

平成23年度

# 消費生活事業のまとめ

	もくじ	
はじめに	.....	1ページ
市の消費者行政	.....	2ページ～
相談事業の実績	.....	4ページ～
啓発事業の実績	.....	9ページ～
相談事例	.....	12ページ～

周南市消費生活センター



## はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災とそれに伴う原子力発電所事故により、食の安全・安心などへの関心が高まっています。

一方、小麦由来成分を含む石鹼による重いアレルギー症状の発生などの健康被害、高齢者を狙った社債や「高値で買い取る」などと権利の購入をあおる劇場型勧誘の横行など、私たちの日々の生活に大きな不安をもたらす事件・事故が相次いで発生しています。従来からのしつこい訪問販売や電話勧誘でのトラブルも後を絶ちません。

このような状況の中、周南市では、平成21年度からの地方消費者行政活性化基金を活用し、消費生活センターの周知や機能強化、相談員等の資質向上、消費者教育・啓発活動の充実などに取り組んでいます。

平成23年度の相談受付件数は920件で、前年度に比べ61件減少しました。相談の多い取引については、携帯電話やパソコンなどを使っての有料情報サービスに関するものや融資サービスなどが依然多く、その内容は広範囲にわたり複雑化し、さらに高度なものとなり深刻になっています。一件あたりの相談時間が長時間、長期間にわたり、解約のためのあっせん交渉にも時間を要するケースが増えています。

契約当事者の年代構成をみますと、60歳代以上が全体の約4割を占め、消費者トラブルから高齢者をどう守っていくかが、最も重要な課題となっています。

トラブルの未然防止や早期発見、被害拡大防止には、市民一人一人の消費者力アップとともに、家族や福祉関係者など身近な人達の声かけなどがますます必要です。

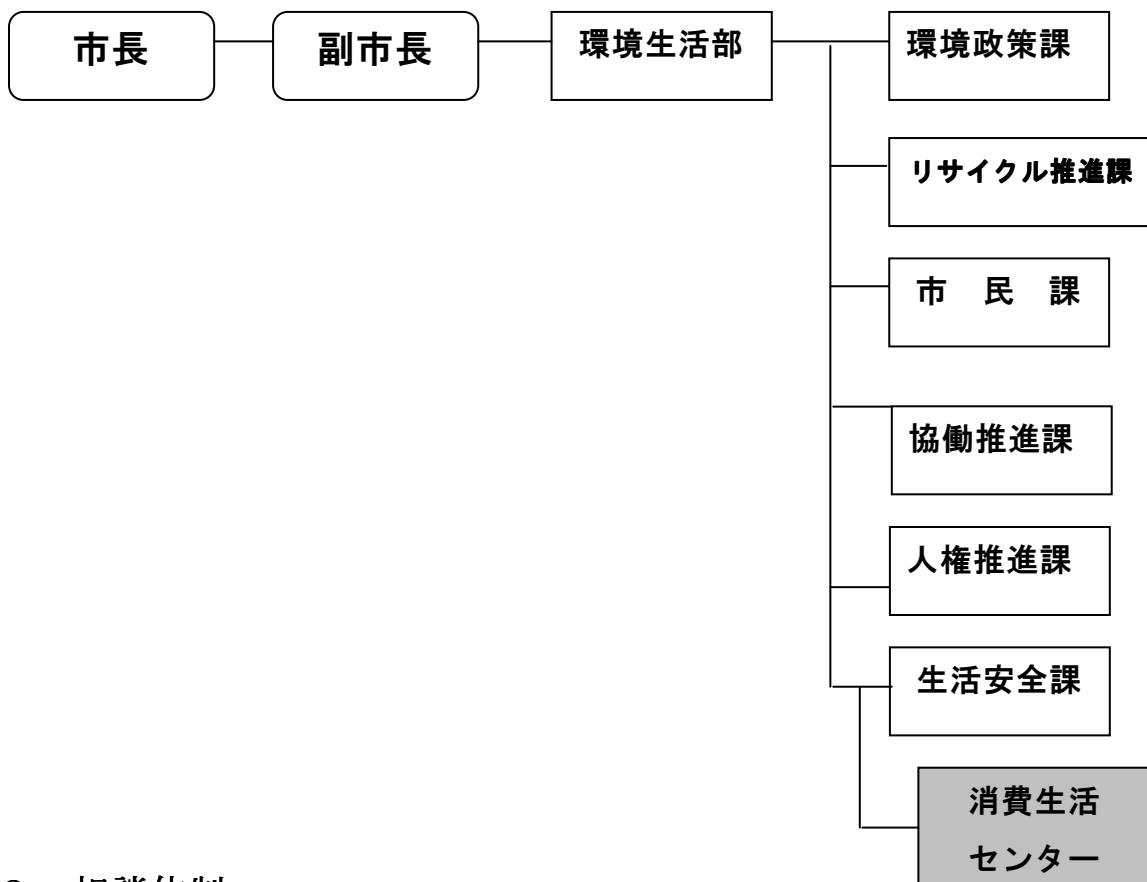
広報やホームページ、出前講座などを通じ、身近に起こっている悪質商法事例やその対処法、商品・サービスなどに関する最新の情報提供、さらには弁護士や司法書士、介護関係者など各分野の方々との連携強化にも、なお一層努めてまいります。

