

平成 26 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 26 年度 901 件

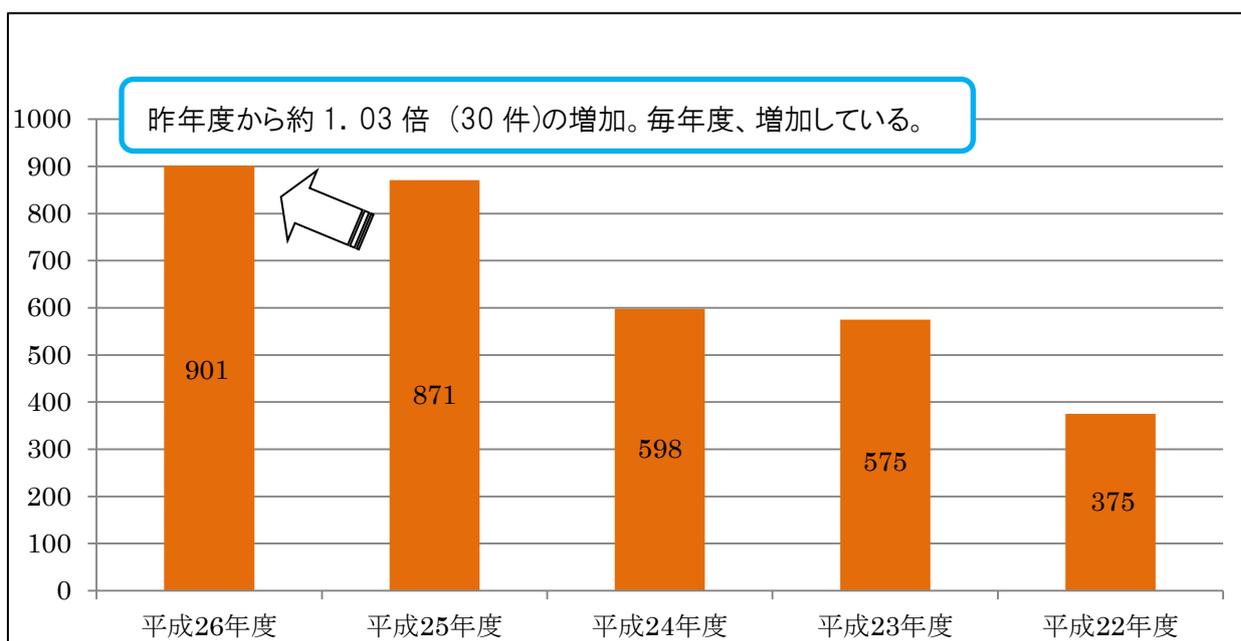
(統計対象期間 平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日)

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 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度
901 件	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。

