

令和5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	．．．．．	1 ページ
◇ 周南市の消費者行政	．．．．．	2 ページ～
◇ 相談事業の実績	．．．．．	4 ページ～
◇ 啓発事業の実績	．．．．．	8 ページ～
◇ 相 談 事 例	．．．．．	12 ページ～

◇はじめに

本書は、令和５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９６２件で、昨年度の１,０６７件に比べ減少しました。２０歳未満から１００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３６．７％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、不明なメールや電話に関する相談が多くを占めています。

また、契約者の高齢化に伴い、長期契約の新聞購読を解約したいが簡単には解約が出来ないといった相談が増加しております。

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、若年層の SNS 上での副業詐欺や投資詐欺などの被害も増えてきており、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も重要となってきています。

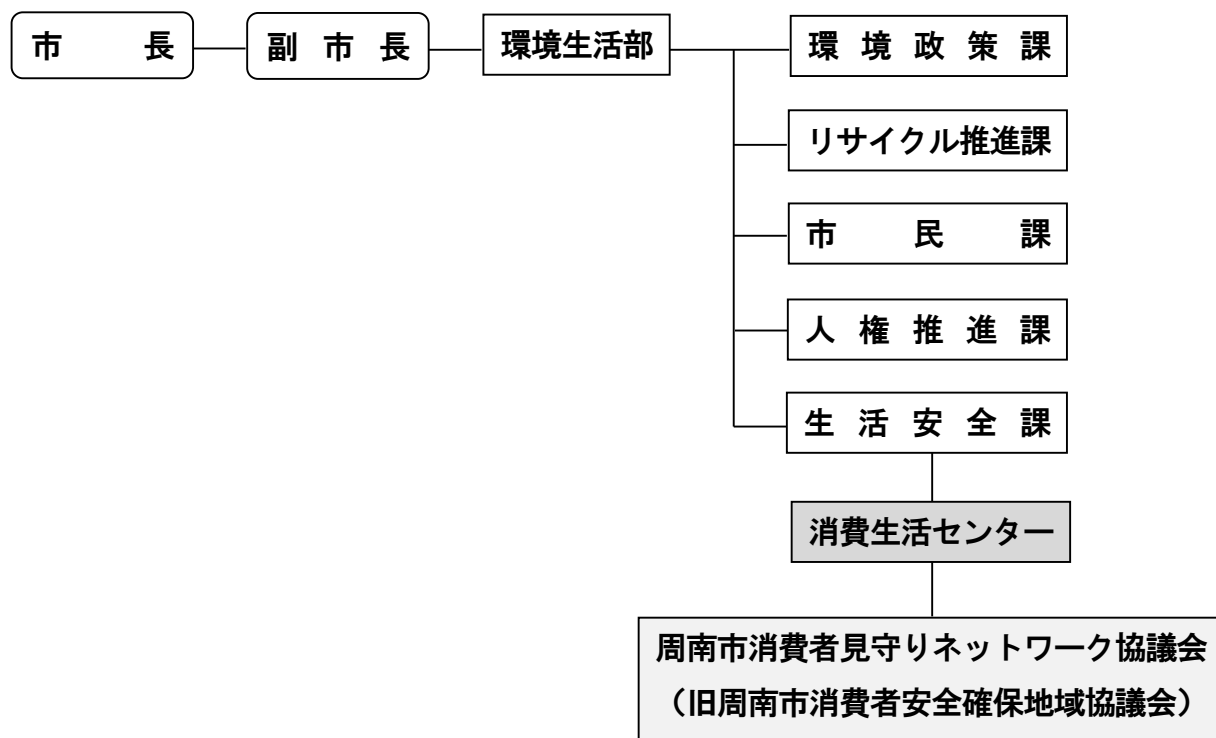
今後も、より良い消費者市民社会の実現、持続可能な社会の実現のために、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けた消費者教育・啓発活動の推進、相談体制の強化に努めながら、事業を推進してまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和６年６月

