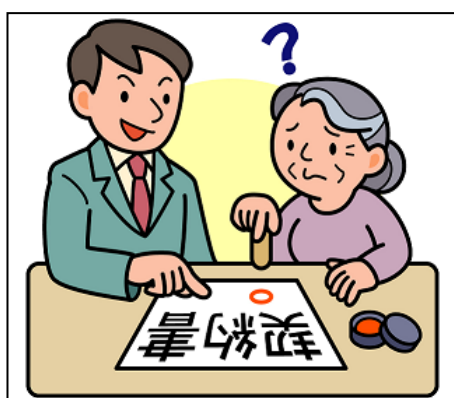


平成22年度

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	7～9 ページ
5	相談事例	10～12 ページ

1 はじめに

光市消費生活センターは、平成21年4月1日に開設され、相談室の設置や新たな相談員の雇用、また相談に当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いるところです。

センター開設後の相談の中には、未公開株や出会い系サイト、また、商品の品質に関する相談など、従来は無かったような相談も多く寄せられるようになり、相談件数も平成21年度は280件、22年度は384件と大幅に増加しています。相談件数の増加には様々な要因が考えられますが、「消費生活センター」という相談窓口が市民の間に定着してきたことも一因と考えているところです。

また、消費者被害回復には迅速な対応が不可欠であり、特に、高齢者を狙った悪質なケースや消費者と事業者側で交渉力に差があるようなケースでは、センターによる積極的な斡旋を心がけており、平成21年度は39件、22年度は29件が斡旋により解決に至っています。更に、消費者自身が被害を防止し、また、解決できるよう消費者トラブル予防の出前講座や、市広報及び市ホームページ等で最新の情報を提供しています。

最後に、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、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23年5月

光市消費生活センター

2 相談状況

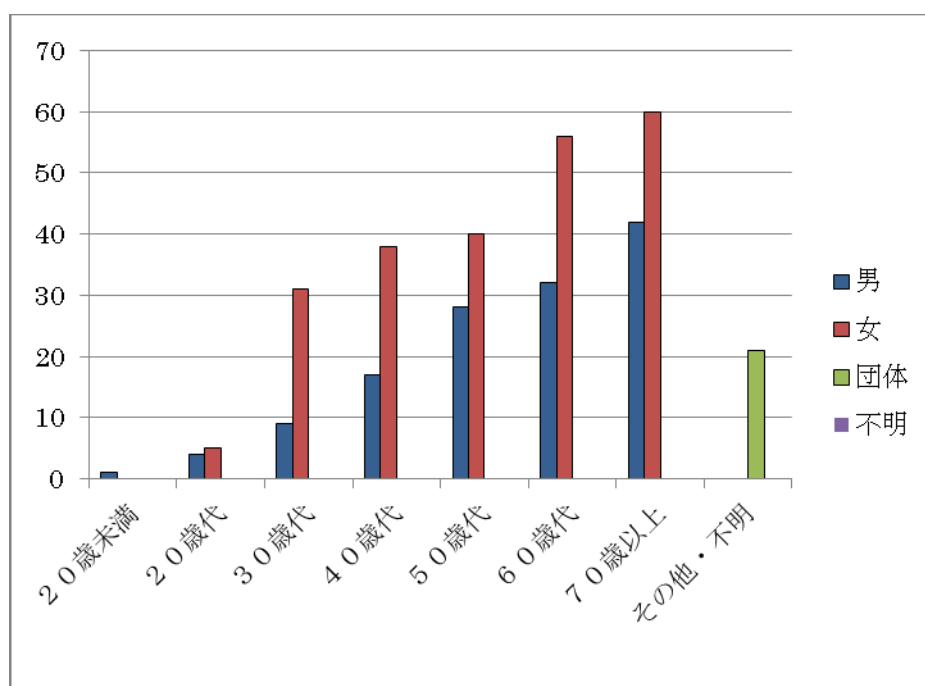
(1) 年代・性別相談者件数

平成22年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は384件で、前年度(280件)に比べ104件増加し、対前年度比137%となりました。

