

令和2年度 糸島市消費生活センター事業概要報告

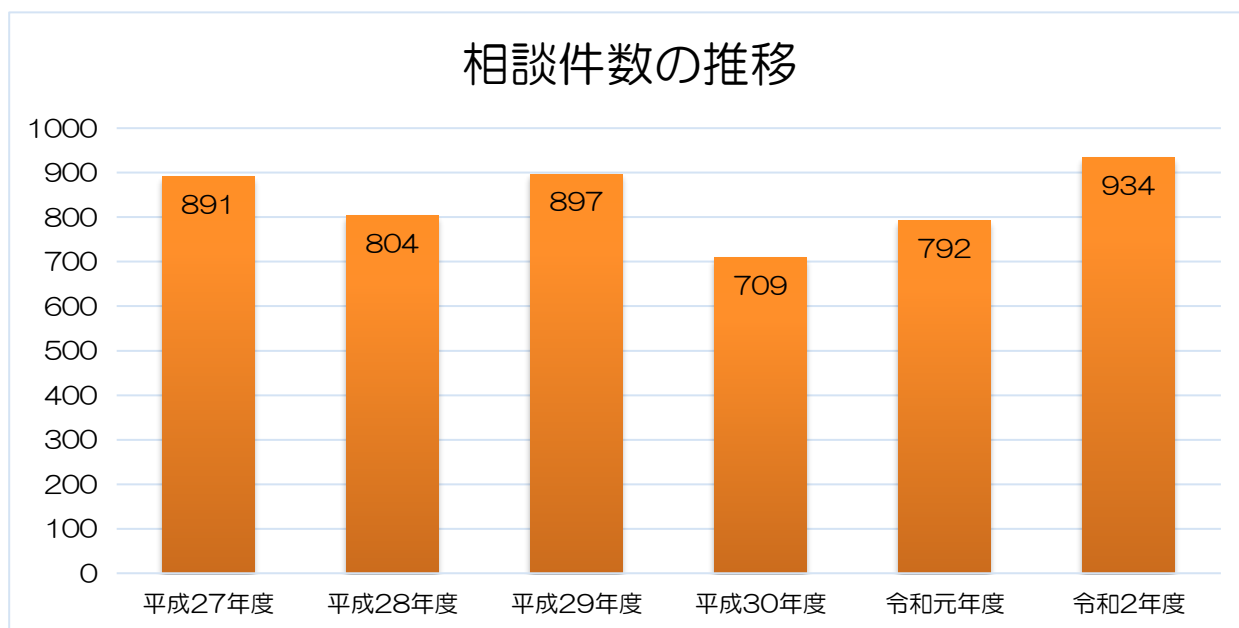
》》》 1 相談件数

当センターに寄せられた相談件数 令和2年度 934件

(統計対象期間 令和2年4月1日～令和3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。

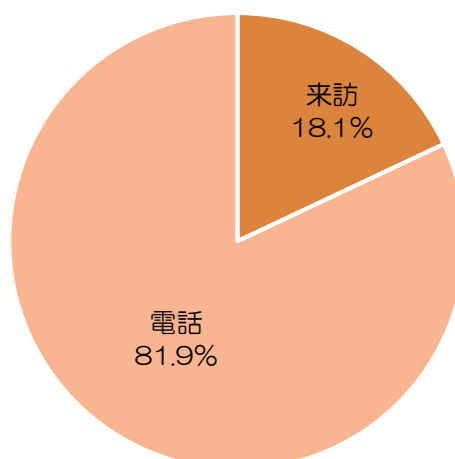
年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	891	804	897	709	792	934



