

平成27年度

光市消費生活センター事業報告



光市消費生活センター

もくじ

| | | | |
|---|--------|----------|-----------|
| 1 | はじめに | ・・・・・・・・ | 1 ページ |
| 2 | 相談状況 | ・・・・・・・・ | 2～4 ページ |
| 3 | 相談内容 | ・・・・・・・・ | 5～6 ページ |
| 4 | 啓発事業 | ・・・・・・・・ | 7～10 ページ |
| 5 | 主な相談事例 | ・・・・ | 11～13 ページ |

1 はじめに

消費者を取り巻く環境は、少子高齢化や高度情報化などの進展により大きく変化し、それに伴って消費者問題は、複雑・巧妙化しています。消費者の安全・安心を確保するためには、消費者行政の充実・強化が不可欠であり、住民に身近な相談所として、平成21年に光市消費生活センターを開設し、相談員の雇用や相談室の設置、相談員の資質向上への取り組みなど、様々な相談体制の強化に努めてまいりました。

近年、当センターに寄せられた相談件数は、平成25年度は354件、26年度は401件、27年度は387件となり、特に多い相談は、「新聞購読契約」や「アダルトサイトのワンクリック詐欺」に関するトラブルですが、その他にも判断力が不十分な高齢者等を狙った「うそ電話詐欺」など、手口が悪質化したトラブルが増えています。

こうしたことから、当センターでは、消費者自身が被害を防止し解決できるよう、消費者トラブル予防の出前講座や市広報及びホームページ等で最新の情報を提供するとともに、将来、社会の担い手となる高校生を対象に、消費者意識を高め、自立した賢い消費者になってもらうため、「高校生消費者教室」を開催しました。

引き続き、関係機関と連携し、消費者被害未然防止に努めるとともに、消費者トラブルを抱えた市民が安心して相談できるよう、トラブル解決の一助となるよう、頼りになる相談窓口を目指して、更なる機能強化に努めてまいります。

平成28年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

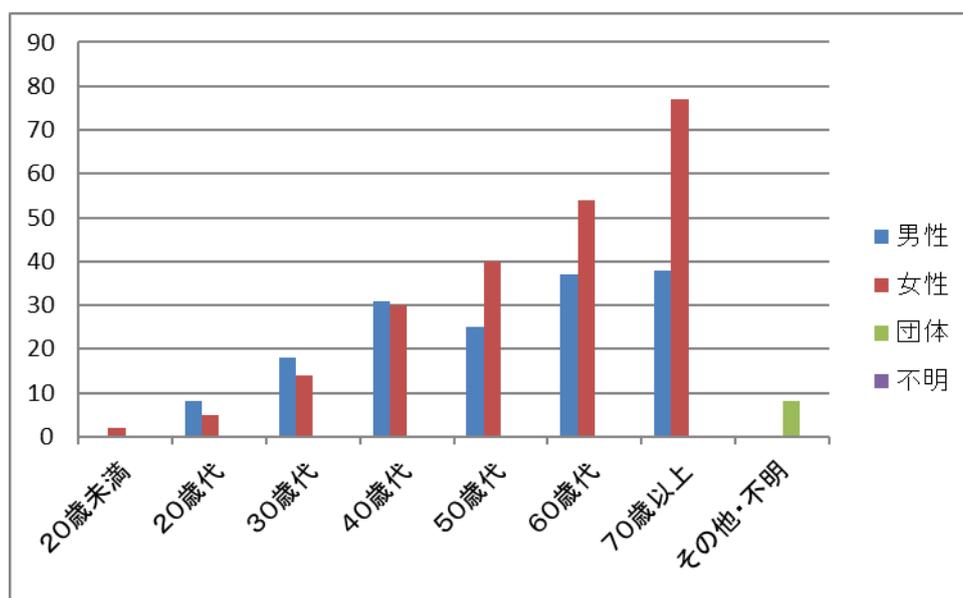
(1) 性別・年代別相談件数

平成27年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は387件で、前年度（401件）に比べ14件減少し、対前年度比96.5%となりました。

相談者の性別・年代別件数は、多い順に男性は70歳以上、60歳代、40歳代、50歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。女性は、70歳以上、60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。

