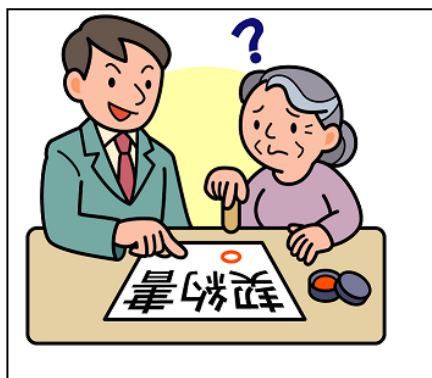


平成28年度

# 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、様々な相談体制強化に努めてまいりました。

近年、センターに寄せられる消費生活相談の特徴は、身に覚えのない請求メールが届く「架空請求」や「ネット通信販売」で注文した品物が届かないなどのインターネットに関するトラブルが増加傾向にあります。その他、判断能力が不十分な高齢者を狙った「うそ電話詐欺」などの相談も多く寄せられています。

相談件数は、平成28年度は332件と全体では減少傾向にありますが、40歳代の相談件数割合が増え、60歳以上の割合も全体の5割を超えるなど、年代を問わず消費者問題が発生しています。

こうした現状に対応するため、消費者被害の未然防止・被害拡大防止に向けた一層の取組みと、各年代に応じた消費者教育を推進していくことがますます重要となっています。

このため、当センターでは、市広報やホームページ等で最新の情報を提供するとともに、賢い消費者を育成する目的で、小学生をはじめ将来、社会の担い手となる高校生を対象とした出前講座を開催するなど、講座の対象範囲を拡大し実施してきました。

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。

平成29年6月

光市消費生活センター所長

## 2 相談状況

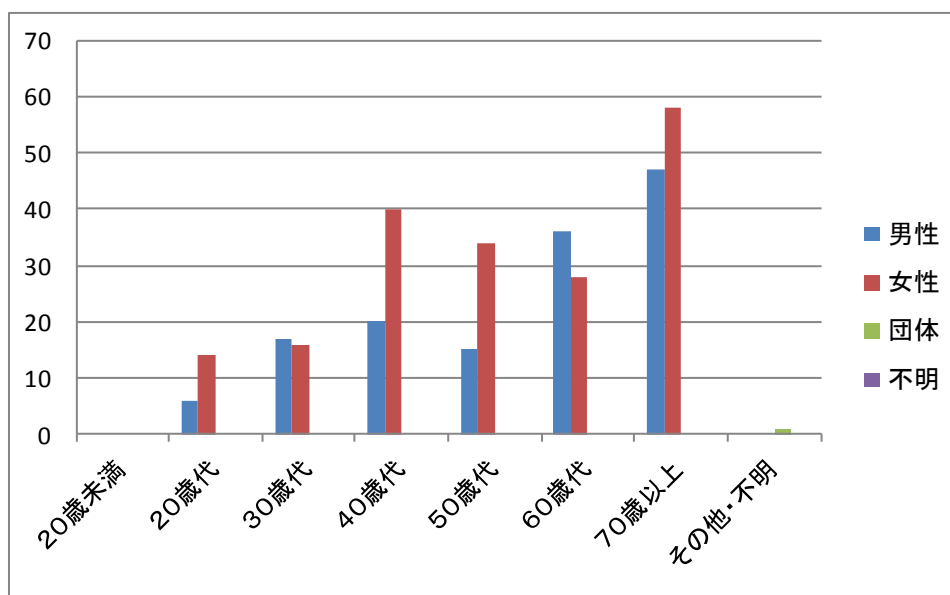
### (1) 性別・年代別相談件数

平成28年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は332件で、前年度（387件）に比べ55件減少し、対前年度比85.8%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、30歳代、50歳代、20歳代の順となり、女性は70歳以上、40歳代、50歳代、60歳代、30歳代、20歳代の順となっています。

#### 性別・年代別 相談件数

	平成28年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	0	0	0	0	0
20歳代	6	14	0	0	20
30歳代	17	16	0	0	33
40歳代	20	40	0	0	60
50歳代	15	34	0	0	49
60歳代	36	28	0	0	64
70歳以上	47	58	0	0	105
その他・不明	0	0	1	0	1
合計	141	190	1	0	332



