

令和6年度第1回松本市消費者問題協議会

日時 令和6年7月8日（月）午前10時から

会場 松本市役所 第一応接室

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組みについて

ウ 長野県消費生活事業について（令和6年度事業実施計画）

エ 令和6年度松本市消費者保護事業計画について

(2) その他

4 閉 会

松本市消費者問題協議会委員名簿

委員任期:令和5年4月1日～令和7年3月31日

	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 (菅野中学校長)	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、直ちにその事実を発表するとともに、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たときは、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6年度第1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	・・・	P 1～3
-------------------------	-----	-------

2 令和5年度松本市消費者保護事業と取組みについて	・・・	P 4～7
---------------------------	-----	-------

《資料》

(1) 広報まつもと	・・・	P 8～9
(2) MGプレス	・・・	P 10～21
(3) 労政まつもと	・・・	P 22
(4) 市民タイムス（松本市COOLな中学生宣言）	・・・	P 23
(5) 出前講座	・・・	P 24
(6) 出前教室	・・・	P 25
(7) 消費者被害防止啓発落語会	・・・	P 26
(8) 消費者被害防止のバス広告	・・・	P 27～28
(9) 消費者被害防止の電車広告	・・・	P 29～31
(10) 市民タイムス（電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止街頭啓発）	・・・	P 32

3 令和6年度松本市消費者保護事業計画について	・・・	P 33～35
-------------------------	-----	---------

《資料》

(1) 広報まつもと	・・・	P 36
(2) MGプレス	・・・	P 37～38
(3) 市民タイムス（出前講座）	・・・	P 39
(4) 市民タイムス（電話でお金詐欺・SNS型投資詐欺被害防止啓発活動）	・・・	P 40～42

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（松本市消費生活センター）

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て、消費生活相談員2名で対応しています。

主な業務内容としては、①消費者への助言②個人の消費者と事業者間のトラブル解決のためのあつせん③市民への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年度

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)
分 類	0	1	2	3	4	5	6	8	9	計 (a)	うち						
	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・ マルチ まがい	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・オブ ション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・無 関係		インター ネット 通販	ワンクリック 請求	架空 請求	返付金 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	42	0	3	1	2	0	32	112	39	1	1	0	10	0	122
1月	10	4	41	2	10	0	2	0	16	85	34	1	5	0	5	0	90
2月	19	14	35	1	5	0	0	1	23	98	31	0	1	0	13	0	111
3月	23	4	34	0	11	0	0	1	14	87	27	0	3	1	5	0	92
計	233	86	425	4	93	2	11	6	218	1,078	359	13	21	2	111	0	1,189

消費生活センターに寄せられた消費生活相談受付件数は令和5年度に 1,189 件であり、前年度の相談受付件数(1,093 件)と比較して、96件増(8. 8%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年度の前年度比較

販売購入形態		年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答 (未入力)	合 計
店舗購入	R5		2	19	30	42	38	47	51	4	233
	R4		2	16	27	39	40	34	54	2	214
	前年度比較		0	3	3	3	-2	13	-3	2	19
			100.0%	118.8%	111.1%	107.7%	95.0%	138.2%	94.4%	200.0%	108.9%
訪問販売	R5		0	5	5	14	19	20	17	6	86
	R4		1	3	4	12	20	14	28	5	87
	前年度比較		-1	2	1	2	-1	6	-11	1	-1
			0.0%	166.7%	125.0%	116.7%	95.0%	142.9%	60.7%	120.0%	98.9%
通信販売	R5		4	42	53	74	81	102	66	3	425
	R4		6	46	46	75	75	85	79	2	414
	前年度比較		-2	-4	7	-1	6	17	-13	1	11
			66.7%	91.3%	115.2%	98.7%	108.0%	120.0%	83.5%	150.0%	102.7%
マルチ・マルチまがい (連鎖販売取引)	R5		0	0	2	1	0	0	1	0	4
	R4		0	3	1	1	1	0	0	0	6
	前年度比較		0	-3	1	0	-1	0	1	0	-2
			-	0.0%	200.0%	100.0%	0.0%	-	-	-	66.7%
電話勧誘販売	R5		1	9	9	13	14	21	25	1	93
	R4		0	4	4	6	13	13	16	2	58
	前年度比較		1	5	5	7	1	8	9	-1	35
			-	225.0%	225.0%	216.7%	107.7%	161.5%	156.3%	50.0%	160.3%
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	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		0	0	1	0	0	0	1	0	2
			-	-	-	-	-	-	-	-	-
訪問購入	R5		0	0	0	0	3	2	5	1	11
	R4		0	0	1	1	6	2	8	0	18
	前年度比較		0	0	-1	-1	-3	0	-3	1	-7
			-	-	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%	62.5%	-	61.1%
その他無店舗	R5		1	1	0	3	0	0	1	0	6
	R4		0	0	0	1	0	1	0	0	2
	前年度比較		1	1	0	2	0	-1	1	0	4
			-	-	-	300.0%	-	0.0%	-	-	300.0%
不明・無関係	R5		0	8	13	29	37	49	72	10	218
	R4		0	8	11	27	31	41	50	5	173
	前年度比較		0	0	2	2	6	8	22	5	45
			-	100.0%	118.2%	107.4%	119.4%	119.5%	144.0%	200.0%	126.0%
合 計	R5		8	84	113	176	192	241	239	25	1,078
	R4		9	80	94	162	186	190	235	16	972
	前年度比較		-1	4	19	14	6	51	4	9	106
			88.9%	105.0%	120.2%	108.6%	103.2%	126.8%	101.7%	156.3%	110.9%
架空請求	R5		0	0	0	5	3	4	9	0	21
	R4		0	2	0	3	2	8	5	0	20
	前年度比較		0	-2	0	2	1	-4	4	0	1
			-	0.0%	-	166.7%	150.0%	50.0%	180.0%	-	105.0%

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数(問い合わせ等除く)は1,078件であり、前年度までの相談件数972件と比較し、106件増(10.9%増)となりました。

イ うち、架空請求相談件数は計21件であり、前年度までの相談件数20件と比べると1件増(5.0%増)となっています。

ウ 電話勧誘販売の相談件数が、前年度よりも60%以上増加しています。国際電話や自動音声ガイダンスを用いて個人情報の詐取や架空請求をする事案の増加が顕著で、世代を問わず相談が寄せられています。

エ 通信販売の件数が全体の40%程度を占めており、インターネット、SNS等をきっかけとする相談が増えています。

オ 依然として、高齢者の相談割合が高いことから、啓発方法や情報提供を引き続き高齢者を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年度の前年度比較

		助 言	あっせん	合 計
対応件数	R5	998	91	1,089
	R4	900	91	991
	前年度	98	0	98
	比較	110.9%	100.0%	109.9%
未然防止・ 回復額	R5	13,556,592	4,130,193	17,686,785
	R4	16,806,118	3,202,569	20,008,687
	前年度	△ 3,249,526	927,624	△ 2,321,902
	比較	80.7%	129.0%	88.4%

※ あっせんとは、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 相談員の助言やあっせん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）が合計約17,686,785円（前年度総額20,008,687円）でした。

イ 前年度と比べて2,321,902円減（11.6%減）でした。

ウ 助言やあっせんの件数については、助言が998件（前年度の件数900件、10.9%増）、あっせんが91件（前年度件数91件、増減0）となっています。

令和5年度松本市消費者保護事業と取組みについて

事業	取組み
【広報紙や新聞情報紙への記事掲載】 1 「広報まつもと」特集ページ	年2回の特集ページ掲載 ・令和5年5月号…トラブルの入り口はすぐそこに！ ・令和6年3月号…インターネット通販の落とし穴
2 新聞情報紙	1 信濃毎日新聞社発行「MG プレス」 (1) 掲載日 ・～令和5年7月 毎月第3水曜日 ・令和5年8月～ 毎月第4金曜日 (2) 内 容 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起 2 勤労情報冊子「労政まつもと」 (1) 掲載月 ・令和5年10月号…「賢い消費者になりましょう」 (2) 内 容 ・スポーツジムの解約 ・通信販売の二次被害 ※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)
【ラジオ出演】	エフエム松本(79.1MHz) 1 放送日時 5月18日 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
【松本市公式ホームページ】	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)
【SNS等による発信】 1 LINE・安心メール	LINE・安心メール 消費者保護等の啓発活動について広く周知 LINE …計1回発信 安心メール…計5回発信
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)

【消費者保護啓発冊子、チラシ等の配布】 1 「賢い消費者になるために」小冊子 「COOLな中学生宣言」小冊子	「悪質商法被害防止啓発オリジナル冊子」配布 1 「賢い消費者になるために」小冊子 出前講座 ・9月21日 福祉ひろば職員研修会(71部) ・9月27日 社会福祉士連絡会(25部) ・11月15日 障がい者基幹相談支援センター (32部) ・12月14日 信州大学「生命保険を考えるゼミ」 (26部) ・12月16日 島立地区三の宮町会(15部) ・2月10日 島立地区町区町会(15部) 2 「COOLな中学生宣言」小冊子 出前教室 ・9月26日～10月24日の間、計4回 (開成中学校 117部) ・6月14日付市民タイムス 「消費トラブル 回避を指南」中学生向け冊子改訂
2 消費者保護啓発チラシ等	1 「松本山雅」ホームゲーム会場周辺の街頭啓発 令和5年10月15日開催 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 2 ハタチの記念式典(旧成人式) 令和6年1月7日開催 約2,000部配布 配布物・・・啓発チラシ(令和6年2月発送)
【消費者教育の実施】 1 専門相談員(消費生活相談員)等による出前講座の開催	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》 ・9月21日 福祉ひろば職員研修会(71人参加) ・9月27日 社会福祉士連絡会(25名参加) ・11月15日 障がい者基幹相談支援センター (32名参加) ・12月12日 社協生活支援員連絡会(24名参加) ・12月14日 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月16日 島立地区三の宮町会(15名参加) ・2月10日 島立地区町区町会(15名参加)
2 若年者への出前教室の開催	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 《出前教室の実績》 実施学校 開成中学校 対象学年 中学3年生 実施日 9月26日、10月3日、 10月17日、10月24日 出席生徒 計117名
3 消費者被害防止啓発落語会 賢い消費者「智恵の話会」	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 1 日 時 令和6年2月11日(日) 午後2時30分～午後4時 2 会 場 Mウイング 3 参加者 75名 4 出演者 落語家 立川平林 (たてかわひらりん)
【その他】	1 多重債務無料弁護士相談会 令和5年5月18日開催 相談者5名 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 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

