

くらしステツプアップ

目次

- 給付金をよそおった振り込め詐欺や個人情報の詐取にご注意を！…………… 1ページ
- 平成25年度 消費生活相談のまとめ…………… 2～3ページ
- 相談コーナー(光回線契約のトラブル/ワンクリック請求の取消し)…………… 4ページ
- 物価コーナー(平成26年6月度調査)…………… 5ページ
- ABC消費者情報ネットがごしま…………… 6ページ

給付金をよそおった振り込め詐欺や個人情報の詐取(さしゅ)にご注意を!

平成26年4月から消費税率が引き上げられたことに伴い、住民税が非課税の人や子育て世帯への影響を緩和するため、暫定的・臨時的な措置として「臨時福祉給付金」及び「子育て世帯臨時特例給付金」を支給します。

これらの給付金をよそおった振り込め詐欺や個人情報の詐取(さしゅ)にご注意ください。

■振り込め詐欺や個人情報の詐取(さしゅ)とは

○給付金の手続きをATM(銀行・コンビニなどの現金自動支払機)で行うなどと嘘を言って、消費者にATMの操作をさせ金銭を振り込ませたり、給付金の手続きに必要と偽って口座番号等を聞き出すような手口があります。

アドバイス

- 鹿児島市や厚生労働省などがATMの操作をお願いすることは、絶対にありません。
- ATMを自分で操作して、他人からお金を振り込んでもらうことは絶対にできません。
- 鹿児島市や厚生労働省などが、「臨時福祉給付金」や「子育て世帯臨時特例給付金」を支給するために、手数料の振込みを求めることは絶対にありません。
- 鹿児島市や厚生労働省などをかたった不審な電話や郵便があった場合は、鹿児島市や最寄りの警察署にご連絡ください。

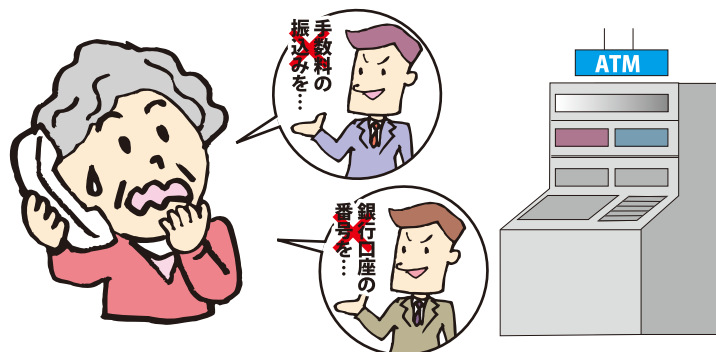
(給付金に関するお問い合わせ)

■給付金コールセンター専用ダイヤル
Tel:099-803-9555

(手口に関するお問い合わせ)

