

令和5年度第2回松本市消費者問題協議会

日時 令和6年1月30日(火) 午前10時00分

会場 松本市役所本庁舎3階 大会議室

次 第

1 開 会

2 あいさつ

3 議 事

(1) 報告事項

- ア 令和5年度松本市消費生活相談の状況について
- イ 令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて
- ウ 長野県消費生活事業について
- エ 消費者教育事例報告 信州大学編

(2) その他

4 閉 会

松本市消費者問題協議会委員名簿

任期:令和5年4月1日～令和7年3月31日

令和6年1月30日現在

	役職	氏名	所属等	備考
1	委員	吉澤 裕美	長野県弁護士会松本在住会	学識経験者
2	会長	木下 貴博	松本大学松商短期大学部商学科准教授	学識経験者
3	委員	青森 隆俊	松本市校長会 幹事 (奈川小・中学校長)	学識経験者
4	委員	渡邊 享秀	松本市校長会 幹事 (波田中学校長)	学識経験者
5	委員	平林 宏規	長野県中信消費生活センター所長	学識経験者
6	委員	北野 憲雄	松本市民生委員・児童委員協議会 (副会長)	学識経験者
7	委員	松岡 喜久子	松本商工会議所 (女性部部長) (株松本ホテル花月 代表取締役社長)	事業者
8	委員	宇治 一成	松本商工会議所 (松本大型店懇談会委員) (株井上 管理部長)	事業者
9	委員	谷崎 幸一郎	松本商工会議所 (地域振興部 地域振興グループ長)	事業者
10	委員	瀧澤 和子	松本市女性団体連絡協議会 (幹事)	消費者
11	副会長	織田 ふじ子	公募	消費者
12	委員	松山 紘子	公募	消費者
13	委員	岡村 ゆき子	公募	消費者

○松本市消費者保護条例

平成3年9月30日

条例第41号

改正 平成8年6月27日条例第24号

平成27年3月13日条例第2号

松本市消費者保護条例（昭和49年条例第92号）の全部を改正する。

目次

第1章 総則（第1条—第5条）

第2章 消費者の権利保護

第1節 危害の防止（第6条—第10条）

第2節 取引、表示及び計量等の適正化（第11条—第15条）

第3節 苦情の処理及び被害の防止（第16条・第17条）

第3章 物価の安定（第18条—第21条）

第4章 資源、エネルギーの保護（第22条—第24条）

第5章 消費者保護の総合的推進

第1節 行政体制と消費者組織の強化（第25条—第29条）

第2節 市民意見の反映（第30条・第31条）

第6章 雑則（第32条・第33条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、日常生活における消費者の利益の擁護及び増進を図り、消費者の権利を確立するため、市長及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定め、その施策の総合的推進を図り、もって市民の消費生活の安定と向上に資することを目的とする。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進は、消費者がもつべき次の各号に掲げる権利を基本として推進されなければならない。

(1) 安全である権利 消費者が生命、身体又は財産に対し危害を及ぼす、若しくは及ぼすおそれのある商品及び役務から保護される権利

(2) 知らされる権利 消費者が詐欺的な又は不当な取引方法から保護され、かつ、賢

明な選択ができるよう必要な事実を知らされる権利

(3) 選ぶ権利 消費者が常に商品及び役務（以下「商品等」という。）等を適正な価格で自由に選択できるよう保証される権利

(4) 意見が反映される権利 消費者の意見があらゆる面で十分反映されるとともに、苦情の処理及び被害の救済が正当かつ迅速に行われることが保証される権利

(5) 自主的な行動の権利 消費者が常に自主的な組織で消費者活動を積極的に行えるよう保証される権利

(市長の責務)

第3条 市長は、あらゆる施策を通じて消費者の利益の擁護及び増進に努めなければならない。

2 市長は、前項の施策を実施するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体及び関係業界等に対し、適切な措置をとるよう要請するものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、消費者に提供する商品等について、危害の防止並びに価格、計量等の適正化及び安定供給に努めるとともに、市長が実施する施策に積極的に協力しなければならない。

2 事業者は、消費者に商品等を提供する場合において、常に品質その他の内容の向上に努めなければならない。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自らの権利を生かし、進んで消費生活に関する知識を習得し、自主的かつ合理的に行動するとともに、相互に連携して消費生活の向上に積極的な役割を果たすものとする。

第2章 消費者の権利保護

第1節 危害の防止

(欠陥商品等の提供の禁止)

第6条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に対し危害を及ぼす、若しくは及ぼすおそれのある商品等又は消費者に著しく不利益を及ぼす商品等（以下「欠陥商品等」という。）を提供してはならない。

2 事業者は、その商品等が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちにその事実を公表するとともに、安全確保のため必要な措置を講じなければならない。

(指導、勧告及び公表)

第7条 市長は、前条第1項の規定に違反した事業者に対して、安全を確保するため必要な措置を講ずるよう指導し、その指導に従わないときは勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、あらかじめ、当該事業者に対し、意見を述べる機会を与え、その内容について必要な事項を公表することができる。

(情報の収集及び提供)

第8条 事業者は、市長が消費者の安全を確保するため、必要な情報を収集しようとするときは協力しなければならない。

(安全性の確認等)

第9条 市長は、社会的に安全性が確認されていない商品等について必要があると認めるときは、情報を収集し、その情報を消費者に提供するとともに、国、県及び関係業界等に対し、その商品等の製造、輸入、使用等について適切な措置をとるよう要請することができる。

(安全商品等の確保)

第10条 事業者は、消費者の生命、身体又は生活環境を守るため、社会的に安全性が確認されている商品等（以下「安全商品等」という。）の提供に努めなければならない。

2 市長は、市民生活の安定と生活環境を守るため、必要があると認める安全商品等について、その安全商品等の提供を事業者に要請するものとし、事業者は、市長が求める安全商品等の提供に協力しなければならない。

第2節 取引、表示及び計量等の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第11条 事業者は、消費者に商品等を提供する場合において、消費者に誤解を生じさせるおそれのある説明、表示、広告若しくは宣伝をし、又は消費者の知識、経験等の不足に乗じて消費を過度に刺激する不当な取引行為を行ってはならない。

2 事業者は、消費者に商品等を提供する場合において、消費者の自由に選ぶ権利を不当に妨げる取引行為を行ってはならない。

3 事業者は、消費者との取引において、正当な契約及び契約の解除権等の行使を不当に妨げる取引行為を行ってはならない。

(商品等の表示)

第12条 事業者は、法令に定めがあるもののほか、消費者が商品等の購入又は利用をするに際し、選択を誤ることのないよう必要な事項をわかりやすく説明し、又は表示しなければならない。

(価格表示及び単位価格表示)

第13条 事業者は、消費者が商品等の購入又は利用に際し、選択を誤ることのないようその商品等の提供単位、単位価格及び販売価格を見やすい箇所に表示するように努めなければならない。

(計量の適正化)

第14条 事業者は、消費者に商品等を提供する場合において、適正な計量を行わなければならない。

2 市長は、事業者が前項の規定に違反し、不適正な計量を行っている疑いがあるとき認めるときは、立入り調査することができる。

3 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し、適正な計量が確保されるよう必要な施策を講じなければならない。

(指導、勧告及び公表)

第15条 市長は、第11条から前条までの規定に違反し、商品等を提供している事業者に対して、その違反を是正するため必要な措置を講ずるよう指導し、その指導に従わないときは勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の勧告に従わないときは、あらかじめ、当該事業者に対し、意見を述べる機会を与え、その内容等について必要な事項を公表することができる。

第3節 苦情の処理及び被害の防止

(苦情の処理)

第16条 事業者は、消費者と事業者の間の取引に関して生じた苦情について、適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

2 市長は、前項の規定による苦情が解決しないときは、そのあっせん調停等に努めるとともに、必要に応じてその結果を公表することができる。

(被害の防止)

第17条 市長は、消費者の苦情の発生原因が商品等の内容又は取引方法にあると認められた場合において、特に必要があると認めるときは、国、県及び関係業界等に対して、その発生原因の改善について適切な措置をとるよう要請するものとする。

2 市長は、前項の規定による消費者の苦情の発生原因が速やかに処理されず、その被害が広範かつ不特定多数の消費者に及ぶおそれがあると認めるときは、速やかにその内容を周知し、消費者被害を未然に防止するよう努めるものとする。

第3章 物価の安定

(流通の円滑化等)

第18条 事業者は、消費者の日常生活に欠かすことのできない物資（以下「生活必需物資」という。）について、流通の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

2 市長は、生活必需物資の円滑な流通を確保し、価格の安定を図るため、必要とする施策の推進に努めなければならない。

(生活必需物資の確保)

第19条 市長は、生活必需物資が不足し、若しくはその価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがある場合は、当該生活必需物資の供給及び価格の安定について、国、県及び関係業界等に対し、必要な措置を講ずるよう要請することができる。

2 事業者は、市長から前項の要請を受けた場合、当該生活必需物資の供給確保と価格の適正化に努めなければならない。

(物価等の監視)

第20条 市長は、生活必需物資の価格及び需給の動向等に関する実態を把握するため、価格調査及び情報の収集（以下「物価調査等」という。）を行うことができる。

2 事業者は、前項の規定により市長が物価調査等を行おうとするときは、市長の求める必要な資料の提供に協力しなければならない。

(不当な事業行為の禁止)

第21条 事業者は、前条の規定により市長が行おうとする物価調査等において、不当に事実と異なる資料の提供を行ってはならない。

第4章 資源、エネルギーの保護

(省資源及び省エネルギー化)

第22条 事業者は、資源及びエネルギーを保護し、有効に活用するため、包装の簡素化、過剰な広告宣伝等の自粛及び電力、冷暖房の節約等（以下「省資源及び省エネルギー化」という。）に努めなければならない。

2 消費者は、事業者が行おうとする省資源及び省エネルギー化について積極的に協力するとともに、日常生活において自ら資源、エネルギーの保護に努めるものとする。

(資源の有効利用)

第23条 市長及び事業者は、消費者が資源保護の立場から社会的に再利用及び再資源化が可能な資源物の回収及び再生等（以下「資源リサイクル等」という。）を行おうとするときは、必要に応じて協力しなければならない。

(省資源、省エネルギー対策)

第24条 市長は、資源及びエネルギーの保護の立場から、国、県及び関係機関等と協力して省資源、省エネルギー運動を推進するとともに、必要な対策を講じるものとする。

2 事業者及び消費者は、市長が行おうとする省資源、省エネルギー対策の円滑な推進について協力しなければならない。

第5章 消費者保護の総合的推進

第1節 行政体制と消費者組織の強化

(行政体制の強化)

第25条 市長は、消費者保護行政の推進及びその実効を確保するため、必要に応じて附属機関及び諸制度の設置など行政体制の強化を図るものとする。

(消費者被害防止の強化)

