

平成25年度 消費生活センター 事業概要

〈平成25年度事業計画〉
〈平成24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25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24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について	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	18
③	商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕	19
④	商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕	21
⑤	契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数	22
⑥	問題商法等別の相談件数の状況	23
⑦	無店舗販売に関する相談件数の状況	26
⑧	消費生活相談の処理状況	27
(6)	事業者指導等の状況	28
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	29
(2)	展示教育事業	31
(3)	情報提供事業	32
(4)	学校教育現場における消費者教育の推進	34
(5)	県民サービスセンターにおける消費者啓発事業	35

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

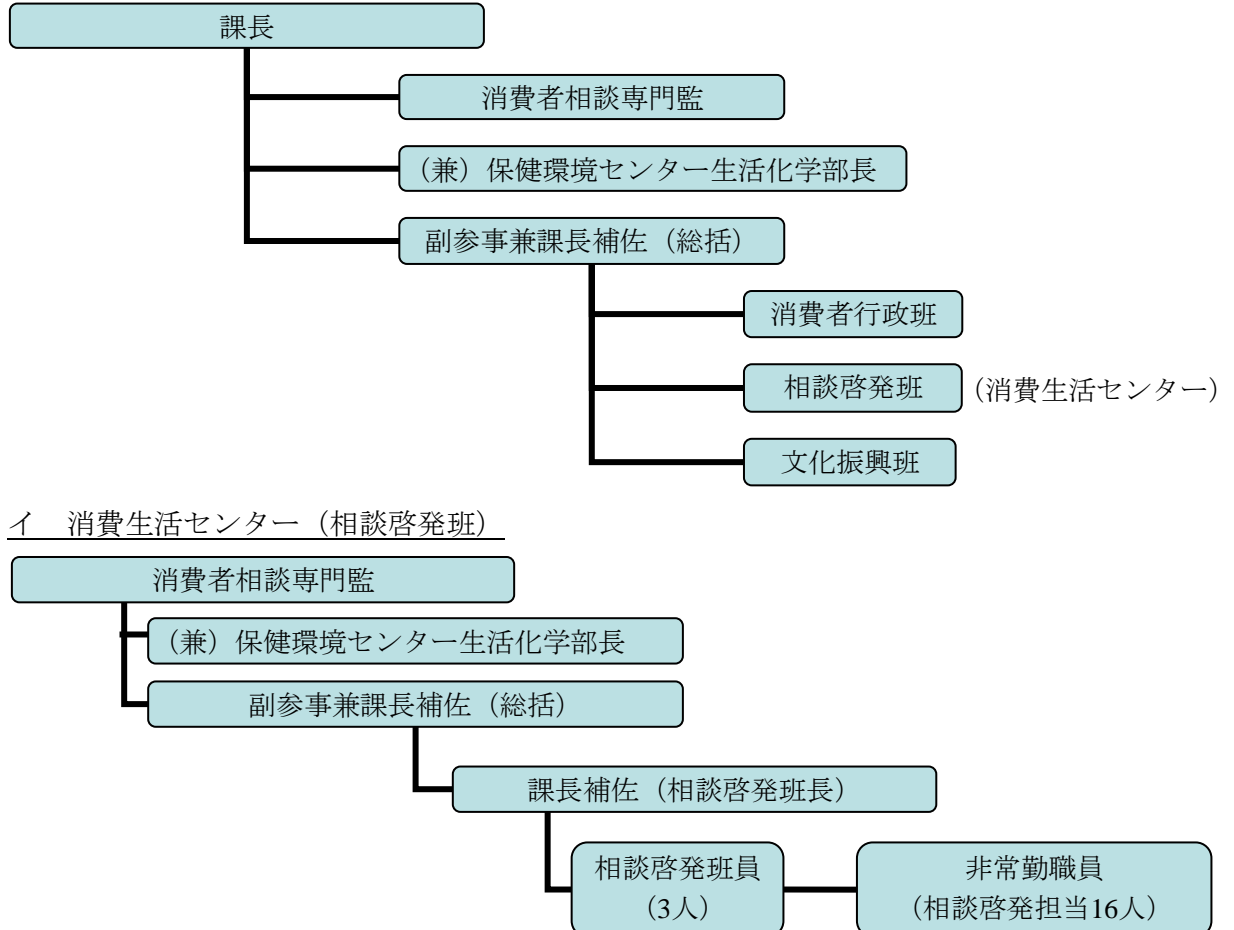
1 施設の概要

- (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, 022-261-5162 (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 189.14㎡
展示スペース 10.15㎡
相談室 15.77㎡
倉庫 12.43㎡
計 227.49㎡
- (5) 相談受付時間 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 (H25. 4. 1現在)

①消費生活・文化課
ア 消費生活・文化課



(2) 業務

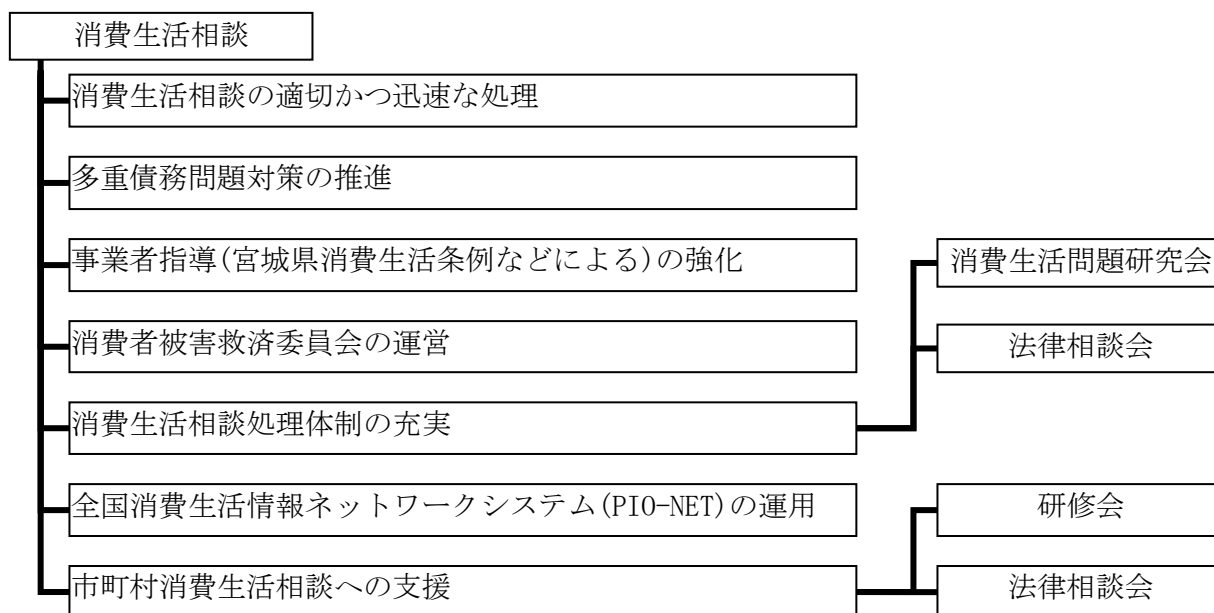
- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者の教育及び啓発に関すること
- ・消費者被害救済委員会に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること
- ・消費生活相談に係る地方振興事務所との連絡調整に関すること

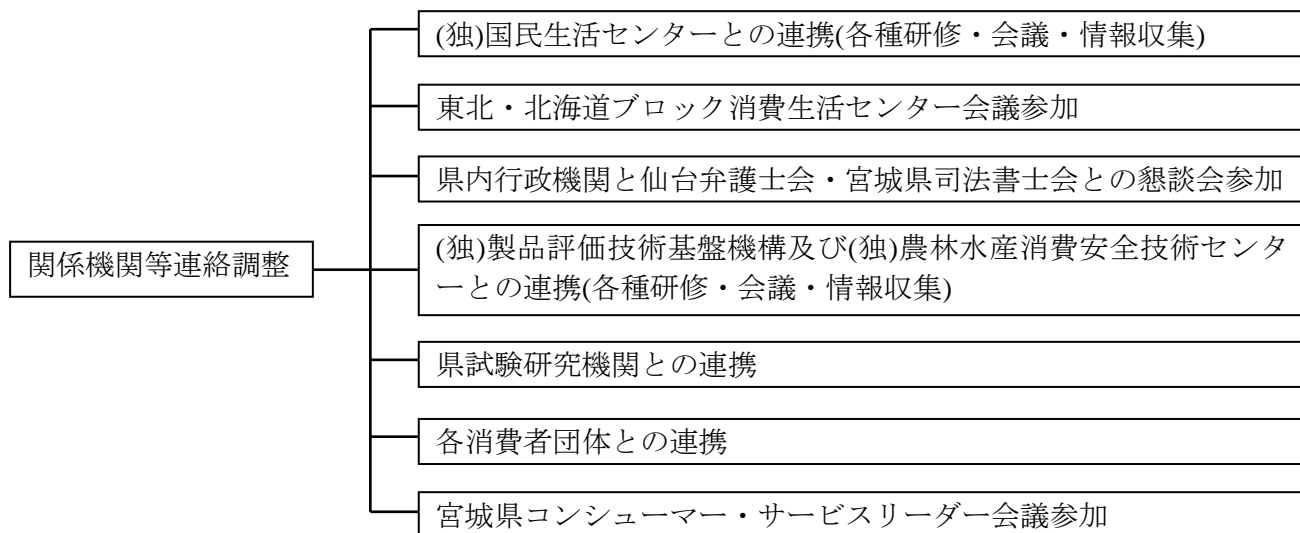
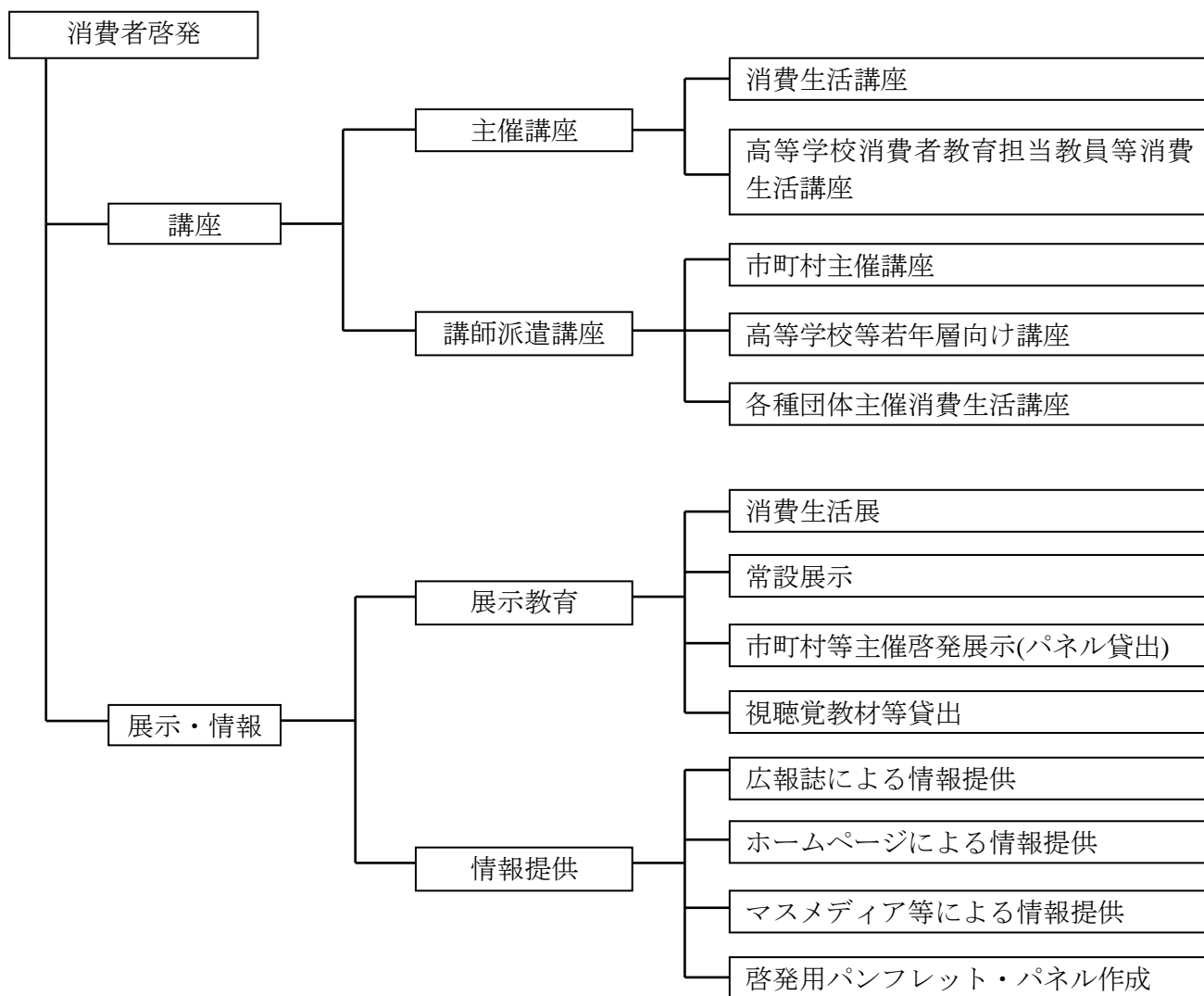
(3) 相談業務関連組織 (H25. 4. 1現在)

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	石巻市東中里一丁目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25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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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25年7月26日（金）

(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律的な視点や専門的解釈を加えながら、授業形式で講義を行う。

