

令和元年度 糸島市消費生活センター事業概要報告

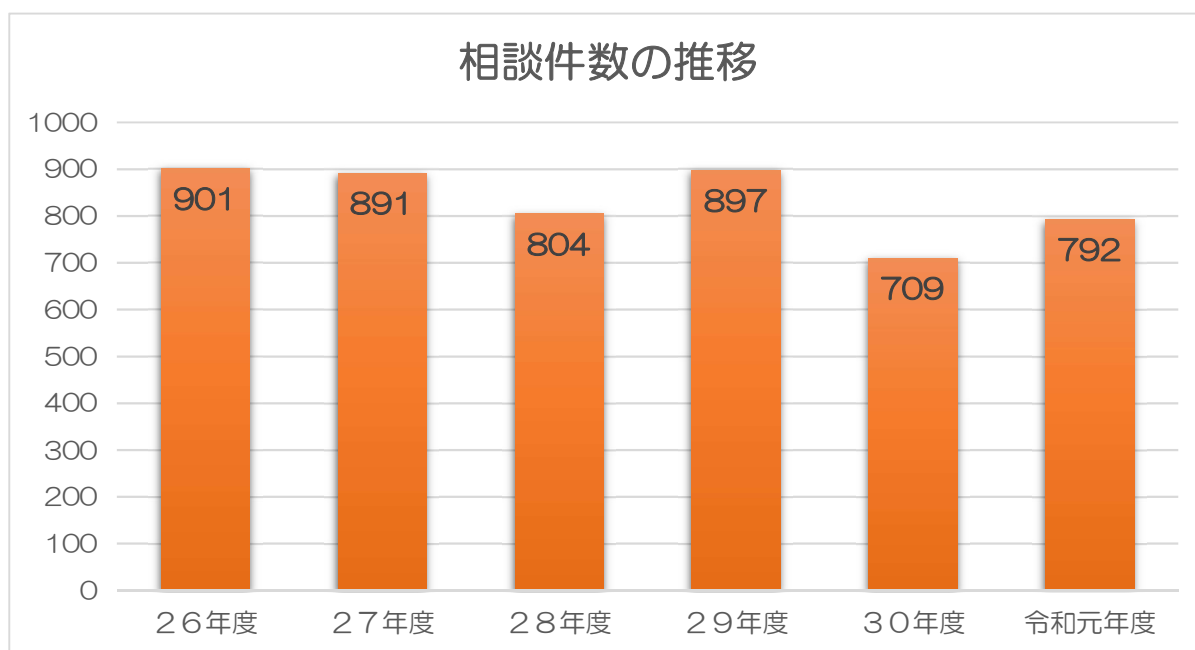
》》》 1 相談件数

当センターに寄せられた相談件数 令和元年度 792 件

(統計対象期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日)