平成24年6月

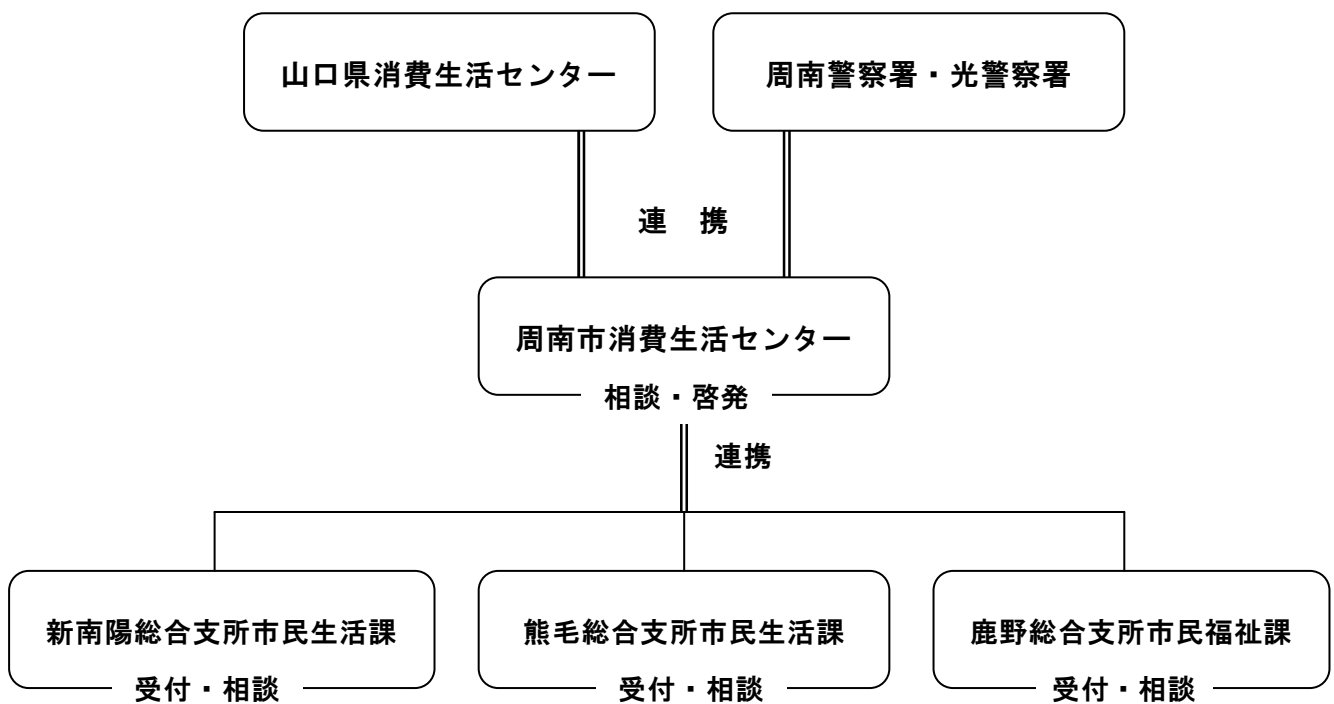
周南市消費生活センター

## ◇ 周南市の消費者行政

### 1. 組織機構



### 2. 相談体制



### 3. 事務分掌（消費生活センター）

消費生活に関すること

### 4. 消費者行政の動き

- H15. 4 徳山市・新南陽市・熊毛町・鹿野町の合併により周南市誕生  
消費生活事業は合併前に引き続き、生活安全課市民相談係が担当  
各総合支所に相談担当配置
- H16. 4 生活安全課に消費生活センターを設置  
{職員（兼務）3名、相談員1名（月17日勤務）}
- H16. 5 山口県消費者月間記念大会を文化会館において開催
- H16. 5 「特定商取引法」改正（経済産業省）（H16. 11施行）
- H16. 6 「消費者基本法」施行（内閣府）
- H17. 4 相談員の勤務体制変更  
{職員（兼務）3名、相談員2名（月10日勤務）}
- H20. 4 相談員増員  
{職員（兼務）3名、  
相談員3名（月17日勤務1名・月10日勤務2名）}
- H20. 10 「振り込め詐欺被害防止キャンペーン」を実施
- H21. 4 相談担当職員増員  
{職員（兼務）4名、  
相談員3名（月17日勤務1名・月10日勤務2名）}
- H21. 8 消費生活センター周知事業  
防長バス車内放送開始
- H21. 9 「消費者安全法」施行（内閣府）  
消費者安全法に基づく「周南市消費生活センター設置」の公示
- H21. 10 相談員の勤務体制変更  
{職員（兼務）4名、  
相談員3名（月17日勤務2名・月10日勤務1名）}
- H21. 11 消費生活センター周知事業  
