

平成 26 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

光市消費生活センターを開設して6年が経過し、これまでに相談室の設置や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る消費生活相談の特徴としては、「アダルトサイトのワンクリック詐欺」「不審電話」「インターネット通販」など、所在が確認できない事業者とのトラブルが増加しており、相変わらず、「新聞購読契約の解約」に関するトラブルも多く寄せられています。

相談件数は、平成22年度は384件、23年度は338件、24年度は369件、25年度は354件、26年度は401件と件数の増減はあるものの、内容の複雑・多様化が目立ち、中でも高齢者の消費者被害が深刻化しています。

こうした中、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、平成25年度、26年度は、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」も開催しました。

最後に、これからの取組みとして、高齢者等の判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐためには、地域で見守る体制が極めて有効であることから、地域の関係者や団体等と連携し、消費者被害未然防止に努めるとともに、引き続き、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27年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

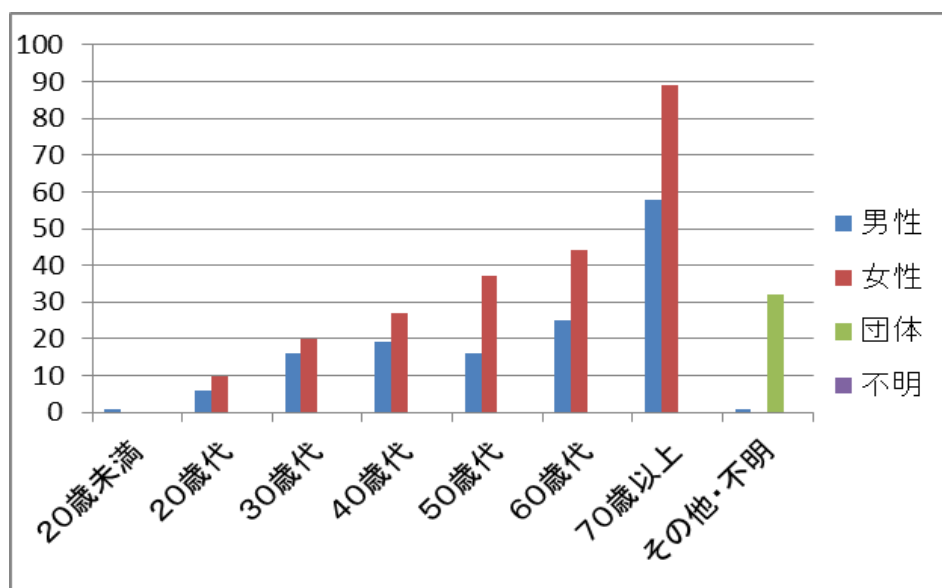
(1) 性別・年代別相談件数

平成26年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は401件で、前年度（354件）に比べ47件増加し、対前年度比113%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歳代と30歳代が同数、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26年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	1	0	0	0	1
20歳代	6	10	0	0	16
30歳代	16	20	0	0	36
40歳代	19	27	0	0	46
50歳代	16	37	0	0	53
60歳代	25	44	0	0	69
70歳以上	58	89	0	0	147
その他・不明	1	0	32	0	33
合計	142	227	32	0	401



