

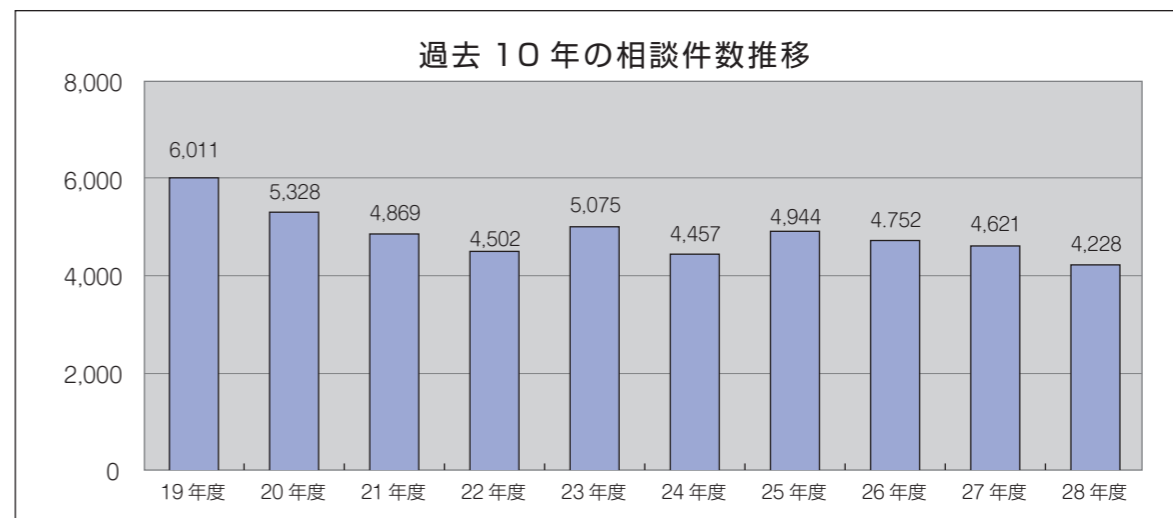
くらしステップアップ

平成28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。

相談件数は減少傾向

平成28年度消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成27年度より393件減少し、4,228件（前年度比91.5%）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
	578件	1億1,090万円※

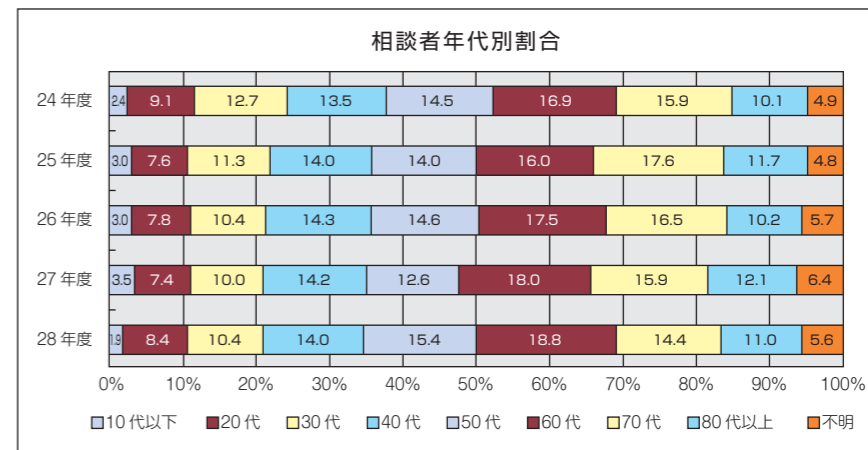
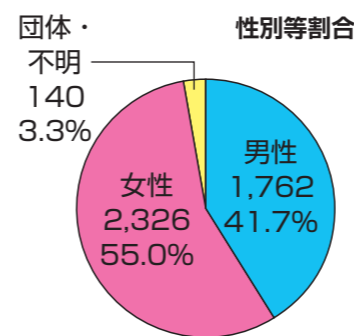
* あっせん…当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること。

※ 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。

高齢者層の相談が多数！

平成28年度の相談の当事者を性別で見ると、女性が2,326件（55.0%）、男性が1,762件（41.7%）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44.2%と前年度と比較して1.8%減少していますが、依然として高齢者層の相談が多数を占めています。



ABC 消費者情報ネットがごしまに登録しませんか？

○『A(悪質商法)B(撲滅)C(シティ)消費者情報ネットがごしま』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 消費者情報ネットがごしまバックナンバー】 Vol.118 (H29.6.28 配信)

◎給付金支給等をかたった還付金詐欺にご注意！

市役所や公的機関の職員を名乗り、「本日中に申請すればお金がもらえる」という名目でATM（現金自動預払機）へ誘導し、携帯電話を使って、言葉巧みに現金を振り込ませる詐欺が多発しています。

■相談事例

○市職員を名乗り、「お宅は給付金手続がされていません。手続をすると給付金が出ます。」との電話があった後、金融機関を名乗る男から、「ATMへキャッシュカードを持って行き、電話してください。」などといった電話があった。

■アドバイス

- 市町村や厚生労働省などがATMの操作をお願いすることは、ありません。
- 市町村や厚生労働省などが「臨時福祉給付金」の支給のために、手数料などの振込みを求めることは、ありません。
- 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、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！

