



賢い  
消費者に  
なるために

松本市消費生活センター TEL0263-36-8832  
松本市丸の内3-7 松本市役所

# 目次 もくじ contents

## 重要チェック

---

- 01 賢い消費者になるために……………1
- 02 電話でお金詐欺にご注意!!……………2
- 03 還付金の電話、本当に役所からくるの?……………3
- 04 架空請求のハガキやメール……………4
- 05 アダルトサイトの「ワンクリック詐欺」にご注意!……………5
- 06 電子マネーやスマホ決済に注意!……………6
- 07 電力小売り自由化って何?……………7

## みんなでチェック

---

- 08 アポイントメント(デート)商法……………8
  - 09 キャッチセールス……………9
  - 10 マルチ商法……………10
  - 11 ソーシャルメディアやSNS使用の注意点……………11
  - 12 契約の基礎知識……………12
  - 13 講座・資格商法……………13
  - 14 通信販売を利用する時の注意点……………14
  - 15 インターネットのフリーマーケットサービスや  
オークションサイトにご注意!……………15
  - 16 訪問買い取り商法……………16
  - 17 注文品送ります商法……………17
  - 18 SF(催眠)商法……………18
  - 19 点検商法……………19
  - 20 送りつけ商法(ネガティブ・オプション)……………20
  - 21 「ネットで副業」などのサイドビジネス商法……………21
  - 22 劇場型の投資詐欺(買え買え詐欺)……………22
  - 23 クリーニング店に衣類などを出す  
ときの注意点と洗濯表示……………23
  - 24 「迷惑をかけないから」って本当?保証人の話……………24
  - 25 クレジットカード使用の注意点……………25
  - 26 ご存知ですか?クーリング・オフ……………26
  - 27 ご存知ですか?消費者契約法……………27
  - 28 ご存知ですか?成年後見制度……………28
  - 29 国民生活センター越境消費者センターのご案内……………29
  - 30 ご存知ですかSDGs……………30
  - 31 今日からはじめる「5R(ファイブアール)」……………31
- 暮らしの相談窓口……………32
- 切って使えるクーリング・オフハガキ……………裏表紙

## 賢い消費者になるために



1. はっきり断る
2. うまい話はまず疑う
3. 気軽に財産の内容を教えない
4. 署名、押印はうかつにしない
5. 迷ったら一人で悩まず、すぐ相談



# 02

賢い消費者になるために

重要  
チエック

電話でお金詐欺にご注意!!

## 注意 1

お金の話が出たら警戒する

## 注意 2

電話の話をうのみにしない

## 注意 3

いったん電話を切って直接  
家族に確かめる

## 注意 4

すぐにお金を  
振り込まない



すぐお金を振り込めという話や「他言無用」という話は電話でお金詐欺の可能性が高いです。一人で判断せず家族や警察、市役所へすぐ相談してください。

役所の担当課を名乗って「医療費の還付金があるから、還付方法について伝えるので携帯電話をもってATMの所に行って」という電話がきた。この話は本当なのか？

本当に医療費などの還付金がある場合は、役所担当課から手紙が送付されます。担当課からこのような電話を掛けることはありません。



還付金の電話、  
本当に役所からくるの？

相手は、銀行名や携帯電話の番号を聞き出します。ATMまで誘導して、返金手続きではなく、反対にあなたの銀行から相手口座に振り込みをさせる手続き方法を携帯電話から指示してきます。携帯電話番号を聞き出す、ATMに誘導する、還付金詐欺にご注意ください。

## トラブルの多い商品例

医療費の還付、保険料の還付など

# 04

賢い消費者になるために

重要  
チェック

## 架空請求の ハガキやメール

「あなたの使用した料金が未納。今日中に連絡しないと訴訟・差し押さえになる」というハガキやメールは詐欺！



携帯電話・スマートフォンに「料金未納。連絡しないと訴訟になる」と脅しめいた内容のメールやハガキが来た。電話番号が書いてあるが、連絡したほうがいいのか？



お支払い期限を  
超過しております。  
現在まで○○様からの精  
算が振れておりません。  
会員番号 00000000  
未納ID番号 00000000  
未納支払金 000000

