

令和4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

消費者行政の概要

宮津市、伊根町及び与謝野町では、平成 23 年 4 月 1 日から共同で、宮津与謝消費生活センターを開設しています。

センターは、宮津市役所別館 1 階の産業経済部のフロアにあり、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の間、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。

また、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ける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。

また、令和 4 年度は 4 月 1 日に宮津市消費者安全確保地域協議会を設置し、健康福祉部（民生児童委員等）との連携強化により、更なる情報共有、情報発信を進めていきます。その情報を警察・福祉施設などへも提供するとともに、地域の見守り（民生委員の集まり）に対しても、啓発していくことを検討しました。

令和 4 年度の相談件数は 153 件あり、令和 3 年度の 141 件から増加しています。コロナ禍でセミナー等の普及活動が思うようにできていませんが、今後はより一層情報発信や啓発活動を進めていきたいと思っています。

今後も住民の皆様センターを活用していただき、被害を少しでも減らせるように、一層の啓発活動等を行っていきます。

目 次

I 相談事業

1. 消費生活相談全体の概要

- (1) 相談受付件数
- (2) 相談者の地域別、性別、苦情・問い合わせ別、電話・来所・文書別、年齢別受付情報
- (3) 商品別・内容別受付情報および相談の多い商品・役務等
- (4) 販売購入形態別
- (5) 契約金額
- (6) 契約者年齢
- (7) 返金額もしくは払わなくてもよくなった金額
- (8) 処理結果
- (9) 主な事例

II 啓発事業

啓発事業の概要

- 1. 情報提供
- 2. 啓発資料の作成、配布
- 3. 出前講座
- 4. その他

I 相談事業

1. 消費生活相談全体の概要

令和4年度に寄せられた消費生活相談件数は153件で、前年度から12件増加しました。月平均では約12件の相談があったこととなります。

相談内容は、幅広い年代でSMS等の送り付けや不審な電話が多く見られました。

具体的には「支払いが確認できません」「荷物を預かっています」「荷物送ります」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、「誰でも簡単に稼げます」といった甘い文面のSMSから、有料の副業サイトや出会い系サイトに繋がり、金額を請求されたなどの相談も増加しています。電話による還付金詐欺の情報提供もありました。

また、コロナ禍により、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今年度も「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っています。

さらに、昨年同様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」等の文面を見て、「安いし1回だけ」と思って申し込んだが、2回目の商品が届いた際に、初めて高額の定期購入になっていることに気付き、解約を申し出たいのに手続きが出来ない、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、画面上には「定期購入の申込」であると明記され、クーリング・オフ制度が適用されないため、事業者にも申し出ても既定の回数まで継続購入しないと解約できず、返品もなかなか認めてもらえない場合が多く、相談者の多くが納得いかない事例がみられました。こうしたトラブルの原因は、スマートフォンで、契約内容の記載が長くスクロールが手間になるため、多くの相談者が申込内容を最後まで読まずに注文をクリックしていることがあげられます。相談者の年齢層は幅広く、管内ではネットで知り合い投資を持ち掛けられて高額なお金を振り込んでしまったが、相手が確定できないという被害もありました。また、来年度はIP網移行準備のため、通信関係の相談が増加すると見込まれます。

昨年同様、コロナ禍で例年のような街頭啓発の実施が数回しかできなかったため、今年度も5月・10月の消費者月間では京都府の相談員や担当者と共に、1市2町の各庁舎で展示による啓発を行いました。

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 (表 1)

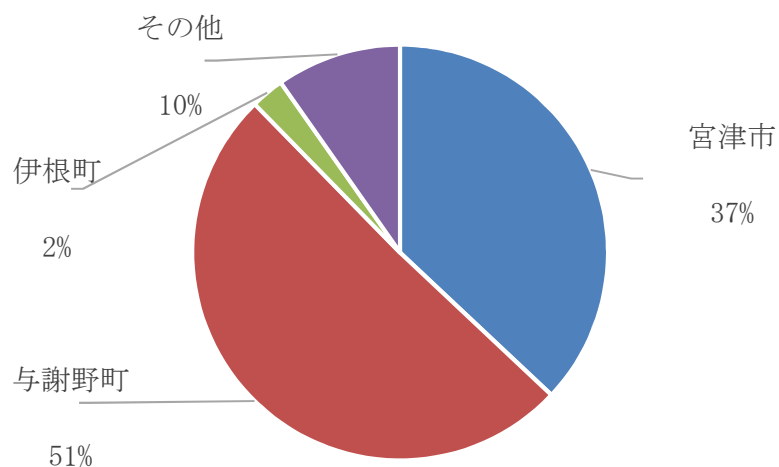
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談件数	11	19	15	13	12	13	9	6	16	14	9	16	153

