

# マイライフかごしま

くらしの情報

2021.7

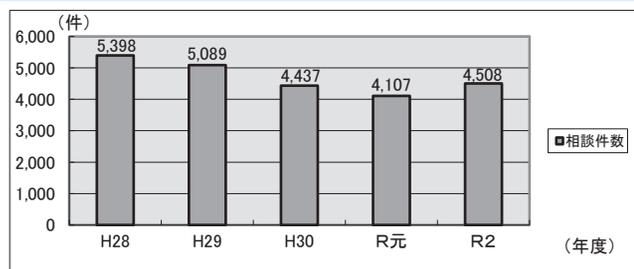
## 目次

- ①……………令和2年度 消費生活相談の概要
- ②……………いつでも解約のほすが…定期購入～令和2年度相談事例より
- ②……………第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定しました
- ③……………訪問販売、通信販売等に関する注意喚起
- ④……………鹿児島県の物価情報
- ④……………消費生活相談員資格試験の案内
- ④……………消費者トラブルで困ったら“すぐ電話。まず相談。”「消費者ホットライン」<sup>いっやい</sup>188

## 令和2年度消費生活相談の概要

### 1 相談件数

令和2年度に県消費生活センターと大島消費生活相談所に寄せられた相談件数は4,508件で、前年度に比べ、401件(9.8%)増加しました。



### 2 相談の多い商品・役務

(単位：件，%)

商品・役務名	R元	R2	対前年度比	相談の主な内容
① 運輸・通信サービス	730	787	7.8	オンラインゲームの高額請求，訪問勧誘による光回線の契約変更等
② 商品一般	476	459	△ 3.6	宅配業者をかたった不在通知メール，注文した覚えのない商品の請求等
③ 食料品	386	448	16.1	サプリメントなどの通信販売による定期購入に関するトラブル等
④ 保健衛生品	272	390	43.4	マスクや消毒液などの品薄・送りつけ，化粧品の通信販売による定期購入等
⑤ 教養娯楽品	225	295	31.1	電子タバコの通信販売による定期購入，スマートフォン等の購入に関するトラブル等

### 3 相談の特徴

- ・新型コロナ関連の相談が急増
  - 例1 マスクや消毒液が店舗にない，注文してないのに届いた。
  - 例2 外出自粛に伴い旅行や宿泊・結婚式場をキャンセルしたらキャンセル料を請求された。
- ・R元：61件 → R2：329件 (+439.3%)
- ・インターネット通信販売による定期購入のトラブルが増加
  - R元：191件 → R2：305件 (+59.7%)
- ・子どもがオンラインゲームに課金し，高額な請求を受けたという相談が増加
  - R元：15件 → R2：29件 (+93.3%)
- ・火災保険申請サポートに関する相談が発生
  - R元：0件 → R2：36件 (皆増)
- ・大手宅配業者をかたったSMSによる不在通知が届いたという相談が前年度に引き続き増加
  - R元：32件 → R2：95件 (+196.9%)

定期購入の相談は令和3年度になっても寄せられているよ。  
次ページにアドバイスがあるよ。



© 鹿児島県ぐりぶー

★詳しくは県ホームページをご覧ください。

URL <https://www.pref.kagoshima.jp/ab22/kurashi-kankyo/syohi/shouhitoukei/r2shohi-toukei.html>

# いつでも解約のはずが…定期購入～令和2年度相談事例より

## 相談事例

広告で「初回500円」「いつでも解約」のダイエットサプリを見つけ、ネットで購入した。効果がないので解約しようとしたが、無料通話アプリでしか解約できないことが分かった。手続きが難しく解約できない。  
(60代 女性)

## アドバイス

事例のように解約手段が限定されているほか「電話が繋がらない」「解約の申出期間が限られていた」「解約すると通常価格になった」などいつでも解約できるつもりでの定期購入が実際には思ったとおりに解約できないという相談が寄せられています。

## 最終確認画面の例

## トラブルにあわないために…

- 広告ページや申し込みの最終確認画面（※）で途中解約や返品は可能かなど契約内容をしっかり確認し、画面を保存しておきましょう。

（※）最終確定ボタンをクリックする前に、内容の確認や訂正ができる画面

- ネット通販等の通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品や解約の条件は原則画面等に記載されているルールに従うことになるので慎重に検討しましょう。

### 注文内容確認

注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手続きです)。下記の注文内容が正しいことを確認してください。  
【注文を確定する】ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

### ●注文明細 **変更**

商品名 (定期購入コース)	〇〇定期購入コース (4ヶ月間購入コース)	備考
商品価格	500円 (税抜)	初回(月)分
	10,000円 (税抜)	第2回～第4回分
送料	2,500円 (税抜)	4ヶ月分
総額	14,050円 (税込み)	4ヶ月分購入コース

※返品・中途解約可ですが、条件があります。詳細はこちら

[↑ここを確認!](#)

