

# 松本市消費生活相談事業について

## (1) 目標

消費生活と経済社会との関わりの多様化・複雑化に伴い、消費生活相談も複雑なものとなっています。引き続き、相談体制の整備を進め、消費者被害の防止と減少を目指します。また、消費者市民社会の構築に向けた取組みを進めます。

## (2) 令和2年度取組みと成果

- ア 1,153 件の消費生活相談を受け、専門相談員が助言や斡旋等を実施しました。
- イ 広報まつもと等に消費生活相談の事例を掲載し、消費者被害に関する注意喚起と消費生活相談事業の周知を図りました。
- ウ 悪質商法啓発冊子「賢い消費者になるために」を作成し、消費者被害に関する注意喚起を図りました。
- エ 悪質商法等防止ポケットウェットティッシュを注意喚起のために活用しました。
- オ 消費者被害防止のためのバス背面広告、側面広告を実施しました。
- カ 悪質商法等の被害防止のための街頭啓発を、松本駅前や松本山雅ホームゲーム開催日にアルウィンで実施しました。
- キ 消費者教育冊子「消費者市民社会を担う COOLな中学生宣言」を作成し、市内中学校3年生に配布しました。
- ク 多重債務者無料弁護士相談会を3回開催しました。

## (3) 現状の分析と今後の課題

- ア 近年はハガキによる架空請求は減少傾向ですが、消費者を取り巻く情報通信社会の複雑化、多様化を背景とした特殊詐欺被害の消費生活相談に対応します。
- イ 消費者の自立を支援するため、引き続き小学校・中学校で実施している出前教室や、地域での積極的な出前講座の実施など、子どもから高齢者まであらゆる世代に積極的に消費者教育事業を展開します。
- ウ 県の消費生活センター、県内各市の消費生活センターと情報共有し、消費生活相談の内容充実に努めます。

## (4) 現在までの経過と統計資料

- ア 経過 平成 16 年度 消費生活相談窓口を新設  
17 年度 松本市消費生活センターに改称  
22 年度 全国の相談状況がわかる「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO - NET)」の運用開始  
27 年度 松本市消費生活センター条例を制定

### イ 相談件数の推移

(単位：件)

	平成 26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度	2 年度
相談件数	988	977	1,208	1,286	1,473	1,407	1,153

# 令和2年度松本市消費生活相談の状況について

## 1 消費生活相談

情報通信社会の複雑化、多様化を背景に増加傾向にある、悪質商法、特殊詐欺等の消費生活相談に対し、専門相談員2名により消費者への助言、個人の消費者と事業者間のトラブル解決のための斡旋、市民への消費生活情報の提供などを行っています。

