第5位	不動産貸借	49	不動産貸借	19	ファンド型投資商品	8	-	-	工事・建築	53
第6位	商品一般	38	株	18	音響・映像機器	7	-	-	他の行政サービス	38
第7位	四輪自動車	37	他の行政サービス	17	他の行政サービス	6	-	-	四輪自動車	36
第8位	ファンド型投資商品	32	フリーローン・サラ金	14	-	-	-	-	商品一般@	34
第9位	音響・映像機器	24	-	-	-	-	-	-	修理サービス	25
第10位	火災保険	24	-	-	-	-	-	-	相続	24
計		552		208		88		4		579
総数		1,272		651		256		18		1,303

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成23年度の問題商法等別の相談件数を見ると、利殖商法が138件と最も多く、次いで二次被害が113件、無料商法が93件となった。(図4)

年代別で見ると、20歳代、30歳代では「サイドビジネス商法」が、40歳代、50歳代、60歳代、80歳代、90歳代以上では「利殖商法」がそれぞれ最も多い相談件数となった。(表19)

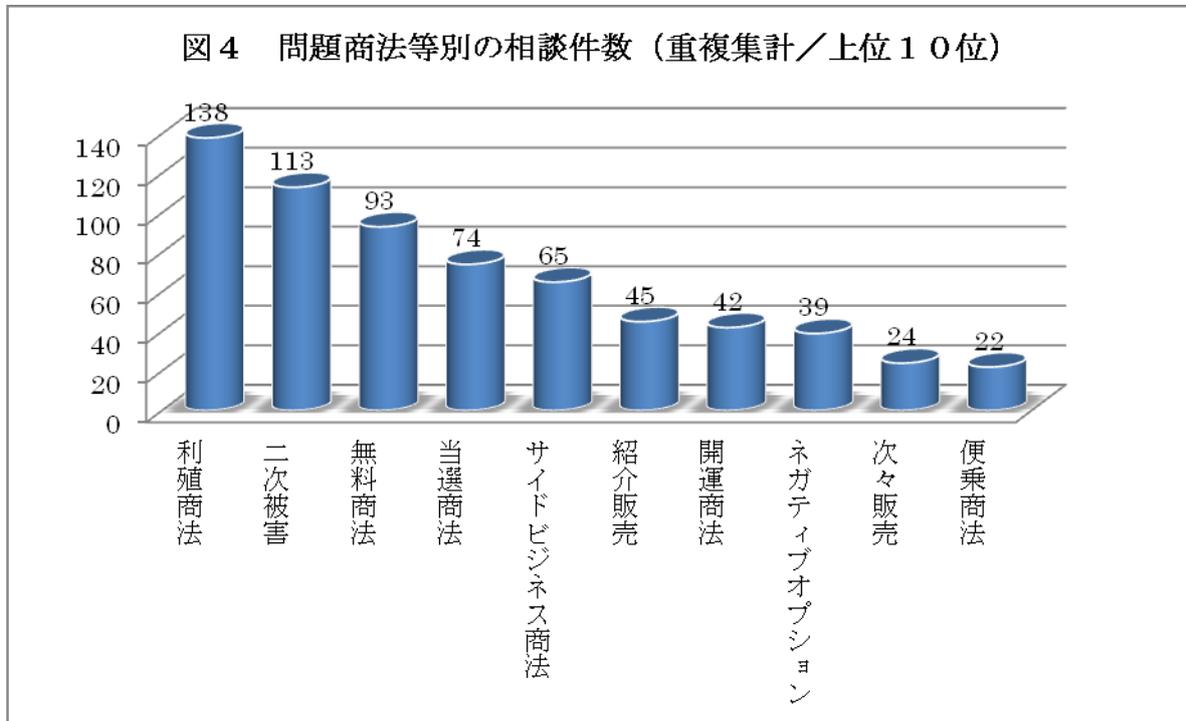


表17 契約名義に関するトラブル件数の推移(重複集計)

(単位: 件)

トラブル内容	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	対前年度比 (%)
名義貸し	91	144	73	96	116	86	140	97	71	23	32.4%
名義冒用	84	112	89	103	106	65	69	68	53	41	77.4%
無断契約	243	239	164	216	139	158	128	99	65	47	72.3%
合計	418	495	326	415	361	309	337	264	189	111	58.7%