【その他】	4 特殊詐欺（電話でお金詐欺）被害防止啓発活動 ・ 4月14日 八十二銀行笹賀支店 松本信金二子支店 ・ 6月15日 八十二銀行惣社支店 デリシア惣社店前 ※6月16日付市民タイムス掲載 「電話でお金」 詐欺疑って ・ 8月15日 山形村主催 ・ 10月13日 八十二銀行南松本支店前 ・ 12月15日 イオンモール松本ATM前 ・ 2月15日 イトーヨーカドー南松本店ATM前 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 令和5年7月5日 第2回 令和6年1月30日 6 職員研修 主な研修は以下のとおり (1) 国民生活センター相模原研修 日 程 令和5年11月9日～10日 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 令和5年6月21日～23日 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 令和6年2月1日～2日 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
-------	--

5月
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 ☎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あります。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てきます。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）。

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 (☎36-8832 図36-6839)



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。通販サイトで購入する時の注意点を知っておきましょう。

市ホームページ

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！

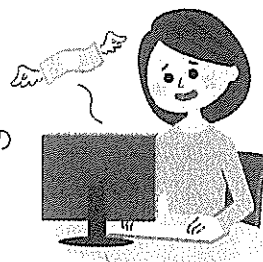
今後の購入を検討するための「お試し購入」と勘違いさせて「定期購入」を契約させる手口があります。

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。

消費者を誘導し、欺き、強要し、意図しない選択をさせるこれらの手法は「ダークパターン」と呼ばれています。国内外問わず多くの通販サイトで使われているので、注意が必要です。

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」令和6年3月号

5月は「消費者月間」

テーマはデジタル社会の消費生活術

1968(昭和43)年5月の「消費者保護基本法」(消費者基本法)の前身(施行から20周年の88年から、毎年5月

が「消費者月間」となり
ました。今年のテーマ
は「デジタルで快適、
消費生活術」デジタル
社会の進展と消費者の

などの交流サイト(SNS)を使えば、知らなかった人たちとも出会え、趣味や活動の幅も広がります。

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

デジタル社会は、私たちの暮らしを変えました。例えば、スマートフォンがあれば、インターネットを使つて県外や海外の店からの「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した。ツイッター

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「9割引き」の広告に誘導されてメーカーの注文サイトに行き、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に代金を振り込んだが、掃除機が届かない。

◇解説

偽サイトに誘導され、代金を支払ったけれど商品が届かないという相談が後を絶ちません。まず「特価」「お得感」のある情報には、冷静になること。インターネットの世界には

お得情報があると思ひ込んでいる人が多くいます。極端な値下げや価格はまず疑うこと。

サイトの運営者が会社など法人にもかかわらず、購入代金の振込

先が個人名るときは、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ときは、要注意。

偽サイトに入力した個人情報や特殊詐欺に利用されるので、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えることになり、コード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。SNSのアカウントも削除され、連絡が取れない。

◇解説

アプリをスマホにインストールしておくと、コード決済に対応している店なら財布を持たなくても買い物ができる便利ですが、

コード決済は、店での決済手段だけでなく、電子マネーを第三者に送ることもできま

す。しかし、だまされて送金してしまうと、システム上、送金の取り消しができないことがあります。SNS上では知らない人への送金は慎重に。

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①偽造チケットが送られてきた②正規の販売業者から直接購入した本人しか入場できなかった③公演が中止になっても返金が現在のチケット保有者に行われず、転売者に行われるなど、トラブルの元になります。(次回は5月24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
いやや
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

日本円と中国人民幣元の通貨記号
同じことを悪用した手口に注意

インターネット通販 (JPY) だと思って
で「¥」表示を日本円 クレジット決済で申し

込みをしたところ、実は「¥」は中国人民幣元 (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。
¥は日本円や中国人民幣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

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思います。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、自宅です確認。汚れなど気になる点があるときは、店の人に伝えて相談し、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、その場で店の人と点検。その場でできないときは、帰宅したらずきにカバールから取り出して点検しましょう。
もし、クリーニングに出すときにはなかった染みや色落ちなどがあれば、すぐにクリー

に利用することをお勧めします。

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」との考えか

ら、「思い出」に対しての補償はありません。賠償額の算定の参考になるのが、「クリーニング事故賠償基準」です。

Sマーク(クリーニング業に関する標準約款登録店)やLDマーク(クリーニング生活衛生同業組合加盟店)の店での基準ですが、この基準を参考にしている店や、独自の基準の店もあります。

いずれにしろ、早め

に受け取り、店で一緒に衣類を確認することが大切です。

(次回は6月21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・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「ウク 万円を請求された。
ライナで任務中の米軍 事例② 推しの俳優
兵士」とフェイスブック からLINEでメッセ
クで知り合い、無料通 ージが届き、友達に。
信アプリ「LINE」で 毎日、甘い言葉が届く。
毎日メッセージを交 ある日、「君のために
換。来月、日本でデート 外国からプレゼントを
をするが、「米国防総 贈るから、200万円
省」から「兵士の安全保 を外国に送金して」と
障費用」として、100 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 最低購入回数(縛り)
での化粧品、ダイエツ に達しないと解約でき
トサプリなどの「定期 ない場合もあります。
購入」トラブルの相談 トラブルに遭わない
が後を絶ちません。定 ために、ネット上の
期購入は、「初回分」 広告で「初回」という
は数百円と低価格です 言葉を見たら、「次回
が、次回以降は高価格 のある定期購入」だと
になり、解約するまで 思うこと。
商品が届き続けます。 また、申込時の「最

「凶器」になることも。
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。

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

【解説】①は、国際
ロマンス詐欺。宇宙飛行
士やアラブの石油王な
ど、突拍子もない肩書
を使うこともあります。相
手が外国人のため素性
を疑わず、またSNSで
の親密なやりとりから
生じる「恋心」で冷静な
判断ができずに支払っ
てしまう人がいます。

②は、有名人をかた
る手口。推しの芸能人
があなたと「友達」に
なると「友達」に

つけることも。周りをよ
く見て、斜め下に向け
てゆっくり開きます。

③差している時
くるくる回さない。周り
の人に当たったり、水
滴が飛んだりして迷
惑。トラブルの原因に
もなります。

日傘も注意点は同じ
ですが、人混みや列に
並んでいる時に使う
と、無用なトラブルに
発展することがあるの
で気をつけましょう。

なる理由はありません
ん。ただ、半信半疑の
ままSNSでやりとり
を続けるうちに「どこ
かで信じた気持ち」
が芽生え、おかしいと
思いながらも支払って
しまう人も。

どちらも「あり得な
い出会い」ですが、信
じてしまう魔力がSNS
にはあります。SNS
上の出会いは、相手
を疑いましょう。

した瞬間、「定期購入」
に自動で切り替わる悪
質な手口もありますの
で気をつけましょう。
(今回は7月19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
ん具煙火)」をする家
庭も多いと思います。
安全に楽しむには、
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年間に60件。
年齢により顕著な差が
あり、20代は全体の3
%ですが、6歳以下の
幼児が80%以上、特に
3歳以下が50%以上を
占めました。
まず「花火」の安全基
準検査に合格した「S
Fマーク」付きの花火
を選ぶこと。そして記
載された注意書きを読
み、守ること。
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。火が燃え移ります。

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周りの片付けをし、
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、
ぬれた地面や水の上に
線香花火の火球が落ち
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
えかすをつかむことも
あります。
⑥人に向けない。
⑦着衣着火した場合
は「ストップ・ドロップ
・アンド・ロール(止
まって、倒れて、転が
る)」。水がない緊急
時には、顔へのやけど
を防ぐため両手で顔を
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。酸素が火に供
給され燃え広がります。
花火で遊ぶ時はもち
ろん、子どもの日常に
は危険がいっぱい。松
本市消費生活センター
では、市内の園児や小
学校低学年向けにクイ
ズ感覚で「危険」を学
べる「危ないところ探
し」の出前教室を開催。
ご利用ください。

かつての「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
に勧められて」「部活
動の先輩に誘われて」
「これまで連絡のなか
った先輩から急に連絡
が来て」「など、学生時
代のかつての「仲間」
からの誘いでもうけ話
に乗ったが、「もうか
らない」「お金を預け
たら連絡が取れなくな
った」などのトラブル
があります。
他にも、かつての職
欺」です。

新型コロナウイルス
がら類になり、人との
交流が活発化してきま
す。同窓会、クラス会、
かつての仲間との懇親
会などの「交流の機会」
を「金集めの機会」と
して利用する人たちが
いることを忘れないこ
と。「あの〇〇君だか
ら」「あの〇〇さんだ
から」という当時のイ
メージで気を許したば
かりに、自己啓発セミ
ナーや起業セミナー、
健康食品、化粧品をは
じめ、マルチ商法、霊
感商法へのしつこい勧

誘に巻き込まれる場合
もあります。

親しく声をかけてく
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に
は慎重になりましょ
う。

(次回は8月25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

ひろば
Forum

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

ネットの「楽に稼ぐ方法」信じ
自己破産に陥った事例を紹介

楽に稼ぐ方法をインターネット検索し、信じて実行したことで自己破産に陥る人がいます。よくあるパターンを紹介しましょう。

「簡単」「儲かる」「副業」などの単語で検索し、「副業で稼いでいる人(子どもの写

真をアイコンに使って

「〇〇ママ」を名乗る

場合が多い)のブログを発見。その人経由

で業者から「副業マニュアル」を5千〜2万

円で購入するも、ビジネスの心構えしか書か

れていない。業者にLINEで苦情を伝え

「電気料金が未納」と電話

電話でお金詐欺に注意を

Q 「電気料金が未納です。2時間後に電気を止めます。オペレーターと通話をご希望の方は一番を押してく

気が止まったかどうかという不安に付け込む「電話でお金詐欺(特殊詐欺)」。この他、NFT(非代替性トークン)を売った「電話料金の未納があります」というものも。いずれも無視しましょう。

