

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 28 年度に寄せられた相談の傾向と特徴	4
III. 平成 28 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	10
3. 相談者の属性等	15
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）	17
5. 注目すべき事例	30
6. 相談内容別の傾向	33
7. 販売購入形態別の傾向	34
8. 契約購入金額及び既支払金額	39
9. 苦情金額と救済金額	40
10. 処理結果	40
IV. 消費者啓発	
1. 平成 28 年度出前講座	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	46
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	48
3. 平成 28 年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	50

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者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
- 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
- 平成 27 年 4 月 1 日、志免町地域安全安心センター2 階に

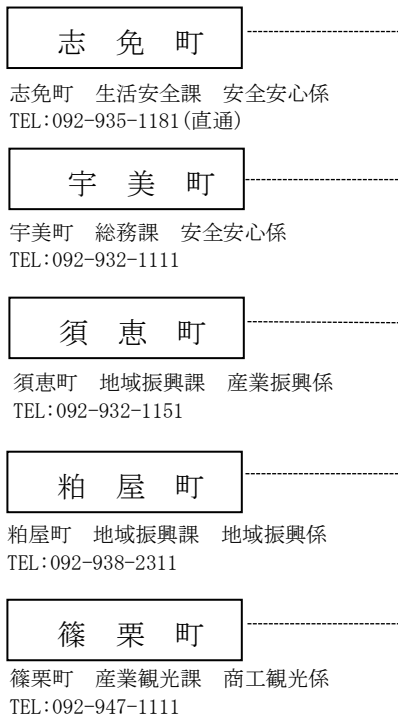
「かすや中南部広域消費生活センター」開設

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)

かすや中南部広域消費生活センター

- 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
 ※出張相談日は 4 名配置
- ③ 出張相談
- ・宇美町：毎週水曜日 10:00～15:30
 - ・須恵町：第 2・4 月曜日 10:00～12:00
 - ・篠栗町：第 2・4 金曜日 10:00～14:30

④ 各町の人口 (平成 29 年 3 月末 現在)

町 名	人 口(人)
志免町	45,644
宇美町	37,277
須恵町	27,812
粕屋町	46,668
篠栗町	31,551
計	188,952



(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: 092-936-1597

TEL: 092-936-1594 (相談受付)

FAX: 092-936-1610

E-mail : syousen@town.shime.lg.jp



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 午前8時30分から午後5時まで

相談受付時間 午前10時00分から午後3時30分まで

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㎡

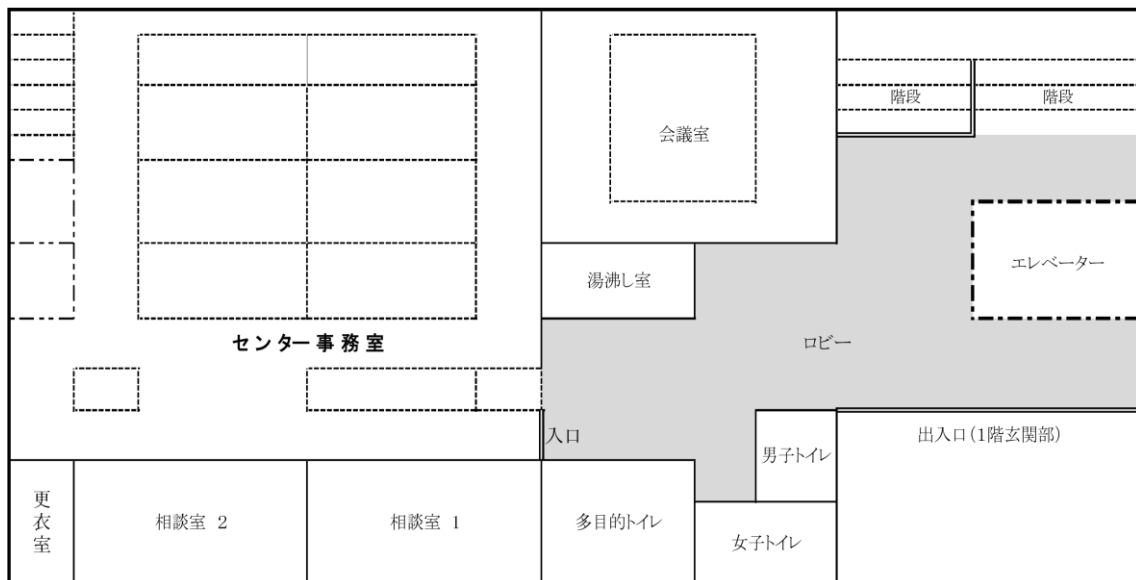
ホール 21.42㎡

その他(更衣室・トイレ・倉庫他) 41.66㎡



受付カウンター

◇配置図(志免町地域安全安心センター2階)



Ⅱ.平成 28 年度に寄せられた相談の傾向と特徴

平成 28 年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は 897 件でした。月平均約 75 件の相談が寄せられました。センター開設初年度の前年度 928 件から 31 件減少しましたが、内容的には新築分譲マンションの不具合、近年問題となっている結婚式場の解約違約金、詐欺的な副業サイトの多件数にわたる高額な契約など処理対応が困難であったり、解決までに 100 日以上を要する等の深刻な事例が多くありました。法的判断が必要なケースに対しては、消費生活センター内で月 2 回開催される法律相談会を案内し、弁護士からの助言を参考に解決を図りました。

また近年、高齢者にもインターネット詐欺の被害が多く、一旦払った金銭を取り戻すことは非常に難しいため、相談員が地域に出向いて行う出前講座やセンターホームページさらには町広報紙などで、悪質商法とともにネット詐欺被害予防のための啓発活動を積極的に行いました。

◇「有料動画の料金未納。本日中に連絡しなければ、身辺調査、強制執行の法的措置」との架空請求メール急増！！ (デジタルコンテンツ)

相談総件数は前年度に比べ減少しましたが、スマートフォンやパソコンの有料サイト（アダルト情報番組など）の相談は増加しました。中でもスマートフォンにショートメッセージサービスで届く「有料動画の閲覧履歴があるので本日中に連絡を」との架空請求メールの相談が急増しました。対処法は『無視して相手に連絡しないこと』ですが、送信元が信販会社や大手通販会社、大手動画配信会社などを騙るため、以前の商品購入や動画閲覧の関係ではないかと不安に思って問い合わせをし、高額な料金を請求されたという相談が多数寄せられました。無料と思わせ突然高額な登録料を請求するアダルト動画サイトのワンクリック詐欺の相談は、前年度より減少しました。

◇トラブル拡大の要因？！ 電子マネーや、海外経由のクレジット決済など、複雑な有料サイトの支払方法

有料サイトの支払い方法が銀行振込みなどの現金払いから、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済に移行してきています。クレジットカード決済は海外を経由し、間に決済代行業者が入っている場合が多く、『ドル立てで覚えのない業者名で請求が来たが、何の支払いかわからない』、また、電子マネーのカードの番号を教えることは、金銭を支払うことと同じであることを知らず、『業者に指示されるままにコンビニで電子マネーを買って、番号を教えてしまった』など、決済方法の複雑さによって、被害に気づくのが遅れたと思われるケースが多くありました。

◇ 件数は減少したものの依然多かった不動産貸借の相談

賃貸アパート退去時のクロス張り替えや室内クリーニングなどの原状回復費用について相談が寄せられました。雨漏り、配水管からの水漏れ、アパートの階段の崩れ、ふろ場の腐食など、前年度に引き続き建物の老朽化に関する相談も目立ちました。借主が死亡した連帯保証人の立場からの相談や、生活に困窮した障害者の方からの家賃滞納の相談もあり、法律相談や生活困窮者の相談窓口につなぐ対応を行いました。

◇ 訪問販売と店舗購入の相談は件数・割合ともに減少し、通信販売の相談がトップに

店舗購入と訪問販売は、各々「不動産貸借、フリーローン・サラ金、携帯電話サービス」、「新聞、工事・建築、他の台所用品（浄水器）」など前年度とほぼ同様の相談内容でしたが、相談件数は減少しました。それに比し、インターネット通販などの通信販売が前年度 244 件から 291 件に急増しました。30 歳、40 歳代を中心に、年代を問わず寄せられた健康食品や化粧品の定期購入契約のトラブル増加がその要因のひとつだと思われます。

◇ 5 月 21 日施行の改正電気通信事業法により、解決が図りやすくなった光回線や携帯電話などの通信契約トラブル

改正電気通信事業法では、契約書面の交付義務や説明義務、8 日間の契約解除期間などが規定されました。前年度から「契約中の大手電話会社だと思って話を聞いたら関係のない業者だった」「よくわからないオプション契約をさせられ、かえって前より料金が高くなった」など、「プロバイダ」や「光回線」、携帯ショップでのスマートフォンやタブレットの契約など通信契約の相談が数多く寄せられていましたが、5 月 21 日の改正電気通信事業法施行以降、説明義務や初期解除制度などの法律の規定に従い、スムーズに解決が図りやすくなりました。

Ⅲ. 平成 28 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

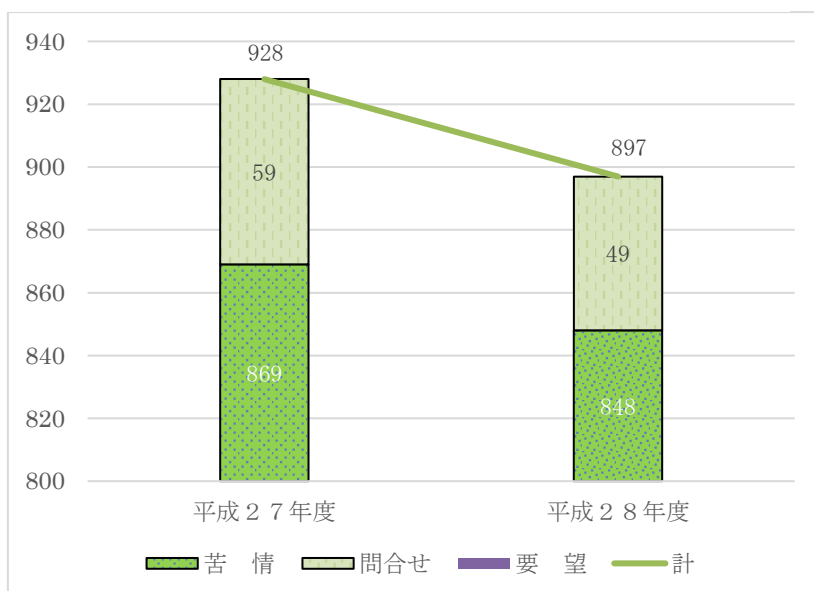
「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。背景に苦情の要素のある相談の割合が、前年度より 0.9%増加しました。

表 1

区 分	平成27年度		平成28年度	
	受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)
苦 情	869	93.6	848	94.5
問 合 せ	59	6.4	49	5.5
要 望	0	0.0	0	0.0
計	928	100.0	897	100.0

