

平成28年度

# 事業概要

(平成27年度版)

かすや中南部広域消費生活センター

《志免町・宇美町・須恵町・粕屋町・篠栗町》

# 目次

## I. かすや中南部広域消費生活センターの概要

1. 設置の目的 .....	1
2. 沿革 .....	1
3. 機構・事務分掌及び職員数 .....	1
4. 施設の概要 .....	2

## II. 平成 27 年度に寄せられた相談の傾向と特徴..... 4

## III. 平成 27 年度消費生活センター事業実績

1. 相談件数等 .....	6
2. 契約当事者の属性等 .....	9
3. 相談者の属性等 .....	14
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務） .....	15
5. 注目すべき事例 .....	26
6. 相談内容別の傾向.....	28
7. 販売購入形態別の傾向 .....	29
8. 契約購入金額及び既支払金額.....	35
9. 苦情金額と救済金額 .....	36
10. 処理結果 .....	36

## IV. 消費者啓発

1. 平成 27 年度出前講座.....	38
2. 啓発チラシ《どんなところにもトラブルのタネ！》.....	42

## V. 参考資料

1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 .....	47
2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則 .....	49
3. 平成 28 年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》 .....	51



# I. かすや中南部広域消費生活センターの概要

## 1. 設置の目的

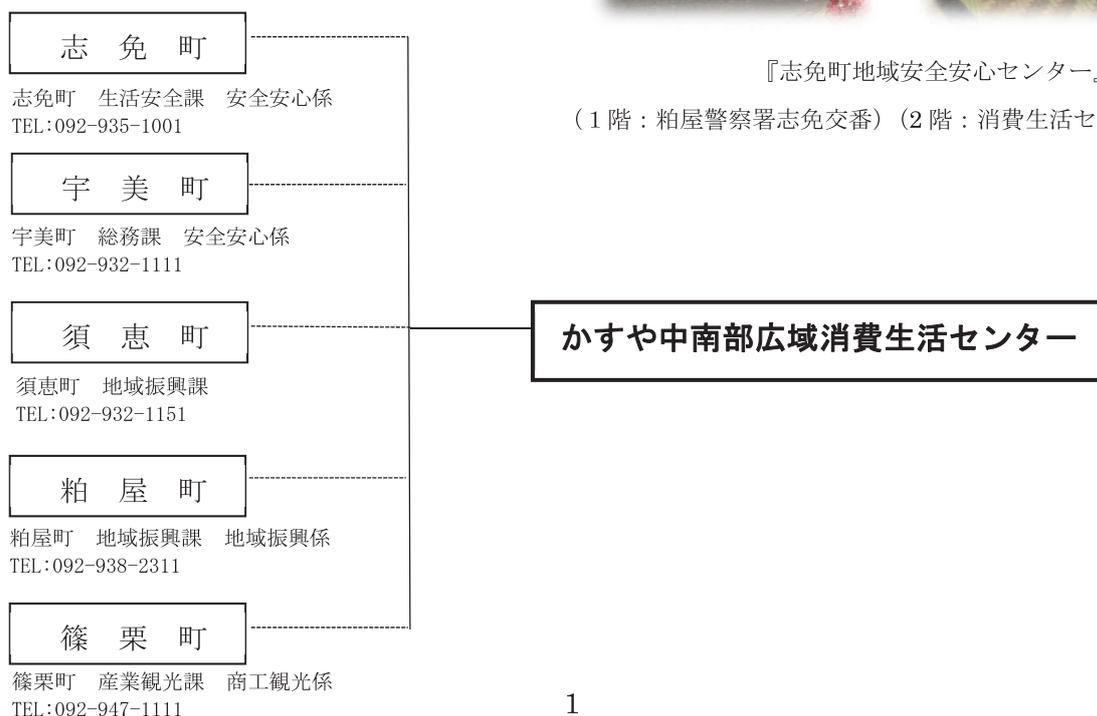
志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町の消費生活に関する各種情報の収集・提供及び消費者相談・苦情の適切な処理を実施し、消費者被害の防止・救済と消費者意識の向上を図ることにより消費者としての自立を支援し、もって町民の安全で安心できる消費生活の実現に寄与する。

## 2. 沿革

- 平成 24 年 6 月に志免町が毎週火曜・金曜日、相談窓口を開設
- 平成 25 年 4 月に宇美町が毎週月曜・木曜日、相談窓口を開設し、志免町と広域連携を図る
- 平成 26 年 4 月に須恵町が広域参加（中心市集約方式）となり、月曜・火曜・水曜・木曜・金曜日の実質 5 日の相談窓口を開設に
- 平成 27 年 4 月 1 日、志免町地域安全安心センター2 階に「かすや中南部広域消費生活センター」開設
  - ★中部：粕屋町・篠栗町
  - ★南部：志免町・宇美町・須恵町

## 3. 機構・事務分掌及び職員数

### (1) 機構



『志免町地域安全安心センター』

(1階：粕屋警察署志免交番) (2階：消費生活センター入り口)

- ① 職員数 計 8 名  
 センター長 1 名 消費生活相談員 6 名 事務員 1 名
- ② 相談業務時間 10：00～15：30 相談員 3 名配置 <昼休み 12：00～13：00>  
 ※出張相談日は 4 名配置
- ③ 出張相談  
 ★宇美町：毎週木曜日 10：00～15：30 <昼休み 12：00～13：00>  
 ★須恵町：第 2・4 月曜日 10：00～12：00  
 ★篠栗町：第 2・4 水曜日 10：00～14：30 <昼休み 12：00～13：00>

④ 各町の人口 (平成 28 年 3 月末 現在)

町 名	人 口(人)
志免町	45,641
宇美町	37,411
須恵町	27,692
粕屋町	45,785
篠栗町	31,659
計	188,188

## (2)事務分掌

- ・消費生活にかかる相談および苦情の処理に関すること。
- ・消費生活にかかる知識の普及及び情報の提供に関すること。
- ・その他消費生活の安定及び向上に関すること。

## 4. 施設の概要

### (1)所在地

福岡県糟屋郡志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

(志免町地域安全安心センター 2 階)

TEL:092-936-1594 <相談受付>

FAX:092-936-1610



2 階ロビー

## (2)施設形態

志免町地域安全安心センター内

(2階：消費生活センター)

※1階は粕屋警察署志免交番)



相談室

## (3)開館時間等

開館時間 8：30～17：00

相談受付時間 10：00～15：30 <昼休み 12：00～13：00>

休館日 土曜・日曜日、祝日、 12月29日から1月3日

## (4)面 積

施設総面積 158.00㎡ (2階センター部分)

センター事務室 51.05㎡

相談室 1 6.16㎡

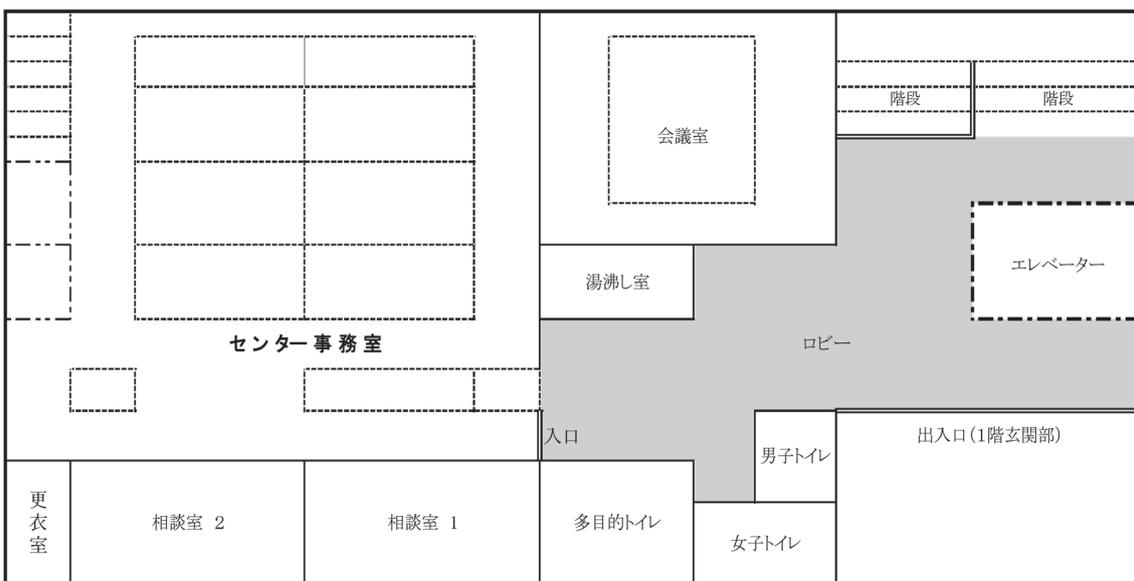
相談室 2 6.04㎡

会議室 31.67㎡

ロビー 21.42㎡

その他(更衣室・トイレ・倉庫他) 41.66㎡

## ◇配置図(志免町地域安全安心センター2階)



## Ⅱ.平成 27 年度に寄せられた相談の傾向と特徴

平成 27 年度の相談受付件数は 928 件で、4 月 1 日からのセンター開設に向けて、各町広報紙やホームページで周知した結果、4 月当初から 80 件を超える相談が寄せられました。特に 6 月は 100 件を超え、月毎の平均相談件数は約 77 件でした。

### ◇ 年齢を問わず、詐欺的アダルト情報サイトの被害に

#### (デジタルコンテンツ)

主に携帯電話やスマートフォンに届く「動画料金の未納があり本日中に連絡しなければ法的手続きを取る」などの迷惑メール、無料のはずが突然高額な登録料金を請求するアダルト動画サイトなどに関する相談で、相手に身元が知られたのではないかと非常に不安に思う相談者が多くありました。中にはネット上でトラブル救済をうたう探偵業者や弁護士に依頼し、2 次的被害にあった相談者もあり、センターではそれぞれの状況に応じた対応を行い、金銭的被害の相談に対しては、事業者へ連絡し被害金を取り戻すためのあっせん交渉などを行いました。

### ◇ 借家の老朽化に関する相談目立つ

老朽化した借家の下水の逆流や害虫被害、外壁の崩れや雨漏り、トイレからの異臭、立てつけが悪く開かなくなった扉などについて、修理を家主に要求するが対応されないなどの相談で、高齢化など家主側の事情もあり、解決が難しいケースが多くありました。全国的にも同様の相談が多く、平成 28 年 3 月に消費者庁が必要な修繕を行うよう、家主側と業界団体に申し入れを行っています。併せて多かった退去時の原状回復費用の相談に対しては、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」について情報提供し、家主側との話し合いを勧めました。

### ◇ 70 歳以上の高齢者に多かった借金問題

フリーローン・サラ金の相談 39 件中、70 歳代の相談が 9 件と最も多く、「20 数年前に借金し返済していなかったところ、突然、債権回収業者から請求通知が届いた」などの内容で、時効の援用について助言するとともに、無料法律相談窓口を案内するなどの対応を行いました。30 歳代では生活費や車のローン・教育費などによる多重債務が目立ち、返済が滞り身内への脅迫的な電話に困っているなどヤミ金融に関する相談も年代を問わず寄せられました。

## ◇ 新聞の長期・先付契約による解約トラブル目立つ

契約者の死亡、施設への入所、目が悪くなったなどの身体的理由で解約したいなど、70歳以上の高齢者の新聞契約の相談が多く、契約から数年後に配達が始まる先付契約を交わしていたが、契約したことを記憶しておらず販売店とトラブルになるケースが目立ちました。

## ◇ 電話勧誘での光回線やプロバイダの契約トラブル多数

昨年2月からNTT東西による光回線の卸売サービスが始まり、多くの事業者が光通信事業に参入できるようになったことから、光回線やプロバイダに関する相談が目立ちました。「インターネットの利用料が安くなると電話で勧誘され、事業者を変更したが、実際は安くならず、使い勝手も悪いので解約したい」などの相談でした。70歳以上の高齢者のトラブルが、相談件数32件中7件に上り、各年代の中で最も多く、80歳代からの相談も2件ありました。

## ◇ 家庭訪問販売の上位は「新聞」「工事・建築」

### 「テレビ放送サービス」など

家庭訪問販売は70歳代、80歳代、60歳代の順に多く、相談の上位は「新聞」、次に屋根修理工事・外壁塗装工事・排水管工事などの「工事・建築」、「テレビ放送サービス」、無料点検と訪問し勧誘する、「浄水器」「電気治療器」「給湯システム」「布団」の契約などでした。特に「火災保険を使えば自己負担なしで修理ができる」と勧誘するリフォーム業者についての相談が複数寄せられ、センター会議室での相談者と事業者の話し合いの立ち会いや、クーリング・オフ手続きの助言、解約に向けてのあっせん交渉などを行い、解決を図りました。



