

くらしステツプアップ

目次

- 強引な健康食品の送り付けに注意!! 1ページ
- 平成24年度 消費生活相談のまとめ 2~3ページ
- 相談コーナー（クレジットカード/通信販売） 4ページ
- 「リコール」ってご存知ですか? 5ページ
- 悪質商法にはだまされもはん! 診断 6ページ

強引な健康食品の送り付けに注意!!

突然の電話で、注文した覚えのない健康食品の購入を迫られたという相談が増加しています。



事例

「以前注文のあった健康食品を送る」と電話があり、「注文していない」と断ると、「注文を受けたときの録音がある。断れば裁判だ」と脅された。

被害にあわないために!

一方的に、注文した覚えのない商品を送ると言われても、きっぱり断りましょう。承諾していないのに商品を送り付けられたときは、送り主を控えて受け取り拒否をしましょう。もし、断りきれずに承諾してしまった場合は、クーリング・オフのハガキを出しましょう。

クーリング・オフとは

訪問販売や電話で勧誘を受けて契約したとき、期間内(訪問販売や電話勧誘は8日間)に手続きすれば、無条件で契約を解除できる制度です。

ハガキでのクーリング・オフの書き方

- ハガキを出す前に必ず**両面コピー**をとっておきましょう。
- 郵便局で「**簡易書留**」または「**特定記録郵便**」で送りましょう。
- クーリング・オフについてわからないときは**消費生活センター 252-1919** へお問い合わせください。

〔表〕

	□□□□□□
(会社名)	府 都 道 県
代表者	郡 市 区
様	村 区 町

〔裏〕

契約解除(申込み撤回)通知書	
契約(申込)日	平成 年 月 日
商品・役務名	
契 約 金 額	_____ 円
販 売 会 社	
(担当者名)	
上記の契約を解除します。	
すみやかに支払済の	円を
返金し、商品を引き取ってください。	
申 出 日	平成 年 月 日
(契約者)	
住 所	
氏 名	

平成24年度消費生活相談のまとめ

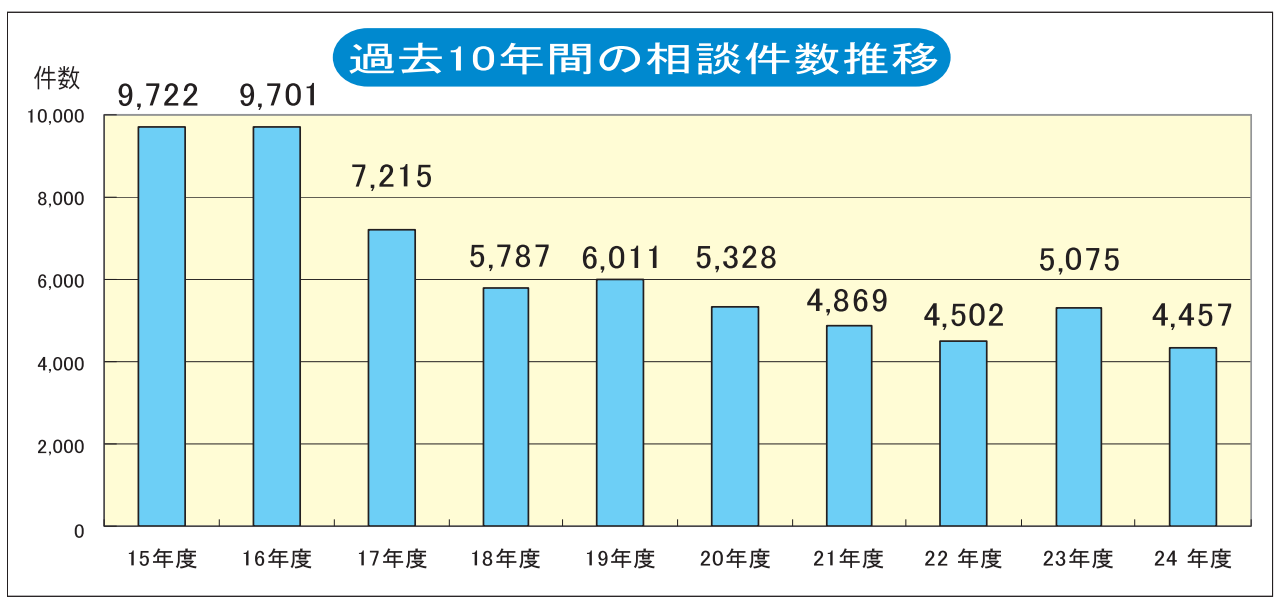
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

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
	683件	183,578,274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

