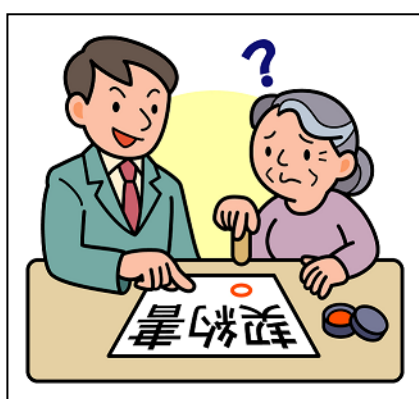


令和3年度

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～	11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。

令和3年度中に当センターに寄せられた相談件数は340件で、新型コロナウイルス感染症が流行し、コロナ禍での生活様式が影響し始めた前年度と同様微減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、引き続き「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ませんが、前年度に比べ、新型コロナウイルス感染症まん延防止措置解除の影響による店舗購入の相談が目立ってきたように感じます。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被害の相談はありませんでしたが、今後もこうした「新しい生活様式」の浸透に起因するトラブル等に注視していく必要があります。

また、本年4月より成年年齢が18歳に引き下げられ、契約を一人でできるようになると同時に、一度結んだ契約は簡単に取り消せなくなるなど、できることが増加する分、責任も発生し、取り巻く環境が大きく変化することとなりました。当センターとしましても、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、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、中学生から高齢者に至るまで、幅広い年代に対する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4年6月

光市消費生活センター所長

2 相談状況

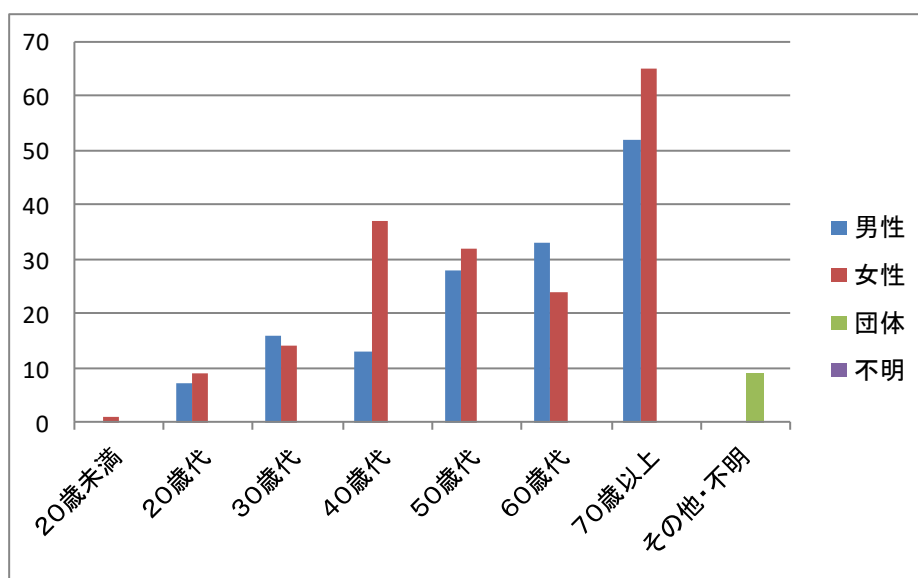
(1) 性別・年代別相談件数

令和3年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は340件で、前年度（364件）に比べ24件減少し、対前年度比93%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、50歳代、60歳代、40歳代、30歳代、20歳代の順となっています。

性別・年代別契約相談者件数

	令和3年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	0	1	0	0	1
20歳代	7	9	0	0	16
30歳代	16	14	0	0	30
40歳代	13	37	0	0	50
50歳代	28	32	0	0	60
60歳代	33	24	0	0	57
70歳以上	52	65	0	0	117
その他・不明	0	0	9	0	9
合 計	149	182	9	0	340

