

平成23年度
消費生活センター
事業概要

〈平成23年度事業計画〉
〈平成22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23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22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（PI0-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〕	20
⑤	契約当事者の年代別・商品及びサービス別相談件数	21
⑥	問題商法等別の相談件数の状況	22
⑦	無店舗販売に関する相談件数の状況	25
⑧	消費生活相談の処理状況	27
2	消費者啓発及び情報提供事業	
(1)	講演会・講座・研修会等の開催	28
(2)	展示教育事業	32
(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

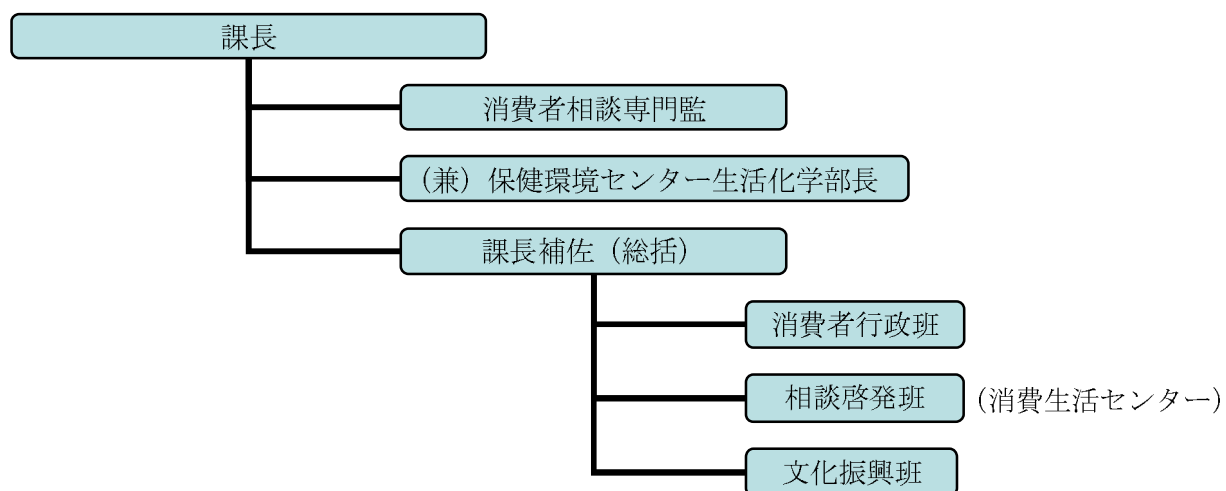
- (1) 名称 宮城県消費生活センター
(宮城県環境生活部消費生活・文化課相談啓発班)
- (2) 所在地 〒980-8570
仙台市青葉区本町三丁目8-1 (県庁1階)
電話番号 022-261-5161~3, 022-261-5197(相談専用)
022-261-5164 (啓発用)
022-211-2524 (事務連絡用)
FAX 022-211-2959
E-mail sy_oubuns@pref.miyagi.jp
- (3) 設置年月日 昭和43年10月15日 (旧県庁の構内)
昭和47年4月1日 (仙台市青葉区錦町1-1-20に移転)
平成21年3月30日 (現所在地に移転)
- (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

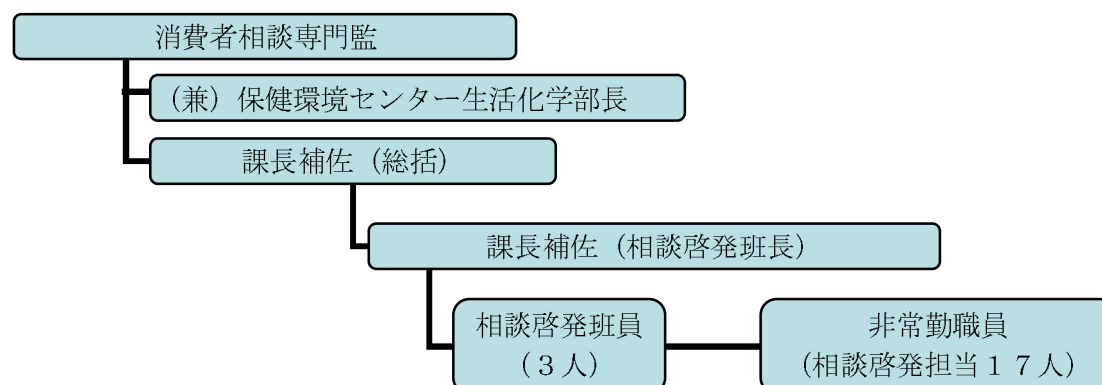
(1) 組織及び職員数 (H23.9.1現在)

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

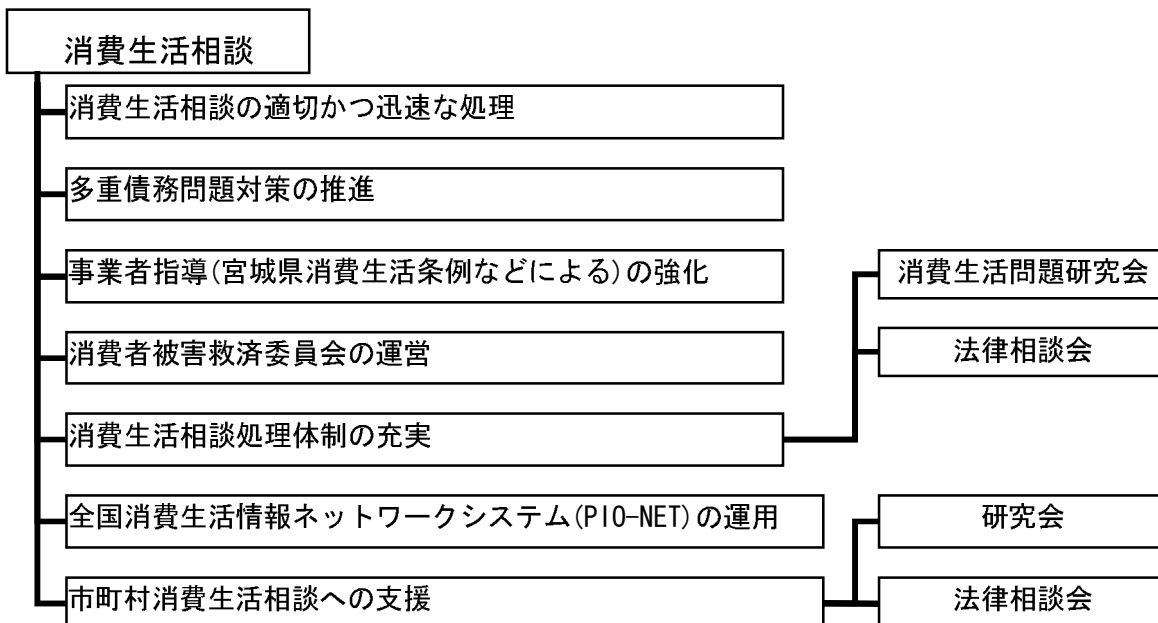
- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること
- ・消費者の教育及び啓発に関すること
- ・消費者被害救済委員会に関すること
- ・消費生活に関する情報の収集管理及び提供に関すること
- ・消費生活相談に係る地方振興事務所との連絡調整に関すること

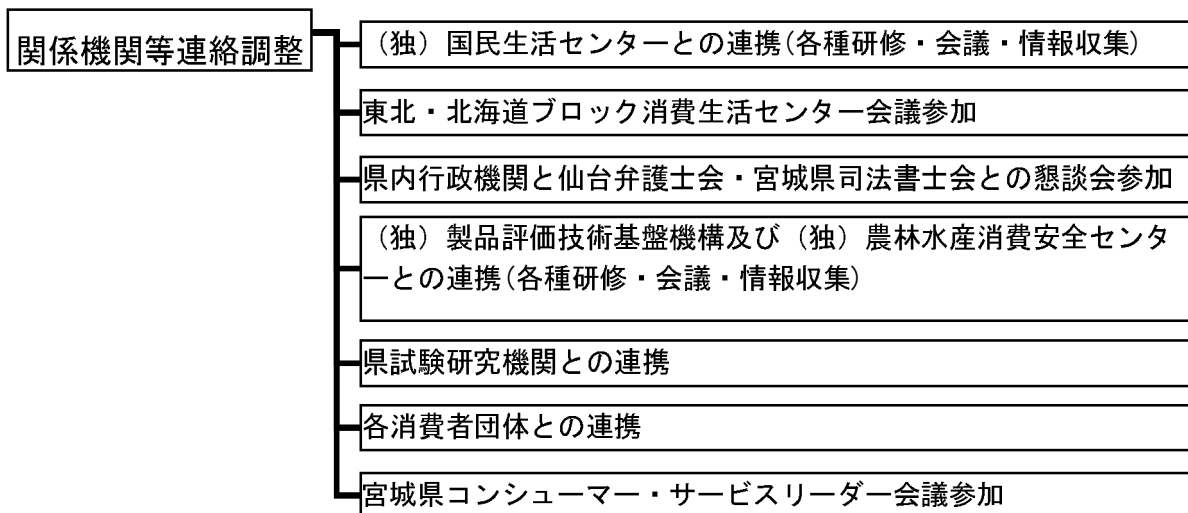
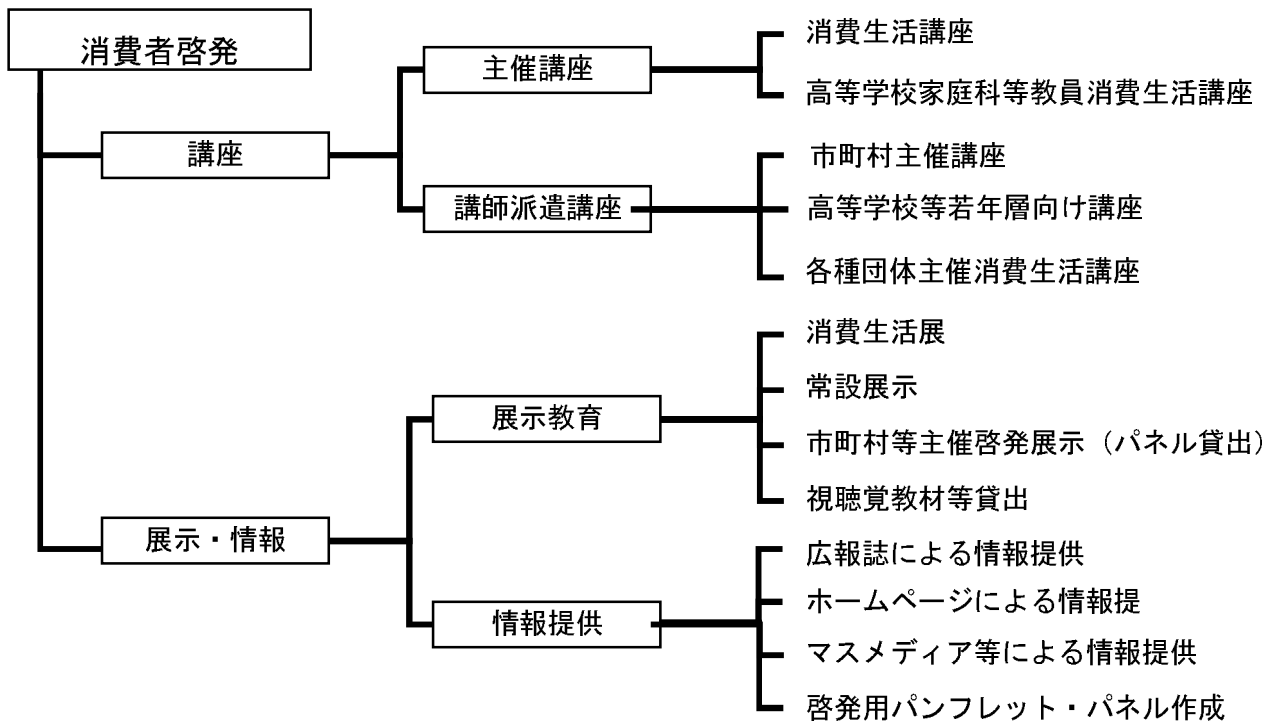
(3) 相談業務関連組織（H23.12.1現在）

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23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。また、平成21年度からは当該センターの相談時間について、平日午後5時まで延長している。

②法律相談会

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

③消費生活問題研究会

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

(6) 市町村消費生活相談への支援

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

(7) 関係機関との連携

①国等行政機関との連携

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

②弁護士会等との連携

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

2 消費者啓発及び情報提供事業計画

(1) 出前講座講師派遣

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

(2) 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。

(3) 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23年5月23日（月）～6月3日（金）
〔その他〕 平成23年11月21日（月）～12月2日（金）
- ・ 青葉通り地下ギャラリー 平成23年11月1日（火）～11月10日（木）

③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。

(4) 情報提供事業

①各種情報誌への記事掲載

みやぎ生協広報誌「エイブル」、金融広報委員会情報誌「くらしウォッチング」等への消費者被害未然防止のための啓発記事の掲載

②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」を配付し、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22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	28

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22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9,960件であり、前年度比較では988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)

