

# くらしステツプアップ

## 目次

- 海外通販トラブル注意報！・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1ページ
- 平成23年度 消費生活相談のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2～3ページ
- 相談コーナー（通信販売の定期コース／賃貸契約に保証会社が必要!?）・・・・・・・・ 4ページ
- 物価コーナー（平成24年6月調査分）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5ページ
- 悪質出会い系サイト被害増加！・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6ページ

## 海外通販トラブル注意報！

インターネット通販の普及により、個人で海外業者と取引するケースが増えているようです。一方で、解決困難なトラブルに発展することもあるため、十分に注意しましょう。

### トラブル内容トップ3

- ① **商品未到着**
- ② 模倣品の到着
- ③ 解約等に関するトラブル

（消費者庁越境消費者センター統計）

### 事例

- 海外のネットショップでブランドの靴を注文。入金したが商品が届かないので、メールで苦情を伝え、解約を申し出るが返金されない。
- ネット通販で海外ブランドのバッグを注文。公式サイトと書かれていたにもかかわらず、偽物が送られてきた。

購入を決めるその前に・・・

### 怪しいサイトを見極めるポイント！

**その1** 会社概要、所在地、連絡先等は明記されていますか？

**その2** 一般的な流通価格よりも大幅に安くはないですか？

☞ 模倣品の可能性があります。

**その3** サイト内に不自然な日本語はありませんか？

☞ 海外業者が日本の業者を装っている場合があります。

☞ 正規の販売店を模した偽サイトにも注意しましょう。

**その4** キャンセル・返品条件、利用規約を確認しましたか？

**その5** 配送方法、配送期間、関税はどの程度ですか？

**その6** 輸入禁止・制限の物品ではないですか？（不正薬物や刀、工具など）

他の利用者のクチコミも  
参考にしよう！



海外業者との取引では、詐欺的な業者であったり、連絡がつかなくなることもあり、トラブルの解決が困難な場合があります。上記のポイントを参考にしながら、信頼できる業者が見極めて利用しましょう！

# 平成23年度 消費生活相談のまとめ

鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

消費生活相談員による助言やあっせん*	救済金発生	救済金額*
	682件	91,376,070円

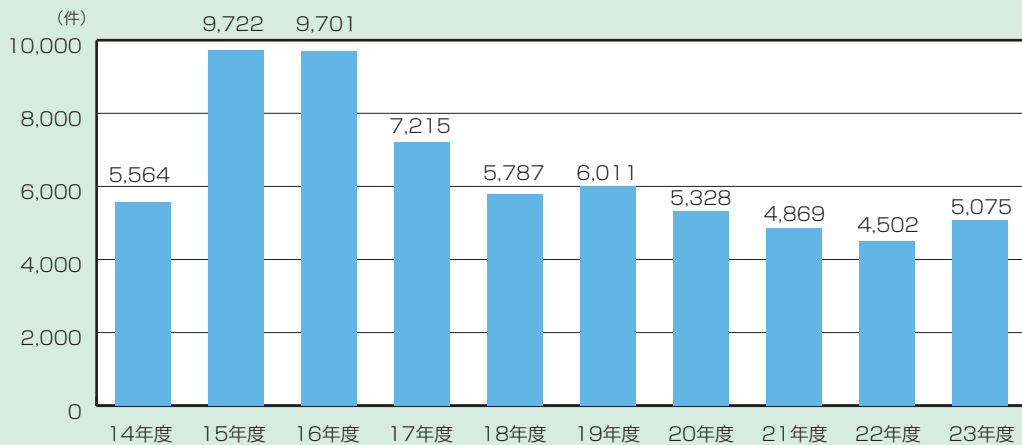
\* あっせん・・・当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること

\* 救済金額・・・相談者が業者と交渉するのが難しい場合に、相談員があっせんに入り業者と交渉した結果、契約金総額から減額させた金額

## ●相談件数～前年度より増加

平成23年度の相談件数は、前年度より573件増加し、5,075件（前年度比112.7%）でした。4月の啓発リーフレット全戸配布、7月から9月にかけてのテレビ・ラジオCMによる広報が全体的な相談件数の増加に寄与したと考えられます。

