

## 令和4年度第1回松本市消費者問題協議会

- 1 令和3年度松本市消費生活相談事業について . . . P 1
- 2 令和3年度松本市消費生活相談の状況について . . . P 2～3
- 3 令和3年度松本市消費者保護事業の取り組みについて . . . P 4～5  
【資料】
  - (1) 広報まつもと . . . P 6～7
  - (2) MGプレス . . . P 8～19
  - (3) 労政まつもと . . . P 20
  - (4) 第46回松本市消費生活展 . . . P 21～22
  - (5) 多重債務無料弁護士相談 . . . P 23
  - (6) 消費者被害防止のバス広告 . . . P 24～26
  - (7) 特殊詐欺被害防止啓発活動 . . . P 27
- 4 令和4年度松本市消費者保護事業について . . . P 28～29  
【資料】
  - (1) 広報まつもと . . . P 30
  - (2) MGプレス . . . P 31～33
  - (3) 労政まつもと . . . P 34

※ 令和4年度 事業実施計画他（長野県中信消費生活センター） . . . 別紙

# 令和3年度松本市消費生活相談事業について

## (1) 目標

情報通信社会の複雑化や経済社会の多様化を背景に、消費生活相談につきましても複雑で難解なものになっています。引き続き、消費者行政の基盤である相談業務の整備を進めて、消費者被害の防止と減少を目指していきます。また、消費者市民社会の構築に向けた取組みに努めてまいります。

## (2) 令和3年度の相談事業の取組みについて

- ア 1,056件の消費生活相談を受け、2名の消費生活相談員で助言や情報提供、相談者と事業者との消費者トラブルのあっせんなどをおこないました。その結果、未然防止額やクーリングオフ制度による回復額（返金額）が計約2,438万円となりました。
- イ 「広報まつもと」に特集を年2回組み、また新聞・情報冊子（信濃毎日新聞社情報紙MGプレスは毎月掲載、労政まつもとは3カ月毎でR4.2月から掲載開始）に消費生活相談の事例や消費生活情報を載せることで、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広く図ることができました。
- ウ 多重債務者無料弁護士相談会を3回開催し、相談者への解決の一助となりました。
- エ 消費生活相談員による出前講座を開催し、ニーズに合った講座内容を展開することにより、消費生活センターと市民との距離を縮め、さまざまな消費生活問題について身近に考える機会を増やしました。

## (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全国的に減少傾向ですが、消費者を取り巻く情報通信社会の発展をはじめとした社会の変化に応じて、商品・サービスの契約トラブルや悪質商法が後を絶ちません。
- イ 令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、未成年であれば親権者の不同意での契約を未成年取消権で取り消すことができた若者が、成年年齢引き下げにより、未成年取消権を行使出来なくなります。そのことで、若者が消費者生活トラブルに巻き込まれる可能性が高くなります。
- ウ あらゆる世代の消費者が、デジタル社会で安全・安心に消費生活を過ごすために、消費者の自立（主体的な意思決定）の支援に努めてまいります。それぞれの年齢層のニーズに合わせた助言や情報提供、啓発活動を展開していきます。
- エ 県消費生活センターや県内各市消費生活センターと情報共有し、消費者生活相談の解決に向けた情報の蓄積や活用にも努めてまいります。

## (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)

	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
相談件数	977	1,208	1,286	1,473	1,407	1,153	1,056

# 令和3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

日々進歩する、情報通信社会の複雑化や多様化を背景に、消費者が契約トラブルや悪質商法に巻き込まれるなどの消費生活相談に対して、消費生活相談員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あっせん、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3年度の件数）

○令和3年度の前年度比較 【相談件数、販売形態、年齢】

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
販売購入形態										
店舗購入	R3	0	24	20	39	31	40	52	6	212
	R2	1	23	32	48	37	44	45	15	245
	前年度比較	△ 1 0.0%	1 104.3%	△ 12 62.5%	△ 9 81.3%	△ 6 83.8%	△ 4 90.9%	△ 7 115.6%	△ 9 40.0%	△ 33 86.5%
訪問販売	R3	1	10	1	17	13	20	28	9	99
	R2	1	5	7	14	14	14	13	19	87
	前年度比較	0 100.0%	5 200.0%	△ 6 14.3%	3 121.4%	△ 1 92.9%	6 142.9%	15 215.4%	△ 10 47.4%	12 113.8%
通信販売	R3	6	40	44	75	59	74	48	8	354
	R2	14	54	51	86	47	60	45	65	422
	前年度比較	△ 8 42.9%	△ 14 74.1%	△ 7 86.3%	△ 11 87.2%	12 125.5%	14 123.3%	3 106.7%	△ 57 12.3%	△ 68 83.9%
マルチ・マルチまがい （連鎖販売取引）	R3	0	4	0	1	1	1	0	0	7
	R2	0	1	3	5	1	2	0	3	15
	前年度比較	0 -	3 400.0%	△ 3 0.0%	△ 4 20.0%	0 100.0%	△ 1 50.0%	0 -	△ 3 0.0%	△ 8 46.7%
電話勧誘販売	R3	0	1	3	6	17	13	24	13	77
	R2	0	4	6	5	17	23	20	19	94
	前年度比較	0 -	△ 3 25.0%	△ 3 50.0%	1 120.0%	0 100.0%	△ 10 56.5%	4 120.0%	△ 6 68.4%	△ 17 81.9%
ネガティブ・オプション （送りつけ商法）	R3	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	R2	0	2	2	1	1	3	3	3	15
	前年度比較	0 -	△ 2 0.0%	△ 2 0.0%	△ 1 0.0%	△ 1 0.0%	△ 2 33.3%	△ 3 0.0%	△ 3 0.0%	△ 14 6.7%
訪問購入	R3	0	0	0	2	2	2	3	1	10
	R2	0	0	0	1	3	2	3	0	9
	前年度比較	0 -	0 -	0 -	1 200.0%	△ 1 66.7%	0 100.0%	0 100.0%	1 -	1 111.1%
その他無店舗	R3	0	0	0	0	0	2	7	0	9
	R2	0	1	0	1	1	0	1	2	6
	前年度比較	0 -	△ 1 0.0%	0 -	△ 1 0.0%	△ 1 0.0%	2 -	6 700.0%	△ 2 0.0%	3 150.0%
不明・無関係	R3	2	12	16	31	33	63	105	25	287
	R2	1	16	16	28	33	55	52	59	260
	前年度比較	1 200.0%	△ 4 75.0%	0 100.0%	3 110.7%	0 100.0%	8 114.5%	53 201.9%	△ 34 42.4%	27 110.4%
合計	R3	9	91	84	171	156	216	267	62	1,056
	R2	17	106	117	189	154	203	182	185	1,153
	前年度比較	△ 8 52.9%	△ 15 85.8%	△ 33 71.8%	△ 18 90.5%	2 101.3%	13 106.4%	85 146.7%	△ 123 33.5%	△ 97 91.6%
架空請求	R3	0	1	0	2	2	7	6	0	18
	R2	0	6	1	7	14	17	18	0	63
	前年度比較	0 -	△ 5 16.7%	△ 1 0.0%	△ 5 28.6%	△ 12 14.3%	△ 10 41.2%	△ 12 33.3%	0 -	△ 45 28.6%

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数は令和3年度が1,056件で、前年度に比べ97件の減(比(△8.4%)となりました。

イ 相談件数の減少の要因につきましては、架空請求の相談が令和3年度は18件であり、前年度に比べ45件の減(△69.2%)でした。相談全体の割合の1%まで減少しています。

ウ ハガキを使った架空請求が新型コロナウイルス感染症拡大の影響により減少しており、この傾向は全国的となっています。

国では「架空請求対策パッケージ」を取りまとめ、関係省庁の架空請求の消費者被害の未然防止・拡大防止を図る対策を講じており、架空請求の相談が減少した要因と思われます。