相手は詐欺的集団です。不特定多数の方に、何かの名簿を悪用してハガキを送ったり、でたらめな電話番号でメール(ショートメッセージメール)を送っています。連絡すると「訴訟取り下げのお金が必要」と金銭の被害に陥る危険があります。連絡するのはやめましょう。

### トラブルの多い商品例

消費料金、総合消費料金、有料コンテンツ料金、  
動画サイト料金など

ワンクリックで契約は成立して  
いません。「登録」「請求」画面  
になっても「誤作動の人はこち  
らに」には絶対電話しないで！

スマートフォンやパソコンでアダ  
ルトサイトを「無料」で見ようと「年  
齢認証」の18歳以上をクリックす  
ると「ご登録ありがとうございました。〇〇万円  
支払ってください」という画面になって驚いた。  
「誤作動の人はこちらへ」とあったので電話した  
ら「契約は成立している。誤作動ではない。今日  
中に〇〇万円払うように」と脅された。



ワンクリックでは契約は成立しません。金額、提供情報内容、  
契約期間、支払方法など重要事項について契約内容を一覽  
できる画面が表示されて「申し込み」「取り消し」の2つのうち  
「申し込み」を選択して初めて申し込み行為になります。  
慌てて相手にメールや電話をするのは絶対にやめましょう。

### トラブルの多い商品例

アダルトサイト、アダルト動画サイト、  
無料動画サイトなど

アダルトサイトの  
ワンクリック詐欺」にご注意

# 06

賢い消費者になるために

重要  
チェック

## 電子マネーやスマホ決済に注意！

電子マネーとはカードなどにあらかじめバリュー（財産価値）をチャージ（入金）し、買い物時に端末に読み込ませて電子的に決済するものです。

- QUOカードなどの「磁気型」、楽天 Edy, Suica, nanaco などの「IC型」、Amazonギフトカード、BitCashなどの「サーバー型」があります。
- カードさえ持たない「スマホ決済」も注目されています。
- スマホを店の読み取り機にかざすやり方と二次元バーコードやQRコードを読み取るものがあります。
- あらかじめ支払い方法（クレジットカードや銀行口座、電子マネー、現金チャージなど）を登録してスマホ決済専用のアプリケーション「決済アプリ」をスマホにダウンロードして使用します。

### 注意するトラブル事例

電子マネーの紛失時、無記名のため電子マネーのバリューが戻りません。ID番号の管理が必要になります。

- スマホ紛失時に勝手に使用されていた。
- スマホの故障で決済アプリを使用できなくなった。
- 店頭で支払い決済をし、残金から引き落とされた。後に商品を返品したが返金されない。



## 電力小売り自由化って何？

2016年4月1日から家庭用電力の小売りが自由にできるようになりました。

電気と携帯電話、ガソリン、ガス、インターネットなど様々な異業種と「コラボレーション」をした会社との契約が自由にできるようになりました。どんなことに注意すればいいのでしょうか。

① 契約会社を変更するときは、内容のメリットとデメリットの確認をしましょう。

- 新しく電気を売る会社は、国に「登録」が必要です。確認しましょう。
- 新しい会社と契約すると早期の契約解除や〇年縛りがあり、解約時に解約料がかかる場合があります。
- 「電気料金が安くなる」と言われた場合、今後も値上がりの可能性がないのか確認が必要です。

② 新しい会社と契約すると電気メーターはすぐに無料で「スマートメーター」に切り替わります。今のままの電力会社と契約を継続していてもいずれ無料でスマートメーターに切り替わります。

- スマートメーターは、そのお宅がどの時間帯にどのくらい電気を使用しているかなどの把握ができ、今後、各家庭に沿った節電など様々な提案がされるとも言われています。

契約は自主的に考えて慎重にしましょう。

現在契約中の電力会社の営業を装って、自社の新電力を契約させる手口があります。  
検針票の番号を知られると、勝手に契約されます。

## アポイントメント(デート)商法

知らない人からの  
呼び出しは要注意  
出向かないで!