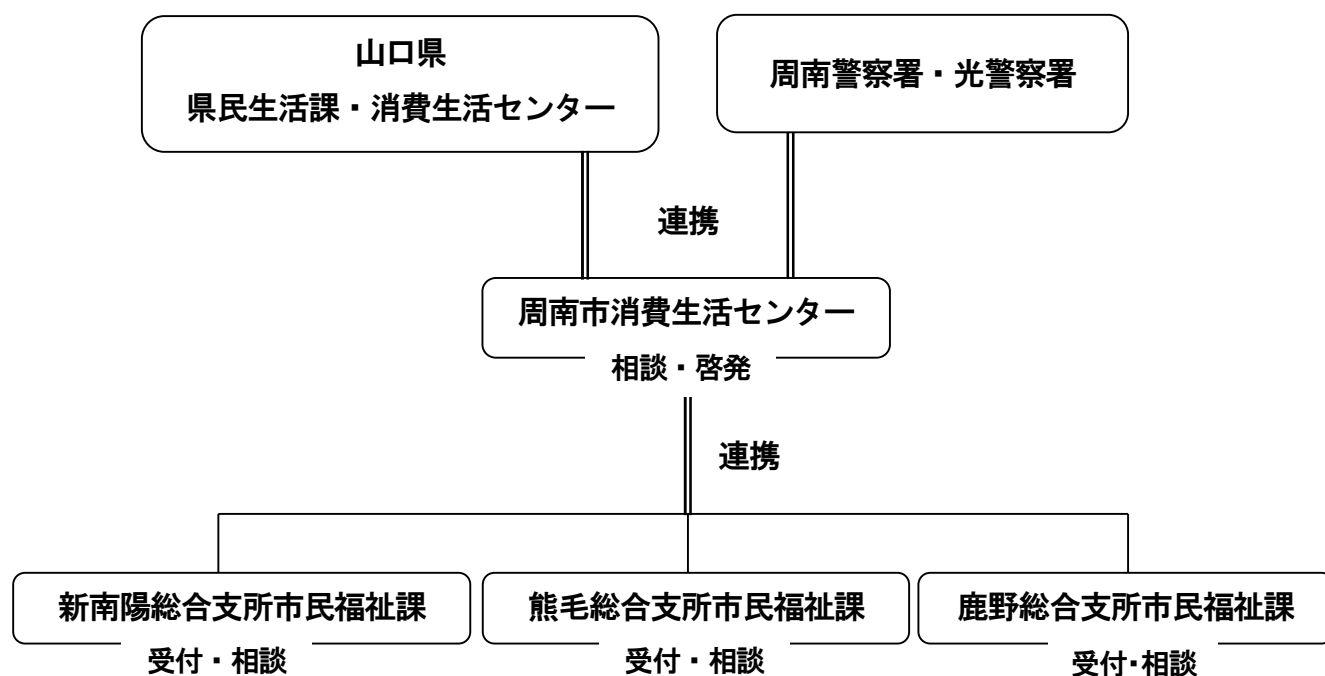
周南市消費生活センター

◇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5年度の相談受付件数は962件で、前年度の1,067件に比べて約9.84%減少しました。

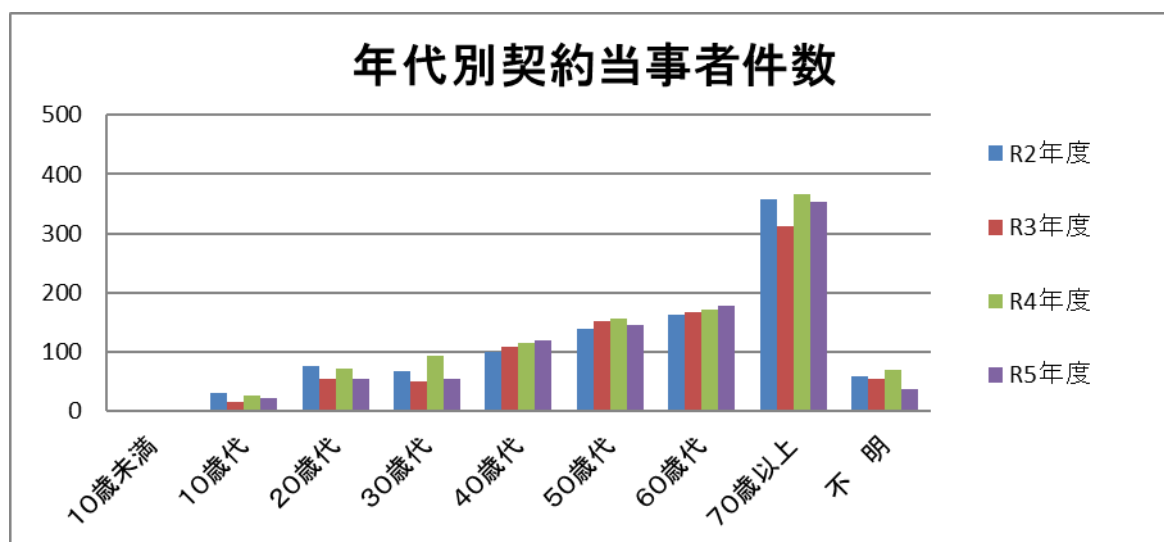
契約当事者については70歳以上が353人（約36.7%）と最も多く、60歳以上と併せると約55.2%で、高齢者からの相談が大半を占めています。

