

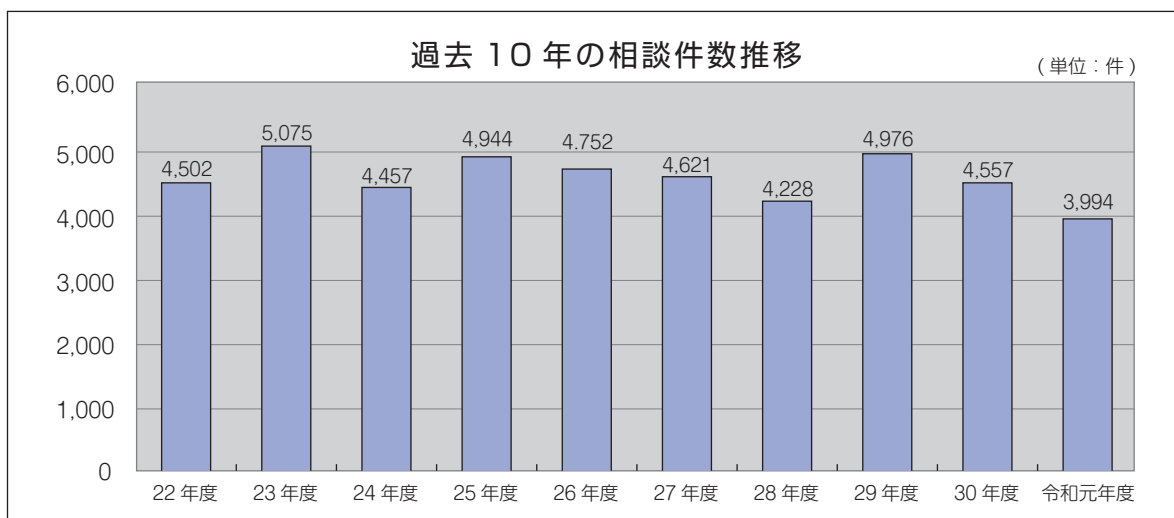
# くらしステツプアップ

## 令和元年度 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や、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。

### 相談件数は減少傾向

令和元年度消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成30年度より563件減少し、3,994件（前年度比87.6%）でした。

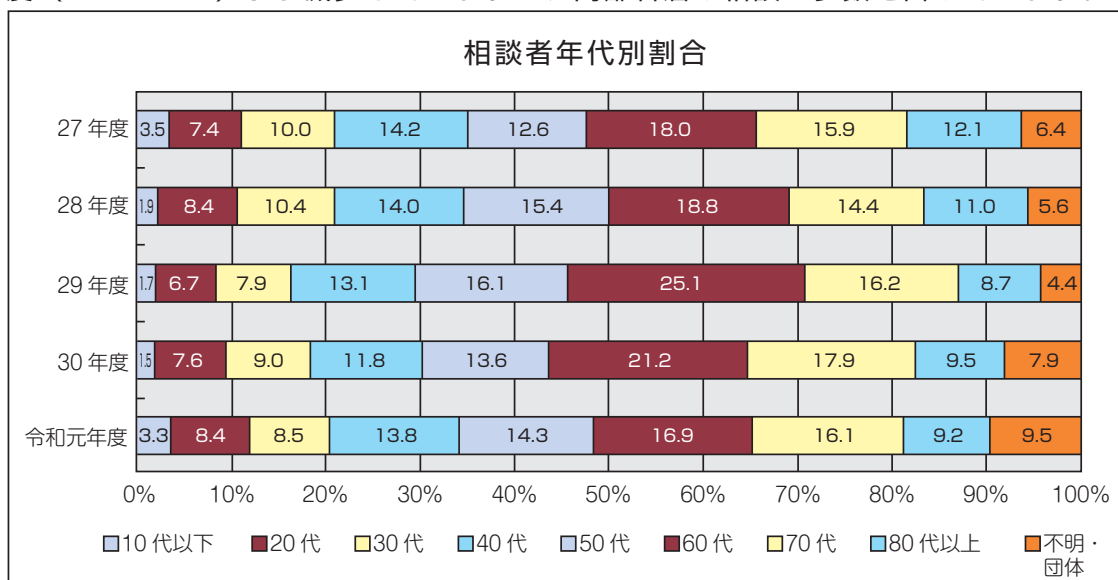


消費生活相談員による助言やあっせん※ (架空請求等に対する助言により、支払わずに済んだ額を含む)	救済金発生	救済金額
	387件	8,467万円

※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。

### 高齢者層の相談が多数!

令和元年度の相談の当事者を年代別で見ると、60歳以上の割合は全体の42.2%であり、前年度(48.6%)より減少していますが、高齢者層の相談が多数を占めています。



## 令和元年度消費生活相談の特徴

### (1) 相談件数上位5位

商品・サービス別分類の詳細を見ると、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」といった架空請求はがきなどの相談を含む「商品一般」の相談が前年度より減少しました。

一方、サプリメントなど一回限りのつもりで注文したら定期購入が条件だったという「他の健康食品」の相談が前年度より増加しました。(次頁 相談コーナー〈事例1〉を参照)

順位	商品・サービス別分類	件数	対前年度増減	主な相談例
1	商品一般	427件	▲247件	商品の内容がわからない架空請求はがき など
2	他の健康食品	153件	35件	サプリメントなどの定期購入に関する相談 など
3	賃貸アパート	146件	3件	敷金返還トラブル、契約トラブル など
4	フリーローン・サラ金	134件	▲35件	多重債務・ヤミ金等の借金問題 など
5	デジタルコンテンツ※	125件	▲163件	有料サイトの未納料金を請求する架空請求メール など
総数	—	3,994件	▲563件	—