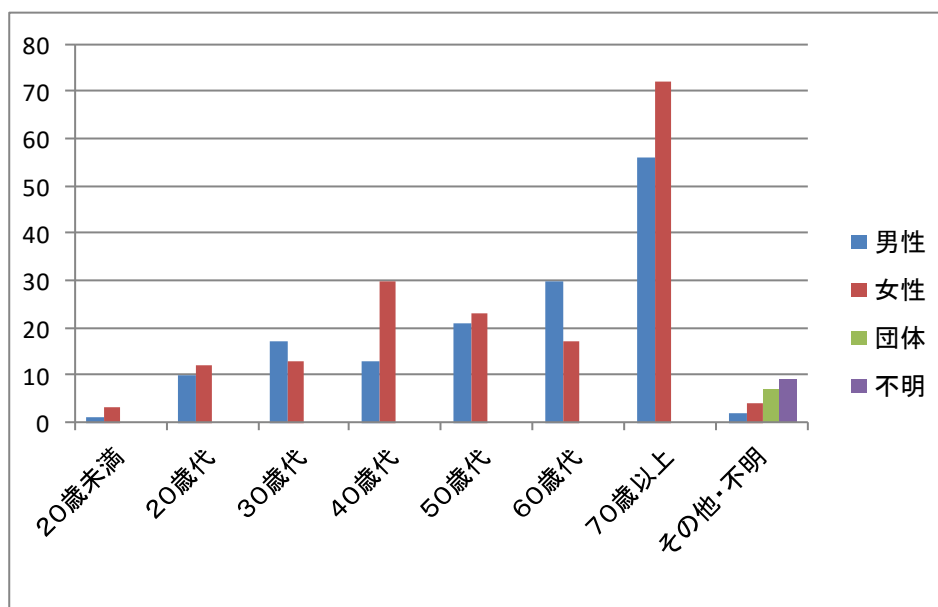


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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3年度				
	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	1	3	0	0	4
20歳代	10	12	0	0	22
30歳代	17	13	0	0	30
40歳代	13	30	0	0	43
50歳代	21	23	0	0	44
60歳代	30	17	0	0	47
70歳以上	56	72	0	0	128
その他・不明	2	4	7	9	22
合 計	150	174	7	9	340



(3) 相談の方法

電話が260件で全体の76.0%で、ついで直接センターに来所が79件、文書が1件となっています。

相談の方法

来訪	79
電話	260
文書	1
合計	340

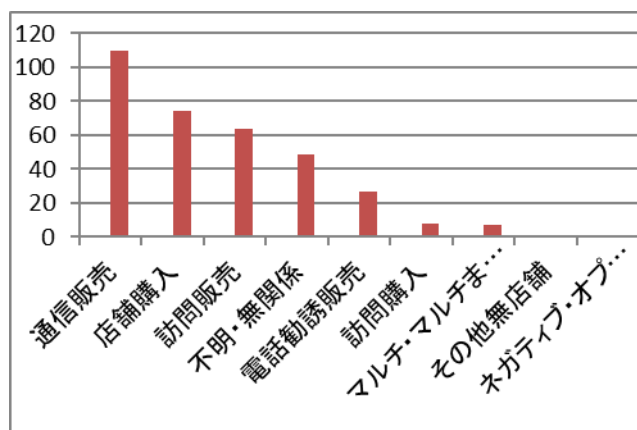
(4) 販売方法別件数

通信販売が110件で全体の32.0%で、ついで店舗購入が74件、訪問販売が64件となっています。

販売方法別件数

	消費
通信販売	110
店舗購入	74
訪問販売	64
不明・無関係	49
電話勧誘販売	27
訪問購入	8
マルチ・マルチまがい	7
その他無店舗	1
ネガティブ・オプション	0
	340