相談者の性別・年代別件数は、男女ともに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。

○年代・性別相談者件数

	男	女	団体	不明	計	%
20歳未満	1	0	0	0	1	0.3
20歳代	4	5	0	0	9	2.3
30歳代	9	31	0	0	40	10.4
40歳代	17	38	0	0	55	14.3
50歳代	28	40	0	0	68	17.7
60歳代	32	56	0	0	88	22.9
70歳以上	42	60	0	0	102	26.6
その他・不明	0	0	21	0	21	5.5
合計	133	230	21	0	384	100



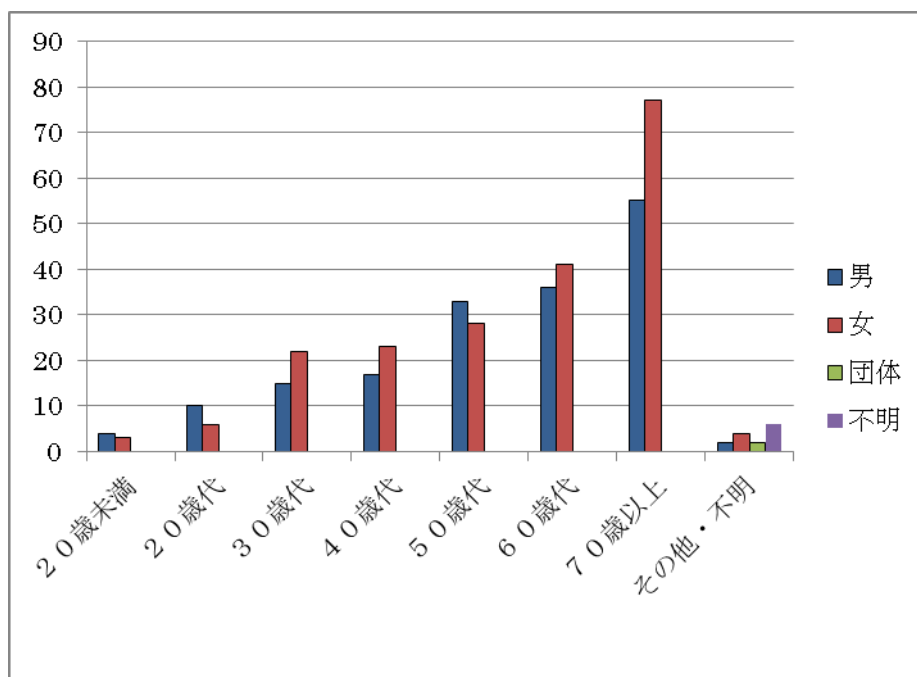
(2) 年代・性別契約当事者件数

契約当事者の性別・年代別件数においても、男女ともに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歳以上の割合は、54%となっており、相談者の半数以上の方が高齢者となっています。

○年代・性別契約当事者件数

	男	女	団体	不明	計	%
20歳未満	4	3	0	0	7	1.8
20歳代	10	6	0	0	16	4.2
30歳代	15	22	0	0	37	9.6
40歳代	17	23	0	0	40	10.4
50歳代	33	28	0	0	61	15.9
60歳代	36	41	0	0	77	20.1
70歳以上	55	77	0	0	132	34.4
その他・不明	2	4	2	6	14	3.6
合計	172	204	2	6	384	100



