

令和6年度

宮津与謝における消費者行政の概要

宮津与謝消費生活センター

目次

I.「消費生活センター」の概要

1. 設立経緯と活動内容
2. 相談受付・処理の流れ
3. 広報活動

II.2024年度の相談受付概要

1. 相談受付件数
2. 相談件数の推移
3. 相談内容の内訳
4. 相談者の内訳
5. 地域別相談件数
6. 商品分類別相談内容及び件数
7. 商品購入形態
8. 契約金額
9. 相談処理結果

III.相談事例

IV.啓発事業

V.研修その他

Ⅰ.「消費生活センター」の概要

1. 設立経緯と活動内容

宮津与謝消費生活センターは平成23年4月1日、1市2町の住民より消費生活相談を受けるため、宮津市、伊根町、与謝野町の共同で設置開設されました。

宮津市が設置主体となり、伊根町及び与謝野町から消費生活相談に係る事務を委託されています。消費者と事業者の契約トラブル相談で、消費者からの苦情・問い合わせをより良い方向へ導き処理することが求められています。

消費生活相談員2名がそれぞれ週3日の勤務で、原則として月曜日から金曜日まで、午前9時から正午、午後1時から午後4時まで消費者の相談を受けています。

令和3年度までは月曜日、木曜日の午後1時30分から午後4時までは与謝野町役場本庁、火曜日の午後1時30分から4時までは伊根町役場に、相談員が出向いて相談を受けていましたが、諸事情により伊根町と与謝野町からの相談に関しては、直接話を聞く必要がある相談や依頼を受けたときには、与謝野町役場本庁と伊根町役場に、相談員が出向いて相談を受けています。

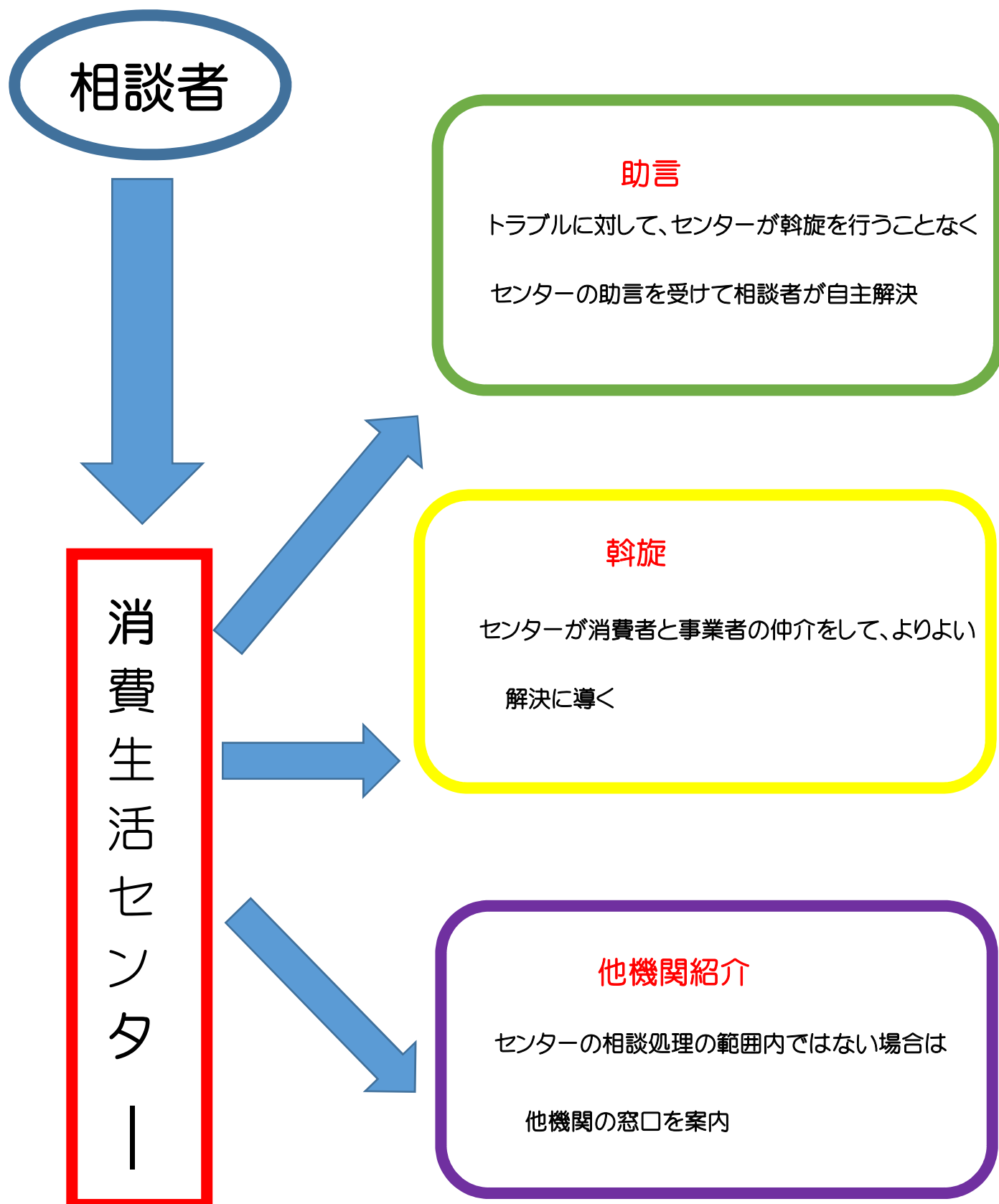
1市2町の住民の暮らしの中において、消費生活にかかわる苦情ならびに問い合わせに対して相談業務を行うとともに、啓発事業として出前講座・展示等の消費者教育や、消費者月間と年金支給日に合わせた街頭啓発・広報誌・放送などでの情報提供を行っています。必要に応じてホームページや折り込みチラシ等でも啓発をしています。

受けた相談は解決業務だけではなく、速やかに上層機関や相談員の情報交換などに活用しています。

また、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止のため、見守り活動等を所管する健康福祉部との連携を強化し、更なる情報共有と情報発信ができるよう、令和4年度に宮津市消費者安全確保地域協議会を設置しました。

今年度は、令和6年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業の自治体に選ばれ、消費者庁の支援により「見守り力アップ研修」を実施することが出来ました。今後も地域の関係者が連携して地域全体で繋がって見守り活動を行い、高齢者の消費者安全の確保と共に子供が健やかに育つまちづくりを目指しています。

2. 相談受付・処理の流れ.....



