

# 宗像市消費生活センター 事業概要

(令和元年度版)



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	令和元年度事業の概要	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) 相談処理結果	13
	(6) 苦情金額と救済金額	14
	(7) 相談窓口利用状況	15
	(8) 地域別受付状況	16
4	消費者啓発	
	(1) 暮らしの知恵増講座事業報告	17
	(2) なるほど！知っ得講座	18
	(3) 出前講座	19
	(4) 市広報紙による情報提供	20
	(5) コミュニティ紙への情報提供	23
	(6) 福岡県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  
平成30年3月 第2・第4土曜日 電話相談休止

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 m<sup>2</sup> 建築面積 64.11 m<sup>2</sup> 床面積 128.22 m<sup>2</sup>

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 令和元年度事業の概要

令和元年度に市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,133 件でした。昨年度に引き続き、今年度もはがきによる架空請求等の相談を含む『商品一般』がトップになりました。平成 29 年に 209 件あった架空請求はがきの相談は今年度 52 件にまで減りましたが、50 歳代から 70 歳代の女性宛に届くのが特徴で、官公庁を騙って「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と記載されたものや、「未納料金お支払いのお願い」と実在する会社名や弁護士事務所名で送られてくる手口の相談も多数寄せられました。また、実在する会社を騙ったメールをきっかけに、クレジットカード番号やログイン ID・パスワード等のアカウント情報を騙し取られたことによる不正利用の相談も目立ちました。このような相談はセンターだけの解決は難しく、クレジットカード会社や携帯電話会社の協力が不可欠だと改めて実感しました。

健康食品に関する相談はすべての年代から多数寄せられました。これは「定期購入」に関する相談で、「初回のみ契約だと思っていたら 4 回の定期購入で、解約を申し出たが解約できないといわれた」といった内容です。通信販売（インターネット通販、テレビ通販等）はクーリング・オフの適用がないので、注文する前に契約内容や解約条件、返品可否や方法を必ず確認する必要があります。

センターに寄せられる相談では、契約者本人や家族からだけでなく、警察署・社会福祉協議会・地域包括支援センター・民生委員からの相談や情報提供をきっかけに解決に至る相談も 31 件ありました。今後も諸団体との連携や、地域の見守りが重要だと考えます。

巧妙な手口による事例や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、58 件の利用がありました。

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 2 回、センター 2 階会議室での「なるほど！知っ得講座」を 2 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 22 回実施しました。そのうち 9 回は前年度に引き続き、福岡教育大学の要請を受け、710 名の学生に消費生活に関する授業を行いました。若年者への消費者教育推進のみならず、先生を目指す学生への啓発は、将来子どもたちへの教育につながり、さらなる消費者教育の効果を期待できると思われまます。

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 1,046 件 問合せ・要望件数 87 件	計 1,133 件
消費者啓発	主催講座「くらしの知恵増講座」2 回 (98 人) 「なるほど！知っ得講座」2 回 (36 人) 出前講座 22 回 (1,177 人)	受講者総数 1,311 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 33 件 (3%) 増の 1,133 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 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	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	1,086	88.1	956	86.8	1,185	90.1	1,010	91.8	1,046	92.3
問合せ・要望	148	11.9	145	13.2	130	9.9	90	8.2	87	7.7
計	1,234	100	1,101	100	1,315	100	1,100	100	1,133	100

(構成比%：小数点第 2 位を四捨五入)

図 1 (表 1 関連グラフ)

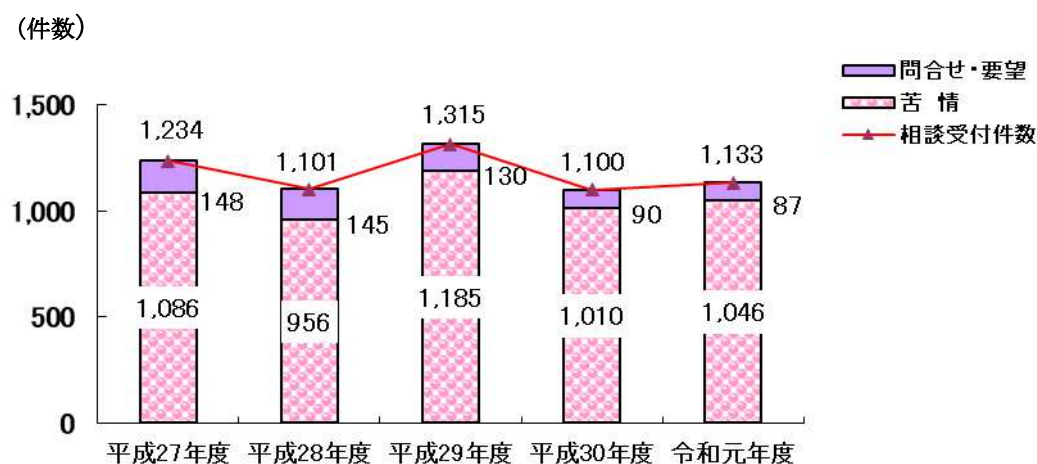


表 2 相談が多かった商品とサービス (上位 5 項目)

順位	件数	商品・サービス
1	148	商品一般
2	95	デジタルコンテンツ
3	61	健康食品
4	39	工事・建築 インターネット接続回線
5	34	新聞

## 1位 商品一般 (148件)

『商品一般』とは、商品が特定できない相談内容です。ここ数年相談の多い架空請求はがきの相談が今年度も52件ありました。官公庁や、実在する会社名を騙って送りつけられたはがきに「利用料金の支払確認が取れていないと書かれている」など不安に感じた消費者から多数の相談がありました。架空請求はがきに関しては50歳代以上の女性からの相談がほとんどでした。また実在する配送業者などを騙った不在通知メールをきっかけとしたログインID・パスワード等の不正利用のトラブルも目立ちました。

## 2位 デジタルコンテンツ (95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。内容としては実在する企業を騙り「利用料金が未納になっている」という架空請求メールが届いたといった相談でした。また依然としてSNSをきっかけにして怪しいもうけ話やサクラサイトのトラブルに遭う相談も寄せられています。

## 3位 健康食品 (61件)

「初回はお試し価格という広告を見て、ダイエットサプリを注文。4回の定期購入になっていた」といった通信販売のトラブルです。平成29年12月1日施行の改正特定商取引法で、ネット通販では広告や確認画面で「定期購入」であること及び「総額の表示」が義務化されましたが、消費者がその表示をきちんと確認せずに契約してしまったため解約したいと申し出ても解約ができないというものや、解約しようと電話を掛けるが話中でつながらないといった相談もありました。

## 4位 工事・建築 / インターネット接続回線 (39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。一番多かった年代は60歳、70歳代でした。訪問販売による点検商法のトラブルやリフォーム工事に関する苦情も多く寄せられました。インターネット接続回線の相談のうち37件が光回線の相談で、「料金が安くなるといわれて契約したが安くなっていないので解約したい」といった相談でした。

## 5位 新聞 (34件)

今年度センターに寄せられた新聞の相談は34件でした。「新聞が2紙重なってしまい販売店に解約を申し出ると違約金を請求された」や「一人暮らしの母が新聞の長期契約をしている」といった相談です。このうち年代別では80歳代以上が多く15件と多くなっています。

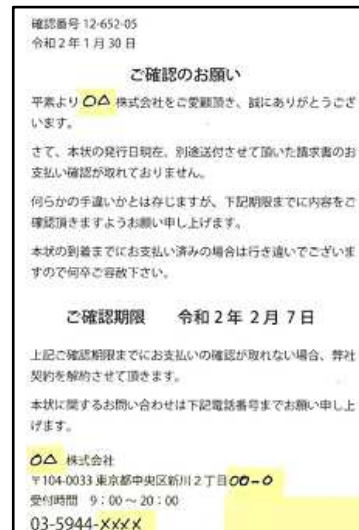
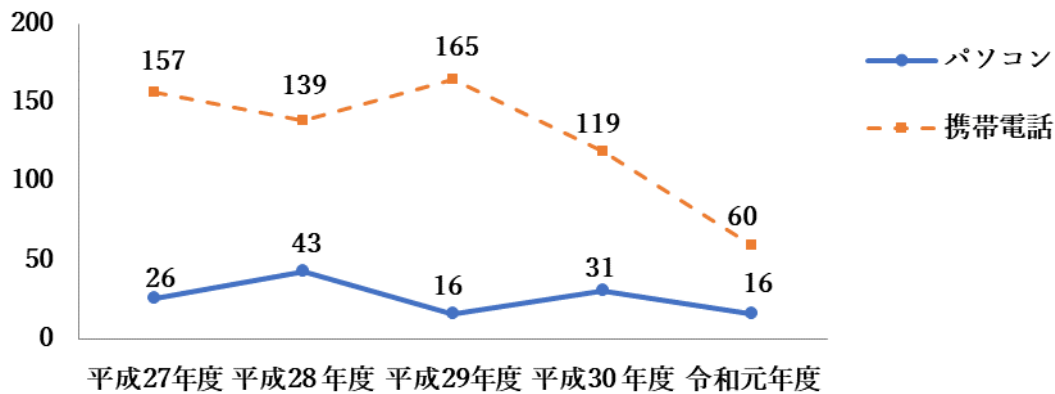