熱中症予防のための水分補給 糖分の過剰摂取に気を付けて

熱中症予防で、水分補給のためにジュースなど甘い物は取り過ぎず、糖分の過剰摂取で体調不良になります。

最近では、商品名に「水」や「ウォーター」とあっても、ミカンや

を合わせたもの。味付きの「水」やジュースなどには、食物繊維がほとんど含まれておらず、炭水化物の量が糖

質(糖分)の量と考えられます。こうした甘

い飲み物は、水代わりではなく、疲れた時や

リフレッシュしたい時に適度に取りましょ

る。」「説明をするので、電話をかけてもい

いか」と返事があり、後日高額な「副業サポ

ート契約」を勧められ

る」というもの。このサポート契約は

50万〜300万円かかり、「お金がない」と

断ると、消費者金融からの借金を強要。借金

のオンライン申請にあ

たって「目的は生活費。収入は300万円」な

どと電話で「指南し

ます。中には、「借金

の方法を教える」と言

ってスマートフォンに

「遠隔操作アプリ」を

インストールさせ、そ

れを使って消費者金融

で借金させ、業者の口

座に振り込ませる手口

もあります。

サポートを受けても

当然「副業」では稼げ

ず、消費者金融への借

金だけが残って自己破

産へ。トラブルに遭わ

ないためにも、借金の

強要や遠隔操作アプリ

の話が出たら、きっぱ

り断ること。

こうした相談での副

業は、「FX(外国為替証

拠金取引)や暗号資産(仮想通貨)のA

I(人工知能)を使っ

た自動売買投資」「S

NSで人に副業を勧め

ることで手数料がもら

える」など、ただの投

資やマルチ商法まがい

載予定

ひろば
Forum

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

松本市
消費生活センター
0263-36-8832
消費者ホットライン
いやや
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」という通販詐欺の被害者を狙った二次被害が起きています。新手の手口です。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6割引きのブランド品のスニーカーを見つけ、名前を聞いたことのないオンラインショップだった。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メールで苦情をショップに伝えると、「在庫がない。返金するの

でLINE（無料通信アプリ）で銀行口座を教えてと返事があり、口座を教えた。

③「銀行口座とPay Payはひもついているか」と聞かれ、ひもついていることを伝える。その後、LINE電話がかかってきて、「Pay Payで銀行口座に送金できるか確かめるから、10万円を試しに個人送金して」と言われ、送金。

④その後も、LINE電話をつないだまま、「手続きに必要」と指しされ、画面に表示さ

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

【解説】

①までは典型的な通販詐欺です。ブランド品の割引や個人口座への振り込みには注意。通販詐欺をまず疑うこと。

②をきつかけに、より大きな二次被害につながっていきます。Pay Payで個人送金したお金を取り戻すことはほぼ不可能です。

④で複数のURLを言われるがままにタップしました。実は、この操作で暗号資産（仮想通貨）を30万円分購

入し、誰かに送金してました。Pay Payと銀行口座をひもつけているので、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。

スニーカーの代金は振り込め詐欺救済法で救済される場合があります。しかし、Pay Pay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んでしまう「還付金詐欺」の手口がありますが、若い世代も対象にするのが、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こなして日々「進化」しています。詐欺に遭ったら、すぐ警察に相談しましょう。

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！

【事例】

「お宅のトタン屋根がめくれている」と突然訪問してきた業者に屋根修理の見積もりをお願いすると、100万円だった。

業者から「通帳を見

せて」と言われ、残高200万円の通帳を見せると、「余裕で支払えるね」と言われ、契約になった。

【解説】

訪問販売は契約書面を受け取った日を含めて8日以内ならクーリング・オフ（無条件解約）ができます。

しかし、今回は200万円もの通帳を見せられており、残金も狙われる可能性があります。見積もりにかこつけて「通帳を見せて」と

言う人たちが信用できず、他人に通帳を見せたりすると、悪質商法だけでなく特殊詐欺や押し込み強盗の標的にもなり得ます。注意しましょう。

（今回は10月27日に掲載予定）

ひろば
Forum

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

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

日本国内でオンラインカジノに接続して賭博をする行為は犯罪です。警察庁、消費者庁が注意喚起をしています。

博や海外ブックメーカー（賭け業者）での賭けを「副業」と称して勧める業者がいます。常識的に「勝率9割」などあり得ませんが、賭博に限らず、「AI利用のFX投資」や「デイトレーディング技術での暗号資産（仮想通貨）投資」など、はやりとのIT関連用語を使われると、説明をつのみにする人が多くいます。チャットGPTや生成AIなどの言葉にも注意です。楽に稼げる仕事はありません。

最近では、電子マネーをだまし取るだけでなく、遠隔操作アプリを悪用し、ネットバンキングで100万円以上のお金を引き出す手口も。遠隔操作中は画面が真っ黒になり、相手が相談者のパソコンで何をしているのか分かりません。電話を切らせないのは、第三者に相談させないためです。

ザアプリを選択し、「タスクの終了」をクリック。これで、偽警告画面が閉じます。

遠隔操作アプリをインストールされているので、通信を遮断してください。アプリを削除するとログ解析ができなくなるので、警察に相談するのであれば削除せず遮断した状態で待参し、指示を受けてください。

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、「マイクロソフト」を名乗った「パソコンウイルスに感染中」という警告表示でパソコン画面が埋め尽くされた。表示されている番号に電話をすると、片言の日本語を話す外国人が出て、遠隔操作でウイルスを除去してくれた。「除去費用と今後のサポート費用が必要。コンビニで電子マネーギフトカードを15万円分購入し、カード管理番号を教えて。コンビニに行っているときも電話は切らないで」と言われた。

【解説】

マイクロソフトのサポートを装った「サポート詐欺」です。偽警告で不安にして電話をかけさせる手口。日本

マイクロソフトのホームページに、偽警告でパソコン画面の操作ができないときの対処法が載っています。

①キーボードのCtrl、Alt、Deleteの三つのキーを同時に押す②タスクマネージャを起動し③ブラウ

街中でのアンケート記入
個人情報の提供は慎重に

【事例】

街中で「暮らしのアンケートです」と声をかけられ、「節税に興味がある」と回答した。

税を」と営業電話が何度も来る。

【解説】

アンケートと称して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をする手口。勤め先も教えていると、勤め先に電話が来ます。

宅建業法では、断つ

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

ている相手に勧誘を続けることを禁じています。違反業者は宅建業免許権者（都道府県知事または国土交通大臣）に情報提供しましょう。（次回は11月24日付に掲載予定）

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

キャ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、同僚らと繁華街に出かけてSNS(交流サイト)で評判の居酒屋の前で順番待ちをしていると、メニューを持った店員らしき人から「空いている系列店の客と店員が支払いで

からない。メニューは同じと言われ、付いていった。しかし、店内で着席すると「席料3千円」とテーブルに大きく表示があり、メニューはどれも割高。レジでは他の客と店員が支払いで

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。そちらの地区を来週回るので、用意しておいて」と県外の訪問購入業者から電話があった。「暮れに大掃除を予定しているので土蔵の整理をお願い」と依頼した。

当日土蔵の中を見るや、「ごみばかりで買い取れない。それより貴金属はないか」と言われた。

【解説】突然訪問して不用品の買い取りの勧誘をすることは法律で原則禁止されている。

【解説】突然訪問して不用品の買い取りの勧誘をすることは法律で原則禁止されている。

はがきによる架空請求詐欺 下火だったのが復活の兆し

「消費者生活支援センター」などを名乗る、「消費者確認通知」のはがきを送ってくる架空請求詐欺に注意してください。

数年前、「訴訟通知センター」など公的機関が

もめていた。系列店でもなかった。

【解説】キャッチセールス被害です。中には泥酔させ、クレジットカードで数十万円の決済をさせる場合もあります。何とか現金で払える金額であって、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は知らない人物。連れじゃないのか」と、連れ込みを否定します。キャッチセールスは訪問販売の一種として規制を受けますが、店への連れ込み

取りです。約束した物品には目もくれないに貴金属類の提出を要求します。大掃除や終活で不用品の売却を考えていても、訪問購入業者からの電話の誘いには乗らないことが無難です。

「連絡なくこのはがきを放置すると執行官立ち会いの下、給料や財産を差し押さえます」などと記載されていますが、そのようなことはありません。はがきに記載の番号に電話をすると、詳細な個人情報報を詐取され、架空の未払い金の請求もされます。

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

188は全国共通の相談電話です

18

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

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
ブルが増えていきます。
「瓦がずれている」「し

つくい剥がれている」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「修繕が必要」と見せられて、契約前に親族や家を建てた工務店など第三者に相談を。修理が必要な場合も、複数社から見積もりを取り、契約内容と料金を確認しましょう。

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、「回数縛りのないいつ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」というものでした。

定期購入の意思がないなら、サイトや広告

【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。

インスタの「いいね」で報酬
そんな甘い話はありません

【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」とう

たった副業に申し込んだ。指示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

【解説】

はやりの「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。手数料などをだまし取る手口です。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

る可能性があります。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

る可能性があります。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

る可能性があります。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

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

「A-で簡単」とFX勧誘
トラブルが多く注意して

事例 インターネ
ットで「副業検証人」
を名乗るサイトを見つ
けた。サイト運営者が
無料通信アプリ「LINE
(ライン)」で副
業相談をしているの
で、興味のあった「L
INE」のスタンプを送
るだけで稼げる「副業」
の相談をした。

解説 中立を装っ
て自分たちの契約に
誘導しています。

FXは簡単に言え
ば、外貨を売買してその
差益を得る取引です。為
替レートが安い時に買
い、高い時に売ると差
額分が利益(キャピタ
ルゲイン)になります。
将来の不確定要素に左
右される投資もある種

のギャンブルです。

キャピタルゲインや
インカムゲイン、レバ
レッジなどの投資用語
やFXの仕組みも分か
らないのに、「A-で
簡単」「もうかる」の
言葉にひかれてもうけ
話に乗り、トラブルに
巻き込まれる人が多く
います。

業者から電話で投資

広告は詐欺。うまい話
に飛びついては駄目。
本当に稼げる副業は、
AI(人工知能)アプ
リを使ったFX(外国
為替証拠金取引)投資
か、勝ち馬予想ソフト
を使った競馬」と回答
された。

