

令和4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4年度 884件

(統計対象期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日)

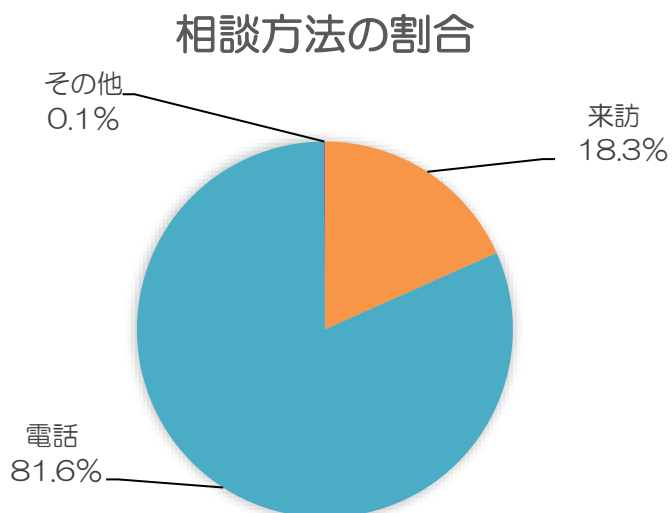
相談者は10代から90代以上まで幅広く、電話や来訪で相談されています。

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	897	709	792	934	821	884



》》》 1-① 相談方法

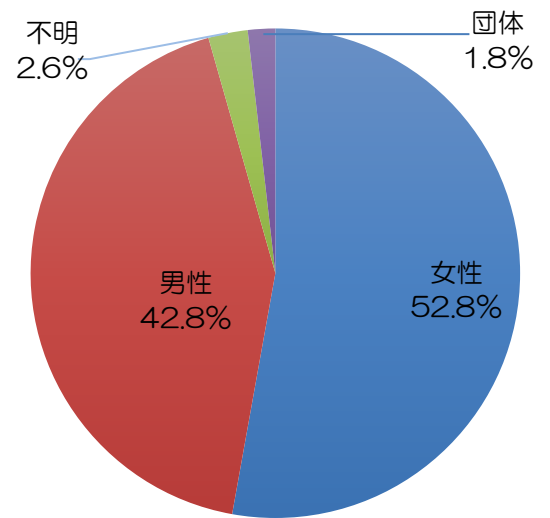
相談方法	来訪相談	電話相談	その他	合計
件数	162	721	1	884



》》》 1-② 契約者性別・年代別

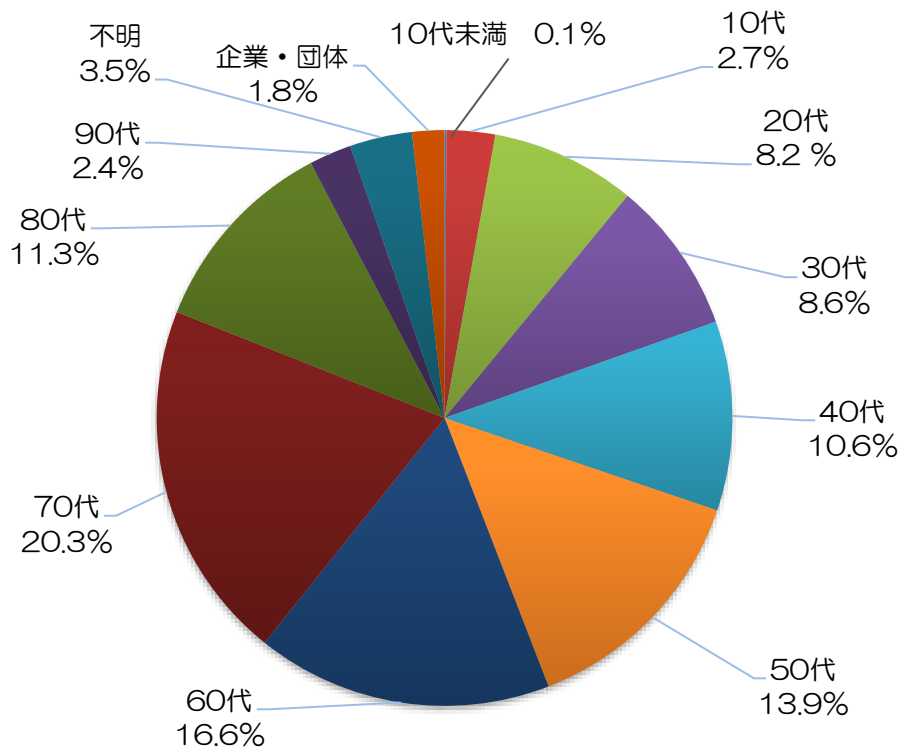
	合計	男性	女性	不明	団体
10才未満	1	1	0		
10代	24	9	15		
20代	72	36	36		
30代	76	33	43		
40代	94	38	56		
50代	123	51	72		
60代	147	65	80	2	
70代	179	85	94		
80代	100	42	58		
90才以上	21	9	12		
不明	31	9	1	21	
企業・団体	16				16
合計	884	378	467	23	16

