

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 29 年度に寄せられた相談の傾向と特徴

III. 平成 29 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	34
6. 相談内容別の傾向	37
7. 販売購入形態別の傾向	38
8. 契約購入金額及び既支払金額	43
9. 苦情金額と救済金額	44
10. 処理結果	44

IV. 消費者啓発

1. 平成 29 年度出前講座	46
-----------------	----

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	51
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	53
3. 平成 28 年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	55

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
- 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

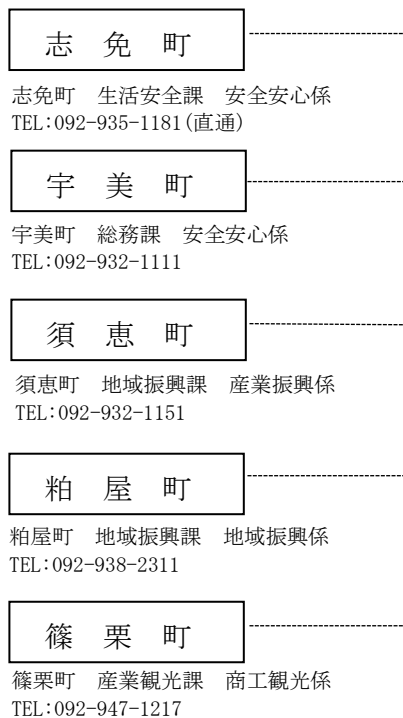
「かすや中南部広域消費生活センター」開設

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	45,835
宇美町	37,359
須恵町	28,294
粕屋町	47,218
篠栗町	31,506
計	190,212



(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



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㎡

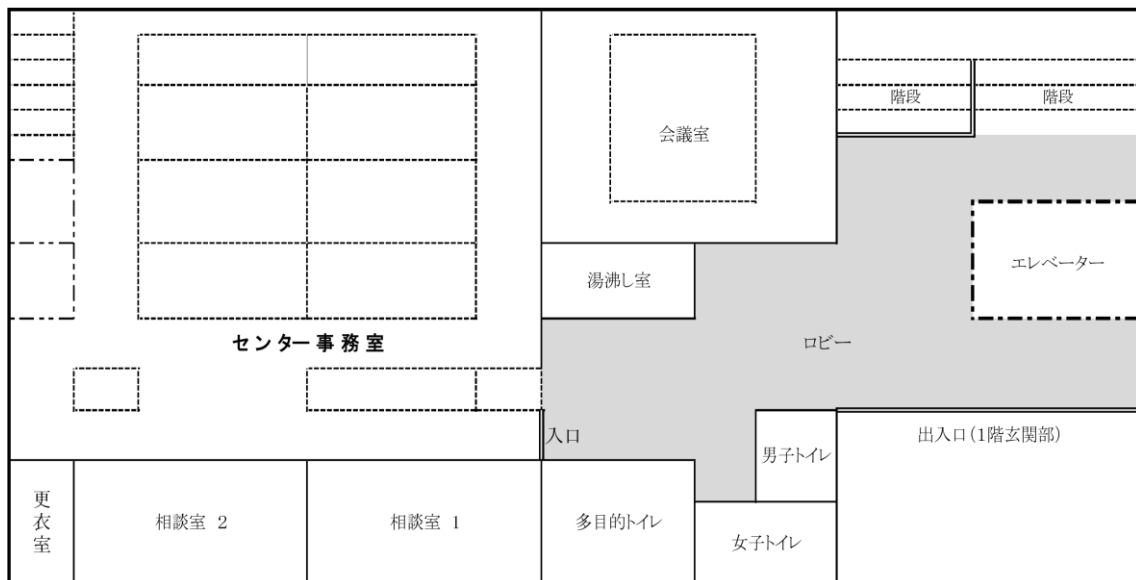
ホール 21.42㎡

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 29 年度に寄せられた相談の傾向と特徴

平成 29 年度の相談受付件数は昨年度より 15 件増加し 912 件でした。月平均約 76 件の相談が寄せられ、そのほとんどが契約に関する相談でした。平成 25 年度の消費生活センター開設以降、3 年間の累計件数は 2,737 件となりました。

相談者への助言、自主交渉では解決が難しいと思われる事例については、センターがあっせん交渉を行いました。交渉に長期間を要した難しいケースもあり、センター内で月 2 回開催される法律相談会で弁護士の助言を受けるなどして解決を図りました。

複雑化、巧妙化する悪質商法の被害を未然に防止するために、福岡県弁護士会、地域の民生委員会、老人会、行政の福祉担当部署などと連携し、小中学校 9 校や、5 町 10 箇所において消費者講座を開催するとともに、各町ホームページや広報紙に最新の悪質商法やインターネットトラブルの事例を掲載し、消費者教育や啓発を行いました。

◇ 架空請求葉書の相談急増

従来の電子メールでの架空請求に加え、『総合消費料金未納で訴状提出』などの文言で届く架空請求葉書の相談が急増し、いずれも送付元を正規の大手通販サイトや法務省などの公的機関をかたるため、契約の覚えがないにも関わらず、非常に不安に思う相談者が多くみられました。

◇ フリーローン・サラ金の相談増加傾向

平成 22 年 6 月に金利引下げや借入れ規制などの改正貸金業法が完全施行され、減少していたフリーローン・サラ金の相談が増加傾向にあります。消費者金融や、借入れ規制のない銀行などからの多額な借入れで多重債務に陥り、生活に困窮しているとの深刻な相談が目立ちました。他に時効にかかるのではないかとと思われる、過去の借入れについての債権回収業者からの請求や、ヤミ金融の脅迫的な取立ての相談も寄せられました。



◇ 消費者保護の法律改正の影響か訪問販売や通信販売などの相談減少 高齢者の相談も減少

6月にうその勧誘や過量な内容の契約取消しを規定する改正消費者契約法が、12月に訪問販売や通信販売などを規制する改正特定商取引法が施行された効果か、訪問販売と通信販売の相談が減少しました。特に通信販売では、ホームページ上の表示義務が厳格化された、痩身効果を表示する健康食品や化粧品の定期購入契約の相談が顕著に減少しました。家庭訪問販売や自宅への電話で勧誘を受けることの多い高齢者の相談も減少しました。反面、フリーローン・サラ金、携帯電話サービスなどの店舗契約の相談が増加しました。

◇ きっかけは友人からの誘い 20歳過ぎの女性のエステトラブル急増

脱毛、美顔、痩身などのエステサービスの相談が急増しました。エステ店に出向いたきっかけは、無料や格安体験のネット広告の他、学校の友人や知人からの誘いが目立ちました。体験日当日に、支払い能力や施術日程について慎重に考える間もなく高額なエステや化粧品の契約を勧められ、エステの提供期間終了後も続く高額な支払いに困窮しての相談が目立ちました。

◇ 小中学生のオンラインゲーム利用 クレジット決済で高額課金

親がゲームサイトに登録していたクレジット情報で、有料課金の仕組みをしないまま高額な決済をしてしまうなどのオンラインゲームの相談が低年齢化、高額化しています。20歳未満の「デジタルコンテンツ」5件中4件が小中学生のオンラインゲームの相談で、平均決済額は約13万円に上りました。クレジットカードの管理不足、申出期間経過後などの理由で未成年者契約の取消しが認められないケースが多く、トラブルを防ぐために事前の家庭内での話し合いが大切だと思われます。

Ⅲ. 平成 29 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

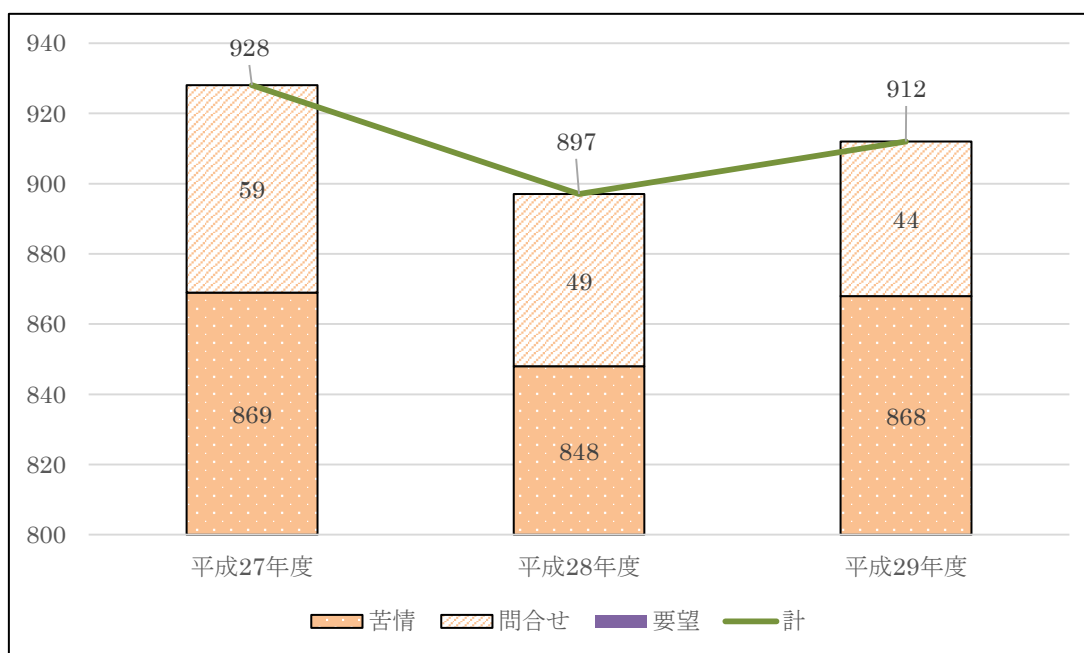
「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。件数、割合ともに「問合せ」が減少し、苦情相談が増加しました。

表 1

区 分	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)
苦 情	869	93.6	848	94.5	868	95.2
問合せ	59	6.4	49	5.5	44	4.8
要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	928	100.0	897	100.0	912	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



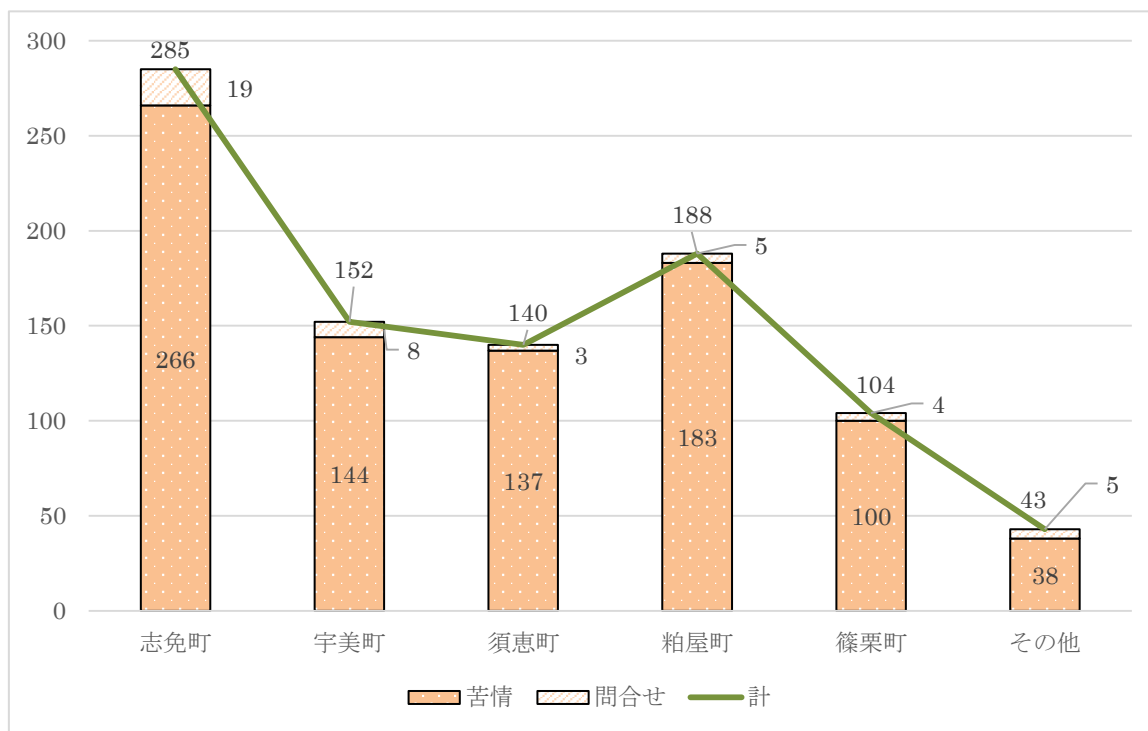
★ 町別相談種別内訳の推移

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
29年度	苦情	266	144	137	183	100	38	868
	問合せ	19	8	3	5	4	5	44
	計	285	152	140	188	104	43	912