## Ⅲ. 平成 27 年度消費生活センター事業実績

### 1. 相談件数等

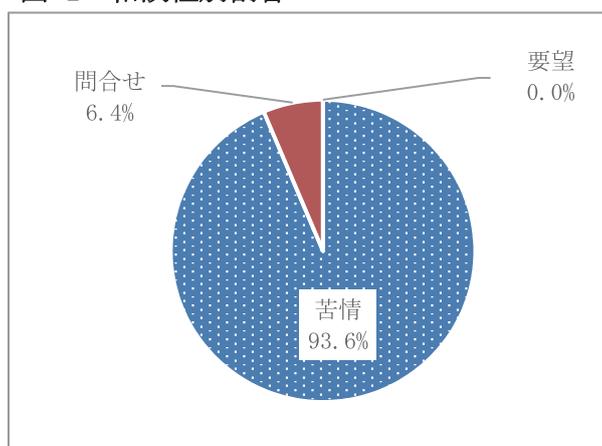
#### (1) 相談種別

「苦情」は消費者トラブルに関する相談、「問合せ」は買い物相談や生活知識等、私人間のトラブルや事業者からの相談などです。苦情相談が全体の93.6%を占めています。

表 1

区 分	件 数
苦 情	869
問 合 せ	59
要 望	0
計	928

図 1 相談種別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

#### ★町別相談種別内訳

表 2

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
苦 情	299	170	128	137	103	32	869
問 合 せ	15	14	11	10	5	4	59
計	314	184	139	147	108	36	928

図 2 町別相談種別内訳



(※ その他・・・5町以外からの相談)

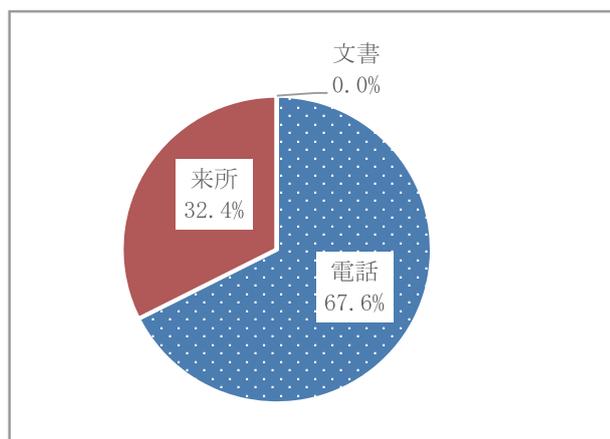
## (2) 相談方法

電話相談、来所による面談相談、ファックスや電子メールでの文書相談のうち、来所相談が300件(32.4%)、電話相談は、その約2倍の628件(67.6%)でした。文書による相談はありませんでした。

表 3

相談方法	件数
電話	628
来所	300
文書	0
計	928

図 3 相談方法割合(全体)



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

## ★町別相談窓口利用状況内訳

表 4

(※ 相談者で集計)

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電話	198	120	93	113	78	26	628
来所	116	64	46	34	30	10	300
文書	0	0	0	0	0	0	0
計	314	184	139	147	108	36	928

(※ その他・・・5町以外からの相談)

図 4 町別相談窓口利用状況内訳

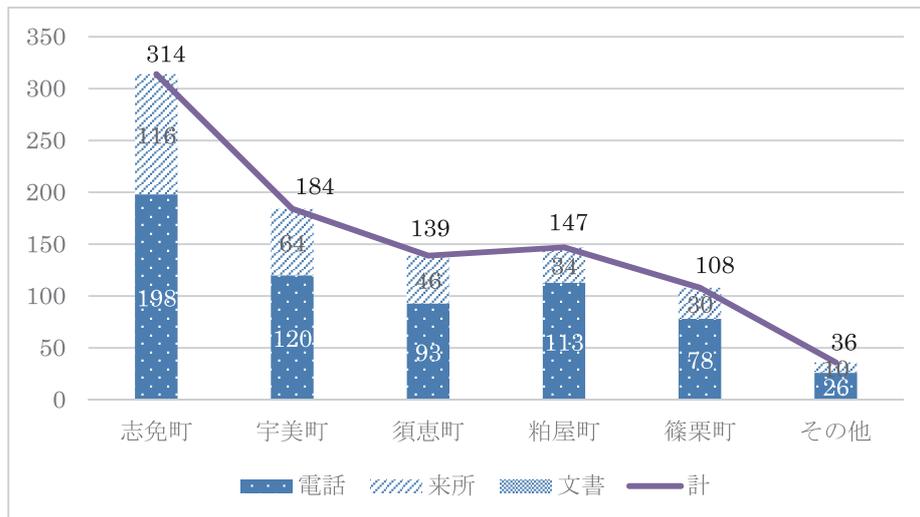


表 5

(※ 相談者で集計)

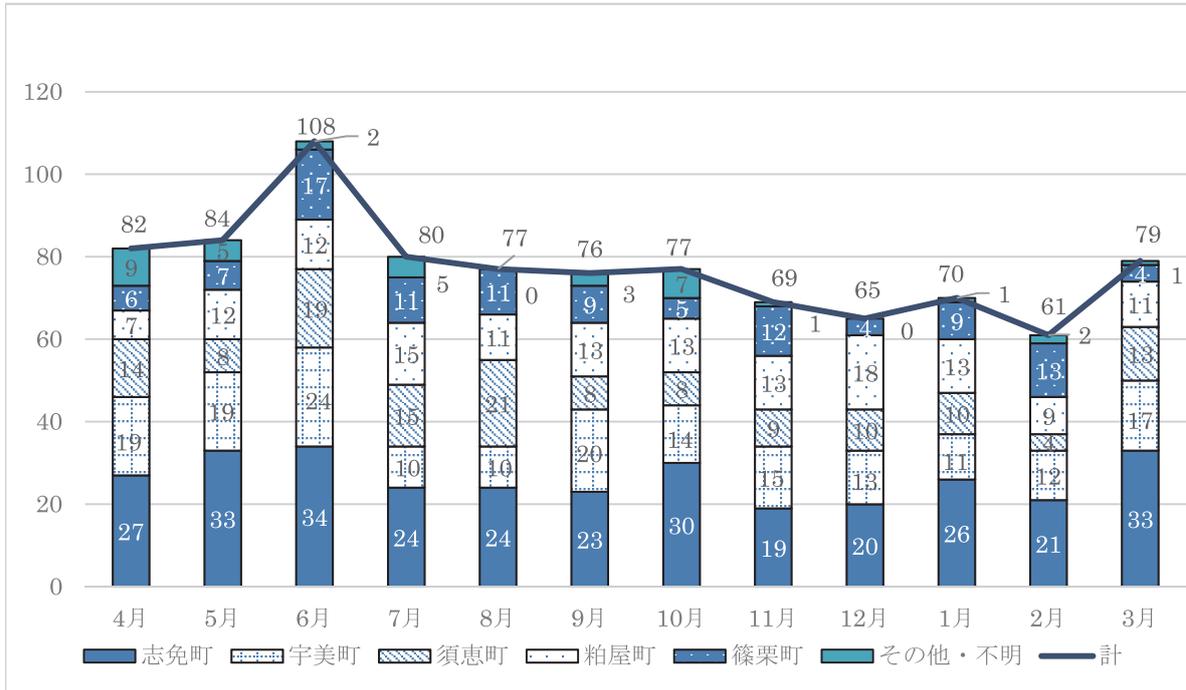
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
志免町	27	33	34	24	24	23	30	19	20	26	21	33	314
宇美町	19	19	24	10	10	20	14	15	13	11	12	17	184
須恵町	14	8	19	15	21	8	8	9	10	10	4	13	139
粕屋町	7	12	12	15	11	13	13	13	18	13	9	11	147
篠栗町	6	7	17	11	11	9	5	12	4	9	13	4	108
その他・不明	9	5	2	5	0	3	7	1	0	1	2	1	36
計	82	84	108	80	77	76	77	69	65	70	61	79	928

(※ その他・・・5町以外からの相談)

### (3) 月別・町別相談件数

図 5 月別・町別相談件数割合

(※ 相談者で集計)



## 2. 契約当事者の属性等

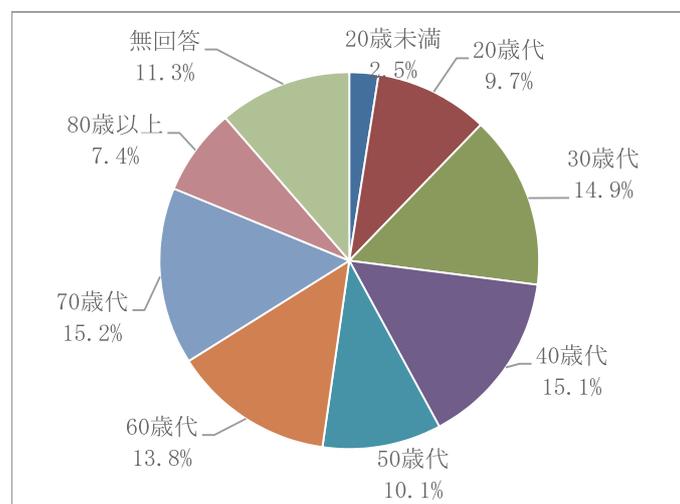
### (1) 契約当事者年代別

70歳代が141件(15.2%)で最も多く、続いて40歳代140件(15.1%)、30歳代138件(14.9%)の順となっています。

表 6

年代	件数
20歳未満	23
20歳代	90
30歳代	138
40歳代	140
50歳代	94
60歳代	128
70歳代	141
80歳以上	69
無回答	105
計	928

図 6 契約当事者年代別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

## ★町別契約当事者年代別内訳

表 7

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
20歳未満	3	3	8	5	3	1	23
20歳代	33	18	16	11	10	2	90
30歳代	44	23	17	31	23	0	138
40歳代	41	29	19	26	18	7	140
50歳代	34	21	8	19	10	2	94
60歳代	43	29	23	16	12	5	128
70歳代	48	23	29	19	17	5	141
80歳以上	26	16	5	8	6	8	69
無回答	42	22	14	12	9	6	105
計	314	184	139	147	108	36	928

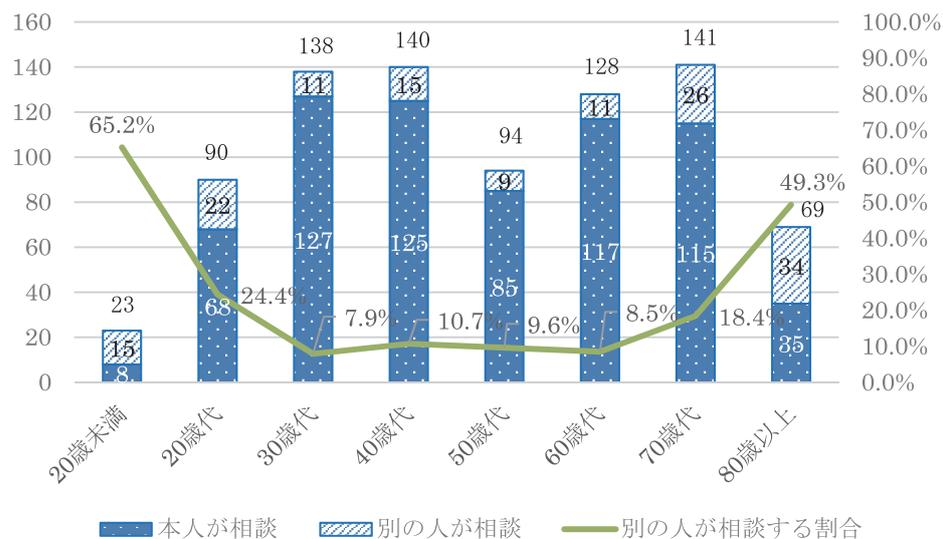
### (2) 契約当事者年代別『本人から相談』『別の人からの相談』の内訳

20歳未満（別の人からの相談割合 65.2%）・20歳代（同 24.4%）の若年層と、70歳代（同 18.4%）・80歳以上（同 49.3%）の高齢者の年代では、本人からではなく、別の人（家族など周りの方々）から相談が多く寄せられました。

表 8

年代	契約当事者		
	本人からの相談	別の人からの相談	計
20歳未満	8	15	23
20歳代	68	22	90
30歳代	127	11	138
40歳代	125	15	140
50歳代	85	9	94
60歳代	117	11	128
70歳代	115	26	141
80歳以上	35	34	69
不明・無回答			105
計			928

