

令和6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～	9ページ
4 主な相談事例	．．．．	10～	12ページ

はじめに

光市消費生活センターでは、平成21年4月の開設から16年の間、消費者が安心して生活できる社会の実現を目指し、市民が抱える様々な消費生活に関するトラブルの相談を受け付け、解決に向けた助言やあっせん、情報提供などを行っております。令和6年度は、トラブルを迅速に解決していくためのツールとして、相談時に使用するタブレット端末の導入や、相談員の資質向上のため研修会に参加するなどして、様々な体制強化に努めてまいりました。

近年、デジタル化の急速な進展に伴い、消費生活を取り巻く環境は目まぐるしく変化しております。特に、インターネットを介したトラブルは年々多様化・巧妙化しており、令和6年度においては、SNS上の広告をきっかけにしたトラブルが特に多く、必ず儲かると信じ込ませて投資させる手口や、過剰な利益や割引、低価格、効果をうたい商品を購入させる通信販売など、個人を狙った悪徳商法が増加傾向にあります。また、電話勧誘や訪問販売で、消費者が理解しにくい言葉や嘘の情報で不安にさせ、不必要な工事を必要な工事と思い込ませて契約させる手口なども多く発生しており、在宅時間が他の年齢層より長い高齢者世帯は特に注意が必要です。

光市消費生活センターでは、住民一人一人の消費者力を高める出前講座の実施や、光市消費者安全確保地域協議会などを活用し関係機関と連携することで、地域を見守り、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。

今後も引き続き、身近な相談機関として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7年6月

光市消費生活センター所長

1 相談状況

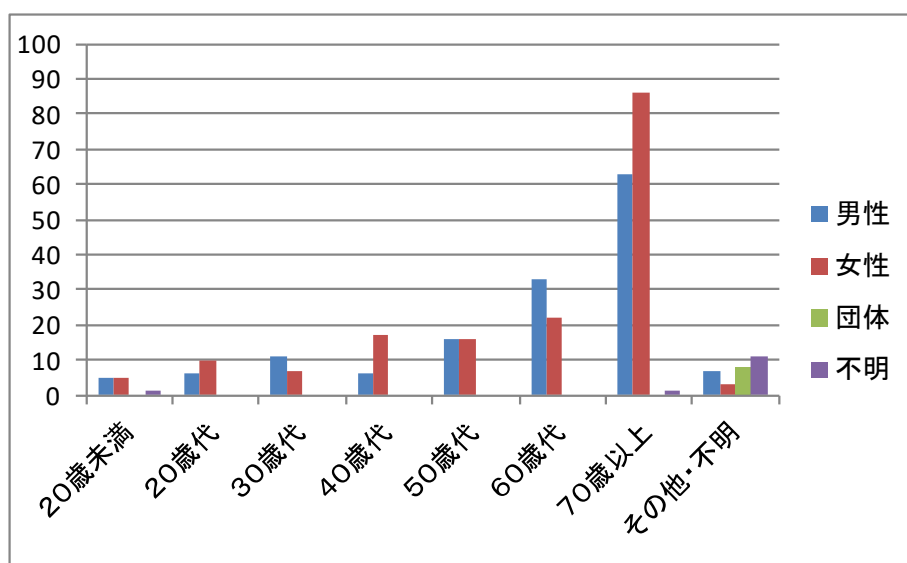
(1) 性別・年代別相談件数

令和6年度に、光市消費生活センターが受け付けた相談件数は334件で、前年度（360件）に比べ26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、男性は多い順に、70歳以上、60歳代、50歳代、30歳代、40歳代と20歳代が同数、20歳未満の順となっています。女性は、70歳以上、60歳代、40歳代、50歳代、20歳代、30歳代、20歳未満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	5	5	0	1	11
20歳代	6	10	0	0	16
30歳代	11	7	0	0	18
40歳代	6	17	0	0	23
50歳代	16	16	0	0	32
60歳代	33	22	0	0	55
70歳以上	63	86	0	1	150
その他・不明	7	3	8	11	29
合 計	147	166	8	13	334