(注) 小数点以下第2位で四捨五入

図 1 相談受付件数の推移

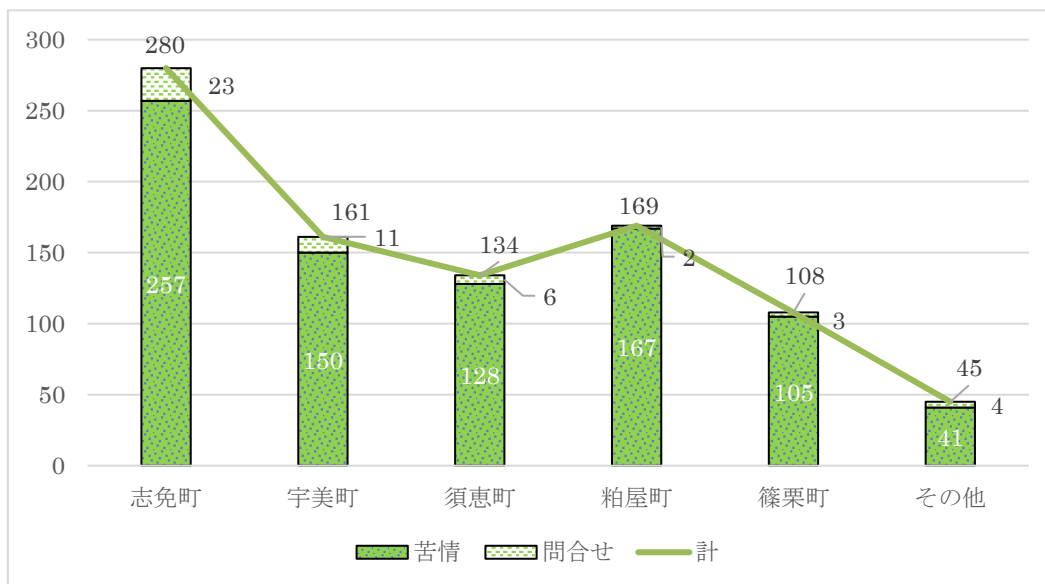


★ 町別相談種別内訳の推移

表 2

		志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
27年度	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
28年度	苦情	257	150	128	167	105	41	848
	問合せ	23	11	6	2	3	4	49
	計	280	161	134	169	108	45	897

図 2 28年度町別相談種別内訳



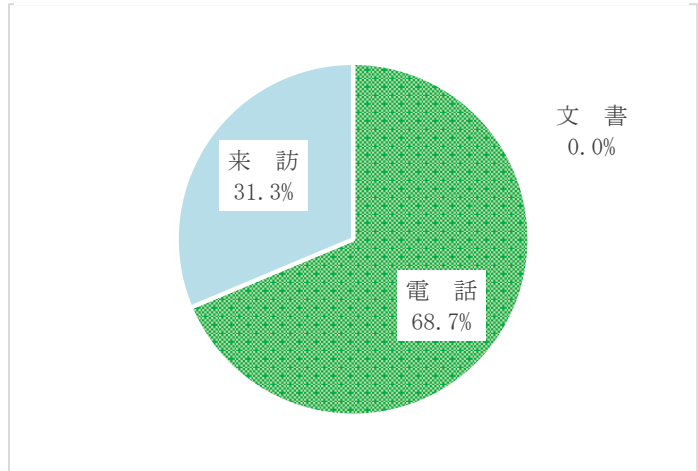
(2) 相談方法

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281件(31.3%)、電話相談はその約2.2倍の616件(68.7%)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	構成比(%)
電話	616	68.7
来所	281	31.3
文書	0	0
計	897	100.0

図 3 相談方法割合 (全体)



★ 町別相談窓口利用状況内訳

表 4

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電話	185	108	81	133	73	36	616
来所	95	53	53	36	35	9	281
文書	0	0	0	0	0	0	0
計	280	161	134	169	108	45	897

(※ 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

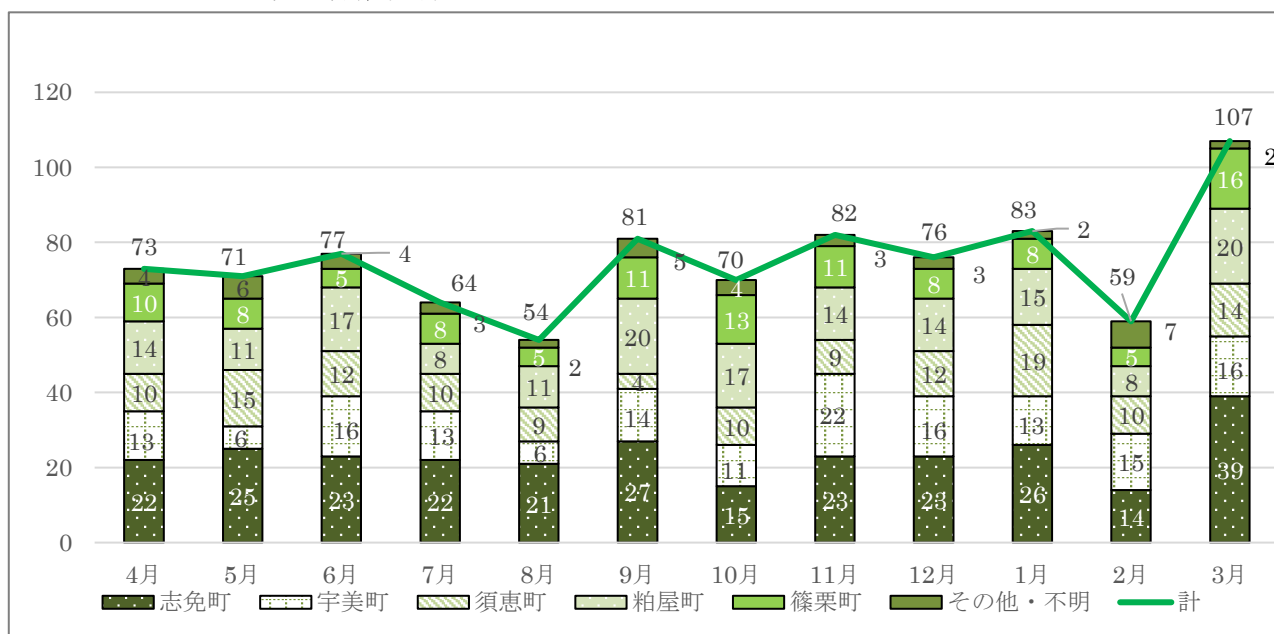


表5 月別・町別相談件数

	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	22	25	23	22	21	27	15	23	23	26	14	39	280
宇美町	13	6	16	13	6	14	11	22	16	13	15	16	161
須恵町	10	15	12	10	9	4	10	9	12	19	10	14	134
粕屋町	14	11	17	8	11	20	17	14	14	15	8	20	169
篠栗町	10	8	5	8	5	11	13	11	8	8	5	16	108
その他・不明	4	6	4	3	2	5	4	3	3	2	7	2	45
計	73	71	77	64	54	81	70	82	76	83	59	107	897

(※ その他・・・5町以外からの相談)

図5 月別・町別相談件数割合



2. 契約当事者の属性等

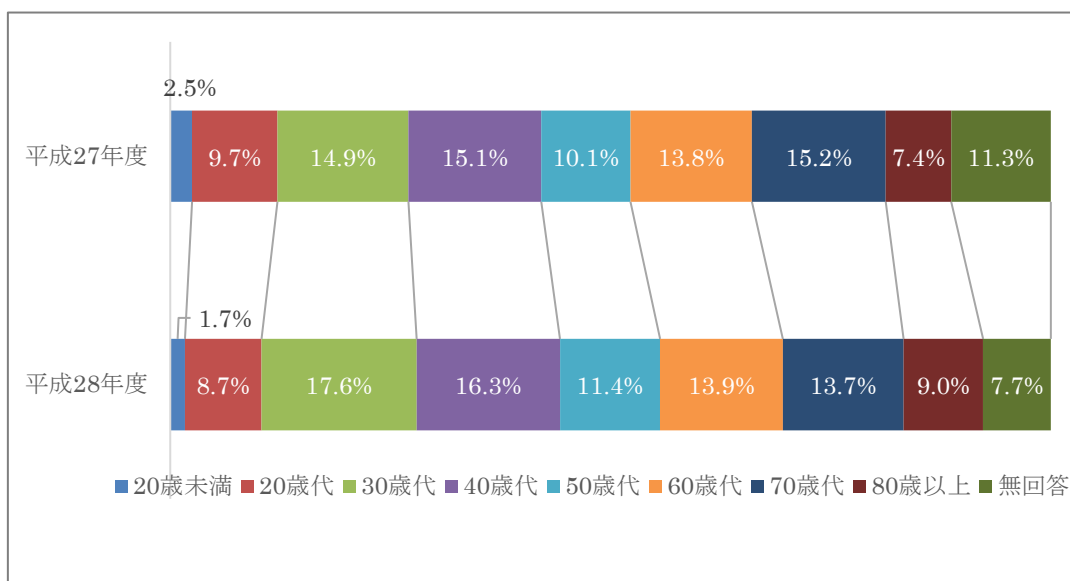
(1) 契約当事者年代別の件数と割合

契約当事者年代別では、前年度最も多かった70歳代は件数、割合ともに減少しましたが、80歳以上の相談が前年度69件から81件となり12件（1.6%）増加しました。各年代の中で30歳代の相談が158件（17.6%）と最も多く、前年度より20件（2.7%）増加しました。

表 6

	平成 27 年度	構成比 (%)	平成 28 年度	構成比 (%)
20 歳未満	23	2.5	15	1.7
20 歳代	90	9.7	78	8.7
30 歳代	138	14.9	158	17.6
40 歳代	140	15.1	146	16.3
50 歳代	94	10.1	102	11.4
60 歳代	128	13.8	125	13.9
70 歳代	141	15.2	123	13.7
80 歳以上	69	7.4	81	9.0
無回答	105	11.3	69	7.7
計	928	100	897	100

図 6 契約当事者年代別の割合



(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	2	2	4	3	1	15
20歳代	16	12	15	21	11	3	78
30歳代	44	22	22	44	19	7	158
40歳代	37	23	26	39	17	4	146
50歳代	40	20	8	19	10	5	102
60歳代	41	31	22	10	17	4	125
70歳代	46	21	23	17	9	7	123
80歳以上	29	18	6	7	13	8	81
無回答	24	12	10	8	9	6	69
計	280	161	134	169	108	45	897