性別・年代別 相談件数

| | 平成27年度 | | | | |
|--------|--------|-----|----|----|-----|
| | 男性 | 女性 | 団体 | 不明 | 計 |
| 20歳未満 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 20歳代 | 8 | 5 | 0 | 0 | 13 |
| 30歳代 | 18 | 14 | 0 | 0 | 32 |
| 40歳代 | 31 | 30 | 0 | 0 | 61 |
| 50歳代 | 25 | 40 | 0 | 0 | 65 |
| 60歳代 | 37 | 54 | 0 | 0 | 91 |
| 70歳以上 | 38 | 77 | 0 | 0 | 115 |
| その他・不明 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| 合 計 | 157 | 222 | 8 | 0 | 387 |



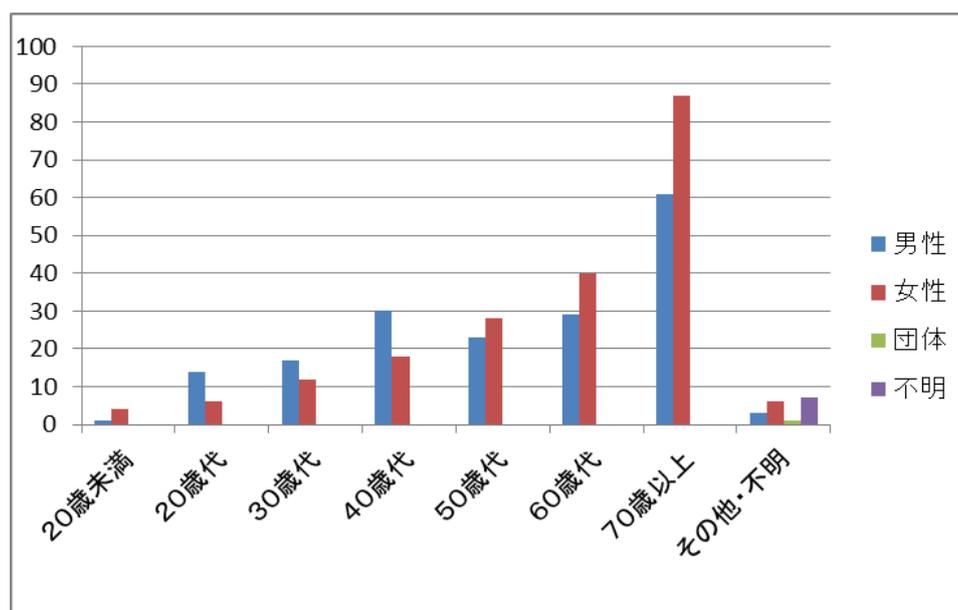
(2) 性別・年代別契約当事者件数

契約当事者の性別・年代別件数においては、多い順に男性は70歳以上、40歳代、60歳代、50歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。女性は70歳以上、60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。

契約当事者のうち、60歳以上の割合が56%となっており、半数以上の方が高齢者となっています。

性別・年代別 契約当事者件数

| | 平成27年度 | | | | |
|--------|--------|-----|----|----|-----|
| | 男性 | 女性 | 団体 | 不明 | 計 |
| 20歳未満 | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| 20歳代 | 14 | 6 | 0 | 0 | 20 |
| 30歳代 | 17 | 12 | 0 | 0 | 29 |
| 40歳代 | 30 | 18 | 0 | 0 | 48 |
| 50歳代 | 23 | 28 | 0 | 0 | 51 |
| 60歳代 | 29 | 40 | 0 | 0 | 69 |
| 70歳以上 | 61 | 87 | 0 | 0 | 148 |
| その他・不明 | 3 | 6 | 1 | 7 | 17 |
| 合 計 | 178 | 201 | 1 | 7 | 387 |



