

令和5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

はじめに	1 ページ
1 相談状況	2～ 4 ページ
2 相談内容	5～ 6 ページ
3 啓発事業	7～ 8 ページ
4 主な相談事例	9～11 ページ

はじめに

光市消費生活センターは、平成21年4月の開設から15年が経過し、この間、消費者の安心・安全を確保し、消費生活の向上を図るため、住民に身近な相談機関として、相談室の設置や相談員の雇用、相談業務に従事する職員の資質向上への取り組みなど、様々な体制強化に努めてまいりました。

令和5年度、当センターに寄せられた相談件数は360件で、昨年度と概ね同水準となりました。近年では、デジタル化の急速な進展によりインターネットを介したトラブルの相談が目立ち、「インターネット通販で注文した商品が届かない」「SNSの広告を見て化粧品を注文したら定期購入だった」「稼げる副業をネットで検索して見つけた事業者に話を聞いたところ、高額なサポート料金を支払うこととなった」などの相談が、年代を問わず寄せられる状況です。

デジタル化に伴い、日々の消費行動において情報通信機器を活用したキャッシュレス決済、ネットショッピングなど消費者の利便性が増す一方で、デジタル技術に関する知識やデジタル機器・サービスを利用する能力といったデジタルリテラシーが不足している消費者がトラブルに巻き込まれることも懸念されます。

光市消費生活センターでは、消費者被害を防止するための出前講座の実施や、光市消費者安全確保地域協議会を設置し、見守り活動を通して地域の消費者被害の未然防止、早期発見をお願いしているところです。

今後も引き続き、関係機関と連携し、消費者被害の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、更なる機能強化に努めてまいります。

令和6年6月

光市消費生活センター所長

1 相談状況

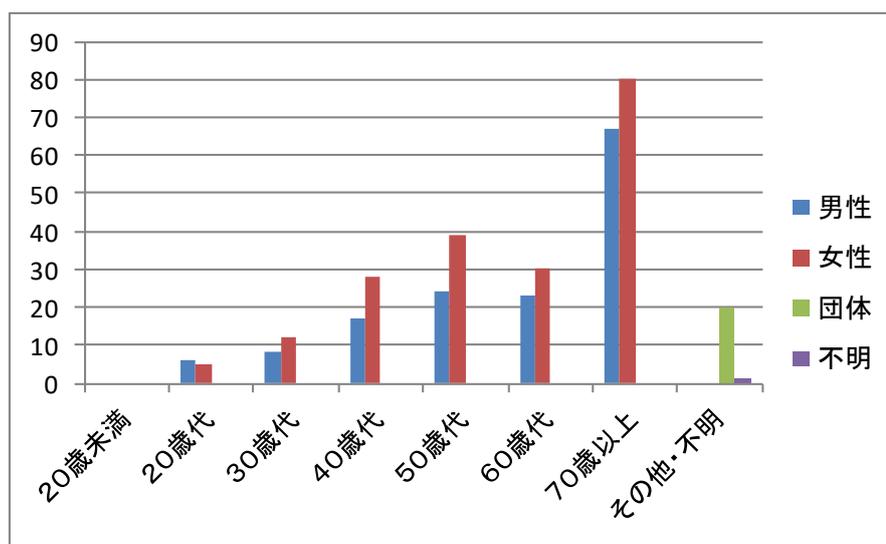
(1) 性別・年代別相談件数

令和5年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は360件で、前年度（365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、男性は多い順に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。女性は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。

○年代・性別契約相談者件数

	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	0	0	0	0	0
20歳代	6	5	0	0	11
30歳代	8	12	0	0	20
40歳代	17	28	0	0	45
50歳代	24	39	0	0	63
60歳代	23	30	0	0	53
70歳以上	67	80	0	0	147
その他・不明	0	0	20	1	21
合 計	145	194	20	1	360

