

令和6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	・・・・・・・・	13 ページ～

◇はじめに

本書は、令和6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919件で、昨年度の962件に比べ減少しました。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38.6%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、不審な電話やインターネットを通じた通信販売に関する相談が多くを占めています。

また、SNS上の広告から購入した商品について、商品が届かない、粗悪品が届いたなどの相談が増加しています。

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、若年層のSNS上での副業詐欺や投資詐欺などの被害も依然として多く、契約の重要性や情報を見極める力を養えるように、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。

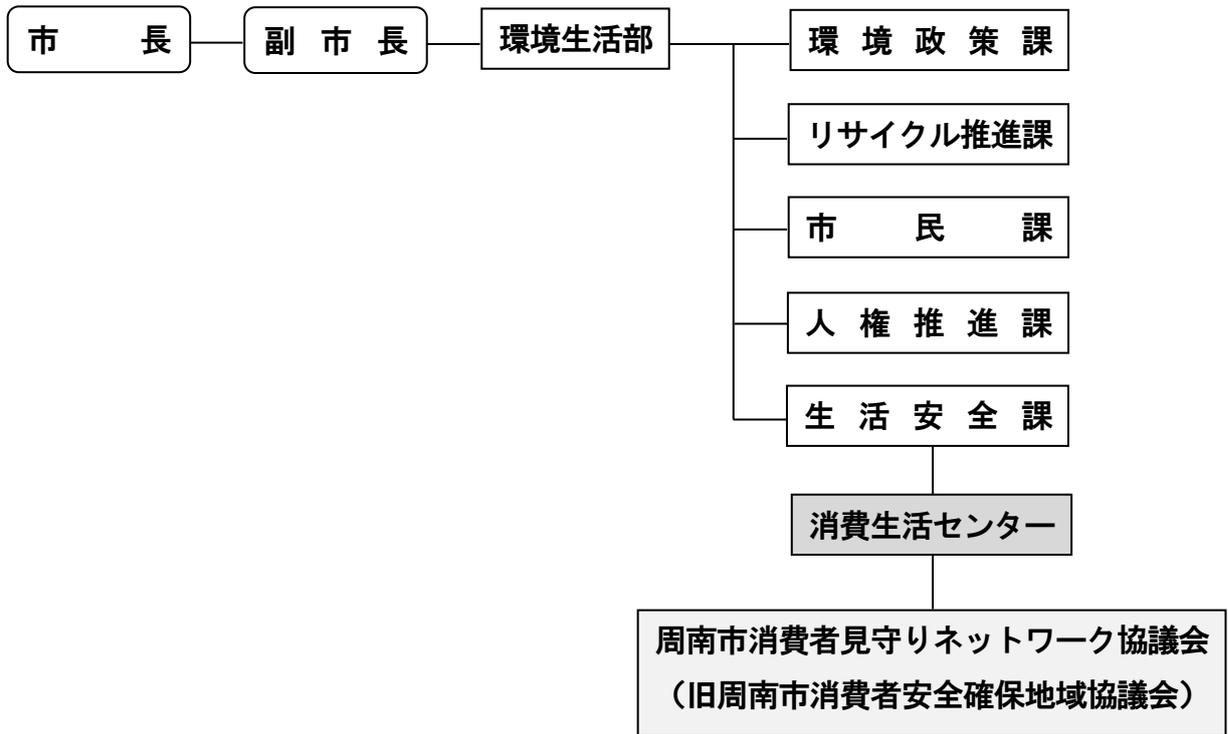
今後も、より良い消費者市民社会の実現、持続可能な社会の実現のために、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けた消費者教育・啓発活動の推進、相談体制の強化に努めながら、事業を推進してまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。