(3) 相談の方法

相談の方法は、電話での相談件数が248件(65%)、来訪での相談件数が136件(35%)となっております。

○相談の方法

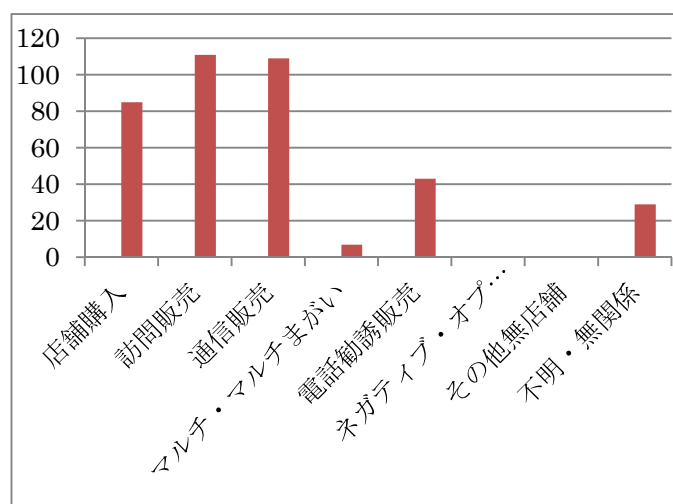
来訪	136
電話	248
合計	384

(4) 販売方法別件数

販売方法別では、訪問販売が111件(29%)、通信販売109件(28%)、店舗購入85件(22%)、電話勧誘販売43件(11%)、不明・無関係29件(8%)、マルチ・マルチまがい7件(2%)の順となっております。

○販売方法別件数

	件数	%
店舗購入	85	22
訪問販売	111	29
通信販売	109	28
マルチ・マルチまがい	7	2
電話勧誘販売	43	11
ネガティブ・オプション	0	0
その他無店舗	0	0
不明・無関係	29	8
	384	100



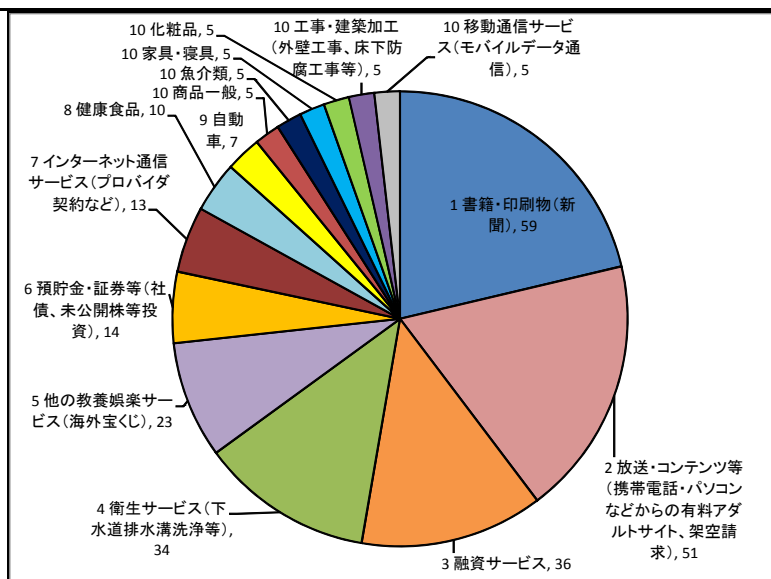
3 相談内容

(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」に関する相談が59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51件、「多重債務など融資サービス」に関する相談が36件となっております。

商品・役務別の主な内容キーワード(上位10位)

順位	商品・役務	件数
1	書籍・印刷物(新聞)	59
2	放送・コンテンツ等(携帯電話・パソコンなどからの有料アダルトサイト、架空請求)	51
3	融資サービス	36
4	衛生サービス(下水道排水溝洗浄等)	34
5	他の教養娯楽サービス(海外宝くじ)	23
6	預貯金・証券等(社債、未公開株等投資)	14
7	インターネット通信サービス(プロバイダ契約など)	13
8	健康食品	10
9	自動車	7
10	商品一般	5
10	魚介類	5
10	家具・寝具	5
10	化粧品	5
10	工事・建築加工(外壁工事、床下防腐工事等)	5
10	移動通信サービス(モバイルデータ通信)	5



(2) 契約当事者年代別商品・役務件数（上位10位）

商品・役務を契約当事者の年代別でみると、20歳未満、20歳代、30歳代では、携帯電話やパソコンでのトラブル、40歳代、50歳代では、多重債務等の融資サービスに関する相談が多くなっており、どの年代でも新聞購読トラブルの相談は見られますが、特に60歳以上の相談では、新聞購読トラブルに関する相談が一番多いことが分かります。

