

平成25年度 糸島市消費生活センター事業概要報告

》》》 ①相談件数

当センターに寄せられた相談件数 平成25年度 871件

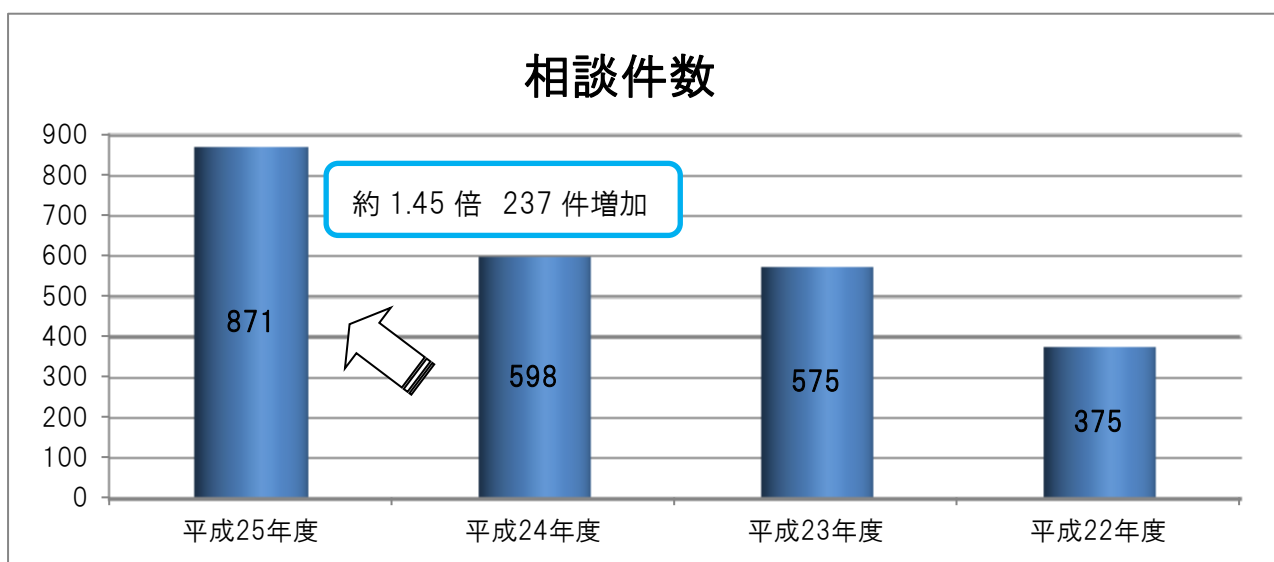
(統計対象期間 平成25年4月1日～平成26年3月31日)

相談者は10代～80代以上の方々まで幅広く、電話や来訪にて相談されています。

平成25年度	平成24年度	平成23年度	平成22年度
871件	598件	575件	375件 (294件)