3. 広報活動.....

多くの消費者に相談窓口のセンターを認知及び利用してもらうため、街頭啓発や毎月広報誌により情報提供を行っている

広報誌掲載内容

4月 葬儀サービストラブル	5月 消費者月間
6月 点検商法トラブル	7月 クリーニングトラブル
8月 水回り修理トラブル	9月 FX 取引トラブル
9月 出前講座実施報告	10月 定期購入トラブル
11月 コインパーキングトラブル	12月 返金詐欺
1月 訪問買い取り	2月 電熱ウェアの異常発熱
3月 海産物の電話勧誘	

街頭啓発など

- ☆ 4月15日 金融機関の街頭で年金啓発(京都府・警察・防犯協会と共に)
- ☆ 5月 20 日～5月31日 :ショッピングセンターにて
消費者月間のパネル展示(食品ロス・消費者トラブル)
- ☆ 5月31日 ショッピングセンターの街頭で消費者月間に合わせて啓発
(京都府・警察・民生委員と共に)
- ☆ 10月11日 ショッピングセンターの街頭で消費者啓発(京都府・警察と共に)
- ☆ 10月20日 :市の商工会議所主催 産業フェスタ
食品ロス・消費者トラブルのパネル展示及び啓発
- ☆ 10月21日～11月4日 :ショッピングセンターにて
食品ロス削減月間のパネル展示(食品ロス・消費者トラブル)
- ☆ 12月13日 金融機関の街頭で年金啓発(京都府・警察・防犯協会と共に)
- ☆ 3月9日 ショッピングセンターにて SDGsフェスタに参加しパネル展示

出前講座など(実施内容)

- ☆ 6月13日 :宮津市ボランティア連絡協議会
災害に便乗した悪質な修理業者に注意 参加者 60名
- ☆ 6月21日 :宮津市身体障害者団体連合会
障害者に係わる詐欺等 参加者 30名
- ☆ 7月12日 :高齢者サロン(いちごカフェ) 栗田地区
消費者トラブルについて 参加者 13名
- ☆ 7月26日 :高齢者サロン(ゆらりんぐカフェ) 由良地区
消費者トラブルについて 参加者 11名
- ☆ 9月19日 :行政相談推進協議会の自主研修会
詐欺の手口・事例紹介・ワーキング・オフについての説明 参加者 13名
- ☆ R5 年 1 月 30 日 :宮津市消費者安全確保地域協議会
つなげよう！気付きの輪 見守り力アップ研修 参加者 22名

II. 2024年度の相談受付概要

令和6年度に寄せられた消費生活相談件数は145件で、前年度から21件増加しました。月平均では約12件の相談があったことになります。

相談内容は、昨年同様に幅広い年代でSMS等の送り付けや不審な電話が多くありました。

具体的には「未納料金があります」「不在で荷物を預かっています」「荷物を送ります」といった、日常生活の中で注意をひきやすいタイトルから本文のリンクを踏ませるSMSのほか、「誰でも隙間時間に簡単に稼げます」といった文面のSMSから、有料の副業サイトや出会い系サイトに繋がり、登録料やコンサルタント料として高額な金額を請求され支払ってしまったなどの相談も増加しています。最近では、「何でも買い取ります」という訪問購入の電話が増え、実際の訪問による被害の情報提供もありました。

また、今年度もインターネットからの商品購入が多くの方に利用される中で、「商品が届かない」「全く違う粗悪な商品が届いた」「支払い後に連絡が取れなくなった」といったトラブルの増加が目立ちました。中には欠品を理由に返金手段としてアプリを登録させ、巧妙に金銭を詐取するという悪質なトラブルが管内でも報告されています。

さらに、健康や身だしなみなどの商品に興味を持ち、スマートフォンの広告画面から、健康食品や化粧品等の「お試し」「初回 500 円」「送料無料」「定期縛りなし」等の文面を見て、「安いし1回だけ」と思って申し込んで、2回目の商品が届いたことで初めて高額である定期購入契約になっていることがわかり、解約を申し出たいのに解約方法が限定されており手続きが出来ない、連絡がつかないといったトラブルが多くありました。こうしたトラブルは、画面上に「定期購入の申込」とであると明記されていると、クーリング・オフ制度が適用されません。また、事業者が解約を申し出ても既定の回数までの購入後でないと解約できず、返品も認めてもらえない場合が多く、納得いかないという事例がみられました。他にも相談者が相談の前に確認せずに返品してしまい、商品が手元にないのに支払請求されるというトラブルもありました。相談者の中には定期購入と知っていたが、高額を理由に解約したいが困っているなどの相談もありました。原因としては、相談者が申込内容を最後まで読まずに注文していることがあげられます。

その他に、管内ではネットで知り合った相手に、借金の返済を理由に援助を持ち掛けられて、消費者金融で借り入れ高額なお金を渡してしまったが、返済を考えると不安でどうしたらいいかわからないという被害が実際にありました。