第26条 市長は、訪問販売等による消費者の被害を未然に防止するため、情報の収集及び提供等について、必要な施策を講ずるものとする。

2 市長は、前項の消費者被害防止を円滑かつ効果的に推進するため、消費者及び消費者団体又は関係機関等で構成する訪問販売等被害防止緊急連絡網を設置することができる。

(啓発活動及び教育の推進)

第27条 市長は、消費者が自主性をもって健全な日常生活を営むことができるよう消費生活に関する知識の普及に努めるとともに、消費者教育を推進するための必要な施策を講じなければならない。

(消費者組織の育成)

第28条 消費者は、健全で合理的な生活環境を営むため、消費者相互の連携を密にし、組織化に努めるものとする。

2 市長は、消費者の健全かつ自主的な組織化及び活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(助成措置)

第29条 市長は、消費者保護に関する施策を達成するため必要があると認めるときは、助成措置を講ずることができるものとする。

第2節 市民意見の反映

(市民参加)

第30条 市長は、消費者保護行政の推進に当たっては、広く消費者としての市民の意見が反映されるよう努めなければならない。

(消費者問題協議会)

第31条 消費者保護行政の総合的な推進を図るため、市長の附属機関として松本市消費者問題協議会（以下「協議会」という。）を置く。

2 協議会は、消費者の保護及び物価の安定等、消費者保護行政に関する施策について調査審議するとともに、その施策の推進について意見を述べるものとする。

3 協議会は、委員13人以内をもって組織し、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 消費者

(2) 事業者

(3) 知識経験を有する者

4 委員の任期は、2年とする。ただし、委員に欠員が生じた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 協議会に、会長及び副会長を置き、委員の互選とする。

6 会長は、会務を総理し、協議会を代表する。

7 副会長は、会長に事故あるとき、又は会長が欠けたときにその職務を代理する。

第6章 雑則

(他の地方公共団体との協力)

第32条 市長は、事業者が第6条、第11条から第14条まで、若しくは第21条の規定に違反する事業行為又は市長の定めた基準又は事項に従わない事業行為（以下「不適正な事業行為」という。）を行っていると思われる場合で、当該事業者の事務所等の所在地が市の区域外にあるときは、当該区域を所管する地方公共団体の長に対し、必要に応じてその状況を通知し、是正の協力を要請するものとする。

2 市長は、他の地方公共団体の長から、市内に事務所等を有する事業者について、不適正な事業行為等の是正の協力又は情報の提供を求められたときは、その要請に応ずるものとする。

(委任)

第33条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成4年1月1日から施行する。

附 則（平成8年6月27日条例第24号）抄

(施行期日)

1 この条例は、平成8年10月1日から施行する。

附 則（平成27年3月13日条例第2号）

（施行期日等）

- 1 この条例は、公布の日（以下「施行日」という。）から施行し、この条例による改正後の松本市国土利用計画審議会条例、松本市消費者保護条例、松本市住居表示審議会条例、松本市環境基本条例、松本市青少年問題協議会条例、松本市農業振興地域整備促進等協議会設置条例、松本市公設地方卸売市場条例、松本市商工業振興条例、松本市観光開発審議会設置条例、松本市交通安全基本条例及び松本市モーテル類似施設建築等規制条例（以下「新条例」という。）の規定は、施行日以後に新条例の規定に基づき行う委員の委嘱又は任命から適用する。

（松本市議会議員である委員の任期の特例）

- 2 この条例による改正前の松本市国土利用計画審議会条例、松本市消費者保護条例、松本市住居表示審議会条例、松本市環境基本条例、松本市青少年問題協議会条例、松本市農業振興地域整備促進等協議会設置条例、松本市公設地方卸売市場条例、松本市商工業振興条例、松本市観光開発審議会設置条例、松本市交通安全基本条例及び松本市モーテル類似施設建築等規制条例の規定により委員に委嘱され、又は任命されている者で、その委員としての任期が平成27年5月1日以後の日までである者のうち、松本市議会議員である者の当該委員の任期は、前項及び新条例の規定にかかわらず、平成27年4月30日までとする。

○松本市消費者問題協議会規則

平成4年6月30日

規則第23号

改正 平成11年3月12日規則第9号

平成27年3月31日規則第17号

令和3年3月31日規則第94号

(目的)

第1条 この規則は、松本市消費者保護条例（平成3年条例第41号）第31条の規定による松本市消費者問題協議会（以下「協議会」という。）の運営について、必要な事項を定めることを目的とする。

(会議の招集)

第2条 協議会は、必要に応じ会長が招集する。

(会議)

第3条 協議会の議長は、会長が務める。

2 協議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 協議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

(関係者の出席)

第4条 会長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、意見又は説明を聴くことができる。

(庶務)

第5条 協議会の庶務は、住民自治局において処理する。

(委任)

第6条 この規則に定めるもののほか、協議会の運営について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行する。

(廃止)

2 松本市消費者問題協議会規程（昭和47年訓令乙第65号）は、廃止する。

附 則（平成11年3月12日規則第9号）

この規則は、平成11年4月1日から施行する。

附 則（平成27年3月31日規則第17号）

この規則は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（令和3年3月31日規則第94号）

この規則は、令和3年4月1日から施行する。

令和5年度第2回松本市消費者問題協議会

1 令和5年度松本市消費生活相談の状況について . . . P1~3

2 令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて . . . P4~8

《資料》

(1) 広報まつもと . . . P9

(2) MGプレス . . . P10~19

(3) 労政まつもと . . . P20

(4) 市民タイムス（松本市COOLな中学生宣言） . . . P21

(5) 出前講座 . . . P22

(6) 出前教室 . . . P23

(7) 消費者被害防止啓発落語会 . . . P24

(8) 消費者被害防止のバス広告 . . . P25~26

(9) 消費者被害防止の電車広告 . . . P27~29

(10) 市民タイムス（電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止啓発の街頭啓発）
. . . P30

3 長野県消費生活事業について【長野県中信消費生活センター】 . . . 別紙

4 消費者教育事例報告 信州大学編【松本市消費生活相談員】 . . . 別冊 2

令和5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、松本市消費生活センターでは消費生活相談員2名により対応しています。

具体的には、「消費者への助言」や「個人の消費者と事業者間のトラブル解決のための斡旋」、「消費生活情報の提供」などを行っています。

(1) 【消費生活相談受付状況】 令和5年実績(4月～12月)

相談種別	苦 情 【販売購入形態】									内容キーワード				問合せ (b)	要望 (c)	合計 (a)+ (b)+ (c)	
	0 店舗 購入	1 訪 問 販 売	2 通 信 販 売	3 マルチ・ マルチ まがい	4 電話勧 誘販売	5 初「タイプ ・お」ショウ	6 訪問 購入	8 その他 無店舗	9 不明・ 無関係	計 (a)	うち						
											インターネット 通販	ワンクリック 請求	架空 請求				還付金 詐欺
4月	28	8	33	0	5	0	1	0	17	92	26	2	1	1	10	0	102
5月	21	8	40	0	12	0	2	2	17	102	31	1	0	0	10	0	112
6月	19	4	30	0	7	0	1	1	18	80	25	0	0	0	6	0	86
7月	18	6	28	1	8	0	0	0	18	79	25	2	7	0	9	0	88
8月	25	9	30	0	6	0	0	0	18	88	24	3	1	0	16	0	104
9月	17	7	29	0	5	0	2	1	20	81	26	1	1	0	9	0	90
10月	14	7	45	0	8	0	1	0	16	91	38	0	0	0	8	0	99
11月	16	6	38	0	13	1	0	0	9	83	33	2	1	0	10	0	93
12月	23	9	43	0	3	1	2	0	30	111	38	1	1	0	11	0	122
計	181	64	316	1	67	2	9	4	163	807	266	12	12	1	89	0	896

消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は今年12月までに896件であり、前年度同時期の相談件数(828件)と比較して、68件増(8.2%増)となりました。

(2)【販売購入形態の年齢別相談件数】令和5年実績の前年同時期比較（4月～12月）

販売購入形態		年代							無回答（未入力）	合計
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上		
店舗購入	R5	2	15	24	31	31	34	40	4	181
	R4	1	14	19	28	29	26	39	2	158
	前年度比較	1 200.0%	1 107.1%	5 126.3%	3 110.7%	2 106.9%	8 130.8%	1 102.6%	2 200.0%	23 114.6%
訪問販売	R5	0	4	4	10	12	17	15	2	64
	R4	1	2	3	11	19	13	25	5	79
	前年度比較	△1 0.0%	2 200.0%	1 133.3%	△1 90.9%	△7 63.2%	4 130.8%	△10 60.0%	△3 40.0%	△15 81.0%
通信販売	R5	4	29	36	56	67	75	48	1	316
	R4	3	32	33	54	59	67	55	2	305
	前年度比較	1 133.3%	△3 90.6%	3 109.1%	2 103.7%	8 113.6%	8 111.9%	△7 87.3%	△1 50.0%	11 103.6%
マルチ・マルチまがい （連鎖販売取引）	R5	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	R4	0	2	1	0	1	0	0	0	4
	前年度比較	—	△2 0.0%	0 100.0%	—	△1 0.0%	—	—	—	△3 25.0%
電話勧誘販売	R5	1	7	7	11	8	11	21	1	67
	R4	0	4	3	3	9	11	16	2	48
	前年度比較	—	3 175.0%	4 233.3%	8 366.7%	△1 88.9%	0 100.0%	5 131.3%	△1 50.0%	19 139.6%
ネガティブ・オブ ション （送りつけ商法）	R5	0	0	1	0	0	0	1	0	2
	R4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	前年度比較	—	—	1 —	0 —	0 —	0 —	1 —	0 —	2 —
訪問購入	R5	0	0	0	0	2	1	5	1	9
	R4	0	0	1	0	5	2	7	0	15
	前年度比較	—	—	△1 0.0%	—	△3 40.0%	△1 50.0%	7 71.4%	1 —	△6 60.0%
その他無店舗	R5	0	1	0	3	0	0	0	0	4
	R4	0	0	0	1	0	1	0	0	2
	前年度比較	—	1 —	0 —	2 300.0%	0 —	△1 0.0%	0 —	0 —	2 200.0%
不明・無関係	R5	0	6	12	22	26	41	46	10	163
	R4	0	7	6	20	21	32	38	4	128
	前年度比較	—	△1 85.7%	6 200.0%	2 110.0%	5 123.8%	9 128.1%	8 121.1%	6 250.0%	35 127.3%
合計	R5	7	62	85	133	146	179	176	19	807
	R4	5	61	66	117	143	152	180	15	739
	前年度比較	2 140.0%	1 101.6%	19 128.8%	16 113.7%	3 102.1%	27 117.8%	△4 97.8%	4 126.7%	68 109.2%
架空請求	R5	0	0	0	1	2	3	6	0	12
	R4	0	2	0	3	2	6	5	0	18
	前年度比較	—	△2 0.0%	0 —	△2 33.3%	0 100.0%	△3 50.0%	1 120.0%	0 —	△6 66.7%

