



## 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](mailto: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.105 (H28.5.30配信)

#### ◎通信販売・・・1回の注文のはずが定期購入へ！

「通信販売で、1回だけお試しのつもりで注文したら定期購入になっていた。解約したい。」との相談が寄せられています。

#### ■相談事例

○スマホで健康食品の広告を見た。安かったので、1回だけのつもりで注文した。しかし、翌日も商品が届き、よく読むと5回目までは解約できないことがわかった。解約したい。

#### ■アドバイス

- 通信販売は、クーリング・オフは出来ません。
- 通信販売の広告では、消費者の都合での返品可否と返品可能な場合の条件(返品特約)を表示することを事業者が義務づけており、特約の表示があれば消費者はこの特約に従うことになります。
- 返品特約の表示がない場合は、商品を受け取った日を含めて8日間以内であれば、返品の際の送料は消費者負担となりますが、返品は可能です。
- 通信販売を利用する際は、商品の特徴や価格だけでなく、購入や返品の条件、送られてきた商品に同封された書類などについてももしっかり確認しましょう。
- 困ったときは、消費生活センターに相談しましょう。

👉 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、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)

### 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へ接続されます。

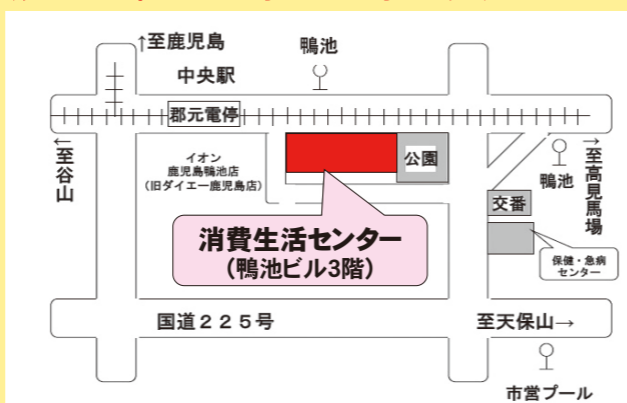
〒890-0063

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/>



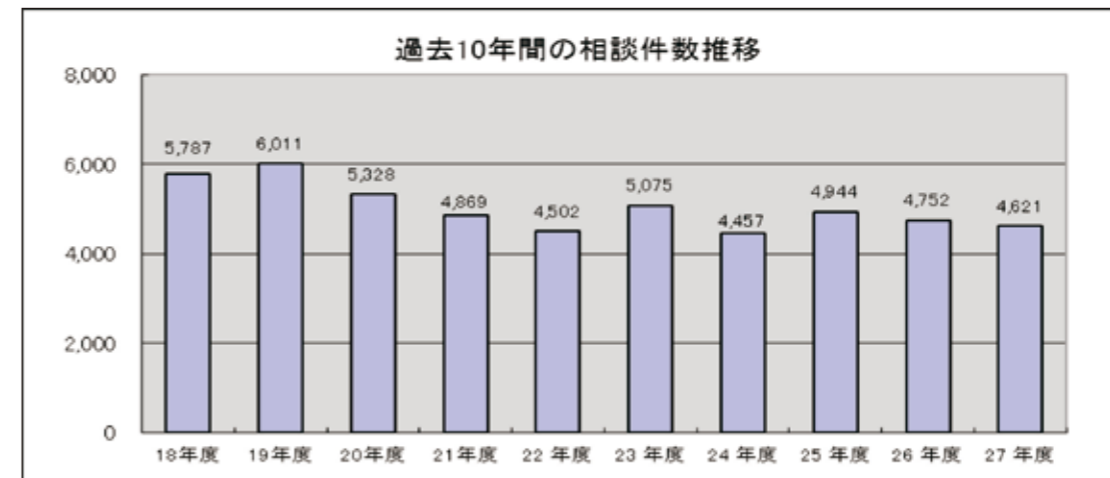
# くらしステップアップ

## 平成27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。

### 相談件数はやや減少傾向

平成27年度消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成26年度より131件減少し、4,621件(前年度比97.2%)でした。



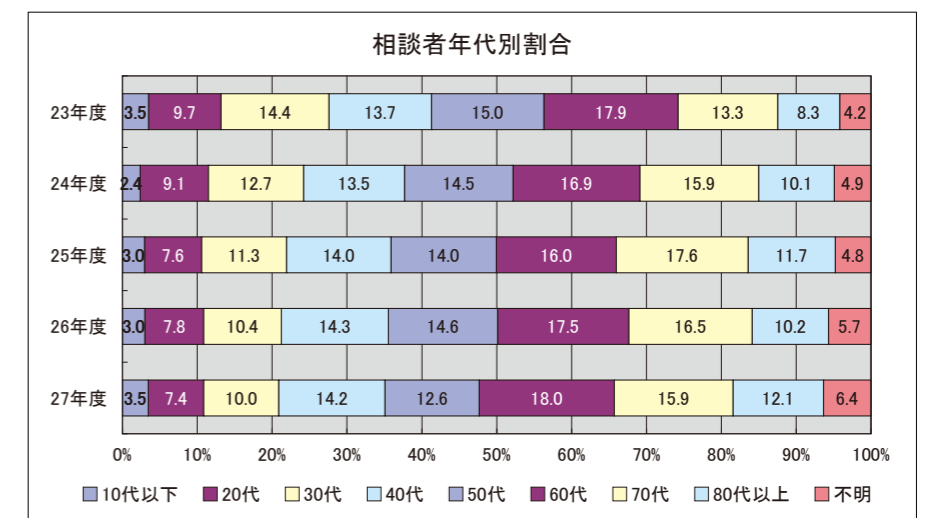
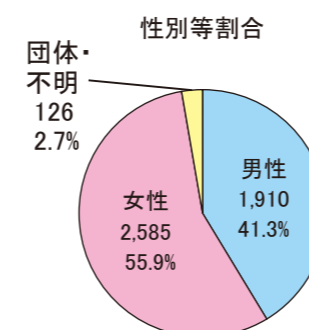
消費生活相談員による助言やあっせん*	救済金発生	救済金額
	734件	1億4,873万円※