》》》 1-① 相談方法

相談方法	来訪相談	電話相談	合計
件数	169	765	934

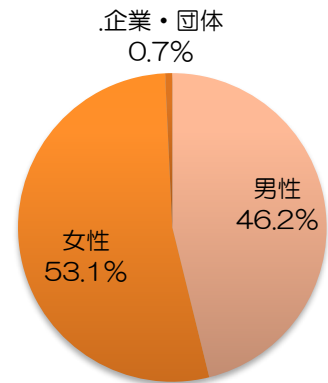
相談方法の割合



》》》 1-② 契約者性別・年代別

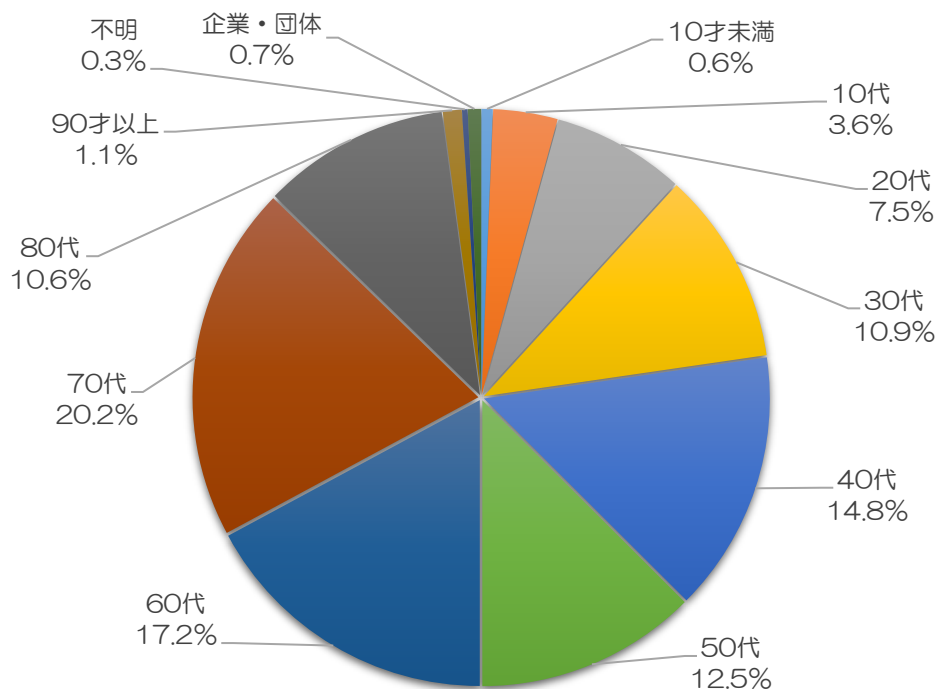
	合計件数	男性	女性	不明
10才未満	6	3	3	
10代	34	22	12	
20代	70	26	44	
30代	102	42	60	
40代	138	68	70	
50代	117	50	67	
60代	160	83	77	
70代	188	82	106	
80代	99	50	49	
90才以上	10	3	7	
不明	3	2	1	
企業・団体	7			7
合計	934	431	496	7

男女比率



70代の女性からの相談が一番多くなっています。

年代別割合



- ▶ 60歳以上の相談割合は、全体の約半分となり昨年度より増えました。
- ▶ 60歳以下の相談は年齢を問わず増えており、特に40歳代からの相談が増えています。

》》》 1-③ 販売購入形態

販売購入形態	年代 件数	10才 未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90才 以上	不明	企業・ 団体
通信販売	352	6	26	29	41	59	60	54	49	26			2
店舗購入	271		5	26	49	33	31	43	49	28	5		2
訪問販売	80			3	1	11	8	17	25	12	1	2	
電話勧誘	69			1	5	13	6	18	15	7	2	1	1
マルチ商法	9		1	2		1		2	3				
訪問購入	7							2	1	3	1		
初タイプ・初タイプ	5				1	3				1			
その他無店舗	11			2		1	1	2	4	1			
不明・無関係	130		2	7	5	17	11	22	42	21	1		2
合計	934	6	34	70	102	138	117	160	188	99	10	3	7