令和7年6月

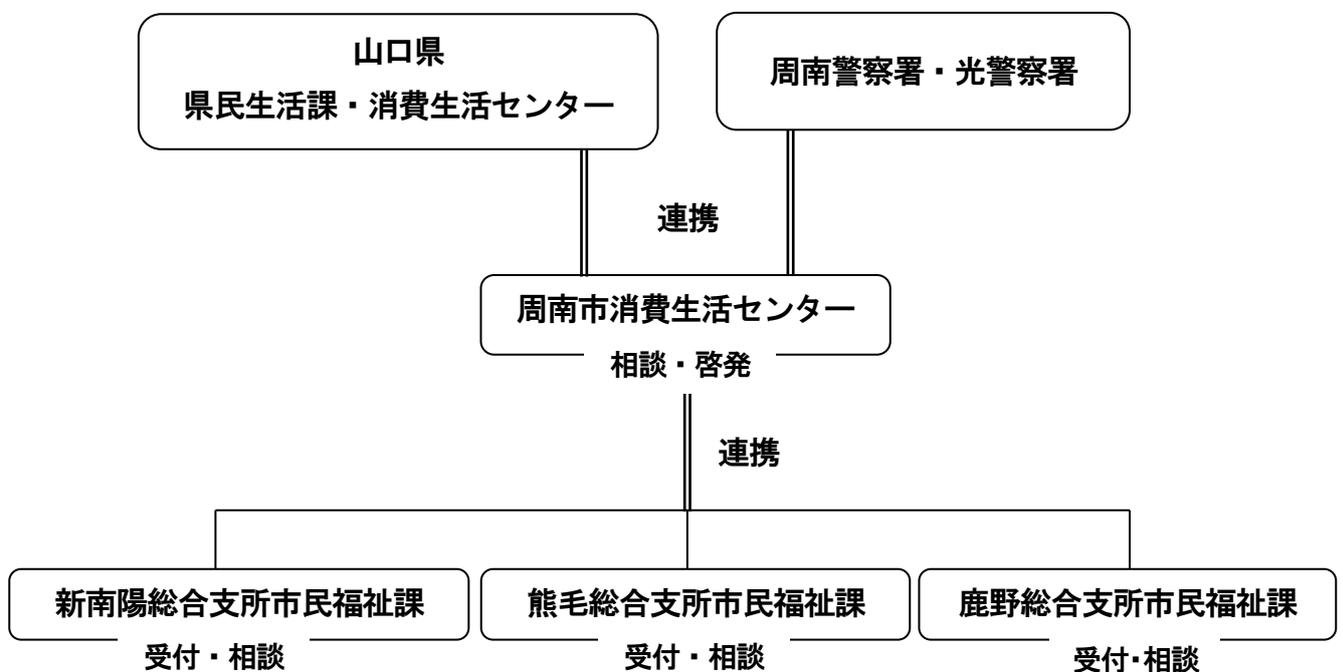
周南市消費生活センター

◇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を開始
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6年度の相談受付件数は919件で、前年度の962件に比べて約4.4%減少しました。

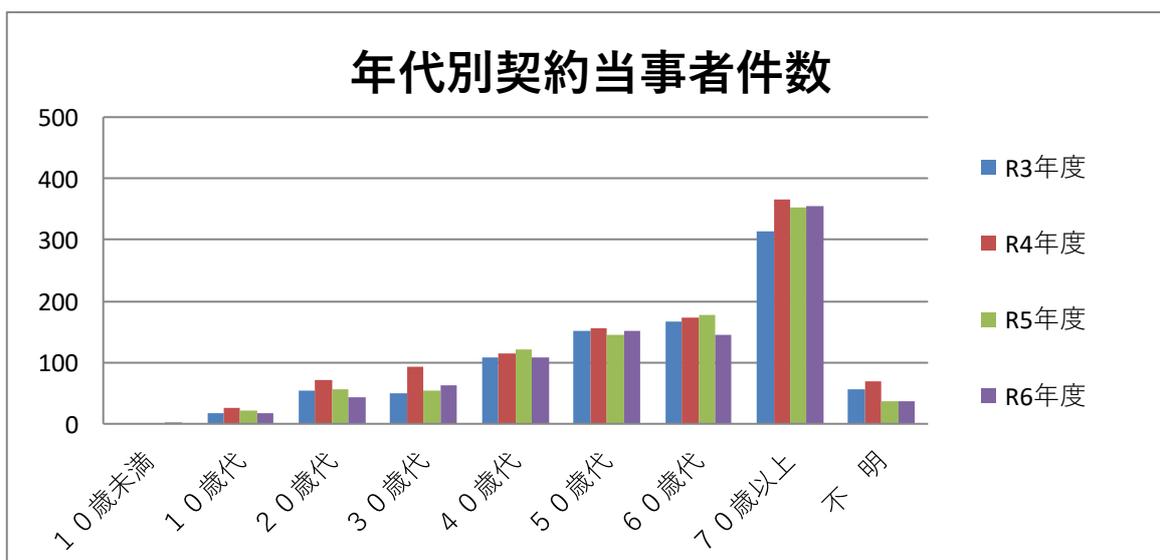
契約当事者については70歳以上が355人（約38.6%）と最も多く、60歳以上と併せると約54.3%で、高齢者からの相談が大半を占めています。

