

令和3年度 糸島市消費生活センター事業概要報告

》》》 1 相談件数

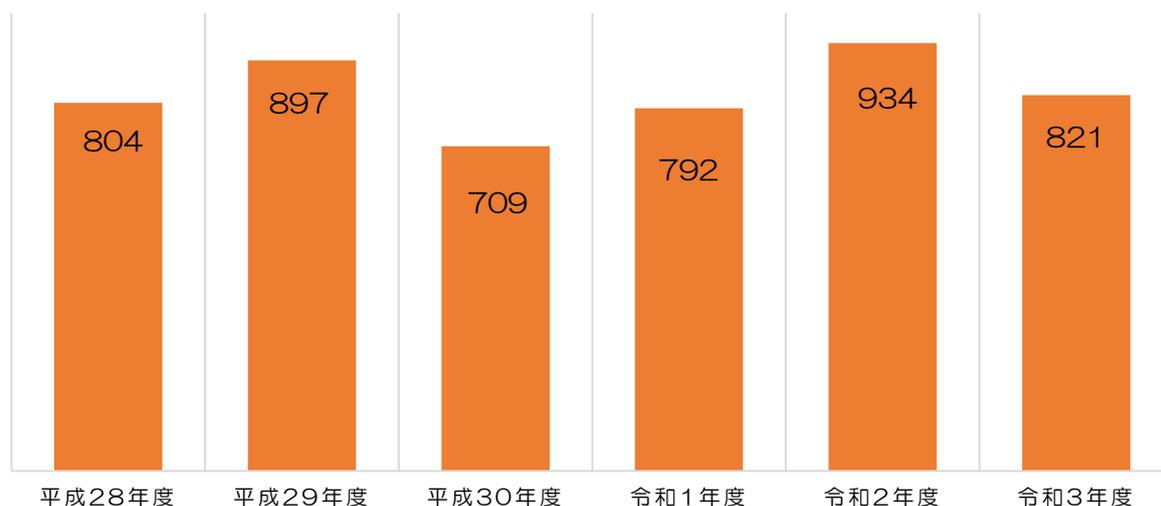
当センターに寄せられた相談件数 令和3年度 821件

(統計対象期間 令和3年4月1日～令和4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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件数	804	897	709	792	934	821

