

令和4年度

県の消費生活センターに寄せられた相談は？



- ◆相談(苦情)件数：5,496件(前年度より増加、対前年比+151件)
- ◆販売方法別では、インターネットなどを介した「**通信販売**」が1位(2,126件)特に、複数回購入が条件となる「**定期購入**」に関する相談が最多

注意!! 増加した相談(苦情)

- ▶身に覚えのないクレジットカードの使用、架空請求、迷惑メール
- ▶化粧品や健康食品の定期購入関連
- ▶脱毛エステなどの理美容関連

通信販売 こんなトラブルに気を付けて!

定期購入トラブル

お試しのつもりが、複数回購入が条件の定期購入だった!

「注文を確定する」を押す前に確認!

重要!! ◎注文の際は、注文内容をよく確認

- ✓定期購入かどうか
- ✓定期購入の場合、2回目以降の代金
- ✓返品や解約の条件

◎注文前の最終確認画面をスクリーンショット*で保存

*スマホの画面を画像ファイルとして保存すること



←通信サイトの例

押す前に確認!

重要!!

偽サイト・悪質サイトトラブル

- 商品が届かない!
- 偽物が届いた!
- 粗悪品が届いた!
- 違う商品が届いた!



重要!! 「偽・悪質サイト」こんな特徴があります!

- ✓他のサイトに比べて価格が安い
- ✓このサイトだけ在庫がある
- ✓日本語に違和感がある
- ✓販売業者の住所、電話番号の表示がないまたは、うその表示
- ✓連絡方法がメールのみ
- ✓支払い方法が振込みのみ、振込口座の名義が個人名義、サイトの事業者名と違うまたは、代引き配達しか選択できない
- ✓見慣れないドメインやURL
[.jp] [.com] ではなく
[.win .xyz .cc .top .pw .site]
など 見慣れないもの

通信販売での取引は、クーリング・オフ制度は適用されません。表示されていた条件に従うようになります。

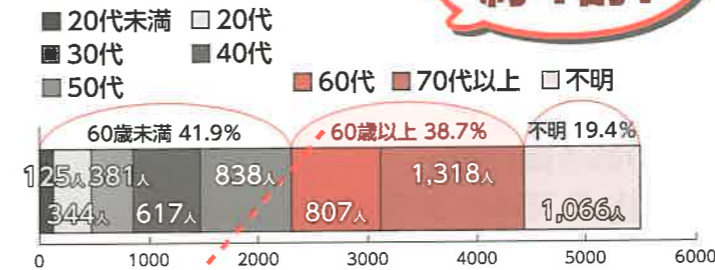
令和4年度 県消費生活センター 高齢者(60歳以上)の相談(苦情)件数

2,125件
(対前年比+69件)

【年齢別相談割合】

◆苦情相談における契約当事者の年代

60歳以上の方の相談が約4割!



【60歳以上の主な相談内容】

- ◎化粧品、健康食品(定期購入)
- ◎迷惑メール、不審なメール、身に覚えのないクレジットカード決済
- ◎屋根工事 ◎アダルト情報



(消費者庁イラスト集より)

消費生活クイズ

消費者トラブル、電話でお金詐欺の傾向等をクイズ形式で学んでみませんか?
(クイズの答えのヒントは、この「くらしまる得情報」から探してみましょう)

問題 1

令和4年度中に長野県消費生活センターに寄せられた相談(販売方法別)の中で最も多かったのはどれでしょうか?

- ①通信販売 ②訪問購入 ③電話勧誘販売

問題 2

最近の「電話でお金詐欺(特殊詐欺)」の手口の中で被害件数・金額が一番多かったものは、下記の中ではどれでしょうか?

- ①キャッシュカード詐欺盗 ②還付金詐欺 ③架空料金請求詐欺

問題 3

長野県消費者被害防止啓発キャラクターの名称はどれでしょうか?

- ①ミマモリながの ②もシカっち ③注意スルンジャー

クイズの回答は、こちらの2次元コードからお答えください。
クイズの答えは、冬号へも掲載予定です。



夏号のクイズの答え

- 問題1 困った!どうしよう!消費者トラブルでお困りのときは、どこに相談したらよいでしょうか? → ②消費生活センター
- 問題2 消費者トラブルで困ったときの消費者ホットライン(局番なし)の電話番号は何番でしょうか? → ①188
- 問題3 電話でお金詐欺(特殊詐欺)の被害防止対策として正しくないのはどれでしょうか? → ②自宅の固定電話にかかってきた電話にはすぐに出る