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 2 29年度町別相談種別内訳



(2) 相談方法

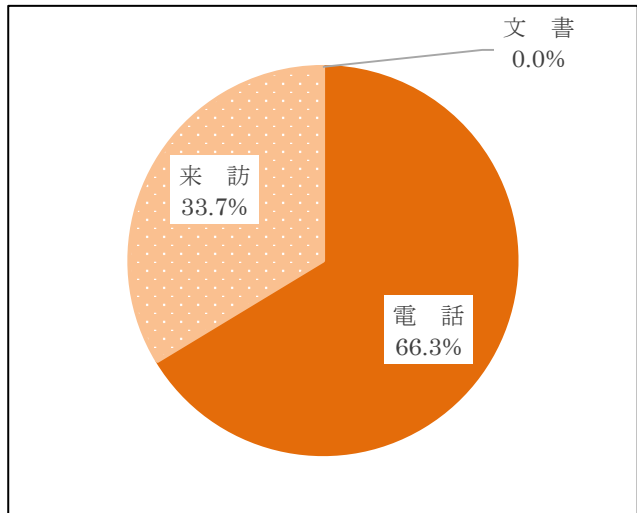
全体の7割近くが電話相談でしたが、架空請求葉書を持参しての来所が多くありました。電話の後に面談した場合は来所としています。文書による相談はありませんでした。

表 3

相談方法	件数	構成比 (%)
電話	604	66.3
来訪	308	33.7
文書	0	0.0
計	912	100.0

(※相談者で集計)

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

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電話	160	105	85	145	80	29	604
来所	125	47	55	43	24	14	308
文書	0	0	0	0	0	0	0
計	285	152	140	188	104	43	912

(※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

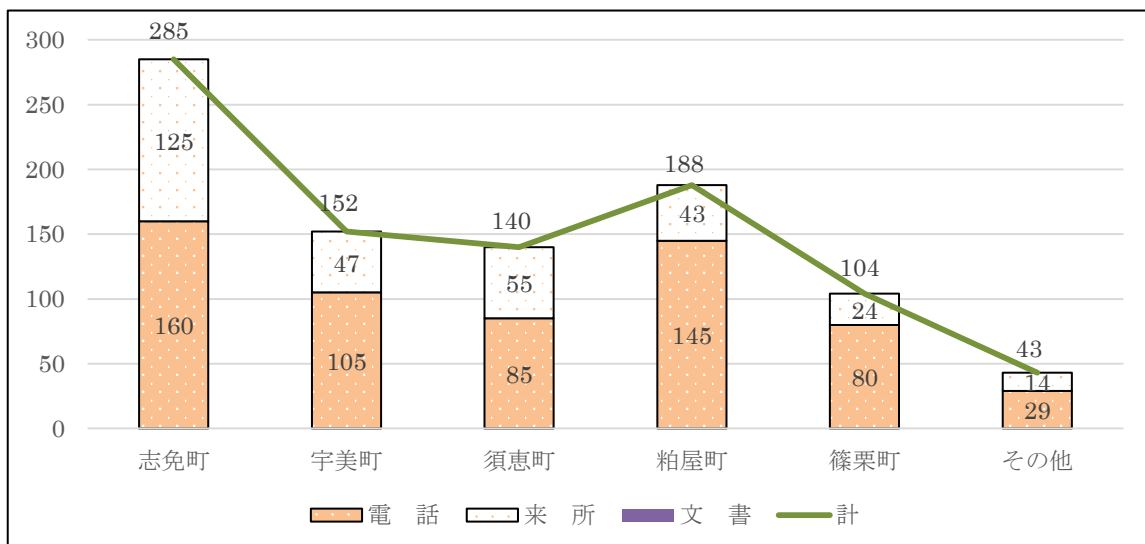
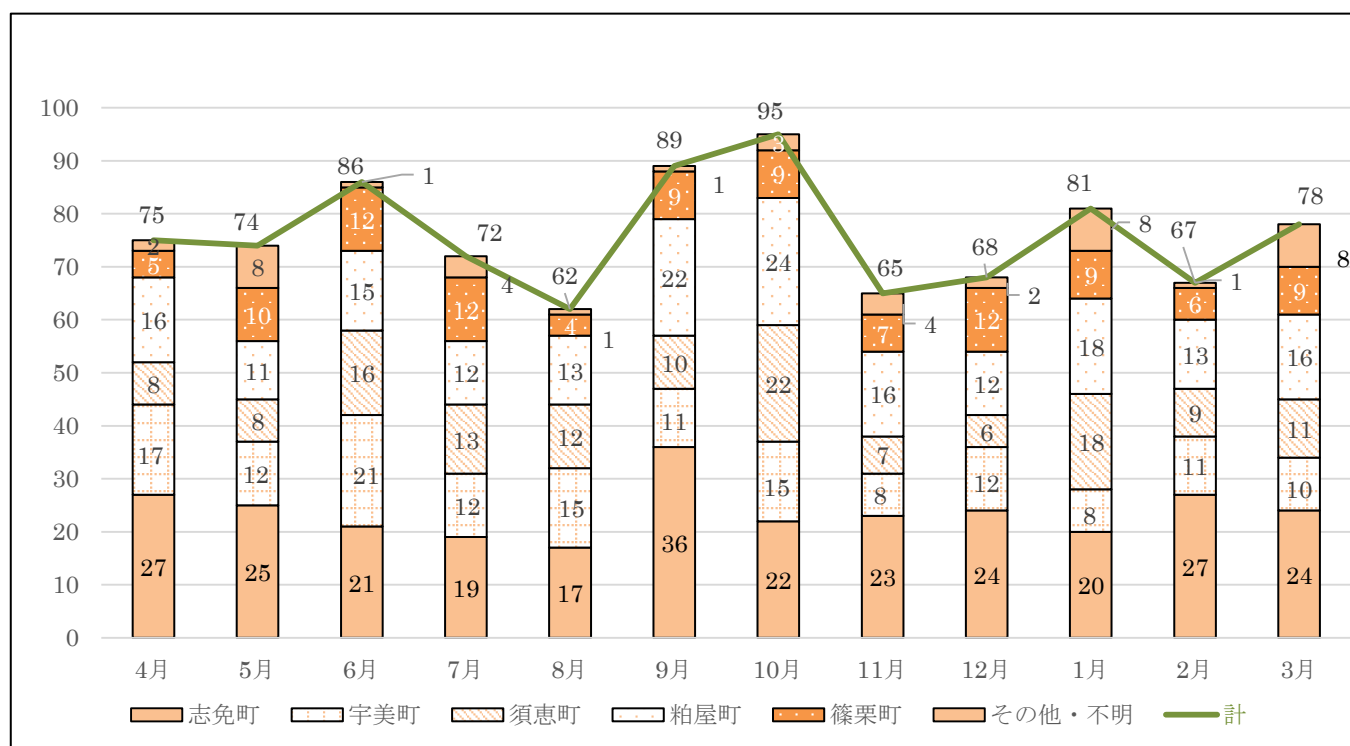


表5 月別・町別相談件数

	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	27	25	21	19	17	36	22	23	24	20	27	24	285
宇美町	17	12	21	12	15	11	15	8	12	8	11	10	152
須恵町	8	8	16	13	12	10	22	7	6	18	9	11	140
粕屋町	16	11	15	12	13	22	24	16	12	18	13	16	188
篠栗町	5	10	12	12	4	9	9	7	12	9	6	9	104
その他・不明	2	8	1	4	1	1	3	4	2	8	1	8	43
計	75	74	86	72	62	89	95	65	68	81	67	78	912

(※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

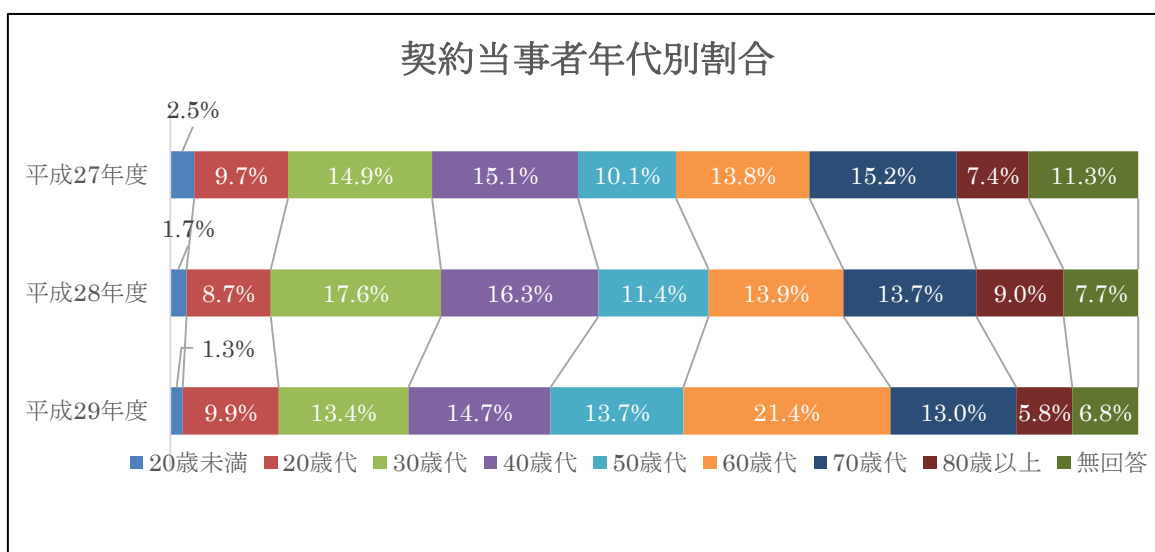
(1) 契約当事者年代別の件数と割合

架空請求葉書が60歳代女性を中心に届いたため、60歳代の相談が前年度125件から195件に急増し、割合も全体の21.4%を占めました。20歳代、50歳代の相談も増えています。その他の年代は減少しましたが、特に前年度81件(9.0%)から53件(5.8%)となった80歳以上の高齢者の減少が目立ちました。

表 6

	平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	構成 (%)	件数	構成 (%)	件数	構成 (%)
20歳未満	23	2.5	15	1.7	12	1.3
20歳代	90	9.7	78	8.7	90	9.9
30歳代	138	14.9	158	17.6	122	13.4
40歳代	140	15.1	146	16.3	134	14.7
50歳代	94	10.1	102	11.4	125	13.7
60歳代	128	13.8	125	13.9	195	21.4
70歳代	141	15.2	123	13.7	119	13.0
80歳以上	69	7.4	81	9.0	53	5.8
無回答	105	11.3	69	7.7	62	6.8
計	928	100.0	897	100.0	912	100.0

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	5	3	3	0	0	1	12
20歳代	26	13	12	23	8	8	90
30歳代	32	13	23	34	11	9	122
40歳代	47	22	17	30	14	4	134
50歳代	30	13	20	31	25	6	125
60歳代	65	49	31	25	20	5	195
70歳代	40	27	15	17	12	8	119
80歳以上	23	10	6	5	5	4	53
無回答	17	8	9	11	8	9	62
計	285	158	136	176	103	54	912

