

ながのけん
くらし

ま 得

夏号 marutoku
情報

内
容

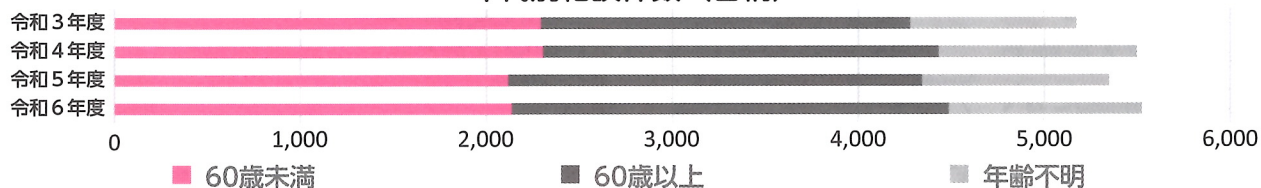
- 令和6年度県内で多かった相談
- 苦情相談の事例とアドバイス
- 新生活スタート後に気を付けたい消費者トラブル
- 長野県からのお知らせ

令和6年度

県内で多かった相談は…

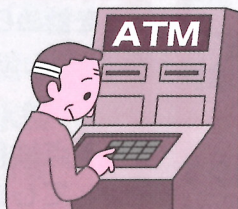
◆県の消費生活センターに寄せられた苦情相談 **5,523 件** (令和5年度から約180件も増加)

年代別相談件数 (苦情)



年齢別では

- ◆ 60歳以上の相談が4割超
- ◆ 70歳以上では26.6%
高齢者の相談割合が増加

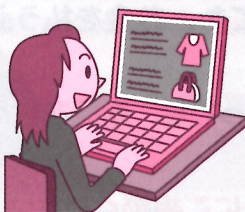


皆様へお願い

身近な方のご自宅に見慣れない商品が多い、また、見慣れない人が頻繁に出入りしているような場合、消費者トラブルに遭われている可能性があります。

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



「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。

(消費者庁イラスト集より)

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!**

長野県消費生活センター (松本市大字島立1020) 松本合同庁舎4階

☎0263-40-3660

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。

長野県消費者被害防止啓発キャラクター

もシカっち



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。



消費生活センターには

こんな相談が 寄せられています

苦情相談事例とアドバイス

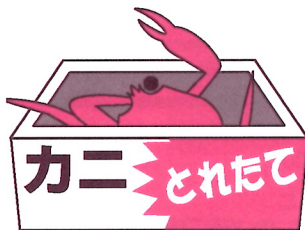


事例.1

突然電話で

海産物の購入を勧められた。断ったが、一方的に商品が送りつけられた。

突然海産物が代引き配達で届き、同居している家族が代金を支払ってしまった。



アドバイス

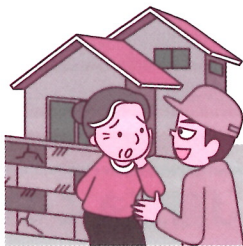
- ▶ 一方的に送り付けられても、お金を払う必要はありません。
- ▶ 誤って支払った場合であっても、返還を求めることができます。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.3

住居内にゴキブリ

が見つかった。心配になってネットで調べた駆除業者に電話で依頼した。電話では料金の説明がなくせいぜい数万円だと思ったが、実際には30万円請求された。



アドバイス

- ▶ 金額の確認がないまま、駆除作業を依頼したため、支払いの義務は生じてしまいます。
- ▶ あらかじめ、金額の確認や、複数社から見積もりを求めるようにしましょう。
- ▶ もし、事前に確認した金額と実際の請求額が異なる場合には、訪問販売によるクーリング・オフ（8日間）の対象になります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.2

電力会社の委託

を受けたと名乗る事業者から「点検に伺いたい」と電話があった。後日事業者が訪問し、分電盤の点検後、漏電の危険があるとして高額の交換工事を勧められたので、工事契約してしまった。



アドバイス

- ▶ 点検後、交換工事を持ち掛けられ、承諾してしまった場合には、訪問販売に該当し、クーリング・オフ（8日間）の対象となります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

- ▶ 家庭の電気設備の点検は、電力会社から、電話でなく書面で事前に案内されます。
- ▶ また、点検後、その場で交換の契約を持ちかけることはありませんので、ご注意ください。