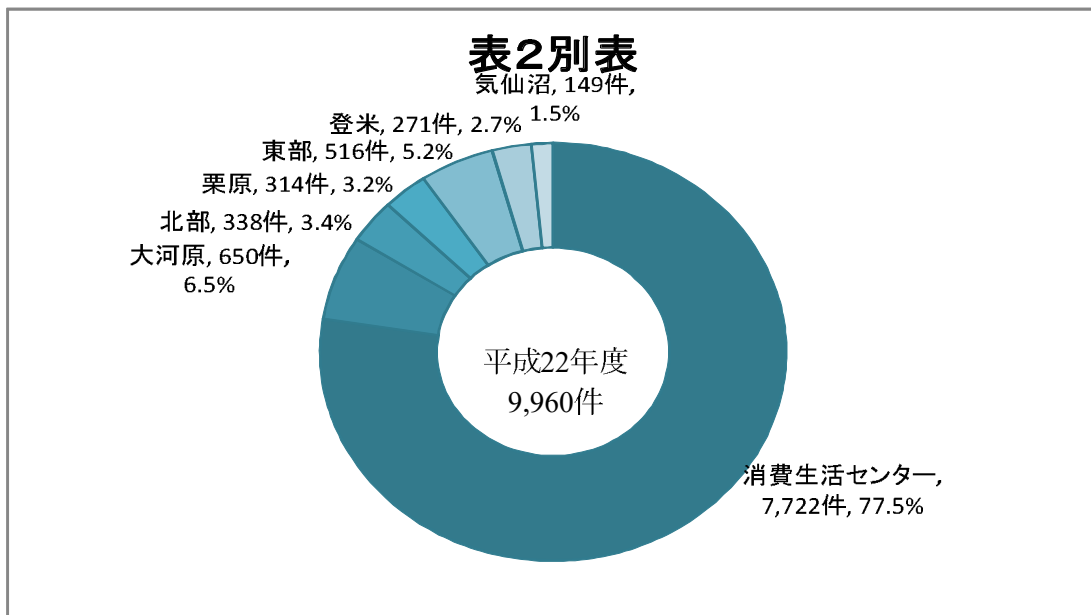
年度	平成20年度			平成21年度			平成22年度			対前年度比 (%)		
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計
消費生活センター	6,798	531	7,329	7,445	724	8,169	6,934	788	7,722	93.1%	108.8%	94.5%
県民サービスセンター	3,109	272	3,381	2,402	377	2,779	1,892	346	2,238	78.8%	91.8%	80.5%
計	9,907	803	10,710	9,847	1101	10,948	8,826	1134	9,960	89.6%	103.0%	91.0%

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77.5%を占めている。

表2 圏域別の受付相談件数

(単位：件)

	区分	統計	消費生活センター	県民サービスセンター					
				大河原	北部	栗原	東部	登米	気仙沼
平成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%
平成21年度	苦情	9,847	7,445	598	435	266	576	335	192
	問合せ	1,101	724	116	57	63	90	41	10
	計	10,948	8,169	714	492	329	666	376	202
	構成比	100.0%	74.6%	6.5%	4.5%	3.0%	6.1%	3.4%	1.8%



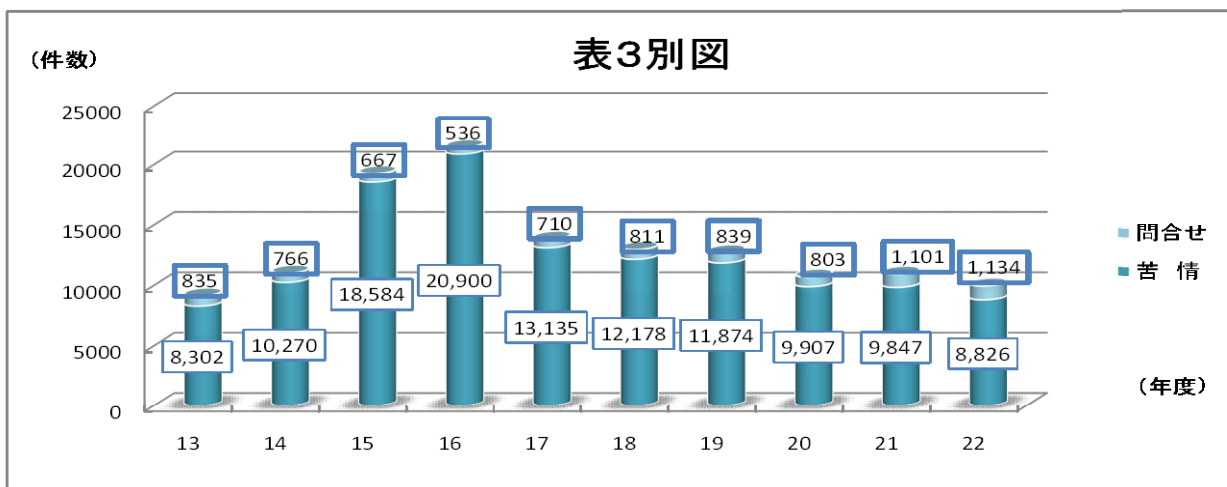
過去10年の相談件数の推移を見てみると、平成15年度に相談件数が19,251件と平成14年度と比較して8,215件（対前年度比74.4%）急増し、翌平成16年度も21,436件と、昭和43年の相談開始以来、初めて2万件を超える相談件数となった。（表3）

これは、全国的に不当・架空請求が発生し、その被害とともに相談件数が急激に増えたことによるもので、ピーク時の平成16年度は不当・架空請求相談が12,505件と、全相談件数の58.3%を占めていた。平成17年度以降は不当・架空請求相談が急減し、平成17年度の不当・架空請求相談は4,329件と前年度比較で8,176件（対前年度比65.4%）の大幅な減少となった。

それ以降の相談件数は、緩やかな減少傾向にあり、平成22年度は9,960件で、1万件を切る数値となった。

表3 過去10年の消費生活相談件数の推移

		(単位:件)									
年度	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
苦情	8,302	10,270	18,584	20,900	13,135	12,178	11,874	9,907	9,847	8,826	
問合せ	835	766	667	536	710	811	839	803	1,101	1,134	
計	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	



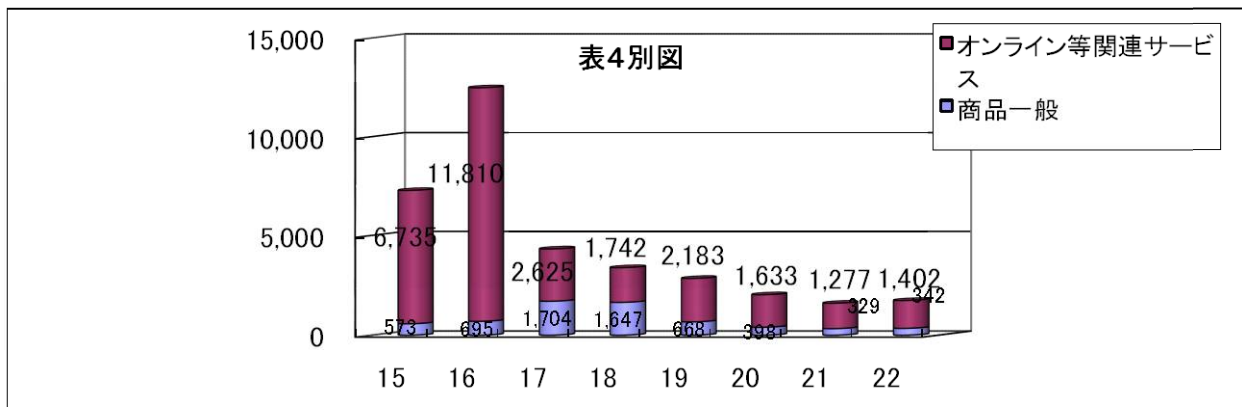
②不当・架空請求相談の状況

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22年度は1,744件で前年からやや増となった。全相談件数に占める割合は17.5%である。

内訳では、「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1,402件で前年度と比較して125件の増加、「商品一般」からの抽出件数が342件で前年度と比較して13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	
商品一般	573	695	1,704	1,647	668	398	329	342	
オンライン等関連サービス	6,735	11,810	2,625	1,742	2,183	1,633	1,277	1,402	
計	7,308	12,505	4,329	3,389	2,851	2,031	1,606	1,744	



③多重債務相談の状況

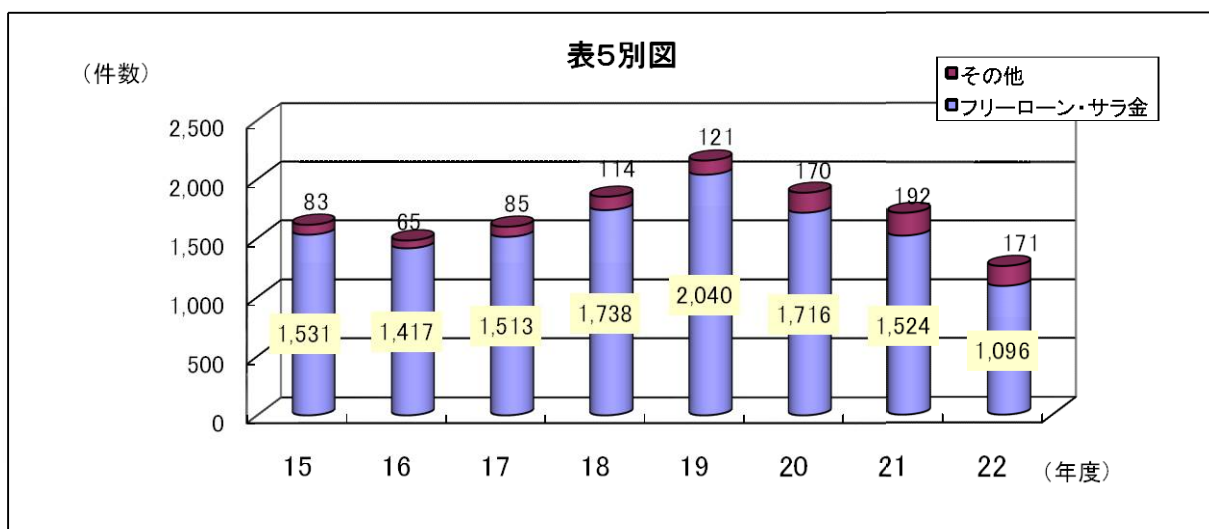
平成22年度は1,267件の相談が寄せられ、前年度と比較して449件の減少となったものの、全相談件数に占める割合は12.7%と依然として高水準にある。

内訳では、「フリーローン・サラ金」からの抽出件数が1,096件で前年度と比較して428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	15	16	17	18	19	20	21	22
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
その他	83	65	85	114	121	170	192	171
計	1,614	1,482	1,598	1,852	2,161	1,886	1,716	1,267



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22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8,287件で相談件数全体の80%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22年度は女性からの相談が男性からの相談を500件以上上回った。

表6 相談方法別相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	構成比(%)	対前年度比(%)
電話	10,678	10,438	8,624	8,753	8,287	83.20%	94.7%
来庁	2,300	2,272	2,081	2,192	1,663	16.70%	75.9%
文書	11	3	5	3	10	0.10%	333.3%
計	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	100.0%	91.0%

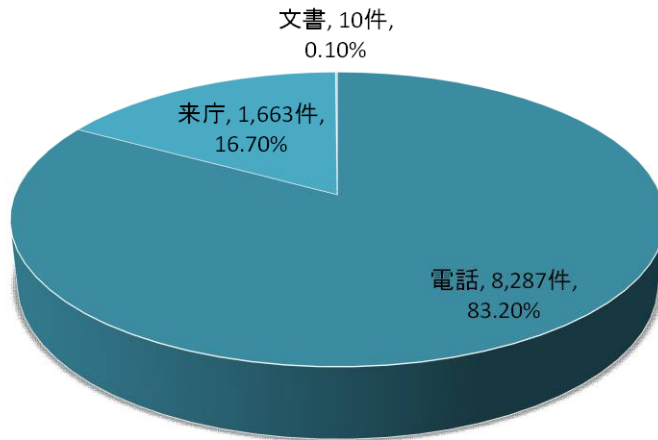
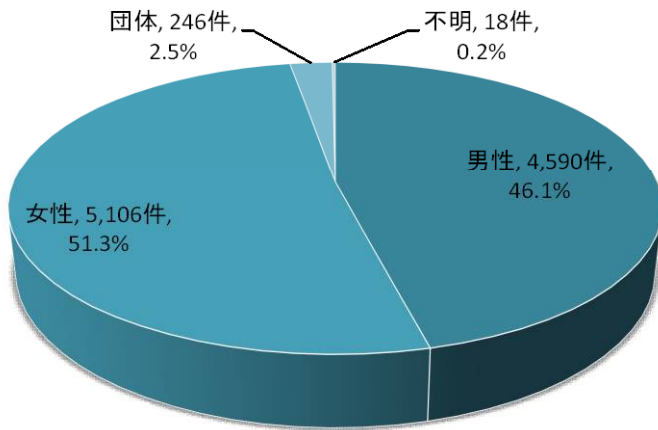


表7 契約当事者の性別等相談件数の推移

(単位：件)

方法\年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	構成比(%)	対前年度比(%)
男性	5,766	6,404	5,407	5,568	4,590	46.1%	82.4%
女性	6,842	5,894	4,915	4,907	5,106	51.3%	104.1%
団体	391	164	186	160	246	2.5%	153.8%
不明	0	251	202	313	18	0.2%	5.8%
計	12,999	12,713	10,710	10,948	9,960	100.0%	91.0%



(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22年度において県内35市町村が受けた相談件数は12,763件で、前年度と比較して1,092件の減少となった。(表8)

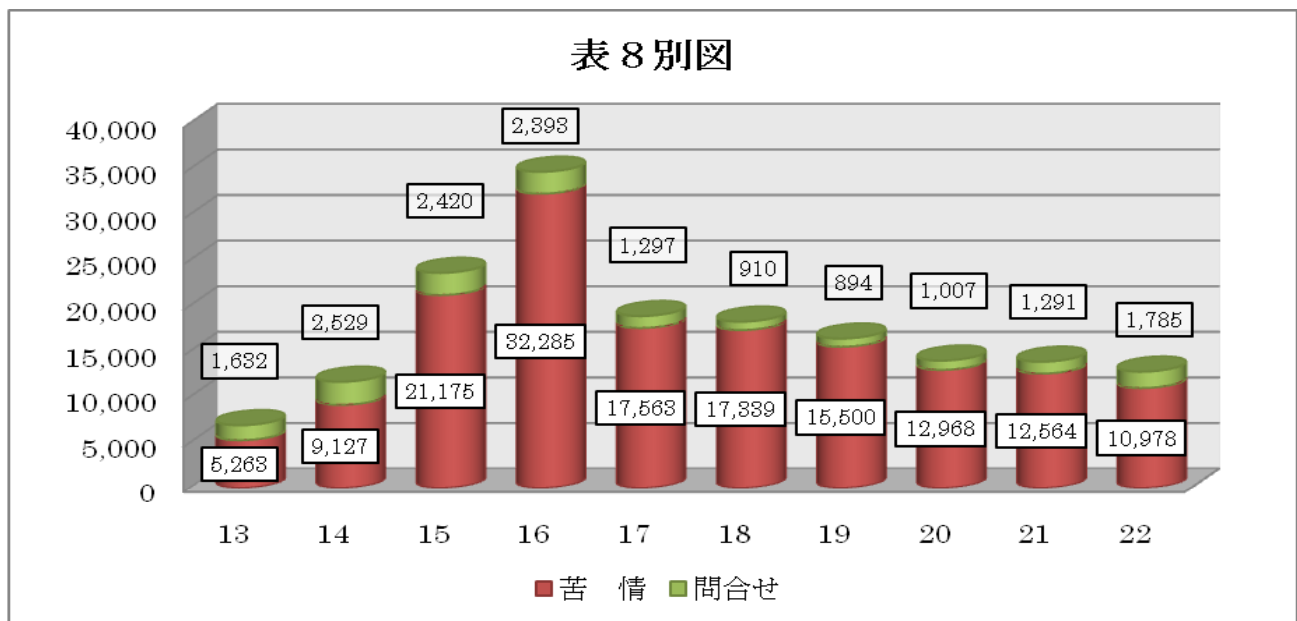
市町村別では、仙台市が受けた相談件数が8,055件で全体の63.1%を占めており、次いで、石巻市1,053件、大崎市772件、名取市571件となっている。これらの市では、週4日以上相談窓口を開設し、消費生活相談員を複数配置するなど、住民における消費生活相談窓口の認知度が高いものとなっている。

