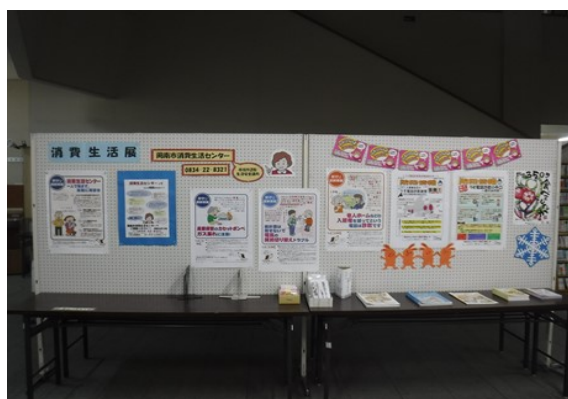


令和4年度 消費生活事業のまとめ



周南市消費生活センター

目 次

◇ はじめに	・・・・・・・・	3ページ
◇ 周南市の消費者行政	・・・・・・・・	4ページ～
◇ 相談事業の実績	・・・・・・・・	6ページ～
◇ 啓発事業の実績	・・・・・・・・	10ページ～
◇ 相談事例	・・・・・・・・	16ページ～

◇はじめに

本書は、令和4年度に消費生活センターで受け付けた消費者からの暮らしに関する様々な商品やサービスについての相談や苦情、消費者被害の未然防止に向けた取り組み等の報告です。

相談件数は1,067件で、昨年度の913件に比べ増加しました。20歳未満から90歳代までの幅広い年齢層から相談が寄せられています。

年齢別では70歳以上の方からの相談が34.3%と最も多く、60歳以上の割合は、前年度に続き全体の5割を超えており、インターネットを通じた通信販売、特に健康食品や化粧品等に関する相談が依然として多くを占めています。

また、インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにもかかわらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられました。

令和4年5月から8月、10月、翌年2月と市内等でも電話詐欺が多発したことに伴う電話詐欺警戒警報が発令し、現在も延長されています。

更に、少子高齢化の進行により、世帯の単身化が進み、消費生活に関する被害は、複雑化・悪質化・巧妙化しています。このような状況に対応するため、福祉関係機関、消費者団体や地域の見守り関係者等の様々な組織が連携し、高齢者や障害者等の方々の見守り体制の一層の強化・充実を図る取り組みとして、平成29年8月に「周南市消費者見守りネットワーク協議会」を設置し、活動を開始しました。

一方、令和4年4月には成年年齢が引き下げられたことから、契約の重要性や基本的な知識を持った大人となるように、若年層に対しての消費者教育の推進が重要となってきています。