(3) 相談の方法

相談の方法は、電話での相談件数が294件(76%)、来訪での相談件数が92件(24%)、文書での相談件数が1件となっています。

| | |
|-----|-----|
| 来 訪 | 92 |
| 電 話 | 294 |
| 文 書 | 1 |
| 合 計 | 387 |

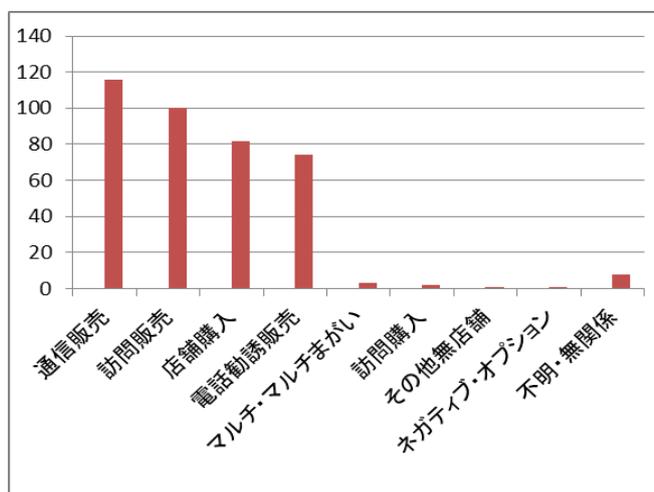
(4) 販売方法別件数

販売方法別では、通信販売が116件(30%)、訪問販売100件(26%)、店舗購入82件(21.2%)、電話勧誘販売が74件(19%)の順となっています。

販売方法別件数

| | |
|-------------|-----|
| 通信販売 | 116 |
| 訪問販売 | 100 |
| 店舗購入 | 82 |
| 電話勧誘販売 | 74 |
| マルチ・マルチまがい | 3 |
| 訪問購入 | 2 |
| その他無店舗 | 1 |
| ネガティブ・オプション | 1 |
| 不明・無関係 | 8 |
| 合 計 | 387 |

※ ネガティブ・オプションとは、消費者が注文もしていないのに、業者が勝手に商品を送りつける商法をいいます。



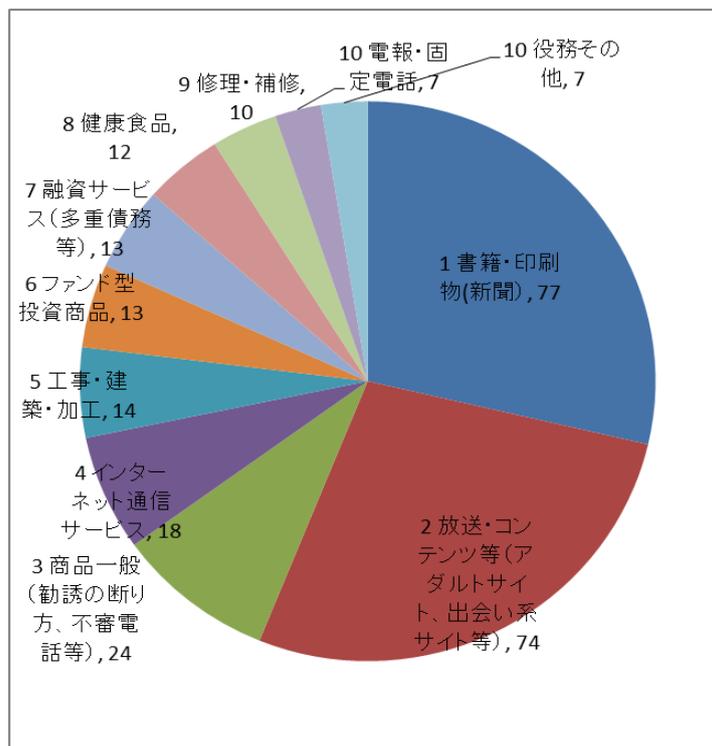
3 相談内容

(1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「新聞購読契約等」に関する相談が77件で最も多く、次いで「携帯電話・パソコンなどからの有料情報（アダルトサイト）サービス」などの相談が74件となっています。

商品・役務別の主な内容キーワード(上位10位)

| | 商品・役務 | 件数 |
|----|-----------------------------|----|
| 1 | 書籍・印刷物(新聞) | 77 |
| 2 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等) | 74 |
| 3 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 24 |
| 4 | インターネット通信サービス | 18 |
| 5 | 工事・建築・加工 | 14 |
| 6 | ファンド型投資商品 | 13 |
| 6 | 融資サービス(多重債務等) | 13 |
| 8 | 健康食品 | 12 |
| 9 | 修理・補修 | 10 |
| 10 | 電報・固定電話 | 7 |
| 10 | 役務その他 | 7 |



