

くらしステツプアップ

目次

- 国勢調査をよそおった個人情報の詐取にご注意を！…………… 1ページ
- 平成26年度 消費生活相談のまとめ…………… 2～3ページ
- 相談コーナー(貴金属等の訪問買い取り/SF商法(ハイハイ学校))…………… 4ページ
- 家電製品は古くなっていませんか？/電気コードやコンセントの異変に注意！…………… 5ページ
- ABC消費者情報ネットがごしま…………… 6ページ

国勢調査をよそおった個人情報の詐取さしゅにご注意を!

平成27年10月1日に国勢調査が実施されます。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し、インターネット回答用IDなどを配布し、一定期間、インターネット回答を受け付けます。その後、インターネット回答のなかった世帯にのみ、紙の調査票を配布・回収します。

アドバイス

- 国勢調査では、金銭を要求することはありません。銀行口座の暗証番号やクレジットカード番号などをお聞きすることはありません。
- 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。
- 調査書類をお配りする前に、電話で調査するようなことはありません。
- 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。



平成27年10月1日に国勢調査が実施されます。

(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

(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

平成26年度消費生活相談のまとめ

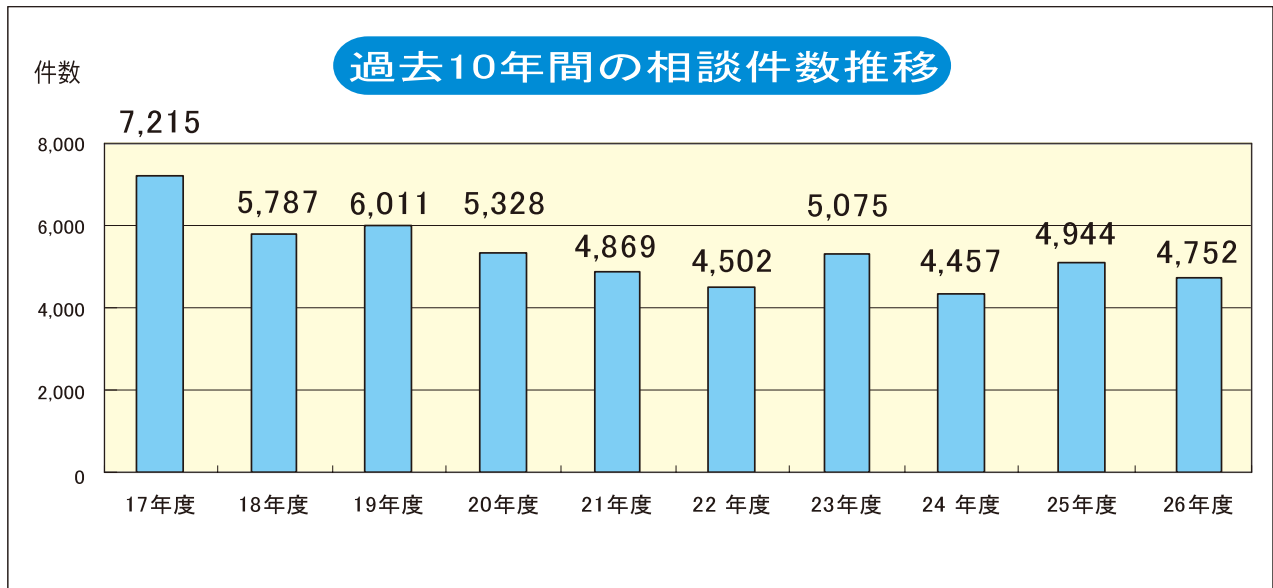
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

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
	771件	1億2,215万円※

* 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～前年度より減少

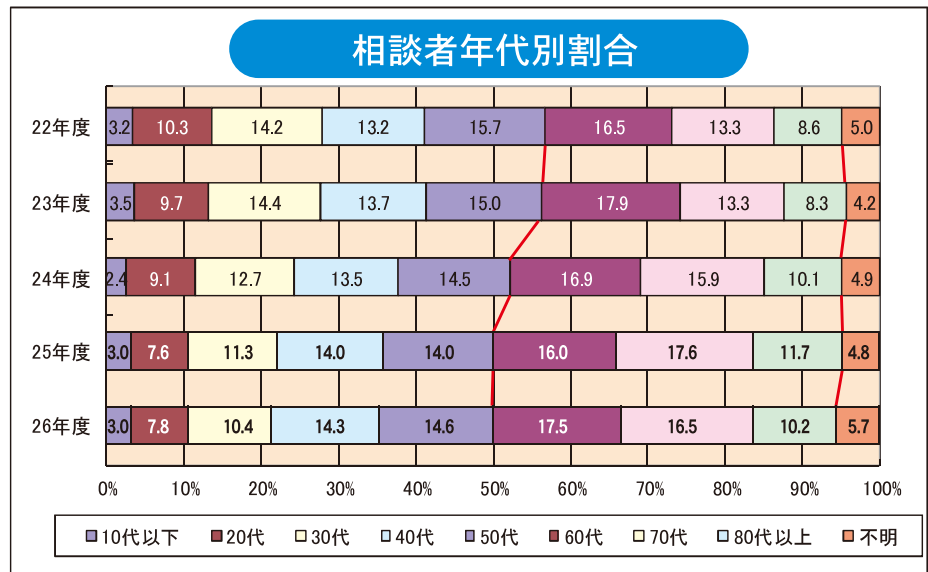
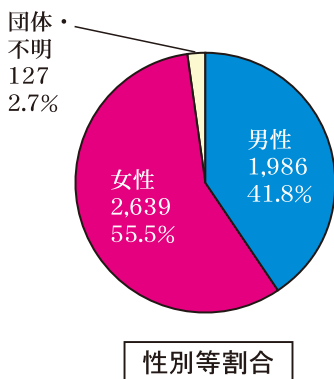
平成26年度の相談件数は、前年度より192件減少し、4,752件（前年度比96.1%）でした。