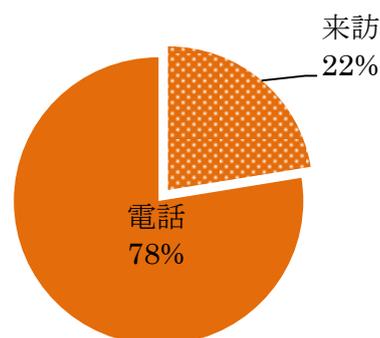
平成 22 年 9 月～平成 23 年 3 月までの集計結果は 294 件。



》》》 ①-1 相談方法別件数および割合

相談方法別件数	
来訪件数	202 件
電話件数	699 件
合計	901 件

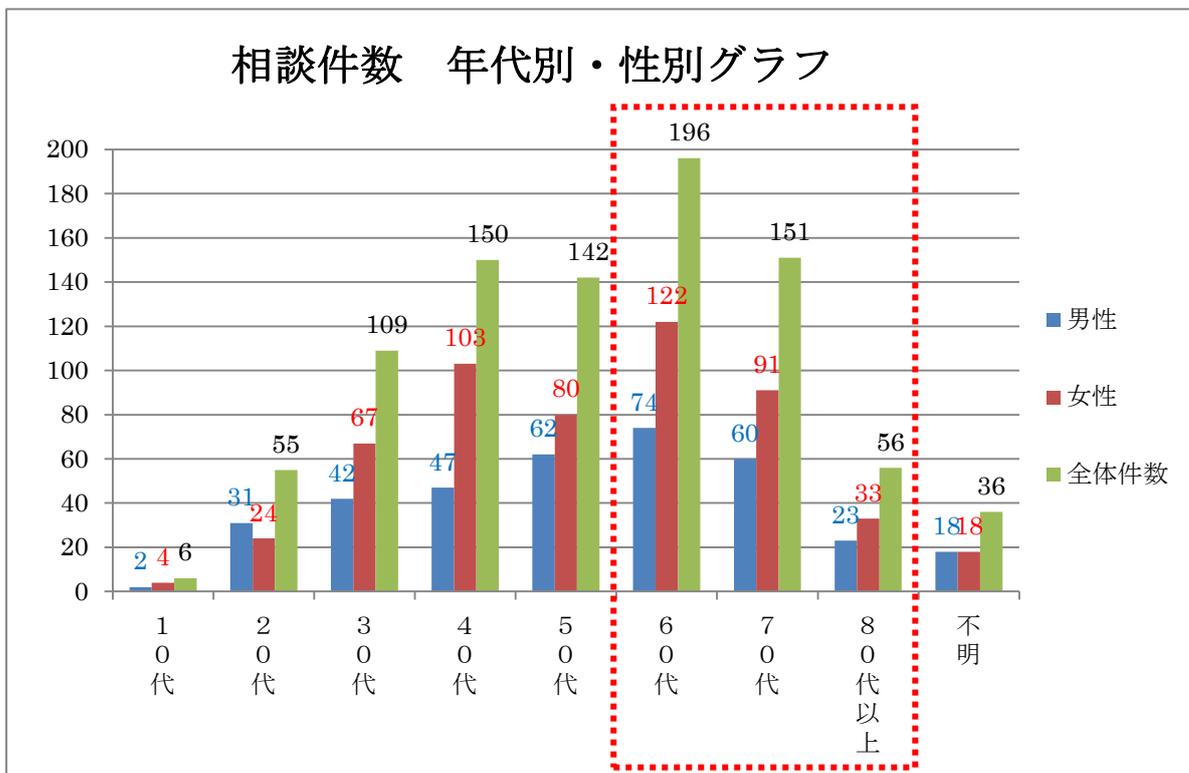
相談方法の割合



》》》 ①-2 男女・年齢別件数

	男性	女性	合計	割合
10代	2件	4件	6件	0.7%
20代	31件	24件	55件	6.1%
30代	42件	67件	109件	12.1%
40代	47件	103件	150件	16.6%
50代	62件	80件	142件	15.8%
60代	74件	122件	196件	21.8%
70代	60件	91件	151件	16.8%
80代以上	23件	33件	56件	6.2%
不明	18件	18件	36件	4.0%
合計	359件	542件	901件	

60歳以上の相談者が901人中403人で、全体の44.8%を占める。



60歳以上の相談者が
全体の44.8%を占めており、
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	インターネット関連（ワンクリック請求、出会い系、ネット販売等）	130
2	契約トラブル（インターネット接続回線、携帯電話サービス等）	102
3	借金・多重債務	100
4	不審な勧誘電話等（DM・Eメールも含む）	85
5	料金トラブル	70
6	訪問販売（点検商法、訪問買取、キャッチセールス等）・訪問買取	46
7	健康・安全トラブル	24
8	工事関係	20
	ネガティブオプション・架空請求	20
9	不動産貸借	16
10	新聞（勧誘や契約内容に関するトラブル）	12
	製品トラブル（車・バイク・電化製品等）	12
	その他	264
合 計		901