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	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	対前年度比(%)
苦情	5,263	9,127	21,175	32,285	17,563	17,339	15,500	12,968	12,564	10,978	87.4%
問合せ	1,632	2,529	2,420	2,393	1,297	910	894	1,007	1,291	1,785	138.3%
計	6,895	11,656	23,595	34,678	18,860	18,249	16,394	13,975	13,855	12,763	92.1%



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23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	H21 年度 相談件数	H22 年度 相談件数	H22 年度 県受付件数
1	仙台市	仙台市消費生活センター	年末年始を除く毎日	7	9:00~18:00	12	9,193	8,055	3,741
2	石巻市	市民相談センター	月~金	5	9:00~17:00	6	1,045	1,053	587
3	塩竈市	塩竈市消費生活相談窓口	月~水・金	4	9:00~16:00	1	217	204	301
4	気仙沼市	気仙沼市商工課 消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	3	249	260	185
5	白石市	白石市消費生活相談室	月・水・金	3	9:00~16:00	1	113	116	161
6	名取市	名取市消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	2	638	571	231
7	角田市	生活環境課	月~金	5	8:30~16:30	2	51	56	124
8	多賀城市	多賀城市市民相談室	月~金	5	8:30~17:00	2	249	295	217
9	岩沼市	岩沼市消費生活相談窓口	月・水・金	3	9:00~15:00	1	264	237	198
10	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	8:30~17:15	3	290	266	376
			毎月第2・第3月曜日		8:30~20:00				
			偶数月第3日曜日		9:00~17:00				
11	栗原市	栗原市消費生活相談窓口	月~金	5	9:00~16:00	2	18	9	412
12	東松島市	東松島市消費生活相談窓口	月・水・金	3	9:00~15:00	1	117	131	199
13	大崎市	大崎市消費生活センター	月~金	5	9:00~16:00	4	801	772	464
14	蔵王町	農林観光課	月・火・水	3	8:30~17:15	1	8	11	87
15	七ヶ宿町	保健センター	月~金	5	8:30~17:15	—	0	1	6
16	大河原町	産業振興課	火・木	2	9:00~16:00	1	17	16	189
17	村田町	町民生活課	月・水・金	3	9:00~16:00	1	6	24	50
18	柴田町	消費生活相談窓口	火・水・金	3	9:00~16:00	1	50	64	228
19	川崎町	町民生活課	月~金 (相談員対応は随時)	5	8:30~17:15	1	24	14	52
20	丸森町	町民税務課	月~金	5	8:30~17:15	—	5	3	232
21	亘理町	町民生活課	月~金	5	9:00~15:45	1	121	118	163
22	山元町	町民生活課	月・火・木・金	4	9:00~16:00	2	46	68	66
			第2水曜		13:00~15:00				
23	松島町	産業観光課	火・木	2	9:00~16:00	1	13	25	81
24	七ヶ浜町	産業課	月・木	2	9:00~17:00	1	24	16	66
25	利府町	地域整備課	火・金	2	9:00~16:00	1	18	35	202
26	大和町	環境生活課	月~金	5	8:30~17:30	—	1	0	115
27	大郷町	農政商工課	月~金	5	8:30~17:15	—	0	0	29
28	富谷町	人権・行政・生活相談窓口	第2・4金曜日	2	10:00~17:00	—	4	24	188
29	大衡村	企画商工課	月~金	5	8:30~17:30	—	0	0	27
30	色麻町	総合振興課（消費生活相談窓口）	月・木	2	9:00~16:00	2	0	0	16
31	加美町	加美町消費生活相談窓口	月・水・金	4	9:00~17:00	1	162	181	86
			木		9:00~15:00				
32	涌谷町	町民税務課	月・木	2	9:00~17:00	2	5	16	48
33	美里町	町民生活課	月~金	5	9:00~16:00	2	63	89	74
34	女川町	商工観光課	月・水・金	3	8:30~16:00	1	30	23	24
35	南三陸町	南三陸町消費生活相談所	火・木	2	9:00~15:00	1	13	10	49
	(その他)								686
合計						60	13,855	12,763	9,960

(3) 県及び市町村全体の相談件数の概況

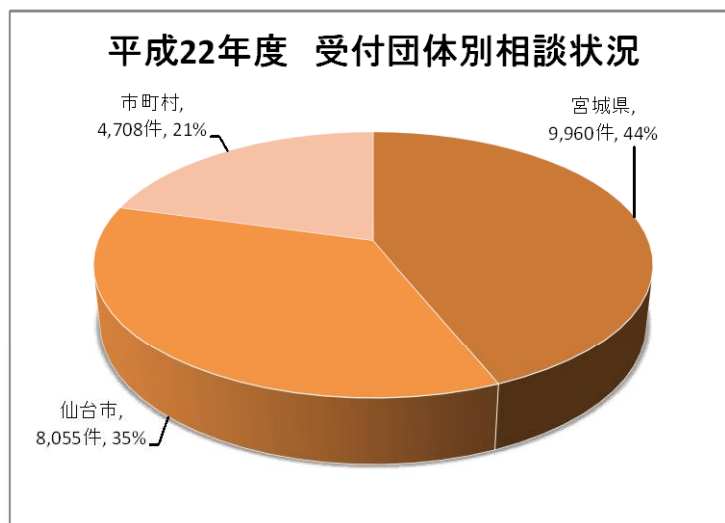
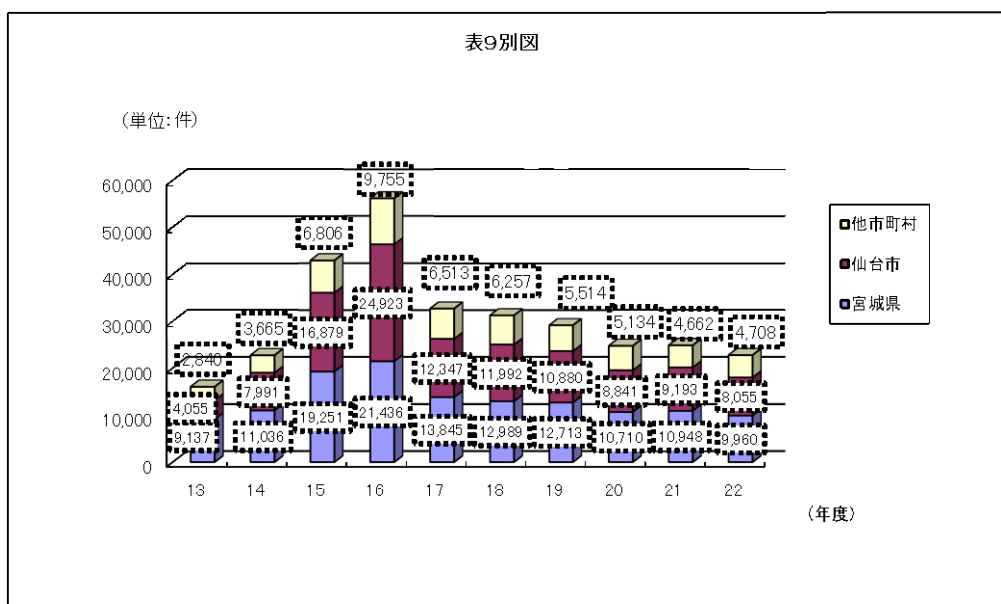
①相談件数の全般状況

平成22年度における県全体の相談件数は22,723件であり、前年度と比較して2,080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79.2%を占めている。

過去10年の相談件数の推移では、全国的な不当・架空請求相談の急増を受けた平成15～16年度に相談件数が増加したものの、その後は減少傾向が続いている。(表9)

表9 県及び市町村受付相談件数の推移

年度	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	構成比(%)
宮城県	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	43.8
仙台市	4,055	7,991	16,879	24,923	12,347	11,992	10,880	8,841	9,193	8,055	35.4
他市町村	2,840	3,665	6,806	9,755	6,513	6,257	5,514	5,134	4,662	4,708	20.7
計	16,032	22,692	42,936	56,114	32,705	31,238	29,107	24,685	24,803	22,723	100.0



②市町村別・広域圏別の相談受付件数

市町村	平成21年度					平成22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	94	19	113	176	289	57	59	116	161	277
角田市	47	4	51	145	196	54	2	56	124	180
蔵王町	6	2	8	84	92	3	8	11	87	98
七ヶ宿町	0	0	0	6	6	0	1	1	6	7
大河原町	14	3	17	213	230	13	3	16	189	205
村田町	5	1	6	73	79	20	4	24	50	74
柴田町	42	8	50	212	262	49	15	64	228	292
川崎町	23	1	24	63	87	14	0	14	52	66
丸森町	3	2	5	162	167	1	2	3	232	235
仙南計	234	40	274	1,134	1,408	211	94	305	1,129	1,434
仙台市	8,357	836	9,193	3,901	13,094	6,849	1,206	8,055	3,741	11,796
塩竈市	217	0	217	253	470	204	0	204	301	505
名取市	517	121	638	267	905	454	117	571	231	802
多賀城市	249	0	249	263	512	277	18	295	217	512
岩沼市	264	0	264	222	486	237	0	237	198	435
亘理町	94	27	121	168	289	89	29	118	163	281
山元町	46	0	46	69	115	68	0	68	66	134
松島町	13	0	13	86	99	25	0	25	81	106
七ヶ浜町	3	21	24	65	89	7	9	16	66	82
利府町	18	0	18	181	199	26	9	35	202	237
大和町	1	0	1	133	134	0	0	0	115	115
大郷町	0	0	0	33	33	0	0	0	29	29
富谷町	3	1	4	194	198	3	21	24	188	212
大衡村	0	0	0	20	20	0	0	0	27	27
仙台計	9,782	1,006	10,788	5,855	16,643	8,239	1,409	9,648	5,625	15,273
大崎市	714	87	801	597	1,398	643	129	772	464	1,236
色麻町	0	0	0	21	21	0	0	0	16	16
加美町	152	10	162	115	277	169	12	181	86	267
涌谷町	1	4	5	75	80	15	1	16	48	64
美里町	51	12	63	99	162	73	16	89	74	163
大崎計	918	113	1,031	907	1,938	900	158	1,058	688	1,746
栗原市	0	18	18	429	447	0	9	9	412	421
栗原計	0	18	18	429	447	0	9	9	412	421
登米市	278	12	290	474	764	240	26	266	376	642
登米計	278	12	290	474	764	240	26	266	376	642
石巻市	959	86	1,045	757	1,802	1,002	51	1,053	587	1,640
東松島市	111	6	117	183	300	123	8	131	199	330
女川町	23	7	30	28	58	21	2	23	24	47
石巻計	1,093	99	1,192	968	2,160	1,146	61	1,207	810	2,017
気仙沼市	247	2	249	238	487	238	22	260	185	445
南三陸町	12	1	13	42	55	4	6	10	49	59
本吉計	259	3	262	280	542	242	28	270	234	504
市計	12,054	1,191	13,245	7,905	21,150	10,378	1,647	12,025	7,196	19,221
町村計	510	100	610	2,142	2,752	600	138	738	2,078	2,816
市町村計	12,564	1,291	13,855	10,047	23,902	10,978	1,785	12,763	9,274	22,037
不明	0	0	0	901	901	0	0	0	686	686
総合計	12,564	1,291	13,855	10,948	24,803	10,978	1,785	12,763	9,960	22,723

(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22年度に受けた多重債務相談の件数は1,267件であり、前年度と比較して449件（対前年度比26.2%）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14.4%と、前年度の17.4%と比較して大幅に減少している。（表10-1）

相談機関別でみると、苦情相談件数に占める多重債務相談件数の割合は、消費生活センターで11.2%、県民サービスセンターにおいては25.9%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653件と全体の51.1%を占めている。「マニュアル」に基づいた相談処理は275件で全体の21.7%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

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	B/A
平成19年度	12,713	11,874	2,161			18.2%
平成20年度	10,710	9,907	1,886			19.0%
平成21年度	10,948	9,847	1,716			17.4%
平成22年度	9,960	8,827	1,267			14.4%

表10-2 県機関別多重債務相談件数の状況

年 度	消費生活センター				県民サービスセンター			
	全相談件数	苦情相談件数 A	多重債務相 談件数B	多重債務相 談割合B/A	全相談件数	苦情相談件数 A	多重債務相 談件数B	多重債務相 談割合B/A
平成19年度	8,800	8,236	1,096	13.3%	3,913	3,638	1,065	29.3%
平成20年度	7,329	6,798	897	13.2%	3,381	3,109	989	31.8%
平成21年度	8,169	7,445	984	13.2%	2,779	2,402	732	30.5%
平成22年度	7,722	6,935	777	11.2%	2,238	1,892	490	25.9%

表10-3 多重債務相談の処理状況

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
								(21.7%)
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
(構成比)	(2.8%)	(50.1%)	(43.9%)	(0.2%)	(0.0%)	(1.6%)	(100.0%)	(21.7%)

※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)のことを言う。

※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22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、163名の相談者に対して多重債務無料相談を実施した。(表11-1)