男女比率



50代、60代、70代、80代からの相談が100件を超えています。

契約者年代別割合



▶60歳以上の相談が全体の50.5%と、約半数を占めています。

》》》 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代	不明	企業・団体
通信販売	317	1	17	20	27	46	54	59	47	26	5	12	3
店舗購入	238	0	3	30	41	25	29	31	46	17	3	7	6
訪問販売	76	0	1	7	2	3	7	8	21	20	4	1	2
電話勧誘	60	0	1	4	1	5	7	14	13	9	1	2	3
マルチ商法*	9	0	0	4	1	0	0	3	0	1	0	0	0
訪問購入	8	0	1	0	0	0	1	0	2	3	0	0	1
ネガティブ・オプション	5	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0
その他無店舗	12	0	0	1	0	1	3	3	3	1	0	0	0
不明・無関係*	159	0	1	6	3	13	20	28	47	23	8	9	1
合計	884	1	24	72	76	94	123	147	179	100	21	31	16

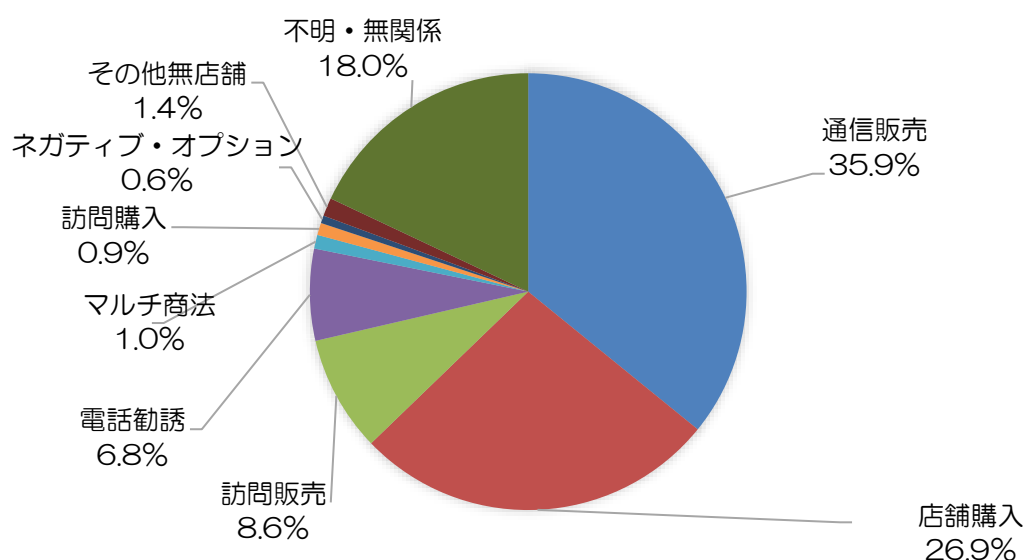
▶通信販売は10才未満から90代まで幅広く分布しています。高齢者のスマートフォンの利用が増えたことにより、ネットショッピングの相談が増えています。

▶訪問販売や、電話勧誘販売は60代、70代、80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です。

販売購入形態別の割合



▶通信販売が、全体の約35%を占めています。コロナ禍で在宅時間が増えたことや高齢者のスマホの利用が増えたため、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	78	8.8%
2	化粧品	72	8.1%
3	健康食品	41	4.6%
4	戸建住宅（リフォーム等）	38	4.3%
5	移动通信サービス	27	3.1%
6	役務その他*2	26	2.9%
7	インターネット通信サービス	24	2.7%
8	集合住宅（不動産賃貸等）	23	2.6%
9	他の保険・福祉*3	22	2.5%
10	自動車	21	2.4%
	他の金融関連サービス*4	21	2.4%
順位外		491	55.6%
合計		884	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

