平成 29 年度

宗像市消費生活センター
事業概要

（平成 28 年度版）

困ったときはご相談を！

宗像市消費生活センター

目　　次

１　宗像市消費生活センターの概要 ---------- 1

２　平成２８年度事業の概要 ---------- 2

３　消費生活相談

(1) 相談受付件数の推移 ---------- 3
(2) 商品・役務（サービス）別状況 ---------- 6
(3) 年代別相談内容 ---------- 7
(4) 購入形態別相談内容 ---------- 10
(5) 内容別相談状況 ---------- 13
(6) 相談処理結果 ---------- 14
(7) 苦情金額と救済金額 ---------- 15
(8) 相談窓口利用状況 ---------- 16
(9) 地域別受付状況 ---------- 17

４　消費者啓発

(1) くらしの知恵増講座事業報告 ---------- 18
(2) 出前講座 ---------- 19
(3) 市広報紙による情報提供 ---------- 20
(4) コミュニティ紙への情報提供 ---------- 23
(5) ホットな消費者ニュースに掲載 ---------- 24

５　関係団体

(1) 宗像市消費者交流会 ---------- 25
(2) 特定非営利活動法人消費者支援ネット宗像 --- 26

６　資料

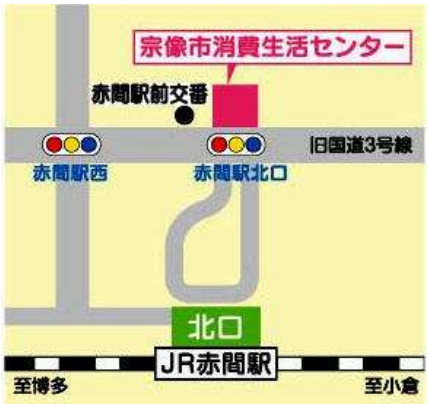
(1) 宗像市消費生活センター条例 ---------- 27
(2) 宗像市消費生活センター条例施行規則 -------- 28

1　宗像市消費生活センターの概要

名　称　　宗像市消費生活センター
所在地　　〒811-4183　宗像市土穴三丁目１番 45 号
　　TEL　0940－33－5454　　FAX　0940－33－5469

沿　革　　昭和 57 年２月　　宗像市消費生活相談所設立
　　窓口（月・水・金　AM10:00～PM3:00）
　　平成 元年４月　　窓口　平日（月～金）常設とする。
　　消費者啓発推進のため、コンシューマー・カレッジ開講
　　平成 ３年４月　　受付時間の延長と相談体制の充実
　　窓口　平日（月～金）AM9:00～PM５:00
　　平成 ４年９月　　宗像市消費者センターに名称変更
　　平成 ９年４月　　受付時間の延長と相談体制の充実
　　窓口　平日（月～金）AM8:30～PM5:00
　　平成 18 年４月　　消費者支援ネット宗像に相談業務を委託
　　平成 20 年４月　「特定非営利活動法人 消費者支援ネット宗像」に相談業務委託
　　現住所に消費者センター移設(旧住所：宗像市須恵 1-4-1)
　　平成 22 年４月　　宗像市消費生活センターに名称変更
　　平成 24 年４月　　受付時間の延長と相談体制の充実
　　電話相談　第２・第４土曜日　AM8:30～PM5:00
　　平成 27 年４月　　機構改革に伴い産業振興部から総務部へ所管変更

機　構　総務部　　---------- 総務課・消費生活センター
組　織　宗像市消費生活センター　---- 所長・所長補佐・消費生活相談員５人
施　設　鉄骨造２階建て
　　敷地面積　146.37 ㎡　建築面積　64.11 ㎡　　床面積　128.22 ㎡
　　１階　　カウンター　　事務室　　相談室（2）　　トイレ
　　２階　　会議室（収容 24 名）　和室会議室（収容６名）　湯沸室　　倉庫



2　平成 28 年度事業の概要

平成 28 年度に市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,101 件でした。もっとも多かったのはインターネット関連の相談で、ここ数年トップを続けています。若年者から 70 歳代までの広い年齢層において携帯電話やスマートフォンによるトラブルの相談が多く寄せられ、特に架空請求メールの相談が目立ちました。中には大手通販会社を騙ってメールが届いたので電話を掛けてしまったという相談もありました。

また出会い系のサクラサイト商法では、わざと間違いメールを送り付け、親切心から間違っていると連絡をしてきた人に友達になりたいと言って有料サイトに誘導し、多額のポイントを買わせるという悪質な手口も見られました。

前年度に急増した「不審な電話」に関する相談も依然と多く、公的機関を騙って個人情報を聞き出そうとする電話や、還付金があると言われ、口座番号を訊かれたなど特殊詐欺につながると危惧される内容もありました。

平成 28 年 5 月に改正電気通信事業法が施行され、契約後 8 日間は契約を解除できる初期契約解除制度が導入されました。これによって、光回線の転用によるトラブルが救済された事例もありました。また、6 月に特定商取引法が改正され、電話勧誘販売における過量販売規制や通信販売でのファクシミリ広告の規制（請求がない消費者に対する広告の提供を禁止）が盛り込まれた内容になっており、施行後の効果が期待されます。

さらに、健康食品に関する相談がすべての年齢層で多く、特に定期コースによるトラブルが目立ちました。なかには「初回 500 円と思いサプリメントを購入したら、4 回以上の定期コースの契約になっていた。高いので 2 回目以降解約したい」という内容もありました。

巧妙な手口による解決困難な事例に対しては、センターで月 2 回開催している法律相談を利用し、相談員と弁護士の連携のもと解決を図りました。今年度は、80 件の利用がありました。また、平成 24 年度から開始した毎月第 2・第 4 土曜日の電話相談は今年度 26 件ありました。

消費生活センターでは、被害を未然に防止するために、毎月、市の広報紙や地域のコミュニティ紙に情報を掲載、さらにホームページやメールマガジン（知恵増お守りメール）で最新情報を配信するなどの情報提供に努め、市民が健全な消費生活が送れるよう消費者講座『くらしの知恵増講座』を 3 回開催しました。

また、地域福祉会、消費者団体などから依頼を受け、相談員が最新の悪質商法について出前講座を 15 回実施しました。さらに今年度は、福岡教育大学の要請を受け、学生を対象に消費生活に関する授業を 9 回行い若年者の消費者教育推進に努めました。

他には、市役所の「市消費生活連携会議」で相談事例をもとに情報交換を行いました。今後も緊密に連携を図っていきます。

消費生活相談	苦情相談件数　　956 件 問合せ・要望件数　145 件　　計　1,101 件
消費者啓発	主催講座「くらしの知恵増講座」3 回（144 人） 出前講座　15 回（1,094 人）　　受講者総数　1,238 人
情報提供	むなかたタウンプレス（12 回）、コミュニティ紙（12 回）、県ホットな消費者ニュース（2 回）ホームページ（毎月更新）メールマガジン（毎月・緊急時）

３　消費生活相談

（１）相談受付件数の推移

相談受付件数は、前年度より 133 件（11%）減の 1,101 件となりました。相談が多かった商品とサービスは表２のとおりです。

表１　苦情　問合せ・要望　受付件数推移（５年間）

区　分	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度	
	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）	受付件数	構成比（%）
苦　情	1,134	90.0	1,210	93.8	1,143	93.1	1,086	88.1	956	86.8
問合せ・要望	126	10.0	80	6.2	85	6.9	148	11.9	145	13.2
計	1,260	100	1,290	100	1,228	100	1,234	100	1,101	100

（構成比％：小数点第２位を四捨五入）

図１（表１関連グラフ）

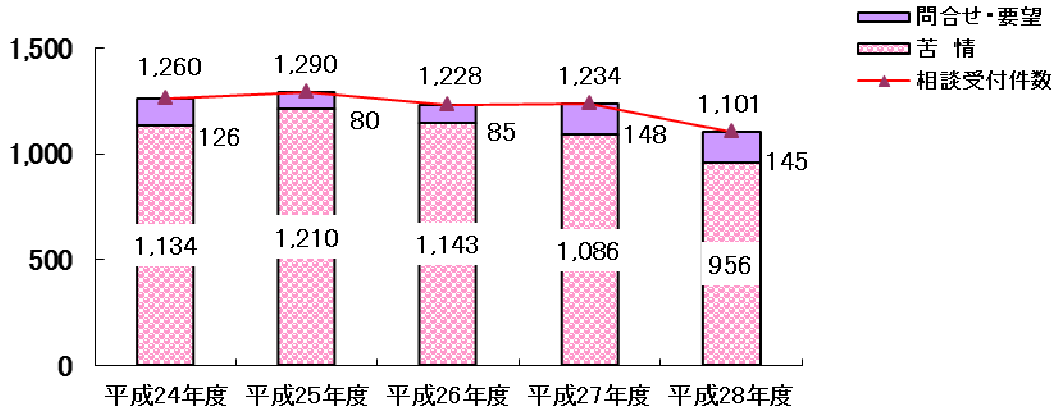


表２　相談が多かった商品とサービス（上位５項目）

順位	件数	商品・サービス
1	203	デジタルコンテンツ
2	68	商品一般
3	46	インターネット接続回線
4	43	工事・建築
5	41	フリーローン・サラ金

＊　５のフリーローン・サラ金には住宅ローンを含みます

１位　デジタルコンテンツ（203 件）

『デジタルコンテンツ』とは、パソコンや携帯電話・スマートフォン、タブレットなどによる有料サイトのトラブルです。依然として架空請求や迷惑メール等の相談が多く、特に 60 歳代、70 歳代の年齢層から相談が多く寄せられました。全体の相談件数による割合は、前年度（198 件）より 2 ポイント増加し 18％になりました。

２位　商品一般（68 件）

『商品一般』とは、商品が特定できない相談内容です。中でも不審な電話やメール・書面が届くという相談が多く、そのうち不審な電話が掛かるという相談が 25 件も寄せられました。

68 件のうち、一番多かった年代は 70 歳代（19 件）、80 歳以上（16 件）で、高齢者を狙った還付金詐欺に繋がると思われる内容もありました。また、「何でも買い取ります」と言って電話勧誘する不用品買取り（訪問購入）の相談は、今年度 14 件ありました。

