

令和3年度松本市消費生活相談の状況について

1 消費生活相談について

情報通信社会の複雑化や生活様式の多様化を背景に、悪質商法・特殊詐欺などに対する消費生活相談について、専門相談員2名により消費者への助言や個人の消費者と事業者間のトラブル解決のための斡旋、また市民への消費生活情報の提供などを行っています。

(1) 相談件数

令和3年4月から12月までの前年度比較（R3年度－R2年度）【件】

販売購入形態		年代								無回答（未入力）	合計
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上			
店舗購入	R3	0	20	14	29	22	32	42	4	163	
	R2	1	18	25	38	31	36	38	2	189	
	前年度比較	△ 1 0.0%	2 111.1%	△ 11 56.0%	△ 9 76.3%	△ 9 71.0%	△ 4 88.9%	4 110.5%	2 200.0%	△ 26 86.2%	
訪問販売	R3	1	6	1	14	10	17	18	7	74	
	R2	0	3	7	11	10	11	14	10	66	
	前年度比較	1 -	3 200.0%	△ 6 14.3%	3 127.3%	0 100.0%	6 154.5%	4 128.6%	△ 3 70.0%	8 112.1%	
通信販売	R3	4	35	29	60	40	57	33	6	264	
	R2	12	42	44	68	48	60	57	5	336	
	前年度比較	△ 8 33.3%	△ 7 83.3%	△ 15 65.9%	△ 8 88.2%	△ 8 83.3%	△ 3 95.0%	△ 24 57.9%	1 120.0%	△ 72 78.6%	
マルチ・マルチまがい (連鎖販売取引)	R3	0	1	0	1	1	1	0	0	4	
	R2	0	0	3	4	1	1	2	0	11	
	前年度比較	0 -	1 -	△ 3 0.0%	△ 3 25.0%	0 100.0%	0 100.0%	△ 2 0.0%	0 -	△ 7 36.4%	
電話勧誘販売	R3	0	0	1	6	14	11	17	10	59	
	R2	0	3	6	5	10	15	22	7	68	
	前年度比較	0 -	△ 3 0.0%	△ 5 16.7%	1 120.0%	4 140.0%	△ 4 73.3%	△ 5 77.3%	3 142.9%	△ 9 86.8%	
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	R3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	R2	0	2	2	1	1	3	5	1	15	
	前年度比較	0 -	△ 2 0.0%	△ 2 0.0%	△ 1 0.0%	△ 1 0.0%	△ 2 33.3%	△ 5 0.0%	△ 1 0.0%	△ 14 6.7%	
訪問購入	R3	0	0	0	2	1	1	3	1	8	
	R2	0	0	0	0	1	2	2	0	5	
	前年度比較	0 -	0 -	0 -	2 -	0 100.0%	△ 1 50.0%	1 150.0%	1 -	3 160.0%	
その他無店舗	R3	0	0	0	0	0	2	2	0	4	
	R2	0	1	0	1	0	0	2	1	5	
	前年度比較	0 -	△ 1 0.0%	0 -	△ 1 0.0%	0 -	2 -	0 100.0%	△ 1 0.0%	△ 1 80.0%	
不明・無関係	R3	2	7	12	19	20	49	88	15	212	
	R2	1	11	10	24	36	46	48	11	187	
	前年度比較	1 200.0%	△ 4 63.6%	2 120.0%	△ 5 79.2%	△ 16 55.6%	3 106.5%	40 183.3%	4 136.4%	25 113.4%	
合計	R3	7	69	57	131	108	171	203	43	789	
	R2	14	80	97	152	138	174	190	37	882	
	前年度比較	△ 7 50.0%	△ 11 86.3%	△ 40 58.8%	△ 21 86.2%	△ 30 78.3%	△ 3 98.3%	13 106.8%	6 116.2%	△ 93 89.5%	
架空請求	R3	0	1	0	0	2	6	5	0	14	
	R2	0	5	1	6	13	16	15	0	56	
	前年度比較	0 -	△ 4 20.0%	△ 1 0.0%	△ 6 0.0%	△ 11 15.4%	△ 10 37.5%	△ 10 33.3%	0 -	△ 42 25.0%	