### (1) 相談件数(令和2年度の件数)

令和2年度1年度比較 相談件数 販売形態 年齢										
販売購入形態	年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答(未入力)	合計
	店舗購入	R2	1	23	32	48	37	44	45	15
R1		0	11	37	65	49	75	63	51	351
前年度比較		1	12	△ 5	△ 17	△ 12	△ 31	△ 18	△ 36	△ 106
#DIV/0!		209.1%	86.5%	73.8%	75.5%	58.7%	71.4%	29.4%	69.8%	
訪問販売	R2	1	5	7	14	14	14	13	19	87
	R1	0	4	11	19	15	30	36	14	129
	前年度比較	1	1	△ 4	△ 5	△ 1	△ 16	△ 23	5	△ 42
	#DIV/0!	125.0%	63.6%	73.7%	93.3%	46.7%	36.1%	135.7%	67.4%	
通信販売	R2	14	54	51	86	47	60	45	65	422
	R1	7	37	65	72	63	78	47	21	390
	前年度比較	7	17	△ 14	14	△ 16	△ 18	△ 2	44	32
	200.0%	145.9%	78.5%	119.4%	74.6%	76.9%	95.7%	309.5%	108.2%	
マルチ・マルチまがい (連鎖販売取引)	R2	0	1	3	5	1	2	0	3	15
	R1	0	1	1	1	3	2	2	4	14
	前年度比較	0	0	2	4	△ 2	0	△ 2	△ 1	1
	#DIV/0!	100.0%	300.0%	500.0%	33.3%	100.0%	0.0%	75.0%	107.1%	
電話勧誘販売	R2	0	4	6	5	17	23	20	19	94
	R1	0	2	3	9	7	31	53	22	127
	前年度比較	0	2	3	△ 4	10	△ 8	△ 33	△ 3	△ 33
	#DIV/0!	200.0%	200.0%	55.6%	242.9%	74.2%	37.7%	86.4%	74.0%	
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	R2	0	2	2	1	1	3	3	3	15
	R1	0	0	0	2	0	0	1	0	3
	前年度比較	0	2	2	△ 1	1	3	2	3	12
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	50.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	300.0%	#DIV/0!	500.0%	
訪問購入	R2	0	0	0	1	3	2	3	0	9
	R1	0	1	0	4	1	2	1	1	10
	前年度比較	0	△ 1	0	△ 3	2	0	2	△ 1	△ 1
	#DIV/0!	0.0%	#DIV/0!	25.0%	300.0%	100.0%	300.0%	0.0%	90.0%	
その他無店舗	R2	0	1	0	1	1	0	1	2	6
	R1	0	0	1	1	1	0	4	2	9
	前年度比較	0	1	△ 1	0	0	0	△ 3	0	△ 3
	#DIV/0!	#DIV/0!	0.0%	100.0%	100.0%	#DIV/0!	25.0%	100.0%	66.7%	
不明・無関係	R2	1	16	16	28	33	55	52	59	260
	R1	0	2	13	50	47	82	126	54	374
	前年度比較	1	14	3	△ 22	△ 14	△ 27	△ 74	5	△ 114
	#DIV/0!	800.0%	123.1%	56.0%	70.2%	67.1%	41.3%	109.3%	69.5%	
合計	R2	17	106	117	189	154	203	182	185	1,153
	R1	7	61	144	252	227	368	425	173	1,407
	前年度比較	10	45	△ 27	△ 63	△ 73	△ 165	△ 243	12	△ 254
	242.9%	173.8%	81.3%	75.0%	67.8%	55.2%	42.8%	106.9%	81.9%	
架空請求	R2	0	6	1	7	14	17	18	0	63
	R1	0	3	13	29	41	68	92	4	250
	前年度比較	0	3	△ 12	△ 22	△ 27	△ 51	△ 74	△ 4	△ 187
	#DIV/0!	200.0%	7.7%	24.1%	34.1%	25.0%	19.6%	0.0%	25.2%	

※1 その他無店舗

知人宅やファミリーレストランなど営業所以外の場所で勧誘を受け、購入や契約をするもの

※2 不明・無関係

どのような販売購入形態で入手した不明な場合や、贈答品などで入手方法が不明なもの

※3 架空請求

不特定多数の者に対し架空の料金請求や、偽の裁判通知などの文書などを送付して、現金を振り込ませる方法などでだまし取るもの

※ 販売購入形態について

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数は令和2年度が1,153 件で、前年度に比べ 254 件の減(比(▲18.1%))となりました。

イ 相談件数の減少の要因は、新型コロナウイルス感染症の状況もあり、架空請求の相談が令和2年度は 63 件で、前年度に比べ 187 件の減(▲74.8%)によるもので、相談全体の 5.4%となります。

ウ 架空請求の相談の年齢層については、令和2年度総数の中で 60 歳以上割合が約 55%占めています。ただ、年齢別でみると、30 代以上の各層の数が前年度より減少しているものの、20 代の層が前年度より増加している傾向が見受けられます。

(2) 架空請求の性別・年代別相談件数

令和2年度 架空請求__性別年齢別										
性別 \ 年代		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	R2	0	3	0	1	4	8	12	0	28
	R1	0	2	6	5	7	20	40	0	80
	前年度比較	0	1	△ 6	△ 4	△ 3	△ 12	△ 28	0	△ 52
		#DIV/0!	150.0%	0.0%	20.0%	57.1%	40.0%	30.0%	#DIV/0!	35.0%
女性	R2	0	3	1	6	10	9	6	0	35
	R1	0	1	7	24	34	48	52	1	167
	前年度比較	0	2	△ 6	△ 18	△ 24	△ 39	△ 46	△ 1	△ 132
		#DIV/0!	300.0%	14.3%	25.0%	29.4%	18.8%	11.5%	0.0%	21.0%
不明	R2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R1	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	前年度比較	0	0	0	0	0	0	0	△ 3	△ 3
		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0.0%	0.0%
計	R2	0	6	1	7	14	17	18	0	63
	R1	0	3	13	29	41	68	92	4	250
	前年度比較	0	3	△ 12	△ 22	△ 27	△ 51	△ 74	△ 4	△ 187
		#DIV/0!	200.0%	7.7%	24.1%	34.1%	25.0%	19.6%	0.0%	25.2%