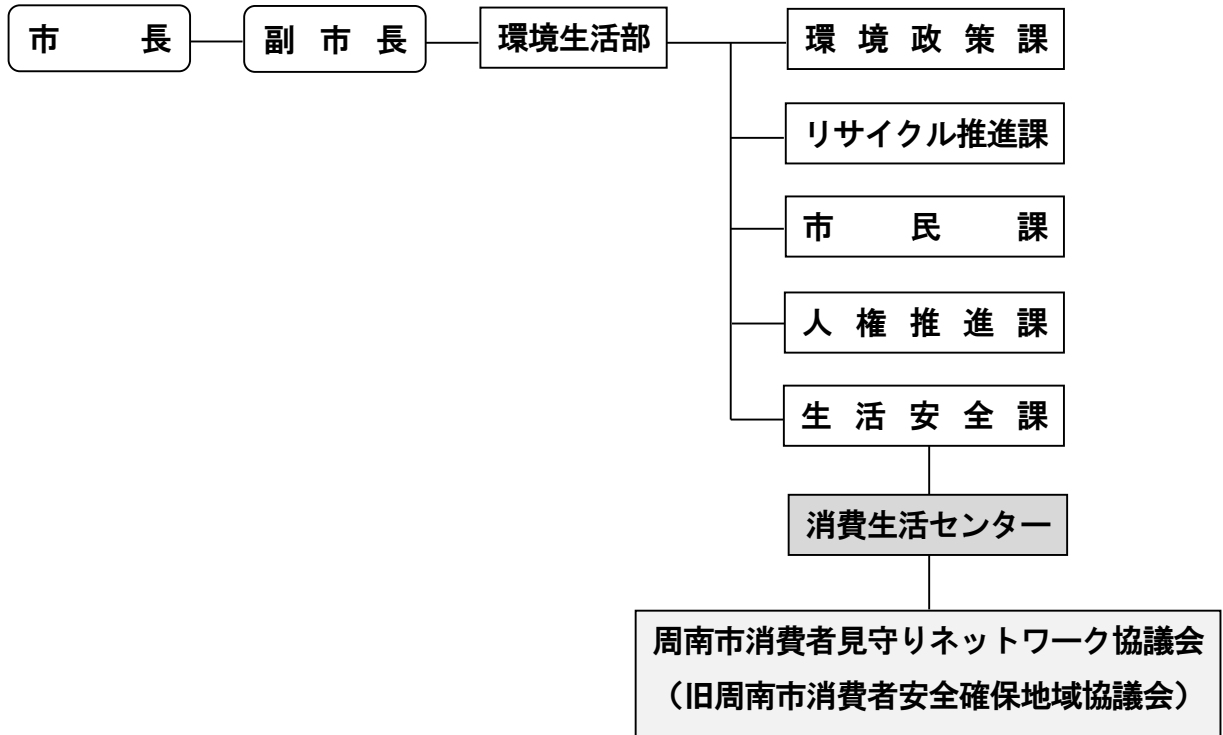
今後も、より良い消費者市民社会の実現、持続可能な社会の実現のために、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けた消費者教育・啓発活動の推進、相談体制の強化に努めながら、事業を推進してまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和5年6月