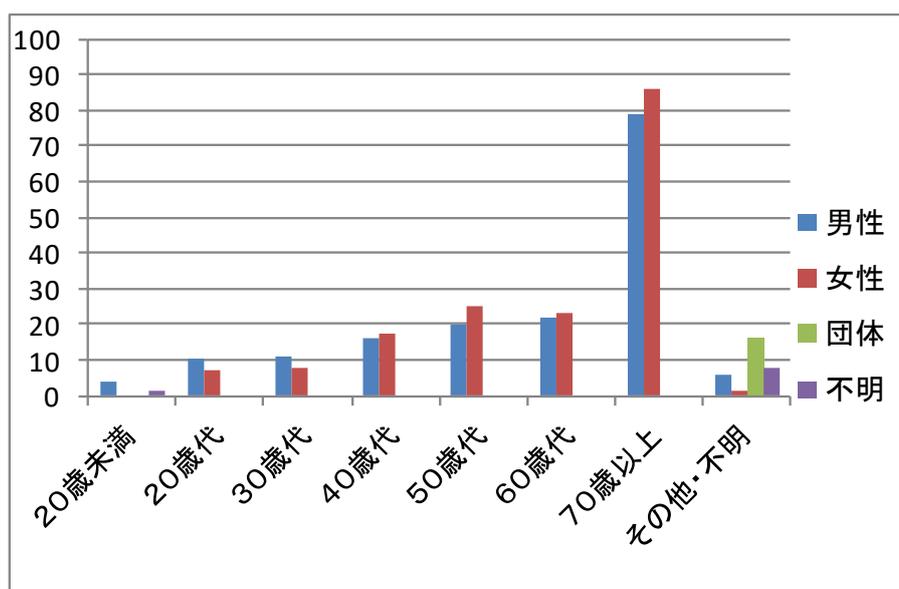


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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

○年代・性別契約当事者件数

	男性	女性	団体	不明	計
20歳未満	4	0	0	1	5
20歳代	10	7	0	0	17
30歳代	11	8	0	0	19
40歳代	16	17	0	0	33
50歳代	20	25	0	0	45
60歳代	22	23	0	0	45
70歳以上	79	86	0	0	165
その他・不明	6	1	16	8	31
合 計	168	167	16	9	360



(3) 相談の方法

電話が228件(63.4%)で、直接センターへの来訪が129件(35.8%)、文書が3件(0.8%)となっています。

○相談の方法

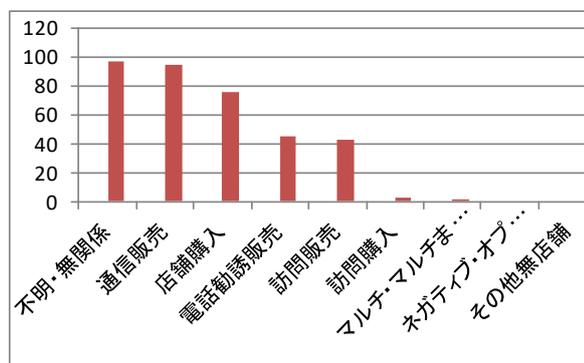
来訪	129
電話	228
文書	3
合計	360

(4) 販売方法別件数

不明・無関係(主に架空請求)が97件で全体の26.9%で、ついで通信販売が95件、店舗購入が76件となっています。

○販売方法別件数

不明・無関係	97
通信販売	95
店舗購入	76
電話勧誘販売	45
訪問販売	43
訪問購入	3
マルチ・マルチまがい	1
ネガティブ・オプション	0
その他無店舗	0
	360



