

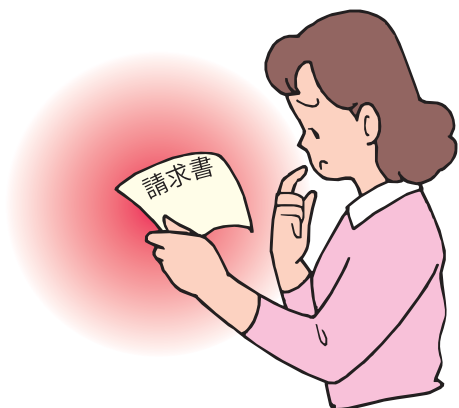
くらしステツプアップ

目次

- オンラインゲームの決済トラブルに注意！…………… 1ページ
- 消費者問題に関する2013年の10大項目…………… 2ページ
- 相談コーナー（消火器の訪問販売にご注意を！／健康食品の正しい利用法）…………… 3ページ
- 物価コーナー（平成26年1月調査分）…………… 4ページ
- 平成26年度消費生活センターの主な事業概要…………… 5ページ
- 消費生活出張講座をご利用ください…………… 6ページ
- 臨時福祉給付金等をよそおった「振り込め詐欺」にご注意ください…………… 6ページ

オンラインゲームの決済トラブルに注意！

オンラインゲームの利用料に関する相談が増加しています。最近の小中学生の相談もあります。



事例

クレジットカード会社から身に覚えのない約10万円の請求書が届いた。驚いてクレジットカード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料だった。子どもに聞くと、友達と遊んでいるときに、私の財布から勝手にクレジットカードを抜き取り、カード番号を登録したと言う。どう対応したらいいか。

オンラインゲームに関する相談の中で「親が知らない間に子どもが無断でアイテム（※）を購入してしまう」というトラブルが増えています。

※アイテム…ゲーム中に入手することができ、使用することによってゲームを有利に進められる道具のことです。

アドバイス

- 子どもが利用しているゲーム機やゲームの仕組み（何が有料で何が無料か等）について、親が確認しましょう。
- 親はクレジットカードには管理責任があることを認識し、子どもにもクレジットカードを利用することの重大性を伝えましょう。
- クレジットカードの利用明細は毎月確認しましょう。
- 親子できちんと話し合い、ゲーム利用のルールを作りましょう。

消費者問題に関する2013年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2013年は、「高齢者」の消費者トラブルがさらに増加したほか、トラブルの「国際化」の傾向も見られました。また、ホテル等のメニュー表示や薬用化粧品による白斑トラブルが大きな問題となりました。

◆高齢消費者トラブルが6年連続で増加 相談全体の3割にまで

・これまで契約当事者が65歳以上の相談が全相談件数に占める割合は2割前後であったが、2013年は約3割にまで増えている。

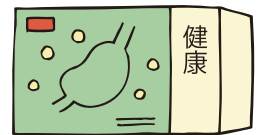


◆「健康食品の送りつけ商法」が激増 昨年同時期の約10倍

・申し込んだ覚えのない健康食品が代金引換配達で送付されるケースが多いが、最近では、現金書留封筒や振込用紙を同封し、代金を郵送・振り込みするよう消費者に指示する、といった手口も見られる。

◆依然として多い投資トラブル 広がる劇場型勧誘(買え買え詐欺)

・未公開株、社債、ファンド型投資商品などの投資トラブルは依然として多く、高齢者のトラブルが目立つ。



◆ホテルや百貨店でのメニュー表示問題が相次ぐ

・平成25年10月以降、ホテルや百貨店のレストラン等においてメニュー表示と異なる食材を使用していたことが大きな社会問題となった。

◆薬用化粧品による白斑トラブルが発生

・薬用化粧品により白斑様症状を発症したとの被害が発生した。

◆トラブルの国際化 海外インターネット通販が急増

・海外のインターネット通販を利用したところ「代金を払ったのに、商品が届かない」「注文した商品とは違うものが届いた」といった相談が多く見られた。



◆ネットサイト関連の相談が上位を占める アダルトサイトは老若男女問わず

・2013年は「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」などインターネットサイト関連の相談が上位を占めており、その中でも「アダルト情報サイト」は、男性では70歳代までの各年代、女性では40歳代までの各年代で最も多い相談である。

◆「偽装質屋」が登場 サラ金の相談は6年連続で減少

◆進む消費者関連法の整備 「地域体制の在り方」の検討もスタート

◆国民生活センターの在り方 独立行政法人「中期目標管理法人」が示される

(出展：国民生活センター)



相談コーナー

事例1 消火器の訪問販売にご注意を！

相談内容

「消火器の使用期限が過ぎていないか点検に来ました。」と事業者が自宅にやってきた。以前購入した消火器を見せたところ、「有効期限が過ぎてるといざと言う時に役に立ちませんよ。近所の方も皆さん買い替えていますよ。」と言われたので不安になり、1万5千円の現金払いで購入した。

