

平成 27 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 27 年度 891 件

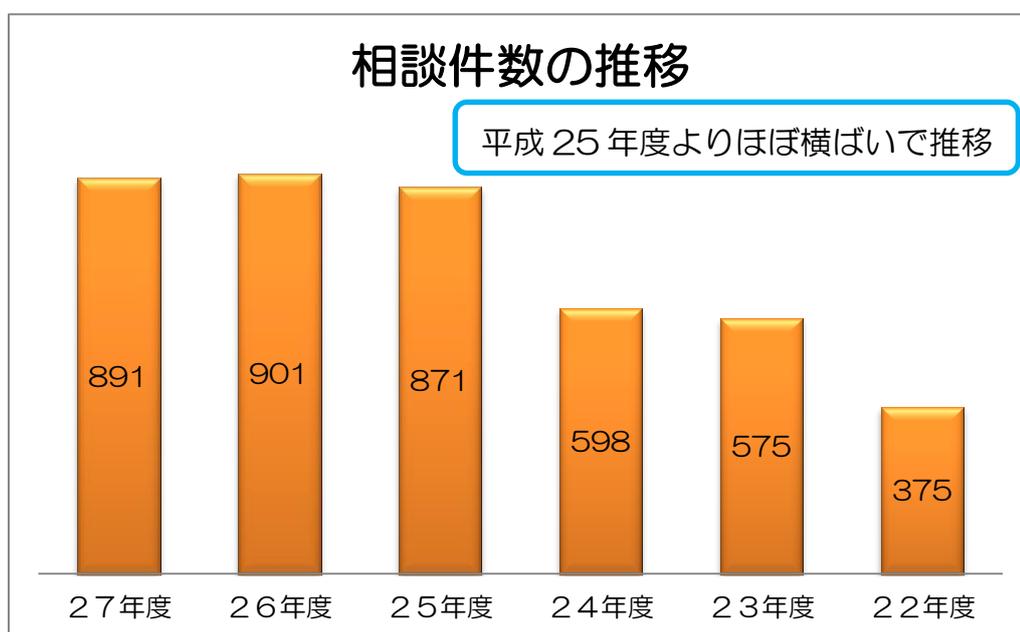
(統計対象期間 平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日)

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。

年度	平成 27 年度	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度
件数	891	901	871	598	575	375 (294)

