

令和2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	・・・・・・・・	7～9 ページ
5	主な相談事例	・・・・	10～12 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、相談員の雇用や相談室の設置、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。

昨年度、当センターに寄せられた相談件数は364件で、一昨年度に引き続き減少傾向ではありますが、年代を問わず消費者問題が発生している状況です。相談内容としては、新型コロナウイルス感染症が流行し、コロナ禍での生活スタイルが影響したためか、「インターネット通販」や「健康食品等の定期購入」等、通信販売の相談が多くなっており、例年に比ベステイホーム特有の相談が目立ったように感じます。幸い当センターでは、新型コロナウイルス感染症に関連した詐欺的な被害の相談はありませんでしたが、今後もこうした新生活スタイルに伴って起こるトラブル等を注視していく必要があります。

また、令和4年4月に成年年齢が20歳から18歳に引き下げられるなど、消費者を取り巻く環境が大きく変化しますが、一人一人が自立した賢い消費者になるためには、各年代に応じた消費者教育が重要と考えています。そこで啓発活動として、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、各種団体等や高校生を対象とした出前講座を実施しました。

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3年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

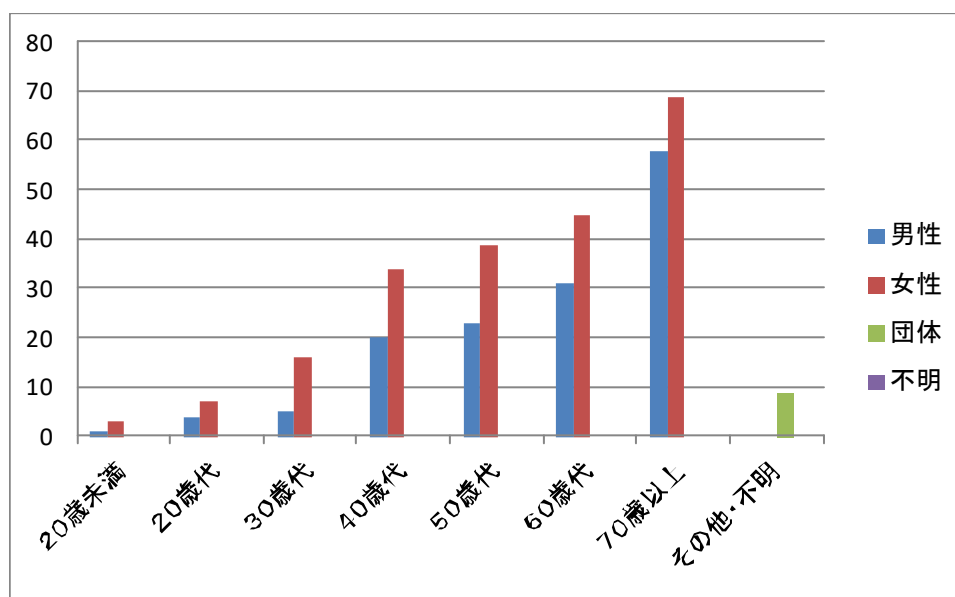
(1) 性別・年代別相談件数

令和2年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は364件で、前年度（369件）に比べ5件減少し、対前年度比99%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2年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	1	3	0	0	4
20歳代	4	7	0	0	11
30歳代	5	16	0	0	21
40歳代	20	34	0	0	54
50歳代	23	39	0	0	62
60歳代	31	45	0	0	76
70歳以上	58	69	0	0	127
その他・不明	0	0	9	0	9
合計	142	213	9	0	364

