



注意したい消費者トラブル

消費生活相談窓口イメージキャラクター
こまどりのPiPi



愛媛県イメージアップキャラクター
みきゃん

事例1 ネットショッピング

- ・注文した商品が届かない、届いた商品が偽ブランドだった。
- ・お試しのつもりが定期購入だった。



アドバイス

- (1) 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
返品・交換は業者の返品特約によります。
→ 注文前によく確認しましょう。
- (2) 注文を確定する前に、最終確認画面の
①～⑥を必ずチェックしましょう。
- (3) 最終確認画面はスクショで保存!!
(トラブルが生じたときに証拠となります。)



最終確認画面

ご注文の内容

- ①分量
- ②販売価格
- ③支払い方法・時期
- ④引渡時期
- ⑤解約条件・方法等
- ⑥申込期間(期限のある場合)

注文を確定する

いつでも解約OK



お試しのつもりで
購入したのに...

定期コース
2回目
¥9000

定期縛りなし



事例2 投資詐欺・ロマンス詐欺

- ・退職金の運用を学ぶためにSNS上の投資グループに参加し、FX取引をしたが出金できない。
- ・マッチングアプリで知り合った異性から勧められ暗号資産へ投資をし、出金を希望したら、さまざまな名目で追加の送金を要求された。



アドバイス

- (1) SNS等で儲け話の勧誘を受けた場合は、まず疑ってみるようにしましょう。
- (2) 「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告は詐欺の可能性があるので、うのみにしないようにしましょう。
- (3) 振込先に個人名義の口座を指定された場合は、絶対に振り込まないようにしましょう。
- (4) 出会い系サイトやマッチングアプリ等は、ルールに従って利用しましょう。



事例3 点検商法

- ・近所で屋根の工事をしていると言う業者に点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- ・火災の危険性があると言われて、分電盤の交換工事を契約した。
- ・太陽光発電システムの点検が義務化されたと言われ業者の訪問があり無料点検の予約をした。



アドバイス

- (1) 突然訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- (2) 点検させてもその場では修理の契約をせず、家族と相談し、他社の見積もりと比較・検討しましょう。
- (3) 点検が義務化されたなどと言われても安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう。



事例4 ネットフリマ、ネットオークション

- ・注文した商品が届かなかった。
- ・届いた商品が偽物だった。
- ・転売サイトで購入したチケットでは入場できなかった。



アドバイス

- (1) フリマやオークションは個人間の取引のため、トラブルは当事者間で解決しなければなりません。（消費生活センターの介入が困難）
- (2) 偽物の証明をするのは購入者自身のため解決が難しくなります。
- (3) トラブル回避のため、商品は追跡可能な方法で発送しましょう。
- (4) チケットは公式の販売サイトから購入しましょう。
- (5) サイトの利用規約を守りましょう。



事例5 警察を騙る詐欺

- ・2時間後に電話が使えなくなるとの電話がかかってきて、指示された番号を押したら、犯罪捜査に必要と言われ、お金を振り込んだ。
- ・警察を名乗る人物から「あなたに資金洗浄事件の容疑がかかっているため資金調査を行う必要がある」と言われ、現金を振り込んだ。
- ・下4桁が「0110」の番号から電話があり、警察を名乗る人物から「あなたに逮捕状が出ている」と言われた。

アドバイス



- (1) 警察がLINEのトークやビデオ通話で連絡を取ることはありません。
- (2) 警察からという電話であっても、所属や担当者名、電話番号、内線番号等を聞いた上でいったん電話を切り、警察署等の連絡先を自分で調べて折り返しましょう。
- (3) 相手が自分の個人情報を知っていたとしても簡単に信用しないようにしましょう。また、自分からも個人情報を絶対に伝えないようにしましょう。



契約の基本をチェック！！



(1)店で買い物 契約はいつ成立？	➡	店と客が商品の売買に合意した時 ※口約束でも契約は成立
(2)買った商品が不要になった 未使用なら返品できる？	➡	返品できない ※原則一方的に契約をやめることはできない
(3)18歳の高校生が親に内緒で10万円の契約をした 契約は取り消せる？	➡	取り消せない 18歳は成年 自分の意思で様々な契約ができるが、未成年の時のように契約を取り消すことはできない。
(4)契約したら絶対にやめられないの？	➡	やめられることもある ※クーリング・オフ（無条件） ・説明がウソだった ・不安をあおられた など取り消しや解除ができる場合もある

消費者トラブルで「おかしい」「困った」「不安だ」と思ったら、一人で悩まず消費生活相談窓口へ連絡を！！

音声案内に従って、お住まいの地域の郵便番号（7桁）を入力してください。最寄りの相談窓口につながります。

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188



このチラシに関するお問い合わせ先
愛媛県消費生活センター

089-926-2603（相談電話ではありません）

（令和8年9月作成）