競馬はギャンブルだ
から嫌なので、FXの
意味は分からないが、
「AIに任せれば簡単」
との話にひかれ、FX
投資の詳しい説明をお
願した。

後日、「検証人」か
ら紹介された業者Aが

アプリと投資サポ
ートを勧誘されて申し込
んでいるので電話勧誘販
売に当たり、契約書面
受領日から8日以内に
クーリング・オフ通知
を出すことで、無条件
解約が可能です。しか
し、業者の中には理由
を付けて返金を拒む者
もいます。

「うしたもうけ話に

ら電話でアプリとサポ
ートの説明・勧誘を受
け、投資アプリとAに
よる投資サポートを申
し込み、150万円を
振り込んだ。

その後、海外の銀行
にFX用の口座を開設
するようAから指示が
あり、「口座開設審査
に必要なので、運転免
許証の写真を海外の銀
行に送って。運用資金
は10万円から。なけれ
ば消費者金融で借り
て。借り方を教える」
と言われ、怖くなった。

乗って運転免許証の写
真を送ると、「もうけ
話に弱い人」として詐
欺対象の名簿に個人情報
報が掲載され、運転免
許証の顔写真が特殊詐
欺で利用されることも
あります。

また、消費者金融で
借り入れまでして投資
をしてももうからず、
借金だけを抱えます。

スポーツジムなどの契約 申し込み前に内容確認を

春になり、スポーツ

ジムやフィットネスク
ラブ、体操教室などに
通い始める方も多いた
ります。

①割引価格のお得プ
ランを契約期間内に退
会したら、違約金を請
求された。

ブルについて注意喚起

加したら、契約期間経
過後に通常プランに自
動更新された。

③退会したのにクレ
ジット決済が続いた。

スポーツジムなどに
限らず、習い事や趣味
の講座など新しいこと
を始めるときは「最後」
を意識し、退会方法や
退会時期、いつまで会
費の支払い義務がある

松本市
消費生活センター
0263-36-8832

消費者ホットライン
188

のかなども、申し込
前に契約書や利用規約
などで確認しましよ
う。(次回は3月22日
に掲載予定)

ひろば
Forum

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

フェイク動画で投資への誘導
「もうけ話は詐欺」と無視して

著名な実業家、経済評論家、大学教授やタレントが映ったフェイク動画(偽動画)などを会員制交流サイト(SNS)で流し、暗号資産やFX(外国為替証拠金取引)でのもうけ話へ投資させる極めて悪質な手口がはやっています。

例えば、「テレビの有名トーク番組でタレントが暗号資産でのもうけ話を語っている」という動画がSNS上に広告として表示されますが、AI(人工知能)を悪用したフェイク動画です。

指示されるまま暗号資産へ投資をしてももうかりません。自分が「投資」だと思っただけの「入金」は、実は詐欺グループの銀行口座への振り込みや、購入した暗号資産の譲渡をしているだけ。利益が出ているように示される運用チャートもお金をさらにだまし取るための虚偽情報です。

フェイク動画を見破ることは難しいですが、そもそもSNSでのもうけ話は詐欺と考えて無視することです。

ひつぎに詰めたドライアイス 二酸化炭素による中毒に注意

葬儀場や自宅で、故人への別れのあいさつのため、ひつぎの小窓を開けて顔を入れたところ、敷き詰められたドライアイスによる二酸化炭素中毒で死亡する事故が発生し、国民生活センターが注意喚

オンライン買い取りサービス 申し込み前に規約を確認して

ゲームソフトや本、衣類などを「オンライン宅配買い取りサービス」で処分する際の注意点について紹介します。これは、買い取り業者のホームページから申し込み、段ボールに詰めた不用品を買い取り業者に送って査定してもらい、査定額で合意すれば売却するというサービスです。

査定依頼をする前に①査定は無料か②査定額に納得しないときの返却費用は誰の負担か③査定申し込み後のキャンセルの可否④複数品のうちの一部キャンセルの可否⑤売買契約の成立時期⑥売買契約後のキャンセルの可否⑦送った不用品の紛失・棄損時の保障について確認しましょう。

不明な点は自分の都合の良い方に推測せず、業者に確認を取ることが必要です。

また、不用品の送付後に業者と連絡が取れなくなる、値が付かず戻ってきた不用品が別物だったというトラブルもあります。利用規約の確認はもちろん、事前に評判も調べましょう。

ネットでの電子渡航認証申請 公式サイトかどうか確認して

5月の大型連休に海外旅行を計画している人も多いでしょう。電子渡航認証申請(米国のESTAなど)をしたくてインターネット検索で一番上に表示されたサイトに申し込んだところ、公式サイトではなく申請代行業者のサイトだった。高額な代行手数料を請求されたという相談があります。

申請完了後は申請代行契約のキャンセルは難しく、申請完了前の

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になります。「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

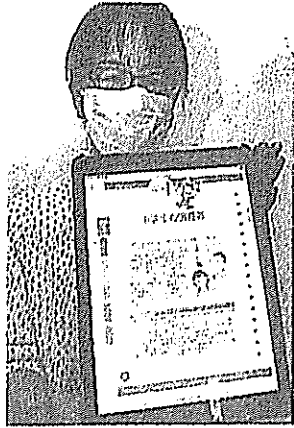
【お問い合わせ】 市民相談課 TEL: 33-0001

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



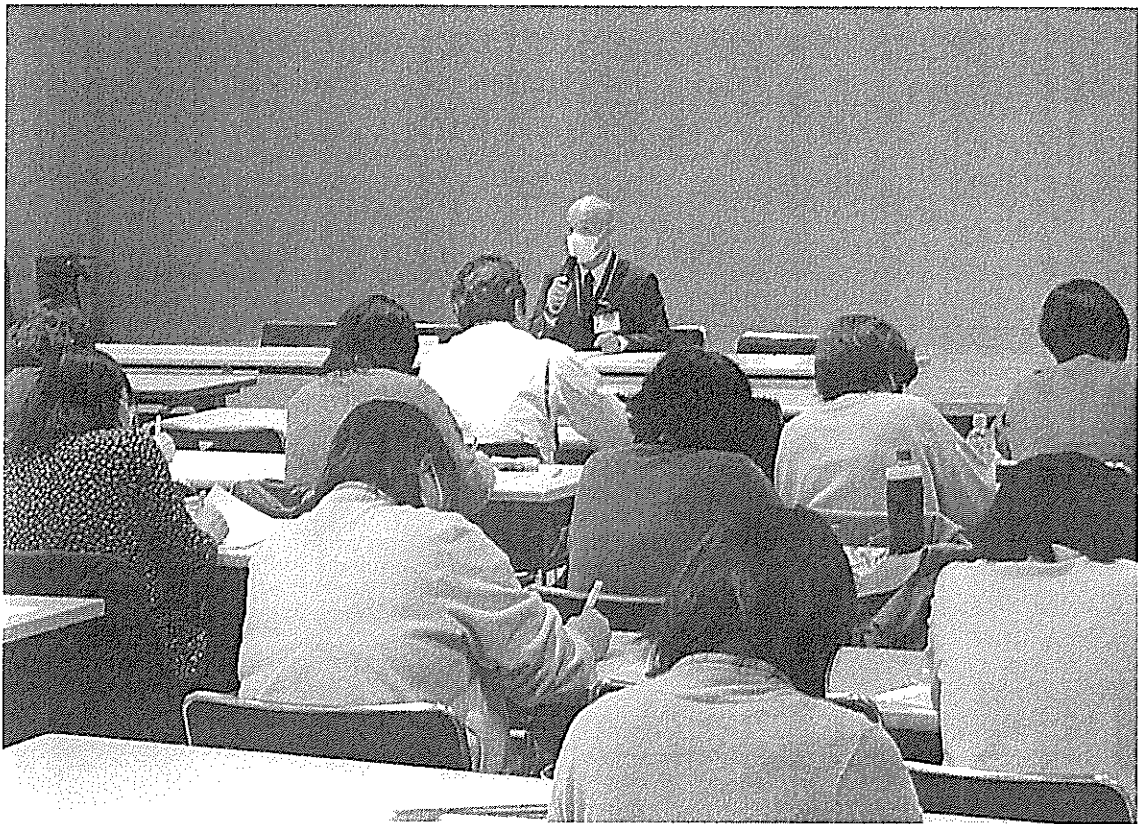
インターネットで公開された「松本市COOLな中学生宣言」

大切さ、消費契約の重要性などを呼びかけている。平成30(2018)年度に初版を製作し、冊子として市内の中学生に配布した。改訂では成人年齢が18歳に引き下げられたことから「18歳から成年! 大人です」と記し、各種契約に関して「本当に必要なものかどうか、冷静に判断する力を中学

生の今から身につけて」などと注意した。SDGs(持続可能な開発目標)についてやSNS(交流サイト)の利用、ゲームの課金の注意点なども挙げて

(小口浩二)

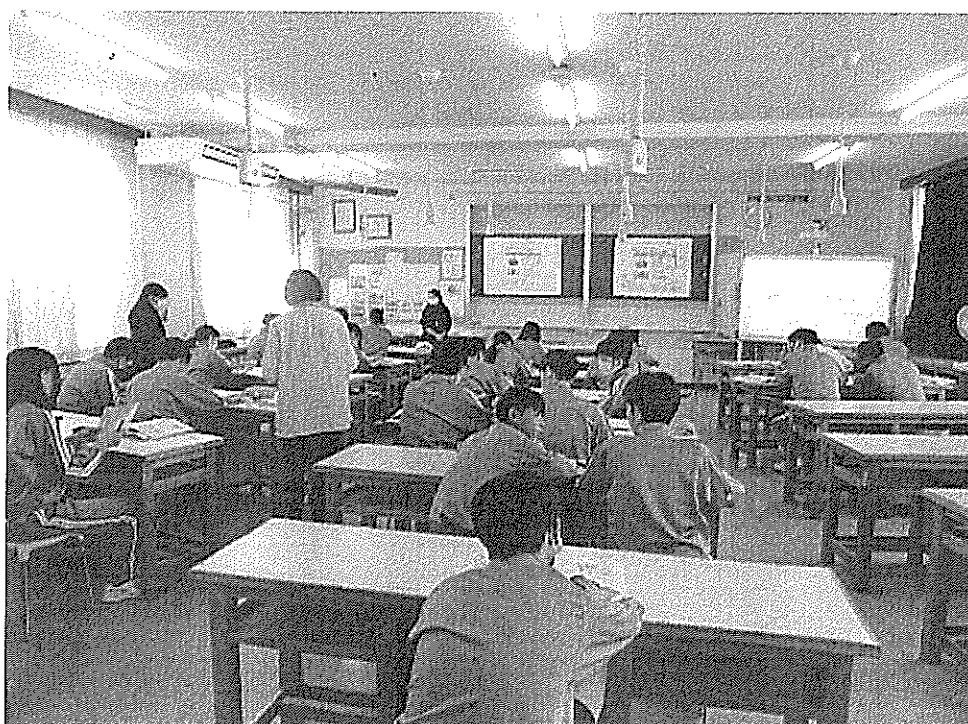
令和5年12月12日 社協生活支援員連絡会



出前教室（開成中学校）



出前教室（開成中学校）



賢い消費者 智恵の落語会

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

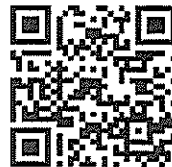
2018年 真打昇進

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、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)