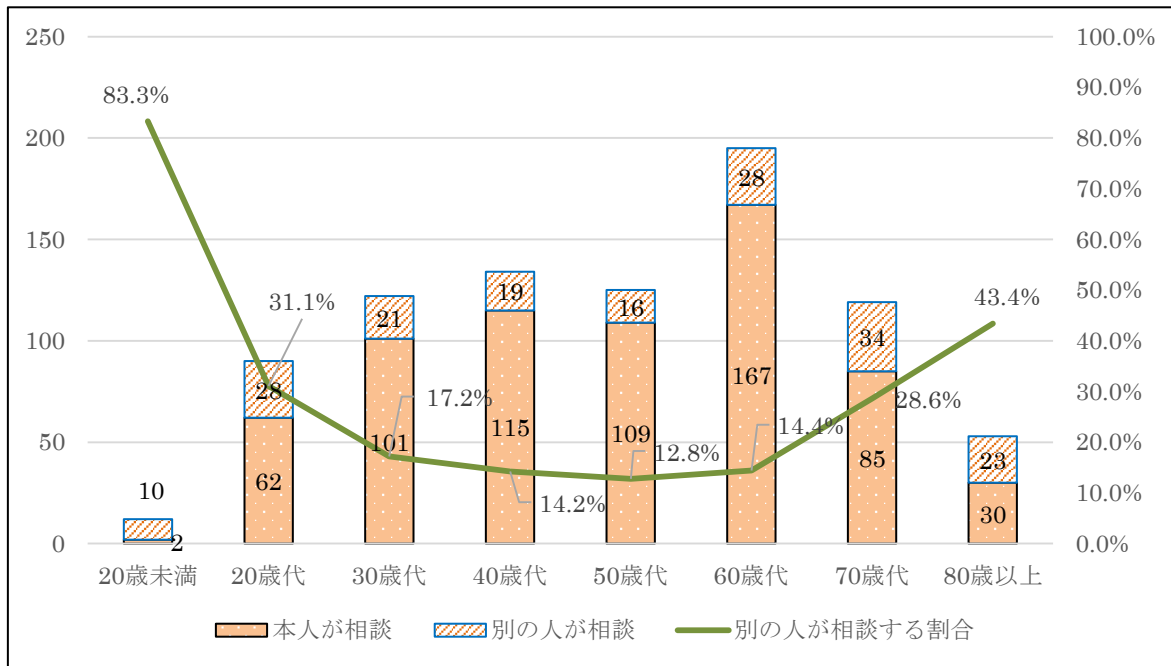
(2) 契約当事者年代別 『本人から相談』『別の人からの相談』の内訳

契約当事者からの相談か、家族などの周りの人からの相談かの内訳です。20歳未満の相談12件中10件(83.3%)が保護者など別の人からの相談で、各年代の中で最も高い割合となりました。続いて80歳以上が53件中23件(43.4%)、20歳代が90件中28件(31.1%)の順になっています。若年者と高齢者について周りの人からの相談が多い折線グラフのU字曲線は、センター開設から変わらず、また全国的な傾向です。

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	2	10	12
20歳代	62	28	90
30歳代	101	21	122
40歳代	115	19	134
50歳代	109	16	125
60歳代	167	28	195
70歳代	85	34	119
80歳以上	30	23	53
不明・無回答			62
計			912

図 7 「契約当事者からの相談」「別の person からの相談」の内訳



(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

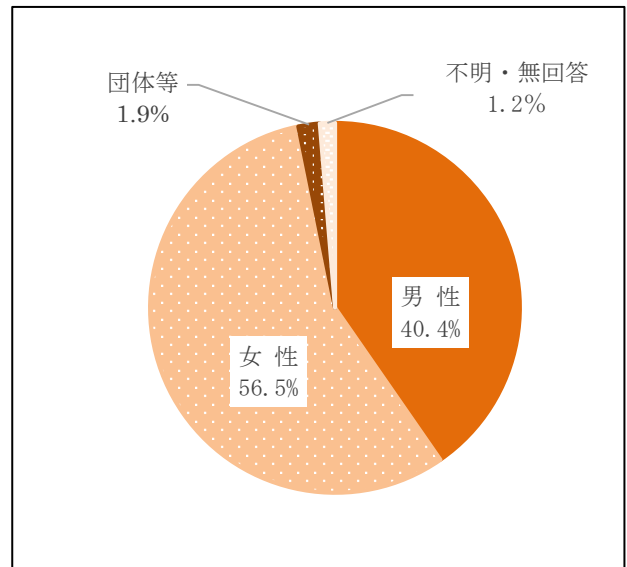
(3) 契約当事者の性別等

架空請求葉書がすべて女性宛てに届いたため、女性の相談が 515 件 (56.5%) に上り、全体の半数を超えました。団体等は行政、企業などです。

表 9

性別	件数	構成比 (%)
男性	368	40.4
女性	515	56.5
団体等	17	1.9
不明・無回答	12	1.2
計	912	100.0

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

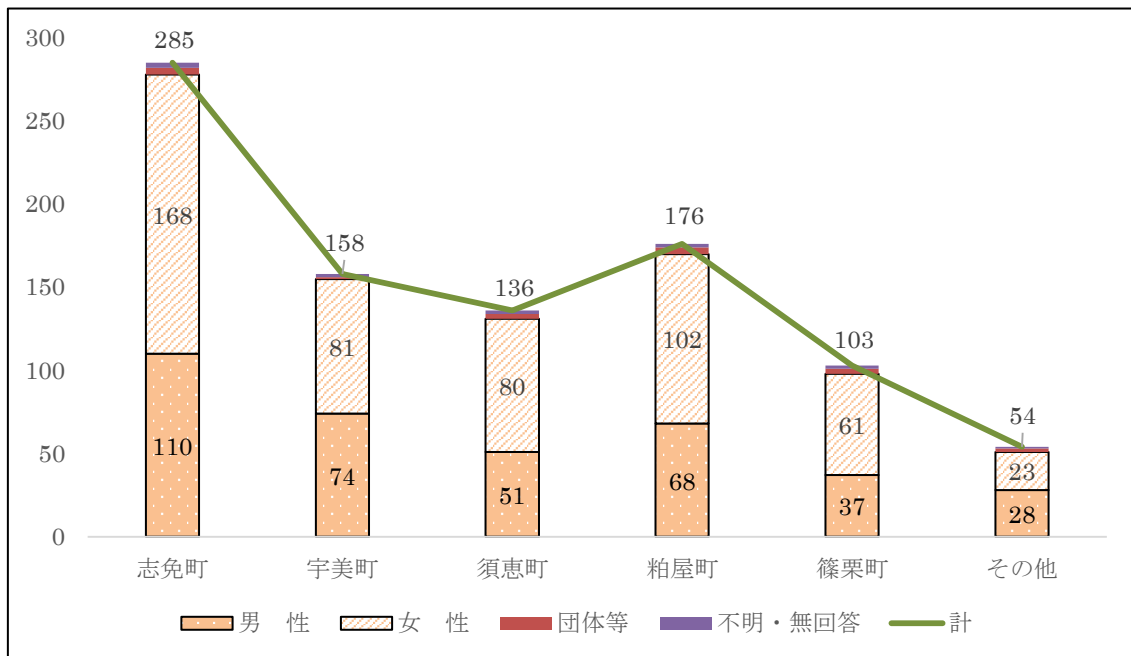
★ 町別契約当事者の性別内訳

表 10

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	110	74	51	68	37	28	368
女性	168	81	80	102	61	23	515
団体等	4	1	3	4	3	2	17
不明・無回答	3	2	2	2	2	1	12
計	285	158	136	176	103	54	912

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 9 町別契約当事者の性別件数



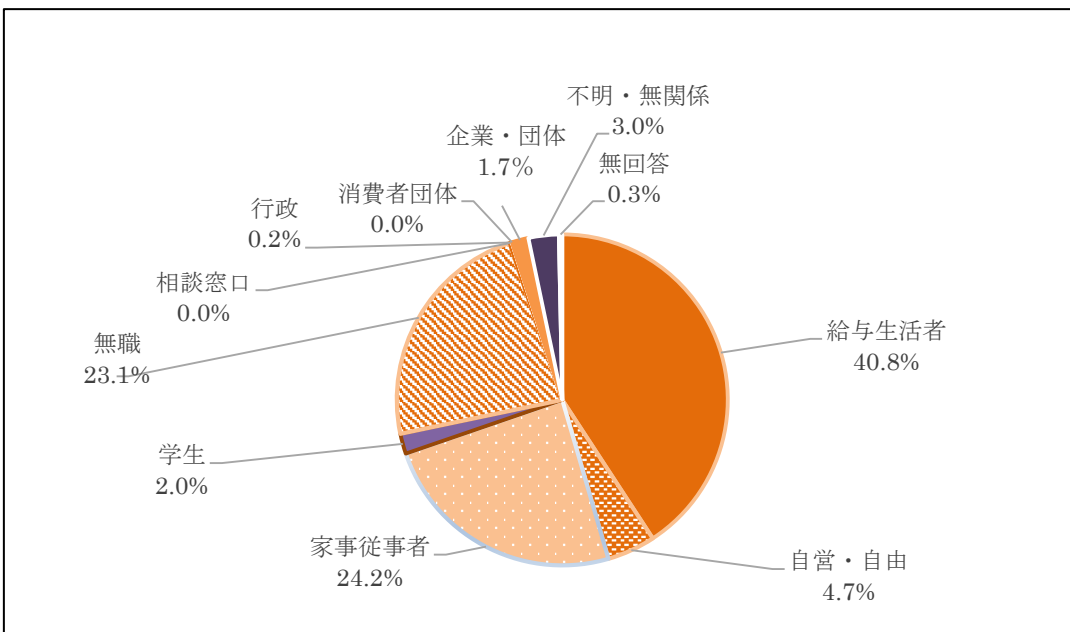
(4) 契約当事者の職業別

相談者の申し出に従い、年金生活者の場合は「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」に分類しています。「給与生活者」が372件(40.8%)と最も多く、続いて「家事従事者」221件(24.2%)、「無職」211件(23.1%)の順になっています。学生18件の内訳は小学生4件、中学生2件、高校生1件、大学・専門学校生9件、不明2件でした。

表 11

職業別	件数	構成比(%)
給与生活者	372	40.8
自営・自由	43	4.7
家事従事者	221	24.2
学生	18	2.0
無職	211	23.1
相談窓口	0	0.0
行政	2	0.2
消費者団体	0	0.0
企業・団体	15	1.7
不明・無関係	27	3.0
無回答	3	0.3
計	912	100.0

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

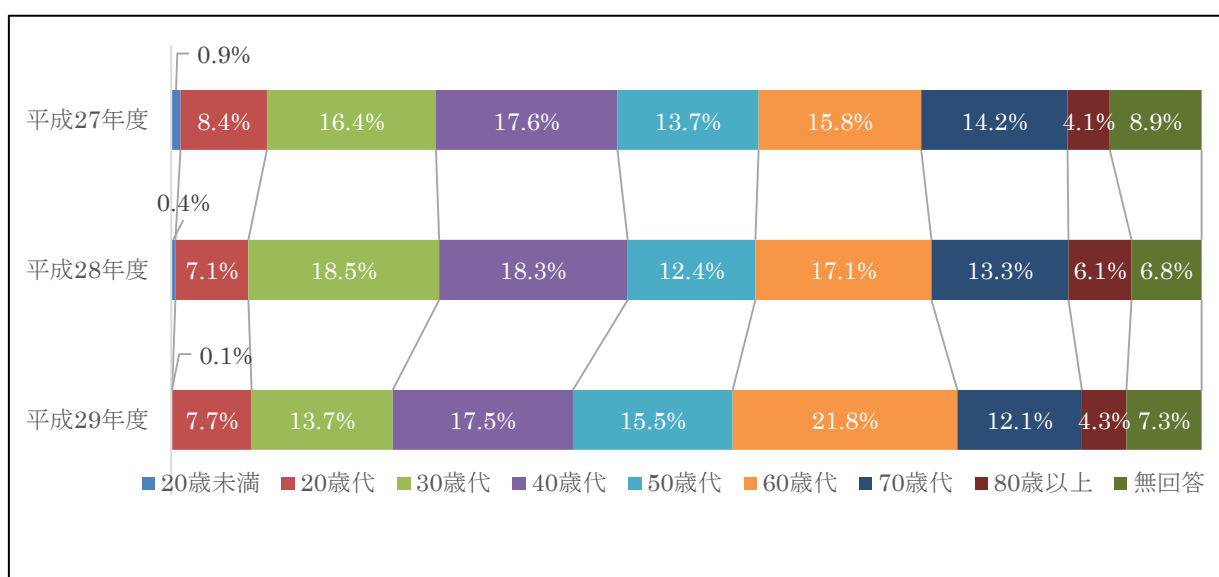
(1) 相談者年代別

60歳代の相談者が199件（21.8%）と件数割合ともに急増し各年代の中で最も多く、続いて40歳代160件（17.5%）、50歳代141件（15.5%）の順になっています。30歳代、80歳以上の減少が目立ちました。20歳未満の1件は、ダイエット野菜加工健康食品のインターネット定期購入について、高校生本人からの相談でした。

表 12

	平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
20歳未満	8	0.9	4	0.4	1	0.1
20歳代	78	8.4	64	7.1	70	7.7
30歳代	152	16.4	166	18.5	125	13.7
40歳代	163	17.6	164	18.3	160	17.5
50歳代	127	13.7	111	12.4	141	15.5
60歳代	147	15.8	153	17.1	199	21.8
70歳代	132	14.2	119	13.3	110	12.1
80歳以上	38	4.1	55	6.1	39	4.3
無回答	83	8.9	61	6.8	67	7.3
計	928	100.0	897	100.0	912	100.0