■鹿児島市消費生活センター
Tel:099-252-1919

■警察相談専用電話 Tel:#9110



平成25年度消費生活相談のまとめ

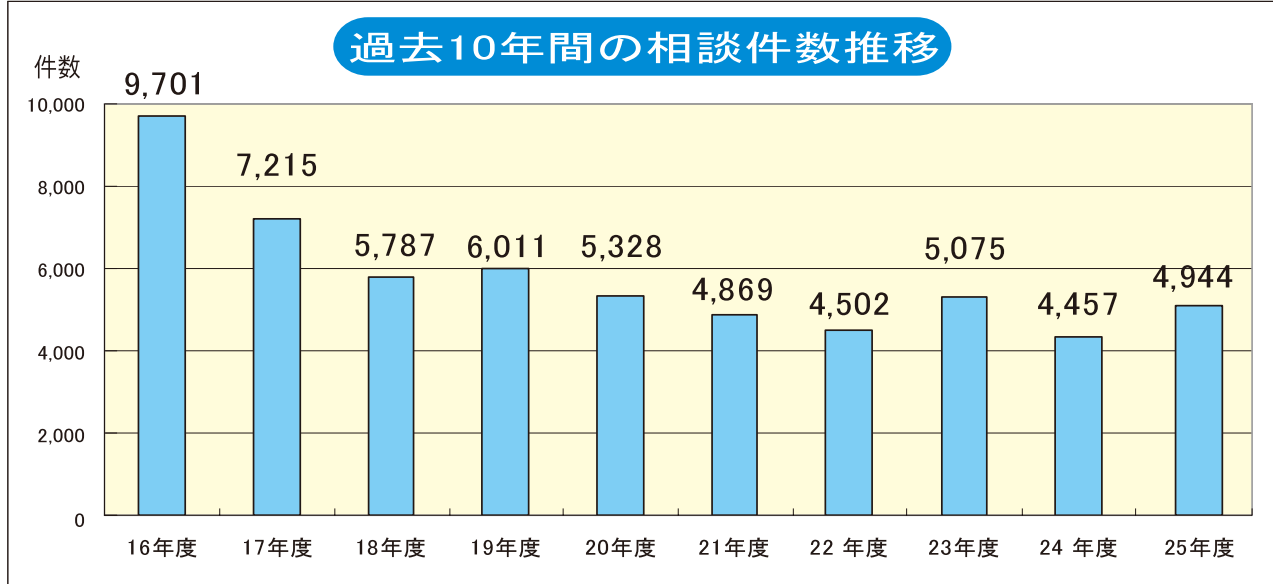
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

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
	768件	1億4,523万円※

* 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
 ※ワンクリック請求に対する助言により支払わずに済んだ額を含む。

相談件数～前年度より増加

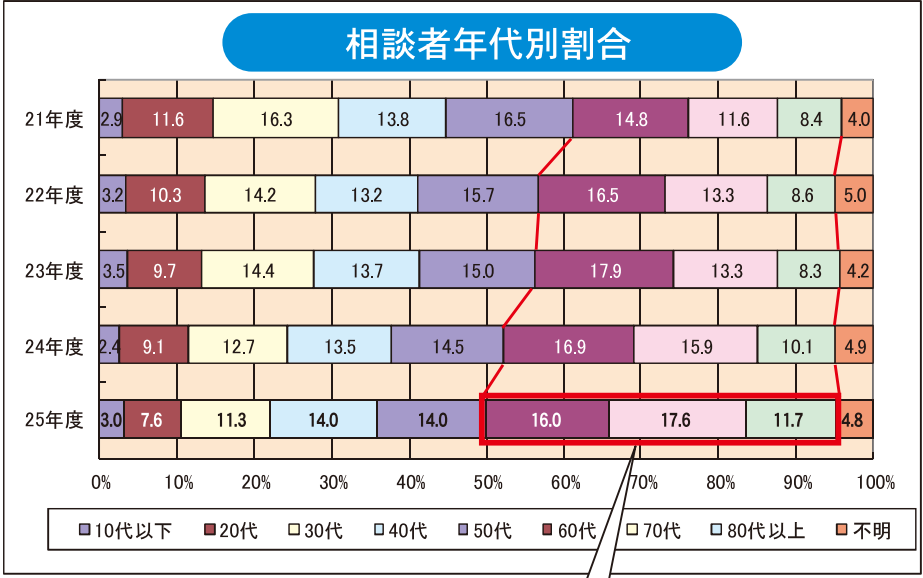
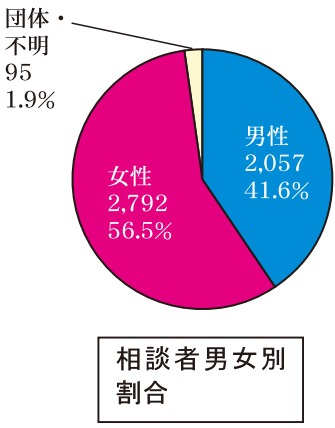
平成25年度の相談件数は、前年度より487件増加し、4,944件（前年度比110.9%）でした。