消費者被害防止の電車広告（車内動画）

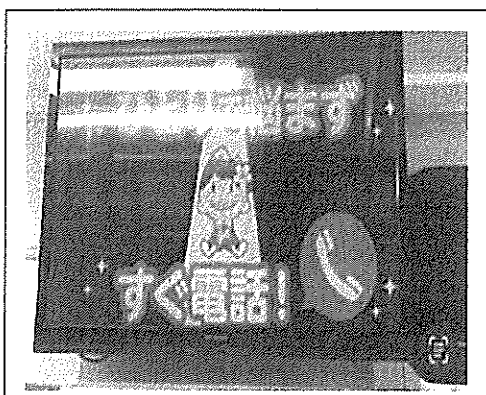
①



②



③



④



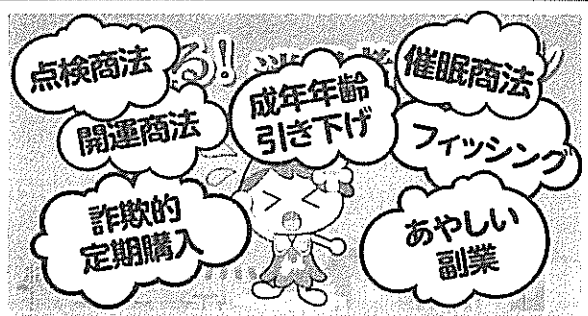
⑤



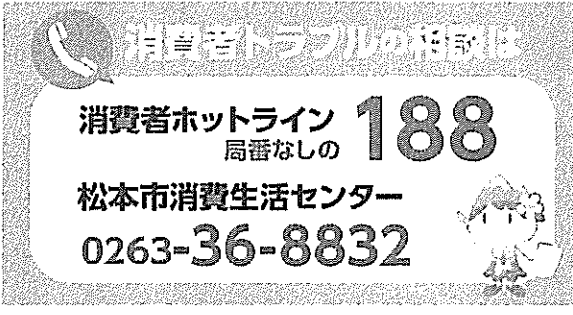
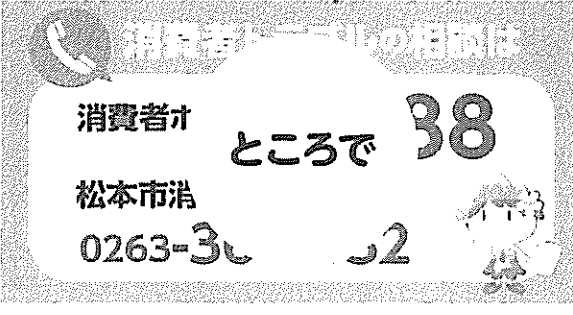
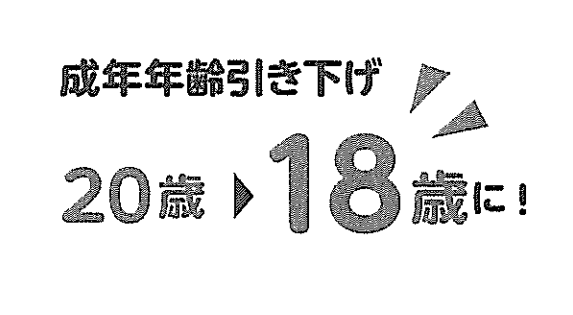
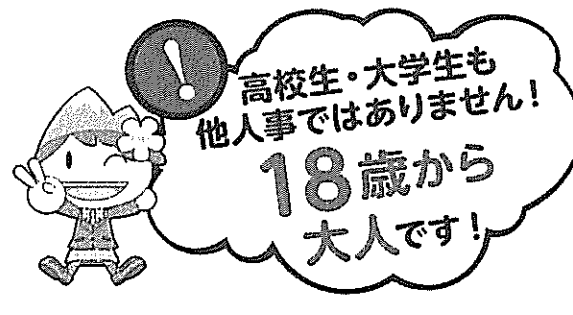
⑥



2022/10/17 PRART

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

2022/10/17 PRART

シーン No.	時間 (秒)	画面	内容
6	3	 消費者トラブルの相談は 消費者ホットライン 188 局番なしの 松本市消費生活センター 0263-36-8832	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」
7	1	 消費者トラブルの相談は 消費者オ 38 松本市消 2 0263-3	文字 真ん中から場面転換（円のズーム） 「ところで」
8	1	 成年年齢引き下げ 20歳 ▶ 18歳に!	文字 「成年年齢引き下げ」 「20歳 → 18歳に!」
	2	 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!	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!」

「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

（久保田貴大）

詐欺）防止の街頭啓発をした。松本署員や市職員など10人が来店客一人一人に声を掛け、電話でお金のお話があつた時には詐欺を疑うよう呼び掛けた。署員らは「電話でお金はずべてサギ！」など、防犯機能付き電話の活用で被害防止を呼び掛けていた。

も増えている。同課は留守電機能や同課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た。

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還付金詐欺も増えている。同課は

「市民タイムス」令和5年6月16日（金）

令和6年度松本市消費者保護事業計画について

事業	内 容
1 広報紙や新聞情報紙等への記事掲載	(1) 広報まつもと特集ページ 年2回（令和6年5月号、令和7年2月号掲載予定） 令和6年5月号・・・「新しいこと」を利用する手口に注意！ (2) 信濃毎日新聞社発行「MGプレス」 毎月第4金曜日掲載 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起、情報提供 (3) 勤労情報冊子「労政まつもと」 年3回発行 （令和6年6月、10月、令和7年2月のうち1回程度） タイトル:「賢い消費者になりましょう」 (4) まつもと市高連だより 令和6年7月掲載 タイトル:「賢い消費者になるために」
2 ラジオ出演	エフエム松本（79.1MHz） (1) 放送日時 5月9日 午前7時30分～7時45分 (2) 内 容 「5月は消費者月間です」
3 松本市ホームページ	(1) ホームページの内容の情報更新（随時更新） (2) ホームページの内容の構成変更
4 SNS等による発信	(1) 「消費生活情報や相談事例」の発信により、悪質商法等による被害防止、啓発活動を推進 (2) 国民生活センター配信の「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 (3) 「安心メール」「LINE」を使い、消費者保護等の啓発活動や注意喚起など広く周知
5 消費者保護啓発冊子、チラシ等の配布	ハタチの記念式典やイベント会場等で、消費者保護啓発活動を広くおこなう (1) 2024新社会人激励のつどい 4月9日開催 約170部配布 配布物・・・ボールペン、ウエットティッシュ、 チラシ「消費者ホットライン188（若者）」

6 消費者教育の実施	(1) 出前講座 広く市民に向けた消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 《実施済み》 ・ 4月11日 新村地区福祉ひろば（42名参加） ・ 4月17日 庄内地区福祉ひろば（25名参加） ※ 4月25日付市民タイムス掲載 ・ 4月19日 松南地区福祉ひろば（53名参加） ・ 5月9日 島内地区民生児童委員協議会（28名参加） ・ 5月14日 四賀地区福祉ひろば（20名参加） ・ 5月17日 安曇地区大野田町会（12名参加） ・ 5月21日 和田地区福祉ひろば（35名参加） ・ 6月16日 島立地区三の宮町会（19名参加） ・ 6月25日 安曇地区稲核町会（13名参加） 《実施予定》 ・ 福祉ひろば・・・1件 ・ 児童センター・・・1件 ・ 町会公民館・・・3件 ・ 包括支援センター・・・1件 (2) 出前教室 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 ・ 開成中学校
7 その他	(1) 多重債務者無料弁護士相談会 6月6日実施 相談者3人 2回目は11月以降実施予定 (2) 消費者被害防止のバス広告 内容 ア 成年年齢引き下げ イ クーリング・オフ ウ 定期購入 車体後部全面広告2台、車体戸袋広告2台 市内主要路線へ実施 掲示期間 令和6年4月～令和7年3月 (3) 消費者被害防止の電車内サイネージ広告 被害防止の5つの心得、消費生活センターの連絡先 上高地線で実施 掲示期間 令和6年6月～令和7年3月

	(4) 特殊詐欺（電話でお金詐欺・SNS型投資詐欺）被害防止啓発活動 ・ 4月15日 八十二銀行惣社支店、松本信金清水支店 ※4月18日付市民タイムス掲載 ・ 5月16日 松本駅お城口 ※5月17日付市民タイムス掲載 ・ 6月14日 八十二銀行南松本支店 ※6月15日付市民タイムス掲載 (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。年2回開催。 第1回 令和6年7月8日 開催 第2回 令和7年2月～3月ごろ 開催予定
--	---

AI

相続登記の義務化

「新しいこと」を利用する手口に 注意！

投資話

●問い合わせ 消費生活センター (☎36-8832 図36-6839)



新技術の登場や制度の始まりに便乗した悪質商法や詐欺があります。
最先端技術を使った手口は巧妙化し、本物の情報と見分けが付きません。市ホームページ
被害に遭わないためにも、うまい話はまず疑いましょう。

「AIでもわかる」は嘘

「AIが自動で判断するので必ずもうかる資産運用法」「中学生レベルの英語力でもAIを使えば翻訳家になれる」などの副業広告がインターネット上であふれています。AIに幻想を抱いて、深く考えずに申し込んでトラブルになるケースが増えています。「AIだから簡単」、「AIを使えば」といった勧誘や広告をうのみにしてはいけません。

