

令和4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

はじめに	.....	1	ページ
1 相談状況	.....	2～	4ページ
2 相談内容	.....	5～	6ページ
3 啓発事業	.....	7～	9ページ
4 主な相談事例	.....	10～	13ページ

はじめに

光市消費生活センターは、消費者の安心・安全を確保するため、住民に身近な相談所として平成21年に開設し、相談員の雇用や相談室の設置、相談にあたる職員の資質向上への取り組みなど、様々な相談体制強化に努めております。

令和4年度中に当センターに寄せられた相談件数は365件で、新型コロナウイルス禍の中、年代を問わず消費者トラブルが発生している状況で、相談内容としては、依然として「インターネット通販」による商品の受取問題や定期購入のトラブルなどの通信販売の相談や、不審なメール・電話に関する相談が多い傾向です。

また、社会のデジタル化の進展により、私たちの生活は非常に便利になりましたが、一方で、デジタル化に伴う新たな消費者トラブルも発生しており、デジタルサービスの仕組みやそのリスクの理解、様々な情報の正確さを見極める力、適切に活用するための情報モラル等を身に付けることが必要となります。

こうした中、「新型コロナウイルス感染症」の「5類移行」により、当センターとしましても、市民の多くの皆様に各年代に応じた消費者教育の実施をはじめ、光市メール配信サービスや市広報、ホームページ等で最新の情報を行って参りたいと考えております。

なお、令和5年1月に「光市消費者安全確保地域協議会」を設置し、消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」に対する地域での見守り活動を通じ、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることとしています。

今後も引き続き、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センターを目指して更なる機能強化に努めてまいります。

令和5年6月

光市消費生活センター所長

## 1 相談状況

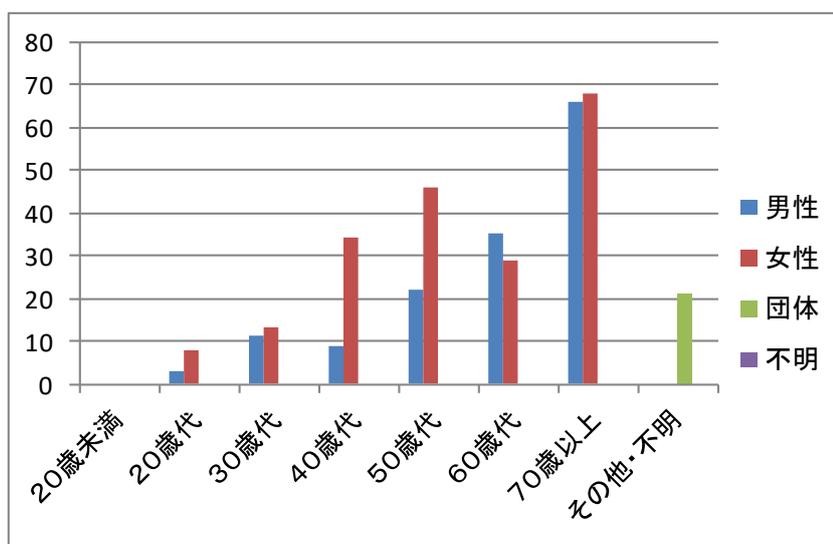
### (1) 性別・年代別相談件数

令和4年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は365件で、前年度(340件)に比べ25件増加し、対前年度比107%となりました。

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

### ○年代・性別契約相談者件数

	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	0	0	0	0	0
20歳代	3	8	0	0	11
30歳代	11	13	0	0	24
40歳代	9	34	0	0	43
50歳代	22	46	0	0	68
60歳代	35	29	0	0	64
70歳以上	66	68	0	0	134
その他・不	0	0	21	0	21
合 計	146	198	21	0	365

