

くらしステツプアップ

目次

- 利用した覚えのないサイトの請求トラブルに注意！…………… 1ページ
- 消費者問題に関する2015年の10大項目…………… 2ページ
- 相談コーナー（健康食品の定期購入／店舗で購入したシューズの返品）…………… 3ページ
- 「機能性表示食品」って何？…………… 4ページ
- 平成28年度消費生活センターの主な事業概要…………… 5ページ
- 社員研修などにご活用ください（社会人向け消費生活出張講座）…………… 6ページ

利用した覚えのないサイトの請求トラブルに注意！

無料動画だと思い、年齢確認ボタンを押したら有料のアダルトサイトに登録されたという相談が若者から高齢者まで広く寄せられています。



事例

年齢確認ボタンを押したら、間違ってアダルトサイトに登録された。「誤作動の方はこちら」とあったので電話した。利用規約を読むように言われ読んだが意味が分からない。業者に伝えると「通常は24万円だが半額の12万円がいい」と言われた。「家族に相談してから」と言うので、さらに半額の6万円にするので、すぐにコンビニでプリペイドカードを購入し支払うように言われた。怪しいと思い電話を切った。

アドバイス

- 契約が有効に成立しているとは限りません。
- あわてて業者に連絡してはいけません。請求がエスカレートしたり、電話番号や名前などの個人情報等が知られたりする危険性があります。
- 「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」など不安をあおるようなことが書かれていても、利用した覚えがなければ支払わず、無視しましょう。
- 業者がプリペイドカードや電子ギフト券の購入を指示する場合は、詐欺業者である可能性が高く、だまし取られたことに気づいても、被害回復が大変困難です。
- 請求画面が張り付いた時の削除方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページが参考になります。

情報セキュリティ安心相談窓口 <http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

- 不審に思ったら消費生活センターにご相談ください。

消費者問題に関する2015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。

2015年は、年金情報の大量流出事件やマイナンバー制度の始動に伴い、それらに便乗した公的機関をかたる不審な電話や詐欺被害が発生しました。また、大手企業がマンションの基礎部分の杭打ちデータを改ざんしていたことが発覚するなどし、消費者の不信感が高まりました。

◆公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準
高齢者がターゲットに

◆ウイルスメールにより大量の年金情報が流出

◆マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生

◆分譲マンションの基礎杭データ改ざんが発覚
大手企業への不信感高まる

◆決済手段の多様化によりキャッシュレスが進展
プリカ詐欺も発生

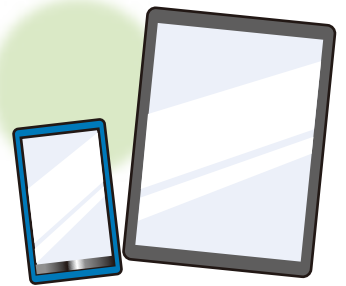
◆消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる

◆大規模自然災害相次ぐ
被害に便乗した消費者トラブルも

◆子どもの事故
防止へ向けて引き続き取り組みを強化

◆変わる制度 新たな制度
消費者ホットラインも「188」へ

◆消費者関連法令 次々と見直し



(出展：国民生活センター)

詳細はHP http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20151217_2.html



相談コーナー

事例1 健康食品の定期購入。断ったつもりだったが…

相談内容

電話で健康食品の購入を勧められた。「結構です」と答え、断ったつもりだった。後日、商品と800円の振込用紙等が届いた。1度だけなら今回は購入することにした。ところが、送付された書類をよく見たら1年間以上の定期購入契約になっていて、2回目以降は商品価格も倍になることが分かった。解約したい。

(80歳代 男性)



処理結果

電話勧誘で、クーリング・オフの期間内のご相談でしたので、クーリング・オフの手続き方法についてアドバイスしました。センターから販売会社に事実を確認したところ、商品は着払いで返送のうえ、契約は解除となりました。

アドバイス

「お試し価格で買えるキャンペーン」などと電話勧誘や通信販売で健康食品が販売されています。1回目は安価な価格で購入できますが、事例のように、2回目以降は1年以上の定期購入が条件になっているケースもあります。安いからと1回目の代金を払ってしまうと、その後の定期購入を止めることは簡単ではありません。広告内容や契約書をしっかりと確認することが大切です。

「結構です」は了解と受け取られることがあります。断るときは「いいません」「不要です」とはっきりと言うことも大切です。

事例2 店舗で購入したシューズの返品

相談内容

大型ショッピングモールで有名な海外メーカーのシューズ4, 800円の値札を見て、安いと思い購入した。ところが帰る途中、他の店舗にも同じものが2, 800円で並んでいることに気付いた。すぐに購入した店に戻り返品を申し出たが断られた。納得できない。クーリング・オフできるのではないかと。

