

平成30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、平成21年、消費者の安心・安全を確保し、消費生活の向上を図るため、住民に身近な相談所として開設し、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、様々な相談体制強化に努めてまいりました。

平成22年に相談情報収集システムを導入し、それ以降9年間の集計では、当センターに寄せられた相談は延べ3,458件ののぼり、そのうちクーリング・オフによる被害回復額は約2,700万円、事業者との交渉による斡旋回復額は約950万円となっています。

その一方で、近年、「架空請求ハガキ」などの「うそ電話詐欺」の相談が増加し、県内における平成30年中のうそ電話詐欺被害額は、約3億5600万円になるなど、消費者被害が後を絶たない状況です。

こうした状況に対応するため、消費者被害の未然防止・被害拡大防止に向けた一層の取り組みと、各年代に応じた消費者教育を推進することがますます重要であり、当センターでは、光市メール配信サービスやホームページで最新情報の提供や、出前講座による啓発活動、併せて市広報による周知、啓発チラシの配布などを行っていますが、今後も一層の注意喚起が必要と考えます。

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。

令和元年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

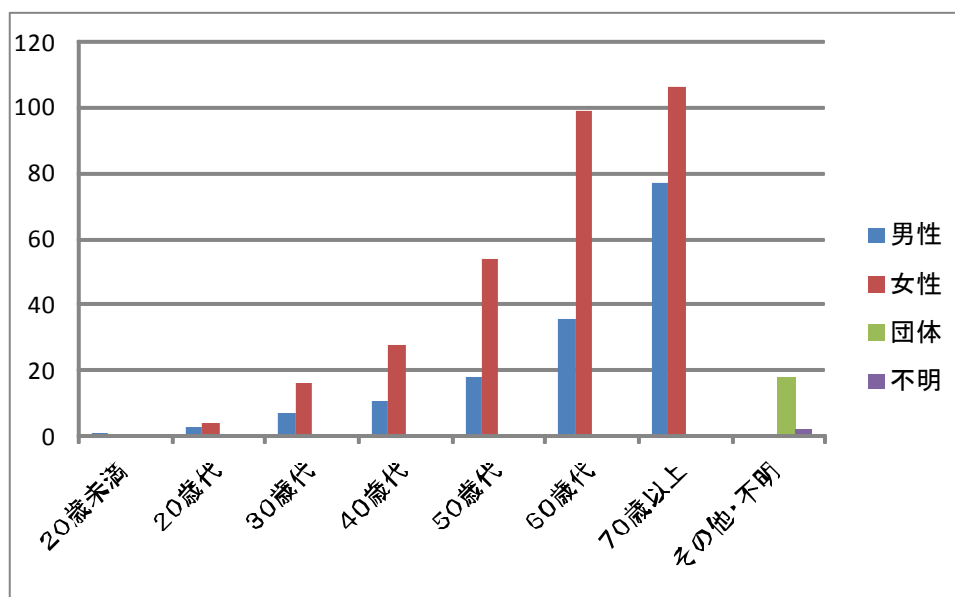
(1) 性別・年代別相談件数

平成30年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は480件で、前年度（409件）に比べ71件増加し、対前年度比117.4%となりました。

相談者の性別・年代別件数は、多い順に男性・女性共に、70歳以上、60歳代、50歳代、40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30年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	1	0	0	0	1
20歳代	3	4	0	0	7
30歳代	7	16	0	0	23
40歳代	11	28	0	0	39
50歳代	18	54	0	0	72
60歳代	36	99	0	0	135
70歳以上	77	106	0	0	183
その他・不明	0	0	18	2	20
合計	153	307	18	2	480