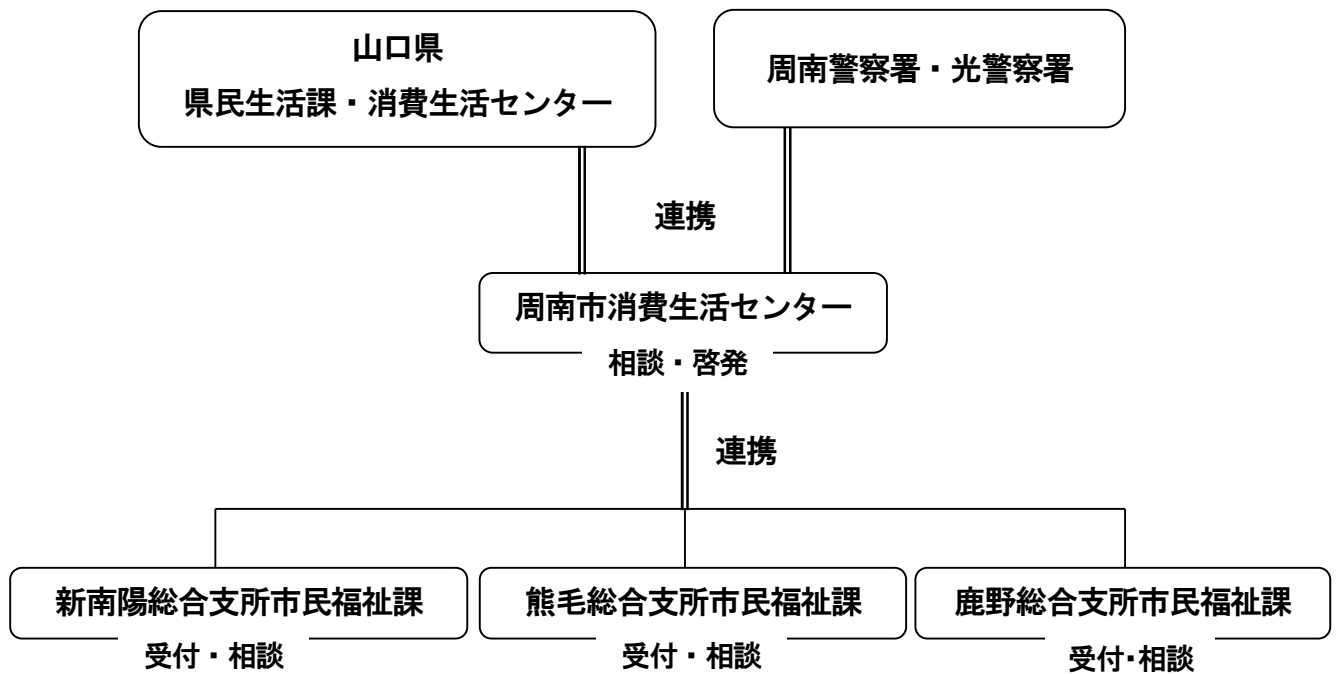
周南市消費生活センター

◇周南市の消費者行政

1 組織機構



2 相談・連携体制



3 事務分掌（消費生活センター）

消費生活に関すること

4 市消費者行政の動き

- H 1 6. 4 周南市生活安全課に消費生活センターを設置
- H 2 1. 9 「消費者安全法」施行
「消費者安全法」に基づく周南市消費生活センター設置
- H 2 2. 5～ 消費生活相談に関する法律相談業務委託事業
内容が複雑で法的な解釈を必要とする事案について、弁護士と
業務委託契約を結び、相談員等が法律上の助言を受ける。
- H 2 8. 4 改正消費者安全法に基づく周南市消費生活センター設置
- H 2 9. 8 「周南市消費者安全確保地域協議会」設立
- H 3 1. 2 「周南市消費者見守りネットワーク協議会」に名称変更
・「周南市消費者安全確保地域協議会」から名称変更
・構成員（各総合支所の市民相談担当者）の追加等
- R 2. 3 市の組織改編に伴う「周南市消費者見守りネットワーク協議会」
設置要綱の一部改正
・構成員選出組織の修正及び構成員の追加等

5 周南市消費者見守りネットワーク協議会

警察や弁護士、高齢者や障害者と関係の深い地域包括支援センター、相談支援センターなど28の団体や組織が協議会の構成員となり、これら多様な見守りの担い手が、日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、消費生活センターへつなぐことで、消費者トラブルの未然防止や被害回復にあたることが期待されています。

平成29年の協議会発足以来、構成員から消費生活センターへつながった消費相談は年々増加しており、今後も地域での見守り活動がますます重要となってきます。

◇相談事業の実績

令和4年度の相談受付件数は1,067件で、前年度の913件に比べて約16.9%増加しました。

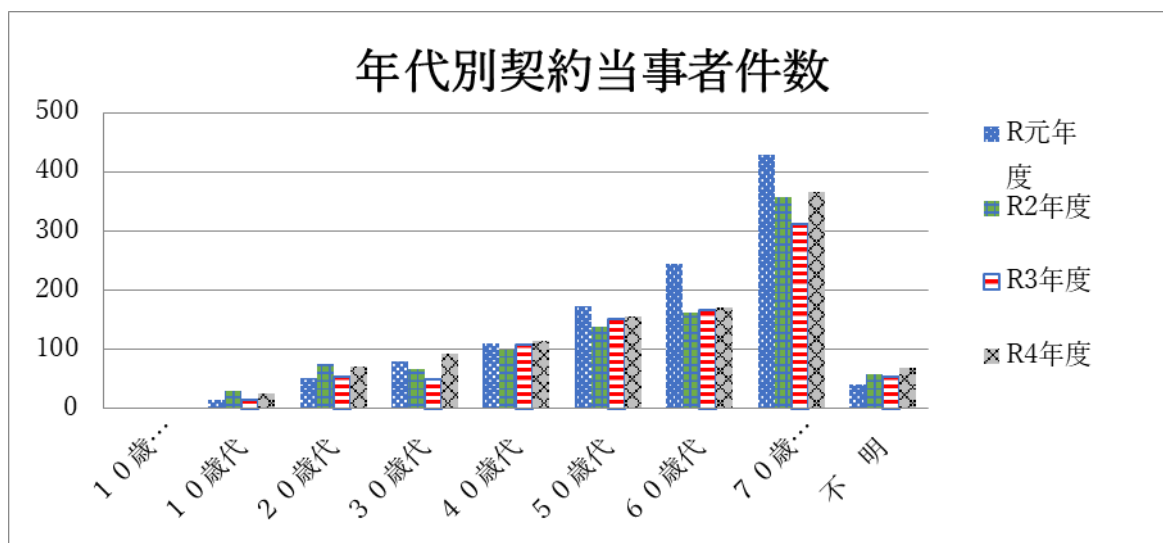
契約当事者については70歳以上が366人(約34.3%)と最も多く、60歳以上と併せると約50.4%で、高齢者からの相談が大半を占めています。