ア 女性、男性ともに件数は減少しました。

イ 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ハガキを使った架空請求の相談が減少しました。

(3) 消費生活相談への対応と被害救済の状況

消費生活相談への対応と被害救済の状況 R1:R2					
		助言	斡旋	情報提供等	合計
対応件数	R2	966	83	104	1,153
	R1	1,128	74	205	1,407
	前年度比較	△ 162 85.6%	9 112.2%	△ 101 50.7%	△ 254 81.9%
未然防止・回復額	R2	17,516,753	3,632,192	0	21,148,945
	R1	61,222,914	8,900,610	0	70,123,524
	前年度比較	△ 43,706,161 28.6%	△ 5,268,418 40.8%	0 #DIV/0!	△ 48,974,579 30.2%

※斡旋

相談員が消費者と事業者との話し合いによる解決のために調整し、交渉すること

※相談員の助言や斡旋での未然防止となった相当額やクーリング・オフ等により返金された回復額の総額は約2,115万円でした。

## 販売購入形態の種類

### 店舗購入

店舗で購入した。店舗とは言わない展示会、営業所などの場所でも、消費者が出向いた場所で役務や商品の契約をする販売方法。

### 訪問販売

商品の販売員が直接顧客を訪問するなど、店、営業所以外の場所で提案、勧誘、説得等の活動を行う販売方法。

### 通信販売

郵便、電話、コンピューターネットワークその他の通信方法で直接顧客から売買契約の申し込みを受け、郵送、宅配、インターネット等の方法で注文の商品を引き渡す販売方法をいう。

### マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)

購入者が販売員にもなって、新たな購入者を増やすことにより特定利益を受ける販売方法。ネットワークビジネスと呼ばれることもある。

### 電話勧誘販売

事業者が電話をかけて勧誘を行い、消費者に電話で契約の申し込みや締結をさせる商品・サービスの販売方法

### ネガティブ・オプション(送りつけ商法)

注文を受けていない商品を一方的に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとみなして代金の支払いを強引に迫る販売方法である。

### 訪問購入

業者が個人宅など営業所以外の場所で、物品を買い取ること。(押し買いとみいう)

### その他無店舗

知人宅やファミリーレストラン、集会所など営業所以外の場所で勧誘を受け、契約を締結させること。

### 不明・無関係

どのような販売購入形態で入手したかわからない場合や、贈答品などで入手方法が不明なもの。個人間の支払い等で商品・役務に関係ないもの

### 架空請求

販売購入形態ではないが相談件数が増加したため項目を別に設けたもの。

不特定多数の者に対し架空の料金請求や、偽の裁判通知などの文書・メールなどを送付して、現金を振り込ませたり、電子マネーの購入などの方法によりだまし取るもの。

## 令和2年度 広報まつもと掲載記事

### 賢い消費者になるために

#### 訪問販売について

「水道水の検査に来た人から浄水器を勧められ契約したが、高額なので解約したい」という相談が寄せられています。

これは点検商法と呼ばれる訪問販売です。契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ（消費者からの一方的な解約）が可能です。

クーリング・オフ期間を過ぎて、虚偽説明等による勧誘であれば、契約の取り消しが可能です。また、断っている消費者に勧誘を続けることは法律で禁止されています。

◎問い合わせ 消費生活センター  
（本庁舎1階 ☎36-8832）、または消費者ホットライン188へ

4月号

### 賢い消費者になるために

#### 突然、パソコンに「警告」の文字

「パソコンの画面に、大きく『警告』と表示が出た。ウイルスに感染したと思い、表示されている番号に電話をかけ、ウイルス対策サービスの契約をしてしまった」という相談があります。

これは、不安にさせて自社サービスを契約させる手口の一つです。表示されている番号に慌てて電話をせず、利用中のセキュリティ会社やパソコンのサポートセンターに確認しましょう。

契約をしてしまったときは、消費生活センターにご相談ください。

●問い合わせ 消費生活センター  
（本庁舎1階 ☎36-8832）、または消費者ホットライン188へ

7月号

### 賢い消費者になるために

#### 心当たりのない商品が届いたら

「海外から心当たりのないスカーフが届いた」という相談があります。まずは、贈り物でないか確認しましょう。贈り物でなければ、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）の可能性もあります。

法律上、受け取ってから14日間の保管義務がありますが、それ以降は処分が可能です。処分前に、差出人の名称、住所、電話番号等の記録を取りましょう。個人情報流出している、クレジットカードなどの明細に不審な請求がないかを確認しましょう。不審な請求があるときは、すぐにカード会社に連絡しましょう。

●問い合わせ 消費生活センター  
（本庁舎1階 ☎36-8832）

10月号

### 賢い消費者になるために

#### 商品券などの有効期限に注意

この時期、商品券を贈り物としてもらう人も多いと思いますが、商品券やギフト券には、有効期限があるものとないものがあります。

例えば、日本図書普及株式会社発行の二次元コード付きの「図書カードNEXT」には有効期限がありますが、昔ながらの「図書券」や磁気式の図書カードには、有効期限はありません。

