

# 消費者行政の概要

令和7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	2
2. 消費生活相談の概要	3
3. 商品・役務ごとにみた相談の状況	5
4. 内容ごとにみた相談の状況	6
5. 販売購入形態別にみた相談状況	7
6. 相談の傾向	7
7. 相談事例と対応	8
8. 消費者啓発	9

# 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 1名 会計年度任用職員 2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 9:00 ~ 16:00 (土日祝、12月29日から 1月 3日を除く)

## 2 消費生活相談の概要

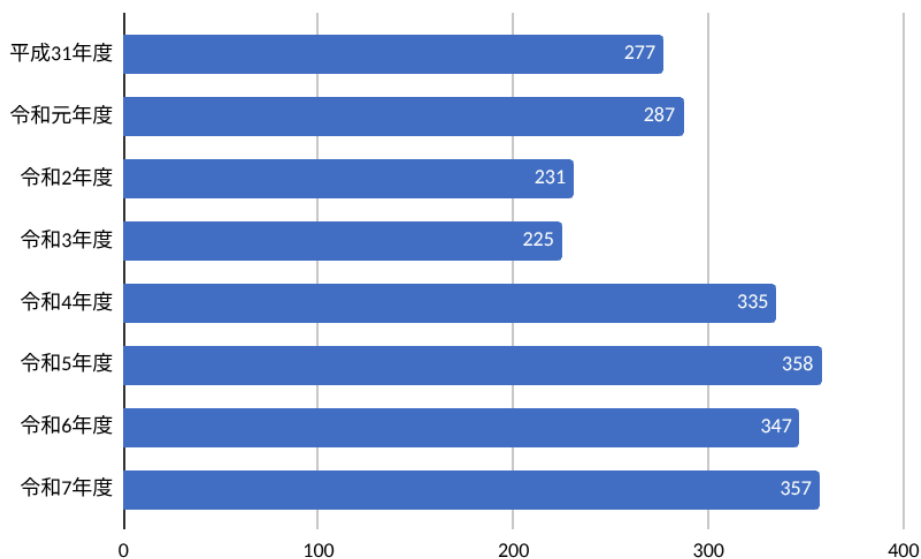
舞鶴市消費生活センターにおいて、令和7年度に受けた消費生活相談は357件で、前年度と比べると、10件の増加となりました。（表1・2）

契約当事者の割合を見ると、その他・不明を除くと60歳以上が半数近くを占めており、高齢者に係る施設からの問合せも増えています。（表3）

また、契約・購入金額は5万円未満が90件で、そのうちおおよそ半数は1万円未満でした。（表4）

年度	件数
平成31年度	277
令和元年度	287
令和2年度	231
令和3年度	225
令和4年度	335
令和5年度	358
令和6年度	347
令和7年度	357

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		R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年度比 (%)	
相談件数		357	347	102.9	
契約 当事 者	性別	男性	176	171	102.9
		女性	165	168	98.2
		法人・不明	16	8	200.0
	年齢 別	20歳未満	8	4	200.0
		20歳代	18	21	85.7
		30歳代	15	24	62.5
		40歳代	26	24	108.3
		50歳代	44	43	102.3
		60歳代	55	66	83.3
		70歳以上	109	102	106.9
		その他・不明	82	63	130.2
	職業 別	給与生活者	106	101	105.0
		自営・自由	24	17	141.2
		家事従事者	12	4	300.0
		学生	7	4	175.0
		無職	105	118	89.0
団体		5	2	250.0	
その他・不明		98	101	97.0	

契約・購入金額別件数（表4）

順位	項目	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	357	347	102.9
3	～1万円未満	44	32	137.5
2	～5万円未満	46	37	124.3
	～10万円未満	2	7	28.6
4	～50万円未満	23	16	143.8
5	～100万円未満	8	6	133.3
	～500万円未満	5	6	83.3
	～1,000万円未満	2	2	100.0
	1,000万円以上	1	1	100.0
1	その他・不明	226	240	94.2

### 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、不審電話等の相談を含む「商品一般」、定期購入になりやすい化粧品やサプリを含む「保健衛生品」と健康食品の相談となる「食料品」、クレジットカード会社関係の「金融・保険サービス」、パソコン関連商品など趣味に関する「教養娯楽品」、資格取得や配信サービス等の「教養・娯楽サービス」となっています。（表5）

