

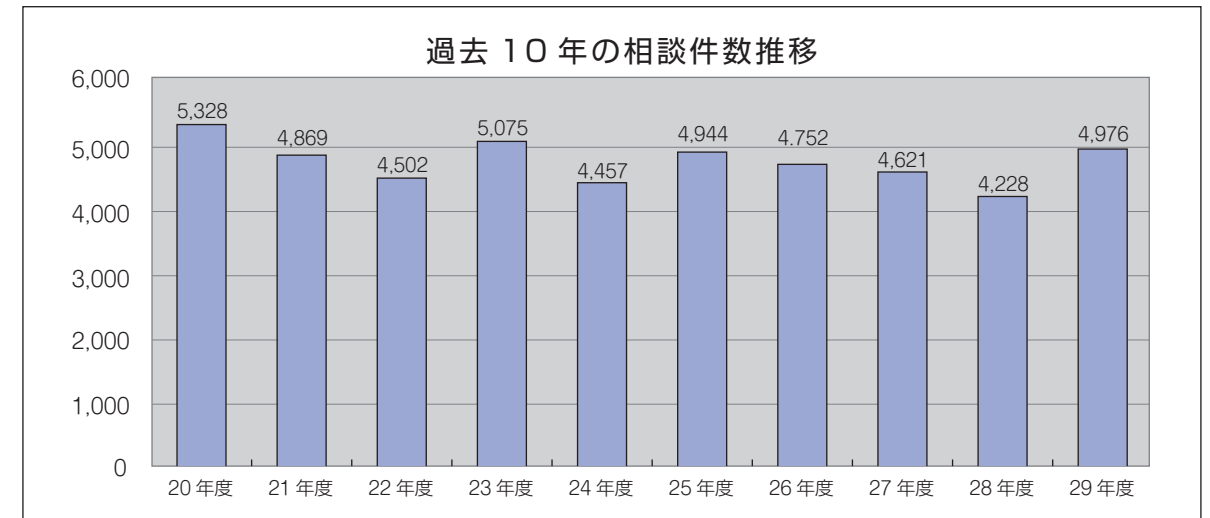
# くらしステップアップ

## 平成29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。

### 相談件数は増加傾向

平成29年度消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成28年度より748件増加し、4,976件（前年度比117.7%）でした。



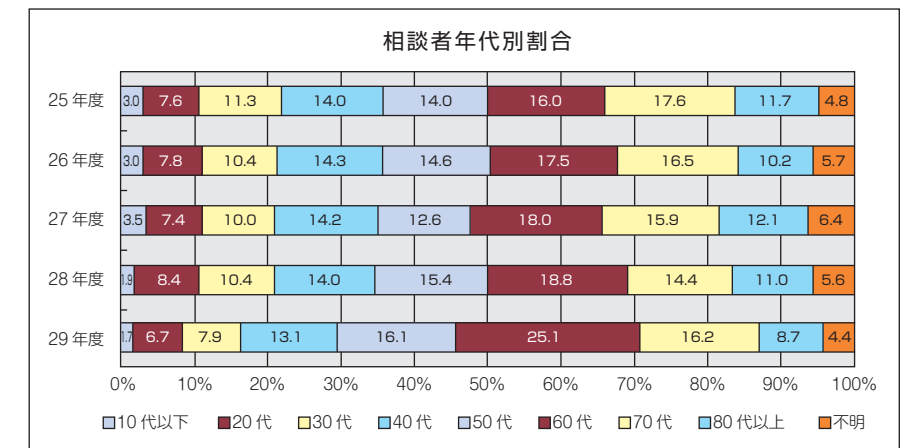
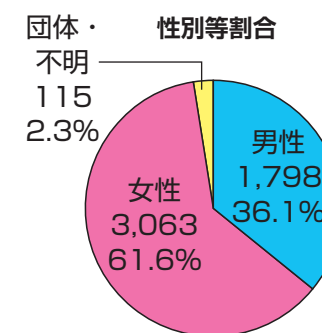
消費生活相談員による助言やあっせん* (架空請求等に対する助言により、支払わずに済んだ額を含む)	救済金発生	救済金額
	546件	2億1,889万円