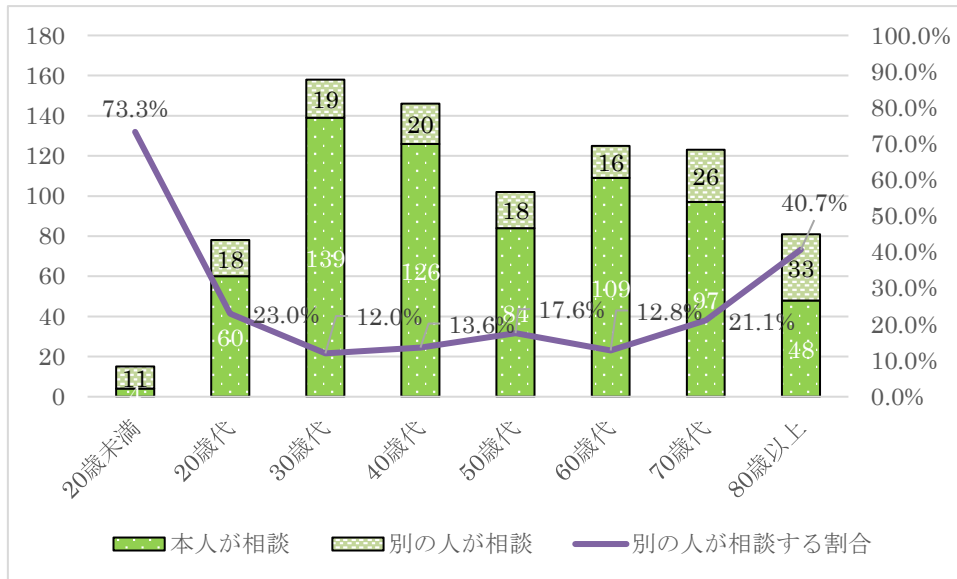
(2) 契約当事者年代別『本人から相談』『別の人からの相談』の内訳

契約した本人からの相談か、家族などの周りの人が相談しているのかの内訳です。小中高生などを含む20歳未満では約73%、80歳以上の高齢者では約41%が、別の人からの相談でした。図7の「別の人からの相談」割合のU字型の曲線は、全国的に同じ特徴がみられます。

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	4	11	15
20歳代	60	18	78
30歳代	139	19	158
40歳代	126	20	146
50歳代	84	18	102
60歳代	109	16	125
70歳代	97	26	123
80歳以上	48	33	81
不明・ 無回答			69
計			897

図 7 「契約当事者からの相談」「別の人からの相談」の内訳



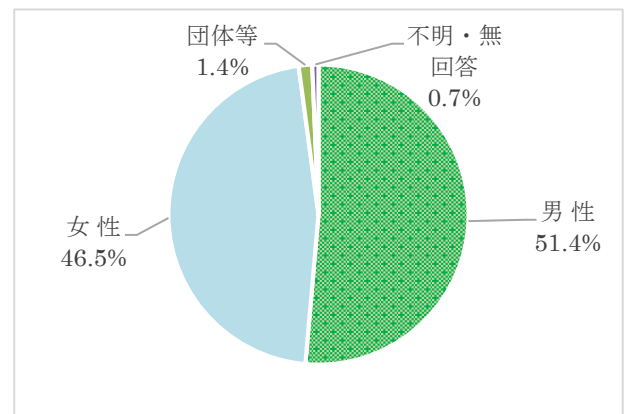
(3) 契約当事者の性別等

契約当事者の性別の割合は、男性による契約が 461 件（51.4%）と全体の半数を超え、女性による契約 417 件（46.5%）を上回りました。

表 9

性別	件数	構成比(%)
男性	461	51.4
女性	417	46.5
団体等	13	1.4
不明・無回答	6	0.7
計	897	100

図 8 契約当事者の性別割合



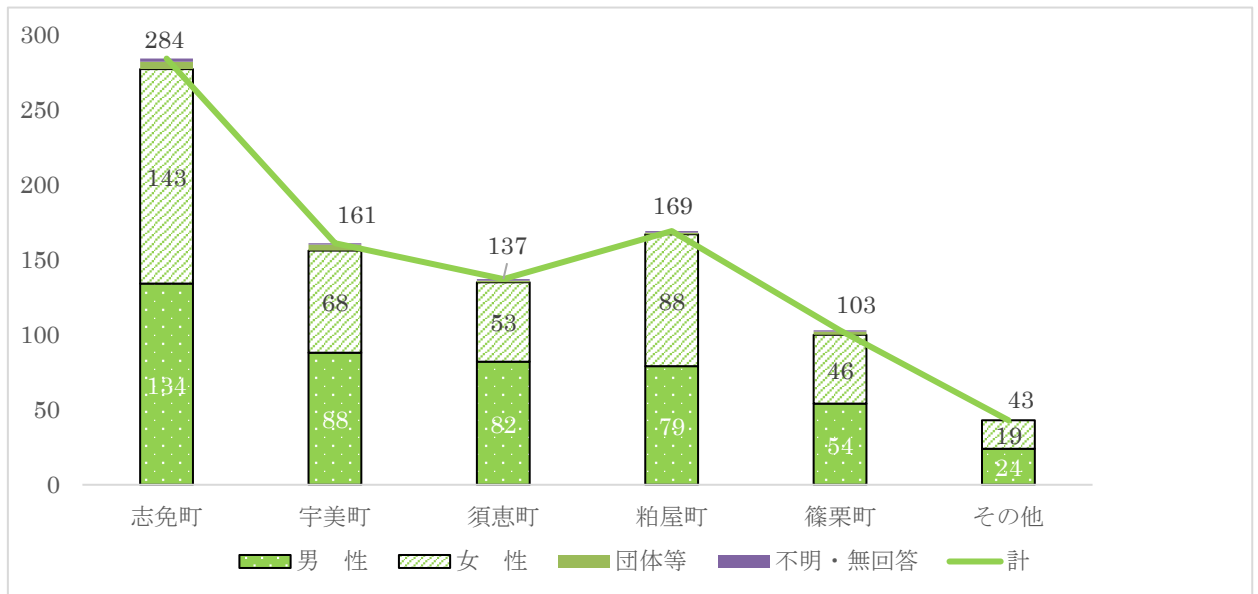
(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

★ 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	134	88	82	79	54	24	461
女性	143	68	53	88	46	19	417
団体等	5	4	1	1	2	0	13
不明・無回答	2	1	1	1	1	0	6
計	284	161	137	169	103	43	897

図 9 町別契約当事者の性別件数



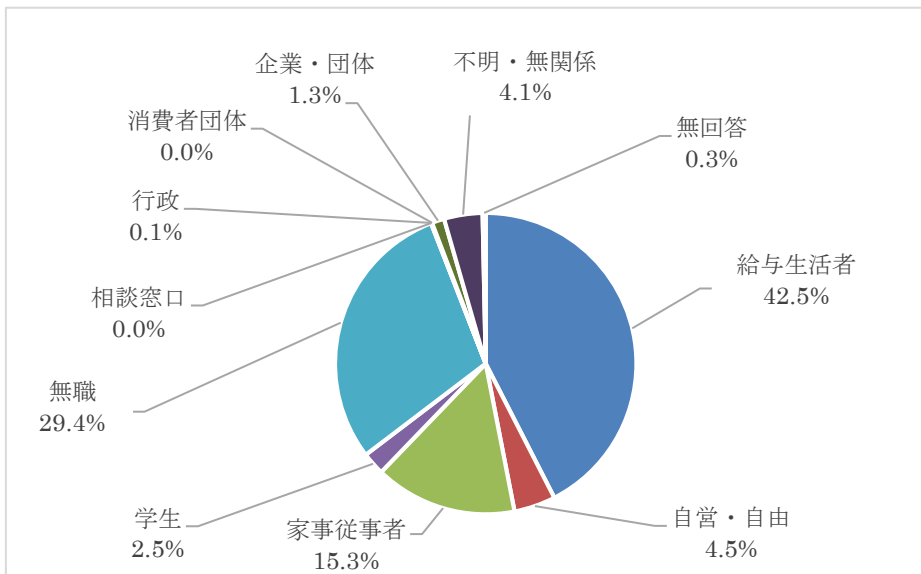
(4) 契約当事者の職業別

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381件（42.5%）と最も多く、続いて「無職」264件（29.4%）、「家事従事者」137件（15.3%）の順になっています。

表 11

職業別	件数	構成比 (%)
給与生活者	381	42.5
自営・自由	40	4.5
家事従事者	137	15.3
学生	22	2.5
無職	264	29.4
相談窓口	0	0
行政	1	0.1
消費者団体	0	0
企業・団体	12	1.3
不明・無関係	37	4.1
無回答	3	0.3
計	897	100

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

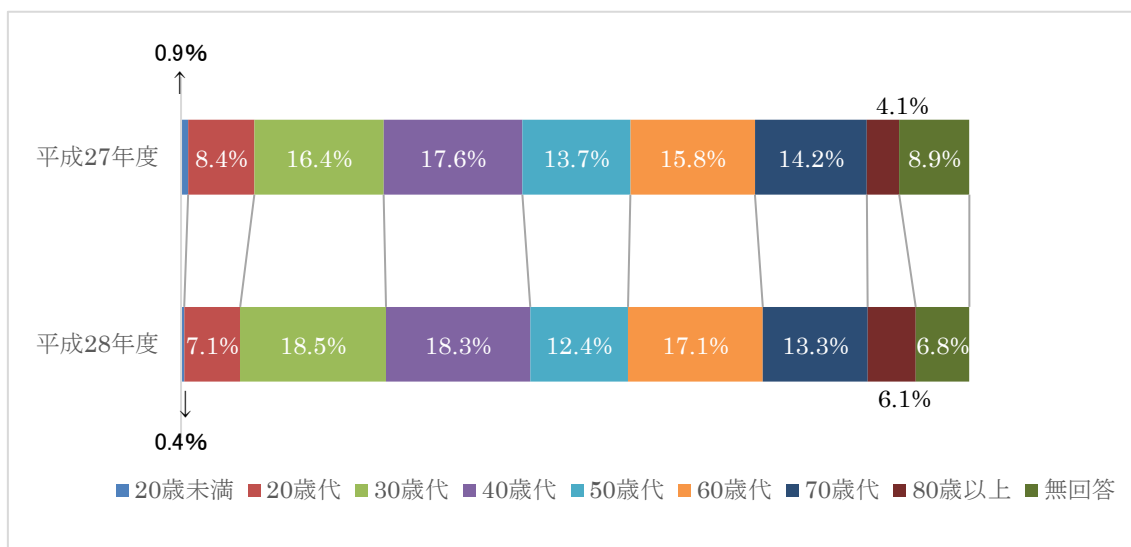
(1) 相談者年代別

相談者年代別では30歳代が166件（18.5%）と最も多く、続いて40歳代164件（18.3%）、60歳代153件（17.1%）の順になっています。30歳代、40歳代、60歳代、80歳以上の相談者の割合が増加しました。

表 12

	平成 27 年度	構成比 (%)	平成 28 年度	構成比 (%)
20 歳未満	8	0.9	4	0.4
20 歳代	78	8.4	64	7.1
30 歳代	152	16.4	166	18.5
40 歳代	163	17.6	164	18.3
50 歳代	127	13.7	111	12.4
60 歳代	147	15.8	153	17.1
70 歳代	132	14.2	119	13.3
80 歳以上	38	4.1	55	6.1
無回答	83	8.9	61	6.8
計	928	100	897	100