商品・役務等別相談件数（表5）

順位	項目	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年度比 (%)	
	相談件数	357	347	102.9	
1	商品	商品一般	85	101	84.2
2		食料品	31	29	106.9
		住居品	14	14	100.0
		光熱水品	7	9	77.8
		被服品	21	15	140.0
2		保健衛生品	31	37	83.8
4		教養娯楽品	22	11	200.0
		車両・乗り物	4	5	80.0
		土地・建物・設備	9	25	36.0
		他の商品	0	0	—
		役務	クリーニング	1	0
	レンタル・リース・賃借		11	2	550.0
	工事・建築・加工		9	7	128.6
	修理・補修		3	1	300.0
	管理・保管		0	0	—
	役務一般		6	0	—
3	金融・保険サービス		26	16	162.5
	運輸・通信サービス		20	25	80.0
	教育サービス		0	3	—
4	教養・娯楽サービス		22	16	137.5
	保健・福祉サービス		12	6	200.0
	他の役務		20	13	153.8
	内職・副業・ねずみ講		1	10	10.0
	他の行政サービス	1	1	100.0	
	他の相談	1	1	100.0	

## 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。販売会社などの音声ガイダンスがわからないという相談も少なくなく、不況の影響によるものか、価格の相談も増えてきました。

順位	項目	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	357	347	102.9
	安心・衛生	8	6	133.3
	品質・機能、役務品質	4	2	200.0
	法規・基準	5	1	500.0
4	価格・料金	26	10	260.0
	計量・量目	0	1	—
	表示・広告	65	28	232.1
1	販売方法	243	198	122.7
2	契約・解約	200	196	102.0
3	接客対応	32	38	84.2
	包装・容器	0	1	—
	施設・設備	0	0	—
	買物相談	0	0	—
	生活知識	0	0	—
5	その他	14	13	107.7

## 5 販売購入形態別にみた相談状況

販売購入形態別では、ネットの普及により誰もがスマートフォンで簡単に購入できる「通信販売」が多数を占めています。定期購入や海外からの不良品などですが販売会社とうまく連絡が取れないとの相談が大多数です。(表7)

順位	項目	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年度比 (%)
	相談件数	357	347	102.9
3	店舗購入	44	41	107.3
5	訪問販売	17	14	121.4
1	通信販売	139	109	127.5
	マルチ・マルチまがい取引	0	2	—
4	電話勧誘販売	21	23	91.3
	ネガティブ・オプション	2	3	66.7
	訪問購入	1	0	—
	その他無店舗販売	2	1	200.0
2	不明・無関係	131	154	85.1

## 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】

例年通り相談件数が多く、未だにSNSや動画配信サービスのCMから注文し、トラブルになる事が後を絶ちません。そもそも通信販売の定義がよくわかっていない消費者も少なくありませんし、詐欺サイトも横行しています。

行政からのサイトチェックの申入れにもプラットフォームの反応が鈍いため消費者が自身を守る知識を得てもらう必要があります。

定期購入に関しては、広告や注文に際しての基準が厳格化されたのにも関わらず同じ販売会社で連続して相談がある場合が多いですが、舞鶴市消費生活センターにも多数相談が寄せられていた業者3社が行政処分となっています。

しかし、ほとぼりが覚めると似たような商品を似たような業者がまた似たような方法で販売し、行政処分といたちごっことなる場合も考えられます。

### 【ゲーム課金】

携帯電話の機能とネットの理解が浅く、クレジットカードと紐づいているスマートフォンや機種変後の古いスマートフォンを初期化せず孫に貸したため、子供は意図しているかどうか定かではありませんが、ゲームで気軽にアイテム購入し高額請求がキャリア決済されるという相談もなかなかありません。

法的には未成年取消なのですが、ゲーム会社などは注意喚起にも力を入れているため請求を取り消す事は難しい状況です。

### 【クレジットカード】

不正利用などで消費者が今までの履歴とは違う購入などがあれば、顧客の保護の目的でクレジットカード会社は連絡をすると考えられ、消費者は連絡を無視してはならず、また、クレジットカードの使用履歴は消費者が確認しなければならないものです。