フェイク動画による架空の投資話

著名人の写真や動画を無断使用したフェイク動画広告が出回っています。高額な商品を購入させられたり、架空の投資話を持ち掛けられたりします。インターネット上でのもうけ話は「すべて詐欺」と疑いましょう。

「相続登記義務化」 に便乗した詐欺

不動産の所有者に「相続で子どもに迷惑をかけるないようにしましょう。売買の仲介をしますよ」と近づき、土地の測量や買い手を探すための経費として、高額な費用を請求します。

また、国の機関を装って、相続登記をしていない人に対して過料を請求するといった詐欺があります。架空請求ですので、注意しましょう。

※4月から相続登記が義務化されました。詳細は、法務局または司法書士にお問い合わせください。

困ったらご相談ください！

消費生活センター ☎36-8832

消費者ホットライン ☎局番なしの188

「広報まつもと」令和6年5月号

悪質商法・特殊詐欺
イヤ・様や!
**188に
すぐ相談!**
188は全国共通の相談電話です



5月は消費者月間

「消費者力」を身に付けよう

消費者保護基本法(消費者基本法の前身)施行20周年の1988(昭和63)年から、毎年5月が「消費者月間」になりました。今年のテーマは、「デジタル時代に求められる消費者力とは」。デジタル社会になっても変わらない、消費生活に必要な「消費者力」の基本を紹介します。

基本1

お金に関わる

話はまず疑う

「稼げる、もうかる、お得、格安、無料」など、お金に関わるキーワードや話は疑う。インターネット上はもち

基本4

不要だったら

きっぱり断る

断るときは「いりません」ときっぱり断りましょう。「けっこうです」「承諾」と捉えられます。また訪問販売や電話勧誘で「今忙しい」と答える

と、再訪や再電話があります。断った相手への再訪や再電話は法律

ろん、知り合いからの勧誘にも注意。お金を稼ぐには知識や努力、運も必要で、簡単には

もうかりません。「AI投資アプリを使えば月〇万円確実にもうかる」などの勧誘は、有名ブランド品が極端

で禁止されています。

「断ると悪い」と思ってもかまいませんが、勧誘は営業活動で、断られるのも営業のうち。気にせず不要ならきっぱりと断りましょう。

基本5

一人で悩まず

すぐ相談する

消費生活トラブルで困ったら、一人で悩まずにすぐ相談です。家

に安い通販サイトは入金しても商品が届かない、偽物が届くこともあります。

また、ポイント欲しさで不要な買い物をしたり、高ポイントに引かれてクレジットをリボ払いにしたりする人がいます。本心に「お得」なのか、冷静に考えましょう。

基本2

手間惜しまず

不明点を解消

商品やサービスに不明点があるときは、思い込みや先入観で自分の都合のいいように解釈せず、「すぐ」を出して問い合わせましょう。契約前に問い合わせたり相手の評判を調べたりすることが大切。商品が届かないので通販会社の評判をインターネットで調べたら「詐欺」との書き込みがた

相談もよくあります。

また、初めての業者との取引の際は特に注意。例えば、屋根工事の見積もりが、従前の業者が無料だったからといって今回も無料とは限りません。安易に同様だろうと思わず、「見積もりにかかる費用の総額はいくらですか」と質問する手間を惜しまないことです。

基本3

冷静に想像力を

働かせる

想像力も大切です。例えば「初回無料」という広告をSNSで見たら、「『初回』なら次回があるの? 次回はいくら?」と想像すること、なぜかわる「初回無料」と書いているのかの理由に気づきます。勧誘や広告にすぐ飛びつかず、一呼吸して冷静に想像力を働かせましょう。

で、自分では気づかない指摘も得られます。周りの人たちの「ミニユニケーション」は本場に大切です。(次回は5月31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

ひろば
Forum



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

「新」に便乗する手口に注意

本年度、相続登記が義務化され、また新紙幣の発行も間もなく始まります。こうした「新」に便乗した手口による悪質商法・詐欺被害が起ったり、心配されたりしています。それぞれの注意点を紹介します。

【相続登記義務化】

4月1日から、相続

人は不動産(土地、建

物)を相続で取得した

ことを知った日から3

年以内に正当な理由な

く相続登記をしない

と、新たに過料の対象

になりました(相続登

記義務化。詳細は法務

局または司法書士にお

問い合わせください。

▽注意①

「首都が移転する」

「高速道路が通る」な

ど虚偽の説明を受けて

原野などを購入した

「原野商法」の被害者

に対して、「相続で子

どもに迷惑をかけない

う。

こそ慎重になりまし

▽注意②

実在する国の機関や

もっともらしい機関名

を名乗り、相続登記

をしていない人に対し

ての過料請求に注意。

まずは冷静になり、不

動産登記を管轄する法

新デザインに慣れな

いうちは、偽札にも注

意。おかしいと思っ

たら、金融機関や警察に

ご相談ください。なお、

新紙幣発行後しばらく

の間は自動販売機で対

応ができない場合もあ

ります。

▽注意③

今後ともこれまで同様

に現在のデザインの紙

幣も使えます。「以前

の紙幣が使えなくな

る」はうそです。

「顔」は渋沢栄一に、

5千円札は津田梅子、

千円札は北里柴三郎に

なります。

▽注意④

「新紙幣発行」

7月3日から「新紙

幣」の発行が始まりま

す。新紙幣の1万円札

の「顔」は渋沢栄一に、

5千円札は津田梅子、

千円札は北里柴三郎に

なります。

SNS上だけの地元異性との交際
お金の話が出たら「詐欺」を疑って

マッチングアプリや
交流サイト(SNS)
で知り合い、SNS上
でしか交際していない
「地元異性」から暗
号資産投資を勧めら
れ、相手の指定する海
外の業者に暗号資産を
数百万円分送ってしま
った。との相談があり
ます。

ローカル線の「〇〇
駅付近に住んでいる」

地元の話題で盛り上

がったといっても、イ
ンターネットを使えば
海外の詐欺グループで
も「ローカルな話題」
はいくらでも拾えま
す。

「アフガニスタン駐
留の国連軍パイロッ
ト」や「イエメンで診
療中のアメリカ特務医
師」などの肩書きを自
称する異性にだまされ
る「国際ロマンス詐欺」
も依然はやっています
が、「身近な存在」を
かたる詐欺グループも
います。

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

ここからからだ 深呼吸

高齢者に忍び寄る悪質商法

「もうかる」と大げさに言って商品を買わせたり契約をさせたりする悪質な訪問販売や電話による勧誘が、後を絶たない。こうした悪徳業者は、老後や孤独な生活に不安を抱く高齢者に言葉巧みに付け入るといふ。手口を知って、対策することが必要だ。松本市消費生活センターが市庄内地区福祉ひろばで開いた、悪質商法の被害防止の講座の概要を紹介する。

(石川結美)

住民約20人が参加し、DVD「私は、だまされない!」悪質商法の被害を防ぐ鉄則集」で、被害に遭った高齢の男女3人の事例を見た。市消費生活センターの消費生活相談員・今関清子さんが、被害者らがだまされた要因や、対処法を説明した。

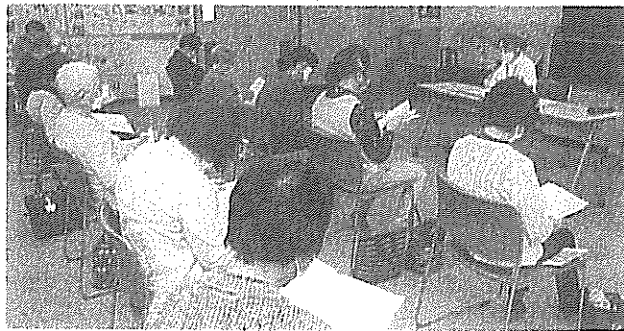
事例① 利殖商法

男性宅に、実体のない業者から電話がかかってきて「あなただけ特別」と言われて投資を持

男性が仕事を退職後に、生きがいや社会とのつながりを失った。趣味で撮った写真を見ず知らずの男に褒められ、海外での作品の展示を勧められて費用を

事例② 褒め上げ商法

一人で判断せず相談を



悪質商法の被害対策を学ぶ参加者

だまし取られた。
【対策】家族に相談をして慎重に契約をする。褒められてうれしくても冷静に対応する。

事例③ 点検商法

自宅の雨漏りを心配していた女性が、修理業者を装う男に屋根の点検をこの機会に特別に無料ですと言われた。感心の良い人だと思い込み、自宅に入れて修理の契約を結んだ。

【対策】修理を依頼していないのに来た業者を家に入れない。無料で点検するという話に感われない。地元の複数の業者に修理代を見積もってもらい、補修するかどうかを検討する。

今関さんは、購入や契約の際は、一人で判断して決めないことを参加者たちに求めた。訪問販売や、電話や街頭で強引に契約をさせられた場合は、冷静に考え直す「クーリングオフ」の制度を利用することを勧めた。解約の意思を伝える通知書の書き方や発送の仕方、スーパーマーケットでの買い物や通信販売での購入は対象外になることも説明していた。

「市民タイムス」令和6年4月25日(木)

詐欺の被害防止を啓発

松本 交通安全の呼び掛けも

松本警察署、県、松本市などとはこのほど、同市惣社の八十二銀行惣社支店前で、電話でお金詐欺（特殊詐欺）の被害防止と、交通安全を来店客に呼び掛ける活動をした。

年金支給日と、春の交通安全運動の最終日に合わせて実施した。啓発用ののぼり旗を立て、チラシやポケットティッシュを配布した。希望者の靴のかかとに夜光反射材を貼る



特殊詐欺の被害防止や交通安全を呼び掛ける署員ら

特殊詐欺防止の啓発活動は、松本信用金庫清水支店（同市清水1）でも行った。松本署によると、市内の今年1～3月の特殊詐欺の認知件数は3件で、被害金額は約1930万円となっている。同署は「詐欺の被害がまだまだ多い。啓発活動が地域の皆さんの意識の向上につながれば」と話していた。（石川鮎美）