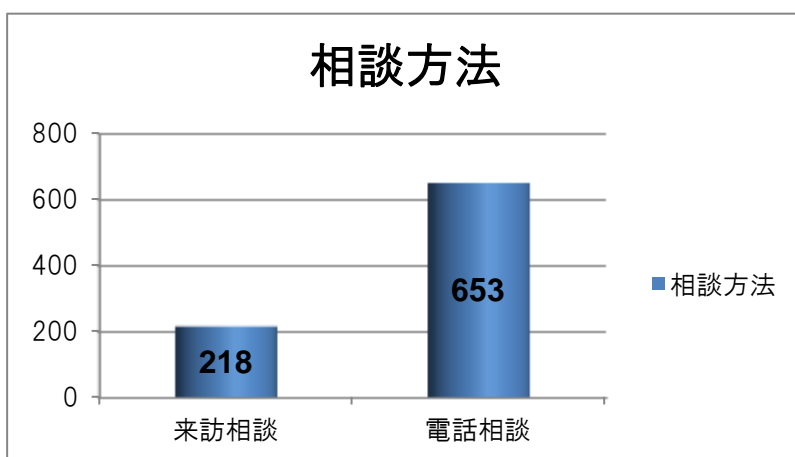


※平成22年度は、平成22年9月に糸島市消費生活センターが創設。
平成22年9月～平成23年3月までの集計結果は294件



》》》 ①-1 相談方法別件数

来訪相談	218件
電話相談	653件
合計	871件

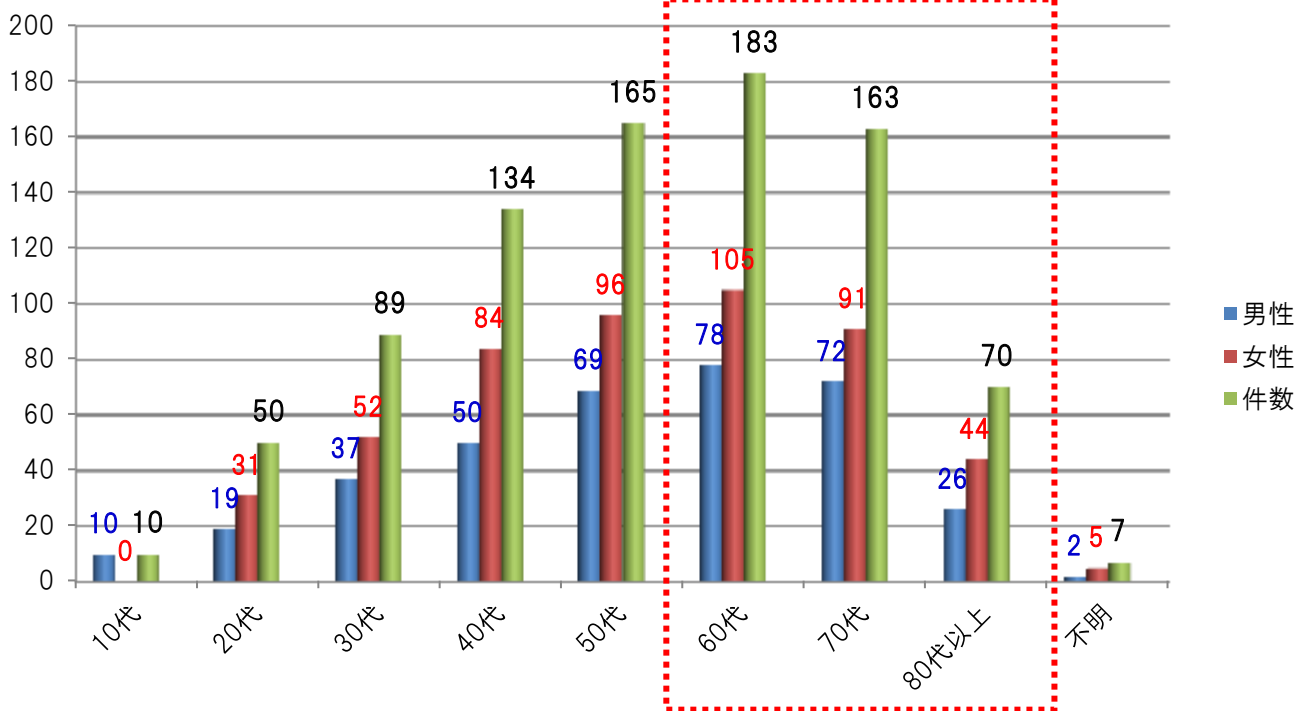


》》》 ①-2 男女・年齢別件数

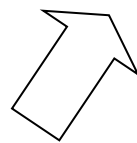
	男性	女性	合計	割合
10代	10件	0件	10件	1.1%
20代	19件	31件	50件	5.7%
30代	37件	52件	89件	10.2%
40代	50件	84件	134件	15.4%
50代	69件	96件	165件	18.9%
60代	78件	105件	183件	21.0%
70代	72件	91件	163件	18.7%
80代以上	26件	44件	70件	8.0%
不明	2件	5件	7件	0.8%
合計	363件	508件	871件	