*4「他の金融関連サービス」は投資で簡単に儲かる方法を教える情報商材やクレジットカードの入退会等の相談



(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	他の教養・娯楽(1)					0
10代	24	健康食品(7)	化粧品、理美容 (各3)				11
20代	72	移动通信サービス(8)	内職・副業 (7)		電気、化粧品、融資サービス、他の金融サービス、理美容 (各5)		32
30代	76	集合住宅 (11)	化粧品、医療 (各5)		商品一般、履物、玩具・遊具、戸建住宅、移动通信サービス (各3)		40
40代	94	化粧品(11)	商品一般 (7)	玩具・遊具、 インターネット通信サービス (各5)		自動車、戸建住宅、融資サービス、他の金融関連サービス (各4)	50
50代	123	化粧品 (14)	インターネット通信サービス(8)	商品一般 (7)	紳士・婦人洋服(6)	健康食品、戸建住宅(各5)	78
60代	147	化粧品(19)	商品一般 (15)	戸建住宅(9)	健康食品、自動車(各7)		90
70代	179	商品一般 (23)	戸建住宅 (10)	化粧品(9)	移动通信サービス (8)	他の行政サービス(7)	122
80代	100	商品一般、健康食品 (各9)		役務その他 (8)	他の保険・福祉 (6)	生命保険 (5)	63
90代	21	医薬品、空調・冷暖房・給湯設備、他の金融関連サービス(各2)					15
団体 不明	47	商品一般 (13)	役務その他 (6)	健康食品、石油、戸建住宅 (各2)			22
合計	884						

▶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。

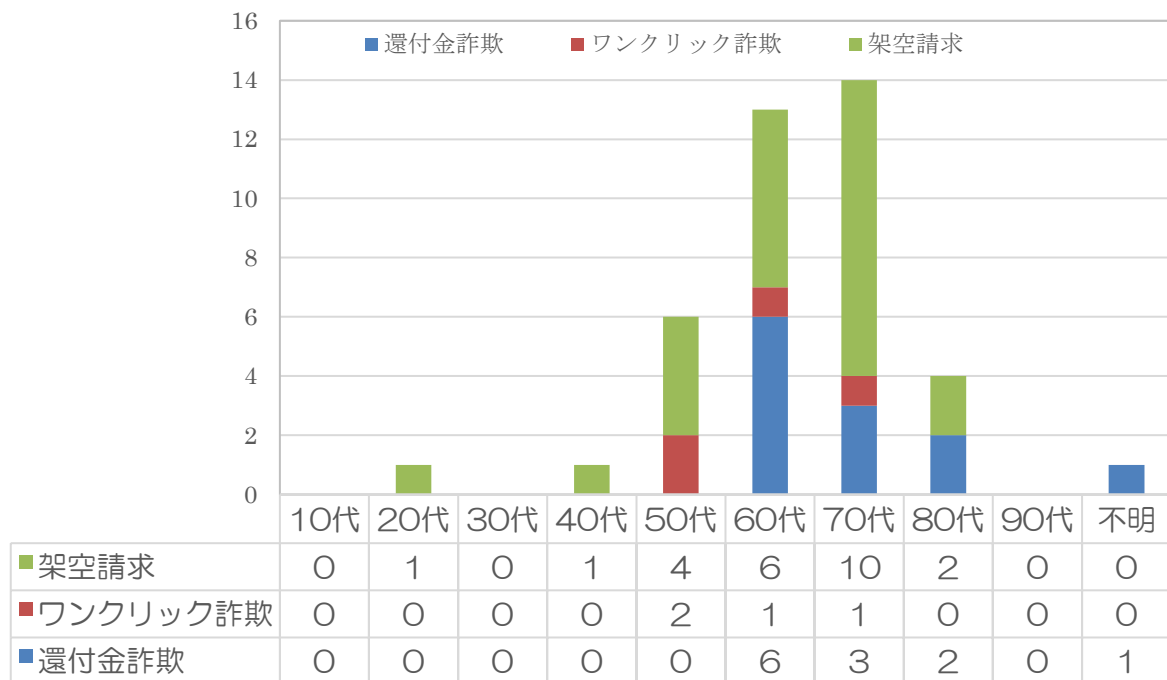
▶商品一般が70代、80代に多いのは、架空請求の相談が多かったためです。

》》》 1-⑤ 架空請求等

分類	令和2年度	令和3年度	令和4年度
架空請求	20	18	24
ワンクリック請求	11	9	4
還付金詐欺	7	12	12
合計	38	39	40

- ▶ 架空請求の相談が、昨年度より多くなりました。
- ▶ 市役所職員を騙る還付金詐欺の相談が続いています。
- ▶ 詐欺に関連する相談は、年ごとに微増していますが、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