### ●お届け先 **変更**

消費 太郎

〒892-XXXX  
鹿児島県 鹿児島市 新屋敷町 X-X-X

### ●発送方法 宅配便 **変更**

### ●支払方法 **変更**

△△カード XXXXXX-  
有効期限:06/2022

[TOPに戻る](#) (注文は確定されません)

**注文を確定する**

## 第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定しました

県では、消費者の権利の尊重と自立の支援等に関する施策を総合的に推進するため、令和3年3月に第4期県消費者基本計画（計画期間：令和3年度～令和7年度）を策定しました。

詳しくは、県ホームページ（くらし・環境>消費生活>消費者施策>第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定しました）をご覧ください。

### <計画のポイント>

- 成年年齢の引下げやデジタル化の進展に対応した消費者教育の強化
- 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止・救済体制の充実
- 食品ロス削減など持続可能な社会実現に向けた消費者と事業者との協働促進

### 第4期 鹿児島県消費者基本計画

鹿児島県消費者教育推進計画  
鹿児島県食品ロス削減推進計画  
(令和3年度～令和7年度)



令和3年3月  
鹿児島県

## 訪問販売,通信販売に関する注意喚起

～怪人現る!皆さんご注意を～



### 怪人I: クチグルマン (訪問販売)

#### 〈特徴〉

- ・ 家屋の補修や健康食品などを訪問販売で勧誘する等、巧みな話術で様々な高額商品を売りつける。

#### 〈怪人への主な対応〉

- ・ 必要のないものの購入などは、「いりません」「買いません」とはっきり断る。
- ・ 訪問してくる事業者の中には、「他よりも商品の価格が安い」「この商品で、病気が治る」など、契約するために嘘を言って勧誘する場合がありますので、注意する。
- ・ 訪問販売の場合、書面交付後8日間は、クーリング・オフすることができます。

### 怪人II: 甘き誘惑の王子 (通信販売)

#### 〈特徴〉

- ・ お試しのつもりで申し込んだのに、定期購入として商品が送られてきて、お試し+定期購入の代金請求をする。

#### 〈怪人への主な対応〉

- ・ 購入するかしないかは、その場、その日に決めず、信頼できる業者や家族など信頼できる方に相談をする。
- ・ 契約する際には、承諾のクリックをする前に、再度契約内容を注意深く確認する。



★ 契約には至らなかったが、あやしいと思われる事業者の訪問や、やむを得ず、事業者と契約してしまった場合など、消費者ホットライン「188」または県消費生活センター、最寄りの市町村消費生活相談窓口にご相談ください。

## 鹿児島県の物価情報

○ 県では、県民の皆様方の日常生活の安定に役立てるために、ガソリンや食料品などの生活関連物資の価格及び需給状況について調査を行い、ホームページに掲載しています。

例えば、令和3年5月のレギュラーガソリンの価格は次のとおりです。

規格・品名	県平均価格	本土平均価格	離島平均価格
1ℓ現金売り(税込み)	159円	157円	171円

また、昨年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う異常な消費行動が全国的に問題視されました。食料品や日用品の過度な買いだめなどは、私たちの消費生活を混乱させます。どのような状況においても、正しい情報に基づく冷静な購買活動をお願いします。

## 消費生活相談員資格試験の案内

消費生活相談員は、商品やサービスなど消費生活全般に関する消費者からの相談を受け付け、中立・公正な立場で解決に向けたアドバイス等を行う専門職です。

鹿児島県でも、消費生活相談員が消費生活センターや消費生活相談窓口で活躍しています。

- 1 次 試 験：令和3年10月16日(土)  
鹿児島市(かごしま県民交流センター)ほか全国19都市で実施
- 2 次 試 験：令和3年12月11日(土)～12日(日)  
福岡市ほか全国4都市で実施
- 申込受付期間：令和3年6月21日(月)～8月2日(月)
- 受験手数料：14,300円(税込)
- お問い合わせ先：独立行政法人国民生活センター(資格制度室)  
TEL：03-3443-7855  
ホームページ：<http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>

## 消費者トラブルで困ったら“すぐ電話。まず相談。”

### 「消費者ホットライン」<sup>いちゃ!</sup>188

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188にご相談ください。県や市町村が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

- ☆ 消費者ホットライン ☎(局番無し)<sup>いちゃ</sup>188
- ☆ 県消費生活センター ☎099-224-0999  
受付時間：【月～金】午前9時～午後5時  
【土】午前10時～午後4時  
※ 土曜日の面接相談を希望される方は、事前にご連絡ください。
- ☆ 大島消費生活相談所 ☎0997-52-0999  
受付時間：【月～金】午前9時～午後5時



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

★マイライフかごしまは今年で発刊50周年を迎えます。これからも”くらし”に役立つ情報を発信していきます!!

発行

鹿児島県県民生活局消費者行政推進室 〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号 ☎099-286-2521  
鹿児島県消費生活センター 〒892-0838 鹿児島市新屋敷町16番203号 ☎099-224-0999  
鹿児島県ホームページ <http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html>