電話で「プレゼントが当たった」「いい話があるから」などと誘って、喫茶店やホテル、催事場や店舗に呼び出し、高額な商品を契約させる。

男性には女性が、女性には男性の販売員が親しげに近づいてきて誘い出し、親密になったところで高額な商品を売りつけます。

## トラブルの多い商品例

レジャー会員権、パソコン、  
絵画、ネックレスなど



# 声をかけられても ついていけないで!

駅や路上で「アンケートに答えて」などと声をかけ、営業所や店舗、ファミリーレストランなどへ同行させて、言葉たくみに高額な商品売りつける。



駅前や繁華街の歩道で「アンケート調査に協力して」などと声をかけ、「結果についてお話ししましょう」などと、営業所や店舗、ファミリーレストランなどへ連れて行き、断われない雰囲気の中で、高額な商品を契約させます。

## トラブルの多い商品例

モバイルタブレット、化粧品、美顔器、エステ、WiFiルーター、浄水器、マンションなど



# キャッチセールス

# 10

賢い消費者になるために

## 「人に紹介すると儲かる」 には危険がいっぱい!

### マルチ商法



副業収入になるからと商品の販売組織に誘い、商品を購入させ、同じように人を誘って加入させ、商品を購入させるとマージンが入ると勧誘します。「ネットワークビジネス」や MLM (マルチレベルマーケティング) とも呼ばれています。

知人から「儲かるし、特別な商品」などと誘われますが、思うように加入者を獲得できず、不要な商品の支払いのみが残る危険があります。

また、人づてに誘うので、人間関係が破綻することもあります。

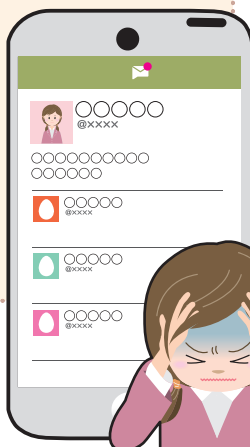


### トラブルの多い商品例

化粧品、美顔器、健康食品、浄水器、補正下着、投資用教材DVD、暗号資産(仮想通貨)、投資話など

SNS使用の注意点や  
ソーシャルメディアや

- 自分の名前・住所・電話番号・メール・職業のことなど個人情報をむやみに教えない。
- 「あなただけ」「無料」「簡単に儲かる」「今だけ」という甘い言葉にだまされない。
- 友だちや先輩からの誘いでも「断る勇気」を持つ。
- よく知らない相手からの誘いには乗らない。
- 初期設定のまま使用していると unnecessary 情報の登録や公開につながる場合があります。情報公開の範囲やプライバシーの設定に注意する。



## 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、口約束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。

### 契約成立により生じる責任

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。

一方的に契約を解消する(やめにする)ことは、原則的にできません。ただし、契約を解消できる例外的な場合もあります。

一人で判断せず、まず消費生活センターにご相談ください。

# あいまいな返事はだめ はっきり断りましょう！

電話で「あなたが選ばれた」「簡単にとれる」などと資格教材をしつこく勧める。

契約後の二次被害も多いです。



突然、職場や自宅に電話があり、「職場で有望な社員としてあなたが選ばれた」「簡単に国家資格がとれる」「とれたらお祝い金が出る」などと、言葉たくみに高額な資格教材の購入を勧めます。

また、契約後数年たって「まだ資格をとっていないから」「生涯学習だから」と新たに教材を勧誘されます。「勧誘名簿から削除してあげる」と高額な契約を迫る二次被害も多いので注意しましょう。

## トラブルの多い商品例

行政書士教材、宅建教材、  
旅行業務教材など  
電気関係（電験三種など）



## 講座・資格商法

# 14

賢い消費者になるために

## 通信販売を利用する時の注意点

みんなでチェック

自宅にいながら、気軽にショッピングができる通信販売。便利な反面、商品を手にならず、カタログや雑誌、テレビCMやホームページの情報をたよりに申し込むので、届いたら、「想像していたのと違う」、「デメリット表示を見おとしていた」などのリスクがある取引です。「初回限定〇〇円」と極めて安い価格を表示し、申し込むと5回連続購入が条件だったなどのトラブルが増加しています。