性別、年代別の傾向～高齢者層が増加

平成25年度の相談者を性別で見ると、女性が2,792件（56.5%）、男性が2,057件（41.6%）となっています。

相談者を年代別で見ると、平成21年度では60歳以上の割合は全体の34.8%でしたが、平成25年度には45.3%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！

(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、『運輸・通信サービス』の36.1%を占める「アダルト情報サイト」に関する相談は増加し、「有料サイトの未払料金を請求するメールが届いたが心当たりがない。」といった架空請求や迷惑メールに関する相談（「デジタルコンテンツ」「他のデジタルコンテンツ」）も多く寄せられていますが、相談件数は横ばいでした。

『金融・保険サービス』関連では、「フリーローン・サラ金」に関する相談が281件（前年度比87.5%）と減少し、多重債務に関する相談は平成21年度から減少傾向にあります。前年度に急増した「ファンド型投資商品」は120件（前年度比77.9%）に減少しました。

『食料品』関連では、「他の健康食品」の相談が165件（前年度比115.4%）、「健康食品」の相談が127件（前年度比334.2%）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「健康食品の送り付け商法」の相談が、前年度に引き続き増加しました。また、手口も多様化し、試供品として送り付け、あとで高額請求をするといった事例も見られました。

商品・サービス別分類の詳細：上位5

順位	商品・サービス別分類	件数	前年比	主な相談例
1	アダルト情報サイト	366	74	パソコン・携帯電話等のワンクリック詐欺 など
2	フリーローン・サラ金	281	▲40	多重債務、ヤミ金等の借金問題 など
3	商品一般	199	94	商品の内容がわからない架空請求 など
4	賃貸アパート	175	▲18	敷金返還トラブル、契約トラブル など
5	他の健康食品	165	22	健康食品の送り付け商法 など
総数	—	4,944	—	

(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」の相談が122件（前年度比129.8%）と総数の23.3%を占め、敷金トラブルなどの「賃貸アパート」の相談が33件（前年度比66.0%）と減少しました。また、「オンラインゲーム」の相談が14件（前年度比466.6%）あり、利用料に関するトラブルが増加しました。

30歳から59歳

29歳以下と同様に「アダルト情報サイト」の相談が最も多く、「フリーローン・サラ金」の相談は減少しました。また、この年代と60歳以上で、注文した覚えがなく商品を持定できないのに請求があったなどの「商品一般」の相談が増加しました。

60歳以上

この年代を中心に健康食品に関する相談が著しく増加し、『「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「送り付け商法」に関する相談が目立ちました。また、高齢者全体の相談件数が2,239件（前年度比117.0%）と増加しており、高齢者を狙った悪質商法が増加している傾向が見られました。

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	前年比	商品・サービス別分類	件数	前年比	商品・サービス別分類	件数	前年比
1	アダルト情報サイト	122	28	アダルト情報サイト	176	25	他の健康食品	145	23
2	賃貸アパート	33	▲17	フリーローン・サラ金	165	▲21	商品一般	122	57
3	フリーローン・サラ金	30	3	賃貸アパート	93	▲8	健康食品	116	86
4	デジタルコンテンツ	19	▲6	デジタルコンテンツ	86	▲6	ファンド型投資商品	105	▲28
5	脱毛・エステ	17	8	他のデジタルコンテンツ	79	9	フリーローン・サラ金	70	▲16
総数	—	524	—	—	1,945	—	—	2,239	—



相談コーナー

事例1 光回線契約のトラブル

相談内容 大手電話会社を名乗って「電話代が月2千円から3千円程度は安くなる」と勧誘の電話があった。「今キャンペーン中で工事代も無料」と言うのでつい申し込んでしまった。しかし、電話代は以前よりも高くなった。話が違うので解約したい。(80歳代 女性)