60歳以上は
416件

相談件数 年代別・性別グラフ



60歳以上の相談者が
全体の47.8%となっ
ており、高齢者から
の相談が多いです。



》》》 ①-3 相談内容別件数

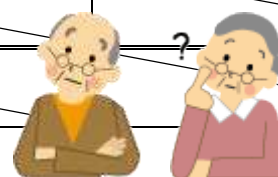
相談の多い順位	相談内容	相談件数
1	多重債務（借金、ローン等）	109
2	不当請求（アダルトサイト等）、架空請求、振り込め詐欺	99
3	健康食品、訪問販売、次々販売、ネガティブ・オプション	87
4	劇場型勧誘、電話勧誘（資格商法等）、原野商法	52
5	問い合わせ（不審な電話、企業情報、信用性等）	47
6	公的機関への相談（労働相談、消費税増税等）	45
7	ネット通販、オークションの商品トラブル	44
8	インターネット、携帯電話の料金・契約トラブル	43
9	火災保険を使ったリフォーム工事、屋根工事、点検商法	34
10	自動車、バイク（契約、解約、部品購入等）	29
11	不動産貸借	28
12	健康、安全トラブル（冷凍食品、製品の安全性、事故、医療情報等）	27
13	新聞購読、解約	18
14	訪問買取（押し買い）	11
15	キャッチセールス（エステ）・SF商法	9
	その他	189
	合計	871

※このような手口です！

- 不当請求 ☛ 利用・アクセスした事実はあるが、利用料の説明がない、若しくは説明されていた金額が低く、思ってもみなかった高額な料金を請求される。
- 架空請求 ☛ 利用した事実がないのに、はがきや電話などで請求される。
- 次々販売 ☛ 商品を一度購入すると、次から次に同じグループが商品売りつける。
- ネガティブ・オプション(送り付け商法) ☛ 注文していない商品を、勝手に送り付け、断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求される。
- 劇場型勧誘 ☛ 複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて、消費者をだまして契約させる詐欺的な手口。
- 原野商法 ☛ 山林など価格が低い土地を、「将来的に値上がりする」などの甘言で誘い、高額で売りつける詐欺的な手口。
- 点検商法 ☛ 「無料で診断(検査)をします」と言って、突然訪問し「このままでは危ないです！」「健康に悪い」などと不安をあおり、商品や工事の契約を迫る。
- 訪問買取(押し買い) ☛ 業者が突然家を訪れ、本来は高価な品物を、言葉巧みに安価な値段で、買い取って持ち去ってしまう。
- SF商法(催眠商法) ☛ 無料や格安で、食品や日用雑貨品を提供することで、多くの人を集め、言葉巧みに雰囲気盛り上げ、高額な商品売りつける。

》》》 1-④ 年代別、相談内容別件数

年代	件数	1位	2位	3位
10代	10件	・不当請求(アダルトサイト等)、架空請求、振り込み詐欺	・自動車、バイク(契約、解約、部品購入等) ・新聞購読、解約	
20代	50件	・ネット通販、オークションの商品トラブル	・自動車、バイク(契約、解約、部品購入等)	・不動産貸借
30代	89件	・多重債務(借金、ローン等)	・不当請求(アダルトサイト等)、架空請求、振り込み詐欺	・ネット通販、オークションの商品トラブル
40代	134件	・多重債務(借金、ローン等)	・公的機関への相談(労働相談、消費税増税等)	・不当請求(アダルトサイト等)、架空請求、振り込み詐欺
50代	165件	・多重債務(借金、ローン等)	・不当請求(アダルトサイト等)、架空請求、振り込み詐欺	・訪問販売、次々販売
60代	183件	・多重債務(借金、ローン等)	・劇場型勧誘、電話勧誘(資格商法等)、原野商法	・不当請求(アダルトサイト等)、架空請求、振り込み詐欺 ・公的機関への相談(労働相談、消費税増税等)
70代	163件	・劇場型勧誘、電話勧誘(資格商法等)、原野商法	・問い合わせ(不審な電話、企業情報、信用性等)相談	・健康食品、訪問販売、次々販売、ネガティブ・オフション
80代以上	70件	・健康食品、訪問販売、次々販売、ネガティブ・オフション	・問い合わせ(不審な電話、企業情報、信用性等)相談	・公的機関への相談(労働相談、消費税増税等)
不明	7件			
合計	871件			