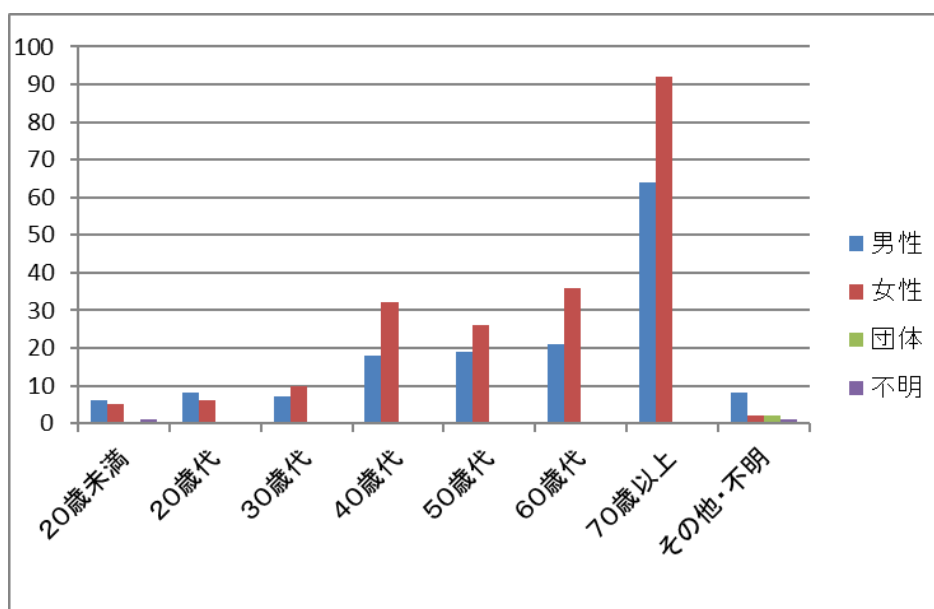


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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、40歳代、50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2年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	6	5	0	1	12
20歳代	8	6	0	0	14
30歳代	7	10	0	0	17
40歳代	18	32	0	0	50
50歳代	19	26	0	0	45
60歳代	21	36	0	0	57
70歳以上	64	92	0	0	156
その他・不明	8	2	2	1	13
合計	151	209	2	2	364



(3) 相談の方法

電話が280件で全体の77.0%で、ついで直接センターに来所が83件、文書が1件となっています。

相談方法

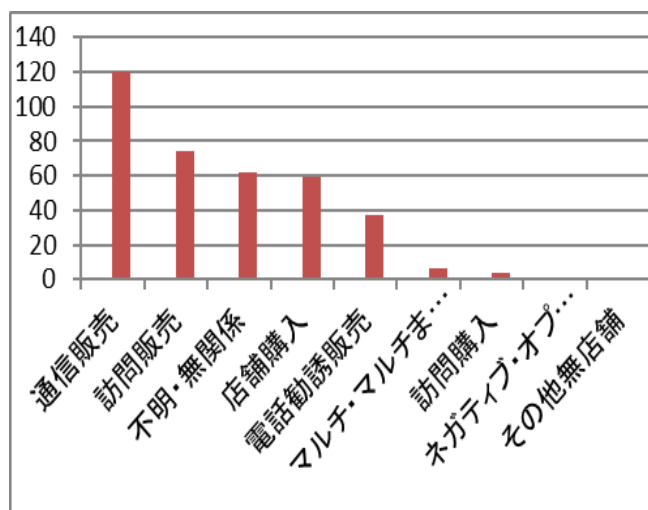
来 訪	83
電 話	280
文 書	1
合 計	364

(4) 販売方法別件数

通信販売が120件で全体の33.0%で、ついで訪問販売が74件、不明・無関係（主に架空請求関係）が62件となっています。

販売方法別件数

通信販売	120
訪問販売	74
不明・無関係	62
店舗購入	59
電話勧誘販売	37
マルチ・マルチまがい	6
訪問購入	4
ネガティブ・オプション	1
その他無店舗	1
合 計	364