図 7 「契約当事者からの相談」「別の人からの相談」の内訳



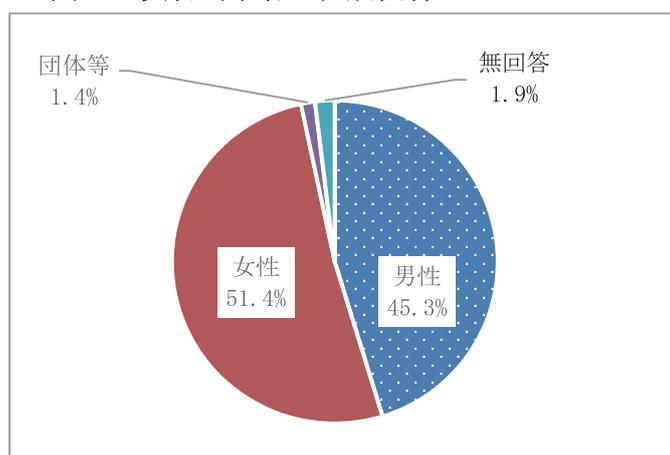
### (3) 契約当事者の性別等

契約当事者は男性より女性が多く、女性が 477 件（51.4%）となっています。

表 9

性別	件数
男性	420
女性	477
団体等	13
無回答	18
計	928

図 8 契約当事者の性別割合



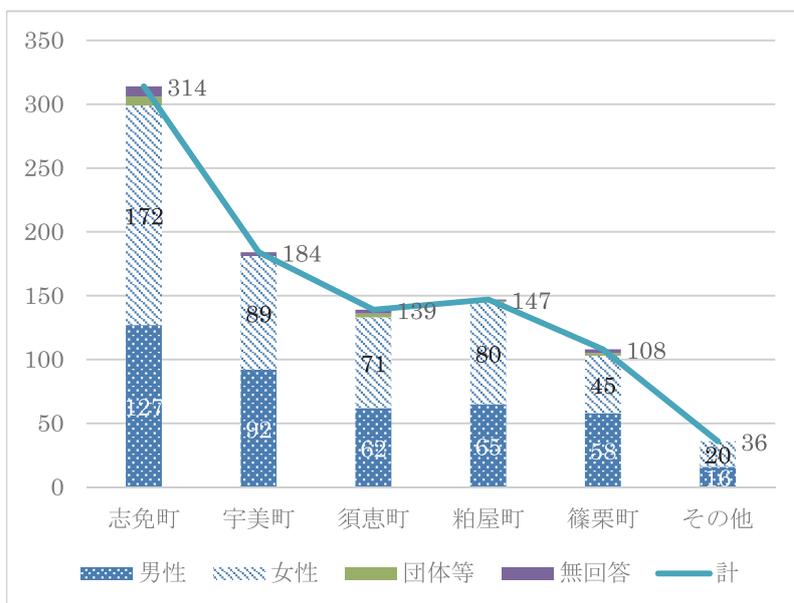
(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

## ★ 町別契約当事者の性別内訳

表 10

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	127	92	62	65	58	16	420
女性	172	89	71	80	45	20	477
団体等	7	0	3	1	2	0	13
無回答	8	3	3	1	3	0	18
計	314	184	139	147	108	36	928

図 9 町別契約当事者の性別割合



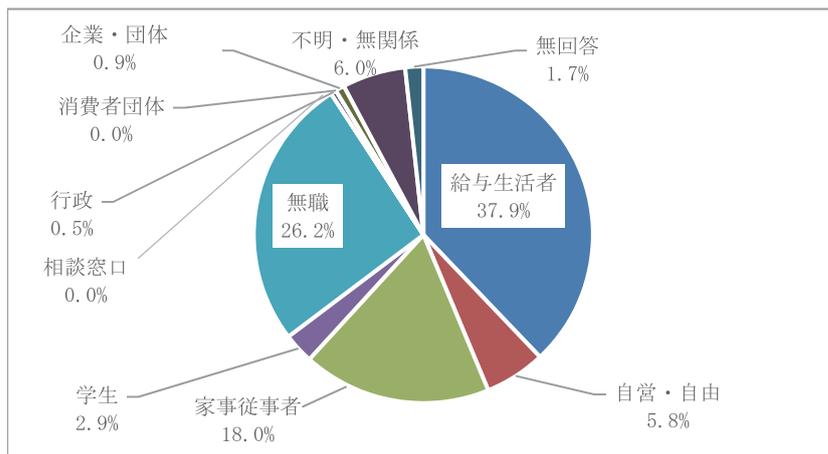
#### (4) 契約当事者の職業別

年金生活者は「無職」「家事従事者」、アルバイトやパートなど何らかの形で働いている場合は「給与生活者」で分類しています。「給与生活者」が352件（37.9%）と最も多く、続いて「無職」243件（26.2%）、「家事従事者」167件（18.0%）の順になっています。

表 11

職業別	件数
給与生活者	352
自営・自由	54
家事従事者	167
学 生	27
無 職	243
相談窓口	0
行 政	5
消費者団体	0
企業・団体	8
不明・無関係	56
無回答	16
計	928

図 10 契約当事者の職業別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

### 3. 相談者の属性等

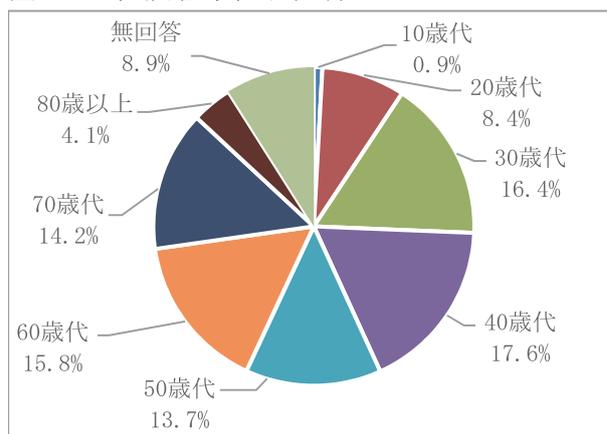
#### (1) 相談者年代別

40歳代が163件(17.6%)と最も多く、続いて30歳代152件(16.4%)、60歳代147件(15.8%)の順になっています。30歳代～60歳代は、本人以外の家族などの契約についての相談が多く見受けられました。

表 12

年代	件数
20歳未満	8
20歳代	78
30歳代	152
40歳代	163
50歳代	127
60歳代	147
70歳代	132
80歳以上	38
無回答	83
計	928

図 11 相談者年代別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

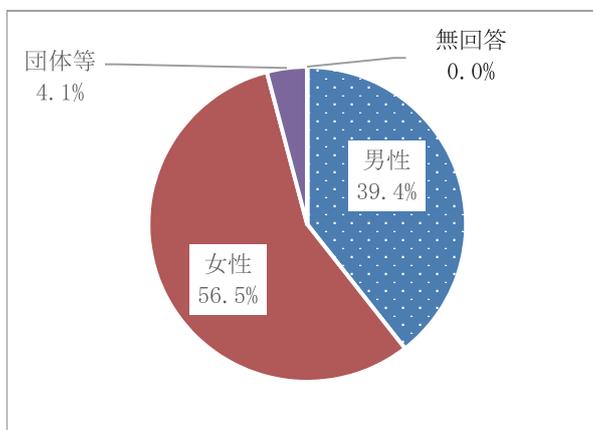
#### (2) 相談者性別

表には示されていませんが、女性の相談者524件中23.5%に当たる123件が、家族など本人以外の相談をしています。男性より女性の相談者数が多くなっている要因のひとつと思われます。

表 13

性別	件数
男性	366
女性	524
団体等	38
無回答	0
計	928

図 12 相談者性別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

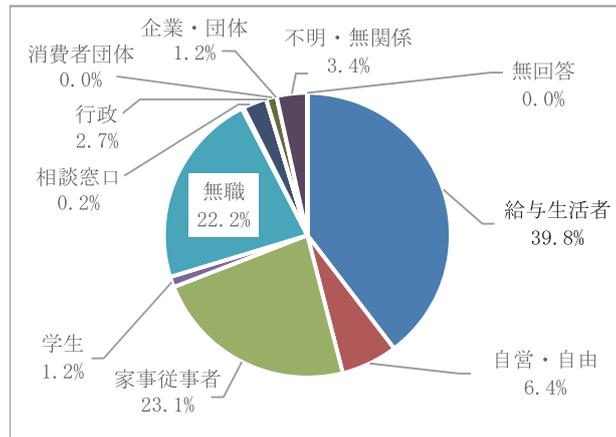
### (3) 相談者職業別

契約当事者職業別と比べて、相談者職業別では「家事従事者」が多く、「無職」が少なくなっています。「家事従事者」は本人以外についての相談、逆に「無職」は周りの人からの相談が多いことがうかがえます。

表 14

職業別	件数
給与生活者	368
自営・自由	59
家事従事者	214
学生	11
無職	206
相談窓口	2
行政	25
消費者団体	0
企業・団体	11
不明・無関係	32
無回答	0
計	928

図 13 相談者職業別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

## 4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）

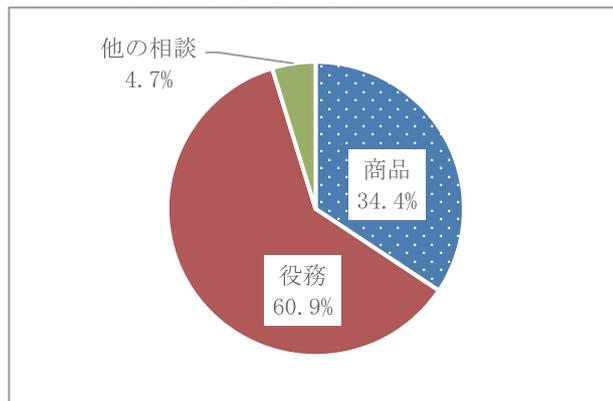
### (1) 相談にかかわる商品・役務

「役務（サービス）」が565件（60.9%）に上り、「商品」の319件（34.4%）を大きく上回っています。「他の相談」は相続や相隣関係など消費者問題以外の相談です。

表 15

区分	件数
商品	319
役務	565
他の相談	44
計	928

図 14 商品・役務別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

## (2) 商品・役務別件数(大分類)

アダルト情報サイトなどの「デジタルコンテンツ」や、「インターネット接続回線（光回線・プロバイダ）」などの情報通信の相談が多かったため、「運輸通信サービス」が222件に上り、全体の約23.9%を占めました。続いて多かった「教養娯楽品」は主に「新聞」の相談、「金融・保険サービス」は「フリーローン・サラ金」の相談でした。

表 16

商 品	件 数	役 務	件 数
A 商品一般	37	K クリーニング	3
B 食料品	41	L レンタル・リース・貸借	74
C 住居品	44	M 工事・建築・加工	33
D 光熱水品	8	N 修理・補修	19
E 被服品	34	O 管理・保管	1
F 保健衛生品	23	P 役務一般	3
G 教養娯楽品	79	Q 金融・保険サービス	79
H 車両・乗り物	28	R 運輸・通信サービス	222
I 土地・建物・設備	24	S 教育サービス	1
J 他の商品	1	T 教養・娯楽サービス	12
商品 小計	319	U 保健・福祉サービス	54
		V 他の役務	41
Z 他の相談	44	W 内職・副業・ねずみ講	9
		X 他の行政サービス	14
		役務 小計	565
計			928

## (3) 相談の多かった商品・役務(上位5)

表 17

順 位	商品・役務等	主な相談内容	件 数
1	デジタルコンテンツ	パソコンやスマートフォンでアクセスしたインターネットサイトの相談。主にアダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サクラサイト、ゲームサイトなど。	129
2	不動産貸借	借家や賃貸アパートなどについての相談	70
3	フリーローン・サラ金	利用目的が限定されていない消費者金融からの借入れやカードキャッシングなどについての相談	39
3	新 聞	主に家庭訪問販売による新聞購読契約の相談	39
5	商品一般	契約内容を特定できない相談。不審な電話や、請求内容が分からない架空請求の相談など。	37

## 1位 デジタルコンテンツ（129件）

主にアダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲームなどの相談です。年代別で多かったのは40歳代28件、続いて50歳代23件、男女別では40歳代女性18件、60歳代男性13件の順でした。いずれも「有料と思わず画面を進めたところ、突然高額な請求を受けた」「身に覚えのないサイト料を請求するメールが届いた」などの相談で、前述の「ワンクリック詐欺」と呼ばれるものが56件（43.4%）、後述の「架空請求」と呼ばれるものが49件（38.0%）でした。また、子育て中の主婦などから、「副業サイト」と広告する「出会い系サイト」の相談が複数寄せられました。詐欺被害に遭い、あわてて「被害救済」とネットで広告している探偵事務所などに依頼し、さらに二次的被害を受けた相談者もありました。

### 相談事例（1）SMS(携帯番号で届くメール)で身に覚えのない請求（架空請求）

① 携帯電話に「以前利用された登録料金未納のため給料差押えの事前予告です。5時間以内に5万3000円払わなければ法的手段を取ります」と弁護士名でメールが届いた。利用したこともないのにどうして請求されるのか？

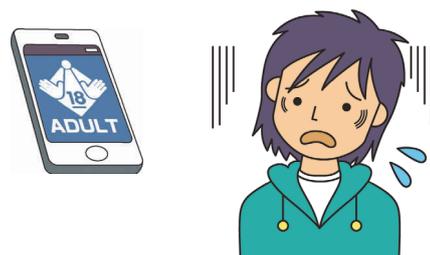
（30歳代 女性 給与生活者）

② スマホに「動画料金未納があり本日中に連絡しなければ法的措置を取る」とメールが届いたが、全く身に覚えがなかったので相手に問い合わせ、聞かれるままに、氏名、生年月日、携帯電話番号を教えてしまった。不安。

（20歳代 女性 家事従事者）

### 処理結果 架空請求は無視！絶対に相手に連絡しないこと！

いわゆる架空請求です。対処法は、相手に連絡しない、支払わないことであることを説明。②については、今後も迷惑メールが届いたり、電話がかかる可能性があるため、受信・着信拒否設定について携帯電話会社代理店に相談するよう勧めた。自宅に届く文書にも気をつけるよう注意を促した。



## 相談事例（2） 無料のサイトで年齢確認ボタンを押したら突然登録(ワンクリック詐欺)

スマホで無料のアダルト動画サイトを興味本位で見ようと思い、18歳以上ですかとの年齢確認をクリックしたら、一瞬で登録となり、「24時間は無料。それを過ぎると24万円の料金が発生。今なら15万円で退会できる」と書いてある。退会処理をすべきか？  
(40歳代 女性 家事従事者)

