

令和元年度

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

近年、少子高齢化や高度情報化などの進展に伴い、消費者問題は複雑・巧妙化しています。光市では、消費者の安全・安心を確保するため、住民に身近な相談所として、その役割を果たすことを目的に、平成21年に光市消費生活センターを開設し、昨年、センター開設から10年が経過しましたが、これまでに消費生活相談員を配置し、市民からの様々な相談への対応に努めてまいりました。

当センターに寄せられた昨年度の相談件数は369件で、全体では減少傾向になりましたが、20歳代から50歳代までの相談者は増加しており、年代を問わず消費者問題が発生している状況で、消費生活の問題への的確な対応が求められています。

こうした状況に対応するため、消費者被害の未然防止や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していく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市広報、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ため、小学生をはじめ近い将来、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の対策に取り組みました。

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。

令和2年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

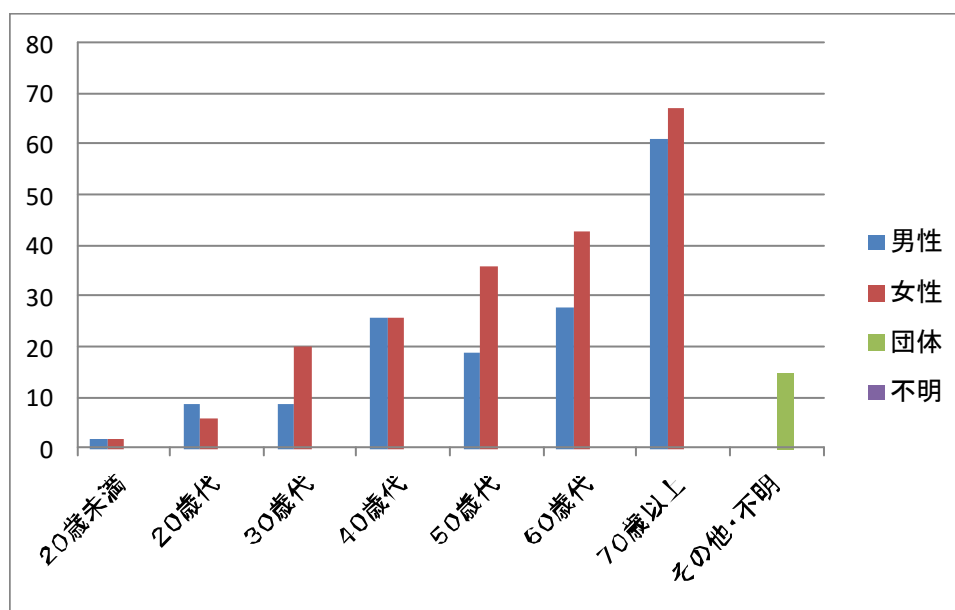
(1) 性別・年代別相談件数

令和元年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は369件で、前年度（480件）に比べ111件減少し、対前年度比77%となりました。

相談者の性別・年代別件数は、多い順に、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

	令和元年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	2	2	0	0	4
20歳代	9	6	0	0	15
30歳代	9	20	0	0	29
40歳代	26	26	0	0	52
50歳代	19	36	0	0	55
60歳代	28	43	0	0	71
70歳以上	61	67	0	0	128
その他・不明	0	0	15	0	15
合計	154	200	15	0	369