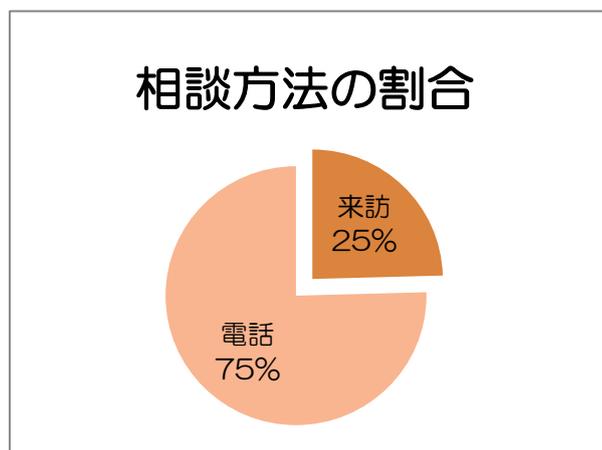
※平成 22 年度は、平成 22 年 9 月に糸島市消費生活センターが創設。

平成 22 年 9 月～平成 23 年 3 月までの集計結果は 294 件。



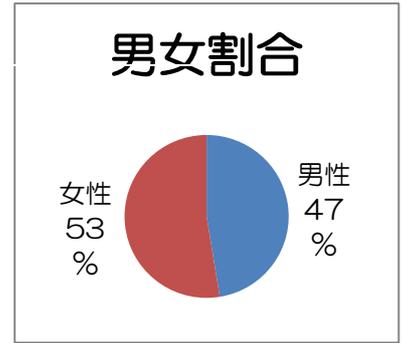
》》》 1-① 相談方法

相談方法	来訪相談	電話相談	合計
件数	219	672	891



》》》 1-② 性別・年齢別

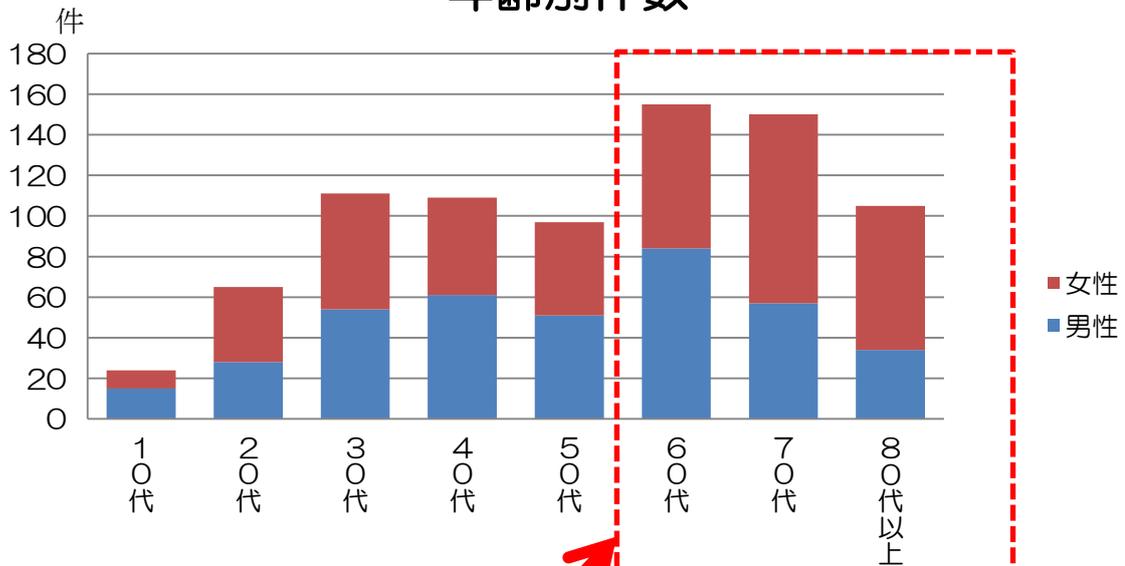
	男性	女性	不明	合計件数
10代	15	9	0	24
20代	28	38	1	67
30代	54	57	0	111
40代	61	48	0	109
50代	50	46	1	97
60代	84	71	2	157
70代	57	93	0	150
80代以上	34	71	2	107
不明	31	28	10	69
合計	414	461	16	891