駅・店舗キャンペーン（市内7駅・5店舗）
- H22. 5 消費生活相談に関する法律相談業務委託事業  
複雑な内容で法的な解釈を必要とする事案について、弁護士と

業務委託を結び法律上の助言を受け、迅速な解決を図る。

## H23. 4 相談担当相談員増員

{職員（兼務）3名、

相談員4名

(月17日勤務3名（内1名は、他相談兼務）・月10日勤務1名)

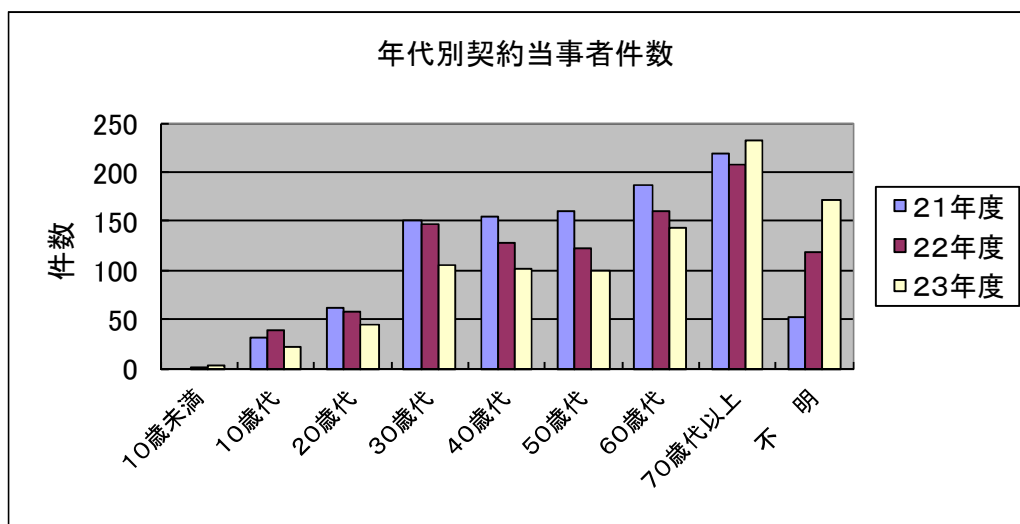
### ◇ 消費生活事業の概要

#### 1. 相談事業の実績

平成23年度の相談受付件数は、920件で前年度の981件に比べて、61件（約6%）減少しました。契約当事者は70歳代以上が232人（全体の25.2%）と最も多く、60歳代と併せると全体の約4割を占めることとなり、高齢者被害への対応がますます必要となっています。

#### ○年代別契約当事者件数

年 齢	21年度	22年度	23年度	前年度との差	増減率(%)	件数構成割合(%)
10歳未満	0	1	2	1	100.0	0.2
10歳代	32	39	21	△18	△46.2	2.3
20歳代	61	58	44	△14	△24.1	4.8
30歳代	150	146	105	△41	△28.1	11.4
40歳代	154	127	102	△25	△19.7	11.1
50歳代	160	123	99	△24	△19.5	10.8
60歳代	186	160	143	△17	△10.6	15.5
70歳代以上	219	208	232	24	11.5	25.2
不 明	53	119	172	53	44.5	18.7
合 計	1,015	981	920	△61	△6.2	100.0