図 11 相談者年代別の割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

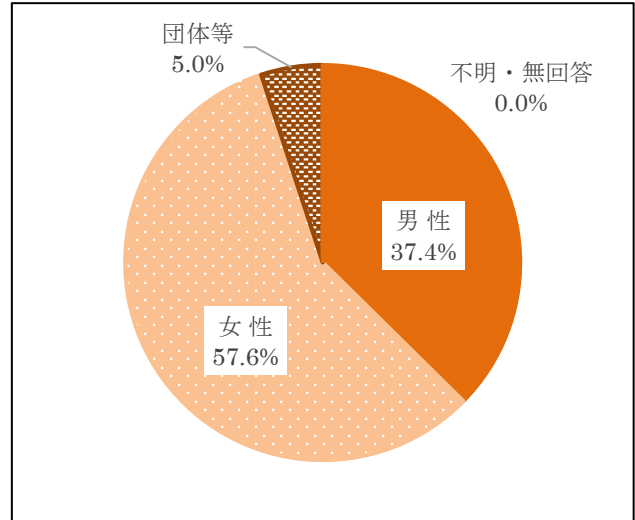
(2) 相談者性別

女性からの相談が 525 件（57.6%）に上り男性 341 件の約 1.5 倍となっています。自身に届いた架空請求葉書や、家族の借金などについての相談が目立ちました。

表 13

性別	件数	構成比 (%)
男性	341	37.4
女性	525	57.6
団体等	46	5.0
不明・無回答	0	0.0
計	912	100.0

図 12 相談者性別割合



(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

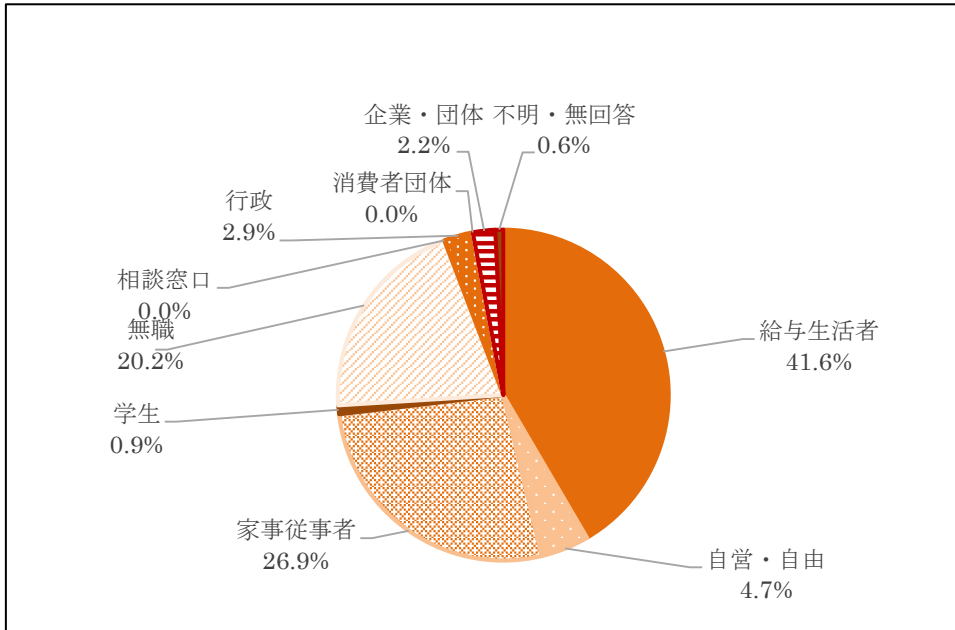
(3) 相談者職業別

「給与生活者」が 379 件（41.6%）と最も多く、続いて「家事従事者」245 件（26.9%）、「無職」184 件（20.2%）の順になっています。「行政」26 件は、行政委託事業の生活相談窓口、地域包括センター、医療費の還付金詐欺の問合せを受けた役場などからの相談でした。

表 14

職業別	件数	構成比 (%)
給与生活者	379	41.6
自営・自由	43	4.7
家事従事者	245	26.9
学生	8	0.9
無職	184	20.2
相談窓口	0	0.0
行政	26	2.9
消費者団体	0	0.0
企業・団体	20	2.2
不明・無回答	7	0.6
計	912	100.0

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）

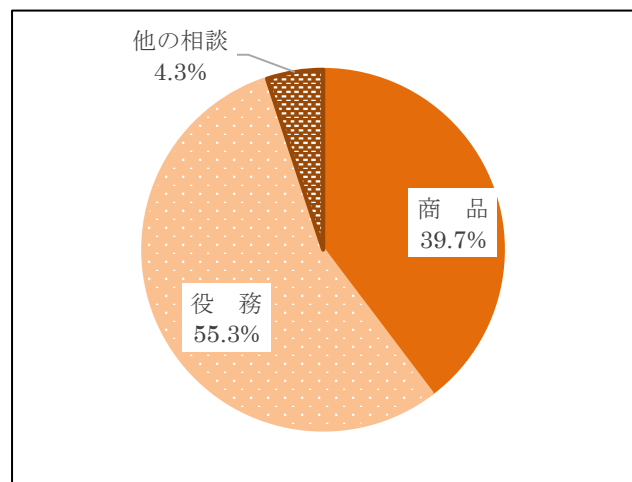
(1) 相談にかかわる商品・役務

相談内容が、「商品」か「役務（サービス）」か消費者問題以外の「他の相談」かについての大きな区分です。役務（サービス）が504件（55.3%）に上り、「商品」を大きく上回りました。請求内容が不明な架空請求葉書の相談は、「商品一般」として分類するため、「商品」が前年度統計316件より増加し362件（39.7%）となりました。

表 15

区分	件数	構成比 (%)
商品	362	39.7
役務	504	55.3
他の相談	46	5.0
計	912	100.0

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)

全相談の中で「運輸・通信サービス」が210件と最も多く、「役務」小計504件の41.7%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。次に多かった「商品一般」は、「商品」小計362件中115件(31.8%)に上り、前年度統計27件から急増しました。主に架空請求葉書の相談でした。続いて多かった「教養娯楽品」66件は主に「新聞」の相談、「食料品」53件は主にダイエット目的の「健康食品」や、定期宅配サービスの「ミネラルウォーター」などの相談でした。

表 16

商 品	件 数	役 務	件 数
A. 商品一般	115	K. クリーニング	3
B. 食料品	53	L. レンタル・リース・貸借	41
C. 住居品	26	M. 工事・建築・加工	34
D. 光熱水品	2	N. 修理・補修	12
E. 被服品	31	O. 管理・保管	0
F. 保健衛生品	24	P. 役務一般	1
G. 教養娯楽品	66	Q. 金融・保険サービス	86
H. 車両・乗り物	26	R. 運輸・通信サービス	210
I. 土地・建物・設備	18	S. 教育サービス	5
J. 他の商品	1	T. 教養・娯楽サービス	18
商品 小計	362	U. 保健・福祉サービス	46
		V. 他の役務	39
Z. の相談	46	W. 内職・副業・ねずみ講	3
		X. 他の行政サービス	6
		役務 小計	504
計			912

(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	スマホなどに届く架空請求や、無料と思わせ突然料金を請求するアダルト動画サイト、さまざまな名目で高額なポイントを購入させる出会い系サイト、占いサイトなど	132
2	商品一般	商品やサービスの内容が不明の相談。架空請求葉書など	115
3	フリーローン・サラ金	消費者金融や銀行などの消費者ローンなど	53
4	不動産貸借	借家退去時の修理費用や敷金の返還。建物の老朽化など	38
5	工事・建築	店舗契約の新築工事や訪問販売による塗装・屋根工事など	34

★ 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	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	健康食品	7
4	商品一般	5
4	新聞	5

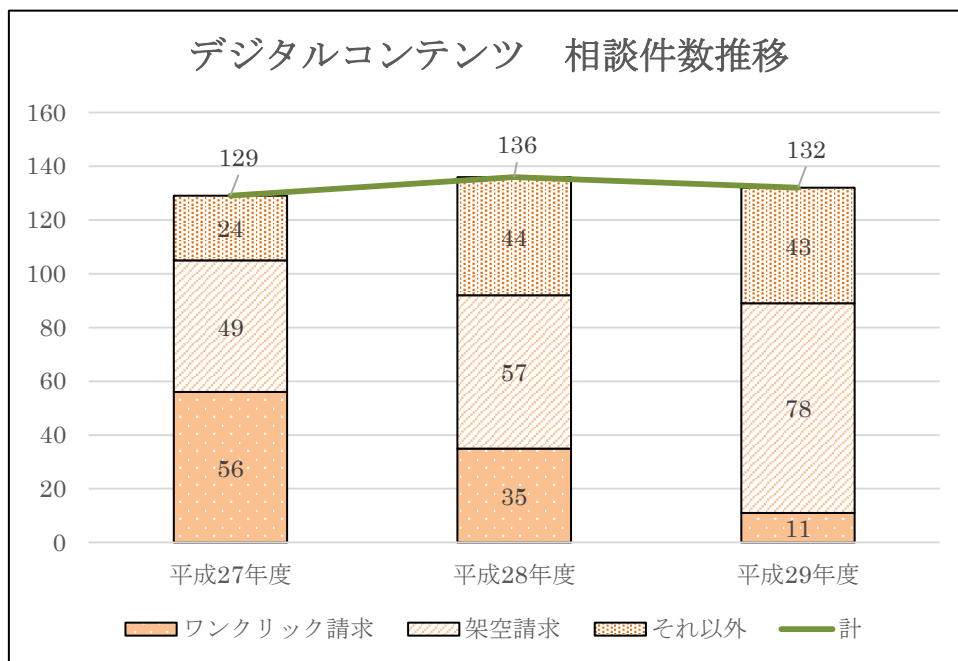
粕屋町

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	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
4	携帯電話サービス	6
5	相談その他	4

1位 デジタルコンテンツ (132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情報サイトの相談です。パソコンによるものは減少し、8割近くの102件(77.3%)がスマートフォンなどの携帯電話によるものでした。60歳代の相談が34件と最も多く、続いて40歳代23件、50歳代22件の順になっています。無料と思わせ突然料金を請求するアダルト情報サイトのワンクリック請求詐欺は11件(8.3%)に減少し、電子メールで届く架空請求の相談が78件(59.1%)に増加しました。架空請求メールは、ほとんどが大手通信販売会社をかたり、勘違いさせて電話をかけさせ金銭をだまし取ろうとする手口でした。主婦などの女性から「メール交換で副業」と広告する詐欺的な出会い系サクラサイトや、鑑定メールへの返信でポイントを次々に購入させる占いサイトの相談が寄せられました。高齢者への仮想通貨の話題性に便乗した投資サイトの勧誘もみられました。



有料サイト使用に対して
未納料金が発生しています。
本日まで連絡なき場合は法的
措置に移行します。
03-0000-0000
アマゾンジャパン相談係

主な送信元

- ・アマゾンジャパン
- ・アマゾン
- ・アマゾンマーケティングサービス
- ・アマゾン受付センター
- ・アマゾンカスタマーセンター
- ・グーグル窓口
- ・ヤフー

相談事例（１） 料金未納とメールが届いたので連絡したら、 コンビニでギフト券を買い、番号を教えるよう指示された

スマホに通販サイトのサポートセンターから「有料動画サイトの未納料金発生」とSMSが届き、動画は見たことなかったが、利用している通販サイトなので問い合わせの電話をした。相手から「他にも3件の利用があり合計51万円の未納金がある。今日用意できる分だけでも払うように」と言われ、コンビニで6万円分の電子ギフト券を購入し番号を教えた。友人から詐欺だと言われたので相談に来た。
(50歳代 女性 給与生活者)

処 理 ギフト券発行会社へ連絡し、警察への相談を勧めた

相談者に架空請求メールであることを伝え、ギフト券の価値が残っている可能性もあるため発行会社へ連絡。「警察に被害届を出し受理情報の連絡を、その後は個人情報の関係により相談者と直接やり取りをする」とのことであった。その旨相談者に伝えた。

相談事例（２） 副業サイトに登録したつもりが出会い系サイト だった

先月、「日常会話の相手をするだけで収入になる」と広告のスマホの副業サイトに登録。報酬金受取り手続きに必要と言われ、口座開設、送金システム費用などの名目でクレジット決済と電子マネーで総額約14万円を支払ってしまった。詐欺ではないか？
(40歳代 女性 家事従事者)