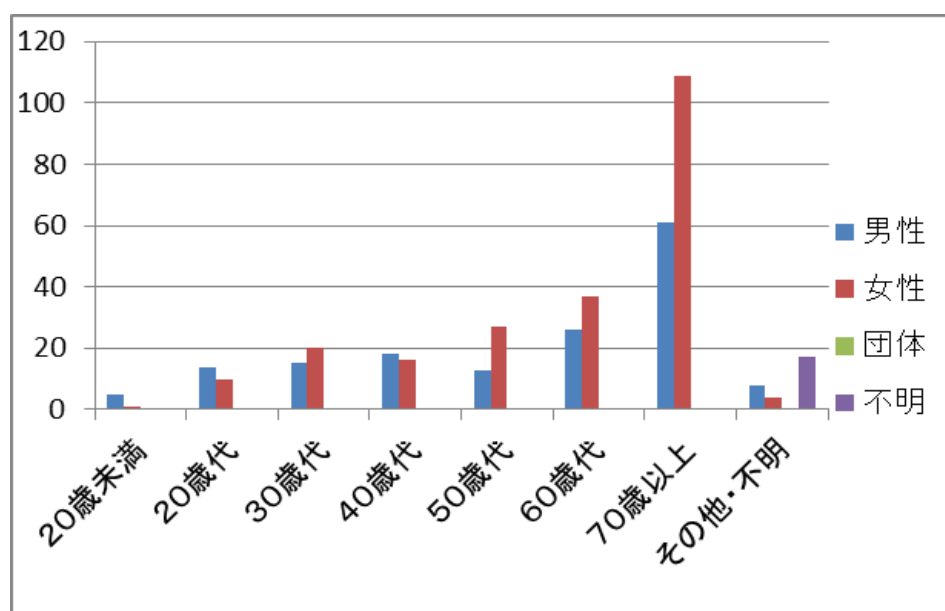
(2) 性別・年代別契約当事者件数

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、60歳代、40歳代、30歳代、20歳代、50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、30歳代、40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58%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 26 年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	5	1	0	0	6
20歳代	14	10	0	0	24
30歳代	15	20	0	0	35
40歳代	18	16	0	0	34
50歳代	13	27	0	0	40
60歳代	26	37	0	0	63
70歳以上	61	109	0	0	170
その他・不明	8	4	0	17	29
合 計	160	224	0	17	401



(3) 相談の方法

相談の方法は、電話での相談件数が309件(77%)、来訪での相談件数が91件(23%)、文書での相談件数が1件となっています。

来 訪	91
電 話	309
文 書	1
合 計	401

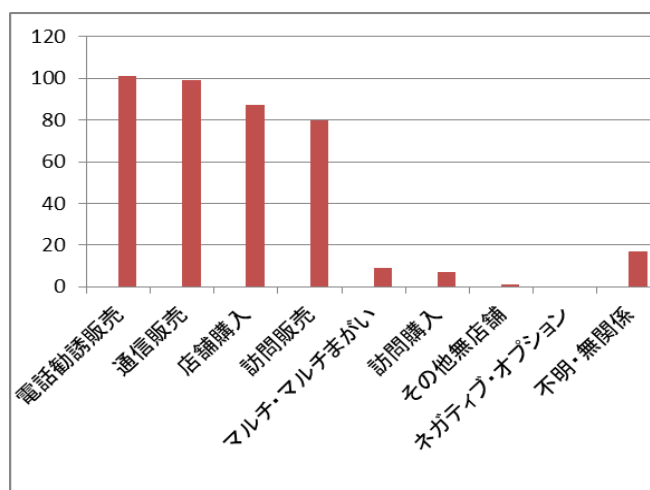
(4) 販売方法別件数

販売方法別では、電話勧誘販売が101件(25%)、通信販売99件(24.7%)、店舗購入87件(21.7%)、訪問販売が80件(20%)、マルチ・マルチまがい(2%)の順となっています。

販売方法別件数

電話勧誘販売	101
通信販売	99
店舗購入	87
訪問販売	80
マルチ・マルチまがい	9
訪問購入	7
その他無店舗	1
ネガティブ・オプション	0
不明・無関係	17
合 計	401

※ 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。



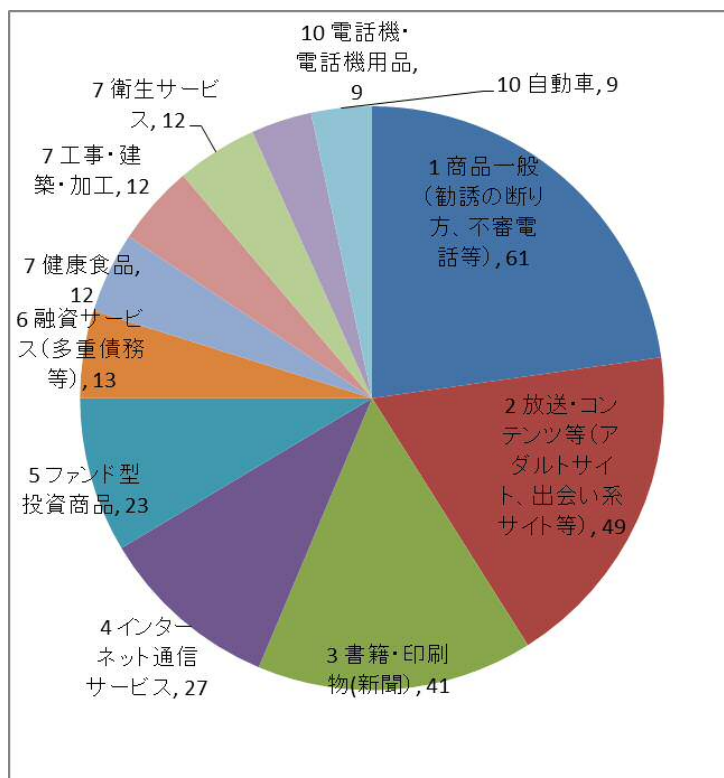
3 相談内容

(1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「勧誘の断り方や不審電話等」に関する相談が61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49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	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	61
2	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等)	49
3	書籍・印刷物(新聞)	41
4	インターネット通信サービス	27
5	ファンド型投資商品	23
6	融資サービス(多重債務等)	13
7	健康食品	12
7	工事・建築・加工	12
7	衛生サービス	12
10	電話機・電話機用品	9
10	自動車	9