1回目	平成22年	8月30日～9月5日	(7日間延べ8回)	相談者数	100名
2回目	平成22年	12月13日～19日	(6日間延べ8回)	相談者数	63名

相談者の属性は、男性112名・女性51名であり(表11-2)、年代別では初めて60歳以上が最多となり、相談者数48名で全体の29.4%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87名(全体の53.4%)、次いで相談継続が41名(全体の25.2%)、他機関紹介2名(全体の1.2%)、その他33名(全体の20.2%)であった。(表11-4)

表11-1 多重債務無料相談会の受付状況

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	

表11-2 男女別内訳

年 度	合 計	(単位:人)	
		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
(構成比)	100.0%	68.7%	31.3%

表11-3 年代別内訳

年 度	合 計	(単位:人)				
		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
(構成比)	100.0%	5.5%	10.4%	28.2%	26.4%	29.4%

表11-4 相談処理結果

年 度	合 計	(単位:人)			
		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
(構成比)	100.0%	53.4%	25.2%	1.2%	20.2%

《巡回相談会》

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

表11-5 巡回相談実施状況

		合計	大河原 (2回)	北部	栗原	東部	登米	気仙沼 (2回)
予約者		49	14	8	5	7	6	9
相談者		49	14	8	5	8	5	9
相談処 理状況	①	31	9	4	2	8	4	4
	②	16	4	4	3	0	0	5
	③	0	0	0	0	0	0	0
	④	2	1	0	0	0	1	0

①受任, ②相談継続, ③他機関紹介, ④その他

(5) 県受付の消費生活相談の詳細状況 (PI0-NET統計処理)

①契約当事者の職業別・年代別相談件数

相談件数を職業別で見ると給与所得者が4,055件で全体の40.7%を占めており、次いで無職が2,247件で22.6%,家事従事者が1,413件で14.2%となっている。(表12,表12別図1)

年代別では、40歳代が1,687件で全体の17.0%を占めており、次いで30歳代が1,547件,50歳代が1,527件となっている。各年代が前年度と比べて横ばい・減少している中で、60歳代及び70歳以上が微増となっている。(表12別図2,表13,表13別図)

表12 契約当事者の職業別・年代別相談係数

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	未回答	H22合計	H21合計
給与生活者	24	679	997	994	752	249	24	336	4,055	4,692
自営・自由業	0	12	87	124	222	207	84	83	819	918
家事従事者	1	69	248	227	276	313	187	92	1,413	1,470
学生	223	87	3	1	0	0	0	17	331	372
無職	9	102	166	288	199	499	819	165	2,247	2,286
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3
行政機関	0	0	0	0	0	0	0	10	10	10
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業・団体	0	0	0	0	0	0	0	122	122	146
不明	8	30	46	53	78	61	20	663	959	1,051
合計	265	979	1,547	1,687	1,527	1,329	1,134	1,492	9,960	10,948

表12別図1 契約当事者の職業

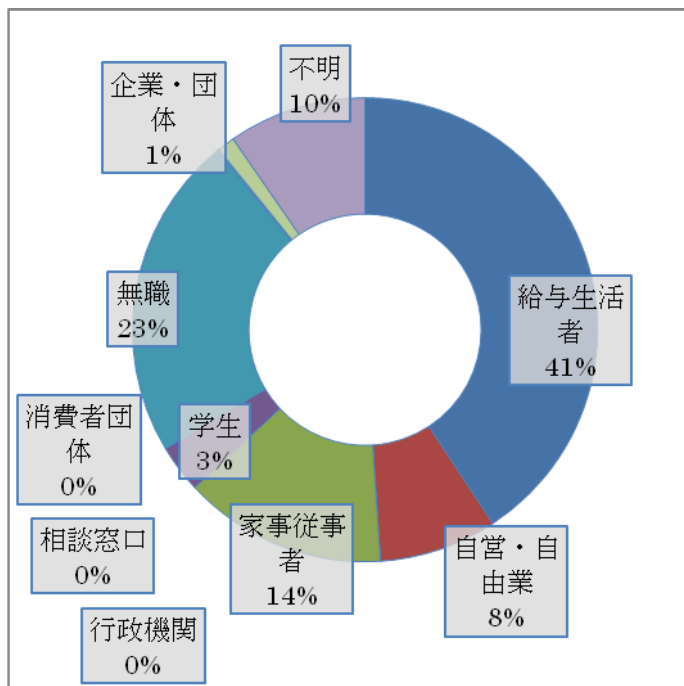


表12別図2 契約当事者の年代

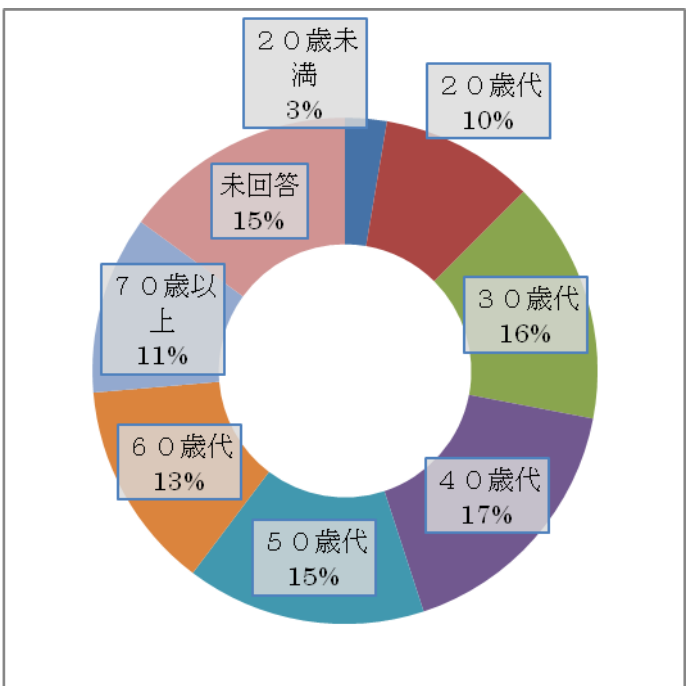
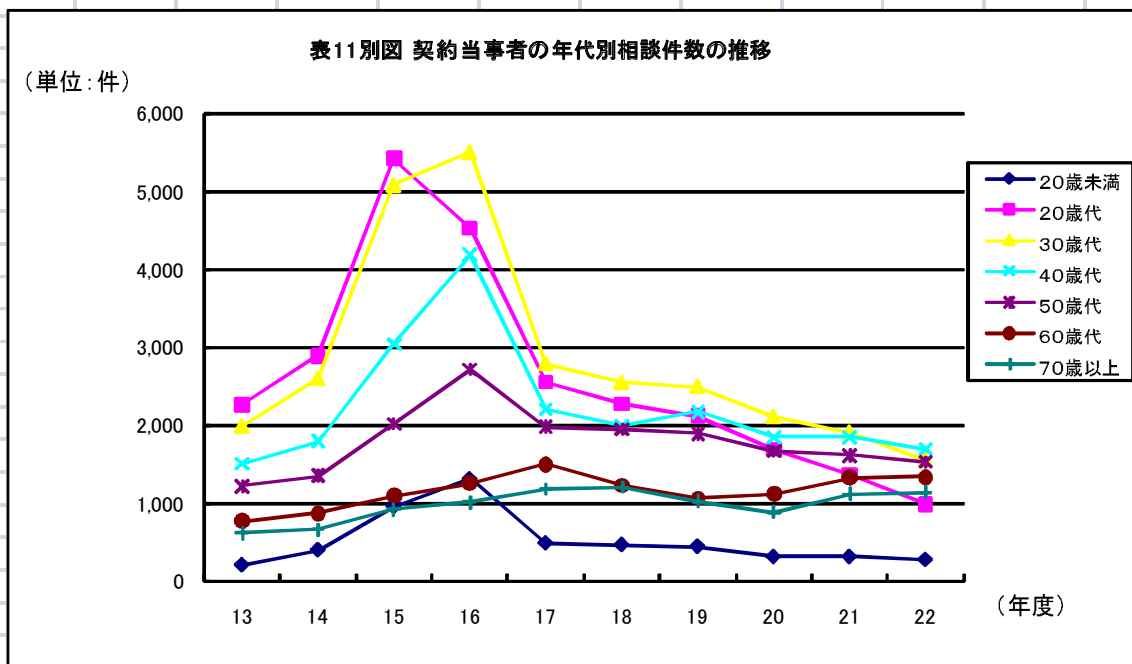


表13 年代別相談件数の推移

年度	(単位:件)										前年度比(%)
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
20歳未満	198	392	947	1,304	480	459	436	303	303	265	87.5%
20歳代	2,261	2,884	5,415	4,526	2,549	2,270	2,112	1,684	1,360	979	72.0%
30歳代	1,977	2,591	5,078	5,496	2,781	2,537	2,488	2,101	1,899	1,547	81.5%
40歳代	1,500	1,786	3,038	4,186	2,199	1,990	2,164	1,839	1,840	1,687	91.7%
50歳代	1,212	1,342	2,008	2,711	1,976	1,942	1,889	1,663	1,608	1,527	95.0%
60歳代	766	867	1,087	1,255	1,491	1,220	1,058	1,110	1,324	1,329	100.4%
70歳以	609	657	911	1,005	1,171	1,196	1,023	881	1,113	1,134	101.9%
不明	614	517	767	953	1,198	1,375	1,543	1,129	1,501	1,492	99.4%
合計	9,137	11,036	19,251	21,436	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	91.0%

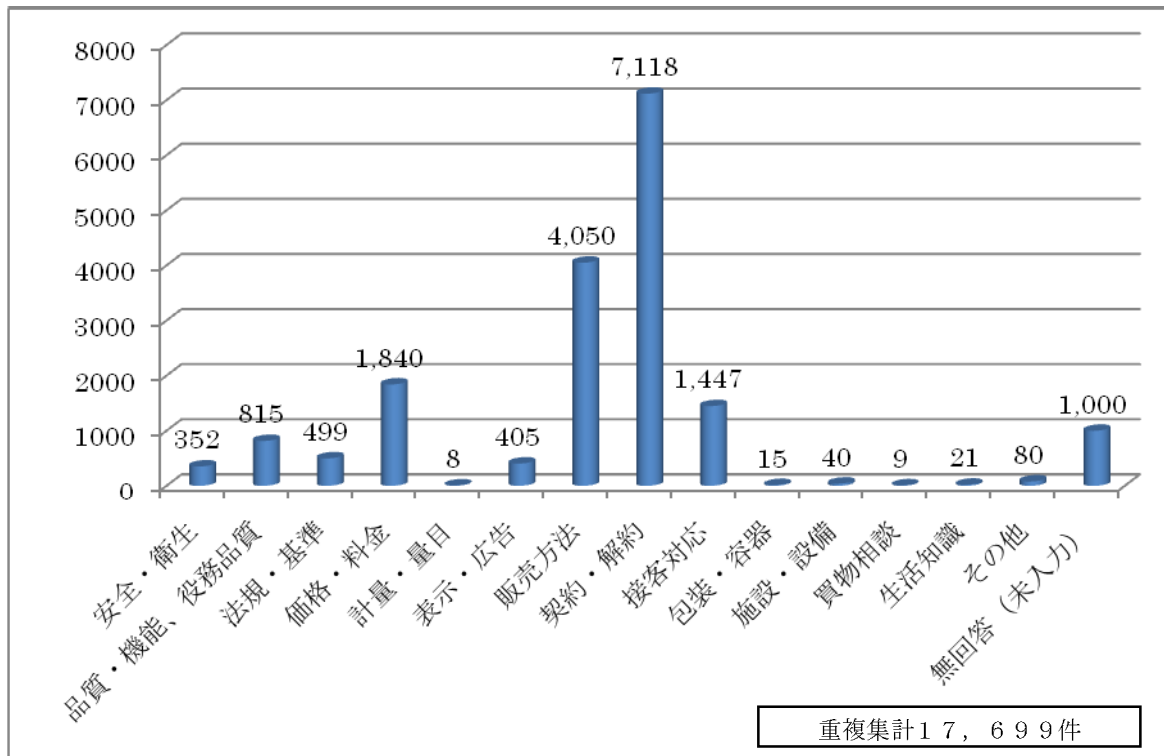
表11別図 契約当事者の年代別相談件数の推移



②内容別分類による相談件数

平成22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7,118件と最も多く、次いで「販売方法」に関する相談が4,050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22年度の相談件数9,960件を商品及びサービス別に見ると、商品に関する相談は3,905件であった。その内訳では、土地や建物、設備の品質・購入等に関する相談が1,173件で第1位となり、携帯電話機やパソコンに関する「教養娯楽品」が687件で内訳件数での第2位となっている。（図2）

また、サービスに関する相談は6,055件であった。内訳は、「金融・保険サービス」（融資サービス、預貯金・証券、保険等）が2,194件で最も多く、次いで「運輸・通信サービス」（オンライン等関連サービス、電話サービス等）が1,844件となっている。（図3）

