

# ながのけん 暮らし 得 情報 夏号 marutoku

- 内容
- 令和5年度県内で多かった相談
  - 苦情相談の事例とアドバイス
  - ご存知ですか？ クーリングオフ
  - 電話でお金詐欺 / 長野県からのお知らせ

## 令和5年度 県内で多かった相談は…

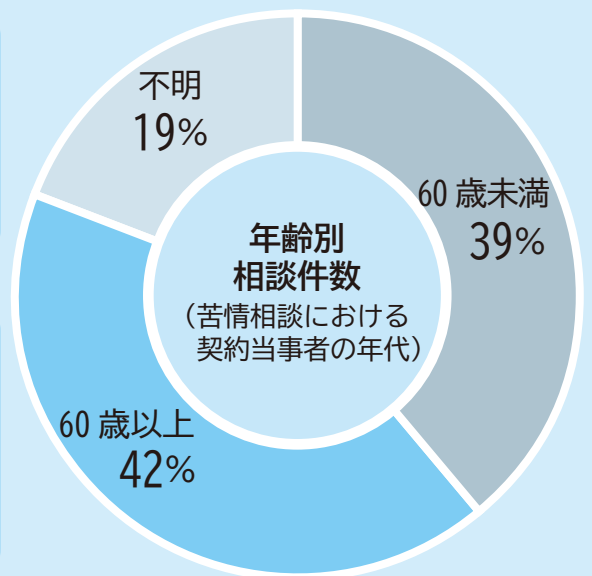
◆ 県の消費生活センターに寄せられた苦情相談 5,346 件 (速報値)  
令和6年5月20日時点

### 販売方法別では

- ◆ SNS上の広告などインターネットを介した「通信販売」が最多
- ◆ 光回線の契約や海産物などの「電話勧誘販売」も増加

### 商品・サービス別では

- ◆ 架空請求や迷惑メール、身に覚えのないクレジットカードの使用
- ◆ 屋根工事の点検商法
- ◆ 化粧品や健康食品の定期購入関連



### 皆様へお願い

年齢別の相談件数では、60歳以上の方の割合が多くなっています。周囲の方も、家に見慣れない商品が多い、見慣れない人が頻繁に出入りしているなど「もシカして…」と思うことがあれば、声を掛けたり、消費生活センターをご案内いただくなど、見守り活動にご協力をお願いします。

消費者トラブルでお困りのときは、消費生活センターにご相談ください！

北信消費生活センター	長野市大字南長野幅下692の2 (長野県庁西庁舎2階)	☎ 026-217-0009
中信消費生活センター	松本市大字島立1020 (県松本合同庁舎4階)	☎ 0263-40-3660
南信消費生活センター	飯田市追手町2-641-47 (飯田市美術博物館隣)	☎ 0265-24-8058
東信消費生活センター	上田市材木町1-2-6 (県上田合同庁舎6階)	☎ 0268-27-8517



消費生活センターは、消費者が商品の購入や契約に関して不安なことを相談していただく機関です。専門知識を持つ相談員が、中立的な立場で相談を受け、トラブルを解決するためのお手伝いをしています。

消費者ホットライン **188** (局番なし) でもご相談いただけます

継続のご相談など、決まった窓口へのご相談は直通の番号へ電話してください。相談は無料ですが、相談窓口につながった時点から、通話料金が発生します。

### 事例1

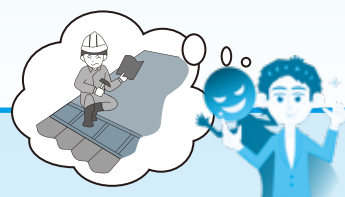


**SNSの広告**から下着を代引き配達で購入したが、届いた商品を確認したら**偽物**だった。一度開封したものは受け取り拒否にはできないらしい…。

#### 【アドバイス】

- ◆ 大幅に値引きされていたり、日本語がおかしい、支払方法が代引き配達の1つしかないなど、怪しいと感じたら取引は控えましょう。
- ◆ 送り状の「依頼人」情報を確認し、注文した業者と違う場合は代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。

### 事例2



突然訪ねてきた屋根の**点検工事**の業者から「修理しないと大変なことになる」と**不安を煽られ**て契約したが、冷静に考えると本当に必要だったのか…？

#### 【アドバイス】

- ◆ 不安を煽られたり、契約をせかされたりしても、その場では契約せず、相手の言うことが事実か、必要な工事なのかなどを家族や周囲の人に相談しましょう。
- ◆ 複数業者から見積を取ることも大切です。
- ◆ 訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフできる場合があります。

### 事例3

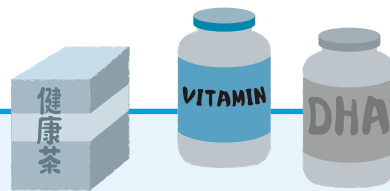


小学生の息子が、親のスマートフォンを使ってオンラインゲームに**高額課金**をしてしまった。**子どもが無断で**やったことなので、請求を取り消せるか…？

#### 【アドバイス】

- ◆ 子どもが無断で契約した場合、「未成年者取消権」によって契約を取り消すことができますが、子どもが自分の年齢を成人として偽っていた場合などは、取消が認められないこともあります。
- ◆ 子どもにオンラインゲームを遊ばせる場合は、必ず子ども専用のアカウントを作成するとともに、保護者が決済を管理できるようにしましょう。