処 理 取消通知書の書き方を指導し、クレジット会社、 決済代行会社、電子マネー会社へ連絡

「副業ではなく、さまざまな口実でポイントを購入させられただけなので契約を取消す」との通知書と、クレジット会社への抗弁書の書き方を指導。クレジット契約については取消しとなったが、電子マネー発行会社からは、相談者名義ではないプリペイドカードへのチャージと交通機関窓口での乗車券購入の膨大な決済履歴がセンター宛に送られてきた。事件性があり返金は難しいと思われるため、相談者は返金をあきらめるとのこと。

※ SMS（ショートメッセージサービス）

携帯電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービス

相談事例（3） 無料占いサイトに登録したら途中から有料になり クレジットカードで高額な決済をしてしまった

携帯電話会社から無料占いのお知らせメールが届いたので登録した。その後、1日に何十通も鑑定士からのメールが届き、家庭のことで悩んでいたのが自分のためにやってくれていると思い拒否できなかった。「健康、愛情、金運の享受が叶う」とのメールへの返信などで、5日間で約18万円をクレジットカード決済してしまった。

(30歳代 女性 給与生活者)

処 理 クレジットカード会社と決済代行会社へ連絡しサイトと交渉

経緯書と抗弁書の書き方を指導し、取引の問題点をクレジット会社と決済代行会社に伝えた。その後、サイト担当者から「占いである以上その通りになるとは限らない。規約により返金できない」と連絡があったが、クレジット会社の協力もあり、クレジット決済分の約7割が取消しとなった。

相談事例（4） カード会社から身に覚えのないゲーム代金の請求 が来た

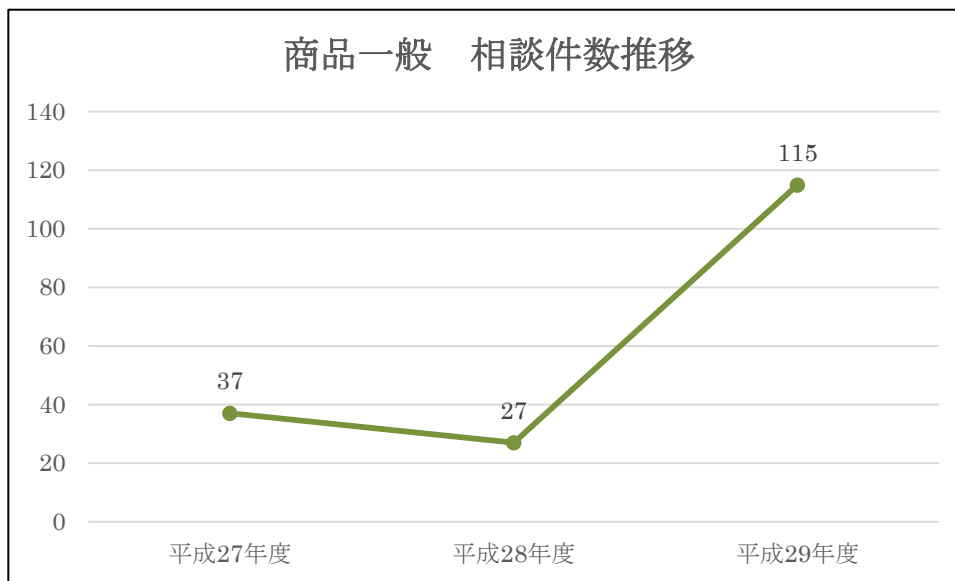
身に覚えのないスマホゲームの15万円の課金の請求があり、カード会社や警察に相談していたが、小学校低学年の子どもが、友達に教えてもらって親のカードを使って利用していたことがわかった。

(30歳代 女性 家事従事者)

処 理 ゲーム会社等へ未成年者契約であることを伝え取消しを求めた

ゲームのプラットフォーム会社へ、未成年者契約の取消しについて問合せし経緯を説明した。事業者は「契約後65日以内であれば規約により個別に対応しているが、期日経過後は対応しない。民法の取消しを言うのであれば弁護士へ依頼を」とのことだった。ゲーム運営会社2社のうち1社については、未成年者契約取消しの案内がセンター宛にファックス送付され、必要書類を揃えて申請するよう相談者に助言し、約3万円が取消しとなった。他1社からは個別の取消しは一切対応しないとのメールがセンター宛に届いた。これ以上の交渉は難しいと思われたため、センター内で開催の法律相談会を案内した。

2位 商品一般（115件）



商品名、サービス名を特定できない相談を「商品一般」として分類しています。法務省などの公的機関と勘違いさせる名称で、「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などの名目で届く架空請求葉書の相談が急増し115件中97件（84.3%）に上りました。60歳代女性が52件と最も多く、続いて70歳代女性18件、50歳代女性17件の順になっています。「裁判」「差押さえ」などの文言が書かれているため、不安に思い、葉書を持参して来所した相談者が多くありました。

相談事例（1） 妻宛に訴訟最終告知との葉書が届いた

「総合消費料金に関する訴訟最終告知」という葉書が妻に届いたので電話をしたら、30万円の未納金があり支払うよう言われた。

（70歳代 男性 無職）

処 理 架空請求なので無視するよう助言

官公庁をかたる架空請求葉書であることを伝え、以後、連絡したりせず、電話があった場合は着信拒否するよう対処法を助言した。

相談事例（2） 未払いの心当たりがあったので連絡し送金した

「総合消費料金に関する訴訟最終催告通知」という葉書が届き、「何の料金か」と問合せたが「教えられない」と言われ、不払いの心当たりがあったので不安になった。弁護士の連絡先を教えられ、弁護士が怖い感じだったので、言われるままに、翌日200万円を宅配便で送った。今日また電話があり、「訴訟を止めるためにはさらに200万円必要」と言われたので友人宅に相談に行ったら詐欺だと言われた。
(60歳代 女性 家事従事者)

処理 関係資料を持ちすぐに警察へ相談するよう勧めた

官公庁や弁護士をかたる架空請求詐欺であることを伝え、葉書や現金の送付先の分かる伝票控など関係資料を持ち、すぐに警察へ相談するよう勧めた。

総合消費料金未納分訴訟最終通知書

管理番号(き)715

この度、貴方の未納されました総合消費料金について、契約会社及び、運営会社から、訴状申し入れされたことを本状にて報告いたします。

下記に設けられた、裁判取り下げ最終期日までにご連絡無き場合、管轄裁判所から裁判日程を決定する呼出状が発行され、記載期日に指定の裁判所へ出廷となります。尚、裁判を欠席されると相手方の言い分通りの判決が出され、執行官立会いのもと、あなたの給料、財産の差し押さえ等の恐れがございますので、十分ご注意ください。

民事訴訟及び、裁判取り下げ等のご相談に関しましては当センターにて承っておりますので、下記窓口へお問い合わせください。

尚、個人情報保護の為、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

取り下げ最終期日 平成30年6月1日

民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関3丁目1番7号
消費者相談窓口 03-6709-0918
受付時間9:00～18:00(日・祝日を除く)

主な送付元

- ・法務省管轄支局 国民訴訟通達管理センター
- ・法務省管轄支局 民事訴訟管理センター
- ・法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
- ・法務省管轄支局 国民訴訟管理センター
- ・法務省管轄支局 訴訟管理事務局センター
- ・法務省管轄支局 国民訴訟お客様管理センター
- ・民事訴訟管理センター 消費者相談窓口
- ・法務省民事訴訟通達管理支局
- ・法務省管理センター民事訴訟センター
- ・消費生活保護管理機構
- ・消費者相談窓口

(架空請求葉書見本)

相談員より

架空請求の特徴は？

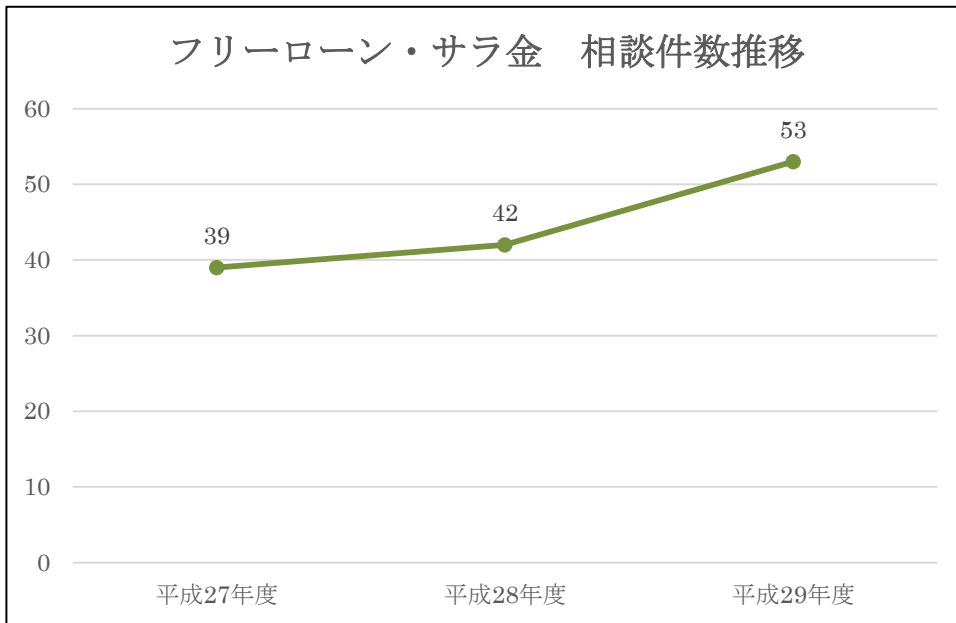
- ・不安をあおるために、「訴訟」「差押え」「法的措置」などの法律用語を使用
- ・契約金額や利用明細などの記載がなく、請求内容が不明
- ・大手企業や、公的機関との関連を装った事業者名を名乗る
- ・「訴訟最終告知」などと記載し、気持ちを焦らせる

架空請求の対処法は？

- ・利用の覚えがないことを説明しようなどと、絶対に相手に電話しない
- ・無視をして決して支払わない
- ・不安な場合は、消費生活センターや警察に相談を



3位 フリーローン・サラ金 (53件)



契約当事者性別では男性 38 件、女性 15 件と男性の相談が 2 倍を超えています。50 歳男性が 12 件と最多で、20 歳代、30 歳代、70 歳代男性、60 歳代女性の相談が目立ちました。家族や福祉担当部署など周りからの相談は、ギャンブル依存症による多重債務など深刻な内容が目立ちました。20 歳代、30 歳代男性の借入れのきっかけは、浪費、生活費、事業資金などでしたが、返済のための借入れを繰り返し、ヤミ金融の取立てや 2,000 万円近くに膨らんだ借金額に自殺も考えたとの相談者もありました。総量規制のない銀行や信用金庫が借入先に含まれている場合、収入に比べ非常に高額な債務額となる傾向がみられました。50 歳以上は、浪費や病気が原因の多重債務の他、新たな借入れを断られるのは自己破産や延滞情報が原因ではないか？との問い合わせ、見知らぬ債権回収業者から請求書が届いたなど、過去の借入れに関係すると思われる相談が目立ちました。



相談事例（1） 夫婦ともに借金があり、月々の返済が困難

夫の借入金の返済の為や車のローンを自分の名前で契約したが、月々の返済が9万円ほどになる。督促の電話もきびしく電話に出るのがきつい。収入は2人で約30万円だが借金の総額は500万円を超えると思う。子どもの進学もありどうしていいかわからない。

(30歳代 女性 給与生活者)

処 理 債務整理について説明し、法律相談会を案内した

債務整理について説明し、夫とともに法律相談を受けるようセンター内で開催される弁護士相談会を案内した。結果、自己破産手続きの方向で動くとのことであった。

相談事例（2） 借金を繰返すギャンブル依存の息子について 相談できるところを知りたい

20歳代の息子がギャンブルのためクレジットカードで借金をしている。お金がなくなると親に無心し暴力をふるう。仕事には行っているが、パチンコのことしか頭にないようだ。家族ではどうにもならない。相談できるところはないか？(60歳代 女性 給与)

処 理 依存症の学習会や交流会を行っている相談窓口を紹介

借金や依存症について家族が相談できる福岡クレジット・サラ金・ヤミ金被害をなくす会（ひこばえの会）を紹介し、センターより窓口へ連絡し対応を依頼した。



相談事例 (3) 息子の借金でヤミ金融から嫌がらせを受けている

20歳代の息子がヤミ金からお金を借りてしまった。自分の携帯電話番号や勤務先まで相手に伝えてしまっていて督促の電話がかかってくる。勤務先の電話は取らざるを得ず、会社に迷惑をかけている。息子はすでに司法書士に相談しているが、親はどう対応すべきか。