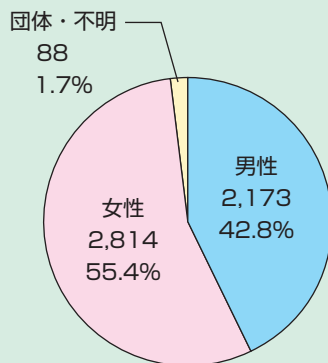
過去10年間の相談件数推移



## ●性別、年代別の傾向～高齢者層が増加

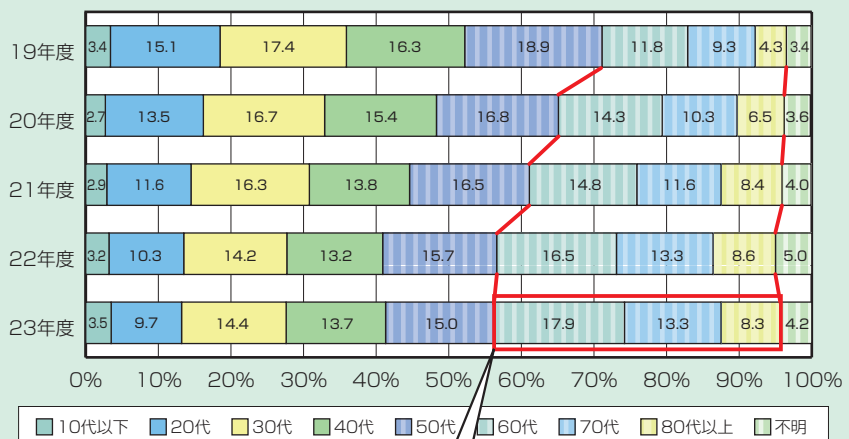
平成23年度の相談者を性別で見ると、女性が2,814件（55.4%）、男性が2,173件（42.8%）となっています。

相談者を年代別で見ると、平成19年度では60歳以上の割合は全体の25%程度でしたが、平成23年度には39%に達しており、高齢者層が多くなってきています。



相談者男女別割合

相談者年代別割合



年々高齢者層の相談増加！

## ●相談の特徴

### (1) 商品・サービス別にみた相談の状況

商品・サービス別分類の詳細を見ると、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く、482件（前年度比143.9%）に伸びており、「意図せずアダルトサイトに接続・登録され、数万円を請求されている、請求画面が消えない」といういわゆる“ワンクリック詐欺”に関する相談が多く見られました。

2番目の「フリーローン・サラ金」に関する相談は467件（前年度比73.2%）と減少した一方で、「ファンド型投資商品」が112件（前年度比329.4%）に伸びるなど、投資商法に関する相談が著しく増加しました。精巧に作成したパンフレットを送り付けた後、電話で複数の業者を名乗り架空の社債や未公開株等の購入を勧誘する『劇場型』の手口の横行が見られました。

#### <商品・サービス別分類の詳細：上位5>

順位	商品・サービス	件数	対前年度増減	主な相談例
1	アダルト情報サイト	482	147	パソコン・携帯電話等でのワンクリック詐欺 など
2	フリーローン・サラ金	467	▲171	多重債務、ヤミ金等の借金問題 など
3	賃貸アパート	196	27	敷金返還トラブル、契約トラブル など
4	ファンド型投資商品	112	78	投資商法 など
5	出会い系サイト	111	36	高額請求、不当請求、サクラ被害 など
総数	—	5,075	—	

### (2) 年代別にみた相談の特徴

**29歳以下** 「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」など携帯電話やパソコン上でのトラブルが全体の約4割を占めました。タレントやアニメ、ゲーム等の情報を検索しているうちに、意図せずアダルトサイトへ登録され、不当に請求を受けるケースが多いようです。

**30歳から59歳** 29歳以下と同様に携帯電話やパソコン上でのトラブルに関する相談が増えています。「アダルト情報サイト」では半数以上が男性からの相談ですが、「出会い系サイト」は半数以上が女性からの相談でした。「悩んでいる人の相談相手になれば高額な報酬をあげる」などと出会い系サイトを副業のように誘う手口も多く見られました。（P6参照）

**60歳以上** 「ファンド型投資商品」など、投資商品に関する相談が、この年代で著しく増加しました。『劇場型』による勧誘のほか「過去の損失を補てんする」と勧誘され、新たな投資をして二次被害を受けた『被害回復型』のケースも見られました。また、違法な「海外宝くじ」に関する相談もこの年代での増加が顕著でした。