※名義貸し…消費者が業者に名義を貸した場合、消費者同士の名義貸しの場合

※名義冒用…消費者側が別の消費者の承諾なしに名義を勝手に使った場合

※無断契約…業者が消費者の名前を勝手に使って契約した場合

表 1 8 問題商法等の相談件数の推移（重複集計）

（単位：件）

販売方法	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	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	249	245	220	137	193	88	81	68	37	33	9	27.3%	和服、アクセサリ、学習教材、エステ
アンケート商法	53	38	49	30	26	34	25	12	9	7	6	85.7%	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）	167	117	100	64	73	82	103	40	44	24	8	33.3%	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）	45	27	18	25	26	37	40	48	25	27	42	155.6%	印鑑、祈とうサービス、仏具・寝具室内装飾品、 プレスレット
過量販売	116	94	74	63	114	53	50	20	15	26	12	46.2%	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	80	84	90	42	47	50	35	9	10	19	10	52.6%	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	492	457	308	166	218	229	221	184	217	82	65	79.3%	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	109	122	102	46	84	82	136	96	57	44	45	102.3%	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	123	139	148	109	193	94	107	68	49	46	24	52.2%	家具・寝具、ネックレス、和服、工事・建築、 他の台所用品
点検商法	99	139	109	114	138	45	42	30	38	29	21	72.4%	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）	40	33	44	31	52	37	40	37	19	19	14	73.7%	家具・寝具、和服、アクセサリ、他の教養娯 楽品
デート商法	16	31	14	16	42	23	20	17	11	9	3	33.3%	アクセサリ
当選商法	45	60	48	35	70	93	81	66	48	55	74	134.5%	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	65	62	46	16	21	17	12	9	7	2	0	0.0%	学習教材、教室・講座
二次被害	302	346	369	356	357	268	295	171	108	111	113	101.8%	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	92	119	188	134	216	159	138	132	105	107	93	86.9%	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	14	8	5	12	14	7	6	5	14	5	3	60.0%	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	52	58	50	43	62	105	107	85	122	136	138	101.5%	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 1 9 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	3	サイドビジネス商法	16	サイドビジネス商法	16	利殖商法	23	利殖商法	25
第2位	当選商法	1	紹介販売	14	無料商法	13	無料商法	19	二次被害	18
第3位	就職商法	1	無料商法	13	当選商法	8	二次被害	16	当選商法	11
第4位	過量販売	1	当選商法	8	二次被害	7	サイドビジネス商法	10	無料商法	11
第5位	—	—	キャッチセールス	3	開運商法	7	当選商法	8	サイドビジネス商法	8
第6位	—	—	クレ・サラ強要商法	3	利殖商法	5	開運商法	8	紹介販売	6
第7位	—	—	体験談商法	3	業務提供誘引販売	5	紹介販売	6	開運商法	6
第8位	—	—	業務提供誘引販売	3	景品付販売	4	次々販売	4	次々販売	5
第9位	—	—	—	—	—	—	便乗商法	3	景品付販売	4
第10位	—	—	—	—	—	—	展示販売	3	過量販売	4

区分	60歳代		70歳代		80歳代		90歳以上		不明	
第1位	利殖商法	38	二次被害	23	利殖商法	6	利殖商法	1	利殖商法	17
第2位	二次被害	31	利殖商法	22	点検商法	5	講習会商法	1	当選商法	13
第3位	無料商法	14	当選商法	8	二次被害	4			二次被害	12
第4位	当選商法	13	無料商法	8	当選商法	4			無料商法	8
第5位	紹介販売	7	次々販売	7	無料商法	4			開運商法	7
第6位	サイドビジネス商法	5	開運商法	6	次々販売	3			サイドビジネス商法	6
第7位	開運商法	5	便乗商法	5	サイドビジネス商法	2			アポイントメントセールス	5
第8位	便乗商法	4	点検商法	5	便乗商法	2			紹介販売	4
第9位	—	—	紹介販売	5	景品付販売	2			S F 商法	4
第10位	—	—	過量販売	4	—	—				

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成23年度の相談受付件数のうち無店舗販売に関する相談件数は表20のとおり3,175件であり、前年度と比較して、655件の減少となった。全体の相談件数に対する構成割合は38.1%となり、減少傾向が続いている。

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2,184件で最も多く、次いで「訪問販売」が515件、「電話勧誘販売」が290件、「マルチ・マルチまがい」が79件、「ネガティブ・オプション」31件となった。

この無店舗販売の商品・サービス別の相談状況は、表22のとおり『訪問販売』で多い相談は「屋根工事」、「修理サービス」、「新聞」、「ソーラーシステム」に関するものであり、『電話勧誘販売』では「ファンド型投資商品」、「未公開株」が、『通信販売』では「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」が多くなっている。

表20 無店舗販売相談件数

(単位：件)

区分\年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	対前年度比 (%)
相談受付件数 A	13,845 (13,135)	12,989 (12,178)	12,713 (11,874)	10,710 (9,907)	10,948 (9,847)	9,960 (8,826)	8,330 (7,257)	83.6% (82.2%)
無店舗販売相談件数 B	8,546 (8,432)	6,997 (6,890)	6,358 (6,290)	4,839 (4,776)	4,498 (4,420)	3,830 (3,734)	3,175 (3,112)	82.9% (83.3%)
無店舗販売相談の占める割合 B/A	61.7% (64.2%)	53.9% (56.6%)	50.0% (53.0%)	45.2% (48.2%)	41.1% (44.9%)	38.5% (42.3%)	38.1% (42.9%)	

※ () 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22年度			平成23年度			対前年度比 (%)
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	
訪問販売	739	29	768	495	20	515	67.1%
電話勧誘販売	544	15	559	284	6	290	51.9%
通信販売	2,227	32	2,259	2,152	32	2,184	96.7%
マルチ・マルチまがい	88	5	93	79	0	79	84.9%
ネガティブ・オプション	38	4	42	31	0	31	73.8%
その他	98	11	109	71	5	76	69.7%
無店舗販売計	3,734	96	3,830	3,112	63	3,175	82.9%
無店舗販売以外	3,641	193	3,834	2,898	167	3,065	79.9%
不明・無関係	1,452	844	2,296	1,247	843	2,090	91.0%
合計	8,827	1,133	9,960	7,257	1,073	8,330	83.6%