新しい消火器は大型で重いうえ、近所の人は誰も買っていないことがわかった。解約したい。
(70歳代女性)



処理結果

一人暮らしの高齢者宅や入居間もない学生アパートなどに消防署、町内会などの名前をかたって契約を結ばせる訪問販売があります(かたり商法)。

また、以前訪問した業者がアフターサービスと言って訪れ、使用期限内に次々契約を結ばせるという相談も寄せられています。

この事例はクーリング・オフ期間内でしたので無条件解除でき、既に支払ったお金も返されました。また、元々あった消火器は有効期限内であることがわかりました。

アドバイス

一般の家庭には消火器の設置義務や点検の頻度に関する決まりはありません。

消火器には使用期限が表示されていますので、交換などと言われた場合はまず表示を確認しましょう。少しでも不審な点やわからない点があるときはその場で判断せずきっぱり断りましょう。

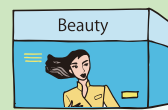
心配な時は消防署や消費生活センター等にご相談ください。

事例2 健康食品の正しい利用法

相談内容

テレビコマーシャルを見て健康食品を注文。かかりつけの医師から服用している薬の効果を弱めるおそれがあるので摂取しないようにと言われた。返品したい。

(80歳代 女性)



処理結果

通信販売で購入した商品は、原則としてクーリング・オフできませんが、この健康食品は到着後8日以内で未開封であれば、返品ができる特約がっていましたので、相談者の送料負担で返品しました。

アドバイス

健康食品は薬ではなくあくまでも食品ですので、薬との飲み合わせに注意が必要なケースもあります。薬を飲んでいる方は医師・薬剤師等の専門家に相談するようにしましょう。また体調に異変を感じた場合はすぐに摂取をやめ、医療機関を受診することをおすすめします。

価格調査結果まとめ

消費生活センターでは、市民に密接な生活関連商品の小売価格の動きを把握するために、地域消費者リーダーによる12品目の価格調査を実施しました。

価格調査結果（1月分）

調査品目	規格	調査結果 (平成26年1月分)	前回調査結果 (平成24年11月分)	変動率(%) (前回との比較)
スイートコーン缶詰	輸入品(430g程度)	192円	112円	71.4%
豆腐	木綿1丁 400g	101円	94円	7.4%
オレンジジュース	紙容器入1L 果汁100%	179円	160円	11.9%
サラダ油	ポリ容器入 1,000g	342円	338円	1.2%
バター	紙製容器入 200g	397円	387円	2.6%
マーガリン	ポリ容器入 320g	235円	230円	2.2%
マヨネーズ	ポリ容器入 500g	269円	268円	0.4%
小麦粉	薄力粉 1Kg	221円	231円	▲4.3%
食パン	普通品 6つ切り 1斤	160円	150円	6.7%
即席めん	ラーメン1袋	104円	105円	▲1.0%
トイレットペーパー	12ロール入り	347円	361円	▲3.9%
ティッシュペーパー	5箱組	280円	242円	15.7%

調査結果より

今回の調査では、価格変動が前回調査よりもプラスに転じた商品が半数以上ありました。

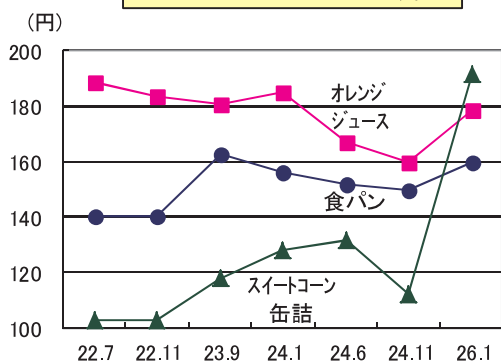
特に、スイートコーン缶詰については、大きくプラスに転じています。これは、平成24年6月以降、世界的なとうもろこしの価格高騰や、円安が影響していると考えられます。

消費税率の引き上げのほか、円安や原料価格の値上がりも影響して、小売価格は上昇することが見込まれます。

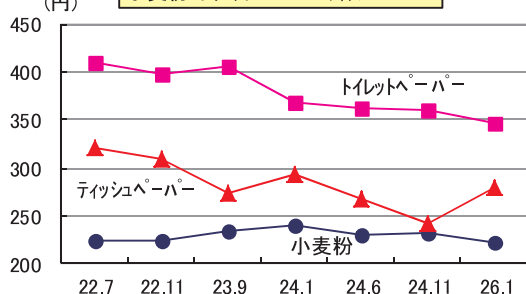
価格の動向を注視して、賢い消費生活を心がけましょう。

※価格調査結果から、変動の大きい品目をグラフにしています。

スイートコーン缶詰・オレンジジュース・食パン



小麦粉・トイレットペーパー・ティッシュペーパー



平成26年度 消費生活センターの主な事業概要

鹿児島市では消費者が主体的かつ合理的に行動できるよう、「鹿児島市消費生活条例」を平成12年10月1日から施行し、消費者の自主的な学習の支援のほか、消費者教育を受けられる機会及び消費生活情報の提供を行うことを規定しています。