処理結果 相談者からこれまでの電話料金明細書を持参してもらい確認したところ、申し出のとおりこれまでより電話料金が高くなっていました。当センターから当該電話会社に相談の経緯を伝え、事実確認をしてもらった結果、セールストークに問題があったことが認められ、すべての契約は取り消されることになった。

アドバイス 電気通信サービスは、通信会社や代理店による顧客獲得競争が激化しており、割引やキャンペーン等のメリットだけが強調され、消費者が内容を十分理解できないまま契約してしまうトラブルが増えています。光回線電話は、通話料は安いですが、基本料がアナログ回線よりも割高なので利用頻度によっては高くなるケースもあります。契約内容や利用料金、解約条件等を確認し、必要ない場合はきっぱり断ることが大切です。また、勧誘が必要ない場合には、再勧誘停止の申出窓口を設置している電気通信事業者もあります。

事例2 ワンクリック請求の取消し

相談内容 スマートフォンでアダルトサイトのワンクリック請求に遭った。再三の請求に困ってしまい、携帯電話で「消費生活センター」を検索したところ「消費者無料相談、公式窓口」を見つけた。消費生活センターであるか確認もせず慌てて電話したら6万円に対応すると言われ依頼した。届いた「委任契約書」を見たら当該社は探偵業となっていて調査するだけだった。書類は出していない。冷静になると不審である。申し込みを取り消したい。(60歳代 男性)



処理結果 契約書を確認すると、契約書面を交わしていない場合は違約金も発生せず解約できると記載があったので、相談者に取消しの連絡をするようアドバイスした。当センターから個人情報削除を依頼し、解決となった。

アドバイス インターネット上で納得のいかない電子消費者契約を結んだ人が、救済を求めてネット検索を行い、被害救済をうたう探偵に電話をかけて二次被害に遭うトラブルが増えています。探偵は弁護士のような代理権は無く、消費者に代わってサイト業者と交渉することは出来ません。弁護士法違反となる可能性があります。消費者トラブルを安易に解決出来るような広告に惑わされないよう、注意が必要です。

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、地域消費者リーダーによる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26年6月分)	前回調査結果 (平成26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)	152円	192円	▲20.8%
豆腐	木綿1丁 400g	113円	101円	11.9%
オレンジジュース	紙容器入1L 果汁100%	189円	179円	5.6%
サラダ油	ポリ容器入1,000g	355円	342円	3.8%
バター	紙製容器入200g	412円	397円	3.8%
マーガリン	ポリ容器入320g	219円	235円	▲6.8%
マヨネーズ	ポリ容器入500g	283円	269円	5.2%
小麦粉	薄力粉 1Kg	237円	221円	7.2%
食パン	普通品 6つ切り 1斤	157円	160円	▲1.9%
即席めん	ラーメン1袋	106円	104円	1.9%
トイレットペーパー	12ロール入り	438円	347円	26.2%
ティッシュペーパー	5箱組	298円	280円	6.4%

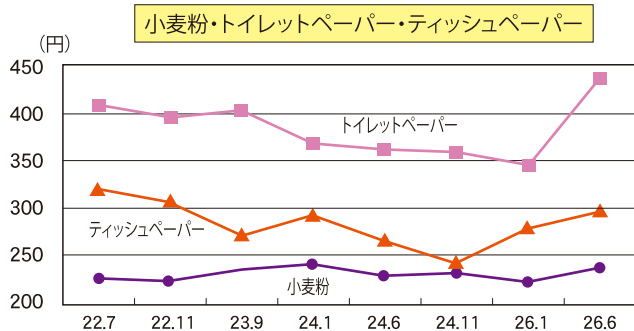
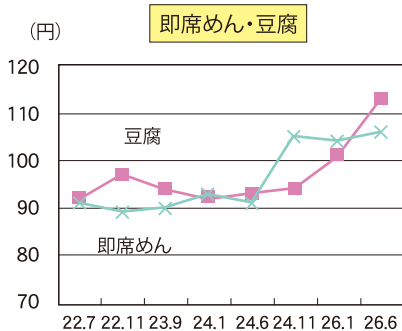
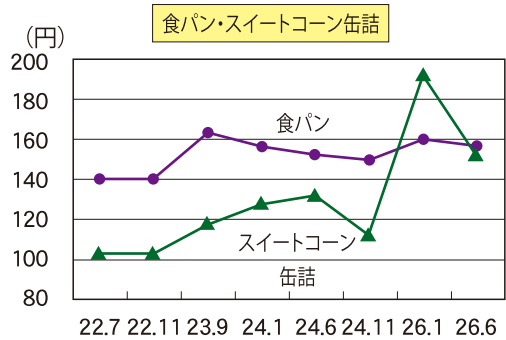
調査結果より