※相談内容が「その他」に分類した分は順位に含んでいません。

※ 多重債務(借金、ローン等)に関する相談は、年齢を問わず、多数寄せられています。
また、不当請求(アダルトサイトや、出会い系サイト)に関する相談においても、年齢を問わず多数寄せられています。

》》》 1-⑤ 販売購入形態別件数

販売購入形態		件数
店舗購入		312
特殊販売	通信販売	159
	訪問販売	82
	電話勧誘	96
	マルチ商法	3
	訪問買取	11
	その他・無店舗	28
	ネガティブ・オプション	8
計		699
不明・無関係		172
合計		871

店舗での契約のトラブルが35%強を占めていますが、特殊販売の中では通信販売が半数近くを占めています。これはパソコンや携帯電話によるインターネットの利用で、アダルトサイトのワンクリック請求や、ネットショッピングによるトラブルが考えられます。



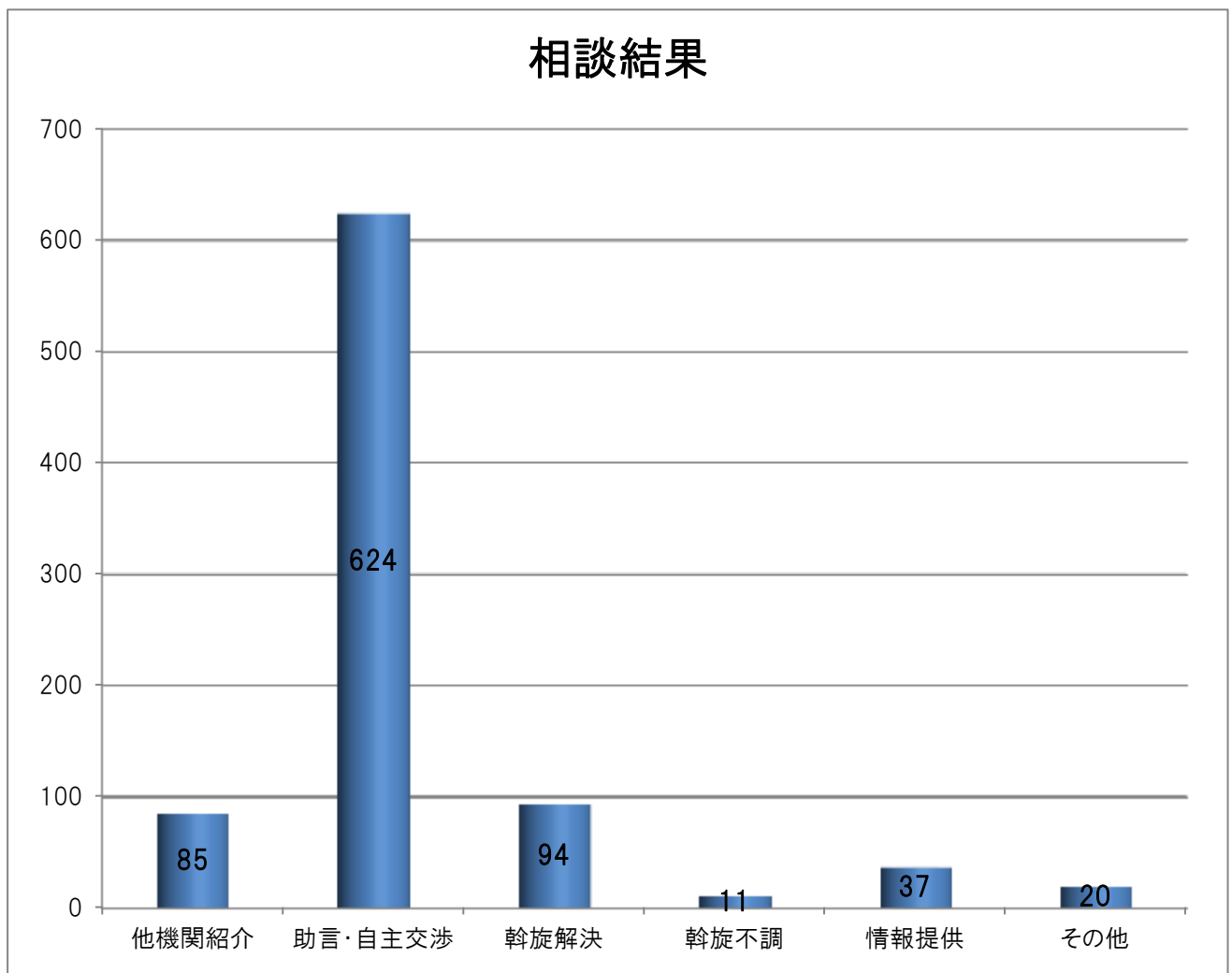
》》》 1-⑥ 相談結果別件数

相談結果

相談結果（処理）	件数
他機関紹介	85 件
助言・自主交渉	624 件
斡旋解決	94 件
斡旋不調	11 件
情報提供	37 件
その他	20 件
合計	871 件



斡旋解決とは・・・相談員が業者と消費者の間に入り、交渉等を行うことによりトラブルの解決を諮る解決方法。



相談者からの相談による相談結果としては、1位が助言・自主交渉となっており、消費者からの相談に対し、適切な助言を行なうことで、問題の解決を目指す方法です。

2位は、斡旋解決となっていますが、業者と消費者の間に入り、交渉等を行うことによりトラブルの解決を行う方法です。