(2) 相談者の地域別、性別、苦情・問い合わせ別、電話・来所・文書別、年齢別受付情報

地域別では、宮津市が 57 件、伊根町が 3 件、与謝野町が 78 件、その他が 15 件でした。(表 2、図 1) 性別では、女性より男性からの相談が若干多く、男性から 67 件、女性から 82 件のほか、金融機関や地域包括支援センターなど団体からも 4 件の相談がありました。(表 3、図 2) 苦情・問い合わせ別では、苦情が 93%と大半を占めました。(表 4、図 3) 電話・来所・文書別では、電話での相談が 132 件で、来所は 21 件ありました。(表 5、図 4) 相談者の年齢別では、50 歳以上が約 7 割近くを占めました。(表 6、図 5)

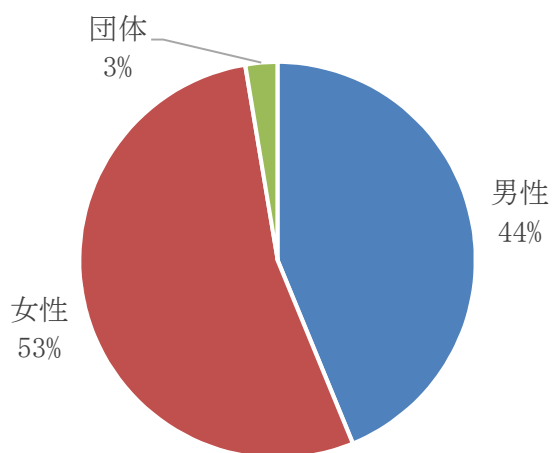
地域別相談件数 (表 2、図 1)