図 11 相談者年代別の割合



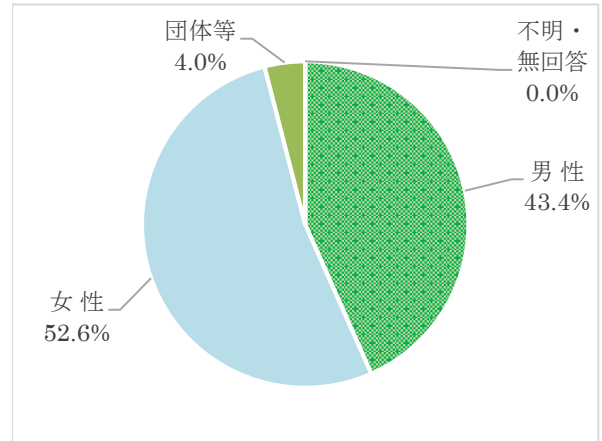
(2) 相談者性別

相談者性別を契約当事者性別と比較すると、男女の割合が逆転し、女性の相談者が472件（52.6%）に上り男性より多くなっています。女性が子どもや親など別の人について相談している場合が多いことがうかがえます。

表 13

性別	件数	構成比(%)
男性	389	43.4
女性	472	52.6
団体等	36	4.0
不明・無回答	0	0
計	897	100

図 12 相談者性別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

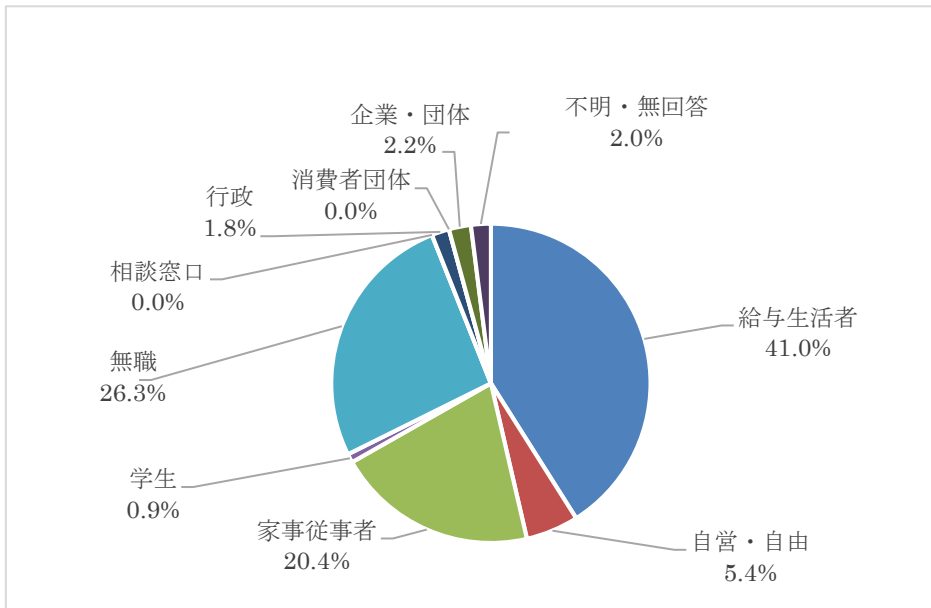
(3) 相談者職業別

契約当事者職業別（表 11）と比較すると相談者職業別の件数は、「家事従事者」が46件（5.1%）多く、「無職」は28件（3.1%）、小中高生を含む「学生」は14件（1.6%）少なくなっています。「家事従事者」は家族など別の人についての相談、逆に「無職」「学生」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	構成比(%)
給与生活者	368	41.0
自営・自由	48	5.4
家事従事者	183	20.4
学生	8	0.9
無職	236	26.3
相談窓口	0	0
行政	16	1.8
消費者団体	0	0
企業・団体	20	2.2
不明・無回答	18	2.0
計	897	100

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）

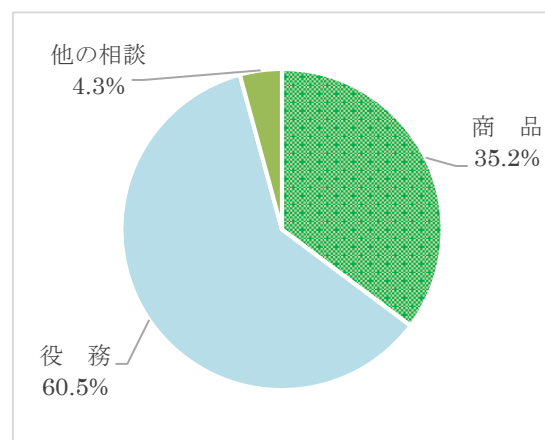
(1) 相談にかかわる商品・役務

「役務（サービス）」が 543 件（60.5%）に上り、「商品」の 316 件（35.2%）を大きく上回っています。相談の多かった「役務」は、デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」、賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」、フリーローン・サラ金などの「金融・保険サービス」などでした。「他の相談」は、売り手と買い手という図式を持たない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	構成比 (%)
商品	316	35.2
役務	543	60.5
他の相談	38	4.3
計	897	100

図 14 商品・役務別割合



(2) 商品・役務別件数(大分類)

「運輸・通信サービス」が220件と最も多く、「役務」小計543件の40.5%に上りました。主に「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」などの相談でした。「商品」小計316件中72件(22.7%)と最も多かった「食料品」は、主に「健康食品」や「ミネラルウォーター」などの相談、続いて多かった「教養娯楽品」は主に新聞の相談でした。

表 16

商品	件数	役務	件数
A. 商品一般	27	K. クリーニング	8
B. 食料品	72	L. レンタル・リース・貸借	53
C. 住居品	29	M. 工事・建築・加工	33
D. 光熱水品	9	N. 修理・補修	15
E. 被服品	31	O. 管理・保管	1
F. 保健衛生品	23	P. 役務一般	5
G. 教養娯楽品	67	Q. 金融・保険サービス	78
H. 車両・乗り物	29	R. 運輸・通信サービス	220
I. 土地・建物・設備	28	S. 教育サービス	6
J. 他の商品	1	T. 教養・娯楽サービス	16
商品 小計	316	U. 保健・福祉サービス	32
		V. 他の役務	59
Z. 他の相談	38	W. 内職・副業・ねずみ講	4
		X. 他の行政サービス	13
		役務 小計	543
計			897

(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のアダルト情報サイト。主にSMSで届く架空請求メールや、ワンクリック請求(無料と思わせ突然有料登録)、副業を謳う出会系サイトなど	136
2	不動産貸借	賃貸住宅の老朽化修理、退去時の原状回復費用など	49
3	フリーローン・サラ金	利用目的が限定されていない銀行や消費者金融からの借入れや、クレジットカードのキャッシングなど	42
4	工事・建築	主に家庭訪問販売による屋根・塗装・床下工事など	33
5	新聞	主に家庭訪問販売による新聞購読契約	30

★ 町別相談の多かった商品・役務（上位5）

志免町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	39
2	不動産貸借	17
3	新聞	14
3	相談その他	14
5	工事・建築	12

宇美町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	18
2	フリーローン・サラ金	7
3	商品一般	5
3	他の健康食品	5
3	不動産貸借	5

須恵町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	35
2	フリーローン・サラ金	14
3	商品一般	5
3	新聞	5
3	工事・建築	5

粕屋町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	20
2	不動産貸借	12
3	新聞	10
4	他の健康食品	7
4	フリーローン・サラ金	7

篠栗町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	21
2	不動産貸借	8
3	工事・建築	7
3	携帯電話サービス	6
3	相談その他	4

1位 デジタルコンテンツ（136件）

主にアダルト動画サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットサイトの相談です。136件のうち92件（67.6%）が架空請求やワンクリック請求などインターネット詐欺に関連するものでした。SMSで届く架空請求メールは、実在する信販会社や大手通販会社、大手動画配信会社などをかたり、不安にさせて問合せをさせようとする手口でした。無料と思わせ突然高額な登録料を請求するアダルト動画サイトのワンクリック詐欺は、前年度より減少しました。

前年度に続き30歳代女性からメールのやり取りで報酬がもらえると広告する「副業サイト」の相談が多く、老後の生活不安から「必ず儲かる」とうたうサイトで次々に高額な情報商材を契約し多重債務に陥った高齢男性について、地域包括支援センターから相談が寄せられました。

小中高生を含む未成年者にもインターネットトラブルが多く、親のクレジットカードで決済した高額なオンラインゲームや、アダルト動画サイトのワンクリック詐欺などについて、主に保護者から相談が寄せられました。※SMS（携帯番号で届くメール）

相談事例（１） 請求メールが届き電話。電子マネーを買って番号を教えるよう指示された

ケーブルテレビ会社名で「有料動画の閲覧履歴があり料金が未納。本日中に連絡なき場合は法的手続きを取る」とメールが届き、あわてて連絡したらコンビニで10万円の大手通販サイトのギフトカード（電子マネー）を買い、そのカード番号を連絡するよう指示された。電話で番号を伝えたが、詐欺ではないか。

（30歳代 男性 給与）

処 理 すぐに電子マネー発行会社に連絡し、警察にも相談するよう助言

消費者庁や当該ケーブルテレビ会社がホームページで注意喚起をしている、実在する会社名をかたる架空請求メールであることを伝えた。ギフトカードの番号を相手に教えた場合は、すぐに通販サイトで買い物をされたり、転売されて金銭的価値を取られてしまうことを説明。すぐにカード発行会社に連絡し、詐欺事件として警察にも相談するよう案内した。併せて「別の有料サイトにも未払いがあった」などと、更に支払いを求めてくる場合があるので、SMS受信拒否設定や着信拒否設定で慎重に対処するよう注意を促した。

相談事例（２） ワンクリック詐欺の救済をうたう探偵業者

スマートフォンでゲームの攻略サイトを見ていて、誤ってアダルトサイトの広告をクリックしてしまい、強制登録の画面になり登録料30万円を請求された。夜中だったので、すぐに相談できる窓口がないか検索したところ、被害を回復してくれるという無料の相談窓口を見つけ電話をした。悪質サイトからの請求を止めてくれるというので6万円かかると言われたがお願いすることにした。コンビニで契約書をFAXで受け取ったところ探偵業者だった。

（40歳代 男性 無職）

処 理 法律に基づき支払い義務はないことを説明し2次被害を防止した

申込み内容の確認・訂正画面がない、申込みとなるのが明確でない場合には、契約未成立との「電子消費者契約法」について説明し、それら表示がなく突然登録されたとのことなので、支払い義務はなく放置しておいてよかったことを伝えた。探偵業者に依頼の必要もなく、またその業務は弁護士法違反になることを説明し、センターより探偵業者に連絡し、契約をしない相談者の意向を伝えたところ了承された。相談者にはワンクリック詐欺の相談事例と、今回のような2次的被害の相談事例を説明し注意を促した。

相談事例（3） 副業サイト メールの手前はサクラ 悪質出会い系サイトでは？

お金が必要だったので「副業サイト」と検索し、メール交換のお礼にお金をあげるといふサイトに登録。その後、男性から「悩みを聞いてくれたら 500 万円を口座に振り込む」とメールが届き、「直接メールをやり取りできるようアドレスを交換したい。そのためには登録料を払って会員にならなければならない」と言われたのでポイントを購入し会員になった。しかし相手から送られてきたアドレスが文字化けし、解除のために次々とサイトからポイントを買わされ、総額約 15 万円をクレジットカードや銀行振込で支払ってしまった。(30 歳代 女性 給与)