また、10歳未満の子どものトラブル件数が22年度に引き続き微増しており、携帯電話やパソコンの機能の多様化、高度化とともに所持率の増加に伴い、広範囲なトラブル発生や当事者の低年齢化への対策をしっかりと考えなければなりません。

相談事例では、架空・不当請求の相談が150件で前年度の139件に比べて、11件増加しました。内容は封書などで「裁判所に訴状を提出した。」と記して連絡をさせようとするものなど消費者の不安をあおるものとなり、ますます悪質・巧妙化しています。

相談の主なものは、携帯電話・パソコン関連の「通信情報サービス」に関する相談や多重債務などの「融資サービス」で、全体の24%を占めています。

全体的に契約当事者の高齢化とともに、聴き取りが十分にできなかったり、書面の紛失もあり、解決が難しい相談が増えています。

○相談の多い商品・サービス別相談件数(上位10位)

平成23年度			平成22年度		
	商品・サービス	件数		商品・サービス	件数
1	放送・コンテンツ等（携帯電話、パソコンなどからの有料情報、架空請求など）	127	1	放送・コンテンツ等（携帯電話、パソコンなどからの有料情報、架空請求など）	150
2	融資サービス（多重債務、架空請求など）	97	2	融資サービス（多重債務、架空請求など）	140
3	書籍・印刷物（新聞・紳士録など）	79	3	書籍・印刷物（新聞・紳士録など）	69
4	レンタル・リース・賃借（敷金など）	35	4	商品一般	36
5	商品一般	34	5	レンタル・リース・賃借（敷金など）	28
6	工事・建築・加工（屋根、塗装工事など）	26	5	工事・建築・加工（屋根、塗装工事など）	28
7	音響・映像製品	21	5	役務その他	28
7	生命保険	21	8	自動車	27
9	預貯金・証券等	18	9	預貯金・証券等	24
9	ファンド型投資商品	18	10	生命保険	20

独居の高齢者や高齢者だけの世帯を狙うしつこい訪問販売、電話勧誘販売が依然多く、家族はもとより訪問機会の多いホームヘルパーやケアマネジャー、民生委員・児童委員、保健師などの福祉関係者、自治会関係者、市の関係機関などが連携しながら正しい情報を共有し、安心して快適な生活が送れるように見守り体制の強化が必要ですし、判断能力の低下した高齢者を支援する成年後見制度などの周知もより一層必要になってきています。

年齢に関係なく、携帯電話やパソコンのインターネットを通じたトラブルが、ますます増加し、携帯電話やパソコンの使い方、個人情報などを安易に他人へ知らせることの危険性などについて、日ごろから家族で話し合うことが大切です。

### 平成23年度の相談状況

#### ○性別内訳

	相談者	契約当事者
男性	335	387
女性	568	514
団体・不明	17	19

#### ○相談の方法

電話	663
来庁	253
文書	4

#### ○架空請求・不当請求件数

	内容	件数	前年度件数
架空請求	放送・コンテンツ等	14	22
	フリーローン・サラ金	1	3
	その他	5	
	合計	20	25
不当請求	放送・コンテンツ等	89	109
	フリーローン・サラ金	4	5
	その他	37	
	合計	130	114
ヤミ金	合計	1	4