また、IP 網移行に伴い、「固定電話が使えなくなる」「工事が必要」といった、移行に便乗した詐欺的な通信関係の相談が増加しています。

啓発では、消費者月間に街頭啓発の実施や5月と10月には宮津市内のショッピングセンターにてパネル展示を行い、また10月に宮津産業フェスタ、3月にSDGsフェスタにおいても展示と啓発活動ができました。

今後も消費生活の情報を様々な方法で発信し、当センターが多くの方に周知されることにより、管内の皆様のトラブル減少につながることを願います。

1.相談受付件数

2024 年度に寄せられた相談件数は 145 件と前年度に比べ 21 件増加となった。
最も多いのは「商品一般に関する相談」が 28 件で、訪問買い取り・未納料金請求・送り付けなどであった。
「通信販売に関する相談」も昨年同様で多く、代金を支払ったのに商品が届かない、偽物や粗悪品が届き
事業者と連絡がつかない、初回だけのつもりが定期購入になっていたなどである。

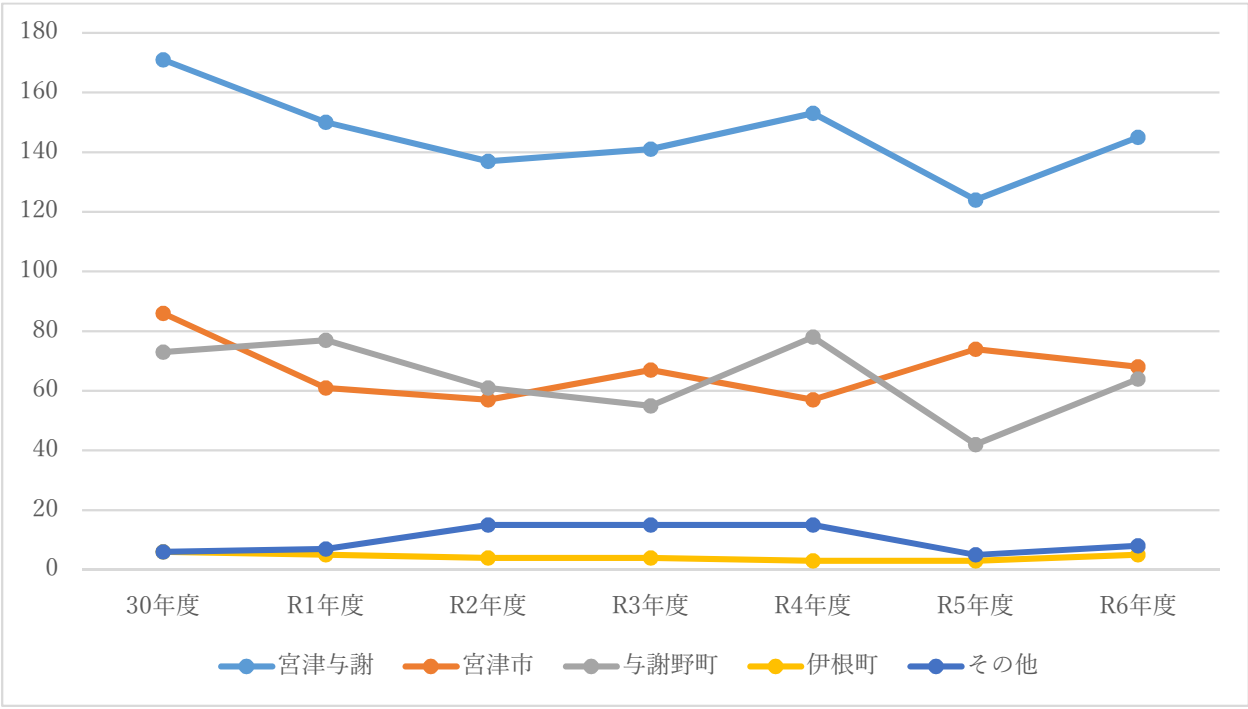
	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
相談件数	12	15	19	13	12	11	10	11	9	13	13	7	145

2.相談件数の推移

《各市町の相談件数推移》

令和6年度に寄せられた消費生活相談件数は、前年度から 21 件増加しました。月平均では
約 12 件の相談があったことになります。

	宮津与謝	宮津市	与謝野町	伊根町	その他
30 年度	171	86	73	6	6
R1 年度	150	61	77	5	7
R2 年度	137	57	61	4	15
R3 年度	141	67	55	4	15
R4 年度	153	57	78	3	15
R5 年度	124	74	42	3	5
R6 年度	145	68	64	5	8