処 理 複雑な決済方法 銀行振込にも決済代行会社介在が判明

「副業サイトとの広告でアクセスしたが、結局、様々な口実でポイントを買わせる出会い系サイトだった。返金を希望する」との通知書の書き方を指導。「文字化け解除手続き」などのサイトからのメールのコピーとともに、サイト運業者、クレジットカード会社、銀行振込み・クレジット決済各々の決済代行会社へ送付。結果、サイト運業者よりクレジット決済分は全額取り消し、銀行振り込み分を約 3 割返金するとの提示があり相談者も合意。双方和解書を交わし終了とした。

相談事例（4） 無料でもアイテムは有料 ゲームのシステムを知らずに高額課金

8 歳の子どもに私のスマートフォンで無料のオンラインゲームをすることを許していたが、5 万円も課金していることが分かった。子どもに聞くと、「パスワードを入れてアイテムを買ったが、できる時とできない時があった」などと言い、よく分かっていない。(30 歳代 男性 給与)

処 理 センターよりプラットフォーム事業者へ未成年者取消しの検討を依頼

センターよりオンラインゲームのプラットフォーム（配信事業者）へ連絡し、親の許可を得ずに 8 歳の子どもが課金している状況を伝え、未成年者取消しの検討を依頼。事業者からは「未成年者の場合は、一回に限り取消し可能」との回答だったので、相談者へ直接連絡するように伝えた。センターより、今後はゲーム等の利用ルール作りを家族で話し合い、慎重な利用をと注意を促した。



相談員より

- ・架空請求メールやワンクリック請求の対処法は無視をし、絶対に相手に連絡しないことです。
- ・消費者庁が架空請求の被害拡大を防止するため、「(株) U-NEXT」「ヤフー(株)」「(株) DMM.COM」をかたる業者の情報を公表し注意を呼びかけました。
- ・詐欺業者に電子マネーの番号を教えてしまうと、すぐに額面の金額が使用可能となるので、番号を凍結してもらうよう発行元の通販サイトへ連絡し、警察署へも被害届を出しましょう。相手に使われてしまう前の速やかな対応が重要です。

2位 不動産貸借 (49件)

30歳代の相談が14件と最も多く、40歳代9件、20歳代・50歳代6件の順になっています。借家退去後のクロス張替えやハウスクリーニングなど原状回復費用の相談が目立ちましたが、シンクの水漏れ、アパートの外階段の崩れ、風呂のドアの腐食、結露によるカビ、下水の逆流などの建物の不具合の相談も多く寄せられました。また、子どもの声への苦情で退去せざるをえなくなったなど近隣トラブルに関する相談もありました。借主が死亡し、滞納家賃や家財引き取りの請求を受けているなど連帯保証人の立場からの相談も増えています。平成28年1月から始まったマイナンバー制度に関連し、家主からの税務署へのマイナンバー提出の必要性についての相談もありました。

相談事例 (1) 傷は一部、クロスや床の全面張替えの要求に納得できない

7年間住んだアパートの補修費用で敷金が戻らず、クロスや床の一点の傷で全面張替えを要求されている。退去後に管理会社から、クロス張替え、鍵取り換え、室内クリーニング、エアコンクリーニング費用等、総額18万円の請求書が届き納得できない。(30歳代 女性 家事従事者)

処 理 管理業者に修理済みの工事明細を要求した結果、減額

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』と簡易裁判所の調停手続きを説明し管理業者との話し合いを勧めた。併せてセンターで開催の法律相談会で、弁護士より「修理済みの工事明細を要求し、それを元に話し合ってみてはどうか」との助言があり、後日、相談者より「業者は明細書は出せないと回答したが、減額で解決しそうだ」との報告があった。

相談事例（2）家主に資力がなく、外階段の崩れを修理してもらえない

賃貸アパートの外階段の踊り場が落ちそうになっている。管理会社に何度かお願いするが、大家にお金がなく修理ができないという。子どもがいて心配なので警察に来てもらったら、危ないので消費生活センターに相談するよう勧められた。

（40歳代 女性 給与）

処 理 原状回復ガイドラインについて情報提供し、家主側との交渉の仕方を助言

民法では、家主は建物の使用収益に必要な修繕をする義務を負うことを伝え、宅建業協会に問い合わせたところ、現実的には家主に資力がない場合は、家主と話して自分で修理するか退去するしかないとのこと。近年賃貸に関するトラブルが多いため、国土交通省が平成23年12月に賃貸住宅管理業者登録制度を施行しており、当該管理会社は登録業者であったため、センターより相談者の苦情内容を伝え対応を要望した。

相談事例（3）借家人が死亡、連帯保証人の義務は？

部下に頼まれてアパートを借りる時の連帯保証人を引き受けた。その部下が急死し今月分の未払い家賃や家財道具の引き取りを要求されている。

（40歳代 男性 給与）

処 理 未払い家賃の支払い義務等、連帯保証人の立場を説明

家賃の未払いがあれば、連帯保証人である相談者が払うことになることになるが、建物明け渡し請求は連帯保証人に対しできないという判例もあることを説明し、請求された場合には弁護士に相談するよう伝えた。相談者は、部下のために家財道具の処分はしてあげたいとの意向であったため、行政の担当課を案内した。

相談員より

賃貸住宅管理業者登録制度について

敷金精算など、トラブルが多かった賃貸住宅の管理業務の適正化を図るため、国土交通省の告示により施行されました。家主をはじめ管理業者が任意に登録し、一定のルールに沿って業務を行うことで借主と貸主の利益の保護が図られます。管理業者との契約や物件選択の判断材料として活用しましょう。

（参考 国土交通省ホームページ）

3位 フリーローン・サラ金（42件）

50歳代の相談が9件と最も多く、20歳代、30歳代8件、40歳代7件の順になっています。80歳代の高齢者の相談も3件ありました。性別では、30歳代男性8件、20歳代男性7件、50歳代女性・40歳代男性5件の順になっています。多重債務の原因は、雇用形態の変化や病気、高齢などによる生活苦、返済のための自転車操業状態の借入れなどでした。死亡や音信不通の息子さんの借金について、親御さんからの相談が8件に上り、センターで開催している弁護士相談会で相続放棄手続きなどの助言を受けました。また、アルバイト先の同僚や友人・知人への名義貸しによる負債など、自らの借入れ以外の相談が多く、名義貸しの危険性についての若者の知識不足が感じられました。電柱やインターネット広告で勧誘するヤミ金融の相談も増えています。銀行や消費者金融からの借入れ平均額は約165万円で、42件中、本人からの相談が29件、家族など別の人からの相談が13件でした。

相談事例（1） 正社員からアルバイトになって収入が激減し多重債務に

消費者金融に200万円の借金があり、毎月10万円ずつ返済していた。今年になって正社員からアルバイトになって収入が激減し、今まで貯金を充てて何とか返済していたが、先月から支払いが難しくなった。どこに相談したらよいか。

（30歳代 男性 給与）

処 理 初回無料の県弁護士会の多重債務相談窓口を紹介

任意整理などの債務整理について情報提供し、県弁護士会の多重債務相談は初回無料であることを伝え相談を勧めた。

相談事例（2） 借金を残して息子が急逝したが、どうしたらよいか？

息子が急逝し、部屋を整理したら多数のクレジットカードやサラ金の請求書が出てきた。多額の支払いが残っているのではないかと心配。退職金などはどう考えたらよいか。（60歳代 女性 無職）

処 理 借金と財産の把握を勧め、法律相談会を案内

センターより相続放棄手続きについて家庭裁判所へ問い合わせし、戸籍などの必要書類や放棄の順位などについて情報提供した。併せて個人信用情報センターの情報開示手続きを案内し、プラスとマイナスの財産の把握を勧めた。負債、財産内容が多様なため、センターで開催の法律相談会で弁護士に相談し助言を受けた。

相談事例（3）高校時代の友人から頼まれサラ金のカードを作って渡した

学生時代の友人から「借金をして困っている」と連絡があり、「サラ金のカードを作って、お金を貸してくれた人に見せると信用してもらえる。カードは絶対に使わない」と頼まれた。お礼もすると言うし友人を助けたいと思い、数枚のカードを作って渡した。暗証番号を教え、カードは返してもらったが、翌月サラ金から請求が来て、借りられてしまったことに気がついた。友人に払ってもらいたい連絡が取れない。（20歳代 男性 学生）

処 理 弁護士より名義貸しは違法、支払い義務は本人と説明 警察へ被害届

センターで開催の法律相談会を案内。「名義貸し行為は違法、支払い義務は自身にあり返済を免れることは難しい。自ら返済し相手に返金を求めることになる。経緯をメモに残すこと、メールや手紙を保管しておくこと」等の助言を受けた。友人や他大学に通う学生も同じ被害に遭っているとのことだったので、警察への情報提供を勧めたところ、後日、相談者より「主犯が捕まり多くの被害者がいた。正式に被害届を出す」との報告があった。

相談事例（4）「簡単に借りられる」とのサイトはヤミ金融だった

急にお金が必要になり、「簡単にお金が借りられる」と検索したサイトに登録。電話したら、「氏名、住所、電話番号、実家の電話番号」を聞かれ、通帳、免許証、保険証を写真に撮ってメールで送った。更に審査が通らなかつた、親の生年月日、勤務先を聞かれた。保証料も請求されたので断ったら、「既に2万円を口座に振込んでいる」とすごまれた。（40歳代 男性 給与）

処 理 口座の確認、解約 振り込まれていた場合には相手に返す手続きをと助言

業者は、最初は優しい口調だったが、だんだん脅す口調になり怖かったとのこと。すぐに口座を確認し、振り込まれていたら決して下さず、相手に返す手続きを銀行に依頼すること、口座を解約することを助言した。警察には既に相談済みとのことなので、念のために法律相談窓口を案内した。



4位 工事・建築 (33件)

相談件数は前年度と同じ33件でしたが、70歳代が8件、80歳代が6件と高齢者の相談が増えました。販売購入形態別では、前年度23件あった訪問販売の相談が15件に減少し、30～40歳代が店舗で申込んだ新築注文住宅などの相談が増えました。訪問販売15件中12件が70歳以上の高齢者によるもので、屋根工事、外壁塗装工事、床下工事などの相談でした。70歳以上の相談14件中8件が、高額な契約に気づいた地域包括支援センターや家族、民生委員さんなど別の人からの相談でした。

相談事例 (1) 業者に見せられた屋根のスマホの写真 小さくて見えなかったが契約

昨日、自宅に「屋根の瓦がずれていて、このままでは近いうちに雨漏りしますよ」と業者が訪問してきた。屋根の写真をスマートフォンで撮り見せられて説明された。小さくてよく見えなかったが、雨漏りしては困ると思い修繕工事の契約をした。家族に相談したら止めた方がいいと言われ、何度か業者に電話をしているが電話に出ない。(60歳代 女性 無職)

処 理 昨日の契約なのでクーリング・オフ解除通知書の書き方を指導

特定商取引法上のクーリング・オフ解除通知書の書き方を助言し、特定記録郵便で発送するように伝えた。センターより業者へ契約解除を確認し、契約書面に工事明細が書かれておらず法定記載事項を満たしていないことを伝え改善を求めた。併せて、今後、訪問や電話を一切控えて欲しいとの相談者の要望を伝えた。