(4) 展示教育事業

①常設展示

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

②各種パネル展

県庁ロビー等でパネル展示を行い、広く消費者への情報提供を行う。

- ・県庁ロビー〔消費者月間期間〕 平成25年 5月27日（月）～ 6月 7日（金）
〔その他〕 平成25年12月 9日（月）～12月19日（木）
- ・青葉通り地下ギャラリー 平成25年11月 1日（金）～11月15日（金）

③視聴覚教材等貸出

各市町村、学校、事業所等へ啓発用DVDやパネル等の貸出しを行う。

(5) 情報提供事業

①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・DVD貸出一覧、消費生活相談の統計資料等）

④マスメディア等を利用した情報提供

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

⑤啓発用パンフレット・パネル作成

消費者トラブルに関するリーフレットやパネルを作成し、広く情報を提供する。

⑥広告等による情報提供

消費者トラブルに関する広告等を実施し、広く情報を提供する。

Ⅲ 平成24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	29

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24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8,442件であり、前年度比較では112件の増加となった。

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)

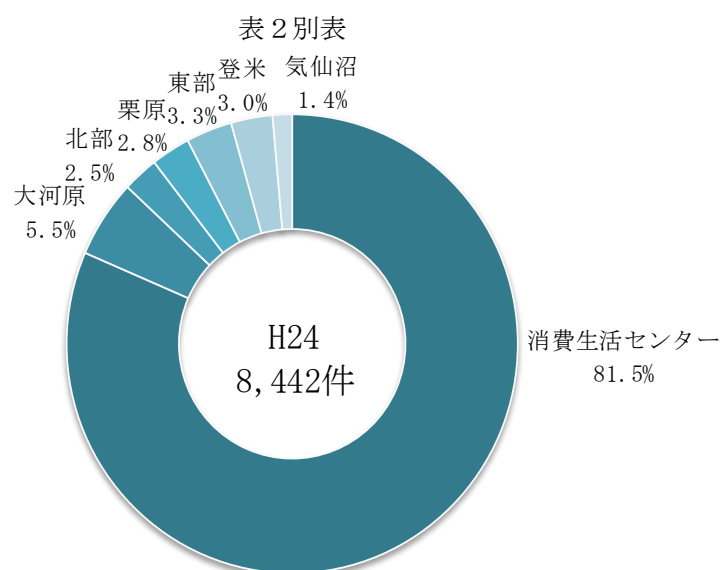
受付機関	平成22年度			平成23年度			平成24年度			対前年度比 (%)		
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計
消費生活センター	6,934	788	7,722	6,038	646	6,684	6,028	849	6,877	99.8%	131.4%	102.9%
県民サービスセンター	1,892	346	2,238	1,219	427	1,646	1,275	290	1,565	104.6%	67.9%	95.1%
計	8,826	1,134	9,960	7,257	1,073	8,330	7,303	1,139	8,442	100.6%	106.2%	101.3%

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81.5%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

	区分	計	県民サービスセンター						
			消費生活センター	大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
平成24年度	苦情	7,303	6,028	386	184	181	208	210	106
	問合せ	1,139	849	76	32	57	71	42	12
	計	8,442	6,877	462	216	238	279	252	118
	構成比	100.0%	81.5%	5.5%	2.5%	2.8%	3.3%	3.0%	1.4%
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%

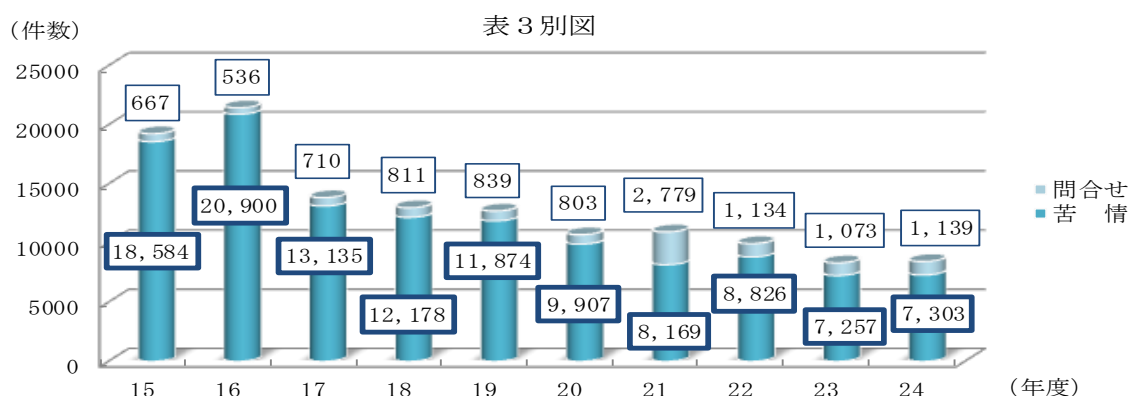


過去10年の相談件数の推移を見てみると、平成16年度に21,436件と、昭和43年の相談開始以来、初めて2万件を超える相談件数となった。これは、全国的に不当・架空請求が発生し、その被害とともに相談件数が急激に増えたことによるもので、ピーク時の平成16年度は不当・架空請求相談が12,505件と、全相談件数の58.3%を占めていたが、平成17年度以降は不当・架空請求相談が大幅に減少した。

平成17年度以降相談件数は減少傾向にあったが、平成24年度は若干増加した。

表3 過去10年分の消費生活相談件数の推移

(単位：件)										
年 度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
苦 情	18,584	20,900	13,135	12,178	11,874	9,907	8,169	8,826	7,257	7,303
問合せ	667	536	710	811	839	803	2,779	1,134	1,073	1,139
計	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	8,442



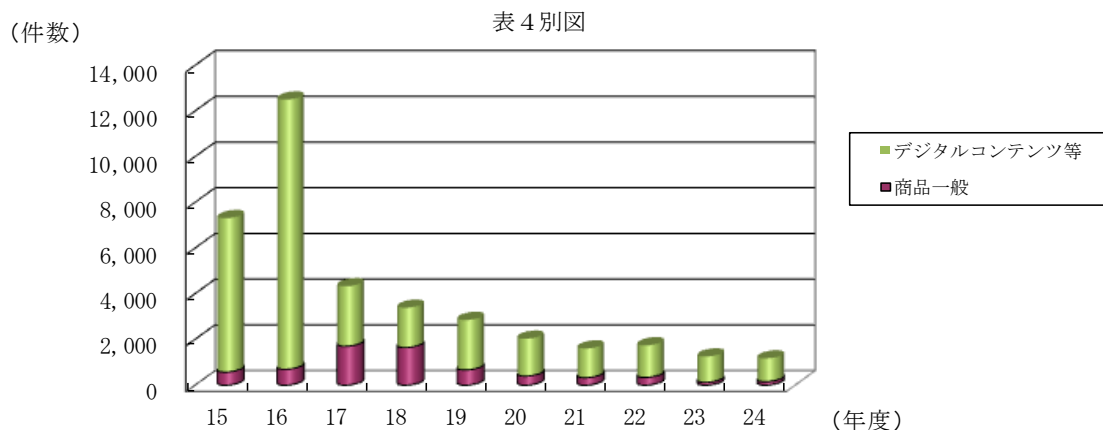
②不当・架空請求相談の状況

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24年度は1,169件で、全相談件数に占める割合は約14%となった。

内訳別では、「デジタルコンテンツ」（「オンライン等関連サービス」等）からの抽出件数が1,016件で前年度と比較して113件の減少、「商品一般」からの抽出件数が153件で前年度と比較して29件の増加となった。（表4）

表4 不当・架空請求相談の推移

(単位：件)										
抽出区分/年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
商品一般	573	695	1,704	1,647	668	398	329	342	124	153
デジタルコンテンツ等	6,735	11,810	2,625	1,742	2,183	1,633	1,277	1,402	1,129	1,016
計	7,308	12,505	4,329	3,389	2,851	2,031	1,606	1,744	1,253	1,169

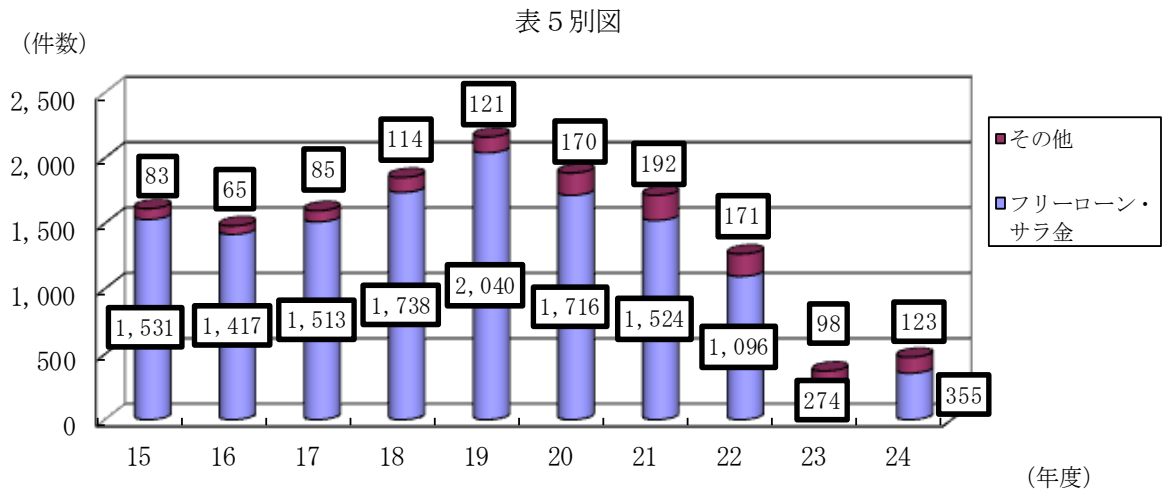


③多重債務相談の状況

平成24年度は478件の相談が寄せられ、前年度と比較して106件の増加となった。全相談件数に占める割合は5.6%になり、件数、割合共に増加した。（表5）

表5 多重債務相談の推移

		(単位：件)									
抽出区分\年度		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
フリーローン・サラ金		1,531	1,417	1,513	1,738	2,040	1,716	1,524	1,096	274	355
その他		83	65	85	114	121	170	192	171	98	123
計		1,614	1,482	1,598	1,852	2,161	1,886	1,716	1,267	372	478



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24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7,147件で相談件数全体の84%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24年度は女性からの相談が男性からの相談を489件上回った。（表7）

表6 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	18	19	20	21	22	23	24	構成比(%)	対前年度比(%)
電話	10,678	10,438	8,622	8,753	8,287	7,123	7,147	84.66%	100.3%
来庁	2,300	2,272	2,083	2,192	1,663	1,204	1,292	15.30%	107.3%
文書	11	3	5	3	10	3	3	0.04%	100.0%
計	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	8,442	100%	101.3%

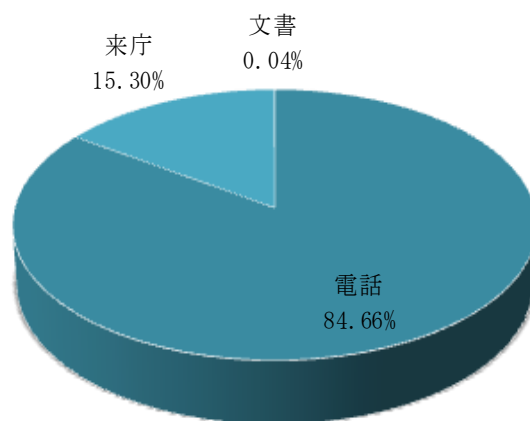
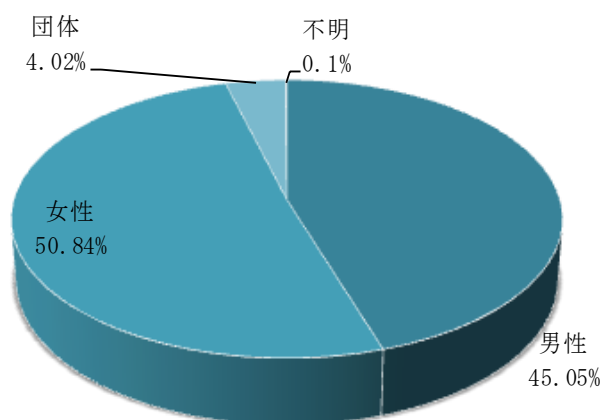


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	18	19	20	21	22	23	24	構成比(%)	対前年度比(%)
男性	5,766	6,404	5,407	5,568	4,590	3,733	3,803	45.05%	101.9%
女性	6,842	5,894	4,915	4,907	5,106	4,355	4,292	50.84%	98.6%
団体	391	164	186	160	246	228	339	4.02%	148.7%
不明	0	251	202	313	18	14	8	0.09%	57.1%
計	12,999	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	8,442	100%	101.3%