性別、年代別の傾向～高齢者層が増加

平成26年度の相談の当事者を性別で見ると、女性が2,639件（55.5%）、男性が1,986件（41.8%）となっています。

当事者を年代別で見ると、平成22年度では60歳以上の割合は全体の38.4%でしたが、平成26年度には44.2%に達しており、高齢者層の相談が多くなってきています。



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」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」ほか）も多く寄せられており相談件数は増加しています。

また、「フリーローン・サラ金」に関する相談が260件（前年度比92.5%）と減少し、多重債務に関する相談は平成22年度から減少傾向にあります。

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	557	191	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	260	▲21	多重債務、ヤミ金等の借金問題 など
3	商品一般	191	▲8	商品の内容がわからない架空請求 など
4	デジタルコンテンツ	188	63	架空請求や迷惑メール など
5	賃貸アパート	177	2	敷金返還トラブル、契約トラブル など
総数	—	4,752	—	

(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121件（前年度比99.2%）と総数の23.4%を占め、敷金トラブルなどの「賃貸アパート」の相談が39件（前年度比118.2%）と増加しました。また、「フリーローン・サラ金」の相談が25件（前年度比75.8%）ありましたが、多重債務に関する相談は減少しました。

30歳～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296件（前年度比168.2%）に増加し、総数の15.9%を占めました。「フリーローン・サラ金」の相談は151件（前年度比91.5%）と減少してきてはいますが、総数の8.1%を占めています。

60歳以上

「アダルト情報サイト」の相談が132件（前年度比216.4%）と増加し総数の6.3%を占めました。また、高齢者全体の相談件数が2,100件（前年度比93.8%）と減少していますが、全体に占める高齢者の相談は、44.2%を占めており、引き続き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	121	▲1	アダルト情報サイト	296	120	アダルト情報サイト	132	71
2	賃貸アパート	39	6	フリーローン・サラ金	151	▲14	商品一般	119	▲3
3	フリーローン・サラ金	25	▲5	デジタルコンテンツ	119	33	ファンド型投資商品	95	▲10
4	デジタルコンテンツ	17	▲2	賃貸アパート	97	4	フリーローン・サラ金	66	▲4
5	商品一般	17	9	他のデジタルコンテンツ	47	▲32	デジタルコンテンツ	51	▲31
総数	—	517	—	—	1,866	—	—	2,100	—

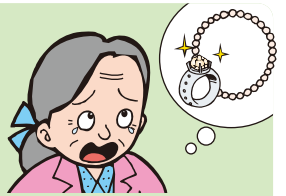


相談コーナー

事例1 貴金属等の訪問買い取り

相談内容

「不用になった着物やバッグ、貴金属などなんでも買い取る」と電話があり、着物の買い取りを依頼した。訪問した営業員は、着物はざっと見ただけで「貴金属はないか。査定する。」というので見せると、数点を1万円で買い取られた。業者が帰った後、思い出の品であることに気付いた。返してもらうことはできるか。(80歳代 女性)



処理結果

相談者が受け取った買い取り証には、クーリング・オフが可能と記載されていました。クーリング・オフの手続きについてアドバイスし、売却代金を返金し商品を返してもらうことができました。

アドバイス

飛び込みで消費者宅を訪問しての購入は禁止されています。しかし、不用品を買い取ると電話があり、訪問した業者に、依頼した物品以外の貴金属を安価で買いとられたというトラブルが発生しています。

売却したくない場合は、きっぱり断りましょう。

訪問購入については、書面を受け取ってから8日間以内は売却品をそのまま消費者の手元で保管でき、クーリング・オフができます(自動車、大型家電家具など適用されない物品もあります)。

事例2 SF商法(ハイハイ学校)

相談内容

高齢の母親がSF商法(※)で高額な健康食品や健康器具を購入していることが分かった。数年前から会場に通い、300万円以上契約しているようだ。残っている商品を返品できるか。(50歳代女性)

(※)SF商法とは締め切った会場に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、高額な商品を契約させる手口