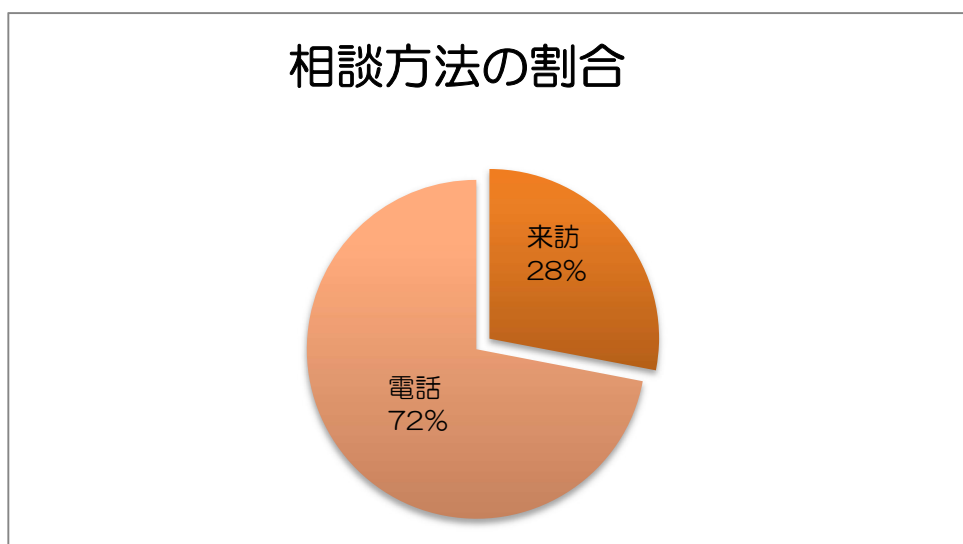
相談者は10代から90代以上まで幅広く、電話や来訪で相談されています。

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件数	901	891	804	897	709	792



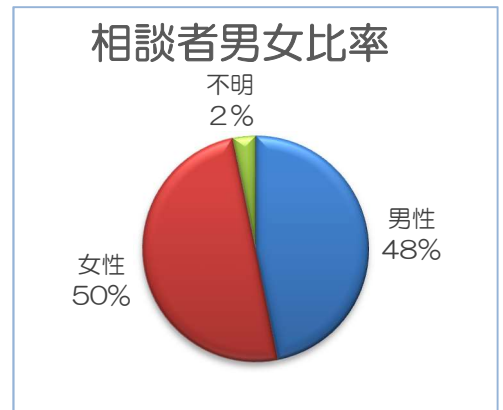
》》》 1-① 相談方法

相談方法	来訪相談	電話相談	合計
件数	221	571	792



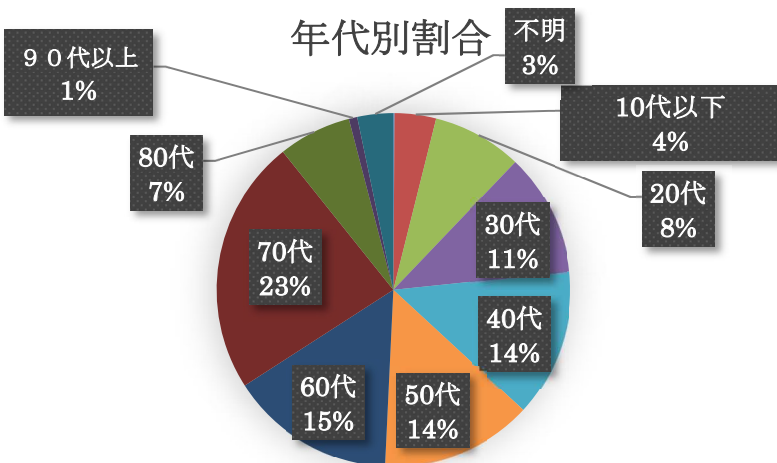
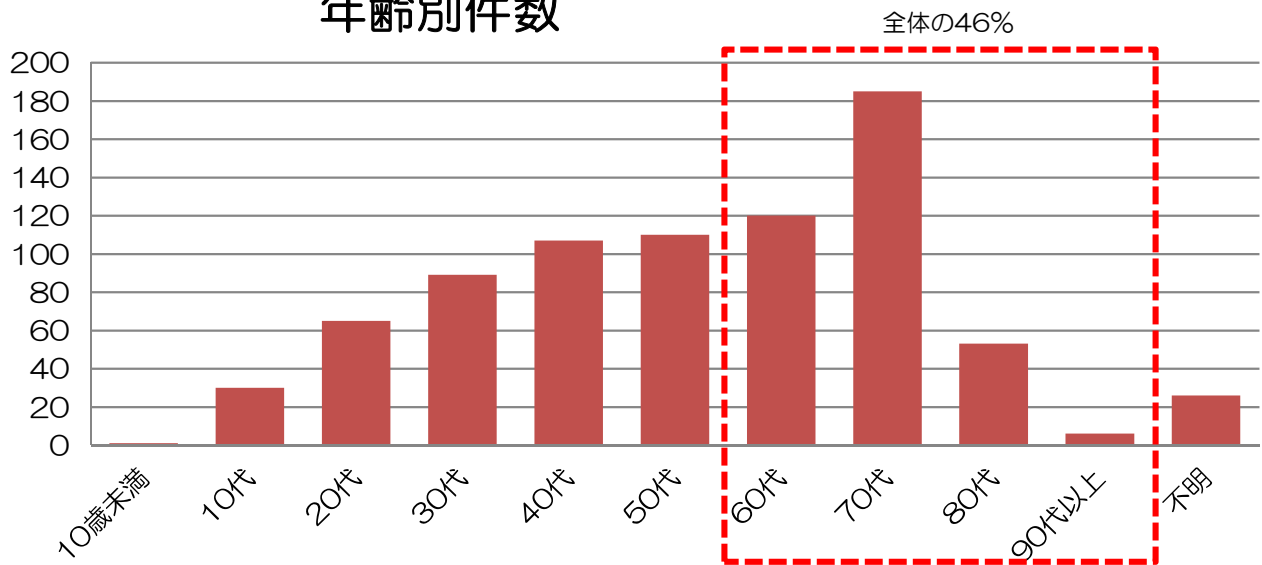
》》》 1-② 性別・年齢別