## (2) 架空請求の性別・年代別相談件数

○令和3年度の前年度比較

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	R3	0	0	0	1	1	2	3	0
R2		0	3	0	0	3	8	10	0	24
前年度比較		-	△ 3 0.0%	-	-	△ 2 33.3%	△ 6 25.0%	△ 7 30.0%	-	△ 17 29.2%
女性	R3	0	1	0	1	1	5	3	0	11
	R2	0	2	1	6	10	8	5	0	32
	前年度比較	-	△ 1 50.0%	△ 1 0.0%	△ 5 16.7%	△ 9 10.0%	△ 3 62.5%	△ 2 60.0%	-	△ 21 34.4%
不明	R3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	前年度比較	-	0	0	0	0	0	0	0	0
計	R3	0	1	0	2	2	7	6	0	18
	R2	0	6	1	7	14	17	18	0	63
	前年度比較	-	△ 5 16.7%	△ 1 0.0%	△ 5 28.6%	△ 12 14.3%	△ 10 41.2%	△ 12 33.3%	-	△ 45 28.6%

架空請求の相談の年齢層については、令和3年度総数の中で60歳以上割合が約72.2%を占めています。架空請求の相談件数は減少していますが、高齢者の割合が高く占めていることから架空請求被害防止の啓発方法や情報提供を高齢者中心に考えていく必要があります。

## (3) 消費生活相談への対応と被害救済の状況

○令和3年度の前年度比較

		助言	斡旋	情報提供等	合計
対応件数	R3	853	72	131	1,056
	R2	966	83	104	1,153
	前年度比較	△ 113 88.3%	△ 11 86.7%	27 126.0%	△ 97 91.6%
未然防止・回復額	R3	16,361,993	7,820,510	200,000	24,382,503
	R2	17,516,753	3,632,192	0	21,148,945
	前年度比較	△ 1,154,760 93.4%	4,188,318 215.3%	200,000	3,233,558 115.3%

※ あっせんとは、法的な指導権限や強制力を伴うものではなく、消費者と事業者との間に入って調整・交渉し、解決を目指すこと。

※ 相談員の助言やあっせんでの未然防止額やクーリング・オフ制度による回復額(返金額)が計約2,438万円でした。

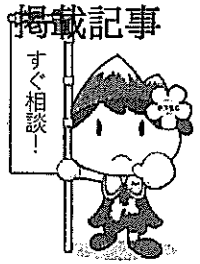
令和3年度松本市消費者保護事業の取り組みについて

事業	取り組み
<p>【広報紙や新聞情報誌への記事掲載】</p> <p>1 広報まつもと特集ページ</p>	<p>年2回掲載(R3. 5月号、R4. 2月号)</p> <p>ア R3. 5月号・・・「あの手」「この手」のトラブル発生中</p> <p>イ R4. 2月号・・・若者に多い消費者トラブルを紹介！その誘い、その価格、すぐ飛びつかない</p>
<p>2 信濃毎日新聞社_情報紙「MGプレス」</p>	<p>毎月第3水曜日掲載</p> <p>消費生活トラブル相談事例や注意喚起情報を連載</p>
<p>3 勤労情報冊子「労政まつもと」</p>	<p>年3回(2月、6月、10月)発行</p> <p>R4. 2月号から連載開始</p> <p>・タイトル「賢い消費者になりましょう」</p> <p>※市内の中小企業等およそ 900 社を対象とした勤労情報冊子(市労政課作成・発行)</p>
<p>【松本市公式ホームページ】</p>	<p>消費者庁や国民生活センターの「注意喚起情報」を掲載(計49回)</p>
<p>【SNS等による発信】</p> <p>1 LINE・安心メール</p>	<p>「消費生活展開催」の発信により、消費者保護等の啓発活動を広く周知させる</p>
<p>2 国民生活センター配信</p>	<p>「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(計42回発信)</p>
<p>【啓発冊子作成配布】</p> <p>「賢い消費者になるために」小冊子</p>	<p>「賢い消費者になるために」(悪質商法被害防止啓発冊子)配布</p> <p>1 R3.11.21 「松本山雅」ホームゲーム周辺の街頭啓発(約 1,000 人配布)</p> <p>2 出前講座</p> <p>R3.4.22 社会福祉連絡会(19人配布)</p> <p>R3.11.11 新村地区福祉ひろば(18人配布)</p> <p>3 R4.1.9 成人式(約1,830人配布)</p>
<p>【消費者教育】</p> <p>1 消費生活相談員による出前講座の開催</p>	<p>タイトル:「賢い消費者になるために」(消費生活講座)</p> <p>R3.4.22 社会福祉連絡会(19人参加)</p> <p>R3.11.11 新村地区福祉ひろば(18人参加)</p>

2 若年者への出前教室の開催	若年者(小学生)への出前教室 「暮らしの中の危険」 R3.8.4 新村児童センター(29人参加)
3 賢い消費者になるために「啓発寄席」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2月開催予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大予防対策より中止
【その他】	<p>1 第46回松本市消費生活展開催</p> <p>(1) 開催日時 R3.10.14～10.31(計18日間)</p> <p>(2) 会場 イオンホール(イオンモール松本)</p> <p>(3) 参加団体 11団体</p> <p>(4) 内容 パネル展示形式 イベント『なくそう！食品ロスクイズ&amp;出張！「城のまち」フードドライブ』</p> <p>(5) アンケート回答者数 140人</p> <p>2 多重債務者無料弁護士相談会 R3.6.24、12.16、R4.3.18実施 相談者計4人</p> <p>3 消費者被害防止のバス広告</p> <p>(1) 車体背面広告2台、側面広告3台(市内主要路線) 掲示期間 R3.4月～R4.3月</p> <p>(2) 車内ポスター広告45台(市内主要路線) 掲示期間 R3.11月～R4.3月</p> <p>4 特殊詐欺被害防止啓発活動</p> <p>R3.10.15 八十二銀行南松本支店前</p> <p>R3.12.15 八十二銀行松本営業部前 長野銀行大名町支店前 松本信用金庫本店前</p> <p>R4.2.15 松本市役所共同キャッシュサービスコーナー前</p> <p>※各金融機関前で、チラシ等150セット配布</p>

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 ☎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。

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ます。被害に遭わないための注意点を記載します。参考にしてください。

## 事例① 訪問販売

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

## 事例② 電話勧誘販売

「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。

## 解説

訪問販売を断るときは、「ドアを開けず・短く・きつぱり」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。



## その誘い、その価格、すぐ飛びつかない

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

4月1日から成年年齢が18歳になります（飲酒、喫煙、競輪や競馬などの投票券購入は20歳以上）。未成年のときは、親など法定代理人の同意のない契約は「未成年者取消し」ができました。しかし、高校生であっても成年に達した生徒は、未成年者取消しができないため、契約は慎重に行いましょう。

**Q** 数年ぶりに高校の先輩から連絡があり、「楽に稼げる投資用アプリがある。購入してアプリ会員になり、新たなアプリ購入者を獲得すれば、手数料ももらえる」と勧誘されました。先輩を「紹介者」として申し込み、消費者金融でお金を借りて先輩に手渡しました。しかし、外国語表示のアプリなので理解できず、契約書もなく、アプリの販売元も不明です。先輩とはその後連絡が取れません。

**A** マルチ商法の可能性があり、クーリング・オフ通知を出せば無条件解約ができますが、通知の送り先も不明のため、返金交渉もできません。借金はマルチ商法とは別の契約であり、返済しなければなりません。普段から親交のある人でさえ、お金の話が出たら疑うこと。「数年ぶり」ならなおさらです。

**Q** 「初回500円」の化粧品をオンライン注文したら、2回目が届き、1万円の高額請求をされました。3回購入が「初回500円」の条件で、3回購入するまで解約できません。

**A** 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。回数縛りのある定期購入は、「注文確認画面」に回数分購入したときの総額が表示されます。総額表示がなければ、初回価格での単品購入の主張もできますが、画面のスクリーンショット等証拠が必要です。安いには理由があります。