３位　インターネット接続回線（46件）

『インターネット接続回線』とは、インターネット接続に関連した光回線の契約やプロバイダに関する相談で前年度と同様、3位でした。特に光回線の転用に関するトラブルが目立ちましたが、平成28年5月に改正電気通信事業法が施行されたため、初期契約解除制度により救済された事例もありました。

４位 工事・建築（43件）

工事・建築では、住宅の屋根補修や外壁塗装などのリフォーム工事などがあります。

訪問販売による点検商法のトラブルや、火災保険が使えると言って電話で勧誘する悪質な手口が目立ちました。60歳代から80歳以上までの年齢層から相談が多く寄せられましたが、40歳代からの相談も7件あり、住宅工事後の不具合に関する苦情などが目立ちました。

５位　フリーローン・サラ金（住宅ローンも含む）＜多重債務＞（41件）

今年度センターに寄せられた多重債務の相談は 41 件でした。そのうち、5 件は住宅ローンに関する相談でした。年代別では 40 歳代が 11 件と最も多く、次に 30 歳代、60 歳代の 7 件が続きます。また 20 歳代（4 件）の相談では、契約した当事者からではなく、親や祖父母から子や孫の借金に関する相談が目立ちました。

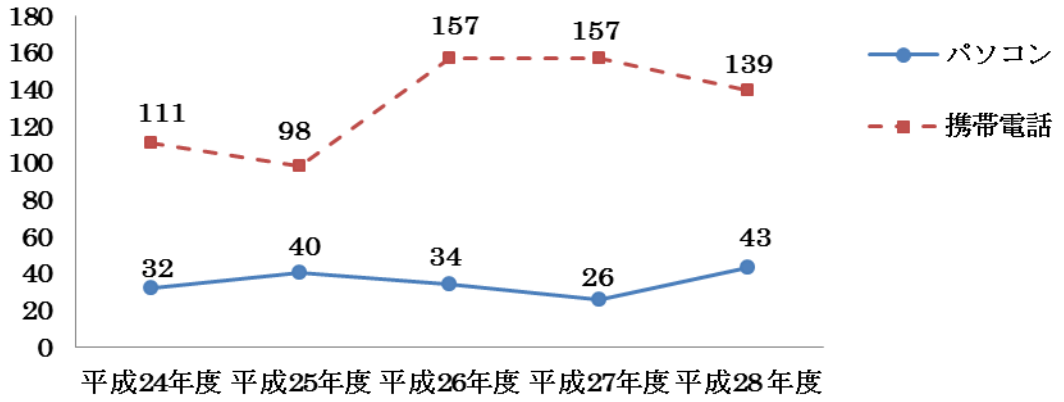
過去に借金をして高い金利を払わされていた消費者から、過払い金に関する相談が寄せられていますが、年々減少傾向にあり、今年度は 2 件でした。

表３　デジタルコンテンツに関する相談の推移（５年間）　　（単位：件）

区　分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
パソコン	32	40	34	26	43
携帯電話	111	98	157	157	139
その他（不明）	13	15	21	15	21
合　　計	156	153	212	198	203

相談件数トップのデジタルコンテンツに関する相談では、今年度３年ぶりにパソコンによるトラブルが増加しました。携帯電話の 139 件のうちスマートフォンを利用したトラブルが 79 件あり、過半数を超えました。

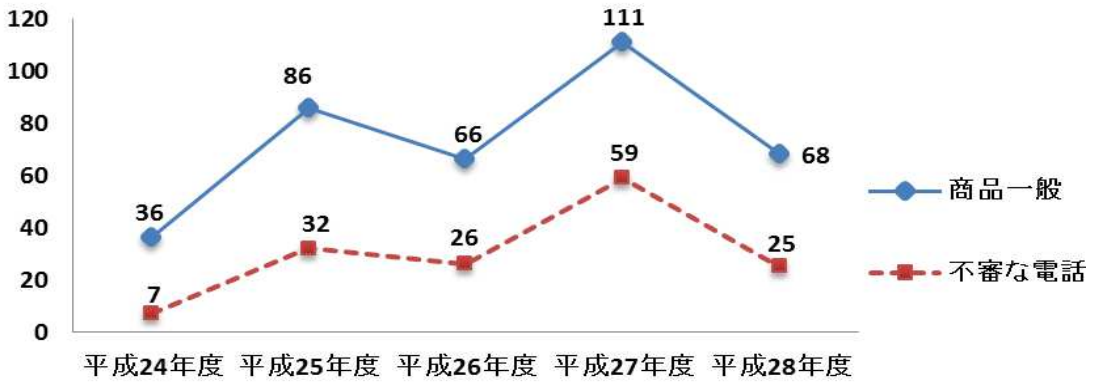
図２（表３関連グラフ）



＊公的機関を騙る不審な電話

商品が特定できない相談を『商品一般』に分類していますが、その中で不審な電話に関する相談が目立ちました。その内容は「税務署から電話があり、5 年分の税金を還付すると言われた」「国税局から電話があり、私の家の登記番号と名義人を訊かれた」などでした。昨年度急増（59 件）しましたが、今年度は 25 件で、ほぼ一昨年度の件数に戻りました。

図３



（２）商品・役務（サービス）別状況

『運輸・通信サービス』319 件のうち、203 件がパソコンや携帯電話によるインターネット有料サイトの相談でした。『金融・保険サービス』94 件のうち、41 件がフリーローン・サラ金など（多重債務）の相談、『商品一般』68 件のうち不審な電話に関する相談が 25 件でした。また『教養娯楽品』64 件のうち、新聞契約のトラブルが 21 件ありました。『食料品』の 59 件では、約 4 割（24 件）が健康食品に関連した相談でした。

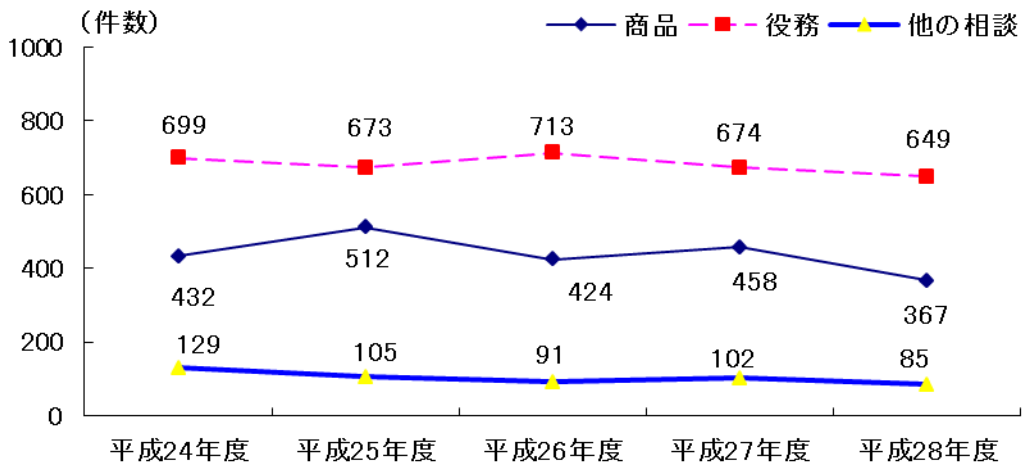
表４　商品・役務別相談受付件数（上位５項目）　（単位：件）

区分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
1	運輸･通信ｻｰﾋﾞｽ 240	運輸･通信ｻｰﾋﾞｽ 247	運輸・通信ｻｰﾋﾞｽ 318	運輸・通信ｻｰﾋﾞｽ 322	運輸・通信ｻｰﾋﾞｽ 319
2	金融･保険ｻｰﾋﾞｽ 172	金融･保険ｻｰﾋﾞｽ 130	金融・保険ｻｰﾋﾞｽ 112	商品一般 111	金融・保険ｻｰﾋﾞｽ 94
3	教養娯楽品 112	教養娯楽品 100	教養娯楽品 111	教養娯楽品 105	商品一般 68
4	食料品 68	食料品 91	保険・福祉ｻｰﾋﾞｽ 67	金融・保険ｻｰﾋﾞｽ 93	教養娯楽品 64
5	保険･福祉ｻｰﾋﾞｽ 60	商品一般 86	商品一般 66	保険・福祉ｻｰﾋﾞｽ 62	食料品 59

表５　商品・役務別相談受付件数の推移（５年間）　（単位：件）

区　分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
商　　品	432	512	424	458	367
役　　務	699	673	713	674	649
他の相談	129	105	91	102	85
合　　計	1,260	1,290	1,228	1,234	1,101

図４（表５　関連グラフ）



（３）年代別相談内容

契約者・年代別では60歳代が最も多く、昨年度（216件）より41件増加しました。

20歳未満から70歳代まで1位のデジタルコンテンツの相談では、携帯電話やスマートフォンなどに届く架空請求メールの相談が目立ちました。

30歳代、40歳代に多いフリーローン・サラ金は多重債務等の相談、20歳代で2位のエステサービスは、高額なエステの契約をしたが解約したいなどの相談が、若い女性から寄せられました。

80歳以上で一番多い『商品一般』は、ほとんどが不審な電話やメール、書面が届いたという内容の相談で、5位の老人ホームは、主に『劇場型』の詐欺と思われる内容でした。

40歳代から70歳代で上位のインターネット接続回線は、光回線の転用に関する相談などでした。

表６　契約者・年代別相談内容　（商品・役務別　上位５項目）　（単位：件）

年代	件数	１位	２位	３位	４位	５位
20歳未満	27	デジタルコンテンツ（15）	健康食品、不動産貸借（各2）		化粧品、モバイルデータ通信、ビジネス教室、冠婚葬祭互助会（各1）	
20歳代	69	デジタルコンテンツ（17）	エステサービス（8）	フリーローン・サラ金(4)	不動産貸借、インターネット接続回線（各3）	
30歳代	100	デジタルコンテンツ（15）	フリーローン・サラ金(7)	不動産貸借、モバイルデータ通信（各6）		工事・建築(4)
40歳代	147	デジタルコンテンツ（22）	フリーローン・サラ金（11）	商品一般（9）	インターネット接続回線(8)	健康食品、不動産貸借、工事・建築(各6)
50歳代	133	デジタルコンテンツ（25）	インターネット接続回線(7)	商品一般、工事・建築（各6）		フリーローン・サラ金（5）
60歳代	257	デジタルコンテンツ（56）	インターネット接続回線(17)	商品一般（11）	工事・建築(10)	生命保険、フリーローン・サラ金、金融関連（各7）
70歳代	206	デジタルコンテンツ（41）	商品一般（19）	インターネット接続回線（9）	工事・建築（8）	修理サービス（6）
80歳以上	133	商品一般（16）	デジタルコンテンツ（9）	工事・建築、新聞（各7）		老人ホーム（5）