※ 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。



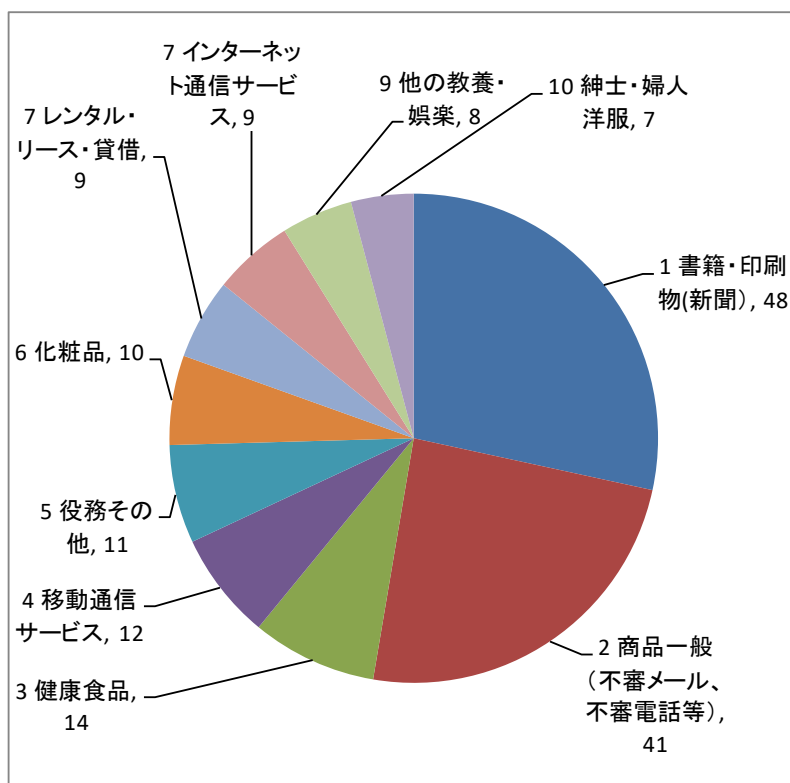
3 相談内容

(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48件で最も多く、次いで「商品一般（不審メール、不審電話等）」が41件、「健康食品」が14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)	48
2	商品一般(不審メール、不審電話等)	41
3	健康食品	14
4	移動通信サービス	12
5	役務その他	11
6	化粧品	10
7	レンタル・リース・貸借	9
7	インターネット通信サービス	9
9	他の教養・娯楽	8
10	紳士・婦人洋服	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、40歳代以上では「商品一般（不審メール、不審電話等）」に関する相談が多く、60歳代以上では「書籍・印刷物（新聞）」に関する相談が多く寄せられました。