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数(問い合わせ・要望除く)は、昨年12月までに807件あり、前年同時期の相談件数(739件)と比較して68件増(9.2%増)となりました。

イ 架空請求相談については昨年12月まで計12件でした。前年同時期の相談件数(18件)と比べると6件減(33.3%減)となっています。

ウ 前年同時期と比べ相談件数増となった要因は、経済がコロナ禍以前の状態にほぼ戻っていることから、悪質商法も同様に活動が活発化したことによると思われます。

エ 店舗購入や電話勧誘販売の相談件数が前年同時期より10%以上増加しています。店舗購入については、各年齢層がまんべんなく増加しています。電話勧誘販売についても、一部の年齢層を除き、ほぼ増加傾向にあります。

オ 電話勧誘販売には LINE(ライン)電話や ZOOM(ズーム)などの TV 電話も含まれています。

10代の1人と20代の5人はLINE 電話や ZOOM によるものです。

カ 昨年同様、通信販売の相談件数増については、コロナ渦を機にインターネット環境がさらに整ったことにより、全世代がネット通販に接する機会が増えたためと推測します。ネット通販は日常生活において特別なものではなくなったと言えるかもしれません。

キ 20歳未満の相談件数の増減については微増傾向であることから、昨年度法改正された「成年年齢引下げ」の影響が多少あるかもしれません。今後も相談件数については注視する必要があります。

ク 依然として高齢者の相談割合が高く占めていることから、被害防止の啓発方法や情報提供を引き続き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5年の前年同時期比較（4月～12月）

		助言	斡旋	合計
対応件数	R5	744	71	815
	R4	699	62	761
	前年比較	45 106.4%	9 114.5%	54 107.1%
未然防止・回復額	R5	9,650,560	3,947,868	13,598,428
	R4	15,379,315	2,363,718	17,743,033
	前年比較	△ 5,728,755 62.8%	1,584,150 167.0%	△ 4,144,605 76.6%

※ 斡旋とは、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。

ア 相談員の助言や斡旋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）が昨年12月まで合計約13,598,428円（前年同時期の総額17,743,033円）でした。前年同時期と比べて4,144,605円減（23.4%減）でした。

イ 助言や斡旋の件数については、助言が744件（前年同時期の件数699件、6.4%増）、斡旋が71件（前年同時期の件数62件、14.5%増）となっています。

令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて

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回の特集ページ掲載(R5.5月号、R6.3月号)</p> <p>※R6.3月号は掲載予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R5.5月号・・・トラブルの入り口はすぐそこに！ ・R6.3月号・・・インターネット通販の落とし穴
<p>2 新聞・情報誌</p>	<p>1 新聞</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 掲載紙 信濃毎日新聞社「MGプレス」 (2) 掲載日 ・～R5年7月まで 毎月第3水曜日 ・R5年8月～ 毎月第4金曜日 (3) 内 容 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起 <p>2 情報誌</p> <p>勤労情報冊子「労政まつもと」</p> <p>10月号・・・「賢い消費者になりましょう」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツジムの解約 ・通信販売の注意点 <p>※市内の中小企業等およそ900社を対象にした勤労情報冊子(市労政課作成・発行)</p>
<p>【ラジオ出演】</p>	<p>エフエム松本(79.1MHz)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 放送日時 5/18 午前7時30分～7時45分 2 タイトル 「5月は消費者月間です」 3 内 容 ・消費生活センターについて ・デジタル社会での消費者トラブルについて
<p>【松本市公式ホームページ】</p>	<p>松本市消費生活センター、消費者庁や国民生活センターの「注意喚起情報」を掲載。随時更新。(計25回発信)</p>
<p>【SNS等による発信】</p> <p>1 LINE・安心メール</p>	<p>LINE・安心メール</p> <p>消費者保護等の啓発活動について広く周知</p> <p>LINE ……計1回発信</p> <p>安心メール…計5回発信</p>

2 国民生活センター配信	「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34回発信)
3 ユーチューブによる配信	【松本市公式チャンネル】 ・タイトル 「(仮)オンライン相談窓口について」 ・発信日 R6年2～3月予定 ・内容 オンライン相談窓口についての周知
<p>【消費者保護啓発冊子、チラシ等の配布】</p> <p>1 「<u>賢い消費者になるために</u>」小冊子 「<u>COOLな中学生宣言</u>」小冊子</p>	<p>「悪質商法被害防止啓発オリジナル冊子」配布</p> <p>1 「<u>賢い消費者になるために</u>」小冊子 出前講座 ・9/21 福祉ひろば職員研修会(71部) ・9/27 社会福祉士連絡会(25部) ・11/15 障がい者基幹相談支援センター(32部) ・12/14 信州大学「生命保険を考えるゼミ」(26部) ・12/16 島立地区三の宮町会(15部)</p> <p>2 「<u>COOLな中学生宣言</u>」小冊子 出前教室 ・9/26～10/24の間、計4回(開成中学校 117部) ・R5.6.14 付市民タイムス 「消費トラブル 回避を指南」中学生向け冊子改訂</p>
2 消費者保護啓発チラシ等	<p>1 「松本山雅」ホームゲーム会場周辺の街頭啓発 10/15開催 対長野パルセイロ戦 約500人配布 配布物・・・「賢い消費者になるために」小冊子 オリジナルボールペン ポケットティッシュ</p> <p>2 ハタチの記念式典(旧成人式) R6.1/7開催 約2,000部配布 配布物・・・啓発チラシ(R6.2月発送)</p>

<p>【消費者教育の実施】</p> <p>1 専門相談員(消費生活相談員)等による出前講座の開催</p>	<p>消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 《出前講座実績》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 9/21 福祉ひろば職員研修会 (71人参加) ・ 9/27 社会福祉士連絡会 (25名参加) ・ 11/15 障がい者基幹相談支援センター (32名参加) ・ 12/12 社協生活支援員連絡会 (24名参加) ・ 12/14 信州大学「生命保険を考えるゼミ」 (共通教育として主に1～2年生26名参加) ・ 12/16 島立地区三の宮町会 (15名参加) <p>《出前講座次期開催》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2/5 芳川地区みなみ福祉ひろば (25名予定) ・ 2/10 島立地区町区町会 (20名予定)
<p>2 若年者への出前教室の開催</p>	<p>中学生以下の若者を対象に、授業の一環として、消費者教育を実施</p> <p>《出前教室の実績》</p> <p>実施学校 開成中学校 対象学年 中学3年生 実施日 9/26、10/3、10/17、10/24 出席生徒 計117名</p>
<p>3 消費者被害防止啓発落語会 賢い消費者「智恵の話会」</p>	<p>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。</p> <p>1 日 時 令和6年2月11日(日) 午後2時30分～午後4時</p> <p>2 会 場 Mウイング</p> <p>3 定 員 150人</p> <p>4 出演者 落語家 立川平林 (たてかわひらりん)</p>
<p>【その他】</p>	<p>1 多重債務無料弁護士相談会 R5.5.18開催 相談者5名</p>

【その他】	<p>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 (アルピコ交通 市内主要路線) 掲示期間 令和5年4月～令和6年3月 内 容 成年年齢引き下げ クーリング・オフ 定期購入</p>
	<p>3 消費者被害防止啓発の電車内サイネージ広告 (アルピコ交通 上高地線車内) 設置期間 令和5年4月～6月、 令和6年1月～3月 内 容 成年年齢引き下げ</p>
	<p>4 特殊詐欺(電話でお金詐欺)被害防止啓発活動 ・4/14 八十二銀行笹賀支店 松本信金二子支店 ・6/15 山形村主催 ・8/15 八十二銀行惣社支店 デリシア惣社店前 ・10/13 八十二銀行南松本支店前 ・12/15 イオンモール松本ATM前 ※6/16付市民タイムス掲載 「電話でお金」 詐欺疑って</p>
	<p>5 松本市消費者問題協議会 消費者保護行政の総合的な推進を図る 第1回 R5.7.5 第2回 R6.1.30</p>

<p>【その他】</p>	<p>6 職員研修 主な研修は以下のとおり 国民生活センター相模原研修 日 程 R5. 11. 9～10 内 容 製品安全に関する消費者トラブル対応等 職 員 今關消費生活相談員 (2) 国民生活センター相模原研修 日 程 R5. 6. 21～23 内 容 消費者保護に関する法令、諸制度等 職 員 行政職員 中山主任 (3) 先進地視察研修 日 程 R6. 2. 1～2 目的地 徳島市消費生活センター 職 員 行政職員 川口課長補佐</p>
--------------	---

5月は
消費者月間

トラブルの入り口はすぐそこに！

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

消費者トラブルの事例を紹介します。トラブルで困ったら、消費生活センターへすぐに相談してください。

①動画投稿サイト閲覧中に出てきた「初回500円」の化粧品の広告

解約するまで商品が届く「**定期購入**」の可能性大。「初めて注文の方500円」と勘違いさせるような表現に注意（次回以降、高額になる場合が多い）。

通信販売はクーリング・オフ（無条件解約）ができません。申込時の利用規約などの解約条件に従っての解約になります。解約できるまでの「**最低購入回数**」が決まっている場合もあります。

②「不用品を何でも買い取る」との電話

不用品ではなく、貴金属など高価な物を安く買い取ることが目的の**訪問買取業者**の可能性がります。突然訪問してきて買い取りを勧誘することは法律で禁止されているので、訪問の事前同意を得るために電話をします。訪問を断りましょう。

また、買い取り物品を指定して、訪問の同意をした場合、電話で同意した物品しか当日の査定や買い取りはできません。同意していない物品を求められたら、迷わず断りましょう。帰らないときは110番。契約書受領日を含めて8日以内ならクーリング・オフができます（物品によってはクーリング・オフ対象外）。

8 広報まつもと2023年5月号

「広報まつもと」令和5年5月号



インターネット通販の落とし穴

●問い合わせ・相談 消費生活センター（TEL36-8832 F36-6839）

詳細はこちら



実際にあった
相談事例

消費者を誘導し、意図しない注文をさせる手法が多く、通販サイトで使われています。「こんなはずじゃなかった！」と失敗しないためにも、注意点を覚えておきましょう。

知らぬ間に「定期購入」に変更

画面に表示された「割引クーポン」をクリックしたところ、割引価格になったが、単品購入から定期購入に変わっていた。

望まぬリボルビング払い

最初から「リボルビング払い」にチェックが入っていて、不要な手数料を払わされた。

割引、残りあと〇分！

偽のカウントダウンタイマーで購入を焦り、内容をよく確認せずに購入してしまった。

「初回無料」「お試し〇円」は要注意！

今後の購入を検討するための「お試し購入」と勘違いさせて「定期購入」を契約させる手口があります。

申込みの最終確認画面に「定期購入」の記載がない場合は、契約を取り消せる可能性があります。証拠として、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