	宮津市	与謝野町	伊根町	その他	合計
件数	57	78	3	15	153



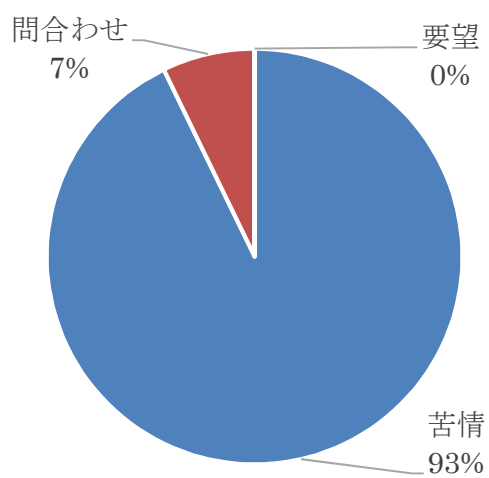
性別相談件数（表 3、図 2）

	男性	女性	団体	合計
相談件数	67	82	4	153



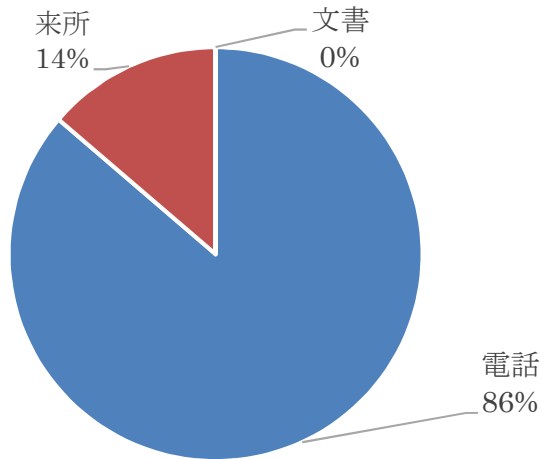
苦情・問い合わせ別相談件数（表 4、図 3）

	苦情	問い合わせ	要望	合計
相談件数	142	11	0	153



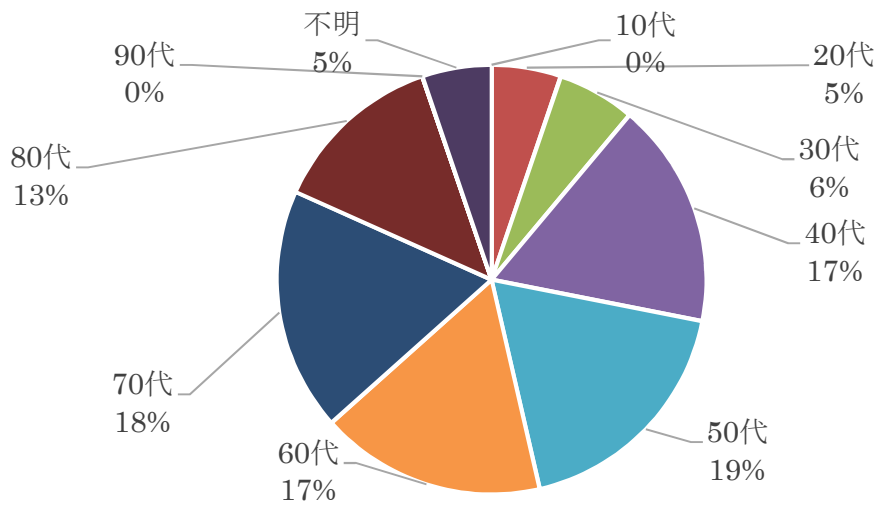
電話・来所・文書別相談件数（表 5、図 4）

	電話	来所	文書	合計
相談件数	132	21	0	153



相談者の年齢別件数（表 6、図 5）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
人数	0	8	9	26	28	26	28	20	0	8	153



(3) 商品別・内容別受付情報（大分類）および相談の多い商品・役務等（小分類）

商品・役務で相談の多いものについては、商品一般、保健衛生品、ついで運輸・通信サービス、食料品、金融・保険サービスとなっています。（表7）

細かい分類では、架空請求等の商品を特定できない商品一般、アダルトサイトといった放送・コンテンツ等、プロバイダ契約等のインターネット通信契約、迷惑電話等が相談の多い分野でした。その他、健康食品等の相談もありました。（表8）

商品別・内容別受付情報（大分類）（表7）

相談の内容		件数	%
商 品	① 商品一般	26	17
	② 食料品	11	7
	③ 住居費	5	3
	④ 光熱水品	6	4
	⑤ 被服品	8	5
	⑥ 保健衛生品	22	14
	⑦ 教養娯楽品	5	3
	⑧ 車両・乗り物	5	3
	⑨ 土地・建物・設備	7	5
	⑩ その他の商品	1	1
役 務	⑪ クリーニング	0	0
	⑫ レンタル・リース・賃貸	4	2
	⑬ 工事・建築・加工・修理・管理等	1	1
	⑭ 役務一般	1	1
	⑮ 金融・保険サービス	11	7
	⑯ 運輸・通信サービス	15	10
	⑰ 教育サービス	0	0
	⑱ 教養・娯楽サービス	6	4
	⑲ 保健・福祉サービス	6	4
	⑳ その他の役務	10	6
	㉑ 内職・副業・相場	1	1
	㉒ 他の行政サービス	1	1
㉓ その他	1	1	
合 計		153	100