	合計件数	男性	女性	不明
10才未満	1	1		
10代	30	18	12	
20代	65	35	30	
30代	89	42	47	
40代	107	43	64	
50代	110	52	58	
60代	120	60	60	
70代	185	90	95	
80代	53	27	26	
90代以上	6	4	2	
不明	18	6	6	6
団体	8			8
合計	792	378	400	14



男女とも、70代の相談が一番多く、続いて60代となっています。

年齢別件数



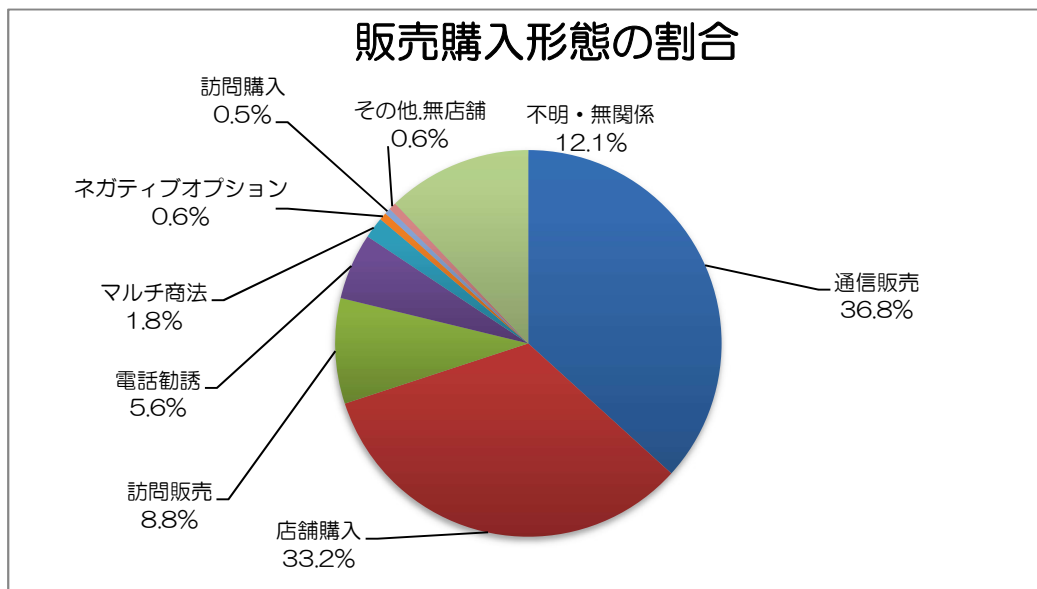
60歳以上の相談割合が、センター統計開始後始めて、全体の半分以下となりました。60歳以下の相談は年齢を問わず増えており特に10代からの相談は、今年の4倍となりました。



》》》 1-③ 販売購入形態

販売購入形態	年代 件数	10 未 満	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	90 以 上	不 明	団 体
店舗購入	263		6	13	50	42	32	46	46	17	3	6	2
通信販売	291	1	23	26	26	39	47	48	66	9	1	3	2
訪問販売	70		1	11	4	2	7	11	27	4	1	2	
電話勧誘	44			1	2	5	10	1	13	6		2	4
訪問購入	4					1			1	2			
マルチ商法	14			7		3		1	2		1		
初テブ・初ヨソ	5				1		1		2	1			
計	691	1	30	58	83	92	97	107	157	39	6	13	8
その他無店舗	5			1		2	1		1				
不明・無関係	96			6	6	13	12	13	27	14		5	
合計	792	1	30	65	89	107	110	120	185	53	6	18	8

- ▶通信販売は10代から70代まで幅広く分布しています。
 - ▶訪問販売や、電話勧誘販売は70代が特に多くなっています。
 - ▶マルチ商法の相談は、20代が多く、社会経験の少ない若者が狙われやすいことがうかがえます。
- *マルチ商法とは、商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えることにマージンが入るネズミ講式の商法で、「連鎖販売取引」は特定商取引法で規制対象となっています。



- ▶通信販売と店舗購入（店舗での契約も含む）のトラブルで約70%を占めています。
 - ▶通信販売では、昨年に引き続き、ハガキやメールによる架空請求が多かったことと、情報商材や定期購入に関するネットショッピングの相談が急増しました。
- *情報商材とは、稼ぎ方のノウハウなどの「情報を提供する商品」です。