(2) 契約当事者年代別商品・役務件数（上位10位）

商品・役務の種類を契約当事者の年代別で見ると、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代では、携帯電話やパソコンでのアダルトサイト等のトラブルの相談、70歳以上では、新聞購読トラブルに関する相談が多くなっています。

契約当事者年代別 商品・役務件数（上位10位）

| 順位 | 20歳未満 | 件数 | 20歳代 | 件数 | 30歳代 | 件数 | 40歳代 | 件数 | 50歳代 | 件数 | 60歳代 | 件数 | 70歳以上 | 件数 | その他・不明 | 件数 |
|----|----------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|------------|----|
| 1 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 5 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 5 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 8 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 16 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 12 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 15 | 書籍・印刷物(新聞) | 50 | 書籍・印刷物(新聞) | 5 |
| 2 | | | 他の教養娯楽品 | 2 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 3 | 融資サービス(多重債務等) | 4 | 書籍・印刷物(新聞) | 7 | 書籍・印刷物(新聞) | 13 | 放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト) | 13 | 電報・固定電話 | 2 |
| 3 | | | 自動車 | 2 | 化粧品 | 2 | 健康食品 | 3 | インターネット通信サービス | 4 | インターネット通信サービス | 11 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 11 | 他の保健・福祉 | 2 |
| 4 | | | レンタル・リース・貸借 | 2 | レンタル・リース・貸借 | 2 | 工事・建築・加工 | 3 | 役務その他 | 3 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 6 | ファンド型投資商品 | 11 | 家具・寝具 | 1 |
| 5 | | | 化粧品 | 1 | 融資サービス(多重債務等) | 2 | 修理・補修 | 3 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 2 | 工事・建築・加工 | 3 | 健康食品 | 8 | ガス | 1 |
| 6 | | | 集合住宅 | 1 | 紳士・婦人洋服 | 1 | 商品一般(勧誘の断り方、不審電話等) | 2 | パソコン・パソコン関連用品 | 2 | 修理・補修 | 3 | 工事・建築・加工 | 6 | 工事・建築・加工 | 1 |
| 7 | | | 生命保険 | 1 | 履物 | 1 | 医薬品 | 2 | クリーニング | 2 | 融資サービス(多重債務等) | 2 | 他の住居品 | 5 | 修理・補修 | 1 |
| 8 | | | 損害保険 | 1 | かばん | 1 | 書籍・印刷物(新聞) | 2 | レンタル・リース・貸借 | 2 | 電報・固定電話 | 2 | その他の保健 | 3 | 旅客運送サービス | 1 |
| 9 | | | ファンド型投資商品 | 1 | 他の身の回り品 | 1 | 移動通信サービス | 2 | 融資サービス(多重債務等) | 2 | 洗浄剤等 | 1 | 融資サービス(多重債務等) | 3 | 冠婚葬祭 | 1 |
| 10 | | | インターネット通信サービス | 1 | 学習教材 | 1 | 肉類 | 1 | 健康食品 | 1 | 紳士・婦人洋服 | 1 | 電報・固定電話 | 3 | 役務その他 | 1 |
| 10 | | | 理美容 | 1 | 楽器 | 1 | 掃除用具 | 1 | 食生活機器 | 1 | 電話機・電話機用品 | 1 | | | | |
| 10 | | | 外食・食宅配 | 1 | 修理・補修 | 1 | 家具・寝具 | 1 | 家具・寝具 | 1 | カメラ類 | 1 | | | | |
| 10 | | | 内職・副業 | 1 | 役務一般 | 1 | アクセサリ | 1 | 和服 | 1 | 時計 | 1 | | | | |
| 10 | | | | | 損害保険 | 1 | 他の保健衛生品 | 1 | アクセサリ | 1 | 自動車 | 1 | | | | |
| 10 | | | | | 移動通信サービス | 1 | パソコン・パソコン関連用品 | 1 | 医療用具 | 1 | 土地 | 1 | | | | |
| 10 | | | | | インターネット通信サービス | 1 | 学習教材 | 1 | 化粧品 | 1 | クリーニング | 1 | | | | |
| 10 | | | | | 教室・講座 | 1 | スポーツ用品 | 1 | 学習教材 | 1 | その他の保健 | 1 | | | | |
| 10 | | | | | | | 補習教育 | 1 | 車両・乗り物一般 | 1 | 預貯金・証券等 | 1 | | | | |
| 10 | | | | | | | 理美容 | 1 | 自動車 | 1 | ファンド型投資商品 | 1 | | | | |

