



しょう ひ しゃ ぼう し
**消費者トラブル防止
ハンドブック**

「困った」「どうしよう」など消費者トラブルでお困りのときは、
長野県消費生活センター又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください！

長野県消費生活センター 【受付時間 平日8：30～17：00】

- | | | |
|-------------|------------------|------------------|
| ●長野消費生活センター | TEL：026-223-6777 | FAX：026-223-6771 |
| ●松本消費生活センター | TEL：0263-35-1556 | FAX：0263-35-0949 |
| ●飯田消費生活センター | TEL：0265-24-8058 | FAX：0265-21-1703 |
| ●上田消費生活センター | TEL：0268-27-8517 | FAX：0268-25-0998 |

長野県消費生活情報ホームページ
<http://www.nagano-shohi.net/>

作成 長野県企画部 消費生活室 (H24.3作成)

〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1
TEL 026-223-6770 FAX 026-223-6771 Eメール shohi@pref.nagano.lg.jp

下記のはがきは点線で切り離してそのまま使えます！

クレジット会社あて(表面)

販売会社あて(表面)

郵便はがき

	(信販会社名) (信販会社住所)

郵便はがき

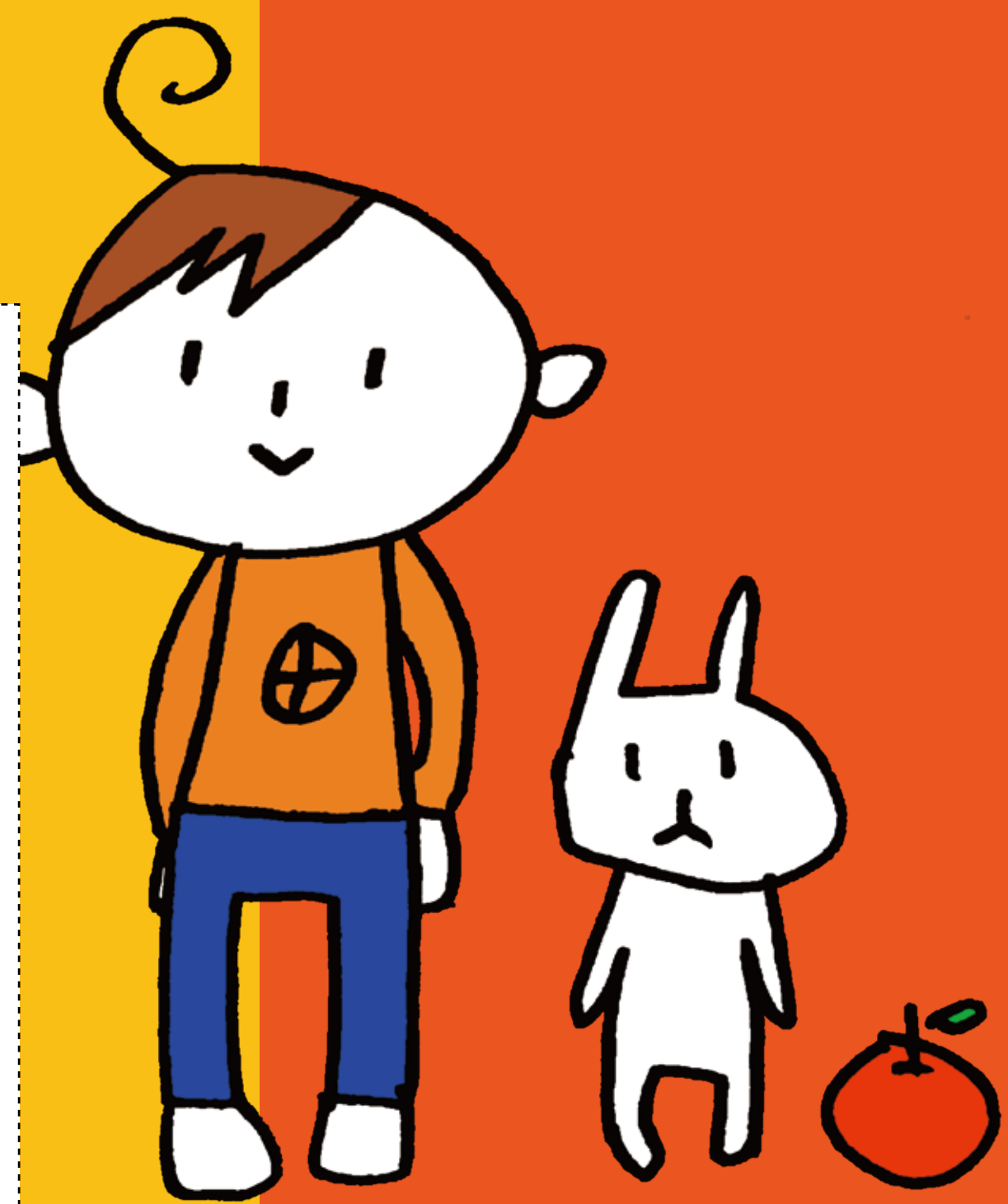
	(販売会社名) (販売会社住所)