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。







5月は「消費者月間」

「5月は「消費者月間」です。1966(昭和43)年5月の「消費者保護基本法」(消費者基本法)の施行から20周年の88年から、毎年5月が「消費者月間」に、消費者庁が「ポイントを紹介する」とのメールを受け取り、「手数料」などの各店まで100万円近いお金を取り戻されたという相談があります。

「あなたに6億円融資する」というメールを受け取り、「手数料」などの各店まで100万円近いお金を取り戻されたという相談があります。また、通信販売で初回90%オフと表示があったので健康食品を

申し込んだら「初回は初めて申し込めると」という意味ではなく、4回連続の定期購入の「初回」だけが90%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、考えを断る付くまじょう。

3. 気軽に財産の内容を教えない。  
「千円でも孫の親切だ」といって、防犯服を買った間があるが、非財産内容を伝える人がいます。財産内容を知るために親切にしているだけです。

4. 署名、押印はかっこいい。  
「お分らないけれど面倒なので署名押印した」といいます。署名、押印する方が後々面倒になります。また、署名、押印は「契約内容を認識し、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ないので、「読んだ」にチェックを入れることと同じ。インターネット通販の場合、「解約条件」など大切なことが書かれていますので、最後まで読みまじょう。

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号が分からない場合は、消費者ホットラインを「利用」ください。順番は「188」番にかける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。窓口につながると「〇秒で」とおおよそ〇円」という通話料金のアナウンスが流れます。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途で「テキストメッセージ」の通話料が発生します。

ワクチン詐欺が増加  
「ポイント」に注意!

「新型コロナウィルスのワクチン接種を優先的に受けたい」といふ人々の心理をメッセーサー「〇」が利用した「ワクチン接種がなくても、後日金額キヤッシュバック

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。各地域の消費生活センターでも、平日の相談が可能。「おかしな」と思ったときは、すぐ相談してください。ワクチン詐欺に関する専門相談ダイヤル 0120-0797-188(土・日曜、祝

日を含む午前10時～午後4時)  
(※回線が混雑している場合は)  
松本市  
消費生活センター  
0263-36-8832  
消費者ホットライン  
188

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

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、SNS(金銭制交流サイト)で交際を始めた男性から、「海外の取引サイトででの口座開設や、暗号資産(仮想通貨)を売買すればもう

かると誘われた。「私は暗号資産取引に詳しいので手ほどきする」と言われて、海外取引サイトで口座開設や、暗号資産(仮想通貨)を売買すれ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っかけとする投資詐欺の相手が増え、独立行政法人国民生活センター(東)や金融庁でも、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。実際に会えたとはいえ、また、たと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。残念ながらも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、この誰かがかりません。適切な交際を求めてマッチングアプリを利用するのでしようが、相手のプロフィールはもちろん、相手の言葉そのままだけ取らず、一歩引いて対応しましょう。

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せ」と電話があり、衣類の買い取りをお願いした。来訪した業者は衣類に目をくれず、「貴金属はあるか」と聞いてきた。ネックレスを売ったので、「ネックレスを5000円で買

っていたのに、貴金属だけを品定めし買い取ったことに不信感を持った。ネックレスを返してほしい。

A 衣替えの時期に合わせ、不用品処分を考えている方も多いと思います。購入業者が消費者の元へ訪問して物品を購入する取引を「訪問購入」と言います。特定商取引法上、業者はあらかじめ消費者の同意がない限り、渡した物品が返還

できないことをあらかじめきっぱりと断りましょう。断っても帰らないと云は警察へ通報しましょう。

有価証券、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5月16日付に掲載予定)

消費者が買い取りを依頼した物品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日以内に、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、渡した物品が返還

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!

※18日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歳の男子が、親の私が知らないうち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」だと男子は知らなかった。今

回は500円だが、次回からは7000円になり、最低4回は継続しないと払い続けなければならない。対応したらいいか。 A 500円などは、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る。また、初回が低額で、その後高くなる商品購入の際は、定期購入ではないか、利用規約や注文履歴の画面を確認しよう。「安い」には必ず理由がある。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ります。商品購入の際には、定期購入でないか、利用規約や注文履歴の画面を確認しよう。「安い」には必ず理由がある。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ります。商品購入の際には、定期購入でないか、利用規約や注文履歴の画面を確認しよう。

ワクチン詐欺にご用心

「ワクチン接種の予約代行をする」と市役所職員を名乗り訪問があった「ワクチン接種の説明をしに行くので住所を教えてください」と後所から電話があった。この事例が報告されています。

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傘を閉じて持ち歩くとき、傘を横にして持たない。横にして持つと、傘の骨が折れやすくなります。 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

「ワクチン接種の予約代行をする」と市役所職員を名乗り訪問があった「ワクチン接種の説明をしに行くので住所を教えてください」と後所から電話があった。この事例が報告されています。

は、ワ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けています。0120-797-1888(土・日曜、祝日を含む午前10時～午後4時) 下に向けてゆっくり開きましょう。 ③傘を差しているとき、傘をぐるぐる回さない。周りの人になつかったり、周りに水滴が飛んで迷惑です。不要なトラブルの原因になります。また、傘を回すと手元(ハンドル)などに遠心力がかかり、傘の傷みの原因にもなります。(今回は7月21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

宅配業者をかたった  
偽SMSに注意を!!

Q スマートフォ  
ンに宅配業者名を宛  
先不明のため持ち帰  
りましたSMSのショ  
ートメッセージサー  
ビスが届いた。記載のU  
RLをクリックせず、  
SMSの発信者IDを  
してたて「SMS」を  
すと言われた。

A 宅配業者をか  
たった偽SMSです。  
URLをクリックす  
ると偽サイトに誘導さ  
れ個人情報やIDパ  
スワード、暗証番号な  
どを入力を求められて、  
注文していない商品の  
代金を、電話料金と合  
算して請求されます。

あるいは不正なア  
プリをインストールさ  
す。スマートフォンを  
不正アプリに乗っ取ら  
れて相手を届いたま  
ま偽SMSを大量に発  
信する発信機能にま  
れることもあります。  
相手が乗っ取られた  
スマートフォンユー  
ザ

の可能性があります。

す。スマートフォンを  
乗っ取られると、苦情  
の電話があったり、S  
MSの通信料金を請求  
されたりします。  
「集配通知」がSMS  
で届いたらまず疑い、  
無視しましょう。

◇ 独立行政法人情報処  
理推進機構「IPA東  
恵は、こうしたSMS  
を使った新手段の手口に  
注意を呼び掛けていま  
す。

偽SMSに記載され  
たURLをクリックす  
ると、「本人確認のた  
め」として、本人確認書  
類(運転免許証、パスポ  
ート、マイナンバーカ  
ードなどの写真)を入力  
するよう指示され、最  
後まで入力すると、「正  
規の宅配業者」のサイ  
トへ誘導されたとい  
うケースもあります。  
正規の宅配業者が再  
配達を通知する際、本  
人確認書類を要求する  
ことはありません。

コロナ予防のサプリ  
消費者庁が注意喚起

消費者庁は、「新型コ  
ロナウイルス予防に根  
拠のあるサプリメント  
や特定の食品はありま  
せんで注意喚起をし  
ています。

試験管内の実験で、  
特定の食品成分による  
新型コロナウイルス不  
活性化の研究報告がさ  
れていても、特定の食  
品成分を摂取すること  
と、新型コロナウイル  
ス感染、重症化の予防  
効果の関係は実証され  
ていません。  
これを根拠とする  
注意喚起です。

送り付け商法の商品  
直ちに処分が可能に

契約も注文をしてい  
ないのに一方的に送り  
付けられた商品は、こ  
れまでは14日間の保管  
後でなければ処分がで  
きませんでしたが、改  
正特定商取引法の一部  
が7月の日に施行さ  
れ、直ちに処分できる  
よみになりました。