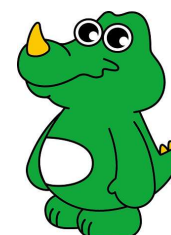
》》》 1-④ 商品・サービス

(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	商品一般*1	82	10.4%
2	デジタルコンテンツ*2	55	6.9%
3	電話機・電話機用品	43	5.4%
4	相談その他*3	42	5.3%
5	化粧品	41	5.2%
	集合住宅（不動産貸借等）	41	5.2%
7	健康食品	37	4.7%
8	インターネット通信サービス	35	4.4%
9	フリーローン・サラ金*4	27	3.4%
10	戸建住宅（リフォーム等）	26	3.3%
順位外		363	45.8%
合計		792	100.0%

備考

- *1「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）
- *2「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（情報商材、出会い系サイト、オンラインゲーム等）
- *3「相談その他」は売り手、買い手の存在しない相談、近隣トラブル等
- *4「フリーローン・サラ金」は、主に借金に関する相談。



(2) 年代別

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位	その他
10代未満	1	デジタルコンテンツ (1)					0
10代	30	健康食品 (5) 化粧品 (5) デジタルコンテンツ (5)			電話機・電話用品 (2) 学校教育 (2) 観覧・鑑賞 (2)		9
20代	65	電話機・ 電話用品 (10)	デジタル コンテンツ (6)	健康食品 (5) 電気 (5) 化粧品 (5)			34
30代	89	集合住宅 (12)	化粧品 (6)	自動車 (5) フリーローン・サラ金 (5)	商品一般 (4) 理美容 (4)		53
40代	107	相談その他 (9)	健康食品 (8)	集合住宅 (7) デジタルコンテンツ (7)	化粧品 (6)		70
50代	110	インター ネット通信 (12)	商品一般 (11) 健康食品 (11)	相談その他 (9)	集合住宅 (8) フリーローン・サラ金 (8)		51
60代	120	商品一般 (23)	電話機・ 電話用品 (9)	デジタル コンテンツ (8)	化粧品 (6)	集合住宅 (5) 戸建住宅 (5) 相談その他 (5)	59
70代	185	商品一般 (29)	デジタル コンテンツ (17)	相談その他 (11)	戸建住宅 (9)	電話機・電話用品 (7) インターネット通信 (7) フリーローン・サラ金 (7)	98
80代	53	商品一般 (8)	相談その他 (4) 相隣関係 (4)	医療用具 (3) 書籍・印刷物 (3) 電話機・電話用品 (3) 医療 (3)		25	
90代以上	6	医薬品 (1) スポーツ用品 (1) 生命保険 (1) 固定電話 (1) インターネット通信 (1) 金融サービス (1)					0
無回答 団体	26	役務その他 (3)	相談その他 (2) 自動車 (2) 集合住宅 (2)		商品一般 (1) 食品 (1) 飲料 (1) 調理用品 (1) 洋服 (1) 身の回り品 (1)		11
合計	792						