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数は令和3年度（4月～12月）が789件で、前年度同時期に比べ93件の減（▲10.5%）となりました。

イ 相談件数の減少の要因は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響が続いていると思われます。架空請求の相談が令和3年度（4月～12月）は14件で、前年度同時期に比べ42件の減(▲75.0%)によるもので、相談全体の約1.7%となります。

(2) 架空請求の性別・年代別相談件数

令和3年4月から12月までの前年度比較（R3年度－R2年度）【件】

性別 \ 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	不明	合計
		男性	R3	0	0	0	0	1	2	3
R2	0		3	0	0	3	8	10	0	24
前年度比較	0		△ 3	0	0	△ 2	△ 6	△ 7	0	△ 18
		—	0.0%	—	—	33.3%	25.0%	30.0%	—	25.0%
女性	R3	0	1	0	0	1	4	2	0	8
	R2	0	2	1	6	10	8	5	0	32
	前年度比較	0	△ 1	△ 1	△ 6	△ 9	△ 4	△ 3	0	△ 24
		—	50.0%	0.0%	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%	—	25.0%
不明	R3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	R2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	前年度比較	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	R3	0	1	0	0	2	6	5	0	14
	R2	0	5	1	6	13	16	15	0	56
	前年度比較	0	△ 4	△ 1	△ 6	△ 11	△ 10	△ 10	0	△ 42
		—	20.0%	0.0%	0.0%	15.4%	37.5%	33.3%	—	25.0%

ア 女性、男性ともに件数は減少しました。

イ 架空請求の相談の年齢層については、令和2年度総数の中で60歳以上割合が約78%占めています。年齢別でみると、各年齢層とも前年度より減少傾向が見受けられます。

ウ 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響が続いており、全体的に減少したと思われます。

(3) 令和3年4月から12月までの相談件数_架空請求_販売形態_年齢【人】

	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通信販売	0	1	0	0	1	6	2	0	10
マルチ・マルチまがい	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話勧誘販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ネガティブ・オプショ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問購入	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他無店舗	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不明・無関係	0	0	0	0	1	0	3	0	4
計	0	1	0	0	2	6	5	0	14

急速にネット環境が整っている関係なのか、通信販売が全体の約70%以上を占めています。

(4) 消費生活相談への対応と被害救済の状況

令和3年4月から12月までの前年度比較（R3年度－R2年度）【上段：件 下段：円】

		助 言	幹 旋	情報提供等	合 計
対応件数	R3	643	52	94	789
	R2	744	59	79	882
	前年度比 較	△ 101	△ 7	15	△ 93
		86.4%	88.1%	119.0%	89.5%
未然防止・回 復額	R3	14,464,211	5,961,184	212,000	20,637,395
	R2	15,917,753	2,991,022	0	18,908,775
	前年度比 較	△ 1,453,542	2,970,162	212,000	1,728,620
		90.9%	199.3%		109.1%

令和3年度（4月～12月）の相談員の助言や幹旋での未然防止となった相当額、「クーリング・オフ」等により返金された回復額の総額は約2,063万円でした。（前年度同時期は総額約1,890万円）

前年度同時期に比べ172万円増（9.1%増）となりました。

令和3年度松本市消費者保護事業計画と取り組み経過について

事業計画内容	現在までの取り組み経過
<p>【広報紙や新聞情報誌への記事掲載】</p> <p>1 広報まつもと特集ページ</p>	<p>1 広報まつもと</p> <p>(1) 広報まつもと特集ページ×年2回(5月、2月)</p> <p>ア 5月…「あの手」「この手」のトラブル発生中</p> <p>イ 2月…若者に多い消費者トラブルを紹介！ その誘い、その価格、すぐ飛びつかない</p>
<p>2 新聞情報誌</p>	<p>2 新聞情報紙</p> <p>(1) 掲載紙 信濃毎日新聞社情報紙「MGプレス」</p> <p>(2) 掲載日 毎月第3水曜日</p> <p>(3) 内 容 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起</p>
<p>【松本市公式ホームページ】</p>	<p>消費者庁や国民生活センターの「注意喚起情報」を掲載 (計42回)</p>
<p>【SNS等による発信】</p> <p>1 LINE・安心メール</p>	<p>1 LINE・安心メール</p> <p>「消費生活展開催」の発信により、消費者保護等の啓発活動を広く周知させる</p>
<p>2 国民生活センター配信</p>	<p>2 「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36回発信)</p>
<p>【啓発冊子作成配布】</p> <p>「賢い消費者になるために」小冊子</p>	<p>「賢い消費者になるために」(悪質商法被害防止啓発冊子)配布</p> <p>1 11/21 「松本山雅」ホームゲーム周辺の街頭啓発(約1,000人配布)</p> <p>2 出前講座</p> <p>4/22 社会福祉連絡会(19人配布)</p> <p>11/11 福祉ひろば(18人配布)</p> <p>3 成人式(約1,830人配布)</p>