- 購入の際は、販売業者の住所、連絡先、送料、代金の支払い方法、配達予定日、返品条件などを確認しましょう。
- 会社の電話が携帯番号のみの場合や、住所が郵便局留の場合は、要注意です。
- 通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。業者の定めた返品規則に従うことになります。
- 注文のきっかけになった広告や注文用紙の控えは、保存しておきましょう。テレビやラジオショッピングはメモを取り、ネット通販の時は、画面をプリントアウトしておきましょう。

**注意!**

代金前払いしか受け付けない業者や振込口座が個人名義の業者も避けたほうが良いでしょう。



インターネットのフリーマーケットやオークションは個人と個人の契約です。自己責任で行いましょう。

- ① ブランド品の洋服をネットオークションで相手に送ったのに「偽物だ」とお金を払ってくれない。
- ② ネットオークションで人気グループのライブチケットを落札して、お金を払ったがチケットが届かない。出品者と連絡がとれない。

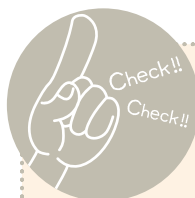


インターネット上のサイトやアプリ運営事業者は「個人間で解決して」とトラブル解決に協力してくれない場合もあります。消費生活センターも個人間契約のあっせんはできません。自己責任で、慎重に行いましょう。こうしたサイトやアプリを利用するときは、運営事業者の「利用規約」を守りましょう。



インターネットのフリーマーケット  
サービスやオークションサイトに「注意！」

## 訪問買い取り商法

便利そうな訪問買い取り、  
本当にお得？

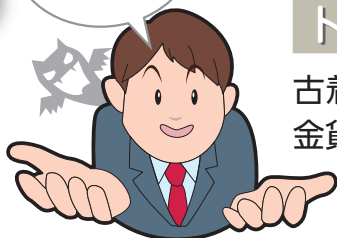
「どんな古着も古カバンも着物も買い取る」と電話で訪問の約束を取り付ける。

「貴金属はないか」としつこく迫る。

業者の主たる目的は貴金属の買い取りであることが多いです。安く買い取られたアクセサリーを返品してほしいと申し出ても「品物はもうない」と言われたトラブルもあります。

この商法は、買い取り価格がたとえ数百円でもクーリング・オフの対象になります。(本、CD、ゲームソフト、家電、家具、車、有価証券は対象外です)ただし、クーリング・オフをしても業者と連絡が取れなくなり、返品がされない危険性もありますので注意しましょう。

どんなものでも  
買い取りますよ♪



## トラブルの多い商品例

古着、着物、くつ、カバン、アクセサリー、  
金貨、洋酒、ハガキなど

## 頼んだ覚えのない 契約は、はっきり、 きっぱり断りましょう

突然電話があり、頼んでない健康食品なのに「貴方が2ヶ月前に頼んだ品物を今日送ります」と一方的に言われます。



「頼んでいない」と断っても「あなたの声を録音してある」「あなたからの注文書が届いている」といい、「このままだと裁判にする」と脅しめいたことまで言います。

頼んだ覚えのない契約は、きっぱり断りましょう。一度応じると同様な勧誘電話が次々にきます。特に一人暮らしの高齢者には周りの見守りが必要です。

### トラブルの多い商品例

健康食品、カニ、海産物、  
お茶、室内装飾品など

頼んだ覚えはないのにな…  
う～ん…



# 注文品送ります商法

S  
F  
(催眠)  
商法

# ただより高いものはない 会場に入らないように しましょう!



「試食・宣伝販売」を主とした「講習会商法」。無料で商品を配るなどと言って、会場に人を集め、日用雑貨などをただで配った後、健康の話などで興味を引きつけて高額な商品売りつける。