契約当事者年代別商品・役務件数(上位10位)																
集計対象期間:2010年04月～2011年03月																
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(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	7	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	7	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	9	融資サービス(多重債務等)	8	融資サービス(多重債務等)	11	書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	12	書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	27	書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	6
2			融資サービス(多重債務等)	4	融資サービス(多重債務等)	3	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	7	預貯金・証券等	7	衛生サービス(下水道排水溝洗浄)	12	他の教養娯楽サービス(海外宝くじ)	22	健康食品	2
3			書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	2	インターネット通信サービス	3	書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	4	書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	6	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	10	衛生サービス(下水道排水溝洗浄)	13	レンタル・リース・貸借	2
4			自動車	2	婦人洋服	2	レンタル・リース・貸借	2	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	4	インターネット通信サービス	5	放送・コンテンツ等(携帯電話、パソコンなどからの有料情報等)	7	食生活機器	1
5			観覧・鑑賞(コンサートチケット)	1	化粧品	2	工事・建築・加工	2	自動車	3	健康食品	4	預貯金・証券等	6	電気	1
6					書籍・印刷物(新聞・紳士録など)	2	果物	1	移动通信サービス	3	融資サービス(多重債務等)	4	融資サービス(多重債務等)	6	医療用具	1
7					電気	1	紳士洋服	1	衛生サービス(下水道排水溝洗浄)	3	役務その他(弁護士、司法書士等)	3	商品一般	4	空調・冷暖房設備	1
8					他の身の回り品(帽子)	1	他の身の回り品(帽子)	1	戸建住宅	2	食料品一般	2	魚介類	4	工事・建築・加工	1
9					学習教材	1	文具・事務用品	1	修理・保証	2	洋装下着	2	健康食品	4	放送・通信サービス一般	1
10					自動車	1	パソコン・パソコン関連用品	1	生命保険	2	医薬品	2	家具・寝具	4	冠婚葬祭	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、振り込め詐欺などの被害に遭わないために、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に、市広報（毎月10日号）への掲載、HPでの啓発、出前講座などの活動を行いました。

5月の消費者月間には「光市消費者の会」と共に、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。

3月には、光市消費者の会と共催で消費生活研修会「金融商品とリスク」について講演会を開催しました。

(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	タイトル
4月10日号	携帯電話への架空請求に気を付けて
5月10日号	下水道排水溝洗浄を口実にした床下調湿剤工事契約トラブル
6月10日号	太陽光発電の契約トラブル
7月10日号	未公開株のトラブル増加中
8月10日号	多重債務は解決します パソコンの有料サイト請求トラブル
9月10日号	海外宝くじのダイレクトメール・しつこい勧誘の断り方
10月10日号	「市から委託を受けて下水道排水溝洗浄を行う」と偽った訪問販売 にご注意ください
11月10日号	換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意ください
12月10日号	催眠商法（SF商法）で布団の購入契約をしたが解約したい 電話勧誘のカニ販売にご注意ください
1月10日号	「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！
2月10日号	クーリング・オフ制度とは クーリング・オフ〇×クイズ
3月10日号	買い取りサービスのトラブル 振り込め詐欺にご注意ください

(2) 消費者啓発出前講座 「消費者トラブルの予防と解決方法について」

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22年度は21回開催し、約600名の方が受講されました。

【出前講座開催一覧】

	開催日	団体名	開催場所	参加人数
1	H22.5.18	わだいきいきサロン	和田町自治会館	1 2
2	H22.5.26	南町ふれあいサロン	南町 2・3 丁目自治会館	1 4
3	H22.6.1	にこにこクラブ	大町自治会館	2 2
4	H22.6.2	筒井いきいきくらぶ、筒井老麗会	浅江公民館	3 0
5	H22.6.5	西ノ庄たまり場	西ノ庄会館	2 5
6	H22.6.10	ふれあいサロン	紺屋浴自治会館	1 5
7	H22.6.15	いきいきサロンつかり	東荷公民館多目的室	9
8	H22.6.16	前松原いきいきサロン	前松原自治会館	1 5
9	H22.6.21	わいわいサロン	西ノ浜自治会館	2 7
10	H22.6.21	鮎新ふれあいいいきいきサロン	鮎新自治会館	1 2
11	H22.7.4	中村町寿会	中村町自治会館	4 5
12	H22.7.5	東江之浦ふれあいサロン	東江之浦自治会館	2 1
13	H22.7.20	セブンサークル西江之浦	西江之浦自治会館	1 2
14	H22.9.26	光井地区敬老のつどい	光井中学校	2 0 0
15	H22.11.5	コスモス	岩田第2老人憩いの家	3 0
16	H22.12.16	山王こうゆうサロン	宝町自治会館	1 0
17	H23.1.21	塩田老人クラブ連合会	塩田公民館	4 0
18	H23.1.24	いきいきサロン「ひだまりの会」	領家台市営集会所	1 5
19	H23.1.25	虹ヶ丘あけぼの会	虹ヶ丘自治センター	1 5
20	H23.3.10	虹ヶ丘第3長寿会	虹ヶ丘自治センター	1 3
21	H23.3.26	島田婦人会	島田公民館	3 6
			合 計	6 1 8名