(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、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)	7	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	9	移动通信サービス	5	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	6	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	10	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	39	衛生サービス	6
2	医療	1	融資サービス(多重債務等)	2	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	5	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	5	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	8	書籍・印刷物(新聞)	27	書籍・印刷物(新聞)	5
3			インターネット通信サービス	2	健康食品	2	電話機・電話機用品	4	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	7	ファンド型投資商品	17	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	4
4			教室・講座	2	自動車	2	レンタル・リース・貸借	3	自動車	3	書籍・印刷物(新聞)	5	インターネット通信サービス	9	健康食品	3
5			家具・寝具	1	集合住宅	2	インターネット通信サービス	3	工事・建築・加工	3	ファンド型投資商品	4	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	7	乳卵類	1
6			電気	1	旅客運送サービス	2	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	2	アクセサリ	2	工事・建築・加工	3	健康食品	5	調理食品	1
7			洋装下着	1	教室・講座	2	書籍・印刷物(新聞)	2	他の教養娯楽品	2	融資サービス(多重債務等)	3	生命保険	5	食生活機器	1
8			書籍・印刷物(新聞)	1	菓子類	1	集合住宅	2	役務その他	2	役務その他	3	電報・固定電話	5	自動車	1
9			時計	1	室内装備品	1	融資サービス(多重債務等)	2	油脂・調味料	1	健康食品	2	家具・寝具	4	集合住宅	1
10			自動車	1	履物	1	補習教育	2	他の身の回り品	1	自動車	2	アクセサリ	4	工事・建築・加工	1
10			レンタル・リース・貸借	1	パソコン・パソコン関連用品	1	履物	1	医薬品	1	土地	2	電話機・電話機用品	4	ファンド型投資商品	1
10			生命保険	1	電話機・電話機用品	1	クリーニング	1	書籍・印刷物(新聞)	1	レンタル・リース・貸借	2	他の教養娯楽品	3	融資サービス(多重債務等)	1
10			学校教育	1	学習教材	1	工事・建築・加工	1	レンタル・リース・貸借	1	衛生サービス	2	工事・建築・加工	3	インターネット通信サービス	1
10			他の教養・娯楽サービス	1	音響・映像製品	1	電報・固定電話	1	修理・補修	1	食生活機器	1	預貯金・証券等(社債、私債等)	3	役務その他	1
10			医療	1	空調・冷暖房設備	1			ファンド型投資商品	1	被服品一般	1	融資サービス(多重債務等)	3	内職・副業	1
10					レンタル・リース・貸借	1			融資サービス(多重債務等)	1	医療用具	1	衛生サービス	3		
10					工事・建築・加工	1			他の金融関連サービス	1	化粧品	1	他の保健・福祉	3		
10					融資サービス(多重債務等)	1			郵便・貨物運送サービス	1	理美容器具・用品	1	化粧品	2		
10					インターネット通信サービス	1			移动通信サービス	1	音響・映像製品	1	衛生設備	2		

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	賃貸住宅を退去するときのトラブルを防ぎましょう
5月10日号	しつこい勧誘の断り方
6月10日号	公的機関を名乗る不審電話に注意しましょう
7月10日号	住宅リフォーム工事のトラブル
8月10日号	光回線契約トラブルにご注意ください
9月10日号	若者に広まる高額投資用DVD購入被害にご注意ください
10月10日号	子どもの消費者トラブルに気を付けましょう
11月10日号	通信販売での返品特約を確認しましょう
12月10日号	高齢者の消費者被害を防ぐには
1月10日号	公的機関を名乗る不審電話に気を付けましょう
2月10日号	クレジットカードのリボルビング払いの注意点
3月10日号	賃貸住宅を借りるときの注意点