表3 デジタルコンテンツに関する相談の推移（5年間）

（単位：件）

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
パソコン	26	43	16	31	16
携帯電話	157	139	165	119	60
その他（不明）	15	21	43	5	19
合計	198	203	224	155	95

図2 （表3 関連グラフ）



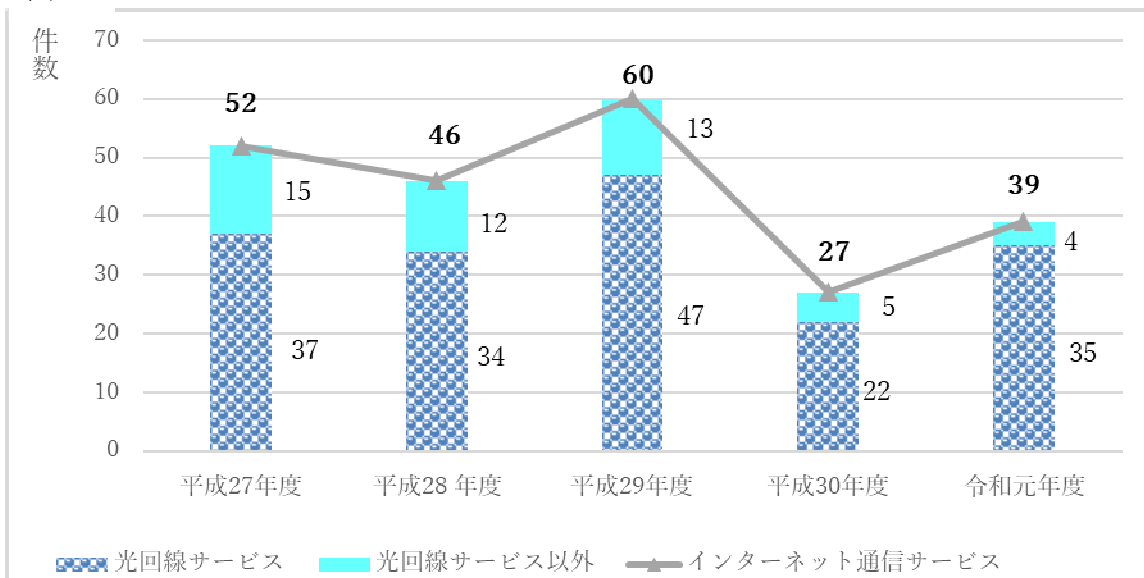
**\*光回線トラブルの相談**

今年度はインターネット通信サービスの相談のうち約9割が光回線の相談でした。

昨年度、光回線の相談は22件でしたが、今年度は35件と増加しました。（図3参照）

「現在契約している事業者のサービス変更だと思って了承したら、別業者との契約になった」「今より安くなるといわれたのに、覚えのないオプションが契約されており、前より高くなった」などの相談や、消費者が光回線サービスの卸売りについて十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった相談が寄せられています。

図3



## (2) 商品・役務（サービス）別状況

『運輸・通信サービス』194件のうち、95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。『商品一般』148件のうち、52件が架空請求はがきの相談、『教養娯楽品』100件のうち、新聞契約のトラブルが34件ありました。『食料品』84件のうち健康食品の相談が61件、『金融・保険サービス』では83件のうちフリーローン・サラ金の相談が31件でした。

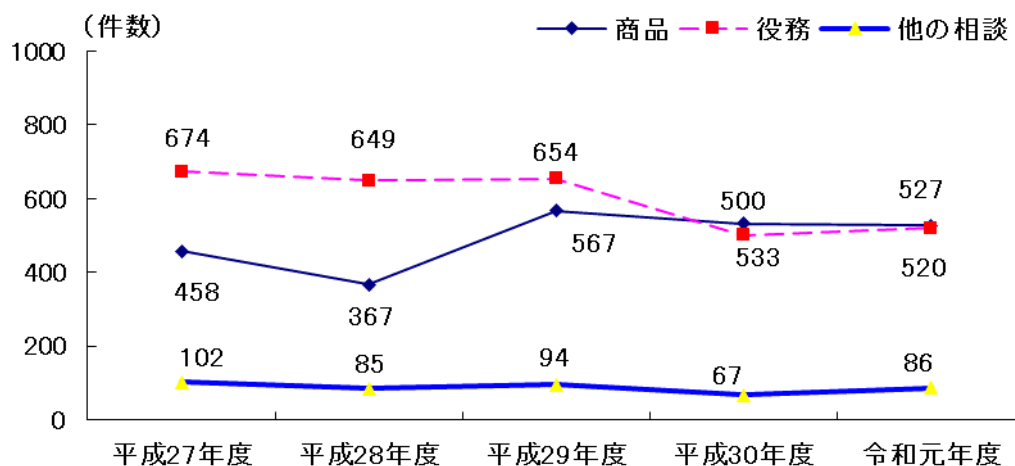
表4 商品・役務別相談受付件数（上位5項目）（単位：件）

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
1	運輸・通信サービス 322	運輸・通信サービス 319	運輸・通信サービス 349	運輸・通信サービス 229	運輸・通信サービス 194
2	商品一般 111	金融・保険サービス 94	商品一般 277	商品一般 178	商品一般 148
3	教養娯楽品 105	商品一般 68	教養娯楽品 65	教養娯楽品 78	教養娯楽品 100
4	金融・保険サービス 93	教養娯楽品 64	金融・保険サービス 64	金融・保険サービス 76	食料品 84
5	保険・福祉サービス 62	食料品 59	食料品 57	住居品 62	金融・保険サービス 83

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
商品	458	367	567	533	527
役務	674	649	654	500	520
他の相談	102	85	94	67	86
合計	1,234	1,101	1,315	1,100	1,133

図4（表5 関連グラフ）





### (3) 年代別相談内容

昨年度に引き続き、全年代で上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。

またほとんどの年代で化粧品や健康食品に関する相談が多くあり、その多くは通信販売の相談です。50歳代以降では共にインターネット接続回線（光回線など）の相談が上位になりました。

依然として60歳代以上からは架空請求はがきに関する相談が多く寄せられました。

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	29	化粧品(7)	デジタルコンテンツ(6)	健康食品(4)	旅行、商品一般(2)	電気、コンサート、理美容 他(1)
20歳代	75	デジタルコンテンツ(11)	商品一般(7)	電気(6)	化粧品(4)	引越、旅行(3)
30歳代	98	デジタルコンテンツ(11)	商品一般(9)	健康食品(8)	不動産貸借、フリーローン・サラ金(4)	エステティックサービス(3)
40歳代	134	商品一般(13)	健康食品、化粧品(11)	デジタルコンテンツ、フリーローン・サラ金(10)	不動産貸借(8)	工事・建築、携帯電話サービス(4)
50歳代	158	商品一般(18)	健康食品(16)	デジタルコンテンツ(15)	化粧品(9)	インターネット接続回線(7)
60歳代	213	商品一般(38)	デジタルコンテンツ(22)	健康食品(11)	工事・建築、インターネット接続回線(8)	新聞(6)
70歳代	231	商品一般(45)	デジタルコンテンツ、社会保険(13)	インターネット接続回線(12)	工事・建築(8)	健康食品、修理サービス、生命保険 他(6)
80歳以上	163	新聞(15)	商品一般(12)	修理サービス(9)	工事・建築、インターネット接続回線(7)	デジタルコンテンツ、募金(6)

表7 契約者・年代別 受付件数推移（5年間）（単位：件）

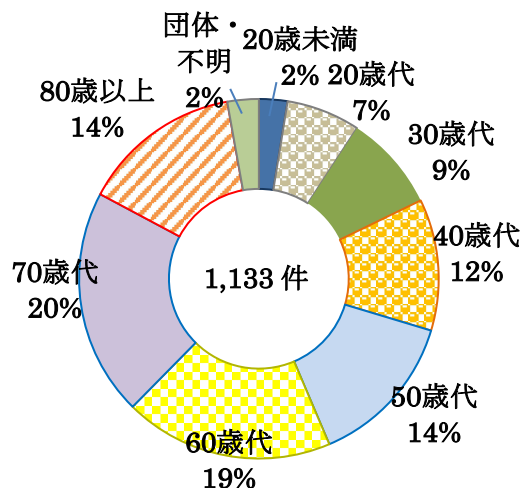
区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
20歳未満	36	27	20	21	29
20歳代	86	69	81	68	75
30歳代	114	100	90	106	98
40歳代	152	147	158	123	134
50歳代	171	133	171	136	158
60歳代	216	257	317	241	213
70歳代	224	206	278	236	231
80歳以上	199	133	168	145	163
団体・不明	36	29	32	24	32
計	1,234	1,101	1,315	1,100	1,133