図2 商品に関する相談の内訳件数

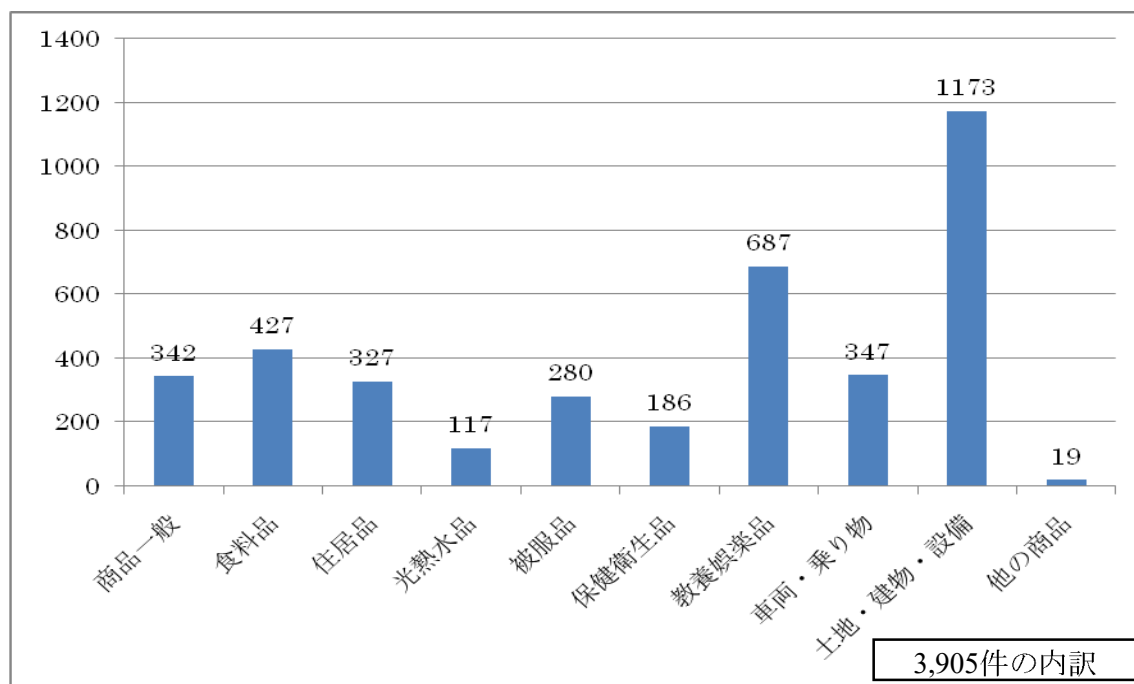
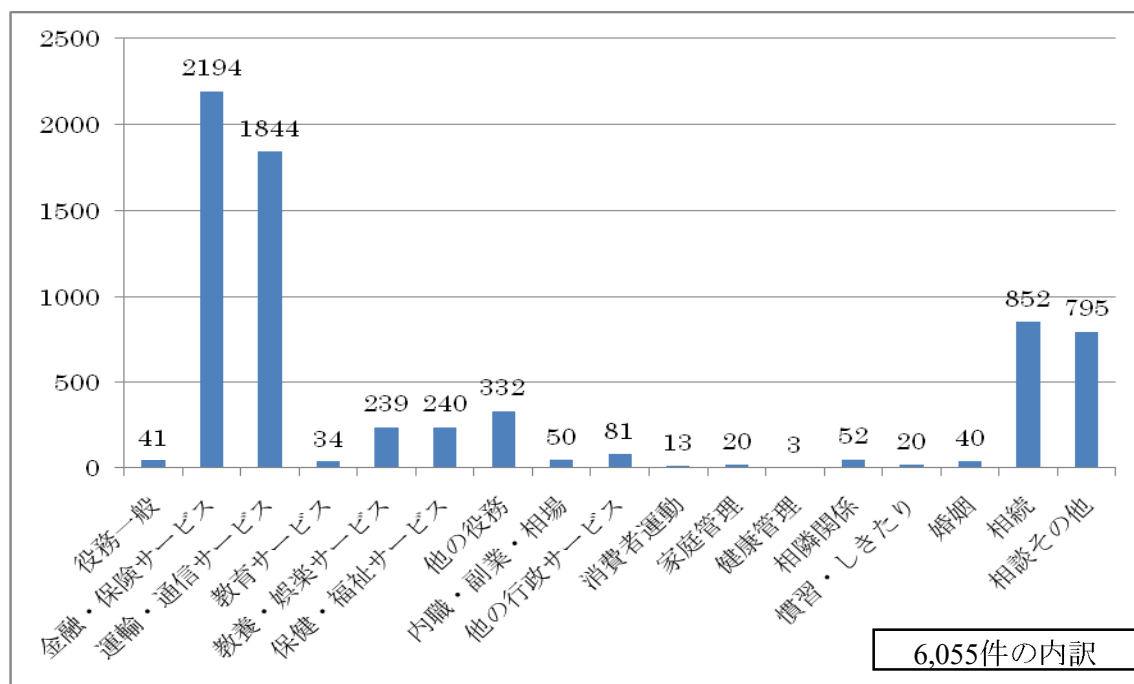


図3 サービスに関する相談の内訳件数



④ 商品及びサービス別分類による相談件数〔中分類〕

平成22年度の相談内容を中分類による区分で上位30位まで見ると、「フリーローン・サラ金」（多重債務、過払い金返還等）に関する相談が1,522件で前年度と比べ467件の減少となったが、前年度に引き続き第1位となった。次いで、「デジタルコンテンツ」（アダルト・出会い系サイト等）が1,389件、「相談その他」（振込め詐欺、個人間金銭貸借、交通事故等）が730件となっている。

（表13）

表13 商品及びサービス別(中分類)相談件数

順位	平成21年度				平成22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	①フリーローン・サラ金	1,948	41	1,989	①フリーローン・サラ金	1,449	73	1,522
2	②デジタルコンテンツ	1,440	2	1,442	②デジタルコンテンツ	1,382	7	1,389
3	③相談その他	285	409	694	③相談その他	313	417	730
4	④商品一般	569	34	603	④不動産貸借	465	37	502
5	⑤不動産貸借	484	35	519	⑤商品一般	303	36	339
6	四輪自動車	215	13	228	四輪自動車	248	7	255
7	工事・建築	200	13	213	工事・建築	198	13	211
8	携帯電話サービス	132	2	134	音響・映像機器	102	8	110
9	インターネット接続回線	107	1	108	インターネット接続回線	105	1	106
10	他の健康食品	93	4	97	携帯電話	92	4	96
11	普通生命保険	85	5	90	他の健康食品	89	1	90
12	住宅ローン	84	4	88	携帯電話サービス	83	0	83
13	リースサービス	76	9	85	他の行政サービス	46	35	81
14	携帯電話	80	2	82	金融関連サービスその他	72	6	78
15	布団類	72	4	76	普通生命保険	67	5	72
16	他の行政サービス	36	39	75	住宅ローン	65	6	71
17	新築分譲マンション	72	0	72	株	64	2	66
18	音響・映像機器	69	2	71	給湯システム	57	5	62
19	資格講座	65	3	68	鮮魚	59	2	61
20	医療サービス	55	9	64	新築分譲マンション	60	0	60
21	家庭用電気治療器具	62	2	64	ふとん類	54	3	57
22	他の目的限定ローン	62	1	63	リースサービス	52	5	57
23	遊興施設利用	60	2	62	相続	20	37	57
24	鮮魚	60	0	60	修理サービス	49	7	56
25	新聞	53	1	54	弁護士	43	12	55
26	ソーラーシステム	49	4	53	エステティックサービス	53	0	53
27	株	51	2	53	教養・娯楽サービスその他	48	0	48
28	エステティックサービス	50	2	52	結婚相手紹介サービス	44	3	47
29	給湯システム	50	1	51	役務その他サービス	43	4	47
30	相続	17	34	51	公社債	45	1	46
	その他	3,166	421	3,587	その他	3,056	397	3,453
	全相談件数	9,847	1,101	10,948	全相談件数	8,826	1,134	9,960

【用語解説】

①フリーローン・サラ金	クレジット・多重債務等
②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
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不動産貸借	退居・敷金返還等

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22年度の年代別の相談内容件数を見ると、30歳代以下では「デジタルコンテンツ」（アダルト・出会い系サイト等）が第1位で、40歳代から70歳代まででは「フリーローン・サラ金」（多重債務等）が第1位となっている。（表14）

										(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	176	デジタルコンテンツ	286	デジタルコンテンツ	383	フリーローン・サラ金	318	フリーローン・サラ金	324	
第2位	相談その他	12	フリーローン・サラ金	142	フリーローン・サラ金	278	デジタルコンテンツ	258	デジタルコンテンツ	120	
第3位	携帯電話	8	不動産貸借	86	不動産貸借	105	相談その他	176	相談その他	88	
第4位	商品一般	6	相談その他	39	相談その他	70	不動産貸借	92	不動産貸借	69	
第5位	携帯電話サービス	6	四輪自動車	31	四輪自動車	51	四輪自動車	43	商品一般	65	
第6位	コンタクトレンズ	4	エステティックサービス	31	商品一般	31	商品一般	42	四輪自動車	50	
第7位	新聞	3	ネックレス	14	工事・建築	24	工事・建築	37	工事・建築	37	
第8位	不動産賃貸	3	携帯電話	14	複合サービス会員	18	新築分譲マンション	25	インターネット接続回線	22	
第9位	医療サービス	3	携帯電話サービス	13	携帯電話	16	携帯電話サービス	19	音響・映像機器	21	
第10位	—	—	—	—	携帯電話サービス	15	—	—	住宅ローン	21	
計		221		656		991		1010		817	
総数		265		979		1547		1687		1527	
区分	60歳代		70歳代		80歳代		90歳代		不明		
第1位	フリーローン・サラ金	197	フリーローン・サラ金	90	商品一般	22	商品一般	4	相談その他	197	
第2位	デジタルコンテンツ	81	相談その他	52	株	22	防災・防犯用品	4	フリーローン・サラ金	164	
第3位	相談その他	80	商品一般	41	工事・建築	20	健康食品	2	不動産貸借	76	
第4位	商品一般	53	工事・建築	27	ふとん類	15	—	—	商品一般	64	
第5位	不動産貸借	42	デジタルコンテンツ	22	相談その他	15	—	—	デジタルコンテンツ	61	
第6位	工事・建築	31	不動産貸借	21	防災・防犯用品	10	—	—	四輪自動車	46	
第7位	音響・映像機器	26	他の健康食品	18	公社債	9	—	—	工事・建築	31	
第8位	四輪駆動車	26	公社債	16	不動産賃貸	8	—	—	他の行政サービス	23	
第9位	他の健康食品	23	ふとん類	15	フリーローン・サラ金	7	—	—	インターネット接続回線	20	
第10位	住宅ローン	22	鮮魚	14	—	—	—	—	リースサービス	16	
計		581		316		128		10		698	
総数		1329		790		318		26		1492	

⑥問題商法等別の相談件数の状況

平成22年度の問題商法等別の相談件数を見ると、利殖商法が136件と最も多く、次いで二次被害が111件、無料商法が107件となっている。(図4)

年代別で見ると、20歳未満、30歳代、40歳代では「無料商法」、20歳代と50歳代では「サイドビジネス商法」、60歳代から80歳代まででは「利殖商法」がそれぞれ最も多い相談件数となっている。(表17)

また、無断契約や契約締結に係る名義のトラブルは表15のとおり減少傾向にある。

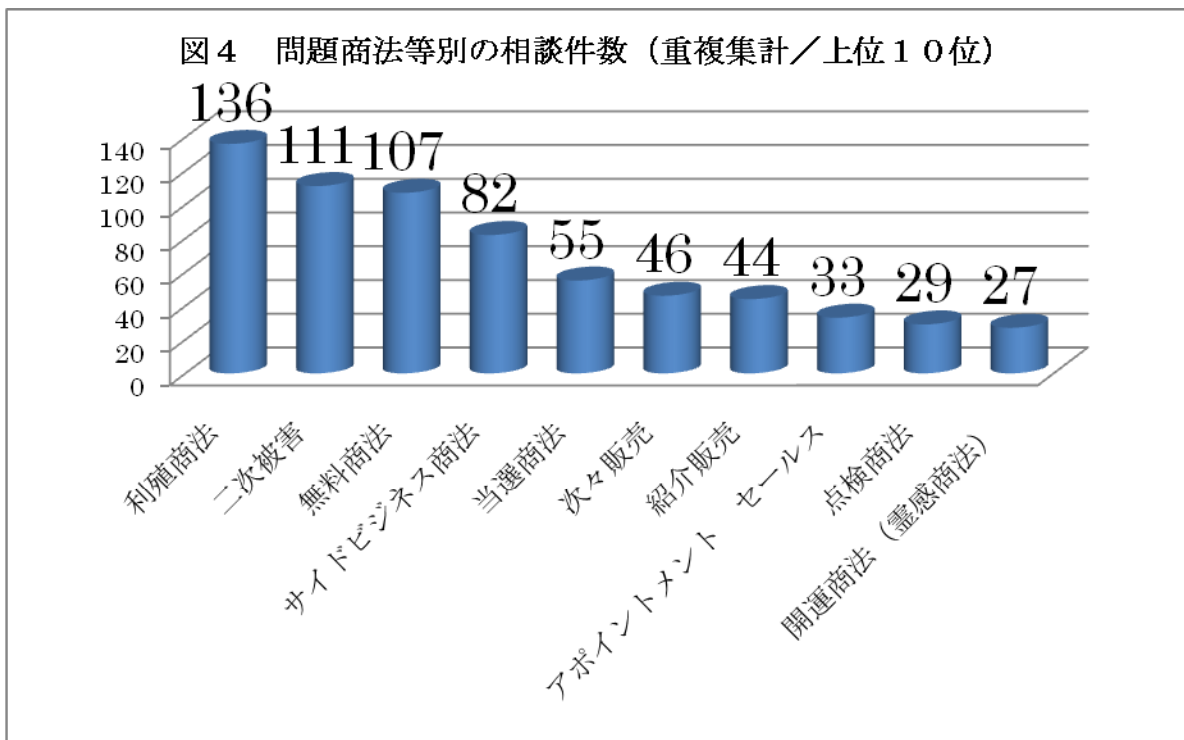


表15 契約名義に関するトラブル件数の推移(重複集計)

トラブル内容											(単位:件)
	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19	H 20	H 21	H 22	対前年度比 (%)
名義貸し	220	91	144	73	96	116	86	140	97	71	73.2%
名義冒用	80	84	112	89	103	106	65	69	68	53	77.9%
無断契約	152	243	239	164	216	139	158	128	99	65	65.7%
合計	452	418	495	326	415	361	309	337	264	189	71.6%

※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16 問題商法等の相談件数の推移(重複集計)