順位	29歳以下			30歳～59歳			60歳以上		
	商品・サービス	件数	対前年度増減	商品・サービス	件数	対前年度増減	商品・サービス	件数	対前年度増減
1	アダルト情報サイト	192	38	フリーローン・サラ金	281	▲96	フリーローン・サラ金	131	▲28
2	賃貸アパート	37	▲1	アダルト情報サイト	229	80	ファンド型投資商品	89	64
3	フリーローン・サラ金	35	▲28	賃貸アパート	117	30	宝くじ	67	47
4	脱毛エステ	34	30	出会い系サイト	74	37	アダルト情報サイト	52	21
5	出会い系サイト	30	0	デジタルコンテンツ	61	20	商品一般	47	▲11
総数	—	669	—	—	2,189	—	—	2,004	—



# 相談コーナー

## 事例1 通信販売の定期コース

### 相談内容

折り込み広告を見てお試し価格の健康食品を電話で申し込むと、「定期コースがさらにお得」と案内されたので注文した。2回目まで飲んだが体に合わず解約を申し出ると、「3回続けることが条件なので解約はそれ以降になる」と言われた。飲み続けられないので解約したい。

(70歳代 女性)



### 処理結果

センターで広告を確認すると、定期コースの条件は書かれていました。しかし、注文の際、購入者へ返品条件をはっきり伝える説明がなかったこと、体に合わない状況を伝え、業者と交渉するよう助言しました。自主交渉の結果、販売業者が中途解約に応じ解決しました。

### アドバイス

ダイエット食品や健康食品、スキンケア商品などの通信販売では、「毎回の申込の手間がかからない、お得な割引」という定期購入コースが多くあります。割引がある分、返品条件がしっかり決められていて、正当な理由がない限り一定期間は解約ができない場合もあります。通信販売を利用する際は、広告や注文前に示される規約で返品・解約の条件にしっかり目を通し、わからない点は業者に確認するようにしましょう。

## 事例2 賃貸契約に保証会社が必要!?

### 相談内容

賃貸アパートの契約をしようと不動産会社に問い合わせたところ、「保証会社との契約が条件である」との説明を受けた。父親を連帯保証人として立てているのに保証料を支払って保証会社との契約をする必要があるのか。

(30歳代 男性)



### 処理結果

保証会社との契約が条件となっている場合、どうしてもその物件を借りたいのであれば、条件に従わざるを得ないことを助言しました。

### アドバイス

保証会社とは借主の家賃債務を保証する会社です。連帯保証人がいる場合であっても、借主の家賃滞納等、リスク軽減のため保証会社の保証を条件とする物件があります。保証会社に保証料を支払って契約することにより、家賃を滞納した場合に保証会社が一時的に家賃を立て替え、その分の請求を後日受けることになります。

賃貸契約の際は、保証の方法などをよく確認し、納得した上で契約するようにしましょう。

# 物価コーナー

# 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、地域消費者ガイドによる12品目の価格調査を実施しました。

## ▶▶▶ 価格調査結果（6月分）

調査品目	規格	調査結果 (平成24年6月分)	前回調査結果 (平成24年1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)	132円	128円	3.1%
豆腐	木綿1丁 400g	93円	92円	1.1%
オレンジジュース	紙容器入 1L 果汁100%	167円	185円	▲9.7%
サラダ油	ポリ容器入 1,000g ※	350円	358円	▲2.2%
バター	紙製容器入 200g	375円	367円	2.2%
マーガリン	ポリ容器入 320g	228円	241円	▲5.4%
マヨネーズ	ポリ容器入 500g	264円	277円	▲4.7%
小麦粉	薄力粉 1kg	229円	240円	▲4.6%
食パン	普通品6つ切り 1斤	152円	156円	▲2.6%
即席めん	ラーメン 1袋	91円	93円	▲2.2%
トイレットペーパー	12ロール入り	363円	369円	▲1.6%
ティッシュペーパー	5箱組	267円	293円	▲8.9%