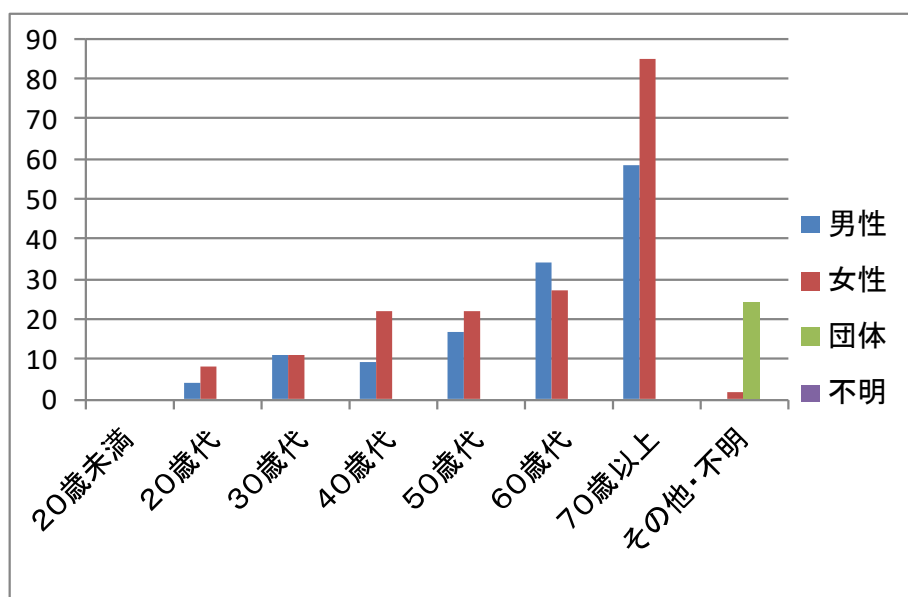


(2) 性別・年代別契約当事者件数

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、30歳代、40歳代、20歳代の順となっています。女性は70歳以上、60歳代、50歳代と40歳代が同数、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	0	0	0	0	0
20歳代	4	8	0	0	12
30歳代	11	11	0	0	22
40歳代	9	22	0	0	31
50歳代	17	22	0	0	39
60歳代	34	27	0	0	61
70歳以上	58	85	0	0	143
その他・不明	0	2	24	0	26
合 計	133	177	24	0	334



(3) 相談の方法

電話が209件（62.6％）で、直接センターへの来訪が114件（34.1％）、文書が11件（3.3％）となっています。

○相談の方法

来訪	114
電話	209
文書	11
合計	334

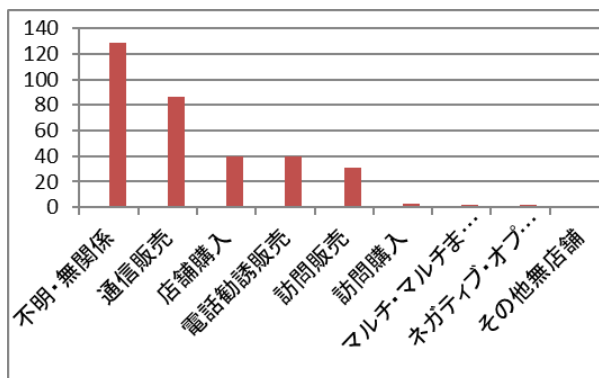
(4) 販売方法別件数

不明・無関係（主に架空請求）が129件で全体の38.6％、ついで通信販売が86件、店舗購入と電話勧誘販売が同数で40件となっています。

○販売方法別件数

不明・無関係	129
通信販売	86
店舗購入	40
電話勧誘販売	40
訪問販売	31
訪問購入	3
マルチ・マルチまがい	2
ネガティブ・オプション	2
その他無店舗	1
	334