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）

（件数）

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	屋根工事	38	アパート型投資商品	33	アダルト情報サイト	861	商品一般	8	鮮魚	2
2	修理サービス	27	未公開株	28	出会い系サイト	228	健康食品	8	かに	2
3	新聞	23	公社債	13	デジタルコンテンツ	71	化粧品セット	7	健康食品	2
4	ソーラーシステム	23	光ファイバー	12	宝くじ	46	理美容用具その他	6	ふとん類	2
5	増改築工事	18	商品一般@	11	化粧石鹸	35	アパート型投資商品	3	書籍・印刷物	2

無店舗販売に関する相談状況を年代別に見ると、表 2 3 のとおり「訪問販売」は 7 0 歳代が、「電話勧誘販売」では 6 0 歳代が最も多い相談件数となった。また、「通信販売」は、各年代で上位を占めた。（表 2 3）

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	20歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	90歳 以上	不明	23年度計
訪問販売	2	24	38	58	76	78	99	58	2	80	515
電話勧誘販売	0	14	24	48	40	56	51	17	1	39	290
通信販売	211	321	473	391	280	255	70	25	1	157	2,184
マルチ・マルチまがい	0	22	8	9	7	16	6	2	0	9	79
ネガティブ・オプション	0	2	1	3	2	5	4	7	1	6	31
その他無店舗	0	10	8	7	15	7	3	5	0	21	76
無店舗販売計	213	393	552	516	420	417	233	114	5	312	3,175
無店舗販売以外	36	326	446	498	522	520	207	60	5	445	3,065
不明・無関係	11	88	188	292	329	335	211	82	8	546	2,090
合計	260	807	1,186	1,306	1,271	1,272	651	256	18	1,303	8,330

⑧消費生活相談の処理状況

平成24年度に受けた相談に係る処理状況は表24のとおり、「助言（自主交渉）」が5,356件で全体の64.3%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	301	4.1%	293	27.3%	594	7.1%
2 助言（自主交渉）	5,017	69.1%	339	31.6%	5,356	64.3%
3 その他情報提供	1,515	20.9%	389	36.3%	1,904	22.9%
4 斡旋解決	208	2.9%	2	0.2%	210	2.5%
5 斡旋不調	15	0.2%	0	0.0%	15	0.2%
6 処理不能	87	1.2%	14	1.3%	101	1.2%
7 処理不要	80	1.1%	35	3.3%	115	1.4%
8 無回答	34	0.5%	1	0.1%	35	0.4%
合計	7,257	100.0%	1,073	100.0%	8,330	100.0%

(7) 事業者指導等の状況

平成23年度における実施業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	勧告	公表	41条 :知事への 申出	行政指導	指示	業務停止	60条 :主務大臣 への申出
訪問販売	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	1	0	0	0
特定継続的役務提供	0	0	0	0	1	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)	0	0	0	0	0	0	0	0
店舗販売	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	2	0	0	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	14回 1,072人	・相談事例に基づき、若者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義
ロ 高齢者対象講座 ・高齢者 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会 ・公民館、その他	28回 789人	・相談事例に基づき、高齢者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義
ハ 福祉関係者対象講座 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会、 その他	3回 300人	・相談事例に基づき、高齢者及び福祉関係者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義
ハ 一般対象講座 ・事業者 ・各種団体 ・地域住民、その他	4回 177人	・相談事例に基づき、消費者被害の未然防止と対処法についての講義

イ 若年層対象講座

NO	日	曜日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	4/7	木	(株)富士通東北システムズ	(株)富士通東北システムズ	20	若者が被害に遭いやすい問題商法と多重債務
2	4/14	木	ケイテック(株)	ケイテック(株)	14	若者が被害に遭いやすい問題商法と多重債務
3	9/25	日	白石市いきいきプラザ	県南障害者就業・生活支援センター「コノコノ」	25	金銭被害に遭わないために
4	10/31	月	宮城大学	宮城大学	12	事例からみる問題商法1
5	11/4	金	塩釜高校	塩釜高校	400	消費者としての知識
6	11/7	月	宮城大学	宮城大学	12	事例からみる問題商法2
7	11/15	火	東北電力(株)宮城支店	東北電力(株)宮城支店	25	私生活でのトラブル防止
8	11/29	火	東北電力(株)宮城支店	東北電力(株)宮城支店	25	私生活でのトラブル防止
9	12/2	金	県庁会議室	上沼高等学校	50	卒業後主体的に生活していく賢い消費者になるためには
10	12/8	木	仙台市片平市民センター	仙台市片平市民センター	50	若者が遭いやすい消費者トラブルについて
11	1/25	水	松島高校	松島高等学校	190	新生活で気をつけたい消費者トラブル
12	2/3	金	白石高等技術専門学校	白石高等技術専門学校	90	消費者を狙う問題商法
13	2/16	木	伊具高等学校	伊具高等学校	94	消費者トラブルを防ぐためには
14	2/24	金	宮城障害者職業能力開発校	宮城県障害者職業能力開発校	65	若者が遭いやすい消費者トラブル等について