○年代別契約当事者件数

年 齢	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度との差	件数構成割合(%)
10歳未満	1	0	0	0	0.0
10歳代	30	16	26	+10	2.4
20歳代	76	54	71	+17	6.7
30歳代	67	49	93	+44	8.7
40歳代	100	109	114	+5	10.7
50歳代	139	151	156	+5	14.6
60歳代	162	166	172	+6	16.1
70歳以上*	357	313	366	+53	34.3
不 明	58	55	69	+14	6.5
合 計	990	913	1,067	+154	100

※70歳以上の年齢内訳

70～79歳：234人【63.9%】
 80～89歳：113人【30.9%】
 90～99歳：19人【5.2%】
 100歳以上：0人【0.0%】

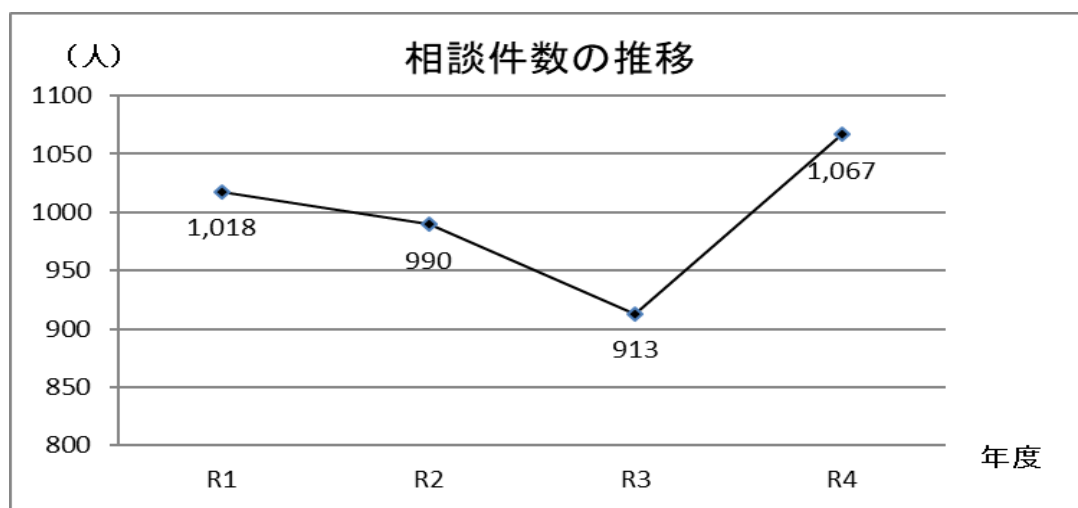


相談事例では、商品等の解約に関する相談が327件で、前年度の262件から65件増加、インターネット通販に関する相談が308件、前年度227件から81件増加しました。内容は、インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられます。

相談の主なものとしては、ネットを通じた健康食品や化粧品に関する相談が上位を占めています。

販売方法別では、訪問販売やインターネットを通じた通信販売が増加しています。

全相談件数のうち、苦情は963件で全体の約90.2%でした。これらの苦情のうち、656件に対しては助言を行い、自主交渉を促しました。また、消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難であると判断した場合は、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより救済を図っています。あっせんによる解決件数は56件でした。



令和4年度の相談状況

○相談者の性別

	相談者	契約者
男	399	473
女	632	578
団体等	36	15
不明	0	1

○相談の方法

電話	902
来訪	165
文書	0

○相談の種別

苦情	963
問合せ	104
要望	0

○商品・役務別件数(上位10位)