(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26年度は30回開催し、1,261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、地域住民の身近な相談相手である民生委員を対象に、「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	H26.4.10	中岩田ふれあいサロン	中岩田公会堂	8
2	H26.4.16	筒井いきいきクラブ	浅江公民館	38
3	H26.4.21	光市消費者の会	光市総合福祉センター	51
4	H26.4.22	サロングリーンヒル	緑ヶ丘団地自治会館	9
5	H26.4.24	周防シニアクラブ	周防公民館	90
6	H26.5.12	高畑自治会・高寿会	高畑自治会館	33
7	H26.5.17	三井岩狩悠友クラブ	かんぼの宿	45
8	H26.5.20	宮ノ下いきいきクラブ	宮ノ下町内会館	23
9	H26.6.12	さつき会	紺屋浴団地自治会館	15
10	H26.6.24	相生クラブ	相生町自治会館	26
11	H26.7.1	ゆーぱーく光	三島温泉健康交流施設	14
12	H26.7.2	ゆーぱーく光	三島温泉健康交流施設	10
13	H26.7.3	ゆーぱーく光	三島温泉健康交流施設	9
14	H26.7.8	光井コープ委員会	長尾台自治会館	25
15	H26.7.15	三輪長寿会 寿教室	大和公民館	40
16	H26.7.28	光市社会福祉協議会	大和ふれあいセンター	7
17	H26.7.29	三井悠友クラブ連合会	三島公民館	48
18	H26.8.1	光市社会福祉協議会	大和ふれあいセンター	6
19	H26.8.22	塩田老人クラブ	塩田公民館	26
20	H26.9.9	牛島イキイキ健康サロン	牛島公民館	6
21	H26.11.4	大町にこにこクラブ	大町会館	21
22	H26.12.7	中村町寿会	中村町自治会館	49
23	H26.12.9	中松原はまゆうサロン	中松原自治会館	10

24	H26. 12. 10	光老会	光井公民館	73
25	H26. 12. 18	虹ヶ丘第3長寿会	虹ヶ丘自治会館	10
26	H26. 12. 23	浅江いきいきクラブ連合会	西部憩いの家	100
27	H27. 2. 10	光丘高等学校	光丘高等学校	119
28	H27. 2. 12	聖光高等学校	聖光高等学校	200
29	H27. 2. 26	島田婦人会婦人学級	島田公民館	28
30	H27. 3. 17	光市民生委員児童委員協議会	光市総合福祉センター	122
			合 計	1,261名

(4) 消費生活研修会

8月9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～お金には限りがあるよ！上手な使い方を学ぼう～」を開催し、市内の小学生1年生から4年生26名の参加がありました。

(5) 消費者月間啓発キャンペーン

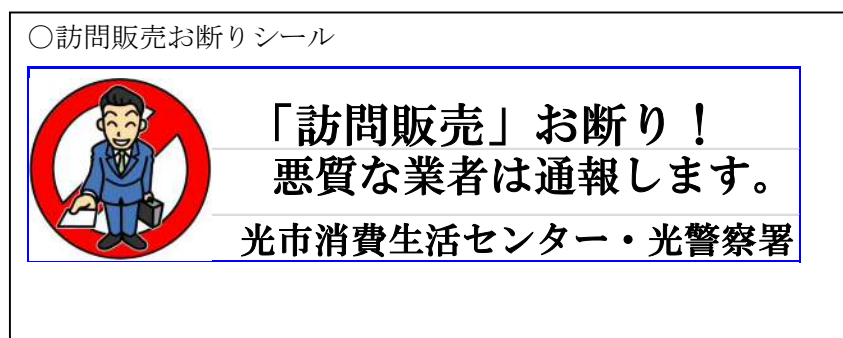
5月の消費者月間には、光市消費者の会会員とともに消費者トラブル予防のためのチラシをスーパーで配り啓発を行いました。また、市役所玄関ロビーにパネルを展示し、来庁者に対し消費者トラブル被害防止の啓発を行いました。

(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) アダルト情報サイト

10代の子どもが、スマートフォンで写真や動画を検索した。アダルトサイトの「動画を見る」をクリックしたら、いきなり登録画面になり10万円を請求された。その画面に「退会する」と表示されていたのでクリックして送信したら、その後、「未納のお知らせ」というメールが頻りに届くようになったと言っている。メールアドレス以外の個人情報が知られていないか心配だ。

【処理結果・アドバイス】

メールアドレス以外の個人情報は知られていないことを説明し、相手の見えないインターネットは様々なトラブルが潜んでいることを、子どもに説明しておく必要性があることを助言しました。