※ 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。

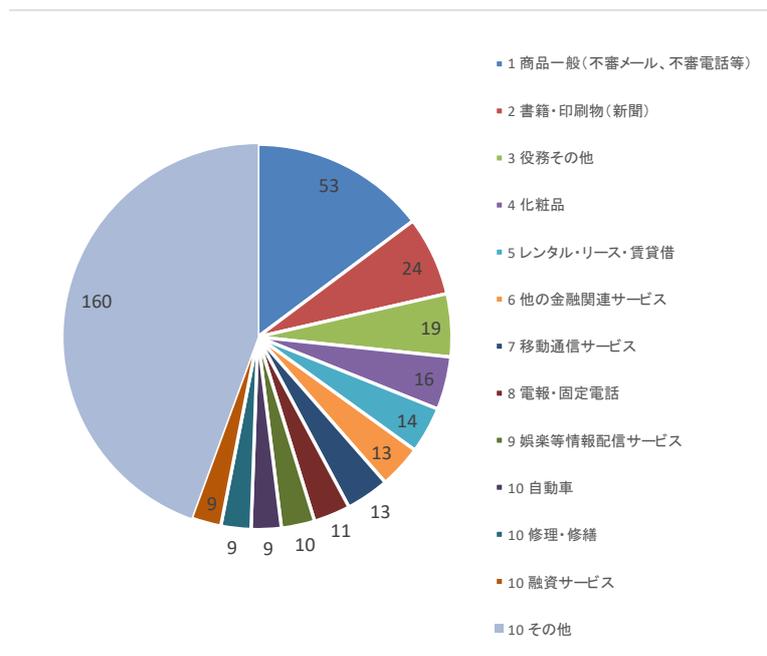
2 相談内容

(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（不審メール、不審電話等）」に関する相談が53件で最も多く、次いで「書籍・印刷物（新聞）」が24件、「その他役務」が19件となっています。

商品・役務別の主な内容(上位10位)

	商品・役務	件数
1	商品一般(不審メール、不審電話等)	53
2	書籍・印刷物(新聞)	24
3	役務その他	19
4	化粧品	16
5	レンタル・リース・賃貸借	14
6	他の金融関連サービス	13
7	移动通信サービス	13
8	電報・固定電話	11
9	娯楽等情報配信サービス	10
10	自動車	9
10	修理・修繕	9
10	融資サービス	9
	その他	160
	計	360



(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みると、30歳代、50歳代、70歳代では「商品一般」に関する相談が多く、40歳代及び60歳代以上では「化粧品」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	他の教養・娯楽	2	融資サービス	2	商品一般	3	化粧品	3	商品一般	11	化粧品	6	商品一般	31	役務その他	5
2	医療用具	1	移動通信サービス	2	レンタル・リース・貸借	3	移動通信サービス	3	化粧品	5	商品一般	5	書籍・印刷物(新聞)	16	書籍・印刷物(新聞)	2
3	他の教養娯楽品	1	内職・副業	2	他の教養・娯楽	3	役務その他	3	工事・建築・加工	4	電気	3	役務その他	8	土地	2
4	娯楽等情報配信サービス	1	かばん	1	自動車	2	商品一般	2	書籍・印刷物(新聞)	3	紳士・婦人洋服	3	電報・固定電話	7	レンタル・リース・貸借	2
5			他の身の回り品	1	医薬品	1	レンタル・リース・貸借	2	他の教養娯楽品	3	書籍・印刷物(新聞)	2	修理・補修	6	電報・固定電話	2
6			音響・映像製品	1	化粧品	1	菓子類	1	他の金融関連サービス	2	自動車	2	他の金融関連サービス	6	商品一般	1
7			自動車	1	修理・補修	1	飲料	1	娯楽等情報配信サービス	2	融資サービス	2	移動通信サービス	6	果物	1
8			空調・冷暖房・給湯設備	1	ファンド型投資商品	1	紳士・婦人洋服	1	果物	2	他の金融関連サービス	2	老人福祉・サービス	5	飲料	1
9			レンタル・リース・貸借	1	他の金融関連サービス	1	履物	1	飲料	1	娯楽等情報配信サービス	2	レンタル・リース・貸借	4	他の居住品	1
10			修理・補修	1	娯楽等情報配信サービス	1	かばん	1	空調・冷暖房機器	1	役務その他	2	工事・建築・加工	4	水道	1
10			他の金融関連サービス	1	理美容	1	他の身の回り品	1	紳士・婦人洋服	1	魚介類	1	健康食品	3	他の身の回り品	1
10			インターネット通信サービス	1	健康関連サービス	1	他の保健衛生品	1	理美容器具・用品	1	食生活機器	1	電気	3	他の保健衛生品	1
10			娯楽等情報配信サービス	1			パソコン・パソコン関連用品	1	自動車用品	1	食器・台所用品	1	音響・映像製品	3	パソコン・パソコン関連商品	1
10			医療	1			書籍・印刷物(新聞)	1	自転車・用品	1	石油	1	自動車	3	他の教養娯楽品	1
10							スポーツ用品	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	理美容器具・用品	1	ソフトウェアライセンス	3	自動車	1
10							玩具・遊具	1	他の住宅設備	1	電話機・電話機用品	1	衛生サービス	3	修理・補修	1
10							他の教養娯楽品	1	レンタル・リース・貸借	1	土地	1	魚介類	2	融資サービス	1
10							役務一般	1	融資サービス	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	空調・冷暖房機器	2	他の金融関連サービス	1
10							融資サービス	1	郵便・貨物運送サービス	1	レンタル・リース・貸借	1	家具・寝具	2	娯楽等情報配信サービス	1
10							電報・固定電話	1	移動通信サービス	1	電報・固定電話	1	医療用具	2		