「うちの会社は優良企業だ」と宣伝して消費者を信用させて、空き店舗や個人宅、プレハブの建物で、興味を引く楽しい話をして、雰囲気盛り上げます。週に何度も通ううちに店員と仲良くなり、高額な布団や健康器具などの勧誘を断りづらくします。



## トラブルの多い商品例

布団、健康器具、  
健康食品、装飾品など

# 点検は口実にすぎません 相手にしないで 断りましょう!

## 点検商法

みんなでチェック

点検を口実に消費者に近づき、  
点検後、根拠のない不安をあお  
って、高額な商品売りつける。



布団を点検後、「この布団では病気になる」と嘘を言い、  
新しい布団を買わせます。床下を点検後、「湿気が多いから  
シロアリが出る」と高額な床下換気扇やシロアリ駆除剤  
を契約させます。水道水の検査後、「このままでは身体に  
悪い」と高額な浄水器を契約させます。

### トラブルの多い商品

布団、屋根工事、シロアリ駆除、  
床下換気扇、浄水器など



## 送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)

# 代金を払う必要は ありません。 送り主を確かめて!



注文していない商品を一方的に送りつけて、代金をだましとる。

一方的に送付された商品は直ちに処分できます。  
代金引換配達で送られて、家族が注文した品と思い、代金を払って受け取ってしまうことがありますので注意しましょう。

### トラブルの多い商品例

書籍、業界新聞、カニ、鮮魚、果物などの食品、健康食品、掛け軸など

「隙間時間を利用して、だれでも簡単に稼げます」でも、収入にはならず、支払いだけが残る。要注意!

「SNSで『いいね』するだけで簡単に稼げます」「SNSの通知音が鳴る度に稼げる」「AIを使ったFX自動売買ツールだから稼げる」などとSNS上で誘い、そのために高額な情報商材（ノウハウ集など）を勧めます。購入しても稼げないので、業者と連絡を取ると、より稼げる「高額なコース」への変更を勧められます。最近では、「高収入の異性の相談相手になれば稼げる」と誘い、海外の出会い系サイトに登録させる手口もあります。



「ネット副業」などの  
サイドビジネス商法

みんなでチェック

### トラブルの多い商品例

SNSで稼ぐ情報商材、FXやバイナリーオプション、アフィリエイト収入、暗号資産（仮想通貨）への投資など



## 劇場型の投資詐欺 (買え買え詐欺)

「あなたの名前で申し込んでほしい」は危険です。  
はっきり断りましょう!

突然、自宅にカタログが届く。  
「振込金はうちで用意するから、  
あなたの名義で申し込んでくれ」  
と別会社から電話がある。  
「申し込んだ名義人が支払うべきだ」とカタ  
ログ送付の会社から支払いを強要される。



同じグループの人間が、お芝居をするように、カタログを送付する会社と「あなた名義で申し込んでくれ」と電話する会社を演じる劇場型の詐欺です。一度関わると「今度こそいい話があります」「だまされたお金を取り戻します」と次々に詐欺的会社から連絡が入ります。

振込は弊社にお任せください。  
名義人の件ですが…



### トラブルの多い商品例

福祉施設への入居権、再生可能エネルギー、医療関係会社の社債、未公開株、外国の不動産、外国通貨、宝石など



繊維製品の「取扱い絵表示」が2016年に国際規格 (ISO国際標準化機構の規格)に変更されました。

家庭で洗濯をする時、クリーニング店に出す時も衣服についている表示通りの洗濯・乾燥方法を確認しましょう。そのためには新しい絵表示を理解する必要があります。

クリーニング店に出すときにはお店の人と共に、最初に洗濯方法や衣服の現状の確認が必要です。

もし、クリーニング事故にあった場合は、最初の受付の確認作業が大事になります。また、受け取ったクリーニング済みの衣服などはすぐに確認しましょう。問題があれば6ヶ月(なるべく早めに!)以内にクリーニング店に申し出をしましょう。