## ☆ 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53%（607件）で、前年度より4ポイント減少したのに対し、40歳代以下の割合は1ポイント、50歳の割合が2ポイント増加しました。

図5（表7関連グラフ）



## ☆ 年代別相談の特徴

### ◆20歳未満（29件） 化粧品、健康食品、デジタルコンテンツなど

未成年者の相談は29件で、そのうち12件は家族からのものでした。一番多かったのは定期購入に関する相談で、「スマホで初回980円の脱毛クリームを注文したら、4回の定期コースが条件になっていた。2回目以降高額なので解約したい」などというトラブルが目立ち、スマートフォンを気軽に利用している若者に特徴的な相談でした。他にも「小学生の子供がタブレットでオンラインゲームのアイテムを購入していた」「美容室に行った娘が断り切れず高額な料金を払って帰ってきた」といった相談も寄せられました。未成年者の相談の場合、未成年者取消ができた事例もありました。

### ◆20歳代（75件）・30歳代（98件） デジタルコンテンツ、電気、旅行、エステなど

20歳代、30歳代では「SNSの広告をみて副業サイトに登録すると報酬を受け取るために高額な料金を支払わされた」「SNSで絶対に儲かると書かれた自動FXの契約をしたが損をし始めたので解約したいが解約できない」などといったSNSをきっかけとした怪しい儲け話の相談が多く寄せられました。20歳代で多かった電気の相談は6件あり、「アパート全体で電気の契約先が変更になる」と虚偽の説明を受け勘違いしたことによる電力自由化に関するトラブルです。また旅行の相談では「新型コロナウイルスの影響を心配してキャンセルするとサイトの規約でキャンセル料が発生する」というものでした。

30歳代では、多重債務の相談が目立ちました。「娘が多額の借金をして返済をしているが、元本が減らず困っている」など家族からも相談が寄せられました。「初回500円」の脱毛エステの広告を見て行った際、高額な化粧品セットの契約をさせられた」という相談もありました。

◆40歳代（134件）・50歳代（158件）定期購入、フィッシングメール、フリーローン、退去費用

40歳代、50歳代共に一番多かったのは健康食品や化粧品での「初回はお試し価格という広告を見て注文したが、定期購入になっていた」といったトラブルです。架空請求メールやワンクリック詐欺などの相談の他にも、実在する配送業者を騙った不在通知メール（フィッシングメール）をきっかけにした決済サービスの不正利用のトラブルが目立ちました。40歳代では「アパートの解約の際高額な退去費用を請求されている」といった相談や「以前の借金の請求を放置していたら封書が届いたがどうしたらいいか」といった多重債務の相談もありました。

50歳代では、光回線の契約で「インターネットの料金が安くなると勧誘され契約したが、料金が安くなっていない」といった相談が目立ちました。

◆60歳代（213件）・70歳代（231件）架空請求はがき、光回線、社会保険、生命保険

60歳代は、架空請求はがきの相談が多く寄せられた年代です。70歳代がこれに続きます。これらの年代の女性に届いており、「官公庁や実在する会社名を騙って『訴訟取り下げ最終日が明日』『未納料金お支払いのお願い』などと書かれているはがきが届いたが何のことかわからない」と不安を感じた消費者から多数の相談がありました。

また、光回線の相談が一番多かった年代でもあります。「スマートフォンを契約する際に、インターネットの料金が安くなるという光回線も勧誘された」「料金が安くなるといわれて契約したが安くなっていないので解約したい」といった、勧誘時の説明不足や消費者の理解不足などにより、内容をきちんと理解しないまま契約したと思われる相談が目立ちました。70歳代では「雇用保険の追加給付に関するお知らせとお願い」という書面が届いているが信用できるか」という社会保険の相談や、行政処分を受けた保険会社の不正販売問題を受けて「自分が契約している保険も該当するのではないか」といった相談も寄せられました。

◆80歳以上（163件）新聞、修理・建築

この年代で一番多かったのは「一人暮らしの母が長期の新聞契約を交わしている」「新聞が2紙重なっているので解約を申し出ると違約金を請求された」といった新聞の購読契約に関する相談でした。また訪問販売により契約を迫られることが多い年代でもあります。「排水管洗浄をするという業者が来訪し、頼んだことがきっかけで次々とよくわからないまま作業をされお金を払った」といった外壁塗装工事や床下工事など工事・建築に関する相談も寄せられています。80歳以上の高齢者からの相談では、家族、行政、社会福祉協議会や地域包括支援センターなど契約者以外から寄せられるものもありました。「担当している地域の独居老人宅に点検商法と思われる業者が来訪したようだが今後の対応は」などといった地域包括支援センターからの相談により、消費者の被害回復につながる事例がありました。

#### (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販売、通信販売による契約ともに減少しています。全体の受付件数割合は、図6のとおりです。

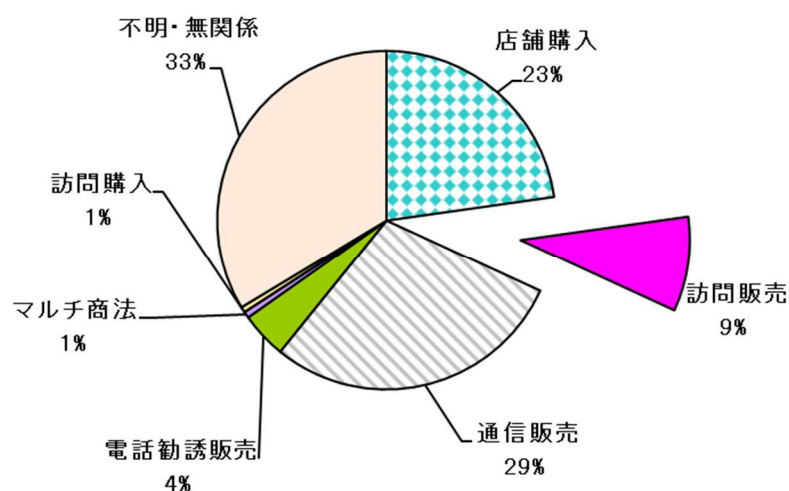
表8 購入形態別相談受付件数推移

(単位：件)

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
店舗購入	335	279	267	311	258
訪問販売	131	97	104	92	103
通信販売	315	327	576	361	328
電話勧誘販売	66	46	54	35	50
マルチ商法	13	9	9	7	7
その他無店舗	7	4	4	5	0
ネガティブ・オプション	0	1	0	1	0
訪問購入	21	14	11	8	6
不明・無関係	346	324	290	280	381
計	1,234	1,101	1,315	1,100	1,133