※「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報のうち、内容の特定できないサイト利用料等に関する相談の分類。

### (2) 年代別にみた相談の特徴

順位	29歳以下			30歳～59歳			60歳以上		
	商品・サービス別分類	件数	対前年度増減	商品・サービス別分類	件数	対前年度増減	商品・サービス別分類	件数	対前年度増減
1	賃貸アパート	34件	13件	商品一般	110件	10件	商品一般	270件	▲243件
2	他の健康食品	27件	19件	賃貸アパート	80件	3件	デジタルコンテンツ	63件	▲85件
3	他のデジタルコンテンツ※	20件	▲7件	他の健康食品	74件	29件	他の健康食品	50件	▲12件
4	フリーローン・サラ金	18件	▲3件	フリーローン・サラ金	70件	▲20件	金融関連サービスその他	42件	12件
5	脱毛剤	17件	12件	他のデジタルコンテンツ※	48件	▲8件	他のデジタルコンテンツ※	33件	0件
総数	—	469件	53件	—	1,459件	▲110件	—	1,687件	▲525件

※「他のデジタルコンテンツ」は、情報商材（副業投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報のこと）やセキュリティソフトの契約トラブル等。

#### 29歳以下

敷金トラブルなどの「賃貸アパート」の相談が34件と最も多くなっています。また、未成年者からも多く相談があったサプリメントなどの「他の健康食品」や「脱毛剤」など、一回限りのつもりで注文したら定期購入が条件だったという相談が前年度より増加しました。

#### 30歳～59歳

「商品一般」の相談が110件、29歳以下と同様の「他の健康食品」の相談が74件と前年度より増加しましたが、「フリーローン・サラ金」の相談等が減少し、相談総数も1,459件と減少しました。

#### 60歳以上

「商品一般」の相談が270件、「デジタルコンテンツ」の相談も63件と前年度より大幅に減少しましたが、前年度に引き続き、作った覚えのないクレジットカードの年会費の請求が来たなど「金融関連サービスその他」の相談が42件と増加傾向でした。



## 相談コーナー

### 〈事例1〉 ネット通販の「初回」「モニター」「お試し」は、契約条件に注意！

#### 相談内容

スマートフォンのSNSサイトに「初回100円」と書かれたサブリの広告があり、お試しで注文した。1回目が届き、終わったと思っていたら、1週間後に3ヶ月分の商品とその請求書が届いた。業者に問い合わせると、「2回目までの購入が契約の条件だ」と言われたが、高額なので支払いたくない。注文時、最終確認画面に条件の記載があったか覚えていない。

(30代女性)



#### 処理結果

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。解約や返品はサイトごとの規約に従うことになるため、原則、一方的には解約できないことを伝えました。申込み時に広告や最終確認画面を確認する必要があったことを説明し、センターで現在のサイトの広告表示などを確認したところ、定期コースであることが記載されていました。相談者には規約を確認し、再度業者と話し合うよう助言しました。

#### アドバイス

- SNSやホームページなどの広告で、「初回無料」「お試し〇円」などと表示されていても、複数回の継続購入が条件となっている契約が増加しています。
- スマートフォンでは、画面をスクロールした最後に、小さな文字で条件が記載されている場合があるので注意が必要です。
- 購入する前に、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」「解約・返品条件」など、契約内容を必ず確認しましょう。

### 〈事例2〉 クレジットカードの利用明細書は必ず確認しましょう！

#### 相談内容

クレジットカード会社から利用明細書が郵送されてきた。明細を確認したら利用した覚えのない請求金額、店舗名の記載があった。家族にも確認したが誰も利用していない。どうしたらいいか。

(60代女性)



#### 処理結果

クレジットカード会社に利用明細に心当たりがないことを申し出て、調査を依頼するとともにクレジットカード番号の変更手続きをするように助言しました。後日、相談者から「クレジットカード会社が調査した結果、第三者の不正利用が確認された。利用代金は返金された。」との連絡がありました。

#### アドバイス

- 店舗でクレジットカードを使用した際の売上票やインターネットショッピングで利用した控えは必ず保管しておきましょう。
- 利用明細は郵送の場合とWEBの場合がありますが、必ず売上票などの利用履歴と突き合わせて確認しましょう。
- 覚えのない請求があった場合は、早急にクレジットカード会社にその旨を連絡しましょう。



# 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](mailto: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。

## 令和2年10月1日に国勢調査が実施されます。

### 国勢調査を装った「かたり調査」にご注意を！

国勢調査は、日本国内に住むすべての人と世帯を対象とした、国の最も重要な統計調査です。

今回の調査では、まず「国勢調査員証」を携帯した調査員が各世帯を訪問いたしますが、新型コロナウイルス感染症発生拡大を防止するため、原則としてインターホン越しに説明を行い、調査書類は郵便受け・ドアポストなどに入れて配布いたします。

また、調査の回答に当たっては、可能な限りインターネット又は郵送提出でのご回答をお願いいたします。

○国勢調査をよそおって、世帯の情報を聞き出そうとする事例（かたり調査）が発生するおそれもありますので、怪しいと感じたら、相手方の電話番号を聞くなどして、即答しないようにしましょう。各種統計調査をかたる不審な電話や訪問があった場合は、鹿児島市や県庁統計課まで、お問い合わせください。

○調査員は、その身分を証明する「国勢調査員証」を携帯し、従事者用腕章を身に付けています。

(国勢調査に関するお問い合わせ)

■鹿児島市総務課統計係

Tel : 099-216-1183

■鹿児島県企画部統計課

Tel : 099-286-2482



# 国勢調査

## 2020

## 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・祝日は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。