相談の多い商品・役務等（小分類）（表 8）

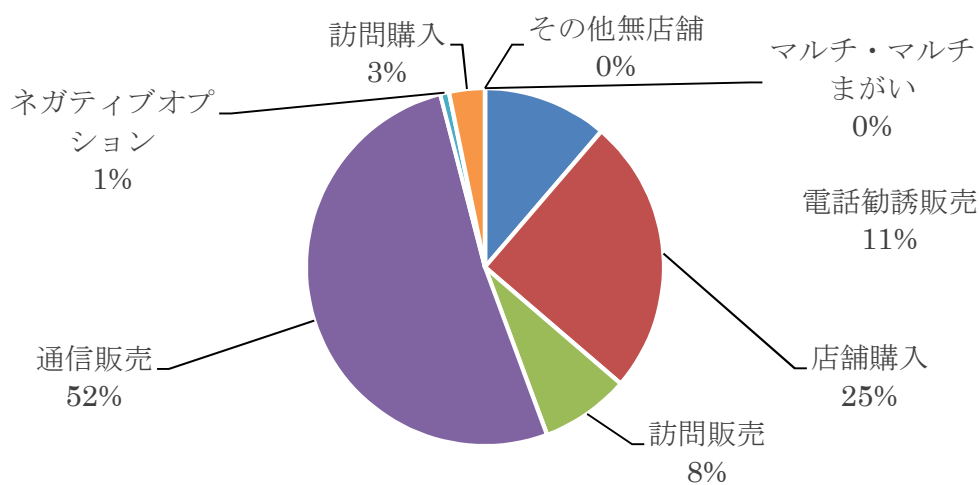
商品・役務等	相談件数	内訳
商品一般	26	架空請求はがき
役務一般	1	不審メールなど
インターネット通信サービス	4	迷惑メール・無言電話・暗証番号・プロバイダ
健康食品	6	健康食品
相談その他	1	ロマンス詐欺
他の保健・福祉	1	雇用給付金
他の金融関連サービス	5	仮想通貨
他の教養娯楽	3	新聞購読契約
家具・寝具	2	布団販売、布団リフォーム
移動通信サービス	5	電話料金

（４）販売購入形態別

販売購入形態別では、通信販売が 64 件、電話勧誘販売が 14 件、店舗購入が 31 件、訪問販売が 10 件、訪問購入が 4 件ありました。（表 9、図 6）

販売購入形態別（表 9、図 6）

販売購入形態	件数
電話勧誘販売	14
店舗購入	31
訪問販売	10
通信販売	64
ネガティブオプション	1
訪問購入	4
マルチ・マルチまがい	0
その他無店舗	0
合計	124



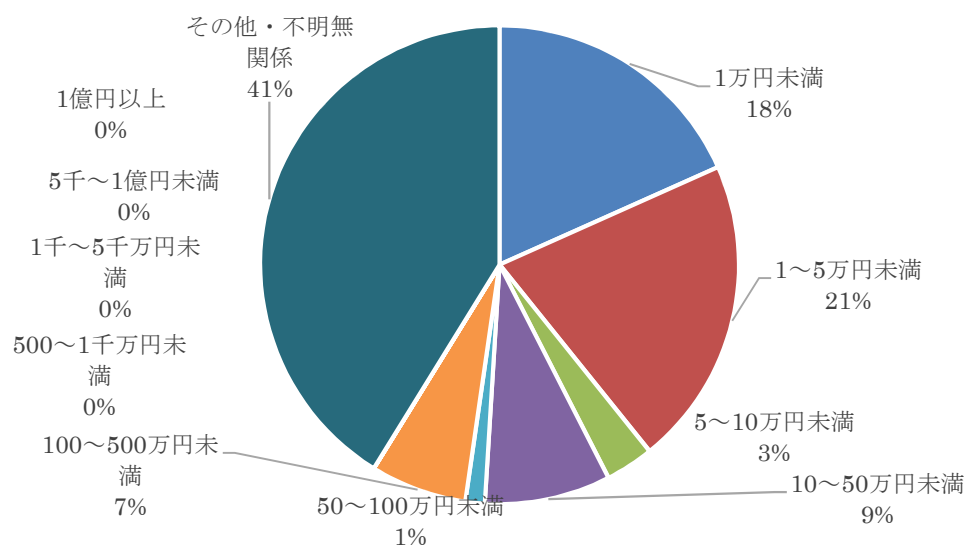
(5) 契約金額

契約・購入金額では、不明・無関係が一番多くありましたが、それ以外では、1万円未満が28件、1万円以上5万円未満が32件、ついで10万円以上50万円未満が13件ありました。500万円を超える契約はありませんでした。(表10、図7)

不明・無関係を除く90件の契約・購入金額の合計は24,812,800円で、契約1件あたりの平均金額は約275,697円でした。

契約・購入金額 (表10、図7)

契約・購入金額	件数
1万円未満	28
1～5万円未満	32
5～10万円未満	5
10～50万円未満	13
50～100万円未満	2
100～500万円未満	10
500～1千万円未満	0
1千～5千万円未満	0
5千～1億円未満	0
1億円以上	0
その他・不明無関係	63
合計	153



