

消費者行政の概要

令和6年度事業のまとめ

舞鶴市消費生活センター

も く じ

1. 舞鶴市消費生活センターについて	1
2. 消費生活相談業務の概要	2
3. 商品・役務ごとにみた相談の状況	4
4. 内容ごとにみた相談の状況	5
5. 販売購入形態別にみた相談状況	6
6. 相談の傾向	6
7. 相談事例と対応	7
8. 消費者啓発	8

1 舞鶴市消費生活センターについて

舞鶴市では、平成22年4月に消費者安全法に基づく消費生活センターとして「舞鶴市消費生活センター」を設置し、平成28年4月1日に消費者安全法第10条の2に基づき、「舞鶴市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」を施行しました。

舞鶴市消費生活センターでは、消費者被害のない安心・安全な地域づくりを推進するため、悪質商法などの消費契約トラブルの解決に向けての助言やあっせん、被害の未然防止の取り組みなどを行っています。

また、市民の皆様お一人おひとりが消費者問題に関する知識と理解を深め、自立した賢明な消費行動をとっていただくことができるよう、関係機関と連携しながら情報提供や啓発活動に積極的に取り組んでまいりたいと考えております。

【業務内容】	消費生活相談業務 啓発業務
【体制】	センター長 1名 職員 2名 会計年度任用職員 1名
【場所】	舞鶴市役所生活支援相談課
【電話】	0773 - 66 - 1006（消費生活センター）
【受付期間】	平日 8:30 ～ 17:00 （土日祝、12月29日から 1月 3日を除く）

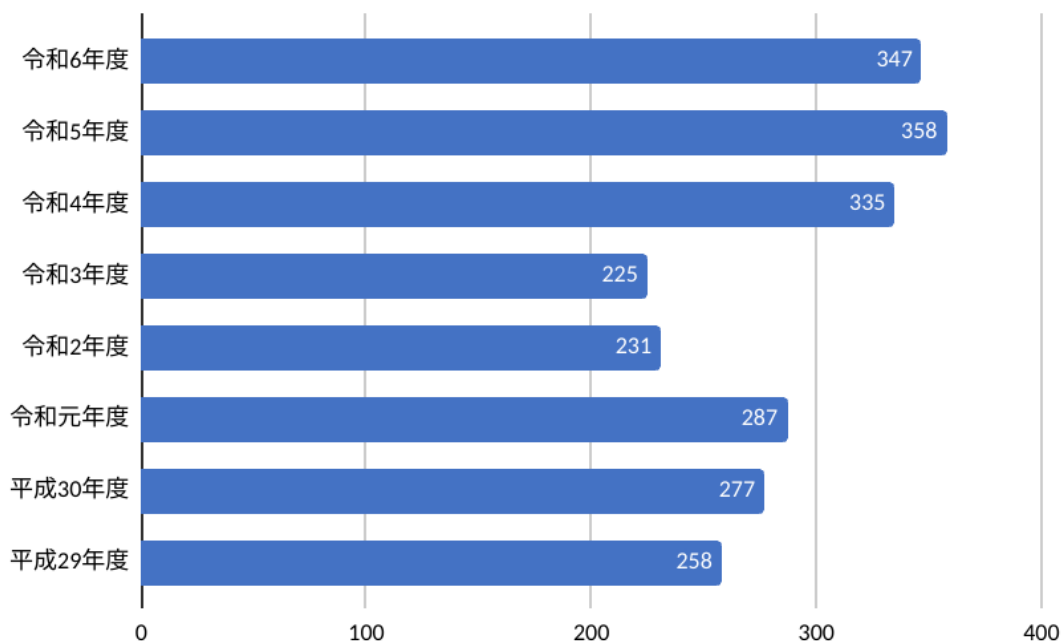
2 消費生活相談業務の概要

舞鶴市消費生活センターにおいて、令和6年度に受けた消費生活相談は 347件で、前年度と比べると、11件の減少となりました。

契約当事者の割合を見ると、その他・不明を除くと60歳以上が6割近くを占めていますが、どの年代もまんべんなく相談が寄せられています。

消費生活相談件数（表1）	
年度	件数
令和6年度	347
令和5年度	358
令和4年度	335
令和3年度	225
令和2年度	231
平成31（令和元）年度	287
平成30年度	277
平成29年度	258