### 処理結果 契約は無効。支払い義務はない。絶対に相手に連絡しないこと！

無料と勘違いさせ、突然高額な料金を請求するワンクリック詐欺と思われるので、このまま支払わず様子を見るよう伝えた。退会メールを送るとメールアドレスを知られ催促が続くことになるので決して連絡せず無視しておくよう注意を促した。

## 相談事例（3）「副業」と検索して表示されたサイトは出会い系サイトだった

育児中で外に働きにいけないので、「相手の相談に乗るだけで高収入が得られる」というスマートフォンの副業サイトに登録したら、結局、出会い系サイトだった。サイトから報酬受取手続き費用や様々な名目の費用を請求され、銀行振り込みで総額約25万円を支払ってしまった。返金してほしい。(20歳代 女性 家事従事者)

### 処理結果 消費生活センターよりサイト側に解約返金交渉

センターにて相談者に登録の経緯、契約を取消す旨の通知書の書き方を助言。通知書をサイト業者に送付し、センターが間に入り返金交渉をしたところ、手数料数万円を差し引いた上での返金の提示があった。相談者の個人情報伝わらない形で和解書を交わし、終了した。

#### 相談員より

事例のように、サイト業者の預金口座への振り込みの他に、『コンビニで電子ギフト券を購入させ、ID番号を教えるように指示して購入額相当の現金を詐取する手口』が目立ち、当センターから電子ギフト券発行会社へ連絡し、被害を未然に防いだケースもありました。クレジットカード払いの場合は、センターが相談者とクレジット会社等やサイト業者との間に入り、解約に向けてあっせん交渉を行いました。



## 2位 不動産貸借（70件）

主に居住中の借家や賃貸アパートの老朽化などによる不具合の修理や、退去時の原状回復費用に関する相談でした。70件中30歳代が16件と最も多く、続いて20歳代、50歳代、40歳代という順になっています。建物の不具合の相談に対しては、家主側との話し合いを勧めましたが、家主の高齢化や管理業者が介在していないなど、解決が困難なケースが多くみられました。また退去時のクロス張替や床の補修費用請求など原状回復の相談に対しては、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」について情報提供し、家主側との話し合いを勧めました。

### 相談事例（1）入居時に敷金が戻ると聞いていたのに、逆に修理代を請求された

退去時の点検には立ち会わなかった。1カ月経って敷金の清算書が届き、修繕費の見積もりと写真が同封されており、床が汚れて黒ずみ、カビが生えているので、敷金は戻らず、さらに4万円の修理代を支払うようにと期限を切って請求された。通常通り使用したつもりで、カビには気づかなかった。タバコとペット飼育は入居途中でやめている。  
(60歳代 男性 給与生活者)

### 処理結果 原状回復に関するガイドラインを説明し、家主側との交渉の仕方を助言

経年劣化によるものや、通常の損耗については貸主の負担、タバコによる畳の焦げ跡などの故意・過失によるものは借主の負担になるとの『国土交通省の原状回復をめぐるガイドライン』について情報提供した。契約書の特約は原則有効と考えられることを説明し、修理代の請求明細や契約書を確認し、納得できない点を書面で管理業者に送り、話し合ってみることを勧めた。

### 相談事例（2）アパートが古く、雨漏りや外壁の崩れなどで困っている

築50年のアパート。自分で修理できるところはしているが、家主に再三修理を求めても応じてもらえず、電話をかけても出てくれず話し合いにならない。  
(50歳代 男性 無職)

### 処理結果 専門相談窓口を案内

家主には借主が安全に住むことができる環境を提供する義務があることを伝え、手紙での連絡方法など自主交渉の仕方を助言した。修理に応じてもらえない場合の家賃の減額交渉方法は、専門家に相談して手順を確認するよう、(公社)宅建業協会の相談窓口や法テラスの連絡先を案内した。

相談員より

借主からの「家主に賃貸住宅や付帯設備の修理を求めたが、対応してもらえない」という苦情が全国的に多く、破損や故障が原因となる重大事故が相次いでいるとして、平成 28 年 3 月 23 日、消費者庁が「安全に使用するために必要な修繕を行うよう」貸主側と業界団体に申し入れを行いました。



### 3位 フリーローン・サラ金（39件）

金利引下げや貸出し規制など、平成 22 年 6 月 18 日に貸金業法が完全施行されて以降、借金に関する相談は減少していますが、20 数年間放置していた借金の新たな請求など 70 歳代の高齢者からの相談が目立ちました。年代別で多かったのは 70 歳代 9 件、30 歳代・40 歳代の各 7 件、男女別では 70 歳代男性 5 件、70 歳代女性・30 歳代男性・40 歳代男性の各 4 件でした。30 歳代と 40 歳代は、教育費や車のローン、生活費のための借入れが目立ちました。また 10 歳代と 80 歳以上を除く各年代から、ネット広告や勧誘メールで申し込んだヤミ金融について、深刻な相談が寄せられました。

#### **相談事例（1） 20 年以上前の借金の請求書が届いた**

20 年以上前、生活が苦しくて消費者金融から借り入れをして 3 年間は返済したが、支払えずにその後放置していた。最近、約 30 万円の貸付残高と利息約 90 万円、遅延損害金約 80 万円、総額約 200 万円の請求書が届いた。

（70 歳代 女性 給与生活者）

#### **処理結果 過払いと時効の可能性を助言し、法律相談を案内**

貸付金利が年率約 27% の返済なので過払いとなっている可能性があり、20 年近く請求がなかったとのことなので、時効の可能性も考えられることから、業者へは連絡しないように注意を促し、法律相談窓口を案内した。

## 相談事例（2）生活費のために借金。返済困難なので債務整理したい

5年前から、消費者金融から生活費を借りては返すを繰り返しているが、利息だけを払っているような状態。子どもの進学で急な出費が重なり、返済が難しくなってきた。債務整理の相談をしたい。 (30歳代 女性 給与生活者)

### 処理結果 債務整理方法の助言を行うとともに多重債務相談窓口を紹介

家計相談や借金の相談を受ける県受託事業の『グリーンコープ生活再生相談室』や法テラスなどの相談窓口を案内した。

## 相談事例（3）ネットで申し込んだヤミ金融を断ったら、執拗に脅される

車のローンの支払いのために、ネットで見つけた業者に借り入れを申し込み、口座番号・夫と自分の勤務先・自宅と実家の住所と電話番号・子どもの学校名などを聞かれたので教えた。高金利なので断ったら、10万円のキャンセル料を請求され、払わなければ夫の勤務先に連絡すると脅されている。

(30歳代 女性 給与生活者)

### 処理結果 金融機関への対処法を説明し、速やかな警察への相談を助言

センターより、ヤミ金融被害の相談窓口へ問合せたところ、「すぐに口座を確認し、既に相手から振り込まれていたら絶対に下ろさず、相手口座への差戻しを支店長に依頼すること（ヤミ金融対策法でその対処が決められている）。口座はその後すぐに解約するように」と助言された。以上相談者に伝え、速やかに銀行と警察署へ相談するよう勧めた。

## 3位 新聞（39件）

主に家庭訪問販売による契約の相談です。年代別で多かったのは70歳代9件、続いて60歳代8件、男女別では70歳代女性6件、60歳代女性5件という順でした。80歳以上も4件あり、70歳以上の高齢者の相談が目立ちました。平成25年11月に日本新聞協会と新聞公正取引協議会から、「契約者の死亡、転居、病気などやむを得ない事情がある場合には、解約に応ずるべき」などの内容の「新聞購読契約に関するガイドライン」が出されましたが、該当する事情があっても、個々の状況から販売店と話し合いがつかず解決困難な場合もありました。

### 相談事例（1）2社の新聞の配達が重なり困っている

前から読んでいた新聞があるのに、1年間の無料サービスに惹かれて他紙を契約した。現在2社の新聞の配達が重なって困っている。何とかならないか？

（70歳代 女性 家事従事者）

#### 処理結果 配達重なった場合の対処法と、販売店との交渉の仕方を助言

訪問販売で契約した場合は、契約書を受け取ってから8日以内は、販売店に葉書で契約解除通知を送ることで無条件で解約できるが、それを過ぎると一方的に解約することはできず、販売店との話し合いによることを伝えた。景品類につられて安易に契約することはトラブルの元であると注意を促し、後から契約した販売店に購読期間の変更を申し出てみるよう助言した。

### 相談事例（2）目が悪くなり新聞が読めなくなった

4年前に新聞を契約していた高齢の母が要介護となり、目も悪くなり新聞が読めなくなった。来月から配達が始まるが家族も読まないで解約したい。

（60歳代 女性 給与生活者）

#### 処理結果 消費生活センターより販売店に連絡し解約交渉

センターより販売店へ連絡し相談者の申し出内容を伝えたところ、販売店責任者が事情を理解し、クーリング・オフと同様に違約金なしの解除に応じた。ただし受取り済みの粗品の洗剤代金を返すこととなった。

### 相談事例（3）契約者の祖父が亡くなったので解約したい

新聞を購読していた祖父が亡くなり、家族も読まないため、「解約したい」と販売店に連絡したら、「2年先まで契約がある。景品も渡している」と断られた。

（30歳代 男性 給与生活者）

#### 処理結果 消費生活センターより販売店へ「ガイドライン』に沿った善処をと交渉

センターより販売店へ連絡し、新聞協会のガイドラインに沿った対応をされるように交渉した。結果、翌月末での解約に応じた。

## 5位 商品一般（37件）

主に目的や内容が不明な不審な電話や迷惑メール、公的機関のような名前で届く架空請求ハガキなど、商品やサービス名の特定ができない相談です。クレジットカードなどでの買い物や商品券の相談も含まれます。年代別で多かったのは70歳代12件、60歳代6件、男女別では70歳代女性8件、60歳代女性4件の順でした。全国的に10年以上前から届き続けている架空請求ハガキは、90歳代で亡くなった人宛や70歳代など、主に高齢者に届きました。

### 相談事例(1) 不審なアンケート調査の電話がかかってきた

① 公共放送局を名乗って「アンケート調査」と電話があり、「現政権を支持するか？」や、「家族構成、貯金の額」を聞かれた。怪しいと思うが、本当なのか知りたい。  
(60歳代 女性 自営業)

② 留守中に自分宛に〇〇支援センターというところから調査の電話がかかってきた。再度かかってくるらしいが、どうしたらよいか？  
(60歳代 男性 給与生活者)

### 処理結果 日頃から留守番電話にしておくことが有効な対処法

① センターより公共放送局へ問い合わせたところ、「年齢と職業を聞くことはあっても、家族構成や預金額を聞くことはない。戴いた情報を共有する」とのことだった。以上を相談者に報告し、今後、詐欺の勧誘電話も予想されるため、日ごろから留守番電話に設定しておき、必要に応じてかけなおすように勧めた。

② 公的機関に似た名称を騙って電話をかけて、個人情報聞き出し、詐欺的な勧誘に悪用する可能性があるため、留守番電話設定での迷惑電話対処法を勧めた。



## 相談事例（２） あなたの名前が流出していると言う不審な電話がかかってきた

〇〇環境協会というところから「あなたの名前がインターネット関連会社とその他一社に漏れ、個人情報の削除が厄介だ」と電話があり、削除をお願いしたが、詐欺ではないか。 (70歳代 女性 家事従事者)

### 処理結果 警察へ相談し、今後は留守番電話に設定を

漏れている個人情報を悪用した劇場型詐欺（役割を分担して騙す）と思われるので、警察署へ相談されるよう案内した。今後は留守番電話で対応し、万が一電話に出た場合は、消費生活センターや警察に相談していることを伝え、すぐに電話を切るよう助言し、市販されている詐欺対応電話機について情報提供した。

## 相談事例（３） 公的機関のような名前でハガキが届いた

① 亡くなった父宛に「〇〇消費者相談センター」というところから「料金未納で裁判所に訴状が提出された。早急に連絡をするように」とハガキが届き、怖くて母と電話恐怖症になっている。 (60歳代 女性 家事従事者)

② 「〇〇紛争処理支援センター」というところから「消費者トラブル確認書」というハガキが届いた。全く身に覚えがない。(70歳代 女性 家事従事者)

### 処理結果 架空請求なので、相手に絶対に連絡せず、無視することと助言

身に覚えがなければ架空請求と考えられることを伝え、相手に絶対に連絡せず、放置しておくよう助言。併せて、今後も同様のハガキが届く可能性があるので、不安であれば何度でも相談されるように伝えた。

#### (4) 契約当事者年代別 相談の多かった商品・役務(上位 5 位)

契約当事者年代別では、70 歳代が 141 件と各年代の中で最も多く、80 歳以上の 69 件を加えると、70 歳以上の高齢者が全体の 22.6%に上りました。表には示されていませんが、65 歳以上は 273 件 (29.4%) となっており、「平成 28 年度消費者白書」による統計 (P119) から算出した全国平均の 65 歳以上の割合 25.9%と比較すると、当地域の高齢者被害の割合が上回っています。中学生や高校生を含む 10 歳代～60 歳代の幅広い年代で、「デジタルコンテンツ」が 1 位を占め、20 歳代～50 歳代では「不動産貸借」が続いて多くありました。70 歳代に「インターネット接続回線」が多く、高齢者にインターネットが広く利用されていることがうかがえました。同じく 70 歳代に「フリーローン・サラ金」の相談が多かったのも特徴的でした。80 歳以上では、家庭訪問販売による「リフォーム工事」「新聞」「健康器具」などの相談が多くありました。