\* 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。

### 高齢者層の相談が増加！

平成27年度の相談の当事者を性別で見ると、女性が2,585件(55.9%)、男性が1,910件(41.3%)となっています。

当事者を年代別で見ると、平成23年度では60歳以上の割合は全体の39.5%でしたが、平成27年度には46.0%に達しており、高齢者層の相談が多くなってきています。



## 平成27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	増減	主な相談例
1	アダルト情報サイト	424	▲ 133	パソコン・携帯電話等のワンクリック詐欺 など
2	デジタルコンテンツ	274	86	架空請求や迷惑メール など
3	商品一般	222	31	商品の内容がわからない架空請求 など
4	フリーローン・サラ金	200	▲ 60	多重債務・ヤミ金等の借金問題 など
5	賃貸アパート	156	▲ 21	敷金返還トラブル、契約トラブル など
総数	—	4,621	▲ 131	—

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」(前年度比76.1%)に関する相談は減少していますが、「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」前年度比145.7%)が増加しています。

また、「フリーローン・サラ金」に関する相談が200件(前年度比76.9%)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。

### (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	増減	商品・サービス別分類	件数	増減	商品・サービス別分類	件数	増減
1	アダルト情報サイト	116	▲ 5	アダルト情報サイト	209	▲ 87	商品一般	133	14
2	賃貸アパート	31	▲ 8	デジタルコンテンツ	149	30	デジタルコンテンツ	99	48
3	デジタルコンテンツ	21	4	賃貸アパート	84	▲ 13	アダルト情報サイト	92	▲ 40
4	フリーローン・サラ金	20	▲ 5	フリーローン・サラ金	82	▲ 69	フリーローン・サラ金	76	10
5	テレビ放送サービス	12	3	他のデジタルコンテンツ	62	15	光ファイバー	51	9
総数	—	502	▲ 15	—	1,701	▲ 165	—	2,124	24

#### 29歳以下

「アダルト情報サイト」の相談が116件(前年度比95.9%)、敷金トラブルなどの「賃貸アパート」の相談が31件(前年度比79.5%)と、ともに相談件数は減少しています。「デジタルコンテンツ」の相談は21件(前年度比123.5%)あり、平成26年度と比較して増加しました。

#### 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209件でしたが、平成26年度より87件(前年度比70.6%)減少しました。「フリーローン・サラ金」の相談が82件(前年度比54.3%)と大幅に減少しています。

#### 60歳以上

高齢者層全体の相談件数が2,124件(前年度比101.1%)と増加し、相談件数全体に占める割合は46.0%となっています。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。また、「アダルト情報サイト」の相談は減少していますが(前年度比69.7%)、「デジタルコンテンツ」の相談が99件(前年度比194.1%)と大幅に増加しています。



## 相談コーナー

### 〈事例1〉光回線などの契約書面はしっかり確認を!

#### 相談内容

3日前「光回線とプロバイダーをセットで乗り換えると、今利用中の料金より安くなる」と電話勧誘があった。大手電話会社からの勧誘だと思い、料金が安くなるのであればと思いを承した。だが、別の会社への契約変更だったことが分かった。解約したいが出来るだろうか?

(80歳代女性)



#### 処理結果

電気通信事業法が改正され、今年5月21日より施行されました。今回の相談は法施行後の契約だったので、初期契約解除制度が適用され、違約金なしで契約解除になりました。

#### アドバイス

- 改正法では、事業者は、消費者へ契約内容を明らかにした書面を交付することが義務付けられました。書面には初期契約解除制度等の利用方法も含めた詳細な契約内容が記載されていますので、交付の形式(電子交付も可)に関わらず必ず確認しましょう。
- 電気通信サービスの契約に問題があったときは、早めに契約先の事業者へ申し出ましょう。書面には初期契約解除制度等の対象である場合その旨が記載されています。初期契約解除制度の対象サービスである場合は、書面受領日より8日が経過するまでの間であれば、原則違約金なしで契約解除ができます。ただし、電気通信サービスと一緒に購入した端末やサービス等は対象外で、費用は消費者負担となりますので注意しましょう。

### 〈事例2〉「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を!

#### 相談内容

スマートフォンを利用中、アダルトサイトに登録されてしまった。慌てて「消費生活センター」をネット検索して電話で相談したら、「悪質サイトだから放置してはいけない。6万円で対処する」と言われた。すぐに契約関係の書類がファックスで送られて来て署名を求められたが、よく見ると探偵事務所だ。頼んでも大丈夫だろうか?

(30歳代女性)



#### 処理結果

探偵事務所とは契約書面を交わす前だったので、本人から「契約はしない」と連絡しました。アダルトサイトについては、サイトを開いただけでは正式に有料サイト利用の契約が成立していると言えません。今回は放置するよう助言しました。

#### アドバイス

- 「トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」等、簡単に解決できると思わせる広告や説明をうのみにして契約しないようにしましょう。
- 探偵業者には弁護士のような代理権はなく、消費者に代わってサイト業者と解約や返金の交渉をすることはできません。弁護士法違反となる可能性があります。
- 調査業務等の探偵業法で定められた契約書を交わした後は、契約を一方的に解約することはできなくなります。消費者トラブルは自治体の消費生活センターに相談しましょう。