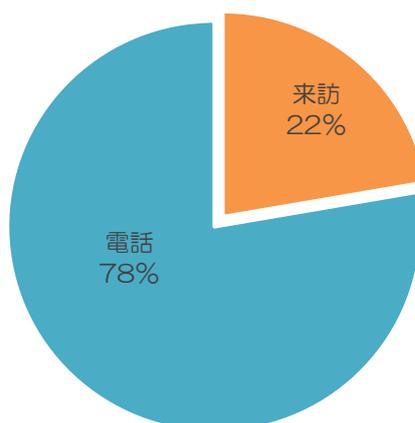
相談件数の推移



》》》 1-① 相談方法

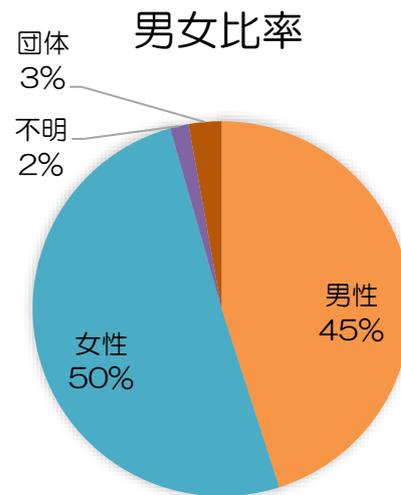
相談方法	来訪相談	電話相談	合計
件数	183	638	821

相談方法の割合



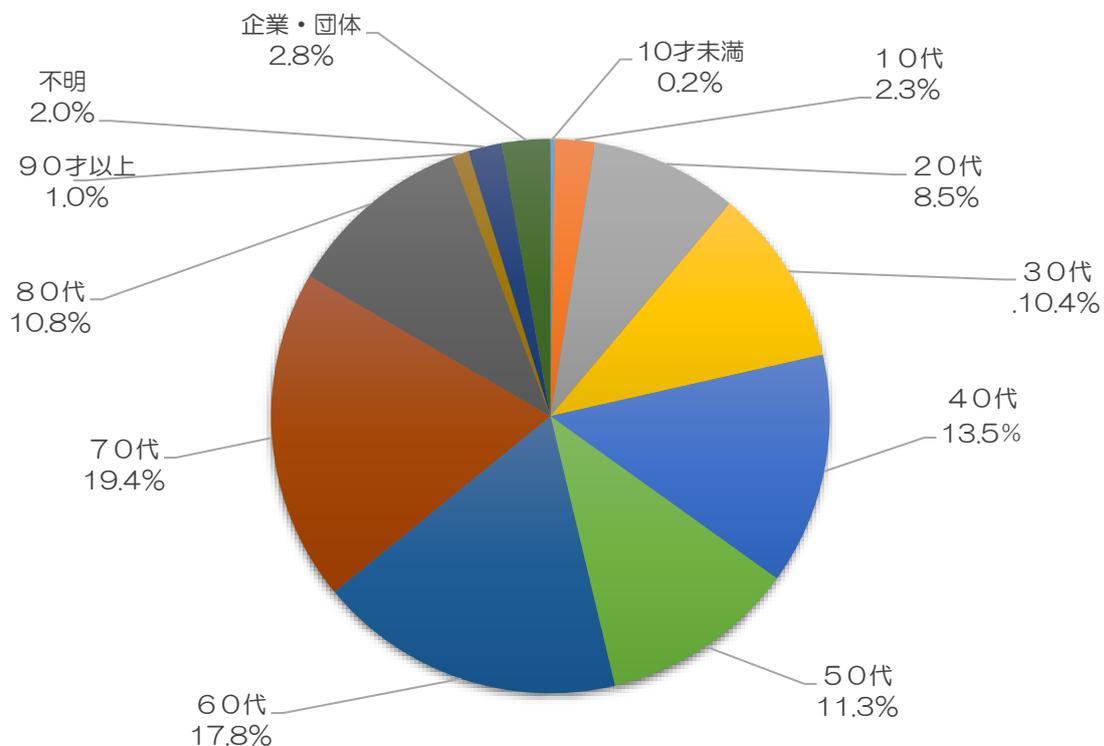
》》》 1-② 契約者性別・年代別

	合計	男性	女性	不明	団体
10才未満	2	1	1	0	
10代	19	13	6		
20代	70	39	31		
30代	85	41	44		
40代	111	46	64	1	
50代	93	53	40		
60代	146	72	74		
70代	159	66	93		
80代	89	31	57	1	
90才以上	8	6	2		
不明	16	2	3	11	
企業・団体	23				23
合計	821	370	415	13	23



40代、60代、70代からの相談が100件を超えています。

年代別割合



- ▶ 60歳以上の相談割合は、昨年同様49%で全体の約半分となりました。
- ▶ 20代の相談割合が、昨年より増えています。(R2年度、7.5%)

》》》 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	307	2	12	30	37	57	44	46	45	20	2	8	4
店舗購入	236	0	3	20	32	29	27	44	45	26	4	2	4
訪問販売	91	0	0	12	6	7	8	26	16	12	0	0	4
電話勧誘	59	0	0	3	2	5	4	17	16	8	0	0	4
訪問購入	6	0	0	0	0	1	0	1	1	3	0	0	0
マルチ商法	4	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0
初タイプ・おトク	4	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0
その他無店舗	6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0
不明・無関係	108	0	4	4	7	11	9	11	33	16	2	4	7
合計	821	2	19	70	85	111	93	146	159	89	8	16	23