(6) 契約者年齢

契約者の年齢別では、70代が一番多く29件ありました。

次に60代、40代50代が多く、今年度も40代以上の契約者が目立ちました。

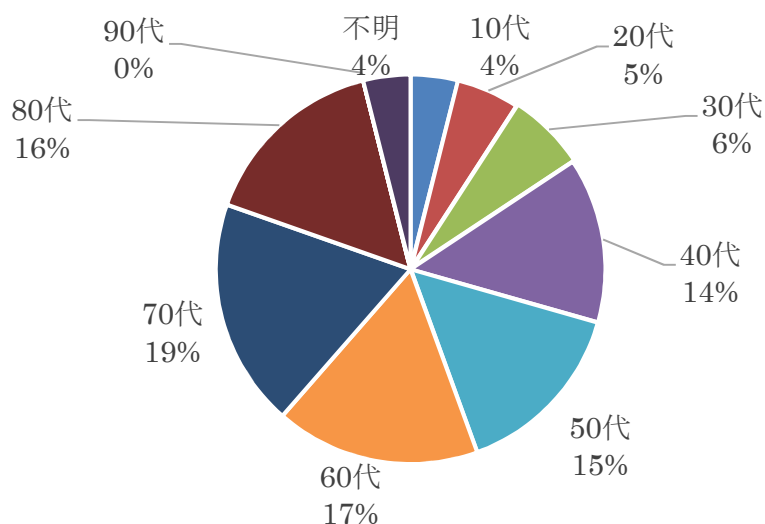
50代以上の高齢者が半数以上を占めています。

未成年者契約は6件ありました。

70代、80代の相談は家族やヘルパーなど、介護や見守りをしている人からも相談がありました。

契約者の年齢別件数 (表 11、図 8)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
人数	6	8	10	21	23	26	29	24	0	6	153



(7) 返金額もしくは払わなくてもよくなった金額

センターに相談した結果、返金になったまたは、助言やクーリング・オフ等の結果、払わなくてもよくなった相談は33件で、合計3,027,326でした。

(8) 処理結果

処理結果では、当センターの助言による処理が一番多く、105件で全体の約7割でした。

斡旋は17件ありました。単なる情報提供で、処理不要の相談も2件ありました。(表 12)

処理結果（表 12）

処 理 結 果	件数
助言	105
処理不要	2
斡旋解決	16
処理不能	0
他機関紹介	12
その他情報提供	17
斡旋不調	1
合 計	153

（9）主な事例

事例 1 子供がティックトックの広告から美白歯磨きをお試し 500 円で購入した。定期扱いになっており、2 袋目が届いた。解約し返品もしたい。どうしたらよいか。（女性 43 歳）

（対応）

未成年者取消しの申し出をするように助言した。後刻「納得できない」と再度連絡を受け、センターから事業者へ確認すると「送料負担で返品・解約とする」との返答だった。その旨相談者に伝え、今後は内容をよく確認して購入するよう伝えた。

事例 2 「保険の掛け金が今よりも安くなる」と保険のセールスがきた。勧められるまま申し込んだ。4 月分として早急に振り込むよう言われ 6,744 円を振込んだ。「高齢なので取り消ししたい」と連絡はしたが、どうなったか分からないので不安。どうしたらよいか。（高齢者女性）

（対応）

センターから事業者に問い合わせると「4 月 7 日付けでキャンセル処理ができており、先日振込分は指定口座に返金する」との返答だった。その旨相談者に伝えた。

事例 3 インスタグラム の広告でブランドのサンダルを注文した。商品が届き代引きで支払ったが開封してみると偽物だった。連絡先はあるが配送業者のようで音声流れるだけだった。返品返金をしてほしい。（女性 42 歳）

(対応)

センターで調べたところ連絡先が見つかったので架電して相談者の意向を伝えると、返品返金を受け付けるので宅配伝票の番号を知らせるように返答を受けた。その旨相談者に伝えすぐに連絡をするように助言した。同日、宅配業者が回収に来てくれて返金を受けたと報告を受けた。

事例 4 携帯で「支援します」とあったのでLINE でやり取りをしていたが、数回にわたり支援を受けるためと言われ、コンビニエンスストアのビットキャッシュでお金を支払っていた。しかし、全く支援は受けられず総額 100 万円以上になるので弁護士に相談すると、「LINE なので特定はむずかしい。センターに相談してみるように」と言われた。カードの問い合わせ先に調べてもらったが残金はなかった。どうしたらよいか。(男性 72 歳)