3 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】

号	内 容
4月号	こんにちは！！光市消費生活センターです！
5月号	格安のブランド品を販売するなりすましサイトにご注意！
6月号	「簡単に稼げる」という副業にご注意
7月号	SNSの広告にご注意
8月号	点検商法にご注意！
9月号	借金問題は悩まず相談を！！
10月号	「入居権を譲って」という電話にご注意！
11月号	「ウイルスに感染しました」という警告表示にあわてないで！
12月号	年末にかけての送り付け商法にご注意！
1月号	固定電話のIP網移行に乗じた勧誘に注意
2月号	美容医療サービスのトラブルにご注意
3月号	災害に便乗した不審な電話などに注意！

(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5年度は248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	R5. 5.15	光市消費者の会	あいぱーく光	30
2	R5. 5.20	室積地区社会福祉協議会	室積コミュニティセンター	80
3	R5. 6.21	千坊台老人クラブ	千坊台自治会館	15
4	R5. 7.25	島田婦人会	島田コミュニティセンター	18
5	R5.10.27	いきいきサロンみたらい	昭和会館	20
6	R5.12.21	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ丘自治会館	13
7	R6. 2.22	上島田社会福祉協議会	三島コミュニティセンター	72
合 計				248名

(4) 消費者月間啓発キャンペーン

5月の消費者月間には、市役所玄関ロビーにパネル展示し、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。



(5) 「光市消費者安全確保地域協議会」を設置

消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」に対する地域での見守り活動を通じ、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることとしています。

構成員	光警察署生活安全課、光市社会福祉協議会、光市福祉総務課 光市民生委員児童委員協議会、光市基幹型地域包括支援センター 光市消費者の会、光市消費生活センター
-----	--

(6) 消費生活センターの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。



4 主な相談事例

(1) 不審電話

「+」から始まる電話番号から着信があった。電話に出ると大手電話会社の関連会社を名乗り「滞納している料金がある。このままだと裁判になる。1を押してください」という自動音声 flowed。うそ電話詐欺だと気づき電話を切ったので、とくに被害はないが情報提供しておく。

【処理結果】

実在する事業者をかたる架空請求の手口を説明し、情報提供のお礼を伝え、警察へも情報提供しました。

【アドバイス】

実在する事業者や公的機関を騙るうそ電話詐欺の相談が今年度も多く寄せられました。「+」から始まる電話番号は国際電話を利用したものです。発信電話番号通知サービスや、各通信事業者が提供している国際電話や迷惑電話の着信拒否機能を活用するなどして、不審な電話には出ないようにしてください。

(2) 新聞

新聞の購読契約をしているが、最近「新聞をとる必要もないかな」と思うようになった。先月、旅行に行くことがあったので「新聞を止めてくれ」と伝えると、旅行中は新聞が止まっていたが、帰宅後しばらくすると再度新聞が配達され出した。販売店に「もう新聞はとらない」と言っても配達される。新聞を解約したい。

【処理結果】

期間の定めがある契約は、その期間中に解約することは原則できないことを説明しました。新聞購読契約のトラブルを防止するために『新聞購読契約に関するガイドライン』が定められていますが、今回はガイドラインの解約に応じるべき場合の事例にも当てはまらず、解約は難しいと思われることを説明し、期間短縮などの方法はないかお願いしてみてもどうかと助言しました。

【アドバイス】

契約はいったん成立すると、一方的に解約することは出来ません。新聞の場合は3か月ごと、半年ごとなど、先の見通せる範囲で契約するようにしましょう。また、突然家に訪問し、商品やサービスの勧誘をする『訪問販売』の場合は、契約書を受け取ってから8日間はクーリングオフができます。断り切れずに契約してしまったときなどは、すぐに消費生活センターに相談してください。

