



# 消費生活サポーターだより No.73

令和7年4月

長野県消費生活サポーターの皆様、こんにちは。いつもご協力をいただきありがとうございます。

今月は「クーリング・オフについて」、「旅行予約サイトのトラブル」を掲載しました。皆様の活動の参考にご覧ください。

また、毎年5月は消費者月間とされており、今年のテーマは、「明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費〜どのグリーンにする？〜」です。消費者庁サイトでテーマや行動チェックリストをご案内しています。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/gekkan/2025/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/gekkan/2025/)

県では消費者月間セミナーを企画しており、詳細は消費生活情報ホームページに掲載します。

## 知っておきたい役立つ情報

### ◎クーリング・オフについて

皆様よくご存じのクーリング・オフ制度ですが、今回はその大きな特徴をお伝えしたいと思います。

本来契約は一方的に解約できないものですが、この制度は理由を問わず消費者から一方的に契約を解消できるという消費者保護に徹した強いものです。ですので、行使できる場面は限定されております。

#### 【特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間】

|       |                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 日間  | ・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を含む）<br>・電話勧誘販売 ・訪問購入（業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの）<br>・特定継続的役務提供（エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス） |
| 20 日間 | ・連鎖販売取引 ・業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法等）                                                                                                          |

※上記販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフできない場合があります。

ただし、以下の点は注意が必要です。

- ・店舗販売や通信販売には、クーリング・オフ制度が無いこと。
- ・事業者の事業の用に行う契約は、個人事業主の方であっても消費者契約にはあらず、クーリング・オフ制度の適用が無いこと。適用する法律が違うので消費生活センターで相談対応も難しいこと。
- ・クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知が必要なこと。

また、クーリング・オフを行った証拠を保存しておくことは重要です。

・電子メール⇒送信メールを保存 ・ウェブサイト等の専用フォーム⇒画面のスクリーンショットで保存

・はがき⇒はがきの両面をコピーし、「特定記録郵便」、「簡易書留」等の方法で発送し控えを保存

どの場合も 5 年間保存してください。

### ◎便利な旅行予約サイトでトラブルに！？

インターネットで予約が完結する便利な旅行予約サイトですが、なかには規約をよく確認せず予約をしてしまい、トラブルに巻き込まれてしまう場合があります。

#### 【相談事例】

5 カ月後に 8 人で国内旅行をしようと思い、キャンセル料無料の温泉宿をインターネットで検索した。表示された旅行予約サイトで、1 泊約 8 万円の温泉宿をとりあえず予約したが、2 時間後にキャンセルしたところ、

100%のキャンセル料金が発生してしまった。旅行予約サイトを運営する海外事業者の海外事務所に国際電話で相談したが、回答が得られなかった。温泉宿にも相談したが、「当宿にキャンセル料無料の設定は無い」と言われ、旅行予約サイトにも「キャンセル料無料」との表示はなかったことがわかった。旅行予約サイトの表示をよく確認しなかったのは私の落ち度だが、5 カ月先の予約を2 時間後にキャンセルしたのに100%のキャンセル料金は納得できない。

### 〇トラブルにあわないために

- ▶ サイト運営事業者の情報を確認し、海外事業者の場合はカスタマー対応窓口の情報を確認しましょう。
- ▶ キャンセル条件や契約内容をよく確認しましょう。確認後は画面保存をしておきましょう。
- ▶ 予約確認メールやマイページで契約内容を確認しましょう。事業者にお問い合わせを行った場合は、その問合せ内容も保管しておきましょう

詳しくは以下のサイトをご覧ください

〇便利な旅行予約サイトでトラブルに！？トラブル防止のための旅行予約サイトのチェックポイント

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250318\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250318_1.html)



リンク先二次元コード

### 長野県からのお知らせ

#### ◎令和7年4月1日から長野県消費生活センターが発足しました

複雑化・高度化する消費生活相談の課題に対応するため、県は令和7年4月1日に県内4か所の消費生活センターを1か所（松本）に集約し、機能強化を図るとともに、市町村の相談業務等の充実を支援することで、県と市町村が共同して消費者行政を推進する体制を構築していきます。

4か所にある県の消費生活センターが1つになることに伴い、消費生活サポーターに関する業務を行っている相談啓発係も長野県消費生活センター（松本）に移管されました。本年度は市町村と連携し、活動の場の提供を行うなど、サポーターの皆様がより活動をしやすい環境づくりを進めていきます。

#### ◎消費生活に関する出前講座・講師派遣事業について

本年度も長野県では、消費生活に関する出前講座・講師派遣事業を実施いたします。地域の方の集まりへ、学校へ、皆さんの職場へ、県職員・外部講師が直接伺います！

無料

##### 【出前講座（県職員）】

- ▶ 消費生活講座      ▶ 訓練型電話でお金詐欺（特殊詐欺）対応講座
- ▶ はじめませんかエシカル消費      ▶ エシカル消費を買い物で学ぶ（小中学校を対象とした出張授業）

##### 【講師派遣（外部講師）】

- ▶ スマートフォンのマナーと情報モラル      ▶ 金融リテラシー

※ 詳しくは、長野県ホームページをご覧ください

<https://www.nagano-shohi.net/keihatsu/kouza>

リンク先二次元コード



長野県消費生活センター 担当：古川・宮崎  
電話：0263-87-7270 FAX: 0263-40-3701  
Eメール：[c-shohi@pref.nagano.lg.jp](mailto:c-shohi@pref.nagano.lg.jp)



長野県消費者被害防止啓発キャラクター  
**もしかっち**

発行 長野県消費生活センター