▶化粧品の相談が多いのは、インターネットを主とする通信通販の定期購入の相談が多く寄せられたためです。

▶デジタルコンテンツは、「有料動画の未納の料金がある」などの架空請求のメールが多かったためと思われます。

▶フリーローン・サラ金は、多重債務（借金）の相談が主となります。

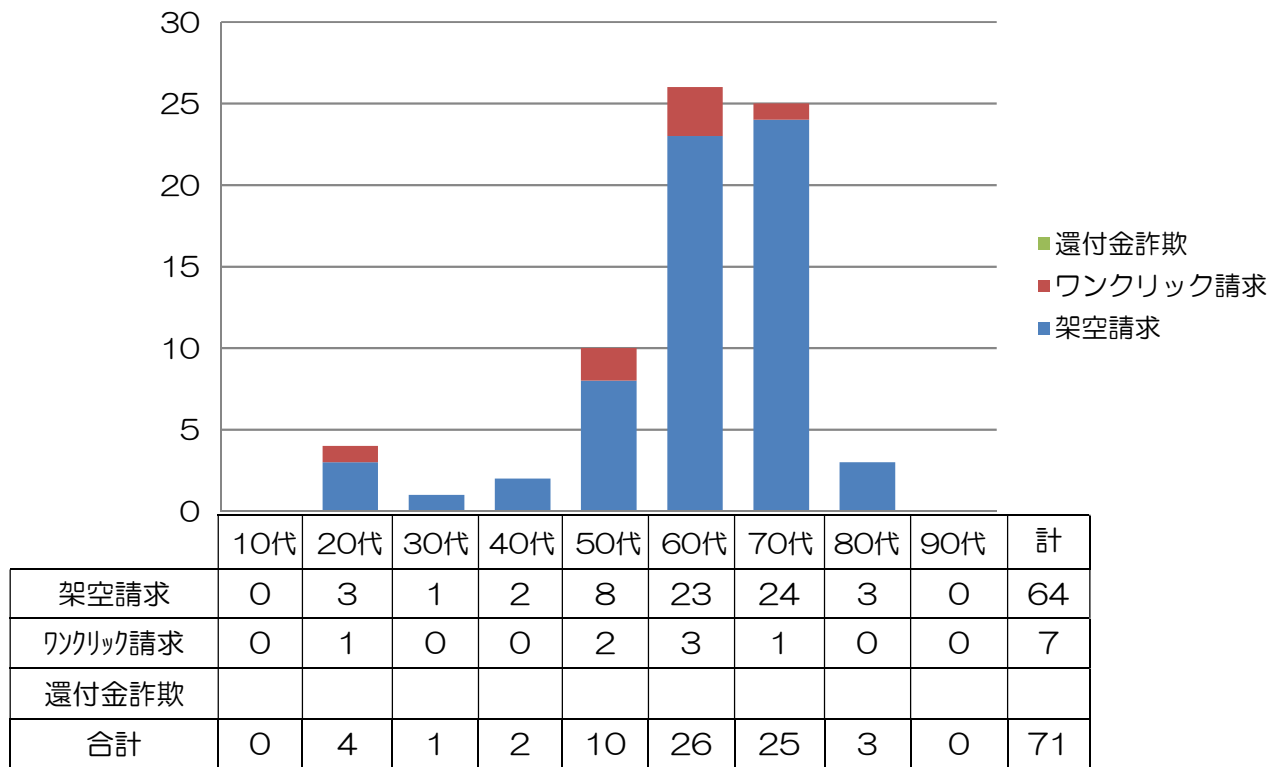
▶商品一般が60代、70代、80代に多いのは、架空請求のハガキの相談が多かったためです。

》》》 1-⑤ 架空請求等

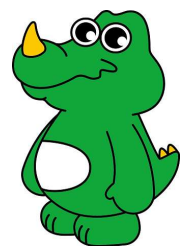
分類	令和元年	平成 30 年度	平成 29 年度
架空請求	64	93	207
ワンクリック請求	7	10	12
還付金詐欺	0	0	11
合計	71	103	230

- ▶ 架空請求の相談が、昨年より少なくなりました。
- ▶ 還付金詐欺の相談はありませんでした。

年齢別件数



- メールを使う架空請求は、全世代が対象となっています。
- 特に 60 代、70 代では、ハガキでの架空請求が多くを占めています

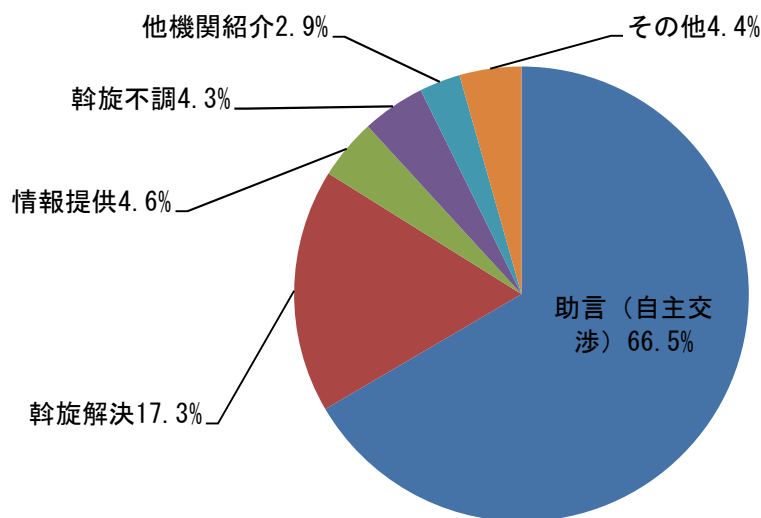


》》》 1—⑥ 相談処理結果別件数

相談処理結果	令和元年	平成 30 年度	平成 29 年
助言・自主交渉	527	529	691
斡旋解決*	137	102	115
斡旋不調	34	20	26
情報提供	36	22	33
他機関紹介	23	12	13
その他	35	24	19
合計	792	709	897