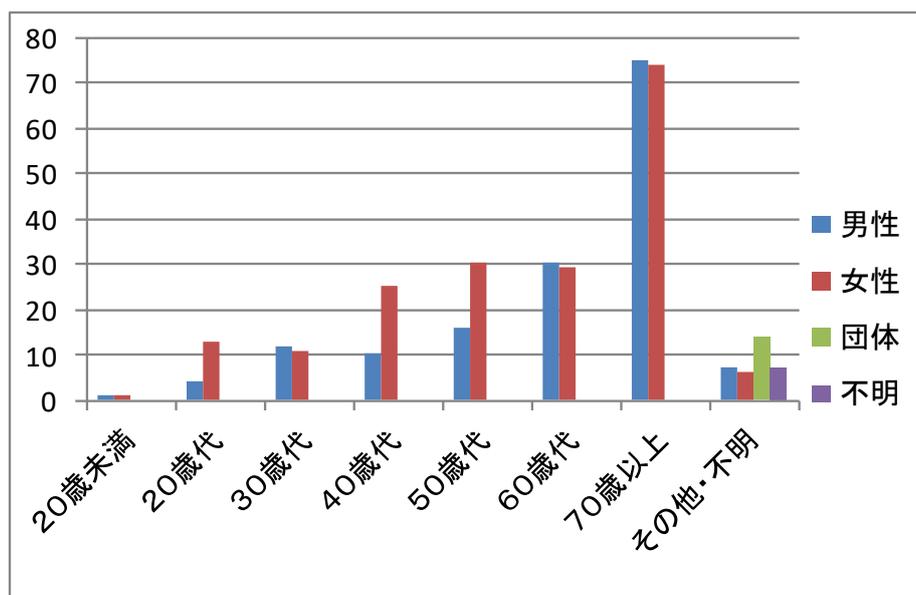


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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

○年代・性別契約当事者件数

	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	1	1	0	0	2
20歳代	4	13	0	0	17
30歳代	12	11	0	0	23
40歳代	10	25	0	0	35
50歳代	16	30	0	0	46
60歳代	30	29	0	0	59
70歳以上	75	74	0	0	149
その他・不明	7	6	14	7	34
合 計	155	189	14	7	365



### (3) 相談の方法

電話が255件(69.9%)で、直接センターへの来訪が110件(30.1%)となっています。

#### ○相談の方法

来訪	110
電話	255
文書	0
合計	365

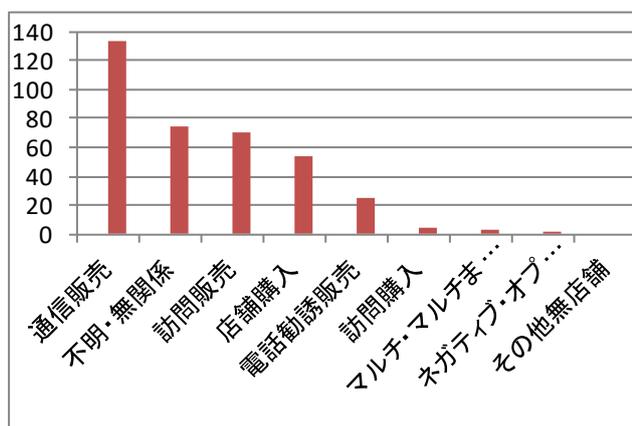
### (4) 販売方法別件数

通信販売が133件で全体の36.4%で、ついで不明・無関係(主に架空請求)が75件、訪問販売が70件となっています。

#### ○販売方法別件数

通信販売	133
不明・無関係	75
訪問販売	70
店舗購入	54
電話勧誘販売	25
訪問購入	4
マルチ・マルチまがい	3
ネガティブ・オプション	1
その他無店舗	0
	365