○年代別契約当事者件数

年 齢	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度との差	件数構成割合 (%)
10歳未満	0	0	0	0	0.0
10歳代	16	26	22	-4	2.3
20歳代	54	71	55	-16	5.7
30歳代	49	93	53	-40	5.5
40歳代	109	114	120	+6	12.5
50歳代	151	156	145	-11	15.1
60歳代	166	172	178	+6	18.5
70歳以上※	313	366	353	-13	36.7
不 明	55	69	36	-33	3.7
合 計	913	1,067	962	-105	100

※70歳以上の年齢内訳

70～79歳：184人 【52.1%】
 80～89歳：144人 【40.8%】
 90～99歳：24人 【6.8%】
 100歳以上：1人 【0.3%】

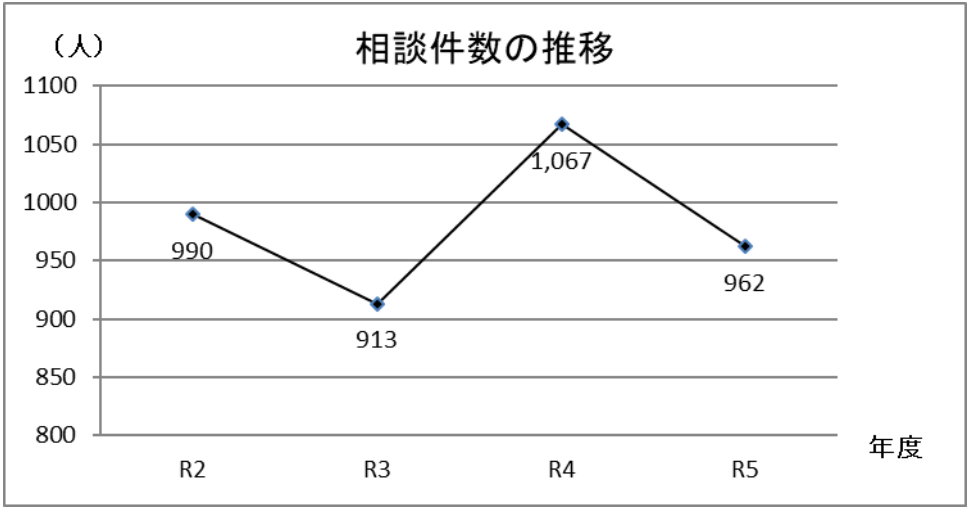


相談事例では、商品等の解約に関する相談が274件で、前年度の327件から53件減少、インターネット通販に関する相談が255件、前年度308件から53件減少しました。インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられます。

相談の主なものとしては、フィッシング詐欺や架空の料金請求などの迷惑メールやSNSに関する相談が上位を占めています。

販売方法別では、通信販売が依然として多く、強引な訪問販売や点検商法も増加しています。

全相談件数のうち、苦情は862件で全体の約89.6%でした。これらの苦情のうち、524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55件でした。



令和5年度の相談状況

○相談者の性別

	相談者	契約者
男	362	397
女	574	553
団体等	26	3
不明	0	6

○相談の方法

電話	800
来訪	162
文書	0

○相談の種別

苦情	862
問合せ	100
要望	0

○商品・役務別件数(上位10位)