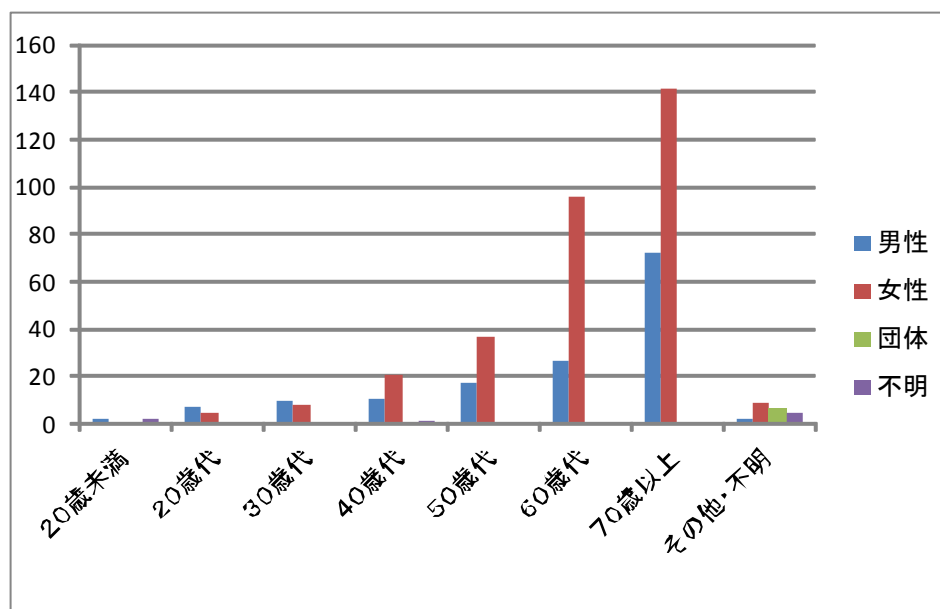


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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

性別・年代別 契約当事者件数

	平成30年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	2	0	0	2	4
20歳代	7	5	0	0	12
30歳代	10	8	0	0	18
40歳代	11	21	0	1	33
50歳代	17	37	0	0	54
60歳代	27	96	0	0	123
70歳以上	72	142	0	0	214
その他・不明	2	9	6	5	22
合計	148	318	6	8	480



(3) 相談の方法

電話が314件（65.4%）、直接センターに来所が161件（33.5%）となっています。

来 訪	161
電 話	314
文 書	5
合 計	480

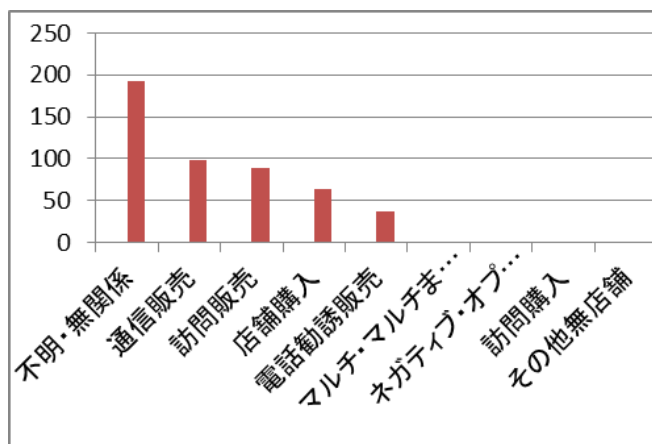
(4) 販売方法別件数

不明・無関係（主に架空請求関係）が193件で全体の約4割を占め、次いで通信販売が98件、訪問販売が89件となっています。

販売方法別件数

不明・無関係	193
通信販売	98
訪問販売	89
店舗購入	63
電話勧誘販売	37
マルチ・マルチまがい	0
ネガティブ・オプション	0
訪問購入	0
その他無店舗	0
合 計	480