(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

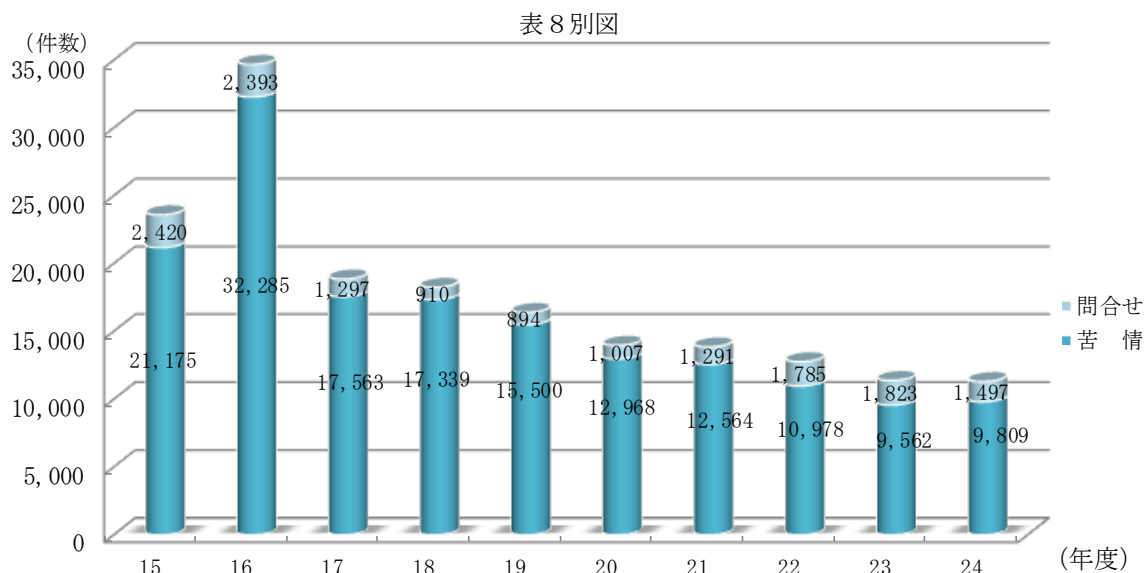
平成24年度において県内35市町村が受けた相談件数は11,306件で、前年度と比較して79件の減少となった。(表8)

市町村別では、仙台市が受けた相談件数が6,885件で全体の約61%を占めており、次いで、石巻市1,056件、大崎市613件、名取市500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4町村(七ヶ宿町、丸森町、大郷町、大衡村)あり、その町村における相談件数は5件で全体の0.04%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154件と県の受付相談件数(8,442件)の約2%となっている。

表8 市町村受付相談数の推移

年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	対前年度比(%)
苦情	21,175	32,285	17,563	17,339	15,500	12,968	12,564	10,978	9,562	9,809	102.6%
問合せ	2,420	2,393	1,297	910	894	1,007	1,291	1,785	1,823	1,497	82.1%
計	23,595	34,678	18,860	18,249	16,394	13,975	13,855	12,763	11,385	11,306	99.3%



市町村における過去10年の相談件数の推移については、県受付の相談件数の推移とほぼ同じ傾向を示しており、平成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25年3月31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	H23年度相談件数	H24年度相談件数	H24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	6,654	6,885	3,155
石巻市	市民相談センター	月～金	5	9:00～17:00	4	1,365	1,056	398
塩竈市	塩竈市消費生活相談窓口	月～水・金	4	9:00～16:00	1	124	128	243
気仙沼市	気仙沼市商工課消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	209	267	124
白石市	消費生活相談室	月・水・金 (祝日・年末年始は休み)	3	9:00～16:00	1	82	78	114
名取市	名取市消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	614	500	279
角田市	生活環境課	月・火・木・金	5	8:30～16:30	2	56	54	85
		水		8:30～16:00				
多賀城市	多賀城市市民相談室	月～金 (祝日・年末年始は休み)	5	8:30～17:00	2	357	292	198
岩沼市	商工観光課	月・水・金	3	9:00～15:00	1	143	124	169
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	8:30～17:00	3	154	206	362
		毎月第2・第4月曜日		8:30～19:00				
		偶数月第3日曜日		9:00～17:00				
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	9:00～16:00	2	86	110	326
東松島市	東松島市消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～15:00	2	82	80	125
大崎市	大崎市消費生活センター	月～金	5	9:00～16:00	4	698	613	306
蔵王町	農林観光課	月・火・水	3	8:30～17:15	1	19	9	56
七ヶ宿町	保健センター	月～金	5	8:30～17:15	0	0	0	8
大河原町	産業振興課	火・木	2	9:00～16:00	1	16	17	148
村田町	町民生活課	月・水・金	3	9:00～16:00	1	7	7	50
柴田町	消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00～16:00	1	72	87	181
川崎町	町民生活課	月～金 (相談員対応は随時)	5	8:30～17:15	1	15	9	36
丸森町	町民税務課 町民生活班	月～金	5	8:30～17:15	0	1	0	84
亘理町	町民生活課	月～金	5	9:00～15:45	1	97	64	123
山元町	町民生活課 生活班	月・火・木・金	4	9:00～16:00	2	48	37	47
		第2水曜		13:00～15:00				
松島町	産業観光課商工観光班	火・木	2	9:00～16:30	1	15	14	89
七ヶ浜町	産業課	月・木	2	9:00～17:00	1	19	17	64
利府町	地域整備課産業経済班	火・金	2	9:00～16:00	1	29	26	161
大和町	消費生活相談窓口	月・水・金	5	9:00～16:00	1	23	54	121
大郷町	農政商工課	月～金	5	8:30～17:15	0	0	0	38
富谷町	総務課	月・木	2	10:00～16:00	1	15	42	214
大衡村	企画商工課	月～金	5	8:30～17:30	0	1	5	24
色麻町	消費生活相談窓口	月・木	2	9:00～16:00	2	29	41	12
加美町	加美町消費生活相談窓口 (商工観光課)	月・水・金	4	9:00～17:00	1	143	185	60
		木		9:00～15:00				
涌谷町	町民税務課 総合窓口班	月・木	2	9:00～17:00	2	29	44	38
美里町	消費生活相談窓口	月～金	5	9:00～16:00	2	69	80	73
女川町	産業振興課	月・水・金	3	9:00～16:30	1	111	173	48
南三陸町	南三陸町消費生活相談所	火・木	2	9:00～15:00	1	3	2	22
(その他)						0	0	861
合計					60	11,385	11,306	8,442

※県が受け付けた市町村毎の件数

(3) 県及び市町村全体の相談件数の概況

①相談件数の全般状況

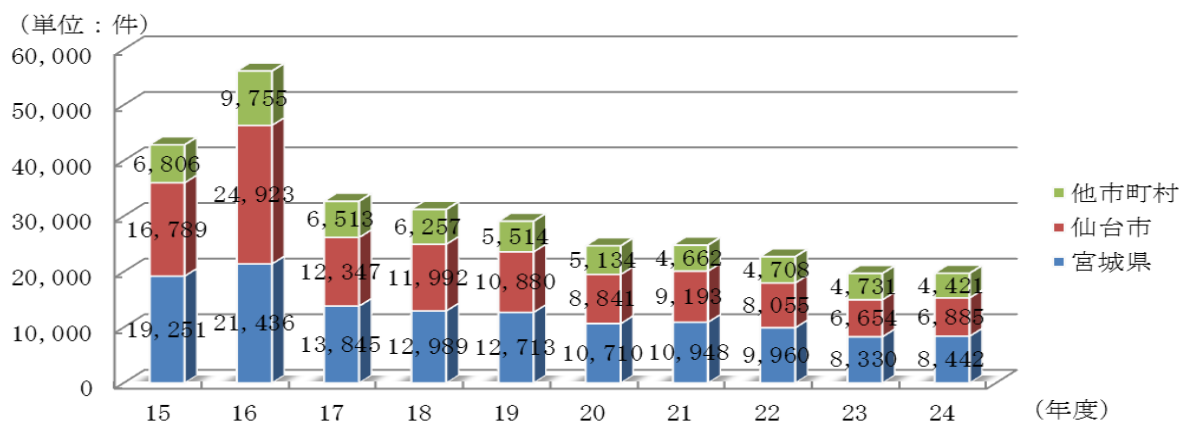
平成24年度における県全体の相談件数は19,748件であり、前年度と比較して33件の増加となった。相談件数のうち、県と仙台市で県全体の約77%の相談を受け付けた。

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いたが平成24年度は若干増加した。

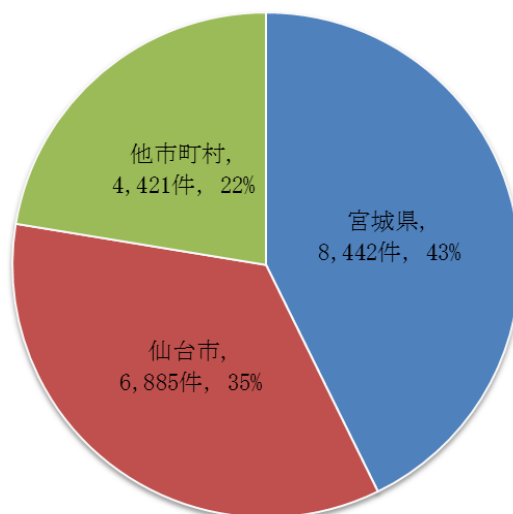
(表9)

年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	構成比(%)	対前年度比(%)
宮城県	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	8,442	42.7%	101.3%
仙台市	16,789	24,923	12,347	11,992	10,880	8,841	9,193	8,055	6,654	6,885	34.9%	103.5%
他市町村	6,806	9,755	6,513	6,257	5,514	5,134	4,662	4,708	4,731	4,421	22.4%	93.4%
計	42,846	56,114	32,705	31,238	29,107	24,685	24,803	22,723	19,715	19,748	100.0%	100.2%

表9別図



平成24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23年度				平成24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	60	22	82	135	217	64	14	78	114	192
角田市	45	11	56	118	174	49	5	54	85	139
蔵王町	6	13	19	52	71	2	7	9	56	65
七ヶ宿町	0	0	0	8	8	0	0	0	8	8
大河原町	6	10	16	147	163	4	13	17	148	165
村田町	1	6	7	45	52	2	5	7	50	57
柴田町	47	25	72	170	242	72	15	87	181	268
川崎町	13	2	15	43	58	6	3	9	36	45
丸森町	0	1	1	133	134	0	0	0	84	84
仙南計	178	90	268	851	1,119	199	62	261	762	1,023
仙台市	5,545	1,109	6,654	3,236	9,890	5,981	904	6,885	3,155	10,040
塩竈市	124	0	124	238	362	105	23	128	243	371
名取市	469	145	614	257	871	378	122	500	279	779
多賀城市	271	86	357	215	572	255	37	292	198	490
岩沼市	143	0	143	156	299	124	0	124	169	293
亘理町	69	28	97	123	220	50	14	64	123	187
山元町	45	3	48	52	100	37	0	37	47	84
松島町	15	0	15	65	80	14	0	14	89	103
七ヶ浜町	1	18	19	60	79	17	0	17	64	81
利府町	27	2	29	196	225	26	0	26	161	187
大和町	15	8	23	109	132	43	11	54	121	175
大郷町	0	0	0	27	27	0	0	0	38	38
富谷町	0	15	15	209	224	29	13	42	214	256
大衡村	0	1	1	23	24	2	3	5	24	29
仙台計	6,724	1,415	8,139	4,966	13,105	7,061	1,127	8,188	4,925	13,113
大崎市	591	107	698	392	1,090	542	71	613	306	919
色麻町	23	6	29	11	40	36	5	41	12	53
加美町	129	14	143	60	203	179	6	185	60	245
涌谷町	22	7	29	46	75	28	16	44	38	82
美里町	58	11	69	59	128	68	12	80	73	153
大崎計	823	145	968	568	1,536	853	110	963	489	1,452
栗原市	83	3	86	328	414	110	0	110	326	436
栗原計	83	3	86	328	414	110	0	110	326	436
登米市	137	17	154	303	457	177	29	206	362	568
登米計	137	17	154	303	457	177	29	206	362	568
石巻市	1,316	49	1,365	497	1,862	1,031	25	1,056	398	1,454
東松島市	73	9	82	126	208	80	0	80	125	205
女川町	45	66	111	110	221	53	120	173	48	221
石巻計	1,434	124	1,558	733	2,291	1,164	145	1,309	571	1,880
気仙沼市	183	26	209	127	336	244	23	267	124	391
南三陸町	0	3	3	37	40	1	1	2	22	24
本吉計	183	29	212	164	376	245	24	269	146	415
市計	9,040	1,584	10,624	6,128	16,752	9,140	1,253	10,393	5,884	16,277
町村計	522	239	761	1,785	2,546	669	244	913	1,697	2,610
市町村計	9,562	1,823	11,385	7,913	19,298	9,809	1,497	11,306	7,581	18,887
不明	0	0	0	417	417	0	0	0	861	861
総合計	9,562	1,823	11,385	8,330	19,715	9,809	1,497	11,306	8,442	19,748

(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24年度に受けた多重債務相談の件数は478件であり、前年度と比較して106件の増加となった。また、苦情相談件数に占める同相談件数の割合も6.5%と、前年度の5.1%と比較して増加している。(表10-1)

相談機関別でみると、苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は、消費生活センターでは5.8%で増加し、県民サービスセンターにおいては10.1%で減少した。(表10-2)

また、多重債務相談の処理結果は表10-3のとおりであり、「助言」が196件と全体の41.0%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は36件で全体の7.5%となっている。

表10-1 多重債務相談件数の状況

(単位：件)

年 度	全相談件数	苦情相談件数	多重債務相談件数	多重債務相談割合
		A	B	B/A
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%
平成24年度	8,442	7,303	478	6.5%

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	多重債務	多重債務相談	全相談 件数	苦情	多重債務	多重債務相談
		相談件数A	相談件数B	割合B/A		相談件数A	相談件数B	割合B/A
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%
平成24年度	6,877	6,028	349	5.8%	1,565	1,275	129	10.1%

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
平成24年度	18	196	251	5	0	8	478	36
(構成比)	(3.8%)	(41.0%)	(52.5%)	(1.0%)	(0.0%)	(1.7%)	(100.0%)	(7.5%)

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

②多重債務無料相談会の開催

平成24年度は次のとおり多重債務無料相談会を県内5圏域において開催し、13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24年12月12日～16日(4日間延べ6回)
- 相談者数 13人