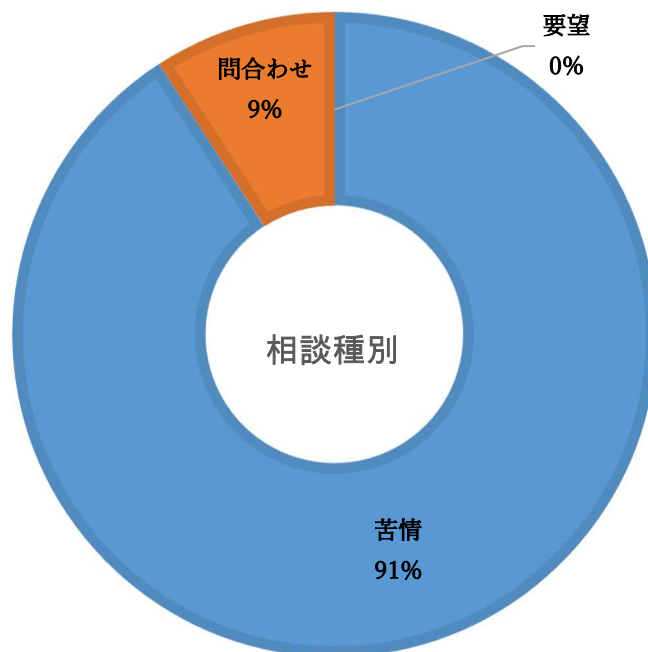


3.相談内容の内訳

《相談種別》

苦情・問い合わせ別では、苦情が 93%と大半を占め、要望はありませんでした。

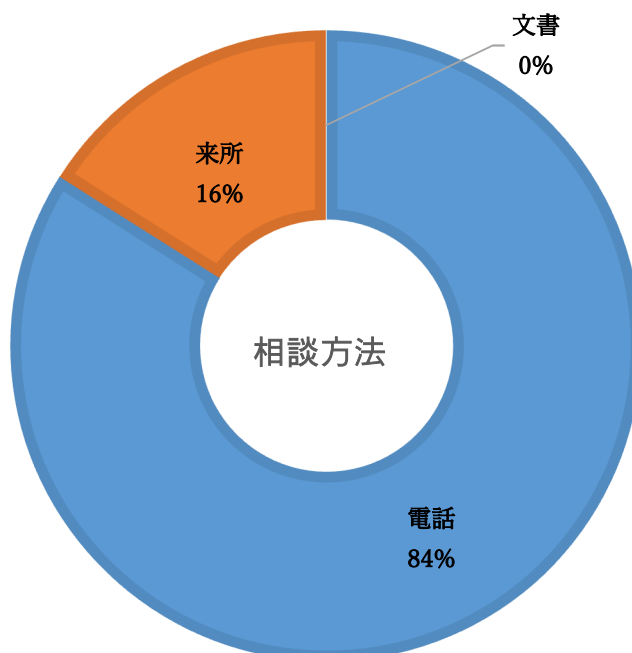
	苦情	問い合わせ	要望	合計
相談件数	132	13	0	145



《相談方法》

電話・来所・文書別では、電話での相談が大半で 121 件、来所は 24 件ありました。

	電話	来所	文書	合計
相談件数	121	24	0	145

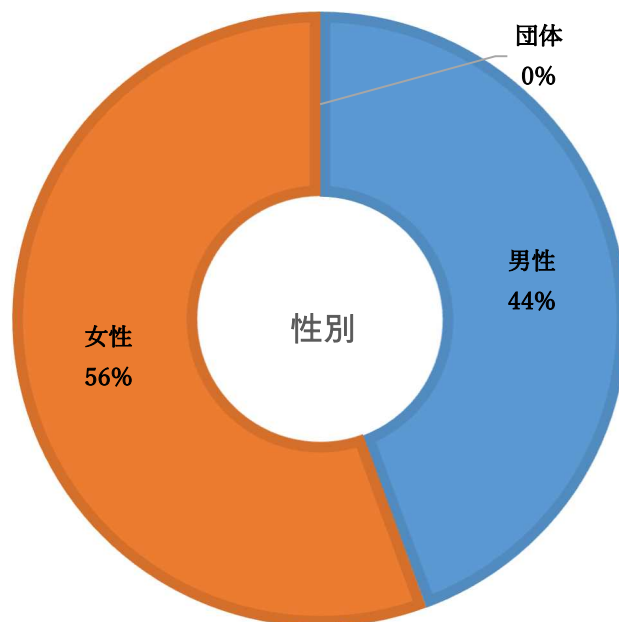


4. 相談者の内訳

《性別相談件数》

性別では、男性より女性からの相談が多く、男性から 66 件、女性から 79 件のほか、福祉担当者につながり情報共有して処理対応した相談がありました。

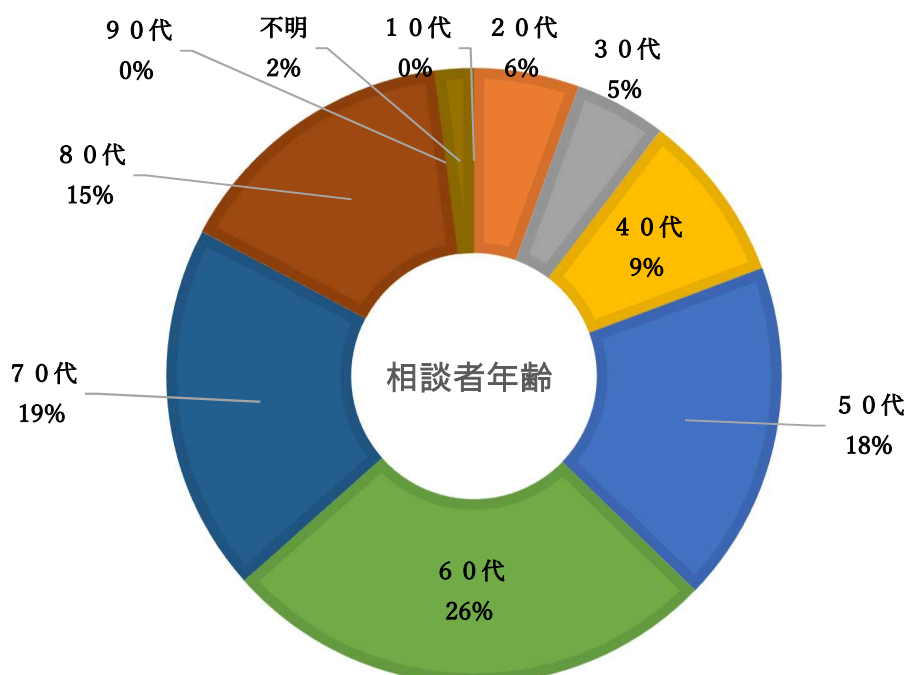
	男性	女性	団体	合計
相談件数	66	79	0	145



《相談者の年齢別相談件数》

相談者の年齢別では、60 歳以上が全体の約 6 割以上を占めました。

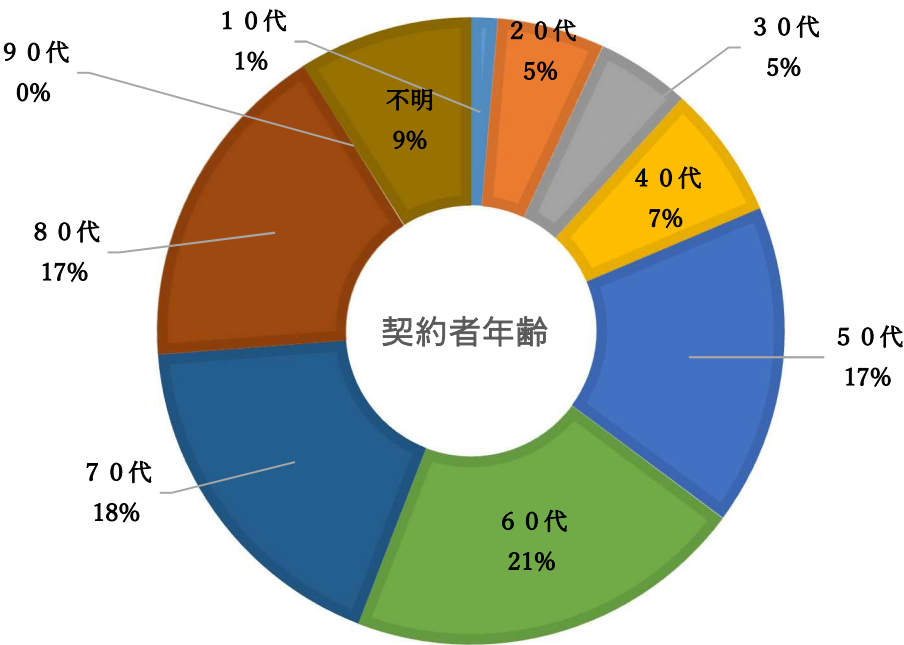
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
件数	0	8	7	13	26	38	28	22	0	3	145



《契約者の年齢別相談件数》

契約者の年齢別でも 60 歳以上の高齢者が全体の6割近くを占めました。

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
件数	2	8	7	10	24	30	26	25	0	13	145



5. 地域別相談件数

《地域別・月別相談件数》

