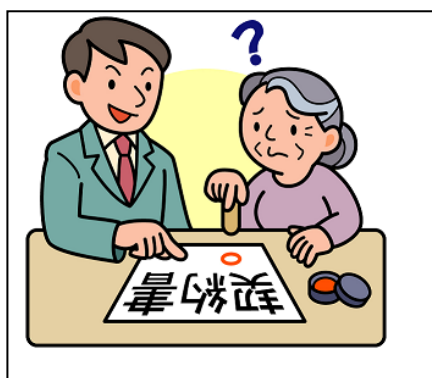


平成29年度

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。

一方で、少子高齢化や高度情報通信化などの進展に伴い、消費者被害の件数、金額はともに増加しており、中でもコンビニ払いを悪用した電子マネー詐欺が横行するなど、消費生活に関する問題は年々複雑化しています。

また、平成29年度にセンターに寄せられた消費生活相談の特徴としては、「架空請求」や「ネット通信販売」、「うそ電話詐欺」に関するトラブルの相談が多く、相談件数も、409件で昨年と比べ77件増加しています。増加の主な要因としては、50歳以上の女性を対象に送付された「最終通告書」等と書かれた「架空請求ハガキ」に関する相談が多かったため、センターに相談されたことで未然に被害防止に繋がったケースもありますことから、当センターでは、市広報やホームページで最新情報を提供し、啓発チラシの配布や掲示などで対策を行ってまいりました。今後も一層の注意喚起が必要と考えます。

このように、市民の皆さんが消費者トラブルに遭遇したり、不安に思った時に安心して相談できる頼りになる相談窓口を目指すとともに、各年齢層に応じた消費者教育の推進など、関係機関と連携し、更なる機能強化に努めてまいります。

平成30年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

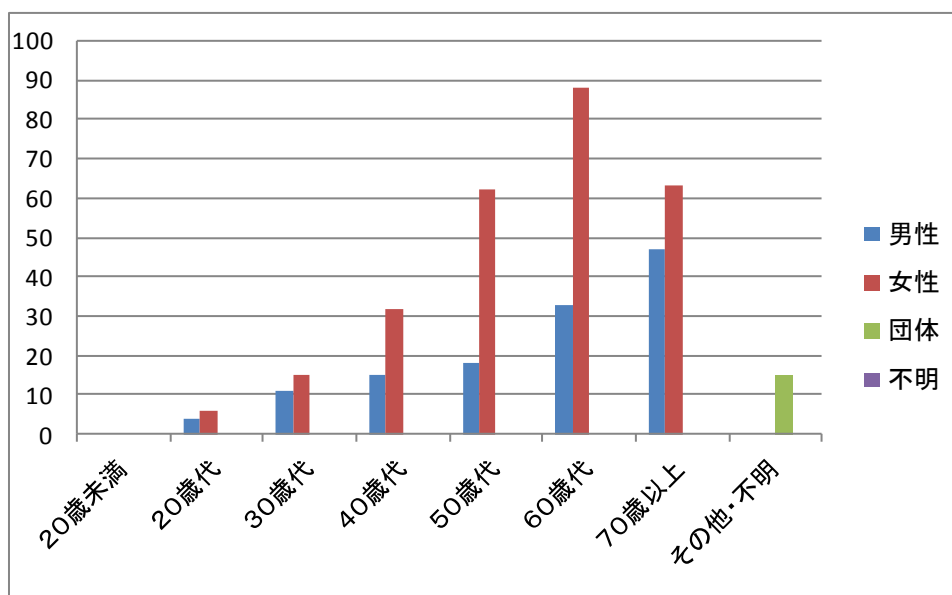
(1) 性別・年代別相談件数

平成29年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は409件で、前年度（332件）に比べ77件増加し、対前年度比123.1%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、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代の順となり、女性は60歳代、70歳以上、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29年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	0	0	0	0	0
20歳代	4	6	0	0	10
30歳代	11	15	0	0	26
40歳代	15	32	0	0	47
50歳代	18	62	0	0	80
60歳代	33	88	0	0	121
70歳以上	47	63	0	0	110
その他・不明	0	0	15	0	15
合 計	128	266	15	0	409