消費生活相談件数の年度別推移（表2）



契約当事者の性別・年齢別・職業別件数（表3）

項目			R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年度比 (%)
相談件数			347	358	96.9
契約 当事 者	性別	男性	171	157	108.9
		女性	168	184	91.3
		法人・不明	8	17	47.1
	年齢 別	20歳未満	4	12	33.3
		20歳代	21	26	80.8
		30歳代	24	25	96.0
		40歳代	24	32	75.0
		50歳代	43	41	104.9
		60歳代	66	47	140.4
		70歳以上	102	90	113.3
		その他・不明	63	85	74.1
	職業 別	給与生活者	101	97	104.1
		自営・自由	17	15	113.3
		家事従事者	4	4	100.0
		学生	4	12	33.3
		無職	118	88	134.1
		団体	2	6	33.3
		その他・不明	101	136	74.3

契約・購入金額別件数（表4）

順位	項目	R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	347	358	96.9
3	～1万円未満	32	33	97.0
2	～5万円未満	37	45	82.2
	～10万円未満	7	13	53.8
4	～50万円未満	16	28	57.1
5	～100万円未満	6	5	120.0
5	～500万円未満	6	10	60.0
	～1,000万円未満	2	2	100.0
	1,000万円以上	1	0	—
1	その他・不明	240	222	108.1

3 商品・役務ごとにみた相談の状況

商品・役務別では、相談が多い順に、メールや電話による架空請求等の相談を含む「商品一般」、定期購入になりやすい化粧品やサブリを含む「保健衛生品」、ほぼ健康食品の相談となる「食料品」、リフォーム契約が主となる「土地・建物」、携帯電話関係の「運輸・通信サービス」となっています。

商品・役務等別相談件数（表5）

順位		項目	R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年度比 (%)
		相談件数	347	358	96.9
1	商品	商品一般	101	74	136.5
3		食料品	29	33	87.9
		住居品	14	12	116.7
		光熱水品	9	9	100.0
		被服品	15	15	100.0
2		保健衛生品	37	31	119.4
		教養娯楽品	11	30	36.7
		車両・乗り物	5	11	45.5
4		土地・建物・設備	25	23	108.7
		他の商品	0	0	—
	役務	クリーニング	0	1	0.0
		レンタル・リース・賃借	2	7	28.6
		工事・建築・加工	7	3	233.3
		修理・補修	1	4	25.0
		管理・保管	0	0	—
		役務一般	0	0	—
		金融・保険サービス	16	28	57.1
4		運輸・通信サービス	25	18	138.9
		教育サービス	3	1	300.0
		教養・娯楽サービス	16	25	64.0
		保健・福祉サービス	6	5	120.0
		他の役務	13	14	92.9
		内職・副業・ねずみ講	10	10	100.0
		他の行政サービス	1	2	50.0
		他の相談	1	2	50.0

4 内容ごとにみた相談の状況

内容別では、昨年度同様「販売方法」と「契約・解約」に関する相談が多数を占めています。販売会社のクレーム処理対応などの相談も少なくありません。

内容別相談件数（複数選択あり）（表6）				
順位	項目	R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	347	358	96.9
	安心・衛生	6	7	85.7
	品質・機能、役務品質	2	1	200.0
	法規・基準	1	4	25.0
	価格・料金	10	19	52.6
	計量・量目	1	0	—
4	表示・広告	28	15	186.7
1	販売方法	198	204	97.1
2	契約・解約	196	225	87.1
3	接客対応	38	27	140.7
	包装・容器	1	0	—
	施設・設備	0	1	0.0
	買物相談	0	0	—
	生活知識	0	0	—
5	その他	13	29	44.8