*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



- ▶ 相談結果の 1 位が助言（自主交渉）となっています。
- ▶ 消費者からの相談に対し、相談員が適切な助言を行うことで、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。斡旋解決は契約相手との交渉等が複数回に渡ることが多く、解決に時間を要しています。



》》》 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



所在地 糸島市前原西一丁目1番1号 糸島市役所 第二庁舎1階

電話番号 092-332-2098

FAX 092-324-2531

受付時間 月～金（祝日を除く）9：00～17：00

- 相談内容
- ・消費生活に関する消費やサービスの契約トラブルやお問い合わせ
 - ・製品の事故や製品不良に関すること
 - ・債務整理方法について など

糸島市消費生活センターのホームページ（HP）を運営

（ <https://www.city.itoshima.lg.jp/consumer/index.html> ）

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。

糸島市 消費生活センター

音声読み上げ Foreign Language 文字サイズ 小 中 大 背景色 A A A

サイト内検索 検索

相談窓口案内 相談事例 ネットトラブル 多重債務 クーリング・オフ

新着情報

4月3日	引っ越しトラブルにご注意！
3月3日	賃貸アパートの退去トラブルにご注意！
2月6日	副業セミナーでの契約にご注意！
1月7日	SNSをきっかけとしたトラブルにご注意！
12月4日	マルチ取引の勧誘にご注意！

RSS 一覧

電話番号 092-332-2098

相談時間 毎週月曜日から金曜日（土日・祝日を除く）9時から17時まで

広報いとしま 生活の豆知識 センターの相談概要報告 トラブル情報

》》》 2-②消費者啓発事業

出前講座

【19件実施／参加人数 493人】

メニュー

① 知って防ごう！悪質商法

（次々に手口が変わる悪質商法。その最新情報と注意点についてクイズや寸劇を交えながら紹介）

② 知って得する！新しいお金の支払い方法

（多様化する支払方法。クレジットカード、電子マネー等の最新情報を知り、賢い消費者を目指す）

③ いとゴンとチャレンジ！買い物名人

（幼少の頃から金銭感覚を身に付け、その後の消費やトラブルを未然に防ぎましょう。小学校低学年を対象に、ゲームやロールプレイングを通して楽しく学べる講義）



・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し込みが多く、「知って防ごう！悪質商法」のメニューが人気でした。

寸劇を交えて、相談事例をわかりやすく紹介しています。



・国の「5%還元」事業に伴い、電子マネーに関する講座の要望が増えました。



啓発講座

消費者力アップ講座を2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、今年度も小学生高学年を対象に、専門の講師を招いて消費者力アップ講座を3回実施予定でしたが、第2回は悪天候のため中止、第3回は冬休み（1月6日）に変更して行いました。【のべ54名参加】

夏休み小学生講座

第1回 8月5日(月)

「お金の役割を知ろう！」

カードゲームでお金の役割を体験しながらお金に関する正しい知識を習得します。

講師：SMBC コンシューマーファイナンス株式会社

坂本 佑貴氏 西崎 さやか氏



第2回 8月6日(火)

悪天候により中止

「電気を作ってみよう！」

電気がどのように作られて、使われていくのかを体験しながら学びます。

講師：九州電力株式会社 福岡西営業所

松田 尚浩氏



第3回 8月28日(水)

令和2年1月6日に変更

「ハンバーガーから学ぶ世界のお金」

外国通貨に触れながら、お金は世界とつながっていることを学びます。

講師：キッズ・マネー・ステーション
(株式会社イー・カンパニー)

串宮 由紀子氏



対象：市内在住
小学4～6年生

場所：糸島市役所5階1号会議室
時間：14時～16時(受付13時半～)

夏休み・冬休みを利用し、専門の先生に、わかりやすく教えていただきました。



お金の役割を知ろう！

28名が参加されました。

ハンバーガーから学ぶ世界のお金

26名が参加されました。



啓発チラシの作成

糸島市消費生活センター「保存用」パンフレットをリニューアルしました。最終ページには直ぐ活用できるように「クーリングオフ用のはがき」を付けました。

無条件解約のための
クーリングオフ はがき付

保存用

糸島市消費生活センター

悪質商法の被害
商品やサービスの苦情
信金の相談
ネットトラブル
二セ電話サギ

お電話での相談は **092-332-2098**

相談時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
(土日・祝日、年末年始を除く)

消費生活センターとは

消費者からの相談対応

消費者への啓発活動

どのようなことを相談できますか?