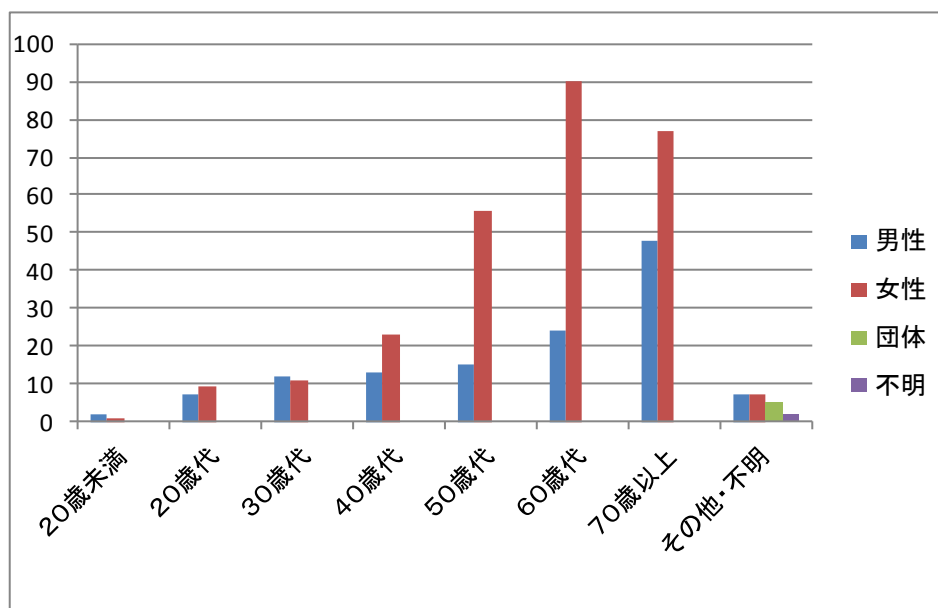


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となり、女性は60歳代、70歳以上、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 契約当事者件数

	平成29年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	2	1	0	0	3
20歳代	7	9	0	0	16
30歳代	12	11	0	0	23
40歳代	13	23	0	0	36
50歳代	15	56	0	0	71
60歳代	24	90	0	0	114
70歳以上	48	77	0	0	125
その他・不明	7	7	5	2	21
合 計	128	274	5	2	409



(3) 相談の方法

電話が293件(71.6%)、直接センターに来所が116件(28.4%)となっています。

来 訪	116
電 話	293
文 書	0
合 計	409

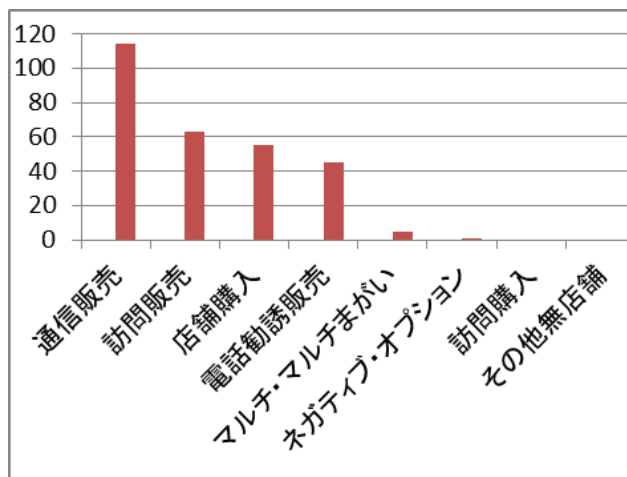
(4) 販売方法別件数

不明・無関係(主に架空請求関係)が126件で全体の約3割を占め、次いで通信販売が114件、訪問販売が63件となっています。

販売方法別件数

不明・無関係	126
通信販売	114
訪問販売	63
店舗購入	55
電話勧誘販売	45
マルチ・マルチまがい	5
ネガティブ・オプション	1
訪問購入	0
その他無店舗	0
合 計	409