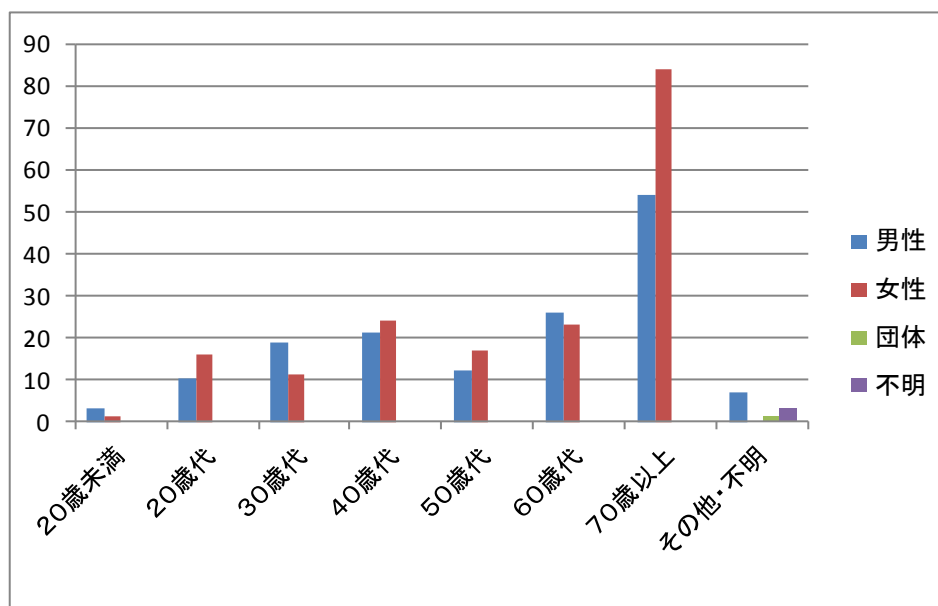
(2) 性別・年代別契約当事者件数

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

60歳以上の割合が56%で半数以上となり、最も多かったのは70歳以上の女性となっています。

性別・年代別 契約当事者件数

	平成28年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	3	1	0	0	4
20歳代	10	16	0	0	26
30歳代	19	11	0	0	30
40歳代	21	24	0	0	45
50歳代	12	17	0	0	29
60歳代	26	23	0	0	49
70歳以上	54	84	0	0	138
その他・不明	7	0	1	3	11
合 計	152	176	1	3	332



(3) 相談の方法

電話が246件(74%)、直接センターに来所が86件(26%)となっています。

来 訪	86
電 話	246
文 書	0
合 計	332

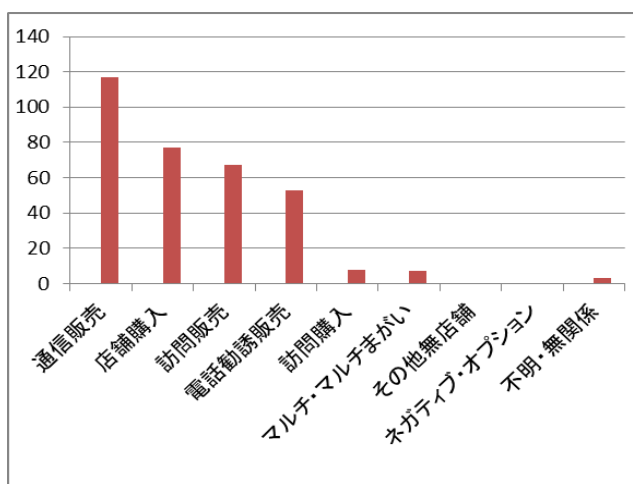
(4) 販売方法別件数

通信販売が117件で全体の3割以上を占め、次いで店舗購入が77件、訪問販売が67件、電話勧誘販売が53件の順となっています。

販売方法別件数

通信販売	117
店舗購入	77
訪問販売	67
電話勧誘販売	53
訪問購入	8
マルチ・マルチまがい	7
その他無店舗	0
ネガティブ・オプション	0
不明・無関係	3
合 計	332