処理結果

当事者から経緯を聞き、契約書面と商品を確認したところ、年数が経過しており消費もされていたため、返品は困難な状況でした。

なお、契約後8日以内であればクーリング・オフができますが、販売方法に問題がある場合は、クーリング・オフ期間が過ぎていても契約の取り消しができる場合もあります。

アドバイス

会場に向くと盛り上がった雰囲気の中で高額な商品を勧誘され、冷静な判断ができない状態で契約してしまうので、後になって高額であることや必要でなかったことに気が付きます。

また、長期間開催されていると販売員と親密になり、次々と商品を勧められても断れなくなった、という事例もあります。

安易に会場に近づかないことが大切です。

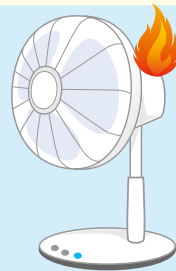
家電製品は古くなっていませんか？

■長期使用の扇風機やエアコンなどで火災が発生しています！

※このような場合は使用を中止して、販売店やメーカーに連絡しましょう。

○扇風機 ○換気扇

- ・スイッチを入れてもファンが回らない
- ・ファンの回転が異常に遅い、不規則
- ・異常な音や振動
- ・モーター部分が異常に熱かったり、こげくさい臭いがする
- ・電源コードが折れ曲がったり破損している
- ・電源コードに触れると、ファンが回ったり回らなかったりする



○エアコン

- ・電源コードやプラグが異常に熱い
- ・電源プラグが変色している
- ・こげくさい臭いがする
- ・ブレーカーが頻繁に落ちる
- ・取付部品が腐食していたり、ゆるんでいる
- ・室内機から水漏れしている



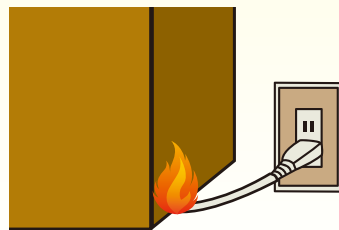
電気コードやコンセントの異変に注意！

■電気コードやコンセントに異変があると出火するおそれがあります！

※日頃から製品の状態を点検することが大切です。異変が見られる場合は、使用を中止して販売店やメーカーに修理を依頼しましょう。

○危険な事例

- ・電気コードの上に物を置いていたら、重みで断線しているところから発火した
- ・ヘアドライヤーの電気コードのよじれた部分が熱くなって少し溶けていたが、使用を続けていたところ、火花が散って煙が出た



■事故を防ぐ点検ポイント

- ・差し込みプラグがゆるんでいないか
- ・差し込みプラグにほこりがたまっていないか
- ・電気コードやコンセントが変色したり、過熱していないか
- ・電気コードやコンセントが破損していないか
- ・電気コードが敷物や家具などの下敷きになっていないか
- ・電気コードを動かすと、電源が入ったり切れたりしないか

消費生活情報のメールマガジンに登録しませんか？



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27年8月4日(火)に送信した【ABC 消費者情報 Vol.95】の内容です。

■賃貸住宅の敷金をめぐるトラブル

賃貸住宅を退去する際の敷金の精算トラブルなどに関する相談が寄せられています。契約する時には、特約条項などをよく確認し、十分納得した上で契約しましょう。

■相談事例

- 1年住んだ賃貸マンションを退去の際、綺麗に掃除したので敷金の返金があると思っていた。ハウスクリーニング、クロス張替え、畳の交換などの費用を敷金から差し引かれ、返金がなかった。
- アパートの退去の際、敷金以上の修理代を請求された。

■アドバイス

- 賃借人は借家を故意又は過失で破損した際、元の状態に戻す義務(原状回復義務)があります。これは入居時の状態に完全に直すということではありません。
- 国土交通省の定める「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常の使用による劣化、損耗は貸主が負担するのが原則であるとしています。
- 貸主と借主の合意のもと、ガイドラインと異なる特約を定めることができますが、通常の前状回復義務を超えるような特約は無効となる場合もあります。
- 退去時のトラブルを防止するため、契約時に契約内容や特約条項をよく確認し、疑問がある場合は貸主とよく話し合うことが重要です。
- 入退去時は、貸主の立ち会いのもと、写真を撮るなど物件の確認をすることをお勧めします。

■鹿児島市消費生活センター Tel:099-252-1919

☆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

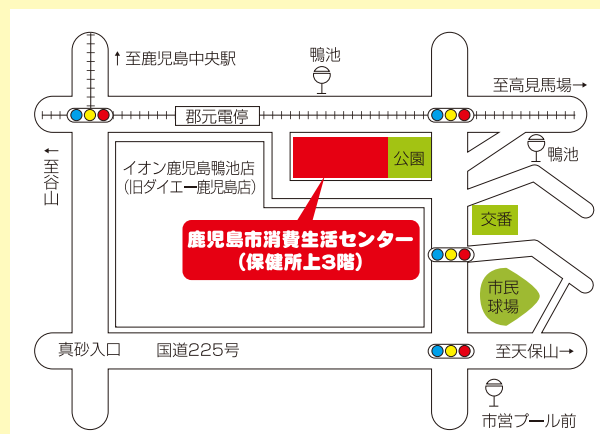
鹿児島市鴨池二丁目25-1-31

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