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	健康食品	1	移动通信サービス	3	レンタル・リース・貸借	3	商品一般	7	商品一般	6	商品一般	8	書籍・印刷物(新聞)	31	書籍・印刷物(新聞)	8
2	アクセサリ	1	内職・副業	3	紳士・婦人洋服	2	化粧品	3	健康食品	4	書籍・印刷物(新聞)	5	商品一般	15	役務その他	4
3	他の教養・娯楽	1	商品一般	2	理美容器具・用品	2	移动通信サービス	3	工事・建築・加工	3	自動車	3	健康食品	6	商品一般	3
4	理美容	1	健康食品	2	書籍・印刷物(新聞)	2	飲料	2	インターネット通信サービス	3	インターネット通信サービス	3	移动通信サービス	5	電気	2
5			他の金融関連サービス	2	娯楽等情報配信サービス	2	紳士・婦人洋服	2	他の身の回り品	2	化粧品	2	医療用具	4	食料品一般	1
6			娯楽等情報配信サービス	2	洗剤等	1	融資サービス	2	他の教養・娯楽	2	玩具・遊具	2	化粧品	4	自動車	1
7			家具・寝具	1	電気	1	菓子類	1	乳卵類	1	損害保険	2	修理・補修	4	レンタル・リース・貸借	1
8			他の光熱水品	1	かばん	1	健康食品	1	洗濯・裁縫用具	1	電報・固定電話	2	アクセサリ	3	融資サービス	1
9			紳士・婦人洋服	1	他の身の回り品	1	洗濯・裁縫用具	1	空調・冷暖房機器	1	他の保健・福祉	2	医薬品	3	電報・固定電話	1
10			電話機・電話機用品	1	玩具・遊具	1	照明器具	1	照明器具	1	魚介類	1	レンタル・リース・貸借	3		
10			集合住宅	1	自動車用品	1	被服品一般	1	電気	1	調理食品	1	他の教養・娯楽	3		
10			役務一般	1	自転車・用品	1	和服	1	水道	1	他の住居品	1	役務その他	3		
10			融資サービス	1	戸建住宅	1	子供洋服	1	被服品一般	1	電気	1	魚介類	2		
10			役務その他	1	他の建物	1	洋装下着	1	和服	1	和服	1	食生活機器	2		
10					空調・冷暖房・給湯設備	1	履物	1	洋装下着	1	紳士・婦人洋服	1	スポーツ用品	2		
10					デリバティブ取引	1	パソコン・パソコン関連用品	1	アクセサリ	1	かばん	1	空調・冷暖房・給湯設備	2		
10					融資サービス	1	電話機・電話機用品	1	化粧品	1	パソコン・パソコン関連用品	1	工事・建築・加工	2		
10					インターネット通信サービス	1	書籍・印刷物(新聞)	1	他の保健衛生品	1	自動車用品	1	生命保険	2		
10					他の教養・娯楽	1	音響・映像製品	1	書籍・印刷物(新聞)	1	土地	1	電報・固定電話	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	水道修理を依頼するときの注意点
5月号	偽の警告表示で電子マネーを支払わせる詐欺にご注意
6月号	住宅修理の訪問販売業者にご注意
7月号	インターネットでの儲け話に注意
8月号	テレビショッピングのトラブルにご注意
9月号	災害に便乗した住宅修理業者の勧誘にご注意
10月号	新聞購読契約の注意点
11月号	インターネット通販での定期購入契約にご注意
12月号	海産物等の送り付け商法にご注意
1月号	不用品を買い取る訪問購入事業者にご注意
2月号	暗号資産(仮想通貨)をめぐる儲け話にご注意
3月号	大手百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意

(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、各地区食生活改善推進委員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3年度は264名が受講されました。

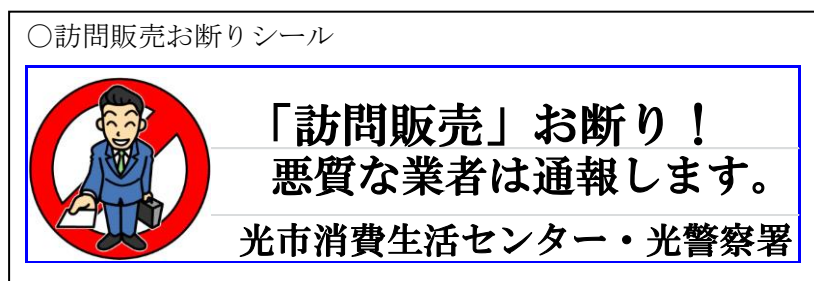
その内、若年層への消費者意識を高め自立した賢い消費者になってもらうための講座は、中学生及び高校生対象に実施し、市内2校141名の受講となりました。

【出前講座開催一覧】

	開催日	団体名	開催場所	参加人数
1	R3. 5. 21	わいわいサロン	西の浜自治会館	19
2	R3. 7. 7	周防地区食生活改善推進委員	周防コミュニティセンター	21
3	R3. 8. 5	光市民生委員・児童委員協議会	あいぱーく光	25
4	R3.10. 5	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	16
5	R3.10. 8	浅江中学校	浅江中学校	113
6	R3.10. 20	三井地区食生活改善推進員	三島コミュニティセンター	12
7	R3.10. 22	いきいきサロンみたらい	昭和会館	15
8	R3.10. 22	山口県立光高等学校定時制	光高校	28
9	R3.12. 16	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ浜自治会館	15
			合計	264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