※ 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。



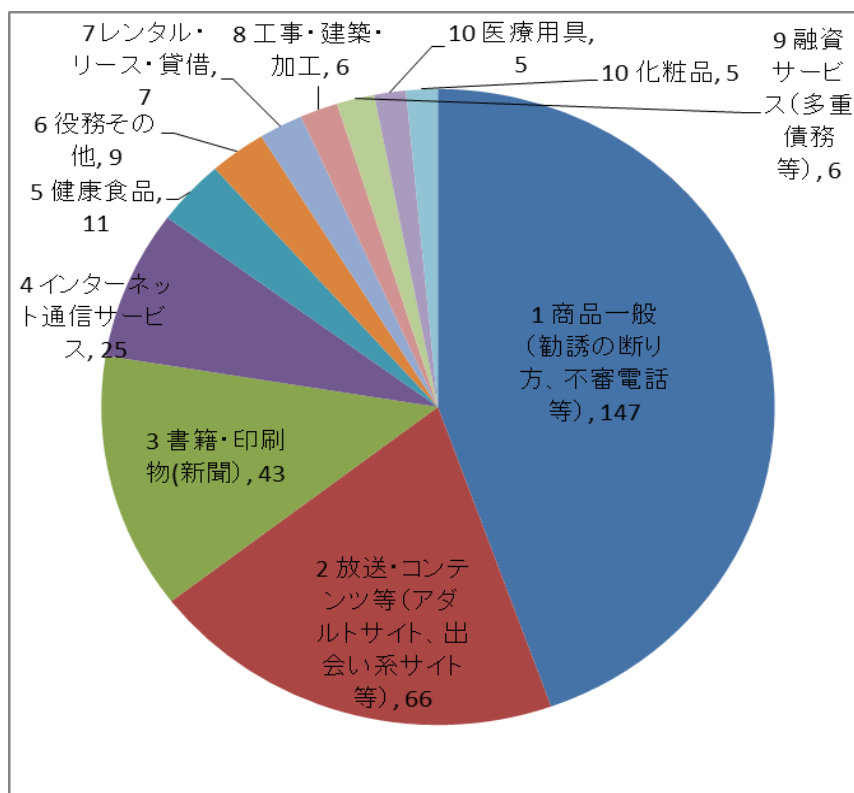
3 相談内容

(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（勧誘の断り方、不審電話等）」に関する相談が147件で最も多く、次いで「放送・コンテンツ等（アダルトサイト、出会い系サイト等）」が66件、「書籍・印刷物（新聞）」が43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)	147
2	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等)	66
3	書籍・印刷物(新聞)	43
4	インターネット通信サービス	25
5	健康食品	11
6	役務その他	9
7	レンタル・リース・貸借	7
8	工事・建築・加工	6
8	融資サービス(多重債務等)	6
10	医療用具	5
10	化粧品	5



(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、不審電話や架空請求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)	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	5	融資サービス(多重債務等)	3	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)	38	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	70	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	30	書籍・印刷物(新聞)	7
2			商品一般(勧誘の断り方、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)	3	役務一般	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	16	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	18	書籍・印刷物(新聞)	30	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	6
3			健康食品	1	健康食品	3	化粧品	2	書籍・印刷物(新聞)	2	インターネット通信サービス	7	インターネット通信サービス	12	レンタル・リース・貸借	3
4			化粧品	1	インターネット通信サービス	2	生命保険	2	工事・建築・加工	2	書籍・印刷物(新聞)	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	10	菓子類	1
5			音響・映像製品	1	医療	2	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	2	食生活機器	2	健康食品	5	電話機・電話機用品	1
6			クリーニング	1	内職・副業	2	役務その他	2	健康食品	1	飲料	1	医療用具	5	電報・固定電話	1
7			生命保険	1	商品一般(勧誘の断り方、不審電話等)	2	調理食品	1	空調・冷暖房機器	1	健康食品	1	修理・補修	4	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	1
8			融資サービス(多重債務等)	1	化粧品	1	健康食品	1	洋装下着	1	電気	1	預貯金・証券等	3	役務その他	1
9			他の金融関連サービス	1	他の教養娯楽品	1	和服	1	自動車	1	電話機・電話機用品	1	役務その他	3		
10			移動通信サービス	1	自動車	1	紳士・婦人洋服	1	土地	1	自動車用品	1	電気	2		
10			教室・講座	1	レンタル・リース・貸借	1	電話機・電話機用品	1	レンタル・リース・貸借	1	レンタル・リース・貸借	1	空調・冷暖房・給湯設備	2		
10					役務一般	1	学習教材	1	融資サービス(多重債務等)	1	工事・建築・加工	1	工事・建築・加工	2		
10					補習教育	1	書籍・印刷物(新聞)	1	移動通信サービス	1	損害保険	1	他の金融関連サービス	2		
10					観覧・鑑賞	1	スポーツ用品	1	旅行代理業	1	デリバティブ取引	1	乳卵類	1		
10					役務その他	1	自動車	1	医療	1	他の金融関連サービス	1	掃除用具	1		
10							土地	1	役務その他	1	電報・固定電話	1	他の住居品	1		
10							他の住宅設備	1			教室・講座	1	化粧品	1		
10							レンタル・リース・貸借	1			他の保健・福祉	1	他の教養娯楽品	1		
10							工事・建築・加工	1			役務その他	1	衛生設備	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	架空請求メールに注意しましょう
5月10日号	エステの契約トラブルに気を付けましょう
6月10日号	多重債務は解決できます
7月10日号	電化製品の経年劣化事故に注意しましょう
8月10日号	公的機関を名乗る電話にご注意ください
9月10日号	マルチ商法のトラブルに気を付けましょう
10月10日号	送り付け商法にご注意ください
11月10日号	訪問購入トラブルにご注意ください
12月10日号	古い配置薬の取り扱いについて
1月10日号	「点検商法」にご注意ください
2月10日号	コンビニ払いを悪用した詐欺にご注意ください
3月10日号	結婚相手紹介サービスのトラブルにご注意