※ 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。

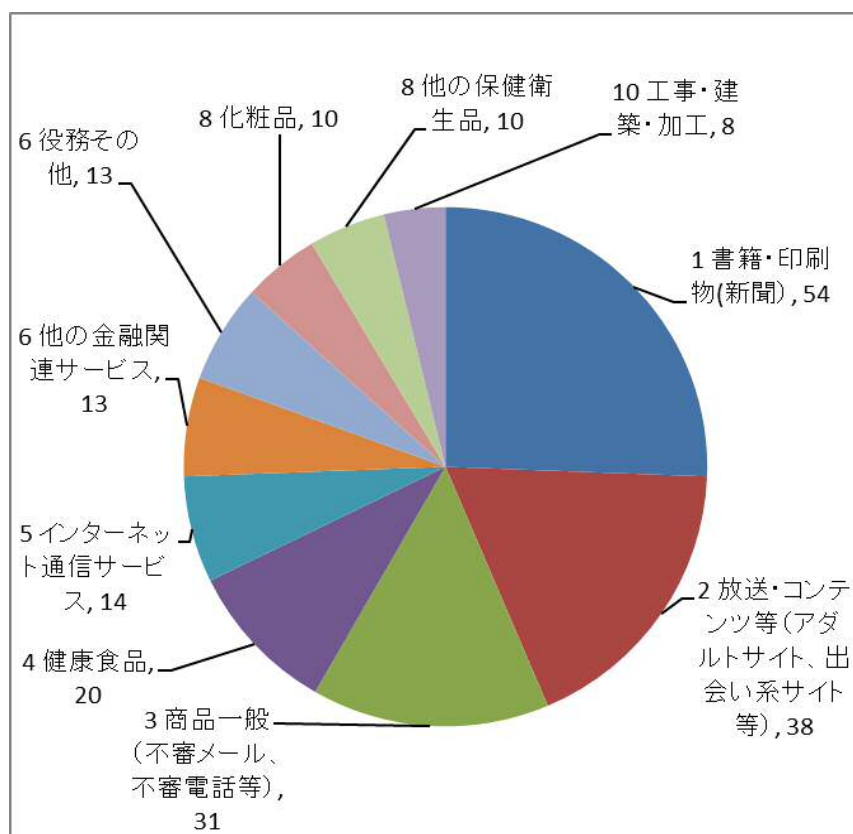
3 相談内容

(1) 商品・役務別の主な内容（上位10位）

商品・役務別で見ると、「書籍・印刷物（新聞）」に関する相談が54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38件、「商品一般（不審メール、不審電話等）」が31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	書籍・印刷物(新聞)	54
2	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト等)	38
3	商品一般(不審メール、不審電話等)	31
4	健康食品	20
5	インターネット通信サービス	14
6	他の金融関連サービス	13
6	役務その他	13
8	化粧品	10
8	他の保健衛生品	10
10	工事・建築・加工	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、20歳未満、30歳代、40歳代、50歳代で、「放送・コンテンツ等（アダルトサイト、出会い系サイト）」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	内職・副業	3	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)	7	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(不審メール、不審電話等)	10	書籍・印刷物(新聞)	41	書籍・印刷物(新聞)	4
2	健康食品	3	融資サービス(多重債務等)	2	商品一般(不審メール、不審電話等)	1	健康食品	4	インターネット通信サービス	5	化粧品	5	商品一般(不審メール、不審電話等)	14	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	3
3	紳士・婦人洋服	1	ガス	1	飲料	1	他の保健衛生品	3	商品一般(不審メール、不審電話等)	4	役務その他	5	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	11	商品一般(不審メール、不審電話等)	1
4	化粧品	1	紳士・婦人洋服	1	健康食品	1	書籍・印刷物(新聞)	3	書籍・印刷物(新聞)	4	他の金融関連サービス	4	健康食品	7	食料品一般	1
5	玩具・遊具	1	レンタル・リース・貸借	1	洋装下着	1	紳士・婦人洋服	2	他の保健衛生品	3	健康食品	3	他の金融関連サービス	7	肉類	1
6	他の金融関連サービス	1	役務一般(複合会員サービス)	1	かばん	1	履物	2	健康食品	2	放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	3	電気	6	工事・建築・加工	1
7			デリバティブ取引	1	他の身の回り品	1	化粧品	2	空調・冷暖房機器	2	書籍・印刷物(新聞)	2	インターネット通信サービス	5	他の金融関連サービス	1
8			移动通信サービス	1	電話機・電話機用品	1	電話機・電話機用品	2	役務その他	2	生命保険	2	工事・建築・加工	4	インターネット通信サービス	1
9			放送・コンテンツ等(アダルトサイト、出会い系サイト)	1	音響・映像製品	1	工事・建築・加工	2	食料品一般	1	他の保健・福祉	2	役務その他	4		
10			各種会員権	1	自動車	1	融資サービス(多重債務等)	2	菓子類	1	飲料	1	他の行政サービス	4		
10			役務その他	1	レンタル・リース・貸借	1	他の教養・娯楽	2	住居品一般	1	食生活機器	1	他の保健衛生品	3		
10					修理・補修	1	商品一般(不審メール、不審電話等)	1	食生活機器	1	照明器具	1	電話機・電話機用品	3		
10					融資サービス(多重債務等)	1	魚介類	1	洗濯・裁縫用具	1	紳士・婦人洋服	1	他の教養娯楽品	3		
10					インターネット通信サービス	1	飲料	1	医療用具	1	履物	1	預貯金・証券等	3		
10					教室・講座	1	食生活機器	1	パソコン・パソコン関連用品	1	医療用具	1	電報・固定電話	3		
10							掃除用具	1	電話機・電話機用品	1	他の保健衛生品	1	移动通信サービス	3		
10							空調・冷暖房機器	1	スポーツ用品	1	パソコン・パソコン関連用品	1	老人福祉・サービス	3		
10							電気	1	自動車	1	時計	1	乳卵類	2		
10							アクセサリ	1	他の住宅設備	1	他の教養娯楽品	1	家具・寝具	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、消費生活アドバイスを掲載