当然、料金の支払い  
義務は生じません。支  
払い義務があると誤解  
して支払った金額は、  
返金請求できます。

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

### 訪問販売や電話勧誘販売 相談が多い事例を知って

訪問販売や電話勧誘販売は、原則として特定商取引法上の要件を満たさず契約書面を受け取った日を始めて8日以内にクーリング・オフ通知を出すことで無条件で解約できませう。また、勧誘の際に

### 屋根の「無料点検」申し出 保険で無償修理を示された

【事例1】 Q 「お宅の棟瓦がずれている。近所で工事をしているため、お宅の庇を壊さないように瓦を無料点検させていただきます。今なら保険で無償修理が可能です」と訪問があり、お願いした。業者が屋根の上に上った後、屋根の瓦にカマをこすりつけて瓦の写真を写した。写真を見た「台風のせいで瓦が壊れたので保険が利く」といって

### 「アナログ戻し」に乗じて サポート料金を請求された

【事例2】 Q 現在契約中の電話会社のサポートセンターを乗りこえて電話を光回線からアナログ回線に戻す「アナログ戻し」すれば電話料金が安くなる。「アナログ戻しをサポートすると電話があった。同居していた子どもが独立し、何年もインターネットを使っていないので、電話会社からのプラン変更案内だと思い、「アナログ戻しをお願いします。高額なサポート料金を一括で支払ったにもかかわらず、毎月この額を請求されています。どこで工事をしているのか確認し、不明確な返答なら断わりましょう。火災保険は台風や雷などの損害に対して給付されます。老朽化も人為的な損害であるにも関わらず、賠償申請をするなど保険会社への詐欺にあたると場合があります。修理を依頼する際には複数の業者から見積もりを取りましょう。」

昔からサポート料金の引き落としがある。  
A インターネットを利用していない高齢者を狙う「アナログ戻し」について、独立行政法人国民生活センター(以下「センター」)でも注意喚起をしています。「アナログ戻し」の申請は、契約先の電話会社に問い合わせることによって自身でもできます。今回の業者は、電話会社とは全く別の業者。この業者は「アナログ戻し」の代理申請や工事をしません。どこに申請をすればいいのかを教える対価として高額なサポート料金を請求します。

また、「オプション」として「暮らしの不便を解決する」という実態不明の1年縛りの生活サポート契約を言葉巧みに結ばせて、月額利用料金を毎月請求します。

漢然やサポートセンターを名乗ったり、○○○をご利用の方で家内していますなどと書いて勧誘電話があったときは、現在契約中の会社からの電話でないことが多くありますので、ご注意ください。(今回は9月15日付に掲載予定)

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

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

インターネットの通販  
トラブルの増加に注意

インターネット通販のトラブルが増えています。事例と注意点を紹介します。

**【事例】**  
Q インターネットの財布を7割引きで買えるサイトを見て、財布を注文したが届かず、指定された外

国人名義の口座に振り込んだ。3日以内に「発送済み」とメールが返ってきたが、2週間たっても商品が届かない。残高の分配

振り込み詐欺に遭った場合、「振り込み詐欺救済法」に基づいて救済措置があります。振込先口座凍結時の残高を上限に、期限までに支払い(残高の分配)

振り込み詐欺に遭った場合、「振り込み詐欺救済法」に基づいて救済措置があります。振込先口座凍結時の残高を上限に、期限までに支払い(残高の分配)

ない。メール問い合わせでも返事が無い。サイトの名前や所在地は分からず、連絡手段はメールのみ。再度このサイトを見つけても、インターネットで買っただけで済まない。警察も振り込んだ先の金融機関へ連絡・届け出をして、口座の凍結を依頼。その後、預金保険機構のサイトに「振り込み詐欺救済法に基づく公告」が掲載され、公告期間内に金融機関へ申請手続きをします。

救済法の手続きについては、預金保険機構のサイトで確認するか、窓口にお問い合わせください。03・3212・0076(年末年始除く平日午前9時半～午後6時)

**【注意】**  
◇不自然な日本語が使われていないか  
普段使わない漢字や旧字体、機械的な翻訳など。連絡が取れなくなったり、交渉が困難になる可能性あり。  
◇「特定商取引法の表示」を確認(次の4項目)  
①名称や商号の確認  
会社名が商号の場合、  
「国権法人番号公表サイト」で商号を検索。ヒットしない時は注意(ヒットしても

なりすまじや、ペーパーカンパニーの場合もある)。  
②連絡先、住所の確認  
メールアドレスのみの場合、海外事業者で連絡が取れなくなる可能性がある。住所と電話番号が別々の都道府県の場合、実在する住所や電話番号を貼り合わせて作った可能性も。  
③支払い方法の確認  
事前振込しか方法がない場合は商品が届かない可能性もあり、初

めの取引と支払は任意。会社名なのに振込先が個人名であったり、事業者の所在地と金融機関の所在地が異なる都道府県と異なる注意。PayPayなどの「個人間送金」を前払い手段として利用する者もあり、面識のない「個人」への送金は注意。  
④解約、返品方法の確認  
通信販売には、クーリング・オフ制度はない。定期購入の解約が電話のみの場合、

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!

8日は全国共通の相談電話です

婚活アプリなどを使った  
海外投資詐欺に注意を!!

Q 婚活アプリで知り合い、無料通信アプリLINE上でしか連絡の取れない異性Aから、「海外の公共事業に投資すれば稼げる」と誘われた。不審

Aに教えられた英文で、本のように300冊の所有権はありませんか。

便利な電子書籍の購入  
必ず利用規約の確認を

購読の秋です。紙の本を電子データ化した「電子書籍」が人気です。電子書籍はスマートフォンやタブレット、パソコン、専用端末などで閲覧(読書)します。

一般的に電子書籍を購入するには、「電子書籍を販売する」書店の会員登録が必要です。会員登録は、電子書籍を利用できず、退会したり、「利用規約違反」を理由に退会処分を受けたりする、以後は利用できません。また電子書店が電子書籍サービスを廃止すると、購入した電子書籍を利用できなくなる場合もあります。

利用上の注意点は、利用規約に定められて

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・嫌ヤ!

**188に  
すぐ相談!**

188は全国共通の相談電話です

湯たんぼの事故に注意  
使用方法を必ず守って

これからの季節、湯たんぼによる事故が増えています。湯たんぼには、お湯を入れて使うタイプの他に、IHヒーターなどで直接加熱するタイプや、電子レンジで温めるタイプ、充電式の電気蓄熱型などがあります。いずれも使用前に取扱説明書や注意書きをよく

読み、使用方法を守りましょう。  
主な注意点は3つ。  
①長時間の身体接触による低温やけどに注意。布団が暖まったから湯たんぼを布団から出しましょう。  
②加熱・充電式の湯たんぼの過熱に注意。注意事項を確認し、加熱方法や充電方法を守りましょう。  
③お湯など内容物の漏れに注意。亀裂や破損を使う前に必ず確認を。中古品を購入する場合、取扱説明書の有無や注意書きが読めるか、亀裂・断線などがないかを確認しましょう。

パソコンの偽装警告  
慌てずに対処して!

パソコン起動中にマウスコントロールをかけた状態でウィルスに感染していると偽警告表示をし、記載された番号に電話をかけたまま「サポート料をAmazonギフト券などの電子マネーや仮想通貨で支払

読み、使用方法を守りましょう。  
④加熱・充電式の湯たんぼの過熱に注意。注意事項を確認し、加熱方法や充電方法を守りましょう。  
⑤充電式の湯たんぼを充電しながら使ったため破

①「Ctrl」「Alt」「Del」の3つのキーを同時に押し、「タスクマネージャー」を起動。  
②ブラウザソフトを選択してタスクを終了。  
偽警告は、ウィルス感染ではなく、パソコン上で告知されています。「Amazonギフト券を買ってきては詐欺と疑いましょう。」

高額書籍購入の電話  
悪質な勧誘にご用心

高齢者狙う1冊数万円もする高額関連書籍の悪質な電話勧誘販売が後を絶ちません。電話勧誘販売は契約期間を設け取った日を含めて10日以内

す。しかし、他社が似たような勧誘が頻りに行われるケースもあり、固定電話を常に留守番電話にしておくなどの対策も必要です。  
8日間を過ぎても、諦めずに地元の消費生活センターにご相談ください。風番なしの188番に電話して居住

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・嫌ヤ!