令和4年度			令和3年度		
	商品・サービス名	件数		商品・サービス名	件数
1	商品一般	142	1	商品一般	113
2	化粧品	95	2	化粧品	45
3	健康食品	41	3	健康食品	42
4	役務その他	40	4	役務その他	40
5	移動通信サービス	33	5	工事・建築・加工	31
6	書籍・印刷物	32	6	相談その他	29
7	相談その他	31	7	書籍・印刷物（新聞など）	28
8	レンタル・リース・貸借	30	8	他の教養・娯楽	25
9	他の教養・娯楽	26	9	インターネット通信サービス	24
10	他の金融関連サービス	23	10	娯楽等情報配信サービス	23

○販売方法別相談件数

	区 分	令和4年度	令和3年度
特 殊 販 売	訪問販売	87	69
	通信販売	378	307
	マルチ・マルチまがい取引	12	15
	電話勧誘販売	66	71
	ネガティブ・オプション	10	1
	訪問購入	16	10
	その他無店舗販売	0	2
	小 計	569	475
	店舗購入	212	167
	不明・無関係	286	271
	合 計	1067	913

○商品・役務別相談件数

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
商品大分類													
商品一般				2	2	5	5	12	22	28	64	4	142
※食料品			1	3	4	4	9	3	13	11	28	4	76
内	健康食品		1	3	4	3	4		11	7	11		40
住居品				2	2	4	3	5	4	3	18	2	41
光熱水品						1		1	1	5	12	1	21
被服品			1	3	4	3	11	13	11	11	12	2	67
保健衛生品			1	3	4	2	3	16	29	19	36	4	113
※教養娯楽品				2	2	9	16	12	5	11	35	4	94
主な内容	書籍・印刷物								2	5	20	3	30
	新聞						1		1	4	17	25	48
車両・乗り物				1	1	5	3	3	4	3	3	1	23
土地・建物・設備							3	7	4	6	5	5	30
他の商品													
クリーニング									1				1
レンタル・リース・賃借						3	7	7	2	5	5	1	30
工事・建築・加工						1	1	1	2	6	4	3	18
修理・補修								2	1		2	7	14
管理・保管													
役務一般								2	4		3		9
※金融・保険サービス						7	6	7	10	4	32	5	71
主な内容	生命保険								1	1	4	7	13
	損害保険					1					2	3	6
	預貯金・証券等						2				4	7	13
	ファンド型商品							2			1	3	6
	フリーローン・サラ金					4	1	3	2	1	2	13	26
※運輸・通信サービス			1		1	6	9	7	13	13	33	9	91
主な内容	固定電話サービス								1	3	8	14	26
	携帯電話サービス										11	24	35
	インターネット通信サービス		1		1		3		4	2	5	16	31
教育サービス								3					3
※教養・娯楽サービス		1		2	3	5	4	5	14	11	7	3	52
主な内容	アダルト情報サイト			1	1				2	2		5	10
	出会い系サイト					3	1	2	3	2		11	22
保健・福祉サービス						4	2	2	6	20	25	3	62
他の役務			1	1	2	4	6	3	6	4	17	5	47
内職・副業・ねずみ講				1	1	7		2	2				12
他の行政サービス								1		3	6		10
他の相談						1	3	1	3	7	14	11	40
個人情報													
合計		1	5	20	26	71	93	114	156	172	366	69	1067

※相談の多い商品・サービスについては、主な内容ごとの件数を表示

◇啓発事業の実績

市民一人ひとりが「自ら考え主体的に判断し、行動する消費者」として、身近な消費者問題に関心を持っていただくとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止、また、令和4年4月1日から成年年齢が引き下げられたことから注意喚起を目的として、市広報やホームページ等への定期掲載、消費生活展の開催、出前トークの実施などの啓発活動を行いました。