4 啓発事業

身近な地域で起きている悪質商法の被害や、買え買え詐欺などの被害に遭わないよう、悪質商法の手口や予防方法、被害にあった時の対処方法などを多くの人に知ってもらうため、各種の啓発を行いました。

(1) 市広報 毎月10日号に消費生活アドバイスを掲載

【広報掲載一覧】

| 掲載号 | 内 容 |
|---------|--------------------------------|
| 4月10日号 | 「無料点検」を勧める業者に注意しましょう |
| 5月10日号 | アダルトサイトのワンクリック請求 |
| 6月10日号 | 多重債務は解決できます |
| 7月10日号 | 新聞の勧誘トラブルに気をつけましょう |
| 8月10日号 | 訪問購入のトラブルに気をつけましょう |
| 9月10日号 | ネットショップを利用するときに気をつけること |
| 10月10日号 | 「遠隔操作でのプロバイダ契約」の勧誘トラブルに注意しましょう |
| 11月10日号 | マイナンバー制度に便乗した不審電話などに注意しましょう |
| 12月10日号 | 賃貸住宅を借りるときの注意点について |
| 1月10日号 | 新成人に多い消費者トラブルに気をつけましょう |
| 2月10日号 | 通信販売の定期購入トラブルに気をつけましょう |
| 3月10日号 | 「老人ホーム入居権の買え買え詐欺」に注意しましょう。 |

(2) 市ホームページの消費者トラブル警戒情報の更新（随時）

最新の消費者トラブル警戒情報を掲載し、注意喚起を行いました。

(3) 消費者啓発出前講座

いきいきサロン、老人クラブ、自治会等各種団体からの申し込みにより開催する啓発事業で、平成27年度は28回開催し、1,027名の方が受講されました。中には、将来社会の担い手となる高校生の消費者意識を高め、自立した賢い消費者になってもらうための講座「高校生消費者教室」や、高齢者と関わりが多い介護支援専門員を対象に、「見守りで防ごう消費者トラブル」の講座を開催しました。

【出前講座開催一覧】

| | 開催日 | 団体名 | 開催場所 | 参加人数 |
|----|-----------|--------------------|--------------|------|
| 1 | H27.4.5 | 西ノ庄「たまり場」 | 西ノ庄自治会館 | 16 |
| 2 | H27.4.14 | いきいきサロン「ひだまりの会」 | 周南東モラロジー集会所 | 11 |
| 3 | H27.4.23 | 周防シニアクラブ | 周防公民館 | 92 |
| 4 | H27.5.11 | 束荷寿クラブ | かんぽの宿光 | 24 |
| 5 | H27.5.16 | 岩狩ゆうゆうクラブ | かんぽの宿光 | 37 |
| 6 | H27.5.26 | まるやま火曜会 | 丸山自治会館 | 15 |
| 7 | H27.5.28 | 亀山いきいきサロン | 亀山自治会館 | 11 |
| 8 | H27.6.25 | 浅江地区食生活改善推進員(健康教室) | 浅江公民館 | 60 |
| 9 | H27.6.26 | 岩田八幡自治会 | 老人憩いの家 | 22 |
| 10 | H27.7.18 | 川口老人クラブ | 川口自治会館 | 26 |
| 11 | H27.7.21 | 中松原はまゆうサロン | 中松原自治会館 | 12 |
| 12 | H27.9.1 | 浅江地区食生活改善推進員(料理教室) | 浅江公民館 | 19 |
| 13 | H27.10.6 | 大町にこにこクラブ | 大町会館 | 24 |
| 14 | H27.10.8 | 中岩田ふれあいサロン | 中岩田公会堂 | 6 |
| 15 | H27.10.20 | 石田ふれあいいきいきサロン | 石田自治会館 | 19 |
| 16 | H27.11.11 | 鮎新ふれあいいきいきサロン | 鮎新自治会館 | 13 |
| 17 | H27.11.21 | 三井地区社会福祉協議会 | 三島公民館 | 80 |
| 18 | H27.12.13 | 中村町寿会 | 中村町自治会館 | 52 |
| 19 | H27.12.15 | 光老会 | 光井公民館 | 74 |
| 20 | H27.12.17 | 虹ヶ丘第三長寿会 | 虹ヶ丘自治会館 | 11 |
| 21 | H28.1.12 | 光市介護支援専門員連絡協議会 | あいばーくいきいきホール | 30 |