■ 出前講座

37件実施／参加人数 1,105人

メニュー：★悪質商法から身を守るために

(悪質商法の事例と、被害にあった場合の対処法などを紹介)

★消費者センスをアップしよう

(インターネットや賃貸住宅、リフォームなどの契約や食品表示など、日常生活における正しい知識を学ぶことで、賢い消費者を目指します)

出前講座のメニューとしては、「悪質商法から身を守るために」という内容で申し込まれる方が多く、シニアクラブやサロン等高齢者を対象とした方の申し込みが多いです。



相談事例の中から
悪質業者がどのように
勧誘しているか等寸劇
をして注意喚起をしています！

■啓発講座

消費者力アップ講座を3回実施しました！

市民の消費者力を高め、消費者トラブルや消費者被害を防ぐ目的で、専門の講師を招き、消費者力アップ講座を3回実施しました。(82名参加)

平成25年度 消費者力アップ講座



第1回 10月23日(水)10:00~12:00

健康食品 ウソ？ホント？
健康食品を安全に利用するために正しい知識を身につけませんか！

講師 福岡工業大学

教授 永田 純一氏

情報があふれる健康食品についての正しい知識を知り今後の健康に役立てていただくために講義を実施しました。(参加者 21名)



第2回 11月6日(水)10:00~12:00

明るい老後生活を送るために
エンディングノートを作ってみませんか！

講師 福岡司法書士会福岡西支部

司法書士 本田 昇氏

自分の明るい老後のために、後世のために、今どんな準備が必要か講義を実施しました。(参加者 34名)