※「その他」に分類される相談内容は順位に含みません。



インターネット関連の
相談が多く寄せられた
ゴン！

》》》 1-④ 年代別、相談内容別件数

年代	相談件数	1位	2位	3位	4位	5位
10代	6	インターネット ト関連 (5)	契約トラブル (1)			
20代	55	インターネット ト関連 (14)	料金トラブル (11)	契約トラブル (7)	不動産貸借 (3)	エステティッ クサービス、 健康・安全トラ ブル、 借金・多重債 務、 製品トラブル (各2)
30代	109	インターネット ト関連 (23)	借金・多重債 務、 契約トラブル (各18)	料金トラブル (9)	不動産貸借 (6)	健康・安全トラ ブル、 訪問販売・訪問 買取 (各3)
40代	150	インターネット ト関連 (34)	借金・多重債務 (24)	契約トラブル (18)	料金トラブル (11)	不審な勧誘電 話等 (7)
50代	142	インターネット ト関連 (22)	契約トラブル、 借金・多重債務 (各16)	料金トラブル (11)	不審な勧誘電 話等 (7)	訪問販売・訪問 買取 (5)
60代	196	不審な勧誘電 話等 (26)	借金・多重債務 (19)	料金トラブル (18)	インターネット ト関連 (17)	契約トラブル (15)
70代	151	不審な勧誘電 話等 (32)	契約トラブル (19)	借金・多重債務 (16)	インターネット ト関連 (12)	訪問販売・訪問 買取 (11)
80代 以上	56	不審な勧誘電 話等 (8)	訪問販売・訪問 買取 (7)	契約トラブル、 健康食品 (各 4)	ネガティブオ プション・架空 請求、 料金トラブル (各3)	借金・多重債務 (2)
不明	36					
合計	901					

※「その他」に分類される相談内容は順位に含みません。

※ 年齢を問わず多く寄せられた相談は、インターネット関連、契約トラブル、借金・多重債務に関する相談です。インターネット関連については、アダルト情報サイトのワンクリック請求による相談が特に多く寄せられています。

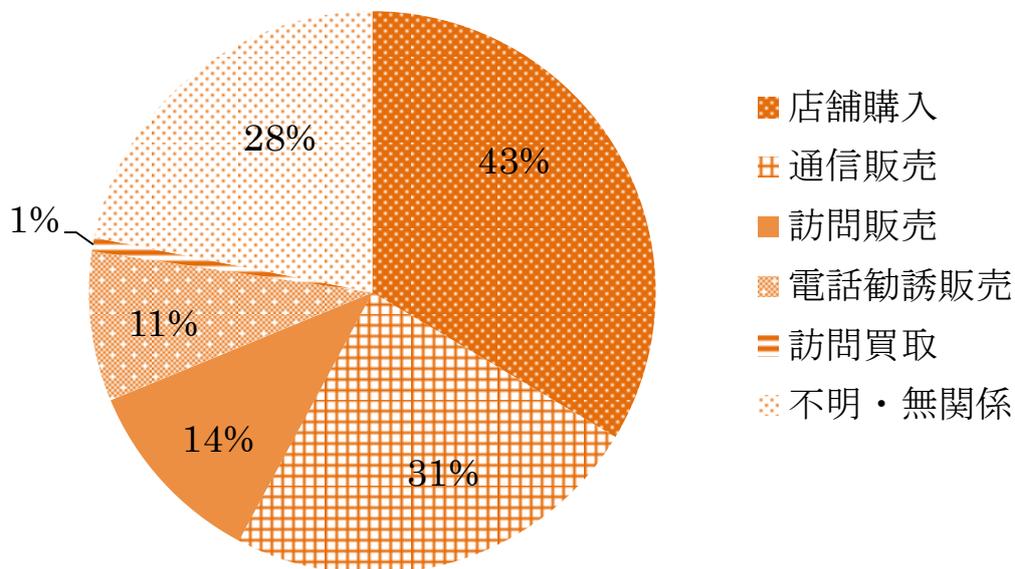
また、60代以上では、不審な勧誘電話等に関する相談が上位を占め、詐欺まがいの電話を受けたとの相談も多く寄せられています。