令和5年度			令和4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	110	1	商品一般	142
2	化粧品	63	2	化粧品	95
3	書籍・印刷物	45	3	健康食品	41
3	役務その他	45	4	役務その他	40
5	健康食品	39	5	移動通信サービス	33
6	レンタル・リース・貸借	34	6	書籍・印刷物	32
7	他の金融関連サービス	33	7	相談その他	31
8	インターネット通信サービス	32	8	レンタル・リース・貸借	30
9	修理・補修	29	9	他の教養・娯楽	26
10	相談その他	28	10	他の金融関連サービス	23

○販売方法別相談件数

	区 分	令和5年度	令和4年度
特 殊 販 売	訪問販売	104	87
	通信販売	314	378
	マルチ・マルチまがい取引	10	12
	電話勧誘販売	48	66
	ネガティブ・オプション	1	10
	訪問購入	16	16
	その他無店舗販売	6	0
	小 計	499	569
店舗購入		165	212
不明・無関係		298	286
合 計		962	1067

○商品・役務別相談件数

当事者属性 商品大分類	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	3	5	9	21	28	39	4	110
※食料品						4	5	14	13	26	3	65
内 健康食品						2	2	9	6	18	2	39
住居品						3	4	2	5	12		26
光熱水品					2	1	2	2	5	11	3	26
被服品			1	1	4	4	9	7	4	5		34

※保健衛生品				4	4	3	1	10	12	19	43	2	94
主な 内容	医薬品			1	1					3	6	0	10
	化粧品			3	3	3		7	11	12	27	0	63
※教養娯楽品				2	2	4	6	13	13	13	45	3	99
主な 内容	書籍・印刷物						1	4	4	2	31	3	45
	パソコン・パソコン関連用品			1	1	1		1	1	3	5	0	12
車両・乗り物				1	1	3	2	4	8	4	2		24
土地・建物・設備							1	4	3	6	10	1	25
他の商品											2		2
クリーニング													0
レンタル・リース・賃借				1	1	3	3	10	7	3	5	2	34
工事・建築・加工							3	2	1	3	9	2	20
修理・補修								5	4	8	12		29
管理・保管											1		1
役務一般								2	1	2	4	1	10
※金融・保険サービス						4	9	11	8	14	17	3	66
主な 内容	融資サービス					3	1	2	2	1		1	10
	損害保険							1		1	4	1	7
	預貯金・証券等								2		4		6
※運輸・通信サービス				1	1	6	1	5	12	11	34	2	72
主な 内容	固定電話サービス								1	1	8		10
	移動通信サービス					4		1	2	2	7		16
	インターネット通信サービス			1	1		1	4	4	7	14	1	32
教育サービス								1					1
教養・娯楽サービス		1	3	3	7	9	7	11	10	6	6	2	58
保健・福祉サービス				1	1	6	1	2	1	13	17	4	45
他の役務				1	1	3	2	5	5	12	21	1	50
内職・副業・ねずみ講				1	1	5		1	4		1		12
他の行政サービス								2	3	8	5		18
他の相談				1	1			3	7	1	26	3	41
個人情報													0
合計					22	55	53	120	145	178	353	36	962

※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、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・しゅうなんメールでの情報発信

- ・市広報「消費生活の知恵」のコーナー 7月・11月・3月
- ・ホームページ 5月・7月・9月・11月・1月・3月
- ・しゅうなんメール 5月・9月・1月

【市広報・ホームページ等掲載一覧】

掲 載 日	テ ー マ	内 容
R5.5.15	インターネット通販のトラブルを防ぐポイント！	注 意 喚 起
R5.7.3	「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブル	注 意 喚 起
R5.9.1	電子マネー(プリカ)を悪用した詐欺に注意！	注 意 喚 起
R5.11.1	暖房器具を安全に使うポイント！	注 意 喚 起
R6.1.4	20歳代が狙われている！簡単に稼げるという副業	注 意 喚 起
R6.3.1	春はトラブル急増！契約前に慎重に確認しましょう！	注 意 喚 起