※ 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。



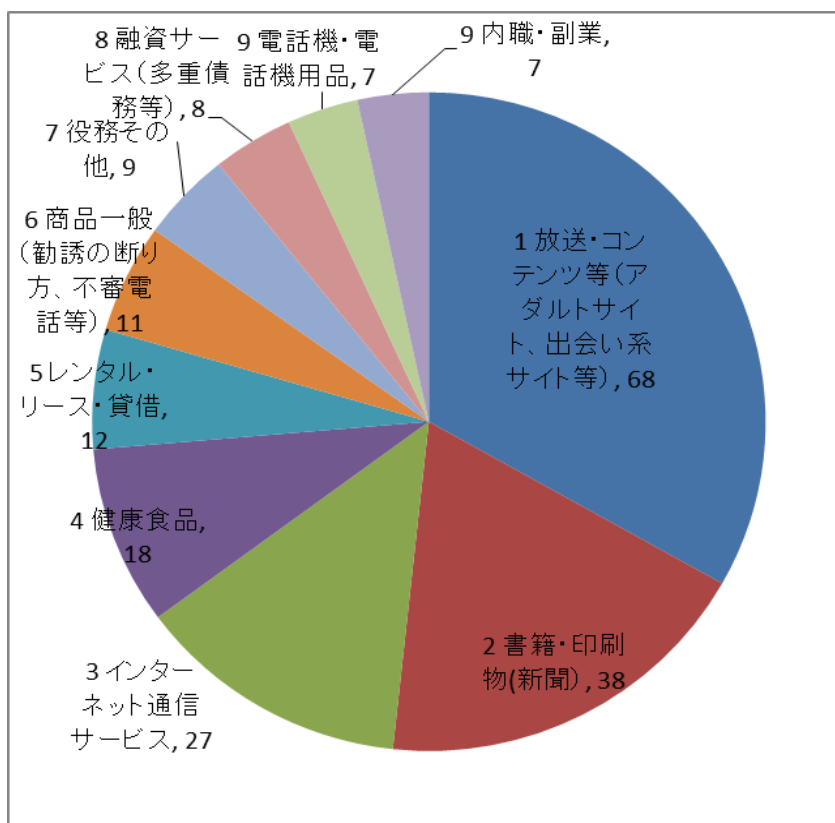
### 3 相談内容

#### (1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「携帯電話・パソコンなどからの有料情報（アダルトサイト等）サービス」に関する相談が68件で最も多く、次いで「新聞購読契約等」などの相談が38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	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等)	68
2	書籍・印刷物(新聞)	38
3	インターネット通信サービス	27
4	健康食品	18
5	レンタル・リース・貸借	12
6	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	11
7	役務その他	9
8	融資サービス(多重債務等)	8
9	電話機・電話機用品	7
9	内職・副業	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)	2	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)	11	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	10	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	13	書籍・印刷物(新聞)	25	書籍・印刷物(新聞)	3
2	化粧品	1	内職・副業	4	役務一般	3	融資サービス(多重債務等)	4	書籍・印刷物(新聞)	2	書籍・印刷物(新聞)	5	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	19	紳士・婦人洋服	1
3	自動車	1	レンタル・リース・貸借	3	内職・副業	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	2	インターネット通信サービス	4	健康食品	13	医療用具	1
4	旅客運送サービス	1	健康食品	2	レンタル・リース・貸借	2	書籍・印刷物(新聞)	3	役務その他	2	電話機・電話機用品	3	インターネット通信サービス	12	屋外装備品	1
5			インターネット通信サービス	2	工事・建築・加工	2	電話機・電話機用品	2	健康食品	1	役務その他	3	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	6	レンタル・リース・貸借	1
6			教室・講座	2	インターネット通信サービス	2	レンタル・リース・貸借	2	食生活機器	1	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	2	レンタル・リース・貸借	4	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	1
7			商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	1	役務その他	2	工事・建築・加工	2	他の光熱水品(電池等)	1	預貯金・証券等	2	魚介類	3	インターネット通信サービス	1
8			空調・冷暖房機器	1	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	1	他の金融関連サービス	2	かばん	1	飲料	1	和服	3		
9			紳士・婦人洋服	1	健康食品	1	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	1	アクセサリ	1	食生活機器	1	ファンド型投資商品	3		
10			化粧品	1	家具・寝具	1	飲料	1	化粧品	1	家具・寝具	1	電報・固定電話	3		
10			他の教養娯楽品	1	子供洋服	1	健康食品	1	他の光学機器	1	ガス	1	飲料	2		
10			工事・建築・加工	1	紳士・婦人洋服	1	家具・寝具	1	戸建住宅	1	アクセサリ	1	食生活機器	2		
10			理美容	1	戸建住宅	1	被服品一般	1	修理・補修	1	化粧品	1	アクセサリ	2		
10			冠婚葬祭	1	修理・補修	1	かばん	1	役務一般	1	理美容器具・用品	1	電話機・電話機用品	2		
10					融資サービス(多重債務等)	1	アクセサリ	1	移動通信サービス	1	音響・映像製品	1	音響・映像製品	2		
10					教室・講座	1	医薬品	1	教室・講座	1	自動車	1	修理・補修	2		
10							化粧品	1	医療	1	自動車用品	1	生命保険	2		
10							他の教養娯楽品	1			衛生設備	1	損害保険	2		
10							集合住宅	1			修理・補修	1	その他の保険(医療保険等)	2		