## 「取扱い絵表示」のポイント

①「基本記号」と、「不可記号」や「数字」の組み合わせで構成されます。

●5つの基本記号



家庭洗濯



漂白



乾燥



アイロン



クリーニング

\*上記の順に表示されます。

詳しくは消費者庁のホームページ「新しい洗濯表示」をご覧ください。

クリーニング店に衣類などを  
出すときの注意点と洗濯表示

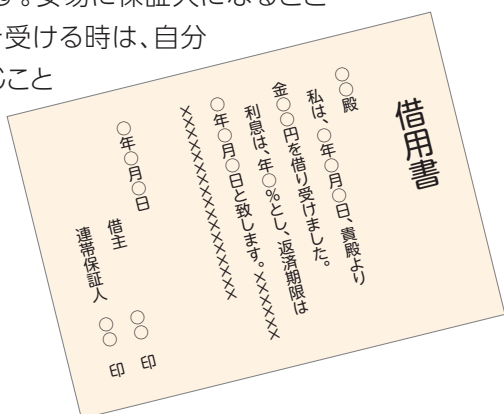
## 「迷惑をかけないから」保証人の話

「迷惑をかけないから」「名前だけだから」と言われ、他人の保証人になったために、借金を負うことになる場合があります。

保証人には普通の保証人と連帯保証人の二種類があります。

	催告の抗弁権	検索の抗弁権
内 容	借りた本人にまず請求するよう求める権利	借りた本人の財産から取り立てるよう求める権利
保 証 人	ある	ある
連帯保証人	ない	ない

上記のように、連帯保証人になると、借りた本人と同じ責任が発生します。安易に保証人になることは避け、もし引き受ける時は、自分が借りたのと同じことになるという覚悟が必要です。



## クレジットカード使用の注意点

**● カードの裏のサインはなんのため？**

カードの盗難、紛失による不正使用を防止するためです。

**● カードは絶対他人に貸さない。**

夫婦や子どもでも、名義人以外は使用できません。他人に貸したカードでトラブルが発生しても、責任は名義人にあります。

**● カードの明細を確認しましょう。**

心当たりのない請求があった場合、すぐにカード会社に問い合わせをしましょう。

**● カードをなくしたら？**

すぐカード会社に連絡して、使用停止措置をとってください。最寄りの警察にも、届けを出してください。

**● 決済代行業者とは？**

インターネットショッピングなどでは、決済代行業者が店（加盟店）とクレジットカード会社との間に入ることがあります。トラブル発生時に決済代行業者と交渉することもあります。

**注意！**

クレジットカード情報が登録されているスマートフォンなどの通信機器は、他人に不正利用される危険があります。必ず、ロックをかけましょう。

突然玄関にセールスマンがあらわれて  
街頭で呼び止められて  
電話で勧められて



ご存知ですか？  
クーリング・オフ

たくみで強引なセールストークに乗せられ、断り切れず契約してしまった時、頭を冷やして、冷静に考えなおすのがクーリング・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、内職モニター商法は20日以内)であれば、解約の意思を書面や電子メールで通知することにより、無条件解約できます。

(注)次の場合は、クーリング・オフの対象外です。

- 契約金額が3,000円未満の現金払いの場合
- 自ら出向いた店舗での購入や通信販売の場合
- 自らの意思で使用した消耗品(化粧品や健康食品など)で契約書に明記されている場合