相談件数～前年度より減少

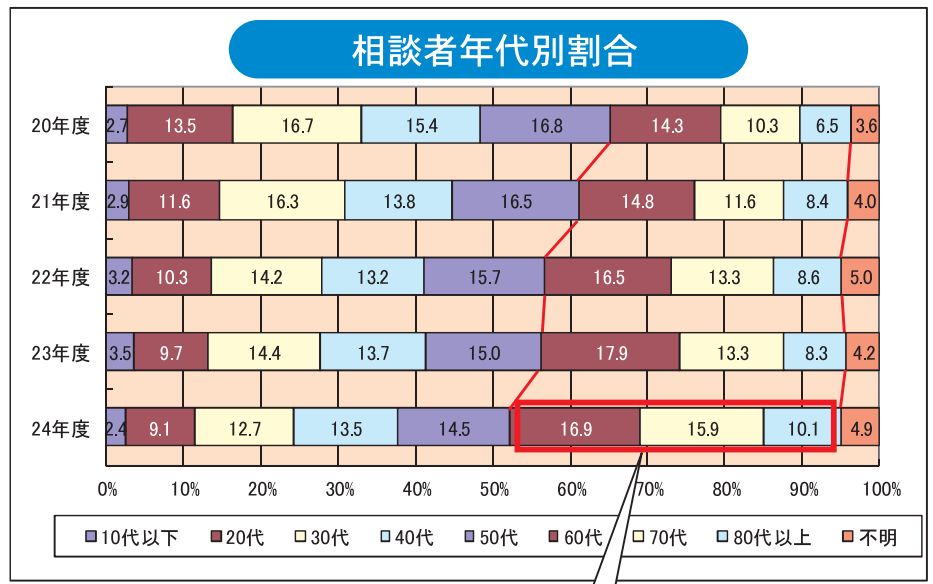
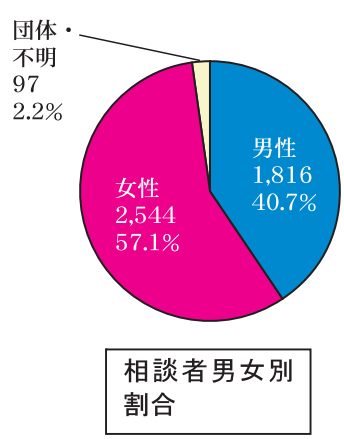
相談件数は、前年度より618件減少し、4,457件（前年度比87.8%）でした。



性別、年代別の傾向～高齢者層が増加

相談者を性別で見ると、女性が2,544件（57.1%）、男性が1,816件（40.7%）となっています。

相談者を年代別で見ると、平成20年度では60歳以上の割合は全体の31.1%でしたが、平成24年度には42.9%に達しており、高齢者層の相談が多くなってきています。



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」及び「フリーローン・サラ金」に関する相談は減少しました。その一方で「ファンド型投資商品」が154件（前年度比137.5%）に伸びるなど、『買え買え詐欺』といわれる投資商法に関する相談が増加しました。パンフレットを送り付け、複数の人物が巧妙に役割分担をして電話をかけ、言葉巧みに未公開株や権利取引等の購入を持ちかける『劇場型勧誘』の手口の横行が見られました。

また、「他の健康食品」は143件（前年度比193.2%）あり、注文した覚えのない健康食品を「代金引換で送る」という電話がかかってきたという「健康食品の送りつけ商法」の相談が著しく増加しました。

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	主な相談例
1	フリーローン・サラ金	321	▲146	多重債務、ヤミ金等の借金問題 など
2	アダルト情報サイト	292	▲190	パソコン・携帯電話等のワンクリック詐欺 など
3	賃貸アパート	193	▲3	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	154	42	投資商法 など
5	他の健康食品	143	69	健康食品の送りつけ商法 など
総数	—	4,457	▲618	

(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」の相談が半減した一方で、身に覚えのない請求メールや迷惑メールなどの「デジタルコンテンツ」に関する相談や、敷金トラブルなどの「賃貸アパート」の相談が増加しました。

30歳から59歳

「アダルト情報サイト」や「フリーローン・サラ金」、「賃貸アパート」の相談が減少した一方で、身に覚えのない請求や迷惑メールなどに関する相談が増加しました。

60歳以上

「ファンド型投資商品」など投資商法に関する相談が、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「以前の損失を補てんしてあげる」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。この年代を中心に健康食品に関する相談が急増し、「『注文している健康食品を送る』と電話があったが、身に覚えがない。」「頼んだ覚えのない健康食品が代引きで送られてきた。」といった「送りつけ商法」に関する相談が目立ちました。

順位	29歳以下			30歳～59歳			60歳以上		
	商品・サービス	件数	増減	商品・サービス	件数	増減	商品・サービス	件数	増減
1	アダルト情報サイト	94	▲98	フリーローン・サラ金	186	▲95	ファンド型投資商品	133	44
2	賃貸アパート	50	13	アダルト情報サイト	151	▲78	他の健康食品	122	75
3	フリーローン・サラ金	27	▲8	賃貸アパート	101	▲16	フリーローン・サラ金	86	▲45
4	デジタルコンテンツ	25	5	デジタルコンテンツ	92	31	商品一般	65	18
5	出会い系サイト	17	▲13	他のデジタルコンテンツ	70	29	宝くじ	43	▲24
総数	—	513	—	—	1,813	—	—	1,913	—



相談コーナー

事例1 クレジットカードを持っていないのに年会費の請求!?