》》》 1-⑤ 販売購入形態別件数

販売購入形態		件数
	店舗購入	281
特殊販売	通信販売	202
	訪問販売	91
	電話勧誘	73
	訪問買取	5
計		652
不明・無関係		249
合計		901

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 43%、通信販売が 31%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よる相談も多く寄せられています。

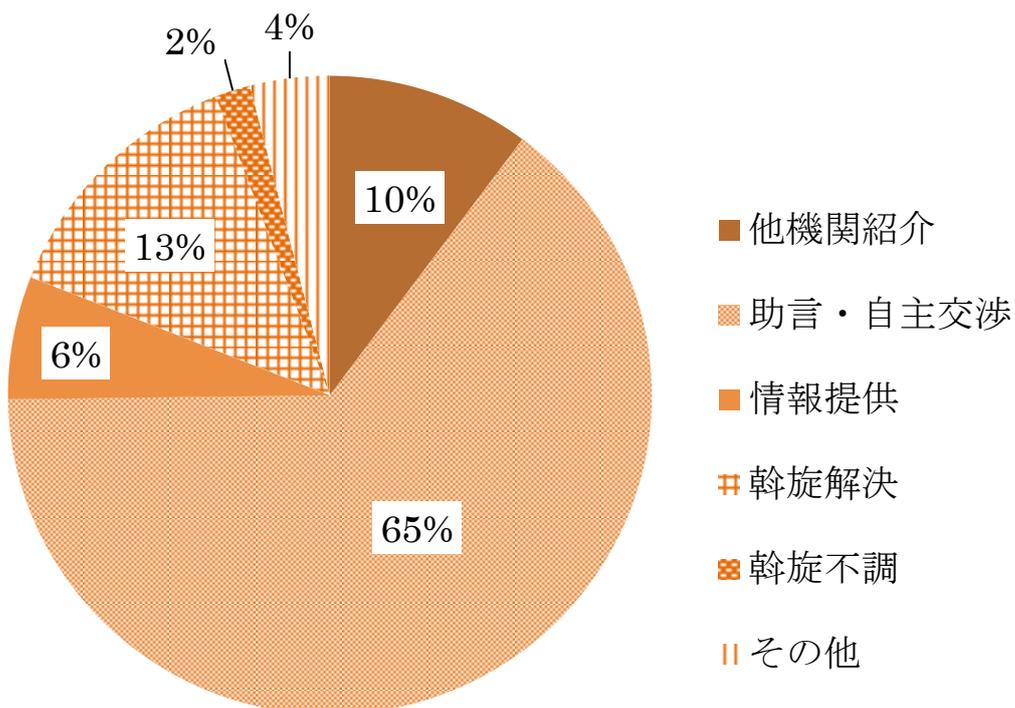
》》》 1—⑥ 相談結果別件数

相談結果（処理）	件数
他機関紹介	92 件
助言・自主交渉	582 件
斡旋解決	119 件
斡旋不調	16 件
情報提供	56 件
その他	36 件
合計	901 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。

》》》 ②平成 26 年度 消費者啓発事業及び相談体制の強化

■ 出前講座

34 件実施 / 参加人数 1,293 人

メニュー : ★悪質商法から身を守るために

(悪質商法の手口と、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)

高齢者の集まるシニアクラブやサロン等でのお申し込みが多く、「悪質商法から身を守るために」が人気でした。



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。(50名参加)



平成26年度 消費者力アップ講座

第1回 10月8日(水)14:00~16:00

「クリーニングの基礎知識」

講師：福岡県クリーニング生活衛生同業組合
理事長 堤一成 氏

上手なクリーニング店の選び方や、クリーニングに出す時の注意点など、知っていると助かる豆知識を紹介。そのほか、衣類の繊維や洗剤など種類別に特徴を解説し、大切な衣類を長持ちさせる方法を伝授。(参加者18名)