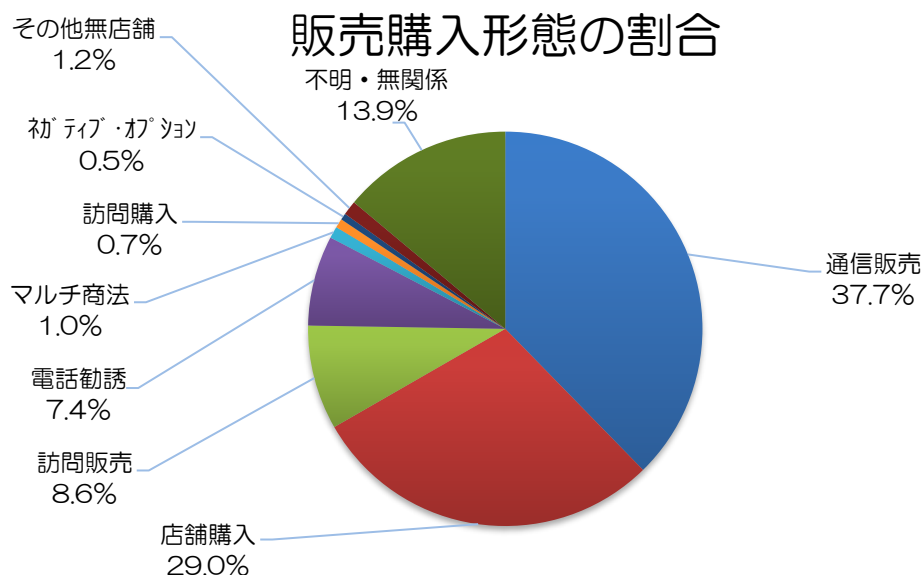
▶通信販売は10才未満から80代まで幅広く分布しています。

▶訪問販売や、電話勧誘販売は60代、70代が特に多くなっています。

▶マルチ商法の相談は、20代、60代、70代が多く、社会経験の少ない若者や判断力の低下した高齢者が狙われています。

*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。

*不明・無関係は、販売や購入とは無関係な相談や、消費者問題とはいえないような相談のことです。



▶通信販売が全体の約40%を占めています。昨年に引き続き、メールによる架空請求が多かったことと、在宅時間が増えたため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	93	10.0%
2	デジタルコンテンツ* ²	78	8.3%
3	健康食品	52	5.6%
4	集合住宅（不動産貸借等）	39	4.2%
5	化粧品	36	3.9%
6	インターネット通信サービス	33	3.5%
7	戸建住宅（リフォーム等）	27	2.9%
8	相談その他* ³	25	2.7%
	移動通信サービス	25	2.7%
10	役務その他* ⁴	24	2.5%
順位外		502	53.7%
合計		934	100.0%

備考

- *1 「商品一般」は、商品や役務が特定できない相談（架空請求や不審な電話等で勧誘の目的、商品、役務が不明等）
- *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 「役務その他」は火災保険や助成金の申請代行サービス、鑑定サービス、廃車サービス等



(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	6	デジタルコンテンツ (4)	商品一般 (2)				0
10代	34	化粧品 (10)	デジタルコンテンツ (8)	健康食品 (5)	商品一般 (2)	パソコン、集合住宅、自動車、携帯電話、移動通信サービス、金融サービス、鉄道サービス、着物、行政サービス (各1)	0
20代	70	デジタルコンテンツ (14)	集合住宅 (6)	健康食品 (5)	理美容 (4)	商品一般 (3) 自動車 (3)	35
30代	102	集合住宅 (11)	商品一般 (10)	紳士・婦人洋服 (8)	デジタルコンテンツ (7)	移動通信サービス (4) 金融サービス (4)	58
40代	138	デジタルコンテンツ (11)	化粧品 (10)	インターネット通信 (9)		商品一般 (8) 紳士・婦人洋服 (8)	92
50代	117	健康食品 (14)	商品一般 (9)	デジタルコンテンツ (8)		化粧品 (6) 集合住宅 (6)	74
60代	160	商品一般 (27)	インターネット通信 (9)		健康食品 (6) 相談その他 (6)	移動通信サービス (5) 電気 (5) 戸建住宅 (5)	97
70代	188	商品一般 (22)	デジタルコンテンツ (12)	戸建住宅 (10)		他の行政サービス (9) 相談その他 (9)	126
80代	99	商品一般 (9)	健康食品 (8)	役務その他 (6)		保険衛生品 (4) 金融サービス (4) 社会保険 (4)	64
90代以上	10	医療用具 (2) 移動通信サービス (2) 他の行政サービス (2)				商品一般 (1) 食器・台所用品 (1) 役務その他 (1) 老人福祉サービス (1)	0
団体不明	10	医薬品 (2)	家具・寝具、他の保険衛生品、文具・事務用品、時計、集合住宅 戸建住宅、デジタルコンテンツ、役務その他 (各1)				0
合計	934						