購入ボタンを押す前に確認！

通信販売はクーリング・オフができません。購入前に、支払い・引き渡し方法などの販売条件や、返品が可能な条件をよく確認しましょう。

広報まつもと2024年3月号

「広報まつもと」令和6年3月号予定

5月は「消費者月間」 テーマは「デジタル社会の消費生活術」

1900(昭和23)年5月の消費者保護法(旧法)の施行から20周年の88年から、毎年5月の「消費者月間」になり、今年も「デジタル社会の消費生活術」をテーマに、消費者生活術・デジタル社会の進展と消費者の



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

「デジタル社会」は、私たちの暮らしを変えています。例えば、スマートフォンがなければ、インターネットを使って、海外の店からの「お取り寄せ」も手軽にでき、決済アプリをスマホに入れておくと、財布を持たずに買い物もできるようになります。ツイッターなどのSNS(ソーシャルメディア)を使って、私たちが暮らす世界を、私たちが知らない世界に広げました。SNS(ソーシャルメディア)を使った人たちが、出会い、趣味や活動の幅も広がります。

SNSの激安情報は慎重に 通販詐欺の可能性も疑おう

【事例1】
動画系SNSを閲覧中に、有名海外ブランド掃除機の「割引」の広告に誘導されてメーカーの注文サイトにいき、氏名、住所、電話番号、メールアドレスを入力して申し込んだ。その後、振込先を知らせるメールが届き、個人名義の銀行口座で代金を振り込んだが、掃除機が届かない。

先が個人名有的时候は、通販詐欺の可能性を疑いましょう。特に、会社の所在地と異なる地域の金融機関が振込先の時(要注)意。偽サイトに入力した個人情報(特殊詐欺に利用される)や、不審なメールや電話に気をつけましょう。

再販売のコンサートチケット購入 公式手続き以外は大変なトラブルの元

【事例2】
投稿系SNSで知り合った人からコンサートチケットを譲ってもらった。しかし、コンサート決済を利用して電子マネーを送ったが、チケットが届かない。

「再販売」のコンサートチケットは、公式の手続き以外は大変なトラブルの元です。個人名義の銀行口座で代金を振り込んだが、チケットが届かない。また、公式のリセー(再販)手続き以外で、チケットを購入すると、偽造チケットが送られてきたり、正規の販売業者から直接購入した本人しか入場できないなどのトラブルが、現在でも発生しています。次回5月24日に掲載予定です。

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

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番号です

日本円と中国人民元の通貨記号
同じことを悪用した手口に注意

インターネット通販 (J-PRY) など悪用して
「私」を名に日本円 クレジット決済を申し

クリーニングの衣類のトラブル
依頼・受け取り時に店と確認を

衣替えの季節になり
ました。冬物をクリー
ニングに出す方も多い
と聞きます。クリー
ニングに出す際には、衣
類に汚れや染み、破れ、
裂け、型崩れなどがな
いか、自分で確認。
汚れないようにする
と、お互いに店の人
と伝えて相談し、お互
いに汚れなどを確認し
ましょう。

仕上がった衣類を受
け取る時も、その場
で店の人と店様。その
場では、クリーニング
業者から取り出して
から取り出して、店
様へお返しをしまし
ましょう。

もし、クリーニング
に出す前に、はなっ
た染みや色落ちなど
あれば、必ずクリー

ニング店に報告し相談
しましょう。次のシー
ズが来るまで放って
おき、お着ようとい
うとき、染みや色を
発見しても、それが店
の過失なのか、保管方
法が原因なのか判別が
付かないことがあります。
トラブルの背景は
は普段の着用の仕方、
保管方法、衣類の品質
や製法など複数の要因
が重なることもあり、
原因や責任の特定が困
難な場合があります。

クリーニング店を
防ぐためにも、クリー
ニングに出すときは、
仕上がりの品を受け取る
と、その場で店
の人と衣類を点検する
ことが大切です。時間
の余裕を持って計画的

込みをしたところ、実
は「私」は中国人元
(CNY)の意味で、
約20倍の価格で決済さ
れたとのトラブルに
ついて、独立行政法人
国民生活センターは注
意喚起をしています。
※日本円や中国人
民元を表す通貨記号
で二つの国の通貨記
号が同じことを悪用し
た手口です。


インターネット通販
は便利ですが、取引相
手に利用する点を注
意しましょう。

クリーニング店の過
失でクリーニング事故
が起きたときは、店に
よる賠償となります。
賠償の場合、消費者は
事故品の衣類の所有権
を放棄して賠償金を受
け取ります。「思い出
の品だから手放したく
ない」という人もいま
すが、その場合は賠償
額が減る可能性があります。
染みや変色などの
賠償額は、衣類の購
入時からの経年と使用
状況を考慮して決まる
ことが多いです。

また、中には「思い
出の服が色落ちしたの
で精神的苦痛による慰
謝料も欲しい」とい
う人もいますが、「服の
色落ち」などの物損事
故は、「財産的損害が
補填されれば損害は回
復される」との考えが

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



梅雨時の傘のトラブルに注意
正しい使い方を身に付けよう

梅雨時期は傘を使う 使い方を間違えると
機会が増えます。傘は 自分や他人を傷つける

SNSの詐欺に注意を
よくあるケースを紹介

事例① 自称「ウツ
ランナ」で任務中の米軍
兵士がLINEでメッセ
ジで知り合い「無料通
信アプリ」「LINE」で
毎日メッセージを交
換。来月「日本」ネット
をやるが、「米国防総
省」から「兵士の安全保
障費用」として100
万円を請求された。

事例② 推しの俳優
から「LINE」でメッセ
ージが届き、友達だ。
毎日「甘い言葉」が届く。
ある日、「君のためだ
外国から10セントを
贈るから、200万円
を外国に送金して」と
メッセージが届いた。

ネット通販の定期購入
契約は慎重にしよう！

インターネット通販
での化粧品「タイエッ
トサプリ」などの「定期
購入」トラブルの相談
が後を絶ちません。定
期購入は、「初回分」
は数百円で低価格です
が、次回以降は高価格
になり、解約するまで
商品が届き続けます。

また、申込時の「最

「区別」がないことも。
正しい使い方を紹介し
ます。

①閉じて持ち歩く時
傘を横にして持たな
い。横にして持ち歩く
と、後ろの人に先「石
突き」が当たりやすい。
特に上りの階段やエス
カレーターでは、後ろ
の人の目や顔を突く危
険があります。

②開く時 目の高さ
で開かない。傘骨の先端
「露先」で自分の目を傷
つけないように注意す
ます。

③畳む時
傘を畳むときは、周り
の人の目や顔を突く危
険があります。特に上
りの階段やエスカレー
ターでは、後ろの人の
目や顔を突く危険が
あります。

【解説】①は、国際
ロマンス詐欺。半信半疑の
士が「LINE」でメッセ
ージが届き、友達だ。
毎日「甘い言葉」が届く。
ある日、「君のためだ
外国から10セントを
贈るから、200万円
を外国に送金して」と
メッセージが届いた。

なる理由があります
た。また、半信半疑の
まま「LINE」でメッセ
ージが届き、友達だ。
毎日「甘い言葉」が届く。
ある日、「君のためだ
外国から10セントを
贈るから、200万円
を外国に送金して」と
メッセージが届いた。

「定期購入」に「定期
購入」や「2回目以降
は0円」の「解約まで
は総額0万円」などの
表示がないか確認し、
スクリーンショット
(画面保存)を。なけ
れば、「定期購入」で申
し込んでいない「証拠
」になります。

最近では「単品購入」
で申し込みに表示され
る「お取り寄せ専用」
クーポンを「適用」

した瞬間「定期購入」
に自動で切り替わる懸
念が手口もあります。
で気をつけましょう。
(次回は7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

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

楽しい花火遊びの季節が到来
やけどなどの事故に注意して

夏休みに「花火」が
人集煙火の「をすいの家
庭も多いと聞きます。
独立行政法人国民生活
センター（東京）によ
ると、医療機関から寄
せられた花火の際の事
故情報は2022年度
までの5年間で60件。
年齢により顕著な差が
あり、20代は全体の3
%と少ないが、6歳以下の
幼児が80%以上、特

3歳以下が50%以上を
占めていた。
安全に楽しむには、
まず「花火」の安全基
準検査に合格した「S
マーク」付きの花火
を選びたい。そして記
載された注意事項を読
み、守るよう。
花火をする時の注意
点は次の通りです。
①風の強い日はしな
い。火が勢を奪われます。

向かい風の時は、衣服
に火が燃え移る着衣着
火の恐れもあります。
②周りの戸付けを、
消火用の水を準備。花
火が終わったら、その
都度水に浸す。ただし、
ぬれた地面も水の上に
燃える花火の火球が落ち
ると火花が散って危険
です。
③肌の露出が多い服装
でしない。火球がサン
ダルを履いた足に落ち
ることもあります。ス
カートなどへの着衣着
火にも注意。
④火の付いた花火をの
ぞき込まない。
⑤子どもは、大人と一
緒にする。3歳以下の
幼児には花火を持たせ
ない。興味本位で、燃
えかすぞうじかけはしな
い。火が勢を奪われま
す。
⑥人に向けない。
⑦着衣着火した場合
「ストップ・ドロップ
・ロール」を
行って、倒れて、転が
る。水がない緊急
時には、顔へのおけ
を防ぐため両手を顔を
覆い、燃えている部分
を地面に押し付けて
転がって消火します。
驚いて走り回るのは絶
対だめ。燃えが火に供
給され燃え広がります。
花火を遊ぶ時はもち
ろく、子どもは日焼けに
は危険がいっぱい。松
本市消費生活センター
では、市内の園児も小
学校低学年向けにクイ
ズ感覚で「危険」を幸
へる「危ない」を探
しの田舎教室を開催。
ご利用ください。

かっこいい「仲間」であっても
もうけ話の勧誘には慎重に

「高校時代の同級生
に勧めてくれた」「部活
動の先輩が誘った」「
「久しぶりで連絡のなか
ら先輩が勧誘した」と
が来ている。昨年度
たのみの「仲間」
からの勧誘は、ほぼ話
に乗ったが、「もうか
らな」「お金を預け
たら連絡が取れなくな
った」などのトラブル
が起きます。
他にも、かっこいい職
欺「です」。

場の話を同級生から意
に連絡が来て、「田舎
話に乗ったが、いかに
な」「久しぶりで連絡も
あてず。
SNS（交換サイト）
上でこの知らない人が
の誘いを受け、投資や
遣う人たちがいる。一
方、知り合いからの誘
いを受け、遣う人もい
ます。誰かから「ま
「かっこいい話だ」とい
欺「です」。

新型コロナウイルス
なる類になり、人々の
交流が活発化してきま
す。同級生、SNS上
かっこいい「仲間」の勧誘
を「金集めの機」と
して利用する人たちが
いる。お金のやり取り
が「お金のやり取り」
か「お金のやり取り」
メニューを提示した。お
かひだ、自己啓発やシ
ナーや起業セミナー、
健康食品、化粧品をば
じめるマルチ商法、懸
念を訴える「かっこいい勧