表 18

年 代	件数	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満	23	デジタルコンテンツ (8)	四輪自動車 (2) 健康食品 (2)		婦人下着 財布類 自転車 不動産貸借 フリーローン・サラ金 バスサービス他 (各 1)	
20 歳代	90	デジタルコンテンツ (16)	不動産貸借 (12)	エステサービス (8)	四輪自動車 フリーローン・サラ金 基礎化粧品 (各 3)	
30 歳代	138	デジタルコンテンツ (21)	不動産貸借 (16)	フリーローン・サラ金 (7)	四輪自動車 携帯電話サービス (各 6)	
40 歳代	140	デジタルコンテンツ (28)	不動産貸借 (10)	フリーローン・サラ金 (7)	相談その他 (6)	商品一般 新聞 四輪自動車他 (各 5)
50 歳代	94	デジタルコンテンツ (23)	不動産貸借 (11)	新聞 (5)	フリーローン・サラ金 インターネット接続回線 (各 4)	
60 歳代	128	デジタルコンテンツ (22)	工事・建築 (9)	新聞 (8)	商品一般 不動産貸借 (各 6)	
70 歳代	141	商品一般 (12)	新聞 (9) フリーローン・サラ金 (9)		工事・建築 (8)	インターネット接続回線 (7)
80 歳以上	69	工事・建築 (8)	新聞 (5)	電気治療器具 (4)	相談その他 (3) 商品一般 (3)	

## 5. 注目すべき事例

### (1) 健康食品やサプリの定期購入契約

『お試し価格』『初回無料』とのインターネット広告を見て、1回だけのつもりで申し込んだところ2回目が届き、実際は定期購入だった」という相談が多く寄せられました。商品はバストアップやダイエットサプリ、化粧品などでした。「定期購入であることや解約できないことが分かりにくかった」、「解約を申し出たら通常価格を請求された」などの相談内容でした。女子高校生などの未成年者契約の相談もありました。

#### 相談事例 『無料お試し』のはずが、3回の定期購入契約だった

16歳の高校生の娘が、友人とスマートフォンからバストアップとスリムアップを同時に叶えるというサプリメントを購入していた。「初回無料お試し」と思って申し込んだようだが、3回まで自動的に購入するシステムになっており、2回目が請求書と一緒に送られてきた。解約できないか？(50歳代 女性 給与生活者)

#### 処理結果 未成年者取消の主張を助言

法定代理人の母親は申し込みを知らず、センターでホームページ上の申し込み画面を確認したところ年齢の入力欄はなかったため、未成年者取消しを主張するよう助言した。後日、相談者より無条件で解約できたとの報告があった。

### (2) 大手電話会社と勘違いさせる光回線・

#### インターネット接続回線の勧誘

平成27年2月からNTT東西の光回線を、他通信事業者が独自のプロバイダなどのサービスとセットで販売できるようになったため、代理店の「通信料が安くなる」などの勧誘で、契約先がNTTから変更になることを認識しないまま契約しトラブルになるケースが多くありました。年代別で多かったのは70歳代7件、続いて30歳代～60歳代の各年代が4件、男女別では70歳代男性が5件と最も多く、70歳代の相談が目立ちました。

### 相談事例 安くなると言われてプロバイダを変更したが、元に戻したい

「今利用しているプロバイダより安くなるので変更しないか？」と自宅に電話があり、安くなるならと思い業者による遠隔操作で変更した。その後、よく検討すると月々の料金は少し安くなるが、前の方が使いやすかったので、解約して元のプロバイダに戻したい。

(40歳代 男性 給与生活者)

### 処理結果 自主交渉の仕方を助言し、最近のトラブル事例を伝え注意喚起

現時点では、電気通信契約には無条件で解約できるクーリング・オフ制度はないことを伝えた。「電気通信事業者の営業自主基準」の「申し込み撤回」について説明し、自主交渉の仕方を助言した。併せて遠隔操作で承諾していない契約を結ばされたなどの最近のトラブル事例を情報提供し注意を促した。

相談員より

2016年5月11日 改正電気通信事業法施行によりこのような取引等には、クーリング・オフ制度に似た初期契約解除が可能になりました。



### (3) 火災保険を使えると勧誘する住宅改修業者

「火災保険を申請すれば自己負担なしで屋根修理ができる」と、無料を強調して勧誘する業者について相談が寄せられました。家屋の老朽化による損害は保険対象とならず、高額な解約料を請求されるトラブルが全国的に多発しているとして、損害保険協会が、「事前に契約先の損保会社へ相談を」と注意を呼びかけています。

### 相談事例 「台風で傷んだ部分の修理が無料でできる」と言われたが、怪しい勧誘では？

母が損害保険で家の修理代が賄えると勧められ、保険申請のアドバイスや現地調査を依頼。不安になり断ったら、「キャンセル料を払え」と何度も母に電話がかかってくる。台風で傷んだ部分の修理というが、怪しいと思うので勧められるままに保険申請をしたら共犯になるのではないかと心配。

(30歳代 男性 給与生活者)

## 処理結果 あっせん交渉により無条件解除に 相談者へ詐欺に加担する可能性と注意

センターより業者へキャンセル料の根拠について問い合わせたところ、「見積書と写真を返してもらえればキャンセル料は不要」との回答。センターにてそれらの書面を確認後、相談者が簡易書留で業者宛に返送した。相談者に虚偽の保険金請求は不正請求で詐欺にあたる可能性があることを伝え、注意を促した。

## 6. 相談内容別の傾向

### (1) 内容別分類(複数回答項目)

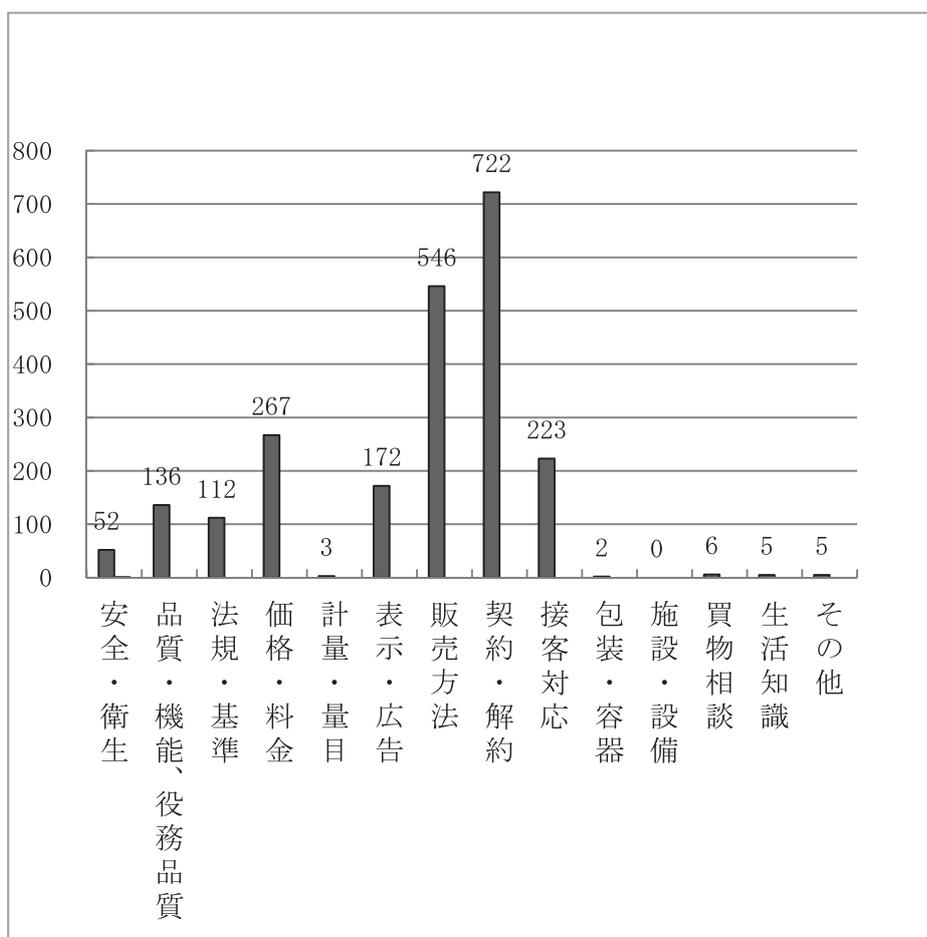
解約したいなど「契約・解約」に関する相談が最も多く、続いて勧誘に問題のある「販売方法」に関する相談が多くありました。

表 19

内容別分類	件数
安全・衛生	52
品質・機能	136
法規・基準	112
価格・料金	267
計量・量目	3
表示・広告	172
販売方法	546
契約・解約	722
接客対応	223
包装・容器	2
施設・設備	0
買物相談	6
生活知識	5
その他	5

(※1つの相談につき  
上限4項目付与)

図 15 内容別分類件数



## 7. 販売購入形態別の傾向

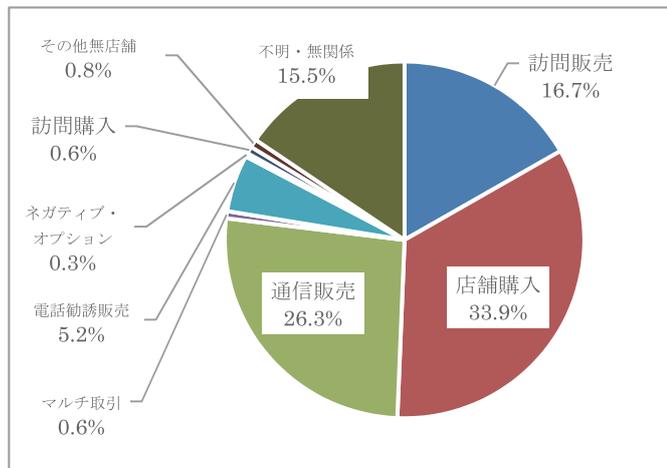
### (1) 販売購入形態別割合

最も多い「店舗購入」315件（33.9%）は、主に「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」の相談です。突出して相談の多い「アダルト情報サイト」などの「デジタルコンテンツ」は「通信販売」で分類されるため、通信販売が244件（26.3%）と2番目に多く、続いて「訪問販売」155件（16.7%）の順になっています。

表 20

販売購入形態	件数
訪問販売	155
店舗購入	315
通信販売	244
マルチ取引	6
電話勧誘販売	48
ネガティブ・オプション	3
訪問購入	6
その他無店舗	7
不明・無関係	144
計	928

図 16 販売購入形態別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

#### 相談員より

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）とは？

注文もしていないのに一方的に商品を送りつけ、支払い義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法です。商品受け取り後、相手に引き取りを請求して7日間、相手に請求しなくても14日間を経過した後は、販売業者は商品の返還を請求することができないと特定商取引法で定められています。従って、販売業者は代金を請求することができず、送り付けられた商品は勝手に処分してよいとされています。



## (2) 店舗外販売（店舗購入以外の販売購入形態）の契約当事者の年齢構成

70歳代、80歳以上の高齢者の契約が、「訪問販売」155件中計61件（39.4%）、「電話勧誘販売」48件中計30件（62.5%）に上りました。「通信販売」で最も多かったのは30歳代49件（20.1%）でしたが、90歳代を含む70歳代、80歳以上の高齢者の契約も計24件（9.8%）ありました。「マルチ取引」は20歳代の若者、「訪問購入」は主に70歳代、80歳以上の契約でした。

表 21

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他・不明	計
訪問販売	1	6	14	14	15	33	36	25	11	155
通信販売	15	32	49	46	32	36	18	6	10	244
マルチ取引	0	4	1	0	0	0	1	0	0	6
電話勧誘販売	0	3	3	4	2	4	24	6	2	48
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3
訪問購入	0	1	0	0	0	0	2	3	0	6
その他無店舗販売	0	0	0	1	1	1	3	1	0	7
店舗外販売全体	16	46	67	66	50	74	85	41	24	469

※ 販売購入形態の不明・無関係 144件

### (3) 訪問販売のうち家庭訪問販売で相談の多かった商品・役務(上位 10 位)

訪問販売 155 件中 143 件 (92.3%) が家庭訪問販売でした。1 位の「新聞」は 70 歳以上の高齢者の契約が目立ちました。2 位の「工事・建築」は 23 件中 14 件が 70 歳以上で、そのうち 9 件は家族など本人以外からの相談でした。「工事・建築」は、「屋根工事」が 10 件と最も多く、他は「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」などでした。無料点検と称して訪問する「点検商法」は、「工事・建築」、「浄水器」「布団類」「給湯システム」などの勧誘に多く見られました。

表 22

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	新聞	39	6	電気治療器具	5
2	工事・建築	23	7	給湯システム	5
3	テレビ放送サービス	10	8	布団類	4
4	浄水器	8	9	修理サービス	4
5	インターネット接続回線	6	10	商品一般	3
家庭訪問販売総件数		143 件			