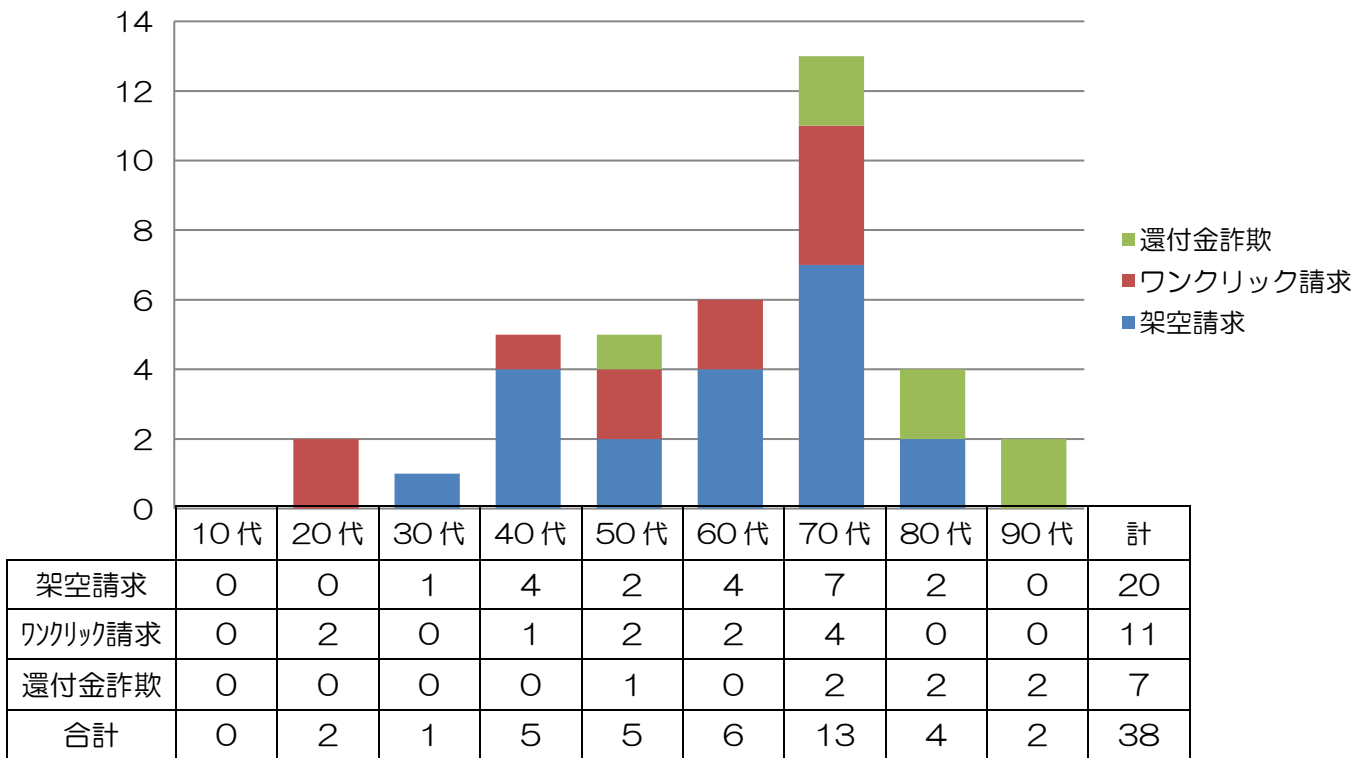
- ▶健康食品は、インターネットを主とする通信通販の定期購入の相談が多く寄せられたためです。
- ▶デジタルコンテンツは、「簡単に儲かる方法教えます」「お金を差し上げます」などの相談が多かったためです。
- ▶商品一般が60代、70代、80代に多いのは、架空請求の相談が多かったためです。

