

# くらしステツプアップ

## 目次

- アダルトサイトの請求トラブルに注意！…………… 1ページ
- 消費者問題に関する2014年の10大項目…………… 2ページ
- 相談コーナー（遠隔操作でプロバイダ契約。こんなはずじゃなかった/賃貸住宅の敷金トラブル）… 3ページ
- 物価コーナー（平成26年11月調査）…………… 4ページ
- 平成27年度消費生活センターの主な事業…………… 5ページ
- 社員研修などにご活用ください（社会人向け消費生活出張講座）…………… 6ページ

## アダルトサイトの請求トラブルに注意！

アダルトサイトで、無料だと思ってクリックしたところいきなり料金請求画面が出た、という相談が若者から高齢者まで広く寄せられています。

### 事例

スマートフォンで無料アダルトサイトを検索した。動画を選んだところ「18歳以上ですか？」と聞かれ「はい」を押すと、突然「登録されました。96,870円を3日以内にお支払いください。」と請求画面が出た。慌てて、画面の横にあった「誤作動の方はこちらを」をクリックし、メールを送信。すぐにサイトから「電話をするように」とメールが届いた。電話をしたほうがよいか、支払うべきか、どうしたら良いか。



### アドバイス

- このようなサイトでは、有料であるという表示が分かりにくい場合も多く、安易にアクセスしないことが第一です。また、むやみに同意ボタン等をクリックしたり、ダウンロードしたりしないようにしましょう。
- 業者に連絡をしても、「間違えたなら支払わなくてよい」とは言われません。個人情報等が知られてしまう危険性もあるので、自分から連絡してはいけません。
- 事例のほかにも「動画再生アプリをダウンロードしたら個人情報を抜き取られ、電話やメールで執ように請求された」「料金請求画面が消えない」などのトラブルが起きています。
- 請求画面が張り付いた時の削除方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページが参考になります。

情報セキュリティ安心相談窓口 <http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

- 困ったときは消費生活センターにご相談ください。

# 消費者問題に関する2014年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2014年は、冷凍食品への農薬混入や事業者が保有する個人情報の大量流出など、社会を騒がせた重大な事件が相次ぎ、消費者の不安が高まりました。また、あたかも公的機関等の職員であるかのように思わせる詐欺的勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルの増加が顕著となっています。

◆高齢者の消費者被害依然として多く  
認知症等の被害者も目立つ



◆事業者からの個人情報の大量流出事件発生

◆公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増  
国民生活センターをかたる電話も頻発



◆食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ  
食品の安全性に関する相談がここ5年で最多

◆インターネット通販などの  
ネット関連トラブルは引き続き増加

◆遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増



◆若者に投資関連トラブルが拡大  
バイナリーオプション取引などが顕著

◆繰り返される子どもの事故 事故防止への  
さまざまな取り組み

◆消費税が8%にアップ 相談も増加

◆消費者関連法規の改正により  
地方消費者行政の基盤を強化



(出展：国民生活センター)



# 相談コーナー

## 事例1 遠隔操作でプロバイダ契約。こんなはずじゃなかった。

**相談内容** 「毎月のプロバイダ料金が今より安くなる。」と電話があり、契約している大手電話会社サービスの変更だと思い話を聞いた。言われるがままにパソコンを立ち上げ、遠隔操作で切り替え作業が完了。その後、送付されてきた書類を家族が確認したら、現在契約中の会社と無関係の会社で、料金も安くないことがわかった。

解約を申し出ると違約金が必要と言われた。納得できない。

(50歳代女性)



**処理結果** 勧誘時に販売業者が大手電話会社の名前を出していたため、相談者は現在契約中の会社からの連絡と思いこみ、現在、料金をいくら払っていて変更後はいくらになるのか確認しないで契約してしまいました。全く説明のなかったオプション料金を含めると、今の料金より却って高額になることがわかり、勧誘時の説明と異なることがわかりました。これらの問題点を伝え、今回は業者が勧誘時の説明不足を認め無条件で元に戻すことができました。

**アドバイス** 電話勧誘を受けた場合、業者名を必ず確認しましょう。契約する前に契約内容を記した書面を貰い、契約内容や料金、付加条件等を確認しましょう。現在の契約内容に比べて何がいくら安くなるのか、利用料以外に費用はいらぬのか、現契約を解約する費用はどうかなど十分検討しましょう。プロバイダなどの契約は電話勧誘販売であっても法定クーリング・オフ制度の対象ではありません。慌てて契約せず、不要ならきっぱり断りましょう