地域別では、宮津市が 68 件、伊根町が 5 件、与謝野町が 64 件、その他が 8 件でした。

	宮津市	与謝野町	伊根町	その他	合計
4月	9	2	0	1	12
5月	5	9	1	0	15
6月	10	8	0	1	19
7月	6	6	1	0	13
8月	4	8	0	0	12
9月	7	4	0	0	11
10月	3	6	1	0	10
11月	6	5	0	0	11
12月	4	5	0	0	9
1月	6	5	1	1	13
2月	3	6	1	3	13
3月	5	0	0	2	7
合計	68	64	5	8	145

6. 商品分類別相談内容及び件数

商品役務で相談の多いものについては、商品一般ついで保健衛生品となっています。

細かい分類でも、商品一般が相談の多い分野でした。その他健康食品・オンラインゲームの相談もありました。

商品別・内容別受付状況(大分類)

相談の内容		件数	%
商 品	① 商品一般	28	19.3
	② 食料品	12	8.3
	③ 住居費	8	5.6
	④ 光熱水品	5	3.4
	⑤ 被服品	9	6.2
	⑥ 保健衛生品	20	13.8
	⑦ 教養娯楽品	5	3.4
	⑧ 車両・乗り物	3	2.1
	⑨ 土地・建物・設備	3	2.1
	⑩ その他の商品	0	0
役 務	⑪ クリーニング	0	0
	⑫ レンタル・リース・賃貸	2	1.4
	⑬ 工事・建築・加工・修理・管理等	1	0.6
	⑭ 役務一般	1	0.6
	⑮ 金融・保険サービス	9	6.2
	⑯ 運輸・通信サービス	12	8.3
	⑰ 教育サービス	0	0
	⑱ 教養・娯楽サービス	10	6.9
	⑲ 保健・福祉サービス	4	2.8
	⑳ その他役務	9	6.2
	㉑ 内職・副業・相場	2	1.4
	㉒ 他の行政サービス	0	0
㉓ その他		2	1.4
合 計		145	100

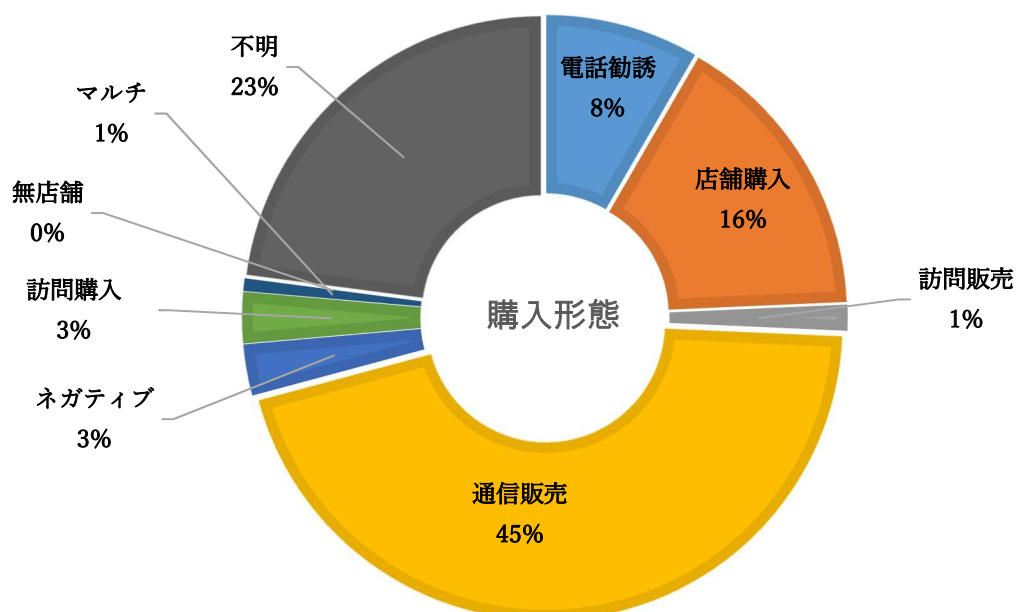
相談の多い商品・役務等(小分類)