- \* 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

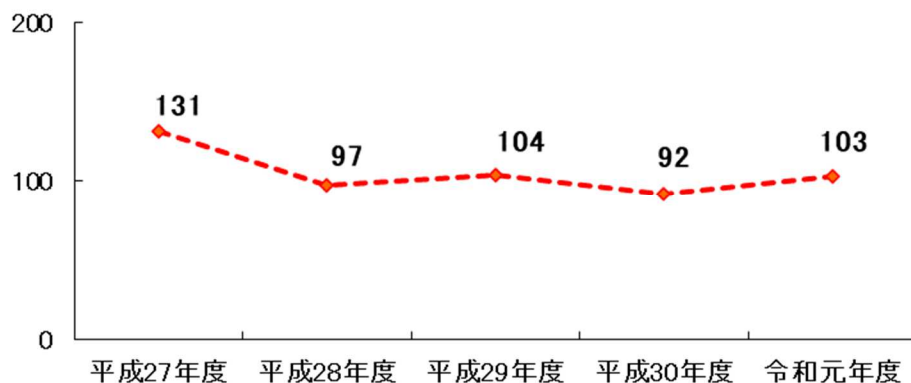


## 訪問販売について

購入形態別相談の訪問販売は、前年度より 11 件増え全体に占める割合は昨年度より 0.7% 増加し 103 件の相談が寄せられました。

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

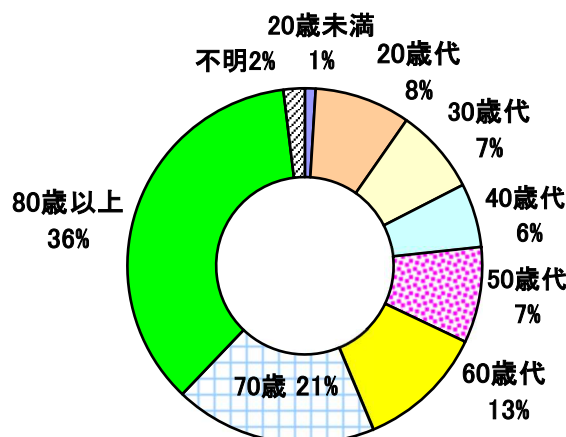
- ★家庭訪問販売・・・販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを契約させる販売方法
- ★点検商法・・・家庭訪問販売のうち、「点検」と言って突然訪問し、「このままでは危険」などと言って屋根工事や排水管清掃、床下工事などを契約させる商法
- ★キャッチセールス・・・街頭で「アンケート調査」などと言って消費者を呼び止め、喫茶店や営業所、店舗などに連れ込み商品やサービスを契約させる商法
- ★アポイントメントセールス・・・販売意図を隠して、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約すると言って電話等で消費者を喫茶店などに呼び出し契約させる商法
- ★SF(催眠)商法・・・閉め切った会場に人を集め、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)

今年度、家庭訪販での契約件数は 103 件の内訳は表 8 のとおりです。一番多かった相談は新聞の購読契約に関するものでした。年代別では 70 歳代からの相談が 19 件、80 歳代以上からは 37 件寄せられました。(図 8 参照)

表 8

新聞	34
電気	9
光回線	9
住宅補修	6
テレビ放送	4
その他	41

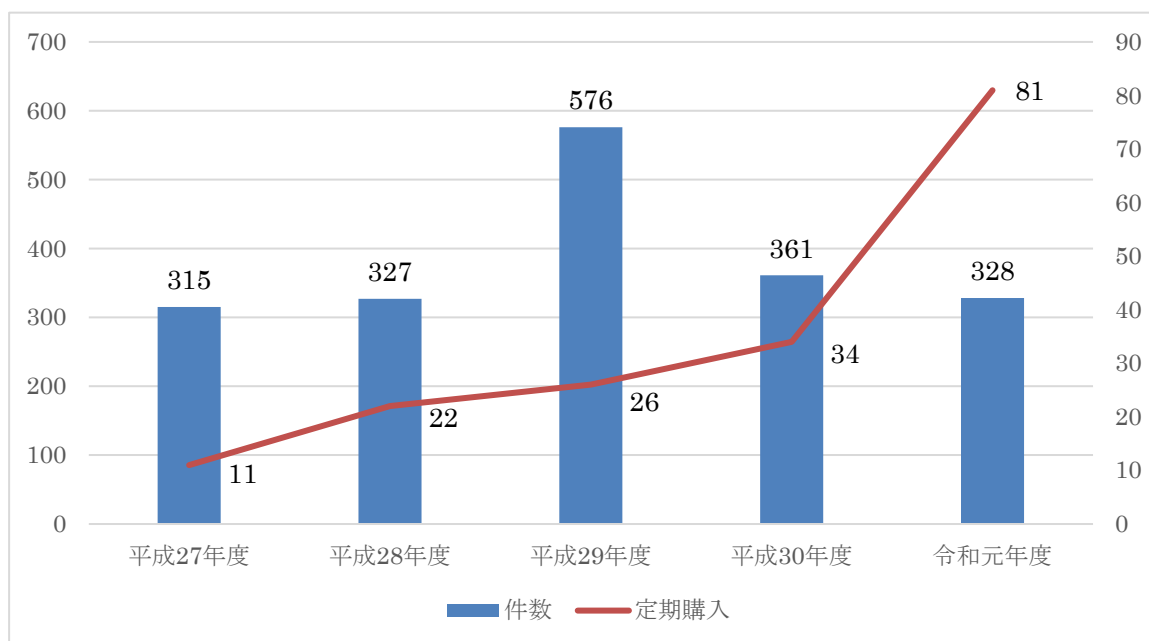
図 8 家庭訪販 年代別割合



## 通信販売について

令和元年度の通信販売の相談は前年度より 33 件減少し 328 件でした。しかしこのうち定期購入トラブルの相談は 81 件で依然としてとても多く、通信販売の相談件数のうち約 25%を占めました。平成 29 年 12 月 1 日施行の改正特定商取引法で、ネット通販では広告や確認画面で定期購入であること及び総額の表示が義務化されましたが、相談は増加傾向にあります。

図 9 通信販売件数及び定期購入相談件数の推移（5年間）



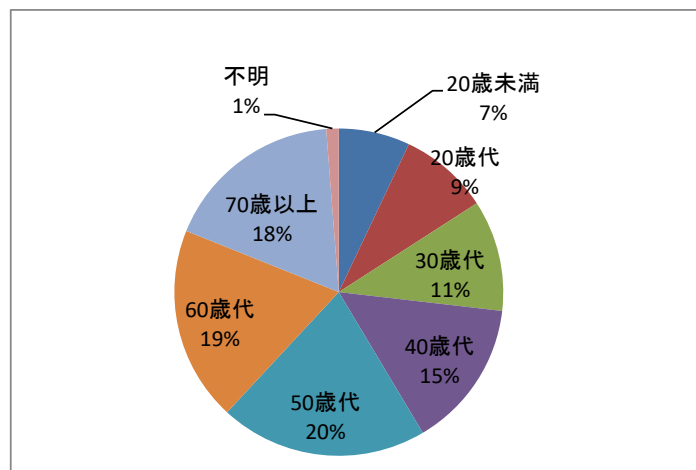
## 令和元年度 通信販売の商品別及び年代別割合

定期購入で契約する商品の多くは化粧品か健康食品でした。それは「初回」「モニター」「お試し」という広告で目を引き、「まずは試してみたい」という消費者の気持ちに付け込んでいるものと思われます。20歳代未満の相談件数 29 件のうち 11 件が定期購入によるものでした。若い世代に限らず、俗にいうアクティブシニアの世代からも多く相談が寄せられ、今後も増加する傾向にあると思われます。

(表 9) 通信販売 商品別件数

デジタルコンテンツ	82
健康食品	55
化粧品	36
商品一般	30
役務その他	9
旅行代理業	7
紳士・婦人服	6
移動通信サービス	6
他の保険・福祉	6
その他	91

図 10 通信販売 年代別割合



※デジタルコンテンツは架空請求メールやワンクリック詐欺を含みます。

## (5) 相談処理結果

表 10 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 600 件（53%）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。

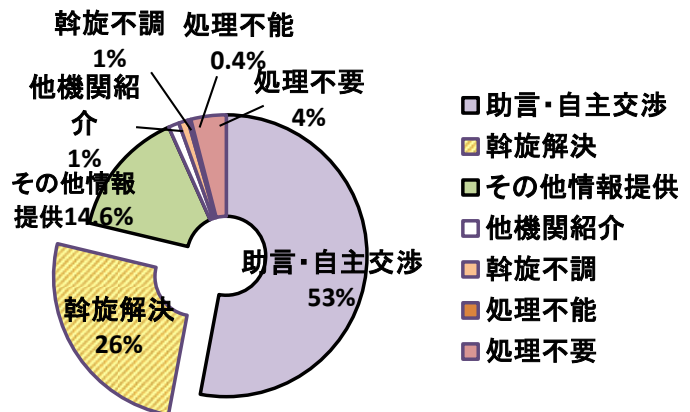
次いでセンターが直接、消費者と事業者との間に入って交渉し解決できた「斡旋解決」は 292 件（26%）でした。

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 10 相談処理内容（単位：件）

他機関紹介	14
助言（自主交渉）	600
その他情報提供	165
斡旋解決	292
斡旋不調	12
処理不能	4
処理不要	46
計	1,133

図 11（表 10 関連グラフ）

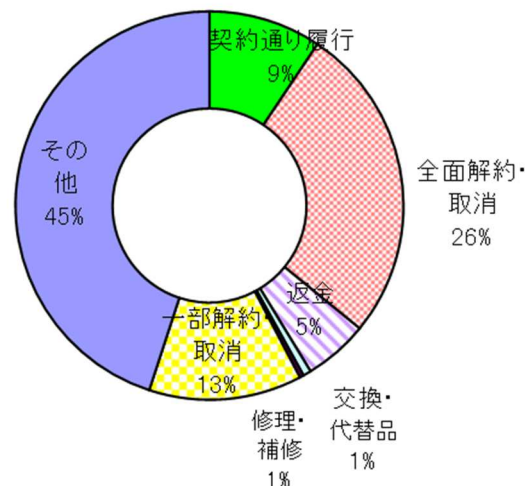


斡旋解決の内容は表 11 のとおりです。センターの斡旋や助言（自主交渉）によって契約解除できた「全面解約・取消」が一番多く、次は「一部解約・取消」となっています。この「一部解約・取消」とは、当初の契約の一部が解約となり一部は当初の契約通りとなった場合などです。「契約通り履行」とは、業者が約束した契約を守らなかった時に、センターが斡旋して契約通り履行させた場合をいいます。「その他」の項目は、契約に限らない問題などで、センターの斡旋によって業者が対応した場合などです。