\* 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！

平成29年度の相談の当事者を性別で見ると、女性が3,063件（61.6%）、男性が1,798件（36.1%）となっています。

当事者を年代別で見ると、60歳以上の割合は全体の50.1%と、前年度と比較して5.9%増加し、高齢者層の相談が多くなっています。



## 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)

○配信回数

月1回程度の定時配信及び臨時配信を行います。

○配信の申し込み

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。



### 【ABC 消費者情報ネットかごしまバックナンバー】 Vol.123 (H29.11.2 配信)

◎ハガキによる架空請求に注意を！

ハガキによる架空請求の相談が、増加しています。

■相談事例

○「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と記載されたハガキが届いた。

差出人は「法務省管轄支局国民訴訟通達センター」となっている。

内容は「契約不履行により民事訴訟として、訴状が提出された。連絡がない場合は、給料や財産を差し押さえる。裁判取り下げの相談を受け付けている。」等と書いてある。最終期日は明日となっているが、何の料金のことかわからない。どうしたらよいか。

■アドバイス

○訴訟提起などの重要書類がハガキで送られてくることはありません。

○「国民訴訟通達センター」や「民事訴訟管理センター」といった公の機関のような名前を名乗っていますが実在しません。

○「総合消費料金」などの文言が使われていることが多いです。

○身に覚えのない請求は無視し、一切連絡をしないようにしましょう。

○不審に感じたら、消費生活センターに早めに相談しましょう。



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、地域の見守りに役立てたい方も、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

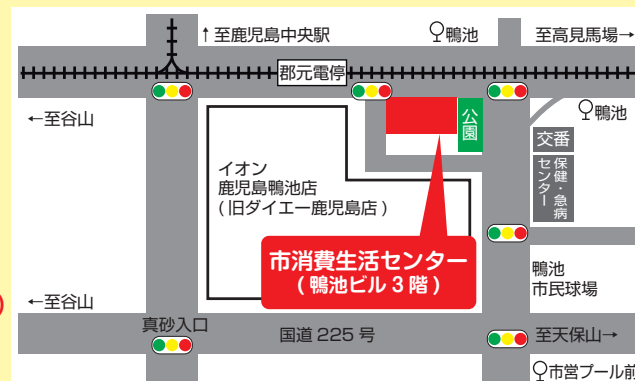
FAX 099-258-3712

ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

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。



## 平成29年度消費生活相談の特徴

### (1) 相談件数上位5位

順位	商品・サービス別分類	件数	前年比較	主な相談例
1	商品一般	853件	564.9%	商品の内容がわからない架空請求はがき など
2	デジタルコンテンツ	827件	160.6%	架空請求メール など
3	フリーローン・サラ金	173件	109.5%	多重債務・ヤミ金等の借金問題 など
4	賃貸アパート	135件	100.7%	敷金返還トラブル、契約トラブル など
5	テレビ放送サービス	102件	156.9%	テレビ受信障害対策、放送受信契約 など
総数	-	4,976件	117.7%	-

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に関する相談などの急増により「商品一般」が最も多く853件（前年度比564.9%）と大幅に増加しています。次に多かったのは、「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。」といった架空請求メールに関する相談などの「デジタルコンテンツ」が827件（前年度比160.6%）、続いて「フリーローン・サラ金」に関する相談は173件（前年度比109.5%）といずれも前年度と比較して増加しています。

### (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	前年比較	商品・サービス別分類	件数	前年比較	商品・サービス別分類	件数	前年比較
1	デジタルコンテンツ	46件	121.1%	デジタルコンテンツ	308件	124.7%	商品一般	498件	565.9%
2	賃貸アパート	34件	141.7%	商品一般	195件	433.3%	デジタルコンテンツ	322件	145.7%
3	脱毛エステ	34件	242.9%	フリーローン・サラ金	77件	93.9%	テレビ放送サービス	63件	180.0%
4	アダルト情報サイト	19件	37.3%	賃貸アパート	54件	76.1%	フリーローン・サラ金	39件	102.6%
5	フリーローン・サラ金	18件	62.1%	他の健康食品	39件	118.2%	役務その他サービス	34件	188.9%
総数	-	417件	95.6%	-	1,847件	109.7%	-	2,493件	133.3%