第2回 11月13日(木)10:00~12:00

「上手なリフォームの活用法」

講師：福岡県リフォーム推進ネットワーク協議会
会長 大里博之 氏

リフォームをするタイミング、信頼できる業者の選び方など、失敗しないために押さえておきたいポイントを紹介。また、減税、補助金制度などお得な制度を活用して満足のいくリフォームができるよう分かりやすく解説。(参加者17名)



第3回 12月6日(土)10:00~12:00

「食品表示あれこれ」

講師：独立行政法人農林水産消費安全技術センター 専門調査官 辻映美 氏

食品表示は、消費者にとって食の安全を知る大事な情報源。食品表示制度や、産地や添加物の表示ルールなどを、クイズを交えながら楽しく紹介。(参加者15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6ページに渡り掲載しています。

糸島市消費生活センター
生活の豆知識 儲け話に気をつけて！

<p>友人に儲け話があると誘われたBさん。待ち合わせ場所のファミレスへ行くと、「会員になって、知り合いを勧誘するだけで、高収入が得られる」と言われました。儲かる話ならと話を聞きましたが、「会員になるためには、まずサプリメントを購入し、入会時に20万円必要」と言われ、お金がないからと帰ろうとしました。</p> <p>しかし、「たくさん勧誘すればすぐに支払えるから、とりあえずお金を借りて支払ってほしい」と長時間に渡ってしつこく友人から勧誘され続けました。とうとう断りきれず、お金を借りて会員になってしまいました。自分の友人に勧めることができず、購入したサプリメントと借金だけが残ってしまいました…。</p>	<p>これは「マルチ商法」と呼ばれる取り引きで、思うように知人を勧誘できず、商品代などの支払いだけが残ってしまう人がほとんどです。最近では、サイドビジネス商法、ネットワークビジネス商法と言われることもあります。友人からの誘いであっても、必要のない場合はきっぱりと断りましょう。</p> <p>また、入会しても、契約書面を受け取ってから20日以内であれば、クーリング・オフ(特定の取り引きに限り、一定期間であれば無条件で解約できる制度)ができます。</p>
---	---

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

★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 【28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28箇所を糸島警察署と一緒に訪問。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 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 【29事業者】

糸島地区の居宅介護支援事業者等【29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。

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 26 年 11 月



居宅サービス事業者連絡会 訪問部会の皆さまへ

強引な訪問販売やしつこい電話勧誘、複数業者が入替わり立ち代わり電話をして社債などを購入させられニセ電話詐欺など様々な消費者トラブルがあります。日頃接していらっしゃる利用者の方で、以下の様な事が見受けられたら消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。一声かけて頂き、不審な点があれば消費生活センターまでご相談ください。

見守りを
お願い
します





見守りど「気づき」のポイント

住まいの様子

- 不審な契約書、請求書などの書面や、宅配業者の不在通知などはないか。
- 不審な健康食品やカニなどがないか。
- 新品のふとんなど、同じような商品が大量にないか。
- 屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がみられないか。
- 通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にないか。
- 複数社から配達された新聞や果物類などがないか。
- 不審な業者が入り出している形跡はないか。

高齢者本人の言動や態度など

- 不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか。
- 生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか。
- 預金通帳などに不審な出金の記録はないか。

「見守り」と「気づき」で
認知症等高齢者の被害を防ごう

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 商工振興課内

電話 092-332-2098

※メールにて本状送付を希望される場合は、shohi@city.itoshima.lg.jp までお知らせください。

ホームページでもお知らせしています

糸島市消費生活センター 検索

FAX 092-324-2531

③ 介護保険事業所訪問 【34 事業者】

糸島市内の介護保険事業所【34 事業者】を訪問し、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。



④ 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。

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

糸島地区介護保険事業者連絡会の皆さまへ

見るだけでいいからと展示会などに誘われ、気軽に会場に行ったところ、数人に囲まれ、長時間にわたって勧誘され、断りきれずに契約してしまったという相談が寄せられています。一度契約してしまうと、その後も何度も展示会に誘われ、契約を重ねてしまうケースもあります。必要がないものはきっぱりと断ることが大事ですが、買うつもりがなければ、展示会等の誘いに乗らないことが一番です。もし利用者の方でお困りの方がいらっしゃれば消費生活センターまでご相談ください。