強引な訪問購入



新聞の勧誘



副業詐欺



消費者安全調査委員会イラスト集より

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26回の開催で、参加者は1,301名でした。

【しゅうなん出前トーク実施一覧】

開 催 日	団 体 名	講 座 内 容
R5.4.6	ふれあいカフェ ほがらか	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R5.4.27	大向コミュニティ推進連絡協議会 婦人部	DVDで学ぶ 悪質商法(1)
R5.5.18	徳山工業高等専門学校	今どきの消費者トラブル
R5.6.19	さわやかサロン	クイズで学ぶ 消費者力
R5.6.21	周南市ファミリーサポートセンター	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
R5.7.1	新清光台老人クラブ五月会	DVDで学ぶ 悪質商法(1)
R5.7.7	大道理夢求の里交流館	クイズで学ぶ 消費者力
R5.7.26	周南市社会福祉協議会	今どきの消費者トラブル
R5.8.17	ベストフレンド	今どきの消費者トラブル
R5.8.31	ハッピーサロン	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R5.9.7	いきいきサロンすずらん	今どきの消費者トラブル
R5.11.10	岐山地区民生委員・児童委員	今どきの消費者トラブル
R5.11.25	勝間地区自治会連合会	今どきの消費者トラブル
R5.12.12	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
R5.12.13	須金地区民生委員児童委員協議会	今どきの消費者トラブル
R6.1.17	いきいき学級	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R6.1.24	川崎会館	セカンドライフのための知識講座
R6.2.1	いきいきサロンすずらん	クイズで学ぶ 消費者力
R6.2.5	周南市社会福祉協議会(基幹型集いの場	セカンドライフのための知識講座
R6.2.7	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ 悪質商法(4)
R6.2.8	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ 悪質商法(4)
R6.2.9	周南市立岐陽中学校	DVDで学ぶ 悪質商法(4)
R6.2.13	サロン虹	DVDで学ぶ 悪質商法(2)
R6.2.19	周南市立福川中学校	DVDで学ぶ 悪質商法(4)
R6.3.4	高水会館利用団体代表者会議	セカンドライフのための知識講座
R6.3.25	今宿カフェ	DVDで学ぶ 悪質商法(1)
合 計	26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93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
R5. 5. 20	家族を守る食の選び方～それでいい？！あなたの選ぶその食品～	食品選びで見逃しがちな「食品添加物」や「食品表示」について学び食の安心安全について考える。
R5. 8. 19	親子で手作りみそ教室 ～みそを勉強して、みそ作りを体験しよう！～	みそに関する講義とみその仕込み作業を通じて、子どもたちに「発酵の不思議」を体験してもらい、「食への感謝の気持ち」を育む。
R5. 11. 11	相続登記義務化と自筆証書遺言書保管制度～大切な人たちを困らせないための備え～	相続登記と自筆証書遺言書保管制度について学び、必要な時に備える。



第1回「家族を守る食の選び方」



第2回「親子で手作りみそ教室」



第3回「相続登記義務化と自筆証書遺言書保管制度」

④ 消費生活センター周知活動

【5月の消費者月間】

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、交通教育センターでの横断幕の掲示等を行いました。

【移動パネル展】

期間：令和5年5月～令和6年2月

展示場所：市民センター等20か所

【パネル展示（チラシ、グッズ等の配布も併せて実施）】

- ・周南公立大図書館（4月）
- ・きーさんセンター文化祭（2月）

【チラシ等の配布】

- ・敬老会（9月）チラシ配布
- ・市民センター等43か所（7月）ポスター配付
- ・市民センター等68か所（11月）カレンダー配付
- ・課税課（11月）チラシ配布
- ・周南公立大学（12月）チラシ配布
- ・西京銀行本店「うそ電話詐欺防止キャンペーン」（12月）チラシ、グッズ等配付
- ・須々万支所（1月）チラシ配布
- ・成人式（1月）チラシ配布



『くらし豊かに消費生活展』（5/2～5/31）の様子



周南市交通教育センターに掲示した横断幕
(5/2～5/31)