＊表６内のフリーローン・サラ金には住宅ローンの件数も含まれています。

表７　契約者・年代別　受付件数推移（５年間）　（単位：件）

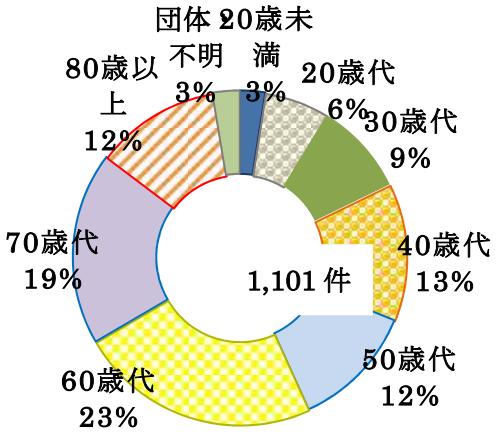
区　分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
20歳未満	35	44	36	36	27
20歳代	99	100	102	86	69
30歳代	144	141	120	114	100
40歳代	164	154	151	152	147
50歳代	166	154	152	171	133
60歳代	263	251	243	216	257
70歳代	211	224	211	224	206
80歳以上	138	188	174	199	133
団体・不明	40	34	39	36	29
計	1,260	1,290	1,228	1,234	1,101

☆　契約者の年代別割合

前頁の契約者・年代別受付件数を割合で示すと、図 5 のグラフになります。

60 歳以上の相談が全体の 54%（596 件）で、前年度より 2 ポイント増加しました。また 60 歳以上に占める 80 歳以上（133 件）の割合は 22%で、年々増加しています。

図 5（表 7 関連グラフ）



☆　年代別相談の特徴

◆20 歳未満（27 件）　スマホによるネットトラブル、ゲームやネット通販など

未成年者の相談は 27 件で、そのうち 16 件は当事者以外、主に家族からの相談でした。内容としては、15 件がスマートフォンによるネットトラブルや架空請求でした。「スマホで無料サイトを見ていたら、突然アダルトサイトに登録になった。業者に電話したら払うよう言われ怖かった」という相談や、小、中学生の家族から、家族が所有しているスマートフォンを使ってオンラインゲームをし、高額な課金をされたという相談が 3 件も寄せられました。

また、「1 回のみと思い注文したサプリメントが最低 4 回以上の定期コースの契約になっていた。2 回目からは高いので解約したい」というネット通販のトラブルや、「訪問してきた業者から、マンションの住民全員に勧めていると言われ Wi-Fi の契約をしたが、嘘だと分かったので解約したい」という相談などが目立ちました。

◆20 歳代（69 件）・30 歳代（100 件）エステや多重債務、賃貸アパートなど

20 歳代、30 歳代もスマートフォンによるネットトラブルが多く寄せられました。

20 歳代で次に多かったエステサービスのトラブルでは、「街で呼び止められ 100 円で眉毛の書き方を教えると言われたのでサロンに付いて行ったら、痩身エステを勧められ高額なコース契約をしてしまった」という相談などがありました。また「20 歳になってすぐ宝石店の女性から何度も電話がかかり、店に来るよう誘われたので行ったところ、長時間勧誘され高額なネックレスやブレスレットを契約したが払えない」という相談が男性から寄せられました。

30 歳代では、「消費者金融に借金しているが、返済が困難」など多重債務の相談が目立ちました。また就活中の学生から「荷受け代行のアルバイトをしたら、勝手に名義を使われ通信会社から高額な機種代金の請求書が届いた」という深刻な内容や、賃貸アパート退去時の原状回復に関するトラブルの相談などがありました。

◆40 歳代（147 件）・50 歳代（133 件）多重債務、還付金詐欺、光回線、副業サイト

40 歳代では多重債務の相談が目立ちました。「4 社から借金をしているが、病気で仕事を辞めたので支払えなくなった。他に貸してくれる所がないのでヤミ金に電話してしまった」などヤミ金に関する相談も数件寄せられました。

この年代から、不審な電話が掛かるという相談が上位にあがるようになりました。なかには「市役所から医療費の還付金があるので手続きするようにと言われた。電話を切った後、市役所に確認したら、そんな電話は掛けていないと言われた」という還付金詐欺と思われる相談もありました。

40 歳代、50 歳代は、光回線の相談も多く寄せられました。「光回線の料金が安くなると言われたので、今契約している業者のプラン変更かと思って承諾したら、後で別業者だと分かった。知らない業者とは契約したくないので解約したい」という光回線の転用に関する相談がありましたが、平成 28 年 5 月に改正電気通信事業法が施行されたので初期契約解除制度によりキャンセルする事ができました。

さらに 50 歳代の主婦が生活費を稼ごうとして、支援金詐欺や副業サイトのトラブルに巻き込まれたという深刻な内容もありました。

◆60 歳代（257 件）・70 歳代（206 件）架空請求メールや占いサイト、工事・建築

60 歳代は、架空請求メールやワンクリック詐欺などのインターネット関連の相談が一番多かった年代です。「インターネット検索中に突然アップグレードが始まった。無事終了したが、今朝からパソコンが立ち上がらない」という OS に関するトラブルの相談も数件寄せられました。

また、無料の占いサイトに登録したら、複数の占い師から金運が上がるというメールが頻繁に届くので止める事が出来ず、占いサイトに高額なポイント代を払ったという相談もありました。

60 歳代、70 歳代は住宅の補修工事の相談も多く寄せられました。「社団法人を名乗って電話があり、火災保険で屋根のメンテナンスが出来ると言われたが本当か？」、「突然業者が訪問し『近くで工事をしているので、ついでにお宅の屋根を無料で点検してあげましょう』と言われたが信用できるか？」や、「お掃除業者に浴室のコーティングをして貰ったら高額な請求をされた」などの内容が目立ちました。

◆80 歳以上（133 件）不審な電話、火災保険を使って住宅補修、新聞、劇場型詐欺

80 歳以上の年代からは、不審な電話に関する相談が最も多く寄せられました。還付金詐欺と思われる不審な電話が掛かったという内容や、「不用品があれば何でも買取ります」という訪問買取の勧誘も目立ちました。

また、高齢者も携帯電話を使用するようになったため、架空請求メールが届くというトラブルがこの年代でも 2 番目に多く寄せられました。

さらに、火災保険を使って家の修理が出来るという電話が掛かったという相談も複数寄せられました。

また新聞の購読契約のトラブルが目立ち「購読している新聞を止めたいが販売店が応じてくれない」「数年前に契約していた事を忘れていて、来月から 2 紙が重なってしまう。どちらか解約したい」など先付契約が原因と思われる内容もありました。

老人ホームの相談が 5 件寄せられましたが、その内 4 件は「市内に老人ホームが建つ予定だが、名義を貸して欲しい」という劇場型の買え買え詐欺の相談でした。

（４） 購入形態別相談内容

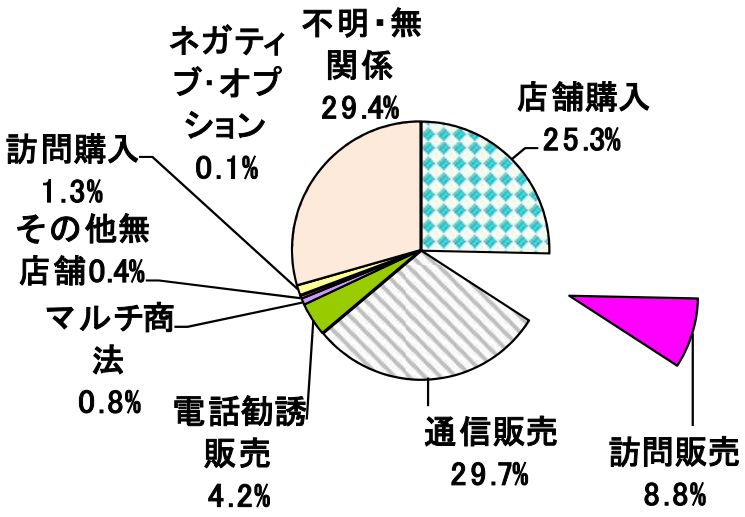
購入形態別相談内容とは、どのような販売方法で契約をしたかを表していますが、表８で分かるように今年度は店舗購入や訪問販売による契約が減少し、通信販売の契約が増加しました。全体の受付件数割合は、図６のとおりです。

表８　購入形態別相談受付件数推移　（単位：件）

区　分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
店舗購入	340	352	302	335	279
訪問販売	178	152	165	131	97
通信販売	295	320	333	315	327
電話勧誘販売	51	66	75	66	46
マルチ商法	5	8	8	13	9
その他無店舗	10	5	4	7	4
ネガティブ･オプション	1	2	0	0	1
訪問購入	1	7	15	21	14
不明・無関係	379	378	326	346	324
計	1,260	1,290	1,228	1,234	1,101

＊　ネガティブ･オプションとは、一方的に消費者に商品を送りつけ、代金を請求する手口です。
＊　訪問購入とは、訪問した業者が、消費者から商品（貴金属など）を購入する形態です。