》》》 1-⑤ 架空請求等

分類	平成30年度	令和元年度	令和2年度
架空請求	93	64	20
ワンクリック請求	10	7	11
還付金詐欺	0	0	7
合計	103	71	38

- ▶ 架空請求の相談が、昨年度より少なくなりました。
- ▶ 2年間無かった還付金詐欺の相談が入りました。
- ▶ 実在する「国民生活センター」をかたる架空請求ハガキの相談が入りました。

年代別件数（令和2年度）



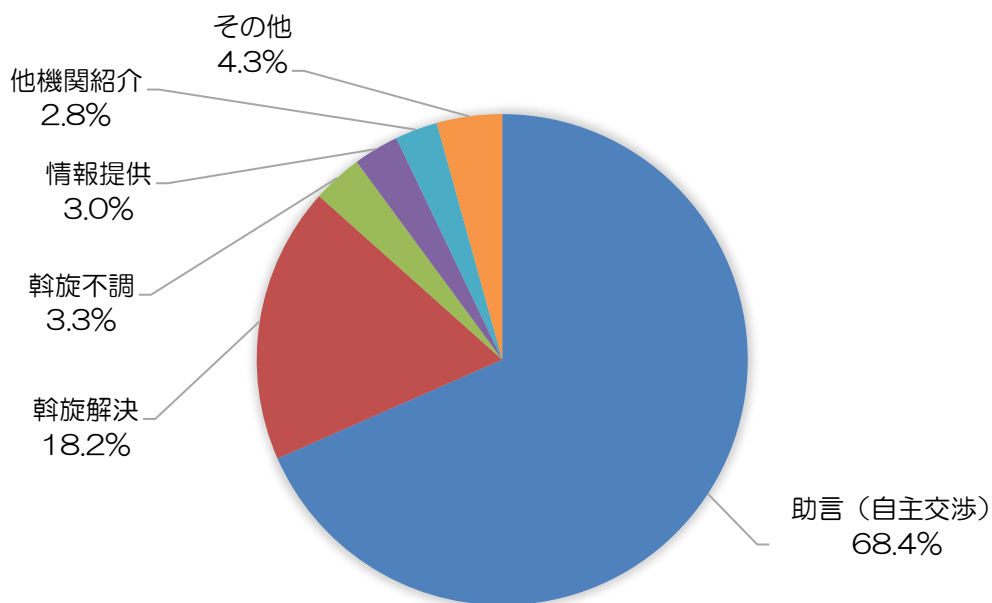
- ▶ 架空請求の相談は、世代を問わず寄せられています。
- ▶ 特に60代、70代では、大手通販・宅配業者をかたる業者からの架空請求メールが多くを占めています。

》》》 1—⑥ 相談処理結果別件数

相談処理結果	平成30年度	令和元年度	令和2年度
助言（自主交渉）	529	527	639
斡旋解決*	102	137	170
斡旋不調	20	34	31
情報提供	22	36	28
他機関紹介	12	23	26
その他	24	35	40
合計	709	792	934

*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（令和2年度）



▶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（2～3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

- ・消費生活に関する商品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

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1日	フリマアプリでの取引に気をつけて！
3月4日	慌てて呼んだトイレ修理業者にご注意！
2月5日	占いサイトのトラブルに注意！
1月6日	海外から身に覚えのない荷物が届いたら
12月22日	自宅からの「オンライン対面相談」

オンライン相談 始めました!!