## ▶▶▶ 調査結果より

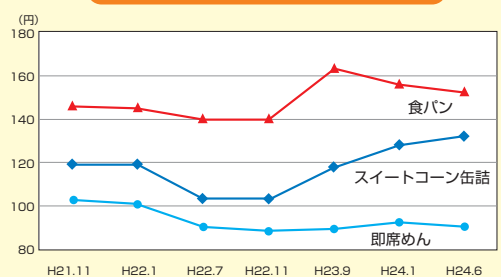
今回の調査では、ほとんどの商品の価格変動が前回調査よりもマイナスに転じた結果となりました。

輸入小麦の政府売り渡し価格が4月から引き下げられたことに連動して、小麦粉や食パン、即席めんなど小麦製品の価格が下がったようです。

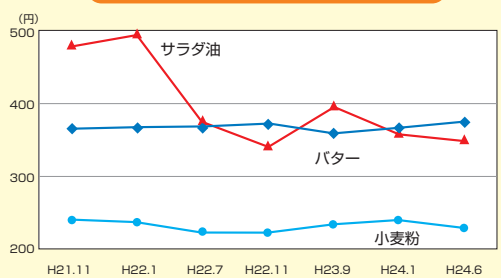
一方、スイートコーン缶詰やバターなど、商品によっては、上昇傾向が続いているものもありました。干ばつなどの世界的な天候異変で、農産物の国際価格が上昇している影響を受け、今後も、食品の価格変動が続くことが予想されます。

価格の動向や品質、内容量の表示などに関心を持って、賢い消費生活を心がけましょう。

食パン・スイートコーン缶詰・即席めん



サラダ油・バター・小麦粉



※サラダ油は22年7月から規格を変更 (1500g → 1000g)

(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。)

# 悪質出会い系サイト被害増加！

最近、出会い系サイトについての相談が増加する中、高額なポイント料の請求など、深刻な被害が続いています。

インターネット上のトラブルでは、サイトや業者の実態の把握が困難で、交渉が難航するケースが多いです。安易にサイトを利用したり、お金を支払ったりしないようにしましょう。

## 事例

- 副業サイトで、他人の相談相手をするという仕事を見つけた。メールで相談に乗れば2500万円もらえるとあり、出会い系サイトでアドレス交換手続きやメール利用のポイント購入に100万円以上を使ってしまった。
- 無料の婚活サイトに登録。男性からメールが届き始めたが、すぐに無料ポイントがなくなり、サイト業者から次から次に勧められるがまま合計300万円分のポイントを購入。その後男性とは連絡が取れなくなりサイトは閉鎖された。



## 入り口は出会い系サイトとは限らない！？

○無料交流サイトで出会った人からの勧誘や「懸賞サイト」、「ゲームサイト」、「副業サイト」などから、出会い系サイトへ誘導されてしまうケースなど様々です。

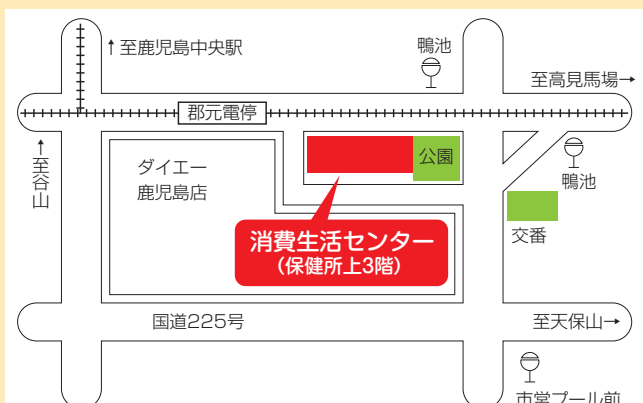
## 知って被害防止！「悪質サイトの特徴」

- ① “**サクラ**” を使ってメールのやり取りを長引かせます  
相手と連絡を取りたいという気持ちを逆手に取り、メール継続のためのポイントを購入させます。しかし、メールの相手は、業者に雇われた“サクラ”であると考えられ、多額の利用料を使わせるのが手口です。
- ② “**サクラ**” は様々なキャラクターを演じます  
時には芸能人のマネージャーであったり、悩みを抱えたタレントであったり、「著名人に会いたい」「相談にのってあげたい」という利用者の気持ちを利用するのです。
- ③ **あたかも収入、金銭が得られるかのように誘導することも！**  
「高収入」「悩みを聞いてくれたらお金を渡す」などと、利益が得られるかのように誘導します。

## 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)

〒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