※ 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。



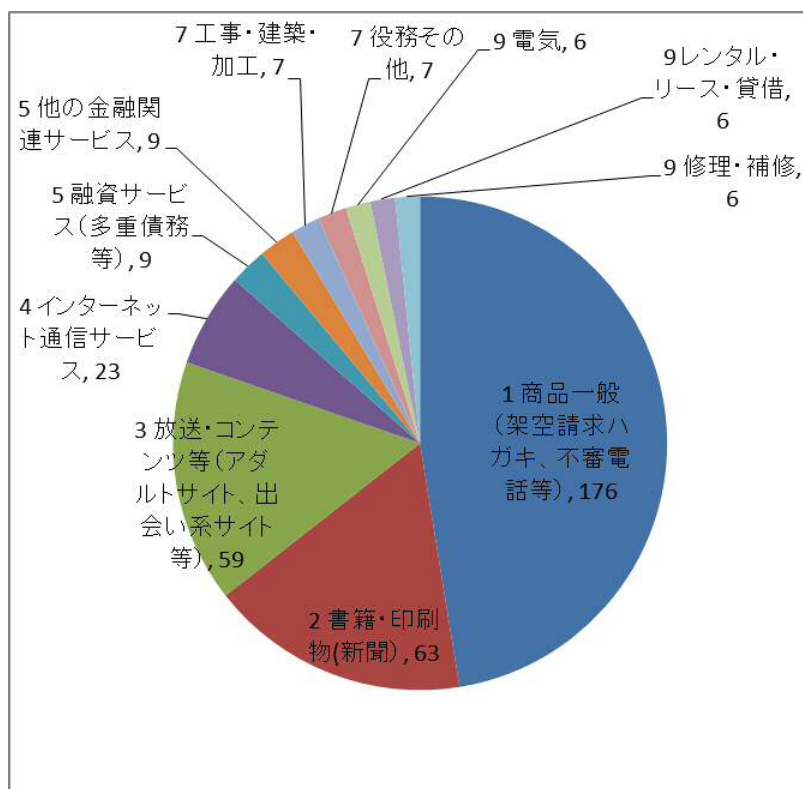
3 相談内容

(1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「商品一般（架空請求ハガキ、不審電話等）」に関する相談が176件で最も多く、次いで「書籍・印刷物（新聞）」が63件、「放送・コンテンツ等（アダルトサイト、出会い系サイト等）」が59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(架空請求ハガキ、不審電話等)	176
2	書籍・印刷物(新聞)	63
3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等)	59
4	インターネット通信サービス	23
5	融資サービス(多重債務等)	9
5	他の金融関連サービス	9
7	工事・建築・加工	7
7	役務その他	7
9	電気	6
9	レンタル・リース・貸借	6
9	修理・補修	6



(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、50歳代、60歳代、70歳代以上では、架空請求ハガキや不審電話等に関する商品一般の相談、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満では、携帯電話やパソコンでのトラブルの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)	4	商品一般(架空請求メール、不審電話等)	2	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)	7	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	16	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	58	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	86	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	9
2			放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	2	健康食品	1	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	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)	15	書籍・印刷物(新聞)	50	書籍・印刷物(新聞)	2
3			健康食品	1	他の身の回り品	1	インターネット通信サービス	4	他の金融関連サービス	4	書籍・印刷物(新聞)	9	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	15	他の商品	2
4			食生活機器	1	理美容器具・用品	1	レンタル・リース・貸借	2	修理・補修	2	インターネット通信サービス	5	インターネット通信サービス	11	インターネット通信サービス	2
5			電気	1	書籍・印刷物(新聞)	1	融資サービス(多重債務等)	2	移动通信サービス	2	他の金融関連サービス	3	家具・寝具	3	飲料	1
6			レンタル・リース・貸借	1	玩具・遊具	1	履物	1	役務その他	2	役務その他	3	電気	3	酒類	1
7			工事・建築・加工	1	自動車	1	化粧品	1	乳卵類	1	健康食品	2	他の教養娯楽品	3	掃除用具	1
8			融資サービス(多重債務等)	1	集合住宅	1	学習教材	1	菓子類	1	電話機・電話機用品	2	工事・建築・加工	3	パソコン・パソコン関連用品	1
9			教室・講座	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	書籍・印刷物(新聞)	1	食生活機器	1	他の住宅設備	2	修理・補修	3	融資サービス(多重債務等)	1
10			他の行政サービス	1	レンタル・リース・貸借	1	時計	1	電気	1	ファンド型投資商品	2	生命保険	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	1
10					移动通信サービス	1	自動車	1	和服	1	融資サービス(多重債務等)	2	電報・固定電話	3	役務その他	1
10					補習教育	1	戸建住宅	1	紳士・婦人洋服	1	電報・固定電話	2	土地	2		
10							他の商品	1	化粧品	1	肉類	1	損害保険	2		
10							工事・建築・加工	1	パソコン・パソコン関連用品	1	調理食品	1	融資サービス(多重債務等)	2		
10							役務一般	1	玩具・遊具	1	空調・冷暖房機器	1	他の金融関連サービス	2		
10							ファンド型投資商品	1	他の教養娯楽品	1	電気	1	旅行代理業	2		
10							補習教育	1	自動車	1	和服	1	魚介類	1		
10							医療	1	戸建住宅	1	紳士・婦人洋服	1	健康食品	1		
10							レンタル・リース・貸借	1	履物	1	食生活機器	1				