相談者の属性は、男性8名・女性5名であり(表11-2)、年代別では60歳代が最多となり、相談者数13名で全体の38.4%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7名(全体の53.8%)、次いで、相談継続が3名(全体の23.0%)、その他3名(全体の23.1%)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
平成24年度	13	8	2	1	0	1	0	1

表11-2 男女別内訳

(単位：人)

年 度	合 計	男 性	女 性
平成21年度	242	154	88
平成22年度	163	112	51
平成23年度	24	16	8
平成24年度	13	8	5
(構成比)	100.0%	61.5%	38.5%

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
平成24年度	13	1	1	3	3	5
(構成比)	100.0%	7.7%	7.7%	23.1%	23.1%	38.4%

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
平成24年度	13	7	3	0	3
(構成比)	100.0%	53.8%	23.1%	0.0%	23.1%

(5) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PIO-NET統計処理)

①契約当事者の職業別・年代別相談件数

相談件数を職業別で見ると給与所得者が3,321件で全体の39.3%を占めており、次いで無職が2,091件で24.8%、家事従事者が1,063件で12.6%となった。(表12、表12別図1)

年代別では、40歳代が1,348件で全体の16.0%を占めており、次いで60歳代が1,255件、50歳代が1,218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	24年度計	構成比	23年度計	前年度比
給与所得者	20	432	808	830	661	259	22	289	3,321	39.3%	3,265	101.7%
自営・自由業	0	12	70	102	124	132	58	62	560	6.6%	562	99.6%
家事従事者	1	41	151	180	209	273	149	59	1,063	12.6%	1,262	84.2%
学生	179	73	3	2	0	0	0	13	270	3.2%	321	84.1%
無職	6	84	129	184	158	526	860	144	2,091	24.8%	1,943	107.6%
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.0%	3	33.3%
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	19	19	0.2%	7	271.4%
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	203	203	2.4%	0	0.0%
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	419	419	5.0%	141	297.2%
不明	7	18	36	50	66	65	26	227	495	5.9%	826	59.9%
合計	213	660	1,197	1,348	1,218	1,255	1,115	1,436	8,442	100.0%	8,330	101.3%
構成比	2.5%	7.8%	14.2%	16.0%	14.4%	14.9%	13.2%	17.0%	100.0%			

表12別図1 契約当事者の職業

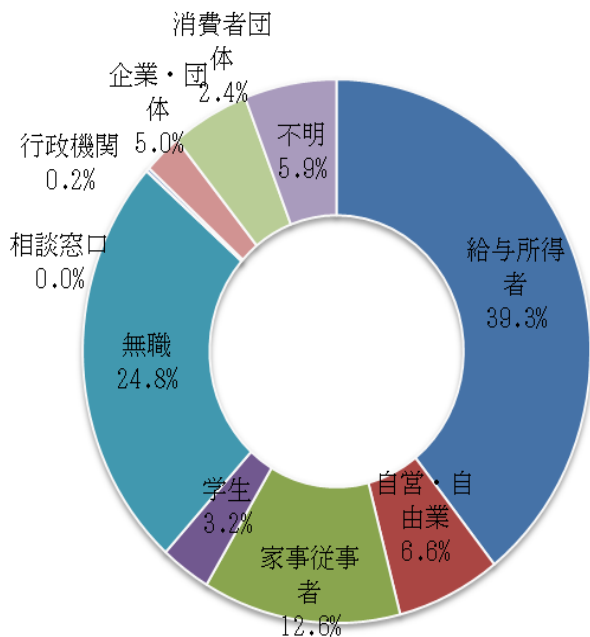


表12別図2 契約当事者の年代

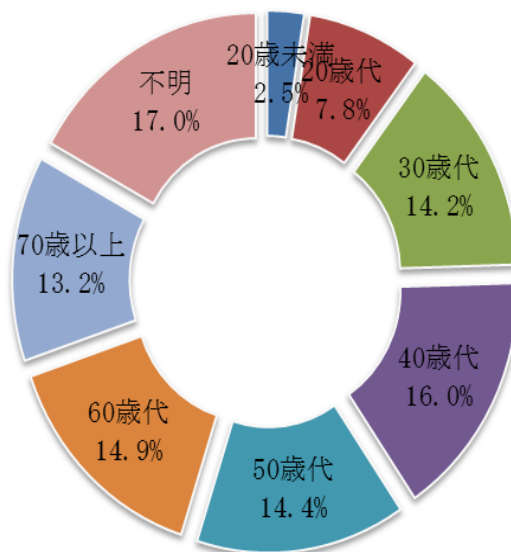


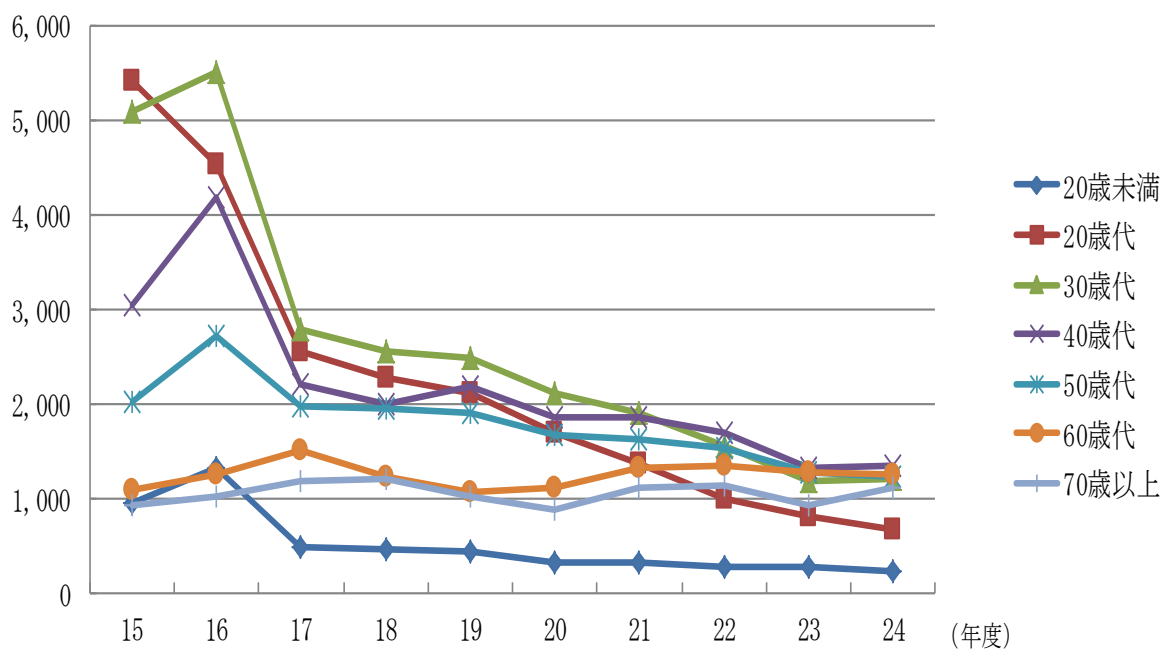
表13 年代別相談件数の推移

(単位：件)

年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	前年度比 (%)
20歳未満	947	1,304	480	459	436	303	303	265	260	213	81.9%
20歳代	5,415	4,526	2,549	2,270	2,112	1,684	1,360	979	807	660	81.8%
30歳代	5,078	5,496	2,781	2,537	2,488	2,101	1,899	1,547	1,186	1,197	100.9%
40歳代	3,038	4,186	2,199	1,990	2,164	1,839	1,840	1,687	1,306	1,348	103.2%
50歳代	2,008	2,711	1,976	1,942	1,889	1,663	1,608	1,527	1,271	1,218	95.8%
60歳代	1,087	1,255	1,491	1,220	1,058	1,110	1,324	1,329	1,272	1,255	98.7%
70歳以上	911	1,005	1,171	1,196	1,023	881	1,113	1,134	925	1,115	120.5%
不明	767	953	1,198	1,375	1,543	1,129	1,501	1,492	1,303	1,436	110.2%
合計	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	8,330	8,442	101.3%

表13別図 契約当事者の年代別相談件数の推移

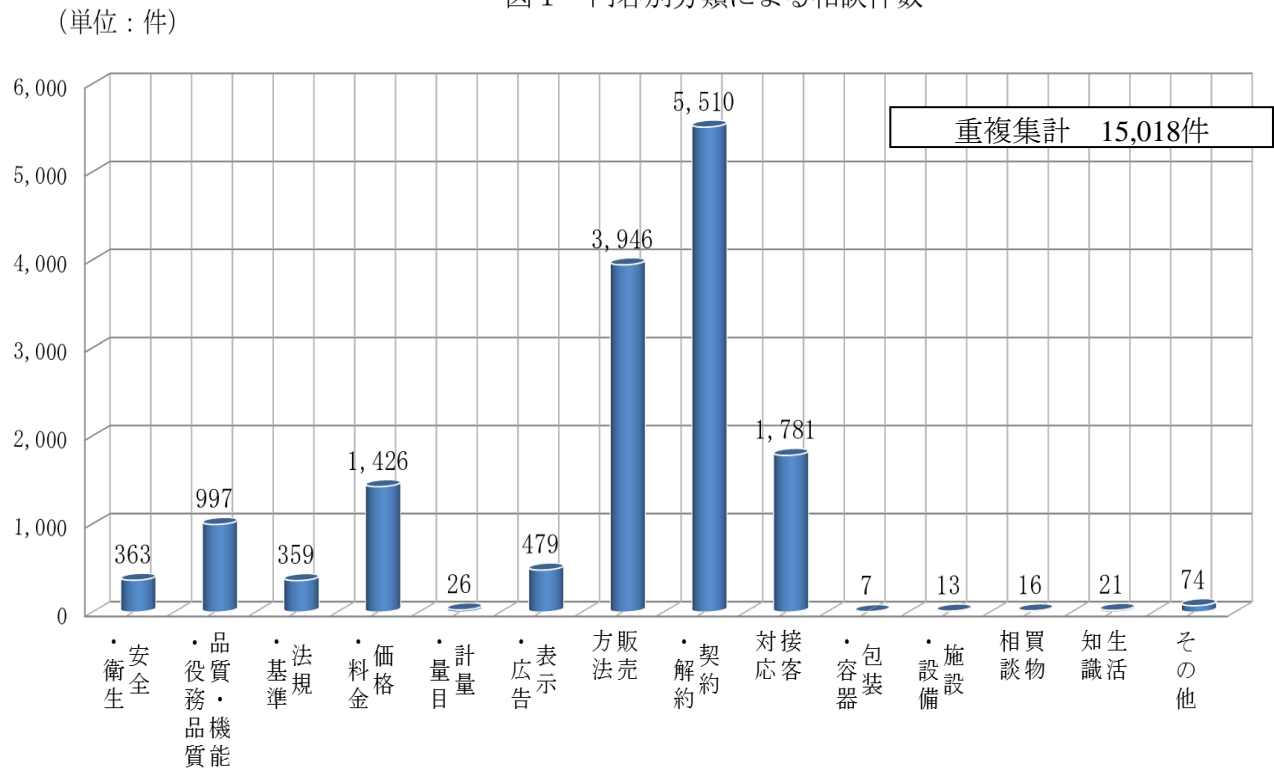
(単位：件)



②内容別分類による相談件数

平成24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5,510件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が3,946件となっている。（図1）

図1 内容別分類による相談件数



③商品及びサービス別分類による相談件数〔大分類〕

平成24年度の相談件数8,442件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は2,678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544件で第1位となり、健康食品等の食料品に関する相談が526件で第2位となった。（図2）

また、サービスに関する相談は4,979件であった。内訳は、「運輸・通信サービス」（デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス等）が1,914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1,116件となっている。（図3）