第3回 11月16日(土)10:00~12:00

便利なインターネットの怖いはなし

講師 (公財)ハイパーネットワーク研究所

主任研究員 七條 麻衣子氏

インターネットトラブルの事例と被害にあわないための注意点、被害にあった時の対応など、講義を実施しました。(参加者 24名)



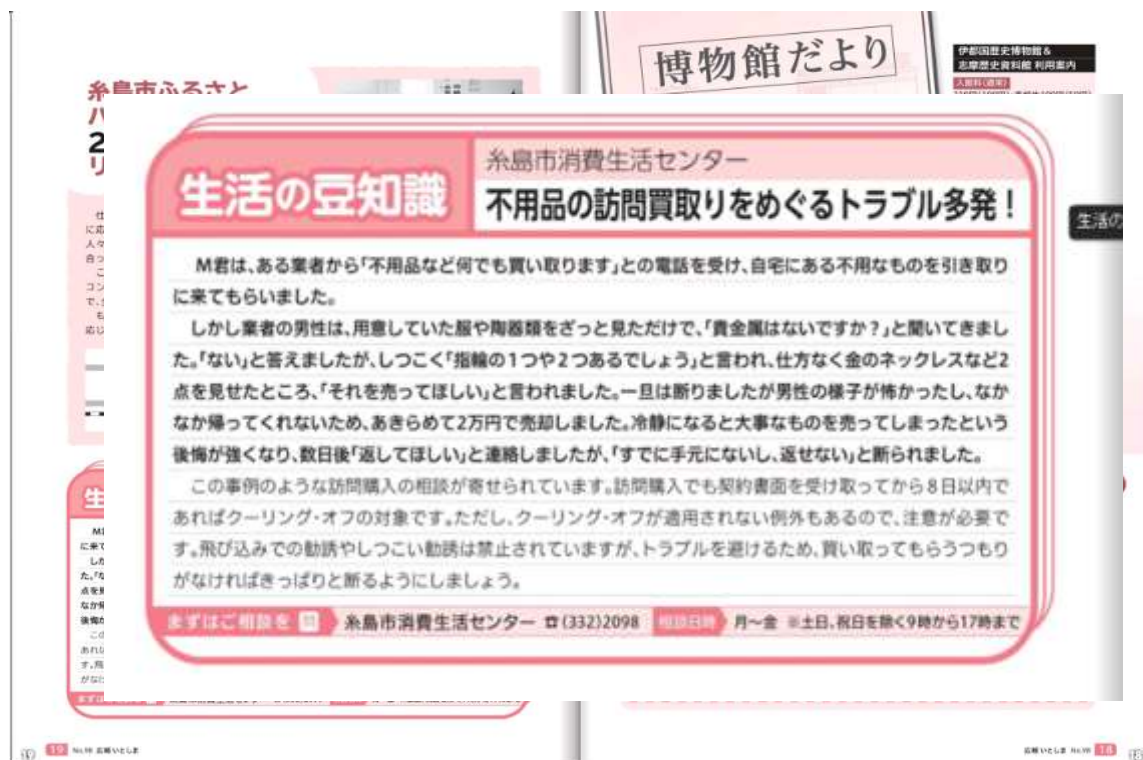
■消費者啓発及び相談体制の強化

★消費生活相談員が常駐（3名）し、相談業務を実施



★広報いとしまで月に1度、生活の豆知識として消費者トラブルの事例を掲載

糸島市内で実際におこっている消費者トラブルの事例を中心に掲載し、注意喚起を呼びかけています。また、9月1日号に消費生活センターからお知らせとして、相談事例の紹介等を2ページに渡り掲載しています。



★糸島市消費生活センターのホームページ（HP）を運営

消費者トラブルの事例等や、相談機関等を紹介しています。



① コンビニエンスストアを啓発訪問 【25箇所】

糸島市内のコンビニエンスストア 48 箇所の内、ATM を設置している 25 箇所を糸島警察署と一緒に訪問し、啓発用ポスター【振り込み詐欺防止】と糸島市消費生活センターのパンフレットを配布することで、注意喚起等を行いました。