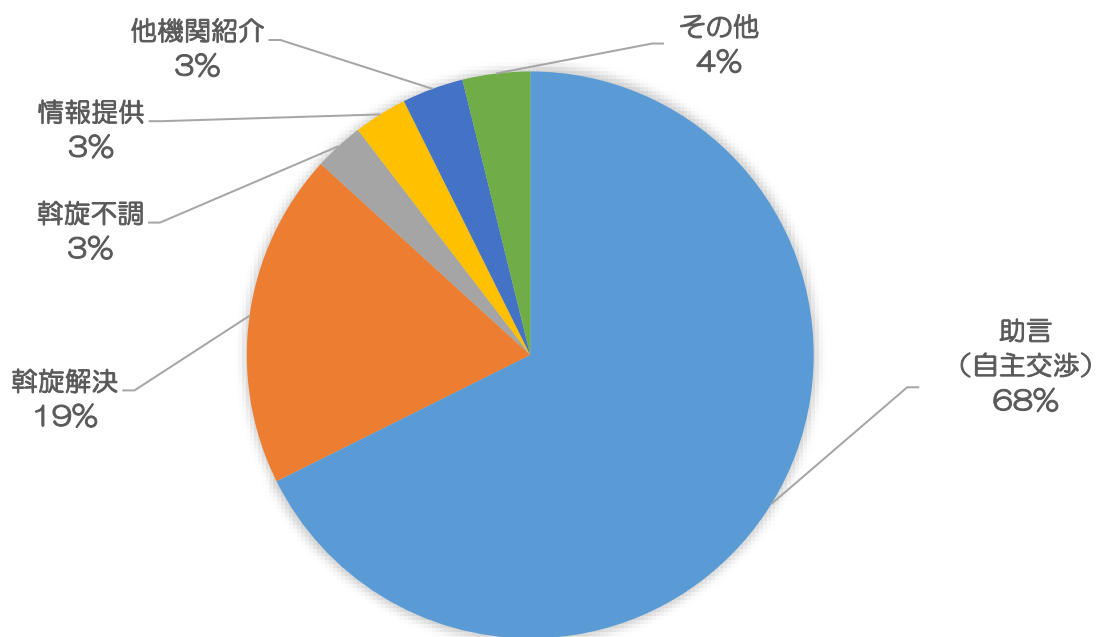
- ▶ 架空請求の相談は、70代が多く、次いで60代と続いています。架空請求は、はがきによるものが少なくなり、携帯電話のメールやSMS（電話番号を使ったメッセージ）によるものがほとんどを占めています。
- ▶ 市役所職員等を騙った還付金詐欺は、60代に集中していました。

》》》 1—⑥ 相談処理結果別件数

相談処理結果	令和2年度	令和3年度	令和4年度
助言（自主交渉）	639	556	598
斡旋解決*	170	166	169
斡旋不調	31	17	31
情報提供	28	26	25
他機関紹介	26	27	27
その他	40	29	34
合計	934	821	884

*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4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。

最新情報

6月2日	「買い取り」の廃止にご注意！
5月2日	「委託」での買取り、買取り購入にご注意！
4月3日	「買取り」の購入は慎重に
3月1日	「老人ホームの入居費を返って」の委託は慎重です！
2月22日	消費生活センターに関する重要事項（5月22日）

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

消費生活トラブル | 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実施回数	19回	19回	4回	3回	12回
参加人数	619人	493人	459人	83人	246人

例年より申し込みは少ないものの、コロナ以前の申し込み状況に戻りつつあります。

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（消費者力アップ講座）

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、専門の講師を招いて小学生高学年を対象に2回、大人を対象に1回実施しました。【のべ54名参加】

	第1回	第2回	第3回
日程	8月1日（月）	8月8日（月）	9月5日（月）
テーマ	お金の役割を知ろう！	電気をつくってみよう！	聞いて納得！ 健康食品の見分け方
対象	小学校4～6年生		大人
講師	第一フロンティア 生命保険会社 松尾 礼 氏	九州電力グループ 担当者	NRサプリメントバイザー 小浦 潔恵 氏
参加者	25名	21名	8名