(対応)

同様の詐欺被害が報告されている可能性が考えられるので、まずは警察に被害届を出すように助言した。また、センターでもLINE の特定は難しいこと、問い合わせた結果残金がない場合は返金されないことを伝えた。また、弁護士による弁護士照会で開示請求や、警察に被害届が受理されれば開示依頼できる可能性があることを伝えた。相談者が被害対策弁護団に相談してみるということなので案内した。

事例 5 大手通信業者で電気代が安くなり、ポイントも付くというのでインターネットの広告を見て申込みに店舗へ行ったところ「オール電化なら安くない」という。別の光回線を勧められ 6 月 30 日までなら工事費無料なので申し込んだ。5 月 26 日工事が終了し、その時工事事業者に工事費を請求され現金で 15,000 円払った。工事費無料のはずがおかしい。きちんと説明も受けていないし、納得できない。どうしたらよいか。(男性 74 歳)

(対応)

通信業者に確認すると「キャンペーン中で工事費無料だが新規申し込みに限っており、他社から乗り換えなどは適用外」とのことだった。その旨相談者に伝えると「店舗で説明を受ける」と返答を受けた。後刻、「違約金 14,000 円で解約できる」と返答を受けたが、「納得できない」とのことなのでセンターから再度架電し、相談者の意向を伝えると「特例で申込取消しをするので手続きに来店してほしい」と返答を受け相談者に伝えた。後日、事業者より「サービスについての説明を再度して納得を得て手続き継続中である」と報告を受けた。

事例6 2年間住んでいた部屋を管理会社立会いで現状確認し退去した。費用は3万円程度と聞いていたが、請求書は高額になっており、退去時に指摘された箇所以外の写真もあり納得できない。どうしたらよいか。(男性 20歳)

(対応)

センターから事業者に架電し「国土交通省の原状回復ガイドラインに沿って請求するよう伝えると「請求書のついては大家から提出されたら通りであるため、交渉するが、時間がかかる」とのこと。その旨相談者に伝え併せて専門機関に問い合わせるよう助言した。後日、事業者より、ガイドラインに沿った金額提示があり、相談者に伝えると納得した。

事例7 携帯電話に大手通信会社から未納料金を支払うように電話があった。昨年に契約をして今日までに使用したサービス料金があると言われたが、全く覚えがない。契約はしていないし利用もしていないと言ったが、確かに利用していると言う。今日中に299,600円を支払えば返金制度があり、284,620円の返金があると言われたが高額であり怪しいと思った。どうしたらいいだろうか。(男性 79歳)

(対応)

電話で料金の請求をしてきているので架空請求の可能性があり無視をすればよいが、心配であれば通信会社に利用の確認をするように助言した。同日、通信会社に問い合わせた結果、そのような連絡はしていないと確認でき、安心したと相談者より報告を受けた。警察にも情報提供しておいたとのこと。

事例8 車を売却するため査定を受けた。納車までの期間が短かったことに不信感を持ったため、書類を記入時に「キャンセルできるか」と聞くと、「他店と話がついているので勘弁して」と返答された。キャンセルできないと理解して契約をした。しかし、すぐに他店に移送すると聞いていたのに、知人から契約した店舗で売却した車が高額で展示販売されていると知らされ、騙されたような思いになった。本店に販売店に対する苦情を伝えたが、「各店舗での対応なので」と取り合ってもらえない。取引が終了しているので仕方ないが、販売店の対応に納得できない。何かできないだろうか。(男性 30歳)

(対応)

本社と販売店に苦情は伝えているので、社内で検討してもらうように手紙を出してはどうかと助言した。また、専門機関にも意見を聞くように案内した。

事例9 携帯に大手通信会社を名乗って「通信サービス停止のお知らせ」というURL付きのショートメールが届いた。4万円を支払うようにとあり支払い期限が今日になっている。心当たりはないし訳が分からない。どうしたらいいか。

(女性 74歳)

(対応)

個人情報のフィッシングを狙ったメールと思われるので、アクセスしないでそっとしておくように助言した。今後も心当たりのないメールが届いた場合には無視をするように伝えた。