販売方法	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	対前年度比 (%)	(単位:件)
												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	89.2%	和服、アクセサリー、学習教材、エステ
アンケート商法	53	38	49	30	26	34	25	12	9	7	77.8%	食器・台所用品、アクセサリー、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	54.5%	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	108.0%	印鑑、布どうサービス、仏具・寝具室内装飾品、ブ レスレット
過量販売	116	94	74	63	114	53	50	20	15	26	173.3%	健康食品、家具・寝具、美容器具、住宅設備、学 習教材
キヤッチセールス	80	84	90	42	47	50	35	9	10	19	190.0%	アクセサリー、化粧品、美容器具、観覧・鑑賞、 エステ
サイドビジネス商法	492	457	308	166	218	229	221	184	217	82	37.8%	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	77.2%	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	93.9%	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	76.3%	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	100.0%	家具・寝具、和服、アクセサリー、他の教養娯楽 品
デート商法	16	31	14	16	42	23	20	17	11	9	81.8%	アクセサリー
当選商法	45	60	48	35	70	93	81	66	48	55	114.6%	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	28.6%	学習教材、教室・講座
二次被害	302	346	369	356	357	268	295	171	108	111	102.8%	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	101.9%	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	35.7%	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	111.5%	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17 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	18	無料商法	23	無料商法	20	サイドビジネス商法	17
第2位	就職商法	1	アポイントメントセールス	16	二次被害	19	利殖商法	17	利殖商法	16
第3位	当選商法	1	キャッチセールス	14	サイドビジネス商法	17	二次被害	17	二次被害	13
第4位	点検商法	1	無料商法	13	利殖商法	8	当選商法	11	無料商法	13
第5位	紹介販売	1	紹介販売	9	アポイントメントセールス	6	サイドビジネス商法	7	当選商法	11
第6位	—	—	二次被害	7	開運商法	5	次々販売	5	次々販売	7
第7位	—	—	デート商法	7	当選商法	4	アポイントメントセールス	5	紹介販売	7
第8位	—	—	アンケート商法	6	紹介販売	4	紹介販売	4	便乗商法	6
第9位	—	—	当選商法	5	次々販売	3	過量販売	4	開運商法	5
第10位	—	—	開運商法	4	—	—	—	—	業務提供誘引販売	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	23	利殖商法	25	利殖商法	27	サイドビジネス商法	1	利殖商法	17
第2位	SF商法	13	二次被害	13	二次被害	21	次々販売	1	二次被害	15
第3位	無料商法	12	無料商法	12	次々販売	12	—	—	サイドビジネス商法	12
第4位	当選商法	10	次々販売	11	点検商法	7	—	—	紹介販売	10
第5位	点検商法	8	当選商法	7	過量販売	6	—	—	便乗商法	9
第6位	サイドビジネス商法	8	過量販売	6	無料商法	4	—	—	無料商法	7
第7位	便乗商法	7	SF商法	5	下取商法	2	—	—	点検商法	6
第8位	二次被害	6	点検商法	4	当選商法	2	—	—	当選商法	4
第9位	展示販売	6	体験談商法	3	紹介販売	2	—	—	SF商法	4
第10位	—	—	展示販売	3	—	—	—	—	—	—

⑦無店舗販売に関する相談件数の状況

平成22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3,830件であり、前年度と比較して、668件の減少となった。全体の相談件数に対する構成割合も38.5%となり、昨年度同様5割を切ることとなったが、これは平成15年度から平成16年度に急増した不当・架空請求が平成17年度以降減少していることに伴うものである。

次に、無店舗販売に関する販売購入形態別の相談件数を見ると、表19のとおり「通信販売」に関する相談が2,259件で最も多く、次いで「訪問販売」768件、「電話勧誘販売」559件、「マルチ・マルチまがい」93件、「ネガティブ・オプション」42件となっている。

この無店舗販売の商品・サービス別の相談状況は、表22のとおり『訪問販売』で多い相談は「消火器」,「生命保険」,「ネックレス」に関するものであり、『電話勧誘販売』では「投資マンション」,「社債」が、『通信販売』では「アダルトサイト」,「出会い系サイト」が、また、『マルチ・マルチまがい』では「健康食品」となっている。

							(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	対前年度比(%)
相談受付件数 A	13,845	12,989	12,713	10,710	10,948	9,960	91.0%
	(13,135)	(12,178)	(11,874)	(9,907)	(9,847)	(8,826)	(89.6%)
無店舗販売相談件数 B	8,546	6,997	6,358	4,839	4,498	3,830	85.1%
	(8,432)	(6,890)	(6,290)	(4,776)	(4,420)	(3,734)	(84.5%)
無店舗販売相談の占める割合B/A	61.7%	53.9%	50.0%	45.2%	41.1%	38.5%	
	(64.2%)	(56.6%)	(53.0%)	(48.2%)	(44.9%)	(42.3%)	

※()内は、苦情件数

							(単位:件)
形態\相談区分	平成21年度			平成22年度			対前年度比(%)
	苦情	問い合わせ	計	苦情	問い合わせ	計	
訪問販売	823	20	843	739	29	768	91.1%
電話勧誘販売	533	10	543	544	15	559	102.9%
通信販売	2,711	27	2,738	2,227	32	2,259	82.5%
マルチ・マルチまがい	199	8	207	88	5	93	44.9%
ネガティブ・オプション	32	2	34	38	4	42	123.5%
その他	122	11	133	98	11	109	82.0%
無店舗販売計	4,420	78	4,498	3,734	96	3,830	85.1%
無店舗販売以外(店舗販売含む)	4,000	154	4,154	3,641	193	3,834	92.3%
不明・無関係	1,427	869	2,296	1,452	844	2,296	100.0%
合計	9,847	1,101	10,948	8,827	1,133	9,960	91.0%

表20 無店舗販売に関する商品・サービス別の相談件数(上位5位)

順位	訪問販売	電話勧誘販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	ネガティブ・オプション
1	消火器 27	投資マンション 20	アダルトサイト(携帯) 285	健康食品 9	カレンダー 3
2	生命保険 20	社債 20	アダルトサイト(パソコン) 215	マルチ商法 6	健康食品 3
3	ネックレス 10	未公開株 19	アダルトサイト 113	健康食品(マルチ) 4	不審な荷物 2
4	太陽光発電 10	カニ 16	出会い系サイト 95	化粧品 4	皇室カレンダー 2
5	配置薬 9	投資用マンション 16	有料サイト(携帯) 74	-	-

無店舗販売に関する相談状況を年代別に見ると、表21のとおり「訪問販売」及び「電話勧誘販売」では30歳代が最も多い相談件数となっている。また、「通信販売」は、各年代で上位を占めている。

表21 無店舗販売に関する販売購入形態別・年代別の相談件数

形態\年代区分											(単位:件)	
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	不明	22年度計	
訪問販売	8	69	70	64	89	120	114	94	10	130	768	
電話勧誘販売	3	23	54	90	93	92	76	45	3	80	559	
通信販売	199	367	531	407	267	199	97	29	1	162	2,259	
マルチ・マルチまがい	1	16	7	10	21	12	4	2	1	19	93	
ネガティブ・オプション	1	0	1	5	8	6	6	5	0	10	42	
その他無店舗	1	9	9	10	15	26	13	5	0	21	109	
無店舗販売計	213	484	672	586	493	455	310	180	15	422	3,830	
無店舗販売以外(店舗販売含む)	31	377	635	702	720	533	272	54	4	506	3,834	
不明・無関係	21	118	240	399	314	341	208	84	7	564	2,296	
合計	265	979	1,547	1,687	1,527	1,329	790	318	26	1,492	9,960	

⑧消費生活相談の処理状況

平成22年度に受けた相談に係る処理状況は表2-4のとおりであり、「助言（自主交渉）」が6,338件で全体の63.6%を占めた。

表2-2 消費生活相談の処理状況

処理結果\相談区分	苦情		問合せ		要望		合計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 他機関紹介	448	5.1%	338	29.9%	1	33.3%	787	7.9%
2 助言(自主交渉)	5,943	67.3%	395	34.9%	0	0.0%	6,338	63.6%
3 その他情報提供	1,813	20.5%	341	30.2%	0	0.0%	2,154	21.6%
4 斡旋解決	330	3.7%	3	0.3%	0	0.0%	333	3.3%
5 斡旋不調	8	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.1%
6 処理不能	105	1.2%	17	1.5%	0	0.0%	122	1.2%
7 処理不要	116	1.3%	37	3.3%	2	66.7%	155	1.6%
8 無回答(未入力)	63	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	63	0.6%
合計	8,826	100.0%	1,131	100.0%	3	100.0%	9,960	100.0%

2. 消費者啓発及び情報提供事業

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

(1) 講演会・講座・研修会等の開催

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

①センター主催講座

名 称	期間(回数)・場所・参加人数	内 容
高等学校家庭科 等教員消費生活 講座	7月27日(火) エルパーク仙台 セミナーホール 59人 共催:宮城県高等学校家庭科研究会 :宮城県金融広報委員会 後援:宮城県教育委員会	講 話「学校における消費者教育の重要性について 千葉晃平法律事務所 弁護士 千葉 晃平 講 話「生涯で一番大きな買い物“マイホーム”」 ～ライフスタイルにあった安心できる住宅建築～ (社)宮城県建築士会 会 長 砂金 隆夫 自立のための金融教育ワークショップ 「“ひとり暮らしの部屋探し”を題材に」 ～暮らしを創造し、主体的に実践する力を引き出すために～ 新潟県立長岡明德高等学校 教 諭 渡邊 祐子
消費生活講座	9月28日(火) ～10月1日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 176人	「高齢者を狙う問題商法」 仙台弁護士会 弁護士 山田 いずみ 「健康食品情報の真実を知ろう！」 NPO法人ふあるま・ねっと・みやぎ 理事長 戸田 紘子 「家庭裁判所における遺産分割調停について」 仙台調停協会 家事調停委員 三浦 孝哉 「地産地消をおしゃれに愉しむ」 みどりな野菜 主宰 野菜ソムリエ 齋藤 緑 「暮らしの中の製品事故」 ～製品と安全に付き合うために～ (独)製品評価技術基盤機構 東北支所 菊地 徹 「オール電化で快適なくらし」 ～太陽光発電・IHクッキングヒーター・エコキュート・床暖房～ パナソニック電工(株) 林 重行 「多重債務に陥らないために」 ～改正金乳業法のあらまし～ 東北財務局理財部 金融監督第三課 小笠原 廣治 「他人事ではないインターネットトラブル」 ～被害の実態を知る～ NPO法人 青少年メディア研究会 加藤 千枝

名 称	期間(回数)・場所・参加人数	内 容
消費生活展	9月28日(火) ～10月1日(金) 東北電力グリーンプラザ アクアホール 1,459人 共催：宮城県金融広報委員会 ：独立行政法人 製品評価技術基盤機構東北支所	テーマ『守ろうよみんなを！』 ～だれもが安全・安心にさせるために～ 展示内容：パネル展示 「悪質商法からあなたを守る」 「多重債務」 「くらしと金融」 「くらしの製品事故」等 ：事故製品展示 ：消費生活関連情報（リーフレット等） 各種相談・情報提供コーナー ：消費生活相談コーナー，調停相談コーナー くらしと金融に関する情報提供コーナー

②講師派遣

各講座や研修会へ、センター職員を派遣して、情報提供を行い啓発に努めた。

主催・対象	回数・参加人数	内 容
イ 若年層対象講座 ・大学，専門学校，高校， ・事業者新入・若手社員	33回 1,835人	・相談事例に基づき、若者の消費者被害の未然防止と対処法について講義
ロ 高齢者対象講座 ・高齢者 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会 ・公民館，その他	50回 1,786人	・相談事例に基づき、高齢者の消費者被害の未然防止と対処法について講義
ハ 福祉関係者対象講座 ・社会福祉協議会 ・民生委員児童委員協議会， その他	9回 450人	・相談事例に基づき、高齢者の消費者被害の未然防止と対処法について講義
ハ 一般対象講座 ・事業者 ・各種団体 ・地域住民，その他	22回 1,087人	・相談事例に基づき、消費者被害の未然防止と対処法について講義

イ 若年層対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	4/5	(株)富士通東北システムズ	(株)富士通東北システムズ	28	多重債務と問題商法等について
2	4/6	東北発電工業(株)	東北発電工業(株)	77	消費者トラブルにあわないために
3	4/12	ケイテック(株)	ケイテック(株)	12	ネットワーキング、悪徳商法、多重債務、架空請求、教材の売りつけ、名義貸し等
4	4/13	宮城文化服飾専門学校	宮城文化服飾専門学校	63	若者の消費者トラブル未然防止のために
5	4/15	北杜学園 長町校舎	仙台医療技術専門学校	40	若者が巻き込まれやすい消費者トラブル
6	4/21	北杜学園 長町校舎	仙台医療技術専門学校	81	若者をねらう問題商法
7	6/9	東北生活文化大学	東北生活文化大学	26	情報ネット社会をどう生きる～相談事例にみるトラブル予防～
8	7/21	北杜学園 五橋校舎	仙台医療技術専門学校	25	問題商法について
9	7/28	北杜学園 五橋校舎	仙台医療技術専門学校	21	問題商法について
10	8/4	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	68	問題商法について
11	9/1	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	113	問題商法について
12	9/1	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	81	問題商法について
13	9/3	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	114	問題商法について
14	9/15	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	57	問題商法について
15	9/17	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	20	問題商法について
16	9/17	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	47	問題商法について
17	9/17	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	53	問題商法について
18	9/21	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	34	問題商法について
19	9/22	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	97	問題商法について
20	9/27	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	85	問題商法について
21	9/27	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	83	問題商法について
22	10/7	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	35	問題商法について
23	10/18	宮城大学	宮城大学	9	消費者と消費生活センター・消費者庁
24	10/19	北杜学園 中央校舎	仙台医療技術専門学校	22	問題商法について
25	10/25	宮城大学	宮城大学	5	事例からみる問題商法1
26	11/8	宮城大学	宮城大学	9	事例からみる問題商法2
27	11/17	東北電力(株)宮城支店	東北電力(株)宮城支店	43	悪徳商法の事例紹介とその防止法
28	11/24	東北電力(株)宮城支店	東北電力(株)宮城支店	40	問題商法について
29	12/3	県庁会議室	岩沼高等学園	58	問題商法について
30	1/7	アークホテル仙台	東北発電工業	82	社会生活アドバイス
31	1/20	宮城県涌谷高等学校	宮城県涌谷高等学校	151	悪質商法に関すること・クレジットトラブルに関すること
32	2/7	白石高等技術専門学校	白石高等技術専門学校	86	消費者を狙う問題商法
33	2/25	宮城県障害者職業能力開発校	宮城県障害者職業能力開発校	70	若者が遭いやすい消費者トラブルについて
			若者計	1,835	