男女比はほぼ半々です。

不明には団体も含まれています。
70代女性が一番多く、次が、60代男性、60代女性と続いています。

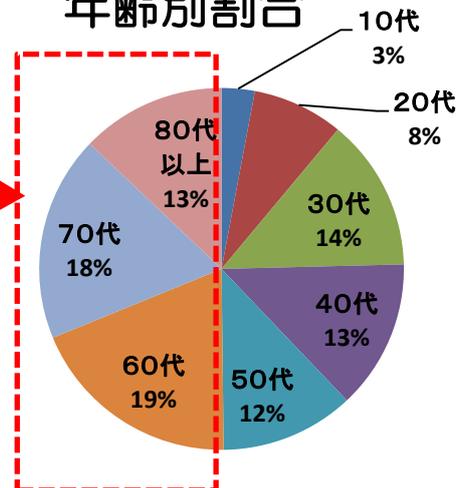
年齢別件数



60歳以上の相談が、全体の半分を占めているゴン。



年齢別割合

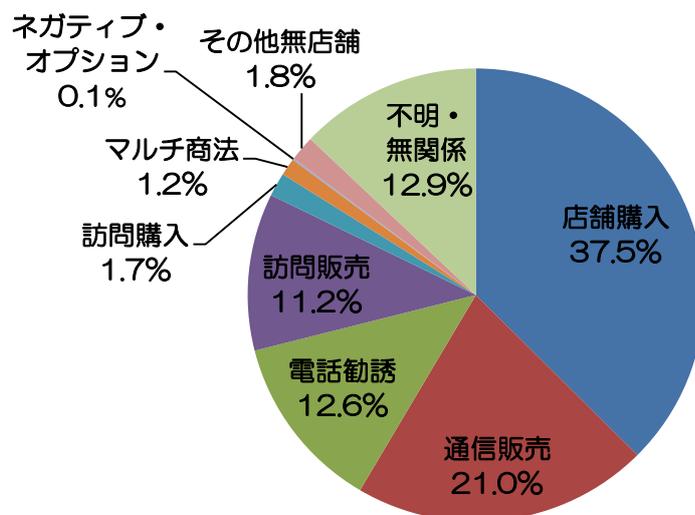


》》》 1-③ 販売購入形態

販売購入形態	件数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明
店舗購入	334	2	33	46	50	38	59	47	21	38
通信販売	187	19	19	37	33	26	34	8	8	3
電話勧誘	112	2	1	6	3	11	14	39	32	4
訪問販売	100	1	4	8	10	8	20	18	27	4
訪問購入	15			1			4	7	3	
マルチ商法	11		4	1	1	1		1	3	
ネガティブ・オプション	1								1	
計	760	24	61	99	97	84	131	120	95	49
その他無店舗	16			3	1	2	4	3	2	1
不明・無関係	115		6	9	11	11	22	27	10	19
合計	891	24	67	111	109	97	157	150	107	69

- 店舗購入の相談は、各年齢層に広がっています。
- 通信販売の相談は、各年齢層に広がっています。
- 電話勧誘の相談は、高齢者が最も多くなっています。
- 訪問販売の相談は、高齢者が多くなっています。
- 訪問購入の相談は、件数は少ないが、高齢者がトラブルに巻き込まれる割合が高いです。
- マルチ商法の相談は、20代と80代以上が多くなっています。

販売購入形態の割合



店舗購入（店舗での契約も含む）のトラブルが37%、通信販売が21%を占めています。通信販売では、インターネット利用によるアダルトサイトのワンクリック請求に関する相談が最も多く、そのほかネットショッピングに関する相談も多く寄せられています。

》》》 1-④ 商品・サービス

(1) 商品等分類別の相談件数 上位 10 位

相談の多い順位	相談内容	件数	全体に占める割合
1	デジタルコンテンツ*1	105	11.8%
2	フリーローン・サラ金*2	55	6.2%
3	商品一般*3	49	5.5%
4	インターネット回線	38	4.3%
5	他の行政サービス*4	36	4.0%
6	不動産貸借	35	3.9%
7	工事、建築	28	3.1%
8	相談その他*5	25	2.8%
9	健康食品	24	2.7%
10	車(四輪、二輪)	16	1.8%
順位外		480	53.9%
合計		891	100.0%

備考

- *1「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報に関する相談(アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等)
- *2「フリーローン・サラ金」は、主に借金に関する相談。
- *3「商品一般」は、商品が特定できない相談(不審な電話等で勧誘の目的、商品、サービスが不明等)
- *4「他の行政サービス」は、還付金詐欺などの行政対象となるサービス等も含む(健康保険、税金等)
- *5「相談その他」は売り手、買い手の存在しない相談、近所のトラブル



