

くらしステップアップ

消費者トラブル情報をLINEで配信します！

鹿児島市LINE公式アカウントで本市に寄せられる最新の消費者トラブル情報や身近な消費生活情報を配信しています。

【配信内容】

- ・最新の消費者トラブル情報（月1～2回程度）
- ・消費生活に関する講座などの情報
- ・イラストで消費者トラブル事例などを分かりやすく記載した啓発資料

消費者トラブル情報

例) 行政機関を騙り、個人情報聞き出すとす不審電話が多発しています！

講座などの情報

例) 消費生活に関する基礎知識を修得するための講座を開催します！



消費者トラブル事例などの啓発資料

例) 定期購入トラブルに関する啓発資料をお届けします。



【受信設定手順】

「鹿児島市LINE公式アカウント」を友だち登録後、「受信設定」⇒「消費者トラブル情報」から必要な情報の受信設定をしてください。

※メールマガジン「ABC 消費者情報ネットかごしま」

の配信は令和7年3月末で終了します。

上記消費者トラブル情報の受信設定をお願いします。



市ホームページ
「LINE公式アカウントの登録」



市ホームページ
「消費者トラブル情報」

消費生活出張講座をご利用ください！

消費生活相談員や地域消費者リーダーが皆さんの地域や職場、学校などへ出向いて、契約の基礎知識や多重債務問題、最近多い消費者トラブルやその対処法など、日常生活に役立つ情報についてお話しします（無料）。

町内会、高齢者クラブ、お達者クラブ等での学習活動や企業の研修などでご利用ください。

【講座内容】・契約、クーリング・オフの基礎知識

・最近多い消費者トラブル など

【講座時間】30分～90分程度（調整可）

【申し込み】実施希望日の1か月前まで

（学校は2か月前まで）に

申請フォームか電話で市消費生活センター

（TEL 099-808-7512）へ



「消費生活出張講座
申請フォーム」



市ホームページ
「消費生活出張講座」



相談コーナー

〈事例1〉賃貸住宅の「原状回復トラブル」にご注意ください！

相談内容

長年入居していた賃貸アパートを先月退去したところ、クロスの張り替え費用など数十万円の請求があった。タバコを吸っていたのでいくらかの負担は仕方ないと思うが、高額で納得できない。

(40代女性)



アドバイス

- 契約する前に契約内容の説明をよく聞き、契約書の内容をよく確認しましょう。特に、禁止事項や修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項などについて必ず確認しておきましょう。
- 入居時は、できる限り貸主側と一緒に賃貸住宅の現状をよく確認し、キズや汚れなどがあれば写真を撮っておきましょう。
- 退去時は精算内容をよく確認し、納得できない点があれば国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に貸主側に説明を求めましょう。

〈事例2〉その契約、“定期購入”になっていませんか！？

相談内容

ネットの広告を見てファンデーションを購入し、クレジットカードで支払った。1回限りのつもりが、1か月後に同じ商品が届き、定期購入だったことが分かった。ネットで解約しようとしたが、解約画面が分からないため解約できない。電話を架けても音声ガイダンスが流れ、オペレーターにつながらない。

(60代女性)



アドバイス

- 通信販売は、「クーリング・オフ制度」が適用されません。原則、通信販売で購入した商品の解約・返品は業者の規約に従うこととなりますので、返品特約の有無とその内容をよく確認しましょう。
- 「**最終確認画面**※¹」で、定期購入が条件となっていないかや、2回目以降の分量や代金などの販売条件を確認しましょう。また、契約内容が記載されている画面は**スクリーンショットで保存**しましょう。
- 一方的に返品や受取拒否をしても、解約にはなりません。解約したい場合は、必ず販売会社に対して手続きを行いましょう。

※1 最終的に申し込みを確定するボタンがある画面

「最終確認画面」で チェックしましょう！！

- 定期購入が条件になっていませんか？
- 継続期間や購入回数が決められていませんか？
- 支払う総額はいくらですか？
- 解約時の連絡手段を確認しましたか？
- 解約・返品できるかなど、返品特約や解約条件を確認しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？

〈事例3〉 妥当な金額！？ “レスキューサービストラブル”

相談内容

自宅の軒先にスズメバチの巣を見つけ、ネットで調べてホームページに「2000円～」と書いてあった業者に来てもらった。見積もりを依頼したところ、「危険防止のため家全体に薬をまく。20万円かかる」との見積もりだった。そんなに支払えないので駆除だけを依頼すると、出張料と作業料金等で5万円請求され支払った。よく考えると高額だったと思う。



(40代女性)

アドバイス

- ネット上の広告の金額をうのみにしないようにしましょう。現場の状況次第では、必ずしも広告の表示金額で依頼できるとは限りません。
- 訪問販売に該当する場合には、特定商取引法によるクーリング・オフが適用されます。期間内であれば、契約解除通知を出して契約を解除できます。
- 本当に緊急を要するものなのか冷静に考えたうえで、複数社から見積もりを取り、作業内容や価格について比較・検討しましょう。
- 作業後に高額な料金を請求され、料金や作業内容に納得できない場合は、後日納得した金額を支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いをきっぱりと断りましょう。

SNS型投資・ロマンス詐欺 急増中！！



〈事例4〉「確実に利益が出る！」といったうまい話はありません！

相談内容

マッチングアプリで知り合った女性と無料通信アプリでやり取りをするうちに、確実に利益が出るという投資を勧められた。投資サイトに登録し、指定された個人名義の口座にお金を振り込んだところ、女性と連絡が取れなくなり、投資サイトも架空のもので出金できなかった。

女性からは免許証の画像が送られてきたので信用していたが、免許証は偽造されており名前や住所も架空のものだった。

(60代男性)



アドバイス

- 「確実に利益が出る」などといった投資話を持ちかけられた場合は注意深く判断しましょう。
- マッチングアプリで知り合った相手から勧められた投資は、投資サイト自体が架空である可能性があります。
- 振込先が個人名義の口座を指定された場合は、詐欺を疑いましょう。

消費者問題に関する2024年の10大項目

2024年の10大項目

- ◆能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ 「災害便乗商法」も発生
- ◆紅麹を原料とするサプリによる健康被害拡大 健康被害情報の報告を義務化
- ◆越境消費者相談の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加
- ◆害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い世代で増加
- ◆サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず
- ◆「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加
- ◆「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も
- ◆消費生活用製品安全法等の改正 海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応
- ◆「ステマ広告規制」 措置命令相次ぐ
- ◆集団的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される



※出典：独立行政法人国民生活センター 詳しくはホームページ (<https://www.kokusen.go.jp/>) をご覧ください。

鹿児島市消費生活センター

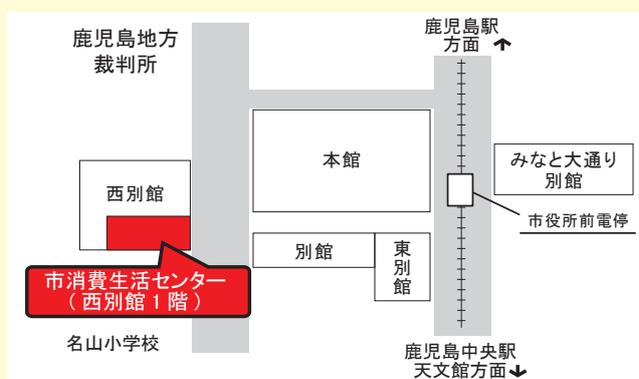
相談電話 099-808-7500(月～金曜日 9時～17時15分)

〒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 <https://www.city.kagoshima.lg.jp/>

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。



マグマシティ
鹿児島市