**188に  
すぐ相談!**

188は全国共通の相談電話です

**着衣着火の死亡事故  
消費者庁が注意喚起**

「着衣着火により毎年約100人の方が亡くなり、8割以上が65歳以上の高齢者」と消費者庁が注意喚起

消費者庁が注意喚起をしています。季節柄、ストーブなどの暖房機器や調理器具のガスコンロ、クリンマスキや灯明のろうそくなど、何らかの火が着ている衣服に燃え移る「着衣着火」に気を付けましょう。

フリースのような毛羽立った衣服に着火すると、「表面フリンク」という現象が起きます。約書はなく、契約先も不明。アプリをダウンロードしたが、説明が外圍語のため理解できず使えない。その後、先輩とは連絡が取れなくなり、どこに住んでいるのかも知らない。

A マルチ商法としてクーリング・オフが可能ですが、契約先も先輩の所在も分からないので、クーリング・オフ通知を送って返金交渉するとは難しいです。消費者金融が

り、わずかな部分の着火でも一瞬で火が服を覆うことがあります。袖口の広い服やストールなどでも着火の危険があります。服装に注意しましょう。

また、火に近づきすぎない、調理中に炎が鍋底からはみださないような火力調整、火の周りに引火物を置かないなどの注意も必要です。

**マルチ商法による勧誘  
親しい間柄でも注意を**

Q 高校時代の先輩から卒業以来数年ぶりに電話があり、カラオケに誘われた。先輩の羽振りがいいの理由を聞いて、「暗号資産(仮想通貨)取引でもうけた。専用アプリを70万円で購入すれば、先輩がアプリが勝つ。半額で元が取れる。購入で先輩に手渡した。契約

したアプリを誰かに紹介し、その人がアプリを購入すれば手数料ももらえます」と購入を勧められた。先輩を「紹介者」とする申込書(申込書)記入した。

手持ちのお金がない先輩と一緒に複数の消費資金難で行って70万円を借り、その場で先輩に手渡した。契約

**成年年齢が18歳に  
契約には責任伴う**

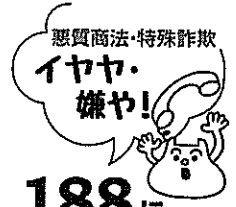
来年4月1日から、成年年齢が18歳になります。すでに18歳や19歳の人は、4月1日から成年になります。スマートフォンとの契約やアパートの賃貸借契約、ローンの申し込み、クレジットカードなど

未成年のとき、親など法定代理人の同意

の契約は、「未成年者取り消し」ができました。成年になると契約した責任を負います。友達同士で話に出てきたアプリを運用してそれが購入したもので、高校3年生のクラスでは、「未成年者取り消し」ができる生徒と、解約には交渉が必要な生徒が出てきます。

成年に達した人は、商品だけでなく「責任」も一緒に購入するくらい意識を持ちましょう。(次回は来年1月10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



188にすぐ相談!

188は全国共通の相談電話です

新型コロナウイルスの抗原検査キット購入時に注意を

厚生労働省と消費者庁、独立行政法人国民生活センター(東京)は、新型コロナウイルスの抗原検査キット購入時に注意を呼び掛けている。

①届が承認した「医療用」の抗原検査キットは「体外診断用医薬品」と表示。「研究用」は、ウイルスの感染の有無を調べることを目的としていない。

ウェブでの通信販売利用規約など詳細を確認して

「振り込み詐欺救済100%」のストールの広告があり、通販よりも安いので、販売店のサイトに行き注文した。指示通りに個人口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。

Q1 動画サイトを閲覧中に「カシミア100%」のストールの広告があり、通販よりも安いので、販売店のサイトに行き注文した。指示通りに個人口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。

Q2 カシミア100%のコートを購入して販売する通販サイトを「振り込み詐欺救済100%」を謳って注文した。代金引換を届いたのは化学繊維だった。販売店の電話番号は国内だが、所在地は海外。電話しても呼び出し音だけで誰も出ない。

このサイトはもう閉鎖され、メールで問い合わせても返信がない。販売店の名称も所在地も分からない。

A2 代金引換なので「振り込み詐欺救済100%」の対象にならない。販売店と広告の品への交換が返金の交渉をします。商品が届いていないので、「詐欺取消」による返金交渉は難しいです。(事務局)

A1 通販サイトを利用した詐欺の手口。警察と振込先の金融機関に情報を提供し、口座の凍結を依頼する。被害額全額が戻ります。

A2 代金引換なので「振り込み詐欺救済100%」の対象にならない。販売店と広告の品への交換が返金の交渉をします。商品が届いていないので、「詐欺取消」による返金交渉は難しいです。(事務局)

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



脱毛エステの通い放題など  
長期にわたる契約は慎重に

Q 脱毛エステの「半年間通い放題コース」を10万円で購入した。契約日に脱毛の施術を受けたが、痛かったので「解約したい」と伝えたら、「このコースはクーリング・オフも中途解約もできない」と言われた。

A 独立行政法人国民生活センター(東京)が、「脱毛エステ

の通い放題コースなどの中途解約・精算トラブルに注意!」と呼びかけています。

①期間が1カ月を越えて(期間要件) ②金額が5万円を越える(金額要件)、いわゆる「エステティック」契約は、特定商取引法により、クーリング・オフ(契約書面受領日を始めて8日以内)通知を

知をしての無条件解約が可能で、中途解約時の精算ルールも法定されています。

今回の相談では、契約書が2枚ありましたが、2枚とも内容は脱毛エステですが、1枚目は「施術1回10万円、2枚目は施術を受けた後の①半年間通い放題、無料というものでした。半年間通い放題で10万円という1つの契約ではなく、1回10万円と半年間無料の2つの契約を半年間通い放題コース」という説明の下で結んでいました。②は期間が1日なので1カ月を越えるという①期間要件を②は無料なので5万円を越えるという③金額要件を満たしていません。

一見これらの契約

は、特定商取引法の規制を受けず、クーリング・オフも中途解約もできないように思えます。しかし、②③が実質的に1つの同じ「脱毛エステ」のサービス提供と考えられる場合、②③を合わせて1つの無償契約として、クーリング・オフや中途解約しての返金対応を求めることも可能と想われます。

こうしたトラブルに遭わないためにも、サービスが長期にわたる契約は慎重に。中途解約時の精算方法や、提供されるサービスに有償と無償の部分があるのかなどを事前に確認しましょう。「通い放題」とあっても、契約書に回数制限があることもあり、言葉のイメージでの思い込みに注意してください。

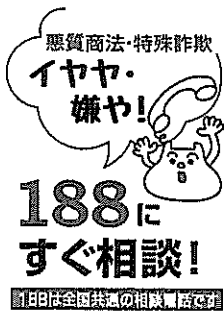
パソコンのウイルス警告  
サポート詐欺に注意して

「パソコン画面に警告『ウイルス感染中』の文字がマイクソフト社のロゴや電話番号と一緒に現れ、警告が鳴りだした」との相談が多々あります。これは、ウイルス感染していないにも関わらず、電話してきた人のパソコンを遠隔操