アダルトサイトで、無料だと思ってクリックしたところ、いきなり料金請求画面が出たという相談は、70歳代以下の各年代にわたって多く寄せられています。このようなサイトでは、有料であるという表示が分かりにくい場合も多いので、安易にアクセスしないようにしましょう。業者に連絡しても「間違えたなら支払わなくてよい」とは言われません。個人情報が知られてしまう危険性もあるので、自分からは連絡をしてはいけません。

(2) 貴金属の買い取り

5日前に電話で「何か不要なものはないか」と聞かれたので、古着があると伝えた。訪問してきた男性が「貴金属はないか」というので、仕方なく指輪やネックレス数点を見せたところ、結局数千円で買い取られてしまった。取り戻したい。

【処理結果・アドバイス】

買い取りの書面交付日から8日以内はクーリング・オフができることを説明しました。

クーリング・オフは書面で通知しますが、商品を引渡している場合は、速やかに業者に連絡し、受け取ったお金を返還し、商品を返還してほしい。

いことを伝えましょう。訪問の目的が貴金属の買い取りであることを告げずに訪問し、その後「貴金属はないか」と強引に勧誘された場合は、「売却する貴金属はない」とはっきり断りましょう。

(3) 外壁塗装工事

3日前に訪問販売で「他の家と一緒に工事するので安くできる。」と言われて、外壁塗装工事の契約をした。家族に相談したら「本当に安いのか。やめておいた方がよいのではないか。」と言われた。クーリング・オフしたいが、契約時に担当者から「着工前に、ご近所廻りをするので、ご近所廻りをした後に契約解除しないで」とお願いされたので困っている。

【処理結果・アドバイス】

クーリング・オフ期間中であれば、理由を問わず無条件解除できることを説明し、通知書の書き方等を助言しました。またセンターから、業者のお客様相談室に連絡し、クーリング・オフ妨害があったことを伝えました。

リフォーム工事を検討する場合は、複数の業者に問い合わせしてみましょう。「見積もりをとったけど、見方がよく分らない」など、リフォーム金額に関する疑問などがある場合は、財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター、通称「住まいるダイヤル」・電話0570-016-100で、一級建築士が無料で相談に応じています。

(4) 光回線契約

大手通信事業者の子会社だと名乗る業者から光回線の業者を変更しないかという勧誘の電話が掛かった。モデムを付け替える5分程度の工事をするだけで、月々の料金が安くなると言われた。最近、割引サービスの契約更新をしたばかりだと返答したら、「違約金を負担します。」と言われた。電話で説明されるので理解するのが難しい。このような勧誘電話では、どのようなことに気をつけたらよいか。

【処理結果・アドバイス】

勧誘時には、メリットばかりが強調されるので、契約内容をよく確認することが必要になることや、電話説明で理解できない場合は、書面での説明を求めることを助言しました。

「月々の料金が安くなる」と勧誘されても直ぐには契約せずに、契約内容に関する書面を求めましょう。契約内容を理解し、自分の利用環境や目的に必要な契約であれば、きっぱり断りましょう。光回線やプロバイダ契約にはクーリング・オフ制度が適用されません。回線工事前であれば契約解除できるので、電話勧誘業者の会社名・担当者名・電話番号を書き留めておきましょう。

(5) 新聞購読契約

2日前に、新聞販売店が勧誘に来た。現在の契約期間後の契約を強く勧めるので契約書に署名した。契約書の控えをもらおうと、店員が勝手に契約期間を5年と書いていた。新聞をやめたいと考えていたところで、現在購読中の契約期間も2年残っている。解約できるだろうか。

【処理結果・アドバイス】

2日前の契約についてはクーリング・オフできることを説明しました。また契約時の注意点として、契約書の記載内容を確認し、納得したうえで署名するよう助言しました。

数年先から始まる契約の場合、経済的・健康上の事情で購読が困難になることがあります。購読期間を定めた契約は、クーリング・オフ期間を過ぎると簡単に解約できません。何年も先の長期の契約は避けましょう。2013年11月、日本新聞協会と新聞公正取引協議会は、販売店が購読者から中途解約の申し出を受けた際の対応の指針「新聞購読契約に関するガイドライン」を策定しました。その中で、購読者の転居・死亡・その他のやむを得ない事情による解約の申し出には、販売店が購読者と丁寧に話し合い、承諾や契約期間の変更等、事情に即した穏便な解決を図るよう求めています。詳細については、新聞公正取引協議会のホームページで閲覧できます。