※ 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。



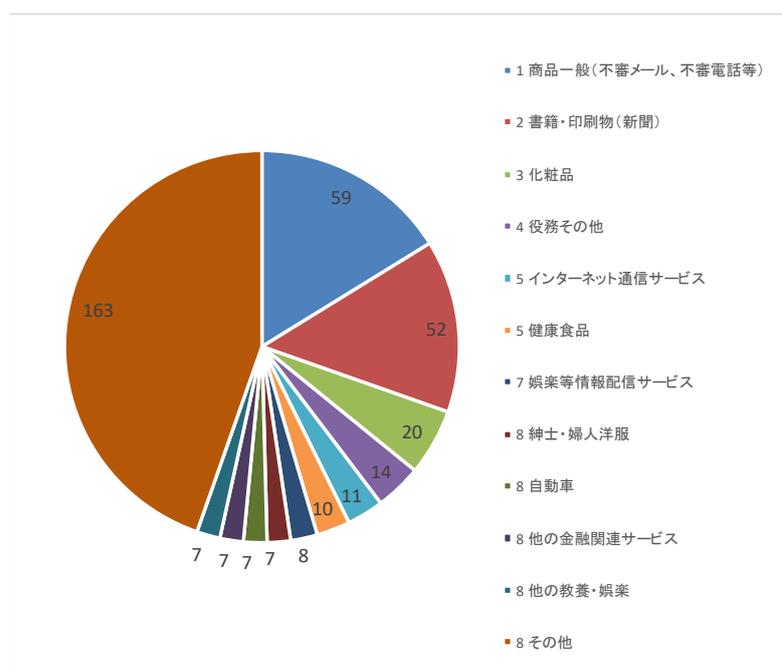
## 2 相談内容

### (1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「商品一般（不審メール、不審電話等）」に関する相談が54件で最も多く、次いで「書籍・印刷物（新聞）」が50件、「化粧品」が20件となっています。

商品・役務別の主な内容(上位10位)

	商品・役務	件数
1	商品一般(不審メール、不審電話等)	59
2	書籍・印刷物(新聞)	52
3	化粧品	20
4	役務その他	14
5	インターネット通信サービス	11
5	健康食品	10
7	娯楽等情報配信サービス	8
8	紳士・婦人洋服	7
8	自動車	7
8	他の金融関連サービス	7
8	他の教養・娯楽	7
	その他	163
	計	365



(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歳代、40歳代、60歳代では「商品一般」に関する相談が多く、50歳代及び70歳代以上では「書籍・印刷物(新聞)」に関する相談が多く寄せられました。

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	健康食品	1	商品一般	4	空調・冷暖房・給湯設備	2	商品一般	7	書籍・印刷物(新聞)	8	商品一般	13	書籍・印刷物(新聞)	34	書籍・印刷物(新聞)	7
2	化粧品	1	修理・補修	2	他の教養・娯楽	2	電気	2	化粧品	5	化粧品	5	商品一般	26	商品一般	5
3			洋服一般	1	医療	2	かばん	2	他の金融関連サービス	4	紳士・婦人洋服	3	役務その他	6	役務その他	4
4			紳士・婦人洋服	1	商品一般	1	補習教育	2	商品一般	3	書籍・印刷物(新聞)	3	インターネット通信サービス	5	化粧品	3
5			化粧品	1	健康食品	1	内職・副業	2	飲料	2	健康食品	2	老人福祉・サービス	5	インターネット通信サービス	2
6			自動車	1	食器・台所用品	1	魚介類	1	調理食品	2	理美容器具・用品	2	健康食品	4	他の教養・娯楽	2
7			レンタル・リース・貸借	1	家具・寝具	1	飲料	1	役務その他	2	自動車	2	娯楽等情報配信サービス	4	他の住居品	1
8			工事・建築・加工	1	室内装備品	1	健康食品	1	内職・副業	2	工事・建築・加工	2	空調・冷暖房機器	3	文具・事務用品	1
9			融資サービス	1	電気	1	掃除用具	1	魚介類	1	インターネット通信サービス	2	化粧品	3	玩具・遊具	1
10			他の金融関連サービス	1	他の身の回り品	1	空調・冷暖房機器	1	健康食品	1	娯楽等情報配信サービス	2	他の住宅設備	3	自動車	1
10			教室・講座	1	医療用具	1	家具・寝具	1	食器・台所用品	1	調理食品	1	放送	3	他の住宅設備	1
10			娯楽等情報配信サービス	1	化粧品	1	紳士・婦人洋服	1	紳士・婦人洋服	1	掃除用具	1	ソフトウェアライセンス	3	他の商品	1
10			他の教養・娯楽	1	学習教材	1	履物	1	アクセサリ	1	家具・寝具	1	衛生サービス	3	レンタル・リース・貸借	1
10					他の教養・娯楽品	1	アクセサリ	1	他の身の回り品	1	電気	1	食生活機器	2	生命保険	1
10					土地	1	化粧品	1	医薬品	1	石油	1	家具・寝具	2	損害保険	1
10					戸建住宅	1	パソコン・パソコン関連用品	1	音響・映像製品	1	他の光熱水品	1	電気	2	旅行代理業	1
10					他の住宅設備	1	学習教材	1	玩具・遊具	1	医薬品	1	電話機・電話機用品	2		
10					レンタル・リース・貸借	1	自動車	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	文具・事務用品	1	他の教養・娯楽品	2		
10					工事・建築・加工	1	戸建住宅	1	衛生設備	1	パソコン・パソコン関連用品	1	自動車	2		