（単位：件）

図2 商品に関する相談の内訳件数

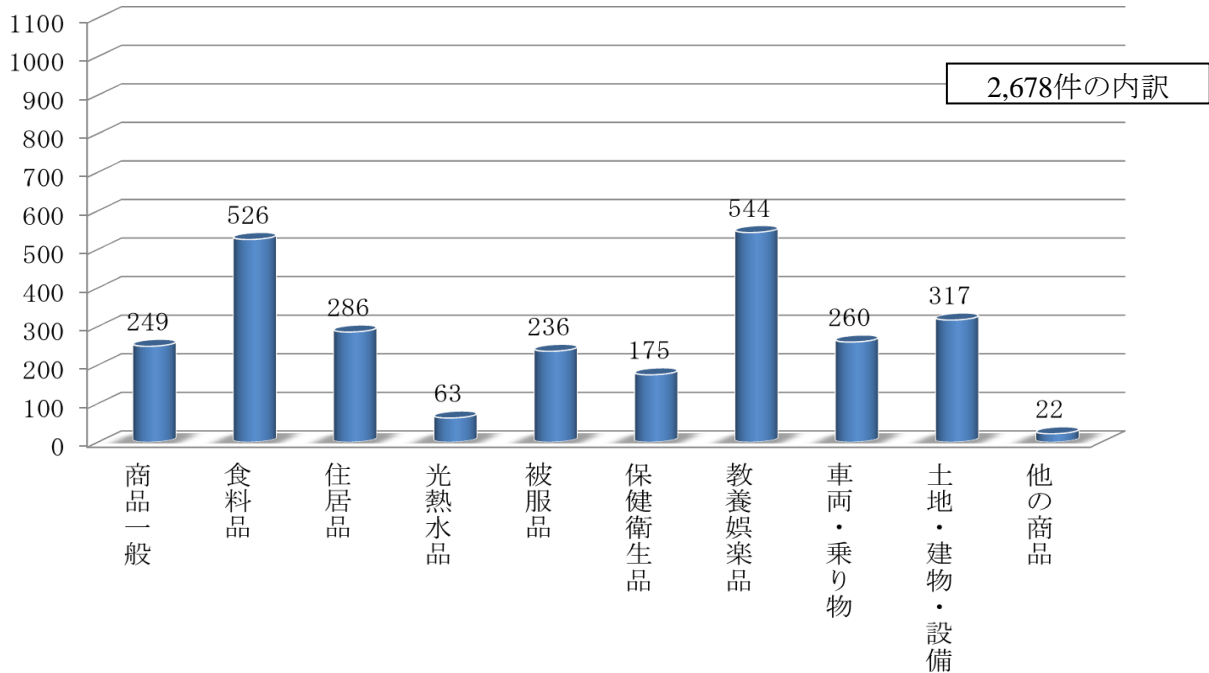


図3 サービスに関する相談件数

（単位：件）

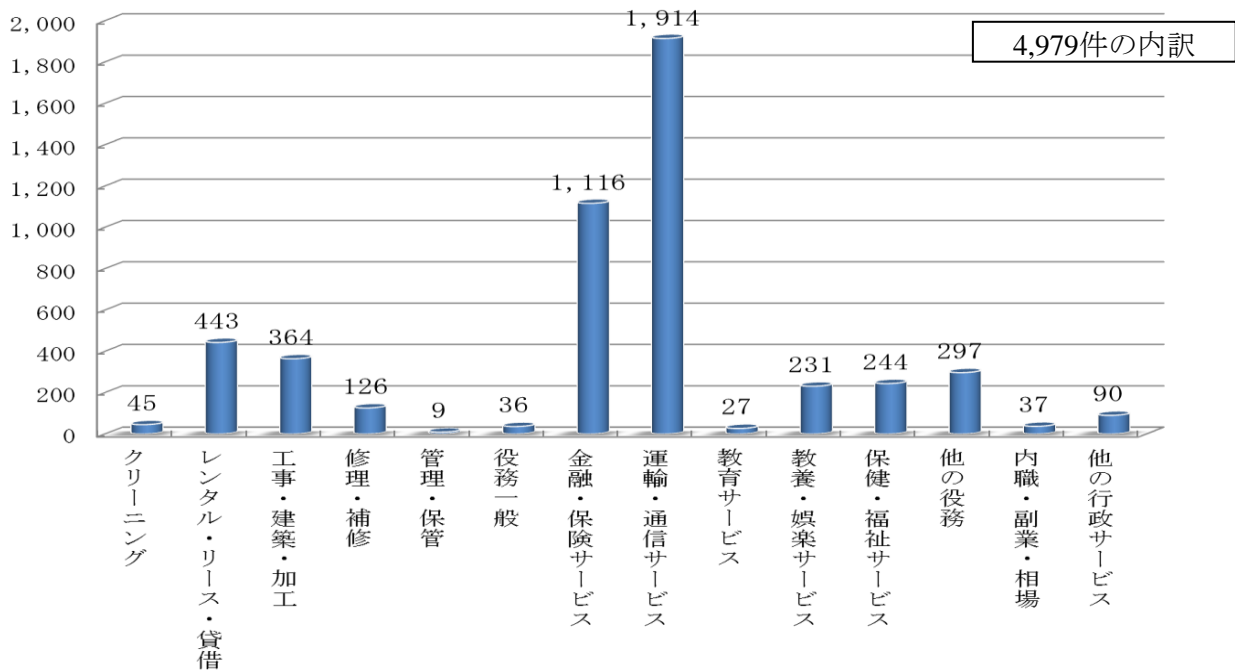


表14 商品及びサービス別〔大分類〕・相談内容

(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	160	249	155.6%	1	6	23	20	18	18	110	135	37	0	1	1	4	4	378
B 食料品	385	526	136.6%	90	95	10	58	2	56	343	286	84	4	0	1	3	4	1,036
C 住居品	256	286	111.7%	48	108	10	51	0	26	113	168	86	1	0	2	2	1	616
D 光熱水品	75	63	84.0%	6	6	8	33	1	2	12	25	14	0	0	0	2	0	109
E 被服品	191	236	123.6%	6	53	6	32	0	36	138	167	75	0	0	1	1	0	515
F 保健衛生品	205	175	85.4%	29	46	8	30	0	12	101	105	45	1	0	1	0	0	378
G 教養娯楽品	547	544	99.5%	16	118	25	78	1	47	320	361	191	0	0	2	0	4	1,163
H 車両・乗り物	307	260	84.7%	28	92	9	48	1	22	104	196	118	1	1	1	0	2	623
I 土地・建物・設備	386	317	82.1%	20	67	19	57	2	8	143	198	93	0	5	0	3	2	617
J 他の商品	14	22	157.1%	1	5	2	3	0	2	9	13	6	0	0	0	0	0	41
商品に関する相談計	2,526	2,678	106.0%	245	596	120	410	25	229	1,393	1,654	749	7	7	9	15	17	5,476
K クリーニング	62	45	72.6%	4	35	5	3	0	2	7	14	29	0	0	0	0	0	99
L レンタル・リース・貸借	599	443	74.0%	30	53	18	158	0	3	75	364	143	0	2	0	1	1	848
M 工事・建築・加工	388	364	93.8%	22	103	20	105	0	5	151	270	133	0	0	1	0	1	811
N 修理・補修	150	126	84.0%	6	44	6	47	0	1	53	67	57	0	0	0	0	0	281
O 管理・保管	8	9	112.5%	1	1	5	1	0	0	1	4	4	0	0	0	0	0	17
P 役務一般	16	36	225.0%	0	1	0	4	0	1	26	34	2	0	0	0	0	0	68
Q 金融・保険サービス	1,057	1,116	105.6%	2	9	67	186	1	25	340	954	158	0	0	3	0	7	1,752
R 運輸・通信サービス	1,841	1,914	104.0%	7	62	39	317	0	124	1536	1594	226	0	2	1	0	6	3,914
S 教育サービス	26	27	103.8%	0	1	1	9	0	1	9	21	11	0	0	0	0	1	54
T 教養・娯楽サービス	213	231	108.5%	4	16	9	49	0	33	137	160	73	0	1	0	0	1	483
U 保健・福祉サービス	242	244	100.8%	24	51	31	52	0	9	55	115	86	0	0	0	3	14	440
V 他の役務	251	297	118.3%	11	24	17	70	0	37	131	203	81	0	1	2	1	7	585
W 内職・副業・相場	36	37	102.8%	0	0	1	6	0	8	28	32	4	0	0	0	0	1	80
X 他の行政サービス	137	90	65.7%	7	1	20	9	0	1	4	24	25	0	0	0	1	18	110
サービスに関する相談計	5,026	4,979	99.1%	118	401	239	1,016	1	250	2,553	3,856	1,032	0	6	7	6	57	9,542
Z 他の相談	778	785	100.9%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 件 数	8,330	8,442	101.3%	363	997	359	1,426	26	479	3,946	5,510	1,781	7	13	16	21	74	15,018

④商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕

平成24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1,362件と前年度に比べて59件の減となった。「フリーローン・サラ金」は539件で昨年度比115件の増、「不動産貸借」は383件で昨年度比165件の減となった。昨年圏外だった「健康食品」に関する相談が121件で全体の9番目に多い相談となった。(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23年度				平成24年度			
	商品・サービス	苦情	問合せ	計	商品・サービス	苦情	問合せ	計
1	デジタルコンテンツ	1,412	73	1,421	①デジタルコンテンツ	1,350	12	1,362
2	不動産貸借	496	7	548	④フリーローン・サラ金	514	25	539
3	相談その他	182	417	511	③相談その他	151	370	521
4	フリーローン・サラ金	395	37	424	②不動産貸借	351	32	383
5	工事・建築	353	36	380	⑤工事・建築	333	27	360
6	四輪自動車	215	7	238	商品一般	211	38	249
7	商品一般	132	13	160	四輪自動車	169	11	180
8	他の行政サービス	82	8	137	インターネット接続回線	171	6	177
9	修理サービス	129	1	136	健康食品	118	4	122
10	ファンド型投資商品	107	4	111	修理サービス	104	3	107
11	音響・映像機器	96	1	100	他の健康食品	99	3	102
12	携帯電話サービス	90	0	93	携帯電話サービス	98	2	100
13	火災保険	81	35	90	他の行政サービス	49	41	90
14	インターネット接続回線	86	6	88	携帯電話	82	6	88
15	携帯電話	78	5	80	ファンド型投資商品	66	1	67
16	相続	21	6	69	住宅ローン	63	3	66
17	給湯システム	63	2	66	ソーラーシステム	57	7	64
18	クリーニング	62	5	62	金融関連サービスその他	56	8	64
19	他の健康食品	54	2	56	株	57	6	63
20	住宅ローン	52	0	56	モバイルデータ通信	60	0	60
21	医療サービス	46	3	56	医療サービス	46	7	53
22	金融関連サービスその他	45	5	52	普通生命保険	48	4	52
23	他の化粧品	49	37	50	音響・映像機器	47	3	50
24	宝くじ	49	7	50	相続	8	42	50
25	株	46	12	48	テレビ放送サービス	46	3	49
26	保健・福祉その他	24	0	48	新聞	44	1	45
27	普通生命保険	42	0	46	クリーニング	41	4	45
28	自動車保険	42	3	46	ふとん類	38	4	42
29	ふとん類	43	4	45	宝くじ	37	3	40
30	パソコン	42	1	44	役務その他サービス	32	6	38
	その他	2,643	397	3,019	その他	2,757	457	3,214
	全相談件数	7,257	1,134	8,391	全相談件数	7,303	1,139	8,442

【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)〉振り込め詐欺・個人間金銭貸借・融資先問い合わせ・交通事故・労働問題・保証人・チェーンメール等
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24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90歳代は、「工事・建築」が第1位となった。また、60歳代以上は健康食品に関する相談が目立っている。（表16）

表16 契約当事者の年代・商品及びサービス別相談件数（上位10位）

(単位：件)										
区分	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代	
第1位	デジタルコンテンツ	128	デジタルコンテンツ	171	デジタルコンテンツ	314	デジタルコンテンツ	312	デジタルコンテンツ	206
第2位	携帯電話サービス	7	フリーローン・サラ金	51	フリーローン・サラ金	113	フリーローン・サラ金	110	フリーローン・サラ金	103
第3位	相談その他	7	不動産貸借	47	不動産貸借	95	相談その他	72	工事・建築	66
第4位	新聞	5	相談その他	25	相談その他	40	不動産貸借	63	相談その他	60
第5位	携帯電話	4	商品一般	20	四輪自動車	36	四輪自動車	46	不動産貸借	51
第6位	音響・映像機器	3	四輪自動車	20	商品一般	27	工事・建築	42	四輪自動車	30
第7位	テレビ放送サービス	3	インターネット接続回線	15	携帯電話サービス	25	商品一般@	32	商品一般	27
第8位	インターネット接続回線	3	携帯電話	13	インターネット接続回線	24	インターネット接続回線	24	インターネット接続回線	24
第9位	-	-	エステティックサービス	13	複合サービス会員	22	携帯電話サービス	23	住宅ローン	17
第10位	-	-	携帯電話サービス	11	工事・建築	21	携帯電話	21	-	-
計		160		386		717		745		584
総数		213		660		1,197		1,348		1,218

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	119	工事・建築	49	健康食品	31	工事・建築	8	相談その他	183
第2位	工事・建築	88	相談その他	43	工事・建築	28	防災・防犯用品	3	フリーローン・サラ金	85
第3位	相談その他	78	他の健康食品	36	他の健康食品	19	商品一般	2	デジタルコンテンツ	78
第4位	フリーローン・サラ金	57	デジタルコンテンツ	32	商品一般	18	調味料	2	不動産貸借	63
第5位	商品一般	44	健康食品	29	相談その他	13	普通預貯金	2	工事・建築	54
第6位	不動産貸借	42	商品一般	25	防災・防犯用品	10	-	-	商品一般	53
第7位	インターネット接続回線	35	株	22	株	10	-	-	インターネット接続回線	36
第8位	健康食品	30	修理サービス	18	鮮魚	8	-	-	他の行政サービス	35
第9位	修理サービス	20	不動産貸借	15	-	-	-	-	リースサービス	23
第10位	ファンド型投資商品	20	-	-	-	-	-	-	修理サービス	23
計		533		269		137		17		633
総数		1,255		717		359		39		1,436

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成24年度の問題商法等別の相談件数を見ると、無料商法が133件と最も多く、次いでネガティブオプションが121件、二次被害が115件となった。（図4）

年代別で見ると、20歳代では「サイドビジネス商法」が、30歳代から50歳代では「無料商法」が、60歳代、70歳代、90歳代では「利殖商法」が、80歳代では「ネガティブオプション」がそれぞれ最も多い相談件数となった。（表19）