## 事例2 賃貸住宅の敷金トラブル

**相談内容** 賃貸マンションを先月退去した。すると部屋の補修費等に総額20万円かかり、敷金では足りないと言われ8万円もの追加請求が来た。襖・畳・クロス交換、ハウスクリーニングとの明細。普通に生活し、綺麗に掃除して退去した。敷金返還もなく8万円もの追加請求に納得できない。



**処理結果** 敷金は、家賃滞納が無く、部屋も適正に使用していれば、退去時に戻ってくるものです。

「故意・過失で破損等のキズ」や「クリーニングでも落ちない煙草のヤニ」等は料金支払い責任が生じますが、通常使用で生じた経年変化は、契約上、特別な定めがない限り、そのままの返還で良いと考えられます。

家主側に「敷金返還要求」と、「追加請求には応じられない」旨主張し、双方で十分に話し合うよう助言しました。

**アドバイス** ①申込時は、特約条項を含めた契約内容をきちんと確認しましょう。  
②入居時と退去時には、家主や管理会社の立会いの下、現状確認し、写真に記録しておきましょう。  
③退去後の請求内容に納得がいかない場合は、精算書の明細を求め、家主や管理業者等に説明を求めましょう。

物価  
コーナー

# 価格調査結果まとめ

消費生活センターでは、市民に密接な生活関連商品の小売価格の動きを把握するために、地域消費者リーダーによる12品目の価格調査を実施しました。

## 価格調査結果(平成26年11月分)

調査品目	規格	調査結果 (平成26年11月分)	前回調査結果 (平成26年6月分)	変動率(%) (前回との比較)
スイートコーン缶詰	輸入品(430g程度)	153円	152円	0.7%
豆腐	木綿1丁 400g	98円	113円	▲13.3%
オレンジジュース	紙容器入1L 果汁100%	182円	189円	▲3.7%
サラダ油	ポリ容器入 1,000g	324円	355円	▲8.7%
バター	紙製容器入 200g	387円	412円	▲6.1%
マーガリン	ポリ容器入 320g	225円	219円	2.7%
マヨネーズ	ポリ容器入 500g	249円	283円	▲12.0%
小麦粉	薄力粉 1Kg	217円	237円	▲8.4%
食パン	普通品 6つ切り 1斤	153円	157円	▲2.5%
即席めん	ラーメン1袋	123円	106円	16.0%
トイレットペーパー	12ロール入り	387円	438円	▲11.6%
ティッシュペーパー	5箱組	293円	298円	▲1.7%

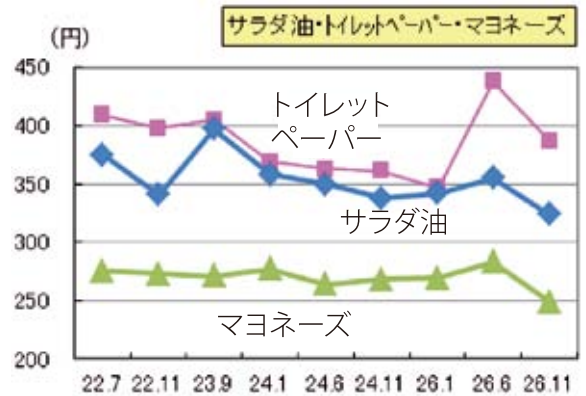
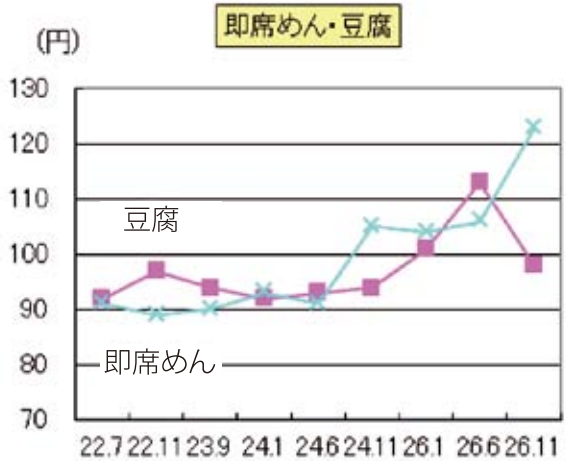
### 調査結果より

今回の調査では、価格変動が前回調査(平成26年6月)よりもマイナスに転じた商品が半数以上ありました。

昨年4月の消費税引上げ後の景気の落ち込みや原油価格の下落等が物価にマイナスの影響を与えていると考えられます。

今後とも、価格の動向を注視して、賢い消費生活を心がけましょう。

(価格調査結果から、変動の大きい品目をグラフにしています)