(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29年度は30回開催し、991名が受講されました。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	H29. 4. 15	室積地区社会福祉協議会	室積コミュニティセンター	75
2	H29. 4. 22	丸山連合自治会防災部	丸山町自治会館	30
3	H29. 5. 15	脇田いきいきサロン	光井コミュニティセンター	10
4	H29. 5. 26	川口老人クラブ	川口自治会	19
5	H29. 7. 10	正木ふれあいサロン	正木自治会館	17
6	H29. 7. 28	室積サンホーム	室積小学校	36
7	H29. 8. 1	島田第2サンホーム	島田小学校	36
8	H29. 8. 8	浅江第2サンホーム	浅江小学校	38
9	H29. 8. 8	周防サンホーム	周防小学校	8
10	H29. 8. 10	光井第2サンホーム	光井小学校	35
11	H29. 8. 10	三井サンホーム	三井小学校	53
12	H29. 8. 18	上島田サンホーム	上島田小学校	13
13	H29. 8. 22	浅江第3サンホーム	浅江小学校	31
14	H29. 8. 22	岩田サンホーム	岩田小学校	20
15	H29. 8. 24	島田第1サンホーム	島田小学校	19
16	H29. 8. 31	浅江第1サンホーム	浅江小学校	33
17	H29. 10. 3	大町にこにこクラブ	大町会館	27
18	H29. 10. 3	アジサイサロン	明光自治会館	9
19	H29. 10. 6	サロン・グリーンヒル	緑ヶ丘団地自治会館	6
20	H29. 10. 17	今殿いきいきサロン	今殿自治会館	13
21	H29. 10. 31	島田老人クラブ千歳会	島田コミュニティセンター	80
22	H29. 11. 17	光井地区老人会	光井コミュニティセンター	69
23	H29. 11. 28	亀山自治会いきいきサロン	亀山自治会館	28
24	H29. 12. 10	中村町寿会	中村町自治会館	49

25	H29.12.14	虹ヶ丘第3長寿会	虹ヶ丘自治会館	10
26	H30.2.13	筒井いきいきクラブ	浅江コミュニティセンター	16
27	H30.2.14	聖光高等学校	聖光高等学校	155
28	H30.2.15	楽筆月二会	野原大師堂	12
29	H30.2.15	新幸町いきいきサロン	新幸町自治会館	16
30	H30.3.21	浅江いきいきクラブ	西部憩いの家	28
合 計				991名

(4) 消費生活研修会

平成29年11月18日、あいぱーく光において「光市消費者の会」との共催で、食と放射能に関する理解の促進を図るため、福島県郡山市農家8代目後継者で野菜ソムリエプロの藤田浩志氏を講師に迎え「魅力たっぷり！福島の農に生きる。」と題する研修会を開催し、48名の参加がありました。

(5) 消費者月間啓発キャンペーン

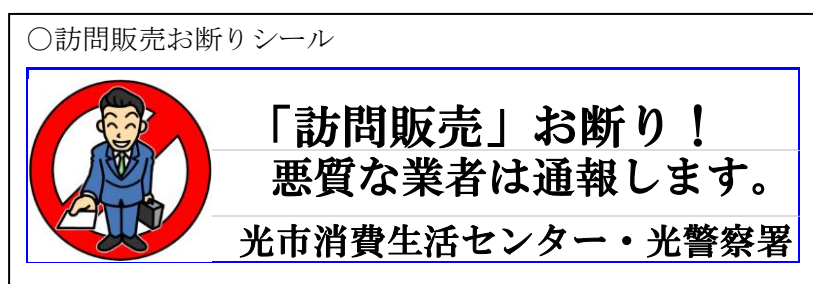
5月の消費者月間には、光市消費者の会会員とともに消費者トラブル予防のためのチラシや啓発グッズをスーパーで配り啓発を行いました。また、市役所玄関ロビーにパネルを展示し、来庁者に対し消費者トラブル被害防止の啓発を行いました。

(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



まずは
相談を...