消費生活相談

■相談専用電話 252-1919

悪質商法や契約トラブル、多重債務など消費生活に関する苦情・相談に専門の相談員が応じます。

消費生活出張講座

■申込電話 258-3611

消費生活相談員や地域消費者リーダーがみなさんのところに出向いて、契約の基礎知識や最近多い悪質商法など日常に役立つ情報についてお話しします。

事前に電話でお申し込みください。



親子一日教室の様子

消費生活教室

衣・食・住・環境など、毎回異なる題材をテーマに、消費生活に関する基礎的な知識を身につけていただく講座です。

親子一日教室

親子で参加し、「食」や「お金」などのテーマで消費生活に関する知識を深める楽しい講座です。夏休み期間中に開催します。

消費生活エキスポかごしま

多様化する消費者ニーズに合わせた体験型の消費生活イベントを開催します。

消費生活センター開所20周年記念事業

消費生活センターの開所20周年を記念し、記念講演会等を開催します。

消費者教育担い手育成事業

地域に根ざした消費者啓発を促進するために、消費生活に関する情報収集提供・啓発活動や地域において出張講座等を行う「地域消費者リーダー」を養成します。

スクール・キャンパス消費生活啓発事業

若年層の消費者トラブルを未然に防止するため、小・中・高校向けの学習資料の作成・配布やパネル展などを実施し、教育課程に応じた啓発事業を展開します。

A（悪質商法） B（撲滅） C（シティ） 消費者情報ネットかごしま事業

関係機関との連絡会議を通じて、消費者への見守り機能を強化するとともに、メールマガジンにより、消費生活に関する情報を携帯電話やパソコンに配信します。

消費生活センターのメールマガジンに登録しませんか？

メールマガジンの配信をご希望の方はこちらのQRコードを携帯電話で読み取り、登録手続きを行ってください。



広報紙「かごしま市民のひろば」などで随時公募します。
お気軽にお申し込みください。

消費生活出張講座をご利用ください

■消費生活出張講座

消費生活相談員がお達者クラブ、町内会、職場などへ出向いて講座を行います。(実施無料)

【内容例】

- ・契約、クーリング・オフの基礎知識
- ・最近多い消費者トラブル
- ・多重債務・クレジットカードのしくみ など

【申込方法など】

- ・対象 鹿児島市内の団体や企業
- ・講座時間 30～90分程度（希望に応じて調整可能）
- ・申し込み 実施希望日の1か月前までに、消費生活センター（TEL 258-3611）へお電話ください。



社員研修などにご活用ください

臨時福祉給付金等をよそおった『振り込め詐欺』にご注意ください

消費税率の引き上げに際し、給付対象者に臨時福祉給付金・子育て世帯臨時特例給付金が支給されます。臨時福祉給付金等をよそおった「振り込め詐欺」や「個人情報の詐取」にご注意ください。

- 市や厚生労働省などがATM（銀行・コンビニなどの現金自動支払機）の操作をお願いすることは、絶対にありません。
- ATMを自分で操作して、他人からお金を振り込んでもらうことは絶対にできません。市や厚生労働省などが、「臨時福祉給付金」の給付のために、手数料などの振込を求めることは絶対にありません。

ご自宅や職場などに市や厚生労働省（の職員）などをかたった不審な電話や訪問があったら、迷わずお住まいの消費生活センターや最寄りの警察署または警察相談専用電話（#9110）にご連絡ください。

鹿児島市消費生活センター

相談電話 **099-252-1919**
(月～金曜日 9時～17時15分)

消費者ホットライン **0570-064-370**
(土・日曜、祝日 10時～16時)

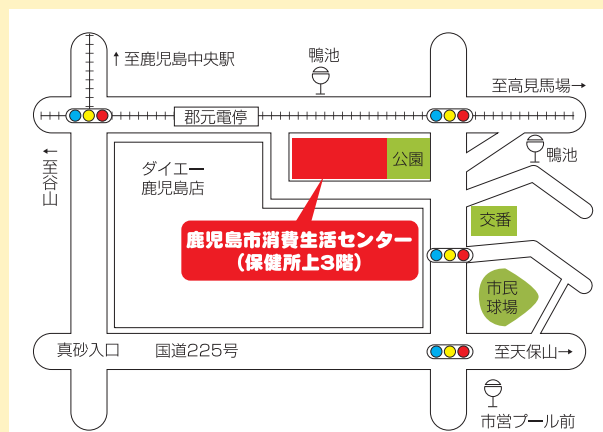
〒890-0063

鹿児島市鴨池二丁目25-1-31

TEL 099-258-3611

FAX 099-258-3712

ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>



リサイクル適性の表示：紙ヘリサイクル可