契約解除通知

契約年月日 ○年 ○月 ○日
商品名 屋根工事
契約金額 ○○万円

上記の契約は解除します。なお支払済みの○○円を返金してください。

平成 ○年 ○月 △日

住所
氏名



(クーリング・オフ葉書見本)

相談事例（2） 独居、認知症気味の高齢者が高額な床下工事を契約

退院して間もない認知症気味で、独居の高齢者がガス給湯器の修理に来てもらった業者に、床下のカビや床柱のズレ、ひび割れの写真を見せられ、「地震が来たら大変」と言われ、総額約 200 万円の床下工事を契約していた。解約できないか。
(地域包括支援センター)

処 理 書面不備によるクーリング・オフ、判断不十分者の契約取消しを主張し交渉

センターより、判断能力不十分者契約の取消し、契約書面の商品型式等の不備記載によるクーリング・オフ等を主張し、認知症外来の結果や、成年後見制度を利用予定で後見人等がつけば取消しの主張をされる可能性がある等伝え交渉を続けたところ、60 万円の支払いをもって債権を放棄し、今後勧誘もしないとの回答があった。姉夫婦も同席し和解内容を確認した。

相談事例（3）火災保険申請で無料屋根修理と言われたが工事の質・金額が不信

母が「火災保険を申請すれば屋根修理がタダでできる」と勧誘され、保険契約者の私が改めて話を聞き、業者が屋根に上って写真を撮り、見積書を作成し保険申請も代行した。その後、保険会社より「足場代など要らないものにつき高すぎる。見積書を取り直した方がいい」と連絡があったが、結局、見積書より安い 20 数万円が振り込まれた。しかし見積書、契約書等書面も一切渡されず、工事も正味 3 時間半で終わったので不信に思う。(50 歳代 女性 家事従事者)

処 理 公的機関で検証 瓦の枚数や資材の単価が高額、根拠も不明との助言

相談者は納得できる金額であれば支払うとの意向。業者は当初、担当者は社員ではなく、仕事を紹介されただけなので訪問販売ではないと主張したが、センターに同じ担当者の苦情が入っていたため社員であることが判明。書面不備によるクーリング・オフの主張も可能であったが、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターへ屋根の写真と、業者に要求し入手した見積書を送り得た助言をもとに、工事代金の根拠を尋ねたところ、明確な回答はなかったが、約 10 万円が減額となった。

5位 新聞（30件）

主に50歳以上から相談が寄せられ、70歳代の相談が10件に上り全体の3分の1を占めました。契約者性別でも70歳代男性が6件と最多でした。クーリング・オフ期間内の相談は1件のみで、ほとんどが数年前に交わした契約の配達が始まり、現在購読中の新聞と重なって困るなど、先づけ契約に関するトラブルでした。「夫や親などの契約者が亡くなり経済的に困窮」「目が悪くなり文字が読めない」などの高齢者からの相談について、センターがあっせんを行いました。販売店の合意が得られず、解決が難しい事例が多くありました。契約書は小さくても、法的効力のある書面であることを消費者側が認識することも大切だと思われまます。

相談事例（1） 認知症、生活苦で新聞を解約したい

独居で認知症の症状のある妹が、最近お金がないと悩み、新聞を断りたいというので販売店に連絡したが、配達を続けるので困っている。妹は認知症の診断を受けているが、てきぱきと話すので相手には分かりにくいかもしれない。銀行に行き、販売店からの引き落としを止める手続きをしてきた。（70歳代 女性 無職）

処 理 契約者の身体状況を伝え交渉、違約金3カ月分で解約となった

販売店へ依頼し、センター宛に送られてきた契約書を確認したところ、2年先までの契約があった。契約者は認知症と診断され介護認定も受けていることを販売店に伝えたところ、解約には応じるが、3カ月分の違約金を払って欲しいとの意向。相談者は合意し、違約金を販売店口座に振り込むことになった。

相談事例（2） 数年先に配達開始となる先づけ契約、重複契約で困っている

8年前より新聞販売店数社から次々に訪問され、6年先までの契約がある。現在2紙が重複し支払いが難しいので何とかしたいが、1紙ずつ順番に配達してもらえないように販売店に頼んだが断られた。（60歳代 女性 家事従事者）

処 理 契約を一方的には解約できないと注意を促し、販売店間の調整を図った

訪問販売での新聞購読契約は、クーリング・オフ期間が経過すると一方的に解約できないことを伝え注意を促した。センターより各販売店に連絡し、解約及び期間短縮のお願いをし、重複して配達されないよう調整を行った。調整後、各販売店が新たな契約書面を作成し相談者に交付した。

(4) 契約当事者年代別 相談の多かった商品・役務(上位 5 位)

80 歳未満の各年代にわたり「デジタルコンテンツ」が最も多く、年代別では 30 歳代からの相談が 26 件と最多でした。前年度に比べ 30 歳代と 80 歳以上の契約当事者の増加が顕著でしたが、ともに健康食品のトラブルが多かったことが要因のひとつと思われます。30 歳代は、主に「初回お試し無料」や「初回 500 円」などのインターネット広告で申込んだ定期購入契約、80 歳以上は業者が公民館で開催する健康相談会での契約、商品が勝手に届く「送りつけ商法」などの相談でした。

20 歳未満は、親のスマートフォンを勝手に使って利用したオンラインゲーム、小中高生が興味本位で接続した詐欺的アダルトサイト、高校生の痩身・丰胸サプリの定期購入の相談などで、ほとんどがインターネットに関連するものでした。

20 歳代～50 歳代に、賃貸アパートなどの「不動産貸借」や多重債務「フリーローン・サラ金」の相談が目立ちました。20 歳代～70 歳代の各年代から、携帯ショップでの「携帯電話サービス」、電話勧誘販売による「インターネット接続回線（光回線）」の契約など、通信サービス関連の相談が寄せられました。

高齢者に新聞をはじめ家庭訪問販売のトラブルが多く、点検商法などによる屋根、外壁塗装、床下工事などの「工事・建築」は、主に 70 歳以上の相談でした。また、70 歳代にパソコン専門店のメンテナンスサービス「役務その他サービス」の相談が多く、高齢者にもパソコンの利用者が多いことがうかがえました。

表 18

年 代	件数	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満	15	デジタルコンテンツ (8)	健康食品 (2)	自動車教習所 予備校 電話音声情報 基礎化粧品 (各 1)		
20 歳代	78	デジタルコンテンツ (11)	フリーローン・サラ金 (8)	不動産貸借 (6)	モバイルデータ通信 (4) 結婚式 (4)	
30 歳代	158	デジタルコンテンツ (26)	不動産貸借 (14)	健康食品 (11)	フリーローン・サラ金 (8)	基礎化粧品 四輪自動車 工事・建築 携帯電話サービス (各 5)
40 歳代	146	デジタルコンテンツ (20)	不動産貸借 (9)	フリーローン・サラ金 (7)	商品一般 修理サービス インターネット接続回線 (各 6)	
50 歳代	102	デジタルコンテンツ (20)	フリーローン・サラ金 (9)	新聞 (7)	不動産貸借 (6)	クリーニング (4) 工事・建築 (4)
60 歳代	125	デジタルコンテンツ (24)	新聞 (5) インターネット接続回線 (5)			パソコンソフト (4) フリーローン・サラ金 (4)
70 歳代	123	デジタルコンテンツ (21)	新聞 (10)	工事・建築 (8)	商品一般 (6)	役務その他サービス (4)
80 歳以上	81	健康食品 (15)	工事・建築 (6)	新聞 (5)	商品一般 (4)	デジタルコンテンツ (4)

5. 注目すべき事例

(1) 健康食品のトラブル

相談事例 (1) 1回だけ500円でサプリを買うつもりが、定期購入だった

インターネット通販で「初回送料のみ500円。〇〇コース」の広告を見て1回だけのつもりで筋肉増強サプリを申し込んだが、1カ月後に定価の商品が送られてきて定期コースだとわかった。飲まないので解約したい。(20歳代 男性 給与)

処 理 通信販売で購入する場合は広告を慎重に確認をと注意喚起

センターにて店舗のホームページを確認すると、〇〇コースは3カ月購入が条件となることが明記されており、体調不良もなく、飲まないという理由では中途解約はできないことを説明。解約に応じるかどうかは店舗の判断になるが、受取済みの商品の定価を請求される可能性があることを伝えた。今後は広告画面や会員規約等を慎重に確認するよう注意を促した。

相談事例 (2) 脳梗塞に効くと健康食品を勧めら大量に購入した

脳梗塞に効くと言われ、1箱約6万円の健康食品を大量に購入したが効果がなかった。返品・返金を申し出たが取り合ってもらえない。ポストに入っていたチラシをみて公民館で開催されていた健康相談会に行き、その後は開催される度に行って色々な健康食品を買った。(70歳代 女性 家事従事者)

処 理 不実告知による取消や法律抵触の可能性を伝え交渉

相談者は「健康食品を飲むことを1年間続けたら、しびれや脳動脈瘤が治る」と説明されたとのこと。センターより業者へ、病気が治るとの不実告知による取消しや、医師法や薬機法に抵触する恐れがあることを伝え斡旋したところ、商品の引取りと3カ月間分割での返金が約束された。

相談員より

薬事法等の一部を改正する法律について

平成26年11月25日より薬事法等の一部が改正され、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」に改められました。

(参考 厚生労働省ホームページ)

相談事例 (3) 注文した覚えのない健康食品が認知症の母宛に届いた

認知症の症状のある母に、「注文の健康食品がやっとできました。お待たせしました」と電話があり、覚えがなく「いりません」と答えたが、「今回だけせつかく注文されたので受け取ってください」と言われ仕方なく了承。代引きで商品が届いたが、返せないか？（60歳代 女性 家事従事者）

処 理 電話勧誘販売なのでクーリング・オフ解除について助言

業者からの電話で承諾しているため電話勧誘販売に該当するため、法律で決められた契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ解除が可能であることを助言。センターからも業者へ連絡し、返金と着払いでの返品を確認した。

(2) 通信契約のトラブル

相談事例 (1) スマートフォンと光回線の契約内容が分かりにくい

ショップで光回線とパックで契約すればタブレットがタダになるなどと勧められ、家族3回線のスマートフォンを契約。担当者に「今利用中の携帯の機種残債や違約金は分割で支払える」と説明されたが、分割はできず一括で払わなければならないことが分かった。家計も苦しいので困る。何かオプションもついており、自分が何の契約をしたのかよく分からない。(40歳代 男性 給与)

処 理 契約書面不交付が判明 改正電気通信事業法に基づき交渉

契約の経緯と解約を希望する旨の通知書の書き方を指導。携帯電話会社本社に送付し、ショップへの確認を依頼したところ、「契約書面を交付しておらず、確認措置（改正電気通信事業法の8日間の解除権）により契約を解除し、前契約先携帯会社に発生する違約金等を負担する」との回答。相談者は合意し、後日、前契約先に戻る手続きをしたとの報告あり。

相談事例 (2) 大手電話会社だと名乗ったが、実際は光回線業者の代理店だった

2カ月前、契約中の大手電話会社を名乗り、「固定電話やインターネットが一本化されるので設定方法を変えないといけない。料金は毎月数百円安くなる」といわれ、何か変えないといけないのだと思い契約。後で大手電話会社ではなく光回線やプロバイダ業者の代理店だったことが分かり、解約を申し出たが、違約金がかかるといわれ納得できない。(60歳代 男性 給与)