ロ 高齢者対象講座

NO	日	曜日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	7/26	火	多賀城市八幡公民館	多賀城市老人クラブ八幡福寿会	25	消費者トラブルにあわないために
2	8/24	水	大和町役場	大和町環境生活課	40	振り込み詐欺や悪質商法に遭わないために
3	9/5	月	高城ふれあいの家	松島町町民福祉課健康長寿班	10	高齢者の消費者トラブル防止について
4	9/6	火	高城ふれあいの家	松島町町民福祉課健康長寿班	10	高齢者の消費者トラブル防止について
5	9/12	月	松島ほほえみの家	松島町町民福祉課健康長寿班	10	高齢者の消費者トラブル防止について
6	9/13	火	松島ほほえみの家	松島町町民福祉課健康長寿班	10	高齢者の消費者トラブル防止について
7	9/14	水	ハナトピア岩沼	宮城県社会福祉協議会 宮城いきいき学園	50	問題商法と対処法
8	9/15	木	みやぎ婦人会館	白石市婦人団体連絡協議会	50	その儲け話大丈夫ですか？
9	9/27	火	名取市増田小学校	名取市増田公民館	20	震災後の消費者トラブル
10	11/4	金	品井沼農村環境センター	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費者トラブル防止について
11	11/8	火	仙台市市民活動センター	(社) 宮城県シルバー人材センター連合会	30	消費者トラブルにあわないために
12	11/9	水	松島町保健福祉センターどんぐり	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費者トラブル防止について
13	11/10	木	松島町保健福祉センターどんぐり	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費者トラブル防止について
14	11/15	火	松島町保健福祉センターどんぐり	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費者トラブル防止について
15	11/15	火	宮城蔵王ロイヤルホテル	七日原 山桜の会	28	消費者被害に遭わないために
16	11/17	木	日吉台公民館	富谷町総務課	30	あなたは狙われています「悪質商法に注意！その手口は…」
17	11/22	火	松島町保健福祉センターどんぐり	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費者トラブル防止について
18	12/12	月	多賀城市新田公民館	高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブル	45	消費者被害や消費者トラブルに遭わないために
19	2/8	水	栗原市市民活動支援センター	栗原市消費者の会	40	消費者トラブルに遭わないために
20	2/14	火	ウィンズの森遠見塚デイサービス	ウィンズの森遠見塚デイサービス	35	消費者トラブルに遭わないために
21	2/17	金	ウィンズの森遠見塚デイサービス	ウィンズの森遠見塚デイサービス	35	消費者トラブルに遭わないために
22	2/23	木	せんだんの館	せんだんの館	25	消費者トラブルに遭わないために
23	2/27	月	せんだんの館	せんだんの館	25	消費者トラブルに遭わないために
24	2/28	火	せんだんの館	せんだんの館	25	消費者トラブルに遭わないために
25	3/7	水	せんだんの里	せんだんの里デイサービス	30	消費者トラブルに遭わないために
26	3/14	水	ウィンズの森遠見塚デイサービス	ウィンズの森遠見塚デイサービス	35	消費者トラブルに遭わないために
27	3/15	木	デイサービスむらでん	有限会社村伝	11	消費者トラブルに遭わないために
28	3/16	金	瀧澤神社社務所	本町新光町内会・東地区民生委員児童委員協議会	20	悪質商法の被害に遭わないために

ハ 福祉関係者対象講座

NO	日	曜日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	9/21	水	自治会館202・203会議室	宮城県保健福祉部長寿社会政策課	100	高齢者被害の最近の事例
2	9/24	土	自治会館202・203会議室	宮城県保健福祉部長寿社会政策課	100	高齢者被害の最近の事例
3	9/28	水	自治会館202・203会議室	宮城県保健福祉部長寿社会政策課	100	高齢者被害の最近の事例

ニ 一般対象講座

NO	日	曜日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	6/18	土	ハーネル仙台	株式会社エムオーテック	70	最近の悪質商法や消費者トラブルについて
2	11/24	木	農業共済ビル	宮城県農業共済組合連合会	56	消費者被害の未然防止と対処法について
3	12/19	月	仙台合同庁舎	東北管区警察学校	21	悪質商法事案の行政処分に関する事例他
4	1/18	水	東北管区警察学校	警察庁生活安全局	30	宮城県消費生活センターにおける相談の現状他

(2) 展示教育事業

消費生活センター内の展示コーナーに、問題商法などのパネルを常設展示したほか、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1階ロビー及び2階回廊（5月23日～6月3日：消費者月間）
- ・青葉通り地下道ギャラリー（11月1日～15日）
- ・県庁2階回廊（11月28日～12月2日）
- ・みやぎ生協古川南店（12月15日）
- ・みやぎ生協互理店（出張！消費生活相談 with ラジオ）（平成24年2月4日～2月5日）
- ・イオンモール石巻（出張！消費生活相談 with ラジオ）（平成24年2月15日～2月16日）
- ・気仙沼市民会館（出張！消費生活相談 with ラジオ）（平成24年2月26日）

③パネル・ビデオの貸し出し

- ・市町村・学校・事業所等への貸し出し
 パネル 2回
 ビデオ 7回

(3) 情報提供事業

①県広報関係

掲載紙名	掲載・放送日	掲載・放送内容
県政だより	3月号【特別企画】	インターネットトラブルの注意喚起
県政だより 「東日本大震災に関するお知らせ」	5月号【東日本大震災に関する】	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	7月号	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	9月号	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	11月号	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	1月号	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	3月号	震災に関連する悪質商法への注意喚起
県政だより 「県からのお知らせ」	11月号	センター臨時休業のお知らせ
	1月号	多重債務無料相談会のお知らせ
新聞「県からのお知らせ」	H23. 4. 3	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	H23. 4. 17	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	H23. 8. 20、21	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	H23. 11. 19、20	震災後の借金返済困難な人へ