① 市広報・ホームページ・しゅうなんメール

市広報では、「消費生活の知恵」のコーナーで、4月・7月・9月・11月・1月・3月の各1日号に掲載しました。

ホームページでは、奇数月に啓発記事を掲載し、「しゅうなんメール」では、9月・1月・3月に情報発信を行いました。

なお、5月・6月・7月・8月・10月・2月に市内等でうそ電話詐欺が多発したことに伴い、ホームページ及びしゅうなんメールを通じて、緊急の注意喚起を行いました。

その他、必要に応じてホームページ等を通じて、注意喚起等を実施しました。

【市広報・ホームページ等掲載一覧】

掲載日	テ　　マ	内　　容
R4. 4. 1	新生活も狙われる！「安くなる」「料金見直し」の言葉に要注意	注　意　喚　起
R4. 5. 23	周南市内で市役所職員をかたる不審電話が相次いでいます	注　意　喚　起
R4. 6. 1	クーリング・オフがメールでもできるようになりました	特定商取引情報
R4. 6. 7	周南市内で「介護施設の入居権」に関する不審電話が相次いでいます！	注　意　喚　起
R4. 6. 27	うそ電話詐欺警戒警報が発令されました	注　意　喚　起
R4. 7. 1	6月からクーリング・オフがメールでも可能になりました	特定商取引情報
R4. 7. 4	うそ電話詐欺警戒警報が延長されました	注　意　喚　起
R4. 7. 11	うそ電話詐欺警戒警報が延長 周南市内で詐欺被害発生	注　意　喚　起
R4. 9. 1	災害に便乗した、悪質な修理業者に注意しましょう！	注　意　喚　起
R4. 9. 15	高齢者に多い消費者トラブル 最新10選	注　意　喚　起
R4. 11. 1	定期購入の二段階契約トラブル	注　意　喚　起
R4. 11. 29	副業に関するトラブルにご注意ください	注　意　喚　起
R5. 1. 1	迷惑メールに注意しましょう！	注　意　喚　起

R5. 3. 1	入居時が大切！！賃貸住宅の「原状回復」トラブルに注意しましょう	注 意 喚 起
R5. 3. 3	初めての一人暮らしで気を付けてほしい消費者トラブル	注 意 喚 起

送りつけ商法



通信販売



点検商法



消費者庁イラスト集より

② しゅうなん出前トーク

いきいきサロン、市民センター活動、老人クラブ等の各種団体の要請に応じて、消費生活に関する講座を実施しています。今年度は22回の開催で、参加者は658名でした。

また、中学校やボランティア団体からの消費者教育教材の貸出申請に基づき、4月・12月・2月にDVDの貸し出しをしました。

【しゅうなん出前トーク実施一覧】

開催日	団体名	講座内容
R4. 5. 20	小畑さわやかサロン	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R4. 7. 25	片山サロン	ロールプレイング学ぶ悪質商法(4)
R4. 7. 26	田熊工業株式会社	DVDで学ぶ悪質商法(2)
R4. 8. 12	下上菊寿会連合会	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R4. 9. 12	勝間自治会連合会	今どきの消費者トラブル
R4. 9. 16	にこにこセンター	子どものいる家庭向けの安全な環境づくりと最近の消費トラブル
R4. 9. 22	新南陽老人福祉センター	DVDで学ぶ悪質商法(2)
R4. 9. 30	秋月市民センター	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R4. 11. 22	高水を発展させる会	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R4. 11. 25	八代地区社会福祉協議会	DVDで学ぶ悪質商法(1)

開催日	団体名	講座内容
R5. 1. 16	爽健美教室	歌って学ぶ悪質商法対策
R5. 1. 31	山口県桜ヶ丘高等学校(3年生)	今どきの消費者トラブル
R5. 2. 1	秋月小学校放課後子供教室	「カレー作りゲーム」に挑戦しよう
R5. 2. 13	今宿カフェ	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R5. 2. 13	大津島地区民生委員児童委員協議会定	今どきの消費者トラブル
R5. 2. 15	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ悪質商法(6)
R5. 2. 16	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ悪質商法(6)
R5. 2. 17	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ悪質商法(6)
R5. 2. 18	和田自治会いきいきサロン「和ん田ふる」	今どきの消費者トラブル
R5. 3. 9	新南陽老人福祉センター	セカンドライフのための知識講座
R5. 3. 10	城5むつみ会	クイズで学ぶ消費者力
R5. 3. 10	長穂地区社会福祉協議会	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
合計	22回	