(50歳代 男性 給与)

処 理 業務妨害として警察へ相談するよう勧めた

親であっても支払い義務はないため、今後督促を受けても毅然とした態度で払わない意思を告げるよう助言した。勤務先の業務妨害になるようであれば警察へも相談するよう勧めた。

相談事例 (4) 銀行から借りてサラ金への一括返済を繰返し高額な借金になってしまった

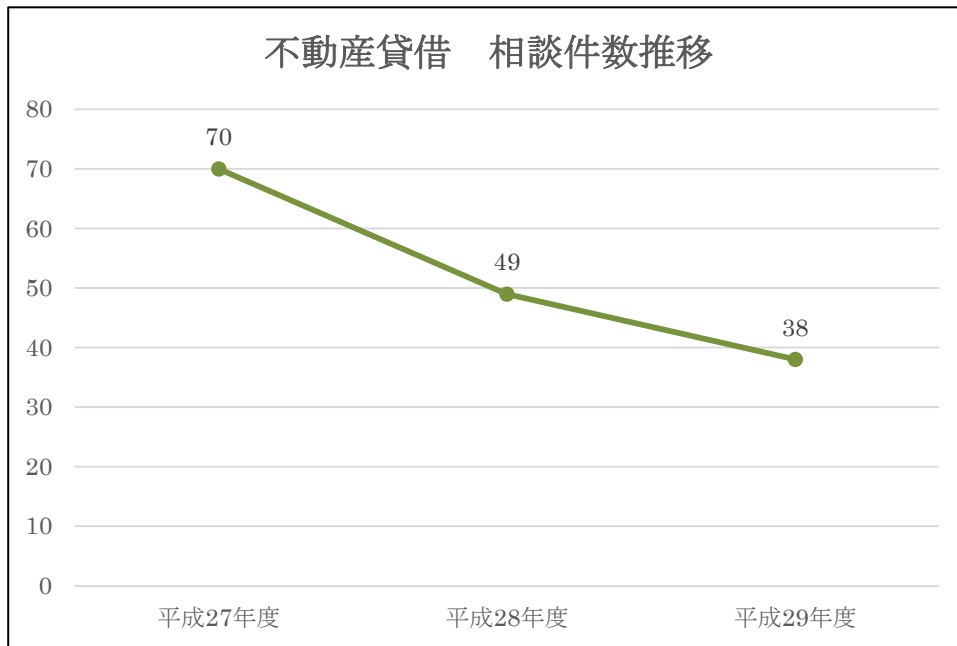
5年前から生活費のためにサラ金から借入れし、銀行や信用金庫から10万円～400万円を借りて一括返済し借金を続けた。ヤミ金からも借りて取立てがきびしく、これ以上どうにもならない。

(30歳代 男性 給与生活者)

処 理 ヤミ金融や多重債務の相談窓口連絡し対応を依頼

センターより福岡クレジット・サラ金・ヤミ金被害をなくす会（ひこばえの会）へ連絡し対応を依頼。後日、センターより確認したところ、ヤミ金融への対応を含め債務整理を行う弁護士を紹介し、法律事務所へ相談者が出向くことになったとのこと。

4位 不動産貸借 (38件)



相談件数は減少しましたが、引き続き、賃貸アパート退去時の原状回復修理費用や敷金返還、建物設備の老朽化などの相談が寄せられました。年代別では30歳代が13件と最多でした。70歳以上の高齢者は、50年以上居住した後に退去した借家の高額な修理費用の請求、建物の老朽化による立ち退きの補償金などについての相談でした。未納家賃や契約者が死亡した借家の退去費用について、立替えを行った保証会社から請求を受けているとの連帯保証人の立場からの相談もありました。

相談事例 (1) 契約後すぐに解約したが一時金は返してもらえるか？

賃貸物件を契約し、重要事項説明は受けたが、審査があるということで契約書面はまだ受け取っていない。場所が気に入らないので止めたいが、一時金として支払った仲介手数料は返してもらえるか？

(30歳代 男性 給与生活者)

処 理 契約成立前と思われるため自主交渉の仕方を助言

センターより(公社)宅建業協会に確認したところ、連帯保証人の審査等家主の承諾を待っている段階であると考えられ、仲介手数料は、契約が成立したことに対する報酬であるため返還すべきとの見解。その旨相談者に伝え交渉の仕方を助言したところ、返金されたとの報告があった。

相談事例 (2) 連帯保証人は滞納家賃を払うべきか？

20年以上前、家族の賃貸アパート契約の保証人になった。家賃を滞納しているようで保証人の自分に請求が来るようになった。

(70歳代 男性 無職)

処 理 連帯保証人の立場を説明し法律相談会を案内

保証人を変更するには家主の同意が必要で、次の保証人を立てない限り降りることはできないと思われるが、家賃の滞納がある契約者の保証人になる人を見つけるのは難しいと思われることを説明し、センター内で開催される法律相談会を案内した

相談事例 (3) 退去した賃貸アパートの修理費用の請求が高額

賃貸アパートを退去したが、管理会社に「壁紙の張り替えや壁の穴の補修費用が敷金以上にかかる」と言われた。煙草のヤニで壁紙を貼り替えなくてはならないと言う。

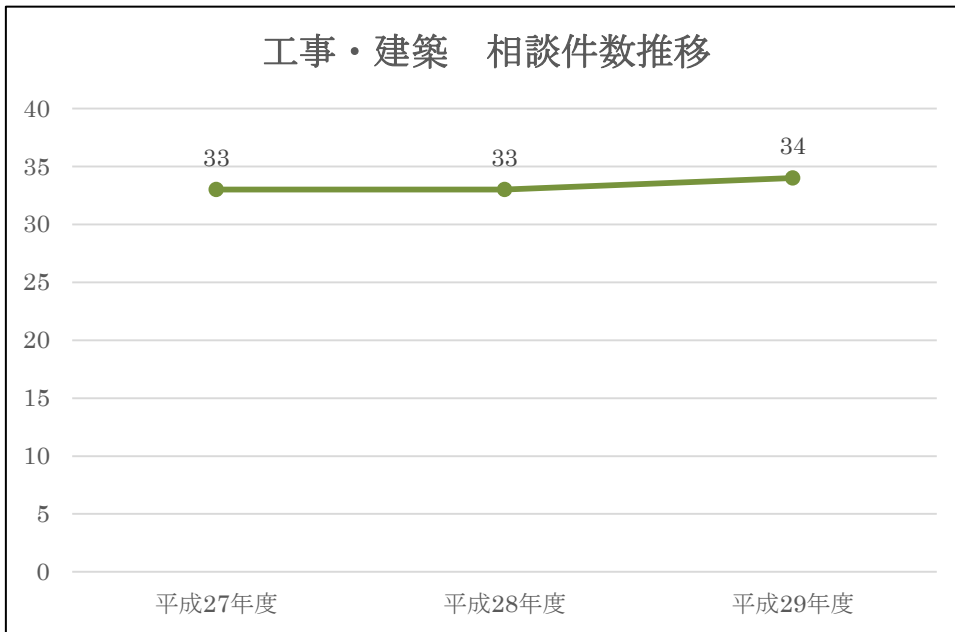
(40歳代 女性 家事従事者)

処 理 国土交通省の「原状回復ガイドライン」について情報提供

約款上の家賃2ヶ月の敷引き分の返還はむずかしく、国土交通省のガイドラインでは、喫煙によるヤニや建具への落書き、壁の穴などは借主の過失に該当する可能性があることを伝えた。センターより管理者へ連絡し、補修費の明細と部屋の写真を相談者に送付するよう依頼し、双方での話し合いを勧めた。



5位 工事・建築 (34件)



相談件数は3年間ほぼ変わりませんが、訪問販売による契約が減少し、自らの依頼や店舗での契約の相談が増加しています。販売購入形態別では訪問販売14件、店舗契約14件、通信販売1件でした。訪問販売は50歳代、70歳代、80歳代が多く、主に外壁塗装工事、屋根工事、内装工事などの相談でした。店舗契約は30歳代、40歳代が多く、主に新築注文住宅や住宅リフォーム工事などの相談でした。通信販売は、70歳代がチラシ広告で申込んだ、屋根、外壁塗装工事の相談でした。前年度多かった「火災保険を使って負担なく住宅修理ができる」との家屋修理工事の勧誘は減少しました。



相談事例（１） 3日前に訪問販売で契約した工事は解約できるか？

近所の高齢者から「3日前に突然訪問してきた業者と40万円の外壁塗装工事の契約をし、翌日キャンセルの電話をしたが心配だ」と相談された。大丈夫だろうか？ （70歳代 男性 民生委員）

処 理 クーリング・オフによる契約解除ができることを説明

訪問販売は特定商取引法で規制されていることを説明し、契約書面受領後8日間はクーリング・オフが可能であるため、書面で通知するよう伝え、契約解除通知書の書き方を助言した。

相談事例（２） 新築住宅に不具合が多いがメーカーが対応しない

インターネットで見つけたハウスメーカーと新築住宅を契約し、引き渡し後すぐに扉や床に不具合を見つけた。補修工事を伝えているがなかなか対応されない。専門家に相談したいが、どこに相談したらよいかわからない。 （30歳代 男性 給与生活者）

処 理 国土交通省所管の住宅相談窓口を案内

住宅瑕疵担保責任保険に加入の住宅とのことなので、弁護士や建築士の専門相談を受けられる（公財）住宅リフォーム紛争処理支援センター（住まいるダイヤル）の窓口を案内した。

相談事例（３） 悪質商法と思われる訪問を受けた

近所で工事していると業者が挨拶に来訪し「屋根の杭が外れているから無料で修理しましょう」と言われたが断った。近所の人だという名前をあげたが、心当たりがなく、どの辺かと聞いたら「角の所」と曖昧に答えた。悪質商法ではないか。

（60歳代 女性 家事従事者）

処 理 販売目的を隠した点検商法の手口について情報提供

無償修理を口実に高額な工事を勧める点検商法の手口について情報提供し、今後も慎重な対応をと注意を促した。併せて一度断った人に対する再勧誘が禁止されている特定商取引法の規制について説明した。

(4) 契約当事者年代別 相談の多かった商品・役務(上位5位)

20歳未満から50歳代の各年代で「デジタルコンテンツ」が1位となりました。60歳代が34件と最も多く、そのうち27件が架空請求メールの相談でした。60歳代、50歳代、70歳代の「商品一般」は主に女性に届いた架空求葉書の相談でした。

20歳未満を除く各年代から寄せられた「フリーローン・サラ金」の相談は、50歳代が14件と最多でしたが、特に20歳代、30歳代の相談者の深刻な多重債務が目立ちました。20歳代、30歳代、60歳代に「携帯電話サービス」「インターネット接続回線」などの通信サービスの相談が多く、「不動産貸借」は30歳代の相談が最多でした。20歳代では「エステサービス」が急増し、「デジタルコンテンツ」と同件数の13件に上り1位となりました。20歳代の「自動車」は中古車の購入や売却などの相談でした。

「新聞」は60歳代以上の高齢者の相談が多く、80歳以上では1位でした。「5年前の契約を忘れていた」などの先付契約のトラブル、「目が悪くなって読めなくなった」「医療費のため家計が苦しい」などの身体的理由、経済的理由で解約したいなどの相談が目立ちました。生活の困窮を見かねた生活相談窓口からも相談が寄せられました。70歳代の「健康食品」は、理解せずに申し込んだ定期購入契約や自宅への電話勧誘、送り付け商法によるものなど、頼んだ覚えのない商品が届いたという相談でした。80歳代の「ファンド型投資商品」は、CO2排出権、戦争に関わる基金運用など詐欺的な勧誘でした。