ワンタイムパスワード（3Dセキュア）を使用した場合はクレジットカードも対応不可です。URLをクリックするようなフィッシングが原因かと考えられます。クレジットカードの保有は念入りの確認が必要です。

## 7 相談事例と対応

実際にあった相談とその対応等

### (1) 通販販売

【事例】 SNSや動画配信サービスを視聴中に流れてきたCMに反応した。「お試し」や「回数縛りなし」と記載があり、個人情報を入力し「お得なクーポン」の案内が出てクリックするとどうやら定期コースの案内だったようだ。

【対応】 CM画面や最終確認（注文）画面をスクリーンショットしておくことで販売会社側のダークパターンを暴き、契約を取り消すことが可能となりましたが、消費者側に証拠を抑えるという概念がないので周知が必要だとセンターでは考えています。通信販売は企業側の規約が優先となるためセンターの斡旋も不調になりやすいですが、悪質な企業は行政処分がなされています。

### (2) 暗号資産・株取引

【事例】 SNSで知り合った人物から儲け話を持ちかけられ承諾。別のSNSで繋がり口座を開設。すぐに利益が出るからと、ネットから消費者金融に借入をし、口座に入金したが、投資先がわからずお金がどこに行ったかわからない。

【対応】 暗号資産や株の仕組みを理解せずに「絶対儲かる」との言葉のみで多重債務に陥るケースがあります。お金の流れも相手もわからないため、センターでの対応が不可どころか、警察や弁護士に依頼してもお金を取り戻すことはできません。安易な儲け話には反応しない、というように関わる前に防ぐことが必要です。

### (3) 不正請求・高額請求

【事例】 クレジットカードに身に覚えのない請求があり、クレジット側に問い合わせたところ契約先と話すように言われたが、連絡先もわからない。

【対応】最近ではクレジットカード会社側も不正請求を防ぐようにワンタイムパスワードなどの3Dセキュアで対応していますが、それでも不正請求される場合は、消費者がフィッシングに反応したことに気づいていないか、残念なことに家族がクレジット情報を紐づけたとしか考えられません。そのため返金や取消などは不可で、被害を抑えるためカード情報を変えることしかできません。また、海外渡航も盛んになり「電子渡航認証」を公式サイトでなく代理店を介してしまい高額請求になる相談もありますが、海外のサイトとなるため越境消費者センターを案内することとなります。

上記の他にも、昨今ではネットやフリーマーケットで中古車を売買する方の相談もありますが、中古車を購入するには自動車の現状確認を消費者がしっかりと行わなければ店側の瑕疵は問えないため、安易な契約はせずやはり専門家を介入させることが必要です。

## 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3,600部

配布先：自治会回覧(約3,400部)、公共施設等(約200部)

内 容	令和7年 4月号 「定期縛りなしは要注意」
	5月号 「購入確定の前には解約方法もよく確認」
	6月号 「個人情報聞き出す不審な電話に注意」
	7月号 「ネット通販・ あらかじめ入っているチェックに注意」
	8月号 「立命館大学法科大学院生による 無料法律相談のご案内」
	9月号 「思いがけない高額請求 チラシを見て頼んだ廃品回収」
	10月号 「警察を名乗る電話に注意！」
	11月号 「舞鶴市消費生活講座 ご案内」
	12月号 「舞鶴市 女性のための相談室」
令和8年	1月号 「見守りと気づきで高齢者の被害を防ごう」
	2月号 「お試しかと思ったら定期購入」
	3月号 「置き型Wi-Fiルーターのトラブル」

## (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、暮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7年度 消費生活講座】

内 容： ローン・クレジットの基礎知識  
～お金で後悔しないために～

講 師： 金融リテラシー向上コンソーシアム認定講師 松尾 崇弘 氏

日 時： 令和7年11月8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： 25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7年度）】

内容： 悪質商法対策に関するもの等

実績： 計17回、延べ 1,063人

保安学校…2回、高校…5回、老人会・その他…10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8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。

- ・冊子「消費者トラブル対策マニュアル」
- ・冊子「消費生活の基本GUIDE」
- ・冊子「撃退チェーンメッセージ」
- ・物品 啓発標語のポケットティッシュ・バンドエイド・ポストイット