第1回講座の様子




第2回講座の様子

夏休みを利用し、専門の先生に、ゲームや実験を通してわかりやすく教えていただきました。

解説！消費者トラブル

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。



解説

こんな時どうする？

消費者トラブル

**「老人ホームの入居権を譲って」
の電話は詐欺です！**

事例

介護施設運営会社を名乗り「糸島市に介護施設ができる。市内在住のあなたには入居権がある」と電話があった。「必要ない」と断ると「『入居権が欲しい』という人に権利を譲ってほしい。あなたの名前で申し込み、別の会社から確認の電話が入ったら『はい』と答えて」と言われ承諾した。信用してよいか。

解説

実在する会社名を名乗り「不要なら高齢者施設の入居権を譲ってほしい」と持ち掛ける不審な電話がかかってきたという相談が寄せられています。「名義を貸すだけ」「お礼はする」と言われ安易に応じると、後から警察や弁護士をかたる人から「名義貸しは犯罪だ」と電話が入り、解決金や示談金を要求されます。


アドバイス


- ①これは「欲しい人に譲るのは、人の役に立つことだ」という親切心に付け込んだ詐欺です。相手にせず、電話を切ってください。
- ②一度お金を払ってしまうと、次々に請求される上、取り戻すことは極めて困難です。絶対にお金を払わないでください。

**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
相談時間 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。





No.305 (令和5年3月号)

令和4年度掲載分

4月号	知っておきたいクレジットカードのこと！
5月号	新電力に契約に気を付けて！
6月号	プロパンガス会社の変更は慎重に
7月号	暗号資産（仮想通貨）の投資話にご注意！
8月号	安いサービスを受けるつもりが、高額請求に！
9月号	消費生活センターの紹介【特集】
10月号	新聞の契約にご注意！
11月号	公式通販サイトを装った偽サイトにご注意！
12月号	「排水管高圧洗浄キャンペーン」のチラシに注意！
1月号	デジタル遺産の生前整理を！
2月号	ネットバンキングを悪用した還付金詐欺にご注意！
3月号	「老人ホームの入居権を譲って」の電話は詐欺です！

ホットな消費者ニュース

福岡県消費生活センターのホームページ「ホットな消費者ニュース 8月号・2月号」に、糸島市消費生活センターより事例提供しました。



ホットな消費者ニュース 2022年8月号

鍵の解錠サービスにご注意！



(相談事例)

風呂場のドアの鍵が壊れて開かなくなり、ネットで見つけた業者に電話をかけた。やってきた業者は「鍵の故障は3段階あって、この鍵が一番ひどい状態。一番高い修理代になる」と言われた。築20年の家で、それなりに錆があったので仕方ないと思い承諾した。40分ほど作業をしても鍵は開かず、「開けばいいんですよね」と言われ「はい」と答えたら、ドアノブそのものを壊して開けた。ドアノブは垂れ下がった状態で金属片がむき出しになったまま。支払いをせかされ、仕方なくネット銀行から業者口座に振り込んだ。振り込みが終わると「この鍵はドアそのものを交換するしかない。今はガムテープか何かで養生しておいて」と言って垂れ下がったドアノブを放置して帰っていった。3万3千円も払ったのに納得できない。(50代女性)

(アドバイス)

- ◆修理を急ぐあまり、ネット上の安価な業者を選びがちですが、業者によって、サービス内容や料金は異なります。複数業者の見積もりを取って慎重に業者を選びましょう。
- ◆事例のように消費者自ら業者を呼び、高額な修理工事の勧誘を受けて契約しても、消費者がもともと高額な修理代金を伴う契約を締結する意思を有していなかった場合、クーリング・オフが認められるケースがあります。消費生活センターにご相談ください。
- ◆この事例では、消費生活センターが業者と交渉し、一部返金で合意となりました。



ホットな消費者ニュース 2023年2月号

パソコンの「警告メッセージ」にご注意！



(相談事例)

深夜、パソコンの操作中、画面上に「スパイウェアアラート。PCのセキュリティ上の理由でアクセスがブロックされています」と警告メッセージと問い合わせのサポート窓口の電話番号が、繰り返し表示された。有名なソフトウェア会社だったので、慌てて電話をした。電話に出た相手は、外国人名を名乗り、片言の日本語で話し、指示されるとおりパソコンを操作すると、同ソフトウェア社の写真付きの社員証が表示されたので信用してしまい、相手の言うままにソフトウェアをダウンロードした。その後、「このままではパソコンのセキュリティが危険。継続サポートが必要。コンビニで代金5万円のプリペイドカードを購入し、支払うように」と指示された。オロオロしているのを見た家族が「詐欺では？」と言ったので、すんでのところで難を逃れた。