### 3 啓発事業

悪質商法やうそ電話詐欺などの被害に遭わないよう、その手口や予防方法、被害にあった時の対処方法、消費者として日頃から注意しておくことなどを多くの人に知ってもらうため、各種の啓発活動に取り組みました。

#### (1) 広報ひかり 毎月、消費生活アドバイスを掲載

##### 【広報掲載一覧】

掲載号	内 容
4月号	消費者ホットライン 188 をご利用ください
5月号	5月は消費者月間です
6月号	点検商法にご注意
7月号	うそ電話詐欺にご注意ください
8月号	水で膨らむ樹脂製玩具にご注意ください
9月号	インターネットショッピングの注意点
10月号	固定電話の IP 網への移行に乗じた勧誘に注意
11月号	家電製品の事故にご注意
12月号	国税庁をかたる不審メールにご注意
1月号	新成人を狙った悪質商法にご注意
2月号	新生活を楽しむために！賃貸住宅入居時の注意点
3月号	自転車事故のリスクに備える

#### (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として、令和4年度は336名が受講されました。

その内、令和4年4月からの成年年齢18歳引き下げに対して、若年層へ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を、市内の高校1校175名に対し実施しました。

【出前講座開催一覧】

	開催日	団体名	開催場所	参加人数
1	R4. 5.25	千坊台老人クラブ	千坊台自治会館	17
2	R4. 7.26	栄町黒井サロン	栄町黒井自治センター	8
3	R4.10.28	いきいきサロンみたらい	昭和会館	10
4	R4.12.22	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ丘自治会館	11
5	R5. 2. 3	櫛蔭学園聖光高等学校	櫛蔭学園聖光高等学校 体育館	185 うち高校生175
6	R5. 2.11	浅江コミュニティ協議会	浅江コミュニティセンター	16
7	R5. 2.22	島田老人クラブ	島田コミュニティセンター	75
8	R5. 3.14	光市女性団体連絡協議会	教育委員会ホール	14
			合計	336名

(4) 消費者月間啓発キャンペーン

5月の消費者月間には、市役所玄関ロビーにパネル展示し、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。

(5) 「光市消費者安全確保地域協議会」を設置

消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」に対する地域での見守り活動を通じ、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることとしています。

(6) 消費生活センターの啓発シール付クリアファイルの配布

出前講座参加者や来庁者などに配布しました。

無料のつもりがいきなり登録に!?

**きっぱり断る**

運付金があるのてATMへ行け!?

値上がりは確実です!?

**すぐに相談**

このままじゃ家がつぶれてしまう!?

光市消費生活センター 0833-72-5511

## 4 主な相談事例

### (1) 国税庁をかたる不審メール

「国税庁からのお知らせ。所得税の支払いができていない。支払いはこちらから」という内容のメールが届いた。どうしたらよいか。

#### 【処理結果】

国税庁では、国税の納付を求める旨や、差押えの執行を予告する旨のメールは送信していないことを案内し、国税庁をかたる不審メールであることを説明しました。メールに記載された URL にアクセスすることで被害を受ける可能性があるため、URL は開かずそのまま削除するよう助言しました。

#### 【アドバイス】

官公庁や金融機関、宅配業者などを装った不審メールや、「料金が未納なので今日中に支払え」などの架空請求メール、「当選しました」というタイトルで興味を持たせ出会い系サイトに誘導する迷惑メールなど、メールを発端としたトラブルの情報が多数寄せられています。ショートメッセージやメールに記載された URL を開くことで、個人情報の流出や、金銭被害に遭う可能性があります。URL は決して開かないでください。トラブルに遭わないために、通信事業者が提供する迷惑メール対策や、セキュリティソフトなどを利用して、日頃の備えを実施しましょう。

### (2) 化粧クリームの定期購入

無料通話アプリに表示された広告を見て化粧クリームを注文した。サイトには「いつでも解約可能」と書かれており、お試し価格は1,980円だった。1回目の商品が届き使用していたら、注文してから10日後に3本の化粧クリームと18,240円の請求書が届いた。こんなに早く2回目の商品が届くとは思わなかった。解約しようと思い連絡したがオペレーターと電話が繋がらず、無料通話アプリから解約の申し出をするように案内された。アプリから操作しようとしても内容が複雑でよく分からない。どうしたらよいか。