<p>【消費者教育】</p> <p>1 専門相談員による出前講座の開催</p>	<p>消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 出前講座 4/22 社会福祉連絡会(19人参加) 11/11 新村地区福祉ひろば(18人参加)</p>
<p>2 若年者への出前教室の開催</p>	<p>若年者(小学生)への出前教室 「暮らしの中の危険」 8/4 新村児童センター(29人参加)</p>
<p>3 賢い消費者になるために「啓発寄席」の開催</p>	<p>悪質商法等の消費者被害防止の取組みに啓発寄席を2月開催予定</p>
<p>【その他】</p>	<p>1 第46回松本市消費生活展開催 (1) 開催日時 10月14日～31日(計18日間) (2) 会場 イオンホール(イオンモール松本) (3) 参加団体 11団体 (4) 内容 パネル展示 イベント『なくそう！食品ロスクイズ&出張！「城のまち」フードドライブ』</p> <p>2 多重債務者無料弁護士相談会 6/24、12/16 実施 他3月実施予定</p> <p>3 消費者被害防止のバス広告 (1) 車体背面広告2台、側面広告3台(市内主要路線) 掲示期間 令和3年4月～令和4年3月 (2) 車内ポスター広告45台(市内主要路線) 掲示期間 令和3年11月～令和4年3月</p> <p>4 特殊詐欺被害防止啓発活動 ・10/15 82銀行南松本支店前 ・12/15 82銀行松本営業部前 長野銀行大名町支店前 松本信用金庫本店前</p>
<p>【前回の協議会における主な意見】</p> <p>1 労働者を含めた事業者・企業へ周知</p>	<p>勤労情報誌※「労政まつもと」152号へ記事掲載予定。 タイトル「賢い消費者になりましょう」。 なお今後も、労働者を含めた事業者・企業への周知をおこなっていきます。 ※市内の中小企業等およそ900社を対象とした勤労情報誌。市労政課作成・発行。</p>

<p>2 障がい者対象の消費者教育や福祉との連携</p>	<p>現在、中信消費生活センターで障がい者の方が通う学校向けの消費者教育を実施しています。市としても、今後、中信消費生活センターとの連携や情報共有を図っていき、どのようにして障がい者の方をサポートすべきなのか、検討してまいります。</p> <p>また、障がい者や高齢者対象の「松本市高齢者・障害者虐待防止ネットワーク協議会」と「松本市防犯推進会議」において、消費者部門と福祉部門が連携して、地域での見守りと啓発活動を促進しています。</p>
------------------------------	--

その誘い、その価格、すぐ飛びつかない

●問い合わせ 消費生活センター（本庁舎1階 ☎36-8832 図36-6839）

4月1日から成年年齢が18歳になります（飲酒、喫煙、競輪や競馬などの投票券購入は20歳以上）。未成年のときは、親など法定代理人の同意のない契約は「未成年者取消し」ができました。しかし、高校生であっても成年に達した生徒は、未成年者取消しができないため、契約は慎重に行いましょう。

Q 数年ぶりに高校の先輩から連絡があり、「楽に稼げる投資用アプリがある。購入してアプリ会員になり、新たなアプリ購入者を獲得すれば、手数料ももらえる」と勧誘されました。先輩を「紹介者」として申し込み、消費者金融でお金を借りて先輩に手渡しました。しかし、外国語表示のアプリなので理解できず、契約書もなく、アプリの販売元も不明です。先輩とはその後連絡が取れません。