事例.4

不用品を買い取る電話

の後、訪問した業者が、「貴金属はないか」「査定だけでも」と長時間居座られ、根負けして貴金属数点を1万円で売ってしまった。



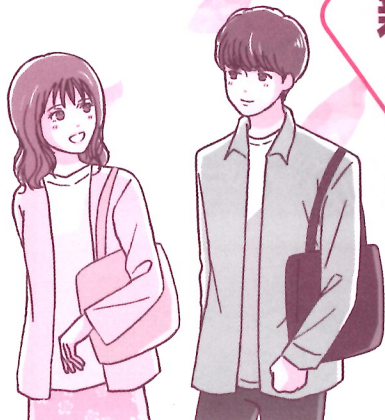
アドバイス

- ▶ 長時間居すわれ、退去する見込みがない場合には、警察に通報しましょう。
- ▶ 訪問購入に該当しクーリング・オフ（8日間）の対象になります。なお、転売等を防ぐため、貴金属を渡さないようにしてください。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

- ▶ もし、突然訪問してきた場合には、家に入れないようにしてください。

新生活スタート後に気を付けたい消費者トラブル



新生活を始めたみなさん、生活には慣れてきましたか？
「生活に慣れてきたけど、いろいろな人から声をかけられ、消費者トラブルが心配」と思っている方も多くいらっしゃるかと思います。

新生活スタート後に巻き込まれやすい消費者トラブルには次のようなものがあります。

知らない業者がいきなり訪問してきて契約を迫られる

知らない事業者

にいきなり訪問され、アパートの管理会社と関連があるかのような話で「居住者はみんな契約している」と説明されたので、そういうものだと思い水回りの防カビ工事の契約をした。後日管理会社に確認したが、うそだった。

→ アドバイス

説明が「うそ」であるため、取り消せる可能性があります。また、訪問販売であるため、クーリング・オフ（8日間）の対象になります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

すぐに契約せず、直接、管理会社に問い合わせるか、家族などにご相談することを心がけましょう。



SNS で仕事のための有料講座を勧誘された

SNSで知り合った女性

から、趣味の旅行関連のブログ作成の仕事の話をされた。効果的な情報発信のために、40万円かかる講座の受講を勧められた。

女性から「40万円以上の収入が入る。」と言われ、契約してしまった。

→ アドバイス

うまい話に飛びつかないようにしましょう。また、SNS広告や知り合った相手からの「簡単に稼げる」という言葉をうのみにしないようにしましょう。

いったん支払ってしまうと、返金を求めることは困難です。お金を稼ぐはずなのに、支払いを求められたら疑いましょう。



「料金が安くなる」と今の契約業者と違う業者と契約してしまった

「料金がいままでより安く

なる。」と、大手電話会社の代理店を名乗る光回線業者から電話勧誘された。現在契約している会社の新しいサービスだと思い、新しい契約をした。後から送られた書面を見ると別の会社との契約だった。

→ アドバイス

電話会社の変更という重要事項の告知がなかったため、取り消せる可能性があります。

また、クーリングオフに準じた取扱い（8日間）の対象になります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

思い込みで契約せず、契約条件などをしっかり確認することが大切です。



● ● 長野県からのお知らせ ● ●

しあわせ ● 信州

山々と育む すこやかな国

LINEや最寄りの県合同庁舎からも相談ができます

LINE相談窓口
「消費生活相談@長野県」

LINEアプリからご相談
いただけます。



友だち登録はこちら ▶

予約制※

最寄りの県合同庁舎からオンライン
(Zoom)でご相談いただけます。

予約制※

長野、飯田、上田では定期的に県合同庁舎での
出張相談を行います。(2025年4月から当面)

※ オンライン相談・出張相談のご予約等は、長野県消費生活センター
(☎ (0263) 40-3660) へお問い合わせください。

～ 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!

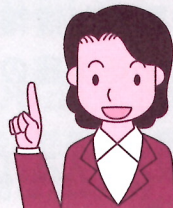
【出前講座（県職員）】

- ◆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

(消費者庁イラスト集より)



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、月の初めに、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7年6月発行)

長野県消費生活センター

〒390-0852 松本市大字島立1020 松本合同庁舎4階

TEL : 0263-40-3660 E-mail : c-shohi@pref.nagano.lg.jp

はインターネットでもご覧いただけます。

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

今後の紙面作成の参考のため、アンケートに御回答ください。

くらしまる得情報 (令和7年夏号) 読者アンケート▶



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

[長野県は「SDGs 未来都市」です]