(アドバイス)

- パソコンに表示された偽のセキュリティ警告を信じこませて、電話をかけさせ、サポート代と称してお金を詐取する詐欺の手口です。
1. 警告画面に表示された警告メッセージや電話番号を安易に信じないようにしましょう。
 2. 正規の会社がサポート料金をコンビニのプリペイドカードで請求することはありません。
 3. 指示されたソフトウェアをインストールしたり、遠隔操作を許可した場合はアンインストールが必要です。詳細はIPA（情報処理推進機構）のホームページを参考にしてください。

情報セキュリティ安心相談窓口 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

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【6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、ニセ電話詐欺や電子マネーで支払わせるサポート詐欺に関する未然防止のチラシを配布しました。

その電話、信じてはいけません！

STOP **還付金詐欺に注意**
ATMで還付金はもらえません

※銀行から「数万円以上残高の振込通知書」が届いて「還付金」が振り込まれるという電話が来たので、速急に乗ってスーパーのATMに持参し、振込通知書と照合し、ATMから振込された「還付金」を受け取りました。ところが、ATMで振込された金額は「0円」でした。ATMで振込された金額は「0円」でした。ATMで振込された金額は「0円」でした。

「お金が入ってくるのでATMに行くように」という電話があったら還付金詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切ってください。

ATMの操作の際に、振込金額「振込額」「受け番号」と言って、画面ボタンや画面の指示に従って振込額と受け番号を入力してください。

ATMで振込された金額は「0円」でした。ATMで振込された金額は「0円」でした。ATMで振込された金額は「0円」でした。

困ったときは、すぐに相談しましょう！

糸島警察署 323-0110

糸島市消費生活センター 332-2098



2 糸島地区介護保険事業者連絡会に出席し、事例等報告【5回実施】

糸島地区介護保険事業者連絡会に出席。令和4年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Zoomによるリモート会議でした。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5年2月号

消費者トラブル見守り情報!

糸島市消費生活センター

心当たりのないメールは無視しましょう!

※本誌
・スマホに「10万円当選しました」とショートメッセージが届いた。ルーレットが出てきたので試してみたら「6万円当選!」めでたそうに見えるが、心当たりのない。不安なのでメールを確認し、本当に当選したのだろうか。
・ネットの広告を見て「10万円当選した」とのメールが届いた。疑わしいと思ったが、電話をかけたところ「これは当選金なので銀行振込みができた。本登録の費用3000円を電子マネーで支払って」と言われた。

※ドバイド
・申し込んでいないのに、宝くじや当選などに関するメールやショートメッセージが届く。内容が怪しいので、すぐに削除しよう。
・「お金を請求するのだから」といって、事前に料金を支払ったという話がある。
・周囲の人は、目撃から買った様子はない。気配りしよう。

センターからひと言
※相手を知りたててしまうと、周りの注視もなくなりやすくなる。知らない相手とのやり取りは、必ず信頼できる相手と行う。そのような時は、警察や消費生活センターに相談しましょう。
※困った時は消費生活センターに相談しましょう。
糸島市消費生活センター ☎332-2098

高額当選! 活用できる?
7億円当選! 心当たりのないメールは無視
スマホのSMSで「高額当選!」というメールが届いた。疑わしいので、すぐに削除しよう。高額当選! 活用できる? 7億円当選! 心当たりのないメールは無視

広報いとしま2月号から

消費生活センターでは、月に1冊、広報いとしま『解説!消費者トラブル』のコーナーで、消費者トラブルの最新情報を紹介しています。なお、過去の内容は、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。

こんな時どうする?
消費者トラブル

ネットショッピングを利用した「還付金詐欺にご注意!

消費生活センターでは、毎月1冊、広報いとしま『解説!消費者トラブル』のコーナーで、消費者トラブルの最新情報を紹介しています。なお、過去の内容は、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。

糸島市消費生活センター

〒818-0001 糸島市西原1-1-1
☎ 332-2098
糸島市消費生活センター

- 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、情報提供を兼ねて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、前年度に多かった相談事例（通信販売の定期購入に関するトラブル）の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、消費者トラブル未然防止と高齢者の見守りを依頼していますが、R4年度も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【12回実施】

若い子育て中の母親を対象に、毎月、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回行いました。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4年度は5月に連携会議を行いました。