令和5年度 消費者大学（オンライン講座）を開校します！

- 実施方法 …… オンライン講座（オンデマンド配信予定）
- 対象者 …… 18歳以上で長野県内に在住の方（定員100名になり次第締切）
- 講座の内容 ……
 - 消費者問題の基礎知識
 - 最近の消費者被害の傾向と対策
 - 食品表示を活用した買い物のポイント
 - エシカル消費～思いやりのある買い物～
 - 人生100年時代生涯を見通したマネープラン など
- 日程等 …… 令和5年 10/21(土), 11/4(土), 11/18(土), 12/2(土), 12/16(土) 10講座（1日2講座）



※募集方法や詳細については、9月下旬以降に長野県ホームページ（消費生活情報サイト）に掲載します。
<https://www.nagano-shohi.net/>

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



【お詫びと訂正】 令和5年夏号（6月）の記載内容に誤りがありました。AIの説明について（=人口知能）と記載しましたが、正しくは（=人工知能）でした。お詫び申し上げますとともに、訂正させていただきます。

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。

編集・発行 長野県県民文化部 暮らし安全・消費生活課
 (令和5年9月発行) 〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2 長野県庁西庁舎2階
 TEL026-232-0111(代表)
 E-mail: kurashi-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/>



ながのけん 暮らし 得 情報 秋号 marutoku (2023年)

- 内容
- 電話でお金詐欺(特殊詐欺)が増えています!
 - 令和4年度県の消費生活センターに寄せられた相談は?
 - 高齢者(60歳以上)の相談(苦情)件数/消費生活クイズ
 - 長野県からのお知らせ

電話でお金詐欺(特殊詐欺)が増えています! (長野県警察本部発表暫定値、1万円未満切り捨て (令和5年7月末現在))

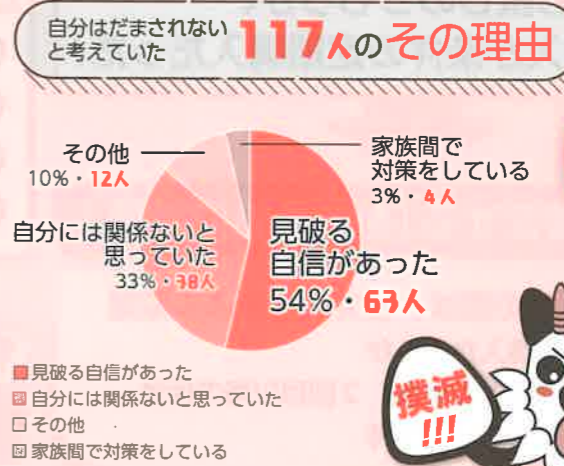
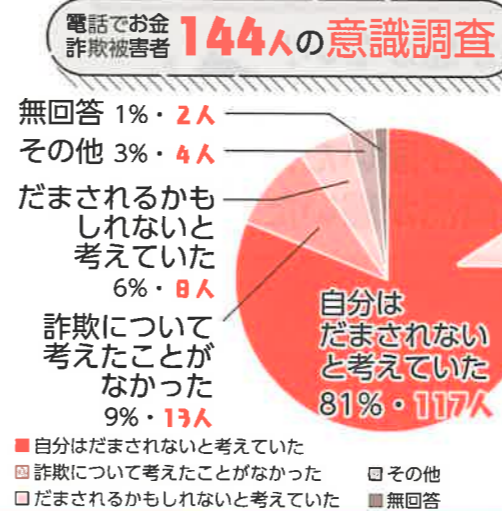
令和5年中の電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害状況

- ▶ 累計認知件数 111件 (前年同期比-1件)
- ▶ 累計被害額 3億7,366万円 (前年同期比+5,297万円)



電話でお金詐欺は、電話に一工夫で撃退!

他人事ではありません! あなたも被害者になる可能性があります
 「自分はだまされない」「見破る自信があった」と思っている、電話に出てしまうと被害に遭う可能性があります。



令和4年中の電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害者に対するアンケート結果より

【注意】「架空料金請求詐欺」増加しています

【だましの手口・キーワード】

この詐欺の手口は、突然、携帯電話、パソコンに未納料金督促メールが届いたり、パソコン画面に警告が表示されます。

- 「サイトの利用料金が未納になっている。」
- 「パソコンがウイルスに感染している。」
- 「宝くじが当たった。手数料を支払えば高額当選金を送る。」



有料サイト利用料金未納、パソコン等のサポートを口実とした詐欺が増加しています!

(消費者庁イラスト集より)

対策



架空料金請求詐欺への対策

- ▶ 「電子マネーで支払って!」は、詐欺を疑う! 「電子マネーの番号を教えて」
- ▶ 身に覚えのない料金請求は、詐欺を疑い、よく確認!
- ▶ パソコン・携帯電話に警告画面が出ても、表示された電話番号に連絡しない!
- ▶ お金の話が出たらまず相談!

消費者ホットライン 188 (局番なし)
 長野県警察相談専用電話 #9110