#### 4 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	住宅リフォームの注意点
5月10日号	クーリング・オフの注意点
6月10日号	ネット通販の注意点
7月10日号	「アフィリエイト」とは何ですか
8月10日号	電気通信サービスの注意点
9月10日号	SNS上での勧誘に注意しましょう
10月10日号	衣類などの洗濯表示が変わります
11月10日号	車購入の注意点
12月10日号	新聞購読契約の注意点
1月10日号	インターネットでの注文で気を付けること
2月10日号	「詐欺的サイト」に気をつけましょう
3月10日号	アパートを退去するときの注意点

##### (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28年度は39回開催し、1,119名の方が受講されました。特に、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、夏休み期間を利用し小学生を対象にした出前講座も開催しました。

#### 【出前講座開催一覧】

	開催日	団体名	開催場所	参加人数
1	H28.4.21	周防シニアクラブ	周防公民館	85
2	H28.4.27	神田にこにこサロン	神田クラブ	22
3	H28.5.8	光市母子寡婦福祉連合会	あいぱーく光	51
4	H28.5.19	山王こうゆうクラブ	山王こうゆうクラブ	8
5	H28.5.21	岩狩悠友クラブ	かんぽの宿光	36
6	H28.5.24	まるやま火曜会	丸山自治会館	13
7	H28.6.8	駅上ふれあいいいきいきサロン	農村婦人の家	8
8	H28.7.22	浅江第1サンホーム	浅江第1サンホーム	36
9	H28.8.1	浅江第2サンホーム	浅江第2サンホーム	36
10	H28.8.2	光井第1サンホーム	光井第1サンホーム	30
11	H28.8.2	三井サンホーム	三井サンホーム	33
12	H28.8.3	島田第1サンホーム	島田第1サンホーム	22
13	H28.8.5	上島田サンホーム	上島田サンホーム	12
14	H28.8.9	光井第2サンホーム	光井第2サンホーム	30
15	H28.8.9	周防サンホーム	周防サンホーム	9
16	H28.8.10	岩田サンホーム	岩田サンホーム	23
17	H28.8.12	島田第2サンホーム	島田第2サンホーム	16
18	H28.8.17	浅江第3サンホーム	浅江第3サンホーム	24
19	H28.8.18	室積サンホーム	室積サンホーム	39
20	H28.9.7	大和コミュニティセンター	大和コミュニティセンター	31
21	H28.9.14	三井地区食生活改善推進員	三島コミュニティセンター	11
22	H28.9.15	新幸町いきいきサロン	新幸町自治会館	21
23	H28.9.23	金山寿会	金山前自治会館	21
24	H28.9.26	牛島イキイキ健康サロン	牛島コミュニティセンター	5