裏表紙に「切って使えるクーリング・オフハガキ」が付いています

こんな時は、消費者契約法で  
取消しできます。

- ・ 契約日から5年以内
- ・ 気づいてから1年以内



● 不実告知

契約の判断材料になる重要事項  
について、事業者が「事実と異なる」  
ことを言った場合

● 断定的判断

将来の見通しが不確実なのに、事業者が「断定的な」ことを言った場合

● 不利益事実の不告知

消費者にとって不利益なことを、事業者が「わざと言わなかった」場合

● 不退去

自宅などに事業者が居座り、「帰ってくれ」と言ったのに帰らなかった場合

● 監禁

販売場などで消費者が「帰りたい」と言ったのに、事業者が帰してくれなかった場合

● 過量契約

事業者が過量販売と知りながら、消費者の判断能力低下等につけこんで、通常分量等を著しく超える契約をさせた場合

ご存知ですか？消費者契約法



# ご存知ですか？成年後見制度

みんなでチェック

- 判断能力が不十分で、自分で財産管理や介護サービス等の契約行為が困難である認知症高齢者や知的障がい者の方々等を法律的に保護する制度です。
- 本人の判断能力の段階に応じて家庭裁判所が成年後見人等を選出する「法定後見制度」と将来に備えて公正証書で契約を結ぶ「任意後見制度」があり、悪質商法等の被害からも守ることができます。

## ●法定後見制度

本人の判断能力の段階に応じて「後見」「保佐」「補助」に選別され、家庭裁判所で決定された成年後見人、保佐人、補助人が保護の対象となる人の判断能力に応じた財産管理・法律行為・財産処分行為などを行います。

## ●任意後見制度

本人が十分な判断能力があるうちに、将来に備えてあらかじめ任意後見人に代理権を与える契約を公正証書で結びます。

## ●お問い合わせ先

長野家庭裁判所松本支部	住所	松本市丸の内10番35号
	電話	32-3044
松本市役所 高齢福祉課	電話	34-3061(直通)
障がい福祉課	電話	34-3212(直通)

インターネットの普及とともに、インターネット通信販売などで国際的な取引が日常化してきています。海外サイトで買い物をする場合、クレジットカード番号を入力し決済して買い物が簡単にできるようになってきました。しかし、リスクもあります。「ブランド品と思って購入したが外国から模倣品が届いた」「現金前払いを個人口座に入金したが、品物が届かない。メールの返信もない」という悪質サイトが後を絶ちません。

こうしたことから、国民生活センター越境消費者センター(Cross-Border Consumer Center Japan:CCJ)では、インターネット通販だけでなく店頭取引も含む海外ショッピングに関するトラブル相談を受け付けています。言葉の問題や法律・商習慣の違いのため、交渉困難、解決困難な問題もご相談に乗ります。現在、アメリカ、カナダ、韓国、台湾、シンガポール、ベトナム、タイ、フィリピン、スペイン、ロシア、中南米諸国、イギリス、マレーシア、香港、ラトビア、メキシコ、エストニアに対応しています。その他の国にも可能な限り対応しています。

ご相談は、まずご本人から業者に直接問い合わせしてください。解決しなかった場合、CCJのウェブサイト上の相談受付フォームに相談内容を入力してご相談ください。相談の連絡は原則メールで行います。CCJから連絡できるようにCCJのドメインを許可してください。(ccj.kokusen.go.jp)

## 国民生活センター 越境消費者センターのご案内

## ご存知ですかSDGs

2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に2016年から2030年までの国連目標が示されました。「地球上の誰一人として取り残さない」という精神のもと、以下17の取り組むべき目標課題が示されました。

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



### 消費者として何をするか

現在、地球環境について、特にプラスチック容器やストローの使用を抑える動きが出ています。こうした動きに目を向け、リサイクルや食品ロスを減らす。製造現地の人々の経済が少しでも良くなるようにフェアトレードの商品を買う。児童労働が問題となる企業の商品を買わない。人や社会、環境に配慮したものや、サービスを選ぶことが大切です。身近なところからあなたのSDGsの取り組みを始めましょう。



## 環境のこと 資源の有効活用 捨てる前に考えること

5Rとは、ごみを減らすためのRで始まる行動です。大切なのは、1人ひとりが意識して生活することです。それがごみを減らすことにつながります。



- Reduce (リデュース)      ごみを減らす
- Reuse (リユース)        再利用する
- Recycle (リサイクル)    再び資源として利用する
- Refuse (リフーズ)        不要なものはもらわない
- Repair (リペア)          修理して使う

プラスチックごみによる海洋汚染などの問題が深刻化してきたので、2020年7月1日からプラスチック製買い物袋の有料化が、小売店に義務付けられました。プラスチックの過剰使用を抑制し、ライフスタイルを見直すことを目的としています。