※ 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。



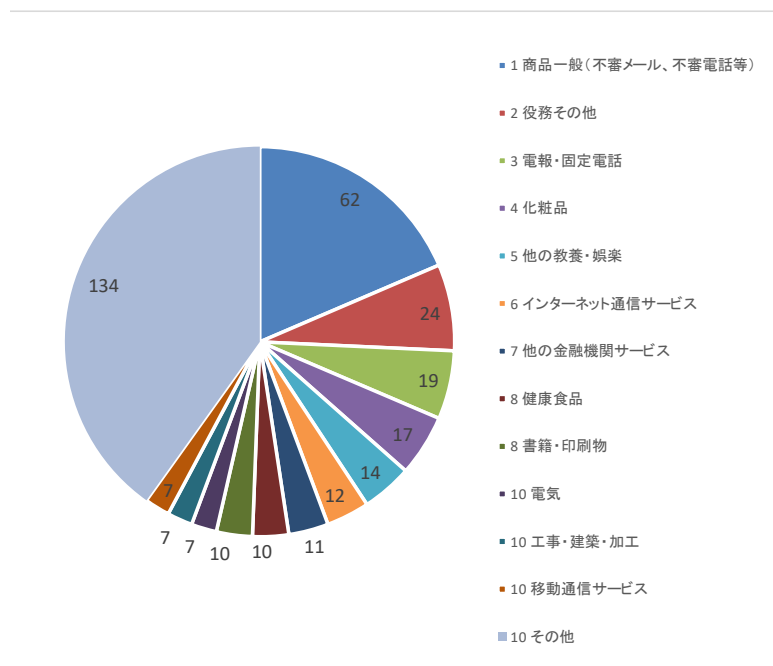
2 相談内容

(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62件で最も多く、次いで「役務その他」が24件、電報・固定電話が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）	62
2	役務その他	24
3	電報・固定電話	19
4	化粧品	17
5	他の教養・娯楽	14
6	インターネット通信サービス	12
7	他の金融機関サービス	11
8	健康食品	10
8	書籍・印刷物	10
10	電気	7
10	工事・建築・加工	7
10	移動通信サービス	7
	その他	134
	計	334



(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、50歳代、60歳代、70歳以上、その他・不明では「商品一般」に関する相談が多く、20歳未満では「他の教養・娯楽」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	7	内職・副業	4	自動車	3	健康食品	5	商品一般	8	商品一般	13	商品一般	27	商品一般	9
2	商品一般	1	レンタル・リース・貸借	2	役務その他	3	商品一般	2	化粧品	4	役務その他	6	電報・固定電話	17	書籍・印刷物	3
3	電気	1	他の教養・娯楽	2	商品一般	2	玩具・遊具	2	インターネット通信サービス	4	化粧品	5	役務その他	11	他の金融関連サービス	3
4	化粧品	1	健康食品	1	調理食品	2	他の教養・娯楽	2	電気	2	工事・建築・加工	3	インターネット通信サービス	7	役務その他	2
5	健康関連サービス	1	洋服一般	1	飲料	1	理美容	2	融資サービス	2	魚介類	2	化粧品	6	家具・寝具	1
6			電話機・電話機用品	1	化粧品	1	飲料	1	他の金融関連サービス	2	健康食品	2	書籍・印刷物	5	他の保健衛生品	1
7			玩具・遊具	1	玩具・遊具	1	電話機・電話機用品	1	理美容	2	空調・冷暖房機器	2	電気	4	パソコン・パソコン関連用品	1
8			自動車	1	他の教養娯楽品	1	書籍・印刷物	1	他の住居品	1	パソコン・パソコン関連用品	2	工事・建築・加工	4	レンタル・リース・貸借	1
9			修理・補修	1	役務一般	1	自動車	1	紳士・婦人洋服	1	他の金融関連サービス	2	移動通信サービス	4	生命保険	1
10			教室・講座	1	融資サービス	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	アクセサリ	1	穀類	1	調理食品	3	電報・固定電話	1
10			役務その他	1	外食・家事宅配	1	修理・補修	1	理美容器具・用品	1	洋装下着	1	空調・冷暖房機器	3	移動通信サービス	1
10					内職・副業	1	他の金融関連サービス	1	電話機・電話機用品	1	紳士・婦人用品	1	空調・冷暖房・給湯設備	3	インターネット通信サービス	1
10							移動通信サービス	1	損害保険	1	他の身の回り品	1	修理・補修	3	他の教養・娯楽	1
10							宿泊施設	1	その他の保険	1	書籍・印刷物	1	役務一般	3	自動販売機	1
10							役務その他	1			自動車	1	預貯金・証券等	3		
10											他の住宅設備	1	他の金融機関サービス	3		
10											レンタル・リース・貸借	1	健康食品	2		
10											生命保険	1	洗浄剤等	2		
10											デリバティブ取引	1	医薬品	2		
10											警報・固定電話	1	電話機・電話機用品	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	身近な人からの勧誘でもきっぱり断りましょう！
5月号	デジタル社会に求められる消費者力を高めよう！
6月号	行政機関をかたる架空請求はがきにご注意！
7月号	草刈り機の使用にご注意ください
8月号	よく確認して旅行予約を！
9月号	事業者意見に伝えるときの留意点
10月号	投資？ロマンス？お金を払う前に相談を！
11月号	リチウムイオン電池を使用した製品の事故に注意！
12月号	代引きを悪用した送り付け商法にご注意！
1月号	契約内容をよく確認！定期購入トラブル
2月号	「電話が使えなくなる」は、うそ電話詐欺！
3月号	排水管の点検や洗浄の勧誘に注意！