男性が突然来訪した。新聞の勧誘だと分かったので「いいです」と断ったが、次から次に景品を持ってきたので断れなくなってしまった。現在、他の新聞を購読しており、その購読期間が終了する数年後から始まる 2 年間の購読契約をしたが解約したい。

【処理結果】

クーリングオフ期間内であったため、消費生活センターで書面作成の支援を行い、送付方法などを案内しました。販売店の留守電にクーリングオフ通知を送付することと、景品の引き取りをお願いする旨吹き込みました。

【アドバイス】

新聞などの訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取って 8 日間はクーリングオフが可能です。クーリングオフ期間を過ぎると解約交渉は難しくなります。その場で契約してしまい、少しでも納得できないときは、すぐ消費生活センターにご相談ください。また「いきりません」ときっぱり断ったのにも関わらず勧誘を続けることは法律で禁止されています。断るときは「いきりません」「帰ってください」ときっぱり断りましょう。

(2) 宅配業者を装った不審メール

宅配業者をかたり「お荷物をお届けに参りましたが不在のため持ち帰りまし

た」というショートメッセージが届いた。情報提供する。

【処理結果】

情報提供のお礼を伝えました。

【アドバイス】

2018 年ごろから宅配業者を装ったショートメッセージに関する相談が全国的に多く寄せられるようになりました。メールに記載されている URL を開くと、実在する宅配業者に似せた偽サイトが開き、不審なアプリのダウンロードが開始されます。アプリをダウンロードすることで、自身の電話帳に登録された連絡先の内容が読み取られたり、任意の宛先にショートメッセージを大量送信されてしまったりすることがあるようです。また、キャリア決済の不正利用や個人情報悪用の悪用なども考えられます。宅配業者を装った不審メールに限らず、どのような内容のメールでも、メール内の URL に安易にアクセスしないようにしましょう。携帯電話会社の迷惑メール対策サービスや、セキュリティソフトなどを活用し、迷惑メールや ID・パスワード等の不正利用への事前対策をしておきましょう。

(3) 健康食品

テレビショッピングを見て、健康食品の定期購入契約をしていた。契約期間は6か月間だった。契約期間の途中だったが「病院で処方された薬を飲み始めたので解約したい」と連絡したら「医師の診断書を送付してください」と言われた。診断書を送付することに抵抗があるのだがどうしたらよいか。

【処理結果】

定期購入の解約については事業者が定める解約条件に従う必要があるため、診断書の提出が必要であればそれに従うことになることを説明しました。

【アドバイス】

テレビショッピングなどの通信販売を利用し、定期購入契約の解約や返品を希望する時は、事業者が定めた利用規約や返品特約に従う必要があります。テレビショッピングを利用する際は、画面の表示をよく確認するとともに、購入時にオペレーターに解約・返品の条件等をよく聞いてメモなどを残しておきましょう。

(4) 育毛剤

1ヶ月くらい前、SNSの広告を見て育毛剤を注文した。初回の商品が届き、2,000円ほど支払った。先日、代引配達で荷物が届き受け取った。開封したところ、以前届いたものと同じ育毛剤が入っていた。ショップに連絡して、次回からの解約はできたが、今回届いた商品も返品したい。

【処理結果】

センターでショップの販売ページを確認したところ、商品の注文ページに3ヶ月お試しコースという期間を指定する表示がありました。注文する際に、注文画面等をよく確認する必要があることを説明し、すでに届いた商品の返品は難しいことを説明しました。

【アドバイス】

「インターネットの広告を見てお試しだと思い注文したら定期購入だった」という定期購入トラブルの相談が今年度も複数寄せられました。育毛剤だけでなく、化粧品や健康食品、コーヒー飲料、歯磨き粉など商品は多岐にわたります。『お試し』『特別価格』『今だけ無料』等の広告だけを鵜呑みにせず、販売ページをよく確認しましょう。トラブルを防ぐために、通信販売を利用する場合は、利用規約や返品特約などを必ず確認するようにしましょう。