A マルチ商法の可能性があり、クーリング・オフ通知を出せば無条件解約ができますが、**通知の送り先も不明のため、返金交渉もできません。**借金はマルチ商法とは別の契約であり、返済しなければなりません。普段から親交のある人でさえ、お金の話が出たら疑うこと。「数年ぶり」ならなおさらです。

Q 「初回500円」の化粧品をオンライン注文したら、2回目が届き、1万円の高額請求をされました。3回購入が「初回500円」の条件で、3回購入するまで解約できません。

A 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。回数縛りのある定期購入は、「注文確認画面」に回数分購入したときの総額が表示されます。総額表示がなければ、**初回価格での単品購入の主張もできますが、画面のスクリーンショット等証拠が必要です。**安いには理由があります。

消費者トラブルで「困ったな」「どうしよう」と思ったら、消費生活センターにご相談ください。



信濃毎日新聞 MGプレス（旧週刊まつもと）掲載記事

掲載日：毎月最終金曜日

掲載日	内容
H31. 4. 17	ネットと電話などの契約 まとめると「安くなる」？
H31. 4. 17	カードの「ポイント3倍」使用するだけではない？
H31. 4. 17	「アポ電」詐欺例
R1. 5. 22	「情報サイトの料金未納」とスマホにメールがきた
R1. 5. 22	サブリース契約トラブルに注意
R1. 5. 22	正規チケットの購入を 不正転売禁止法が施行
R1. 6. 19	「特定消費料金未納」と、はがき どう対応したらいいの？
R1. 6. 19	高齢の親がスマホを契約 店側の丁寧な説明を期待
R1. 6. 19	老人ホームへの投資話 勝手に「名義貸し」？
R1. 7. 17	「光回線や電話をサポート」と勧誘 合意してしまっただが、どう対応？
R1. 7. 17	脱毛など「美容医療」 契約に注意して！
R1. 7. 17	ウェブサイトの求人広告の営業 「無料」でも内容の確認を
R1. 8. 21	お試しに「回だけ健康食品注文 毎月届くようになりどう対応？
R1. 8. 21	賃貸アパートで1人暮らし 貸主の退去請求にどう対応
R1. 8. 21	モバイルバッテリー事故 どんなことに注意したら
R1. 9. 18	「固定電話が使えなくなる」!? IP網移行への便乗勧誘に注意
R1. 9. 18	差出人不明者から「贈答品」 どう対応すればいいか？
R1. 9. 18	10月1日からの軽減税率 どんな物が適用する？
R1. 10. 16	「消費料金に関する訴訟最終告知」のはがきが急増
R1. 10. 16	退会手続き料金の請求メール 住所などが知られていて不安
R1. 10. 16	タトゥーシールなどの 肌トラブルに注意を！
R1. 12. 18	「あなたに美顔器を発送」 不審なメールにどう対応
R1. 12. 18	業者が「工事のあいさつ」と訪問 不審な屋根修理工を勧誘された
R1. 12. 18	「要冷蔵食品の常温配送は危険」消費者庁が注意を喚起
R2. 1. 22	電気の検針票を見せたところ 知らない電力会社から契約書が
R2. 1. 22	金融機関を名乗り怪しいメール どう対応したらいいの？
R2. 1. 22	首里城再建寄付とメール 接続すると出会い系サイトに
R2. 2. 19	健康食品のネット通販 2度目の請求が高額
R2. 2. 19	債権回収業者名乗り 未払金請求のはがき
R2. 2. 19	「雇用保険の追加給付」通知 口座を記入してもいいか
R2. 3. 18	新型コロナウイルス感染症 悪質な便乗商法にご注意を
R2. 3. 18	衛生マスクの転売 禁止されています
R2. 3. 18	2020年4月1日から 改正民法が施行されます
R2. 4. 22	新型コロナウイルス感染症 悪質な便乗商法などに注意
R2. 4. 22	エモテット添付メール IPAが注意呼び掛け
R2. 5. 20	困ったら消費者ホットライン 188（いやや！）へ電話を