## ○商品、役務別相談件数

商品大分類 \ 当事者属性		0~12歳	13~15歳	16~19歳	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
商品一般				1	1	2	2	4	3	5	10	7	34
食料品					0	0	3	5	4	4	16	4	36
住居品					0	2	0	2	3	9	12	6	34
光熱水品					0	1	1	1	1	2	0	1	7
被服品				1	1	1	4	6	6	8	2	2	30
保健衛生品					0	0	4	2	3	5	22	7	43
*教養娯楽品				2	2	1	12	8	11	24	58	21	137
内 訳	書籍・印刷物				0	0	5	2	3	10	46	13	79
	新聞				0	0	5	2	2	10	40	11	70
車両・乗り物				1	1	4	2	2	2	1	3	4	19
土地・建物・設備					0	0	3	2	3	3	5	3	19
他の商品					0	0	0	0	0	0	1	0	1
クリーニング					0	0	0	1	1	1	2	0	5
レンタル・リース・賃借				1	1	3	4	7	4	4	4	8	35
工事・建築・加工					0	0	3	2	1	8	7	5	26
修理・補修					0	1	2	3	1	2	1	0	10
管理・保管					0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般					0	0	0	0	0	0	0	0	0
*金融・保険サービス				1	1	5	17	20	20	33	51	40	187
内 訳	フリーローン・サラ金				0	4	12	11	9	19	9	20	84
	生命保険				0		2	1	3	2	11	2	21
	損害保険				0			2			2	3	7
	その他の保険				0			2	2		2	2	8
*運輸・通信サービス		2	6	7	15	17	33	28	20	11	9	33	166
内 訳	固定電話サービス				0		1	1	2	1	2	2	9
	携帯電話サービス			2	2		2		1	1		5	11
	インターネット通信サービス			1	1	1	2	4	3	1		3	15
	アダルト情報サイト	2	3		5	4	9	7	5	4	1	8	43
	出会い系サイト			2	2	3	6	7	1			4	23
教育サービス					0	2	0	0	0	0	0	1	3
教養・娯楽サービス					0	1	3	1	3	6	5	2	21
保健・福祉サービス					0	3	3	3	6	3	4	6	28
他の役務					0	0	2	4	3	3	8	7	27
内職・副業・ねずみ講					0	0	1	0	0	0	0	0	1
他の行政サービス					0	0	1	0	1	2	7	2	13
他の相談				1	1	1	3	1	1	5	4	9	25
個人情報					0	0	2	0	2	4	1	4	13
合 計					23	44	105	102	99	143	232	172	920

\* 相談の多い商品・サービス上位3位については、主な内容ごとの件数を表示



○年代別商品・役務内容内訳 ( )内は件数

年代	主な内容
20歳代未満 (23)	放送・コンテンツ等(12)
20歳代 (44)	放送・コンテンツ等(15)、融資サービス(5)
30歳代 (105)	放送・コンテンツ等(28)、融資サービス(13)、書籍・印刷物(5)
40歳代 (102)	放送・コンテンツ等(23)、融資サービス(13)、レンタル・リース・貸借(7)
50歳代 (99)	放送・コンテンツ等(14)、融資サービス(10)、医療(5)
60歳代 (143)	融資サービス(22)、書籍・印刷物(10)、工事・建築・加工(8)、音響・映像製品(6)、 他の教養・娯楽サービス(6)、商品一般(5)
70歳代以上 (232)	書籍印刷物(46)、預貯金・証券等(13)、生命保険(11)、商品一般(10)、 医療用具(10)、融資サービス(10)
不明 (172)	融資サービス(24)、放送・コンテンツ等(20)、書籍印刷物(13)、 レンタル・リース・貸借(8)、

※融資サービス件数、放送・コンテンツ等件数には架空請求を含む

○販売方法別相談件数

	区 分	23年度	22年度
特殊 販売	訪問販売	148	163
	通信販売	208	205
	連鎖取引販売	9	19
	電話勧誘販売	91	103
	ネガティブオプション	6	5
	その他無店舗	9	8
	小 計	471	503
	店 舗 購 入	272	305
	不明・無関係	177	173
	合 計	920	981

## 2. 啓発事業の実績

身近な消費者問題に関心を持っていただくとともに、「自ら考え主体的に判断し行動する消費者」に一人でも多くなっていただくために、消費者被害の未然防止、を目的として、広報への定期掲載、くらし豊かに消費生活展の開催、出前講座の実施などの啓発活動を行いました。

また、市民のくらしの相談窓口「消費生活センター」を周知するための新たな取り組みも行いました。

### ①広報

原則、奇数月の15日号に「消費生活の知恵」という啓発記事を掲載しました。

#### 【広報掲載一覧】

掲載号	テーマ	内容
23. 5. 15	クーリング・オフは契約書を受け取ってから8日以内に！	クーリング・オフ
23. 7. 15	注意喚起！古い扇風機などの家電製品 発煙・発火のおそれがあります	製品事故情報
23. 9. 15	インターネット上は、危険がいっぱい。 ネット上で知り合った人を簡単に信用しないこと！！	インターネットでのトラブル
23. 11. 15	高齢者の三つの不安。「お金」「健康」「孤独」。 人の弱みにつけこみ、高額な健康食品購入へ。	健康食品によるトラブル
24. 1. 15	～子どもの安全を守るため ライター等の販売規制が始まりました～	ライター等の販売規制
24. 3. 15	～新生活へ向けて～ 住宅を借りる際のチェックポイント	住宅を借りる際の注意点