発行者が同じでも、有効期限の有無が種類によって異なります。しまたある商品券の有効期限を確認しましょう。

●問い合わせ 消費生活センター  
（本庁舎1階 ☎36-8832）、または消費者ホットライン188へ

1月号



# ご注意ください！ こんなトラブルが発生中

●問い合わせ 消費生活センター（本庁舎1階 ☎36-8832 図36-6839）

国民生活センターが注意喚起を行っている事例と、消費生活センターへの相談事例を紹介しします。消費者トラブルで「困ったな」「どうしよう」と思ったら、消費生活センターにご相談ください。

「コロナ禍」に便乗して虚偽の話で勧誘したり、「以前の被害を取り戻せる」という口実で近づき、お金をだまし取る手口があります。ご注意ください。

## 事例①

「コロナ禍で売り上げが落ち、今までに注文してくれたお客様さんに案内している。助けてほしい」と電話があった。以前旅行で行った漁港の店かと思い、1万円の魚介類を注文した。よく考えたら、知らない店だ。

## 解説

魚介類に限らず、電話口で「コロナ禍で困っている」と、断りにくい状況をつくられて契約してしまったという相談が、全国の消費生活センターに寄せられています。業者からの電話で契約をした場合、電話勧誘販売にあたり、特定商取引法により、契約書面（法定書面）を受け取

つてから8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

クーリング・オフは書面で通知します。「代金引換」で届いたときは、代金を支払わずその場で受け取り拒否をし、すぐにクーリング・オフ通知を出しましょう。

断ったにもかかわらず、一方的に商品を送られてきたときは、発送元の業者名、住所連絡先などを記録し、受け取りを拒否しましょう。

受け取った場合でも、送り付け商法の場合は特定商取引法により、受け取った日から14日間の保管義務がありますが、その期間内に業者が商品を引き取らなければ、自由に処分ができます。



## 事例②

「絶対に儲かる」とSNSで誘われて太陽光発電事業に投資したが、儲からなかった。先日、「あなたを騙した詐欺グループが捕まり、裁判で被害額を取り戻せた」と弁護士を名乗る人からメールが来た。「被害額を返金する。手数料が必要」とあり、何度かメールでやり取りをした。その都度、手数料を請求されて、合計で200万円を振り込んだ。

## 解説

偽弁護士からの詐欺メールです。太陽光発電事業に投資していたときの名簿を悪用した二次被害です。偽弁護士とやり取りしたメールや振り込みの領収書を持って警察に相談してください。

振り込んだ金融機関にも連絡してください。別途手続きが必要になりますが、「振り込み詐欺救済法」による救済が受けられる場合があります。

### 消費者問題協議会の委員を募集します

消費者保護施策に関して審議・意見をいただく、松本市消費者問題協議会の委員を募集します。

**資格** 市内在住の方で、年2回程度開催する平日の会議に出席できる方

**募集人員** 2人

**任期** 令和3年度から2年間

**申し込み・問い合わせ**

2月19日(金)までに、郵便、ファクス、電子メールのいずれかで、消費者保護について感じていることを、400字以内にとまとめて市民相談課（〒390-8620 丸の内3-7 ☎34-3307 図36-6839 ✉ seikatu@city.matsumoto.lg.jp）へ

## 令和3年度 広報まつもと掲載記事

### 賢い消費者になるために

#### キャンセルしたのに・・・

「インターネット通販で服を注文して、支払いは代金引き換えにした。サイトの不自然な日本語表記が気に入り、規約に「注文後12時間以内はキャンセル可」とあるのでキャンセルした。キャンセル完了通知も届いたが、3週間後に「商品を送りました」とメールが来た」との相談が多くあります。

業者にキャンセル完了通知を添付して「キャンセル済み」とメールを送り、その後、配達されても、送り主を記録してから受け取りを拒否しましょう。こういう場合に備えて、キャンセルの証拠は保存しておくことを忘れずに。

●問い合わせ 消費生活センター  
(本庁舎1階 ☎36-8832) または消費者ホットライン188へ

4月号

5月は「消費者月間」です

## 「あの手」「この手」の 消費者トラブル発生中



●問い合わせ 消費生活センター (本庁舎1階 ☎36-8832 図36-6839)

消費者トラブルで「困ったな」「どうしよう」と思ったら、消費生活センターにご相談ください。

「A電力会社を利用中の皆様へ、電気料金が安くなるプランのご案内」との電話があった。A会社によるプラン変更案内だと思い、検針票の番号を伝えてお願いしたら、知らないB会社との電気の契約だった。