表 11 斡旋解決（292 件）の内容  
（単位：件）

契約通り履行	28
全面解約・取消	79
返金	16
交換・代替品	2
修理・補修	1
損害賠償・治療費	0
解決・見舞金	0
一部解約・取消	38
その他	134
計	292

図 12（表 11 関連グラフ）



\*解決内容は、複数選択できます



## (6) 苦情金額と救済金額

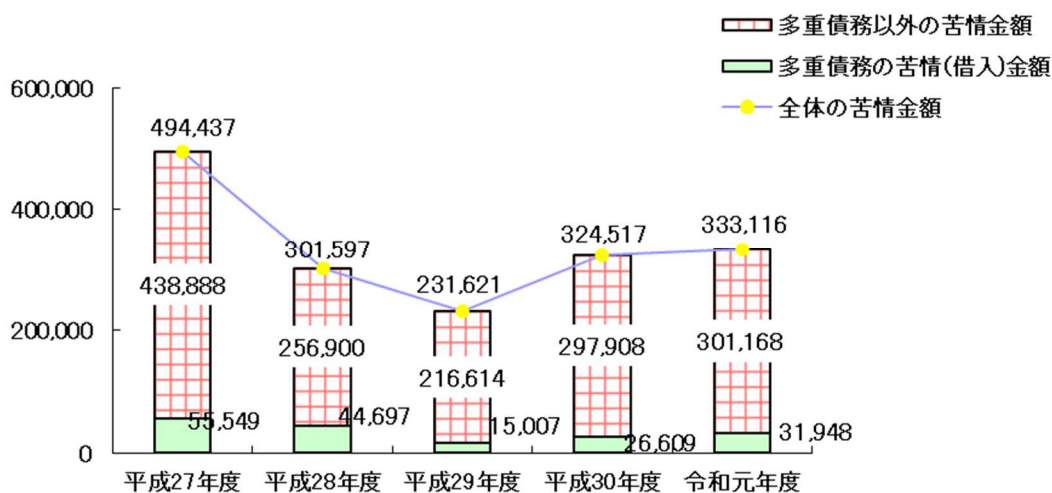
### ☆ 苦情金額

センターに寄せられた相談の苦情金額は、3億3,311万6千円ですが、その内9.6%にあたる3,194万8千円が、多重債務の借入金額です。

表 12 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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
多重債務の苦情（借入）金額	55,549	44,697	15,007	26,609	31,948
多重債務以外の苦情金額	438,888	256,900	216,614	297,908	301,168
全体の苦情金額	494,437	301,597	231,621	324,517	333,116

図 13 (表 12 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7,558万円は多重債務を除いた3億116万円の25.1%に該当し、救済割合は前年度より14.7ポイント増加しています。

表 13 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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
救済金額（多重債務を除く）	65,067	54,598	60,190	31,192	75,584
多重債務以外の苦情金額	438,888	256,900	216,614	297,908	301,168
救済割合 (%)	14.8	21.3	27.8	10.4	25.1



## (7) 相談窓口利用状況

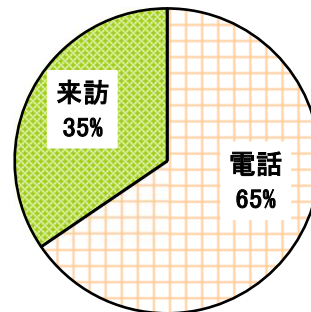
相談方法は、電話による相談が全体の65%でした。相談者性別では、女性からの相談(62%)が、職業別では、家事従事者からの相談(42%)が多く寄せられました。

### ☆ 相談方法

表 14

相談方法	相談件数	割合(%)
電話	742	65
来訪	391	35
文書	0	0
計	1,133	100

図 14 (表 14 関連グラフ)

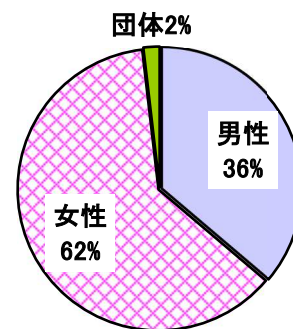


### ☆ 相談者性別

表 15

相談方法	相談件数	割合(%)
男性	410	36
女性	702	62
団体	21	2
不明	0	0
計	1,133	100

図 15 (表 15 関連グラフ)

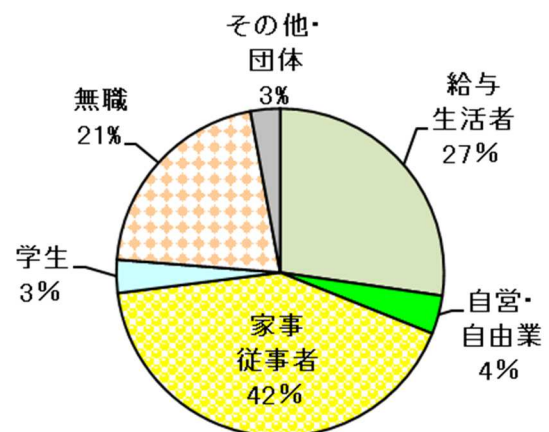


### ☆ 相談者職業別

表 16

相談方法	相談件数	割合(%)
給与生活者	309	27
自営・自由業	43	4
家事従事者	475	42
学生	37	3
無職	236	21
団体・不明	33	3
計	1,133	100

図 16 (表 16 関連グラフ)

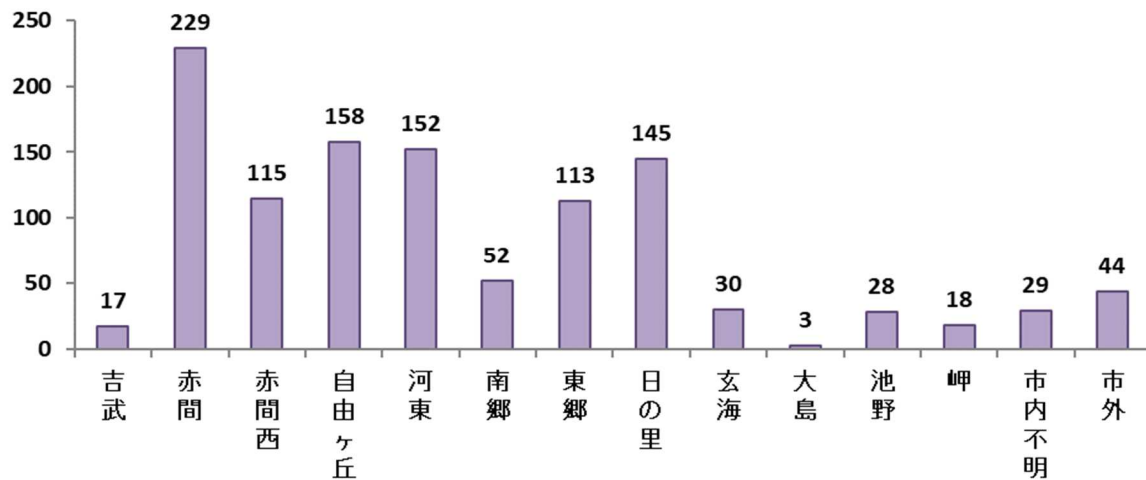


## (8) 地域別受付状況

表 17 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	17	229	115	158	152	52	113	145	30	3	28	18	29	44	1133

図 17 (表 17 関連グラフ)