(3) 消費生活研修会（光市消費者の会と共催）

「金融商品とリスク」と題し、山口県金融広報アドバイザー 須永静子氏を講師に迎え、3月25日あいぱーく光で消費生活研修会を開催しました。

(4) 市のホームページで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。

(5) 光市メール配信サービス

事前に登録をされた方に対し、緊急を要する消費者トラブル等の注意喚起をメール配信しました。

【メール配信一覧】

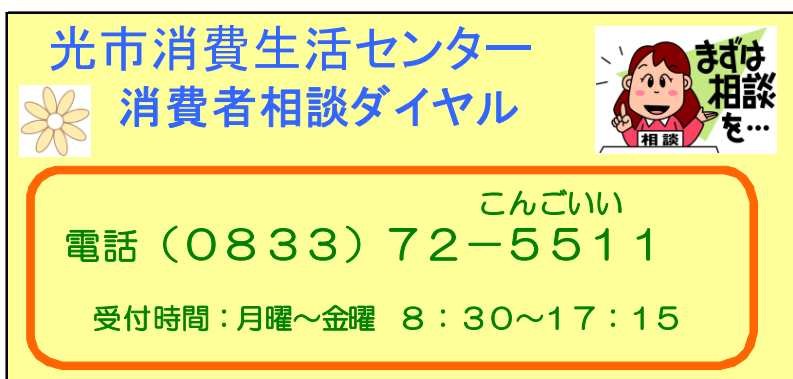
配信日	配信内容
H22.9.6	下水道排水溝洗浄の訪問販売にご注意ください
H23.3.2	市から委託を受けたと偽って訪問する下水道排水溝洗浄の契約にご注意を！

(6) 市営バスに消費生活センターのポスター及び電話番号カードを設置

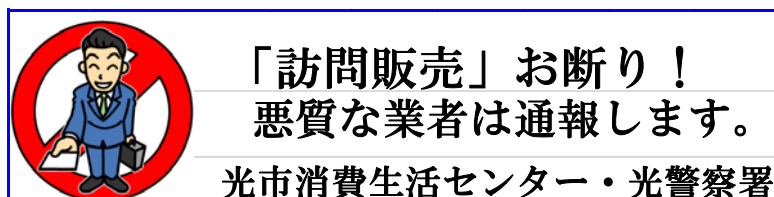
市営バスに消費生活センターの周知を図るため、ポスター及び電話番号カードを設置しました。

(7) 消費生活センターのマグネットシート及びお断りシールの配布

○マグネットシート



○訪問販売お断りシール



5 主な相談事例

(1) 下水道排水溝洗浄を口実に床下防腐工事の契約トラブル

下水道の排水溝を洗浄してあげるといふ業者が訪問してきた。排水溝洗浄作業後台所の水漏れがないか見てあげると言われ、床下に潜った。床下に潜ると、「床下に水が溜まってびちゃびちゃだ。カビも生えている」と言われ、床下防腐工事を勧められた。「一晩考えさせてほしい」と伝えしたが、しつこく勧誘され契約してしまった。その晩、床下が気になり、自分で床下に潜って見たところ、何処も水漏れしていなかった。騙されて契約した床下防腐工事をクーリング・オフしたい。