#### 事例② 電話勧誘販売

布団の訪問販売が来た。「在宅ワーク中だから」と断つても、「こっちは仕事中心」と言いつて帰らないので、やむを得ず高額な布団を買った。

#### 事例① 訪問販売

強引な勧誘や、誤解させる営業トークでの勧誘事例を紹介し、被害に遭わないための注意点を記載しますので、参考にしてください。

#### 解説

訪問販売を断るときは、「ドアを開けず短く、きっぱり」と断りましょう。業者からの勧誘があったときは、「所属先」を確認し、「思い込み」は止めましょう。訪問販売、電話勧誘販売のいずれも、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフ通知を出して、無条件解約ができます。(3000円未満の現金取り引きを除く) クレジット払いのときは、クレジット会社にも同様に通知を出します。



5月号





悪質商法・特殊詐欺  
**イヤヤ・嫌や!**  
**188**に  
**すぐ相談!**  
188は全国共通の相談電話です

松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188

宅配業者を装ったSMS  
心当たらないものは無視

**Q** スマートフォ  
ンに、「不在でしたの  
でお荷物を持ち帰ら  
ない人だからSMS  
した」とSMS(シ  
ョートメッセージ)サ  
ービス。宅配業者名  
なく記載されたURL  
にアクセスすると、何  
かのダウンロードが  
始まる。慌てて画面を  
閉じた。それ以降、知  
らない人からSMS  
や着信がある。

**A** 宅配業者を装  
った偽サイトにアク  
セス、不正なアプリ  
をインストールさせ  
る。偽サイトにアク  
セスすると、何かの  
ダウンロードが始  
まる。慌てて画面を  
閉じた。それ以降、  
知らない人からSMS  
や着信がある。

「副業」を餌に誘導  
出会い系サイト注意

**Q** インターネッ  
トで「副業」を探し  
て、「異性の悩み相  
談の相手募集」とい  
うサイトを見つけた。  
相談はメールのみな  
で安心して、電子マネ  
ーで5000円を支払い  
登録。相手が見つかり  
、「相談料として月20  
万円払う」と返事が  
来たので、銀行口座を  
登録して教えた。すると、  
サイト運営者から「個  
人情報のやりとりには  
追加料金で、身分証の  
提示が必要」と連絡が  
あり、電子マネーでさ

らに1万5000円支  
払い、身分証の写  
真を送信した。大丈  
夫か。  
**A** 相談者は、知  
らないうちに海外  
の出会い系サイトに  
登録して、「副業」  
を餌に、出会い系  
サイトに誘導する手  
口。また、銀行口座  
を公開してしま

除雪機を運転中の事故  
消費者庁が動画を公開

消費者庁はホーム  
ページで「歩行型ロー  
タリー除雪機の事故  
の動画を公開してい  
ま

す。事故防止のため  
「デッドマンクラッチ  
(レバー)を握ってい  
る時だけ除雪機の走  
行や

談にいくら乗っ  
ても収入は得られ  
ません。逆に、相  
手とメール交換  
をするたびに「手  
料」を出会い系  
サイトへ支払う  
ことになりま  
す。返金を希望  
する場合は、電  
子マネー発行  
業者、決済代  
行者などの協  
力を得ながら、  
出会い系サイト  
と交渉します。  
また、銀行口座  
を公開してしま

手知られていま  
す。9月、不正に  
入手した銀行  
口座番号やキャ  
シカードの暗証  
番号を使い、一  
部のネット上  
のバーチャルサ  
ービスが不正に  
利用されました。  
一方的にお金  
を振り込み、高  
額な利息を請  
求する「押し買  
し」に利用され  
る恐れもあり、  
口座の解約な  
どの検討も必要  
です。

オーガーを回転  
させる安全装置  
を固定して無効  
化したり、エン  
ジンをかいたま  
ま投雪口を手を  
突っ込んだりす  
るやめましょう。  
(今回は1月20  
日に掲載予定)

スさせた後、氏  
名やID、パスワ  
ードを入力さ  
せ、キャリア決  
済が不正利用さ  
れることもあり  
ます。こうした  
被害に遭わない  
ために、送信者  
が不明でも、心  
当たらないSMS  
は無視しまし  
ょう。

悪質商法・特殊詐欺  
イヤヤ・様や!

188に  
すぐ相談!

