

事業所、大学、短期大学、専修学校対象 消費生活講座のご案内

県消費生活センターでは、事業所の従業員、大学、短期大学、専修学校の学生を対象とした消費生活講座を実施しています。

詳しくは、県 HP をご覧ください。

【主な内容例】

- 消費者トラブルの現状とその対処法
- 契約の基礎知識
- スマホ決済やクレジットカード決済の仕組みと注意点 など



県ホームページ
はこちら▼



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」
188（いやや!）

困ったときは、一人で悩まずに、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相談窓口を御案内します。

✳相談は無料です。

✳提供いただいた個人情報、本人の同意なしに第三者に提供いたしません。



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

金融経済教育推進機構（通称 J-FLEC）の紹介

金融経済教育推進機構（J-FLEC）は、特別の法律に基づき国の認可を受け、中立・公正な立場から、官民一体で金融経済教育を推進する唯一の公的機関（金融庁所管の認可法人）です。

全国の企業や学校等に、J-FLEC 講師を派遣し、金融経済に関する出張授業（無料）を行う講師派遣事業や、時間・場所・再生速度を選ばず視聴できる、社会人向けの無料の講義動画を提供しています。

詳しくは、J-FLEC ホームページをご覧ください。

<https://www.j-flec.go.jp/>



J-FLEC ホーム
ページはこちら▶



～消費者行政推進室公式 SNS のフォローをお願いします～

消費者トラブルや製品事故、食品ロスの情報などを発信中！

【アカウント名】鹿児島県消費者行政推進室

【ユーザー名・ユーザーネーム】kagosityohi188

エックス



インスタグラム



発行

鹿児島県総務部男女共同参画局暮らし共生協働課消費者行政推進室 〒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
鹿児島県大島消費生活相談所 〒894-8505 奄美市名瀬永田町17番3号 ☎0997-52-0999
鹿児島県ホームページ <https://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html>

マイライフがごしま

くらしの情報

2026.8

目次

- 令和7年度消費生活相談の概要と相談事例1～2
- 第5期消費者基本計画を策定しました3
- 消費者と事業者との適切なコミュニケーションに向けて3
- 事業所、大学、短期大学、専修学校対象消費生活講座のご案内4
- 消費者ホットライン188（いやや!）4
- 金融経済教育推進機構（通称 J-FLEC）の紹介4
- 消費者行政推進室公式 SNS のフォローをお願いします4

令和7年度消費生活相談の概要と相談事例

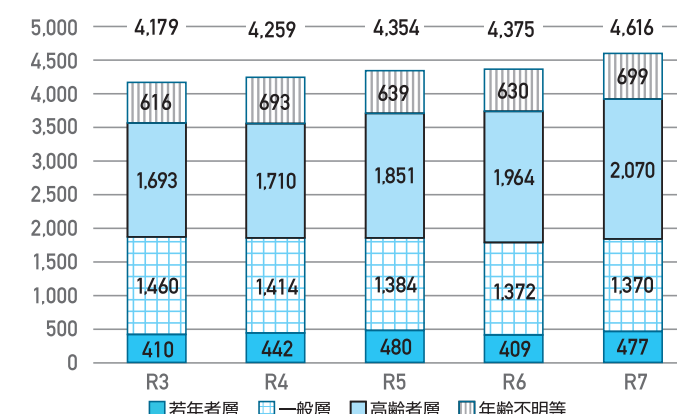
1 相談件数

令和7年度に、県消費生活センター及び県大島消費生活相談所に寄せられた相談の総件数は4,616件で、令和6年度から241件（5.5%）増加しました。



県ホームページ
はこちら▶

相談件数の推移



2 相談の特徴

- (1) 通信販売に関する相談が引き続き最多の1,685件（令和6年度から46件増加）
 - ① 定期購入に関する相談は減少したが、アップセル（お得なご案内を提示し、定期購入等に誘導）を用いたものが見られた。
 - ② 代引き配達に関する相談が増加
 - ③ 商品未着や返金詐欺に関する相談が増加
- (2) 不審な電話やメールに関する相談が高止まり
- (3) 20歳代の相談が大きく増加
 - ① エステティックサービスや美容医療に関する相談が増加
 - ② 副業に関する相談が引き続き寄せられた。

