

大島消費生活相談所 開設50年!

大島消費生活相談所は、昭和50(1975)年8月、奄美群島における県民の消費生活の安定と向上を目指して開設され、今年で50周年を迎えます。(施設は、平成2年に大島支庁別館2階に移転)

この50年で、デジタル化やAI技術の急速な進展等、社会環境が変化し、消費者トラブルは多様化・複雑化しています。

消費者トラブルの未然防止の取組や早期の救済を図るため、消費者教育の推進や消費生活に関する情報提供の充実に努め、消費者自身の知識や判断力を高めるとともに、消費者に寄り添った相談体制の充実に引き続き取り組んでいきたいと考えております。

消費者トラブルで困ったら、一人で悩まずに、お気軽にご相談ください。

大島消費生活相談所長 谷本 美恵子

事業所従業員・団体職員対象 消費生活講座のご案内

対象：事業所・団体の従業員・職員
内容：消費者トラブルの現状やその対処法、契約の基礎知識、家計管理など
方法：対面又はオンライン
申込：県消費生活センターへ
※詳しくは県HPをご覧ください。



↑消費生活講座の様子

食品ロス削減について考えてみましょう

食品ロスとは・・・

まだ食べられるのに捨てられている食品のこと。

日本の食品ロスの量は年間推計464万トン*

1人当たり毎日おにぎり1個(102g)を捨てている計算です。*「令和5年度食品ロス量推計値(農林水産省・環境省)」より
*10月は「食品ロス削減月間」、10月30日は「食品ロス削減の日」となっています。



食品ロスを減らすためには・・・

買いすぎない!

作りすぎない!

注文しすぎない!

できることから
はじめよう

～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】kagosyohi188

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
鹿児島県消費生活センター
鹿児島県大島消費生活相談所
鹿児島県ホームページ <https://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyosyohi/index.html>

マイライフかごしま

くらしの情報

2025.8

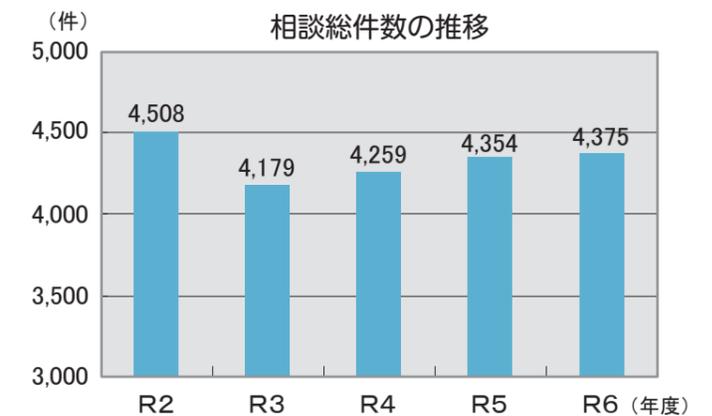
目次

- 令和6年度消費生活相談の概要 1
- 通信販売の相談事例とアドバイス 2
- 令和6年度「消費者教育に関する意識調査」結果について 3
- 大島消費生活相談所 開設50年! 4
- 事業所従業員・団体職員対象消費生活講座のご案内 4
- 食品ロス削減について考えてみましょう 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6年度消費生活相談の概要

1 相談件数

令和6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4,375件で、令和5年度とほぼ同じ水準となりました。



2 年代別相談の状況

高齢者層(60歳以上)からの相談が44.9%を占め、平成元年度以降最も高くなりました。

3 相談の特徴

- (1) 通信販売に関する相談が1,639件と最も多く令和5年度より95件増加
 - ① 定期購入の解約等に関する相談が増加
 - ② 代引き配達に関する相談が増加
 - ③ 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増加
- (3) 光回線サービスの電話勧誘等に関する相談が増加
- (4) 副業・投資トラブルに関する相談は減少したものの依然として高い水準

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。

県HP



通信販売の相談事例とアドバイス

定期購入

スマホでSNSの広告を見て、500円で購入できるダイエットサプリメントを注文した。1回限りと思っていたが、定期購入になっていることを後日知った。解約を申し出たところ、初回のみで解約する場合は、通常価格との差額9,000円を支払うようにと記載されていた。そのような条件があることについて、全く認識はなかった。差額を負担せずに解約したい。
(20歳代 男性)

代引き配達

SNSの広告から販売サイトに入り、高級ブランドのバッグを注文した。正規販売価格は20万円だが、このサイトでの販売価格は税込み1万3,000円だった。代引き配達で注文して昨日届き、手数料を加えた1万4,500円を支払って受け取った。ところが、開封して商品を確認すると、注文した色と違うものが入っていた。また、バッグの大きさもサイトに記載されているサイズではなかった。注文したとおりの商品に交換してほしいが、サイトには電話番号の記載がなく、メールで交換を申し出たが返信がない。
(40歳代 女性)