消費者ホットライン188 イメージキャラクター
『イヤヤン』



◇相談事例

SNSで定価1万円のシミ取りクリームが特別価格約2,000円との広告を見て注文した。ところが、「1回だけ」のつもりで申し込んだが、実際は定期購入契約だった。解約するために販売業者に電話で連絡したら、「初回のみで解約する場合は定価との差額約8,000円を支払う必要がある」と言われた。

《契約条件のチェックリスト》

- ・定期購入が条件になっていませんか？
- ・定期購入が条件になっている場合、継続期間や購入回数が決まっていますか？
- ・支払うことになる総額はいくらですか？
- ・解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ・「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）、解約条件を確認しましたか？
- ・お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？

※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。

《未成年者のチェック事項》

- ・販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- ・年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？

嘘をついて契約した場合には原則として取り消しができません！

《アドバイス》

- ・インターネットで注文する際は、契約条件の細部をしっかりと確認しましょう。

低価格を強調したり、注文を急かしたりする販売サイトでは特に警戒して確認しましょう！

- ・「いつでも解約できる」と表示されていても、実際には容易に解約ができないケースもありますので、注文する前に販売業者の情報や評判を入念に確認しましょう。

身に覚えのない訴訟最終告知という内容のハガキが届いたが、どうしたらよい
か。

《内容の特徴》

- ・「情報サイト」「消費料金に関する訴訟最終告知」等、あやふやなサービス名の料金を請求してくる。
- ・「すぐ」「至急」「最終」等の言葉で時間的に急がせる。
- ・「自宅へ出向く」「勤務先を調査」「強制執行」「裁判を起こす」等、不安を煽るような脅し文句が書いてある。

《アドバイス》

- ・身に覚えのない請求は「詐欺」。手紙やメールに対応せず、無視をしましょう
- ・実際にハガキやメールが届いているということは、名前や住所、メールアドレス、電話番号が知られているということです。これ以上の個人情報を知らせないためにも、絶対に連絡しないようにしましょう。
- ・もし支払いをしてしまったときは、二次被害を避けるためにも、必ず消費生活センターや警察に相談しましょう。

有名経済評論家の投資相談に参加したところ、アシスタントを名乗る人に次々に投資を勧められ、総額1,500万円を振り込んだが出金できない。

《勧誘文句》

- ・「〇〇（著名人）が主催する投資の勉強会」
- ・「〇〇（著名人）が投資のノウハウを教える」
- ・「〇〇（著名人）と知り合いで儲かる」

《アドバイス》

- ・SNS上で勧誘を受けた場合は、まず疑ってみるようにしましょう。
- ・投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合、それは詐欺です。振り込まないでください。
- ・被害回復が難しいため、安易に投資資金を振り込むことは控えましょう。
- ・不審に思ったら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを入れるように指示され従ってしまい、複数の貸金業者から借金の申請に誘導されてしまった。

《遠隔操作アプリとは》

自分のスマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリです。本来の用途としては、パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面等で利用されます。しかしながら、昨今ではこのアプリを利用して借金をさせられるケースが多くみられます。

《アドバイス》

- ・「簡単に稼げる」「儲かる」ことを強調する広告は詐欺の可能性が非常に高いです。簡単に稼げるようなうまい話はありません。
- ・「借金をしてもすぐに元が取れる」等と言われることがありますが、借金をすぐ返せる保証は一切ありませんし、事業者に解約や返金を求めても突然連絡が取れなくなり、トラブルの解決が困難になることがあります。勧誘トークを鵜呑みにせず、冷静によく考えましょう。
- ・事業者から「副業や投資の説明のために必要」「借金する方法を教える」等と言われ遠隔操作アプリをインストールするように指示をされますが、遠隔操作によって自分が望まない操作をされる恐れがありますので、遠隔操作アプリを安易にインストールするのは避けましょう。
- ・遠隔アプリを利用した状態で貸金業者サイトに登録をした場合、ID やパスワードが事業者にも知られてしまっている恐れがあります。すぐにパスワードを変更しましょう。また、事業者によって ID やパスワードを勝手に変更されてしまう恐れがありますので、その場合は、すぐに登録した貸金業者に連絡を取り悪用されないようにしましょう。
- ・知られてしまった個人情報が悪用される恐れもありますので、信用情報機関の本人申告制度の利用も検討しましょう。



「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