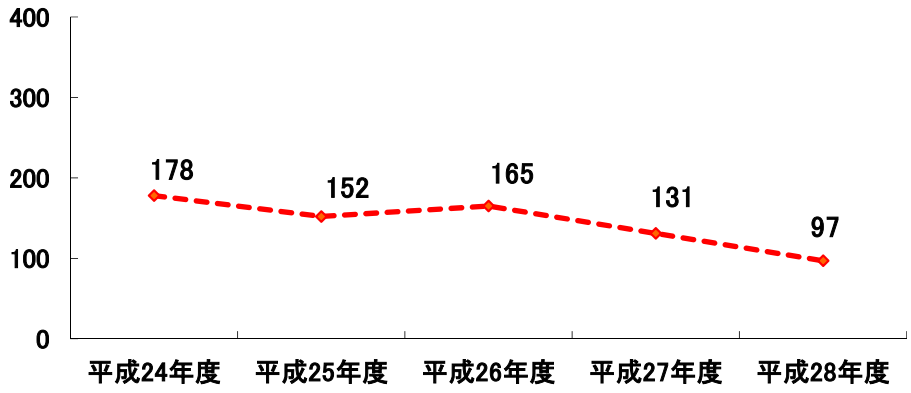
図６（表８　関連グラフ）　購入形態別相談受付件数割合



①　訪問販売について

購入形態別相談の 8.8%（97 件）を占める訪問販売は、ここ数年減少傾向にあります。過去 5 年間の推移は、図 7 のとおりです。

図 7（表 8　関連グラフ）　訪問販売による相談件数の推移（５年間）



訪問販売には、次のような商法があります

★家庭訪問販売・・・・販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを契約させる販売方法
★キャッチセールス・・街頭で「アンケート調査」などと言って消費者を呼び止め、喫茶店や営業所､店舗などに連れ込み商品やサービスを契約させる商法
★アポイントメントセールス・・販売意図を隠して、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約すると言って電話等で消費者を喫茶店などに呼び出し契約させる商法
★ホームパーティ・・・業者が消費者宅でホームパーティを開いて、参加した人に商品を契約させる商法（例：料理講習会で鍋などを販売）
★ＳＦ(催眠)商法・・・閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気を盛り上げた後、最終的に高価な商品を契約させる商法（健康講座商法など）

訪問販売の商法別件数は、家庭訪問販売が 71 件、キャッチセールスが 3 件、アポイントメントセールスが 1 件、その他の訪問販売が 22 件でした。

☆　家庭訪問販売に関する相談・・・商品別件数（表９）、年代別割合（図８）

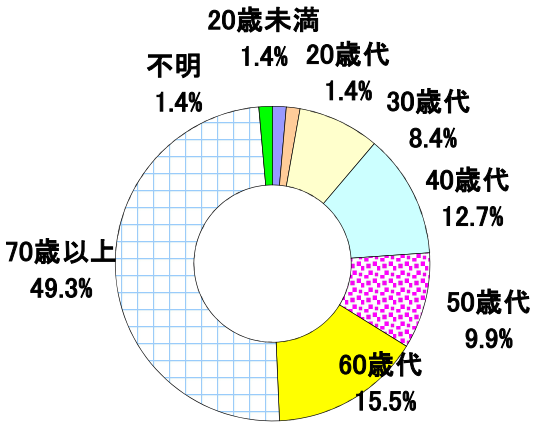
訪問販売の商法別内訳で一番多かったのは家庭訪問販売（71 件）で、訪問販売総件数（97 件）の 73%を占めています。家庭訪問販売による商品別件数の上位 5 位は、表 9 のとおりです。

1 位の新聞、工事・建築は、家庭訪問販売の 21%を占めました。また、3 位の配置薬 6 件では「キャンペーン中で無料だから配置薬を置いてほしいと頼まれ、断りきれず承諾したが、飲まないので引き取って欲しい」などの相談が高齢者やその家族から寄せられました。

表９　家庭訪問販売　商品別件数

順位	商品・役務	件数
1	新聞	15
	工事・建築	
3	配置薬	6
	インターネット接続回線	
5	商品一般	3
	テレビ放送サービス	

図８　家庭訪問販売　年代別割合

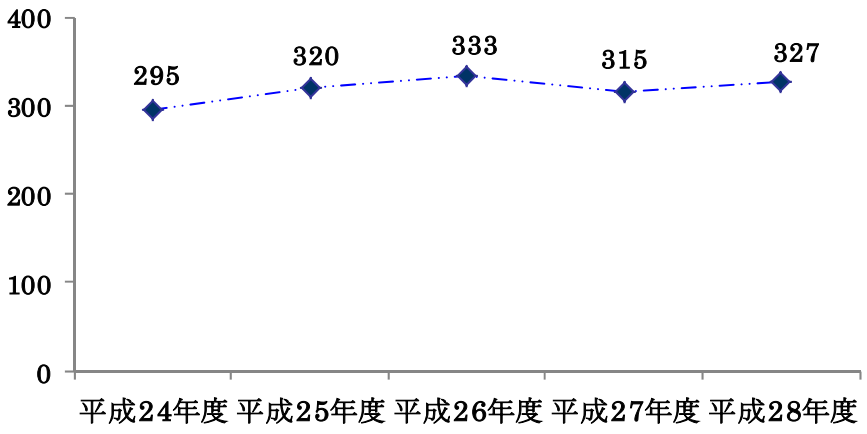


② 通信販売について

スマートフォン（携帯電話）やタブレットなどの急速な普及に伴い、インターネットを使って商品を購入するネット通販によるトラブルが、依然として多く寄せられています。

「ネット通販で、ブランドの財布が半額以下だったので、先にお金を払って購入したが商品が届かない」という相談や「初回 500 円の化粧品を買ったら肌に合わなかった。解約しようとしたら、4 回以上の定期コースの契約になっていると言われた」などの相談がありました。

図９（表８　関連グラフ）　通信販売件数の推移（５年間）



（５）内容別相談状況

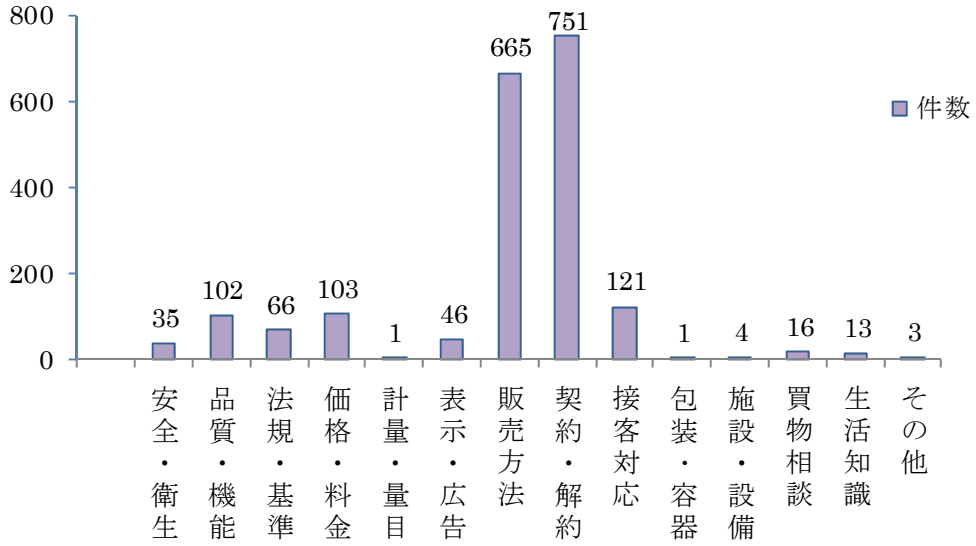
表１０　内容別相談の推移（５年間）

相談内容	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
安全・衛生	43	2.0	58	2.6	31	1.4	39	1.9	35	1.8
品質・機能	119	5.5	112	4.9	86	3.9	113	5.4	102	5.3
法規・基準	100	4.6	88	3.9	82	3.7	78	3.7	66	3.4
価格・料金	157	7.2	138	6.1	105	4.7	77	3.7	103	5.3
計量・量目	2	0.1	2	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.1
表示・広告	120	5.5	96	4.2	85	3.8	51	2.4	46	2.4
販売方法	643	29.6	739	32.5	764	34.5	734	35.1	665	34.5
契約・解約	845	38.9	913	40.2	955	43.2	874	41.7	751	39.0
接客対応	113	5.2	114	5.0	86	3.9	93	4.4	121	6.2
包装･容器	2	0.1	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.1
施設・設備	0	0.0	0	0.0	1	0.1	1	0.1	4	0.2
買物相談	15	0.7	5	0.2	6	0.3	11	0.5	16	0.8
生活知識	8	0.4	3	0.1	9	0.4	17	0.8	13	0.7
その他	5	0.2	3	0.1	3	0.1	6	0.3	3	0.2
合　　計	2,172	100.0	2,272	100.0	2,213	100.0	2,094	100.0	1,927	100.0

＊相談は、複数の相談内容がありますので、件数は相談件数と一致しません

＊％は、小数点第２位を四捨五入していますが、合計が 100％になるよう調整しています

図 10（表 10 関連グラフ）　　内容別件数（1,927 件）比較グラフ



（６）相談処理結果

表 11 の相談処理内容によると、センターがトラブルの対処方法を助言した「助言（自主交渉)」が 496 件（45%）でした。クーリング・オフによる契約解除は、これに含まれます。

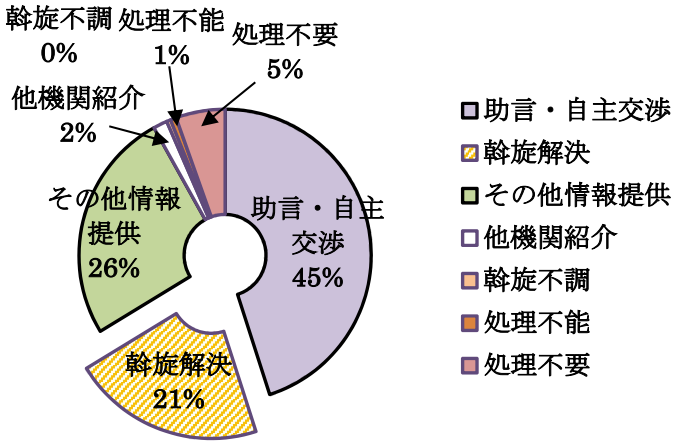
次に多いのが 282 件（26%）の「その他情報提供」でした。センターが直接、消費者と事業者との間に入って交渉し解決できた「斡旋解決」は 234 件（21%）で、前年度（224 件）より 3 ポイント増加しました。