③ 公開セミナーの開催

当センターでは、毎年、消費生活セミナーを開催しています。今年度は広告表示、親子対象の野菜教室、遺言・任意後見をテーマとした講座を開催し、75名の参加がありました。

【消費生活セミナー開催実績】

開催日	講座名	内容
R4. 5. 21	「まぎらわしい表示にだまされない！」 ～商品やサービスの不当表示の事例を知りかき消費者になりましょう～	ルールを守らない広告表示に気付けるようになり、かきこい商品選びについて学ぶ。
R4. 8. 6	おしゃべり野菜教室 ～野菜を食べるお守りにしよう！～	「野菜は体の栄養に。ヤサイコトバは心の栄養に」の野菜ソムリエ上級プロの西川さんと、「野菜」について親子で楽しく学びます。1日に必要な野菜の量を計る実習をします。
R4. 11. 12	「遺言・任意後見のすすめ」 ～超高齢社会！！遺言・任意後見契約について学び、安全・安心な老後の生活を送りましょう～	遺言やご自身に代わって財産管理や契約を結んでくれる人を選んで任せる任意後見契約を知り、今後の生活への不安を軽減する。



第1回「まぎらわしい表示にだまされない！」



第2回「おしゃべり野菜教室」



第3回「遺言・任意後見のすすめ」

④ 消費生活センター周知活動

- ・5月の消費者月間について、本庁2階シビック交流センター市民ギャラリーにおいて『くらし豊かに消費生活展』パネル展を開催し、啓発グッズやパンフレットを設置するとともに、周南消費者協会の作品展示を行いました。その他、しゅうなんFMへの電話出演、交通教育センターでの横断幕の掲示等を行いました。
- ・令和5年1月、中央図書館で成年年齢引き下げを中心に啓発グッズ、パンフレットを設置しました。
- ・令和5年2月、岐山小学校体育館にて、きーさんセンター（岐山市民センター）文化祭でパネル掲示と啓発グッズを配布しました。
- ・令和5年3月、久米市民センターにて、久米地区学習講座発表会にパネル展示と啓発グッズやパンフレットを配布しました。
- ・CCSの番組「これくと」に出演し、11月7日から13日はロールプレイングで点検商法について、2月27日から3月5日は替え歌で悪質商法について、分かりやすく事例や対処法を紹介し、悪質商法対策や消費生活センターの紹介を行いました。
- ・20ヶ所の市民センター等を概ね一月単位で移動し、消費生活に関するパネルを巡回展示する「消費生活パネル展」を開催しました。
- ・5月、6月、9月、10月に周南警察署や防犯協議会、鹿野地区社会福祉協議会、第一生命保険株式会社と連携し、高齢者個別訪問やうそ電話詐欺防止、悪質電話勧誘等被害防止キャンペーンを行いました。



『くらし豊かに消費生活展』(5/6~5/31)の様子



周南市交通教育センターに掲示した横断幕
(5/2~6/2)

◇相談事例

電力会社を名乗る電話があり「料金プランを見直すと安くなる」と勧誘され、承諾した。料金プランの変更だけのはずが、届いた契約書の業者名は契約中の電力会社ではなかった。料金は言われたほど安くない。

《アドバイス》

勧誘してきた会社の連絡先、勧められた契約条件はしっかり確認して、契約のメリット・デメリットを理解したうえで慎重に判断しましょう。疑問に思ったときには家族に相談したり、自宅が集合住宅であれば建物の管理会社に問い合わせることも大切です。

検針票の顧客番号、供給地点特定番号などの個人情報も聞かれてもすぐ教えないように気を付けましょう。

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け、契約を了承してもクーリング・オフ等ができる場合があります。

突然、訪問してきたリフォーム業者に「台風で屋根瓦が浮いている」と、写真を見せられて屋根の修理を勧められた。「火災保険が下りれば実費負担なく工事ができる。保険の申請は無料で代行する」と言われ、無料で自己負担なしで修理してもらえんと思って申込書にサインした。その後、知り合いの業者に写真を見せると、修理の必要はないと言われた。