誘に誘き込まれる場合
もあてず。
親しい言葉を交わす
る「あの人」が、当時
の「あの人」と同じだ
とは限りません。人は
変わります。久しぶり
に会う人からの勧誘は
慎重になりましょ
う。
（次回5月18日）
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

松本市
消費生活センター
0263-36-8832

消費者ホットライン
188

通販詐欺の被害者狙う
新たな手口に注意して

「代金を支払ったが商品が届かない」といふ通販詐欺の被害者を狙った二次被害が起きている。新手法の手口です。その流れを紹介しましょう。

【事例】

①インターネットで通常の割引が適用された品のスニーカーを見つけた。名前を聞いたところないオンラインショップだったが、注文した。外国人名の個人口座に代金を振り込む商品が届かない。

②メールで情報を送信してほしいと依頼された。在庫がない。返金とのこと。

れた複数のUPR1をその通りにタップ。しかし口座にスニーカー代金の返金はない。試しに送った10万円も返されず。

【解説】

①異なるタイプの通販詐欺です。オンライン商品の割引が個人口座への振り込みには注意。通販詐欺をまず疑いましょう。

②お金を払えば、より大きな二次被害に巻き込まれる可能性があります。PayPayで個人送金したお金を取り戻すことはほぼ不可能です。

③複数のCURTを言われるままにタップしてしまいました。実はこの操作で暗号資産(仮想通貨)を20万円分購入し、誰かに送金してしまっ

た。誰かに送金してしまっした。PayPayと銀行口座をひもひいていので、相手の意のままに口座からお金を取られていたのです。30万円はもう戻りません。購入した暗号資産も取り戻すことは難しいです。

スニーカーの代金注振り込め詐欺救済法で救済される場合がありま。しかし、PayPayでの個人送金や、暗号資産の送金はこの救済の対象外です。

ATMで高齢者が携帯電話で誘導されてお金を振り込まれてしまっ「通信金詐欺」の手口があります。若い世代も対象とするのが、今回のような「返金詐欺」です。詐欺師たちは最新ツールを使い「お日々進化」しています。詐欺に遭った場合は警察に相談してまっしょう。

他人への財産情報などの提供
次の被害につながる恐れも一

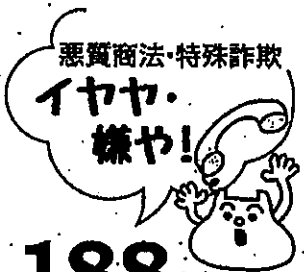
【事例】

「お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら」といふ突然の電話。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。

業者から「通帳を見せよ」といふ。200万円の通帳を見せよ。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。

防犯販売は契約書面を返却した口を含めて10日以内ならオンライン・オン(無条件解除)が可能です。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。お金のトクを願うなら、お金のトクを願うなら。

ひろば Forum



188にすぐ相談!

188は全国共通の相談電話です

国内でのオンラインカジノは違法警察庁と消費者庁が注意呼びかけ

日本国因にオンラインカジノに接続して賭博を営んでいる人に対し「AIアプリを...」

パソコンの「ウイルス感染中」サポートを装った詐欺に注意

【事例】パソコン利用中に「ウイルス感染中」を名乗った「パソコンウイルスに感染中」という警告表示がパソコン画面に描き出された。表示が...

街中でのアンケート記入 個人情報の提供は慎重に

【事例】街中の「車のマナー」をテーマにしたアンケートが、興味のある分野と個人情報を集め、後日、回答分野の関連業者が営業する手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

【事例】「車のマナー」をテーマにしたアンケートが、興味のある分野と個人情報を集め、後日、回答分野の関連業者が営業する手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

た。カード管理番号を教える。コンビニに行くと、お釣りの切手も切られる。お釣りの切手も切られる。

【事例】「車のマナー」をテーマにしたアンケートが、興味のある分野と個人情報を集め、後日、回答分野の関連業者が営業する手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

【事例】「車のマナー」をテーマにしたアンケートが、興味のある分野と個人情報を集め、後日、回答分野の関連業者が営業する手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

博や海外ブックメーカー(賭け業者)での賭けを「副業」と称して勤める業者がいます。詳細的に「賭博の制...」

マイクログラフのホームページに、偽警告でパソコン画面の操作が...」

【事例】「車のマナー」をテーマにしたアンケートが、興味のある分野と個人情報を集め、後日、回答分野の関連業者が営業する手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

ていふ相手に勧誘を続けるように誘う。違法業者は宅建業免許(都道府県知事または国土交通大臣)に情報提供...

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

キヤッチセールスに注意 無視するのが一番の予防

【相談例】出張の夜、同僚と繁華街に出かけた際の交流サイト上の評判の居酒屋の前の扉を叩き、出てきたメニエーを持つた店員が「きんぐら」の系列店の客と店員が交換で

もめていた。系列店でもなかった。
【解説】キヤッチセールスは被害です。中には泥酔させ、クレジットカードで数万円の決済をせよ場合もあります。何となく現金で払える金額になって、勧誘時の説明とは異なる高額な請求をされる場合もあります。店側は「あなたたちと一緒に来てそのまま帰った人知らない人物。連れじゃないのか」と連れ込みを否定します。キヤッチセールスは訪問販売の一種型として規制を受けますが、店への連れ込み

もめていた。系列店でもなかった。
【解説】キヤッチセールスは被害です。中には泥酔させ、クレジットカードで数万円の決済をせよ場合もあります。何となく現金で払える金額になって、勧誘時の説明とは異なる高額な請求をされる場合もあります。店側は「あなたたちと一緒に来てそのまま帰った人知らない人物。連れじゃないのか」と連れ込みを否定します。キヤッチセールスは訪問販売の一種型として規制を受けますが、店への連れ込み

不用品の買い取りの訪問 多くは貴金属が主な目的

【相談例】「靴や皿などの不用品を買い取る。そまの地区を来週回るので、用意してあげて」と原

「連絡なへこのほか、きき放置すると銀行官立ち会いの下、給料も財産を差し押さえます。」「なぐと記載されていますが、そのおまじことほありませぬ。はがきて記載の番号に電話すると、詳細な個人情報を取られ、架空の未払い金の請求もなされます。絶対には電話をせず、無視してください。次回には月20日に勧誘に来

はがきによる架空請求詐欺 下火だったのが復活の兆し

【解説】突然訪問して不用品の買い取りの勧誘をするのは法律の原則禁止されてい

「消費者生活センター」なぐと記載されています。はがきを送りつける詐欺が全国的にはありませぬ。しかし、当センターでも新たな相談があり、復活の兆し

松本市
消費者生活センター
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

この時期多い消費生活トラブル

海産物などの電話勧誘販売
法人名出さない業者に注意

年末年始や、お子さんの冬休みに気を付けてほしい消費生活トラブルを紹介します。

【事例1】
「以前購入された方、ホッケなどの詰め合わせ」

「へ」案内」と北海道の海鮮市場から電話があった。「この電話で即決すればお値引き」と言われ、ホッケ貝やホッケなどの詰め合わせ

ネットの運勢占いのサイトのめり込みます慎重に利用を

【事例2】
無経期間後に有料会員登録に自動で切り替わったり、占いの「鑑定メール」を全

子どもにもなるオンラインゲーム利用を制限する機能を活用して

【事例3】
冬休み中の子どもでもオンラインゲームの無断課金に注意してください。子どもも所有のスマートフォンやタブレットはインターネット上の未成年者取

せを1万円8千円で申し込んだが、よく考えろよ。この業者を知らな

【解説】
海産物のこうした電話勧誘販売トラブルは、特に年末にかけて全国的に多くあります。多くの場合、入手した名簿を元に適当な電話をして、届いた商品も価格を見合わない」との苦情もあります。

電話勧誘販売業者は、勧誘をする前に販売店名や「北海道の海鮮市場」ではなく、会社名や法人登記の際の名称(株式会社〇〇など)を業者名に入

が義務付けられている。北海道は悪質な業者の摘発を強化しており、国民生活センターと共同で注意喚起をしています。

電話勧誘販売は、原則クーリング・オフの対象です。商品が届いても受け取りを拒否し、すぐにクーリング・オフ通知を業者に送りましょう。断ったのに代金引換で商品を一方向的に送り付けてきた場合は、送り主を記録してから受け取り拒否をします。契約は成立していないので、無視しましょう。

文讀むためにポイント購入をして数千円を使ってしまったらどうケースがあります。

サイトでの占いは、古いサービスの「通信販売」に当たります。申し込み前、サイトに


の「特定商取引法の表示」欄に記載された運営業者名や、住所や電話番号が架空を虚偽ではないか、解約・返金方法などの確認が必要です。のめり込みにも注意しましょう。

シブルやゲームなど、親の手で出すが、親のアカウントを借りて子どもが遊んでいる場合、業者は親の同意のなく課金なのから、申し出ても即解決するとは限りません。

また、タブレットやスマートフォンなど、電話料金やゲーム課金を一括で支払う「キャリア決済」でのトラブルもあります。キャリア決済

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

建物の点検商法トラブル 契約前に第三者に相談を

【事例1】
建物の点検商法トラブル 「瓦がずれている」「

ついでに割がれている」「など」と訪問。屋根の無料点検後に写真で不具合の箇所を見せ、高額な修繕工事を勧誘する手口です。

「瓦が落ちて通行人に当たれば賠償問題」「大雪で屋根が壊れる」「など不安をおおられてもその場で契約しないこと。後日、別の工務店が再点検し、瓦のずれがないことや「修繕が必ずしも必要ではない」と主張は、「回数縛りのない」「でも解約できる定期購入の意味。定期購入でなければ、端的に「定期購入ではありません」と記載する「正しい」ものでした。

定期購入の意思がないなら、サイトや広告で「定期購入ではない」「と確認が取れるまで申し込まないこと。購入前に「販売店名」に「解約できない」「商品が届かない」「などマイナスの意味の言葉を付けて検索することを含め、販売店の情報の確認をお勧めします。」

今後、能登半島地震を口実に不安をおおる手口も予想されるので注意しましょう。

電子たばこの「トライアル」 「お試し」と勘違いしないで

【事例2】
通販サイトで、電子たばこの「トライアル1980円」を申し込んだが、初回分が届いた10日後に「2回目1万9800円」が届き、定期購入だった。

表示を見て、「定期購入ではない今回限りの購入だ」と思って申し込んだところ、定期購入だったという例があります。

販売店の主張は「回数縛りのない」「でも解約できる定期購入の意味。定期購入でなければ、端的に「定期購入ではありません」と記載する「正しい」ものでした。

定期購入の意思がないなら、サイトや広告で「定期購入ではない」「と確認が取れるまで申し込まないこと。購入前に「販売店名」に「解約できない」「商品が届かない」「などマイナスの意味の言葉を付けて検索することを含め、販売店の情報の確認をお勧めします。」

インスタの「いいね」で報酬 そんな甘い話はありません

【解説】
「「トライアル」を購入を検討するための「お試し」と勘違いさせて定期購入を申し込ませる手法です。申し込み時の最終確認画面に「定期購入の記載がなく、誤認して申し込んだ時は契約を取り消せる可能性も。表示がなかった証拠として、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。」