R2. 5. 20	特別定額給付金や助成金給付 便乗したトラブルにご注意を
R2. 5. 20	「簡単に稼げる副業」とSNSの詐欺的勧誘に注意
R2. 6. 17	新型コロナウイルス関連トラブルに注意
R2. 6. 17	SNSをきっかけにした「稼げる」情報商材に注意
R2. 7. 15	法務局管理局の督促状 連絡をせずに無視して
R2. 7. 15	国民生活センターかたる 不審な電話にご注意を！
R2. 7. 15	パソコンの画面に「警告」が！ ウイルス感染装う表示に注意
R2. 9. 16	インターネットによる 定期購入トラブル注意
R2. 9. 16	通販の消費者都合の 一方的な解約不可
R2. 9. 16	「未払い金がある」と督促状 領収証は、5年間は保管を！！
R2. 10. 21	衣類の買い取りをすると電話 実は貴金属買い取りが目当て
R2. 10. 21	「10億円支援」とメール 甘い話には十分注意を！
R2. 10. 21	「保険金で負担ではなく住宅修理」 国民生活センターが注意喚起
R2. 11. 18	総務省かたる特別定額給付金メール
R2. 11. 18	電力会社の検針票は個人情報 取り扱いには十分に注意して
R2. 11. 18	NTTファイナンスかたる SMSの架空請求
R2. 12. 16	宅配業者を装ったSMS 心当たりのないものは無視
R2. 12. 16	「副業」を餌に誘導 出会い系サイト注意
R2. 12. 16	除雪機を運転中の事故 消費者庁が動画を公開
R3. 1. 20	強引な電話での勧誘販売 留守電にするなど対応を
R3. 1. 20	定期購入のトラブル 相談件数が過去最高
R3. 3. 17	企業名出して安心させる 悪質な訪問販売に注意！
R3. 3. 17	パソコンの偽の警告 消費者庁が注意喚起
R3. 4. 21	5月は「消費者月間」
R3. 4. 21	ワクチン詐欺が増加 トラブルにご注意！
R3. 5. 19	ネット上の交際相手が投資勧誘 関係機関が詐欺注意を呼び掛け
R3. 5. 19	衣服の買い取りかたる 貴金属購入業者に注意
R3. 6. 16	通販の定期購入トラブル 未成年の契約にも注意
R3. 6. 16	ワクチン詐欺にご用心
R3. 6. 16	傘の扱いに気を付けて
R3. 7. 21	宅配業者をかたった偽SMSに注意を！！
R3. 7. 21	コロナ予防のサブリ 消費者庁が注意喚起
R3. 7. 21	送り付け商法の商品 直ちに処分が可能に
R3. 8. 25	訪問販売や電話勧誘販売 相談が多い事例を知って
R3. 8. 25	「アナログ戻し」に乗じたサポート料金を請求された
R3. 8. 25	屋根の「無料点検」申し出 保険で無償修理を示された
R3. 9. 15	インターネットの通販 トラブルの増加に注意
R3. 10. 20	婚活アプリなどを使った海外投資詐欺に注意を！！
R3. 10. 20	便利な電子書籍の購入 必ず利用規約の確認を
R3. 11. 17	湯たんぽの事故に注意 使用方法を必ず守って
R3. 11. 17	パソコンの偽警告 慌てずに対処して！
R3. 11. 17	高額書籍購入の電話 悪質な勧誘にご用心
R3. 12. 15	着衣着火の死亡事故 消費者庁が注意喚起
R3. 12. 15	マルチ商法による勧誘 親しい間柄でも注意喚起を
R3. 12. 15	成年年齢が18歳に 契約には責任伴う
R4. 1. 19	新型コロナの高原検査 キット購入時にご注意を
R4. 1. 19	ウェブでの通信販売利用 規約など詳細を確認して

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

湯たんぼの事故に注意
使用方法を必ず守って

これからの季節湯たんぼの事故が増えています。湯たんぼにはお湯を入れて使うタイプの他に、IHヒーターや直接加熱するタイプの電子レンジで加熱するタイプの電気蓄熱型などがあります。いずれも使用前に取扱説明書や注意事項をよく読んで、必ず守って使ってください。

パソコンの偽装警告
慌てずに対処して!