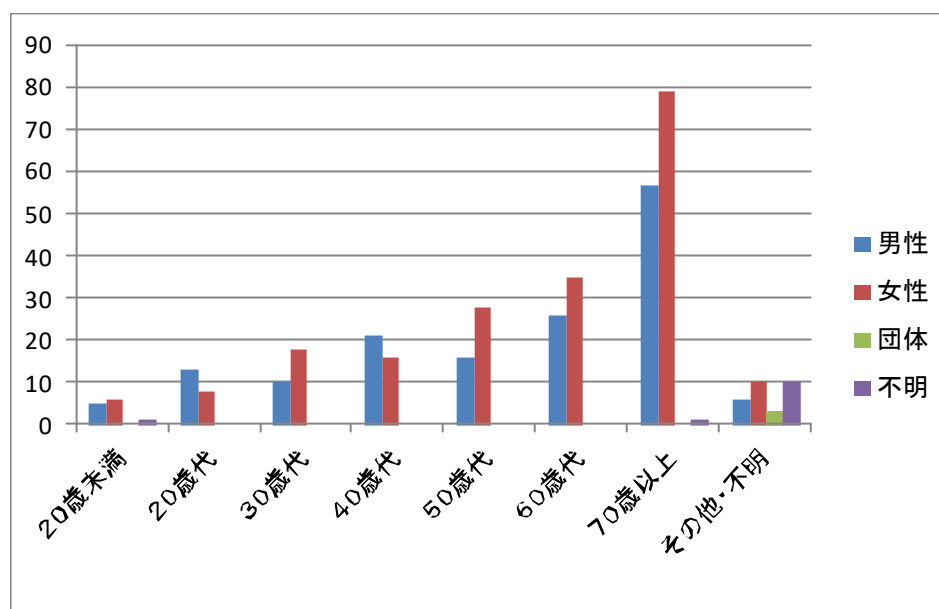


(2) 性別・年代別契約当事者件数

契約当事者の性別・年代別件数は、多い順に、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

	令和元年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	5	6	0	1	12
20歳代	13	8	0	0	21
30歳代	10	18	0	0	28
40歳代	21	16	0	0	37
50歳代	16	28	0	0	44
60歳代	26	35	0	0	61
70歳以上	57	79	0	1	137
その他・不明	6	10	3	10	29
合 計	154	200	3	12	369



(3) 相談の方法

電話が266件(72.0%)、直接センターに来所が103件(28.0%)となっています。

来 訪	103
電 話	266
文 書	0
合 計	369

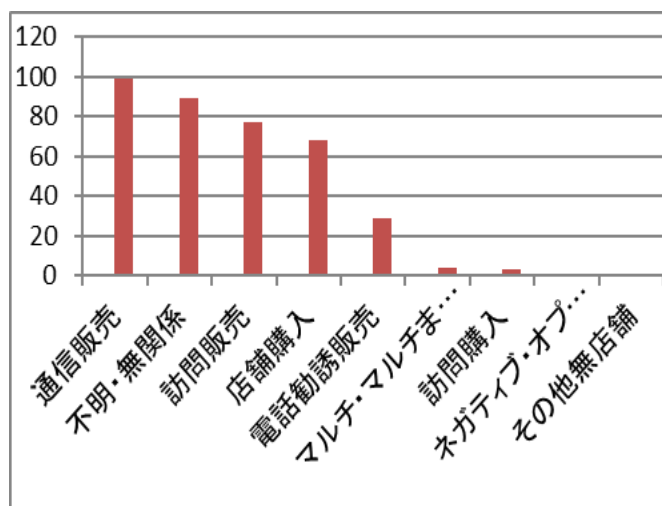
(4) 販売方法別件数

通信販売が99件で全体の26.8%で、ついで不明・無関係(主に架空請求関係)が89件、訪問販売が77件となっています。

販売方法別件数

通信販売	99
不明・無関係	89
訪問販売	77
店舗購入	68
電話勧誘販売	29
マルチ・マルチまがい	4
訪問購入	3
ネガティブ・オプション	0
その他無店舗	0
合 計	369