事例10 以前にも相談したがポイントにつられてクレジットカードを作ったが、覚えがないのに自動リボ払いになっていて、毎月高額な手数料を支払っている。色々なところに問い合わせたが無理だろうと言われている。返金してほしいが何とかならないか。(男性 35歳)

(対応)

センターより架電して問い合わせたが「入会時に自動リボ払いサービスを選択しているので、一括払いを指定してもすべて自動リボ払いになる」また、「消費者が入会画面で選ばないと手続きは進まないのも間違いはないと思われる」と返答を受けた。その旨相談者に伝え返金は難しいと思われることを伝えた。同日、リボ払いは解除したと相談者より連絡を受けた。

啓発事業

啓発事業の概要

令和4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。

今年度は新型コロナウイルス感染症が減少傾向になった時点で、京都府警察と京丹後市広域振興局の声掛けにより、消費生活センターの名前、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する、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で展示での啓発も実施となりました。

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。また、保健センターで展示を行いました。

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、岩滝庁舎で展示を行いました。

1. 情報提供

(1) 宮津市

①ホームページによる情報提供（随時）

②広報誌「みやづ」に毎月掲載

(2) 伊根町

①防災無線を使った被害防止の呼びかけ（随時）

②広報誌に注意情報を掲載（随時）

③広報お知らせ版に掲載（随時）

(3) 与謝野町

- ① 町内放送を使った被害防止の呼びかけ（随時）
- ② 注意情報を掲載したチラシを回覧（随時）見守り新鮮情報
- ③ 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

- ① 「くらしの豆知識 2023」（令和 5 年 1 月 成人式で配布）
- ② 「若者向け啓発チラシ」（令和 5 年 1 月 成人式で配布）

(2) 伊根町

(3) 与謝野町

- ① 「高齢者向け啓発チラシ」（令和 5 年 2 月 回覧）

3. 出前講座等

宮津市における出前講座（宮津ささえあいセンター）

令和 4 年 7 月 4 日 宮津市老人クラブ連合会 参加人数 25 人

4. その他

(1) 啓発活動等

4 月 15 日 特殊詐欺被害防止啓発（宮津市 郵便局、京銀、北都信金 J A）

京丹後市広域振興局、京都府警察と連携し金融機関前において、来店者に向けて啓発活動を実施

5 月 2 日～ 5 月 6 日 特殊詐欺被害防止啓発展示（宮津市 ミップル）

京丹後市広域振興局と連携し店舗内において、来店者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）

- 5月23日～5月27日 特殊詐欺被害防止啓発展示（伊根町庁保健センター）
京丹後市広域振興局と連携し庁舎内において、来庁者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）
- 5月27日 特殊詐欺被害防止啓発（宮津市 ミップル）
京丹後市広域振興局、京都府警察と連携し店舗前において、来店者に向けて啓発活動を実施
- 5月30日～6月3日 特殊詐欺被害防止啓発展示（与謝野町 庁舎）
京丹後市広域振興局と連携し庁舎内において、来庁者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）
- 6月15日 特殊詐欺被害防止啓発（与謝野町 京銀、北都信金 J A）
京丹後市広域振興局、京都府警察と連携し金融機関前において、来店者に向けて啓発活動を実施
- 10月13日～10月21日 特殊詐欺被害防止啓発展示（伊根町庁保健センター）
京丹後市広域振興局と連携し庁舎内において、来庁者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）
- 10月24日～10月27日 特殊詐欺被害防止啓発展示（宮津市 ミップル）
京丹後市広域振興局と連携し店舗内において、来店者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）
- 10月31日～11月4日 特殊詐欺被害防止啓発展示（与謝野町 庁舎）
京丹後市広域振興局と連携し庁舎内において、来庁者に向けて啓発活動を実施（パネル展示）
- 10月21日 特殊詐欺被害防止啓発（宮津市 ミップル）
京丹後市広域振興局、京都府警察と連携し店舗前において、来店者に向けて啓発活動を実施
- 12月15日 特殊詐欺被害防止啓発（宮津市 郵便局、京銀、北都信金、J A）
京丹後市広域振興局、京都府警察と連携し金融機関前において、来店者に向けて啓発活動を実施

- 3月 7日 宮津市消費者安全確保地域協議会
民生児童委員会議での消費生活センター紹介
- 3月 23日 すこやか大学閉講式
啓発グッズの配布と消費生活センターからのお知らせ