

ながのけん 暮らし 得 情報

内
容

- 令和7年度
県内で多かった相談
- 苦情相談の事例と
アドバイス
- ネット通販「個人情報」
入力の手注意点!
- 長野県からのお知らせ

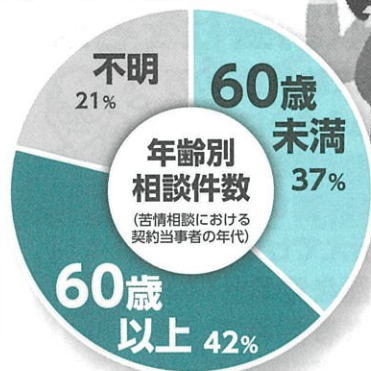
令和7年度

県内で多かった相談は…

◆ 県の消費生活センターに寄せられた苦情相談 **4,621** 件 (5月1日時点速報値)

販売方法別では

- ◆ SNS上の広告など
インターネットを介した
「**通信販売**」が最多
- ◆ 光回線の契約や海産物などの
「**電話勧誘販売**」も多い



商品・サービス別では

- ◆ 架空請求や迷惑メール、
身に覚えのないクレジットカードの利用
- ◆ 携帯電話やスマートフォン、
インターネットなどの通信サービス
- ◆ 化粧品や健康食品の定期購入関連



皆様へお願い

年齢別の相談件数では、**60歳以上の方**の割合が多くなっています。身近な方のご自宅に見慣れない商品が多い、また、見慣れない人が頻繁に出入りしているような場合、消費者トラブルに遭われている可能性があります。

「**もシカして…**」
と思うことがあれば、声を掛けたり、消費生活センターをご案内いただくなど、見守り活動にご協力をお願いします。

(消費者庁イラスト集より)



消費者トラブルでお困りのときは、
消費生活センターにご相談ください!

長野県消費生活センター (松本市大字島立1020)
(松本合同庁舎4階)

☎0263-40-3660

長野県消費者被害防止啓発キャラクター

もシカっち



消費生活センターは、消費者が商品の購入や契約に関して不安なことを相談していただく機関です。
専門知識を持つ相談員が、中立的な立場で相談を受け、トラブルを解決するためのお手伝いをしています。



**アンケート
ご協力をお願い**

今後の紙面作成の参考のため、
アンケートに御回答願います。

くらしまる得情報(令和8年 夏号)

読者アンケート▶





消費生活センターには こんな相談が 寄せられています

苦情相談事例とアドバイス



事例.1

代金収納会社を名乗る電話

があり、未納料金30万円を支払うように、支払わなければ提訴する」と言われ、驚いて個人情報伝えてしまった。着信履歴を見ると「+」から始まる番号で、海外からの国際電話だった。



アドバイス

- ▶ 心当たりのない国際電話は詐欺の電話である可能性が高いです。知らない番号からの電話は出ない、折り返さないようにしましょう。
- ▶ 万が一出てしまった場合でも、個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。**困ったときは、消費生活センターにご相談ください。**

事例.2

現在契約している電力会社名

を名乗る業者が訪問してきた。安い料金プランの話があり、プラン変更のつもりで申し込んだところ、後で別業者と契約していたことに気づいた。



(消費者庁イラスト集より)

アドバイス

- ▶ 契約している会社と新たに契約する会社の社名や連絡先をよく確認しましょう。
- ▶ 料金プランや算定方法をよく説明してもらい、内容を把握した上で契約をしましょう。
- ▶ 契約変更後でもクーリング・オフができる場合があります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.3

自動車が故障

してしまい、「基本料金2,980円～」と表示があったサイトからロードサービスを申し込んだ。実際には6万円の見積書が提示され、断るにはキャンセル料がかかると言われて断り切れず修理を依頼した。



アドバイス

- ▶ 自動車が故障したら、まずは契約している損害保険会社や保険代理店などに問い合わせましょう。
- ▶ 「基本料金××円」などと安価な料金表示があっても、うのみにしないようにしましょう。
- ▶ 契約内容や料金を事前に必ず確認し、納得できない場合は、きっぱり断りましょう。**困ったときは、消費生活センターにご相談ください。**

事例.4

SNSで安価な医療脱毛の広告

を見つけ、無料カウンセリングに行ったが、強引な勧誘が始まり、高額な契約を断ることができなかった。



アドバイス

- ▶ 美容目的の施術は、多くの場合緊急性がありません。「今日契約すれば安くする」などと言われても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
- ▶ 施術前にリスクや副作用の確認をし、納得した上で判断しましょう。
- ▶ 契約後でもクーリング・オフができる場合があります。

⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。



ネット通販 「個人情報」入力 of 注意点!