相談内容 クレジットカードを作った覚えがないのに、クレジット会社から年会費の請求書が届いた。支払わなければならないのか。
(60歳代女性)

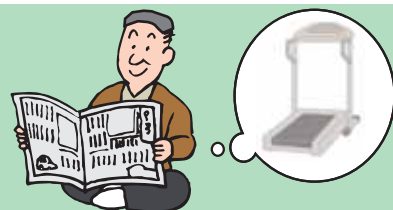


処理結果 相談者が所持している全ての店舗カードやポイントカードを持ってきてもらい確認したところ、ガソリンスタンドとデパートの会員カードが、クレジットカードを兼ねていることが分かりました。カード会員規約について説明し、利用しないカードは、カードの名義人からカード会社に解約の申し出をするように助言しました。

アドバイス クレジットカードは、消費者がカード会社に利用申し込みをして、カード会社が承諾した場合にカード会社から貸し出されているもので、カード会社ごとに利用ルール(規約)が決められています。会費については規約を確認しましょう。銀行口座から何の名目で引き落とされているか判らない項目がある場合は、銀行に問い合わせしてみましょう。

事例2 通信販売で購入した商品の返品

相談内容 新聞広告を見て、ルームランナーを電話で申し込んだ。商品到着後、試運転を行ったが、スピードが速く高齢者には不向きだと分かった。返品を申し出たが、「通電後の返品は出来ない」と拒否された。納得がいかない。(70歳代男性)



処理結果 センターで新聞広告を確認すると「使用後の交換・返品は不可」の記載がありました。通信販売は、クーリング・オフ制度の対象外であり、返品については販売業者の返品規定に従うことになることを説明しました。

アドバイス 新聞広告やテレビショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフ制度の対象外ですので、返品できるかどうか、事前に確認するなど申し込みは慎重に行いましょう。また、返品できる場合でも「通電後は不可」などの条件が付いている事がありますので、返品条件を確認するようにしましょう。通信販売は、購入前に実際に手にとったり、試したりすることができないので、写真や映像上の印象だけで判断しないようにしましょう。

「リコール」ってご存知ですか？

自動車のリコール制度が有名ですが、自動車のほかにも身の回りにあるものによる事故の再発を防止するため、製造事業者等が製品を無償で修理したり、回収等を行うことがあります。こうした無償修理や回収等も「リコール」と呼ばれています。

リコールされた家電製品などの身の回り品による火災等の重大事故は、全国で年間100件以上も発生しています。事故は、尊い人命やあなたの財産を奪うことにもなります。事故に遭わないために、リコール情報をキャッチしましょう。

リコール情報を入手するには、いくつかの方法があります。

リコール情報は・・・



- ・新聞の社告、折り込みチラシ、店頭のパスター等に掲載されていることがあります。
- ・商品を購入した際に、メーカーに対してユーザー登録することや、販売店の会員になることでリコール情報が届く体制を整えている事業者もあります。
- ・通信販売で購入した場合は、直接、購入者に届くこともあります。
- ・消費者庁ではリコール情報サイトを開設しており、会員登録することで新着リコール情報がメールで届きます。

消費者庁リコール情報サイト <http://www.recall.go.jp/>

**お使いの製品がリコール対象製品だった場合には、
すぐに使用を中止し、事業者に連絡して下さい。**

チェックしてみよう！ 悪質商法にはだまされもはん！診断

悪質商法の手口は日々進化し、巧妙になっています。
この「悪質商法にはだまされもはん！診断」で自分の“だまされやすさ度”をチェックしてみましょう！

- ① 下のQRコードを携帯電話、スマートフォンのバーコードリーダーで読み取って質問に答えてみましょう！



お前さんの
だまされやすさは
何パーセント？




- ② 質問にすべて答えるとあなたの“だまされやすさ度”診断結果が表示されます。確認したら、画面はそのままだ！



- ③ 画面の診断結果の下に消費生活センターのメルマガの登録案内があります！ぜひご登録ください！

☆悪質商法や契約トラブルにあわないためには、常に新しい情報を集めることが大切です


「悪質商法にはだまされもはん！診断」をせずに、メールマガジンに登録する場合はこちら



A (悪質商法) B (撲滅) C (シテイ)
消費者情報ネットがごしま

悪質商法の被害情報や消費生活の身近な情報をメールで配信しています。(登録・情報料無料)
abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jp に空メールを送信するか、右のQRコードを読み取って登録手続きを行ってください。

★メールマガジンを
ご利用下さい！

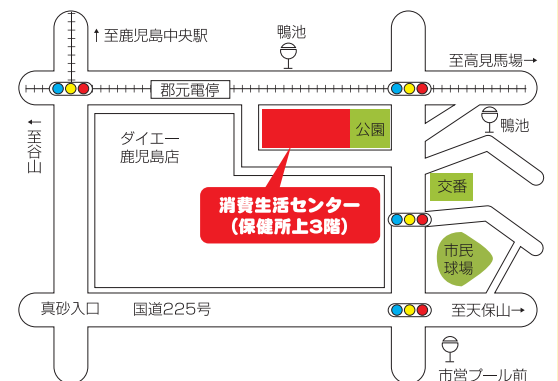


鹿児島市消費生活センター

相談電話 099-252-1919
(月～金曜日 9時～17時15分)

〒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