図4 問題商法等別の相談件数（重複集計／上位10位）

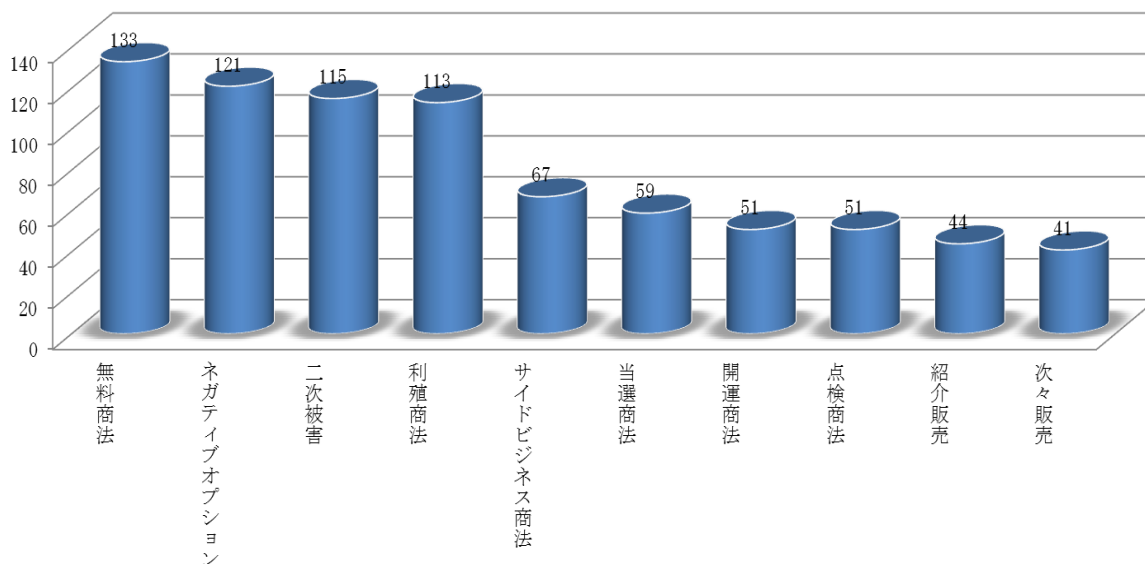


表17 契約名義に関するトラブル件数の推移（重複集計）

（単位：件）

トラブル内容	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	対前年度比 (%)
名義貸し	144	73	96	116	86	140	97	71	23	50	217.4%
名義冒用	112	89	103	106	65	69	68	53	41	60	146.3%
無断契約	239	164	216	139	158	128	99	65	47	90	191.5%
合計	495	326	415	361	309	337	264	189	111	200	180.2%

※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	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	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	220	137	193	88	81	68	37	33	9	16	177.8%	複合サービス会員，アクセサリー，エステ，学 習教材
アンケート商法	49	30	26	34	25	12	9	7	6	3	50.0%	健康食品，食器・台所用品，アクセサリー，化 粧品，美容器具
SF商法 （催眠商法）	100	64	73	82	103	40	44	24	8	20	250.0%	家庭用電気治療器具，ふとん、健康器具、健康 食品
開運商法 （靈感商法）	18	25	26	37	40	48	25	27	42	51	121.4%	祈とうサービス，仏具・寝具，ブレスレット，印 鑑
過量販売	74	63	114	53	50	20	15	26	12	21	175.0%	健康食品，補習用教材，家具・寝具、美容器具
キャッチセールス	90	42	47	50	35	9	10	19	10	15	150.0%	ミネラルウォーター，モバイルデータ通信，エ ステ，複合サービス会員
サイドビジネス商法	308	166	218	229	221	184	217	82	65	67	103.1%	ワープロ・パソコン内職，健康食品，化粧品， 他の内職・副業
紹介販売	102	46	84	82	136	96	57	44	45	44	97.8%	健康食品，化粧品，投資商品，株
次々販売	148	109	193	94	107	68	49	46	24	41	170.8%	工事・建築，アクセサリー，和服，健康食品
点検商法	109	114	138	45	42	30	38	29	21	51	242.9%	工事・建築，ソーラーシステム，防災・防犯用 品，他の台所用品防災・防犯用品
展示販売 （展示会商法）	44	31	52	37	40	37	19	19	14	33	235.7%	ペット，家庭用電気治療器具，和服、アクセサ リー
デート商法	14	16	42	23	20	17	11	9	3	2	66.7%	アクセサリー
当選商法	48	35	70	93	81	66	48	55	74	59	79.7%	宝くじ，ミネラルウォーター，デジタルコンテ ンツ，教養・娯楽サービス
内職商法	46	16	21	17	12	9	7	2	3	1	33.3%	学習教材、教室・講座
二次被害	369	356	357	268	295	171	108	111	113	115	101.8%	株，投資，複合サービス会員，資格講座
無料商法	188	134	216	159	138	132	105	107	93	133	143.0%	デジタルコンテンツ，家庭用電気治療器具，ミ ネラルウォーター，魚介類
モニター商法	5	12	14	7	6	5	14	5	3	11	366.7%	空調・冷暖房・給湯設備，ソーラーシステム， 健康食品、理美容
利殖商法	50	43	62	105	107	85	122	136	138	113	81.9%	株，投資商品，預貯金・証券等，マンション

表19 契約当事者の年代・問題商法等別相談件数（重複集計・上位10位）

（単位：件）

区分	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代	
第1位	無料商法	5	サイドビジネス商法	19	無料商法	19	無料商法	20	無料商法	20
第2位	サイドビジネス商法	2	紹介販売	13	二次被害	16	二次被害	17	二次被害	16
第3位	二次被害	1	無料商法	7	開運商法	14	利殖商法	13	ネガティブオプション	13
第4位	当選商法	1	アポイントメントセー	5	サイドビジネス商法	13	開運商法	8	利殖商法	13
第5位	開運商法	1	キャッチセールス	3	当選商法	8	当選商法	7	開運商法	13
第6位	—	—	ネガティブオプション	3	アポイントメントセー	6	景品付販売	5	サイドビジネス商法	10
第7位	—	—	二次被害	3	次々販売	6	—	—	次々販売	7
第8位	—	—	商品・役務セット販売	3	利殖商法	5	—	—	展示販売	6
第9位	—	—	展示販売	3	士商法	5	—	—	当選商法	6
第10位	—	—	当選商法	3	—	—	—	—	紹介販売	6

区分	60歳代		70歳代		80歳代		90歳以上		不明	
第1位	利殖商法	26	利殖商法	30	ネガティブオプション	30	利殖商法	2	無料商法	23
第2位	無料商法	24	ネガティブオプション	29	次々販売	15	点検商法	2	ネガティブオプション	15
第3位	ネガティブオプション	23	二次被害	19	二次被害	13	無料商法	2	利殖商法	12
第4位	二次被害	19	点検商法	11	点検商法	13			二次被害	10
第5位	当選商法	17	無料商法	11	利殖商法	12			サイドビジネス商法	6
第6位	点検商法	10	サイドビジネス商法	7	S F 商法	9			展示販売	6
第7位	紹介販売	9	当選商法	7	過量販売	8			当選商法	6
第8位	展示販売	4	展示販売	6	当選商法	4			点検商法	6
第9位	S F 商法	4	次々販売	5	サイドビジネス商法	3			開運商法	5
第10位	—	—	紹介販売	4	景品付販売	3			紹介販売	3

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成24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3,727件であり、前年度と比較して、552件の増加となった。全体の相談件数に対する構成割合も44.1%と、増加した。

次に、無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数を見ると、表21のとおり「通信販売」に関する相談が2,238件で最も多く、次いで「電話勧誘販売」が661件、「訪問販売」が585件、「マルチ・マルチまがい」が91件、「ネガティブ・オプション」82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「新聞」，「ソーラーシステム」，「修理サービス」，「屋根工事」に関するものであり、『電話勧誘販売』では「健康食品」，「光ファイバー」が、『通信販売』では「アダルト情報サイト」，「デジタルコンテンツ」が多くなっている。

表20 無店舗販売相談件数

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	24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)	8,442 (7,303)	101.3% 100.6%
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)	3,727 (3,618)	117.4% 116.3%
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%)	44.1% (49.5%)	

※ () 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

形態\相談区分	平成23年度			平成24年度			対前年度比 (%)
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	
訪問販売	495	20	515	554	31	585	113.6%
電話勧誘販売	284	6	290	644	17	661	227.9%
通信販売	2,152	32	2,184	2,186	52	2,238	102.5%
マルチ・マルチまがい	79	0	79	88	3	91	115.2%
ネガティブ・オプション	31	0	31	81	1	82	264.5%
訪問購入	-	-	-	11	0	11	-
その他	71	5	76	54	5	59	77.6%
無店舗販売計	3,112	63	3,175	3,618	109	3,727	117.4%
無店舗販売以外	2,898	167	3,065	2,615	154	2,769	90.3%
不明・無関係	1,247	843	2,090	1,070	876	1,946	93.1%
合計	7,257	1,073	8,330	7,303	1,139	8,442	101.3%

表22 無店舗販売に関する商品・サービス別の相談件数（上位5位）

順位	訪問販売		電話勧誘販売		通信販売	
1	新聞	38	健康食品	59	アダルト情報サイト	634
2	ソーラーシステム	36	光ファイバー	42	デジタルコンテンツ	240
3	修理サービス	26	ファンド型投資商品	41	他のデジタルコンテンツ	227
4	屋根工事	24	インターネット接続回線	41	出会い系サイト	155
5	増改築工事	21	商品一般	35	商品一般	49
順位	マルチ マルチまがい		ネガティブ オプション		訪問購入	
1	他の健康食品	15	健康食品	27	被服品一般	2
2	商品一般	14	他の健康食品	21	普通・小型自動車(※)	2
3	健康食品	12	商品一般	4	-	-
4	化粧石鹸	7	単行本	3	-	-
5	未公開株	7	鮮魚	2	-	-

※この数値はPI0-NET統計処理上の件数であり、「訪問購入」については特定商取引法上の適用対象外の商品も含む。

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

表23 無店舗販売に関する販売購入形態・年代別の相談件数

（単位：件）

形態\年代区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	不明	24年度計
訪問販売	10	23	52	67	79	107	83	67	15	82	585
電話勧誘販売	2	26	47	78	77	139	116	74	5	97	661
通信販売	150	267	460	475	327	243	95	34	4	183	2,238
マルチ・マルチまがい	0	26	11	6	11	13	11	6	0	7	91
ネガティブ・オプション	0	1	3	4	10	15	21	15	1	12	82
訪問購入	0	0	1	0	4	4	0	0	0	2	11
その他無店舗	1	3	1	11	12	11	9	4	0	7	59
無店舗販売計	163	346	575	641	520	532	335	200	25	390	3,727
無店舗販売以外	34	227	450	476	454	425	187	82	8	426	2,769
不明・無関係	16	87	172	231	244	298	195	77	6	620	1,946
合計	213	660	1,197	1,348	1,218	1,255	717	359	39	1,436	8,442

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5,337件で全体の63.2%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	293	4.0%	364	32.0%	657	7.8%
2 助言（自主交渉）	5,021	68.8%	317	27.8%	5,338	63.2%
3 その他情報提供	1,512	20.7%	385	33.8%	1,897	22.4%
4 斡旋解決	246	3.4%	2	0.2%	248	2.9%
5 斡旋不調	16	0.2%	0	0.0%	16	0.2%
6 処理不能	93	1.3%	23	2.0%	116	1.4%
7 処理不要	102	1.4%	48	4.2%	150	1.8%
8 無回答	20	0.3%	0	0.0%	20	0.3%
合計	7,303	100.0%	1,139	100.0%	8,442	100.0%

(6) 事業者指導等の状況

平成24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	2	1	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	0	0	0	0
特定継続的役務提供	0	0	0	0	0	0	0	0
業務提供誘引販売	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	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	0	0	2	1	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、消費生活相談員等を講師として派遣し消費者啓発と情報提供に努めた。

①センター主催講座

名称	期間・場所・参加人数	内容
高等学校消費者教育担当教員等消費生活講座	平成24年7月24日(火) 宮城県庁2階 第二入札室 22人 共催：宮城県金融広報委員会 後援：宮城県教育委員会	・講話「インターネット・携帯電話の安全な使い方」 ～子供をネット社会の被害者にも加害者にもしないために～ 総務省東北総合通信局情報通信部電気通信事業課 政策担当チーフ 高橋 誠 氏 ・金融教育ワークショップ 「カードのしくみを知ろう～便利さと怖さと～」 NPO 法人「Cカードとカード教育を考える会」 理事長 岩田 昭男 氏
消費生活展	平成25年 2月26日(火)～3月1日(金) 東北電力グリーンプラザアクアホール 839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「安全・安心 いま新たなステージへ」 <内容> ・パネル展示 ・DVD 上映 ・事故製品展示 ・パンフレット、リーフレットの配付 ・消費生活相談コーナー ・くらしと金融のコーナー