表 18

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	12	デジタルコンテンツ (5)	酵素食品・他の健康食品・テレビ放送サービス・電話音声情報・スポーツ健康教室・タレントモデル養成教室・エステ (1)			
20歳代	90	デジタルコンテンツ・エステサービス (13)	フリーローン・サラ金 (8)	四輪自動車 (6)	携帯電話サービス (5)	
30歳代	122	デジタルコンテンツ (17)	不動産貸借 (13)	フリーローン・サラ金 (8)	インターネット接続回線 (7)	工事・建築 (6)
40歳代	134	デジタルコンテンツ (23)	商品一般・不動産貸借・工事建築・フリーローン・サラ金 (6)			
50歳代	125	デジタルコンテンツ (20)	商品一般 (20)	フリーローン・サラ金 (14)	相談・その他 (6)	不動産貸借・工事建築 (5)
60歳代	195	商品一般 (56)	デジタルコンテンツ (34)	新聞 (8)	相談その他 (7)	フリーローン・サラ金 携帯電話サービス (6)
70歳代	119	商品一般 (20)	デジタルコンテンツ (16)	新聞 (6)	フリーローン・サラ金	健康食品 不動産貸借 工事・建築 修理サービス (4)
80歳以上	53	新聞 (7)	商品一般 相談その他 (4)	工事・建築 (3)		ファンド型投資商品 フリーローン・サラ金他 (2)

5. 注目すべき事例

(1) 鍵の開錠や砂利敷の出張サービス

電話帳やインターネット広告を見て依頼した出張サービスで、作業後に高額な請求を受けた、作業途中で業者と連絡が取れなくなったとの相談が寄せられました。事前に作業内容、作業料金を確認し、明確な説明がない場合は依頼しないなど慎重な姿勢が必要です。

相談事例（1） 依頼時に説明もなく、高額な開錠費用に納得できない

7日前の昼間、外出先から帰ったらドアの鍵が開かず家に入れなかった。電話帳で調べた業者に電話をかけて開けてもらったら、思っていた金額よりはるかに高い10万円近くの請求を受けた。仕方なく払ったが、納得できない。コールセンターでは金額の説明はなく、住所を聞かされただけだった。(70歳代 女性 家事従事者)

処 理 料金の説明がないまま依頼し、訪問販売の可能性があると 返金交渉

金額など契約内容が不明なまま作業を依頼しており、訪問販売に該当する可能性も考えられるため、クーリング・オフ通知書と経緯文の書き方を指導。センターより本社へ連絡し交渉を重ねたが、「鍵のタイプで作業内容に関わらず料金は決まっており、訪問後に鍵のタイプを確認するので、受付コールセンターで事前に金額を伝えることはできない。顧問弁護士の見解では、要請されて訪問しているので訪問販売には該当しない。クーリング・オフも認めず返金にも応じられない」との回答であっせん不調となった。相談者にADR機関を紹介し相談終了とした。

相談事例 (2) 砂利敷業者紹介サイトの加盟店に頼んだら連絡が取れなくなった

インターネットで見つけた砂利敷サービスの会社に連絡し、自宅の駐車場に砂利を敷いてもらう契約をした。代金は支払ったのに、工事の途中で業者と連絡が取れなくなり困っている。
(50歳代 女性 家事従事者)

処 理 訪問販売に該当するとしてクーリング・オフ解除を助言

センターより施工業者の携帯電話に連絡したが、解約されていた。運営会社は「加盟店を紹介しているだけで、契約は加盟店と利用者の問題である。双方間で発生したトラブルには責任を負わないと規約にある」と対応する意思はなかった。砂利敷の見積りを依頼しただけで来訪を要請したのではなく、訪問販売に該当すると判断し、施工業者と運営会社にクーリング・オフ通知を出し返金と原状回復を求めるよう相談者に助言。「電子商取引等に関する準則」にある運営会社の責任を問えないか、訪問販売としてクーリング・オフは可能か等の確認の為、センター内で開催の法律相談会を案内した。

(2) エステサービス

相談事例 (1) エステ店が倒産したがクレジット会社からの請求が続く

2年前、19歳の時に専門学校から帰る途中で「眉毛メイクを無料で」と声をかけられ、店について行った。肌診断をされ、乾燥肌と言われ、約25万円の美顔エステを契約した。仕事の都合でエステは2回しか受けていないが、最近エステ店が倒産した。クレジット会社からの請求が続いているが、支払いたくない。
(20歳代 女性 給与生活者)

処 理 クレジット会社へ書面の記載不備等を伝え解約交渉

クレジット会社は、「エステの提供期間が経過しているのに中途解約には応じられない。残債を支払うか、サービスを引き継いだ他店舗で施術の継続を」との強固な主張であったが、クレジット書面の不備等を指摘し交渉した結果、施術済代金、入会金、手数料を相談者が支払う事で中途解約となった。

相談事例 (2) 情報誌のお試し広告を見て出かけたら、高額な契約になり支払えない

情報誌の『痩身エステお試し体験 3,000 円』の広告を見てエステ店に行った。収入も少ないので体験だけして帰るつもりが、「絶対に痩せるから」と痩身エステの契約を勧められ契約してしまった。通う度に契約を勧められ 200 万円近くの総額になり支払いができない。
(20 歳代 女性 給与生活者)

処 理 不実告知による取消通知書の書き方を指導し、勧誘の問題点を伝え 解約交渉

「セルライトは機械で分解してリンパに流してやらないと足が細くならない」「機械だけでなく手でマッサージしてあげた方が効果的に足が細くなる」など言われ 2 ヶ月の間に多額の契約をしていた。経緯書とクレジット会社への抗弁書の書き方を指導し、エステ店とクレジット会社に状況を確認した。担当者は「絶対に痩せるとは言っていない」等の主張であったが、同様のコースを重複して契約させていた部分もあり、全体の 8 割に当たる契約が取消しとなった。

相談事例 (3) クラスメイトに誘われた店舗で高額なエステと化粧品を契約。支払えない

2 ヶ月前、クラスメイトに誘われ無料体験に出かけたエステ店で、顔にランプを当てられ「このままでは肌がボロボロになる」と言われ約 20 万円的美顔エステと化粧品を契約した。「同じ学校の友達もたくさん来ている」と名前を出され安心してしまった。学生で払えない。
(20 歳代 女性 学生)

処 理 不実告知による取消しとクレジット契約の問題点を伝え 解約交渉

肌の状態についての不実告知による契約取消通知書と、クレジット会社への抗弁書の書き方を指導。エステ担当者が収入等について契約書に虚偽の記載をさせることは特商法上の指示対象行為になること、クレジット会社からの確認電話を担当者の面前で受けさせたことは割販法の規定に反すること等を伝え交渉。結果、未開封の化粧品を返品し契約取消しとなった。

6. 相談内容別の傾向

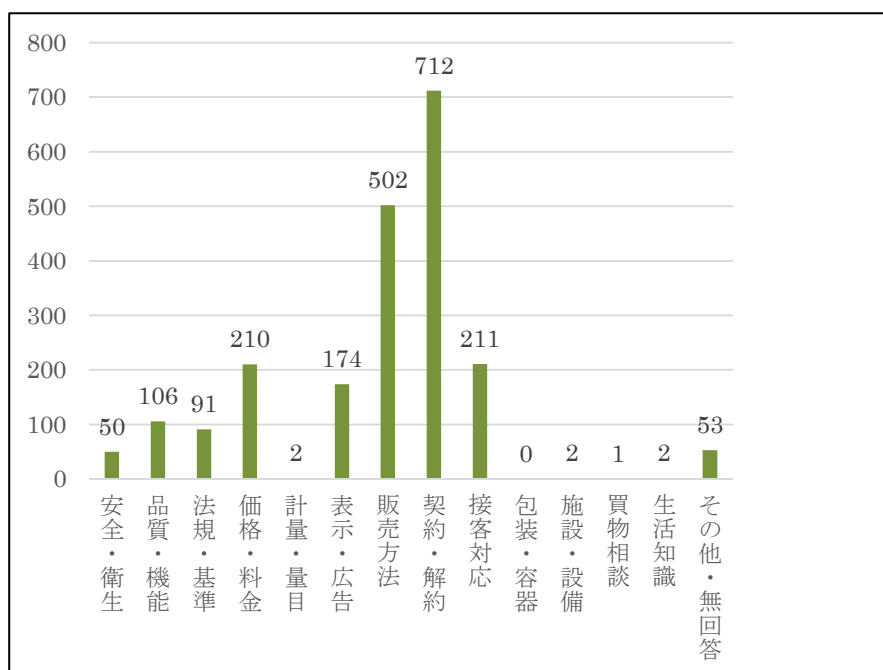
(1) 内容別分類(複数回答項目)

解約したいなどの「契約・解約」に関する相談、セールストークや販売手口に問題のある「販売方法」に関する相談が多くありました。「フリーローン・サラ金」の金利や時効、「不動産貸借」の原状回復費用の考え方などについての相談「法規・基準」が前年度より増加し、健康食品の定期購入などの通信販売の相談「表示・広告」が前年度より減少しました。

表 19

内容別分類	件数
安全・衛生	50
品質・機能	106
法規・基準	91
価格・料金	210
計量・量目	2
表示・広告	174
販売方法	502
契約・解約	712
接客対応	211
包装・容器	0
施設・設備	2
買物相談	1
生活知識	2
その他・無回答	53

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

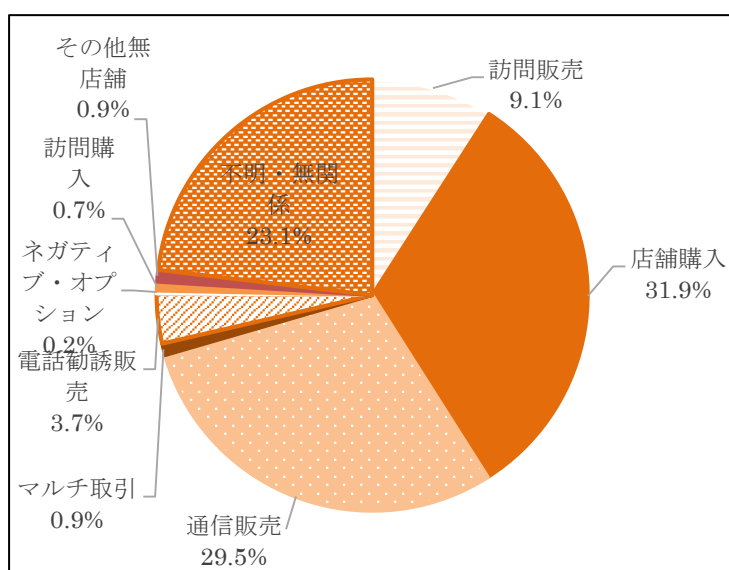
(1) 販売購入形態別割合

前年度最も多かった「通信販売」が269件（29.5％）に減少し、「店舗購入」が291件（31.9％）と最も多くなりました。「訪問販売」も前年度108件（12.0％）から83件（9.1％）に、「電話勧誘販売」も前年度48件（5.4％）から34件（3.7％）に減少しました。契約内容が不明な架空請求葉書の相談の急増により「不明・無関係」が前年度148件（16.5％）から211件（23.1％）に増加しました。

表 20

販売購入形態	平成 27 年度	構成比 (%)	平成 28 年度	構成比 (%)	平成 29 年度	構成比 (%)
訪問販売	155	16.7	108	12.0	83	9.1
店舗購入	315	33.9	278	31.0	291	31.9
通信販売	244	26.3	291	32.4	269	29.5
マルチ取引	6	0.6	7	0.8	8	0.9
電話勧誘販売	48	5.2	48	5.4	34	3.7
ネガティブ・オプション	3	0.3	6	0.7	2	0.2
訪問購入	6	0.6	4	0.4	6	0.7
その他無店舗	7	0.8	7	0.8	8	0.9
不明・無関係	144	15.5	148	16.5	211	23.1
計	928	100.0	897	100.0	912	100.0

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)

20歳未満と60歳代を除く各年代で訪問販売の相談は減少しましたが、特に40歳代と70歳代の高齢者の相談の減少が目立ちました。しかし70歳以上が34件と訪問販売の相談の41%に上り、高齢化の傾向は続いています。

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	100.0
平成 28 年度	0	9	11	12	10	12	26	22	6	108
構成比 (%)	0.0	8.3	10.2	11.1	9.3	11.1	24.1	20.4	5.5	100.0
平成 29 年度	2	7	9	3	8	15	15	19	5	83
構成比 (%)	2.4	8.4	10.8	3.6	9.6	18.1	18.1	22.9	6.1	100.0

家庭訪問販売が前年度 86 件から 64 件に減少しました。80歳以上が16件と最も多く、主に「新聞」や「工事・建築」の相談でした。続いて60歳代12件、70歳代11件、30歳代9件の順になっています。60歳以上は「新聞」の相談が最も多く、30歳代は、「ソーラーシステム」「テレビ放送サービス」「インターネット接続回線」などの相談でした。