次ページに相談事例とアドバイスを掲載しています。

※詳しくは県のホームページをご覧ください。



令和7年度消費生活相談の概要と相談事例

定期購入

SNSを閲覧中、シャンプーに混ぜて使用すると髪に潤いを与えるエッセンスの広告が出てきた。定期縛りなしと宣伝していたので、サイトに移って確認すると、有名な動画投稿者がお勧めしている商品だった。良さそうなので、コンビニ払いを選択して「注文する」を押したところ、プレゼントがあると表示された。お得だと思い注文を確定させると、4回払いの契約となっていたことに気づき、慌てて解約しようとメールで問い合わせたが「4回まで購入する契約なので4回受け取ってからでないと解約はできない。」との返信が来た。今年4月に専門学校に進学したばかりで、4万円近い金額のシャンプーを購入するのは経済的に無理だ。1回の受け取りで解約できないか。(10歳代 女性)

代引き配達

SNSの広告を見て日本ブランドの鉄鍋を注文した。代引き配達で1万円程を支払った。開封してみると、広告で見た商品とは異なり、中国製のフライパンだった。日本語の取扱説明書もない。販売業者の連絡先はわからない。返品・返金を希望する。(50歳代 女性)

返金詐欺

ネット通販で自転車の部品を注文した。その後、受注メールが届き振込口座を伝えられた。販売価格は9,500円だったが本日に振り込むと500円値引きするとあり、すぐに指定された外国人名義と思われる口座に振り込んだ。ところが本日、商品が欠品しているため返金すると連絡がきた。その手続きをメッセージアプリ上で行うので登録するように求められた。不審に思い登録はしていない。調べたところネット上で同様の被害があることを知った。どう対処したらよいか？(60歳代 男性)

消費者へのアドバイス

- ◇ 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は原則、広告や画面に記載された内容が優先します。
- ◇ 消費者が購入する際、“さらにお得”“今だけ使えるクーポン”などが表示され、より高額な商品を勧められたり、関連商品の追加購入を案内されたりするケースもあります。
購入する際には、「お得」「今だけ」などに惑わされず、広告表示だけではなく、契約条件も細かく確認し、本当にその商品・数量・コースが必要かどうかをしっかりと検討した上で、購入しましょう。
- ◇ 契約条件などが記載されている画面は、後からその内容がわかるよう、スクリーンショットなどで保存しておきましょう。
- ◇ 販売業者から「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。相手方の指示に従わないようにしましょう。

最終確認画面のスクリーンショットを保存！



第5期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及びその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8年3月に第5期県消費者基本計画(計画期間:令和8年度～令和12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5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。

県ホームページ
はこちら▶



計画のポイント

- ✳ 全ての消費者におけるライフステージに応じた体系的・継続的な消費者教育等の推進
- ✳ 消費者トラブルの未然防止及び早期救済
- ✳ 消費生活相談体制の充実・強化 など



消費者と事業者との適切なコミュニケーションに向けて

購入した商品やサービスについて不満があった際には、消費者の意見を適正に企業に伝えることが、商品やサービスの改善につながり、ひいては、多くの消費者や社会の利益となります。しかし、最近では、消費者がお店やお客様窓口などの従業員に対して、暴言によって名誉を傷つける、あるいは、過剰な要求や暴力行為が増えているとの声も聞かれます。そこで、事業者に意見を伝える際の注意点をご参照ください。

事業者に意見を伝える際の注意点

Point 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



Point 2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



Point 3

事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的な主張だけでなく、従業員の説明も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。
意見の伝え方には留意しましょう。

出典：消費者庁「消費者が意見を伝える」際のポイント」