【事例3】
「インスタグラムで『いいね』を押すたびに報酬がもらえる」というたまたま副業に申し込んだ。指図通り報酬受け取り用の口座を海外に開設し、報酬の受け取り費用として50万円を支払った。口座にたまった報酬が2千万円を超えたので、全額の引き出しを申請するも、「弊社が立て替えている所得税の前払い分800

万円を分割でいいから払って」と返事が来た。

【解説】
はやり「いいね詐欺」です。2千万円の報酬は見せかけで、1円も稼げていません。手数料などをたまり取る手口です。警察に詐欺被害の相談をしてください。

申し込み時に運転免許証などの写真を送っている場合は、個人情報報が特殊詐欺に利用される可能性もあります。簡単に高額な報酬を得られる仕事はありません。

また、新卒の詐欺として「Paypayで支援金を送金して」とSNSで呼びかける能登半島地震に便乗した手口にも注意ください。次回1月26日に掲載予定

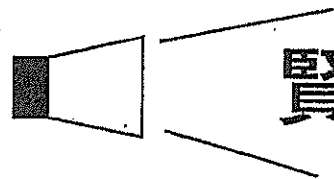
新卒のトラブルとして、サイトや広告で「定期購入の縛りなし」の

得税の前払い分800

報が特殊詐欺に利用さ

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

入会前に辞めるときの手続きをあらかじめ確認

近年、スポーツジムやフィットネスクラブ、ヨガ教室などを利用する人が増えています。それに伴って、退会の際のトラブルも増加しています。退会を口頭で申し出ても、利用規約に書面での「退会届」の提出が義務付けられていれば、退会届が受理されるまで月額会費を払うこととなります。「月額会費は日割り計算されない」と規約にあれば、月の途中で辞めてもひと月分請求されます。また、月額会費が通常よりも安い分、契約期間の縛りがあるというコースに申し込んでいることもあります。規約により決まった月数が過ぎるまで退会できない、若しくは退会するには通常料金との差額を違約金として支払わなければならない場合もあります。気をつけましょう。

お手軽で便利な一方、トラブルが多い通信販売 通信販売詐欺の二次被害に注意

インターネットで注文して、販売業者指定の個人口座に前払いで現金を入金する。入金確認後、数日で届くはずの商品が3週間過ぎても届かない。販売業者に「返金して」と連絡すると「ライン電話でやり取りしましょう。返金の手続きをします。」と言われ、お友達登録した。その後、ライン電話をしながら「試しにPay Payで10万円送金して。販売代金を含めて返金します。」と言われ信用し、知らない電話番号に送金した。それ以後、販売業者とは連絡が取れなくなった。このような相談があります。

返金手続きをするために「Pay Payを利用して試しの送金」をすることはありません。まずは、安心して買い物ができるサイトなのか確認しましょう。

💡 ポイント 💡

- ・日本語が不自然かどうかを確認する
- ・通販サイトの会社概要を確認する
- ・返品特約の項目を確認する

大手通販サイトの外観を真似た「なりすましサイト」があるので注意しましょう。

おかしいな、困ったなどと思ったら、ひとりで悩まず相談してください

【暮らしの相談窓口】

消費者ホットライン (局番なし) 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】 市民相談課 TEL: 33-0001

消費トラブル回避を指南

松本市消費生活センター 中学生向け冊子改訂

松本市消費生活センターは、中学生を対象に消費行動に関する注

意点などをまとめた冊子「松本市COOLな中学生宣言」を改訂し、インターネットで公開した。物を買うと



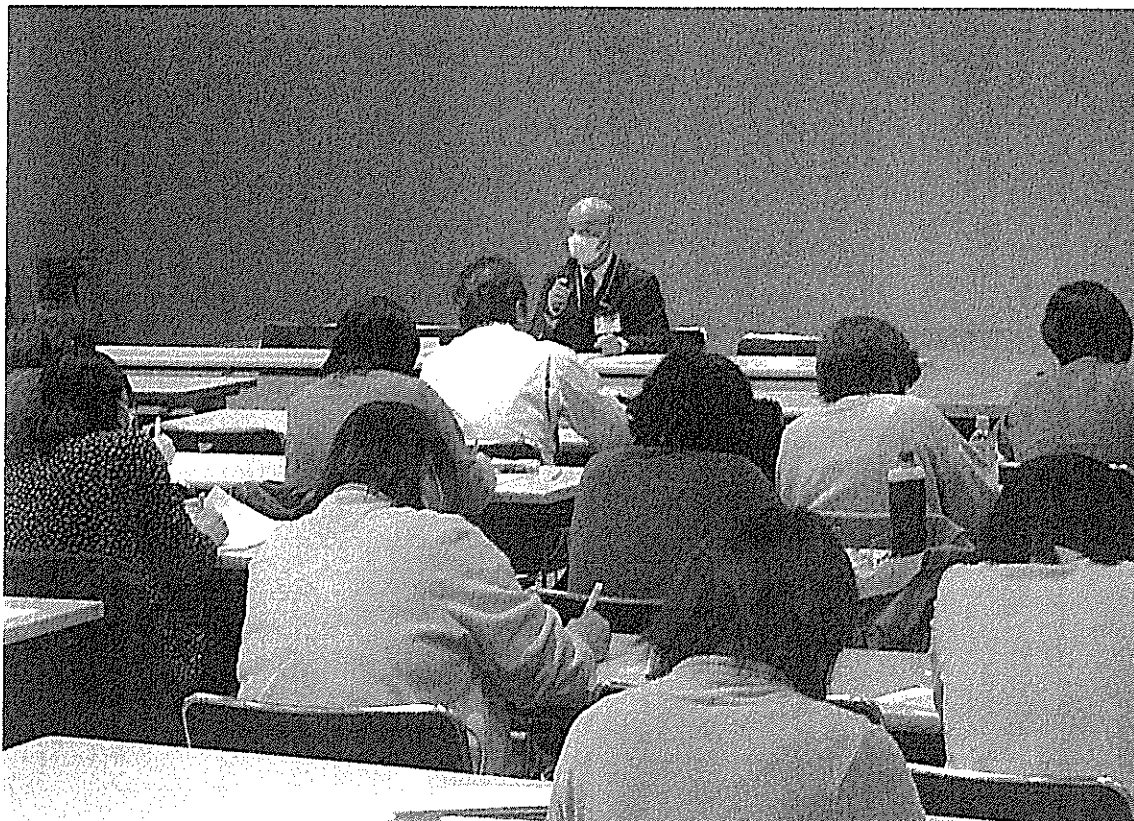
インターネットで公開された「松本市COOLな中学生宣言」

大切さ、消費契約のとりまきポイントや資源の

生の中から身につけて「などと注意した。SDGs(持続的な開発目標)についてのやSNS(交流サイト)の利用、ゲームの課金の注意などでも挙げて

(小口浩一)

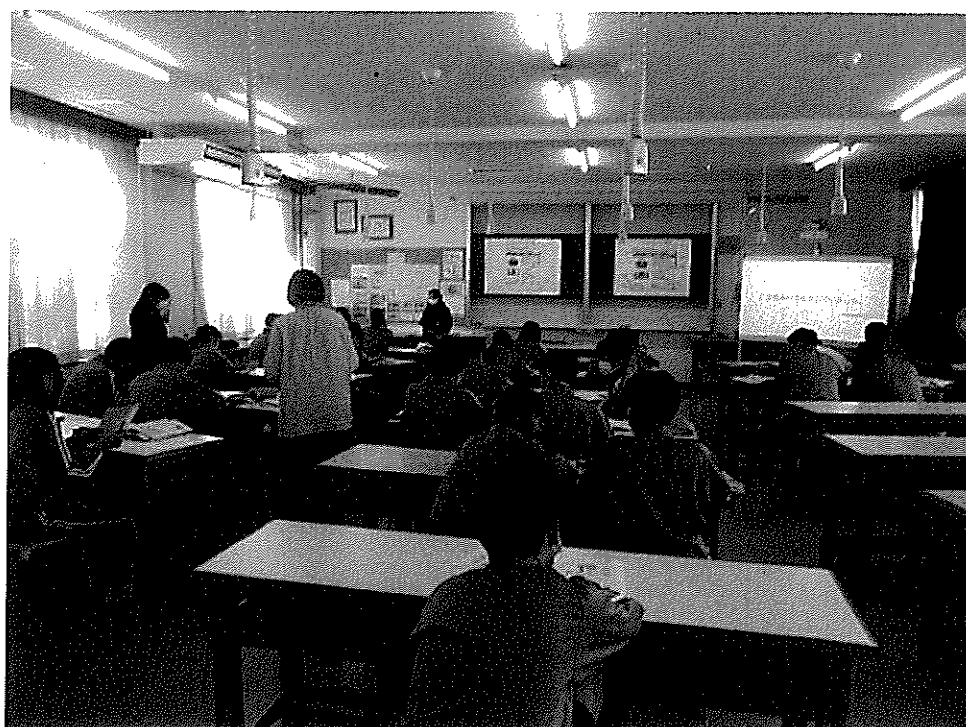
R5. 12. 12 社協生活支援員連絡会



出前教室（開成中学校）



出前教室（開成中学校）



賢い消費者 智恵の話会

スマホひとつで欲しいモノやサービスが手に入る生活は便利ですが、社会のデジタル化は消費者被害の入り口も身近にしました。一人ひとりが被害に遭わない意識と知識を楽しく笑って高めましょう。

日時

令和6年2月11日(日) 午後2時30分～4時

会場

Mウイング6階ホール (松本市中央1-18-1)

入場料

無料

定員

先着150人

出演者

落語家

たてかわ ひらりん

立川 平林

プロフィール

愛知県出身

2005年 立川談志に入門

2007年 ニツ目昇進

2018年 真打昇進

振り込め詐欺や悪質商法などの防犯落語を各地で行い、警察庁や消防庁から複数回表彰

申込み

2月8日(木)までに ①申込代表者氏名 ②申込人数 ③電話番号 を下記の方法で

1 電話 0263-33-0001(市民相談課) 午前8時30分～午後5時15分

2 FAX 0263-36-6839(市民相談課)

3 Eメール syouhi@city.matsumoto.lg.jp

4 Logoフォーム 右のコードから



- ・会場を含め周辺の駐車場は有料です。公共交通機関をご利用ください。
- ・災害等により中止する場合は、申込代表者へ電話連絡いたします。
- ・把握した個人情報は落語会の開催に関するものにのみ使用します。

主催:松本市

主管:松本市消費生活センター(松本市市民相談課)

消費者被害防止のバス広告

後部広告

(成年年齢引き下げ)



後部広告

(クーリング・オフ)



消費者被害防止のバス広告






戸袋広告
(成年年齢引き下げ)