相談できますか?

相談を受けるのでしょうか?

お電話での相談は

9:00～17:00
年末年始を除く

悪質商法の主な手口

悪質商法の被害にあわないために

クーリング・オフ

悪質業者を退治する断りの言葉

借金問題の相談もご利用

ネットトラブル

クーリング・オフを活用しよう!

無条件解約

クーリング・オフとは

クーリング・オフできる主な取引と期間

販売方法	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供	8日間
訪問購入	8日間
連続販売取引(マルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	20日間

クーリング・オフの方法

手続きは、証拠が高くなることが大変です。

1. 契約書面を受け取った日からクーリング・オフ期間中に書面で通知します。クレジット契約の場合は、債権会社へも通知します。
2. ハガキに書いて両面コピーをし、コピーは控えとして大切に保管してください。
3. ハガキは、郵便局で「簡易書留」や「特定記録郵便」など、相手方への通知が確実に届いたことが証明できる郵送方法で送りましょう。

クーリング・オフできないもの

- ・自分から店や営業所に行ったとき
- ・化粧品などの消耗品を使用したとき
- ・現金取引の場合で3000円未満の契約
- ・乗用自動車等の契約・専修サービス

※例外もあります。消費生活センターにご相談ください。

契約解除通知

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

担当者名

上記日付の契約は解除します。尚、支払い済みの円を返金し、商品を引き取ってください。

令和 年 月 日

住所

氏名

生活の豆知識

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1回「広報いとしま」に掲載し、注意を呼びかけました。

生活の豆知識

賃貸アパートの退去トラブルにご注意！


事例

Aさんが賃貸アパートを退去したところ、貸主から畳の表替えとクロス張り替えの代金を請求されました。クロスは引っ越し作業で傷つけたので仕方ありませんが、畳は日に焼けただけで汚していません。請求通り支払わないといけないでしょうか。

解説 & アドバイス

借り主には借りた部屋を元の状態に戻して返す原状回復義務があります。しかし、誰が使用しても起きる畳の擦り減り(通常損耗)や日焼けなどによる経年劣化は含まれません。仮に借り主が不注意などで汚れや傷をつけても、長く使われたものであれば、借り主の負担はその分減少することになります。

【アドバイス】①入居時や退去時には、できるだけ管理会社の立ち会いを求め、傷の有無について確認しておきましょう。②入居時に敷金を払っている場合、まずは敷金から修理代を差し引かれることになります。③修繕費が借り主負担か貸主負担か分からない場合は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしましょう。 ガイドラインPDF→



まずは、ご相談を！ / ご相談・対応は無料です

問い合わせ 糸島市消費生活センター ☎(332)2098
 相談日時 9時～17時(土・日・祝日を除く)

令和元年掲載分

4月1日号	改元に便乗、詐欺に注意！
5月1日号	断ったのに高額な「皇室」の本が送られてきた！
6月1日号	高齢者の携帯電話のトラブル
7月1日号	遺品整理の業者選びにご注意！
8月1日号	水漏れ修理サービスで高額な請求に注意！
9月1日号	公的機関をかたる点検商法に注意！
10月1日号	新聞の契約はやめられないの？
11月1日号	ドライブレコーダーの映像は定期点検を！
12月1日号	マルチ取引の勧誘にご注意！
1月1日号	SNSをきっかけとしたトラブルにご注意！
2月1日号	副業セミナーでの契約に注意！
3月1日号	賃貸アパートの退去トラブルにご注意！

啓発訪問とチラシ配布

1 コンビニエンスストア【32箇所】 スポーツジム・温浴施設を啓発訪問【5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32箇所と、多くの方が利用するスポーツジムや温浴施設を糸島警察署と訪問し、ニセ電話詐欺や架空請求のハガキに関する未然防止のチラシを配布しました。