自宅にしながら消費生活の相談ができる / **オンライン相談**

☎ 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

年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
実施回数	17回	14回	19回	19回	4回
参加人数	619人	463人	619人	493人	59人

新型コロナウイルスの影響で申込が少なく、申し込みがあってもキャンセルになるなど、例年より少ない開催回数でした。

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 知ってみよう！見えないお金とのつきあい方

（多様化する支払い方法。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 キッズチャレンジ！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）



☆出前講座は、感染症対策を行っていただいたうえで実施しております。



啓発講座

毎年、市民向けに「消費者力アップ講座」を開催しておりますが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のために実施しませんでした。

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

慌てて呼んだ トイレ修理業者にご注意！

事例

トイレが詰まったので、インターネットで修理業者を検索。「修理代金1,000円～」と安価で、「作業前に見積もりをし、了承をいただいてからの作業です」と記されていたので依頼しました。しかし、来訪した事業者は「簡単な作業では直らない」と言い、次々と工事を追加。最終的に便器を交換することとなり、作業終了後に30万円もの高額な料金を請求されました。

■解説 & アドバイス

トイレが詰まると慌ててしまい、よく考えずに修理を依頼しがちです。広告では安価な金額が表示されていても、実際に依頼すると高額な料金を請求されたというトラブルが増えています。

【アドバイス】①複数社から見積もりを取り、作業内容や料金を確認することが重要です。②事前に、出張や見積もりにも料金が必要か確認しておきましょう。③賃貸住宅に住んでいる人は、まず管理会社に相談しましょう。④緊急の場合は、広報いとしま(毎月1日号)の「生活便利帳」コーナーに記載の「上下水道に関する緊急連絡先」を参考にしましょう。

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2年度掲載分

4月1日号	引っ越しトラブルにご注意！
5月1日号	パソコンからの警告音に気をつけて！
6月1日号	通信販売の定期購入にご注意！
7月1日号	給付金を装った詐欺に注意！
8月1日号	未成年のオンラインゲーム高額課金に気を付けて！
9月1日号	結婚式場の契約トラブルに注意！
10月1日号	免許証・保険証などの悪用を防ぐには
11月15日号	「お金をあげます」のメールには要注意！
12月1日号	ホームページの模倣サイトにご注意！
1月1日号	海外から身に覚えのない商品が届いたら
2月1日号	占いサイトのトラブルに注意！
3月1日号	慌てて呼んだトイレ修理業者にご注意！

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ATMを設置しているコンビニエンスストア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、二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。

そのメール、信じてはダメ！

**大金をあげる？
知らない人からのメールは無視！**

1万円...振り込まなきゃ!
ゲーム...それは詐欺!

障がいがある女性の携帯電話に、知らない人から「1850万円を譲る相手にあなたが選ばれました。手続きをするためお金を振り込んでください」というメールが届き、女性はその内容を信じ込み2千円振り込んだ。その後、追加で1万円を要求されたが手元になく1万円を振り込まないとお金をもらえないとお金の管理を手伝っている支援者の自分に相談してきた。
(当事者：50歳代 女性)

・携帯電話やスマートフォンを持っていると様々な迷惑メール等が送られてきます。メールの内容にしたがって**お金を振り込んでも大金はもらえません！**

・知らない人からのメールは無視するなど、家族や周りの人とよく話し合っておきましょう。**スマートフォン等の設定で予防**もできます。

・家族や周りの人は、変わった様子はないかなど、日ごろから気を配りましょう。**同様の手口に再度だまされてしまう**こともあるので、何度も繰り返す注意をする必要もあります。

少しでも不安を感じたら、消費生活センターにご相談ください。
092-332-2098
糸島市消費生活センター

支払わない！



2 糸島地区介護保険事業者連絡会に出席し、事例等報告【2回実施】

糸島地区介護保険事業者連絡会に出席。本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため2回の開催でした。消費者トラブル等の事例を紹介し、高齢者の見守りを依頼しました。事業者連絡会が開催されなかった月は啓発資料を送付し継続的な見守りをお願いしました。

令和3年3月号

消費者トラブル注意報！！

糸島市消費生活センター

カードの利用明細は必ず確認しましょう！

事例
・カードの請求明細に注文した覚えのない請求があった。大手ショッピングモールのクーポンと混同される。
・自分名義の家族カードでの不正利用に気づいた。カード会社に申し出るが調査に2ヶ月かかるといわれた。