○年代別契約当事者件数

年 齢	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度との差	件数構成割合 (%)
10歳未満	0	0	2	+2	0.2
10歳代	26	22	17	-5	1.9
20歳代	71	55	42	-13	4.6
30歳代	93	53	62	+9	6.7
40歳代	114	120	109	-11	11.9
50歳代	156	145	151	+6	16.4
60歳代	172	178	144	-34	15.7
70歳以上*	366	353	355	+2	38.6
不 明	69	36	37	+1	4.0
合 計	1,067	962	919	-43	100

※70歳以上の年齢内訳

70～79歳：214人 【60.3%】
 80～89歳：119人 【33.5%】
 90～99歳：22人 【6.2%】
 100歳以上：0人 【0.0%】

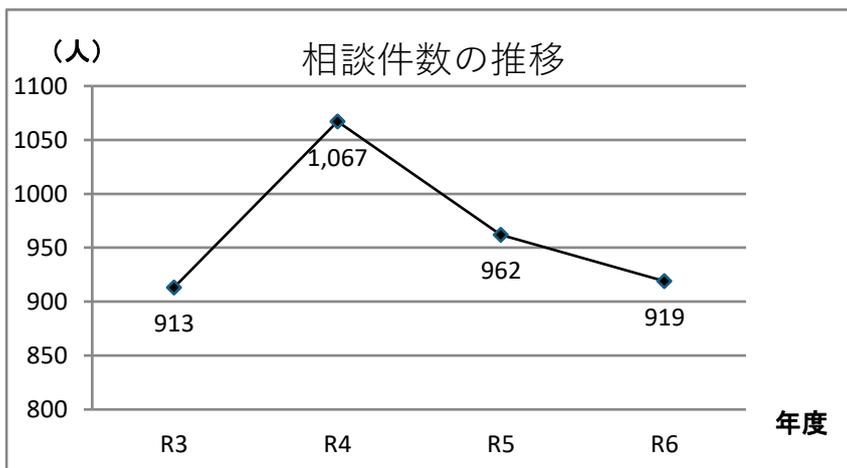


相談事例では、商品等の解約に関する相談が242件で、前年度の275件から33件減少、インターネット通販に関する相談が288件、前年度255件から33件増加しました。インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられます。

相談の主なものとしては、インターネット通販に関するもののほか、クレジットカードの不正利用やカード解約時のトラブル、SNS上の広告から購入した商品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、電話勧誘販売も増加しています。

全相談件数のうち、苦情は861件で全体の約93.7%でした。これらの苦情のうち、529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75件でした。



令和6年度の相談状況

○相談者の性別

	相談者	契約者
男	352	378
女	544	513
団体等	23	11
不明	0	8

○相談の方法

電話	785
来訪	134
文書	0

○相談の種別

苦情	861
問合せ	58
要望	0

○商品・役務別件数(上位10位)