ロ 高齢者対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ
1	4/30	山元町役場	山元町遺族会	30	悪質商法対処法
2	5/14	ホテル白萩	宮城県畜産OB会	40	消費生活の知恵
3	6/3	西中田コミュニティセンター	西中田栗西町内会	50	消費者トラブルにあわないために
4	6/6	仙台市シルバーセンター	せんだい豊齢ネットワーク シニア元気笑学校	120	「賢い消費者になるには」～欲張りには騙されやすい～
5	6/12	ホテル桃幸	宮城県教職員互助会退職互助事業岩沼地区会	40	消費者トラブルにあわないために
6	6/23	富谷町町上会館	富谷町 福祉部 長寿福祉課	30	被害に遭わないための暮らしの知恵(訪問販売の撃退方法など)
7	7/7	太白区弥生青山集会所	弥生青山町内会婦人部	21	「振込詐欺と消費者をねらう悪質商法」
8	7/9	山元町花釜生活センター	地域支援ネットワーク ゆずりはの会	100	「高齢者が遭いやすい消費者トラブルの対処法」
9	7/13	名取市高館公民館	高館公民館 長生大学:高齢者教室	40	「高齢者が遭いやすい消費者トラブルの対処法」
10	7/14	富谷町鷹乃社防災センター	富谷町長寿福祉課	35	被害に遭わないための暮らしの知恵

11	7/16	東松島町浅井地区センター	東松島市福祉課	20	高齢者がだまされやすい消費者被害について
12	7/23	東松島町小野区センター	東松島市福祉課	40	高齢者がだまされやすい消費者被害について
13	7/25	大和町高田コミュニティセンター	高田活き生きサロン	35	高齢者を狙う悪質商法
14	7/29	仙台市市民活動センター	おいちに会(仙台市豊齢学園12期生の会)	20	賢い消費者になるには一欲張りは騙されやすい
15	8/4	宮司生活センター	宮司地区 白鳥会	30	高齢者を狙う問題商法被害の予防
16	8/21	障害者地域活動支援センター	社会福祉法人 七ヶ浜町社会福祉協議会	20	消費者被害や消費者トラブルに遭わないために
17	8/25	松島町ふれあいの家	松島町町民福祉課健康長寿班	8	高齢者の消費トラブル防止について
18	8/25	美里町公民館	美里町 町民生活課	50	賢い消費者になるために
19	8/26	多賀城市八幡公民館	老人クラブ八幡福寿会	40	高齢者を狙う問題商法
20	8/27	ひだまりの家	松島町町民福祉課健康長寿班	8	高齢者の消費トラブル防止について
21	9/1	ほほえみの家	松島町町民福祉課健康長寿班	20	高齢者の消費トラブル防止について
22	9/11	障害者地域活動支援センター	社会福祉法人 七ヶ浜町社会福祉協議会	25	消費者被害や消費者トラブルに遭わないために
23	9/12	善王寺老人憩いの家	米山町 森ノ腰行政区	30	高齢者の消費トラブル・振り込め詐欺について
24	10/14	七ヶ宿活性化センター	社会福祉法人 七ヶ宿社会福祉協議会	50	消費者被害に遭わないために
25	10/21	亶理町立図書館	亶理町町民生活課	17	知って、学んで、だまされない！最近の消費者トラブルと対処法
26	11/2	松島町	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費トラブル防止について
27	11/7	台原5丁目	台原5丁目町内会	60	問題商法について
28	11/7	西中田コミュニティセンター	西中田ブロックフェスタ	38	消費者被害に遭わないために
29	11/10	松島町	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費トラブル防止について
30	11/10	七ヶ浜町	いきいきサロン代々崎(代々崎浜地区高齢者の集まり)	36	高齢者への悪質な訪問販売・振り込め詐欺・オレオレ詐欺にだまされないために。
31	11/11	松島町	松島町町民福祉課健康長寿班	30	高齢者の消費トラブル防止について
32	11/12	松島町	松島町町民福祉課健康長寿班	20	高齢者の消費トラブル防止について
33	11/13	太白区	太白地域町内会連合会	80	多重債務問題 リホームトラブルについて
34	11/14	泉区南光台	南光台6丁目サンシャインフェスティバル実行委員会	50	詐欺の手口の見分け方！年代別の被害!!2!3!
35	11/14	泉区加茂	加茂地域コスモスグループ	20	かしこく生活するために！
36	11/21	登米市迫町個人宅	錦地区の住民グループ	16	悪を見破る
37	11/22	松島町	松島町町民福祉課健康長寿班	20	高齢者の消費トラブル防止について
38	11/24	多賀城市新田公民館	新田多賀モリ会	35	高齢者を狙う問題商法と対処法
39	12/1	赤井公民館南区西分館	東松島市福祉課	50	高齢者がだまされやすい消費者被害について
40	12/9	亶理町勤婦人の家集会所	亶理町逢隈公民館(ヘルシー逢隈学園)	40	かしこい消費者になるために
41	1/19	石巻市北上町	石巻市北上在宅介護支援センター	30	悪質業者に引っかからないために
42	1/26	村田町中央公民館	村田町	30	消費者被害に遭わないための暮らしの知恵
43	1/27	広報課	県庁参観デー	45	消費者トラブルに遭わないために
44	1/28	東北労働金庫	本店ろうきん友の会	70	振り込め詐欺等の問題商法に遭わないために
45	2/10	山元町	おもと会(地域支援ネットワーク)	20	悪質商法にだまされないために
46	2/12	泉区明石台	明石南明和会	26	振り込め詐欺や悪質商法に遭わないために
47	2/17	山元町	磯地区支援ネットワーク	20	悪質商法にだまされないために
48	3/3	青葉区小松島新堤	安養寺一丁目町内会	13	消費者トラブルに遭わないために
49	3/4	多賀城市	老人クラブ中央寿会	28	振り込め詐欺他(悪質商法等)
50	3/9	加美町	加美町暮らしの研究会	30	悪質商法・被害に遭わないための暮らしの知恵
			高齢者関係計	1,786	

ハ 福祉関係者対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	4/22	山元町役場	山元町民生委員児童委員(保健福祉課)	40	悪徳商法対処法・多重債務について	
2	5/26	富谷町中央公民館	富谷町母子福祉会	16	消費者トラブルに遭わないために	
3	6/7	多賀城市社会福祉センター	多賀城市中央地区民生委員児童委員協議会	25	おれおれ詐欺について	
4	7/6	東京エレクトロンホール宮城	宮城県社会福祉協議会	130	消費者トラブル等について	
5	9/2	岩沼屋ホテル	宮城県民生委員児童委員協議会	100	最近の悪徳商法の現状	
6	9/7	大崎生涯学習センター	宮城県社会福祉協議会宮城いきいき学園大崎校	46	問題商法と対策	
7	9/14	多賀城市社会福祉センター	多賀城市西部地区民生委員児童委員協議会	30	高齢者を狙う問題商法と対策法	
8	9/15	グリーンピア岩沼タナリゾート	宮城県社会福祉協議会宮城いきいき学園仙南校	48	問題商法と対策	
9	10/18	加美町中新田福祉センター	加美町社会福祉協議会	15	消費者被害・消費者トラブルの対処法	
			福祉関係者計	450		

ニ 一般対象講座

NO	日	場所	団体名等	人数	テーマ	備考
1	4/25	仙台市岩切東コミュニティセンター	仙台市岩切東コミュニティセンター	90	消費者トラブルに遭わないために	
2	5/28	KKRホテル仙台	宮城県技能士会連合会	70	高齢者編及び架空請求・不当請求	

3	8/4	仙台市戦災復興記念館	宮城県損害保険代理業協会仙台東支部	20	消費者トラブルに遭わないために	
4	8/19	フクダ物産	フクダ物産	21	かしこい消費者になるために	
5	8/25	美里町公民館	美里町町民	71	かしこい消費者になるために	
6	8/27	県庁広報室	一般県民	45	消費者トラブルに遭わないために	
7	8/30	東京エレクトロンホール	行政書士会	50	障害者の消費者被害の実態とその対応	
8	9/10	多賀城市山王地区公民館	多賀城市内在住の女性	32	消費者トラブルに遭わないための暮らしの知恵	
9	9/14	自治会館	宮城県消費者団体連合会	140	最近の消費者相談と被害の状況と対策及び消費者団体の育成について	12月末に追加
10	9/15	ハーネル仙台	東北CR会	16	最近のご相談状況及び事例について	
11	10/13	多賀城市市民活動サポートセンター	しろあり防除施工士登録免許更新研修会	28	消費者被害に遭わないために	
12	10/19	ハーネル仙台	(社)日本しろあり対策協会	110	訪問販売における問題点等について	
13	11/3	和光神社社務所	二十人町・鉄砲町ブロックフェスタ	30	高齢者が被害者となる問題商法について	
14	11/4	亙理町中央公民館	亙理町中央公民館	40	身近な消費生活のトラブルについて	
15	11/12	あけの平公民館	富谷町	31	悪質商法の最近の手口・特徴・対策などについて	
16	11/19	自治会館	登米市南方防犯協会	3	振り込み詐欺や悪質商法の実態と防止対策について	
17	11/19	柴田町コミュニティプラザ	宮城県行政書士会仙南支部	10	消費者トラブルに遭わないために	
18	12/2	パレス平安	とんぼの会	50	消費者トラブルに遭わないために	
19	1/7	メルパルク	ミサワ業界協会	150	高齢者に対する振り込み詐欺や悪質商法について	
20	2/8	栗駒総合支所	栗原市消費者の会栗原支部	20	最近の消費者相談と被害の状況と対策及び消費者団体の育成について	
21	2/16	戦災復興記念館	宮城県損害保険代理業協会仙台東支部	30	消費者トラブルに遭わないために	
22	3/9	新幹線総合車両センター	東日本旅客鉄道株式会社 新幹線総合車両センター	30	マンション販売等の電話勧誘の迷惑電話の応対方法について	
			一般計	1,087		

(2) 展示教育事業

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

①常設展示

- ・パネル、最新の話題・緊急情報の掲示、パンフレット類

②移動展示

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

③パネル・ビデオの貸し出し

各市町村・学校・事業所等への貸し出し

- ・パネル 6回 25枚
- ・ビデオ 22回 33本

(3) 情報提供事業

①広報関係

掲載紙名	掲載・放送日	掲載・放送内容
県政だより	9月号【特別企画】	消費生活センターへご相談ください
	11月号【特別企画】	高齢者をねらう悪質商法にご注意ください！
	1月号【特別企画】	若者が被害に遭いやすい消費者トラブル
	3月号【特別企画】	賃貸住宅の

掲載紙名	掲載・放送日	掲載・放送内容
県政だより 「県からのお知らせ」	5月号	消費者月間のお知らせ(パネル展)
	7月号	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
	12月号	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
	1月号	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
	2月号	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
新聞「県からのお知らせ」	H22.6.27	多重債務巡回無料相談会のお知らせ
	H22.8.22	多重債務巡回無料相談会のお知らせ

②各種情報誌等への記事掲載

掲載紙名	掲載日	掲載内容
オーレ	H22.6.25他4回	多重債務巡回無料相談会, 相談窓口
エイブル	5月号	公的機関を名乗る訪問に注意!
エイブル	7・8月合併号	高齢者をねらう悪質な訪問販売
エイブル	9月号	申し込んでいないのにクレジットカードが...
エイブル	11月号	海外商品先物取引のご注意!
エイブル	1・2月号合併号	敷金戻ってくるかしら?
東北電力オアシス	9月号	消費生活展のお知らせ
朝日新聞	H22.7.15	カニの電話勧誘販売
河北新報	H22.7.17	カニの電話勧誘販売
読売新聞	H22.11.6	カニの電話勧誘販売
河北新報	H23.2月中に2回	多重債務巡回無料相談会(情報コーナー)
くらしWatching	3月号	今、気を付けたい問題商法
(NHK, KHB)	(不詳)	(カニの電話勧誘販売)

③各種広報媒体による情報提供

放送会社名	放送日	放送内容
東北放送(テレビ)	H22.6.10	再生工房関係
ラジオCM(東北放送)	H22.7.1~H23.3.31(198回)	啓発及び各種お知らせ(週替わり)
(NHK, KHB)	(不詳)	(カニの電話勧誘販売)

④ロビーコンサートでの情報誌等配布

月日	配布物
4月	クーリング・オフ, みやぎの消費生活情報
5月	みやぎの消費生活情報
6月	みやぎの消費生活情報
7月	みやぎの消費生活情報, ライター事故チラシ
8月(スペシャル)	あなたの財布が狙われている
8月	みやぎの消費生活情報, ファンヒータ回収チラシ
9月	みやぎの消費生活情報
10月	みやぎの消費生活情報
11月	みやぎの消費生活情報, 多重債務チラシ
12月(スペシャル)	ストップザ消費者トラブル, これって本当?, 多重債務チラシ
12月	みやぎの消費生活情報

月日	配布物
1月	みやぎの消費生活情報
2月	みやぎの消費生活情報
3月	中止

⑤ホームページによる情報提供

最新のトラブル等の新着情報、消費生活トラブル対応集、パネル・ビデオの一覧、消費生活相談概要などを掲載するとともに、国民生活センター等とリンクし、最新のトラブル・危害情報などを提供した。

⑥啓発教材の作成・整備

a) パネル作成 : 5枚

- ・ 消費者を狙う問題商法 1枚
- ・ 電話勧誘 1枚
- ・ 訪問販売 1枚
- ・ 二次被害 2枚

b) リーフレット : 95,000部

- 「消費者を狙う問題商法」 10,000部
- 「知っておこう！これだけは」 35,000部
- 「ストップザ・消費者トラブル」 15,000部
- 「クーリング・オフ」 15,000部
- 「その話大丈夫？」 20,000部

c) ビデオソフト等購入 : 3本

- VHS 「しまった！こまった！だまされた！」 1本
- DVD 「気にかけて 声かけて トラブル撃退 悪質商法捕物帖」 1本
- DVD 「断るチカラの磨き方」 1本

(4) 学校教育現場における消費者教育の推進

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

①高等学校家庭科等教員消費生活講座（再掲）

開催日：7月27日(火) 会場：エルパーク仙台セミナーホール 参加者：59人

②「消費生活知識のマニュアル」の作成・配布

高等学校の家庭科の授業等で活用できる消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」を作成し、県内の高等学校等に配布した。