商品・役務等	相談件数	内訳
商品一般	28	不審電話・送り付け・訪問買い取り
役務一般	1	会員サービス
インターネット通信サービス	6	光回線・プロバイダ・迷惑メール
健康食品	7	サプリメント
相談その他	1	放射能
他の保健・福祉	0	
他の金融関連サービス	4	投資詐欺・債権回収・ネットバンキング・多重債務
他の教養娯楽	6	オンラインゲーム・
家具・寝具	0	
移動通信サービス	1	未納料金

7. 商品購入形態

商品購入形態別では、ネット環境の発達により通信販売が 65 件と増加し、電話勧誘販売が 12 件、店舗購入が 23 件、訪問販売が 2 件、訪問購入が 4 件となりました。

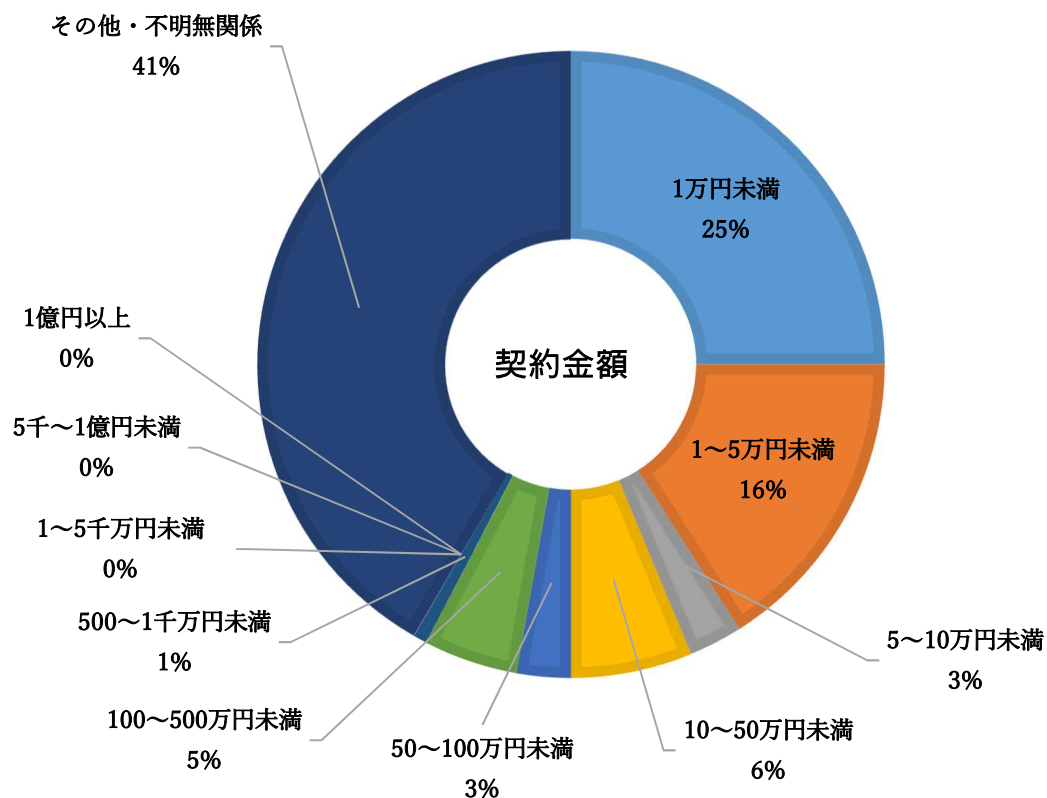
	電話勧誘	店舗購入	訪問販売	通信販売	ネガティブ	訪問購入	マルチ	無店舗	不明	計
件数	12	23	2	65	4	4	1	0	34	145



8. 契約金額.....

契約・購入金額では、不明・無関係が一番多くありました。それ以外では、1万円未満が 36 件、1万円以上 5万円未満が 23 件、ついで 10 万円以上 50 万円未満が 9 件ありました。500 万円を超える契約が 1 件ありました。最高契約金額は 7,000,000 円でした。不明・無関係を除く契約・購入金額の合計は、26,616,576 円で、契約 1 件あたりの平均金額は約 313,136 円でした。