②講師派遣

各講座や研修会へ、センター職員を派遣して、情報提供を行い啓発に努めた。

主催・対象	回数・参加人数	内容
イ 若年層対象講座 ・大学, 専門学校, 高校 ・事業者新入・若手社員	10回 421人	・相談事例に基づき, 若者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義
ロ 高齢者対象講座 ・高齢者 ・社会福祉協議会 ・公民館, その他	19回 756人	・相談事例に基づき, 高齢者の消費者被害の未然防止と対処法についての講義
ハ 福祉関係者対象講座 ・地域包括支援センター	2回 70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
ニ 一般対象講座 ・地域住民, その他	2回 38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	4/11	水	東北発電工業(株) 本社ビル7階会議室	東北発電工業(株)	43	社会生活アドバイス
2	4/13	金	ケイテック(株)	ケイテック(株)	10	新社会人向けの消費トラブル回避について
3	11/5	月	東北電力(株)宮城支店 6A会議室	東北電力(株)宮城支店	27	私生活でのトラブル防止
4	11/19	月	宮城大学	宮城大学	20	消費生活相談と法体系
5	11/26	月	東北電力(株)宮城支店 6A会議室	東北電力(株)宮城支店	28	私生活でのトラブル防止
6	11/26	月	宮城大学	宮城大学	20	事例からみる問題商法
7	1/30	火	宮城県松島高等学校	宮城県松島高等学校	100	金銭トラブルの被害に遭わないために
8	2/20	水	東北文化学園大学	東北文化学園大学	67	消費者トラブルに遭わないために
9	2/21	木	宮城県立白石高等技術 専門校	宮城県立白石高等技術専門校	45	消費生活知識
10	2/25	月	宮城障害者職業能力開 発校	宮城障害者職業能力開発校	61	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	4/26	木	桜ヶ丘7丁目集会所	桜ヶ丘7丁目町内会「ふれあいサロン」	25	最近の「オレオレ詐欺」の手口と悪徳商法
2	5/25	金	七ヶ浜町中央公民館	七ヶ浜町生涯学習課	19	日常生活を守る知恵
3	6/19	火	三神峯第2集会所	三神峯第2町内会	20	消費者トラブルと対処法
4	6/20	水	たまや旅館	蔵王町地域包括支援センター	20	消費者被害に遭わないために
5	8/22	水	仙台大学B棟2階	宮城県社会福祉協議会 宮城いきいき学園 仙南校	41	問題商法と対策
6	8/24	金	向山集会所	向山いきいきサロン	30	消費者トラブルに遭わないために
7	9/19	水	塩釜市公民館図書室	塩釜市生涯学習センター 「女性セミナー」	46	消費者トラブルに遭わないために
8	10/17	水	美里町公民館	美里町町民生活課	80	かしこい消費者になるために
9	10/19	金	山寺生活センター	山寺区地域支援ネットワーク	50	悪徳商法にだまされないために
10	10/22	月	仙台市 シルバーセンター	NPO法人 仙台シニアネットクラブ	150	パソコンセキュリティセミナー
11	11/13	火	KKRホテル仙台	耕友会	80	消費者を狙う問題商法
12	12/6	木	村田町中央公民館	村田町役場	22	かしこい消費者になるために
13	1/25	金	ホテル白萩	宮城県退職者会勾当台クラブ 仙台西部支部	25	消費者トラブルに遭わないために
14	2/18	月	デイサービスむらでん 柏木	デイサービスむらでん柏木	11	消費者トラブルに遭わないために
15	2/19	火	デイサービスむらでん 柏木	デイサービスむらでん柏木	11	消費者トラブルに遭わないために
16	2/19	火	ウインズの森 遠見塚 デイサービス	ウインズの森 遠見塚デイサービス	30	消費者トラブルに遭わないために
17	2/26	火	高瀬多目的センター	高瀬区地域支援ネットワーク	36	悪徳商法にだまされないために
18	2/27	水	せんだんの館デイサー ビス	社会福祉法人東北福祉会せんだんの館 デイサービス	30	消費者トラブルに遭わないために
19	3/4	月	村田町中央公民館	村田町役場	30	かしこい消費者になるために

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	10/19	金	富谷町保健福祉総合支援センター	大郷町地域包括支援センター(黒川郡の地域包括支援センター)	50	消費者被害の発見のポイント・対応方法
2	2/22	金	石積会館	富谷町	20	消費者トラブルに遭わないために

ニ 一般対象講座

NO	日	曜日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	9/25	火	亶理町立図書館	亶理町町民生活課	18	消費生活力をアップしよう ～消費者を取り巻く環境～
2	10/13	土	マンション芋煮会	コープ野村花壇管理組合芋煮会	20	消費者センターのことをよく知ろう

(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

- ・問題商法等のパネルや、リコールのお知らせや最新の話題・緊急情報の掲示等のポスター、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18日～31日：消費者月間）
- ・あおば通地下道ギャラリー（10月16日～31日）
- ・県庁1階ロビー及び2階回廊（12月10日～21日）
- ・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～3月1日：消費生活展）

③ パネル・ビデオの貸し出し

- ・各市町村・学校・事業所等への貸出，配付

パネル 1件 7枚

DVD 7件12枚

(3) 情報提供事業

① 県広報関係

掲載誌名	掲載日	掲載内容
県政だより	7月号	投資マンションの悪質勧誘について
	11月号	二次被害について
	3月号	劇場型詐欺について
県政だより 「東日本大震災に関するお知らせ」	5月号	悪質な開運商法への注意喚起
	7月号	悪質な開運商法への注意喚起
	9月	公的機関の震災貸付制度を利用した悪質手口への注意喚起
	11月号	悪質な点検商法への注意喚起
	1月号	悪質な点検商法への注意喚起
県政だより「県からのお知らせ」	5月号	消費者月間県庁パネル展のお知らせ
新聞 「県からのお知らせ」	H24. 6. 17	悪質な開運商法への注意喚起
	H24. 9. 16	悪質な点検商法への注意喚起
	H24. 12. 23	悪質な点検商法への注意喚起
	H25. 2. 17	住宅ローン返済に関して

② 各種情報誌等への記事掲載

掲載誌名	掲載日	掲載内容
(河北情報誌) 週刊オーレ	H24. 9. 14	高齢者被害
(河北情報誌) 週刊オーレ	H24. 10. 19	開運商法
(河北情報誌) 週刊オーレ	H24. 11. 30	多重債務相談会のお知らせ
(河北情報誌) 週刊オーレ	H25. 1. 11	若者被害
(河北情報誌) 週刊オーレ	H25. 2. 15	消費生活展開催のお知らせ
河北新報 夕刊	H24. 12. 11	多重債務相談会のお知らせ
くらしWatching (No. 37)	H25. 3	ご用心! 今, 気を付けたい問題商法

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
テレビCM	H24. 12. 17 ～H25. 3. 22	消費生活センター周知 (多重債務) (東北放送, 仙台放送, ミヤギテレビ, 東日本放送)
ミヤギテレビ・NHKのデータ放送	H24. 11. 1～30	悪質な点検商法への注意喚起
	H25. 1. 1～31	悪質な点検商法への注意喚起
	H25. 2. 1～28	悪質な点検商法への注意喚起
	H25. 3. 1～31	悪質な点検商法への注意喚起
ラジオCM	H24. 7. 18 ～H25. 3. 16	各150回 (東北放送, FM 仙台) 週替わりで違う内容を放送
クリネックススタジアム内電光掲示板にてCM放送	H24. 4. 25～5. 30	消費生活センター周知

④ロビーコンサートでの情報誌等配布

月	配付物
4月	みやぎの消費生活情報5月号
5月	みやぎの消費生活情報6月号 (内容説明有り)
6月	みやぎの消費生活情報7月号 (内容説明有り)
7月	みやぎの消費生活情報8月号 (内容説明有り)
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月号
9月	みやぎの消費生活情報10月号
10月	みやぎの消費生活情報11月号
11月	みやぎの消費生活情報12月号
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1月号
1月	みやぎの消費生活情報2月号 (内容説明有り)
2月	みやぎの消費生活情報3月号 (内容説明有り)
3月	みやぎの消費生活情報4月号 (内容説明有り)

⑤映画館における啓発

映画館での啓発動画上映

劇場名	放送日	放送内容
MOVIX 仙台	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 4, 781回上映
MOVIX 利府	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 5, 183回上映
ワーナー・マイカル・シネマズ名取	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 5, 225回上映
109シネマズ富谷	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 4, 480回上映
シネマ・リオーネ古川	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 2, 691回上映
フォーラム仙台	H24. 12. 22～H25. 3. 22	アニメむすび丸によるCM 3, 128回上映

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：10枚

- “劇場型のもうけ話”には要注意！：1枚
- “あやしいもうけ話”には要注意！：1枚
- “送りつけ商法”には要注意！：1枚
- “サクラサイト商法”にご注意ください！：1枚
- 若者を狙った消費者被害にご注意！：1枚
- 高齢者の消費者被害に気付いたら…：1枚
- 悪質な開運商法にご注意ください…：1枚
- だまされやすさ心理チェック：2枚
- 多重債務：1枚

b) リーフレット：50,000部

- 消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」：30,000部
- ひとりできる！クーリング・オフ：20,000部

(4) 学校教育現場における消費者教育の推進

①高等学校消費者教育担当教員消費生活講座

高等学校で消費者教育を担当する教員等を対象に、高等学校における消費者教育のあり方について、最近の諸問題や実践的な指導方法を紹介し、今後の授業展開に役立ててもらおうもの。(再掲)

開催日：7月24日(火) 会場：宮城県庁2階第二入札室 参加人数：22人

②「消費生活知識のマニュアル」作成・配付

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

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」：30,000部

③弁護士による消費生活法律授業

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

日付	学校名	参加人数
H24.5.15	東北文化学園大学	51名
H24.9.18	石巻専修大学	51名
H24.10.17	宮城県志津川高等学校	115名
H25.1.17	宮城県柴田農林高等学校	130名
H25.2.7	宮城県田尻さくら高等学校	70名
H25.2.19	宮城県迫桜高等学校	189名

(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	柴田町「豊齢者教室」	2012年5月23日	消費者トラブル等にあわな いたための出前講座	高齢者	柴田町船迫生涯学習セ ンター	102人
	消費者啓発出前講座	2012年5月24日	悪質商法や振り込め詐欺に あわないたための出前講座	高齢者	丸森町館矢間まちづくり センター	25人
	消費者啓発出前講座	2012年6月5日	点検商法、展示会商法、催眠 商法について	高齢者	丸森町金山まちづくり センター	22人
	消費者啓発出前講座	2012年10月23日	消費者被害にあわないた ための出前講座	民生委員 児童委員	大河原町役場	60人
	消費者啓発出前講座	2012年10月23日	消費者被害にあわないた ための出前講座	高齢者	蔵王町遠刈田温泉・たま や旅館	22人
	消費者啓発出前講座	2012年11月20日	消費者被害にあわないた ための出前講座	高齢者	蔵王町遠刈田温泉・バー デン屋社	13人
	消費者啓発出前講座	2012年12月12日	消費者トラブルにあわな いたための出前講座	高校生	宮城県村田高等学校	110人
	消費者啓発出前講座	2013年1月10日	消費者トラブルにあわな いたための出前講座	高齢者	柴田町船岡障害学習セ ンター	30人
	消費者啓発出前講座	2013年1月18日	消費者トラブルにあわな いたための出前講座	高齢者	蔵王町平沢地区公民館	12人
	消費者啓発出前講座	2013年2月26日	消費者トラブルにあわな いたための出前講座	高校生	宮城県伊具高等学校	74人
	計	10回				470人

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
北 部 大 崎	大崎市鹿島台中学校 2年生の家庭課の授業	2012年7月2日	若者は狙われている	中学生	大崎市鹿島台中学校	75人
	大崎市鹿島台中学校 2年生の家庭課の授業	2012年7月6日	若者は狙われている	中学生	大崎市鹿島台中学校	38人
	色麻町公民館主催「豊齢学 級」活き生き長生き講座	2012年7月27日	悪質商法の被害にあわな いたためにPart2	高齢者	色麻町公民館(色麻町農 村環境改善センター)	60人
	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	2013年1月22日	問題商法を考える	高齢者	大崎市生涯学習センタ ー「パレットおおさき」	36人
	宮城県中新田高等学校 3年生の学年行事	2013年2月20日	消費者を狙う問題商法	高校生 教員	中新田高等学校	114人
	計	5回				323人

	研修会・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
北 部 栗 原	職員全体研修	2012年5月7日	消費者被害に遭わないた めに	一般(栗原地域 事務所職員)	栗原合同庁舎	51人
	栗原市立学校長会議	2012年5月9日	教育現場における消費者教 育・情報モラル教育について	一般(幼稚園長, 小学校長, 中学 校長)	栗原市金成総合支所	68人
	栗原市消費者の会築館支部 総会	2012年6月6日	高齢者に多い消費者トラブ ルと対処法	高齢者	栗原市築館総合支所	13人
	消費生活出前講座	2012年6月19日	消費者トラブルに遭わな いたために	高齢者	栗原市一迫老人福祉セン ター	12人
	一迫・花山地域包括支援セ ンター連絡会議	2012年8月10日	消費者トラブルに遭わな いたために	福祉関係	栗原市一迫総合支所	16人
	志波姫地区民生委員児童委 員協議会定例会	2012年10月16日	消費者トラブルに遭わな いたために	福祉関係	栗原市志波姫総合支所	20人
	消費生活出前講座	2012年10月16日	最近の消費者トラブルとそ の対処法	一般	栗原市志波姫総合支所	13人
	消費生活出前講座	2012年10月31日	このメール信用できる?信 用できない?	若者(小学生:6 年1組)	栗原市立若柳小学校	37人
	消費生活出前講座	2012年10月31日	このメール信用できる?信 用できない?	若者(小学生:6 年2組)	栗原市立若柳小学校	37人
	消費生活出前講座	2012年11月9日	消費者トラブルに遭わな いたために	高齢者	栗原市築館下萩沢生活セ ンター	46人
	消費生活出前講座	2012年11月14日	消費者トラブルの対処法に ついて	高齢者	栗原市社会福祉協議会高 齢者福祉センター	100人
	消費生活出前講座	2012年11月20日	このメール信用できる?信 用できない?	若者(小学生:5 年生, 6年生)	栗原市立畑岡小学校	38人
	消費者被害予防セミナー	2013年1月15日	気をつけよう!消費者を狙 う悪質商法	高齢者	栗原市この花さくや姫ブ ラザ	40人
	消費生活出前講座	2013年1月31日	正しいお金の使い方	若者(小学生:5 年生, 6年生)	栗原市大岡小学校	19人
	消費生活出前講座	2013年3月14日	高齢者に多い消費者トラブ ルと対処法	高齢者	栗原市志波姫橋本自治会 館	19人
	計	15回				529人