### ②消費生活出前講座

いきいきサロン、公民館活動、老人クラブ、各種グループの要請に応じて実施する地域での出前講座や市から依頼して開催する啓発事業で、平成23年度は32回開催、およそ1,600名の参加をいただきました。

【出前講座開催一覧】

開催日	会合名	開催場所
H23.5.16	城ヶ丘4丁目「日だまり」いきいきサロン	城ヶ丘4丁目集会所
H23.5.20	イキイキサロン古市東	西部市民交流センター
H23.5.25	ふれあいいいきいきサロン鶴亀	新清光台集会所
H23.5.28	いきいきサロン「和みの会」	勝間ふれあいセンター
H23.6.10	中須地区福祉員協議会、中須地区民生委員児童委員協議会	中須公民館
H23.6.14	いきいきサロン戎町	戎町3丁目 三吉様宅
H23.6.18	いきいきサロン「和みの会」	勝間ふれあいセンター
H23.6.21	周南マリコム学習会	周南マリコム株式会社
H23.6.23	周陽2丁目サロン	周陽公民館
H23.6.23	周南マリコム学習会	周南マリコム株式会社
H23.7.8	久米地区民生委員児童委員協議会	久米公民館
H23.7.28	新南陽ふれあいセンター 女性学級	新南陽ふれあいセンター
H23.8.26	久米地区：田中東・西・下須川・院内・旭地区	蓮生・まこと幼稚園
H23.9.4	城5むつみ会 (城ヶ丘5丁目自治会の福祉活動を支援する会)	桜木公民館
H23.10.13	福川いきいきサロン	やすらぎの家
H23.10.14	平成23年度周南市シルバー人材センター地域班長・役員合同会議	(財)周南地域地場産業振興センター
H23.10.26	さくらサロン	久米市自治会館
H23.10.26	須々万地区民生委員児童委員協議会	須々万農村環境改善センター
H23.11.9	菊川幼稚園保護者研修会	菊川幼稚園
H23.11.19	新清光台老人クラブ(五月会)	新清光台集会所
H23.11.22	輝きクラブ周南高齢者推進大会	市民館
H23.11.29	東和奈古福祉の会 いきいきサロン	東和奈古自治会館
H23.12.7	小畑さわやかサロン	小畑公民館
H23.12.10	関門地区社協サロン	中央地区公民館
H23.12.21	周南市老人休養ホーム 嶽山荘	周南市老人休養ホーム 嶽山荘
H24.1.25	三丘徳修館女性学級・ふくふく学級	三丘徳修館
H24.2.13	山口県立熊毛北高等学校	山口県立熊毛北高等学校
H24.2.23	福川むつみ会	福川会館
H24.2.23	福川南小学校保護者会	福川南小学校
H24.3.8	なでしこの会(認知症家族会)	コアプラザかの
H24.3.22	鹿野・片山サロン	鹿野 片山公民館
H24.3.26	加見地区福祉員協議会	菊川支所 加見分館
合計	32回	

### ③公開講座の開催

- ・「集まれ！！キッズプロジェクト！ジュースの秘密を探れ！！」（８月）  
夏休み企画として、「ジュースってどうして甘いのか？わくわく実験！！いつも飲んでいるジュースの糖分を調べてみよう！」をテーマに、親子で参加できる消費生活セミナーを徳山保健センターで開催しました。
- ・「見直そう！我が家の製品の使い方」（１１月）  
製品の適切な使用、不具合の早期発見、製品事故の未然防止を学ぶパネル展示と講演会の消費生活セミナーを、周南市中央図書館で開催しました。

### ④消費生活センター周知事業

- ・防長バスの車内放送  
平成２１年度から市内を走るバスの停留所案内時に、車内放送で消費生活センター周知の放送をお願いしています。今年度は、放送箇所を変えて、７箇所を実施しました。  
『商品の購入や契約、多重債務などで「おかしい」「困った」と思ったら周南市役所の消費生活センターにご相談ください。』
- ・FMラジオのスポット放送と出演  
平日の毎日に２０秒のスポット放送を、臨時的に４回、最新の消費トラブル情報や未然防止策を放送しました。
- ・公用車の車体への周知広告  
公用車の車体へ消費生活センター周知のマグネットを作成、掲示しています。