188は全国共通の相談電話です

強引な電話での勧誘販売  
留守電にするなど対応を

Q 実家に帰った  
ら、ケースに入った星  
室の写真集があった。  
母に聞くと、「電話で  
勧められた。3万円を  
超えるので断ったが、  
執拗に勧められて断り  
切れなかった」とのこ  
とだった。高額で支払  
えず、請求書が毎月届  
くが、どうしたらいい  
か。

A 星室の話をし  
て断りにくい雰囲気をつ  
つへり、強引に契約を

させている。業者からの電話勧誘  
で契約した場合、電話  
勧誘販売にあたり、特  
定商取引法により契約  
書面(法定書面)を受  
け取った日を言めて8  
日以内であれば、ク  
ーリング・オフ(無条件  
解約)が可能。契約書  
面を受け取っていない、契約書面に法律で  
定められた事項の記載  
がないなど、不備があ  
る場合は、期間を過ぎ

ていてもクーリング・  
オフできます。  
また、勧誘の際に販  
売業者名や契約内容  
を偽るなどの虚偽説  
明があれば、消費者契  
約法により不実告知で  
取り消しが可能。断つ  
ているにもかかわらず  
勧誘を続けることは特  
定商取引法に違反しま  
す。  
今回の契約書には、  
特定商取引法で記載  
が義務付けられてい  
る「販売業者の住所」  
や「商品の数量」「ク  
ーリング・オフの記  
載」に不備があり、写  
真集が手元に届いてか  
ら数カ月たつていまし  
たが、クーリング・オ  
フの主張が可能でし  
た。  
電話勧誘販売を避け  
るには、首段から留守  
番電話にしておくこと  
をお勧めします。勧誘

定期購入のトラブル  
相談件数が過去最高

独立行政法人国民  
生活センター(東京)  
が、昨年12月にホーム  
ページで「消費者問題  
に関する2020年の  
10大項目」を発表しま  
した。

その中で、全国の消  
費生活センターに寄せ  
られた通信販売での  
「定期購入」に関する

相談件数が、昨年は5  
万2400件(11月  
月分)で過去最高たつ  
たと伝えていきます。16  
年は1万3673件だ  
つたので、この5年間  
で急増しています。  
これは、「お試し価  
格」など低額で健康食  
品などを購入できるこ  
思わせておいて、実は

数カ月間の定期購入が  
低額購入の条件となっ  
ているものです。「お  
試し」の広告がある場  
合、「定期購入」であ  
るかどうかの確認が大  
切です。  
以前は、定期購入ト  
ラブルといえば、健康  
食品やダイエット食  
品、筋肉増強サプリ、  
除毛剤、化粧品が主流  
でした。最近は、電子  
たばこの相談が増えて  
きました。購入前には、

松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188

その販売店や商品の評  
判を必ず調べましょ  
う。  
「安い」「お得」に  
は、必ず理由がありま  
す。  
(次回は2月17日掲  
載予定)

悪質商法・特殊詐欺  
イヤヤ・様々!

**188に  
すぐ相談!**

188は全国共通の相談電話です

企業名出して安心させる  
悪質な訪問販売に注意!

**Q** 「近くのA社で営業した帰りで、布団のアンケートに答えてくださったと自宅に訪問があった。A社の出入り業者なら安心と思いいドアを開けてアンケートに答えた。その後断り切れずに契約し、代金も支払った。A社に内緒で安く売るので契約書は出せない。前もなしに言われ領収書は渡さなかった。領収書に

は、消費者はクーリング・オフ通知を出すことで無条件解約ができます。書面を受け取っていないければ法定要件を満たす書面を新たに受け取ってから8日間を過ぎるまでクーリング・オフは可能商品を返品し、支払い済みの代金は返金されま

**A** 訪問販売は特定商取引法の規制を受けます。断っている相手動議を続けることは禁止されています。また、法定書面(契約書の交付も義務付けられています。特定商取引法上の要件を満たす法定書面を受け取った日をきめて8日間

組みを利用して偽の警告と警告を出しているものです。「Ctrl」「Alt」「Delete」の3つのキーを同時に押し、「タスクマネージャー」を起動し、ブラウザソフトを選択してタスクを終了すると、偽警告画面を閉じることが可能です。日本マイクログソフト社や関連会社が消費者のパソコンに突然警告

パソコンの偽の警告  
消費者庁が注意喚起

パソコンの画面上に「あなたのコンピュータにウイルスが見つかりました。当社に今すぐ電話してください」という偽の警告や「Microsoft」のロゴとともに表示し、セキュリティ対策ソフト費用を要求する悪質な手口が確認

を表示して、電話をかけるよう求めるとはなりません。表示されている電話番号には絶対に電話をしないでください。  
(今回は4月1日に掲載予定)