②各種情報誌等への記事掲載

掲載紙名	掲載・放送日	掲載・放送内容
(河北情報誌) 週間オーレ	H23. 8. 19	高齢者世帯の消費者トラブル
(河北情報誌) 週間オーレ	H23. 9. 16	後を絶たないネットトラブル
(河北情報誌) 週間オーレ	H23. 10. 21	貴金属の「押し買い」
(河北情報誌) 週間オーレ	H23. 12. 2	多重債務無料相談会のお知らせ
(河北情報誌) 週間オーレ	H24. 2. 3	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
河北新報	H23. 12. 6	多重債務無料相談会のお知らせ
読売新聞	H23. 12. 7	多重債務無料相談会のお知らせ
朝日新聞	H23. 12. 7	多重債務無料相談会のお知らせ
読売新聞	H23. 12. 7	多重債務無料相談会のお知らせ
エイブル	H24. 1. 9	若者を狙った悪質商法にご注意ください！
エイブル	H24. 2. 13	引っ越しトラブルにご注意ください！
エイブル	H24. 3. 12	賃貸住宅の退去トラブルにご注意ください！
くらしウォッチング	No. 3 6 2012. 3	ご用心！今、気をつけたい問題商法

③各種広報媒体による情報提供

広告媒体	掲載・放送日	掲載・放送内容
みやぎテレビデータ放送	H23. 9. 1～30	震災に関連する悪質商法への注意喚起
	H23. 10. 1～30	震災に関連する悪質商法への注意喚起
テレビ(NHK)	H23. 4. 6	東日本大震災関連の情報について
テレビ東北ライフライン(NHK)	H23. 5. 17	東日本大震災関連の情報について
ラジオCM (東北放送・エフエム仙台)	H23. 7. 18～H24. 3. 16 (170回)	170回異なる内容を放送

④ロビーコンサートでの情報誌等配布

月	配布物
6月	みやぎの消費生活情報
7月	みやぎの消費生活情報
8月 (スペシャル)	みやぎの消費生活情報
8月	みやぎの消費生活情報
9月	みやぎの消費生活情報
10月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)
11月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)
12月 (スペシャル)	みやぎの消費生活情報
12月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)
1月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)
2月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)
3月	みやぎの消費生活情報(内容説明有り)

⑤映画館における啓発

a) 映画館での啓発動画上映

劇場名	掲載・放送日	掲載・放送内容
MOVIX仙台	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 4,572回上映
MOVIX利府	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 5,112回上映
ワーナー・マイカル・シネマズ名取	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 4,737回上映
ワーナー・マイカル・シネマズ新石巻	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 3,965回上映
109シネマズ富谷	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 4,616回上映
シネマ・リオネ古川	H23.12.17～H24.3.16	アニメむすび丸によるCM 2,770回上映

b) 映画館でのポケットティッシュ配布

劇場名	配布期間	配布数
MOVIX仙台	H24.2.11～H24.2.28	22,000個
MOVIX利府	H24.2.11～H24.2.29	16,000個
ワーナー・マイカル・シネマズ名取	H24.2.11～H24.3.7	18,000個
ワーナー・マイカル・シネマズ新石巻	H24.2.11～H24.3.6	11,000個
109シネマズ富谷	H24.2.11～H24.3.2	16,000個
シネマ・リオネ古川	H24.2.11～H24.3.21	9,000個

⑥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て最新のトラブル・危害情報などを提供した。

⑦啓発教材の作成・整備

a) パネル作成：20枚

- キッパリ断ろう！消費者を狙う問題商法：2枚
- 悪質な訪問販売にご用心！〔資格商法二次被害〕：2枚
- 悪質な訪問販売にご用心！〔複合会員サービス〕：2枚
- 悪質な訪問販売にご用心！〔ふとんの具合いかがですか？〕：2枚
- 電話勧誘にご用心！：2枚
- みなさんの消費生活センター（県民サービスセンター）：2枚
- クーリング・オフする時のハガキの書き方：2枚
- 消費生活センターは身近な味方です：1枚
- だまされやすさ心理チェック：1枚
- よくある質問Q&A：1枚
- トラブル対応のフローチャート：1枚
- 震災関連窓口情報（県の相談窓口）：1枚
- 震災関連窓口情報（金融機関・損害保険相談窓口）：1枚

b) リーフレット：70，500部

- あなたを狙う問題商法：20，000部
- ネットトラブルこんな時どうしたら…？：50，000部
- 探偵サエテルの消費者トラブル事件簿：500部

c) 封筒：10，000部

- みなさんの宮城県消費生活センター（封筒）10，000部

d) DVDソフト等購入：13本

緊急レポート 美容医療キレイのリスク：2本

悪質商法ネタばらし～若者を狙うだましの手口～：2本

ネットのリスク体験学習館：3本

チェーンメール体験学習館：3本

子どものケータイ利用が問題を生む理由：3本

⑧ホームページによる情報提供

(4) 学校教育現場における消費者教育の推進

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」 35,000部

(5) 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川崎町「出前講座」	2012年1月20日	消費者トラブル等にあわな いたための「出前講座」	川崎町社会福祉協議会 民生委員、児童委員	川崎町健康福祉セン ター	35人
	2地域包括ケアネット ワーク連絡会消費者啓発 講座	2012年2月15日	高齢者が消費者被害にあわ ないために	柴田町地域包括ケアネット ワーク連絡会	柴田町地域福祉セン ター	60人
	3消費者啓発出前講座	2012年2月21日	若者に多い問題商法の現状 と注意事項について	岩沼高等学園3年生	宮城県立支援学校岩沼 高等学園	47人
	計	3回				142人