《アドバイス》

契約を迫られても、その場で契約せず、慌てずに複数の業者から工事の見積もりを取って比較検討してください。

「火災保険が使えるので負担はない」「無料で保険の申請代行する」などと勧誘されても、すぐに契約しないで、保険の対象となるか、申請はどのようにするかを自身が加入している保険会社に確認しましょう。契約は、工期や費用を考慮し、慎重に行ないましょう。

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け、契約を了承してもクーリング・オフ等ができる場合があります。

化粧品の販売サイトで「回数の縛りはなく、いつでも解約可能な定期コース」だと確認して注文ボタンを押すと「今なら1箱プレゼント、しかも毎月30%オフ！」と表示が出たので購入ボタンを押した。商品が届いた後、次回の定期購入解約のため業者に電話すると「注文後、特典付きの回数縛り契約に変更しているので4回商品を受け取らないと解約できない」と言われた。購入決定時にその様な条件はどこにも記載されていなかったと思う。

《アドバイス》

最近、化粧品やダイエットサプリなどお試し商品の定期購入で急増している相談です。ネット通販で注文完了直後に「さらなる特典」などと追加や変更の申し込みを勧められても、注文確定する前に、購入回数の縛りのない契約から縛りのある契約に変更されていないか、高額な解約金を課されないかを「最終確認画面」を探して確認し、可能であればスクリーンショットで保存しておきましょう。

【事例1】

2年間居住した、敷金礼金不要の賃貸アパートを退去した。退去時の費用として、ハウスクリーニング代、フローリング修復代など合計10万円の請求書が管理業者から届いた。ハウスクリーニング代は契約書に特約として記載があるので支払うつもりだが、クリーニング代に含まれているエアコンの清掃代については「室内に喫煙の形跡が残っている場合のみ」と契約書に書いてある。自分は喫煙していないので、エアコン清掃代は支払いたくない。また、フローリングは入居時に既に複数の傷があった。納得できない。

【事例2】

20年以上住んだ賃貸マンションを退去した。退去時の立会いで、管理業者と清掃業者から、壁やふすまなどの傷について指摘された。入居前からあった傷だと言ったが、業者が最近ついた傷だと強い口調で言うので怖くて反論できず、敷金以上の差額分を請求すると言われた。入居時に既に傷があったと証明できるものはないが、原状回復費用として傷の修繕費用は負担しないといけないか。

《アドバイス》

「原状回復」とは、借主の故意・過失や不適切な管理などによって賃貸住宅に生じた傷や汚れ（損傷）などを元に戻すことで、その費用は借主の負担になります。しかし、借主の責任によるものではない損傷など、普通に使っていて生じた傷み（通常損耗）、年月の経過による傷み・不具合など（経年変化）については、原状回復を行う義務はありません。ただ、貸主が用意する賃貸借契約書によっては、この原則と異なる定めが置かれることがあるため、契約前に、原状回復に関する借主の負担についてよく確認しましょう。

賃貸借契約は長期間になることが多く、原状回復が問題となる退去時は契約してから時間が経過しています。そのため、入居時の状況がわかるような記録が残っていないと、問題となっている損傷などが通常損耗や経年変化にあたるかどうか、客観的な判断が難しいことがあります。入居前には室内の状況について貸主立ち会いのもとしっかり確認しましょう。部屋の各所を写真に撮り保存しておく、退去時のトラブル防止に役立ちます。

《トラブル回避のポイント》

- ・契約時には、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容を十分に確認しましょう
- ・入居時には、賃貸住宅の現在の状況をしっかり確認し、記録に残しましょう
- ・入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう
- ・退去時には、精算内容をしっかり確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう

消費者ホットライン188 イメージキャラクター
『イヤヤン』



「困った!」「しまった!」など、消費問題でお困りの場合は、
周南市消費生活センター ☎(0834) 22-8321
消費者ホットライン ☎188 (いやや)
までご連絡を・・・。



周南市消費生活センター
周南市岐山通1丁目1番地
周南市役所2階 生活安全課内
電話 0834-22-8321