アドバイス
「クレジットカード会社から利用した覚えのない請求があった」という相談が寄せられています。第三者の不正利用の恐れもあります。
① 利用明細は必ず毎回確認しましょう。クレジットカードを利用した際の出票や注文確認メール等は保管しておき、日付や金額等を利用明細と突き合わせて確認しましょう。
② 自分に覚えがなくても家族がカードを利用している可能性もあるため、家族にも確認しましょう。

センターからひと言
不正利用が疑われる場合は、早急にカード会社に連絡しましょう。
※場合によっては、カード番号の変更を検討しましょう。
※困った時は消費生活センターへご相談しましょう。
糸島市消費生活センター
☎332-2098

不正利用かも!?
利用明細は必ず確認

広報いとしま2月1日号から

消費生活センターでは、月に1回開催、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。

生活の豆知識 古いサイトのトラブルに注意!

まずは、ご相談を！
☎332-2098 糸島市消費生活センター
☎332-2098 9時～17時(日・祝日除く)

糸島市消費生活センター

●相談は無料です。
●被害は発生します。
●電話、来館がどちらでも構いません。
●予約は不要です。

●被害受付もしています!!
ホームページから
<https://www.city.itoshima.lg.jp/consumer/>
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
2階1号室

☎ 332-2098
糸島市前原西1-1-1
糸島市役所 第二庁舎1階 商工観光課内

- 3 居宅介護支援事業者へ、トラブル事例などをファックスやメールで毎月配信【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チラシを同封【3回実施】
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。

見守り新鮮情報

新型コロナウイルス感染症に関する特別定額給付金に関連した相談が寄せられています。

手続きに関して、行政・公的機関、金融機関の職員が訪問し、通帳やキャッシュカードを預かったり、電話やメール・SMSで個人情報や暗証番号を聞き出したりすることは絶対にありません。

行政から委託されたという業者などからの電話や訪問、メール・SMSなどには反応せず、**個人情報は教えない**ようにしましょう。

少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、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118)。

相手にしないで

今後、新たな手口が現れる可能性があります。国民生活センターでは新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています(国民生活センター「コロナ」等で検索)。根拠のないうわさなどに惑わされず、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。

国民生活センター 消費生活センター

困ったと思ったら、まずご相談ください。

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

消費生活相談

あなたを狙う悪質商法にご用心!

消費生活アドバイザー

給付金を装った詐欺に注意!

- 一人につき10万円の特別定額給付金支給に便乗した詐欺が発生しています。
 1. 「コロナで外出が自粛されているので手続きを代行する。通帳とキャッシュカードを預かる」と電話があった。
 2. 公的機関を騙る男性から電話があり「給付金を受け取るのに手数料が必要」と振り込みを求められた。
 3. 携帯電話にメールが届き、申請手続きのためと称したURLが貼ってあった。
- 市区町村や総務省が、直接電話で現金自動預払機(ATM)の操作をお願いしたり、受給にあたっての手数料を求めるようなことはありません!
- 暗証番号、口座番号、通帳、キャッシュカード、マイナンバーは「絶対に教えない、渡さない!!」
- 少しでもおかしいと感じたら、家族や周囲の人、消費生活センターなどに相談しましょう。まずはご相談を!

糸島市消費生活センター ☎ 092-332-2098

6 介護事業所を訪問

例年は 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ていますが、本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止しました。

7 糸島市子育て支援センターでの啓発活動【9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と、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】

【保護者向け資料例】



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。(P11 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

例年糸島警察署と糸島市介護・高齢者支援課、地域包括支援センターと連携を図り、年1回連携会議を行っていましたが、本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のために会議は実施しませんでした。そこで消費者被害の発生時に個々に連携を取り対応しました。

4 糸島市金融広報委員会

糸島市金融広報委員会の研修会で消費生活センターの活動内容の説明、消費者トラブル等の事例の紹介を行いました。