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
北 部 大 崎	1加美町社会福祉協議会 主催、ふたり暮らしのつ どい	2011年7月1日	悪質商法について	高齢者	中新田福祉センター集 会室	60人
	2色麻町公民館主催「豊 齢学級」生き生き長生き 講座	2011年7月29日	悪質商法の被害に遭わない ために	高齢者	色麻町農村環境改善セ ンター	60人
	3宮城県社会福祉協議会 「宮城いきいき学園」2 年生対象の講座	2011年10月18日	高齢者の問題商法を考える	高齢者	パレット大崎	50人
	4北部保健福祉事務所主 催、管内市町村地域包括 支援センター職員研修会	2011年10月25日	高齢者の消費者被害につ いて	一般（福祉関係職員）	大崎合同庁舎501会議室	35人
	5大崎市納税組合連合 会・組合長研修会	2011年11月16日	これが出来れば大丈夫 ～悪質商法対処法～	高齢者	大崎市役所岩出山支所2 階大会議室	30人
	6美里町消費生活講座 (美里町婦人会、老人 会、民生委員、地域住 民)	2011年11月24日	これが出来れば大丈夫 ～悪質商法対処法～	高齢者	美里町駅東地域交流セ ンター	80人
	7大崎市松山婦人会消費 生活講座	2011年2月6日	悪質商法の被害に遭わない ために	一般	大崎市松山公民館（老 人福祉センター）	20人
	8「未広会」教員退職者 の会合	2011年2月22日	家族と一緒に身を守ろう～ 悪質商法対処法～	高齢者	古川保健福祉プラザ (Fプラザ)	17人
	9出前講座	2011年2月26日	職員研修	一般（県職員）	大崎合同庁舎	50人
計	9回				402人	

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
北 部 栗 原	1消費生活出前講座	2011年7月20日	消費者トラブルに遭わない ために	高齢者 (一迫一本松振興会)	栗原市一本松研修セン ター	16人
	2栗原市民生委員児童委 員現任研修会	2011年8月26日	身近にしるべき消費者ト ラブルについて	福祉関係	栗原市一迫ふれあい ホール	237人
	3築館地区シニアセミ ナー第2回学習会	2011年9月8日	高齢者を狙う犯罪に備える ～栗原市内で実際にあった 消費生活問題事例から～	福祉関係	栗原市市民活動支援セ ンター	20人
	4瀬峰泉谷地区わらびの 会月例会	2011年9月21日	消費者トラブルの現状と対 処法について	高齢者	栗原市泉谷生活改善セ ンター	22人
	5栗原市小中学校校長会	2011年10月14日	若年層向け消費者教育の推 進について	一般	栗原市金成総合支所	60人
	6志波姫地区民生委員児 童委員協議会月例会	2011年10月19日	高齢者・弱者が消費者トラ ブルから身を守る暮らしの 知恵	福祉関係	栗原市志波姫農村環境 改善センター	24人
	7梨崎ボランティア老人 クラブ施設利用者交流会 定例会	2011年10月20日	消費者トラブルに遭わない ためにどうしたらいいのか	高齢者	栗原市梨崎集会所	13人
	8消費生活出前講座	2011年10月24日	消費者被害に遭わないた めに	高齢者 (三田鳥地区社会福祉協 議会)	栗原市三田鳥生活セン ター	26人
	9花山地区老人クラブ連 合会交流研修会	2011年11月18日	消費者トラブルに遭わない ために	高齢者	大崎市中山山荘	34人
	10消費生活出前講座	2011年11月21日	消費者トラブルに遭わない ために	高齢者 (若柳荒町自治会)	栗原市荒町集落セン ター	38人
	11消費生活出前講座	2011年12月12日	消費者トラブルに遭わない ために	高齢者 (里地区社会福祉協議会)	栗原市八樟交流セン ター	21人
	12消費生活出前講座	2011年12月15日	消費者トラブルに遭わない ために	高齢者 (瀬峰地区社会福祉協 議会)	栗原市瀬峰高齢者セン ター	69人
	13消費生活出前講座	2011年12月19日	正しいお金の使い方	若者 (小学生：5年2組)	栗原市若柳小学校	29人
	14消費生活出前講座	2011年12月19日	正しいお金の使い方	若者 (小学生：5年1組)	栗原市若柳小学校	30人
	15花山地区ボランティア 交流研修会	2012年1月19日	消費者トラブルに遭わない ために	福祉関係	栗原市花山高齢者生活 福祉センター	67人
	16消費生活出前講座	2012年2月6日	最近の消費者トラブルと当 所の現状	一般 (栗原地域事務所総務部)	栗原合同庁舎	14人
	17高校生入社準備セミ ナー	2012年2月17日	社会人になる前に知ってお きたい消費者トラブル	若者 (高校3年生)	一迫商業高等学校	28人
	18松葉大学3月学習会	2012年3月26日	高齢者を狙うトラブルに備 える	高齢者	栗原市志波姫公民館	40人
計	18回				788人	