今回の調査では、スイートコーン缶詰・マーガリン及び食パン以外は、価格変動が前回調査よりもプラスに転じました。

平成26年4月の消費税増税によるものが、プラスの要因にかかわっていると考えられます。

また、トイレットペーパーなどの日用品は3月まで消費税増税前の駆け込み需要で品薄だった分、4月以降も価格を押し上げる力が残ったとみられています。

価格の動向を注視して、賢い消費生活を心がけましょう。
[※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。]



消費生活情報のメールマガジンに登録しませんか？



あくしつしょうぼう ほくめつ
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！



◎ 平成26年7月4日(金)に公的機関をかたる還付金の相談等が20件以上あったとき、緊急に送信した【ABC 消費者情報 Vol.83】の内容です。

◎公的機関をかたる還付金詐欺・個人情報の詐取(さしゅ)にご注意を！

6月末から、市役所や県庁の職員を名乗り「医療費を還付します」という電話がきたという情報が寄せられています。還付金詐欺や個人情報(口座番号等)の詐取の疑いがありますので、ご注意ください。

■相談事例

○鹿児島市役所職員を名乗る人物から電話があり、医療費の還付金があるので社会保険事務局本局に連絡するようにと、県外の電話番号を教えられた。不審に思い相談した。

○教えられた県外の電話番号に連絡したら、ATMに行くように言われ、口座番号も聞かれた。断ったら脅された。

■アドバイス

○公的機関が還付金などの払い戻しに、ATMを操作させることはありません。

○還付金の払い戻しなどと言って、手続きを急がせるような電話は詐欺を疑いましょう。

○還付金詐欺の事例では、銀行以外の場所にあるATMに誘導し、お金を送金させるケースがほとんどです。

○不審な電話や訪問があったときは、相手の名前や所属、用件を聞いて、まず家族や消費生活センター、警察に相談しましょう。

■鹿児島市消費生活センター ■警察総合相談電話

Tel:099-252-1919

Tel:099-254-9110

☆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
消費者問題に興味のある方、高齢者・障害者・若年者の見守り者の方ぜひご登録ください！



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)

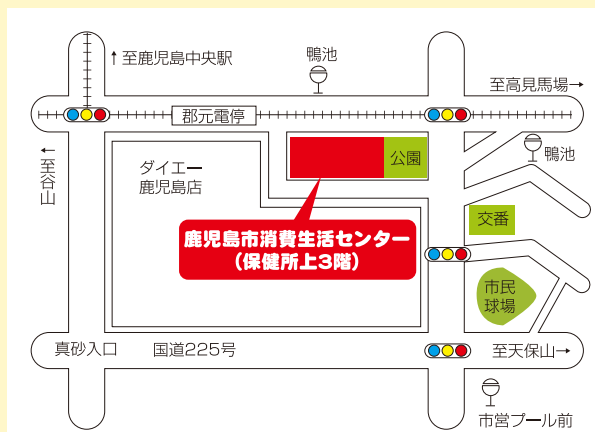
〒890-0063

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