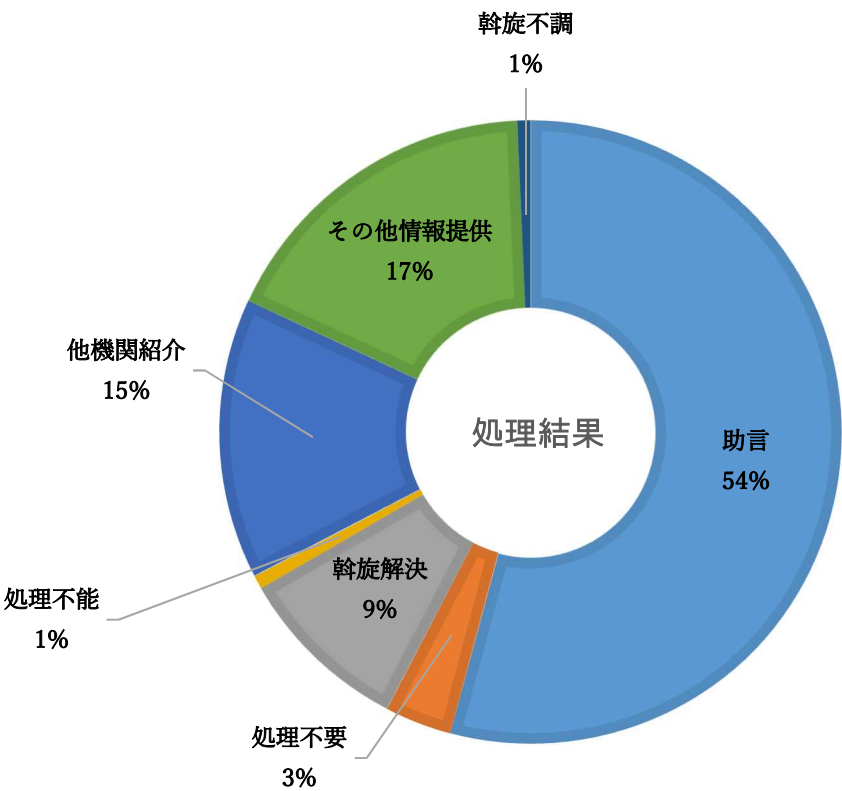
契約・購入金額	件数
1万円未満	36
1～5万円未満	23
5～10万円未満	4
10～50万円未満	9
50～100万円未満	4
100～500万円未満	8
500～1千万円未満	1
1～5千万円未満	0
5千～1億円未満	0
1億円以上	0
その他・不明無関係	60
合計	145



9. 相談処理結果.....

半数以上は助言ですが、令和 6 年度は斡旋解決が 14 件ありました。そのうち支払わなくてもよかった契約が 8 件、返金となった契約が 1 件ありました。

処理結果	件数
助言	78
処理不要	5
斡旋解決	14
処理不能	1
他機関紹介	21
その他情報提供	25
斡旋不調	1
合計	145



Ⅲ.相談事例

事例1 ＜不審電話＞

携帯電話に知らない番号から電話があり、出ると何も言わなかったので切った。寝ぼけていたので知り合いだったのかとも思いかけなおしたが、また無言なのですぐに切った。知らない番号からの電話がよくかかる。何か変なことが起こらないかと心配で寝られない。今後、どうしたらいいだろうか。

（対応）電話勧誘や架空請求の可能性があるので、今後も心当たりのない着信は無視を出ないように助言した。

事例2 ＜送り付け＞

昨日荷物がポストインされており、住所・氏名があっていたので注文した覚えはなかったが、誰かからの贈り物かと思い開封した。しかし、商品以外何も入っていなかったのでおかしいと思った。連絡先はないが送料を出してもいいので送り返したい。どうしたらいいだろうか。

（対応）しばらく様子を見てもよいが、送り付けと思われるので、すぐに処分してもよいことを伝えた。また、今後何か変わったことがあれば相談するように伝えた。

事例3 ＜訪問購入＞

2週間くらい前に、不要なものがあれば何でも買い取ると電話があり来訪を承諾した。しかし、到着後すぐ何でもよいと言っていたのに貴金属はないかと言ったので、売るつもりはないと念を押したうえで、指輪やネックレスのケースを出した。席は外していないのに、業者が帰った後に確認するとケースの中は空になっていた。びっくりして警察に届けたが、センターにも情報を伝えるように言われた。

（対応）情報提供として受けた。

事例4 ＜光回線＞

電話で話を聞いて光回線の契約をした。工事費がキャッシュバックされると聞いて書類を出したのにいまだに確認できない。聞いていた話と違うので問い合わせるが、なかなか納得できる説明がない。理解できるように料金体系など説明をしてもらいたい

（対応）電話で話を聞いて光回線の契約をした。工事費がキャッシュバックされると聞いて書類を出したのにいまだに確認できない。聞いていた話と違うので問い合わせるが、なかなか納得できる説明がない。理解できるように料金体系など説明をしてもらいたい。

事例5 ＜定期購入＞

動画サイトの広告を見ていつでも解約できると表示だったので、980 円でシャンプーを買った。1ヶ月後 3 本入り 8,940 円で商品が届き、いつでも解約できると思ったので連絡すると、5 回の受け取りが条件であると言われた。そのつもりで買っていない。今、何回の商品が届いているのかわからないし、督促ハガキも来た。返品と解約がしたい。何とかならないか。

（対応）購入の際の規約はどうであったか、返品と解約は事業者の規約に従うことになることと説明。今後はよく確認してから購入するように伝え、事業者に架電し、相談者の意向を伝えたところ「特別に送料負担で返品と解約を受け付ける」と返答を受けた。その旨相談者に伝え、配達証明で送るよう伝えた。

事例6 <出会い系サイト>

インターネット広告を見て出会い系サイトに興味を持ち登録した。異性とアドレス交換が出来ると言われ、言われるままにカード払いでポイントを購入していたが、全くアドレスの交換が出来ない。何度も苦情を伝えたがその度に上手に言われて騙されていると思うようになった。

カード会社に連絡するとセンターを案内された。返金してほしいが何とかなるだろうか。

(対応)センターとカード会社で話し合い、経緯書と支払い停止の抗弁書を提出することで返金を検討してもらえることになった。その旨相談者に伝え来所するように案内すると了承された。来所を待っていたがなかなか来所されないので連絡を入れると、繋がらず折り返しの電話もない。カード会社は検討できる期間を過ぎてしまい、書類の提出がいつかはっきりしないとこれ以上は待てないとのことなので、連絡が取れない以上センターも処理ができないので、カード会社に斡旋終了を伝えた。