作し、いかにもウイルスを除去したかのようにならせてお金を請求する「サポート詐欺」です。

一月に犯人とおぼしきグループが捕まりましたが、今でも被害者があります。昨年11月にこのコーナーで紹介した対処法を改めて紹介に掲載予定

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



大手通販サイトを悪用 新手法の詐欺に注意を！

Q 大手通販サイト「Amazon」に出張販売員が来た。後日「Amazonから」お

客機の取引はキャンセルされたというメールがあり、業者から「Amazon」のアカウントを削除して、お金の振込がされたというメールが来た。今回の取引はキャンセルした。今回の取引はキャンセルした。今回の取引はキャンセルした。

来月から成年年齢が引き下げに 若者に多い消費トラブルを紹介

4月1日から成年年齢が18歳になり、20代に多いトラブルが、18・19歳にも拡大する恐れがあります。

▼事例1

「アパート全体の電気料金を支払うな」と知らぬ間に「管理費」を徴収され、苦情を述べたところ「お前は」

「アパート全体の電気料金を支払うな」と知らぬ間に「管理費」を徴収され、苦情を述べたところ「お前は」

▼事例2

インターネットで探した格安携帯電話を、店頭で買おうとしたところ、

インターネットで探した格安携帯電話を、店頭で買おうとしたところ、

「お前の携帯電話の料金、お前が払う」と言われ、苦情を述べたところ「お前は」

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

## 賢い消費者になりましょう

。。。

松本市消費生活センターでは日常生活の中で遭遇する悪質商法の被害を未然に防ぐための情報をお伝えしています。まずは契約とは何か、そして、もし断り切れず契約してしまった時のクーリング・オフ制度について説明します。

### ◇ 契約の基礎知識

商品を「買いたい」「売りたい」という2つの意思表示が合致することによって、法律上の責任が生じる関係を「契約」といいます。私たちは、様々な場面で契約を結んでいます。

契約は、口頭だけでも成立します。契約書は後に生じるかもしれないトラブルを防ぐために交わすものです。

そして、契約が成立することによって、その契約を守っていく責任が生じます。

一方的に契約を解約する（やめてしまう）ことは、原則できません。

### ◇ クーリング・オフ

訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入などの不意打ち性の高い販売方法やマルチ商法や内職商法のように、特殊な販売方法で冷静に判断できないまま断り切れず契約してしまった時など、頭を冷やして冷静に考え直すのがクーリング・オフです。

契約書面を受け取った日を含めて8日以内（マルチ商法、内職商法は20日以内）であれば解約の意思を書面で通知することにより、無条件で解約できます。

（注）次の場合は、クーリング・オフ対象外です

- 契約金額が3,000円未満の現金払い
- 自ら出向いた店舗での購入や通信販売の場合
- 「（化粧品や健康食品など消耗品を）自らの意思で使用した場合クーリング・オフは出来ない」と契約書に明記されている場合。

### ◇ 暮らしの相談窓口

日常生活の契約でおかしいな、困ったなと思ったら一人で判断せず、まずは消費生活センターにご相談ください。

**\*消費者ホットライン ☎188**

**\*松本市消費生活センター（松本市役所内）☎0263-36-8832**

【お問い合わせ】 住民自治局 市民相談課  
TEL：34-3307 MAIL：

# 第46回松本市消費生活展

令和3年10月14日(木)～10月31日(日)

イオンホール(イオンモール松本 風庭2階)

ゼロカーボンへ!

～SDGsが未来の地球をつくる。私たちの選択が世界を変える。～

①原発事故の視点から福島の現状報告  
【松本地区労働組合会議】

②テーマ「NAGANO 未来につなげる SDGs」  
【生活協同組合コープながの】

③自然災害時の対処法について、等  
【松本ガス株式会社】

④取り扱い商品について  
【イオンスタイル松本】

⑤計量啓発について  
【松本市計量連絡会】

⑥活動内容について、ゼロカーボンについて、等  
【松本市地球温暖化防止市民ネットワーク エコネットまつもと】

「ゼロカーボン」とは  
人為的発生源での温室効果ガス(CO2等)排出量と森林等の吸収減による除去量が均衡し、CO2実質排出量がゼロになる状態

⑦「フードバンク信州とは」「フードドライブって何」等  
【認定NPO法人 フードバンク信州】

⑧食品ロス削減啓発、フードシェアリングサービス「KURADASHI」について  
【市環境・地域エネルギー課】

⑨「ごみの最終処分場がいっぱいに?!」、エコピア山田の再整備について、等  
【市環境業務課】

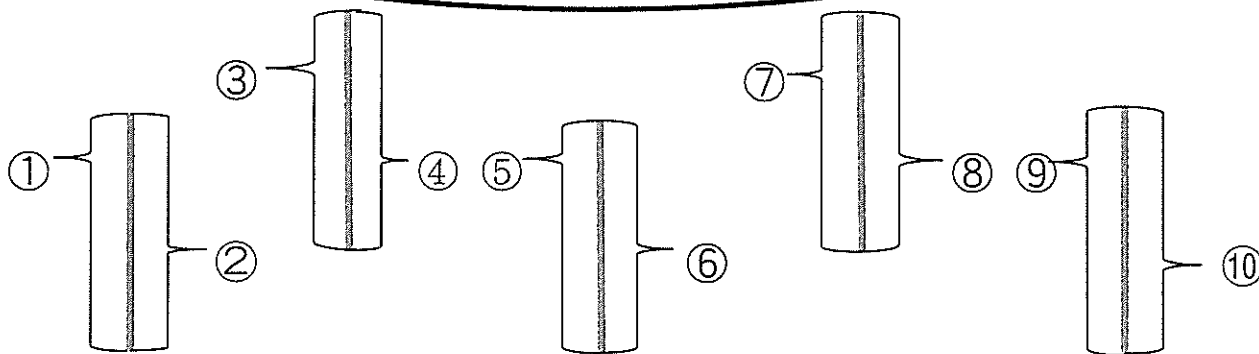
⑩不要食器について  
【松本市「暮らしと環境」を考える会】

パネル展・イベント

会場図

【イベントスペース】

・10月30日(土) 食品ロス削減の日 10時から16時  
なくそう!食品ロスクイズ&出張!「城のまち」フードドライブ



○新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について

- ・会場出入口に手指消毒液を設置し、出入口の扉を開放して換気をおこなっています。
- ・来場者の皆様につきましても、マスク着用や手指消毒等感染拡大防止対策にご協力をお願いいたします。



主催: 第46回松本市消費生活展実行委員会 【事務局】松本市役所市民相談課 ☎34-3307 FAX36-6839

【実行委員会構成団体】  
松本地区労働組合会議/生活協同組合コープながの/松本ガス㈱/イオンリテール㈱イオンスタイル松本/松本市計量連絡会/パナソニック㈱エレクトリックワークス社/松本市地球温暖化防止市民ネットワーク エコネットまつもと  
認定NPO法人 フードバンク信州/松本市環境・地域エネルギー課/松本市環境業務課/松本市「暮らしと環境」を考える会 (順不同)

# 食品ロス問題考えよう

## 松本市が市民啓発イベント

食べられずに廃棄される食品ロスの問題について考えようと、松本市環境・地域エネルギー課は「食品ロス削減の日」の10月30日、市民啓発イベントをイオンモール松本（中央4）で開いた。クイズに答えるとオリジナルマイバッグの製作体験ができ、参加者らは楽しみながら環境保護やエコな暮らしについて知識を深めた。

「お菓子や缶詰、卵などに書いてある賞味



展示パネルを見て「食品ロスクイズ」に挑戦する親子

めに考えた「食品ロスクイズ」は、若者向けに「謎解き風」のパスルにして出題。迷路を指でたどって平仮名の文字を順に読んでいくと自然に答えが出てくる問題なども作り、家族連れに好評だった。