### ☆ 宗像市外の地域別相談受付件数

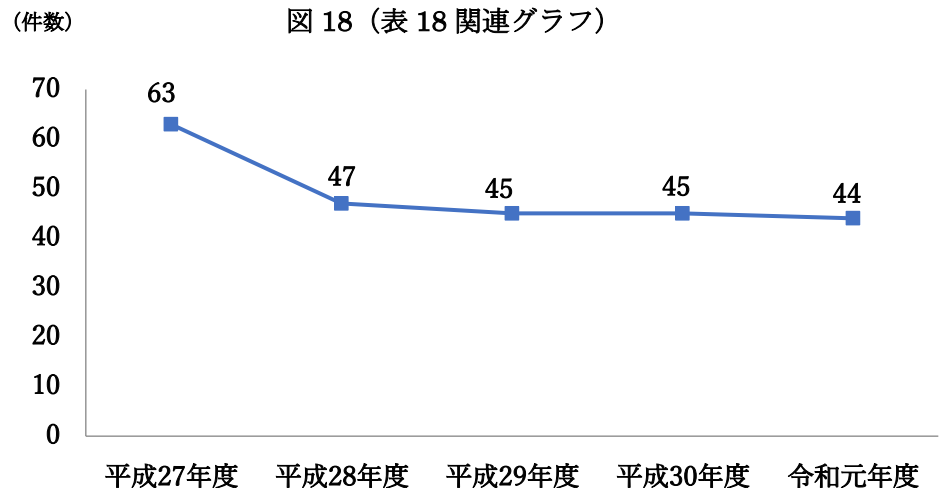
宗像市外からの相談件数は、消費者安全法により相談窓口が充実され減少傾向にあります。相談者・契約者共に市外居住者からの相談では、業者の所在地が市内であったり、市内で勤務されている方からの相談等がありました。また直接来訪された相談者も複数ありました。一番多かったのは隣接する福津市で市外相談件数の45%（20件）を占めました。

### ☆ 表 18 相談者・地域別受付件数

地域	件数
福津市	20
福岡市	6
遠賀郡	5
古賀市	4
北九州市	3
その他	6
計	44

### ☆市外の相談件数の推移（5年間）

図 18 (表 18 関連グラフ)



## 4 消費者啓発

### (1) 令和元年度 「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
6月5日	広告を見る目を養おう ～その広告、どうジャロ?～	公益社団法人 日本広告審査機構(JARO) 事務局次長 井尻 靖彦 先生	53人
10月15日	消費者被害の実情と解決方法 ～これが悪質業者の手口だ!～	福岡県弁護士会 消費者委員会 委員長 弁護士 千綿 俊一郎 先生	45人
参加人数			98人

#### 広報誌 むなかたタウンプレス掲載

令和元年5月1日号

令和元年9月1日号

#### 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！今年度の講座は春と秋の2回の予定です。

第1回は、消費者が商品を選ぶときの決め手となる広告についてのお話です。テレビ、ラジオ、新聞、インターネットなどの広告の注意点やルールを知り、広告を見る目を養いましょう。



講師の  
井尻さん

期 6月5日(水) 10:00～11:30

所 市役所北館1階・103会議室

●テーマ=広告を見る目を養おう  
～その広告、どうジャロ?～

●講師=井尻靖彦さん(公社)日本  
広告審査機構(JARO)事務局  
次長) 定 先着60人 料 無料 日

5月31日(金) 17:00 所 消費生活センター ☎  
(33)5454 \*申込は、①「くらしの知恵増講座申  
し込み」②住所③氏名(ふりがな)④年齢⑤電話番  
号を明記して F (33)5469 も可

#### くらしの知恵増講座 悪質業者の手口を知りましょう

【消費者被害の実情と解決方法

～これが悪質業者の手口だ!～】

私たち消費者が悪質業者に騙され、警察や弁  
護士に依頼した場合のトラブル解決に  
至る裏側について、消費者問題に詳  
しい弁護士が解説します。



講師の  
千綿さん

期 10月15日(火)

10:00～11:30

所 市役所北館1階・103会議室

●講師=千綿俊一郎さん(福岡県  
弁護士会消費者委員会委員長・弁  
護士) 定 先着60人 料 無料 日

10月4日(金) 17:00

所 消費生活センター ☎ (33)5454

\*申込は、①「くらしの知恵増講座申し込み」  
②住所③氏名(ふりがな)④年齢⑤電話番号を明  
記して F (33)5469 も可



## (2) 令和元年度 なるほど！知っ得講座

開催日	テーマ	講師	参加人数
7月12日	「スマートフォンを使ってみたい方」のシニア向け体験教室	KDDI（株）認定講師	20人
11月12日	「プロから学ぶ整理収納講座 基本の【き】」	整理収納アドバイザー 高橋 美穂	16人
合計参加人数			36人

広報誌 むなかたタウンプレス掲載

### なるほど！知っ得講座

【スマートフォンを使ってみたいシニア世代向けの体験教室】  
実際にスマートフォン(Android)を使用して、操作の基本から楽しく使えるアプリなどを体験してみませんか。  
期 7月12日(金)13:30～15:30  
所 市消費生活センター・2階会議室  
※これからスマートフォンの購入を検討している市民 無料\*スマートフォン1人1台貸出  
定員 先着20人 7月5日(金)  
申 問 宗像市消費生活センター ☎(33)5454



### 募集

### なるほど！知っ得講座

【プロから学ぶ整理収納講座 基本の「き】】  
誰に聞けばいいのかわからない整理収納について聞きにくかった事などを学べます。  
期 11月12日(火)10:00～11:30  
所 市消費生活センター・2階会議室  
●講師＝高橋美穂さん(整理収納アドバイザー)  
※市民 無料 定員 先着20人 11月5日(火)  
申 問 宗像市消費生活センター ☎(33)5454



### (3)令和元年度 出前講座

総参加人数 1,177名

月日	講座名	対象者	場所	参加人数
4月5日	若者を狙う悪質商法について	日赤看護大学生	日赤看護大学	130名
5月10日	悪質商法にご注意！ ～最近の消費者トラブルの現状と対処法～	田熊いきいきふれあい サロン	田熊公民館	20名
5月27日	悪質商法にご注意！ ～最近の被害の手口と防止対策～	神湊地区福祉会	神湊公民館	30名
6月7日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	70名
6月7日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	70名
6月10日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	70名
6月10日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	70名
6月11日	悪質商法にご注意！ ～最近の被害の手口と防止対策～	葉山地区福祉会	葉山公民館	23名
7月9日	みんなで見守り ～悪質業者を近づけないために～	社会福祉協議会	ホームヘルパー ステーション	21名
7月12日	最近の悪質商法の手口と対処法	土穴老人クラブ	土穴公民館	31名
7月14日	あなたを狙う悪質商法の最新情報	河東地区福祉会	河東コミュニティセンター	60名
7月17日	悪質商法にご注意！ ～最近の消費者トラブルの現状と対処法～	野坂地区福祉会	野坂公民館	18名
10月7日	みんなで防ごう 詐欺被害	広陵台1丁目銀鯨会他	広陵台1丁目公民館	35名
10月31日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	60名
11月11日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	60名
11月11日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	60名
11月11日	消費者力を磨こう	福岡教育大学生	福岡教育大学	60名
11月15日	若者を狙うさまざまな悪質商法と対処法	福岡教育大学生	教育総合研究所	190名
1月14日	悪質商法にご注意！	須恵区福祉会	河東コミュニティセンター	26名
2月18日	消費者力を高めよう	宗像市消費者交流会	赤間西コミュニティセンター	25名
2月19日	悪質商法にご注意！ ～最近の消費者トラブルの現状と対処法～	日の里4丁目福祉会	日の里4丁目 ながうら公民館	30名
2月21日	最近の詐欺の手口と対処法	土穴福祉会 乙女の会	土穴公民館	18名

#### (4) 令和元年度 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31年4月15日号	消費生活センターをご存じですか？
令和元年5月15日号	未だに多い架空請求ハガキやメール～絶対に連絡しないで！！
6月15日号	電力会社の切り替えの勧誘に気をつけて
7月15日号	事業概要
8月15日号	フリマアプリを利用する前に・・・！
9月15日号	新聞購読の長期契約や先付契約は慎重に！
10月15日号	点検商法～保険金で住宅の修理が出来る！？
11月15日号	インターネット通販注意報～それは定期購入かも～
12月15日号	依然と多い光回線の契約トラブルに気をつけて
令和2年1月15日号	パソコンに表示される偽の警告画面にご注意ください！
2月15日号	春の引っ越しシーズンに向けて ～引っ越しサービスのトラブルを防ぐためのポイント～
3月15日号	新生活を始める若者を狙う悪質商法に気をつけて！





インターネット通販トラブル  
～それって定期購入かも！～



**【事例】**①スマートフォンで「初回お試し980円」という広告から除毛クリームを ☎(33)5454 注文。使用后、初回以降は必要ないと思っていたら2回目が届いた。驚いて販売会社に電話をすると6回目以上の購入が条件の定期購入と言われ、解約・返品を受け付けてもらえない。

②ネットで「いつでも解約できる」という化粧品の定期購入を注文した。1回目の使用で肌に合わないで解約の電話をしたが、2回目以降の解約申請期間が過ぎていて2回目受け取り後に解約ができると言われた。