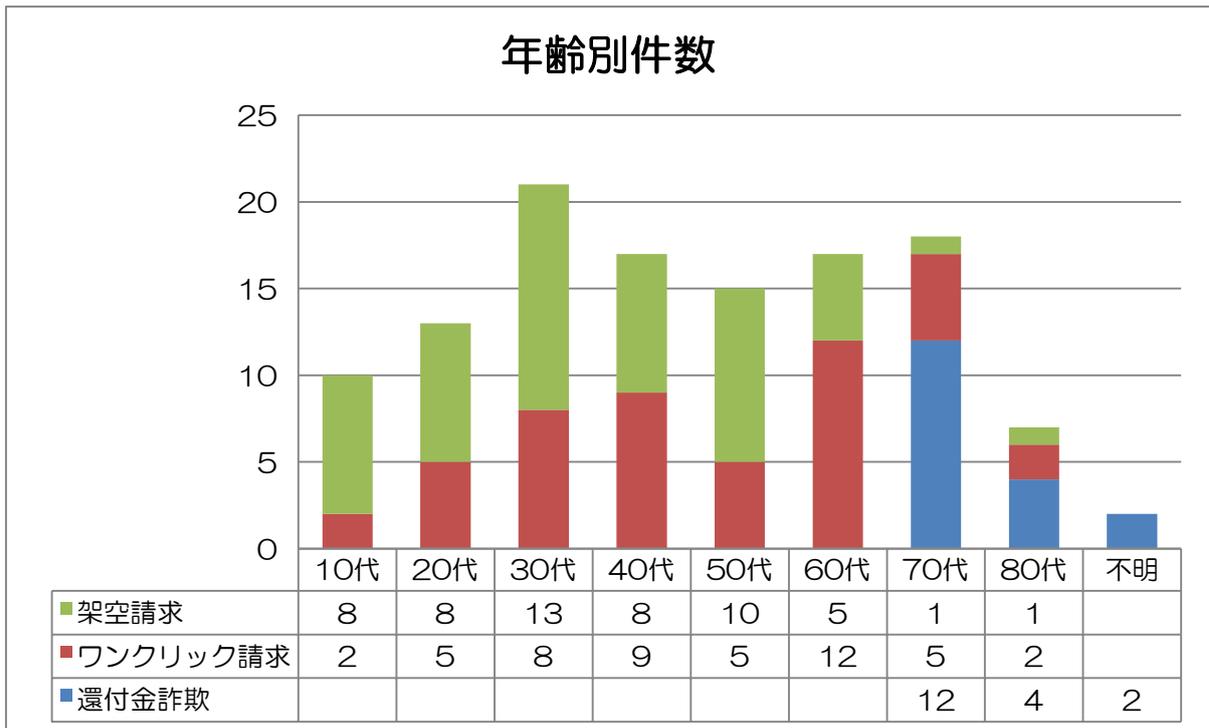
(2) 年代別

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位	その他
10代	24	デジタルコンテンツ (15)	健康食品、洋服、化粧品、身の回り品、電話関連機器、自動二輪、携帯電話サービス、映画鑑賞、他の行政サービスなど (各1)				
20代	67	デジタルコンテンツ (15)	不動産貸借 (5)	エステティックサービス、他の融資サービス (各4)		交通事故 (3)	36
30代	111	デジタルコンテンツ (22)	フリーローン・サラ金 (8)	不動産貸借 (7)	工事・建設 (4)	四輪自動車 (3)	67
40代	109	デジタルコンテンツ (17)	フリーローン・サラ金 (12)	不動産貸借 (7)	商品一般、携帯電話サービス (各5)		63
50代	97	デジタルコンテンツ (14)	フリーローン・サラ金 (9)	インターネット接続回線 (6)	他の行政サービス (5)	商品一般、家庭管理 (各3)	57
60代	157	デジタルコンテンツ (18)	工事・建築、他の行政サービス (各10)		商品一般 (9)	インターネット接続回線 (8)	102
70代	150	商品一般 (13)	フリーローン・サラ金 (12)	他の行政サービス 社会保険 (各10)		布団類、ファンド型投資用品、固定電話サービス、インターネット接続回線、社会保険 (各4)	85
80代以上	107	健康食品 (14)	商品一般 (13)	駆除サービス、他の行政サービス (各5)		工事・建築 (3)	67
不明	69						
合計	891						

- ▶年齢を問わず多く寄せられた相談は、デジタルコンテンツ、フリーローン・サラ金に関する相談です。
- ▶デジタルコンテンツは、インターネットでのアダルトサイトのワンクリック請求が大部分を占めます。
- ▶フリーローン・サラ金は、多重債務の相談が主となります。
- ▶60代以上で、商品一般（4ページ備考*3で説明）が上位にありますが、商品の特定ができない詐欺まがいの不審な電話に関する相談が多く寄せられています。

》》》 1-⑤ 架空請求等

分類	件数
架空請求	54
ワンクリック請求	48
還付金詐欺	18
合計	120



ワンクリック請求、架空請求は、インターネット、携帯電話などを使用する全年代が被害対象となるのに対し、電話による還付金詐欺は70歳以上の高齢者が被害対象になっているんだゴン。