	研修会・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
東部 石巻	出前講座	2012年8月30日	賢い消費者になるために	高齢者(河北ゆうゆう大学)	石巻市河北総合センター	103人
	出前講座	2012年11月19日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者(寿大学)	石巻市渡波公民館大ホール	26人
	出前講座	2013年1月16日	問題商法と対策	高齢者(宮城いきいき学園)	東松島市コミュニティセンター	29人
	出前講座	2013年1月24日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者(保健推進委員)	石巻市保健相談センター	19人
	被災者対象講座	2012年11月1日	賢い消費者になるために	高齢者	女川町総合体育館会議室	7人
	被災者対象講座	2012年11月21日	賢い消費者になるために	高齢者	女川町民多目的運動場仮設住宅集会所	12人
	被災者対象講座	2012年11月26日	賢い消費者になるために	高齢者	石巻バイパス東仮設住宅集会所	8人
	被災者対象講座	2012年11月29日	賢い消費者になるために	高齢者	石巻バイパス西仮設住宅集会所	9人
	計	8回				213人

	研修・講座名	実施月日	内容	対象	場所	参加人数
東部 登米	消費者教室	2012年4月10日	消費者被害未然防止	管内新入社員	合同庁舎	17人
	消費者教室 (生き生きしま専科)	2012年4月19日	悪質商法の被害にあわないためには	高齢者	石森ふれあいセンター	27人
	消費者教室 (長生大学)	2012年6月28日	消費者を狙う問題商法	高齢者	米川公民館	130人
	消費者教室	2012年10月31日	身近な消費者トラブル	合庁職員	合同庁舎	37人
	消費者教室	2012年11月27日	消費者被害未然防止	安全衛生セミナー参加者	合同庁舎	11人
	消費者教室 (長生大学)	2012年12月5日	身近なトラブル	高齢者	東和交流センター	20人
	消費者教室 (長生大学)	2012年12月5日	身近なトラブル	高齢者	米川公民館	29人
	消費者教室 (長生大学)	2012年12月6日	身近なトラブル	高齢者	綱木親和会館	14人
	消費者教室 (長生大学)	2012年12月6日	身近なトラブル	高齢者	鱒淵生活改善センター	37人
	消費者教室	2012年12月13日	若者の消費者トラブル	高校3年生及び教諭	米谷工業高校	105人
	消費者教室	2012年12月13日	知っておこうこれだけは	高校3年生及び教諭	上沼高校	60人
	消費者教室	2013年1月10日	若者の消費者問題	高校3年生及び教諭	米山高校	54人
	消費者教室	2013年2月7日	消費者被害未然防止	みやぎ高校生入社準備セミナー	合同庁舎	11人
	消費者教室	2013年2月17日	身近な消費者トラブル	婦人防火クラブ	楼台コミュニティセンター	49人
	消費者教室	2013年3月4日	携帯電話トラブル	高校1年生及び教諭	上沼高校	60人
	消費者教室	2013年3月5日	インターネットトラブル	高校2年生及び教諭	上沼高校	50人
	計	16回				711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 2013年3月31日まで	消費者啓発パネル	一般	大河原合同庁舎正面玄関
	2012年3月1日から 2013年3月31日まで	消費者啓発パネル	一般	大河原合同庁舎県民の室
	計 2回			

	実施月日	内容	対象	場所
北部栗原	2012年4月16日から 2012年4月20日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年5月21日から 2012年5月25日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年6月22日から 2012年6月29日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年7月23日から 2012年7月27日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年8月27日から 2012年8月31日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年9月24日から 2012年9月28日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年10月22日から 2012年10月26日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年11月26日から 2012年11月30日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2012年12月17日から 2012年12月21日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2013年1月21日から 2013年1月25日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2013年2月18日から 2013年2月22日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	2013年3月25日から 2013年3月29日まで	消費者啓発パネル	一般	栗原合同庁舎
	計 12回			

	実施月日	内容	対象	場所
東部石巻	2012年9月9日	消費生活パネル展示 (宮城ヘルシー2012ふるさとスポーツ祭石巻地区大会)	大会参加者・応援関係者 1000人	石巻市河北総合センター
	2012年10月14日	消費生活パネル展示 (石巻地区青年文化祭「石青祭」)	文化祭参加者・鑑賞者 2000人	東松島市コミュニティセンター
	2012年11月1日から 2012年11月30日まで	消費生活パネル展示 (石巻市中央公民館公民館文化祭)	文化祭参加者・公民館 利用者 2000人	石巻市中央公民館
	計 3回			

	実施月日	内容	対象	場所
東部登米	2012年6月18日から 2012年7月30日まで	消費者啓発パネル展	社員	トヨタ東北(株)
	2012年11月26日から 2012年12月6日まで	消費者啓発パネル展 (多重債務相談会PRを兼ねて)	一般	イオンタウン佐沼
	2013年2月28日	消費者啓発パネル展	PTA	石森小学校
	計 3回			

③パネル・ビデオ貸し出し

パネル貸出	事務所	回数	枚数
	東部石巻	1回	7枚
	計	1回	7枚

ビデオ・DVD貸出	事務所	回数	本数
	北部大崎	4回	12本
	東部登米	2回	4本
	計	6回	16本

④新聞等への掲載

大 河 原	掲載誌名	掲載日	内容
	白石市広報誌	2012年2月	宮城県多重債務無料相談会

北 部 大 崎	掲載紙名	掲載月	掲載内容
	大崎タイムス	4月	ご注意！ケータイの無料占いサイト 断っているのに帰ってくれない！ 廃品回収業者とのトラブルについて 健康治療器のレンタルオーナー契約～配当が得られると説明されて～
		5月	消石灰の取り扱いにご注意！ 新社会人の家計簿指南 NO1 若者を誘うマルチ商法に気を付けて！ 加圧を利用したスパッツの使い方にご注意
		6月	新社会人の家計簿指南 NO2 クリーニングトラブルを防ぐために 携帯電話、パソコンへの不当請求にご用心 冷感タオルでの湿疹やかぶれに注意！！
		7月	夏の日差しから上手にお肌を守るには 「庭木のせん定」や「草むしり」をする訪問者に注意！ 強引に自社害賦をさせる悪質業者に注意！！ 断ったのに強引に置いて行かれた「配置薬」
		8月	常温で放置しないで！～飲み残しのペットボトル飲料～ 家庭用健康器具で体調不良になった！ 夏の楽しい花火大人が十分気を付けて！ 美容整形のトラブルについて
		9月	「注文した健康食品を送る」と電話が来た！～誰も注文していないのに～ スマートフォンの画面に表示された不当請求 通販で中古車を購入してトラブルに！！ 悪質な携帯やスマートフォンなどのサクラサイト～変化する騙しの手口～
		10月	「震災貸付金の返済を免除する」は嘘 ～借金を抱えた上に、高額な手数料を支払った～ マッサージを受けて腰を痛めた！ 子供のゲーム機からアダルトサイトが見える？ インターネットを利用した副業
		11月	貴金属の訪問買い取りに注意 りんごやみかんの訪問販売 ペットを購入するならば まだまだ無くない海産物の送り付け商法
		12月	「必ずもうかる」と勧誘されて金地金を買った～金を受け取るのは25年後？～ パソコン画面にエラー表示！修復ソフトを購入させる手口 「アダルトDVDの購入者を告発する」という手紙にご注意を！ もうけ話にご注意！～CO2排出権取引～
		1月	悪質なマンションの勧誘に注意！！ 「あなたの名簿が高値で売られている」と電話が来た！ 強引！電話回線やインターネット接続サービスの勧誘
		2月	何度も訪問して来るふとんの販売業者 歩行型除雪機の事故に注意！ 太陽光発電パネルからの落雪でケガ！！ 仏像を買わせる劇場型勧誘の手口 「保険金で屋根修理をしてくれる」という訪問勧誘にご注意！
		3月	賃貸住宅の退去に伴う修繕費用のトラブル 「医療機関債の被害を回復する」という不審な電話 「海外宝くじが当選した！」本当ですか？ 裁判所からの支払い督促は要注意！！

	掲載誌名	掲載日	内容
北部 栗原	広報くりはら	2012年4月1日	うまい儲け話
		2012年5月1日	海外宝くじ
		2012年6月1日	消火器の訪問販売
		2012年7月1日	S F商法
		2012年8月1日	振り込み詐欺
		2012年9月1日	マルチ商法
		2012年10月1日	個人情報
		2012年11月1日	物干し竿の移動販売
		2012年12月1日	投資詐欺 県多重債務無料相談会
		2013年1月1日	健康食品送り付け
		2013年2月16日	海外宝くじ
		2013年3月16日	太陽光発電の勧誘

東部 石巻	掲載誌名	掲載日	内容
	石巻日日新聞	2012年11月29日	多重債務無料相談会について (24年12月12日開催)
	石巻かほく	2012年12月1日	多重債務無料相談会について (24年12月12日開催)

気仙 沼	掲載誌名	掲載日	内容
	三陸新報	—	平成23年度相談実績等

⑤他の広報媒体による啓発
啓発リーフレット等配布

	啓発リーフレット	配布先	配布数	備考
東部 登米	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及びうちわ 相談窓口案内ティッシュ	トヨタ東北(株)	リーフレット(400) うちわ(40) ティッシュ(100)	消費者啓発パネル展に於いて 設置(6.18~7.30)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 相談窓口案内ティッシュ	イオンタウン佐沼	リーフレット(500) ティッシュ(700)	土木事務所主催パネル展に設 置依頼(8.2~8.17)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 相談窓口案内ティッシュ	登米総合体育館	リーフレット(80) ティッシュ(80)	登米保健所参加の「スポーツ祭 り」に設置依頼 (8.26)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 相談窓口案内ティッシュ	中堅社員研修	リーフレット(27) ティッシュ(27)	地方振興部主催 (9.3)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 相談窓口案内ティッシュ	イオンタウン佐沼	リーフレット(30) ティッシュ(100)	登米保健所実施の「野菜摂取キ ャンペーン」に設置依頼(11.17)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 多重債務相談会案内ティッシュ	イオンタウン佐沼	リーフレット(1281) ティッシュ(370)	消費生活パネル展に於いて配 布予定(11.26~12.6)
	くらしの豆知識 相談窓口案内ティッシュ	登米市の新成人	くらしの豆知識(1100) ティッシュ(1100)	登米市新成人式典にて配布依 頼(H25.1.13)
	くらしの豆知識	管内高校3年生及び教諭	839	各高校へ配布依頼(H25.1)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット及び 相談窓口案内ティッシュ	イオンタウン佐沼	リーフレット(40) ティッシュ(40)	土木事務所主催スマイルサポ ーター写真展に設置依頼 (1.10~22)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット	企業研修	リーフレット(35)	地方振興部主催 (1.29)
	悪質商法、相談窓口案内等リーフレット 及び相談窓口案内ティッシュ	石ノ森小学校	リーフレット(496) ティッシュ(100)	消費者啓発パネル展に於いて 設置(2.28)

ラジオ放送

	放送会社名	放送内容	放送日
東 部 登 米	株式会社 登米コミュニティエフエム	県民サービスセンター窓口のご案内	4/3,4/9,4/16,4/26, 5/1,5/8,5/18,5/25, 6/8,6/11,6/13,6/22,6/28, 7/5,7/13,7/18,7/30, 8/14,8/21,8/29, 9/4,9/11,9/17,9/24, 10/2,10/9,10/15,10/23,10/29 11/5,11/14,11/22,11/26 12/3,12/11,12/18,12/26 1/3,1/9,1/16,1/21,1/28 2/7,2/11,2/20,2/25, 3/4,3/12,3/21,3/26,
		震災に関する悪質商法などにご注意ください	4/19,4/24, 5/2,5/4,5/10,5/11,5/16,5/18,5/22,5/25,5/28, 6/6,6/19,6/29, 7/16,7/23, 8/10,8/14,8/31, 9/10,9/19, 10/4,10/19,10/22 11/14 12/14,12/19,12/28 1/10,1/15 3/1
		出会い系サイトに関するトラブル防止	4/6,4/12,4/19,4/25, 5/4,5/25, 7/6 1/11
		様々な劇場型勧誘の手口にご注意	5/21,5/29, 6/5,6/14,6/21,6/25, 7/3,7/10,7/17,7/25, 8/2,8/9,8/13, 9/14,9/28 10/12
		携帯電話を購入する際の注意点について	4/2,4/4,4/10,4/13,4/16,4/18,4/23,
		引っ越しトラブル防止のお知らせ	4/3,4/5,4/9,4/13,
		新社会人の皆様へ	4/17,4/24,4/27,4/30,
		悪質な「サクラサイト」にご注意ください	6/15,6/26, 7/2,7/11,7/17,7/25,7/31, 8/7,8/17,8/23, 9/13,9/20, 10/10, 11/1,11/8 12/13,12/21 2/26,
		健康食品の電話勧誘販売に注意	7/16,7/24,7/26, 8/3,8/6,8/10,8/16,8/30, 9/5,9/7,9/25,9/27 10/26, 11/7 1/24,1/29 2/14,2/21,2/28, 3/6,3/22,
		ワンクリック請求にご注意	10/19,10/30 2/15,2/18,2/27, 3/7,3/11,3/15,
		カードの名義貸しトラブル	10/1,10/25, 11/1, 12/7 1/4,1/23 2/1,2/8,2/12,2/22,2,26, 3/8,3/20,3/29
		消費生活パネル展のお知らせ	11/14,11/21,11/30, 12/3
		多重債務相談会のお知らせ	11/14,11/28, 12/5,12/10