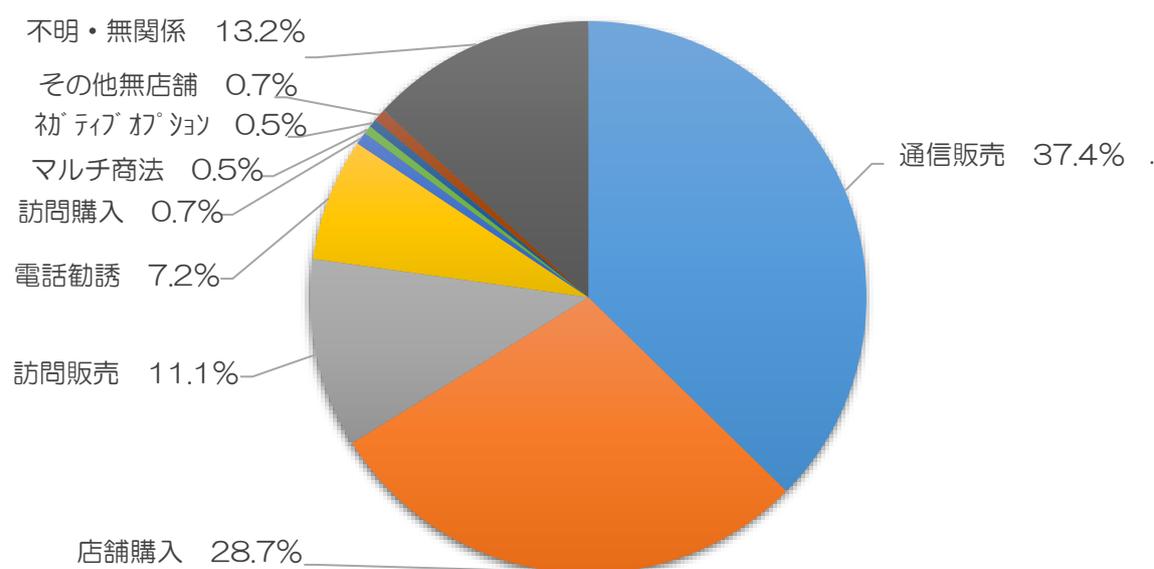
▶通信販売は10才未満から80代まで幅広く分布しています。高齢者のスマートフォンの利用が増えたことにより、ネットショッピングの相談が増えています。

▶訪問販売や、電話勧誘販売は60代、70代で多くなっています。

*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、買い手が増えるごとにマージンが入るネズミ講式の商法で、「連鎖販売取引」として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。

販売購入形態別の割合



▶通信販売が、昨年同様全体の約4割を占めています。コロナ禍で在宅時間が増えたため、定期購入に関するネットショッピングの相談が続いています。

》》》 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	商品一般* ¹	65	7.9%
2	化粧品	48	5.8%
3	戸建住宅（リフォーム等）	40	4.9%
4	役務その他* ²	39	4.8%
5	他の教養・娯楽* ³	29	3.5%
6	集合住宅（不動産貸借等）	27	3.3%
7	紳士・婦人洋服	25	3.0%
8	健康食品	23	2.8%
9	インターネット通信サービス	22	2.7%
10	他の保険・福祉* ⁴	21	2.6%
順位外		482	58.7%
合計		821	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「役務その他」は、火災保険申請代行サービス等の相談

*3「他の教養・娯楽」はオンラインゲームの高額課金や出会い系サイト等の相談

*4「他の保険・福祉」は国民健康保険料や年金の還付を騙った、二重電話詐欺



(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	2	商品一般(1) 他の教養・娯楽(1)					0
10代	19	他の教養・娯楽(5)	化粧品(2) 紳士・婦人洋服(2)	健康食品、調理食品、和服、 玩具・遊具、自動車、医療(各1)			4
20代	70	他の教養・娯楽(7) 理美容(7)		電気(6)	商品一般、紳士・婦人洋服、 移動通信サービス、役務その他、(各4)		34
30代	85	集合住宅(8)	戸建住宅(5)	内職・副業、 紳士・婦人洋服(各4)		食生活機器、インターネット 通信サービス、医療(各3)	55
40代	111	紳士・婦人洋服(9)	他の教養・娯楽(8) 化粧品(8)		商品一般(6)、集合住宅(6)		74
50代	93	化粧品(8)	集合住宅(7)	戸建住宅(6)	健康食品、融資サービス、 インターネット通信サービス(各4)		60
60代	146	戸建住宅(14)	他の保険・福祉(9)	化粧品(8)	パワソフ・パワソフ 関連商品(4)	商品一般、紳士・婦人 洋服、屋外装備品、 融資サービス(各5)	91
70代	159	商品一般(26)	化粧品(10) 役務その他(10)		生命保険(7)	戸建住宅、健康食品、 衛生設備(各5)	91
80代	89	商品一般(14)	化粧品(7)	他の保険・福祉、役務その他、 相談その他(各4)			56
90代以上	8	預貯金・証券等(2)	魚介類、他の保健衛生品、 他の保険・福祉、		音響・映像製品、 移動通信サービス 他の行政サービス(各1)		0
団体不明	39	役務その他(10)	商品一般(6)	相談その他(3)	パソコン・パソコン関連商品 他の教養・娯楽(各2)		16
合計	821						