※ 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。



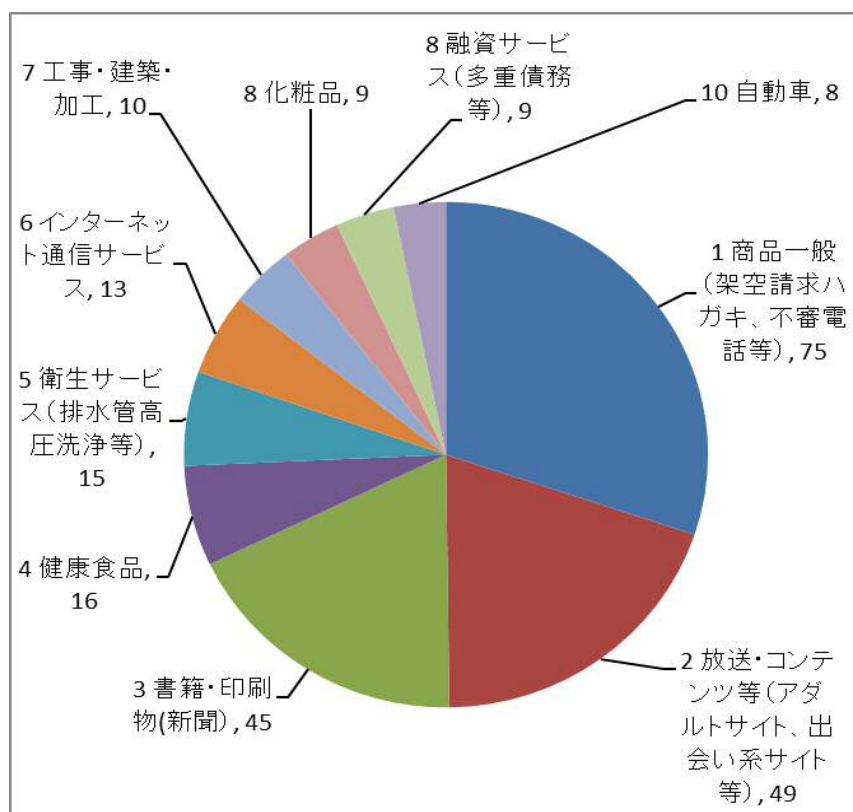
3 相談内容

(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75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49件、「書籍・印刷物（新聞）」が45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)	75
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)	45
4	健康食品	16
5	衛生サービス(排水管高圧洗浄等)	15
6	インターネット通信サービス	13
7	工事・建築・加工	10
8	化粧品	9
8	融資サービス(多重債務等)	9
10	自動車	8



(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、40歳代、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が多く、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)	5	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)	15	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	6	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	10	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)	39	書籍・印刷物(新聞)	5
2	化粧品	4	自動車	2	移动通信サービス	2	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	4	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	7	書籍・印刷物(新聞)	6	書籍・印刷物(新聞)	25	商品一般(架空請求ハガキ、不審電話等)	4
3	健康食品	2	レンタル・リース・貸借	2	かばん	1	書籍・印刷物(新聞)	3	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)	5	衛生サービス(排水管高圧洗浄等)	9	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	3
4	理美容器具・用品	1	健康食品	1	化粧品	1	融資サービス(多重債務等)	3	飲料	2	インターネット通信サービス	5	健康食品	8	衛生サービス(排水管高圧洗浄等)	2
5			家具・寝具	1	自動車	1	理美容器具・用品	2	健康食品	2	工事・建築・加工	3	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	7	酒類	1
6			電気	1	レンタル・リース・貸借	1	自動車	2	スポーツ用品	2	健康食品	2	他の行政サービス	6	他の光熱水品	1
7			紳士・婦人洋服	1	役務一般(複合会員サービス)	1	工事・建築・加工	2	役務一般(複合会員サービス)	2	電気	2	工事・建築・加工	4	被服品一般	1
8			かばん	1	融資サービス(多重債務等)	1	移动通信サービス	2	洗濯・裁縫用具	1	自動車	2	電報・固定電話	3	アクセサリ	1
9			書籍・印刷物(新聞)	1	他の金融関連サービス	1	インターネット通信サービス	2	紳士・婦人洋服	1	土地	2	インターネット通信サービス	3	理美容器具・用品	1
10			自動車用品	1	インターネット通信サービス	1	飲料	1	化粧品	1	空調・冷暖房・給湯設備	2	穀類	2	他の保健衛生品	1
10			クリーニング	1	他の教育	1	健康食品	1	他の保健衛生品	1	衛生サービス(排水管高圧洗浄等)	2	魚介類	2	電話機・電話機用品	1
10			修理・補修	1	教室・講座	1	他の住居品	1	学習教材	1	役務その他	2	飲料	2	他の教養娯楽品	1
10			デリバティブ取引	1	役務その他	1	化粧品	1	玩具・遊具	1	食料品一般	1	空調・冷暖房・給湯設備	2	自動車	1
10			融資サービス(多重債務等)	1			学習教材	1	他の教養娯楽品	1	化粧品	1	他の住宅設備	2	集合住宅	1
10			他の金融関連サービス	1			レンタル・リース・貸借	1	工事・建築・加工	1	他の保健衛生品	1	修理・補修	2	空調・冷暖房・給湯設備	1
10			移动通信サービス	1			修理・補修	1	預貯金・証券等	1	住宅構材	1	損害保険	2	レンタル・リース・貸借	1
10			インターネット通信サービス	1			役務一般(複合会員サービス)	1	ファンド型投資商品	1	衛生設備	1	融資サービス(多重債務等)	2	融資サービス(多重債務等)	1
10							他の金融関連サービス	1	融資サービス(多重債務等)	1	レンタル・リース・貸借	1	移动通信サービス	2	他の金融関連サービス	1
10							衛生サービス(排水管高圧洗浄等)	1	インターネット通信サービス	1	生命保険	1			役務その他	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、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	大手宅配業者をかたる偽メールにご注意を
5月10日号	新天皇陛下即位に便乗した商法にご注意を
7月号	商品を大量購入させる手口にご注意
8月号	住宅修理に保険金が使えるという勧誘に注意
9月号	インターネット契約の電話勧誘にご注意
10月号	外壁塗装工事の訪問販売にご注意
11月号	電話勧誘での電気契約先の変更にご注意
12月号	消費者ホットライン「188」をご利用ください
1月号	友人からの儲け話に注意
2月号	旅行予約サイトのトラブルにご注意
3月号	クレジットカードの使い方に関する注意