「市民タイムス」令和6年4月18日（木）



駅の利用者にSNS型詐欺について説明する警察官

SNS型詐欺「注意して」

県警と松本署 松本駅前呼び掛け

県警本部と松本警察署などは16日、松本駅前で、SNS（交流サイト）型の投資詐欺やロマンス詐欺の被害を防止する街頭啓発を行った。同署管内では1件で1億円を超える被害も出ており、駅の利用者に注意を呼び掛けた。

金融機関や松本市、県の職員も含む19人が参加し、お城口で詐欺の手法を紹介するチラシなどを配った。

県内では今年に入りSNS型の詐欺被害が急増しており、15日までに53件・7億4100万円のSNS型詐欺被害が発生している。4月末現在で件数は前年同期の7倍となっている。同署は9日、安曇野市内の70代男性がSNSで架空の投資話を持ちかけられ、1億円余をだまし取られたと発表しており、SNS型としては今年最大の被害額となっている。県警生活安全企画課の南沢朗特殊詐欺抑止対策室長は「SNSやインターネット上の投資広告は疑って。お金の話が出て個人名義の口座を指示されたら詐欺。警察に相談してほしい」と話していた。

（柳 純一）

「市民タイムス」令和6年5月17日(金)



来店客にチラシを手渡す参加者

詐欺被害 注意呼び掛け

松本署など年金支給日に

松本警察署などは14日、松本市内の金融機関2店舗で年金支給日に合わせた詐欺被害防止の啓発活動をした。

オレオレ詐欺や、今年に入って急増しているSNS型投資・ロマンズ詐欺の被害防止を呼び掛けた。

同市双葉の八十二銀行南松本支店では職員や市職員、松本防犯協会連合会女性部員の計

11人が参加した。年金を受け取りに来た客などに声を掛け、詐欺に注意を促すチラシ計300部を配った。

県警は14、30日を詐欺被害の緊急対策期間に定め、拡大する詐欺被害の食い止めを図る。最近では息子をかた

る人物が女性や会社とのトラブルを装って現金をだまし取るオレオ

レ詐欺が増えている。

同署生活安全1課の幅健太郎係長は「人ごとと思わず危機意識を持つて」と注意を呼び掛けた。

今年、同署管内の5月末までの被害は電話

でお金詐欺が6件（昨

年同期比4件減）で被害額が計約2329万円（同602万円増）。

SNS型投資・ロマンズ詐欺は3件で計約1億1487万円。

（久保田賢大）

「市民タイムス」令和6年6月15日（土）

令和6年度 事業実施計画

中信消費生活センター

1 消費生活相談の充実

- (1) 複雑化・多様化している消費生活相談に対処するため、市町村・関係機関との連携協力を強化し、また専門的法律知識を要する案件には、消費者問題法律アドバイザー（弁護士）を活用するなど、迅速かつ適切な相談処理に努める。
- (2) 相談者の事情等を勘案しあつせんを行うとともに、市町村窓口とも連携し、支援する。
- (3) 各種研修会への計画的な参加や、弁護士会との協働に務め、消費生活相談員の資質・技術の向上を図る。

2 消費者の自立支援

消費者の自立支援を図るため、消費生活に関する知識の普及、情報提供等を実施する。

(1) 消費者講座等の開催

講 座 名	内 容
消費生活学習会	一般県民を対象にした消費生活に関する学びの場
出 前 講 座	学校・地域住民等からの要望に応じて、職員が講師を務める消費生活に関する啓発講座

(2) 消費生活情報の提供

区 分	内 容
注意喚起情報	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、注意喚起情報を市町村・報道関係機関等を通じて発信、警察との連携
啓 発 ・ 広 報	・ 松本合同庁舎玄関ホールを活用したパネル展示 ・ 啓発パンフレット等の常設展示、及び配付 ・ 来庁者が利用できる書籍や雑誌を設置 ・ 地域新聞等に対し、積極的に情報を提供し、随時、特集記事等の掲載を依頼する等、協力関係を維持する

(3) 消費者団体の活動支援

消費者団体の情報収集活動、学習会、啓発活動等の支援を行う。

3 市町村消費生活相談体制強化の支援

- (1) 中信消費生活センターに設置された「市町村消費者行政推進支援員」を活用し、市町村相談体制の機能強化に向け、支援員が市町村へ出向いて技術的援助を行うとともに、当センター相談員と協力しながら、市町村相談体制の強化・充実を支援する。
- (2) 消費生活センター未設置の町村に対し広域連携設置を働きかけ、課題解決のための情報提供及び必要に応じて調整を行い、消費生活基本計画の重点目標に掲げられた市町村消費生活センター人口カバー率100%に向けて支援する。
- (3) 全市町村に設置された高齢者等見守りネットワークに対し、必要に応じて市町村との懇談会の開催等を通じ課題の共有を図り、ネットワークの活用による実効性のあるサービスの提供に向けて積極的に支援する。

令和6年度施策体系

くらし安全・消費生活課

令和6年度当初予算要求額 183,462千円 【国補 58,454、繰入金 5,541、諸収入 599、一般財源 118,868】
 (令和5年度当初予算額 146,833千円)

(単位:千円)

総合5 か 年 計 画 持 続 可 能 で 安 定 し た 暮 ら し を 守 る 県 民 生 活 の 安 全 確 保	施 策 体 系	R6年度	R5年度	増減
	消費生活の安定・向上と防犯意識向上の推進	135,414	127,179	8,235
	消費者施策の推進 県民意見の施策反映と第3次長野県消費生活基本計画(R5年度～R9年度)の推進を図る。 消費生活審議会の運営(528)	528	528	0
	公正な取引の確保 特定商取引法、景品表示法、消費生活条例等に基づき、悪質事業者への指導等を行う。 不当取引調査員の配置(3,257) 多重債務者対策(220) その他 経常経費等(99)	3,576	3,036	540
	消費者教育・啓発の推進 消費生活情報の提供や各種講座の開催等により消費者被害の未然防止を図るとともに、事業者との協働による県民のエンカール消費の実践につながる取組の実施等によりエンカール消費を推進する。 消費者自立支援(3,828) ・くらしまる得情報の発行 ・高齢者悪質商法被害防止リーフレット等作成 ・小中学生向け消費者教育リーフレット作成 ・消費者月間記念講演会、消費生活サポーター活動推進事業 等 消費者被害防止対策(12,971) ・交通広告、Web広告、新聞広告、デジタルサイネージによる啓発 ・消費者被害防止映像等制作 ・学校や公民館等への消費者教育推進講師派遣事業 消費生活講座の開催(5,300) ・消費者大学事業 ・消費者教育中核的人材育成研修事業 エンカール消費の推進(7,547) ・スイングPOP作成、エンカールMAP調査・作成、啓発用小冊子等作成、テレビCM、Web広告等による啓発 その他 適格消費者団体設立支援、金融広報委員会負担金等(4,148)	33,794	28,699	5,095
	消費生活相談体制の充実・強化 県消費生活センターを運営するとともに、住民にとって身近な市町村消費生活相談体制の機能強化を支援する。 消費生活センターの運営(4所)(64,183) ・消費生活相談員、市町村消費者行政推進支援員、消費生活事務嘱託員の配置 ・SNSを活用した消費生活相談事業 消費者問題法律アドバイザーの配置(960) 消費者被害救済委員会の運営(80) 市町村相談体制の支援強化(21,837) ・市町村消費生活相談担当者等研修事業(オンライン研修) ・消費者行政活性化事業補助金 その他 経常経費等(7,491)	94,551	92,125	2,426
	防犯意識の向上 県警、市町村、関係団体と連携した電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害防止対策を推進するとともに、県民の自主防犯意識向上を図る。 電話でお金詐欺の被害防止啓発(1,093) ・働き盛り世代に対するアウトリーチ型「訓練講座」 ・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証制度の拡充、活性化 ・啓発物品、新聞広告等による広報啓発 自主防犯活動の活性化(189) ・防犯セミナー、防犯ボランティア地域交流会の開催 若年者の電話でお金詐欺加担防止(1,221) ・電話でお金詐欺加担防止リーフレット等の配布 安全安心なまちづくりのあり方検討(456) その他 経常経費等(6)	2,965	2,791	174
	交通安全対策の推進	48,048	19,654	28,394
	計	183,462	146,833	36,629

計画の基本的考え方

〔計画策定の趣旨〕

以下を目指して総合的に消費者施策を推進するため策定

- ・消費者の権利確立や利益擁護
- ・消費者の自立
- ・消費行動を通じた持続可能な社会の実現

〔計画の位置づけ〕

- ✓長野県消費生活条例第3条に基づく消費者施策の基本的計画
- ✓消費者教育推進法第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画
- ✓(次期長野県総合5か年計画)を推進するための個別計画

〔計画の期間〕

令和5年度～令和9年度
(5年間)