処 理 事実の不告知があると改正電気通信事業法に基づき交渉

契約した光電話を将来解約した場合には電話番号が変更になること等を代理店は告げておらず、センターより光回線事業者に、改正電気通信事業法上の事実の不告知に該当すると思われること等を伝え交渉。結果、事業者は違約金なしでの解約に応じた。

改正電気通信事業法の消費者保護ルール強化について

① 説明義務の充実

- ・ 契約前に料金やサービス内容を分かりやすく説明すること
- ・ 携帯電話の「2年縛り」等について、自動更新時に事前通知すること

② 書面交付義務の導入

契約成立後速やかに契約書面を交付すること

(利用者が承諾した時は電子交付可)

③ 初期解除制度の導入 (対象 光回線サービス等)

- ・ 契約書面受領から8日間は事業者の合意なく解除可能
(工事費、事務手数料に上限)
- ・ 携帯電話サービス等の契約(店舗、通販)は、端末も含め解約可能な「確認措置」を適用(電波状況、説明義務、契約書面交付等に問題があった場合、端末も含め解約できる場合がある)



④ 直接勧誘を行う代理店への電気通信事業者の指導義務

⑤ 勧誘継続行為・不実告知の禁止

断れられても勧誘を続ける、根拠なく「安くなる」などと嘘を告げる行為の禁止

6. 相談内容別の傾向

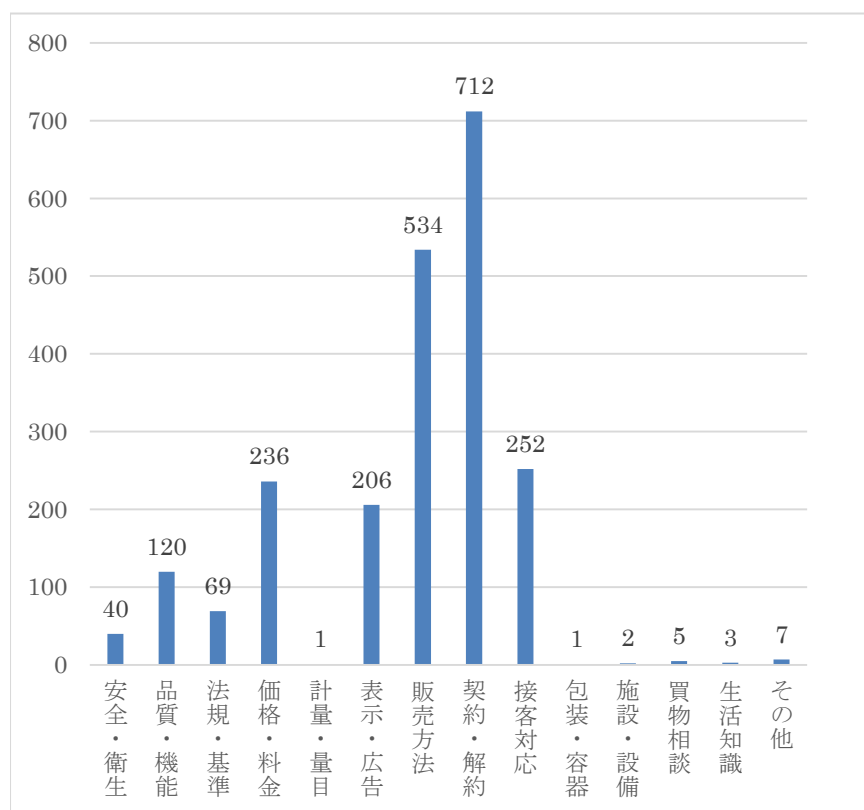
(1) 内容別分類(複数回答項目)

「契約・解約」「販売方法」など取引に関する相談が多く、「デジタルコンテンツ」に加えて「健康食品」など通信販売の相談の増加に伴い、「表示・広告」とアフターサービスやクレーム処理についての苦情「接客対応」が前年度より増加しました。

表 19

内容別分類	件数
安全・衛生	40
品質・機能	120
法規・基準	69
価格・料金	236
計量・量目	1
表示・広告	206
販売方法	534
契約・解約	712
接客対応	252
包装・容器	1
施設・設備	2
買物相談	5
生活知識	3
その他	7

図 15 内容別分類件数



(※1つの相談につき
上限4項目付与)

7. 販売購入形態別の傾向

(1) 販売購入形態別割合

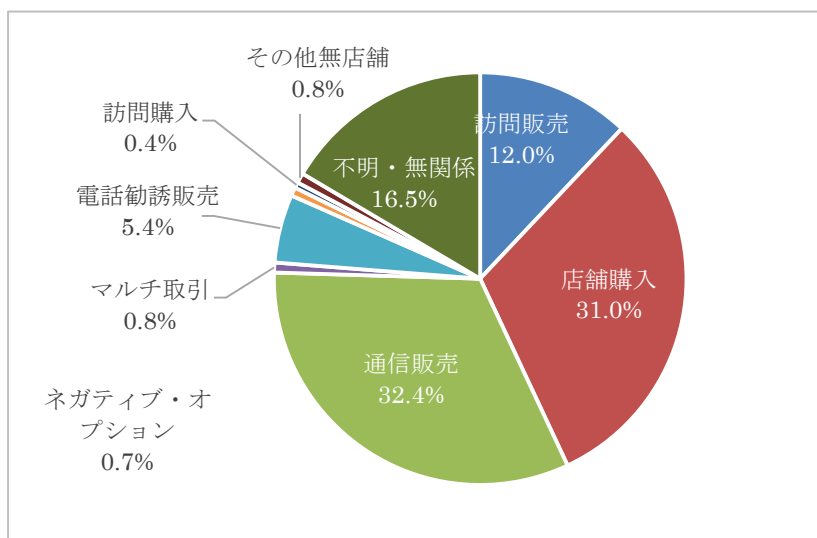
前年度最も多かった「店舗購入」が件数・割合ともに減少し、「通信販売」が291件(31.0%)と最も多くなりました。相変わらず多い「デジタルコンテンツ」の相談に加えて「健康食品」などの相談が増加したことが要因だと思われます。訪問販売は前年度より47件(4.7%)減となりました。「ネガティブ・オプション」が3件(0.4%)増加しましたが、主に高齢者への健康食品の「送りつけ商法」の相談でした。
 ※ネガティブ・オプション「送りつけ販売」「押しつけ販売」

表 20

販売購入形態	平成 27 年度	構成比 (%)	平成 28 年度	構成比 (%)
訪問販売	155	16.7	108	12.0
店舗購入	315	33.9	278	31.0
通信販売	244	26.3	291	32.4
マルチ取引	6	0.6	7	0.8
電話勧誘販売	48	5.2	48	5.4
ネガティブ・オプション	3	0.3	6	0.7
訪問購入	6	0.6	4	0.4
その他無店舗	7	0.8	7	0.8
不明・無関係	144	15.5	148	16.5
計	928	100	897	100

(注) 小数点以下第2位で四捨五入

図 16 平成 28 年度販売購入形態別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

(2) 訪問販売の契約者年齢構成推移と家庭訪問販売の商品・役務(上位 10)

訪問販売における 70 歳以上の高齢者の相談は、前年度 61 件から 48 件に減少しましたが、全体に占める割合は 39.3%から 44.5%に増加し高齢化の傾向にあります。特に 80 歳以上の割合が顕著に増加しました。訪問販売には、「家庭訪問販売」の他に「マルチ取引」や、勝手に商品を送りつけて支払わせようとする「ネガティブ・オプション」などが含まれます。

表 21 訪問販売の契約当事者年代内訳推移

	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
平成 27 年度	1	6	14	14	15	33	36	25	11	155
(構成比%)	0.6	3.9	9.0	9.0	9.7	21.3	23.2	16.2	7.1	100
平成 28 年度	0	9	11	12	10	12	26	22	6	108
(構成比%)	0	8.3	10.2	11.1	9.3	11.1	24.1	20.4	5.5	100

訪問販売 108 件中 86 件 (79.6%) が家庭訪問販売でしたが、そのうち 46 件が 70 歳以上の高齢者の相談でした。解約を求めるものが約半分を占め、他に高額な価格、勧誘方法が強引、クレーム処理が不満などの相談が目立ちました。「給湯システム」や「他の台所用品 (浄水器)」を次々に勧誘され、契約を重ねる判断能力の衰えた高齢者について、友人やヘルパーさんなど周りの人々から相談が寄せられました。「洗濯物干し用品」は業者の所在が分からない移動販売車からの購入でした。

表 22 家庭訪問販売の商品・役務 (上位 10)

順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	新聞	27	6	洗濯物干し用品	4
2	工事・建築	15	7	ソーラーシステム	3
3	給湯システム	6	8	修理サービス	2
4	テレビ放送サービス	5		インターネット接続回線	
	他の台所用品 (浄水器等)			有線テレビ放送	
家庭訪問販売 86 件					

(3) その他の訪問販売について

マルチ取引は主に 20 歳代～40 歳代の年代と 70 歳代の高齢者から相談が寄せられました。70 歳代は友人から「儲かる」「癌が治った」などと勧められた化粧品や健康食品の相談でした。

一方的に健康食品などを送りつけるネガティブ・オプションは、主に 80 歳代の相談で、中には「30 万円の仏像を送る」と電話がかかってきたケースもありました。

キャッチセールスは、ショッピングセンターで呼び止められ、販売ブースで契約した Wi-Fi 通信やウォーターサーバーの相談。アポイントメントセールスは 10 数年前に販売目的を隠して呼び出されたレジャー会員権の会費の請求、大学生が SNS で呼び出された経営を学ぶための DVD ソフトの相談でした。

業者が来訪して物品を買い取る訪問購入は、「2 日前、『洋服や靴などの不用品を買い取る』との電話で訪問を承諾したら、強引に格安でアクセサリーを買い取られてしまった」との相談でしたが、特定商取引法のクーリング・オフ通知書の送付を助言し、業者も商品返却を約束しました。今後のトラブルを防止するため、訪問購入にはクーリング・オフ制度や、その間は物品の引渡しを拒絶できる制度があることの周知を図る必要があると思われます。

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 情報商材	2
キャッチセールス	路上や街頭などで呼び止め、営業所や雑居ビルなどに同行させて勧誘する。	無線 LAN タブレット ウォーターサーバー レジャー会員権	3
マルチ取引	商品を購入するなどして組織の会員となり、人を誘えばもうかると勧誘する。	化粧品 健康食品 スムージー 美顔器	7
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払わせようとする。	商品一般 化粧品 仏像 健康食品	4
訪問購入	事業者が消費者宅を訪問し、貴金属などを買い取る。	アクセサリー 古着 腕時計 不用品全般	4



(4) 通信販売の契約者年齢構成推移と商品・役務(上位 10)