**【アドバイス】**事例①②ともに法律で定められた記載と、自己都合での返品不可の表示がありました。インターネット通販をはじめ、通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・解約は事業者が決めたルールに従うことになります。注文する前に広告表示や契約に関する条件(購入回数、支払総額、解約方法など)を確認するようにしましょう。

報告

プリンセス駅伝2019 in宗像・福津  
ご協力ありがとうございました！

第5回プリンセス駅伝 in 宗像・福津全日本実業団対抗女子駅伝競走大会予選大会が10月20日、両市あわせて1,000人を超えるボランティアのみなさんのおかげで無事終了しました。11月24日(日)に宮城県で開催される日本一決定戦のクイーンズ駅伝の様子はTBS系列で全国放送予定です。プリンセス駅伝で市内を快走し、勝ち抜いた14チームの活躍に注目です。



図文化スポーツ課 ☎(36)1540

報告

ブルガリア共和国カザンラック市と  
市内の子どもたちが交流

来年10周年を迎えるブルガリア共和国カザンラック市とのパートナーシップ協定。市では、ブルガリアフェスティバルやカザンラック民族舞踊団との交流など、さまざまな協定事業を展開してきました。



みんなで輪になって楽しくダンス！

今年も9月に同舞踊団が来宗し、吉武小学校の訪問や宗像ユリックスでの公演などを通じて、伝統文化を届けてくれました。また、ニコラ・オブレシュコフ高校(カザンラック市)の校長と、舞踊団の一員でもある同校の生徒が宗像高校を訪問。来年度から開始予定の両高校の事前交流を行いました。



来年から始まる本格的な交流が楽しみです

来年開催される東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、ブルガリア柔道代表チームが宗像市で事前キャンプを行うなど、本市とブルガリア、そしてカザンラック市とのつながりは、ますます深いものとなっています。今後も両市の交流を進展させ、市民のみなさんに広く関心を持ってもらえる取り組みを推進していきます。

図秘書政策課 ☎(36)0890

情報ステーション 詳細は各問い合わせ先へ

申込方法 電話以外での申込は、次の①～④を明記してください。  
応募事項 ①催し名・コースなど②〒番号・住所③氏名④電話番号

お知らせ

市議会定例会日程(予定)

開 ▶市議会本会議 / 12月2日(月)～5日(木)、20日(金) ▶総務常任委員会 / 12月9日(月) ▶社会常任委員会 / 12月10日(火) ▶建設産業常任委員会 / 12月11日(水) ▶予算委員会 / ①12月13日(金) ②12月16日(月) ▶予備日(本会議) / 12月6日(金) ▶予備日(委員会) / 12月17日(火)  
図議事調査課 ☎(36)1119

特設人権相談

隣近所とのトラブル、学校や職場のいじめ・差別、家庭内の悩みなど人権に関わる相談。

(広告)

開 11月27日(水)10:00～15:00  
市役所1階・第1、第2相談室 \*相談担当＝市人権擁護委員 図無料 \*事前予約不要  
図人権対策課 ☎(36)1270

期限付任用職員の制度が  
令和2年度から変わります

法改正のため期限付職員の名称を下記のとおり変更します。\*来年度も引き続き日々任用登録を希望する人は、会計年度任用職員登録簿へ登録が必要。詳細は市 図で確認を

【任用区分の変更内容】

令和2年3月31日まで	令和2年4月1日以降
日々任用職員	会計年度任用職員1級
非常勤任用職員	会計年度任用職員2級

図人事課 ☎(36)5051

募集

生ごみ堆肥化講座

【基礎講座】開 12月8日(日)河東コミセン ☎(35)1837 \*ダンボールコンポストセットをプレゼント(年間1世帯1セット限り)

【フォロー講座】開 12月13日(金)池野コミセン ☎(62)2003 \*基材をプレゼント(年間1世帯1セット限り)

【ダンボールコンポストのつどい (堆肥化の相談受付)】

開 12月11日(水)河東コミセン

\*上記つどいは事前申込不要

\*講座はいずれも10:00～11:30

図環境課 ☎(36)1421

好評発売中! 広告主を募集 広報紙とホームページ

市では、平成18年10月から市の広報紙とホームページに有料広告を掲載しています。あなたも広告を出してみませんか。

● 広告の規格と掲載料 (この他に1/3ページ、1/2ページ、1ページの規格があります)

規格	広告の大きさ	料金(1回/1回につき)	色数
1号	縦 5.9cm	1枠当たり 20,000円	白黒1色
2号	縦 5.9cm	1枠当たり 36,000円	白黒1色

規格	料金(1回/1回につき)
天地 縦 50ピクセル 左右 横 160ピクセル データ容量 20キロバイト以内 形式 Jpeg、Gif形式のいずれか 属性 テキストデータ、全角20文字以下	トップページ 15,000円

市では今後、印刷物などにも有料広告を掲載し、集入の確率に努めていく予定です。みなさまの理解と協力をお願いします。

図問い合わせ先 秘書政策課広報報道担当 ☎(36)1055

**庭木剪定**

庭木1本からOK まがはご要望をお伺いします

**見積無料**

熟練の職人さんが個人個人に合わせてじっくり丁寧に作業してくれるので、初めての方でも安心!

福円 ☎0940-72-6233 宗像市日島2丁目13-3

【豊かな人権感覚を培おう!】平成30年度 小・中学生作成の人権標語を毎月紹介します。人権は、「人が人として幸せに生きる権利」。みなさん、人権について考えてみませんか。(5～7ページ) 図人権対策課 ☎(36)1270



宗像市と一支部博物館(岩岐市)が連携し、両市の古代海人文化をテーマにした展示会「海と祈り展」を海の道むなかた館で開催しています。今回は目玉展示の一つ、弥生時代の古い道具「卜骨」を紹介します。



## 弥生時代の古いのはなし

亀の甲羅の焼き加減で吉凶を判断するという古い占いが行われていて、日本列島でも骨を使い同じ方法で占っていたという記述があります。このとき使われたのが「卜骨」で、鹿や猪の肩甲骨を使って占いが行われました。吉凶の区別は、熟した棒を骨に押し当ててできるヒビの入り方で決まりました。倭人は卜骨占いで行事や収穫の時期、航海の日取りなどを決めていたと考えられます。盛んに占いが行われていたのでしょうか。この卜骨がカラカミ遺跡(岩岐市)



ウラ骨(カラカミ遺跡)

などから20点程度も出土しています。残念ながら宗像市内では卜骨の出土はありませんが、岩岐も宗像も同じ玄界灘で活躍した海人のクニ。このような古い重要な物事を決めていたことは十分想像できます。

弥生時代の岩岐の人々は卜骨から何を讀み取ったのか…。ぜひ海の道むなかた館で古いの痕跡を確かめてみてください。

文化財課 ☎(62)2600 (文化財職員・田子森)

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 宗像ビジネス交流会 第6回「むなBIZ」拡大版 「SDGs × 経営」に参加しませんか

現在、SDGs (Sustainable Development Goals / 持続可能な開発目標) の考え方は企業や自治体などの経営で非常に重要な課題です。SDGsを研究する専門家の話やそれを地域で実践する企業の取り組みから学び、講師や参加者と今後の宗像や自社の経営などについて情報交換しませんか。最終回は宗像コリックスで、九州SDGs経営推進フォーラムと共催し、拡大開催します。市外の事業者や支援機関などと交流できるチャンスです！ぜひ参加してください。

商工観光課 ☎(36)0037

期 3月3日(火) 15:00 ~ 20:00 所 宗像コリックス会議室1・2  
 関 市内外事業者との交流をしたい人・事業者、今回のテーマに関心のある事業者 先着100人 料 無料(交流会参加者=2,500円)  
 申 市団「宗像ビジネス交流会「むなBIZ」のご案内(右記コード)」の「案内チラシ・申込書」で確認後に申し込みを



### ◆さまざまな事業者が交流した「むなBIZ」◆



今回最終回を迎える「むなBIZ」は、市内事業者が感じている課題やビジネストピックスをテーマとして取り上げ、情報収集や人脈形成を気軽にできる機会として昨年10月から毎月1回、街道の駅 赤馬館で開催しました。



これまでに約150人の参加がありました

参加者からは、「自身の事業の参考になった」「参加者同士で情報交換し、よい刺激になった」という声がありました。市では、市内事業者の要望にこたえられるよう改善しながら、来年度からも新しいビジネスや出会いが生まれる場所の提供を継続したいと思えます。