| | | | | |
|----|------------|----------------|-----------|---------|
| 22 | H28. 2. 8 | 正木ふれあいサロン | 正木自治会館 | 20 |
| 23 | H28. 2. 9 | 虹ヶ丘あけぼの | 虹ヶ丘自治センター | 19 |
| 24 | H28. 2. 11 | さつき会 | 紺屋浴団地自治会館 | 12 |
| 25 | H28. 2. 12 | 学校法人檀陰学園聖光高等学校 | 聖光高等学校 | 203 |
| 26 | H28. 2. 15 | 楽筆月 2 会 | 野原大師堂 | 11 |
| 27 | H28. 2. 17 | 島田老人クラブ連合会 | 島田公民館 | 80 |
| 28 | H28. 3. 21 | 浅江いきいきクラブ | 西部憩の家 | 28 |
| | | | 合 計 | 1,027 名 |

(4) 消費生活研修会

7月25日、地域づくり支援センターにおいて、山口県金融広報アドバイザー橋本委久子氏を講師に迎え、小学生を対象とした研修会「子どものやりくり教室～ゲームを通じて、限りあるお金について学ぼう！～」を開催し、市内の小学生1年生から4年生22名の参加がありました。

(5) 消費者月間啓発キャンペーン

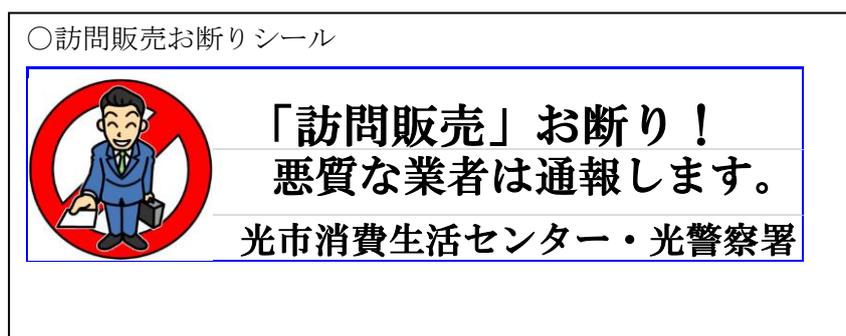
5月の消費者月間には、光市消費者の会会員とともに消費者トラブル予防のためのチラシをスーパーで配り啓発を行いました。また、市役所玄関ロビーにパネルを展示し、来庁者に対し消費者トラブル被害防止の啓発を行いました。

(6) 消費生活センターのポスター及び電話番号カードの掲示

消費生活センターの周知を図るため、市営バスに掲示しました。

(7) 消費生活センターのマグネットシート、お断りシール及び契約書等収納ケースの配布

出前講座参加者や来庁者などに配布しました。



○マグネットシート

光市消費生活センター
消費者相談ダイヤル



こんごいい
電話 (0833) 72-5511
受付時間：月曜～金曜 8：30～17：15



5 主な相談事例

(1) インターネット通信販売トラブル

SNS に化粧品会社の広告があったので、広告をクリックして、商品をクレジットカード払いで購入した。送られてきた荷物を確認すると、海外から送付されており、また、中身を確認したところ、注文内容とは違う商品が入っていた。不審に思い、カード会社に請求金額を確認したところ、購入金額よりも高い金額で請求が上がっていることがわかった。注文画面を保存しておらず、また、業者の連絡先はメールしか分からない。どうしたらよいか。