▶各世代「化粧品」が上位であるのは、インターネットを主とする通信販売の定期購入の商品として相談が多く寄せられたためです。

▶10代、20代に「他の教養・娯楽」が多いのは、オンラインゲームの高額課金のトラブルや、出会い系サイトなどの相談が多かったためです。

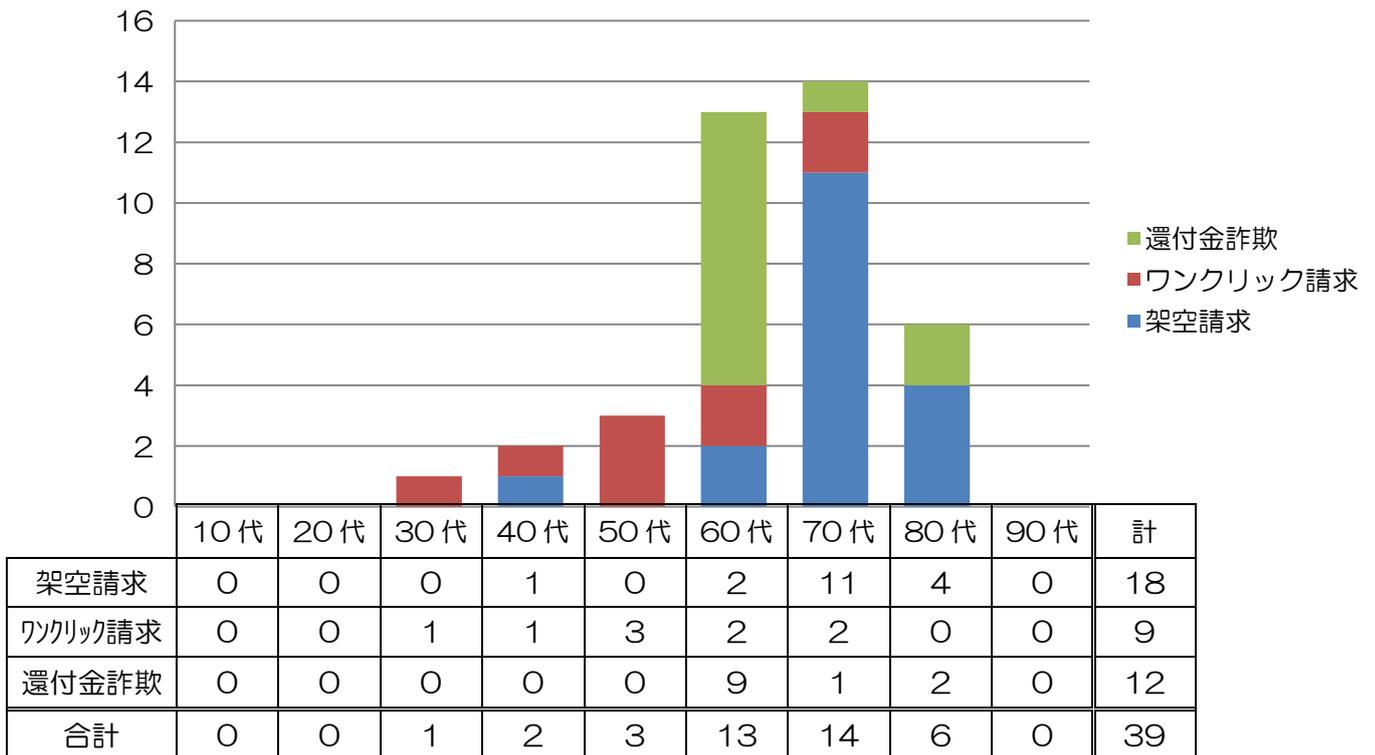
▶商品一般が70代、80代に多いのは、架空請求の相談が多かったためです。

》》》 1-⑤ 架空請求等

分類	令和元年度	令和2年度	令和3年度
架空請求	64	20	18
ワンクリック請求	7	11	9
還付金詐欺	0	7	12
合計	71	38	39

- ▶ 架空請求の相談が、昨年度より少なくなりました。
- ▶ 市役所職員を騙る還付金詐欺の相談が増えました。
- ▶ 詐欺に関連する相談は、令和元年度から減少しているものの、1件あたりの被害金額が大きいので深刻です。