令和6年度			令和5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	119	1	商品一般	110
2	化粧品	81	2	化粧品	63
3	役務その他	50	3	書籍・印刷物	45
3	健康食品	44	4	役務その他	45
5	役務一般	33	5	健康食品	39
6	書籍・印刷物	30	6	レンタル・リース・貸借	34
7	他の金融関連サービス	27	7	他の金融関連サービス	33
8	相談その他	26	8	インターネット通信サービス	32
9	レンタル・リース・貸借	25	9	修理・補修	29
10	修理・補修	23	10	相談その他	28

○販売方法別相談件数

	区 分	令和6年度	令和5年度
特 殊 販 売	訪問販売	81	104
	通信販売	338	314
	マルチ・マルチまがい取引	2	10
	電話勧誘販売	68	48
	ネガティブ・オプション	1	1
	訪問購入	14	16
	その他無店舗販売	2	6
	小 計	506	499
	店舗購入	166	165
	不明・無関係	247	298
	合 計	919	962

○年代別商品・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	1	14	18	23	56	5	119
※食料品				1	1	1	4	8	12	7	37	2	72
内	健康食品			1	1	1	2	8	8	4	19	1	44
住居品				1	1		5	3	6	2	12	5	34
光熱水品								1	3		5	3	12
被服品			2	2	4	6	3	6	9	8	12		48
※保健衛生品				2	2	1	3	8	24	25	35	1	99
内	化粧品			2	2	1	2	8	23	23	22		81
※教養娯楽品			1		1	2	1	6	16	11	30	1	68
主な内容	書籍・印刷物								5	6	19		30
	新聞								4	5	19		28
車両・乗り物						4	4	1	2	8	2		21
土地・建物・設備						1	4	1	5	5	10	3	29
他の商品													0
クリーニング						1		1					2
レンタル・リース・賃借				1	1	1	2	2	6	1	8	4	25
工事・建築・加工								2	5	6	4	1	18
修理・補修						2	1	3	3	1	12	1	23
管理・保管											3		3
役務一般				1	1		1	4	8	6	12	1	33
※金融・保険サービス						5	7	10	10	5	23	1	61
主な内容	融資サービス					1	2	1	1	1	4		10
	生命保険								1	1	6		8
	預貯金・証券等							2	1		3		6
※運輸・通信サービス				1	1	2	4	6	8	5	42	2	70
主な内容	固定電話サービス									2	16	1	19
	移動通信サービス						1		3	2	13		19
	インターネット通信サービス					1	2	5	3		7	1	19
教育サービス						1	1						2
教養・娯楽サービス		3	1	1	5	2	4	11	6	9	7	1	45
保健・福祉サービス		1			1		6	4		6	6		23
他の役務						6	5	9	5	9	22	3	59
内職・副業・ねずみ講				1	1	5	2	5	1	1			15
他の行政サービス								1		1	6		8
他の相談							4	3	4	5	11	3	30
個人情報													0
合計		4	4	11	19	42	62	109	151	144	355	37	919

※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・8月・9月・11月・12月・1月・2月・3月
- ・しゅうなんメール 5月・7月・8月・9月・11月・12月・1月・2月・3月

【市広報・ホームページ等掲載一覧】

掲載日	テーマ	内容
R6.5.1	健康食品を利用するときに確認したいポイント	注意喚起
R6.7.1	「その通販サイト本物ですか？」ネットショッピングでこんな被害が・・・!!!	注意喚起
R6.7.3	新紙幣発行に伴うトラブルにご注意ください!	注意喚起
R6.8.20	NTTなどを名乗る電話にご注意ください!	注意喚起
R6.8.23	顧客等からの著しい迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント)について	注意喚起
R6.9.1	リチウムイオン電池使用商品の発熱に注意!	注意喚起
R6.11.1	申し込んだおせちがキャンセルできない?!	注意喚起
R6.11.11	SNS型投資・ロマンス詐欺に注意!!	注意喚起
R6.12.4	海産物の購入を強引に勧める電話に注意!	注意喚起
R6.12.18	マイナ保険証に関する手続きを勧める不審電話に注意!!	注意喚起
R7.1.6	そのメール、フィッシング詐欺ではないですか?	注意喚起
R7.1.10	その副業、詐欺ではないですか?	注意喚起
R7.1.28	注意!「セルフエステ」は、クーリング・オフ対象外!!	注意喚起
R7.2.4	毛染めによるアレルギーに注意!	注意喚起
R7.2.25	始めましょう! デジタル終活!!	注意喚起
R7.3.3	初めての一人暮らしや引っ越し前後の契約トラブルに注意!!	注意喚起
R7.3.18	「〇〇ペイで返金」のはずが・・・送金させられる手口にご注意!	注意喚起
R7.3.25	新生活! 電気やガスの訪問販売に注意	注意喚起