また「処理不能」とは、業者の連絡先が分からず交渉ができない場合などです。「処理不要」とは、相談者からの情報提供のみで、センターの斡旋を希望しない場合などです。

表 11　相談処理内容（単位：件）

他機関紹介	17
助言（自主交渉）	496
その他情報提供	282
斡旋解決	234
斡旋不調	5
処理不能	7
処理不要	60
計	1,101

図 11（表 11 関連グラフ）



斡旋解決の内容は表 12 のとおりです。センターの斡旋や助言（自主交渉）によって契約解除できた「全面解約・取消」が一番多く、次は「返金」となっています。この「返金」とは、契約が解除されたことにより、既払い金が戻ってきた場合などです。「契約通り履行」とは、業者が約束した契約を守らなかった時に、センターが斡旋して契約通り履行させた場合をいいます。「その他」の項目は、契約に限らない問題などで、センターの斡旋によって業者が対応した場合などです。

表 12　斡旋解決（234 件）の内容

（単位：件）

契約通り履行	4
全面解約・取消	77
返金	26
交換・代替品	8
修理・補修	5
損害賠償・治療費	0
解決・見舞金	1
一部解約・取消	21
その他	101
計	243

＊解決内容は、複数選択できます

（７）苦情金額と救済金額

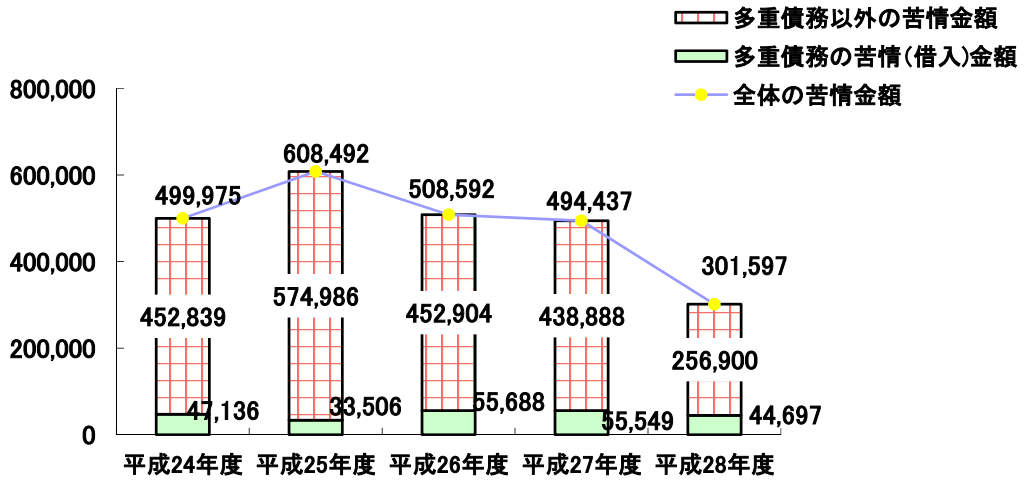
☆　苦情金額

センターに寄せられた相談の苦情金額は、3 億 159 万 7 千円ですが、その内 14.8%にあたる 4,469 万 7 千円が、多重債務の借入金額です。

表13　苦情金額に占める多重債務の苦情（借入）金額の推移　（単位：千円）

区　　分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
多重債務の苦情（借入）金額	47,136	33,506	55,688	55,549	44,697
多重債務以外の苦情金額	452,839	574,986	452,904	438,888	256,900
全体の苦情金額	499,975	608,492	508,592	494,437	301,597

図 12（表 13 関連グラフ）



☆　救済金額

救済金額とは、センターが直接斡旋した場合及び、相談者に自主交渉の仕方やワンクリック詐欺の対処法などを助言した結果、救済できた金額(クーリング･オフによる解約も含まれる)です。全体の苦情金額のうち、多重債務については救済金額が把握できません。救済金額の 5,459 万 8 千円は多重債務を除いた 2 億 5 千 690 万円の 21.3%に該当し、救済割合は前年度より 6.5 ポイント増加しています。

表14　救済金額と多重債務以外の苦情金額（５年間）　（単位：千円）

区　分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
救済金額（多重債務を除く）	70,490	111,313	208,148	65,067	54,598
多重債務以外の苦情金額	452,839	574,986	452,904	438,888	256,900
救済割合　（%）	15.6	19.4	46.0	14.8	21.3

（８）相談窓口利用状況

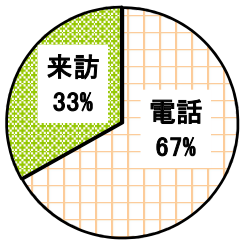
相談方法は、電話による相談が全体の 67％でした。相談者性別では、女性からの相談（57％）が、職業別では、家事従事者からの相談（44％）が多く寄せられました。

☆　相談方法

表15

相談方法	相談件数	割合(%)
電話	736	67
来訪	365	33
文書	0	0
計	1, 101	100

図 13（表 15 関連グラフ）

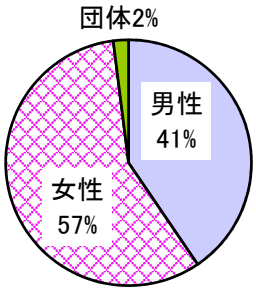


☆　相談者性別

表16

相談方法	相談件数	割合(%)
男性	446	41
女性	633	57
団体	22	2
不明	0	0
計	1, 101	100

図 14（表 16 関連グラフ）

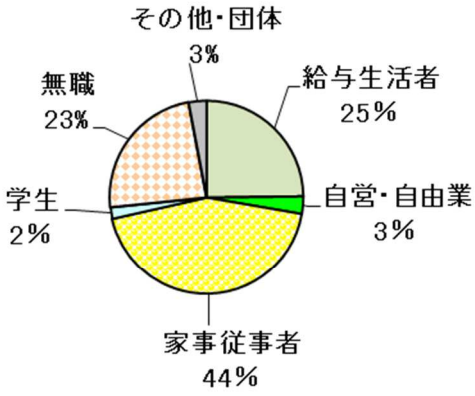


☆　相談者職業別

表17

相談方法	相談件数	割合(%)
給与生活者	273	25
自営･自由業	32	3
家事従事者	482	44
学生	21	2
無職	260	23
団体・不明	33	3
計	1, 101	100

図 15（表 17 関連グラフ）

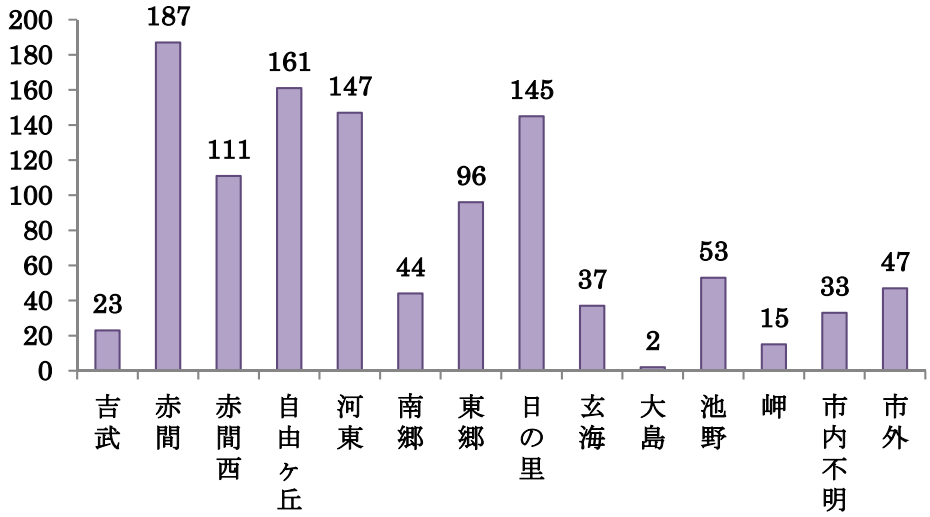


（９）地域別受付状況

表18　地域別受付件数

地域	吉武	赤間	赤間西	自由ヶ丘	河東	南郷	東郷	日の里	玄海	大島	池野	岬	市内不明	市外	合計
件数	23	187	111	161	147	44	96	145	37	2	53	15	33	47	1,101

図 16（表 18 関連グラフ）



☆　宗像市外の地域別相談受付件数

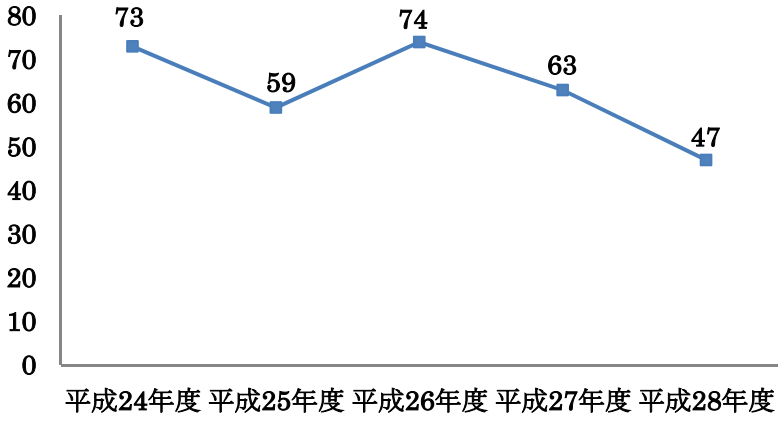
宗像市外からの相談件数は、消費者安全法により相談窓口が充実され減少傾向にあります。しかし県外からの相談も 5 件（大分県、長崎県など）寄せられており、被害を心配した遠隔地に住む家族や親戚からの相談によるものがほとんどでした。また、一番多かったのは隣接する福津市で市外相談件数の 45%（21 件）を占めました。

☆市外の相談件数の推移（5 年間）

☆　表19　相談者・地域別受付件数

地域	件数
福津市	21
古賀市	6
遠賀郡	4
福岡市	4
北九州市	3
糟屋郡	2
その他	7
計	47

図 17（表 19 関連グラフ）



平成 28 年度 「くらしの知恵増講座」事業報告

開催日	テーマ	講師	参加人数
9 月 6 日	悪質商法・最新詐欺の手口を知って騙されない	多田　文明 詐欺・悪質商法に詳しいジャーナリスト	73人
10 月 12 日	電力小売りの自由化が始まっています ～よく知って、契約内容を理解。便乗詐欺にご注意～	上村　欣久 九州経済産業局　電力事業課 課長補佐	35人
11 月 16 日	賢いクリーニング店の利用術 3 ヵ条 ～大切なお洋服のお手入れ方法～	五十川　あや 洋服のメンテナンス職人	36人
			参加人数144人