〔策定、進捗管理、評価、公表〕

- ・長野県消費生活審議会で審議、パブリックコメント等を通じて策定
- ・進捗状況を毎年審議会に報告、評価、県ホームページで公表

現状・課題

＜消費者を取り巻く社会情勢の変化＞

◆高齢化の進行等

…ぜい弱な消費者となりうる孤立高齢者の増加

◆デジタル化の進展

…ネットショッピングに関する相談の増加

◆自然災害の多発や感染症の発生等

…便乗した悪質商法やトラブルの発生

◆民法改正による成年年齢の引下げ

…若者の消費者トラブルの懸念

◆持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

…消費者、事業者が共に社会課題の解決に取り組む重要性

＜長野県の主な現状・課題＞

◇悪質事業者対策を求める多くの県民の声

…より迅速で厳正な対応の必要性

◇電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害の恒常的な発生

…被害防止のための更なる総合的対策の必要性

◇消費生活相談事案の複雑・高度化

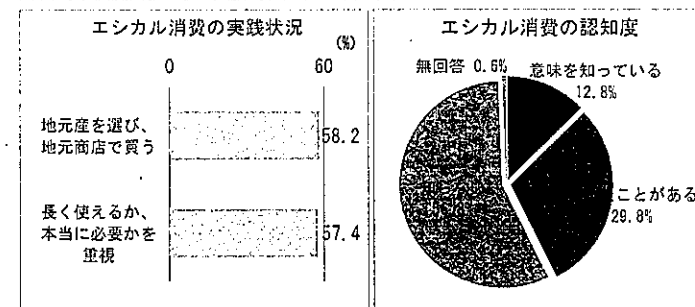
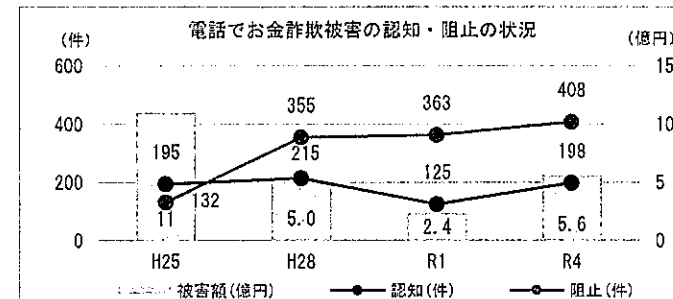
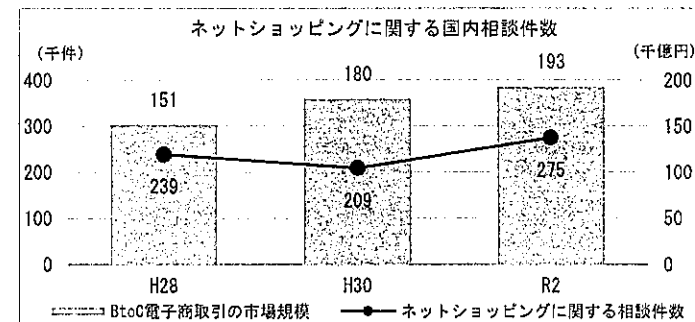
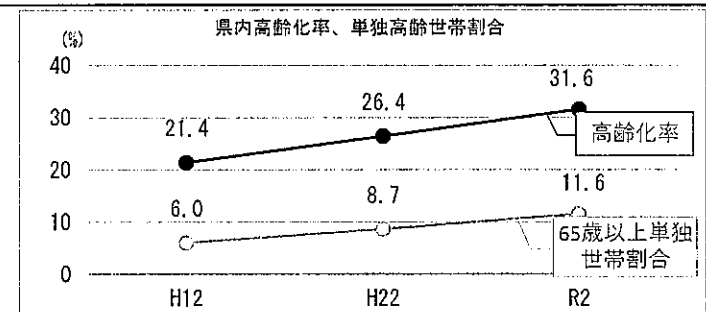
…消費生活センター等における相談対応技術や専門性の一層の向上の必要性

◇消費者教育の更なる充実の必要性

…小中高等学校での教員の指導力向上と関係機関との連携促進の必要性

◇エシカル消費につながる実践の一定の浸透

…エシカル消費の意味を理解している人の割合の低さ



計画の視点

- ✓ 県民の誰もが消費者トラブルや被害に遭う可能性がある中で、安心して消費生活を営むことができるための更なる対策が必要。
- ✓ 県民が自ら考え安全な消費生活を営む消費者となることや、社会課題の解決に向けた県民や事業者等による取組の推進が必要。

基本理念

全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現

計画体系

基本方針

【基本方針1】 安全・安心な消費環境の整備

＜主な達成目標＞

- 電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害認知件数：90件以下 (R4:198件)

【基本方針2】 消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化

＜主な達成目標＞

- 市町村相談窓口に対する訪問/電話助言等支援件数：1,400件 (R3:800件)

【基本方針3】 消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進

＜主な達成目標＞

- 消費者大学や出前講座等の受講者数：2.2万人(R3:10,006人)
- エシカル消費を理解している人の割合：40.0%(R4:12.8%)

施策の展開

1 商品・サービスの安全・安心の確保

2 適正な商取引の確保

3 電話でお金詐欺被害防止対策の推進

1 県消費生活センターの機能強化

2 市町村相談体制への支援強化

3 関係団体等との連携強化

1 消費者教育・啓発の推進

2 エシカル消費の促進

施策の方向性

- 商品・サービスの安全の確保
- 食品の安全の確保

- 商品・サービスの適正表示の確保
- 悪質事業者に対する厳正な指導、処分
- 割賦販売における事業者指導
- 貸金業における事業者指導
- 物価や供給の安定確保

- 電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害防止対策の推進

- デジタル化等に対応する消費生活相談体制の充実
- 市町村相談体制への支援強化
- 悪質事業者の対応強化
- 消費者教育・啓発活動の充実

- 市町村消費生活センターの設置促進
- 市町村相談体制への支援強化

- 関係団体等との連携強化

- 学校における消費者教育の推進
- 地域における消費者教育の推進
- 消費生活に関する啓発・情報提供の充実
- 消費者教育・啓発の担い手の育成や活動支援
- 多重債務者対策の推進

- 県民によるエシカル消費の主体的な実践に向けた教育・啓発や取組支援
- 事業者によるエシカル消費に資する生産活動等の実践に向けた啓発や取組支援
- 県が率先して行うエシカル消費の理念に基づく取組の推進

主な施策

- ✓ 重大事故情報等の情報提供
- ✓ 食品事業者に対する監視指導、検査

- ✓ 適切表示等に関する事業者への周知や監視指導
- ✓ 県センターに寄せられる相談・通報の一本化で、不適切な勧誘により誤認を誘う等の悪質事業者に対する初動調査の迅速化
- ✓ 発災時等における生活関連物資の調査公表

- ✓ 被害傾向を踏まえた入口から水際までの総合的対策の推進

- ✓ 県センターの集約・機能強化を踏まえた、テレビ会議システムやSNSを活用した相談窓口の整備
- ✓ 様々な県民からの相談・苦情に対する助言やあっせんの実施

- ✓ 市町村消費生活センターの設置促進
- ✓ 市町村支援員の増員やOJT研修等による身近な市町村相談窓口の支援強化
- ✓ 市町村における高齢者等見守りネットワークの連携促進

- ✓ 適格消費者団体の設立支援と連携強化

- ✓ 消費者教育アドバイザーの新規配置による学校や地域関係者等のコーディネートや出前講座等の積極的な実施
- ✓ 消費生活サポーター等の育成や活動の促進
- ✓ 多重債務の未然防止や支援の実施

- ✓ 事業者との協働による県民のエシカル消費の実践につながる取組の推進
- ✓ 県民と事業者がエシカル消費の思いや情報を共有し学び合いのできる仕組みの構築
- ✓ 県によるエシカル消費に資する物品調達や省エネルギー化の推進

施策の推進に当たって

- 県民意見の反映
- 県民や事業者、消費者団体等との協働

下線部は社会情勢の変化等を踏まえて新たに
取り組む又は改善する施策

第3次長野県消費生活基本計画における達成目標について

くらし安全・消費生活課

第3次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画における達成目標

年度 項目			2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)	2027 (R9)	備 考
基本方針 1 安心・安全な消費環境の整備								
1-1	電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害認知件数	目標	198 件(R4 年) ⇒ 90 件(R9 年)					暦年で集計
		実績	227 件					
基本方針 2 消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化								
2-1	市町村消費生活センターの人口カバー率	目標	89.1%(R3 年度) ⇒ 100%(R9 年度)					
		実績	89.1%					
2-2	市町村相談窓口に対する訪問/電話助言等支援件数	目標	800 件(R3 年度) ⇒ 1,400 件(R9 年度)					
		実績	930 件					
基本方針 3 消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進								
3-1	消費者大学や出前講座等の受講者数	目標	10,006 人(R3 年度) ⇒ 22,000 人(R9 年度)					
		実績	14,809 人					
3-2	エシカル消費を理解している人の割合	目標	12.8%(R4 年度) ⇒ 40.0%(R9 年度)					
		実績	8.6%					
3-3	職場いきいきアドバンスカンパニー認証企業数	目標	198 社(R3 年度) ⇒ 340 社(R9 年度)					
		実績	309 社					
3-4	障がい者就労施設等が供給する物品等の調達額・調達件数	目標	調達額 50,439,521 円、 調達件数 822 件 (R3 年度)⇒増加(R9 年度)					現在集計中。 R6.5 末に確定予定。
		実績	(未定)					
3-5	環境のためになること(環境に配慮した暮らし)を実行している人の割合	目標	62.0%(R3 年度) ⇒ 80.0%(R9 年度)					
		実績	66.9%					
3-6	1 人 1 日当たりのごみ排出量	目標	807g (R2 年度) ⇒ 790g (R7 年度)					R7.4 に環境省が公表予定。 参考 R4 : 802g
		実績	(未定)					
3-7	温室効果ガス総排出量	目標	14,572 千 t-CO2 (H30 年度)⇒ 9,633 千 t-CO2 (R9 年度)					国の統計データ 公表後に確定。
		実績	(未定)					
3-8	最終エネルギー消費量	目標	17.2 万 TJ (H30 年度) ⇒ 13.5 万 TJ (R9 年度)					国の統計データ 公表後に確定。
		実績	(未定)					
3-9	再生可能エネルギー生産量	目標	2.9 万 TJ% (R2 年度) ⇒ 3.7 万 TJ (R9 年度)					国の統計データ 公表後に確定。
		実績	(未定)					

3-10	郷土食を作ることができる人の割合（15歳以上）	目標	48.0%（R1年度）⇒増加（R9年度）					3年に1度調査 参考R4:33.1%
		実績	—					
3-11	売上額1億円を超える農産物直売所数・売上高	目標	直売所の数63施設、売上高176億円（R3年度） ⇒直売所の数73施設、売上高186億円（R9年度）					R6.6に確定予定。
		実績	（未定）					
3-12	学校給食における県産食材の利用割合（金額ベース）	目標	69.5%（R3年度）⇒75.0%（R9年度）					R6.6に確定予定。
		実績	（未定）					
3-13	「原産地呼称管理制度」及び「酒類の地理的表示制度」による米、酒類の認定品数（累計）	目標	276品（R3年度）⇒2,526品（R9年度）					
		実績	384品					
3-14	製材品出荷量	目標	91千m ³ （R2年度）⇒153千m ³ （R9年度）					国の統計データ公表後、R6.7に確定。
		実績	（未定）					
3-15	主食・主菜・副菜を組み合わせた食事が1日2回以上の日がほぼ毎日の人の割合（20歳以上）	目標	49.3%（R1年度）⇒80.0%（R9年度）					3年に1度調査 参考R4:48.8%
		実績	—					
3-16	健康に配慮したメニューを提供する店舗数	目標	716店舗（R3年度）⇒1,000店舗（R9年度）					
		実績	781店舗					