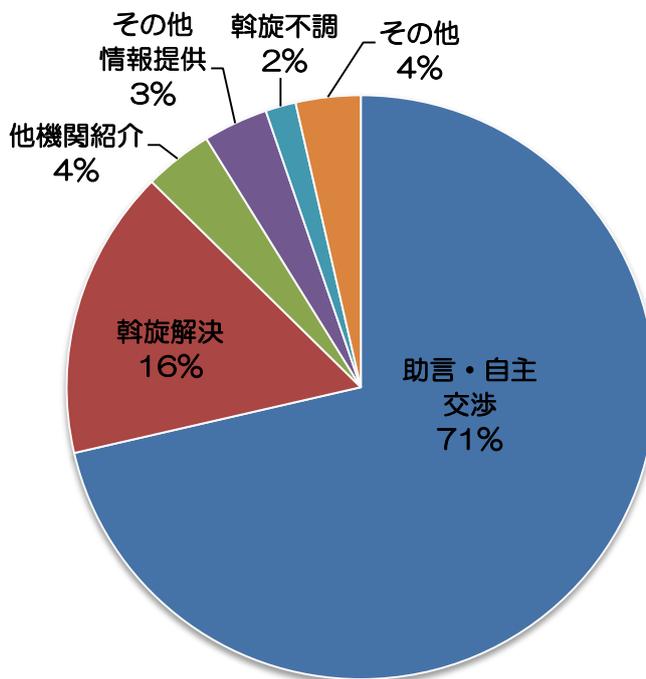


》》》 1—⑥ 相談結果別件数

相談結果（処理）	件数
助言・自主交渉	641 件
斡旋解決*	145 件
斡旋不調	15 件
情報提供	32 件
他機関紹介	34 件
その他	24 件
合計	891 件

*斡旋解決とは・・・相談員が事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図ることです。

相談結果の割合



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、相談員が適切な助言を行なうことで、問題の解決につながっています。2位は斡旋解決となっています。

》》》 2相談体制及び消費者啓発事業

》》》 2-①相談体制

★消費生活相談員が常駐（3名）し、相談業務を実施



★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。



》》》 2-②消費者啓発事業

■ 広報いとしま

糸島市内で実際に起こった消費者トラブルの事例を中心に月に1度「生活の豆知識」として掲載し、注意喚起を呼びかけました。また、12月1日号に特集記事「ニセ電話詐欺に騙されない!!」を掲載しました。

生活の豆知識 糸島市消費生活センター
引越し業者とのトラブル回避のために

事例 来月、転勤で引っ越すことになった「さん」。以前、引っ越しサービスを利用した際、業者ともめた苦い経験があったため、消費生活センターに、契約時に気を付けるべき点を尋ねました…

解説 3月から5月は、引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられます。「荷物を破損された」「荷物が1日遅れて届いた」「追加料金を請求された」など、相談内容はさまざまです。引っ越しサービスを利用する際、気を付けるべき点は、次の4つです。

- 見積もりは複数の事業者へ依頼し、価格だけでなくサービス内容も十分に検討しましょう。問い合わせへの対応の遅やかさなどで信用できる事業者を選びましょう。
- 見積もりの際は、荷物を正確に伝え、あいまいな返答は避けましょう。約束事や確認事項、留意点は書面に残してもらいましょう。
- 見積書と約款は契約内容を示す大切なもの。しっかりと内容を理解した上で契約しましょう。また、分からないことがあれば、事業者積極的に問い合わせましょう。
- 引越し作業終了後に、すぐに荷物や床などを点検しましょう。事業者に損害賠償が請求できる期間は、引越してから3か月以内です。

事業者とトラブルになった場合は、消費生活センターに相談しましょう。

まずはご相談を ☎ 糸島市消費生活センター ☎(332)2098 相談日時 月～金 ※土日、祝日を除く9時から17時まで

ニセ電話詐欺にだまされない!! 電話で「お金」は全て詐欺

今年、糸島で起こった詐欺の事例

10月13～14日発生 現行犯 被害者 72歳・女性
「詐欺未遂！現行犯逮捕！」
「私は大丈夫！通信は禁物！」

10月14日発生 被害者 76歳・男性
「詐欺未遂！現行犯逮捕！」

7月21日発生 被害者 75歳・女性
「詐欺未遂！現行犯逮捕！」

これは詐欺かも！と思ったら、勇気を出して連絡を！
糸島市消費生活センター ☎(332)0110 または 糸島市消費生活センター ☎(332)2098

■ 出前講座

31件実施／参加人数947人

メニュー

① 知っておこう悪質商法～ころばぬ先の杖～

(悪質商法の手口と、最新事例、被害にあった場合の対処法などを紹介)