「通信販売」に関する相談が前年度より 47 件増加し 291 件となり、販売購入形態の中で 1 位となりました。全体に占める割合も前年度 26.3%から 32.4%に増加し、最も高くなりました。通信販売の商品・役務 1 位の「デジタルコンテンツ」は、前年度より 129 件から 132 件と 3 件増えただけでしたが、「健康食品」「基礎化粧品」「酵素食品」の定期購入トラブル、ネット広告で詐欺サイト被害の救済をうたう「興信所」などの相談の増加が通信販売の急増の要因だと思われます。それら商品・役務についての相談が多かった 30 歳代～40 歳代と 70 歳以上の年代の相談が増加し、特に 30 歳代の急増が目立ちました。

表 24 通信販売の契約当事者年代内訳推移

	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
平成 27 年度	15	32	49	46	32	36	18	6	10	244
(構成比%)	6.1	13.1	20.1	18.9	13.1	14.7	7.4	2.5	4.1	100
平成 28 年度	12	35	71	60	28	37	32	11	5	291
(構成比%)	4.1	12.1	24.4	20.6	9.6	12.7	11.0	3.8	1.7	100

表 25 通信販売の商品・役務 (上位 10)

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	132	6	役務その他サービス (詐欺被害救済サイト等)	4
2	健康食品	24		四輪自動車	
3	興信所	9		靴	
4	基礎化粧品	7		酵素食品	
5	商品一般 (商品名不明)	6	7	財布類	3
通信販売総件数 291 件					



(5) 電話勧誘販売の契約者年齢構成推移と商品・役務(上位 10)

事業者が自宅などに電話をかけて勧誘する「電話勧誘販売」の相談では、前年度過半数を占めていた 70 歳代が減少し、40 歳代の相談が件数（12 件）・割合（25.0%）ともに最も多くなりました。続いて 70 歳代、60 歳代・80 歳以上の順になっています。

70 歳以上では、健康食品の送りつけ商法、老人ホームの入居権詐欺、医療費の還付金詐欺など、強引、詐欺的な電話についての相談が目立ちました。

40 歳代はプロバイダや光回線の「インターネット接続回線」の相談が 12 件中 5 件と最も多く、パソコンやネット広告内職の「内職・副業」、FX 取引で副収入を得ようと契約した主婦など、女性からの相談が目立ちました。

表 26 電話勧誘販売の契約当事者年代内訳推移

	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
平成 27 年度	0	3	3	4	2	4	24	6	2	48
(構成比%)	0	6.3	6.3	8.3	4.2	8.3	50.0	12.5	4.2	100
平成 28 年度	0	2	1	12	2	9	11	9	2	48
(構成比%)	0	4.2	2.1	25.0	4.2	18.7	22.9	18.7	4.2	100

表 27 電話勧誘販売の商品・役務（上位 10）

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	5	役務その他サービス（電話調査等）	2
2	健康食品	7		教養娯楽サービスその他（競馬必勝法）	
3	インターネット通信サービス	3	6	鮮魚	1
4	複合サービス会員	2		ミネラルウォーター	
	老人ホーム			ファンド型投資商品 他	
電話勧誘販売総件数 48 件					

8. 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額は総額約3億9,700万円となり、前年度の約2億3,700万円から約1億6,000万円増加しました。契約金額が2,000万円～5,000万円に上る新築注文住宅や中古マンションの相談が複数件寄せられたことが増額の要因だと思われます。

センターへの相談前に何らかの支払いをしていた既支払金額の総額は約1億170万円で、平均金額は約28万円でした。契約購入金額に含まれる「フリーローン・サラ金」の借入額は、約4,120万円でした。

表 28

		件 数	構成比 (%)
契約購入金額	1万円未満	92	10.3
	5万円未満	113	12.6
	10万円未満	68	7.6
	50万円未満	131	14.6
	100万円未満	28	3.1
	500万円未満	48	5.4
	1千万円未満	9	1.0
	5千万円未満	6	0.7
	1億円未満	1	0.1
	1億円以上	0	0.0
	その他・不明	401	44.7
	総件数	897	100.0
	総合計金額	397,025,996	
平均金額	800,456	$397,025,996 \div (897-401)$	
既支払金額	総合計金額	101,657,456	
	平均金額	276,243	$101,657,456 \div 368$

※平均金額には0円のものが含まれています

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 4,602 万円に上り、前年度約 3,750 万円から約 852 万円増加しました。苦情金額約 1 億 2,670 万円の約 36%となりました。

表 29 (単位：円)

契約購入金額	苦情金額	救済金額
397,025,996	126,820,487	46,024,518

※ 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、救済対象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の結果、何らかの解決がみられた「あっせん解決」は 187 件でした。あっせんにもかかわらず解決に至らなかった「あっせん不調」24 件と、何らかの理由で事業者や相談者と連絡が取れなくなった等の「処理不能」8 件を加えると、あっせんを行った件数は 219 件であっせん率は 28.9%となり、前年度の 26.8%から 2.1%増加しました。

あっせんに要した日数は平均約 12 日で 5 カ月近く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 26 日でした。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{219 \text{ 件 (あっせん解決 187 件 + あっせん不調 24 件 + 処理不能 8 件)}}{757 \text{ 件 (助言・自主交渉 557 件 + あっせん解決 187 件 + 処理不要 13 件)}}$$

表 30

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	16
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	557
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	92
あっせん解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	187
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	24
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	8
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	13
計		897

(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 683 件を除き、214 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。処理結果の助言（自主交渉）の中のクーリング・オフ解除の解決内容は、ほとんどが「全面解約・取消」「返金」です。

表 31

解決内容	件数	解決内容	件数
契約通り履行	5	全面解約・取消	89
返金	32	交換・代替品	5
修理・補修	1	損害賠償・治療費	2
解決・見舞金	0	一部解約・取消	39
その他	64	無回答（未入力）	683

(※ 1つの相談につき上限 5 項目付与)

IV. 消費者啓発

1. 平成 28 年度出前講座

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加 人数
1	4月9日(土) 10:00~12:00	消費者問題啓発講座	桜丘第一桜会 【志免町桜丘一町内会】	志免町桜丘一公民館	32
2	4月20日(水) 11:00~12:00	消費者問題啓発講座	篠栗町食生活改善推進会総会 【篠栗町健康課】	篠栗町オアシス篠栗	35
3	5月18日(水) 11:00~12:30	消費者問題啓発講座	志免町食生活改善推進会総会 【志免町健康課】	志免町町民センター 「視聴覚室」	105
4	5月28日(土) 14:00~15:00	だまされんばい 悪徳商法	志免町桜丘中央町内会 【福祉部】	志免町桜丘桜寿荘	33
5	6月4日(土) 11:00~12:00	消費者問題啓発講座	須恵福寿会 【須恵町須恵区】	須恵町須恵区公民館	62
6	6月9日(木) 10:00~12:00	消費者問題啓発講座	小地域ボランティアの会「ほが らか」【須恵町一番田区】	須恵町一番田区公民館	45
7	6月14日(火) 13:30~15:00	消費者教育講座	Create 8 0 3 【柚の木福祉会】	宇美町 (Create 8 0 3)	22
8	6月19日(日) 10:30~12:00	消費者問題啓発講座	志免町志免五町内会 【福祉部】	志免五公民館	31
9	7月20日(水) 10:00~11:00	消費者教育	宇美町ひばりが丘三区 『いきいきサロン』	宇美町ひばりが丘三区公民館	43
10	7月22日(金) 10:00~11:00	悪徳商法の被害に 遭わないために	桜原区 桜寿会 【宇美町桜原区】	宇美町桜原区公民分館	55
11	7月27日(水) 10:30~12:00	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	163
12	10月12日(水) 13:30~15:00	消費者問題啓発講座	宇美町いきいき講座 【宇美町社会教育課】	宇美町地域交流センター (うみ・みらい館 2F 多目的ホール)	52
13	10月23日(日) 10:00~11:30	消費者問題啓発講座	相談支援センターゆい 『みんなのつどい』	サンレイクかすや (マルチメディアルーム)	12
14	11月5日(土) 9:00~15:00	消費者教育	宇美小学校地域交流祭り 『ワークショップ(1年~6年)』	宇美町立宇美小学校	67

15	11月19日(土) 10:30~11:30	だまされんばい 悪徳商法	成和町内会 『いきいきサロン』	志免町成和公民館	43
16	11月20日(日) 10:30~11:30	消費者問題啓発 講座	宇美町柳原区 【老人対策部】	宇美町柳原区公民館	64
17	12月17日(土) 9:00~15:00	消費者教育	志免中央小学校わくわく発表会 『チャレンジ体験(4年~6年)』	志免町立志免中央小学校	237
18	12月18日(日) 10:00~12:00	消費者問題啓発 講座	老人クラブ桜寿会 【志免町桜丘中央町内会】	桜丘中央ボランティアセンター	32
19	3月11日(土) 11:00~12:00	だまされんばい 悪徳商法	志免四町内会 【志免町健康課】	志免四公民館	31
合 計					1164

出前講座の様子



志免町

須恵町



宇美町



粕屋町



篠栗町



小学校での消費者教育



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
(2) 地方消費者行政の現況	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
【コラム】消費生活相談窓口設置の認知度	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
【コラム】消費者ホットライン「188(いやや!)」スタート	37
【コラム】消費者ホットラインの認知度	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
(3) 消費者安全法改正による地方消費者行政の強化	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
第4節 地方公共団体の様々な取組	49
(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

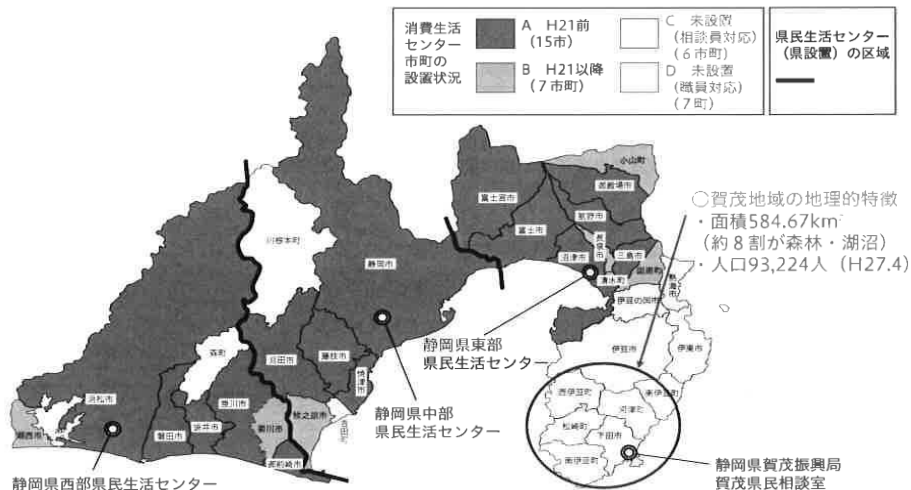
賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

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	・地方消費者行政推進交付金を活用 ・業務量等を踏まえた負担配分の整理
有資格者等の確保	・相談員（週5日勤務）の確保に県と市町が協力 ・広域的に募集して希望者を発掘
その他の課題	・常設の相談室設置を巡回相談の実施 ・県・市町の役割分担の整理

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	・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 ・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		

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」⁹⁾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るよう、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

<u>中心市集約方式</u>	<u>事務協定により、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案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。