② 金融機関、交番を啓発訪問【48箇所】

糸島市内の金融機関（銀行、郵便局、JA、JF）及び、糸島市内の交番を訪問し、啓発チラシや、糸島市消費生活センターのパンフレットを配布し、注意喚起等を行っています。

③ 居宅介護支援事業者へ月に一度事例などファックスやメールで送信【33事業者】

糸島地区の居宅介護支援事業者等【33事業者】に月に一度、悪質商法等の事例をファックス等で送付し、高齢者の見守り等を依頼しています。



居宅サービス事業者連絡会 訪問部会の皆さまへ

空き店舗などを短期間の会場として使い、講習会などと呼んで人を集め、健康に関する情報を提供しながらサロンのような雰囲気を作り最終的に高額な健康食品などを契約させる手口です。一度通い始めると楽しくなり、買いを量ねることに店員と親しくなって、気づいたら大金をつぎ込んでしまっていたという場合があります。楽しいのはよいことですが、契約の判断がつきにくくなったり、大量な商品を消費しきれなかったり後からのトラブルにもつながります。訪問時に楽しい買収がないか見守りに注意ください。心配なときは消費生活センターへご連絡ください。



④ 介護保険事業所 事業所訪問 【36事業者】

糸島市内の介護保険事業者へ訪問【36事業者】し、啓発用チラシ【事例集】を配布するとともに、高齢者の見守り等を依頼しています。



⑤ 糸島地区介護保険事業者連絡会に毎月訪問し、事例等報告 【12回実施】

月に一度開催される糸島地区介護保険事業者連絡会に出席し、消費者トラブル等の事例を説明し、高齢者の見守り等を依頼しています。

第7回事業者連絡会 (H25.10.17)
糸島市消費生活センターからのお知らせ

「山林、原野、雑種地の訪問販売
「原野商法」には気をつけて

主に独居高齢者の自宅を訪問して、「将来値上がりするので今買っておけば有利ですよ。」「貯金するよりもいいですよ。」「2年後には自社が買い取るので大丈夫。」などの甘い言葉で土地の購入を勧めます。すぐに現地に車で連れて行き、「今買っておかないと明日には売り切れてしまう。」などとやって当日のうちに契約をさせてしまいます。

契約はしたものの、場所は市街化調整区域である事が多く建物は建てられない、また菜園にしようと思っても不便な場所であり、年々的にもまめに通えるような場所ではありません。後で売ろうと思っても売れない事が多く、そのうち業者と連絡が取れなくなれば買い取ってもらうことも出来なくなります。

これは原野商法と呼ばれているものですが、最近市内でも被害が発生しています。うまい話にのらない事が一番ですが、もしも契約してしまったら、クーリング・オフできる場合や、勧誘行為に問題があれば取り消しできる場合もあります。この様な話が耳に入ったら早めにご相談をお願いします。

どうしよう・・・困った・・・
糸島市消費生活センターへ相談を！

☎092-332-2098

月曜日～金曜日 9:00～17:00
(土日・祝日を除く)
糸島市前原西一丁目1番1号
糸島市役所 第二庁舎1階商工振興課内
☎相談は無料です。☎番番は厳守します。
☎予約は不要です。☎電話、来訪どちらでも構いません。

⑥ 各地区民生児童委員定例会を訪問し啓発活動を実施 【1回】

各地区（前原、二丈、志摩）で月に1度開催される民生児童委員会定例会にて出席し、糸島市消費生活センターの紹介のほか、市内での相談事例を報告し、高齢者を見守るポイントや、被害にあった高齢者を見かけたときの対応等を説明しています。

⑦ 介護保険料納入通知書（6月）や後期高齢者医療保険料額決定通知書（7月）等に、

消費者トラブル等についての啓発チラシ（A5）を同封し、注意喚起を実施

※毎月発送する介護保険料納入通知書（対象者：65歳に到達した高齢者）や、後期高齢者医療保険料額決定通知書（対象者：75歳に到達した高齢者）に啓発チラシを同封しています。

見守り新鮮情報 気をつけて!