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) 架空請求ハガキ

民事訴訟管理センターというところから「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが届きました。全く身に覚えがないのですが、どうしたらよいですか。

【処理結果】

架空請求ハガキであることを説明し、決して相手に連絡しないよう助言しました。

【アドバイス】

今年度は、ハガキによる架空請求の相談が増加しました。少しでも不安に思う時はすぐに消費生活センターに相談しましょう。

(2) 個人情報削除をかたる不審電話

消費生活センターを名乗るところから「あなたの個人情報が洩れているので、削除してあげる。」と電話がありました。消費生活センターがこのような電話をかけているのですか。

【処理結果】

公的機関を名乗る、「うそ電話詐欺」であることを説明し、相手にしないよう助言しました。

【アドバイス】

消費生活センターや公的機関を名乗り、「個人情報を削除してあげる」などと電話をかけ、削除料を請求する手口があります。留守番電話や通話録音装置等を活用し、不審に思う時はすぐに消費生活センターに相談しましょう。

(3) 身に覚えのない荷物が届いた

大手通信販売業者から、身に覚えのない荷物が届きました。中身は衣類のようですが、夫に聞いても注文した覚えは無いと言います。どうしたらよいですか。

【処理結果】

大手通信販売業者からの荷物は、注文者の名前が表示されていないことがあるため、今一度、別居している家族や親戚等に確認するよう助言しました。後ほど、「他県に住む子どもが、帰省したときに着ようと思い注文した衣類だと分かった。」と報告がありました。

【アドバイス】

「大手通信事業者から送られた荷物には、注文者の表示が無いため、不審に思う。」というご相談・ご意見があります。ネット通販を利用する際は、その業者の特徴を把握したうえで利用することが大切です。不審に思う時は消費生活センターに相談しましょう。

(4) 仏像（送り付け商法）

「夏に注文された仏像ができたので、明日届ける。42万円用意しておくように。」という電話がありました。「注文した覚えは無い。」とはっきり断りましたが、次の日荷物が届きました。どうしたらよいですか。

【処理結果】

消費生活センターに来所してもらい、クーリングオフ通知を作成し、業者に送付しました。センターから業者に連絡したところ、「クーリングオフに応じる。荷物は返送したら良い。」との返答がありました。

【アドバイス】

注文していないのに商品を勝手に送り付け、受け取ったことで支払い義務があると、消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする「ネガティブオプション」という商法があります。最近では、あらかじめ「以前注文された商品ができたので送る。」と電話をかけてくる事例もあります。注文した覚えは無くても、電話で話をするうちに断り切れずに了承してしまった場合は、電話勧誘販売にあたり、法定書面を受け取ってから8日間はクーリングオフが可能です。

また、業者によっては、代金引換を利用して荷物を届ける場合もあります。一度支払ってしまうと、お金を取り戻すことは困難です。不審な荷物が代金引換で届いた場合は決して受け取らず、差出人名と連絡先をメモし、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

(5) 副業サイト

「誰でも簡単に稼げる」というネット広告を見て、自分から電話をかけ、業者と話をしたところ「最初に50万円かかるが、すぐに取り戻せる」「月収150万円も可能」「誰でも出来る」などと、繰り返し説明され、内容もよく理解しないまま、クレジットカード払いで契約してしまいました。1か月経っても収入は得られず、クレジットカードの支払い期限が迫っています。どうしたらよいですか。

【処理結果】

利益を保証するかのような勧誘の仕方や、勧誘時の説明と実際の内容が大きく異なるなどの問題があったため、消費生活センターがあっせんに入り、業者や、クレジットカード会社、決済代行業者と交渉をしたところ、50万円のうち一部を返金するという形で解決しました。

【アドバイス】

「誰でも稼げる」「簡単に儲かる」「一日たった30分で高収入」などといった内容のネット広告やメール広告があります。興味を持ってサイトから申し込みをしたり、電話をかけたりすると、「稼ぐためのツールを購入するように」「登録料が必要」等、理由をつけて金銭を請求されます。稼ぐ前に金銭を請求される場合や、業務内容が理解できない場合は、もうけ話をうのみにせず、きっぱり断りましょう。