「5R (ファイブアール) 今日からはじめる」

## 暮らしの相談窓口

金融庁「金融サービス利用者相談室」	0570-016-811
IP電話から	03-5251-6811
総務省信越総合通信局「電気通信サービスに関する相談」	026-234-9952
独立行政法人情報処理推進機構(IPA)「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509
(一社)生命保険協会「生命保険相談所」	03-3286-2648
(一社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」	0570-022808
特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」	0120-64-5005
(一社)自動車公正取引協議会「消費者相談室」	03-5511-2115
(公社)日本通信販売協会「通販110番」	03-5651-1122
(一社)日本旅行業協会(JATA)「消費者相談室」	03-3592-1266
日本年金機構「ねんきんダイヤル」	0570-05-1165
一般電話から	03-6700-1165
NHK受信料フリーダイヤル	0120-151515
(公社)日本広告審査機構JARO	03-3541-2811
新聞公正取引協議会(長野県支部)	026-233-3104
日本貸金業協会	0570-051-051 03-5739-3861
長野県宅地住宅相談所(県庁建設部内)	026-235-7331
不動産適正取引推進機構	0570-021-030
長野県中古自動車販売協会(JU長野)	0263-58-3700
(一社)日本自動車購入協会 車売却消費者相談室	0120-93-4595
(一社)長野県自動車整備振興会	026-243-4839
(公財)自動車製造物責任相談センター	0120-028-222
(公財)長野県生活衛生営業指導センター (飲食業、旅館、理美容、クリーニング)	026-235-3612
長野県弁護士会松本在住会	0263-35-8501
長野県司法書士会 消費者トラブル・少額トラブル(平日12～14時)	026-233-4110
松本警察署生活安全課	0263-25-0110
警察相談専用電話	#9110
交通事故相談(松本合同庁舎内)	(直)0263-40-1949 (代)0263-47-7800
マイナンバー制度のお問い合わせ ●総合フリーダイヤル	0120-95-0178
●松本市役所市民課	0263-34-3490
消費者ホットライン (住まいの近くの消費生活センターにつながります) (土、日、祝日の10～16時国民生活センターにつながりますが一部の電話や建物点検日はつながりません)	188
国民生活センターお昼の消費生活相談(平日11～13時)	03-3446-0999
(公社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談室」 (年末年始を除く土、日 10～12時、13～16時)	03-5614-0189
長野県中信消費生活センター (長野県松本合同庁舎内、中信地区在住者相談窓口)	0263-40-3660
松本市消費生活センター(松本市役所内)	tel 0263-36-8832 fax 0263-36-6839

# クーリング・オフのしかた

※クーリング・オフは 26 ページを参照

訪問販売や電話勧誘などで、いったん契約してしまっても契約を解除できる制度です（乗用車など一部適用されない商品もあります）。ただし、解除できる期間は定められているので、早めの手続きが肝心です。

取引内法	期間
訪問販売・電話勧誘販売 訪問購入(買取り)	8日間
マルチ商法・内職商法	20日間

- 1 契約書を受け取った日を含めて、定められた期間内（左下の表参照）にハガキなどの書面で行います。
- 2 必要事項を下記のハガキに書いて、証拠としてコピーをとり、保管します。
- 3 ハガキは「特定記録」郵便で送ります。

クーリング・オフ

## ▼このハガキで契約を解除できます

### 契約解除(申込み撤回)通知書

契約(申込)日 年 月 日

商品・役務名

契約金額 \_\_\_\_\_ 円

販売会社名

(担当者名)

上記契約を解除します。  
すみやかに支払済の  
商品を引き取ってください。  
円を返金し、

申し出日 年 月 日

(契約者)  
住所

氏名



松本市

ご相談は 消費者ホットライン  
または 松本市消費生活センター

い や や!  
TEL 188  
TEL 0263-36-8832

〒

郵便はがき

都 道  
府 県

市 区  
郡

区 町  
村

(会社名)

代表者 様

特定記録