架空請求



マイナンバー関連の不審な電話



クーリング・オフ制度



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21回の開催で、参加者は457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
R6.4.12	周南市生活改善実行グループ連絡協議会	今どきの消費者トラブル
R6.4.18	東福祉館	DVDで学ぶ 悪質商法
R6.5.11	周陽地区福祉員協議会	DVDで学ぶ 悪質商法
R6.5.23	周南市熊毛地区ボランティア連絡協議会	クイズで学ぶ 消費者力
R6.7.9	いきいきサロン あいあい	歌って学ぶ 悪質商法対策
R6.7.16	上組ひまわりサロン	今どきの消費者トラブル
R6.7.18	いきいきサロン セダム	歌って学ぶ 悪質商法対策
R6.7.22	周南消費者協会	セカンドライフのための知識講座
R6.7.25	株式会社周南スイミングクラブ 民間学童 保育アクスキッズ	「カレー作りゲーム」に挑戦しよう
R6.7.29	JA 周南高水・三丘支部	歌って学ぶ 悪質商法対策
R6.8.22	遠石地区社会福祉協議会	DVDで学ぶ 悪質商法
R6.8.23	周南西部地域包括支援センター ブランチ	今どきの消費者トラブル
R6.9.12	JA 山口県周南統括本部三田川女性部	今どきの消費者トラブル
R6.10.7	周南市社会福祉協議会鹿野支部	今どきの消費者トラブル
R6.11.22	公益社団法人 周南シルバー人材センター	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.1.20	爽健美教室	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.1.31	周南市老人クラブ連合会 新南陽支部 シニアことぶき	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.2.6	いきいきサロンすずらん	DVDで学ぶ 悪質商法

開催日	団体名	講座内容
R7.2.17	周南市地域福祉課	今どきの消費者トラブル
R7.2.18	シニア第一クラブ連合	クイズで学ぶ 消費者力
R7.3.18	須々万地区社会福祉協議会	今どきの消費者トラブル
合計	21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62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
R6. 8. 3	親子でドライフラワーガーランド作り	暮らしを豊かにするための身近な草花に関する知識を学び、子どもたちに生命あるものへのやさしい気持ちを育む。
R6. 9. 29	暮らしに役立つクリーニングセミナー	クリーニングや家庭洗濯に関する知識等を紹介し、実演を交えながら、日常生活に活かせる洗濯のポイントを学ぶ。
R7. 3. 15	手作り味噌講座	味噌に関する講義と仕込み作業を通じて、日本の伝統的な発酵食品である味噌について学び、食や健康を見直すきっかけにする。



第1回「親子でドライフラワーガーランド作り」



第2回「暮らしに役立つクリーニングセミナー」



第3回 「手作り味噌講座」

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。

【移動パネル展】

期間：令和6年5月～令和7年2月

展示場所：市民センター等20か所

【チラシ等の配布】

- ・須々万地区敬老会（9月）チラシ配布
- ・介護保険サービス提供事業所（11月）カレンダー配付
- ・徳山工業高等専門学校（12月）チラシ配布
- ・須々万支所（12月）チラシ配布
- ・周南公立大学（1月）チラシ配布
- ・成人式（1月）チラシ配布
- ・勝間市民センター（1月）チラシ配布
- ・高等学校等8か所（1月）チラシ配布



『くらし豊かに消費生活展』(5/7~5/24)の様子

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

海産物業者から「以前購入してもらった方に案内している」と電話があった。「いない」と何度も断ったが「来月に届ける」と言われ、一方的に電話を切られた。業者名も連絡先も分からないが、もし届いたらどうしたらよいか。