### ⑤その他

ホームページを利用した情報提供やケーブルテレビを利用した悪質商法トラブル情報の提供、幼稚園や保育園、各コミュニティ施設向けの緊急情報提供などを随時行いました。

## ◇ 主な相談事例

### ●携帯電話の占いサイトに登録したら、出会い系サイトからたくさんのメールが来るようになった。そのなかの人とメール交換し、高額な請求が…？

携帯電話の占いサイトに登録したら、出会い系サイトからメールがたくさんくるようになった。その中に、あるアイドルのマネージャーという人から、「日ごろの悩みの相談にのってほしい。」と言われ、親身になって相談にのってあげた。人のためになっているという思いで続けていたら、悩みを聞いてくれたお礼として200万円を支払うと言われた。メールのやりとりはポイントを買って行うのでお金はかかったが、200万円入るという思いで、クレジットカード番号を入力しポイント代を支払って、メール交換を続けていた。その後、カード会社から高額な請求明細書が届き驚いた。請求元は知らない会社名だった。約束した200万円は結局渡されず、クレジット払いが残り、払えない。どうしたらいいか？

#### 《処理結果・アドバイス》

表示の問題としては、特定商取引法の通信販売についての広告では、サイト運営業者は、氏名、住所など規定された内容を表示しなければならないことになっている。

電気通信事業法では、有料出会い系サイト運営は、総務大臣に届け出が必要で、出会い系サイト規制法では、公安委員会に届け出が必要となっている。

そもそも占いサイトに登録したことによってたくさんのメールが送られ、その一つを開いたことから出会い系サイトでのメールのやりとりが始まっている。特定商取引法では、出会い系サイトの登録申し込みは、メールの利用料、ポイントがいくらかなどわかりやすく説明することになっているが、画面上どうだったのか。

どちらにしても、契約についての違法性などを含め、いきさつを文書にまとめ、決裁代行業者に送り、返金を検討してもらうよう話し合うことを助言した。

### ●携帯電話で「無料」のゲームのはずが、高額な請求がきた！

小学生の息子が携帯電話でゲームをしたいというので、テレビで「無料」とコマーシャルしているゲームサイトに登録し使わせていたら、翌月、高額な請求が来た。無料ではなかったのか？

### 《処理結果・アドバイス》

テレビで「無料」と宣伝しているので、すべて無料と思いがちだが、特定の操作を行う場合、料金設定がされていることがあったり、ゲームの中で着せ替えの洋服や武器などのアイテムを有料で買うシステムになっていたりする。楽しさのあまり、ついつい操作し続けてしまい、あとからトラブルになる例が多い。

規約等をしっかり確認し、使い方についても親子でよく話し合うよう助言した。

### ●不良債権を買い取りますと電話がかかってきた…信じていいの??

未公開株等の不良債権があれば、債券を見積もりし、手数料を引いて買い取りますと電話勧誘があった。過去に詐欺的な未公開株の儲け話を信じて高額な金額を振り込んだことがある。手数料を引いて、現金を自分の口座に先に振り込んでくれるという。信じていいのか?

### 《処理結果・アドバイス》

過去に、未公開株、社債の購入や出資などで損害を受けた人に、何かの名簿をもとに勧誘を行っている可能性がある。業者が先にお金を振り込むなどと言っても、絶対に信用しないこと。うまい話をうのみにしないように、口座番号などの個人情報をお安易に教えないよう注意した。

このほかにも、被害額の1割で、被害金を取り戻してあげると、新たな振り込みを要求するものもある。このようなものは『二次被害』というが、注意してほしいと伝えた。

### ●高齢で体調も悪くなり、借金の返済ができなくなった…

15年くらい前から、消費者金融から借りては返すを繰り返してきた。高齢で体調も悪くなり、返すのがつらくなった。どうしたらいいか。

### 《処理結果・アドバイス》

債務整理の方法や専門家による引き直し計算による過払い金について説明し、多重債務無料法律相談の予約をとり、弁護士や司法書士など専門家への相談に繋いだ。

## ●先々の新聞購読契約をしていたが・・・やめたい

先々の新聞契約をしていた。高齢にもなり目も不自由で、新聞を読むことが難しくなった。やめたい。

《処理結果・アドバイス》

クーリング・オフ期間が過ぎてしまうと、原則、一方的に契約をやめることは出来ない。契約書を見て、契約に至る経緯や体の状態などをお聞きし、販売店との話し合いになることを説明した。