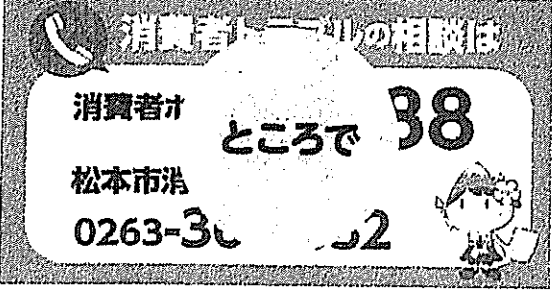
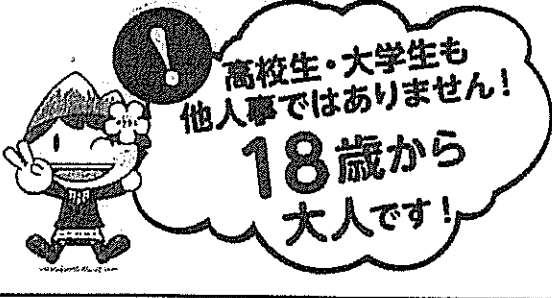
戸袋広告
(定期購入)



2022/10/17 PRART

シーン No.	時間 (秒)	画面	内容
1	1		<p>文字飛び出す 「迫りくる! 消費者トラブル」</p> <p>アルプちゃん下から出てくる</p>
2	3		<p>吹き出し文字が次々と現れ、画面を埋め尽くす</p> <p>「詐欺的定期購入」 「フィッシング」 「成年年齢引き下げ」 「開運商法」 「あやしい副業」 「催眠商法」 「点検商法」 「押買い」 「高額エステ」 「ネットショッピング」</p>
3			<p>アルプちゃん押しつぶされていく</p>
4	2		<p>文字 「消費者トラブルで困ったら?」</p>
5	2		<p>文字 「ひとりで悩まず すぐ電話」</p> <p>上からの光がアルプちゃんを照らす。 アルプちゃん復活。</p>

2022/10/17 PRART

シーン No.	時間 (秒)	画面	内容
6	3		<p>文字 「消費者トラブルの相談は」 「消費者ホットライン 局番なしの 188」 「松本市消費生活センター 0263-36-8832」</p>
7	1		<p>文字 真ん中から場面転換 (円のズーム) 「ところで」</p>
8	1		<p>文字 「成年年齢引き下げ」 「20歳 → 18歳に！」</p>
	2		<p>文字 「高校生・大学生も 他人事ではありません! 18歳から大人です！」</p>

「電話でお金」 詐欺疑って

松本で街頭啓発

松本警察署などは15日、松本市惣社の八十二銀行惣社支店周辺で年金支給日に合わせた電話でお金詐欺（特殊



銀行の来店客に被害防止を呼び掛ける市職員

詐欺防止の街頭啓発をした。松本警察署や市職員など10人が来店客一人一人に声を掛け、電話でお金の話があったら「電話でお金はずべてサギ!!」などと呼び掛けた。

た時には詐欺を疑うよう呼び掛けた。職員らは「電話でお金はずべてサギ!!」などと呼び掛けた。防犯機能付き電話の活用で被害防止を呼び掛けている。

(久保田貴大)

を掲げ、詐欺被害防止のメッセージが入ったポケットティッシュを来店客に手渡していた。

松本署生活安全課によると、今年に入ってから5月末までに同署管内で発生した特殊詐欺の被害件数は10件で、被害額は約1727万円に上る。最近では、保険料や年金の払戻金があるとかたりATM（現金自動預払機）を操作させ預金をだまし取る選付金詐欺も増えている。同課は留守電機能や同署で無料貸し出しをしている防犯機能付き電話の活用で被害防止を呼び掛けている。

「市民タイムス」令和5年6月16日（金）

契約解除

訪問販売・マルチ商法などの契約解除には、**「クーリング・オフ」制度を利用しましょう!**

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。電子メール等の電子媒体で通知することもできます。その場合は、送信メールが画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

■クーリング・オフの手続きの手順(ハガキの場合)

- 1 契約書面を受け取った日を含めて8日または20日以内に、書面で通知します。
- 2 ハガキに書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
- 3 ハガキは「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。
- 4 支払ったお金は、全額返金を要求できます。商品の引き取り費用は事業者負担です。

■ハガキの書き方の例

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社 ××××□□営業所
 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 長野県〇市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

■クーリング・オフができる期間は下記のとおりです。

- | | | | |
|---|------------|---|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ●訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等) ●特定継続的役務提供(エステティックサロン・語学教室等) ●電話勧誘販売 ●訪問購入(いわゆる訪問買取) | 8日間 | <ul style="list-style-type: none"> ●業務提供誘引販売取引(サイドビジネス商法等) ●連鎖販売取引(マルチ商法) | 20日間 |
|---|------------|---|-------------|

◆通信販売は、原則クーリング・オフができません。◆消耗品(化粧品・健康食品)で使用した分は、原則クーリング・オフができません。

クーリング・オフの適用には条件があるので、詳しくは消費生活センターに相談してください。

困ったときは、お近くの消費生活センターにご相談ください。

長野市 長野市消費生活センター 026-224-5777 ※信濃町、飯綱町、高山村、小川村を含む	小諸市 小諸市消費生活センター 0267-31-5100	塩尻市 塩尻市消費生活センター 0263-52-0280(内線1129)
松本市 松本市消費生活センター 0263-36-8832	伊那市 伊那市消費生活センター 0265-96-8165 ※辰野町、箕輪町、南箕輪村を含む	佐久市 佐久市消費生活センター 0267-62-7501
上田市 上田市消費生活センター 0268-75-2535	駒ヶ根市 駒ヶ根市消費生活センター 0265-83-2377 ※飯島町、中川村、宮田村を含む	千曲市 千曲市消費生活センター 026-274-0820
岡谷市 岡谷市消費生活センター 0266-23-4811(内線1228)	中野市 中野市消費生活センター 0269-22-2201	東御市 東御市消費生活センター 0268-75-2410
飯田市 飯田市消費生活センター 0265-22-4530	大町市 大町市消費生活センター 0261-26-3225 ※池田町、松川村、白馬村、小谷村を含む	安曇野市 安曇野市消費生活センター 0263-71-2100
諏訪市 諏訪市消費生活センター 0266-52-8199	飯山市 飯山市消費生活センター 0269-67-0726(市民環境課直通)	下諏訪町 下諏訪町消費生活センター 0266-27-1111(内線143)
須坂市 須坂市消費生活センター・特殊詐欺被害防止センター 026-213-7188	茅野市 茅野市消費生活センター 0266-75-8188 ※富士見町、原村を含む	

詳細につきましては、お近くの市町村にお問い合わせください。
 このリーフレットについてのお問い合わせ[長野県県民文化部くらし安全・消費生活課] ☎026-235-7286 令和5年12月作成



「この話、いいかも!」と
 思ったあなた、
 いいかもです。



関東甲信越ブロック 若者悪質商法被害防止キャンペーン



お近くの消費生活相談窓口 につながります **消費者ホットライン 188**

長野県消費生活センター
 北信☎026-217-0009 中信☎0263-40-3660
 南信☎0265-24-8058 東信☎0268-27-8517

<https://www.nagano-shohi.net/> 長野県消費生活情報 検索

ウマイ話には裏があるカモ…!



困ったら、一人で悩まず **すぐ相談!**

■マルチ商法

販売組織の会員になって商品を販売すれば、紹介料がもらえる商法。商品購入後、「人を紹介すれば収入が得られる」と告げられるマルチまがい商法もあります。



カモにならないために…

- 「簡単にもうかる」といったウマイ話は信じない!
- 友達から誘われても、きっぱりと断る!

こんな目にあってしまうカモ…

- 実際は全くもうからず、商品等を購入するためのローン(借金)だけが残ることも!
- 知人・友人を勧誘するしくみのため、今度はあなた自身が加害者に…

■美容に関するトラブル

SNS広告等を見て、安いと思い店舗に行ったところ、高額な美容関連のコースを勧誘される等のトラブルが多く見られます。



カモにならないために…

- 「今日決めるなら割引」などの勧誘に、あわててその場で契約せず、持ち帰って慎重に判断する。
- 必ず契約時に申込書面の内容(施術期間、回数、契約額)と支払方法(特に分割払の総額)を確認する。
- 契約前に身体へのリスクや安全性について説明を求め、検討する。

■アポイントメントセールス

販売の目的を隠して店舗等に呼び出し、契約を結ばせる商法。



カモにならないために…

- 「あなただけ特別!」と勧誘されても、その場の雰囲気や契約を結ばない!
- 悪質事業者が友達を装っている場合があるので、SNSで知り合った人と会う時は慎重に。

こんな手口にも注意!

就職活動のアンケートに答えると、後から「**無料セミナーを受けないか**」と呼び出され、セミナー終了後、就職活動向けの高額な講座を強引に契約させられる。

■定期購入に関するトラブル

SNS広告等を見て、通常より安く「お試し」で購入したところ、実は定期購入が条件だったというトラブルが多く見られます。



カモにならないために…

- ネット上の「お得」「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。
- 「お試し」で割引価格をうたう広告は、定期購入が条件になっていないか、契約内容を**最終確認画面**でよく確認する。
- 解約や返品条件は、注文前に必ず確認する。
- 通信販売はクーリング・オフができない。

多重債務にならないためには！



自分の収入の範囲での生活を心がけ、
むやみに借金をしないことが最も重要！！



- 「借金のための借金」は絶対にしない！
返済の先延ばしは、利息分だけ借金を膨らませることになり、何の解決にもなりません！
- ヤミ金融からは絶対に借りない！
ヤミ金融とは、貸金業登録をせずに無登録で営業している貸金業者や、出資法で定められた上限を超えた金利で貸し付けを行う業者のこと。
- 不審な儲け話の勧誘、必要のない勧誘は断る！
- 親しい友人や知人、親族に頼まれても、安易に保証人にならない！
- 「カードで支払えばよい」とそそのかされても、応じない！
- 高金利の借入れやクレジットカードのキャッシングは安易に利用しない！
- クレジットカードは必要以上にたくさん作らない！
- 金利、毎回の返済額、支払日、支払総額を必ずチェック！

万が一、多重債務になってしまったら...解決する方法もあります！
一人で悩まず、すぐに近くの消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センターには、①または②の方法によりご連絡いただけます。

①消費者ホットライン ☎188(いやや) 局番なし

(お近くの消費生活センターにつながります。なお、携帯電話からのお電話の場合、お住まいの地域外の消費生活センターをご案内することがあります。)

②最寄りの消費生活センター(市外局番、市内局番からおかけください。)