#### 【処理結果】

相談者と共に販売サイトを確認しました。販売サイトには『返金保証』『いつでも解約可能』などが強調して表示され、『解約の場合は次回発送の10日前までに申し出をするように』という記載はあったものの分かりにくい表示となっていました。また、2回目の商品に同封された注文明細書は、初回商品を注文して6日目に発行されていました。消費生活センターから事業者へ連絡したところ電話が繋がり「そもそも初回の商品を受け取りすぐに連絡をしても、すでに発送時期の10日前を過ぎているとして2回目の解約を断られてしまうのではないかと。最終画面に『2回目までの受け取りが必要であること』と『初回と2回目

の商品代金の合計金額』の記載が必要であるがそのような記載はなかったと相談者は主張しているが」と問うと「本来であれば日をおいて発送する 2 回目が誤って発送されてしまったようだ。2 回目に届いたもの一式を着払いで返品して頂ければ、2 回目以降の解約を承る」とのことだった。相談者に商品を返品するよう伝え、ネット通販の注意点等を説明しました。

### 【アドバイス】

定期購入に関するトラブルが引き続き寄せられています。特定商取引法が改正され、取引における基本的な事項について、最終確認画面で明確に表示することが必要となりました。また、誤認させる表示により申し込みをした消費者は契約の取り消しを求めることができるようになりました。しかし、消費者が取り消しを主張しても、事業者が「きちんと決められた表示を行っている」と反論する可能性も高く、実際にどのような画面表示がされていたかの再現は困難であることから、解決が難しい場合があります。トラブルを防ぐためにも、ネット通販を利用する際は、必ず最終確認画面のスクリーンショットを撮り保存してください。また『事業者と連絡がつかない』『初回商品のみで解約できるが、お試し価格と定価との差額を支払わないと解約できない』『解約の仕方が煩雑で分からない』などのトラブルもあります。不要なトラブルを避けるためにも、ネット通販を利用する際は、最終確認画面に表示される商品の内容や取引条件、解約条件の確認はもちろん、会社概要、利用規約、返品特約を必ず確認し、広告やサイトに表示されている都合の良い情報のみをうのみにしないでください。

### (3) 有料動画配信サイト

数年前から、有料動画配信サイトを利用していた。先日、動画配信サイトの支払いに関するメールを確認すると、数年前に登録したはずの A クレジットカードの番号とは違う B クレジットカードで請求されていることに気が付いた。スマホの機種変更をした数カ月前から、B クレジットカードで動画配信サイト利用料の支払いをしていることになっている。銀行の通帳を確認すると、数年前に登録した A クレジットカードからも動画配信サイト利用料の引き落としが続いており、2 重払いとなっている。なぜだろうか。

### 【処理結果】

相談者の利用している動画配信サイトはホームページ経由でのアカウント登録方法と、アプリ経由でのアカウント登録方法があるため、機種変更を行った際に、アプリ経由での登録を新規で行ってしまったものと推測できました。アプリ内課金はスマートフォンに紐づけられた支払方法となっていたため、アプリでの月額利用料と、ホームページ経由で登録した月額利用料の 2 重払いが発生している状況を説明しました。今後はアプリで利用したいとのことだったの

で、ホームページ経由で登録を行ったアカウントの解約手続きを支援しました。

### 【アドバイス】

スマートフォンの普及に伴い、サブスクリプション※のトラブルが発生しています。全国的には「『1ヶ月無料』などの広告を見て契約をしたが、その後解約の手続きを忘れ料金が発生してしまった」「解約しようと思ったが、どのように解約の手続きをすればよいのか分からない」「契約した時のパスワードなどを忘れてしまい困っている」「アプリをアンインストールしたのに請求が続く」などのトラブルも報告されています。サブスクリプションは、解約しない限り契約が自動で更新され、利用していなくても料金が発生します。契約前に事業者名や連絡先、解約方法等をよく確認しましょう。また、クレジットカードの明細は毎月確認し、不要なサブスクリプションサービスの解約忘れにご注意ください。