### 事例4



**健康食品**を購入し、数日食べたところ、酷い**体調不良**に。かかりつけ医に相談すると健康食品が原因でないかと言われたが、販売店は認めない…。

#### 【アドバイス】

- ◆ 自己判断での医療品との併用は避け、不調を感じたら必ず医師や薬剤師などに相談しましょう。
- ◆ 一般に「好転反応」と呼ばれるような、体調が良くなる過程で不調の症状がでたり、体調が悪くなったりする現象は、科学的には存在しません。体調に異変を感じたら、すぐに使用を中止しましょう。

# ご存知ですか？クーリング・オフ

## クーリング・オフとは

いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

### 1 クーリング・オフできる取引と期間

8日間	<b>訪問販売</b> (キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む) <b>電話勧誘販売</b> <b>特定継続的役務提供</b> (エステティック、美容医療、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) <b>訪問購入</b> (業者が消費者の自宅等を訪ねて商品の買い取りを行うもの)
20日間	<b>連鎖販売取引</b> <b>業務提供誘引販売取引</b> (内職商法、モニター商法等)

※上記販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフできない場合があります。

※通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

### 3 クーリング・オフの手順

1

事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報やクーリング・オフの通知を発した日を記載します。

※必要な情報

- 契約年月日     契約者名  
 購入商品名     契約金額等

2

クーリング・オフができる期間内に通知します。

≪書面(はがき)の場合≫

書面(はがき)の送付前に両面をコピーし、特定記録郵便または簡易書留など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付します。

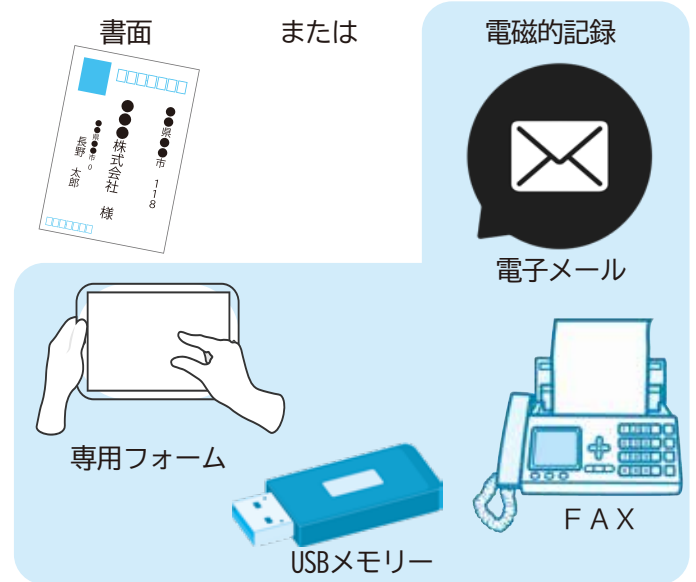
≪電磁的記録の場合≫

契約書面に電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知します。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

3

クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

### 2 クーリング・オフの方法



書面での手続きのほかに、電磁的記録によるクーリング・オフができます。(令和4年6月特定商取引法改正)

### 4 通知の記載例

#### 通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日    令和〇年〇月〇日  
商 品 名        〇〇〇  
契 約 金 額     〇〇円  
販 売 会 社     株式会社〇〇  
                  担当者〇〇

支払った代金〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日  
(住所)  
(氏名)

# 電話対策でストップ! 電話でお金詐欺 (特殊詐欺)

被害者は高齢者が多く、自宅の固定電話に犯人からの電話がかかってきたことをきっかけに被害にあっています。

## 《架空料金請求詐欺が急増しています!》

被害件数36件 (前年比+20件)  
※令和6年4月末時点

対策

- 未納料金の支払いで電子マネーを購入するよう言われたら詐欺です (未納料金は電子マネーでは払いません)。
- 見知らぬ電話番号からの着信や見知らぬアドレスからのメールは無視しましょう。
- 副業等の儲け話はうのみにせず、詐欺を疑いましょう。
- お金を振り込む前に、振込先の口座をよく確認しましょう。



## 長野県からのお知らせ

～消費生活に関する出前講座・講師派遣をおこなっています!～  
地域の方の集まりへ、学校へ、皆さんの職場へ、県職員・外部講師が直接伺います!

### 【出前講座 (県職員)】

- ▼訓練型電話でお金詐欺 (特殊詐欺) 対応講座 (電話でお金詐欺の手口、被害防止対策等)
- ▼消費生活講座 (悪質商法の手口とその対処方法等)
- ▼はじめませんかエシカル消費 (エシカル消費を学び身近な取組みにつなげる)
- ▼エシカル消費を買い物で学ぶ (小中学校対象の出張授業)

### 【講師派遣 (外部講師)】

- ▼スマートフォンのマナーと情報モラル
- ▼金融リテラシー

詳しくは、長野県公式HPをご覧ください。

<https://www.nagano-shohi.net>

/keihatsu/kouza



<https://www.pref.nagano.lg.jp/koho/>

demaekouza.html



消費生活情報メールマガジンを配信しています。

毎月1回、消費生活に関する注意喚起情報や、消費生活講座のご案内などの情報をお届けします。  
配信をご希望される方は、次の長野県消費生活情報ホームページからご登録ください。

(<https://www.nagano-shohi.net/mail-magazine/>)

編集・発行  
(令和6年6月発行)

長野県県民文化部 暮らし安全・消費生活課  
〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2  
(長野県庁西庁舎2階)

TEL 026-232-0111 (代表)

E-mail: [kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp](mailto:kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp)



SDGs  
REGISTERED PARTNER  
NAGANO PREFECTURAL  
GOVERNMENT



はインターネットでも御覧いただけます。

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