特定記録

特定記録

代表者
様

代表者
様



長野県

最初は無料！ 携帯ゲームのトラブル

1. ゲームが無料だ！
登録しようっと。

2. もっと強い武器はないのかな

3. あったぞ！
これだ！

4. パケ放題だから
お金の心配はないんだよね？

5. ええ?! こんなに高い
お金はらうの！
どうしよう…

コイン10枚? 買うの?

必要コイン10枚

よっしゃ!

えっへん

そのあと

どうするのそれ!!

注意してほしいこと

① 登録するときは、必ず家族などに話しましょう。

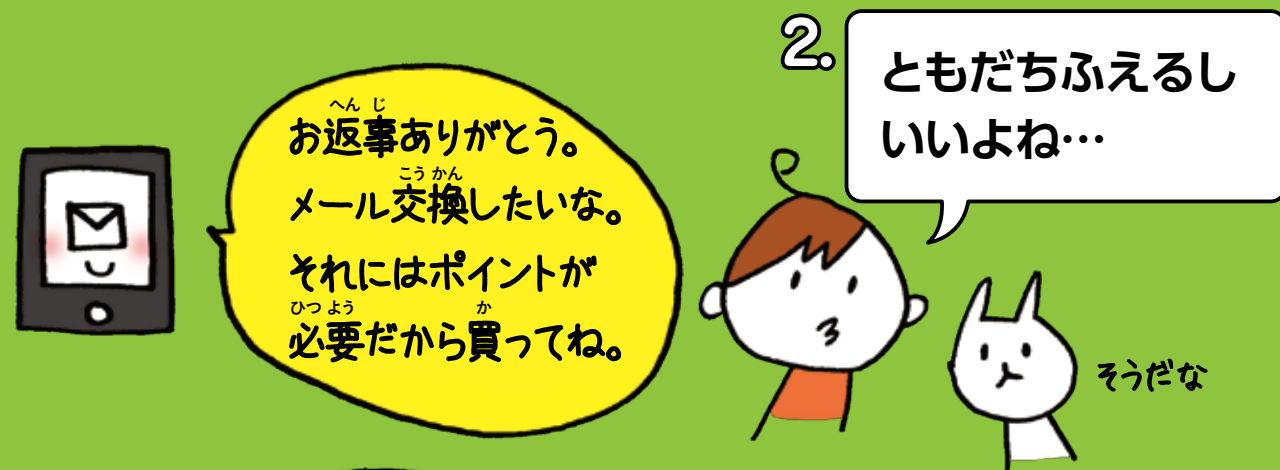
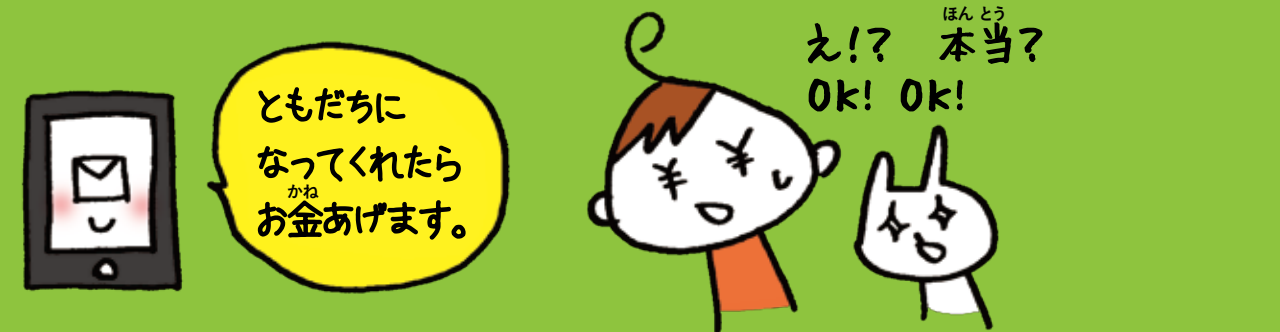
② 利用のきまりはしっかりと読みましょう。

