

くらしステッパップ

消費生活センターへお気軽にご相談ください!

消費生活センターでは契約トラブルや多重債務など消費生活に関するアドバイスや情報提供を行っています。



「荷物のお届けにあがり
ましたが、不在のため持ち
帰りました」と覚えの
ないSMSが届いた。
どうすれば・・・



「料金が安くなる」との勧
誘電話を受けて光回線の契
約をしたが、高くなった。
どうすれば・・・

カードローンの支払いの目途
が立たない。これ以上借金し
たくない・・・

古い家電製品から異臭や異音
がする・・・

専門の相談員が問題解決への助言などを行っています。困ったときは一人で悩まず
にご相談ください!!

例えば

通信販売でよくある相談

Q. ネットショップで購入した服をクーリング・オフしたい。

A. **通信販売はクーリング・オフできません。**返品等に関するショップの規約を確認しま
しょう!

※クーリング・オフ・・・一定期間であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度。

鹿児島市消費生活センター

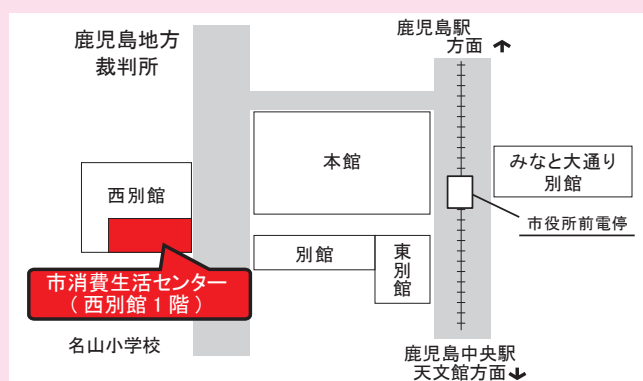
相談電話 099-808-7500(月~金曜日 9時~17時15分)

〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号
TEL 099-808-7512
FAX 099-808-7501
ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

消費者ホットライン

相談電話 188 (土・日・祝日 10時~16時)

※平日は、最寄りの消費生活相談窓口へ接続されます。



センターで行っている啓発活動

消費生活センターでは、市民の方に向けて、さまざまな講座の実施や資料の提供、広報活動を行っています。

消費生活出張講座

消費生活相談員や地域消費者リーダー（市民講師）が皆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（☎808-7512）でお申し込みください。



出張講座（お達者クラブ）



出張講座（社会人研修）

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るための講座です。

親子一日教室（夏休みに開催）

親子で参加し、食や金銭教育をテーマに、消費生活に関する知識を深める講座です。



親子一日教室

資料の作成、パネル展

市内の各地域に消費生活に関する情報を幅広く発信するため啓発資料の作成や、公共交通機関での車内アナウンス、市内各施設での消費生活パネル展などを実施しています。



消費生活パネル展

※そのほか、センター内には消費生活にするパンフレットの展示をしている情報コーナーもあります。ぜひお立ち寄りください！



高齢者向け
啓発資料

相談コーナー



〈事例 1〉 偽の通信販売サイトにご注意！

相談内容

掃除機を買おうと思い、ネットで探したところ、有名メーカーのサイトで安く販売されていたのでクレジットカードで購入した。しかし商品が届かず、サイトにメールを送っても返信がなかった。その後、メーカーの正規サイトにそっくりの偽サイトで商品を購入したことに気がついたがどうすればよいか。 (20代女性)



処理結果

すぐにクレジットカード会社に相談するように勧めました。あわせて、悪用防止のためにカード番号を変更するよう助言しました。

アドバイス

- 正規サイトのロゴがそのままコピーされているなど、正規サイトと見分けるのが困難な偽のサイトによるトラブルが増えています。
- 被害回復が困難なことも多いため、トラブルを未然に防止することが重要です。購入前に、業者の情報（所在地や電話番号など）や、サイトのURLなどに不審な点がないかを確認しましょう。
- 販売価格が大幅に割引されている場合は購入するかどうかを慎重に検討しましょう。

〈事例 2〉 訪問業者による屋根などの点検商法にご注意！

相談内容

業者が「近くで工事をしているが、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。点検は無料だ」と訪問してきたため、点検してもらった。スマートフォンで撮影した瓦の写真を見せられ、「やはり瓦がずれている。早く工事をしないと雨漏りする」と言われたため、不安になり契約をしたが、よく考えると代金が高額で支払えない。 (70代女性)



処理結果

訪問販売での契約は、契約書を受領してから8日間はクーリング・オフが可能です。(商品を使用していたり、既に工事等が完了していたりしても可能。) 事例の場合はクーリング・オフ期間内であったため、相談者が手続きを行い、無事解約することができました。

アドバイス

- 屋根、床下、排水管などは自分で容易に確認できない場合が多く、業者に言われるまま工事契約を結んでしまうケースが多いようです。
- 無料での点検の後に、業者から契約を勧められることがほとんどです。複数の業者から見積もりを取って決めるなど、業者の話をするのみにせず冷静に判断しましょう。

消費者問題に関する 2020 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。

2020 年は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会や暮らしが大きく変化しました。消費生活でも「便乗した悪質商法」が見られたほか、「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立つ年になりました。

2020 年の 10 大項目

◆新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響

鹿児島市でも「頼んでいないマスクが届いた」「結婚式をキャンセルしたがキャンセル料金は支払わないといけないのか」などの相談が寄せられました。



◆キャッシュレス決済 利用進むも不正使用相次ぐ

◆販売を伴う預託等取引契約は原則禁止 消費者庁検討委員会が意見を提示

◆デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討

◆年齢問わず発生 無くならない身の回りの事故

◆子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加

◆「お試し」定期購入のトラブルが過去最高

鹿児島市でも「SNSで“初回無料”のサプリメントをお試しで注文したが、後日3ヶ月分の商品と請求書が届き、定期購入が条件であったことが分かった」などの相談が寄せられました。



◆改正民法施行 消費生活にも密接に関連

◆特定適格消費者団体による被害回復訴訟で初めての判決が確定

◆国民生活センター創立から半世紀を迎える

※出展：独立行政法人国民生活センター 詳しくはホームページ (<http://www.kokusen.go.jp/>) をご覧ください。

ABC 消費者情報ネットかごしまに登録しませんか？

○『A(悪質商法)B(撲滅)C(シティ)消費者情報ネットかごしま』とは悪質商法の被害情報、契約等のトラブル情報、消費生活に関する身近な情報や最新のお知らせなどをメールで配信します。(登録・情報料無料)

○配信の申し込み

abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jp に空メールを送信するか、右の二次元バーコードを読み取って登録手続きを行ってください。