5 販売購入形態別にみた相談状況

販売購入形態別では、相談が多いものは「不明・無関係」を除き、ネットの普及により「通信販売」が過半数を占めています。「店舗購入」では相談者の理解不足のまま販売会社の指定通りの契約をしてしまったり、相談者都合で解約しようとする契約と言うものの本質を知り得ない場合もしばしばあります。高齢者では電話勧誘販売も少なくなく、訪問買取を含む訪問販売も増えています。

販売購入形態別件数（表7）

順位	項目	R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	347	358	96.9
3	店舗購入	41	22	186.4
5	訪問販売	14	25	56.0
2	通信販売	109	141	77.3
	マルチ・マルチまがい取引	2	6	33.3
4	電話勧誘販売	23	18	127.8
	ネガティブ・オプション	3	3	100.0
	訪問購入	0	1	0.0
	その他無店舗販売	1	3	33.3
1	不明・無関係	154	139	110.8

6 相談の傾向

問い合わせが多いもの、増加傾向にある相談等

【通信販売・定期購入】

特にSNSのCMからの注文が後を絶ちません。CMでの文言とは裏腹に定期購入になってしまうトラブルが同じ販売会社で連続して相談がある場合が多いです。ネット上のCMは販売会社が簡単に変更し、相談者が見たCMと同じものをセンターが確認することが難しい場合が殆んどです。また、昨年同様、偽公式サイトやそれにまつわるフィッシング、オークション・フリマサイトでのトラブル、商品未着や商品が粗悪品又は商品違い等です。

自分が何時どのサイトでどのような契約をしたか、またそれを保存できているかは自身の証明として非常に大切なのですが、気軽にクリック一つで購入できる為、契約そのものが軽視されがちです。通信販売自体クーリングオフが出来ないので、契約は慎重にするべきです。

【副業サイト】

ネットで簡単に検索出来、登録や決済が安易にできることから副業の内容も理解せずに契約する場合があります。ネットを介しての講座や指南など、結局相談者には上手く利用できなかったり内容がわからなかったりするようです。

その時の負債を取り返すために別の副業で再び被害に合う相談者までいます。顔の見えない相手を安易に信用してしまう事も影響しているかと思えます。

【当選商法など詐欺】

ネットリテラシーもなく、安易に信用することが原因と思われる相談が多いです。当選に関わることに身に覚えがないのに、当選金の手数料をギフトカードで支払ってしまう案件が圧倒的に多いです。一緒に当選した人に迷惑がかかるなどの良心に訴えるというのが常套手段のようです。

身に覚えがないことには、誰かに相談するという判断も必要です。

7 相談事例と対応

実際にあった相談とその対応等

(1) ネット通販

【事例】 動画配信サービスを視聴していたときに流れてきたCMをクリックした。

そのまま商品購入し、支払いは代引きだった。

改めて商品を確認すると思っていたのとは違うようです。すぐにキャンセルの連絡を入れた。しかし、販売先からは応答はなくサイトもよくわからない。

【対応】 通信販売は基本販売会社の規約どおりとなります。キャンセルや返品に関しても、規約に記載があればその通り履行されます。

ただし、今回のようにサイトなど見つからず、販売会社の正体がわからない場合は、代引きで荷物が届いても受取拒否をして販売先の反応を見ることが良策と言えます。

購入する前にどのサイトでどのような会社から購入するか、また、キャンセルポリシーなどの情報を自身で確認することが重要です。

(2) 副業

【事例】 現職を辞め、アフィリエイトを生業にしようと検索し、その情報を発信しているSNSから個別の相談会に参加、サポートも充実しており十分に稼げると判断した。しかし、約束した契約書は届かなかったり、窓口がコロコロ変更され一気に不信感を抱いた。よくよく確かめるとサポート案件もさほどないことがわかった。解約したいが応じてくれない。

【対応】 SNSでは会員を集客するため良いことしか知らせません。最初のSNSが正しくアフィリエイトだったのでしょう。最初によく確認していればと思えます。

今回は相手方が連絡不能だったため、決済に使用したクレジットカード会社にセンターから調査依頼をするしか方法がありませんでした。そのため様々な資料を用意しなければなりませんし、必ずしも決済が取り消されるとも限りません。また、解決するにも時間を要します。