#### 相談事例 床下の無料点検のはずが、高額なリフォーム工事の契約に

1 年半前、「床下の無料点検に伺います」という電話の後に業者が訪ねてきた。床下に入り「風呂場からの水漏れで黒いカビが一面に生えている」と、デジタルカメラの映像を自宅のテレビに接続して見せられた。「このままだと床が抜ける」と言われ、約 320 万円の見積もりを提示され、「払えない」と断ったところ、約 270 万円に値引きされた。しかし生活が苦しく支払いができない。

(80 歳代 女性 無職)

#### 処理結果 法律で決められた書面が渡されていないことを根拠に解約交渉

訪問販売の法律（特定商取引法）で決められた契約書面が渡されていないことが判明。1 年半前の契約であっても、書面不交付によるクーリング・オフ解除が可能な状態であることや、「支払いができない」と断っているにも関わらず強引に契約させたことなどの問題点を指摘し、解約交渉を行った。センターで業者お客様相談室の責任者と担当者、相談者が話し合い、結果、事業者が残金の請求を放棄し、双方で和解書を交わし終了した。

#### (4) その他の訪問販売について

販売目的を隠して呼び出す「アポイントメントセールス」は、いずれも30歳代女性の相談でした。「マルチ取引」は、全国的に被害が多発した「ネットカジノゲームの詐欺的販売組織」「サボテン栽培組織」等への投資や、実態の分からない「起業家セミナー」などでした。最近の傾向として販売組織が国際化しており、解決困難な事例が増えています。従来の知人からの誘いの他に、SNS（情報交換や会話の場を提供するサービス）などインターネットでの見知らぬ人からの勧誘が増えてきています。自宅に「カニを送る」などと突然電話がかかる「ネガティブ・オプション」の相談、「古着・着物・ネックレス・靴」等を買取りするという「訪問購入」の相談は、主に70歳以上の高齢者からでした。

表 23

商法名	販売方法	商品・役務	件数
アポイントメントセールス	販売目的を隠し電話などで呼び出し、商品等を勧誘する	複合サービス会員 着物	2
マルチ取引	商品を購入するなどして組織の会員となり、人を誘えば儲かると勧誘する	健康食品 園芸用品 貴金属 教室・講座 ファンド型商品 内職・副業	6
ネガティブ・オプション	一方的に商品を送りつけ、支払い義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする	鮮魚 洋服	3
訪問購入	事業者が消費者宅を訪問し、貴金属などを買取る	着物 靴 ネックレス アクセサリ	6

#### 相談事例 オンラインゲームのカジノサイトの登録を解約したい

SNS内で「副業に興味はないか？ お金に困っていないか？」と見知らぬ女性から誘われネットカジノゲームの会員になることを勧められた。「ゲームの必勝法があり必ず勝てる。カジノサイトを人に紹介すれば必ず儲かる」と言われ、20日前に登録費用をクレジットカードで決済した。不審なので解約したい。  
(30歳代 男性 給与生活者)

#### 処理結果 クーリング・オフ通知書の書き方を指導し、交渉の仕方を助言

マルチ取引のクーリング・オフ期間（20日間）内なので、クレジット会社宛てのクーリング・オフ通知書の書き方を指導。併せて相談者に、業者の拠点が海外のためセンターでの交渉が難しいため、業者宛てに契約解除のメールを送るよう助言。結果、業者が解約返金に応じ、支払い済みの3万円からクレジット手数料を差し引いた額が返金されることになった。

### (5) 通信販売で相談の多かった商品・役務（上位 10 位）

「通信販売」に関する相談が 244 件に上り、相談全体に占める割合は 26.3%になっています。また、主に詐欺サイト相談である「デジタルコンテンツ」が 129 件と通信販売全体の 52.9%を占めました。「健康食品」や「基礎化粧品」は、主に 1 回限りと勘違いした定期購入契約、「フリーローン・サラ金」は、主にネットで申し込んだヤミ金融の相談でした。「紳士・婦人用バッグ」や「財布」「くつ」は、ブランドの真贋や全国的に被害が多発した海外偽ブランド詐欺の相談でした。通信販売では、詐欺がらみの相談が目立ちました。

表 24

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	129	6	紳士・婦人用バッグ	3
2	健康食品	12	7	基礎化粧品	3
3	フリーローン・サラ金	7	8	インターネット接続回線	3
4	商品一般	6	9	財布類	2
5	興信所	4	10	くつ 他	2
通信販売総件数		244 件			

#### 相談事例 格安ブランドサイトに振り込んだが商品が届かない

2カ月前にブランドの格安サイトを検索し靴を注文。相手口座に代金を振り込んだが、商品が届かず、何度メールを送っても返信がない。振込直後に「入金確認ができ次第、一週間で届ける」とメールが届いて以降、連絡が取れない。会社の住所は国内、口座名義人は日本人女性名。連絡先はメールアドレスのみで電話番号の記載はなかった。  
(20歳代 女性 給与生活者)

#### 処理結果 銀行の振り込め詐欺救済法の相談窓口を案内

被害が多発している偽ブランド詐欺サイトの可能性があり、商品は届かず、返金も難しいと思われることを伝えた。センターにて預金保険機構の振り込め詐欺救済法の公告を確認したが、当該振込先口座の情報はなかったため、相談者に振込先銀行の担当窓口を案内し、申し出るよう助言した。併せて警察への相談を勧めた。

## (6) 電話勧誘販売で相談の多かった商品・役務（上位 10 位）

家庭訪問販売と同様、日頃家にいることの多い 70 歳以上の高齢者のトラブルが目立ちました。平成 27 年 2 月より N T T 東西による光回線の卸売サービスが始まったことに伴い、インターネット接続回線（プロバイダや光回線）の相談が急増しました。「モバイルデータ通信」と「ミネラルウォーター」を除き、他の商品・役務についてはすべて 70 歳代の契約の相談でした。

表 25

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	インターネット接続回線	13	6	モバイルデータ通信	2
2	社会保険	5	7	ミネラルウォーター	1
3	商品一般	3	8	健康食品	1
4	ファンド型投資商品	2	9	浄水器	1
5	固定電話サービス	2	10	紳士録・名簿 他	1
		電話勧誘販売総件数	48 件		

### 相談事例 大手企業の債権を購入する権利があると電話がかかってきた

「大手酒造会社の債権を購入できる権利がある」と妻宛てに電話がかかってきた。断ったが、「権利だけでも譲って欲しい」と言われたので承諾。翌日、「他の人に譲ったので書類が届いたら電話をかけるように」と指示され、譲った相手の電話番号と名前を教えられた。妻が怪しいと思い断ったところ、「夫が詐欺罪で捕まる」と脅された。

(70 歳代 男性 無職)

### 処理結果 役割を演じ分けて騙す劇場型勧誘について注意を喚起

複数で役回りを演じ分けて電話をかけ、「代わりに買ってくれば高値で買い取る」などと言って消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」の詐欺について情報提供し、今後、勧誘の電話がかかってきても相手にせずすぐに電話を切るよう注意を促した。不審な封筒が届く可能性もあるが、そのまま放置をし、心配であればセンターへ相談するよう助言した。

## 8. 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額の総額は約2億3,700万円、相談者1人当たりの平均金額は約25.5万円、センターへの相談前に支払っていた既支払金額の総額は、約1億4,200万円、平均金額は約63万円でした。1,000万円以上の金額は、「新築住宅」や「ファンド型投資商品」・「商品先物取引」などの商品・役務でした。

表 26

		件数	構成比 (%)
契約購入金額	1万円未満	75	8.1
	5万円未満	87	9.4
	10万円未満	47	5.1
	50万円未満	155	16.7
	100万円未満	42	4.5
	500万円未満	36	3.9
	1千万円未満	4	0.4
	5千万円未満	4	0.4
	1億円未満	0	0.0
	1億円以上	0	0.0
	その他・不明	478	51.5
	総件数	928	100.0
	総合計金額	237,030,189	
	平均金額	255,420	
既支払金額	件数	225	
	総合計金額	142,395,776	
	平均金額	632,870	

## 9. 苦情金額と救済金額

センターが事業者と消費者の間に入り行うあっせん交渉や、自主解決の助言、クーリング・オフの助言などにより救済された金額は約 3,750 万円です。苦情金額約 1 億 1,800 万円の約 32%となりました。

表 27 (単位：円)

契約購入金額	苦情金額	救済金額
237, 030, 189	117, 762, 423	37, 536, 052

※ 契約購入金額には、契約前の買物相談や多重債務相談の借金額など、苦情金額外の金額が含まれています。

## 10. 処理結果

### (1) 処理結果

センターのあっせん交渉で何らかの解決をみた「あっせん解決」は 183 件でした。あっせんにも関わらず「あっせん不調」となった 16 件と、あっせん途中で何らかの理由で相談者と連絡が取れなくなった等の「処理不能」9 件を加えると、あっせんを行った件数は 208 件となり、あっせん率は 26.8%となりました。あっせんに要した日数は平均約 11 日、中には 4 ヶ月以上を要したケースもありました。あっせん不調の処理に要した日数は平均約 19 日でした。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{208 \text{ 件 (あっせん解決 183 件 + あっせん不調 16 件 + 処理不能 9 件)}}{776 \text{ 件 (助言・自主交渉 568 件 + あっせん解決 183 件 + 処理不要 25 件)}}$$

表 28

処理結果	センターでの対応	件数
他機関紹介	業務外の労働相談などで他機関を紹介	43
助言・自主交渉	クーリング・オフ方法の教示や自主交渉の仕方の助言	568
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	84
あっせん解決	あっせんの結果、解決がみられたもの	183
あっせん不調	あっせんしたにも関わらず解決を見なかったもの	16
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	9
処理不要	情報提供のみで相談者が処理を希望しなかったなど	25
計		928

## (2) 「助言・自主交渉」「あっせん解決」の解決内容

「あっせん解決」にチェックしたものはすべて、および「助言・自主交渉」の中で解決内容が判明したものの件数で、無回答の721件を除き、207件の相談に関して5項目を上限とした解決内容です。「契約通り履行」は業者が約束を守らないという相談で、約束が履行された場合です。

表 29

解決内容	件数	解決内容	件数
契約通り履行	18	全面解約・取消	89
返金	37	交換・代替品	7
修理・補修	8	損害賠償・治療費	2
解決・見舞金	3	一部解約・取消	27
その他	41	無回答（未入力）	721

(※ 1つの相談につき上限5項目付与)

## IV. 消費者啓発

### 1. 平成 27 年度出前講座

開催回数： 24回 （ 志免町:12    宇美町:3    須恵町:3    粕屋町:2    篠栗町:3    その他:1 ）

NO	月日	講座名	対象者	場 所	参加人数
1	4月21日(火) 10:30～	だまされんばい 悪徳商法	志免町東区町内会 (寿会)	志免町 東区公民館	56
2	5月13日(火) 10:00～	だまされんばい 悪徳商法	志免町別府町内会 (わらび会)	志免町 別府隣保館	30
3	5月19日(火) 10:30～	だまされんばい 悪徳商法	志免町桜丘南町内会 (福祉部)	志免町 桜丘南公民館 (桜寿荘)	30
4	5月21日(木) 15:30～	消費者問題啓発講座	糟屋南部ケアマネージャー ネットワーク	須恵町 地域活性化センター	40
5	6月4日(木) 19:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町公民館役員	篠栗町 クリエイト篠栗	40
6	6月19日(金) 13:00～	消費者問題啓発講座	志免町志免二町内会 (いきいきサロン)	志免町 志免二公民館	30
7	6月20日(土) 9:50～	消費者問題啓発講座	ケアプランセンターうみそらら (山之内区老人会)	宇美町 山之内公民館分館	25
8	6月24日(水) 15:30～	教職員消費者教育	地区教育委員会情報教育研究会 (小学校)	古賀市立 花見小学校	40
9	7月15日(水) 11:00～	消費者問題啓発講座	宇美町ひばりが丘三区公民館 (いきいきサロン:婦人部)	宇美町 ひばりが丘三区公民館	30
10	7月15日(水) 10:30～	消費者問題啓発講座	志免町シルバー人材センター 安全大会	志免町 シーメイトホール	150
11	8月20日(木) 15:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町介護保険サービス事業者等 連絡会	篠栗町 オアシス篠栗	20
12	8月27日(木) 10:00～	消費者問題啓発講座	須恵福寿会	須恵町須恵区公民館	60
13	9月28日(月) 10:00～	消費者問題啓発講座	宇美町ひばりが丘三区公民館 (敬友会)	宇美町ひばりが丘三区公民館	40