(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6年度は31回開催し、913名が受講されました。

そのうち12回は、市内2校の高校生169名と、サンホームを利用する小学生224名に対し講座を実施し、将来社会の担い手となる若年層の消費者意識を高めました。

【出前講座開催一覧】

	開催日	団 体 名	開 催 場 所	参加人数
1	R6. 6. 24	光市社会福祉協議会	あいぱーく光	90
2	R6. 7. 5	西ノ庄たまり場	西ノ庄自治会館	18
3	R6. 7. 13	加茂いきいきサロン	今桨自治会館	10
4	R6. 7. 25	上島田サンホーム	上島田サンホーム	10
5	R6. 7. 26	島田第2サンホーム	島田第2サンホーム	28
6	R6. 7. 29	浅江第1サンホーム	浅江第1サンホーム	37
7	R6. 7. 30	島田第1サンホーム	島田第1サンホーム	19
8	R6. 8. 1	浅江第2サンホーム	浅江第2サンホーム	37
9	R6. 8. 1	三輪サンホーム	三輪サンホーム	15
10	R6. 8. 2	浅江第3サンホーム	浅江第3サンホーム	37
11	R6. 8. 2	周防サンホーム	周防サンホーム	9
12	R6. 8. 20	三井サンホーム	三井サンホーム	32
13	R6. 9. 14	中村町寿会	中村町自治会館	36
14	R6. 9. 25	後松原自治会「ふれあいサロン」	東部憩いの家	28
15	R6. 9. 27	いきいきサロンみたらい	昭和会館	17
16	R6. 10. 10	山口県立光高等学校	光高等学校	18
17	R6. 11. 14	山口県立光高等学校	光高等学校	18
18	R6. 11. 19	室積地区老人クラブ連合会	室積コミュニティセンター	44
19	R6. 12. 9	光市老人クラブ連合会	あいぱーく光	68
20	R6. 12. 11	学校法人檀蔭学園聖光高等学校	聖光高等学校	133
21	R6. 12. 19	虹ヶ丘第三長寿会	虹ヶ丘自治会館	14
22	R6. 1. 9	レインボーヒルズこくらぶ	虹ヶ丘自治センター	13
23	R6. 1. 21	丸山さくらクラブ	丸山自治会館	24

24	R6. 2. 12	抹茶サロンの会	山根自治会館	12
25	R6. 2. 19	お食事処風鈴亭金魚	室積コミュニティセンター	8
26	R6. 2. 21	上島田寿クラブ	上島田栄町集会所	14
27	R6. 2. 26	なごみの会	周防コミュニティセンター	15
28	R6. 2. 27	塩田老人クラブ連合会	塩田コミュニティセンター	20
29	R6. 2. 28	いきいきサロンみたらい	昭和会館	11
30	R7. 3. 8	上島田地区社会福祉協議会	三島コミュニティセンター	65
31	R7. 3. 11	光市女性団体連絡協議会	教育委員会	13
合 計				913 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。

(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) 未成年のゲーム課金

中学生の子供が親に無断でスマートフォンのゲームの課金をした。ゲームアプリを提供するデジタルプラットフォーマーに未成年者取消の電話をしたが、一部の返金しか認められなかった。その後、ゲーム会社に電話したが返金してもらえず、アカウントだけロックされた。全額取り戻したい。

【処理結果】

購入履歴の一覧表、経緯書を相談者に作成して頂き、センター経由でデジタルプラットフォーマーに未成年者取消を申請しました。センターがデジタルプラットフォーマーに電話とメールで問い合わせ等を行った結果、全額の払い戻しが了承されました。経緯書の作成を依頼し完成するまで3ヶ月を要しましたが、結果的に相談者の希望通りの返金となりました。

【アドバイス】

未成年者取消権は民法で規定されていますが、ゲーム課金の場合、事業者に未成年者の課金であることを認めさせることは非常に困難です。ゲーム課金トラブルが発生する家庭では、事業者がゲーム課金防止のために推奨している未成年者の情報機器（スマートフォン、タブレット、ゲーム機）へのペアレンタルコントロール機能を、保護者が有効に適用させていなかったり、保護者のクレジットカードなどの利用明細の確認頻度が少なかったりすることで、被害が拡大する場合があります。情報機器の適切な管理や、家庭の金銭管理を着実に行うことが大切です。

(2) 定期購入

インターネットの広告で目の疲労感、かすみに効くという健康食品を見つけた。一回のつもりで注文したら定期購入だった。1回目は2袋が届き、2,180円をコンビニ払いした。2回目は4袋届き、12,036円の請求書が入っていた。事業者に電話して解約したが、きちんと解約できたか不安だ。事業者の電話応答が信用ならない態度だった。できれば2回目の料金も払いたくない。

【処理結果】

相談者から、認知能力が低下していると申し出があったため、センターから事業者へ電話して解約状況を確認した上で、相談者は定期購入の認識がなく購入したことを伝えたところ、2回目の商品を相談者の送料負担で返送してもらえれば、2回目の支払いなしで解約に応じるという回答が得られました。