松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188



5月は「消費者月間」

5月は「消費者月間」です。1968(昭和43)年5月の「消費者保護基本法」の施行から20周年の88年から、毎年5月が「消費者月間」に、消費者ラッフルに選ばれたためポイントを紹介しています。

1、断るときは、はつきり断る。「はつこいです」には「はつこい」という意味があるので使わない。また、訪問販売や電話勧誘を断るときに、「うー、忙しい」

申し込んだら「初回」は「初めて申し込め」という意味ではなく、4回連続の定期購入の「初回」だけが9%オフだったという相談が多くあります。何が目的で安くしているのか、考える癖を付けましょう。

3、気軽に財産の内容を教えない。「子どもは孫よりも親切にしてくれ」と、訪問販売員に聞かれるまま財産内容を伝える人がいます。財産内容を知らぬために親切にしているだけです。

4、署名、押印はうつさない。「うん、分らないけれど面倒なので署名、押印した」という人がいます。署名、押印する方が後々面倒になります。また、署名、押印は「契約内容を確認し、理解しています」の意味です。通信販売の利用規約を読んでいるのに、「読んだ」にチェックを入れることも同じ。インターネット通販の場合は、「解約条件」など大切なことが書かれていますので、最後まで読みましょう。

5、迷ったら一人で悩まず、まず相談。消費生活センターの電話番員が分からないときは、消費者ホットライン(利用くたさい。同番なしの「188」)番にかけ、お住まいの地区の郵便番号を入力すると、地域の消費生活センター(相談窓口)につながります。窓口につながる前に「〇〇秒ごとにおよそ〇田」という通話料金のアラウンスが流れます。携帯電話会社の通話料定額サービスを契約していても、別添サービスや、ビジネスの通話料が発生します。

ワクチン詐欺が増加  
トラッフルにご注意!

「新型コロナウイルス」のワクチン接種を優先的に受けられるというSMS(ショートメッセージサービス)が届いた、「ワクチン接種ができる。後日金額キャッシュバックは、ワクチン詐欺に聞

れるので10万円を振り込むように」と公的機関を名乗る電話がかってきたなどの事例が報告されています。独立行政法人国民生活センター(東京)で「ワクチン詐欺に関する専門相談ダイヤル0120・797・188(土・日曜、祝日を含む)を午前10時から午後4時(次回は5月16日に掲載予定)

松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188

悪質商法・特殊詐欺  
イヤヤ・様や!

**188**に  
すぐ相談!

188は全国共通の相談電話です

ネット上の交際相手が投資勧誘  
関係機関が詐欺注意を呼び掛け

**Q** マッチングアプリで知り合いのSNS(会員制交流サイト)で交際を始めた異性から、「海外の取引サイトで暗号資産(仮想通貨)を買えばもう数百万円を入金した

が、その後交際相手とは連絡が取れなくなり、海外取引サイトの口座からも出金ができず、そのうちアクセスもできなくなった。交際相手の連絡先はSNSしか知らない。

**A** マッチングアプリや出会い系サイトなどをきつかけとする投資詐欺の相談が増え、独立行政法人国民生活センター(東)も金融庁でも、注意を喚起しています。多くの場合、インターネット上の交際のみで「もうけ話」を勧誘されています。実際に会えたとしても、また、

衣類の買い取りかたる  
貴金属購入業者に注意

**Q** 「不要な衣類などを買い取ります」と電話があり、衣類の買い取りをお願いした。来訪し業者は衣類には目もくれず「貴金属はありますか」と聞いてきた。ネックレスを覗かせると、「ネックレスを500円で買い取る。衣類は値がつかない」と言われた。赤る気はなかったが、断り切れずネックレスを売った。「不要な衣類を買い取る」と言っ

たどえ親しい人からでも、もうけ話など「うまい話」が出たときは、冷静になりましょう。残念ながらこうした投資詐欺で出資したお金を取り返すことは難しいです。

今回の交際相手もマッチングアプリのプロファイル通りである可能性はなく、この誰か分かりません。さてきるのでしようが、相手のプロフィールはもちろん、相手の言葉をそのまま受け取らず、一歩引いて対応しましょう。

消費者が買い取りを依頼した物とは別の物品をその場で勧誘することは、禁止されています。今回のように、電話で消費者が「衣類の買い取り」をお願いしたときは、訪問先で「貴金属の買い取り」の勧誘はできません。

訪問購入は法律で定められた契約書を受け取った日を始めて8日以内、業者に書面を出してクーリングオフ(無条件解約)ができます。

しかしクーリングオフ通知を出しても、業者と連絡が取れなくなり、渡した物が返還

されないうちもあります。

赤る気がないときはきっぱり断りましょう。断つても帰らないときは警察へ通報しましょう。

有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフト、2輪以外の自動車、家具、大型家電などは、訪問購入のクーリングオフの対象外です。(次回は6月16日付に掲載予定)