14	10月4日(日) 11:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町庄区公民館 (敬老会)	篠栗町 庄区公民館	140
15	11月15日 (日)10:00～	消費者問題啓発講座	志免町別府三町内会	志免町 別府三公民館	20
16	11月27日 (金)19:30～	消費者問題啓発講座	志免町公民館主事連・協会	志免町 町民センター 「視聴覚室」	30
17	11月28日 (土)12:00～	消費者教育・啓発講座	志免西小学校フェスタ	志免町立 志免西小学校	160
18	12月13日 (日)10:00～	消費者問題啓発講座	相談支援センターゆい(久山療育園)	粕屋町 サンレイクかすや	10
19	12月13日 (日)19:30～	だまされんばい 悪徳商法	志免町成和町内会	志免町 成和公民館	20
20	1月20日(水) 13:00～	消費者問題啓発講座	志免町別府二町内会 (福祉部)	志免町 別府二公民館	25
21	1月23日 (土)10:00～	消費者問題啓発講座	かすや地区身体障がい者 福祉協会	粕屋町 福祉センター	110
22	2月5日(金) 14:00～	消費者問題啓発講座	須恵町社会福祉協議会(行政相談 員・人権擁護委員・民政委員、他)	須恵町 地域活性化センター	20
23	2月25日(水) 10:30～	消費者問題啓発講座	志免町南里一町内会 (福祉部)	志免町 南里一公民館	20
24	3月12日(土) 10:30～	だまされんばい 悪徳商法	志免町志免四公民館 (老人クラブ光年会)	志免町 志免四公民館	40
計					1,186

出前講座の様子



志免町



宇美町



須恵町



粕屋町



篠栗町



寸劇を交えた出前講座



地区小学校情報教育担当会議



小学校フェスタでの消費者教育

## 2. 啓発チラシ《どんなところにもトラブルのタネ！》

どんな  
ところにも  
トラブルの  
タネ！

### かすや中南部広域消費生活センター



小さくても立派な契約書  
新聞の契約はよく考えて慎重に

⚠ 「いつでも簡単に止められる」はまちがいです！  
景品につられての契約も禁物！

数年後に始まる長期の契約をするとこんなことに・・・

目が悪くなって  
新聞が読めなく  
なった。



前より  
家計が苦しく  
なった。



相談員より

困ったと思ったら、クーリング・オフ制度があります。

訪問販売での契約は、契約書を受け取ってから  
8日以内は、販売店に葉書を出すことで、  
無条件に契約を止めることができます。

契約書はきちんと保管しておき、購読期間が  
重ならないように気をつけましょう！

# かすや中南部広域消費生活センター

どんな  
ところにも  
トラブルの  
タネ！



「18才以上」を押したら登録完了

**あわてないで！**

## アダルトサイトのワンクリック請求



占いサイトやアニメのサイト、また「無料アダルト」と検索し表示されたサイトで、突然高額な登録料を請求されるのが「ワンクリック請求」です。



- ① 支払い義務はある？
- ② 個人情報は相手に伝わった？
- ③ スマホやパソコン画面から請求画面が消えない！



相談員より

- ① 契約内容の確認画面もなく、突然登録となっているので、契約は無効、支払い義務はないと思われます。
- ② 通常はサイトを閲覧しただけは個人情報は伝わりません。絶対に相手に連絡しない、支払わないが対処法です。
- ③ パソコンは不正なソフトをダウンロードした可能性、スマホは残っている履歴が表示されている場合などがあるようです。対処法は（財）IPAのホームページを参考にしてください。

# かすや中南部広域消費生活センター

どんな  
ところにも  
トラブルの  
タネ！



## 「今より安くなる」と言われても 光回線やプロバイダの契約は 内容を十分に理解してから！



平成27年1月より、多くの事業者が、NTT東西の光回線を自社のプロバイダや光電話サービスとセットで販売できるようになり、契約内容が多様化しトラブルが増えています。

プランの変更  
だと思っていたら  
契約先が変わって  
いた。

前のプロバイダを  
解約したら  
解約料が  
かかった。

安くなると  
言われたのに  
色々なセットで  
かえって高く  
なった。



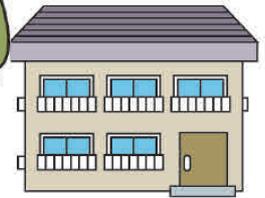
相談員より

- ・現在の契約内容をきちんと把握しておきましょう。
  - ・勧誘の電話がかかってきたら、契約先や契約内容を慎重に確認し、その場での即答は避けましょう。
- ★契約書を受け取ってから8日間は解約ができる初期契約解除制度が始まりました。

どんな  
ところにも  
トラブルの  
タネ！



# 電力小売自由化



「今より安くなる」と言われても

あわてずしっかり検討を！



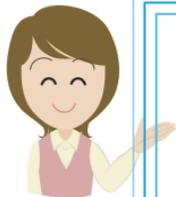
4月1日から電力小売自由化が始まり、様々な小売電気事業者を選択できるようになります。小売り電気事業者は政府への登録が必要です。登録の有無は資源エネルギー庁のホームページで確認することができます。

早速こんな相談が・・・

大手電力会社  
だと思ったら  
別の会社だった。

一緒に蓄電池や  
太陽光発電を  
契約し払えない

『電気の検針票を  
見せてくれ』と  
電話がしつこい。



相談員より

**訪問販売や電話勧誘販売での申込みは  
8日以内であればクーリング・オフで解約できます！**

- ① 勧誘の電話や訪問に対しては、事業者名をしっかり確認しましょう。
- ② 事業者には契約・解約条件等について説明義務と書面交付義務があります。あわてて返答せず、書面の交付を求めましょう。
- ③ 比較根拠が不明な「必ず安くなる」の言葉には気をつけましょう。
- ④ 新たなメーター機器（スマートメーター）の設置は原則無料。請求されたら慎重に確認しましょう。

# かすや中南部広域消費生活センター

消費生活専門相談員が、悪質商法や消費生活に関するご相談を受け、解決のお手伝いをいたします。相談は無料。秘密は守られます。

## こんな悪質商法で困っていませんか？

大手電話会社だと名乗ったのに、別の会社の光回線だった。



火災保険を使えばタダで屋根修理ができると、業者が訪問してきたが・・・



携帯電話に、身に覚えのない請求メールがたくさん届く。



## ひとりで悩まず、お気軽にご相談ください！

# 092-936-1594

相談時間：午前10時～午後3時30分  
(月～金) ※祝日・年末年始除く

(志免町地域安全安心センター2階)

## 相談員が皆様の地域や学校へ！ 出前講座申込受付

最新の悪質商法や困った時の対処法を、映像や寸劇などを交えてわかりやすくお伝えします。

(お申込みは消費生活センターまで)

## V. 参考資料

### 1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

#### ○志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

平成 28 年 3 月 23 日  
志免町条例第 5 号

(趣旨)

第 1 条 この条例は、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。)第 10 条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(名称及び住所等の公示)

第 2 条 町長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び住所
- (2) 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の事務を行う日及び時間

(消費生活センター長及び職員)

第 3 条 消費生活センターには、センター長及び事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第 4 条 消費生活センターには、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成 26 年法律第 71 号。以下「改正法」という。)附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 5 条 町長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第 6 条 町長は、消費生活センターにおいて法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第7条 町長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第8条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に、改正法第2条の規定による改正前の法第10条第3項の規定により公示した事項については、第2条の規定による公示があったものとみなす。

## 2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

### ○かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

平成 27 年 2 月 16 日  
志免町規則第 6 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、志免町、宇美町、須恵町、粕屋町及び篠栗町の町民の消費生活に関する相談及び苦情を適正かつ効率的に処理し、消費生活の安定及び向上を図るため、かすや中南部広域消費生活センター(以下「センター」という。)の設置及び運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(名称及び位置)

第 2 条 センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称 かすや中南部広域消費生活センター

位置 志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

(業務)

第 3 条 センターは、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る知識の普及及び情報の提供に関すること。
- (3) その他消費生活の安定及び向上に関すること。

(開設日及び開設時間)

第 4 条 センターの開設日、開設時間及び相談時間は、次のとおりとする。ただし、志免町の休日を定める条例(平成元年志免町条例第 12 号)第 1 条第 1 項に規定する休日を除くものとする。

- (1) 開設日は、毎週月曜日から金曜日までとする。
  - (2) 開設時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。
  - (3) 消費生活相談の相談時間は、午前 10 時から午前 12 時まで及び午後 1 時から午後 3 時 30 分までとする。
- 2 町長は、前項の規定にかかわらず、特別の必要があると認めるときは、開設日及び開設時間を変更することができる。

(組織)

第 5 条 センターに所長、消費生活専門相談員(以下「相談員」という。)その他の職員を置くことができる。

(消費生活専門相談員)

第 6 条 相談員は、次に掲げるいずれかの資格を有する者又は消費生活について高度な知識を有する者の内から、町長が委嘱する。

- (1) 独立行政法人国民生活センター認定消費生活専門相談員有資格者
  - (2) 経済産業大臣認定消費生活アドバイザー有資格者
  - (3) 一般財団法人日本消費者協会認定消費生活コンサルタント養成講座修了者
- 2 相談員の任期は、1 年とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 相談員の勤務日及び勤務時間等の割り振りは、1 日 5 時間 45 分以内とし、センターの運営管理担当の課長(以下「所属長」という。)が別に定める。
- 4 相談員の報酬は、志免町特別職の職員で臨時又は非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例(昭和 32 年志免町条例第 36 号)別表に定める額とする。

(服務)

第7条 相談員は、その職務の遂行に当たっては、所属長及び所長の指揮監督を受け、これに専念しなければならない。

- 2 相談員は、その職の信用を傷つけるような行為をしてはならない。
- 3 相談員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(退職)

第8条 相談員は、退職しようとするときは、その退職しようとする日の3月前までに所属長を通じ、町長にその旨を書面で申し出なければならない。

(解職)

第9条 町長は、相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、解職することができる。

- (1) 勤務状況が不良のとき。
- (2) 心身の故障のため、職務遂行に支障があるとき。
- (3) 刑事事件に関し起訴されたとき。
- (4) 故意又は過失により、町に損害を与えたとき。
- (5) 相談員として適格性を欠いたとき。
- (6) 第7条の規定に違反したとき。
- (7) 職制の改廃又は予算減少により廃職又は過員を生じたとき。
- (8) その他町長が特に認めるとき。

(その他)

第10条 この規則の施行に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この規則は、平成27年4月1日から施行する。

### 3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》



(地方消費者行政への支援) .....	20
(財政面での支援) .....	20
(先駆的プログラム) .....	21
(地方消費者行政強化の目標を設定) .....	21
<b>(2) 地方消費者行政の現況</b> .....	21
(地方消費者行政予算及び体制について) .....	22
(地方消費者行政強化作戦の進捗状況) .....	23
(相談体制の整備：受付窓口の増設) .....	23
(相談体制の整備：消費生活センターの増設) .....	24
<b>【コラム】消費生活相談窓口設置の認知度</b> .....	29
(相談体制の整備：消費生活相談員の配置状況) .....	30
(消費生活相談員は多くが非常勤職員) .....	30
(一部の地方公共団体で消費生活相談員に雇止め) .....	31
(相談体制の整備：消費生活相談員の質の向上) .....	31
(質の高い相談対応の重要性) .....	33
(あっせんが必要な相談が増加) .....	33
(相談のしやすさへの工夫：土日における受付対応) .....	35
(相談のしやすさへの工夫：消費者ホットラインの3桁化) .....	36
<b>【コラム】消費者ホットライン「188 (いやや!)」スタート</b> .....	37
<b>【コラム】消費者ホットラインの認知度</b> .....	39
(相談体制整備の効果) .....	40
(市区町村における消費生活センター設置の効果事例) .....	42
(消費者教育・啓発の強化) .....	42
(適格消費者団体への支援) .....	44
<b>(3) 消費者安全法改正による地方消費者行政の強化</b> .....	45
(地方消費者行政の基盤強化に向けた消費者安全法改正) .....	45
(消費生活相談員資格試験制度の創設) .....	45
(高齢者等の見守り) .....	46
<b>第4節 地方公共団体の様々な取組</b> .....	<b>49</b>
(1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置 .....	49
(2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組 .....	51
【解説】広域連携による相談窓口の設置 .....	53
(3) 「ちばし消費者応援団」登録制度(千葉県千葉市) .....	54
(4) 中学生を対象とした表示に関する教育(京都府) .....	56
(5) 防災に向けた取組の中で築かれた見守り体制(岡山県東備地域) .....	57
(6) ICTを活用した市町消費生活相談体制強化(広島県) .....	59
(7) 行政とNPOの連携・協働による特別支援学校での消費者教育の取組(兵庫県) .....	61
(8) 地域における食品ロス削減に向けた取組(長野県松本市) .....	62

## 第4節 地方公共団体の様々な取組

ここまで地方消費者行政の現状について、全体を俯瞰する形で見てきました。本節では、地方公共団体が行っている、それぞれの地域の特性や課題に応じた取組を紹介します。

一口に「地域」と言っても、「現場」の実情は様々であり、消費者の最も身近にある行政組織として、地方公共団体は、その実情や課題に合わせ、様々な取組を行っています。そういった地方公共団体に対し、国でも、「地方消費者行政活性化基金」の創設や地方交付税交付措置の拡充等の支援に取り組んでいます。また、「地方消費者行政強化作戦」を定め、具体的に取り組むべき項目を提示し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指しています。