【アドバイス】

通信販売はクーリングオフが適用できないため、解約・返品に関してトラブルが起こる場合があります。特定商取引法の「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」などで、申し込みの最終確認画面においてどの

ような表示をすべきか規定されていますが、トラブル発生後に最終確認画面を再度確認することは不可能であるため、事業者との交渉が困難なケースが多いのが現状です。このため、最終確認画面のスクリーンショットなどを残すことが最大のトラブル防止策となります。また、SNSなどで不意に表示される広告を安易に信用して商品を購入しないようにすることも大切です。

(3) マルチ商法

友人に「モノなしマルチ」に勧誘され入会した。広島で数人に囲まれて消費者金融から50万円×2社の借入をし、仮想通貨を買って入会金を支払った。親が借入に気付き、「詐欺ではないか」と言われた。警察に行き、警察からクーリングオフのことを聞いてセンターに連絡した。入会時に口頭で「クーリングオフは20日以内であれば可能」の説明はあったが、契約書はない。組織は全国組織で東京に本部があると聞いているが、全てが口頭で事業者を特定する情報もない。オンライン会議システムによるセミナーにも参加した。私が新規に会員を加入させると6万円／人、孫会員が加入すると1.6万円／人の報酬がある。

【処理結果】

事業者の連絡先がわかればクーリングオフの可能性があると、クーリングオフをすれば必ず返金があるとは限らないことを伝えました。クーリングオフのために、通信記録などから事業者を特定できる情報がないか、落ち着いて調べるように依頼しました。その後連絡がないため、終了としました。

【アドバイス】

マルチ商法に限らず、消費者金融から借入を行わせた上で、事業者に料金を支払わせる手口が増えています。このケースでは、まず消費者のスマートフォンに画面共有アプリをインストールさせた後、事業者が遠隔操作で消費者金融から借入手続きを行うような特徴があります。画面共有アプリのインストール依頼をする事業者は、悪質事業者である可能性が高いので注意しましょう。

(4) インターネット通信サービス（光回線、プロバイダ、WiFiルータ）

「固定電話の回線が50年経って古くなっている。回線の敷設のし直しが必要。」という電話がかかってきた。てっきり、大手通信会社が行う工事だと思って「お願いします。」と電話で答えた。その後、「工事日が決まった。」という電話があった。近所の人にその話をしたら「そういう話は聞いた事がない。」と言われ、警察に相談したところ「消費生活センターに相談してみては。」と言われた。

【処理結果】

相談者宅に届いた事業者からの重要事項説明書を確認すると、固定電話の工事ではなく光回線の卸販売の契約でした。相談者はインターネットを利用しないため解約したいということでしたので、センターから事業者に電話して相談者の解約の意思を伝えました。念のため、初期契約解除通知書を作成し、簡易書留で郵送しました。

【アドバイス】

事業者がいきなり電話してきて、「電話が使えなくなる」「工事は無料」「今より安くなる」などと説明し、「プロバイダ」「光コラボ」などのなじみがない言葉を使い、消費者が理解していない契約を結ばせます。現時点で自分が加入している通信サービスに問題がなければ、安易にサービスの変更などを行う必要はないことを認識し、内容が理解できない場合は断ることが大切です。

（５）排水管清掃

私はケアマネージャーをしている。先日、介護サービスを受けている認知症の独居女性宅に、排水管清掃業者が集金の為に来訪した場面に、介護ヘルパーが遭遇した。確認すると、訪問販売で排水管清掃の契約をし、作業をしてもらっていたようだった。ヘルパーは不審に思い私に報告してきた。本人は契約したかどうかはわからないし、工事をしたかどうかはわからない、「契約解除できるのであればしたい。」と言っている。どうしたらよいか。

【処理結果】

センターとケアマネージャーと海外在住の娘が連携して情報収集を行い、本人の意図しない排水管の清掃であることを確認しました。センターから事業者で電話で配管清掃時の状況を問合せ、法定書面が交付されていない訪問販売であることを説明し、クーリングオフを行うことを伝えました。センター、ケアマネージャーで本人宅に伺い契約解除通知書の作成支援を行い、クーリングオフを実施しました。ケアマネージャーには見守りのお礼を伝え、今回の契約者だけでなく、他の利用者などもトラブルにあっている際はすぐにセンターに連絡して欲しいとして終了としました。

【アドバイス】

高齢者は在宅時間が長いため、他の年齢層に比べ訪問販売の被害に遭うことが多いです。訪問販売はクーリングオフが適用できるため、おかしいと思ったら早めに消費生活センターや周囲の人に相談することが大切です。