【広報掲載一覧】

掲載号	内 容
4月号	通信販売の定期購入トラブルにご注意
5月号	新聞購読契約の注意点
6月号	フリマサービスのトラブルにご注意
7月号	家電製品に不具合が発生したときの注意点
8月号	違法なヤミ金融業者に注意
9月号	マイナポイントに乗じた詐欺にご注意
10月号	多重債務は、まず消費生活センターに相談
11月号	「送り付け商法」にご注意
12月号	格安をうたう模倣サイトにご注意
1月号	電気の料金変更案内の電話にご注意
2月号	令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます
3月号	若者に多いマルチ商法にご注意

(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

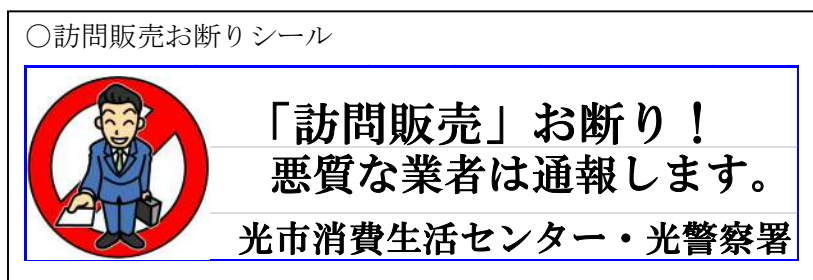
いきいきサロン、老人クラブ、自治会等各種団体からの申し込みにより開催する啓発事業として、令和2年度は552名が受講されました。なかでも、高校生の消費者意識を高め自立した賢い消費者になってもらうための講座「高校生消費者教室」は、市内3校で開催し369名が受講されました。

【出前講座開催一覧】

	開催日	団体名	開催場所	参加人数
1	R2.10.20	宮ノ下いきいきクラブ	宮ノ下町内会館	21
2	R2.10.23	いきいきサロンみたらい	昭和会館	21
3	R2.11.20	上島田地区食生活改善推進員	三島コミュニティセンター	29
4	R2.12.10	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ丘自治会館	16
5	R2.12.11	光井シニアクラブ連合会	光井コミュニティセンター	30
6	R2.12.16	千坊台老人クラブ	千坊台自治会館	16
7	R3.2.1	山口県立光丘高等学校	光丘高等学校視聴覚室	102
8	R3.2.5	学校法人檀蔭学園聖光高等学校	聖光高等学校体育館	175
9	R3.2.8	山口県立光高等学校	光高等学校体育館	92
10	R3.2.13	上島田・三井地区社会福祉協議会	三島コミュニティセンター	50
合 計				552名



(4) 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



こんにちは
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) マスク

注文した覚えのない荷物が届いた。日頃からネット通販を利用しているので、つい確認せずに受け取ってしまった。開封すると、中には50枚入りのマスクが2箱入っていた。請求書や、送り主の情報が分かるものは何も入っていない。後から高額な請求があるのではないかと不安だ。

【処理結果】

商品の送付があった日から、事業者による引き取りがないまま14日間を経過した時は、商品を自由に処分できることを助言した。今後、不審な請求などがあればすぐに消費生活センターに相談するよう伝えた。