# 平成27年度 消費生活センターの主な事業概要

鹿児島市では消費者が主体的かつ合理的に行動できるよう、「鹿児島市消費生活条例」を平成12年10月1日から施行し、消費者の自主的な学習の支援のほか、消費者教育を受けられる機会及び消費生活情報の提供を行うことを規定しています。

## 消費生活相談

■相談専用電話 **252-1919**

悪質商法や契約トラブル、多重債務など消費生活に関する苦情・相談に専門の相談員が応じます。

## 消費生活出張講座

■申込電話 **258-3611**

消費生活相談員や地域消費者リーダーがみなさんのところに出向いて、契約の基礎知識や最近多い悪質商法など日常に役立つ情報についてお話しします。事前に電話でお申し込みください。



親子一日教室の様子

## 消費生活教室

衣・食・住・環境など、毎回異なる題材をテーマに、消費生活に関する基礎的な知識を身につけていただく講座です。

## 親子一日教室

子どもと大人が一緒に参加し、食や金銭教育をテーマに消費生活に関する知識を深める楽しい講座です。夏休み期間中に開催します。

## 消費生活エキスポかごしま

多様化する消費者ニーズに合わせた体験型の消費生活イベントを開催します。展示や各種講座などを行います。

広報紙「かごしま市民のひろば」などで随時公募します。お気軽にお申し込みください。

## 消費者教育担い手育成事業

地域に根ざした消費者啓発を促進するために、消費生活に関する情報収集提供・啓発活動や地域において出張講座等を行う消費者教育の担い手を養成します。

## スクール・キャンパス消費生活啓発事業

若年層の消費者トラブルを未然に防止するため、小・中・高校・大学向けの学習資料の作成配布やパネル展などを実施し、教育課程に応じた啓発事業を展開します。

## A（悪質商法）B（撲滅）C（シティ）消費者情報ネットかごしま事業

関係機関との連絡会議を通じて、消費者への見守り機能を強化するとともに、メールマガジンにより、消費生活に関する情報を携帯電話やパソコンに配信します。

## 図書・ビデオ・DVDの貸し出し

消費生活情報コーナーにて、衣食住、契約、環境問題についての図書・ビデオ・DVDを無料で貸し出します。



# 社員研修などにご活用ください！

## ■社会人向け消費生活出張講座

消費生活相談員がみなさんの職場などへ出向いて講座を行います。(実施無料)

### 【内容例】

- ・契約、クーリング・オフの基礎知識
- ・社会人に多い消費者トラブル
- ・多重債務・クレジットカードのしくみ など

### 【申し込み要領】

- ・対象 鹿児島市内の企業や団体
- ・講座時間 30～90分程度(希望に応じて調整可能)
- ・申し込み 実施希望日の1か月前までに、消費生活センター(Tel099-258-3611)へお電話ください。



社会人研修の様子

# ABC消費者情報ネットがごしまに登録しませんか？

## 1. 「ABC消費者情報ネットがごしま」とは…

A(悪質商法)をB(撲滅)するため、鹿児島市C(シティ)の消費者情報を配信するメールマガジンです。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携帯電話にメールで配信します。(登録・情報料無料)

## 2. 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。

## 3. 配信の申し込み

abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jp に空メールを送信するか、以下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」バックナンバー例★

- vol.88 家族や周囲の“見守り”と“気づき”で高齢者の被害を防ぎましょう！
- vol.87 「個人情報削除してあげる」という公的機関をかたる電話にご注意を！
- vol.86 貴金属等の訪問買取りにご注意を！
- vol.85 遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブル
- vol.84 子どものインターネットトラブルにご注意を！

☆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



## 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)

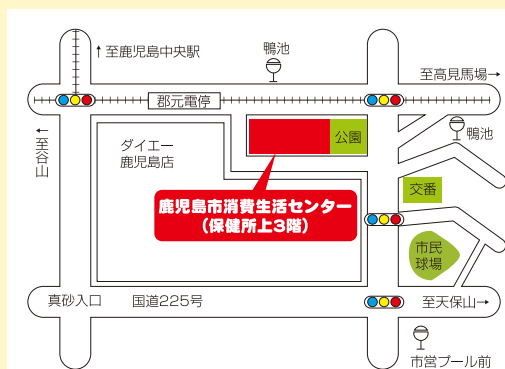
〒890-0063

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/](http://www.city.kagoshima.lg.jp/)



リサイクル適性の表示：紙ヘリサイクル可