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
東部 石巻	1出前講座	2011年12月7日	消費者を狙う問題商法	高齢者	石巻市桃生公民館	24人
	2出前講座	2012年1月18日	消費者を狙う問題商法	高齢者 (宮城いきいき学園)	大塩市民センター	34人
	3被災者対象講座	2011年12月1日	消費者を狙う問題商法	高齢者	旭ヶ丘集会所	21人
	4被災者対象講座	2011年12月5日	消費者を狙う問題商法	高齢者	小乗仮設住宅集会所	4人
	5被災者対象講座	2011年12月7日	消費者を狙う問題商法	高齢者	清水仮設住宅集会所	19人
	6被災者対象講座	2011年12月12日	消費者を狙う問題商法	高齢者	女川第一小学校仮設住宅集会所	6人
	7被災者対象講座	2011年12月20日	消費者を狙う問題商法	高齢者	小乗仮設住宅談話室	6人
	計	7回				114人

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
東部 登米	1消費者教室	2011年6月27日	悪質商法の被害に遭わないためには	管内新入社員	合同庁舎	17人
	2消費者教室	2011年7月19日	震災に関連する悪質商法対処法	福祉関連従事者	迫公民館	32人
	3消費者教室	2011年12月13日	若者の消費者問題	高校3年生及び教諭	米谷工業高校	115人
	4消費者教室 (東郷福寿大学)	2011年12月13日	悪質商法の被害に遭わないためには	高齢者	南方町東郷公民館	45人
	5消費者教室	2011年12月21日	若者の消費者問題	高校3年生及び教諭	上沼高校	50人
	6消費者教室	2012年1月12日	若者の消費者問題	高校3年生及び教諭	米山高校	58人
	7消費者教室 (浅水六十寿会連合会)	2012年1月12日	悪質商法の被害に遭わないためには	高齢者	中田町浅水ふれあいセンター	120人
	8消費者教室	2012年1月26日	身近な消費者トラブル	合庁職員	合同庁舎	26人
	9消費者教室 (長生大学)	2012年2月29日	悪質商法の被害に遭わないためには	高齢者	中田町石森ふれあいセンター	90人
	10消費者教室	2012年3月5日	ネットトラブル	高校1, 2年生及び教諭	上沼高校	553人
	計	10回				1106人

②パネル展示関係

	実施月日	内容	対象	場所
大河 原	2012年3月1日 から 2012年3月31日 まで	消費者啓発用パネル	一般	大河原合同庁舎正面玄関
	2012年3月1日 から 2012年3月31日 まで	消費者啓発用パネル	一般	大河原合同庁舎県民の部屋
	計		2回	

	実施月日	内容	対象	場所
北部 大崎	2011年12月15日	消費者啓発用パネル	一般	みやぎ生協 古川南店
	計		1回	

	実施月日	内容	対象	場所
北部 栗原	2011年8月26日	消費者啓発パネル	福祉関係 (民生委員 児童委員)	栗原市一迫ふれあいホール
	2012年1月8日	消費者啓発パネル	若者 (新成人)	栗原市若柳総合体育館
	2012年1月30日 から 2012年2月3日 まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	計		3回	

	実施月日	内容	対象	場所
東部 登米	2012年8月1日 から 2012年8月9日 まで	消費者啓発用パネル	震災避難者	津山若者総合体育館
	2012年9月22日 から 2012年10月7日 まで	消費者啓発用パネル	一般消費者	中田町石森ふれあいセンター
	2012年10月17日 から 2012年10月21日 まで	消費者啓発用パネル	社員	迫リコー社員食堂
	2012年11月21日 から 2012年12月1日 まで	消費者啓発用パネル	一般	イオンタウン佐沼
	計		4回	

③パネル・ビデオ貸し出し

パネル貸出	事務所	回数	ビデオ貸出	事務所	回数
	大河原	3回		大河原	5回
	北部栗原	1回		北部大崎	8回
	東部登米	1回		東部登米	1回
計		5回	計		14回

④新聞等への掲載

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
大河原	角田市広報誌	2012年3月	多重債務巡回無料相談会（大河原圏域）
	丸森町広報誌	2012年3月	多重債務巡回無料相談会（大河原圏域）
	村田町広報誌	2012年3月	多重債務巡回無料相談会（大河原圏域）
	柴田町広報誌	2012年3月	多重債務巡回無料相談会（大河原圏域）
	その他（各種チラシ配布）	毎月1回	各種消費生活注意喚起