平成２８年８月１日号　広報誌　むなかたタウンプレス掲載

(3)　お知らせ　平成28年8月1日　むなかたタウンプレス　No.321

平成28年度くらしの知恵増講座

知恵を増やして
あなたも
賢い消費者に！

市消費生活センターでは、今年も消費者講座「くらしの知恵増講座」を開講します。今回は、悪質商法や詐欺の最新の手口、電力小売り自由化、衣類の手入れ方法をテーマとした講座です。この講座で消費者力を磨き、賢い消費生活を目指しましょう。3回連続の講座です。

■問い合わせ先
市消費生活センター
☎（33）5454

【第1回】
●日程　9月6日（火）
●テーマ「悪質商法・最新詐欺の手口を知って騙（だま）されない！」
●講師　多田文明さん（詐欺や悪質商法に詳しいジャーナリスト）

これまでの詐欺や悪質商法への潜入体験を元に、だましの現場の実態や最新の手口を話します。そして、だまされない心構えを知り、被害防止に役立てられる内容です。

【第2回】
●日程　10月12日（水）
●テーマ「電力小売りの自由化が始まっています～よく知って、契約内容を理解。便乗詐欺にご注意～」
●講師　上村欣久（よしひさ）さん（九州経済産業局電力事業課課長補佐）

今年の4月から、電気の購入先が自由に選べる「電力小売りの全面自由化」がスタートし、ライフスタイルに合わせた多様なメニューから選べるようになりました。新たな契約をするときに注意すべきこと、便乗詐欺の注意点などを話します。

【第3回】
●日程　11月16日（水）
●内容「賢いクリーニング店の利用術3カ条～大切なお洋服のお手入れ方法～」
●講師　五十川あやさん（洋服のメンテナンス職人）

クリーニング店を利用するときに知っておくと得する情報や、大切な衣類を預けるときの注意点などを、分かりやすく伝えます。今年の12月から改正になる品質表示規定についても話します。

平成28年度　出前講座

総参加人数　　1094名

月日	講座名	対象者	場所	参加人数
4月7日	若者を狙う悪質商法について	日赤看護大学	日赤看護大講義堂	110名
5月30日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　3年	福岡教育大学 家政教棟	72名
5月30日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　3年	福岡教育大学 家政教棟	76名
6月3日	若者を狙う悪質商法について	福岡教育大学	福岡教育大学 教育総合研究所教室	230名
6月10日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　1年	福岡教育大学 家政教棟	54名
6月14日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　1年	福岡教育大学 家政教棟	44名
6月17日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　1年	福岡教育大学 家政教棟	53名
6月29日	スマホインターネットのトラブル	日の里学園PTA	日の里西小学校 体育館	150名
6月30日	あなたも狙われる！悪質商法とその対処法	赤間地区ｺﾐｭﾆﾃｨ運営協議会（地域環境部会）	赤間コミセン	55名
9月29日	相談事例から消費者が特に注意すること	宗像市消費者交流会	宗像市消費生活センター2F	10名
12月2日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　1年	福岡教育大学 家政教棟	54名
12月12日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　3年	福岡教育大学 家政教棟	50名
12月15日	消費者力を磨こう	福岡教育大学　3年	福岡教育大学 家政教棟	80名
2月7日	あなたも狙われる・悪質商法とその対処法（特殊詐欺について） クーリング・オフの説明	宗像市消費者交流会	赤間西コミセン	35名
2月17日	悪質商法について	土穴福祉会 （乙女の会）	土穴公民館	21名

平成 28 年度　市広報紙（むなかたタウンプレス）による情報提供

市広報紙「むなかたタウンプレス」の 15 日号“転ばぬ先の杖”のコーナーで悪質商法などの最新情報や対処法、消費生活の知識などを情報提供しました。

掲載月日	「転ばぬ先の杖」掲載内容
平成 28 年 4 月 15 日号	「電力の小売自由化」よく理解してから契約を！～便乗商法にも気をつけて！～
5 月 15 日号	大切な葬儀の料金が高額で支払えない！
6 月 15 日号	なかなか減らない？！新聞契約のトラブル～即決せず慎重に！
7 月 15 日号	平成 27 年度消費生活センターへの相談
8 月 15 日号	前払いしたのに「商品が届かない」、「ニセモノが届いた」～インターネット通販の前払いの利用は慎重に！！～
9 月 15 日号	光コラボレーション事業者の勧誘に気を付けて！
10 月 15 日号	「老人ホーム入居権」に関する劇場型勧誘にご注意下さい！！
11 月 15 日号	「火災保険が家の修理に使える！？」トラブル急増！
12 月 15 日号	パソコン・携帯電話などによる架空請求・ワンクリック詐欺～詐欺被害救済をうたう「二次被害」のトラブルに注意！
平成 29 年 1 月 15 日号	～コインパーキングを利用の際は料金表示をしっかり確認しましょう！～
2 月 15 日号	春の引っ越しシーズンに向けてトラブルを避けるために
3 月 15 日号	気を付けよう！若者を狙った悪質商法

宗像市消費生活センター
転ばぬ先の杖
☎(33)5454

でばんピちゃん

なかなか減らない!? 新聞契約のトラブル 即決せず慎重に!

新聞購読契約の相談は、年間を通して多く寄せられ、特に高齢者やその家族からの相談が目立っています。また、消費生活センターの相談概要では、訪問販売でのトラブルの中で、ずっとトップになっています。

【事例1】

先週から、契約した覚えのない新聞が入りだした。販売店に電話したら来訪され「10年前に、来月から3年間の購読契約をしている」と言って契約書を見せられた。妻が契約したと分かったが、現在別の新聞を取っていて、2紙取るのは経済的に困難である。私が知らない内に妻が勝手にした契約なので、キャンセルしたい。(60歳代・男性)

【事例2】

高齢で1人暮らしの母の家に新聞が2紙入っているが、母は目が悪い上に、最近認知症が進んでいて、新聞を読める状態ではない。何とかしたいと思い、契約書を捜していたら、他の2紙の購読契約書が見つかった。書面通りだと、来年1月から4紙が同時に入ることになる。今でも大変なのに、これ以上新聞を取ることはできない。何とかできないだろうか。(50歳代・女性)

〈アドバイス〉

訪問販売で新聞の購読契約をした場合、契約書を受け取った日から8日間は、クーリング・オフで無条件解除ができます。しかし、今回のように何年も前に契約している場合は該当しません。

事例のような先付け契約(新聞が入り出すのが何年も先になる契約)をすると、契約時は大丈夫と思っていても、新聞が入り出す時期になって、契約していたことを忘れたり、家庭状況や健康上の問題で新聞が取れなくなったりする場合があります。今取っている新聞の契約が終わってから、次の契約をするようにしましょう。

また、【事例1】のような場合では、新聞の購読契約は、家庭生活の中での日常品の契約なので、夫婦で共同責任を負う(日常家事債務)と解釈され、妻が夫の名前で契約したという理由だけでは解約はできません。

新聞の購読契約書は、法律で定められた契約書面です。トラブルを避けるために、契約書の控えは契約期間が終わるまで大切に保管しましょう。

第2・4土曜日電話相談

市消費生活センターでは、月～金曜日の相談に加えて、第2・4土曜日に電話相談を実施しています。利用してください。

時間 8:30～17:00　☎(33)5454

伝言板

「第九」コンサートむなかた合唱団員募集

●練習日時
▽毎月第2・4日曜日＝午前9時30分～正午
▽7月から第1火曜日＝午後7時～同9時
●練習場所 自由ヶ丘コミセン、河東コミセン
●対象 小学生以上
●年会費
▽大学生以下＝2000円
▽一般＝1万円
＊別途、いずれも楽譜代1000円程度必要

【「第九」コンサート】

●日時 12月25日(日)午後3時30分～
●場所 宗像ユリックス・イベントホール
＊詳細は問い合わせを
■申込・問い合わせ先 むなかた「第九」合唱団事務局(吉村)☎080(6443)7832

レディースハーモニー・ユリックス第12回定期演奏会

●日時 7月23日(土)
▽開場＝午後1時30分
▽実施＝同2時～同4時
●会場 宗像ユリックス・ハーモニーホール
●内容 市内で活躍する歌の大好きな女性サークルによる発表会
●入場料
▽一般＝800円
＊小学生以下無料
＊市教育委員会後援
＊詳細は問い合わせを
■問い合わせ先 レディースハーモニー・ユリックス(沖田)☎(36)5784

のびっこランド参加者募集

●日程／内容
①6月24日(金)／リズム遊び、親子体操
②7月1日、同8日(金)／たなばた会
●時間 午前10時40分～正午
●場所 博多のびっこ幼稚園・多目的ホール
●対象 1～4歳児と保護者
●参加料 無料
●申込締切日 参加希望日の前日
■申込先 同園☎(36)7473

シルバー農園利用者募集

●募集場所／区画数 東郷地区シルバー農園(東郷コミセン近く)／7区画
●対象 東郷地区に住む、おおむね60歳以上の市民
●定員 先着7人
●利用料 年間1200円
＊詳細は問い合わせを
■申込・問い合わせ先 東郷コミセン☎(36)7711

ミニ環境講座「リサイクル石けんづくり」参加者募集

●日時 7月1日(金)午前10時～午後0時30分
●場所 エコロ館(市役所西門そば)
●定員 先着15人
＊5人未満の場合は中止
●託児 無料(5カ月～就園前)
＊託児は6月24日(金)までに事前申込必要
●持参品 汚れてもいい長袖の服装、エプロン、1ℓの空の牛乳パック2個
●参加料 無料
●その他 リサイクル石けんは、食廃油を再利用した地球にも人にも優しい、洗浄力が優れた石けんです
＊同部会では、石けん切りのボランティアを募集しています。参加記念品あり。詳細は問い合わせを
■申込先 むなかた「水と緑の会」事務局(環境課内)☎(36)1421