(20歳代 男性)



処理結果

店舗での購入(※通信販売も同じ)は、クーリング・オフ制度の対象外であり、返品については店舗の返品のルールに従うことになることと説明しました。今回のケースでも店のルールにより返品が出来ませんでした。

アドバイス

自ら店舗に出向いて契約した場合、法的クーリング・オフ制度は適用されません。商品が違った、壊れていた等の場合以外は、原則返品は出来ません。購入する際は、返品できるかどうか事前にしっかり確認することが大切です。

「機能性表示食品」って何？

機能性を表示することができる食品は、これまで特定保健用食品（トクホ）と栄養機能食品に限られていました。

そこで、機能性をわかりやすく表示した商品の選択肢を増やし、消費者の皆さんがそうした商品の正しい情報を得て選択できるよう、平成27年4月に、新しく「機能性表示食品」制度が始まりました。

特定保健用食品（トクホ）

健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められ、「コレステロールの吸収を抑える」などの表示が許可されている食品です。表示されている効果や安全性については国が審査を行い、食品ごとに消費者庁長官が許可しています。

栄養機能食品

一日に必要な栄養成分（ビタミン、ミネラルなど）が不足しがちな場合、その補給・補完のために利用できる食品です。すでに科学的根拠が確認された栄養成分を一定の基準含む食品であれば、特に届出などをしなくても、国が定めた表現によって機能性を表示することができます。

機能性表示食品

事業者の責任において、科学的根拠に基づいた機能性を表示した食品です。販売前に安全性及び機能性の根拠に関する情報などが消費者庁長官へ届け出られたものです。ただし、トクホとは異なり、消費者庁長官の個別の許可を受けたものではありません。

機能性表示食品の安全性や機能性はどのように確保されているの？

- 事業者が国の定めた一定のルールに基づき安全性や機能性に関する評価を行うとともに、生産・製造、品質の管理の体制、健康被害の情報収集体制を整え、商品の販売日の60日前までに消費者庁長官に届け出ることになっています。
- 届け出られた内容は、消費者庁のウェブサイトで公開されます。
- 消費者の皆さんは、商品の安全性や機能性がどのように確保されているかなどについて、商品の情報を販売前に確認できます。



より詳しいことを知りたい場合には、消費者庁ウェブサイトで、安全性や機能性の根拠など事業者が届け出た情報が公開されています。

<http://www.caa.go.jp/foods/index23.html>

平成28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 **099-252-1919**

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

消費生活相談員や地域消費者リーダー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（099-258-3611）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

子どもと大人が一緒に参加し、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。各種講座などを行います。

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消費者教育の担い手を育成します。

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・大学生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？

悪質商法や消費生活に関する情報をメールで配信！
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。



社員研修などにご活用ください！

■社会人向け消費生活出張講座

消費生活相談員が皆さんの職場などへ出向いて講座を行います。(実施無料)



社会人研修の様子

【内容例】

- ・契約、クーリング・オフの基礎知識
- ・社会人に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

【申し込み要領】

- ・対象 鹿児島市内の企業や団体
- ・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(Tel099-258-3611)へお電話ください。

○周囲の方の気づきが大切です○

■みんなの見守りで、 高齢者の消費者トラブルを防ごう

高齢者を狙った消費者トラブルが増加しています。トラブルを防ぐためには、本人はもちろん、ご家族や周囲の方々が気づき、相談機関へつなぐことが重要になっています。

市電の車内や市の施設にポスターを掲出して、ポイントをお伝えしていますのでご覧ください。

身近な高齢者の変化に気づいて、消費者トラブルを未然に防ぎましょう。



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

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に接続されます。

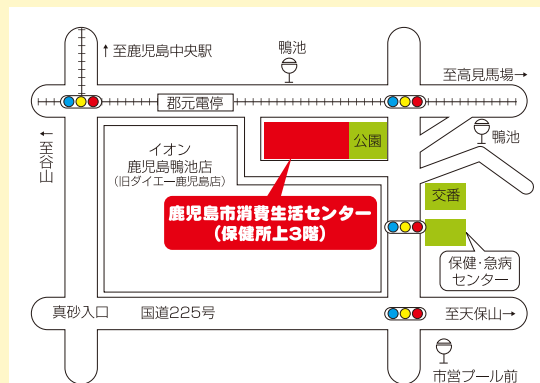
〒890-0063

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