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	架空請求ハガキにご注意ください
5月10日号	クーリング・オフは書面で通知しましょう
6月10日号	不審電話にご注意ください
7月10日号	パソコン画面の偽警告に注意しましょう
8月10日号	在宅ワークに関するトラブルにご注意
9月10日号	クレジットカードの利用明細書は毎月確認しましょう
10月10日号	新聞購読契約の注意点
11月10日号	インターネットの光回線契約の注意点
12月10日号	カニなどの送り付け商法に注意
1月10日号	仮想通貨トラブルにご注意ください
2月10日号	中古車購入トラブルにご注意ください
3月10日号	子どものスマートフォン購入に関する注意点

(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として、平成30年度は32回開催し、1,057名が受講されました。中でも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」を市内2校で開催し、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	H30.4.3	東江ノ浦老人クラブ	東江ノ浦自治会館	22
2	H30.4.8	和田町なごみの会	和田町自治会館	20
3	H30.5.19	岩狩悠友クラブ	かんぼの宿光	37
4	H30.7.27	島田第1サンホーム	島田第1サンホーム	13
5	H30.7.30	浅江第2サンホーム	浅江第2サンホーム	30
6	H30.7.31	島田第2サンホーム	島田第2サンホーム	35
7	H30.8.7	光井第2サンホーム	光井第2サンホーム	29
8	H30.8.7	光井第1サンホーム	光井第1サンホーム	20
9	H30.8.8	三井サンホーム	三井サンホーム	28
10	H30.8.10	室積サンホーム	室積サンホーム	38
11	H30.8.20	上島田サンホーム	上島田サンホーム	14
12	H30.8.21	浅江第1サンホーム	浅江第1サンホーム	24
13	H30.8.22	岩田サンホーム	岩田サンホーム	28
14	H30.8.23	浅江第3サンホーム	浅江第3サンホーム	28
15	H30.9.10	正木ふれあいサロン	正木自治会館	17
16	H30.10.2	大町にこにこクラブ	大町自治会館	24
17	H30.10.2	J A周南	市民ホール（小ホール）	130
18	H30.10.16	石田ふれあいいきいきサロン	石田自治会館	10
19	H30.11.6	アジサイサロン	明光自治会館	9
20	H30.11.7	緑ヶ丘団地自治会	緑ヶ丘団地自治会館	13
21	H30.11.9	三井地区食生活改善推進員	三島コミュニティセンター	20
22	H30.11.15	光市シルバー人材センター	光市シルバー人材センター	15

23	H30.11.21	光井地区食生活改善推進員	光井コミュニティセンター	34
24	H30.12.2	鮎新長寿会	鮎新自治会館	7
25	H30.12.13	虹ヶ丘第3長寿会	虹ヶ丘自治会館	13
26	H31.2.1	山口県立光丘高等学校	光丘高等学校視聴覚室	107
27	H31.2.5	大町にこにこクラブ	大町自治会館	24
28	H31.2.13	山口県立光高等学校	光高等学校体育館	128
29	H31.2.15	楽筆月二会	丘観陵（野原大師堂）	13
30	H31.2.16	上島田地区社会福祉協議会	三島コミュニティセンター	80
31	H31.2.21	新幸町いきいきサロン	新幸町自治会館	20
32	H31.3.26	東荷寿クラブ	かんぽの宿光	27
			合 計	1,057名

(4) 消費生活研修会

平成30年12月1日、あいぱーく光において、中国四国農政局の職員、大田氏を迎え、災害での食料備蓄のポイントや備蓄に適した食料品などについて、「家庭での食料品備蓄について～災害への備えを考えてみましょう～」と題する研修会を開催し、56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や啓発グッズ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。

○訪問販売お断りシール





「訪問販売」お断り！
悪質な業者は通報します。

光市消費生活センター・光警察署

○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) 宅配業者を装った架空請求メール

夫のスマートフォンに「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが不在のため持ち帰りました。配送物は下記によりご確認ください。URL」というショートメッセージが届いた。夫は宅配業者のホームページ上に記載された注意喚起を見て、不審なメールだということに気付いたが、だまされる人もいると思う。情報提供する。

【処理結果】

情報提供のお礼を伝えた。

【アドバイス】

「大手宅配業者をかたるショートメッセージから偽のサイトに誘導され、スマートフォンに不審なアプリをインストールしてしまった。ID・パスワードを入力してしまった。」という相談が急増しています。不審なメールが届いた時は、URLや添付ファイルを開かずに無視しましょう。不安な時は消費生活センターへ相談してください。万が一、アプリをインストールしてしまった場合は、機内モードに設定し、不審なアプリのアンインストール等を行いましょう。また、入力してしまったIDやパスワードはすぐに変更し、不正な利用がないかを確認しましょう。