松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188

悪質商法・特殊詐欺  
イヤヤ・嫌や!  
188に  
すぐ相談!  
188は全国共通の相談電話です



通販の定期購入トラブル  
未成年者の契約にも注意

**Q** 18歳の息子が、回ほ500円だが、次親の私が知らないうち、回からは700円にインターネットで「筋肉増強サプリ」を申し込んだ。解約の申し出をしない限り毎月届く「定期購入」だど思はずは知らなかった。今

**A** 500円など

は、フクチン詐欺に関する消費者トラブル専門の相談ダイヤルを設置しています。☎0120・797・188（土・日曜、祝日を含む午前10時～午後4時）

また、初回が低額であることから、未成年者によるトラブルもあり、定期購入では、必ず理由がありま

な。おまね4月1日が成人年齢が18歳に引き下がります。その日以降は18歳、19歳も成人になるため、未成年者取り消しは主張できません。

フクチン詐欺にご用心

「フクチン接種の予約代行をする」と中役所職員を名乗り訪問があった「フクチン接種の説明をしに行くので、住所を確認したい」と役所から電話があったなどの事例が報告されています。

フクチン接種は無料で、優先接種や予約代行で費用の話があったり、個人情報や金融機関情報を電話やメールで聞いてきたりしたら、要注意。少しでも「おかしい」と思ったら、お住まいの自治体や消費生活センター、

警察に相談してください。独立行政法人国民生活センター（東京）で

梅雨になり、傘を使う機会も増えました。安全に使うための事故を防ぎましょう。

①傘を開くとき、目の高さで開かない。目の高さで開くと、露先で自分の目を傷つけることがあります。周りをよく見て、傘は斜め

傘の扱いに気を付けて

②傘を開くとき、目の高さで開かない。目の高さで開くと、露先で自分の目を傷つけることがあります。周りをよく見て、傘は斜めに開くようにします。特に昇りの

の低価格で購入できるのは初回だけで、次回からは価格が上がります。既定の回数（最低限購入しないといけない）という「定期購入トラブル」の相談が多くあります。

夏に向けて筋肉増強サプリやダイエット食品、除毛剤の需要が高まっています。商品購入の際には、定期購入では、必ず理由がありま

な。おまね4月1日が成人年齢が18歳に引き下がります。その日以降は18歳、19歳も成人になるため、未成年者取り消しは主張できません。

松本市  
消費生活センター  
☎0263-36-8832  
消費生活ホットライン  
188

# バス車体広告掲出画像







## 令和3年度の松本市事業計画

区分	事業内容
1 広報紙や新聞情報誌への記事掲載	(1) 広報まつもと 特集ページ×年2回(5月、2月) (2) 新聞情報紙 掲載紙 信濃毎日新聞社 情報紙「MGプレス」 掲載日 毎月第3水曜日 内 容 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起
2 松本市公式ホームページ	ホームページの内容の情報更新(随時更新)
3 SNS等による発信	(1) 「消費生活情報や相談事例」の発信により、悪質商法等による被害防止、啓発活動を推進する (2) 国民生活センター配信の「見守り新鮮情報」と「子どもサポート情報」を地域づくりセンター、福祉ひろば、こども育成課(児童施設)へ発信
4 啓発冊子作成配布	(1) 「賢い消費者になるために」(悪質商法啓発冊子)配布 街頭啓発、消費者教育、成人式、出前講座等で配布 (2) 若年層向け消費者教育冊子作成・配布 ア 小中学校生徒に向けた消費者教育として使用 イ 出前教室(消費者教育)にて教材として使用
5 消費者教育	(1) 専門相談員による出前講座の開催 消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 (2) 賢い消費者「智恵の話」会の開催 悪質商法等の消費者被害防止の取組みに啓発寄席を開催 (3) 中学生以下の若者を対象とした講座等の実施 なお、コロナウイルス感染予防対策を図り、消費者保護事業の説明と、実施機関における利用可能な出前教室や貸出教材について検討していく

区分	事業内容
6 その他	<p>(1) 第46回松本市消費生活展開催を検討 開催日時 10月中旬 会場 イオンモール 参加団体 20団体前後</p> <p>(2) 多重債務者無料弁護士相談会 6/24実施 2回目は9月以降予定</p> <p>(3) 消費者被害防止のバス広告 車体背面広告2台、車体側面広告3台予定(市内主要路線) 掲示期間 令和3年4月～令和4年3月</p>