【処理結果・アドバイス】

相談に来所されたのが、クーリング・オフ期間内であったので、クーリング・オフの書き方を助言し、クーリング・オフした。

突然訪問してきた見知らぬ業者の話を鵜呑みにしてはいけません。特に急がせる契約は要注意です。工事が本当に必要なものかどうか検討し、複数の業者から見積もりを取るなど比較検討することが大切です。

もし、契約をしてしまっても、訪問販売の場合、8日以内ならクーリング・オフが出来ます。一人で悩まず、必ず誰かに相談することが大切です。

(2) 無料のゲームサイトから、突然アダルト情報サイトに繋がり、登録料を請求された。

パソコンで無料のゲームサイトで遊んでいた所、年齢確認画面が出てきた。誤って18歳以上のボタンをクリックすると突然登録完了の画面が表示され、3日以内に登録料99,800円を支払うように書かれている。よく確認しなかった自分が悪いと思うが、年齢確認のボタンをクリックしただけで契約というのは納得いかない。支払わなければならないのか。

【処理結果・アドバイス】

契約が有効に成立している状況ではないことを説明し、こちらから相手に連絡しないこと。また、頻繁に請求があればメールアドレスを変更するように助言した。

あわてて事業者へ連絡を取ることは、住所や氏名、固定電話など新たな個人情報を知らせることになるので絶対に避けてください。

(3) 社債の契約トラブル

社債の電話勧誘を受け、儲かるという言葉信じて300万円社債を申し込んだ。

後日、また別の業者から電話が入り、その社債を高額で買い取ると言われたため追加で200万円分社債を購入した。しかし、複数の他業者からその業者の悪い噂を聞いた為、解約を申し出たが、精算金額が少ないので納得いかない。

【処理結果・アドバイス】

精算金額について納得いかないということであれば、業者に対し、計算根拠を聞いてみるよう助言した。また、勧誘方法に問題があれば、そこを内容証明で相手に対し訴えることが出来ることを助言した。相談者本人から内容証明を送付後、センターからも業者に対し交渉した所、概ね相談者の返金希望額を返すこととなった。

被害に遭わないためのポイントとしては、「あなただけが儲かる」というようなうまい話はないので、きっぱりと断ること。また、過去に未公開株を購入したことのある消費者をねらって、複数業者が執ように勧誘して来たり、「被害回復」をうたって消費者をだますケースがあるので、これまでに未公開株を購入したことのある人は特に注意することが大切です。

(4) インターネット接続サービス契約

夕方遅くに、業者が「この度、光回線をご利用いただけるようになりました」と来訪してきた。理解できないまま、パソコンの契約書を書かされた。しかし、パソコンが何をやるものかも分からないし、費用がどの位かかるのかも分からない。契約をやめたい。

【処理結果・アドバイス】

持参された契約書で、光回線とインターネット接続サービスプロバイダー契約ということが分かった。相談者は、高齢であり、パソコンが何をやるかも分かっておらず、契約内容自体が不明であったことから、販売方法に問題があることをセンターから業者に連絡し、全面解約となった。

業者のペースに流されることなく、自分に必要のないものは、あいまいな返事をせず、業者名、連絡先、担当者名を聞いた上で、「契約するつもりはない」とはっきりと伝えることが大切です。もし、契約する場合は、すぐには契約をせず、事前に自分で複数の業者の金額やサービスを調べ、比較検討することが大切です。

(5) 新聞契約トラブル

昨年から新聞が二重購読になっている。毎月の支払も大変なので、クーリング・オフしたい。

【処理結果・アドバイス】

クーリング・オフ期間を過ぎているため、消費者の一方的な理由で解約することは難しいことを伝え、違約金を支払うことも視野に入れ、販売店に交渉するよう助言した。

訪問販売により新聞の購読契約をした場合、契約書面を受け取って8日以内は無条件で解約できますが、クーリング・オフ期間を過ぎると一方的な理由での解約はできず、販売店との交渉が必要となります。

新聞契約のトラブルに遭わないためには、何年も先の契約や長期間の契約は避けることです。

また、契約をする際は、セールストークや景品に惑わされることなく、自分の読みたい新聞を主体的に選ぶこと、契約書の内容はよく確認して署名、捺印をし、契約書の控えは必ず受け取り、大切に保管しておきましょう。