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	19	5	修理サービス	3
2	工事・建築	13		インターネット接続回線	
3	テレビ放送サービス	5		住宅管理設備 (換気扇)	
4	台所消耗品	4		建物清掃サービス	
5	ソーラーシステム	3	10	ミネラルウォーター	2
家庭訪問販売総件数 64 件					

(3) その他の訪問販売について

アポイントメントセールスは、20歳代のクラスメートに無料体験に誘われて出かけたエステ店での美顔エステ、30歳代のフリーマーケットのカラー診断のブースで誘われたカラーカウンセラーの講座、70歳代の食事会などを開催する店舗での着物やアクセサリーなど、いずれも女性の相談でした。キャッチセールスは、19歳が専門学校から帰宅途中に「無料で眉毛メイク」と声をかけられ、エステ店に連れて行かれて契約した美顔エステ、50歳代が大型店舗内で声をかけられ特設会場で契約したミネラルウォーターの定期宅配サービス、30歳代が百貨店の広場で呼び止められて特設ブースで契約したWi-Fiルーターなど、いずれも女性の相談でした。

マルチ取引は、20歳代女性の友人から勧められた遺伝子作用のある美顔器やオンラインカジノ（インターネット上の賭博ゲーム）、SNSで誘われた電子書籍の情報商材、30歳女性の仮想通貨への投資や新電力の代理店、30歳男性のSNSで誘われた海外旅行の会員サービスの相談などでした。儲かると信じて長年販売組織の会員となり、化粧品や健康食品などの契約を重ねる70歳代女性について家族からの相談も寄せられました。ネガティブ・オプションは、40歳代の見知らぬ団体から届く機関紙、60歳代の菓子セットなど、いずれも女性の相談でした。

訪問購入は、70歳代女性の不用品買取りとの電話後の訪問で強引に指輪を買取られたとの相談、80歳代女性の公的リサイクルセンターを名乗る相手に自転車の買取りを承諾したが断りたいなどの相談でした。

※SNS（ソーシャルネットワーキングサービス） 登録者同士が交流できるサイト

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	エステ・着物・アクセサリー・講座	3
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	エステ・ミネラルウォーター・Wi-Fiルーター	5
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	エステ・美顔器・オンラインカジノ・電子書籍・化粧品・健康食品・仮想通貨	8
ネガティブ・オプション	一方的に商品を送り付け、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	機関紙 菓子セット	2
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	着物・洋服・自転車・アクセサリー	6

(4) 通信販売の契約者年齢構成推移と商品・役務(上位 10)

通信販売の商品・役務 1 位の「デジタルコンテンツ」は、前年度 132 件から 126 件にわずかに減少しました。4 位の「フリーローン・サラ金」は、主に携帯電話への勧誘メールやインターネット検索で登録したヤミ金融の相談でした。酵素食品やプロテインなど種類は色々でしたが、「健康食品」に関する相談が 20 件に上り、同様に「化粧品」に関する相談も 10 件となり、主にお試しのつもりで頼んだが定期購入だったなどの相談でした。「敷物類」はチラシ広告で申込んだ絨毯の品質や、代金を振込んだが商品が届かないというインターネット詐欺サイトの相談でした。前年度、急増した 30 歳代が定期購入の相談の減少で前年度 71 件 (24.4%) から 41 件 (15.2%) に減少し、架空請求メールなどの相談が多かった 50 歳代が前年度 28 件 (9.6%) から 41 件 (15.2%) に、60 歳代が 37 件 (12.7%) から 47 件 (17.5%) に増加しました。ネット詐欺被害救済を謳う法律事務所や探偵事務所の相談は 1 件のみとなり、減少が目立ちました。

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
平成 29 年度	8	27	41	59	41	47	30	9	7	269
構成比 (%)	3.0	10.0	15.2	21.9	15.2	17.5	11.2	3.3	2.7	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	126	6	野菜飲料	5
2	健康食品	20	7	敷物類	4
3	化粧品	10	8	靴	3
4	フリーローン・サラ金	9		ベビーカー	
5	商品一般	6		携帯電話サービス	
通信販売総件数 269 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」は、前年度 48 件から 34 件に減少しました。70 歳代、80 歳代以上の高齢者の減少が目立ち、前年度 20 件から 10 件へと半減しました。相談が増加した 30 歳代は主に「インターネット接続回線」の相談、50 歳代は「資格取得用教材」や「結婚相手紹介サービス」などの相談でした。50 歳代の「資格取得用教材」は職場にかかる企業経営 DVD 教材の勧誘や、以前の契約が継続し料金が発生しているなどの詐欺的な電話の相談でした。「健康食品」や「鮮魚(カニ)」「皇室写真集」などの強引な電話勧誘が、70 歳以上の高齢者の相談に目立ちました。

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 (%)	0.0	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 (%)	0.0	4.2	2.1	25.0	4.2	18.7	22.9	18.7	4.2	100
平成 29 年度	0	2	4	2	5	3	5	5	8	34
構成比 (%)	0.0	5.9	11.8	5.9	14.7	8.8	14.7	14.7	23.5	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	12	4	書籍	1
2	健康食品	5		新聞	
3	資格取得用教材	3		固定電話サービス	
4	商品一般	1		広告代理サービス	
	鮮魚		結婚相手紹介サービス		
電話勧誘販売総件数 34 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3億8900万円となり、前年度の約3億9,700万円から約800万円減少しました。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1億280万円で、平均金額は約30万円でした。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8,131万円、新築注文住宅等の契約金額は約1億800万円でした。

表 28

	金額	件数	構成比 (%)	
契約購入金額	～1000円未満	18	2.0	
	～1万円未満	66	7.2	
	～5万円未満	96	10.5	
	～10万円未満	47	5.2	
	～50万円未満	129	14.1	
	～100万円未満	38	4.2	
	～500万円未満	56	6.1	
	1億円未満	16	1.8	
	1億円以上	0	0.0	
	その他・不明	446	48.9	
	総件数		912	100.0
	総合計金額		389,239,625	
平均金額		835,278	389,239,625 ÷ (912-446)	
既支払金額	件数	344		
	総合計金額	102,855,759		
	平均金額	298,999	102,855,759 ÷ 344	

※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

センターが行うあっせん交渉や自主交渉の助言、クーリング・オフの助言などにより救済された金額は約 3,742 万円でした。苦情金額約 9,312 万円の約 40.2%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
389, 239, 625	93, 121, 193	37, 428, 666

※ 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 166 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」11 件と、事業者や相談者と連絡が取れなくなった等の「処理不能」3 件を加えると、あっせんを行った件数は 180 件であっせん率は 22.8%となりました。

あっせん交渉に要した日数は平均約 10 日で、中には 4 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 11 日でした。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{180 \text{ 件 (あっせん解決 166 件 + あっせん不調 11 件 + 処理不能 3 件)}}{790 \text{ 件 (助言・自主交渉 602 件 + あっせん解決 166 件 + 処理不要 22 件)}}$$

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	21
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	602
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	87
あっせん解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	166
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	11
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	3
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	22
計		912

(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 580 件を除き、188 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」は事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	11	全面解約・取消	93
返金	34	交換・代替品	5
修理・補修	7	損害賠償・治療費	1
解決・見舞金	1	一部解約・取消	24
その他	32	無回答（未入力）	580

(※ 1つの相談につき上限 5 項目付与)

IV. 消費者啓発

1. 平成 29 年度出前講座

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加 人数
1	5月23日(火) 13:30～	消費者問題啓発講座	須恵町健康福祉課 【民生委員・児童委員協議会】	須恵町地域活性化センター 「オイコス」	33
2	6月2日(金) 9:50～	消費者問題啓発講座	須恵町健康福祉課 「わくわくデイサロン」	須恵町地域活性化センター 「オイコス」	22
3	6月16日(金) 10:00～	消費者問題啓発講座	宇美町大名坂区 【民生委員高齢者部会】	宇美町大名坂区公民分館	34
4	6月28日(水) 9:50～	消費者教育出前授業	宇美南中学校 【2学年(1クラス)】	宇美町立宇美南中学校	40
5	6月29日(木) 14:30～	消費者教育出前授業	宇美南中学校 【2学年(1クラス)】	宇美町立宇美南中学校	40
6	7月9日(日) 11:20～	消費者問題啓発講座	須恵町健康福祉課(地域包括) 「わくわくデイサロン」	須恵町佐谷集落センター	71
7	7月18日(火) 10:00～	消費者問題啓発講座	宇美町 桜原区 「桜寿会」	宇美町桜原区公民分館	75
8	7月29日(土) 10:00～	こども消費者教育	校区すこやかコミュニティ (夏休み親子チャレンジ教室)	須恵町立須恵第一小学校	112
9	8月10日(木) 9:00～	消費者教育講座	粕屋地区中学校 「家庭科教員研修会」	古賀市立古賀東中学校	20
10	8月24日(木) 10:15～	だまされんばい 悪徳商法	志免町 南里一町内会 「いきいきサロン」	志免町南里一公民館	37
11	10月14日(土) 10:30～	だまされんばい 悪徳商法	志免町桜丘一町内会 「老人会 第一桜会」	志免町桜丘一公民館	34
12	10月22日(日) 10:00～	だまされんばい 悪徳商法	志免町別府三町内会 【高齢者】	志免町別府三公民館	36
13	10月24日(火) 10:00～	だまされんばい 悪徳商法	宇美町 明治町区 【高齢者】	宇美町明治町区集会場	40
14	11月11日(土) 9:00～	こども消費者教育	志免東小学校ふるさとフェスタ 「ふれあい活動」	志免町立志免東小学校	36

15	12月2日(土) 13:00～	こども消費者教育	宇美町立宇美小学校 「地域交流祭り」	宇美町立宇美小学校	45
16	12月11日(月) 8:50～	消費者教育出前 授業	粕屋東中学校 【3学年(3クラス)】	粕屋町立粕屋東中学校	129
17	12月11日(月) 13:40～	消費者教育出前 授業	宇美中学校 【3学年(4クラス合同)】	宇美町立宇美中学校	150
18	12月14日(木) 8:50～	消費者教育出前 授業	粕屋東中学校 【3学年(2クラス)】	粕屋町立粕屋東中学校	86
19	1月21日(日) 10:00～	だまされんばい 悪徳商法	志免町志免五町内会 「いきいきサロン」	志免町志免五公民館	35
合 計					1,075

出前講座の様子



志免町

出前講座の様子

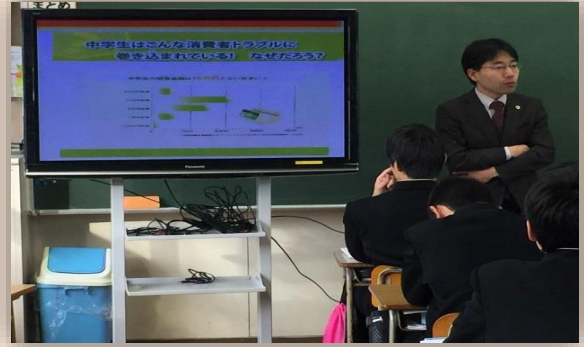


須恵町



宇美町

中学校での消費者教育



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

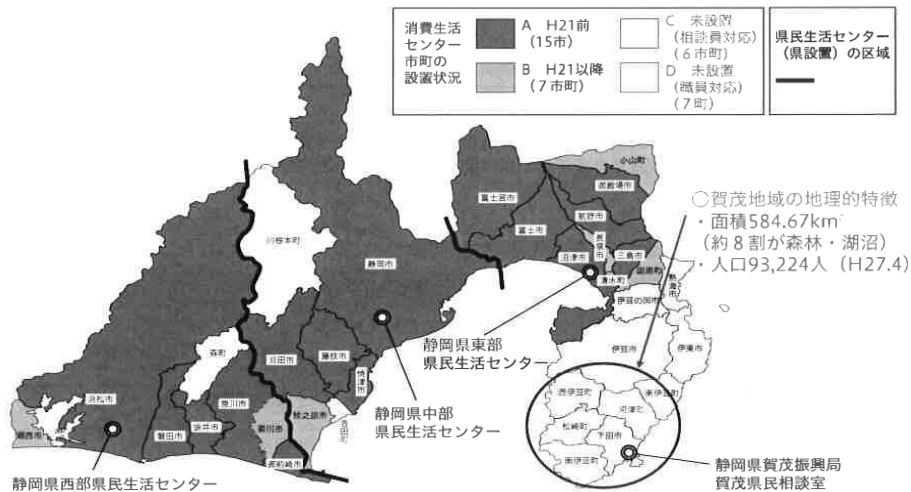
賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

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。