(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、令和元年度は30回開催し、1,303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3校で開催したほか、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	H31.4.26	いきいきサロンみたらい	昭和会館	25
2	R元.5.28	筒井いきいきクラブ	浅江コミュニティセンター	26
3	R元.6.19	浅江いきいきクラブ	浅江コミュニティセンター	110
4	R元.6.24	グループホームよりさんせ	グループホームよりさんせ	25
5	R元.7.24	東ノ庄自治会ふれあいきいきサロン	東ノ庄自治会館	21
6	R元.7.26	島田第2サンホーム	島田第2サンホーム	35
7	R元.7.31	島田第1サンホーム	島田第1サンホーム	19
8	R元.8.2	光井第1サンホーム	光井第1サンホーム	31
9	R元.8.2	周防サンホーム	周防サンホーム	4
10	R元.8.5	光井第2サンホーム	光井第2サンホーム	28
11	R元.8.6	えがおサロン	山田第3高杉集会所	15
12	R元.8.9	浅江第2サンホーム	浅江第2サンホーム	50
13	R元.8.26	浅江第1サンホーム	浅江第1サンホーム	27
14	R元.8.26	三井サンホーム	三井サンホーム	47
15	R元.8.27	浅江第3サンホーム	浅江第3サンホーム	27
16	R元.8.28	上島田サンホーム	上島田サンホーム	14
17	R元.9.3	宮ノ下いきいきクラブ	宮ノ下町内会館	17
18	R元.9.24	光警察署	光警察署	15
19	R元.10.3	光市認知症をささえる会	あいぱーく光いきいきホール	36
20	R元.10.18	山口県立光高等学校定時制	光高等学校	20
21	R元.10.24	浅江地区食生活改善推進員	浅江コミュニティセンター	35
22	R元.10.28	グループホームよりさんせ	グループホームよりさんせ	22
23	R元.12.12	虹ヶ丘第3長寿会	虹ヶ丘自治会館	17

24	R2.1.21	光市立室積小学校5年生	室積小学校音楽室	44
25	R2.2.7	山口県立光丘高等学校	光丘高等学校	111
26	R2.2.12	室積婦人会	室積コミュニティセンター	39
27	R2.2.13	山口県立光高等学校	光高等学校体育館	115
28	R2.2.15	三井地区社会福祉協議会	三島コミュニティセンター	90
29	R2.2.18	学校法人檀蔭学園聖光高等学校	聖光高等学校体育館	224
30	R2.3.11	千坊台老人クラブ	千坊台自治会館	14
			合 計	1,303名

(4) 消費生活研修会

令和元年12月7日、あいぱーく光において、金融広報アドバイザーの岡本浩司氏を迎え、キャッシュレス社会への心構えやメリット・デメリットを学ぶことを目的に、「キャッシュレス社会の到来！～これからあわてないための入門講座～」と題する研修会を開催し、50名の参加がありました。

(5) 消費者月間啓発キャンペーン

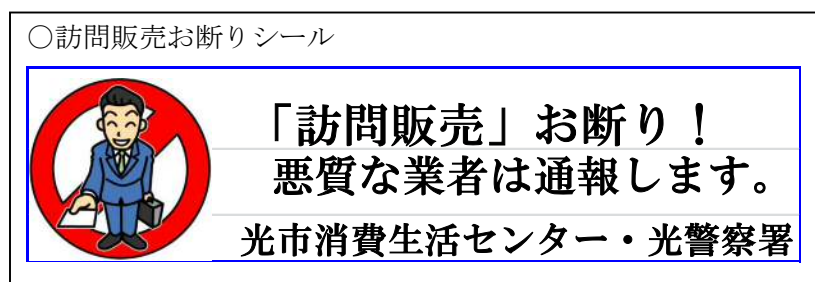
5月の消費者月間には、光市消費者の会会員とともに消費者トラブル予防のためのチラシや啓発グッズをスーパーで配り啓発を行いました。また、市役所玄関ロビーにパネルを展示し、来庁者に対し消費者トラブル被害防止の啓発を行いました。