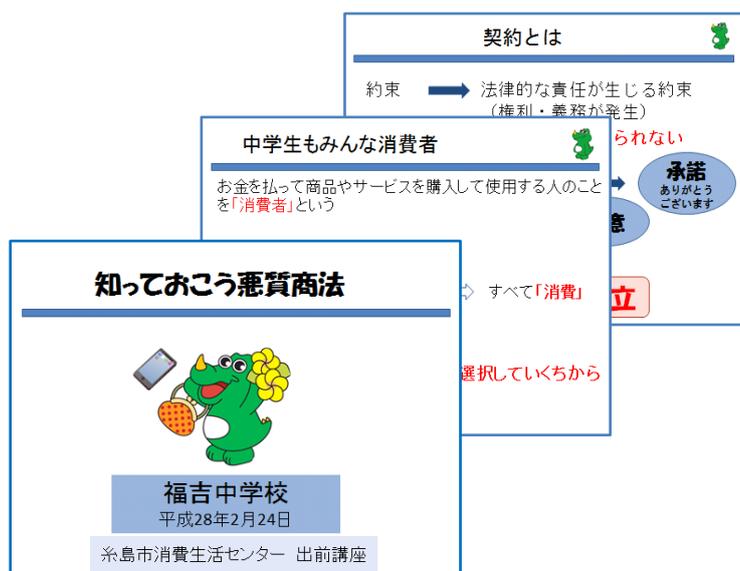
② インターネットの落とし穴

(ワンクリック請求や、ネットショッピングでのトラブルなどを通して、ネット利用の注意点やトラブル対処法を紹介)

③ 知っておきたい今どきのカード事情

(クレジットのしくみや利用上の注意点を紹介)

高齢者が多く集まるシニアクラブや、いきいきサロンでのお申込みが多く、「知っておこう悪質商法～ころばぬ先の杖～」のメニューが人気でした。



■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、高齢者を対象に、専門の講師を招いて消費者力アップ講座を3回実施しました。(126名参加)



消費者力アップ講座

参加無料・先着50名(事前申込必要)

正しい知識を身につけて賢い消費者を目指しましょう！
老後を安心して暮らすため、また残された方を悲しませない「終活」について、「相続」「お墓」「整理」をテーマにそれぞれの専門家が、分かりやすくお話しします。この機会に一緒に考えてみませんか。

第1回 10月6日(火)	第2回 11月10日(火)	第3回 12月8日(火)
<p>「相続の基礎知識」 ～相続争いをしないために～</p> <p>いざという時の遺産分割、争わないためのコツを分かりやすく面白く解説します。</p> <p>【講師】 - 雨あがり亭 羅音さん - 司法書士 横島卓さん</p>	<p>「知っておきたいお墓の事情」 ～普段は聞けないお墓のイロハ～</p> <p>今どきのお墓事情、永代使用料、改葬などについて解説します。</p> <p>【講師】 - 国松石材(株) 営業課長 森裕二さん</p>	<p>「老前整理のススメ」 ～心も物もすっきりと！ 老前整理のコツ～</p> <p>老前整理や生前整理、普段の整理の仕方を専門家が解説します。</p> <p>【講師】 - パナソニック(株) エコソリューションズ社 専任部長 亀田雄二さん</p>

落語もあります




多数の参加者で
盛況でした！

■啓発訪問とチラシ配布

1 コンビニエンスストアを啓発訪問【27箇所】

糸島市内のコンビニエンスストアのうちATMを設置している27箇所を糸島警察署と訪問。糸島市消費生活センターのパンフレットと啓発チラシを配布することで、注意喚起を行いました。



2 病院を啓発訪問【43箇所】

糸島市内の外科・内科43箇所を糸島警察署と訪問。啓発用ポスター【ニセ電話気づかせ隊！始動】と糸島市消費生活センターの啓発チラシを配布することで、注意喚起を行いました。



3 糸島地区介護保険事業者連絡会を毎月訪問し、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。消費者トラブル等の事例を説明し、高齢者の見守りを依頼しました。

悪質商法にご用心!
糸島市消費生活センターからのお知らせ
平成28年3月

糸島地区介護保険事業者連絡会の皆さまへ
今年4月から「電力小売の全面自由化」が始まります。今まで、九州電力(株)からしか購入できなかった電力が、新たに参入する会社からも購入できるようになります。これに便乗し「電力の自由化」とは直接関係のない、太陽光発電システムや、プロパンガス、蓄電池等を勧誘する手口が発生しています。また今後も「電力の自由化」に便乗した様々な勧誘が行われていくことが予想されます。