事例7 <オンラインゲーム>

知らない間に孫が親のアカウントを使い、携帯電話でゲームをして課金をしていた。決済の知らせを見て親はびっくりしたようだ。188 に電話をして聞くと、アプリストアに問い合わせをして、返答に納得いかなければ居住地のセンターに相談するように言われ案内を受けた。取り消してほしいのでどうしたらいいか。

(対応)案内があった通りプラットフォームに問い合わせをして、保護者が知らない間の課金であった事と共に、未成年者取り消しをお願いするように助言した。返答を待って、納得できれば再度相談するように伝えた。

事例8 <占いサイト>

スマートフォンで LINE と通して無料の占いサイトにアクセスし、数回占いを受けた。その後、別の占いの師を紹介され、有料になったが画面上の言葉を信じて数回振込んだ。ポイントもたまると言われ、知人から借金をして続けているが、少し怪しいとも思っているので、今回で最後にしようと思うがどうだろうか。

(対応)相談者は騙されている認識はなく、返金も希望していない。本人が決めて振り込んでいるのでサイトが詐欺だと断定的なことは言えない。今回でアクセスを最後にしようかどうかの相談来訪だったので情報提供として受け付け、警察にも情報提供してはどうかと伝えた。(画面上のやりとりで詐欺まがいと判断)

以上の経過を健康・介護課と情報共有した。

事例9 <サポート契約>

子供がインターネットから副業サポート契約をして110万円を振り込んだ。しかし、止めたいと連絡をしたが、もう動いているので出来ないと言われた。契約書にクーリング・オフについて書いてあるので、クーリング・オフできないだろうか。どうしたらいいか。

(対応)書類の確認をするとクーリング・オフの記載があり期間内であったので、センターで通知はがきに記入し帰りに特定記録郵便で送るよう助言した。また、契約者より事業者に架電してクーリング・オフを伝えたと了承を得た。今後、事業者からの返金がなく他に動きがあれば再度相談するように伝えた。後日、事業者より中途解約での対応となると連絡が来たと電話があったので、センターで斡旋の結果、31万円の返金で相談者が了承となり終了とした。

事例10 ＜副業＞

SNS で知り合った友人から、いい副業があり、化粧品をネットで販売すると利益が出るという内容だった。9 月下旬から始めて個人名義が異なる口座に数十回、合計 200 万円振り込んだ。画面上で残高確認をすると 331 万円程あったので怪しいところなら引き出しできないと思って 1 万円を引き出すと手数料 200 円が引かれ 9,800 円出せた。解約を伝えると始めてから 3 か月未満の解約は残高の 15% が違約金になり、約 50 万円が発生するという。違約金を払えば全額返金してくれるというが信じてもいいか。どうしたらいいか。

（対応）違約金を支払っても返金は難しいのでよく似た事例を伝え、警察にも相談することや専門弁護士による相談窓口があることを伝えたが、家族と相談し判断すると返答を受けた。後日「警察に行き、詐欺であると言われ振込先の金融機関に口座凍結の申し出をするよう助言を受けた」と相談者より報告を受けた。再度、弁護士相談の申し込みを案内したが「警察が対応してくれているので今は考えたくない」との返答だったので必要があれば連絡するよう伝えた。

IV.啓発事業

啓発事業の概要

令和6年度も高齢者を狙った様々な被害や、年齢に関係なく幅広い範囲でのネットトラブルがあり、金額も高額のため、被害を抑制する啓発活動が急務となっています。

昨年同様、京都府警察と京都府丹後広域振興局の声掛けにより、消費生活センターの名前と連絡先を入れたポケットティッシュ等をショッピングセンターや金融機関などで配布し、年金支給日に合わせた街頭啓発に参加することができました。また、消費者月間に合わせて、ショッピングセンター内で、展示での啓発が実施できました。

その他に宮津市では、被害拡大防止のため緊急な注意情報をホームページや広報誌に掲載しています。

伊根町では、町独自の防災無線を使って、随時、消費者被害の防止、注意の呼びかけなどを行っています。

与謝野町では、町内放送や広報誌での被害防止の呼びかけを随時行いました。

また、今年度はセンターの周知をチラシ作成により1市2町に各戸配布と回覧で紹介し、消費者トラブル周知のために出前講座のチラシを回覧しました。

1. 情報提供

(1) 宮津市

- ★ ホームページによる情報提供(随時)
- ★ 広報誌「みやづ」に注意情報を毎月掲載

(2) 伊根町

- ★ 防災無線を使った被害防止の呼びかけ(随時)
- ★ 広報誌に注意情報を掲載(随時)
- ★ 広報お知らせ版に掲載(随時)

(3) 与謝野町

- ★ 町内放送を使った被害防止の呼びかけ(随時)
- ★ 注意情報を掲載したチラシを回覧(随時)見守り新鮮情報
- ★ 広報誌に注意情報を掲載(随時)

2. 啓発資料の作成、配布

(1) 宮津市

- ★ 「くらしの豆知識 2025」(令和 7 年 1 月 成人式で配布)
- ★ 「若者向け啓発チラシ」(令和 7 年 1 月 成人式で配布)
- ★ 「出前講座のご案内」チラシ作成・回覧
「消費生活センターの取り組み」のチラシを作成・各戸配布
- ★ 「啓発用グッズ付箋」(令和 6 年 10 月 市商工会主催の産業フェスタで配布)
- ★ 「子供トラブル啓発チラシ」
(令和 7 年 1 月 宮津市消費者安全確保地域協議会 見守り力アップ研修で参加者に配布)

(2) 伊根町

- ★ 「出前講座のご案内」チラシ
「消費生活センターの取り組み」のチラシを各戸へデジタル版にて表示

(3) 与謝野町

- ★ 「出前講座のご案内」チラシを回覧
「消費生活センターの取り組み」のチラシを回覧