展示会で高額契約

7年前、呉服店で物を購入したところ、その1か月後に着物の展示会に誘われ、担当者が自宅に迎えに来た。「買うつもりはない」と伝えただのに、会場でスタッフ数名に囲まれ、2点の反物のうちどちらがほしいかと聞かれ

「こっちが安いと言えただけで買ったような雰囲気になり、契約してしまった。その後も、「見るだけでいいから」と誘われて参加すると、長時間勧誘されて断りきれず契約することを何度も繰り返して、総額1千万円以上も使ってしまった。(70歳代 女性)

他に、**宝石やバッグ**などを勧誘される事もあります

「見るだけでいいからと勧誘され... 展示会で何度も着物を購入」

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 商工振興課内
電話 092-332-2098 FAX 092-324-2531

※メールにて本状送付を希望される場合は、shohi@city.itoshima.lg.jp までお知らせください。

広報いとしま3月1日号

消費生活センターでは、広報いとしまに月に1回程度、『生活の豆知識』というコーナーで消費者トラブルの具体例を紹介しています。尚、『生活の豆知識』のパックナンバーは、糸島市消費生活センターのホームページからご覧になることができます。

広報いとしま2015年3月1日号掲載

生活の豆知識 糸島市消費生活センター

リフォーム工事の契約は慎重に!

娘と同居するために、親の自宅二階住宅を増築しようと考えたAさん。見積もりをもらったうえで、リフォーム業者と1000万円の契約を交わし、工事前に850万円を前払いしました。工事は途中まで進んでいきましたが、次第に遅れ気味になり、完成予定日を過ぎてても一向に完成する見込みがありません。業者に苦情を伝えましたが「資金不足のため、すぐには工事ができない」と対応してもらえません。工事が途中で放置されたために雨漏りも発生。他の業者に頼もうとお金も用意できず、困っています...

住宅の新築やリフォームで、業者側の事情による工事の中断や遅延に関するトラブルが増えていますが、住居の業者から見積もりを取って工事費用の比較検討を行うだけでなく、契約前に工事の進捗の進捗を記載したり、住宅完成保証制度利用の可否を確認したりするなど、契約前に工事の進捗の進捗を把握しておく事が重要です。また、費用の支払いについても、前払いをなるべく避け、完成後の支払いを主とした契約にしましょう。心配なときは、糸島市消費生活センターまでご相談ください。

※住宅完成保証制度-新築住宅を建てる時、事業者側などで中断した工事を完成までサポートする制度

まずはご相談を 糸島市消費生活センター ☎ 092-332-2098 相談日時 月～金 9:00～17:00 土日、祝日は休館(9時～17時)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。
- 手形は不要です。

●情報発信もしています!!
ホームページアドレス
<http://www.city.itoshima.lg.jp/site/shouhi/>
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・祝日は休館

☎ 092-332-2098
糸島市前原西1-1-1
糸島市役所 第二庁舎1階 商工振興課内

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】

消費者トラブル等についての啓発チラシを毎月発行し、高齢者の見守りを依頼【12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。

また、月に一度啓発チラシを配布しています。

⑥ 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ています。

相談事例

A銀行を名乗る男性から「あなたは**大手企業B社**の株を買えるリストに載っている。購入しないか」と電話があったが、よく意味がわからず断った。翌日、今度はB社の社員という男性が「自分で自社の株を買うとインサイダー取引になるので**あなたの名前で買わせてほしい**。後日**倍にして返す**」と言ってきた。B社は**有名な会社**だから間違いはないだろうし、お金ももらえるなら、と思い、指示されたとおりに口座開設料**300万円**をA銀行に**郵送**した。その後も「保証金」などの名目で**合計約1500万円**支払った。あまりに高額になったので不安になり、電話をしてみたがつかぬ。 (70歳代 女性)