(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。



○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) 新聞

認知症状がある母は、数年前から成年後見制度を利用しています。先日、母宅へ行った時に新聞が配達されていることに気が付きました。販売店に確認したところ、1年ほど前に母が新聞購読契約をしており、今月から配達され始めたことが分かりました。成年後見制度を利用していることを伝え、取消を主張しましたが、「景品として渡した、洗剤と商品券の代金を返せ。」と言われました。母に当時の状況を聞いたが覚えていません。どうしたらよいですか。

【処理結果】

センターから販売店へ「成年後見制度を利用しており、取消を主張している。新聞購読契約に関するガイドラインに上限を超えた景品を提供していた場合、景品類の返還を請求してはいけないと書いてある。」と伝えました。販売店は後見人による取消を認め、景品代の請求もしないことを約束しました。相談者に販売店の回答を伝え、終了としました。

【アドバイス】

民法では、意思能力（自分の行為の結果を合理的に判断できる能力）のない人がした契約は無効だとしています。しかし、契約時に『意思能力がなかった』という証明は難しいのが現実です。法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人が、被後見人の利益を考えながら、被後見人の代理として契約などの法律行為をしたり、被後見人がした不利益な法律行為を取り消したりすることによって、被後見人を保護し、支援することが出来ます。ぜひご利用ください。

また、期間の定めのある新聞購読契約は一旦成立すると、契約期間内に消費者の都合で一方的に解約することは原則できません。新聞公正取引協議会が『新聞購読契約に関するガイドライン』を公表していますので、新聞購読トラブルの際は参考にしてください。

(2) 架空請求ハガキ

『民事訴訟最終通達』と書いてあるハガキが届きました。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、無視するよう助言しました。

【アドバイス】

行政機関を装った架空請求ハガキの相談が、今年度も多数寄せられました。

このようなハガキには、「訴訟を起こす」「財産の差し押さえをする」などと記載されています。受取人の不安をあおり、記載された電話番号へ電話をかけさせ、電話番号等の個人情報を入力し、金銭をだまし取ろうとするものです。架空請求ハガキは無視しましょう。

なお、実際の裁判所からの通知は「特別送達」という特別な郵便により配達され、郵便受けに投げ込まれることはありません。郵便受けに入っていた不審な文書は架空請求を疑い、すぐに消費生活センターや、警察に相談してください。

(3) 排水管高圧洗浄

ポストに「排水管高圧洗浄キャンペーン」というチラシが入っていました。光市第〇地区という書き方がされています。近所の人の家にもチラシが入っていると聞きました。市が配っているチラシですか。

【処理結果】

市が配っているチラシではなく、一事業者の投げ込みチラシであることを伝えました。また、市が個人宅の排水管の洗浄・点検を行うことはないことと、チラシの下部には「官公庁とは関係ありません」「記載の料金は1か所当たりの値段です」と記載されており、『思ったよりも高額な費用がかかった』というトラブルが発生する可能性があることを説明しました。

【アドバイス】

電話やチラシ、訪問販売などで「キャンペーン中」「無料で点検」「格安」などと勧誘され、契約したものの、『格安で依頼できると思ったら、実際は高額な費用を請求された』『排水管洗浄以外の修理工事を勧誘され契約してしまった』などのトラブルが発生することがあります。

本当に必要な契約なのか、家族や周りの人に相談するなどして慎重に検討しましょう。契約をする際は、複数の業者から見積もりを取り、金額や工事内容を比較・検討することも必要です。少しでも疑問や不安を感じたらすぐに消費生活センターに相談してください。

(4) アダルト情報サイト

インターネットを利用していたら、いきなりアダルトサイトの登録画面になり、高額な料金を請求されました。「キャンセルの場合はこちら」と表示された電話番号に電話をかけると「今日中に支払えば15万円。明日以降なら20万円。コンビニでプリペイド式電子マネーカードを買って連絡するように。」と言われました。コンビニで従業員に確認すると「詐欺ではないか。」と教えてくれました。どうしたらよいですか。

【処理結果】

ワンクリック請求の事例を説明し、今後、相手方から電話があっても無視をするように助言しました。

【アドバイス】

ワンクリック請求とは、パソコンやスマホでアダルトサイトなどにアクセスし、動画の再生ボタン等をクリックすると突然「登録完了」画面が表示され、登録料等の名目で高額料金を請求されるものです。あわててサイトへメールを返信したり、電話をかけたりにして連絡をすることで、メールアドレスや、電話番号などの個人情報を相手方に伝えることになります。サイトへ接続しただけで個人が特定されることはありませんので、こちらから相手方へ連絡をしないことが重要です。

少しでも不安に思う時は、消費生活センター、警察に相談してください。

請求画面が消えない場合は IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）のホームページを参考にしてください。