年代別件数（令和3年度）



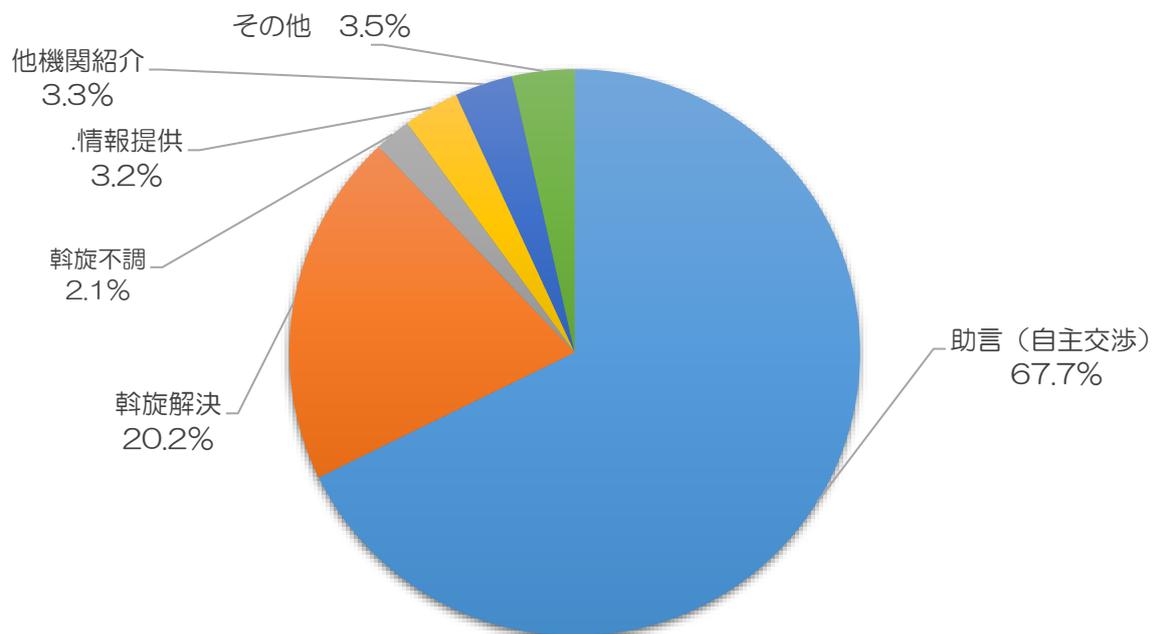
- ▶ 架空請求の相談は、70代が多く、次いで80代、60代と続き、引き続き高齢者に多い相談となっています。
- ▶ 市役所職員等を騙った還付金詐欺は、60代に集中していました。

》》》 1—⑥ 相談処理結果別件数

相談処理結果	令和元年度	令和2年度	令和3年度
助言（自主交渉）	527	639	556
斡旋解決*	137	170	166
斡旋不調	34	31	17
情報提供	36	28	26
他機関紹介	23	26	27
その他	35	40	29
合計	792	934	821

*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3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。斡旋解決とは、相談者自身での解決が困難な場合、相談員と一緒に事業者等と交渉などを行うことです。最近は交渉等が複数回に渡る 경우가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。

最新情報

5月2日	新電力の契約に気を付けて！
4月5日	知っておきたいクレジットカードのこと！
3月3日	4月1日からは18歳でも成年です！
2月2日	25%の広告費を乗せてトラブルに！
1月1日	元船社会「サブスクリプション」の注意！

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

お買い得生活の豆知識 センターの相談概要報告 トラブル情報

オンライン相談 行っています！

》》》 2-②消費者啓発事業

出前講座

年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
実施回数	14回	19回	19回	4回	3回
参加人数	463人	619人	493人	59人	83人

昨年度同様、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、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！キャッシュレス決済

（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）



☆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

例年、消費者力アップのための市民講座を開催しております。令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大対策のためオンラインを使ったウェブ講座を、1回開催しました。【11名参加】

ゲーム会社によるWebセミナー

子どものゲーム

高額課金を防ごう!

先着 30名!

自宅でもOK!
会場でもOK!



「こんなはずじゃなかった!」を防ぐために…!