③ わからない画面になったら、そこから先には進まずに、家族などに相談しましょう。

④ ゲームで遊ぶ時間やお金のルールを決めましょう。

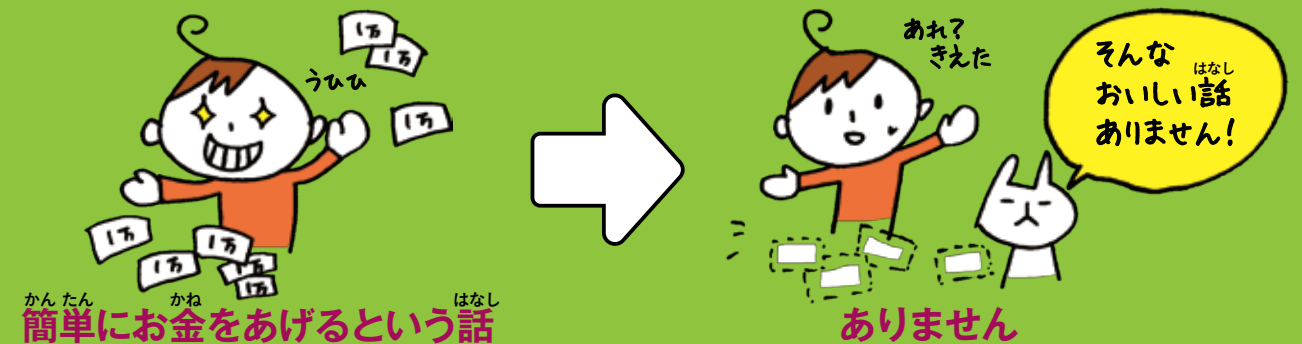
困ったことがあったら、必ず家族や学校の先生、周りにいる支援者（大人）に話をして消費生活センターに相談しましょう。

で あい けい 出会い系サイトのトラブル



ちゅう い 注意してほしいこと

- ① 簡単にお金をあげるとい話はないので気をつけましょう。



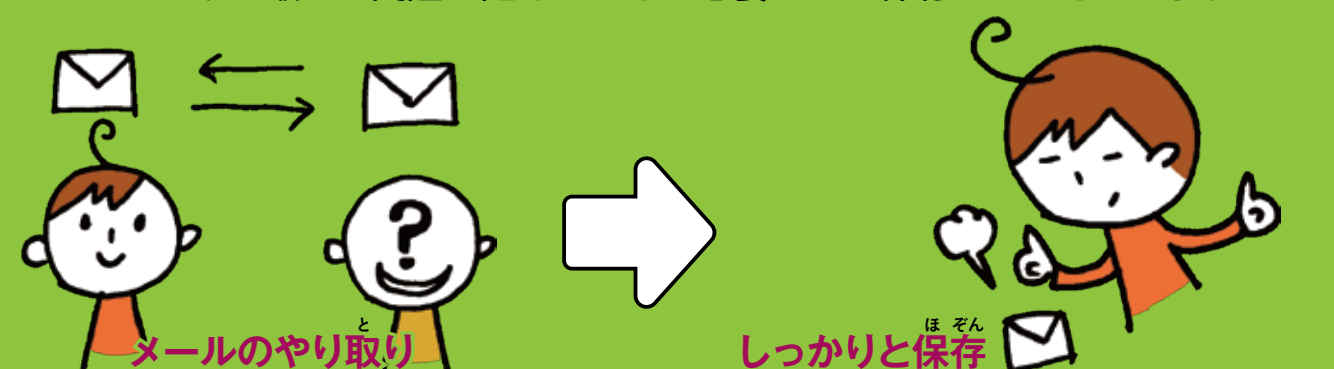
- ② 名前や住所、電話番号などの個人情報を教えてしまうと悪いことに使われてしまうことがあるので、簡単に教えないようにしましょう。



- ③ ポイントを買いつづけると、大きなお金になり、支払えなくなってしまうことがあるので、ポイントを買う前に必ず家族などに相談しましょう。



- ④ メールでのやり取りは問題が起きたときに必要なので保存しておきましょう。



こま 困ったことがあったら、必ず家族や学校の先生、周りにいる支援者(大人)に話をし消費生活センターに相談しましょう。

まちで呼び止められてもついていけない

(アポイントメントセールス〈デート商法〉)

1. アンケートに答えてください

はい! かわいい!