参考：独立行政法人情報推進機構 IPA

(<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20180808.html>)

(2) 新聞

先日新聞の勧誘員が来て、いきなり景品を玄関に置いた。「お金がないので新聞の契約はしない。」と断ったが、世間話をしているうちに、つい契約書を書いてしまった。購読するつもりはなかったため印鑑は押していない。印鑑を押していないので契約は成立していないと思うが、一応クーリングオフしようと思う。

【処理結果】

印鑑を押していなくても契約は成立していることを説明し、契約書面を持参していただいた。消費生活センターにて、クーリングオフ通知を作成し、簡易書留で送付するよう伝えた。消費生活センターから販売店へクーリングオフ通知を発送することと、景品の引き取り希望日について連絡した。

【アドバイス】

新聞の勧誘に関するトラブルが後を絶ちません。新聞購読契約のように、期

間の定めのある契約は、クーリングオフ期間を過ぎると簡単に解約することはできません。数年先から始まる契約や、長期間の契約は、経済的・健康上の事情で購読が困難になることもあります。不要な勧誘の際は、きっぱり断るようにしましょう。また、断ったのに帰ってくれないと言う時にはすぐに消費生活センターや警察にご相談ください。

(3) 外壁塗装

民生委員をしている。担当の独居高齢者宅へ見守りに行ったところ、90万円の外壁塗装工事を契約したことが分かった。よく話を聞いたところ先月と先々月にも高額な契約をしていた。女性は耳が遠く話をするのが困難だ。親族に連絡しクーリングオフ通知を送付したが、どのように対応すればよいか。

【処理結果】

契約書面等を確認したところ、書面不備の個所が見られた。センターから事業者に連絡し、クーリングオフ通知を発送したことを伝えたところ「工事は全て終わっている。弁護士を通じて請求する。」と主張した。クーリングオフは消費者の権利であること、工事が完了していても行使できることを説明したが、一方的に電話を切られた。後ほど契約者の親族から連絡があり「業者に40万円支払ってくれと言われたが、きっぱり断った。」と連絡があった。書面不備により先月、先々月分の契約も取り消すことが可能であることを伝えたが、契約者本人、親族が望まなかったため、7月分のみ解約したことで終了とした。

【アドバイス】

地域の見守りにより、消費者トラブルの早期発見、被害回復ができた事例です。特に高齢の方では、自分が被害に遭っていることに気が付かない、気付いていても相談ができないということがあります。地域での見守りを通して、消費者トラブルを防ぐためにご協力をお願いします。

(4) インターネット通販トラブル

ネットショップでスニーカーを購入したが、サイズが合わなかった。カスタマーセンターにメールをしたが、返品不可と回答された。履けない靴を持っていてもしょうがない。返品できないのはおかしい。

【処理結果】

ネットショップの利用規約とガイドラインを確認したところ「返品不可」と表示されている商品、SALE商品、パッケージ等を破損してしまった商品等は返品できないと記載があった。相談者の購入した商品は「返品不可」と記載してあるものだった。通信販売はクーリングオフ制度が適用されないことや、業者の利用規約に従うことになることを説明した。

【アドバイス】

インターネット通販に限らず、カタログショッピング、テレビショッピングなどの通信販売にはクーリングオフは適用されません。返品や解約ができるかは、業者が定める「返品特約」に従うこととなりますので、購入前に必ず利用規約や返品特約を確認しましょう。

(5) 電気（電力小売り自由化関連）

大手電力会社を名乗り「電気代が安くなるかもしれないので領収書を見せてほしい。あなたの年齢はいくつか。」と電話がかかってきた。3日後に来訪予定だが、年齢まで聞かれたことに不信感があるので断りたい。

【処理結果】

電力小売り自由化とトラブル事例について説明し、話を聞く意思がないのであれば相手方へ連絡し来訪を断るよう助言した。

【アドバイス】

2016年に電力小売り自由化が始まり、多様な業種・業態の事業者の中から契約先を選択できるようになりました。自由化に伴い、大手電力会社やその関係会社であると装って個人情報を取得しようとする手口も発生していますのでご注意ください。

詳しくは、電力・ガス取引監視等委員会ホームページ、または、資源エネルギー庁ホームページをご確認ください。