### 春の引っ越しシーズンに向けて 引っ越しサービスのトラブルを防ぐためのポイント

#### 【運送業者と契約する時は】

▶運送業者を決めるときは、数社から見積もりを取る(サービス内容によって料金が違うので、電話やインターネットでの見積もりはできるだけ避ける)▶運送業者に直接下見に来てもらい、念入りに打ち合わせを行う▶キャンセルすることになった場合の違約金を確認しておく▶壊れやすい物(パソコンや電子機器など)は事前に申告を▶現金や貴重品などは必ず自分で管理をする

#### 【引っ越し後、早めに行いましょう】

▶壁や床にキズがないか、トラックに荷物が残っていないかなど、運送業者と一緒に確認する▶見積書に記載された方法で料金を払う▶なるべく早く荷物のチェックをし、破損や紛失が分かったらすぐに業者に申し出る\*全日本トラック協会の「標準引越運送約款」では、荷物の引き渡し後3カ月以内に届け出がない場合は、業者の責任が消滅するので注意を



### 宗像市消費生活センター 転ばぬ先の杖

☎(33)5454



長年の功績をたたえ感謝状を贈呈しました

また芝生広場やペーカリーカフェは市民の憩いの場所でもあります。今後も市を代表する施設として、ますますの発展を遂げられますことを心から願っています。

秘書政策課秘書担当 ☎(36)0890

グローバルアリーナ20周年を祝いたい  
 宗像サニックスブルースの本拠地であるグローバルアリーナが創立20周年を迎えました。サニックスワールドラグビーユース交流大会などの国際大会が開催される同施設は「国際都市宗像」の象徴であり、

### 「むなBIZ」の通信



伊豆美沙子市長

## 医王院 宗像市認可霊園 宗像聖地霊園

当霊園は宗旨、宗派を一切問いません。承継者がいない方でも安心して申し込めます。

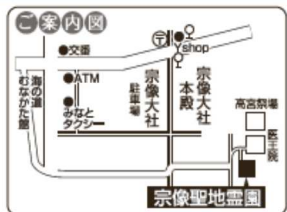
●所在地:福岡県宗像市田島2211番地 ●交通:酒殿・宗像大社前バス停徒歩10分 ●経営許可番号:18宗霊園第016号

お申し込みお問い合わせは ☎0940-62-1566



墓地+墓石+施工一式 ※管理費・消費税も全て込み価格

1.8㎡	2.35㎡	3.3㎡
1,191,000円~	1,875,000円~	2,256,000円~





## (5) 令和元年度 コミュニティ紙への情報提供

掲載月	掲載内容
平成31年 4月	消費生活センターをご存じですか
令和元年 5月	ハガキやメールの架空請求に気をつけて！
6月	「フリマアプリ」のトラブルに注意
7月	携帯電話会社を騙ったフィッシングメールに注意
8月	住宅の点検商法に注意！
9月	新聞購読の長期契約や先付契約は慎重に！！
10月	定期購入
11月	電力会社の切り替え
12月	突然パソコンに表示される警告画面に注意
令和2年 1月	「古着を買い取ります」という電話に注意！ ～目的は貴金属化かも？～
2月	依然と多い光回線の勧誘トラブルに気をつけて
3月	運送業者とのトラブルを防ぐポイント

### ☆ 掲載コミュニティ紙

吉武地区	(吉武しんたて)
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)
大島地区	(大島地区コミュニティだより)



## (6) 福岡県 ホットな消費者ニュースに掲載

令和元年5月号	パソコン使用中に表示される警告や警告音にだまされないで！
11月号	トラブルが多い新聞の購読契約！先付け契約はしないで！！



ホットな消費者ニュース～あなたの地域の危ない商法 2019年5月号



### ★パソコン使用中に表示される警告や警告音にだまされないで！

#### (相談事例)

パソコン使用中に、突然「ウイルスに感染した。至急連絡を」という内容と電話番号が表示された。慌ててその番号に電話をすると片言の日本語で「セキュリティがおかしいので対策が必要」と言われた。3年のサポート契約で74,000円と言われ、クレジットカード番号を聞かれたが、クレジットカードは持っていないと伝えると「人から借りて」などと言われたので不審に思い電話を切った。画面は表示されたままだが本当にウイルスに感染したのだろうか（70歳代 男性）

#### (処理結果)

相談者はプロバイダの有料サポート契約をしていたので、プロバイダに連絡しチェックしてもらうよう助言したところ、警告画面も消えウイルス感染もなかったことがわかりました。

#### (アドバイス)

- ◆実際には異常がないにもかかわらず、消費者の不安をおおって電話をかけさせて、不要なセキュリティソフト等の契約をさせる手口の相談が増えています。警告音が鳴ったり警告表示がでてウイルスに感染しているわけではありません。慌てて相手に電話をせず、その画面を閉じるか電源を落としましょう。
- ◆画面が消せない場合は情報処理推進機構（IPA）に相談しましょう。



ホットな消費者ニュース ～あなたの地域の危ない商法  
2019年11月号



### トラブルが多い新聞の購読契約！先付け契約はしないで！！

#### (相談事例)

今とっている新聞が9月末で終わると思っていたら、2日前から別の販売店の新聞が入り出した。数年前に複数の販売店が訪問し購読契約を勧められたので、断る事が出来ず書面にサインしたことは覚えているが、どこといつまでの契約を交わしたかまでは覚えていない。最近、テレビやインターネットで情報が入るので、新聞はほとんど読まない。

10月から消費税が上がり、生活が苦しいので新聞の購読契約をすべて解約したい。どのようにしたらいいのか？（60歳代女性）

#### (アドバイス)

- ◆新聞の購読契約は、その期間新聞を取るという契約なので、解約するには販売店の合意が必要です。自分が契約したと思われる販売店に電話して、契約情報を調べてもらった後、解約する旨を伝え、解約条件等の話し合いをしましょう。
  - ◆事例のように先付け契約をすると、家庭の事情が変わるなどで契約を実行できない場合があります。契約する時は先付け契約を避けるようにしましょう。
  - ◆新聞の契約書は、契約期間が終わるまで大事に保管しましょう。
- \*先付け契約とは、新聞が入るのが契約した日より数年先になる契約のことです。

## 5 関係団体

### (1) 宗像市消費者交流会

代表者名	生見 紀美子
会員数	43名（平成31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	人数・場所	備考
4月	平成31年度定期総会 事業報告 事業計画ほか 講演「食で元気に！楽しく実践！バランス食生活」	参加30名 宗像市役所 北館103室	来賓：宗像市総務部・課長 消費生活センター長 講師：宗像市役所 柴田様
5月	健康作り 「グラウンドゴルフ大会と昼食会」	参加16名 村山田グラウンド	グラウンドゴルフ大会終了後 お弁当昼食会
6月	工場見学 ムーンスター（月星靴） 福岡ヤクルト	参加26名 久留米市 筑紫野市	社会福祉協議会のバス利用
7月	医療講座 赤間病院 出前講座 「夏に向けての体づくり」	参加28名 赤間西コミセン	講師：訪問看護師 有吉様
8月	健康増進 「室内でできるゲーム」	赤間西コミセン	大雨のため中止
9月	料理 ケーキ作り	参加17名 メイトム調理室	講師：川崎様
10月	工場見学 鉄道記念館・門司港駅 門司港レトロ散策、その他	参加28名 北九州市	社会福祉協議会のバス利用
11月	施設見学 プラネタリウム鑑賞	参加21名 宗像ユリックス	プラネタリウム見学
12月	門松作りの実習	参加16名 赤間西コミセン	講師：山下様
令和2年 1月	宗像の漁業	参加18名 赤間西コミセン	宗像漁業協同組合 営業課長：藤島様
2月	宗像市消費生活センター 相談事例から	赤間西コミセン 参加26名	宗像市消費生活センター 相談員
3月	令和元年度事業報告 ミニ講演 昼食交流会	宗像リゾートホテル	新型コロナウイルスの為中止



## (2) 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	14名（令和2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營業務委託契約に基づく受託事業

### 啓発講座・情報提供

令和元年6月～令和元年10月	くらしの知恵増講座（2回）
令和元年7月～令和元年11月	なるほど知っ得講座（2回）
平成31年4月～令和2年2月	出前講座 （高齢者対象10回、学生対象10回、団体対象1回、 市民サポーター対象1回）
平成31年4月～令和2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31年4月～令和2年3月	コミュニティ紙への情報提供（12回）
令和元年5月～令和元年11月	福岡県 ホットな消費者ニュース（2回）
令和元年5月～令和元年12月	福岡県消費者安全確保協議会（3回）
令和元年6月	平成30年度事業概要作成

### 会員対象の研修講座

令和元年5月～令和元年12月	国民生活センター他研修講座（8回）
平成31年4月～令和2年3月	弁護士との事例研究（24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、市長が必要と認めるときは、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。