2. もう少しお話ししたいな

あっちで カフェ いいよ♡

3. あなたの彼女に指輪プレゼントしたらよろこばれるわよ

そうかな♡

4. 実は今日だけ指輪半額なの。買わない?

ていうか買って♡

うんうん 買うよ買うよ

はん かく 半額なら お得だし

注意してほしいこと

① 恋人になったような気分にさせて高い品物を買わせようとします。

恋人気分にさせて 品物を買わせる

やすくしとくわ

こいびと きぶん

しなもの か

② 一度買ってしまうと、その後も、何度も電話などをしてきて、次から次へと高い品物を買わせようとします。

一度でも買うと 何度も連絡をしてくる

かったどー!

やす 安いから 買ってね!

また...

やす 安いから また買って!

いちど か

なんど れんらく

③ 必要のない品物は、はっきりと断りましょう。

必要ないものは 断る

ほんとう これ本当に いるのかなあ...

いいません!

せい かい 正解

ひつよう

ことわ

④ 買ってしまった場合は、その時に渡された書類や話した内容をメモにして残しておき、家族などに相談しましょう。

契約書や話した内容をメモにして残し 家族に相談

レシート

書類

メモ

話の内容

どうかした?

じつ 実は このまえ...

か ぞく そうだん

こま 困ったことがあったら、必ず家族や学校の先生、周りにいる支援者(大人)に話をして消費生活センターに相談しましょう。

けいやくしょ はな ないよう のこ

しょうひ せい かつ

かなら か ぞく がっこう せんせい まわ

し えん しゃ おとな はなし

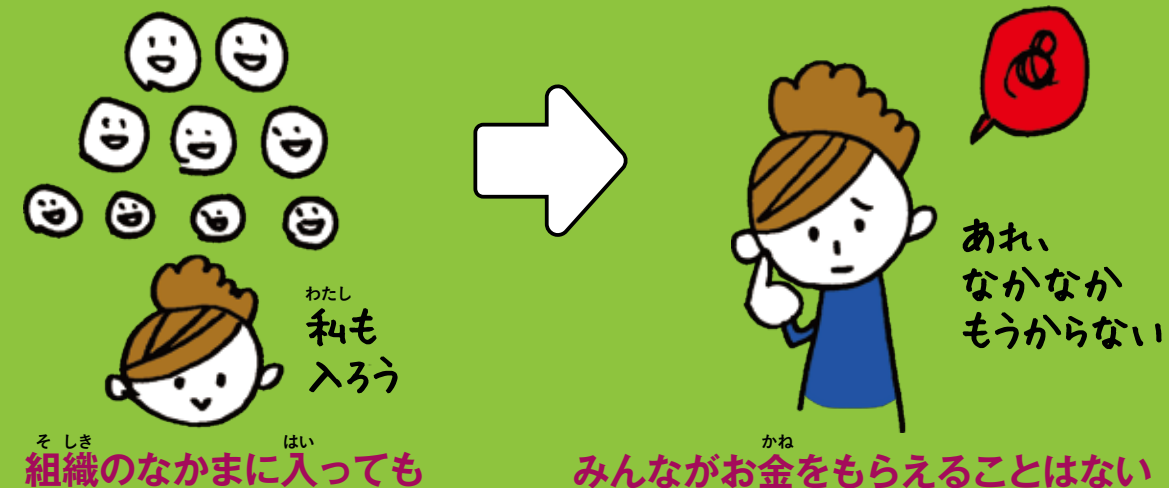
ともだちさえばもうかるってほんとな

(マルチ商法〈ネットワーク商法〉)