第45回宗像大社短歌大会作品募集

●日時 11月6日(日)
▽小・中・高生＝午前9時30分～同11時
▽一般＝正午～午後3時40分
●会場 宗像大社
●応募要件
▽一般＝2首まで
▽小・中・高生＝1首
●出詠料
▽一般＝1000円／首
▽小・中・高生無料
＊市、市教育委員会後援
●申込締切日
▽一般＝8月31日(水)
▽小・中・高生＝9月9日(金)
＊いずれも当日消印有効
●申込先 「宗像大社短歌大会」実行委員会事務局
▽郵送＝〒811-4175／田久5・25・17
■問い合わせ先 同事務局(巻)☎090(8393)3299

大島が好き すっぴん大島 島の魅力をPR

今回完成したポスター

都会に住む若者に大島へ来て欲しい。そんな強い思いを持った大島在住の女性が中心となり、大島の魅力をPRするためのポスターデザインを検討し、今回完成しました。

大島の魅力を見つめ直す中で、歴史や雄大な自然など、無理せず背伸びして飾らずとも素晴らしいところが多くあること。また、都会では感じることが難しくなったといわれている、何も考えず「のんびり」できるところが魅力であるということが改めて分かりました。

そのような、大島の魅力を一言で表す言葉として、「すっぴん大島」というキャッチフレーズをつくり、今後広くPRしていくとともに、関連イベントの企画などを検討していきます。

また、画像共有サービス・インスタグラム(#suppin_oshima)でも大島の写真を掲載しています。

■問い合わせ先 商工観光課元気な島づくり係 ☎(72)2211

忘れるな 自分がした事 言った事(河波和花・自由ヶ丘小6年)
やさしさは 心の中に あふれてる(藤丸夢叶・河東小6年)

友達の 笑顔あふれる うれしいな(鎌島結・日の里東小6年)
すごくいいね がんばってるね 言われてうれしい言葉(中村心穏・地島小6年)

宗像市消費生活センター
転ばぬ先の杖
☎(33)5454

光回線の乗り換えを勧める光コラボレーション事業者の勧誘に気を付けて！

光コラボレーション事業者（大手電話会社から光回線サービスの卸売を受けて新たに光回線を提供する事業者）からの勧誘トラブルの相談が寄せられています。

事例1

大手電話会社の光回線サービスを利用しているが、先日「契約更新の連絡です」と電話があった。料金が安くなると言われ、また電話をするので端末を用意しておいてほしいと言われたがどういうことだろうか。

（60歳代・男性）

事例2

「光回線サービスの回線使用料とプロバイダ料金をまとめたプランがあり、安くなる」と電話があった。大手電話会社のホームページを業者の指示通りに進み、画面に表示された番号を伝えたが、不安になり解約したい。

（50歳代・女性）

アドバイス

現在の契約先を解約し、光コラボレーション事業者が提供する光回線サービスに乗り換えることを「転用」といいます。その手続きのためには「転用承諾番号」が必要なため、事例1では、大手電話会社のサービスの契約更新と勘違いさせて、パソコンやスマートフォンなどの端末でインターネットにつなぎ「転用」に必要な転用承諾番号を聞きだそうとしたと思われます。

事例2では、消費者は目的が分からないまま、電話で転用承諾番号が表示されるページまで誘導されています。「転用」をすると、新たに光コラボレーション事業者と契約することになります。

【契約する前に注意】

▽勧誘してきた業者の名前やサービス名を確認しましょう

▽現在の契約を解約する時に、解約料が発生する場合もあります。また光コラボレーション事業者との契約後、内容に不満があり、元の契約先や別の業者と契約する場合には、新たな契約となり電話番号が変わる場合もあります

▽「安くなる」という言葉を鵜呑みにせず、現在の契約と比較するなどし、転用承諾番号を伝える前に契約内容を十分理解した上で慎重に検討しましょう

法律が改正され、5月21日から電気通信サービスに初期契約解除制度が導入されました。契約書面を受領した日から8日間は電気通信サービス契約を解除できます。事例2の場合は8日以内だったため解約できました。困ったときは、消費生活センターに相談してください。

第2・4土曜日電話相談

市消費生活センターでは、月～金曜日の相談に加えて、第2・4土曜日に電話相談を実施しています。利用してください。

問合 8:30～17:00　☎(33)5454

大島に彦星、織姫が舞い降りた 大島七夕まつり

幻想的な雰囲気の七夕まつり

大島七夕まつりを8月7日に開催しました。七夕飾りや竹灯篭の明かりで幻想的に彩られた会場は、約400人の参加者が集まり、大いに盛り上がりました。

ステージでは、「がちまやあ三線サークル」による島唄の演奏があり、三線の音色に合わせ参加者も歌い踊り、会場が一つになりました。

また、例年好評の結婚報告祭には、大塚拓馬さんと真奈美さん夫妻（大野城市）が、中津宮での神事の後、ステージ上で愛の誓いを読み上げました。さらに、うみんぐ大島から2人の門出を祝す「大鯛」が贈られるなど、会場は「めでたい」雰囲気に包まれました。

今年も彦星、織姫の赤い糸は無事につながり、まつりに参加した人全員が幸せな気分となりました。

■問い合わせ先　商工観光課　元気な島づくり係　☎(72)2211

NHKBSプレミアム「にっぽん縦断こころ旅2016秋」
お便り募集 こころ旅

俳優の火野正平さんが自転車に乗って日本全国を走る「にっぽん縦断こころ旅」。みなさんから寄せられたお手紙で目的地が決まります。ぜひ応募してください。

●福岡県が紹介される放送日時（予定）
11月14日(月)～同18日(金)
▽月～金曜日＝7:45～7:59　▽火～金曜日＝19:00～19:29
●内容　市内の忘れられない景色や、大切な人との出会いの場所など、「こころの風景」エピソードを募集
●申込締切日　10月10日(月・祝)
●申込必要事項①住所②氏名③年齢④性別⑤電話番号⑥思い出の場所・風景⑦場所にまつわるエピソード
●申込先　NHKふれあいセンター
▽ハガキ・封書＝〒150-8001　NHK「こころ旅」係
＊申込締切日必着
▽FAX 03(3465)1327
▽HP http://www.nhk.or.jp/kokorotabi/
■問い合わせ先　同センター　☎0570(066)066

伝言板

アイヌの人のための無料電話相談

●日程　月～金曜日
＊土・日曜日、祝日、12月29日（木）～平成29年1月3日（火）を除く
●時間　午前9時～午後5時
●内容　嫌がらせ、差別、プライバシー侵害などの相談受付。希望でアイヌの相談員が対応
＊匿名可。秘密厳守
●相談専用電話　無料 0120（771）2208
■問い合わせ先　公益財団法人人権教育啓発推進センター　☎03（5777）1802

司法書士・税理士による相続合同相談会

●主催　九州北部税理士会、福岡県司法書士会
●日時　10月15日（土）午後1時～同5時
＊受付は午後4時まで
●会場　福岡ビル9階・第5ホール（福岡市中央区天神1・11・17）
●内容　司法書士と税理士が同時に相談の相談に応じます
●定員　先着18組
●相談料　無料
＊事前申込不要
■問い合わせ先　福岡県司法書士会事務局　☎092（722）4131
＊月～金の午前10時～午後4時

「筑前竹槍一揆」歴史講演会

●主催　赤間宿ボランティアガイドの会
●日時　10月15日（土）
▽受付開始＝午後5時15分
▽実施＝同5時30分～
●会場　街道の駅 赤馬館
●講師　石瀧豊美さん（福岡地方史研究会会長）
●定員　先着40人
●参加料　500円（お茶と資料代含む）
●申込開始日　9月15日（木）
●申込先　同館
▽☎(35)4128
■問い合わせ先　同会会長（田中）　☎090（6896）9496

いじめはね　人の心を　うばってる（山下桜夏・吉武小5年）
外見や　人種がちがえど　みな人間（髙野陵太・赤間小5年）
やめようよ　良いか悪いか　わかるよね（佐藤未来・日の里西小5年）
ファイト！　ファイト！　こんどこそがんばれ!!（中村海優・地島小5年）

平成 28 年度　コミュニティ紙への情報提供

掲載月	掲　載　内　容
平成 28 年 4 月	消費生活センターをご存じですか？
5 月	通信販売の「定期購入（コース）」に気をつけて
6 月	新聞の契約は慎重に！！
7 月	震災に便乗した「買え買え詐欺」の手口と思われる不審な電話に注意!!
8 月	物干し竿の移動販売にご注意!!
9 月	ご存知ですか？光回線などの「初期契約解除制度」！
10 月	訪問販売で住宅のリフォーム工事の契約をする時は慎重に！
11 月	ご注意！「医療費の還付金詐欺」と思われる電話が多発！
12 月	「火災保険が使える」と住宅修理を勧誘する業者には注意しましょう
平成 29 年 1 月	平成 28 年 12 月より「衣類の洗濯表示」が変わりました
2 月	携帯電話に届くメールによる架空請求にご注意！
3 月	光回線サービス「乗り換え」の勧誘トラブルにご注意!!