インターネットの世界では、保護者の知らないところで子どもの知識が進んでしまい、思いもよらない高額課金等のトラブルが発生しています。今回のセミナーでは、オンラインゲームの実情を知り、ゲーム依存や人間関係のトラブルになる前に、それぞれの家庭に合った「上手なゲームとの付き合い方」を学びます。
※お手持ちのPC・タブレット・スマートフォンのいずれかにZoomをインストールしておいてください。
※インターネット環境が整っていない方は、会場（糸島市役所）で参加できます。

セミナー内容

- ①「ゲーム」や「トラブル」について知る
- ②「約束づくりのポイント」や「利用時間の考え方」
- ③制限機能でできること

ゲームを知ることの重要性の説明や、トラブル事例の紹介をはじめ、効果的な約束を作る上でのポイント、ゲームの利用時間に関する考え方、制限機能についての紹介など、ゲームと上手に付き合っていくために、ご家庭でお役立ていただける内容をご紹介します。

※ガンホー・オンライン・エンターテイメント ホームページより

【開催日時】
12月11日(土)
10時~11時半

【講師】
ガンホー・
オンライン・
エンターテイメント
株式会社

【会場】
オンライン (Zoom)、又は
糸島市役所 3号会議室





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

SNSの広告を見てトラブルに！

事例

SNSの広告に、「高級ブランドバッグが9割引きで2万円」とあり注文しました。代金引換で受け取りましたが、申し込んだものと明らかに柄が違い、縫製も雑な粗悪品でした。サイトに連絡をしても返信がありません。

■ 解説 & アドバイス

大幅な値引きや商品の効果を過剰にうたう、SNSの広告を見て注文したところ、「全く違うものが届いたがサイトと連絡が取れない」「代金は振り込んだが、商品が届かない」などのトラブルが増えています。

【アドバイス】①よく利用するSNSに出てくる広告だからと、うのみにならないようにしましょう。②事業者が海外である場合は、トラブルになっても連絡先が確認できなかったり、日本語でのやりとりができない場合もあります。③事前に、利用規約、特定商取引法*に基づく表記(事業者名、責任者名、住所、電話番号、返品に関する事項など)を確認しましょう。

*特定商取引法：悪質な勧誘行為などを防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律

まずは、ご相談を！
ご相談・対応は無料です
オンライン相談もできます！

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)

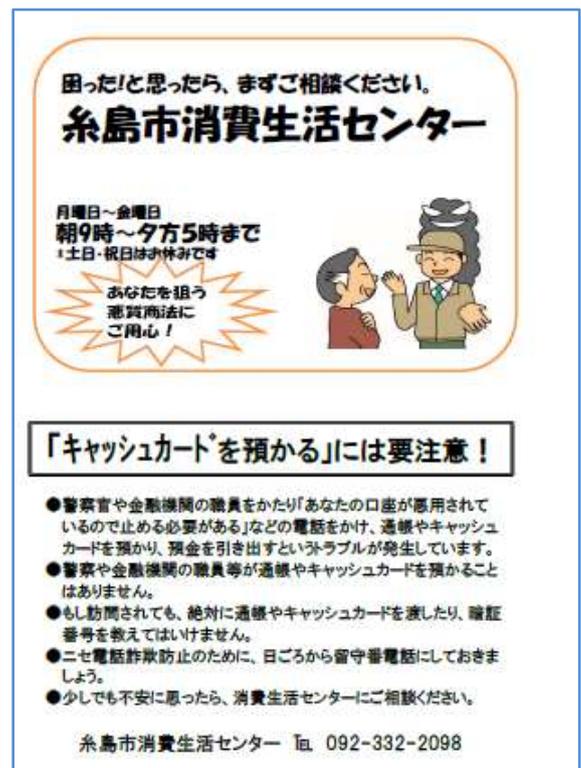
ビデオ会議アプリ「Zoom」を使ってご自宅からオンラインでの対面相談ができます。詳しくは、市ホームページをご覧ください。



令和3年度掲載分

4月1日号	フリマアプリでの取引に気をつけて！
5月1日号	ワクチン接種などをかたった電話にご注意ください！
6月1日号	火災保険を使った修理サービスにご注意！
7月1日号	消費税込みの「総額表示」って？
8月1日号	宅配業者を装ったSMSのURLにアクセスしないで
9月1日号	一方的に送り付けられた商品への対応
10月1日号	オンラインサロンで稼ぐ！？
11月1日号	ネットの「簡単に儲かる話」は危険！
12月15日号	まだまだ続いている還付金詐欺にご注意を！
1月1日号	予期せぬ「サブスクリプション」の請求にご注意！
2月1日号	SNSの広告を見てトラブルに！
3月1日号	4月1日からは18歳でも成年です！

- 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。



- 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、R3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【10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】



作成 福岡県消費生活センター

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回行い、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

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、消費者トラブルの未然防止に努めています。令和3年度は7月に連携会議を行いました。