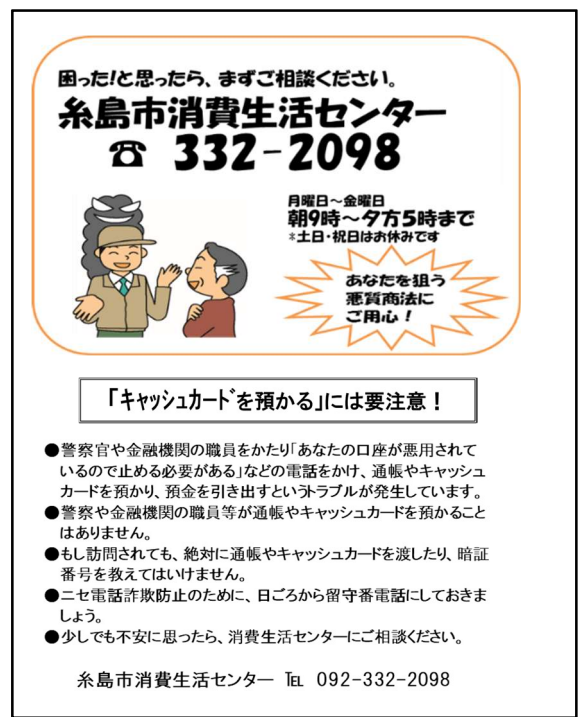


2 糸島地区介護保険事業者連絡会を毎月訪問し、事例等報告【10回実施】

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。



- 3 居宅介護支援事業者へ、月に一度、トラブル事例などをファックスやメールで配信【34箇所】
月に一度、糸島地区の居宅介護支援事業者や地域包括支援センターに、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。
- 4 各地区民生委員児童委員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。
- 5 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
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、ニセ電話詐欺に関する啓発チラシを同封しました。



6 介護事業者を訪問し、啓発活動を実施【24事業者】

糸島市内の介護事業所を相談員が訪問し、高齢者見守りパンフレットやグッズを配布するとともに、高齢者の見守りを依頼しました。

訪問によって介護事業者様との連携が図られ、相談がスムーズに進み、未然防止にも繋がっています。



7 糸島市子育て支援センターで、啓発活動を実施【11回実施】

若い子育て中の母親を対象に、消費生活センターの紹介をおこない、若い世代のトラブル事例と対処法、乳幼児の事故情報について注意喚起を行いました。

【子ども向け資料例】

子供から目を離さないで！

ベルトは必ず装着！ ベビーシートをベビーキャリア として使う際の事故に注意

事例

自宅前で、父親が子どもを乗せたベビーキャリアになるベビーシートを車の後部座席から降ろして、ハンドルを片手で持ったところ、子どもが前のめりに転落し、コンクリートの地面に頭をぶつけた。いつもベルトをしていたが、車中で子どもがぐずったので、到着する少し前に外していた。
(当事者：0歳 女児)

ひとことアドバイス

- 自動車を使用したり、ベビーカーに取り付けたり、ベビーキャリアとして子どもを乗せたまま歩行などができるなど、色々な機能があるベビーシートがあります。便利な一方で、ベビーキャリアとして使用した際の転落事故が報告されています。
- 取扱説明書をよく読み、子どもを乗せたときの持ち方、自動車やベビーカーへの取り付け方等の正しい使い方をよく確認しましょう。
- 使用する際は、ベルトを正しく装着することが大切です。ベビーキャリアとして子どもを乗せたまま車から降ろしたりする際は、ベルトが正しく巻かれているかよく確認しましょう。

発行：独立行政法人国民生活センター 糸島市消費生活センター

糸島市消費生活センター Ⅸ092-332-2098

【保護者向け資料例】

見守り新鮮情報

「老若男女誰でも収入が得られる」というメールマガジンを見つけた、約30万円で購入した情報商材とソフトウェアが起動せず、収入が得られない苦情を伝えると月収1千万円を得られるという上位のコースを勧められた。「必ずフォローする」[代金50万円を半額にする]と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。
(60歳代 女性)

簡単に高額収入を得られません「情報商材」のトラブル

ひとこと助言

- 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等としてインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。広告や説明と違って収入が得られないという相談が多数寄せられています。情報商材をきっかけにソフトウェアやコンサルティング等を契約させられるケースもあるため注意が必要です。
- 簡単に高額収入を得られることはありません。寄せられた相談をみると、実際にはあまりの虚偽のない情報が高額で販売されていますが、契約前に内容を確かめることが出来ないので、安易に信用して事業者に連絡しないでください。
- 不安に思ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

発行：独立行政法人国民生活センター

糸島市消費生活センター Ⅸ092-332-2098

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5回開催し、コンビニエンスストアやスポーツジム、温浴施設への啓発を合同で各1回行いました。(P13 記載)



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に対応しました。

3 糸島市消費者安全確保地域協議会

糸島警察署と糸島市役所介護・高齢者支援課、地域包括支援センターと連携を図り、年度初めに連携会議を行いました。