#### 29歳以下

架空請求メールなどの「デジタルコンテンツ」の相談が46件（前年度比121.1%）で最も多く、続いて「賃貸アパート」・「脱毛エステ」の相談がともに34件（前年度比141.7%・242.9%）あり、大幅に増加しています。

#### 30歳から59歳

29歳以下と同様に「デジタルコンテンツ」の相談が308件（前年度比124.7%）と最多となっています。架空請求はがきなどを含む「商品一般」の相談が195件（前年度比433.3%）と大幅に増加する一方、「フリーローン・サラ金」の相談が77件（前年度比93.9%）で減少しています。

#### 60歳以上

30歳から59歳と同様に「商品一般」の相談が498件（前年度比565.9%）と突出して増加しています。また、他の年代と同様に「デジタルコンテンツ」の相談が322件（前年度比145.7%）、続く「テレビ放送サービス」の相談も63件（前年度比180.0%）と大幅に増加しました。



## 相談コーナー

### 〈事例1〉「火災保険が使える」と誘う住宅修理トラブルに注意！

#### 相談内容

「自然災害で壊れたところはないか？火災保険で修理ができる場合がある」と電話があり、昨年の台風で屋根が壊れたことを伝えた。業者が訪れ「下りた保険金で自己負担なく修理ができる」「無料で調査し、保険申請も手伝う」と言うので、申請依頼書にサインした。契約書には、保険金が支給された後は、当社での工事となると書いてある。他の業者を選べないことが分かったので解約したい。

(70歳代女性)



#### 処理結果

現地調査や保険の申請手続き代行は無料ですが、修繕工事を前提とした契約です。訪問販売による契約であり、クーリング・オフの対象となるため、手続き方法をアドバイスしました。

#### アドバイス

- 「火災保険で家の修理ができる」「無料で申請を手伝う」などと、電話勧誘や訪問販売で住宅修理を勧める相談が寄せられています。
- はじめは、保険金請求を代行するサービスの勧誘ですが、最終的には住宅修理の契約を結ぶことを目的としていると思われます。
- 自然災害で住宅が損害を受けたら、まずは自分で保険会社に連絡し、保険対象になるか、申請はどのようにするかを確認しましょう。また、工事を依頼する際は、複数の事業者から見積もりを取りましょう。

### 〈事例2〉電気代が安くなる？

#### 相談内容

「電気代が年間1万円安くなる」と大手電力会社の委託を受けたと名乗る業者から電話があり、妻が電気の見針票の顧客番号等を伝え契約の手続きをしたという。しかし、大手電力会社に問い合わせをすると「委託などしていない」との回答で、また後日届いた書面には契約先として知らない業者名が書かれている。この契約をやめるにはどうしたらいいか。

(70歳代男性)



#### 処理結果

訪問販売や電話勧誘販売で電気の供給契約を締結した場合は、クーリング・オフの対象となります。クーリング・オフの期間は法定事項を記載した契約書面を受領した日から8日間です。今回の契約については契約解除通知を送付し、契約を解除できました。

#### アドバイス

- 電力小売自由化が平成28年4月1日にスタートし、消費者は電力会社の選択が可能になりました。さまざまな事業者が多様なサービスや料金プランを用意していますが、トラブルも発生しています。
- 小売電気事業者には料金を含む供給条件の書面による説明義務が課されていますので、契約の内容をきちんと確認しましょう。
- 料金プランによっては必ずしも電気代が安くない場合もあります。クーリング・オフ期間経過後の契約解除については違約金がかかるケースもありますので、契約の切り替え前に慎重に検討する必要があります。