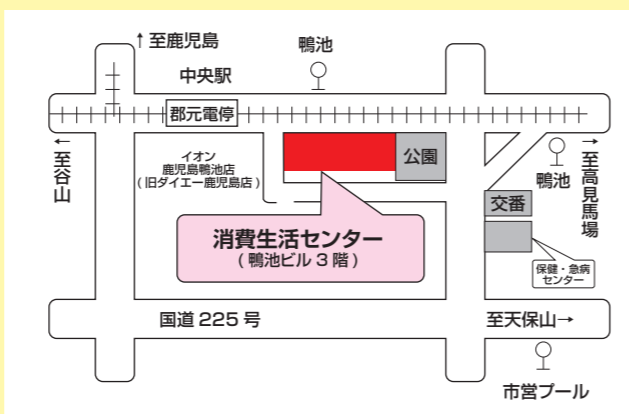
鹿児島市消費生活センター

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/>

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。



リサイクル適性の表示：紙へリサイクル可

平成28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	デジタルコンテンツ	515	241	架空請求メール など
2	アダルト情報サイト	266	▲ 158	パソコン・携帯電話等のワンクリック詐欺 など
3	フリーローン・サラ金	158	▲ 42	多重債務・ヤミ金等の借金問題 など
4	商品一般	151	▲ 71	商品の内容がわからない架空請求 など
5	賃貸アパート	134	▲ 22	敷金返還トラブル、契約トラブル など
総数	-	4,228	▲ 393	-

商品・サービス別分類の詳細を見ると、「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（「デジタルコンテンツ」）が515件（前年度比188.0%）と前年度と比較して大幅に増加している一方、「アダルト情報サイト」に関する相談は266件（前年度比62.7%）と減少しています。

また、「フリーローン・サラ金」に関する相談が158件（前年度比79.0%）と前年度と比較して減少しています。

(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	アダルト情報サイト	51	▲ 65	デジタルコンテンツ	247	98	デジタルコンテンツ	221	122
2	デジタルコンテンツ	38	17	アダルト情報サイト	128	▲ 81	商品一般	88	▲ 45
3	フリーローン・サラ金	29	9	フリーローン・サラ金	82	0	アダルト情報サイト	84	▲ 8
4	賃貸アパート	24	▲ 7	賃貸アパート	71	▲ 13	他の健康食品	41	▲ 6
5	モバイルデータ通信	17	7	商品一般	45	▲ 17	新聞	40	13
総数	-	436	▲ 66	-	1,684	▲ 17	-	1,870	▲ 254

29歳以下

「アダルト情報サイト」の相談が51件（前年度比44.0%）で大幅に減少していますが、架空請求などの「デジタルコンテンツ」の相談が38件（前年度比181.0%）で大幅に増加しています。「フリーローン・サラ金」の相談は29件（前年度比145.0%）あり、前年度と比較して増加しています。

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247件（前年度比165.8%）と大幅に増加し、「アダルト情報サイト」の相談が128件（前年度比61.2%）で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は1,870件（前年度比88.0%）と減少していますが、全体に占める割合は、44.2%を占めています。他の年代と同様に「デジタルコンテンツ」の相談が221件（前年度比223.2%）と大幅に増加しています。



相談カウンター

〈事例1〉リボ払い専用カードに注意！

相談内容

「年会費無料でポイントがたくさん貯まる」と言われ、クレジットカードを申し込んだ。買い物をする際、「10万円を一回払い」と伝えてカードを利用、売上票にも「一回払い」と書いてあった。2ヵ月後、カード会社から届いた明細を確認すると、「リボ払い」になっている。無断でリボ払いに変更されたことに納得できない。（30歳代女性）



処理結果

利用したカードを確認すると「リボ払い専用カード」で、利用規則に「このカードは全額リボ払いになる」と書いてありました。リボ払いは、利用額が多い月も一定金額だけが請求され、残りは未払い金になり、リボ払いの手数料が加算されることを説明しました。相談者は了解し、残額の支払方法について、カード会社と話し合うことになりました。

アドバイス

- リボ（リボルビング＝回転）払いとは、利用金額に関わらず毎月一定額だけを支払う仕組みです。リボ払い専用カードは、店頭で「一回払い」と伝えても、自動的にリボ払いになります。月々の返済が一定に抑えられるので便利に思えますが、返済期間が長くなって手数料がかさむ可能性があります。また次々にリボ払いを利用すると、支払完了時期がわからなくなり多重債務に陥る原因にもなります。
- クレジットカードを利用する人は、必ず書面やWEBで利用明細を確認しましょう。
- 新規でカードを申し込む際は、規約などでリボ払いかどうか確認しましょう。自分でカードの仕組みをきちんと理解することが大切です。

〈事例2〉架空請求にご注意を！

相談内容

「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。訴訟番号があり、取り下げ最終期日が明日になっていたため、慌てて記載されていた相談窓口に連絡した。すると、「未納料金があり裁判になる。今から言う弁護士に相談してほしい」と言われたため、教えられた事務所に電話した。「裁判取り下げ費用として今日中に30万円が必要だが後日返金する。コンビニで30万円分の電子ギフトカードを買って番号を伝えるように」と指示された。どうしたらいいか。（60歳代女性）



処理結果

不特定多数に送り付ける架空請求の手口です。お金を絶対に支払わず無視すること、電話がかかってきても今後一切対応しないよう助言しました。

アドバイス

- いきなり裁判の連絡がハガキで届くことはありません。具体的な内容の料金等も書かれていないのであれば、架空請求の手口です。折り返し連絡するよう書いてあっても、絶対に電話をかけるはいけません。
- 記載された番号にかけると、電話番号を知られてしまい、また不安をおおって現金や電子ギフトカードなどの支払いを要求されます。心配な場合は、すぐに警察または消費生活センターに相談しましょう。