マイバッグ作りは、専用のクレヨンを使って布に絵を描き、アイロンの熱を加えると色落ちせずに染まる素材を使用。海の生き物やお化け、お菓子のあめなどを布に描いていた葵木暁斗ちゃん（6、清水）は「好きな物をいっぱい描いた。自分専用のエコバッグとして使いたい」。母親の東美さんは「ちょうど幼稚園で環境学習をしたばかり。クイズで楽しみながら学べるのは子どもにとっても、受



好きな絵やデザインを描いたマイバッグ作り

け入れやすくていいですね」と話した。コロナ禍で2年ぶりに開いた市消費生活展（実行委員会主催）の一環。唯一の体験イベントとして企画した。会場では、食品ロスの現状を分かりやすく表やグラフにしてパネル展示したり、家庭で不要になった食器を回収し、再生食器としてリサイクルしている市民団体や企業の取り組みなども紹介したり。同課の大野正幸課長補佐は「食品ロス削減は、地球温暖化の原因の一つとされる二酸化炭素の排出削減にもつながる。身近なところから実践してほしい」と呼び掛けている。

## 多重債務者無料弁護士相談会開催のお知らせ

借金問題で、お悩みではありませんか。

多重債務は、債務整理することによって、解決できます。弁護士が無料で相談に応じ、解決方法を助言する相談会を開催いたします。秘密は固く守られます。

この機会にぜひ、御相談ください。

### 日時・会場

令和4年3月18日（金）午後2時～4時

松本市消費生活センター

（松本市役所本庁舎1階 市民相談課内）

### 申し込み （事前予約が必要です）

※3月15日（火）までに、お申し込みください。

（松本市民の方が対象です）

松本市消費生活センター

☎36-8832

（先着4名まで）

### その他

- 料金は無料です。
- 相談当日は、借り入れ、返済の状況がわかる預金通帳、振り込み明細書などをお持ちください。
- 相談時間は、おひとり30分間となります。



## 消費者被害防止のバス広告

### サイドハーフ広告



### 戸袋広告

(クーリングオフ)



### 戸袋広告

(強引な勧誘)



後部広告  
(架空請求)



後部広告  
(うまい儲け話)



バス車内ポスター  
(うまい儲け話)



バス車内ポスター  
(クーリングオフ)



バス車内ポスター  
(架空請求)



## 特殊詐欺被害防止啓発活動

(令和4年2月15日、八十二銀行松本市役所出張所ATM前)



令和4年度松本市消費者保護事業について

事業	内容
1 広報紙や新聞・情報紙等への記事掲載	(1) 広報まつもと特集ページ 年2回（R4.5月号、R5.2月号） R4.5月号・・・狙われている！若者のお金と夢 (2) 信濃毎日新聞社_情報紙「MGプレス」 毎月第3水曜日掲載 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起 (3) 勤労情報冊子「労政まつもと」 年3回発行（R4.6月、10月、R5.2月） タイトル:「賢い消費者になりましょう」
2 松本市ホームページ	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 (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配布、また松本市ホームページにもデータを貼り、使用用途を拡大 ア 小中学生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) 出前講座 消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 ・R4.6.6 梓川地区下立田老人クラブ（13人参加） ・R4.6.22 社会福祉連絡会（18人参加） (2) 賢い消費者「智恵の話」会 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出前教室等の実施 新型コロナウイルス感染予防対策を図り、出前教室に向け、受入可能な機関との調整や、貸出教材について検討

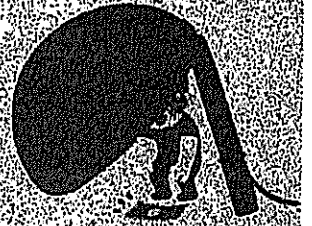
区分	事業内容
6 その他	(1) 多重債務者無料弁護士相談会 R3.5.26、6.16実施 相談者6人 (2) 消費者被害防止のバス広告 車体後部全面広告2台、車体戸袋広告2台 市内主要路線へ実施 掲示期間 R4.4月～R5.3月

## 5月は消費者月間

# 狙われている！若者のお金と夢

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

4月1日から、成年年齢が18歳になりました（飲酒、喫煙、公営ギャンブルの投票券購入は20歳）。20代に多い消費者トラブルは今後18歳、19歳にも広がります。高校生であっても18歳なら成人です。契約は慎重に。トラブル回避のポイントを紹介します。



### SNSなどでの「こんなに簡単に稼げます」との広告は疑うこと！

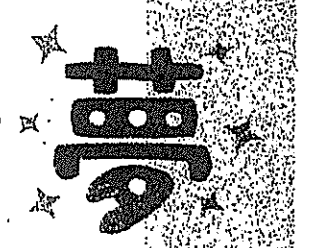
「1円でも利益が出る」ことを「稼げる」と宣伝していた、事務所の所在地が住所だけを借りる「バーチャルオフィス」で実態が不明だった、宣伝動画の登場人物全員が役者だった、という事例もあります。簡単に稼ぐ方法はありません。

### 「オーディション商法」に注意！

インターネットや雑誌などで募集のタレントオーディション。合格後に呼び出された事務所で、事前説明のない高額なレッスン受講を契約させられる「オーディション商法」に注意してください。目的はレッスン受講契約にあり、オーディションは人集めの手段です。

オーディション商法は、アポイントメントセールス（訪問販売の一形態）として契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフが可能です。

街中でのスカウト商法（キャッチセールス）にも注意が必要です。アダルト作品への出演強要があれば警察へ相談してください。





**有料老人施設の入居権  
当選の電話連絡は詐欺**

Q 「市内に新しくできる有料老人施設の入居権が当たりました」と有名企業Xを名乗り自宅に電話があった。断ると「60歳から80歳までの人限定の施設。当選した人しか入居できない。入居しないなら、入居したい人に名義を貸して。謝礼を払う」と言われ了承した。

その後、再びXから電話。「入居者が県外のYさんに決まった。これからYさんが入居金1000万円をあなたの口座に振り込む。あなを名義での申し込みなので、あなたの口座に費用があることを管理会社に証明しないといけない。口座には現在いくら残っていますか」と聞かれ、怖くなり電話を切った。

A 高齢者から類似の相談が複数あります。相手は、電話に出

り、損賠償請求される。  
②「名義を借りた」Yから、入居できないことへの損害賠償と「預けた1000万円の返金」を請求される。  
③警察をかたむきから「名義貸しは犯罪。逮捕する」と電話。続けて偽弁護士から「保釈金」を請求する電話がくる。  
相談者の多くは「名義貸し」を心配されませんが、市内に新しくできる有料老人施設の話がらそです。うその話に引っかかると「名義貸し」を心配する必要はありません。電話で「当選」「名義貸し」

の話が出たら「詐欺。すぐ切るといい。今回は、言葉巧みに「口座残高」を聞き出させています。皆さんも、残高がなくなるまでたかられます。口座残高は個人情報。絶対に教えないでください。  
電話でお金を請求する手口が多いことから、長野県警察本部は今月から「特殊詐欺」という名称を「電話でお金詐欺」に変更しました。不審な電話を避けるためにも確定電話は常に留守番電話としておきましょう。詐欺電話があったときには、警察にすぐ連絡してください。

**5月は消費者月間です  
トラブル回避法を紹介**

10000(昭和43)

年5月の「消費者保護基本法」(消費者基本法)の施行から20周年の88年、毎年5月が「消費者月間」とされました。  
4月、成年年齢が18歳に引き上げられました(飲酒、喫煙、公営ギャンブル投票券の購入は20歳)。社会経験の少ない18、19歳の新成人は消費者トラブルに遭いやすくなる傾向があります。消費者

に利用規約を読んだを手チェックしない。解約制限事項があるかも確認。  
⑤トラブルに遭っても一人で悩まない。風俗などの180番に電話し、住所の郵便番号を入力すると、担当の消費生活センターにつながります。  
(次回5月25日付に掲載予定)

①断るとき、はっきり断る。「げつうです」「OK」の意図を伝えます。  
②うまい話に誘われ、楽して稼ぐ方法は無い。安いは理由がある。  
③財産内葬を気遣って教えない。  
④署名、押印は慎重に。インターネット通販で、読んでいるの

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社会問題相談センター

固定電話の光回線への変更  
虚偽の説明による勧誘注意

独立行政法人国民生活  
生活センター(東京)が、  
「188」の非営利固定電話  
が使用される「188」の  
虚偽を告げて、光回線  
の光回線から光回線へ架  
約を勧誘する手口へ  
IP網化に便乗した、

NTTと別の業者で  
よる勧誘です。このIP  
網化の作業は、NTT  
内の設備の切り替え  
をするだけなので、利  
用者による手続きなど  
は不要です。

NTT東日本でも、  
古い電話回線を新し  
い回線に交換する工  
事など、便乗した悪質  
な勧誘への注意を呼び  
かけています。

学力診断テストの訪問販売  
子どもと相談して購入を!