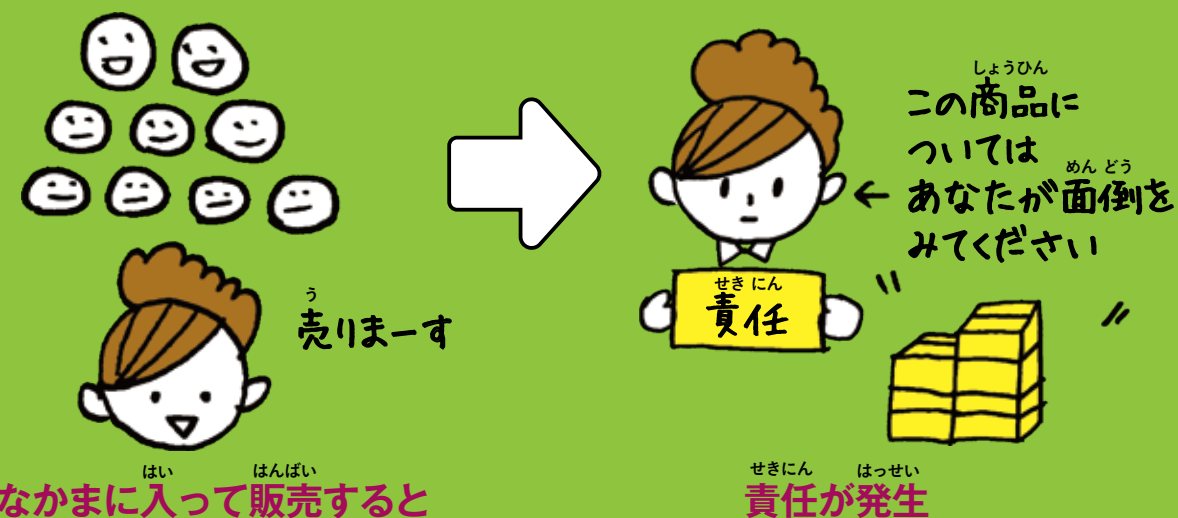


注意してほしいこと

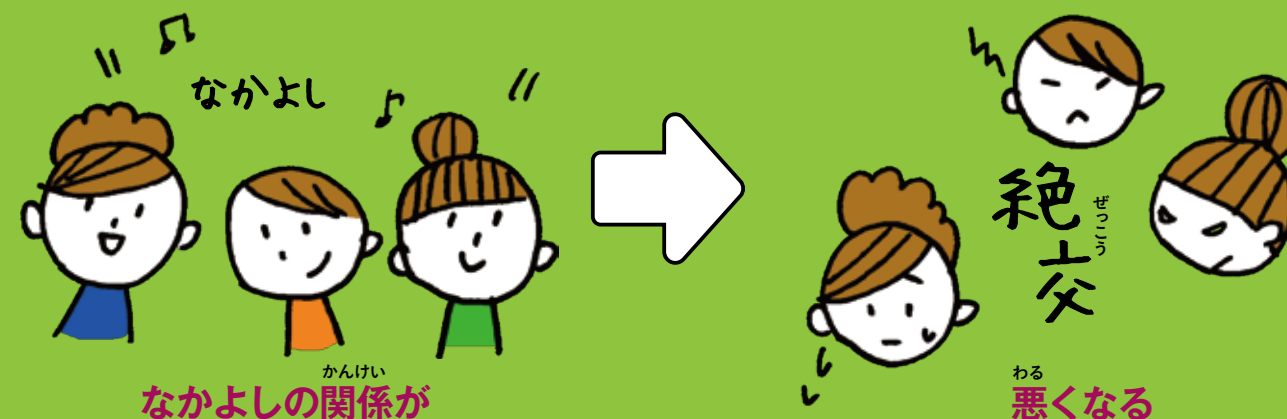
① 販売のなかまに入ってもみんながお金をもらえることは計算上ありえません。



② なかまに入って販売をするとお店の人と同じ責任が発生します。



③ この商法は、近い人（ともだち、知り合いなど）が関係することが多く、断りにくいか、きちんと説明を受けないで契約をしてしまったという問題があり、なかのよかった人との関係が悪くなることがあります。

