

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

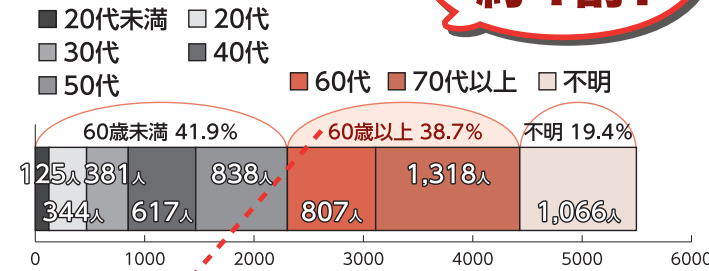
高齢者(60歳以上)の相談(苦情)件数

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!

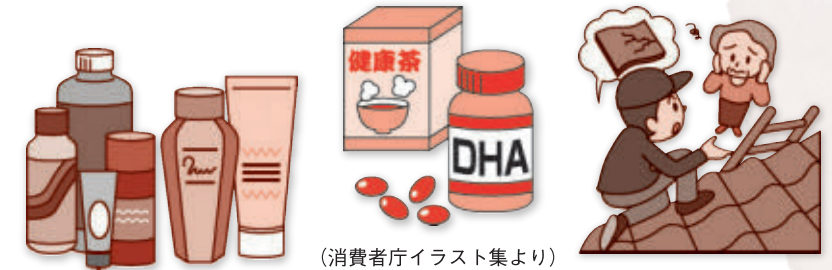


皆様へのお願い

商品の購入や契約に関して、不安なことは、消費生活センターへご相談ください。
左のグラフからわかるように**60歳以上**の方からの相談が多く寄せられており、特に、**70歳以上**の方からの相談が前年度と比較して増加しました。周囲の方でお困りの方がいらっしゃいましたら、消費生活センターへ相談するようお願いください。

【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