**大手企業の名前を悪用！
買え買え詐欺に注意！**

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。

大手企業の名前に注意！

実在する大手企業の株や社債等が販売されているかのように装って勧誘し、お金を支払わせようとする「買え買え詐欺」の相談が寄せられています。

対応)☛

- 一旦お金を支払ってしまうと取り戻すのは困難です。うまい話には耳を貸さず、きっぱり断りましょう！
- 困ったときは、消費生活センターに 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
092-332-2098

月曜日～金曜日
9:00～17:00
*土日・祝日はお休みです

あなたを狙う
悪質商法に
ご用心!

⑦ 各地区高齢者サロン代表者会を訪問し啓発活動を実施。 【1回実施】

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。

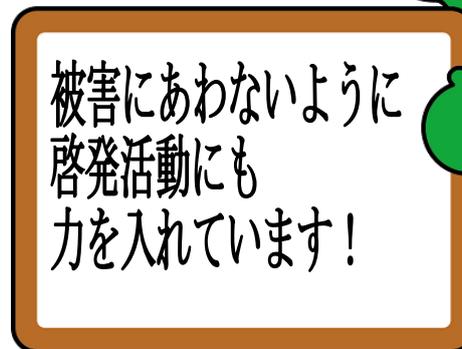


★消費生活センタークリアファイルの作成

糸島市消費生活センターのクリアファイルを作成し、配布しました。



クリアファイル



(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とした糸島警察署との連携会議を開催。また、定期的に情報を交換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。

福岡県とグリーンコープの協働事業です

生活再生無料相談会のご案内

秘密厳守 個室対応

債務や家計の心配ごと、一緒に解決しましょう!!

借金返済・整理

返済が大変になった方の借金減額や滞り金について法律相談が必要な際は、法律事務所所まで相談員が同行し丁寧にサポートします。初回の相談は無料です。

生活資金の貸付

生活を再生する上で一時的に発生する生活資金を貸付します。借務整理された方も相談できます。利率年9.5%・150万円まで（審査あり・事業資金対象外）

家計見直し

借金返済や滞り金のある家計を丁寧なカウンセリングによって診断・見直し、生活設計が出来るよう支援します。相談者の生活状況の密接に応じた継続的なアドバイスも行います。

グリーンコープ生活再生相談室にご相談ください！
相談はグリーンコープの専門相談員が行い、秘密はどこにも漏れません。

日時 8/22(金)、10/8(水)、12/9(火)、
平成27年 2/12(木) 10時～16時

会場 糸島市役所第2庁舎 3階会議室 ※2月のみ2階会議室 糸島市消費生活センター
主催：グリーンコープ生協 共催：糸島市消費生活センター

糸島市消費生活センター ☎092-332-2098
受付時間/月曜～金曜（祝日除く）9時～17時

相談には**予約**が必要です。まずは**お電話を!**

福岡県多重債務相談窓口です

秘密厳守 個室対応

生活再生のための生活資金 貸付の相談もお受けします!

事業資金は対象外・審査あります

進学費用や学費が不足している。早めに相談したい。

車の買い替えや車検費用が不足。

税金や公共料金の滞りがある。家賃が滞って退去を迫られている。

販売の失敗で自己破産。家を手放すので転居の費用が必要。

1人で悩まないで! 必ず解決策はあります!

債務整理された方、ローンが通らない方も諦めずにご相談ください。解決策を一緒に考えます。

貸付条件等

- 借付利率/年9.5%
- 返済総額/年14.5%
- 借付額/上限150万円
- 返済方式/毎月元利均等返済
- 必要書類/身分証明書 収入証明書 他
- 返済期間/回数/最長5年 60回
- 返済保証人/必要
- 審査/グリーンコープ生活再生相談員による
- 福岡市博多区博多駅前1-5-1
- 借付事業規約契約番号20生安第1197号

グリーンコープの生活再生相談室にご相談ください!

面談には予約が必要です。まずはお電話を!

※平成 26 年度版チラシ