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
北部大崎	大崎タイムス	2011年4月13日	気を付けて！震災に便乗した屋根修理業者
	大崎タイムス	2011年4月20日	初めはタダでも後が怖い”健康講座商法”
	大崎タイムス	2011年5月	大地震関連の悪質なメールに注意
	大崎タイムス	2011年6月27日	落札価格よりも入札手数料が高い？ ～ペニーオークションの怪～
	大崎タイムス	2011年7月6日	震災に便乗した屋根修理業者
	大崎タイムス	2011年7月13日	震災に関連する携帯電話のトラブル
	大崎タイムス	2011年7月20日	電気プラグや電気コードの使い方
	大崎タイムス	2011年8月3日	震災後に寄せられた情報から ～墓石の修理について～
	大崎タイムス	2011年8月10日	園芸用品の使い方に気をつけましょう
	大崎タイムス	2011年8月17日	放射性物質を除去する謳う広告や勧誘
	大崎タイムス	2011年8月24日	震災後に寄せられた情報から～催眠商法～
	大崎タイムス	2011年9月8日	震災で給湯器の貯湯タンクが倒れた！
	大崎タイムス	2011年9月14日	「国民生活センター」のニセパンフレット
	大崎タイムス	2011年9月23日	怖い保証人契約
	大崎タイムス	2011年9月29日	水回りのトラブル
	大崎タイムス	2011年10月5日	住宅リフォーム工事依頼の注意点
	大崎タイムス	2011年10月17日	こんな時もクーリング・オフできるの？
	大崎タイムス	2011年10月19日	ご注意！電子メールの架空請求
	大崎タイムス	2011年11月2日	劇場型勧誘の恐るべき手口
	大崎タイムス	2011年11月9日	気を付けて！「収入が得られる」などと書かれたメールやサイト
	大崎タイムス	2011年11月16日	ネットに潜む「偽ブランド」ショップの危険
	大崎タイムス	2011年11月24日	気を付けて！競馬情報を教えるという勧誘電話
	大崎タイムス	2011年12月9日	日帰りバス旅行に当選2高額の商品を買う羽目に
	大崎タイムス	2011年12月14日	電子レンジ液体の暖め方に注意しましょう
	大崎タイムス	2011年12月21日	「被害金を取り戻す」という電話にご注意2
	大崎タイムス	2011年12月28日	消費生活相談の一年を振り返って
	大崎タイムス	2012年1月1日	皆様の身近な「相談窓口」を目指して
	大崎タイムス	2012年1月16日	低温やけどにご注意！
	大崎タイムス	2012年1月19日	3D映像による体調不良にご注意！
	大崎タイムス	2012年1月25日	増えている高齢者の消費者トラブル
	大崎タイムス	2012年2月1日	一酸化炭素中毒にご注意！
	大崎タイムス	2012年2月8日	昔買った原野、今が売り時！？
	大崎タイムス	2012年2月15日	耳を貸さないで！「買い取る」と言う怪しい儲け話
	大崎タイムス	2012年2月22日	インターネット通販のトラブル
	大崎タイムス	2012年3月7日	流行のスマートフォン契約前に十分な確認を
	大崎タイムス	2012年3月19日	戻らないの！？アパートの入居申込金
	大崎タイムス	2012年3月22日	ご注意！海外から来るダイレクトメール
	大崎タイムス	2012年3月28日	幸運を求めて災難に！開運商法や除霊

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
北部栗原	広報くりはら	2011年5月1日	震災に関連した消費者トラブル（便乗商法・義援金詐欺）
	広報くりはら	2011年6月1日	地震情報からの出会い系サイトへの誘導
	広報くりはら	2011年7月1日	ギフト券の利用終了について
	広報くりはら	2011年9月1日	出前講座のお知らせ
	広報くりはら	2011年9月1日	布団の訪問販売にご注意
	広報くりはら	2011年10月1日	子供の携帯電話のフィルタリング
	広報くりはら	2011年11月1日	カニをすすめる電話
	広報くりはら	2011年12月1日	消石灰が目に入り失明する危険性
	広報くりはら	2011年12月1日	県多重債務相談会
	広報くりはら	2012年2月1日	結婚相手紹介サービス
	広報くりはら	2012年2月1日	県多重債務相談会
	広報くりはら	2012年3月1日	退去時トラブル

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
東部石巻	石巻日日新聞	2011年12月2日	多重債務無料相談会について（H23年12月14日開催）
	市報いしのまき	2012年2月	多重債務無料相談会について（H24年2月21日開催）
	市報ひがしまつしま	2012年2月	多重債務無料相談会について（H24年2月21日開催）
	広報おながわ	2012年2月	多重債務無料相談会について（H24年2月21日開催）
	石巻日日新聞	2012年2月17日	多重債務無料相談会について（H24年2月21日開催）
	石巻かほく	2012年2月8日	多重債務無料相談会について（H24年2月21日開催）

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
東部登米	登米市広報	2012年2月15日	多重債務無料相談会の案内

⑤他の広報媒体による啓発

	放送会社名	掲載・放送日	掲載・放送内容	
東部登米	株式会社 登米コミュニティエフエム	2011年9月12日、16日、19日、21日、 23日、28日、30日	登米県民サービスセンターの相談窓口案内	
		2011年10月3日、6日、10日、17日、27日		
		2011年11月3日、9日、18日、24日		
		2011年12月1日、9日、14日、23日、27日		
		2012年1月5日、16日、24日、30日		
		2012年2月7日、14日、22日、29日		
		2012年3月7日、13日、22日、29日		
		2011年9月14日、22日、29日、 2011年10月7日、11月15日、12月16日、 2012年3月16日、21日		出会い系サイトに関するトラブル
		2011年11月30日、12月2日、8日、13日、 2012年2月1日、6日、15日、20日、27日		多重債務相談会のお知らせ
		2011年11月11日、17日、22日、25日、28日		消費生活パネル展のご案内
	2012年3月19日、21日、23日、27日、29日	引っ越しトラブル		
	2012年3月26日、28日、30日	携帯電話購入する際の注意点		