25	H28. 10. 4	アジサイの会	明光自治会館	12
26	H28. 10. 21	わいわいサロン	西ノ浜自治会館	31
27	H28. 10. 26	御崎ふれあいサロン	御崎町自治会館	10
28	H28. 10. 27	相生クラブ	相生町自治会館	22
29	H28. 10. 28	きららの会	室積中央町自治会館	23
30	H28. 11. 10	さつき会	紺屋浴団地自治会館	18
31	H28. 11. 25	亀山いきいきサロン	亀山自治会館	22
32	H28. 12. 7	鮎新サロン	鮎新自治会館	12
33	H28. 12. 15	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ丘自治会館	11
34	H28. 2. 9	聖光高等学校第三学年	聖光高等学校	185
35	H28. 2. 12	上島田地区社会福祉協議会	三島公民館	75
36	H28. 2. 15	楽筆月二会	丘陵観（野原大師堂）	11
37	H28. 2. 16	虹ヶ丘あけぼの	虹ヶ丘自治センター	20
38	H28. 2. 22	東ノ庄自治会ふれあいきいきサロン	室積東ノ庄自治会館	21
39	H28. 3. 20	浅江いきいきクラブ	西部憩いの家	24
			合 計	1,119名

#### (4) 消費生活研修会

平成29年2月17日、地域づくり支援センターにおいて、消費生活専門相談員の河村昌子氏を講師に迎え、中高年を対象とした研修会「わたしのセカンドライフ～いつまでも、いきいき安心して暮らしたい」を開催し、19名の参加がありました。

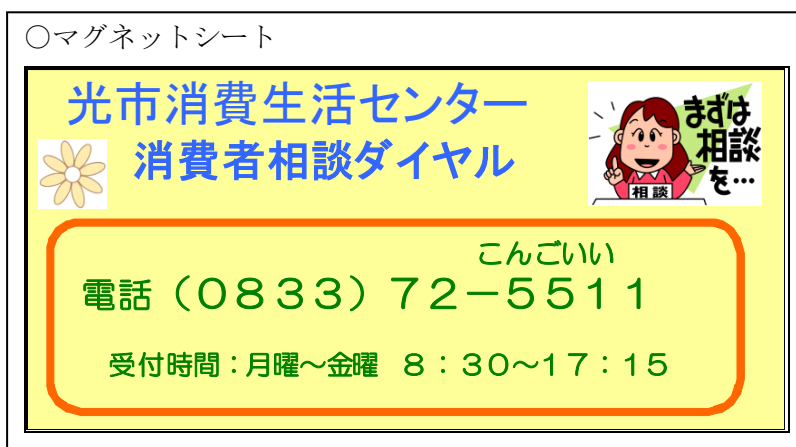
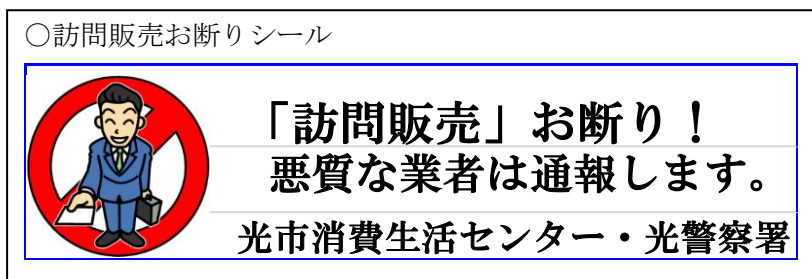
#### (5) 消費者月間啓発キャンペーン

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。



## 5 主な相談事例

### (1) 架空請求メール

大手動画サイトを名乗り「有料動画閲覧履歴有り。本日中に手続きをしないと法的処置をとる。この番号に連絡するように。」というショートメッセージが届いた。全く身に覚えがないが、どうしたらよいか。

#### 【処理結果・アドバイス】

架空請求メールであることを説明し、業者に連絡すると、個人情報を与えてしまうことになるので、決して連絡しないようにと助言しました。

身に覚えのない請求は無視し、少しでも不安に思う時はセンターへ相談してください。

### (2) 複合サービス会員

10年以上前に、複合サービス会員の契約をしたが、数年後に解約した。先日、この業者から突然、「24 か月分の会費を支払うように。」という内容のハガキが届いた。架空請求だと思うので、無視してもよいか。