(3) 携帯電話サービス

【事例】夫婦2台の携帯代はキャリア決済。先日、請求金額が高額だったのでマイページで確認すると、それとは別に3年前に解約したはずのPocketWi-Fiの補償料を未だに月々支払っていることがわかった。今まで窓口にも出向いて料金見直しの際にも何も教えられなかった。

【対応】センターが斡旋し、業者側も3年前の事なので携帯の補償料ならあり得るが、今回は事情がわからないとのこと。結果半分の18ヶ月分が返金されたが相談者はなかなか納得できない様子だった。しかし、請求の明細を毎回確認しないのは消費者側の落ち度となってしまいます。面倒で些細なことです請求書を確認するのは消費者の義務でもあります。

8 消費者啓発

(1) 情報の収集・提供

消費生活に関する情報を掲載した「くらしの情報」を作成し、毎月自治会覧を行うとともに、公共施設の情報コーナーにも備え付けています。

掲載内容としては、表面では消費生活センターの他にも市民が利用できる法律相談等の相談会の日程や会場、予約の要否、申込先等の情報を掲載し、裏面では消費生活にまつわる情報や、様々なくらしに役立つ情報を掲載しています。

また、「広報まいづる」や市ホームページ等でも、消費生活に係る情報提供を随時行っています。

【くらしの情報】

発行部数：毎月3,650部

配布先：自治会回覧（約3,400部）、公共施設等（約250部）

(2) 教育・啓発

1 講座等

消費者を取り巻く社会環境が複雑・多様化していく中で、新たな商品やサービスも増加の一途にあり、消費者は絶えず情報の収集や学習を続けていく必要があることから、くらしに役立つ身近なテーマの啓発活動を行っています。

【令和6年度 消費生活講座】

内 容： 生命保険の基礎知識

～加入から見直しまで生命保険をいちから学ぼう～

講 師： 一社）生命保険協会 京都府協会事務局長 柴田 直樹 氏

日 時： 令和6年11月9日（土）午後2時～3時30分

場 所： 中総合会館（中公民館）4階401会議室

参加者： 20名

2 出前講座等

消費者に様々な情報を提供し、「消費者力をあげる」事を目指して、出前講座（くらしの学習会）を行っています。5人程度以上のグループから希望があれば、集会所等へ出張して講座を実施しています。

また、成人年齢が引き下げられたことによる弊害を回避するため、学校などに啓発冊子を配布し、講座の受講を促しています。

【出前講座（くらしの学習会）（令和6年度）】

内容：悪質商法対策に関するもの等

実績：計8回、延べ 753人

保安学校…2回、高校…1回、老人会・その他…5回、

3 高齢者の見守り活動

65歳以上の高齢者から寄せられる相談件数は、他の世代より高い割合を占めており、高額な被害が出るなどの深刻な状況が続いていることから、連盟を通じて対人関係が希薄と思われる高齢者世帯等宅を訪問する機会を捉えて、被害に遭わないよう啓発物資の配布と注意喚起の声掛け等の見守り活動を実施しています。

【民生児童委員連盟】

内容：啓発物資の配布と注意喚起の声掛け等の依頼

時期：令和7年1月

配布物資：啓発グッズ

（京都府消費生活安全センター提供分）

対象：高齢者世帯等

4 啓発物資等

高校生等の若年層やくらしの学習会（出前講座）等の受講者を対象に悪質商法の被害にあわないために役立つ冊子等を無料で配布しています。

【啓発物資等（令和6年度）】

- ・冊子「くらしの豆知識'25」
- ・冊子「消費生活の基本GUIDE」
- ・冊子「できる大人の消費生活入門」
- ・物品 クリアファイルや啓発標語のポケットティッシュ3種等

**消費生活に関する相談は
舞鶴市消費生活センター**

〒625-8555
京都府舞鶴市字北吸1044番地

電話（0773）66-1006

消費生活
消費者ホットライン 188