●対処法
「電力の自由化の話」と説明して、訪問したり、電話をかけたりにして、他の商品の勧誘をするケースが増えると考えられます。「お得」「法律で決まっている」などのセールストークに惑わされることなく、不必要なものはきっぱり断るようにしましょう。トラブルにまつわる話を聞かれた場合は、糸島市消費生活センターまでご相談ください。

見守り新鮮情報
「2016年4月に電力料金が自由化になる。その前に太陽光発電システムを設置し、電気を充電すれば儲かる」と電話があり、自宅で業者の説明を聞いた。設置料金は200万円ほどで、ローンを組むと月々1万円の支払いという。しかし、説明通りの売電金額が約束されているわけでもなく、年々暮らしの自分がローンを抱えることにも不安になった。(60歳代 男性)

電力小売全面自由化 便乗商法に注意して

「お得」って言われたけど?
甘い言葉に要注意! 必要のない契約は、きっぱり断りましょう!

糸島市消費生活センター
糸島市前原西1-1-1 糸島市役所 水産商工課内
電話 332-2098 FAX 324-2531
※メールにて本状送付を希望される場合は、shoichi@city.toshima.lg.jp までお知らせください。

広報いとしま3月1日号から
消費生活センターでは、月に1回程度、広報いとしま『生活の豆知識』のコーナーで、消費トラブルの具体例をご紹介しています。..
なお、『生活の豆知識』のバックナンバーは、糸島市消費生活センターのホームページからご覧いただけます。..
広報いとしま2016年3月1日号掲載

糸島市消費生活センター
生活の豆知識 引越し業者とのトラブル回避のために

事例 夫が、転勤で引っ越すことになった。以前、引っ越しサービスを利用した際、業者ともめた苦い経験があったため、消費生活センターに、契約時に気を付けるべき点を尋ねました。..
解説 3月から5月は、引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられます。「荷物を破損された」「荷物が1日遅れで届いた」「追加料金を請求された」など、相談内容はさまざまです。引っ越しサービスを利用する際、気を付けるべき点は、次の4つです。

- ①見積もりは複数の事業者に見積り、見積りだけでなくサービス内容も十分に検討しましょう。安い見積りへの対応の遅やかさなどで選定できる事業者を選びましょう。
- ②見積もりの際は、荷物の重さや正確に出発、あいまいな返答は避けるように。約束や保証事項、損害金は書面に残しておくようにしましょう。
- ③見積書と契約書の内容を必ず大切に読み、しっかりと内容を理解した上で契約しましょう。また、分からないことがあれば、事業者に随時問い合わせてください。
- ④引っ越し作業終了後に、すぐに荷物や床などを点検しましょう。作業中に事業者が怪我や損害を被る場合は、引っ越しから3カ月以内です。

事業者とトラブルになった場合は、消費生活センターに相談しましょう。
まずはご相談を ☎ 糸島市消費生活センター ☎ 0332-2098 受付時間 月～金 9:00～17:00 土日祝日 9:00～17:00まで

糸島市消費生活センター
○相談は無料です。
○秘密は厳守します。
○電話、来訪どちらでも構いません。
○予約は不要です。

情報提供もしています!!
ホームページ
<http://www.city.toshima.lg.jp/site/shohi/>
広報いとしま「生活の豆知識」コーナーなど

受付時間
月曜日～金曜日 9:00～17:00
土日・祝日 9:00～17:00
☎ 332-2098
糸島市前原西1-1-1
糸島市役所 第二庁舎1階 水産商工課内

4 居宅介護支援事業者へ、月に一度事例などをファックスやメールで配信【29箇所】

糸島地区の居宅介護支援事業者に月に一度、悪質商法等の事例をファックス等で送付し、高齢者の見守りを依頼しました。

5 各地区民生児童委員定例会を訪問し、啓発活動を実施【2回実施】

各地区（前原、二丈、志摩）で開催される民生児童委員会定例会に年に2回出席し、糸島市消費生活センターの紹介と、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を説明しました。

6 各地区民生児童委員会定例会で啓発チラシを毎月配布【12回実施】

月に一度消費者トラブル等についての啓発チラシを配布し、高齢者の見守りと対応を依頼しました。

7 介護保険料納入通知書や後期高齢者医療保険料額決定通知書等に、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ました。