(複合サービス会員とは、旅行やブランド品の購入などが安くなる会員権のことで、入会金の支払いや、DVD等の商品購入が条件になっていることがあります)

#### 【処理結果・アドバイス】

センターから業者に問い合わせたところ、「今日付けで退会手続きを取る。請求書は破棄するように。」との回答があり、その旨を相談者に伝えました。

架空請求だと疑い、無視していると、実際に訴訟を起こされてしまう可能性もあります。会費の支払い義務があるかどうかは、個々のケースごとに確認する必要があります。過去に契約した業者からの請求は無視せず、センターに相談するようにしましょう。

### (3) 化粧品の定期購入

SNSに表示された広告を見て、お試し価格で化粧品を購入したところ、気付かない内に定期購入になっていた。どうしたらよいか。

#### 【処理結果・アドバイス】

通信販売にクーリングオフ制度はなく、返品や解約については、表示されている規約に従うことになることを説明し、サイト内の定期購入である表示が分かりにくかったということを経営者に自主交渉するよう助言しました。

化粧品や健康食品等で、「初回 500 円」「お試し価格」等、お得であることを強調した広告があります。定期購入である説明は小さい文字で書かれており、定期購入であることに気付かないまま契約してしまったというトラブルが発生しています。契約内容や解約条件についての表示は慎重に確認しましょう。

#### (4) ウイルス対策ソフト

パソコン使用中に「警告。あなたのパソコンが乗っ取られています。」という画面が表示された。どうしたらよいか。

##### 【処理結果・アドバイス】

セキュリティソフトの広告であることを説明し、安易にクリックしないようにと助言した。また、同種トラブルの啓発を行っている、IPA(独立行政法人 情報処理推進機構)を情報提供しました。

「パソコンがウイルスに感染しています。」というポップアップ表示を広告とは知らずにクリックし、必要のない有料セキュリティソフトを遠隔操作で購入してしまった、というトラブルが発生しています。日頃から、パソコンのセキュリティソフトについて、どのような機能があるかを意識し、パソコン画面の警告表示が必要な対応を促す表示なのか、ウイルス対策ソフトの広告なのかを判断し、不要な広告はクリックしないようにしましょう。

#### (5) オンラインカジノのアフィリエイト

中学時代の同級生に、「簡単に稼げる。紹介料がもらえる。」などと勧誘され、オンラインカジノのアフィリエイトの契約をしたが、ネット上に業者の悪評が掲載されていることに気付いた。解約手続きをしたい。

(アフィリエイトとは、自分が開設しているサイトなどでスポンサー業者の商品広告を行い、それを見た人が実際に商品を購入した場合に報酬がもらえるという仕組みです)

##### 【処理結果・アドバイス】

業者に解約・返金のメールをすること、返信がない場合は、返金額の減額にも応じる余地があることを再度メールするよう助言しました。

「友人や SNS で知り合った人からアフィリエイトを紹介され、知人を勧誘して会員を増やせば収入が得られると説明された。」というマルチ取引的な勧誘の相談が目立ちます。友人などから、マルチ取引の勧誘であることを告げられず、食事に行こうなどと声をかけられ、話を聞いているうちに、断りきれず契約させられている場合もあります。「簡単に稼げる」などの勧誘には注意しましょう。

## **(6) 布団の訪問販売**

一年前に訪問販売で布団を購入したことがある。先日、その業者が、「布団の点検に来ました。」と言って、来訪した。点検中に「この布団は、だめになっている。」などと言い、新しい布団を持って来た。高額なので買えないと言っても、しつこく勧誘を続け、仕方なく契約してしまった。解約したい。

### **【処理結果・アドバイス】**

センターから、業者に連絡をし、勧誘方法の問題点などを伝えたところ、「解約に応じる。」という回答があり、相談者にその旨伝え、引き取り日の調整などを行いました。

訪問販売では、契約書面を交付されてから 8 日間はクーリングオフが可能です。不安に思う場合や、納得できずに契約してしまった場合は、すぐにセンターに相談しましょう。