事例

ネット通販で美容クリームを買おうと思い、購入画面で氏名や住所を入力し、支払方法を選択したが、気が変わって注文確定ボタンを押す前に画面を閉じた。

その後、ふとプライバシーポリシーを見ると、「**入力途中の状態であっても、申込フォームに入力したお客様の情報を取得し、利用する場合があります**」と書かれていた。

個人情報



Check!



ポイント



個人情報を入力した後、「注文確定ボタン」や「フォームの送信」などは押さずにブラウザを閉じた場合、個人情報は削除された（相手方には伝わっていない）ように思いがちですが、**入力しただけでも情報取得できるシステムを設定しているサイトがあります。**



この情報取得方法は違法とは言えません。利用規約等に「情報の入力途中であっても情報を取得し、商品PRに利用する」などと明記していれば取得自体は問題なく、目的内であれば個人情報を特に本人の同意なく利用できると考えられています。

〇〇 〇子

長野県
△△市...



入力途中でも
取得されてしまう



アドバイス

個人情報を入力する前に、



情報が何に利用されるのかを**プライバシーポリシーや利用規約等で確認し、納得してから入力する**ようにしましょう。

- ✓ 収集する情報
- ✓ 個人情報の利用目的
- ✓ 第三者への提供



● ● 長野県からのお知らせ ● ●

しあわせ 信州
山々と育む すこやかな国

LINEや最寄りの県合同庁舎からも相談ができます

LINE相談窓口

「消費生活相談@長野県」

LINEアプリから
ご相談いただけます。



友だち登録は
こちら

※予約制 オンライン相談・出張相談

【オンライン相談】

最寄りの県合同庁舎からオンライン
(Zoom)でご相談いただけます。



【出張相談】

県庁と上田・飯田合同庁舎で定期的に出張相談を行います。

当
面
の
間

長野会場（長野県庁内）	毎週月曜日
上田会場（上田合同庁舎内）	毎週水曜日
飯田会場（飯田合同庁舎内）	毎月第2木曜日 及び 第4木曜日

ご予約は長野県消費生活センターへ
TEL.0263-40-3660

～消費生活に関する出前講座・講師派遣をおこなっています！～ 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！

【出前講座(県職員)】

実施例 ◆訓練型電話でお金詐欺（特殊詐欺）対応講座

.....（電話でお金詐欺の手口、被害防止対策等）

◆消費生活講座（悪質商法の手口とその対処方法等）

◆はじめませんかエシカル消費 ..（エシカル消費を学び身近な取組みにつなげる）

◆エシカル消費を買い物で学ぶ ..（小中学校対象の出張授業）

詳しくは、
長野県公式HPをご覧ください。

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



<https://www.pref.nagano.lg.jp/koho/demaekouza.html>



【講師派遣(外部講師)】

実施例 ◆スマートフォンのマナーと情報モラル

◆金融リテラシー

（消費者庁イラスト集より）



消費生活情報メールマガジンを配信しています。

毎月1回、消費生活に関する注意喚起情報や、消費生活講座のご案内などの情報をお届けします。
配信をご希望される方は、次の長野県消費生活情報ホームページからご登録ください。

(<https://www.nagano-shohi.net/mail-magazine/>)



編集・発行
(令和8年6月発行)

長野県消費生活センター

〒390-0852 長野県松本市大字島立1020 松本合同庁舎4階

TEL: 0263-40-3660 E-mail: c-shohi@pref.nagano.lg.jp



はインターネットでも御覧いただけます。

長野県消費生活情報サイト 広報誌「くらしまる得情報」

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



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

【長野県は「SDGs 未来都市」です】