※サブスクリプション（サブスク）とは、定められた料金を定期的に支払い、一定期間商品やサービスを利用することができるサービスのことです。音楽配信サービスや、動画配信サイト、雑誌読み放題サービスなどが広く利用されています。

### （4）花びん

動画投稿サイトを見て海外製の花びんを購入した。特殊な形の花瓶であるので気を付けて扱ったつもりだったが届いてすぐ破損した。不良品だと思い、ショップに、商品を送るので修理等をお願いしたいと送料を負担し送ったのだが「海外製品だからそんなものです。返品・交換はできない。新しい部品を購入したら修理できる」と言われた。納得できなかったが新しい部品を購入したところでまた壊れるのではないかと思い、修理は諦め、壊れたままの商品を送り返してもらった。返金を求めることはできないのだろうか。

### 【処理結果】

購入してすぐに破損したとしても、取扱説明書を読んでいないなど消費者の使い方に原因がある場合もあり、事業者が返金に応じない場合は解決が困難であることを説明しました。相談者から使用時の詳しい状況説明を聞くことができたこと、商品到着時に日本語で書かれた取扱説明書が同封されていなかったこと、センターに相談した結果返金等の解決に至らなくても商品自体は不要であるとのことから、国民生活センターの商品テスト部に商品テストを依頼することとしました。テスト部による調査で、花びんの金属部分の溶接が不十分であるとの結果が出たため、販売業者へテスト結果を伝え、今回のトラブルは消費者起因ではなく、商品自体の問題であり同様のトラブルが今後も起こる可能性があることを説明しました。販売業者は「この商品は長年扱っており今までこのような苦情が出たことはない。丁寧に使えば問題ない。使い方が悪いせいだ。返金すればよいのだろう」という対応でした。今後のトラブル防止のためにも、商品テストの結果を確認し、販売商品の取扱いについての検討や、日本語での説明書を添付する等の再発防止に生かしてはどうかと伝えるが、協力の

意思はありませんでした。後日、販売業者から花びんの購入金額が返金されたことを確認し、相談を終了としました。

#### 【アドバイス】

ネット通販には自宅に居ながら商品が届く、海外製品の購入も気軽に購入できるなどのメリットがありますが、デメリットもあります。『購入した商品が壊れている』『購入した商品がすぐ壊れた』というトラブルが発生した時、店舗購入であれば、店舗に事情を説明し修理対応などで解決に至ることが一般的かと思いますが、ネット通販の場合は、どのような対応をされるか分かりません。そもそも、事業者のサイトに書かれている電話番号に連絡しても電話が繋がらないこともあります。また、事業者と連絡がとれたとしても、「届いた時に壊れていたという証拠を出せ」や「使い方に問題があった」などと主張し、修理・交換・返品等に応じないこともあります。国内の製造業者が生産した商品であれば、製造業者が直接原因調査等を行うこともありますが、海外で製造されたものであればそれも難しくなります。今回は、幸いにも第三者機関による調査結果を得ることができ、返金という解決に至りましたが、消費者起因の破損ではないと証明することは非常に困難です。ネット通販を賢く利用するためには『見た目・金額』だけでなく『販売事業者・製造業者・アフターサービス』などの情報もしっかり確認してください。

#### (5) 求人情報掲載サービス

自営業者だ。先日「3週間無料で求人情報を掲載する」と勧誘され了承したところ、自動更新となっており、30万円近く請求された。自動更新に関するメールが相手方から届いていたが、迷惑メールフォルダに入っていて気付くのが遅れてしまった。支払いたくないのだがどうしたらよいか。

#### 【処理結果】

消費生活センターは事業者からの事業に係る相談は受け付けることができないことを説明し、中小企業向けの弁護士相談窓口である『ひまわりホットダイヤル』を案内しました。

#### 【アドバイス】

事業を営む市民から『無料で求人広告を掲載しないか』と勧誘電話が掛かってきたので了承すると、自動更新となり高額な掲載料を請求された」などの相談が消費生活センターに寄せられることがあります。しかし、消費生活センターは消費者と事業者との間でトラブルが起きた際に、消費者の方からの相談を受け付けるところであり、事業を営む方が、事業のために結んだ契約に関する苦情などについては受け付けることができません。一般的に知られているクーリングオフなども事業のための契約の場合には適用されませんので、商品やサービスに関する勧誘を受けた際は、より慎重に検討してください。