☆　掲載コミュニティ紙

赤間地区　（話・和・輪　ふれ愛通信）
赤間西地区　（きらめき赤間西）
河東地区　（ふれあい河東）
自由ヶ丘地区　（自由ヶ丘コミセンだより）
南郷地区　（もやい）
東郷地区　（東郷地区コミュニティだより）
日の里地区　（日の里）
玄海地区　（げんかいの風）
岬地区　（しおさい）
池野地区　（ゆがわ）
吉武地区　（吉武しんたて）
大島地区　（大島地区コミュニティだより）

福岡県　ホットな消費者ニュースに掲載

平成 28 年 4 月号	慌てて契約しないで!電力の小売自由化
11 月号	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄを利用中にパソコンから警報音が鳴り出した！

ホットな消費者ニュース
～あなたの地域の危ない商法・２８年４月号

★慌てて契約しないで！電力の小売自由化　・・・宗像市消費生活センター

今年４月から電力の小売自由化が始まりました。しかし、２０２０年３月までは経過措置として、今と同じ電力会社・料金メニューで継続ができ手続きも不要です。慌てて契約しないで、ライフスタイルにあった小売電気事業者をゆっくり選択しましょう。

（相談事例）
５日前、訪問販売で電力会社の提携会社を名乗り「電力の小売自由化で、当社と契約すれば電気料金が安くなる」と言われ契約したが解約したい。

（対処法）
電気の訪問販売や電話勧誘販売については、契約書を受取って８日以内であれば無条件で解除できるクーリング・オフ制度があります。相談者に、クーリング・オフの通知書をハガキに書き、特定記録郵便で送るようアドバイスしました。

（アドバイス）
家庭に届く電気の質は、どの小売電気事業者から買っても同じです。また、新しい電力量計「スマートメーター」にも原則お金はかかりません。小売電気事業者が電気を販売するには、消費者に電気料金や解約手数料について書面で説明する法律義務があります。また、小売電気事業者は国の登録が必要です。不審な場合は、経済産業省ホームページ「登録小売事業者一覧」やナビダイヤル 0570 - 028 - 555 で確認しましょう。

ホットな消費者ニュース
～あなたの地域の危ない商法・２８年１１月号

★インターネットを利用中にパソコンから警報音が鳴り出した！
・・・宗像市消費生活センター

（相談事例）
インターネットを立ち上げたところいきなり警報音が鳴り出し、情報流出の危険があると表示された。パソコンを再起動してもやはり警報音が鳴りやまなかったので、表示されていた連絡先に電話したところ、「あなたが使用しているパソコンを調査した結果、古いセキュリティソフトでは発見できないウィルスに感染していることが判明した」と片言の日本語で言われた。ウィルスを除去するための費用として１万５千円請求され、クレジットカードで決済してしまった。電話を切ったあとに騙されたと気が付いたが、返金してもらえるか。

（処理結果）
センターから業者に連絡したがつながらなかった。クレジットカード会社に連絡したところ海外の事業者であることがわかり、その業者のサイト名とメールアドレスを情報提供してもらった。相談者に英文での解約と返金を求める内容の定型文を提供し、メールで申し出を行うよう助言した。
◇◇

（アドバイス）
あわてて電話をして相手に聞かれるがままクレジットカード番号を教えたり、パソコン遠隔操作ソフトを自分のパソコンにインストールして遠隔操作されたりとの被害が発生しています。
騙す側はいろいろな手口であなたを騙そうとします。すぐに行動せずに落ち着いて考え、まずは身近な家族や友人に相談しましょう。そして少しでも不審に思ったらすぐに消費生活センターや警察に相談してください。
警報音が止まないトラブルに関しては、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)(03-5978-7501)に相談してください。

5　関係団体

宗像市消費者交流会

代表者名	生見　紀美子
会 員 数	60 名（平成 29 年 4 月 1 日現在）
対 象 者	宗像市民
会　　費	年額　2,000 円

活動内容

月	活動内容	場　所	備　考
4 月	平成 28 年度定期総会 事業報告　事業計画ほか 講演「マイナンバー制度について」	市役所 北館 103 室 参加 56 名	来賓 宗像市総務課長ほか 消費生活センター
5 月	健康体操 「高齢者のストレッチヨガ」	東郷コミセン 参加 28 名	講師 会員　江頭とし子
6 月	見学研修　　からあげの唐十 TOTO ミュージアム他	八幡西区 小倉北区 参加 37 名	社協のバス 昼食　ﾎﾃﾙｸﾗｳﾝﾊﾟﾚｽ 参加費 2.500 円 （昼食 1.620 円＋参加費）
7 月	宗像市の行政 宗像市の環境対策	赤間西コミセン 参加 35 名	講師 市民協働環境部 環境課
8 月	高齢者の介護の話 特別養護老人ホーム 「あかま」見学	赤間西コミセン 参加 32 名	講師 市役所　担当課 見学 25 人
9 月	高齢者の交通安全 アクセルとブレーキの間違い 高齢歩行者の安全	赤間西コミセン 参加 34 名	講師 交通安全協会 岩下専務理事ほか
10 月	健康と運動 地島ウォーキング	地ノ島	台風接近のため中止
11 月	見学研修　　ﾌﾞﾘｼﾞｽﾄﾝﾀｲﾔ久留米工場 紅乙女酒造 道の駅久留米	久留米方面 田主丸方面 参加 35 名	社協のバス 参加費 2.500 円 （昼食 1.620 円＋参加費）
12 月	料理教室（6･7 日開催） そば打ち体験道場 実習と試食	正助ふるさと村 参加 36 名	現地集合 受講料≪食材費込み≫ 1.080 円
1 月	産直の実情 道の駅むなかたの発展 新年昼食交流会	道の駅（商工会館会議室） 参加 30 名	講師 道の駅　山崎館長 現地集合
2 月	宗像市消費生活センターの相談事例から重要事項	赤間西コミセン 参加 40 名	宗像市消費生活センター 所長・相談員
3 月	平成 28 年度事業の反省会 ミニ講演「旅行を更に楽しく」 昼食交流会	国民宿舎ひびき 参加 36 名	ひびきのバスで送迎 ガイド指導者 飯盛千恵子氏

特定非営利活動法人消費者支援ネット宗像

代表者名	林　國昭
会 員 数	15 名（平成 29 年 4 月 1 日現在）
対 象 者	法人の目的に賛同して入会した個人及び団体

活動目的

宗像市及びその周辺住民に対して、消費生活相談や啓発講座を行うとともに、消費生活に関する情報の収集、提供を行い、消費生活の安定、向上に寄与すること。

活動内容

1．　消費生活相談に関する事業
2．　消費者教育・啓発並びに消費生活情報の提供に関する事業
3．　消費者団体、関係諸機関との連携に関する事業
4．　宗像市消費生活センターの運営業務委託契約に基づく受託事業

啓発講座・情報提供

平成 28 年 9 月～平成 28 年 11 月	くらしの知恵増講座（3 回）
平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	出前講座 （学生対象 10 回、団体対象 5 回）
平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	市広報紙(むなかたタウンプレス)掲載　転ばぬ先の杖(12 回)
平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	コミュニティ紙への情報提供（12 回）
平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	福岡県　ホットな消費者ニュース　（2 回）
平成 28 年 5 月～平成 29 年 3 月	福岡県消費生活相談員等事例検討会議（6 回）
平成 28 年 6 月	平成 27 年度事業概要作成

会員対象の研修講座

平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	国民生活センター他研修講座（19 回）
平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月	弁護士との事例研究　（12 回）

６　資料

○宗像市消費生活センター条例

平成 15 年 4 月 1 日
条例第 124 号

(設置)

第 1 条　消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 10 条第 2 項の規定に基づき、宗像市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)を設置する。

(平 16 条例 36・平 19 条例 42・平 21 条例 44・一部改正)

(名称及び位置)

第 2 条　消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
宗像市消費生活センター	宗像市土穴三丁目

(平 19 条例 42・平 21 条例 44・一部改正)

(事務)

第 3 条　消費生活センターは、次に掲げる事務を行う。

(1)　消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。

(2)　消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんを行うこと。

(3)　消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

(4)　県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

(5)　前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(平 21 条例 44・全改・一部改正)

(職員)

第 4 条　消費生活センターに所長その他必要な職員を置く。

(平 21 条例 44・一部改正)

(委任)

第 5 条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附　則

この条例は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附　則(平成 16 年 12 月 28 日条例第 36 号)

この条例は、公布の日から施行し、平成 16 年 6 月 2 日から適用する。

附　則(平成 19 年 12 月 21 日条例第 42 号)

この条例中第 1 条の規定は平成 20 年 2 月 25 日から、第 2 条の規定は平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附　則(平成 21 年 12 月 24 日条例第 44 号)

この条例は、公布の日から施行し、改正後の宗像市消費者センター条例の規定は、平成 21 年 9 月 1 日から適用する。ただし、第 2 条の規定は平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

○宗像市消費生活センター条例施行規則

平成15年4月1日
規則第116号

（趣旨）

第1条　この規則は、宗像市消費生活センター条例（平成15年宗像市条例第124号）の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

（平21規則45・一部改正）

（開所時間等）

第2条　宗像市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）の開所時間は、午前8時30分から午後5時までとする。

2　消費生活センターの休所日は、次のとおりとする。

(1)　日曜日及び土曜日

(2)　国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3)　12月29日から翌年1月3日まで

3　前2項の規定にかかわらず、市長が必要と認めたときは、開所時間及び休所日を変更することができる。

（平21規則45・一部改正）

（資料等の提供及び展示）

第3条　消費生活センターに消費者安全の確保に関する刊行物等の資料を整備収集し、展示等により、消費者の利用に供するものとする。

（平21規則45・一部改正）

（消費生活相談）

第4条　消費生活センターに相談コーナーを設け、消費者の申出により、消費者安全の確保に関する相談及び苦情処理のためのあっせんを行う。

2　消費者安全の確保に関する相談及び苦情処理のためのあっせんは、主として消費生活相談員が行うものとする。ただし、必要に応じて他の関係機関と連携して処理を行うものとする。

（平21規則45・一部改正）

（講座等の開催）

第5条　市長は、講座、講習会、講演会等（以下「講座等」という。）を開催するものとする。

2　講座等の講師は、必要に応じて他の関係機関に依頼するものとする。

3　講座等の開催を希望する市内に住所を有する消費者及び団体は、消費生活センター又は総務部総務課に申し込むものとする。

4　市長は、第1項の講座等を開催するほか、消費生活センターにおいて地域住民の生活の安全確保に資すると認められる講座等を開催させることができる。

（平19規則41・平21規則45・平27規則20・一部改正）

（雑則）

第6条　この規則に定めるもののほか、消費生活センターの運営に関し必要な事項は、別に定める。

（平19規則41・旧第7条繰上、平21規則45・一部改正）

附　則

この規則は、平成15年4月1日から施行する。

附　則（平成19年12月21日規則第41号）

この規則は、平成20年4月1日から施行する。

附　則（平成21年12月24日規則第45号）

この規則は、公布の日から施行し、改正後の宗像市消費者センター条例施行規則の規定は、平成21年9月1日から適用する。ただし、第2条の規定は平成22年4月1日から施行する。

附　則（平成27年3月31日規則第20号）

この規則は、平成27年4月1日から施行する。