消費生活知識のマニュアル「知っておこう！これだけは」 35,000部

③「弁護士による消費生活法律授業」

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

受講者数： 9校 1,606人

(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 振込詐欺啓発講座	22年5月25日	悪質商法被害にあわないために	高齢者	村田町老人憩いの家	15
	2 消費生活出前講座	22年9月21日	悪質商法被害にあわないために	高齢者	村田町老人憩いの家	25
	3 悠々げんきクラブ主催啓発活動出前講座	23年2月15日	悪質商法被害にあわないために	高齢者	村田町老人憩いの家	20
	4 高等学校消費者啓発講座	23年2月21日	消費者トラブルを防ぐために	伊具高等学校3年生	伊具高等学校	140
	計	4回				200
北 部 大 崎	1 古川地区包括支援センター介護支援専門員研修会	22年8月17日	高齢者の消費者被害にと未然防止について。	福祉関係者	大崎市社会福祉プラザ	65
	2 大崎市市民活動サポートセンター主催第15回ミニ講座	22年9月28日	「悪質商法に巻き込まれないために」	一般	大崎市市民活動サポートセンター	25
	3 大崎農業共済組合コンプライアンス研修会	22年11月16日	「問題商法からあなたを守る予備知識」	一般	大崎市農業共済組合	63
	4 宮城県北部保険福祉事務所研修会	22年11月16日	「消費者トラブルに巻き込まれないために」	一般（県職員）	大崎合同庁舎	40
	5 色麻町民生委員児童委員協議会定例会「認知症サポート養成講座」	22年12月22日	「みんなで防ごう、高齢者の消費者トラブル」	福祉関係者	色麻町保険福祉センター	32
	6 岩出山高校生徒と保護者研修会	23年1月20日	「消費者トラブルを防ぐために」	若者（高校3年生）	岩出山高校	150
	7 消費者を狙う問題商法	23年1月28日	「消費者を狙う問題商法～マルチ商法、架空請求トラブル」	一般	緑が丘病院	30
	8 J A加美よつば女性部小野田支部研修会	23年3月10日	「生活の予備知識はあなたを守る」	一般	加美町やくらい文化センター	130
	計	8回				535

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
北	1 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年年 4 月 22 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	下藤集会所	28
	2 被害に遭わないための暮らしの知恵	22 年年 5 月 17 日	被害に遭わないための暮らしの知恵	高齢者	栗駒総合支所	25
	3 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年年 5 月 18 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	高齢者センター	21
	4 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 6 月 1 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	瀬峰生活改善センター	17
	5 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 6 月 3 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	上富生活改善センター	19
	6 悪徳商法から身を守るための予備知識や対処法	22 年 6 月 4 日	悪徳商法から身を守るための予備知識や対処法	高齢者	大館生活センター	32
部	7 消費者関連の最近の動き貸金業法の改正について	22 年 6 月 8 日	消費者関連の最近の動き貸金業法の改正について	高齢者	市民活動支援センター	15
	8 消費者関連の最近の動き	22 年 7 月 6 日	消費者関連の最近の動き	高齢者	成田ふれあいプラザ	38
栗	9 便利なインターネット・ケイタイを安全に使う	22 年 7 月 14 日	便利なインターネット・ケイタイを安全に使う	高校生	一迫商業高校	300
	10 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 8 月 4 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	藤田地区集会所	12
原	11 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 8 月 6 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	小深沢生活改善センター	10
	12 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 8 月 9 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	荒町生活センター	19
	13 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 9 月 8 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	荒町生活センター	21
	14 消費者トラブルの現状と対処法について	22 年 9 月 27 日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	新田沢やすらぎセンター	16
	15 出前講座のお知らせ	22 年 10 月 5 日	出前講座のお知らせ	区長	若柳総合支所	47
	16 消費者トラブルの現状と対処法	22 年 10 月 13 日	消費者トラブルの現状と対処法	県職員	第一会議室	18
	17 消費者トラブルに巻き込まれないために	22 年 10 月 19 日	消費者トラブルに巻き込まれないために	介護者	栗原文化会館	8
	18 消費者トラブルに遭わないために	22 年 10 月 26 日	消費者トラブルに遭わないために	民生委員	花山総合支所	14

	研修・講座名	実施月日	内 容	対 象	場 所	参加人数
北 部 栗 原	19 消費者トラブルの現状と対処法	22年11月9日	消費者トラブルの現状と対処法(振り込め詐欺に遭わないために)	高齢者	老人憩いの家	32
	20 消費者トラブルにあわないために	22年11月10日	消費者トラブルにあわないために～ケータイ・パソコン等を利用した物品購入やトラブル対応について～	生徒指導教諭	岩ヶ崎高校	11
	21 消費者トラブルに遭わないために	22年11月11日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者	荒浜屋	49
	22 悪質業者の被害に遭わないために	22年11月24日	悪質業者の被害に遭わないために	高齢者	大袋農産物 加工センター	38
	23 消費者トラブルに遭わないために	22年12月2日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者	一迫老人福祉センター	115
	24 消費者トラブルに遭わないために	22年12月14日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者	大畑ふれあいセンター	39
	25 訪問販売、振り込め詐欺等の予防法	23年1月20日	訪問販売、振り込め詐欺等の予防法	高齢者	城内公民館	22
	26 消費者トラブルの現状と対処法について	23年2月8日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	中藤沢コミュニティセンター	18
	27 消費者トラブルの現状と対処法について	23年2月18日	消費者トラブルの現状と対処法について	高齢者	上藤沢集会所	18
	28 消費者トラブルに遭わないために	23年3月11日	消費者トラブルに遭わないために	高齢者	花山高齢者生活福祉センター	75
	計	28回				1,077
東 部 石 巻	1 消費生活講座	22年 7月15日	こんな手口・あんな手口！悪徳商法最前線	高齢者	女川町生涯教育センター	250
	2 消費生活講座	22年 9月9日	消費者トラブルと問題商法	福祉関係者	石巻市役所	24
	3 消費生活講座	22年 11月11日	だまされやすい消費者被害について	高齢者	東松島市浜市地区センター	45
	4 消費生活講座	22年 11月17日	消費者トラブルと問題商法～S F商法への心構え～	高齢者	石巻市稲井公民館	28
	5 宮城いきいき学園	23年 1月19日	問題商法とその対策	高齢者	東松島市コミュニティセンター	33
	計	5回				380

	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	22年4月7日	悪質商法の被害に遭 わないためには	登米市管内新入社 員研修	登米合同庁舎	24
	2 消費者教室	22年5月25日	悪質商法の被害に遭 わないためには	高齢者	芦倉集会所	45
	3 消費者教室	22年5月27日	若者の消費者問題 かしこい消費者にな ろう	上沼高校2年生	上沼高校	55
	4 消費者教室	22年5月27日	高齢者の消費者被害 未然防止対策	地区民生委員	津山老人福祉セ ンター	18
	5 吉田先人大学	22年6月18日	悪質商法の被害に遭 わないためには	高齢者	吉田公民館	40
	6 シニア、女性 いきいきセミナー	22年9月15日	悪質商法の被害に遭 わないためには	高齢者	豊里公民館	48
	7 女性講座	22年9月16日	悪質商法の被害に遭 わないためには	一般	中田町浅水ふれ あいセンター	20
	8 消費者教室	22年10月29日	私たちを取り巻く消 費者問題	登米合同庁舎に勤 務する職員	登米合同庁舎	50
	9 消費者教室	22年12月15日	若者を狙った悪質商 法	米谷高校3年生	米谷高校	140
	10 消費者教室	22年12月2日	消費者トラブルに遭 わないためには	登米合同庁舎に勤 務する職員	登米合同庁舎	38
	11 消費者教室	23年1月12日	若者を狙った悪質商 法	米山高校3年生	米山高校	71
	12 消費者教室	23年1月13日	若者を狙った悪質商 法	上沼高校3年生	上沼高校	71
	13 消費者教室	23年3月7日	消費者被害の防止に ついて	迫地域包括支援セ ンター（弁護士等）	迫公民館	34
	計	13回				654
気 仙 沼	1（震災の関係で データ消失）	22年12月	（震災の関係でデー タ消失）	一般	（震災の関係で データ消失）	40
	2 〃	23年2月	〃	高齢者	〃	31
	3 〃	23年3月	〃	高齢者	〃	50
	計	3回				121

②展示関係

パ ネ ル 展 示	事務所名	実施月日	内 容	対 象	場 所
	大河原	23年3月1日 ～3月31日	消費者啓発用パネル	一般	大河原合同庁舎正面 玄関
	計	1回			
	東部石巻	22年6月6日	消費者啓発用パネル	一般	石巻花き地方卸売り 市場
		22年7月21日	消費者啓発用パネル	一般	石巻合同庁舎大会議 室
		22年9月5日	消費者啓発用パネル	一般	女川総合体育館
		22年10月1日 ～23年2月28日	消費者啓発用パネル	一般	石巻中央公民館
		通年	消費者啓発用パネル	一般	県民サービスセンタ ー入口
	計	5回			
	東部登米	22年7月6日 ～22年7月12日	消費者啓発用パネル	一般	ロックシティ佐沼S C
22年8月11日 ～22年8月17日		消費者啓発用パネル	一般	米山公民館	
22年8月30日 ～22年9月6日		消費者啓発用パネル	一般	豊里公民館	
22年9月13日 ～22年9月30日		消費者啓発用パネル	一般	豊里公民館	
22年10月4日 ～22年10月22日		消費者啓発用パネル	一般	中田改良センター	
22年10月25日 ～22年11月5日		消費者啓発用パネル	一般	米川公民館	
22年11月5日 ～22年11月19日		消費者啓発用パネル	一般	石越公民館	
計	7回				

③パネル・ビデオ貸し出し

パ ネ ル 貸 出	事務所	回 数
	大河原	1回
	東部登米	1回
	計	2回

ビ デ オ 貸 出	事務所	回 数
	大河原	1回
	北部大崎	6回
	東部登米	1回
	計	8回

③新聞等への掲載

	掲載紙名	掲載日	掲載内容
大 河 原	広報おおがわら「おしらせばん」	H22.6月号,8月号,12月号,H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報しばたお知らせ版	H22.6月号,8月号,12月号,H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報むらた	H22.12月号,H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報かくた	H22.6月号,12月号,H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報しろいし	H22.8月号,12月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報ざおう	H22.12月号,H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について
	広報まるもり	H23.2月号	多重債務(巡回)無料相談会について

	掲載紙名	掲載月	掲載内容
北 部 大 崎	大崎タイムス (1誌面42回)	4月	キャリーバッグに気をつけて ご注意！火災保険で屋根が直せるという業者 クレジットカードの利用明細をチェックしていますか？ ご注意！「太陽光発電装置」の悪質な訪問販売
		5月	結婚式・披露宴の契約で泣かないために 葬儀について考えよう リボルビング払いの落とし穴 子ども名義の携帯電話～親にとって不便なことも～
		6月	もう借りられない！ クリーニングトラブルを防ぐには 買い取り屋にご注意「クレジットカードの現金化」 シロアリ駆除、契約前に確認を
		7月	ほめられたらご用心 ご注意！保証人紹介サービス ご注意！カニの送りつけ商法
		8月	外食でのトラブル 弁護士による多重債務無料相談会の開催 攻略法詐欺
		9月	「振り込まない詐欺」増えています！ その広告は本当なの？ 地デジ放送関連の悪質商法 パワーウィンドーに挟まれた！
		10月	ゼリー状の「着火剤」の危険 だまされしないで！「お金をもらってほしい」というメール おしゃれ心が仇になる！まつげのエクステンション 訪問買い取りにご注意
		11月	介護ベッドの隙間に挟まる事故 うまい話には裏がある！～外国通貨の投資トラブル～ ご注意！薬を包装材毎飲んでしまう事故 「不要な布団を無料で引き取ります」は危険
		12月	住宅用家裁警報機器の訪問販売トラブルにご注意！ 「無料」と思ったら高額請求が～オンラインゲーム～ 悪質商法の二次被害
		1月	苦い苦情が社会の良薬に！ 赤ちゃん用スリングや抱っこひもの使い方に注意 子どもにケータイを買い与える前に 多重債務は必ず解決できます
		2月	パソコンに請求画面が張り付いて取れない テレビショッピング～テレビの印象だけでは決めないで～ ストップ！クレジットカードの現金化 「戦時中の話を聞かせて欲しい」怪しい訪問販売にご注意！
		3月	電気器具の安全点検をしましょう

北 部 栗 原	掲載紙名	掲載日	掲載内容	
	広報くりはら (11回)	6. 16号、7. 1号、8. 1号、8. 16号	出前講座、相談窓口の案内、廃品回収、多重債務	
		9. 1号、10. 1号、11. 1号、12. 1号	電話機のリース、インターネットトラブル、送りつけ商法	
		1. 1号、2. 1号、3. 1号	架空請求、貴金属、勧誘の対処方法 他	
東 部 石 巻	掲載紙名	掲載日	掲載内容	
	石巻かほく	H22.7.13	多重債務無料相談会	
	石巻日々新聞	H22.8.26	多重債務無料相談会	
	石巻かほく	H22.9.17	消費者トラブルと問題商法	
	石巻日々新聞	H22.10.12	架空請求ハガキ	
	石巻かほく	H22.12.5	多重債務無料相談会	
東 部 登 米	放送会社名	放送日	掲載・放送内容	
	株式会社 登米コミュニティエフエム	10/2, 10/6, 10/9,	県民サービスセンターからのお知らせ	
		10/13, 10/16, 10/20, 10/23,	多重債務は解決できます	
		10/27, 10/30, 11/3, 11/6,	架空請求・不当請求にご注意ください	
		11/10, 11/13, 11/17, 11/20,	出会い系サイトトラブルに注意！	
		11/24, 11/27, 12/1, 12/4,	カニの電話勧誘にご注意ください	
		12/8, 12/11, 12/15, 12/18,	多重債務無料相談会を開催します	
		12/22, 12/25, 12/29, 1/1,	消費者被害に気づいて	
		1/5, 1/8, 1/12, 1/15,	新成人を狙った悪質商法にご注意	
		1/19, 1/22, 1/26, 1/29,	高齢者の消費者被害に気をつけて	
		2/2, 2/5, 2/9, 2/12	クレジットカードについて	
		2/16, 2/19, 2/23, 2/26	引っ越しトラブルについて	
		3/2, 3/5, 3/9,	賃貸住宅トラブルについて	
		3月11日の震災により以後の放送については、震災特別番組に切り替えたため、啓発番組は中止した。		
		啓発のため46回の放送を実施した。		