体験だけのつもりが…

広告を見てスポーツ施設の**無料体験**に行ったところ、いきなり**契約書への記入**を求められ「1万5千円の入会金を特別に5千円に**割引**」ので、一緒に3カ月分の**会費を前払**いするように」と言われた。夫の介護もあり、続けられるか不安だったが、**契約書を記入しなければ体験もできないような雰囲気**に負け、記入してしまった。帰宅してから確認すると、「**脱会**する場合は**違約金**がかかる」とあり**不安**だ。(70歳代 女性)

**「無料体験」のはずが…
スポーツ施設会員に申し込むことに**

対応はどうしたらよいのでしょうか？
裏面をご覧ください。

無料体験をうたう広告に気をつけて！

ひとつの助言

広告などに「無料」と書いてあっても、何が無料なのか、はっきりしない場合があります。無料となる内容や範囲、有料契約を結ぶ前提とした無料体験でないことを確認した上で、申し込みましょう。もし、入会契約を迫られても、その場ですぐに契約するのではなく、家族や周囲の人に相談しましょう。契約する気持ちがなければ、きっぱりと断ることが大切です。困った時は、糸島市消費生活センターへご相談ください。

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
☎ **332-2098**

月曜日～金曜日
朝9時～夕方5時まで
※土日・祝日はお休みです

あひたを担う
悪質商法に
ご用心！

8 介護保険事業者訪問【24 事業者】

糸島市内の介護保険事業所を訪問し、啓発用チラシを配布するとともに、高齢者の見守りを依頼しました。

高齢者見守りパンフレット

糸島市消費生活センター
(平成28年2月作成)

高齢者見守りのポイント

介護事業所の皆さんへ
ご協力ありがとうございます。

高齢者の消費者被害防止のための見守りのポイントについて

① 利用されている高齢者の皆さんの見守りをよりよく行っています！

② 詐欺や悪しきなどについて訴んで、一人暮らしの高齢者や認知症で利用されている高齢者の皆さんが被害にあわないようお願いします。

③ 消費者トラブルとは

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

④ 消費者トラブルに要注意

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

⑤ 消費者トラブルに要注意

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

⑥ 消費者トラブルに要注意

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

⑦ 消費者トラブルに要注意

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

⑧ 消費者トラブルに要注意

- 利用商法
- 点検商法
- 無料点検に家た業者による注意
- 劇場型勧誘の手口

糸島市消費生活センターへのご相談は

8

進学学習課

■他機関との連携

1 糸島署との連携

悪質商法等の被害防止を目的とした糸島警察署との連携会議を6回開催。



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。

3 福岡県、グリーンコープとの連携

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。

生活再生
無料相談会のご案内

秘密厳守
匿名対応

福岡県とグリーンコープの協働事業です

借金や家計の心配は、一緒に解決しましょう!!

多量・過重
債務の相談

生活資金
の貸付

家計の
見直し

お金の問題の相談をお受けします。
生活再生貸付を含めた
見直し提案をします。

グリーンコープ生活再生相談室にご相談ください!

日時 8/12、10/14、12/9、平成28年 2/10
いずれも木曜日 10時～16時

会場 糸島市役所 4階市民生活センター4階3号会議室 毎月第1日曜日 生活再生相談室
主幹グリーンコープ生活 共催 糸島市消費生活センター

糸島市消費生活センター 生活再生相談室 092-332-2098

事前予約受付

福岡県多重債務相談窓口です

秘密厳守
匿名対応

借金や家計の心配は、一緒に解決しましょう!!

借金や公共料金
滞り等の滞りがある。

車の買い替えや
車検費用が
不足している。

多量に買えない物がある。
1人で頑張って来たけど
もう限界。

専断の失敗で自己破産。
業を手放すので
転居の費用が必要。

進学費用や学費が
不足している。

無料相談会以外でも常時相談をお受けしています。
グリーンコープ生活再生相談室(福岡)

Tel.092-482-7788

面談には予約が必要です。まずはお電話を!

※平成27年度版チラシ

4 高齢者の見守り・支援をされている方々との連携

福岡県内の二セ電話詐欺被害が深刻であることから、県が製作した二セ電話詐欺注意喚起啓発グッズを、被害に遭いやすい高齢者のみの世帯を中心に配布。配布に当たっては、地域包括支援センター、校区社会福祉協議会、民生委員の皆様にご協力いただきました。

①注意喚起チラシ（両面印刷）



②電話機に取り付けるステッカー



③お薬手帳用シール