(3) スマートフォン端末補償サービス

自分のスマートフォンに知らない番号から電話がかかってきた。電話に出ると「スマートフォンの補償サービスのご案内です。スマホが壊れた時などにサポート対応します」と勧誘をされた。現在契約中の携帯会社だと勘違いし、了承した。昨日、知らない事業者から契約書が届き、おかしいと思って携帯ショップへ確認に行くと「うちとは関係ない会社です」と言われた。書面をよく確認すると『1年以内に解約する場合は違約金が19,800円かかる』と記載されていた。高額な違約金がかかるので解約したい。

【処理結果】

クーリングオフ期間内であるため、期限までにクーリングオフ通知を発送すれば解約できることを説明し、消費生活センターで通知書の作成を支援しました。通知書を記録の残る方法で送付すること、関係書類は5年間保存することを説明し、センターから事業者に「本日クーリングオフ通知を発送するので確認するように」と連絡しました。相談者には、勧誘電話があったときには、相手方の事業者名等を必ず確認することと、内容をよく理解すること、不審に思うことがあればすぐにセンターに相談してほしいことなどを伝え終了としました。

【アドバイス】

突然電話を掛けてきて、様々な商品やサービスを勧誘する販売方法を『電話勧誘販売』と言います。電話勧誘販売の場合は、訪問販売と同様に契約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。契約書面は電磁的交付も可能となったことから、メールで契約書面が届く可能性もあるので注意が必要です。電話で勧誘された場合は、必ず相手の会社名や連絡先等を聞き取り、メモなどを残しておいてください。必要ないと思ったときはきっぱり断り、すぐに電話を切りましょう。

(4) 化粧品

SNSを閲覧中、「定期縛りなし」「回数制限なし」と大きく表示されている化粧品の広告を見つけた。1万円の商品が割引価格で購入できる『特別注文はこちら』というバナーをタップするとチャット形式の注文画面になり、名前などの個人情報を入力し注文した。後日、商品が届き支払いをすませた。昨日「2回目の商品発送を行う」というメールが届きおかしいと思った。サイトをよく確認すると利用規約に2回目の商品発送15日前までに解約の連絡をしないとイケないことや、1回目のみで解約するには特別価格と通常価格の差額を支払う必要があることなどが記載されていた。このような条件があるとは注文時に気付かなかった。1回目の割引価格のみで解約したい。

【処理結果】

SNS の広告アクティビティから相談者が閲覧した広告を特定し、注文時と同じようにサイトにアクセスし表示を確認しました。購入時と同じように個人情報等を入力し操作をしたところ、定期購入の解約方法や、初回で解約する場合の条件は、スクロールしないと確認できない利用規約内に記載があるだけで、消費者の見つけやすい位置に表示されていませんでした。消費生活センターから事業者に連絡をし、表示の問題点や、相談者が特別価格のみでの解約を希望していることを伝えたところ、「特別価格のみでの解約に応じる。わかりやすい表示に変更する」とのことでした。相談者には定期購入トラブルについて情報提供し、通信販売は原則利用規約に則り契約が履行されるので、今後は利用規約までよく確認するよう助言しました。

【アドバイス】

定期購入の場合は、期間や購入金額総額等を最終確認画面で表示するよう法律が改正されましたが、依然として定期購入トラブルの相談が多く寄せられています。今回の相談者の場合は、注文時の広告や、最終確認画面の確認ができたことから事業者へ表示の問題を指摘し解約に応じてもらうことができましたが、ネットの閲覧履歴を消している場合や、最終確認画面のスクリーンショットを保存していない場合などは『法律で定められた必要な表示がなかった』と証明することができず解約交渉が困難になります。通信販売はクーリングオフができません。事業者の定める返品特約に従うこととなりますので、広告を鵜呑みにせず、利用規約・返品特約をしっかりと確認し、解約条件等を理解した上で納得して注文するようにしてください。少しでも疑問に思う時や、不審に思う時は注文しないようにしましょう。また、トラブル防止のために、必ず最終確認画面はスクリーンショットを撮るなどして保存しておきましょう。