パソコン起動時に「ウイルス」の警告が出て「ウイルスに感染」と偽警告表示をし、駆除された直後に電話をかけてくる「ウイルス除去」を旨にした「料」をAmazonギフト券などの電子マネーや仮想通貨を支払

高額書籍購入の電話
悪質な勧誘にご用心

高齢者を狙った高額書籍の勧誘が横行しています。悪質な勧誘は、電話勧誘販売は契約書面を取り取り、後

読み使用方法を守りまじゅう。
①長時間の身体接触による低温やけどに注意。布団が暖まった湯たんぼを布団から出してしまじゅう。
②加熱・充電式の湯たんぼの過熱に注意。注意事項を確認し、加熱方法を必ず守りまじゅう。「電子レンジ」で加熱した湯たんぼをオーブン機能で加熱したらレンジ内で爆発した。充電式湯たんぼを充電しながら使ったら破裂したなどの事故報告があります。

③湯たんぼの破損に注意。亀裂や破損を発生前に必ず確認を、中古品を購入する場合は取扱説明書の有無や注意事項が読めるかを必ず確認しまじゅう。

独立行政法人製品評価技術基盤機構(通称NITE)のホームページ(HP)に製品の事故動向が公開されています。

①「Ctrl+Alt+Del」の3つのキーを同時に押し「タスクマネージャー」を起動。
②ブラウザソフトを選択してタスクを終了。
③偽警告は「ウイルス感染」ではなく「ポップアップ広告」を利用した広告です。慌てずに対処しまじゅう。感染への不安を除くために

しかし、他社から似たりやうな勧誘が横行されるケースもあり、固定電話を常に留守電話にしておくなどの対策も必要です。
③口問を過ぎても諦めず地元消費生活センターに相談ください。同番りの188番に電話して居住

地郵便番号を入力する。担当のセンターに繋がります。(次回12月15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

着衣着火の死亡事故
消費者庁が注意喚起

「着衣着火により毎年、8割以上が65歳以上の高齢者が死亡している」と消費者庁が注意喚起

マルチ商法による勧誘
親しい間柄でも注意を

Q 高校時代の先輩から卒業以来数年ぶりに電話があり、カラオケに誘われた。先輩の羽振りがいいの理

業者が注意喚起をしていますが。季節柄、ストーブなどの暖房機器や鍋料理でガスコンロ、クリスマスケーキや灯明のろうそくなどが、何らかの火が着ている衣服に燃え移る「着衣着火」に気を付けてまじゅう。
フリースのような毛羽立った衣服を着火すると、「表面フラッシュ」という現象が起

約書はなく、契約先も不明。アプリをダウンロードしたが、説明が外国語のため理解できず使えない。その後、先輩とは連絡が取れなくなり、どこに住んでいるのかも知らない。A マルチ商法として「クリンク・オフ」が可能ですが、契約先が先輩の所在も分からないので、クリンク・オフ通知を送って返金交渉することは難しいです。消費者金融が

のないう契約は、「未成年者取り消し」ができません。成年になると契約した責任を負います。友達同士で話題に出たサブスクリプションでそれぞれが購入しても、高校3年生のクラスでは、「未成年者取り消し」ができる生徒へ、解約には交渉が必要な生徒が出てきます。

成年年齢が18歳に
契約には責任伴う

来年4月1日から、成年年齢が18歳になり、未成年者が18歳以上になると自分ひとりでさまざまな契約ができるようになります(飲酒、喫煙、競輪や競馬などの投資券の購入はこれまでと同じ20歳以上)。

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

新型コロナウイルスの抗原検査
キット購入時に注意を

厚生労働省と消費者庁、独立行政法人国民生活センター（東京）は、新型コロナウイルスの抗原検査キット購入時の注意点を呼び掛けている。

①国が承認した「医療用」の抗原検査キットは「体外診断用医薬品」として承認されている。

品と表示。「研究用」は、ウイルスの感染力の有無を調べることを目的としていない。

②購入前に取り扱う薬局の薬剤師に相談。

③抗原検査キットによるセルフチェックは「診断」にはならない。検査キットが「あへず」の目的。

一市販の抗原検査キットでは確信性の異なる結果が出た「インターネット」は抗原検査キットを注文し代金を払ったが、届かならぬなどのトラブルも発生しています。

通信販売を利用する場合、「利用規約」や「特定商取引法」に関する表示を必ず確認。販売店名も運営主体、所在地、連絡先、契約条件、返品条件など大切な情報が記載されています。