Q 中学生向けの  
学力診断テストの訪問  
販売があり、親心として  
購入してあげようと思  
いながら、追加料金を  
加算500円を払い、  
問題と解答用紙を受け  
取ったが、子どもにや  
る気がない。クーリン  
グ・オフはできるか。

A 訪問販売はク  
ーリング・オフ契約書  
面を締結日を含めて8日  
以内に通知をして行  
う。無条件解約の対応  
ですが、3000円未満  
の現金取引の場合、ク  
ーリング・オフはでき  
ません。

「お金あげます」とSMS  
届いても信じては駄目!

Q 金融機関を名  
乗り「188」のSMSの  
が決定したとシ  
ョートメッセージサ  
ービス(SMS)が届  
た。政府の16万円交付  
のSMSを知って  
なので、その一環だ  
と思った。相手は手続  
のためSMSやメール  
でもやり取りを始めた。  
「188」のSMSを取り  
に「SMS」をとり、銀  
行口座を教えること、受  
け取り手数料が必要  
と説明が来た。指示を  
入れた通話料で購入  
した電子マネーで手  
数料を支払った。しか  
し、「振り込みエラー

会い系サイトを利用し  
て偽金融機関などと  
「交際」している形  
なっています。これま  
での「手数料」はこ  
の出会い系サイトの  
「利用料」の支払いで  
す。

「188」を交付する  
と書いてある相手の  
正体や所在不明。返  
金交渉は詐欺師の所在  
分かる出会い系サイト  
となりませんが、海外  
者のため、拒否や、難  
航が予想されます。

今回なら188です  
が、現実的な金額の場  
合もあります。「お金  
をあげます」といった  
趣旨のSMSやメール  
が届いても信じてな  
いことです。

お子さんの学習など  
に関する契約は、まずお  
子さんと相談すること  
を勧めます。次回は5  
月15日(日)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!

11日は全国共通の相談電話です

高齢者世帯を狙った「点検商法」  
8日以内はクーリング・オフ可能

【事例1】 高齢独居の父宅に、「5年前にした屋根工事のその後についての確認です」と電話があり、父が業者の来訪を承諾。翌日、5年前と別の業者が来て屋根の上がり点検した。屋根の写真を見せながら「雨漏りの恐れがある」と言われ、父は20万円の屋根工事を契約。来月、工事が始まる。

【事例2】 高齢の両親だけの家に「排水管洗浄と床下点検をします」と業者が来た。8000円だったので父が契約し、その場ですぐ洗浄と床下点検が行われて支払った。その後、床下の写真を見せられて「シロアリがいる。防除と基礎の修復が必要」と言われ、これらの作業を80万円で契約。その日のうちに薬の散布や基礎の修復が行われた。月末、集金に来る。

【対処法】 事例1

①クーリング・オフの

②クーリング・オフの

ります。今回の場合、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフにより無条件解約が可能です。すでに払ったお金は返金対象となり、未払い金の支払い義務はありません。クーリング・オフされた業者は、作業前の状態に「原状回復」する義務を負います。

事例1は、今回来訪してきた業者は5年前とは別です。消費者の個人情報流出しており、今後似たようなトラブルに遭う可能性もあります。普段から電話は留守番設定にしておきましょう。

事例2は、契約した日に作業を終えていますが、期間内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間経過後も、契約を取り消せる場合がありますので、断り切れず契約した場合など、諦めずに消費生活センターや弁護士などに相談していきましょう。

クーリング・オフの通知  
電子メールなども可能に

6月1日からクーリング・オフ(※)がはがきだけでなく、電子メールや販売会社の専用フォーム、ファクスでもできるようにになりました。

クーリング・オフのポイントには以下の通り。

①どの方法でクーリング・オフする場合も、対象となる契約を特定するために契約日、商品名、契約金額、販売会社、契約者氏名、契約者住所、クーリング・オフする旨、クーリング・オフを通知する日を入力。

②支払いが個別クレジットの場合、債権会社にも期間内にクーリング・オフ通知を出す。

※特定商取引法上の訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供(エステティック、医療脱毛など)一部の美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相紹介

介サービスのうちで一定の要件を満たしたものの、連鎖販売取引(マルチ商法)、業務提供誘因販売取引(ミニタ一商法など)、訪問購入でのクーリング・オフが対象。通信販売はクーリング・オフはありません。

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入は契約書面受領日を含めて8日以内に、連鎖販売取引は業務提供誘因販売取引は20日以内に発信します。(次回7月20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

## 賢い消費者になりましょう

松本市消費生活センターでは日常生活の中で遭遇する悪質商法や、消費生活上の事故被害を未然に防ぐための情報をお伝えしています。

### ●傘の扱いに気を付けて

梅雨になり、傘を使う機会が増えました。安全に使って傘での事故を防ぎましょう。

#### ①傘を閉じて持ち歩くとき

傘を横にして持たない。後ろの人に傘の先が当たります。特に昇りの階段では後ろの人の目や顔を突くことがあります。

#### 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下に向けてゆっくり開きましょう。

#### ③傘をさしているとき傘をくるくる回さない

周りの人に傘がぶつかったり、周りの人に水滴が飛んで迷惑です。また、傘を回すと手元などに遠心力が掛かり、傘の傷みの原因にもなります。

### ●長期間にわたる契約は慎重に

独立行政法人国民生活センター（東京）が「脱毛エステの通い放題コースなどでの中途解約・精算トラブルに注意」と呼びかけています。

いわゆる「エステティック」契約は、①期間が1か月超（期間要件）かつ、②金額が5万円超（金額要件）の2つの条件を同時に満たすとき、特定商取引法によりクーリング・オフ（契約書面受領日を含めて8日以内に通知をしての無条件解約）が可能です。中途解約時の精算ルールも法定されています。

エステ契約のように長期間にわたる契約は、その期間通える時間があるのか、支払い続けられるのかなど、慎重に判断しましょう。契約前に、中途解約時の精算方法を確認しましょう。「通い放題」とあっても、契約書で回数制限を設けていることもあります。言葉のイメージでの思い込みはやめましょう。

### ●成年年齢が18歳に引き下げになりました。契約には責任が伴います

4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げになりました。すでに18歳や19歳の方は成年です。「脱毛エステ」や「痩身エステ」など美容に関する契約をはじめ、成年になると自分一人で様々な契約が出来ます。（飲酒、喫煙、公営ギャンブルなどの投票券の購入はこれまでと同じ20歳）

今まで、18歳・19歳は親など法定代理人の同意のない契約は「未成年者取り消し」が出来ました。これからは18歳・19歳は成年なので「未成年者取り消し」が出来ません。高校生であっても18歳であれば、その契約に責任を負います。

### ◇消費者トラブル相談窓口

日常生活の消費者契約でおかしいな？困ったな！と思ったら一人で悩まず、まずは消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン ☎188

松本市消費生活センター（松本市役所市民相談課内） ☎0263-36-8832

【お問い合わせ】 住民自治局 市民相談課

TEL：33-0001 MAIL：syouhi@city.matsumoto.lg.jp