### (1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置

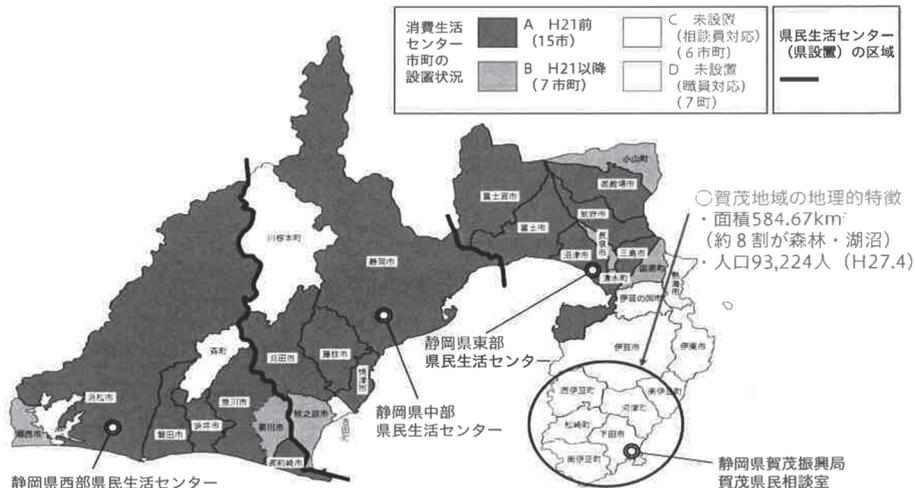
#### 賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

賀茂地域は伊豆半島の南半分を占め、下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町及び西伊豆町の1市5町から構成されています。各市町は小規模かつ過疎、半島、中山間地域等の条件不利地域にあって、人

口減少・少子高齢化が急速に進行しており、行財政基盤が脆弱な状況にあります。また、賀茂地域1市5町には消費生活センターが設置されておらず、下田市では月3日消費生活相談員が消費生活相談に対応していますが、その他の日は職員が様々な業務の傍ら相談に対応しており、残りの5町では相談窓口は設置しているものの、相談には職員が対応しています。

賀茂地域内の全相談件数のうち、市町が受け付けた割合は30.4%（2014年度）であ

静岡県内の消費生活センター設置状況



り、県内の市町全体の平均である76.0%（同）を大きく下回っており、他の地域と比べて当該市町の消費生活相談体制は十分な体制が構築されていません。また、地域内の人口1,000人当たりの相談件数は3.5件（同）と県内の平均件数7.0件（同）の半分となっており、消費者被害が水面下に隠れている可能性が高いとみられます。さらに、65歳以上の高齢者の人口割合は、39%（2013年度）と県全体の割合である26%（同左）を大きく上回っていることから、全国的に高齢者の消費者被害が増加している

中、賀茂地域における消費者相談や消費者教育の機能充実が急務となっています。

### 賀茂広域消費生活センター共同設置に向けた取組

このため、2014年度から賀茂地域1市5町の消費者行政担当課及び県関係課（行政改革課、自治行政課、県民生活課）をメンバーとする「行政経営研究会」において、消費生活センター整備の課題と対応方針を整理しました。

#### 課題と対応方針

課題	対応方針
財政的課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者行政推進交付金を活用</li> <li>・業務量等を踏まえた負担配分の整理</li> </ul>
有資格者等の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員（週5日勤務）の確保に県と市町が協力</li> <li>・広域的に募集して希望者を発掘</li> </ul>
その他の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常設の相談室設置を巡回相談の実施</li> <li>・県・市町の役割分担の整理</li> </ul>

#### 賀茂広域消費生活センターの概要

設置主体	賀茂6市町及び県
幹事団体	県
設置場所	県下田総合庁舎内
設置時期	2016年4月1日
職員	3人（正職員1人、消費生活相談員1人、県民相談員1人）
施設・設備	執務室、相談室（1室）、カウンター、電話、PC等
業務	消費生活相談の実施、消費者教育の推進、県民相談の実施（センターが設置される下田市以外の5町への巡回相談も実施）

#### 賀茂広域消費生活センターにおける市町と県の役割等

	業務	市町の役割	県の役割
市町と県の役割	消費生活相談等及び消費者教育	消費生活相談等の実施及び消費者教育の推進	市町が行う消費生活相談等及び消費者教育の推進に対する支援
	県民相談	県民相談が円滑に行われるよう協力	県民相談の実施
適正運営の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1市5町は引き続き、直営による啓発等の消費者行政を実施</li> <li>・1市5町及び県を構成員とするセンター運営調整会議を設置</li> </ul>		

2015年度は、賀茂地域1市5町と県による消費生活センター共同設置の早期実現に向け、「賀茂地域広域連携会議」<sup>9)</sup>の一つの専門部会において、前年度に整理した課題について、一つ一つ検討を重ね、各首長の合意を得ながら解決を図りました。その結果、地方自治法に基づく「機関等の共同設置」及び国の地方消費者行政推進交付金等を活用し、「賀茂広域消費生活センター」を共同設置し、2016年4月から業務を開始することとしました。

### 賀茂広域消費生活センター共同設置の効果と今後の課題

賀茂広域消費生活センターの共同設置により、平日毎日、専門的な立場からの助言やあっせんが受けられるとともに、潜在している相談事案が表面化して財産的被害の回復などの救済が図られることが期待されます。また、市町ごとに設置するより効率的な運用が可能となり、県民相談を併せて実施することで多様な相談にも対応できるようになると考えられます。

## (2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組

### かすや中南部広域消費生活センターの所在地

「かすや中南部広域消費生活センター」は、福岡市の東側に位置する志免町で開設されています。志免町は南北に細長い総面積8.69平方キロメートルの小さな町です。福岡市の中心部まで約8キロメートルとい

う地の利に恵まれています。福岡市のベッドタウンとして宅地開発されており、2010年国勢調査における町の人口は43,564人で、5,007人/平方キロメートルと全国の町村では第1位の人口密度となっています。

### 相談窓口の開設と広域連携

かすや中南部広域消費生活センター開設前の志免町の相談体制は未整備で、決して消費者行政に関する取組に積極的であるとは言えない状況でした。住民は福岡市に近接しているため、県の消費生活センターを利用していました。

町の組織機構改革により消費者行政に積極的に取り組むこととなり、県とも協力し、2012年6月に「志免町消費生活相談窓口」を開設しました。

当初、相談窓口は週2回の開設でしたが、相談件数があまり伸びませんでした。志免町が窓口開設した時期には、近隣町でも消費者行政への取組が活発になっており、2013年4月には隣接する宇美町が相談窓口を開設し、志免町と宇美町で広域連携を図りました。これにより両町の住民は、どちらの町の相談窓口でも相談を受けることができるようになり、実質週4日の相談体制を確保されました。さらに2014年4月には、やはり隣接する須恵町とも広域連携を行い、当地域には週5日の相談体制が整いました。

9) 賀茂地域における連携強化等を図るための方針や計画の決定等を行うことを目的に、静岡県賀茂振興局長及び賀茂地域1市5町の市町長を構成員として2015年4月に設置された会議（8月からは副知事が議長に就任）

## 消費生活センター化に向けて

地域の相談窓口が整っていく中、志免町の施策として、地域防犯の拠点となる施設として「志免町地域安全安心センター」を建設することになり、その2階に消費生活センターを設置し、防犯の複合施設として機能させるという方針が立てられ、消費生活センター化に向けて取り組むことになりました。

消費生活センターとすることにより、相談機関としての機能は拡充されますが、大きな事業予算が必要となります。町の負担する経費を極力抑え、充実した体制の構築を進めていくためにはどうしたら良いかを検討した結果、開設後の相談業務について、「中心市集約方式での広域連携」を近隣町に提案することになりました。

志免町が位置する福岡県の糟屋中南部（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）は、5町を合わせた面積もさほど広くなく、生活圏もほぼ同じであることが特徴です。そのため、消費者トラブルでも同様の被害が発生することが多く、広域連携を図ることは大きなメリットです。講演会や出前講座などの啓発活動についても連携を図ることで、効率化にもつながります。そこで、既に広域連携を行っていた3町に加



かすや中南部広域消費生活センター

え、粕屋町・篠栗町へも連携の提案を行い、賛同を得ることができました。

既に設置されている消費生活センターに近隣地方公共団体が参加する形ではなく、開設当初から連携を図る方向で協議していたため、施設名称や相談体制、相談時間及び負担金等について、連携町それぞれの意見も十分に考慮し、調整を行いました。

## 開設当初の運営状況

かすや中南部広域消費生活センターは、地域防犯の拠点として建設された「志免町地域安全安心センター」の2階に開設しています。この施設の1階には粕屋警察署志免交番があり、町民の生活を守る複合的な施設としての機能を有しています。

センターでは、行政職のセンター長1名、消費生活専門相談員3名、非常勤の事務職員1名の常時5名で業務に当たっています。

2015年4月の開設当初から1日平均4件ほどの相談が寄せられており、2016年1月までの10か月間で約780件の相談実績となっています。

## 今後の取組

消費生活センターの運営については、連携町の財政事情等を考慮し、今後も広域での実施が続く見込みです。

2015年度の相談実績については、5町合わせた人口約19万人に対する相談件数から見ると決して多いとは言えず、直接県のセンターへ行く相談者もまだまだ多い状況です。糟屋中南部地域の住民に利用してもらえよう、センターの存在や機能について連携町担当者とともに、周知・啓発活動に

力を入れていく必要があります。

また、地域への啓発活動の一環として行っている出前講座は、非常に好評であり、

こういった活動を進めながら、利用しやすく信頼されるセンターとなっていくことが求められます。

### 【解説】 広域連携による相談窓口の設置

小規模な町村や中小規模市では、単独で専門相談員を配置し、消費生活センターや相談窓口を設置することは、財政負担等の理由から必ずしも容易ではありません。消費者安全法は、市町村に消費生活センターの設置の努力義務を定めていますが、相談窓口が設置されていない、又は設置されていても常設化されていないなどの小規模な市町村にとっての現実的な取組として、広域連携が全国的に実施されており、2015年4月時点で105か所となっています。

連携は様々な方式で行われていますが、最も多いのが「中心市集約方式」という事務協定により、中心地方公共団体が協定参加地方公共団体住民全体の相談に対応する方式です。他にもそれぞれの住民がお互いの相談窓口ができるようにする「相互乗り入れ方式」や、広域連合や一部事務組合を設立・活用して消費者行政を協働実施する「組合方式」等によるものがあります（図表1-4-1）。広域連携の規模は、構成地方公共団体数が2～10か所、構成自治体の人口の合計が少ないところで約1万2000人から、多いところでは約54万9000人となっており、この人口の大小は、地方公共団体数ではなく、規模の大きい自治体が含まれるかどうかの影響が大きく、その実態は様々となっています。

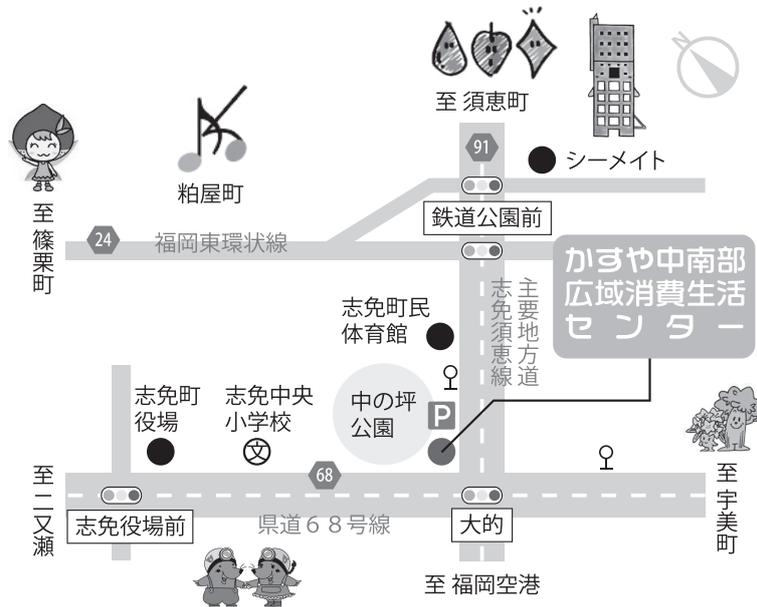
図表1-4-1 広域連携の類型

中心市集約方式	事務協定により、 <u>中心自治体が協定参加自治体住民全体の相談に対応する方式</u>
相互乗り入れ方式	事務協定により、それぞれの住民が互いの相談窓口を利用することができる方式
巡回方式	事務協定により、相談員を共同配置し、曜日ごとに相談員が巡回し、いずれの住民も相談を受けることができる方式
組合方式	広域連合や一部事務組合を設立・活用し、消費者行政を共同実施する方式

広域連携により、これまで消費生活センターや相談窓口がなく埋もれていた相談事業の掘り起こしが可能となった、専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員の対応が受けられるようになった等、連携前には窓口がなかったり、専門の相談員がいなかったりした地域でも、一定水準の消費生活相談ができるようになるなどの効果がありました。

また、小規模な地方公共団体では居住地域の相談窓口への相談を躊躇する人もいますが、広域連携により隣の地方公共団体の相談窓口へ相談できるようになったため、相談しやすいといった住民の声も聞かれます。





---

## 事業概要

(平成28年 10月)

編集 かすや中南部広域消費生活センター

〒811-2244 福岡県糟屋郡志免町志免中央一丁目10番10号

TEL : 092-936-1597 【事務連絡】

TEL : 092-936-1594 【相談受付】

FAX : 092-936-1610

---