連絡方法がメールしかない、連絡が取れないなどがないとあります。不自然な日本語や国内で使わない漢字が使われている場合、海外業者の可能性あり。運営主体が法人なのに振込先が個人名、所在地とは違う自治体にある金融機関が振込先のときも注意。注文する前はその販売店の評判を調べ、少しでも不安があれば注文しないことです。（次回は2月16日に掲載予定）

ウェブでの通信販売利用
規約など詳細を確認して

Q1 動画サイトを閲覧中に「カシミア100%」のストールの広告があり、標準よりも安いので、販売店のサイトに注文した。指示通りに個人口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。

「届かない」として、入金した金額が戻らない。

Q2 カシミア100%のコートを購入して販売する通販サイトを買つて注文した。代金引換を頼いたが化学繊維だった。販売店の電話番号は国内だが、所在地は海外。いくつか電話しても呼び出し音だけで誰も出ない。

A2 代金引換なので「振り込み詐欺」の対策になりませぬ。販売店や広告の品への交換が返金の交渉をします。商品が届いてるので、「詐欺」取消「による返金交渉は難しいです（涙）」

「届かない」として、入金した金額が戻らない。

「法」には、預金口座等への振り込みを利用した詐欺行為に対する財産権を対し、救済する措置（被害回復分配金）があります。預金保険機構のホームページに、被害対策となる口座が公開されています。被害回復分配金の支払いは申請期間内に振込先金融機関に連絡を取るなどの手続きをすれば、凍結した口座の残金を被害額で戻した分配金が支払われます。被害額金額が戻り、口座の凍結を依頼

「届かない」として、入金した金額が戻らない。

「法」には、預金口座等への振り込みを利用した詐欺行為に対する財産権を対し、救済する措置（被害回復分配金）があります。預金保険機構のホームページに、被害対策となる口座が公開されています。被害回復分配金の支払いは申請期間内に振込先金融機関に連絡を取るなどの手続きをすれば、凍結した口座の残金を被害額で戻した分配金が支払われます。被害額金額が戻り、口座の凍結を依頼

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

消費者被害防止のバス広告

サイドハーフ広告



戸袋広告
(クーリングオフ)



戸袋広告
(強引な勧誘)



後部広告
(架空請求)



後部広告
(うまい儲け話)



バス車内ポスター
(うまい儲け話)



バス車内ポスター
(クーリングオフ)



バス車内ポスター
(架空請求)



特殊詐欺被害防止啓発活動

(令和3年10月15日、八十二銀行南松本支店前)



令和2年度松本市消費者保護事業の取り組みと成果について

消費者保護事業の取り組み	成 果
消費生活相談	<p>専門相談員が1,153件の相談対応をし、前年度に比べ254件減(▲18.1%)でした。</p> <p>また助言や斡旋などの結果、未然防止額やクーリングオフ等により回復額(返金)が約2,115万円でした。</p>
消費者問題に関する周知	<ol style="list-style-type: none">1 「広報まつもと」に消費生活相談の事例を掲載し、デジタル化に慣れない市民も含め、身近な問題として広く周知できました。 (ミニコラム_4月号、7月号、10月号、1月号…「賢い消費者になるために」) (特集_8月号、2月号…「ご注意ください！こんなトラブルが発生中」)2 悪質商法被害防止啓発冊子「賢い消費者になるために」や、若者向けの消費者教育冊子「消費者市民社会を担うCOOLな中学生宣言」を市内中学3年生へ配布するなど、消費者教育を普及させる教材となりました。3 消費者被害防止のためのバス背面広告(2台、側面広告(5台)を実施し、公共交通機関を使って老若男女に周知できました。
専門弁護士相談の開催	<p>多重債務者向けの無料弁護士相談会を3回(8/27、10/29、12/18)開催し、消費生活相談者を同相談会へつなげ、相談解決の一助となりました。</p> <p>また現在、キャッシュレス返済についても、「多重債務」と関連付けて相談者に意識つけています。</p>