【処理結果・アドバイス】

業者に返品・返金したい旨申し出ることと、カード会社に経緯を説明するよう助言しました。また、相手先が海外事業者であったため、海外ショッピングでトラブルに遭遇した消費者のための相談窓口である CCJ(国民生活センター越境消費者センター) の紹介をしました。

インターネットの普及に伴い、国境を越える消費者トラブルが増えています。海外事業者とトラブルになった場合は、商慣習や法律、交渉時の時差や言語の問題等があり、解決が難しいことがあります。購入前にその商品についてよく調べ、会社概要や注文内容、返品特約等を必ず確認し、不審な点があれば購入を控えるようにしましょう。

(2) 老人ホーム入居権（買え買え詐欺）

証券会社を名乗り「市内に老人ホームができるので入居しないか。」「金融庁のリストにあなたの名前が載っている。老人ホームの入居権を買わないか。」「もし入居しないなら、あなたの入居権利を売ってほしい。」等の不審な電話があった。このような電話があったときはどのように対応したらよいか。

【処理結果・アドバイス】

不審な電話がかかってきたら、相手にしないで、すぐに電話を切るよう助言しました。また、留守番電話機能を利用し、①必要に応じて掛け直すようにする方法、②発信者番号表示機能がある場合には、知らない

電話番号や、非通知の電話には出ない方法、③電話内容を録音する通話録音装置を利用する方法も有効だと助言しました。

(3) ワンクリック詐欺の救済

スマートフォンでアダルト情報サイトを検索したら、いきなり入会になった。画面上に「直ちに退会手続きをする場合はここを押せ」と表示があったのでクリックすると、サイト業者に電話がつながり、「退会費用として200万円請求する。」と言われた。不安になり、インターネットで相談先を検索すると、ワンクリック詐欺の救済をするという行政書士事務所のページを見つけた。電話を掛けたところ、「申込書を書いて頂ければ、40,000円で解決します」と説明されたので、契約申込書をメールで送ってもらうことにしたが大丈夫だろうか。

【処理結果・アドバイス】

アダルト情報サイトのワンクリック詐欺について説明し、行政書士が「返金請求」や「解約交渉」をすることは、認められていないことを説明しました。行政書士事務所へ申込書を送付していないので、キャンセルの連絡をするよう助言しました。

アダルト情報サイトへ登録になった際に、業者に連絡を取ってしまうと、個人情報知られてしまう危険性があるので、決して自分からは連絡をしないようにしましょう。

(4) 住宅リフォーム（点検商法）

「無料で床下の点検をします。」と業者がやってきた。作業員はカメラを持って床下に入り、後程、私たち夫婦に床下の様子を見せてくれた。すると基礎のコンクリートの部分にヒビが入っている写真があり「今すぐ補強しないと地震がきたら家が壊れる。」と言った。「基礎を手直しする際に普通は800万円かかるが、うちの会社に任せれば200万円できる。」と言った。自分はもう少し考えて返答したかったのだが、不安になった妻が「今すぐ契約しなくては。」というので、その場で契約してしまった。しかし、よく考えずに契約して後悔している。クーリングオフしたいのだがどうしたらよいか教えてほしい。

【処理結果・アドバイス】

センターに来所して頂き、クーリングオフ書面の書き方を確認し、特定記録郵便等の記録の残る方法で出すこと、クーリングオフ書面のコピーを保管しておくことについて助言しました。また、センターから業者へクーリングオフの書面を送付する旨を連絡しました。トラブルを防ぐためにも、高額なリフォーム契約をする際は、必ず相見積もりを取る等、慎重に契約するようにと助言しました。

点検を口実に消費者宅を訪問し「早く手を打たないと危ない」「ご近所にも迷惑がかかる」と不安をあおり、商品の販売や工事の契約をする商法を、点検商法と言います。

消費者の不安をあおり、急かして契約をさせようとしませんが、家族や知人に相談するなどして、冷静に対応することが大切です。また、住宅リフォーム・紛争処理支援センター『住まいるダイヤル』は、契約内容が妥当なものか疑問がある時の相談窓口です。消費生活センターと合わせてご利用ください。