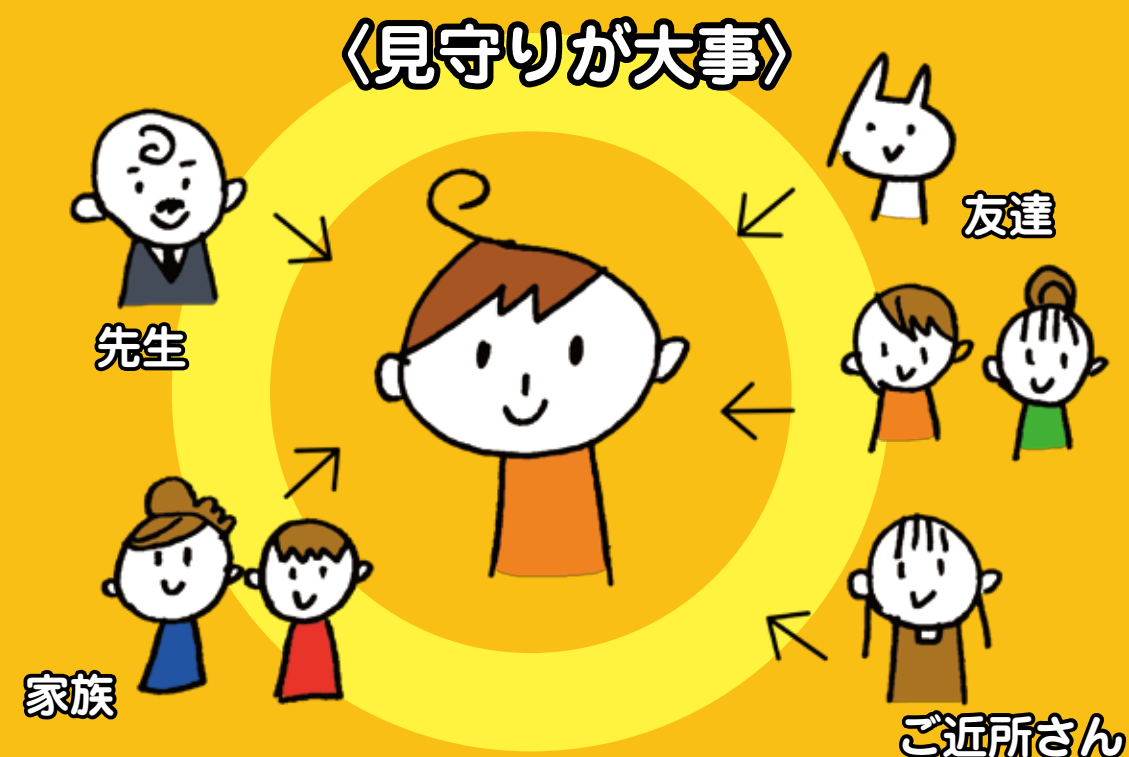


困ったことがあったら、必ず家族や学校の先生、周りにいる支援者（大人）に話をして消費生活センターに相談しましょう。

ご家族・支援者の皆様へ

先に掲載しました4件のトラブルの他にも、様々な消費者トラブルがあります。被害にあっていることに気づいた場合又はそのおそれがある場合は、早急に消費生活センターへ相談いただくことが大切です。

相談は、事情をわかっているご本人がすることが一番ですが、ご本人が相談に消極的な場合は、周囲の方が相談機関へいつでも相談できる体制を作っておくことも必要です。



また、日ごろから次のような点に留意して見守っていただくことも重要です。

- セールスマンから電話が入り、電話口で困っている様子を見せる。
- 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
- 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
- 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
- 急に節約を始める。
- 何か言い出せずに困っている様子がある。
- 本人あての郵便物が増える。



このほかにもさまざまな様子の変化があります。様子がおかしいと思われたときは、できる限り早く、本人に何か困っていることがないか確認をするようにしてください。

クーリング・オフ制度

「クーリング・オフ」とは？

「クーリング・オフ」は「頭を冷やして考え直す」という意味です。消費者が契約しても、後で冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思ったら、一定期間内であれば理由を問わず、一方的に契約を解除できる制度のことです。特定商取引法など法律や約款などの定めのある場合に限って認められた制度です。

「クーリング・オフ」の方法は？

- 1 契約書面を受け取った日を含めて次の期間内に書面で通知します。
訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等）… 8日間
電話勧誘販売 …… 8日間
マルチ商法 …… 20日間
特定継続的役務（エステ、パソコン教室等）…… 8日間
業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）…… 20日間
- 2 必要事項をハガキに書いて両面をコピーし、控えとして保管しておきます。（5年間）
- 3 クレジット払いで契約をした場合は、クレジット会社にも通知してください。
- 4 ハガキは「特定記録郵便」で送ります。
- 5 支払ったお金は全額返金されます。商品引き取りの料金は業者負担です。

下記のはがきは点線で切り離してそのまま使えます！

販売会社あて（裏面）

クレジット会社あて（裏面）

契約解除（申込み撤回）通知書

契約（申込）日 平成 年 月 日

商品・役務名

契 約 金 額 _____ 円

販売会社名

（担当者名）

上記の契約を解除します。
速やかに支払い済みの _____ 円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成 年 月 日

（契約者）

住 所

氏 名

契約解除（申込み撤回）通知書

契約（申込）日 平成 年 月 日

商品・役務名

契 約 金 額 _____ 円

販売会社名

（担当者名）

上記の契約を解除します。

平成 年 月 日

（契約者）

住 所

氏 名