パソコンで遺物の薬について検索していた際、一瞥に出たサイトをクリックしたところ、**アダルトサイト** につなげた。無料とあったので、**サンプル画像** をクリックすると「登録完了」画面が表示され、「正規料金は**9万8千円**だが、2日以内に支払うと**6万8千円**になる」と書かれていた。あわてて、サイトに記載されていた業者の携帯電話に非通知で**連絡**すると、「電話番号を通知して連絡し直すように」と言われてしまった。**請求画面も消えず**、混乱して**夜も眠れない**。どうしたらよいのか。（80歳代 男性）

ひとこと助言

アダルトサイトで、無料だと思ってクリックしたら、高額な料金請求画面が出たという相談が多く寄せられています。**対応)**

- 有料であるという表示がわかりにくい場合が多く、安易に同意ボタンを押したり、ダウンロードをしないことが大切です。
- 請求画面が出たからと言って、あわてて業者に連絡すると、個人情報知られてしまう可能性があるため、自分からは連絡しないようにしましょう。
- 画面が消えずにお困りの時は消費生活センターへご連絡ください。

困ったと思ったら、まず相談ください。
糸島市消費生活センター
092-332-2098
月曜日～金曜日 9:00～17:00
*土日・祝日はお休みです

あなたを困ら
ぬ方法に
ご用心!

**思わぬ落とし穴!?! 高齢者にも
アダルトサイトの請求トラブル**

⑧ しあわせ教室開催時に啓発チラシ配布 【66単位クラブへ周知】

しあわせ教室開催時に、保健師より、糸島市消費生活センターからのお知らせとして啓発チラシを配布し、消費者被害における注意喚起等を実施しています。

※しあわせ教室とは

行政区単位の老人クラブが主体となって企画運営を行い、様々な活動を通し、介護予防を目指すグループです。



⑨ 各地区高齢者サロン代表者会を訪問し啓発活動を実施。 【3回】

各地区（前原、二丈、志摩）で開催されている高齢者サロンの代表者会において、糸島市消費生活センターのお知らせや出前講座、啓発講座のPR等をお知らせしています。

※高齢者サロンとは

高齢者等の閉じこもり防止や、生きがい作りのために地域の公民館等に月に1回程度集まり、ゲームをしたり茶話会などを実施しているグループです。

★その他の啓発活動

多重債務に陥らないために、若いうちから家計簿をつけ、金銭管理を身につけてもらうため、家計簿ノートを4か月健診（母子保健事業）時に配布しています。



★消費生活センターチラシ、啓発用ボールペンの作成

- ① 糸島市消費生活センターのチラシを増刷し、配布しました。
- ② ボールペン（消費生活センターPR用）を作成し、配布しました。



（その他の啓発グッズ）



★他機関との連携

①糸島警察署との連携

悪質商法等の被害防止を目的に、糸島警察署と連携会議を開催し、対応策等の協議を実施しています。



②糸島市地域包括支援センターとの連携

高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターと連携を図り、独居高齢者等を狙う悪質商法の被害相談等に対応しています。

③グリーンコープ、福岡県との連携

福岡県とグリーンコープでは、協働で生活再生相談（借金返済、生活資金の貸付、家計の見直し）を目的とした無料相談会を糸島市内で年に6回開催しています。

④弁護士との連携

多重債務問題の解決を目指し、月に1回、無料相談会を開催し、市民の方の相談に対応していただきました。



●生活費が足りずに、複数の消費者金融からお金を借りたが返せない・・・