返金詐欺

ネットでスマホカバーを購入し、代金1万1,000円を個人名義の口座に振り込んだ。その後商品は届かず、販売業者から「欠品のため返金対応する」とメールが届いた。〇〇ペイで返金するとのことで、手続のためメッセージアプリでやり取りするよう求められた。メッセージアプリの画面共有機能を使って指示に従って操作していくうちに、4万円を相手に送金してしまった。
(30歳代 女性)

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。
- 注文する前に、**販売サイトや最終確認画面(※1)などの表示を、しっかり確認**し、契約条件などが記載されている画面は、**スクリーンショット(※2)などで保存**しておきましょう。
- 代引き配達で支払った後の宅配業者からの返金は困難です。**注文前に通販サイトの内容をよく確認**し、怪しいと感じたら取引しないようにしましょう。
- 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。**

(※1)最終的に申し込みを確定するボタンがある画面

(※2)スマホの画面をそのまま画像として保存できる機能

スクリーンショット!

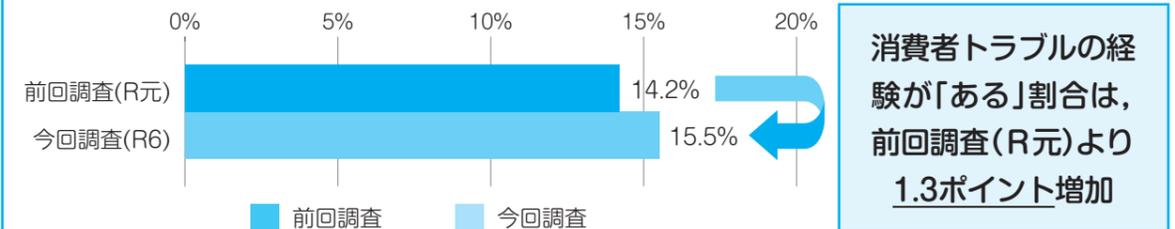


令和6年度「消費者教育に関する意識調査」結果について

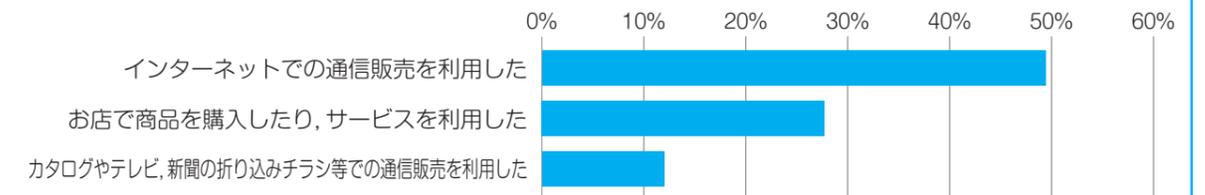
県では、令和6年10月、県内の一般消費者(18歳以上の方)、事業者、教育機関を対象に「消費者教育等に関する意識調査」を実施しました。

主な調査結果

1 直近1年間で商品購入やサービスを利用した際のトラブル



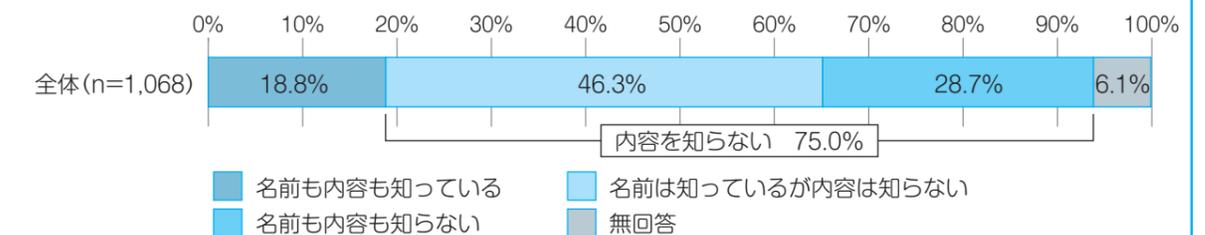
【トラブルのきっかけ】※上位3つを抜粋



直近1年間で商品購入やサービスを利用した際の**トラブルのきっかけは、「インターネットでの通信販売を利用した」が最も多くな**っています。

また、トラブルを経験した人のうち、「**誰にも相談したり、伝えなかつたりした**」と答えた人は、**約4割**となっています。

2 消費者ホットライン188(いやや!)の認知度



「消費者ホットライン188」について、内容を知らない人は、約8割となっています。

消費者ホットライン「188(いやや!)」は、

全国共通の電話番号です。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。

消費者トラブルで困ったら「すぐ電話。まず相談。」

188(いやや!)泣き寝入り!と覚えてください



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