【アドバイス】

身に覚えのない荷物が届いた場合は、すぐに受け取らず宅配業者に一旦持ち帰ってもらいましょう。「遠方の親族が大手ネット通販モールで注文し、送ってくれたプレゼントだった」という事例もあります。送り状に記載されている商品の内容によっては、親族等にも確認してみましょう。普段からの備えとして、家族間で「通信販売等を利用した場合は必ず家族に伝えておく」「誰が注文したのか分からない荷物は受け取らない」等ルールを決めておきましょう。

(2) 健康食品の定期購入

高校生だ。動画サイトを閲覧中に「お試し価格の10円で購入できる」というサプリメントの広告を見て、注文した。商品が届き、支払いも済ませたのでこれで終わりだと思っていた。しかし先日、2回目の商品と4000円の払込票が届いた。おかしいと思ってサイトをよく確認すると、毎月商品が届く定期購入であることが分かった。毎月4000円も支払えない。すでに届いている2回目の商品は受け取り、代金も支払うので、3回目以降を止めてほしい。ショップに電話をかけてもつながらない。どうしたらよいか。

【処理結果】

契約内容を確認するために、センターから事業者へ電話をかけたが、自動音声で営業時間を案内するだけでオペレーターに繋がることはなかった。センターから、「相談者が未成年者であり、3回目以降の解約を希望している。電話が繋がらないためメールで連絡している。消費生活センターに連絡が欲しい」と記載したメールを事業者へ送信し、連絡を待つことにした。後日、事業者から「メールを確認した。3回目以降は停止する」と連絡があったため、相談者に3回目以降の解約ができたことを伝え、困った時はまず保護者に相談することと、ネット通販では利用規約等をよく確認するようにと助言した。

【アドバイス】

「初回90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など通常より低い価格で購入できるという広告を見て注文したところ、定期購入だったというトラブルが多数寄せられています。通信販売にはクーリングオフ制度はありません。商品を購入する際は、定期購入が条件ではないか、支払う総額はいくらか、解約・返品できるのはどのような場合かなど、しっかり確認しましょう。

（3）架空請求メール

「ご利用料金のお支払い確認が取れていません。本日中にご連絡ください」と記載されたショートメッセージが届いた。記載されていた電話番号に連絡してみたところ、何か様子がおかしかったのですぐに電話を切ったが、どうしたらよいか。

【処理結果】

架空請求メールであることを説明し、相手方から電話があっても無視するよう助言した。

【アドバイス】

「料金が未納です」などと記載された架空請求メールの場合は、メールに記載された電話番号に連絡せず無視しましょう。

また、大手通販モールをかたる「パスワードの変更完了のお知らせ」、銀行をかたる「口座開設完了のお知らせ」、宅配業者をかたる「不在通知のお知らせ」等、様々な内容の不審メールに関する相談もあります。メールに記載されているURLには安易にアクセスしないでください。不審なメールが届き、不安に思われる時は、すぐに消費生活センターや警察に相談してください。

（4）セキュリティソフト

インターネットを利用中に「ウイルスに感染した」という警告画面が、パソコンに表示された。警告画面に記載されていた電話番号に連絡すると、担当者から「ウイルス除去のために2万円必要だ。このまま電話を切らずにコンビニでプリペイド式電子マネーカードを買うように」と言われた。指示された通りにコンビニで電子マネーカードを購入し、カードの番号を伝えた。その後、担当者が、私のパソコンを遠隔操作したが不審なソフトのインストールは行っていない。電話を切った後、ネットで同様の事例を検索すると、詐欺だと書いてあった。支払った2万円はあきらめるが、情報提供しておいた方が良くないかと思い連絡した。

【処理結果】

偽の警告画面の表示とともに、警告音や、警告メッセージを音声で流すなど

の方法で利用者を慌てさせ、セキュリティソフトやウイルス除去サポートを契約させるといったトラブル事例について説明し、警察へも情報提供するようにと伝えた。

【アドバイス】

偽の警告画面が表示された時は、慌てずに、パソコン画面右上の×印をクリックし、ブラウザを終了させましょう。ブラウザが終了出来ないときは、パソコンを再起動する、あるいは強制終了してください。偽の警告画面はネットを利用していれば誰でも遭遇する可能性があります。日頃から、ネットトラブル情報などを収集し、いざという時に慌てないようにしましょう。

IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）のホームページに様々なネットトラブル事例とその対処法が記載されています。ぜひ参考にしてください。