《アドバイス》

- ・不要である場合には、きっぱりと断りましょう。断ったにもかかわらず、一方的に代引配達で商品が届いたら受け取りを拒否しましょう。
- ・代金を支払い、商品を受け取ってしまった場合でも、事業者に対し返金を求めることができます。
- ・事業者からの電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができます。
- ・相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、最寄りの消費生活センターや警察に相談しましょう。

クレジットカード会社を名乗るメールが届き、「あなたのクレジットカードが不正に利用されている。取引確認をしてください」と書いてあった。契約先のクレジットカード会社から届いたメールだと信じてしまい、画面に表示された不正利用確認フォームにアクセスし、クレジットカード番号やメールアドレス、住所、電話番号、名前を入力し送信した。

その後、クレジットカード会社からSMSが届き、約40万円の売り上げが上がっており、不正利用と思われるので確認してくださいという内容が記載されていた。ここで、最初のメールがクレジットカード会社を騙る詐欺メールであったことに気が付いた。すぐにクレジットカードを止め、カード番号の再発行の手続きをした。

《アドバイス》

- ・事前にブックマークした正規のサイトや、正規のアプリからアクセスしましょう。
- ・事前のブックマークがない場合や、少しでも不安に思う点があれば、事業者等の正規のサイトでフィッシング詐欺に関する情報がないか確認しましょう。
- ・もしメールのリンク先にアクセスしても、安易にクレジットカード番号を入力しないようにしましょう。
- ・もしフィッシングサイトに情報を入力してしまったら、同じID・パスワード等を使い回しているサービスを含め、すぐに変更しましょう。クレジットカード会社や金融機関などにも連絡をしましょう。

サイトで見つけた歯のセルフホワイトニングサロンに出向き、低額の体験コースを申し込んだ。自分で歯に薬剤を塗布して専用の機械で光を照射した。効果はあまり感じなかったが「何回か通うと白くなる」と言われ、「体験当日に10回分の回数券を購入すると、有料体験コースが無料になり、2回分増える」と勧誘されて回数券約3万円を購入した。帰宅後、全回通っても効果があるのか、将来、就職で当地を離れたら全回通えるのかなどを考え、クーリング・オフを希望したがサロンに「できない」と言われた。

《アドバイス》

- ・「セルフエステ」は自身で機器等を使用するため、一般に特定商取引法の対象外とされており、クーリング・オフはできません。
- ・「無料」や、「今日ならお得」という言葉にご注意ください。
- ・「セルフエステ」は安価であることが多く、手軽に試しやすいですが、契約する際には契約期間や違約金の有無など、契約内容をよく確認しましょう。

1週間前、電話で換気扇のクリーニング(5,000円)の勧誘があり、了承した。翌日、業者が来訪し、換気扇を掃除してもらった際、換気扇フードを風呂場で洗わせてほしいと言われたので風呂場に案内したら、カビ臭いと言われ、風呂場のクリーニングを勧められた。また、洗面所とトイレのクリーニングも勧められ、相場がわからないまま契約してしまった(約60万円)。2日間に渡ってクリーニングをしてもらったが、内容もよくわからず、高額なので換気扇以外の契約を解約したい。

《アドバイス》

- ・契約内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまった結果、トラブルにつながってしまっているケースが少なくありません。広告等の料金でどのような作業が可能なのか、状況によってはどの程度料金がかかる可能性があるのか等を事前に確認するようにしましょう。
- ・事業者によってサービス内容や料金は異なるため、必ず複数社から見積もりを取り事業者の選定は慎重に行いましょう。
- ・料金や説明に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・事業者からの電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができます。
- ・クリーニングが原因で生じた故障や、作業中に壁や床、家具等を傷つけた場合などに備え、契約前に補償の内容や保険に加入しているかなどを確認しましょう。特に

エアコンのクリーニングを依頼する場合はクリーニング方法も含めて確認し、必要に応じてメーカーに問い合わせるのも一法です。



「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