長野県 北信消費生活センター ☎026-217-0009	飯田市 飯田市消費生活センター ☎0265-22-4530	飯山市 飯山市消費生活センター ☎0269-67-0726
長野県 中信消費生活センター ☎0263-40-3660	諏訪市 諏訪市消費生活センター ☎0266-52-8199	茅野市 茅野市消費生活センター ☎0266-75-8188 <small>*富士見町、原村含む</small>
長野県 南信消費生活センター ☎0265-24-8058	須坂市 須坂市消費生活・特殊詐欺被害防止センター ☎026-213-7188	塩尻市 塩尻市消費生活センター ☎0263-52-0280(内線1129)
長野県 東信消費生活センター ☎0268-27-8517	小諸市 小諸市消費生活センター ☎0267-31-5100	佐久市 佐久市消費生活センター ☎0267-62-7501
長野市 長野市消費生活センター ☎026-224-5777 <small>*信濃町、飯綱町、高山村、小川村含む</small>	伊那市 伊那市消費生活センター ☎0265-96-8165 <small>*辰野町、箕輪町、南箕輪村含む</small>	千曲市 千曲市消費生活センター ☎026-274-0820
松本市 松本市消費生活センター ☎0263-36-8832	駒ヶ根市 駒ヶ根市消費生活センター ☎0265-83-2377 <small>*飯島町、中川村、宮田村含む</small>	東御市 東御市消費生活センター ☎0268-75-2410
上田市 上田市消費生活センター ☎0268-75-2535	中野市 中野市消費生活センター ☎0269-22-2201	安曇野市 安曇野市消費生活センター ☎0263-71-2100
岡谷市 岡谷市消費生活センター ☎0266-23-4811(内線1228)	大町市 大町市消費生活センター ☎0261-26-3225 <small>*油田町、松川村、白馬村、小谷村含む</small>	下諏訪町 下諏訪町消費生活センター ☎0266-27-1111(内線143)

編集・発行

長野県県民文化部 くらし安全・消費生活課

〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2 TEL 026-235-7286
E-mail kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp https://www.nagano-shohi.net/



しあわせ信州
令和6年1月作成

あなたの明るい未来のために

～ 多重債務にならないために ～



無計画に「分割払い」や「リボ払い」でネット通販を利用し、返済額が膨らんでいた。



「絶対に儲かる」と聞き、お金を借りて副業サイトに登録した。しかし、利益が得られず返済できない。



パチンコや競馬などギャンブルにはまり、いくつもの消費者金融から借金をした。



友人に頼まれ借金の「連帯保証人」になったが、友人が返済できないため、代わりに全額請求された。

無計画にカードを使っていると...



このほかに、収入減で借金を返済できない場合も、多重債務になる可能性があります。

クレジットカードやローンはとても便利ですが、無計画で使うと多額のお金を借りて返済が困難になる危険性があります。多重債務に陥るのは、特別な人ばかりではありません。

どんなことに気をつければ良いのか、
このリーフレットで学びましょう！



長野県消費者被害防止啓発キャラクター
もシカっち

「お金」と「借金」の基礎知識

ローンと金利

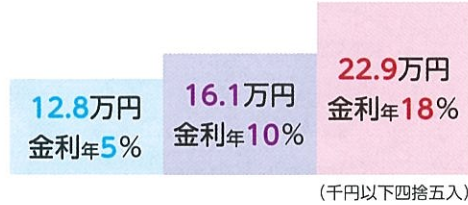
ローン 金融機関からお金を直接借りること

例:住宅購入のローン、銀行カードローン・キャッシング、消費者金融(サラ金)からの借金 など

借金をすると返済の際に**利息**がかかります。

借りたお金(元本)に対して支払う利息の割合のことを**金利**といいますが、**金利が高くなると返済額は多くなります**。なお、借金の金額に応じて上限金利が15%~20%に制限されていて、これを超える利息は禁止されています。

10万円を借りた場合の
5年後の返済額(複利計算)

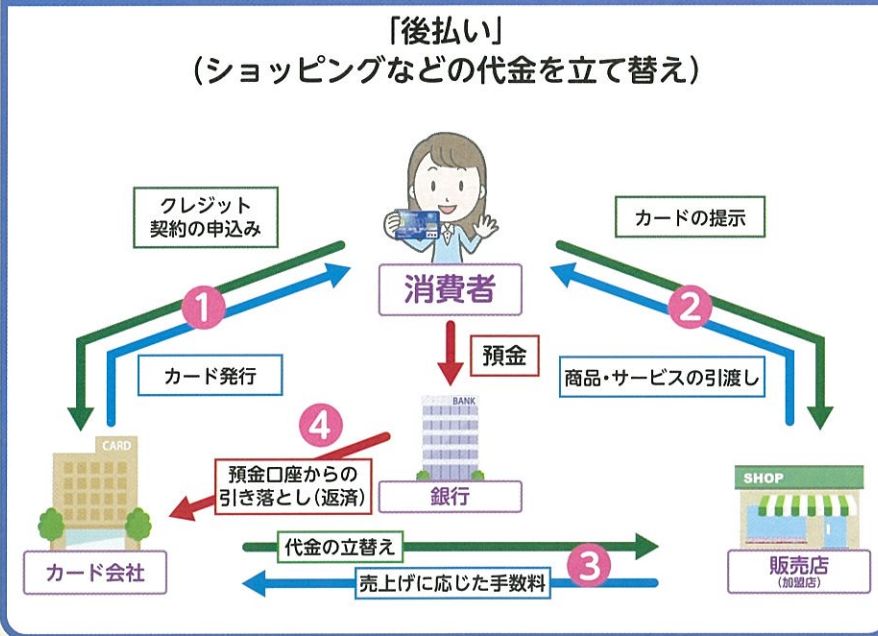


クレジットカード

クレジット (信用という意味)

- ・**クレジットカードの利用は「借金」です!** 返せる額を考えてから使いましょう。また、「本当に必要?」か確認しましょう。
- ・支払いができず延滞すると、将来住宅や自動車のローンが組めなくなるおそれがあります。

クレジットカードの仕組み



利用者は、買い物した後、期日までにカード会社へ返済しなければなりません。返済方法には一般的に以下のような種類があります。

返済方法	手数料
一括払い (一回払い、マンスリークリア)	なし
分割払い	あり
リボルビング払い (リボ払い)	あり

クレジットには、利用ポイントなどの特典も多くありますが、利用の際には手数料や年会費、支払い方法など、契約全体をしっかりと把握しましょう。

注意

「リボルビング払い」はたくさん使っても毎月の支払いが一定か、比較的少額で済むため、際限なくカードを利用してしまふことがあります。しかし残高が増えると支払いが長引き、手数料がかさんで借金の総額はさらに増えてしまいます。「リボ払い」には注意が必要です。

身の回りの「カード」

プリペイドカード

事前に一定の金額を支払って購入し、その額の範囲で利用できるカード。コンビニなどで購入し、ネットショッピングでIDを入力するギフトカードの利用が増えています。



注意 「有料動画サイトの料金が未納。ギフトカードの番号を教える」と言われたら、詐欺(サギ)です!

ICカード(チャージ型カード)

ICチップが入っていて、かざすだけで支払いができるカード。あらかじめ一定額をチャージし、不足が生じたら端末で金額を追加することができます。



注意 特に「オートチャージ」を設定している場合は、使い過ぎに注意しましょう。

キャッシュカード

ATMを使って銀行口座から現金を引き出したり、預金することができるカード。暗証番号や生体認証が必要となります。

デビットカード

預金口座の残高の範囲内で支払いができるカード。利用額はすぐに銀行口座から引き落とされます。

電子マネー

お金の価値を電子データとして記録させ、現金と同じように購入できます。カードやスマートフォンにチャージして決済する「前払い式」は、スーパーやコンビニなどで利用されています。

一枚で複数の機能を持つカード

キャッシュカードがデビットカードを兼ねていたり、クレジットカードの加盟店で利用できるデビットカードなど、様々な機能を持ったカードがあります。

注意 カードを使うのはお金を使うのと同じです。カードの残額や利用額を把握し、使い過ぎに注意! カードを落とすと、他人に利用されてしまうことがあります。きちんと管理しましょう。

契約についての基礎知識

契約とは

法的責任を伴う約束のことで、契約書がなくても口約束で成立します。いったん契約すると、正当な理由がない限り、一方的に破棄することはできません。成年年齢の引下げにより、成年に仲間入りした18・19歳は、「未成年であること」を理由に契約を取り消すことができないので、正しい知識を身につけましょう!

クーリング・オフについて

意味 頭を冷やして考え直す=Cooling Off
契約した後で冷静になって考え直し「契約をやめたい」と思ったら、一定期間内なら理由を問わず消費者側から一方的に契約を解除できる制度

効果 支払った代金は全額返金され、違約金等も請求されません。商品等を受け取っている場合、送料は販売会社の負担で引き取ってもらえます。(着払いでOK)

※インターネットなどを利用する通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品は、事業者が定めた返品特約が基準になります。
※店舗購入はクーリング・オフできません。また、自動車の購入や、消耗品(化粧品・健康食品など)の使用分などは対象外です。
※詳細は、長野県消費生活情報サイト「長野県消費生活情報」をご確認ください(ハガキの書き方などを記載しています)。

●クーリング・オフ対象となる取引と期間●

取引内容	期間
訪問販売 (ギャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法を含む)	法定書面を受け取った日から数えて 8日間
電話勧誘販売(電話をかけさせられた場合を含む)	
特定継続的役務提供 (エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療の7種類) 金額:5万円超 期間:エステティック、美容医療1月超、その他2月超	
訪問購入	20日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	
業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	

成年年齢引下げ(令和4年4月)

18歳からできること

- 親の同意なしでの契約(クレジットカードを作る、ローンを組む、携帯電話の契約、ひとり暮らしの部屋を借りる等)
- 結婚(男女とも18歳に統一) ○10年間有効なパスポートの取得 など

20歳のまま変わらないこと

- 飲酒・喫煙、国民年金保険料の納付義務 ○競馬や競輪、オートレースなどの公営ギャンブル など

賢い消費者 智恵の話会

スマホひとつで欲しいモノやサービスが手に入る生活は便利ですが、社会のデジタル化は消費者被害の入り口も身近にしました。一人ひとりが被害に遭わない意識と知識を楽しく笑って高めましょう。

日時

令和6年2月11日(日) 午後2時30分～4時

会場

Mウイング6階ホール (松本市中央1-18-1)

入場料

無料

定員

先着150人

出演者



落語家

たてかわ ひらりん

立川 平林

プロフィール

愛知県出身

2005年 立川談志に入門

2007年 ニツ目昇進

2018年 真打昇進

振り込め詐欺や悪質商法などの防犯落語を各地で行い、警察庁や消防庁から複数回表彰

申込み

2月8日(木)までに ①申込代表者氏名 ②申込人数 ③電話番号 を下記の方法で

- 1 電話 0263-33-0001(市民相談課) 午前8時30分～午後5時15分
- 2 FAX 0263-36-6839(市民相談課)
- 3 Eメール syouhi@city.matsumoto.lg.jp
- 4 Logoフォーム 右のコードから



- ・会場を含め周辺の駐車場は有料です。公共交通機関をご利用ください。
- ・災害等により中止する場合は、申込代表者へ電話連絡いたします。
- ・把握した個人情報は落語会の開催に関することにのみ使用します。