

トラブルに巻き込まれないためのポイント



- ① 軽い気持ちで契約しない
- ② うまい話に飛びつかない
- ③ ネットの情報に流されない
- ④ 契約をせかされてもその場で判断しない
- ⑤ 借金してまで契約しない
- ⑥ 消費者の味方になる知識を身につける

それでもトラブルにあったら 一人で悩まず、まずは相談

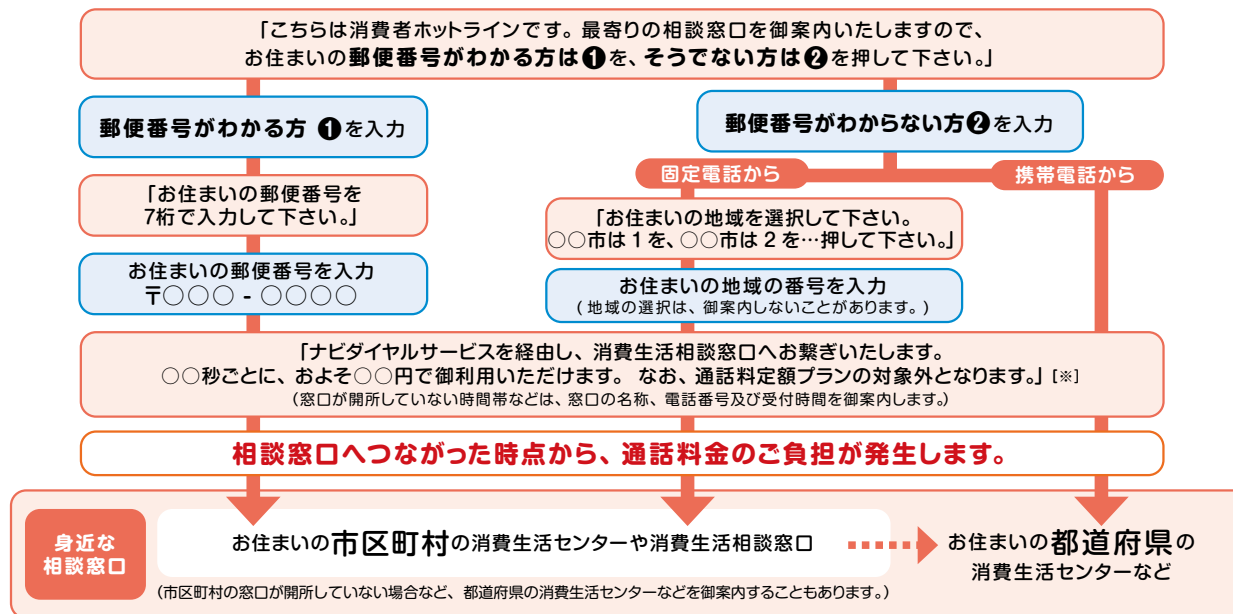
『泣き寝入りは超いやや(188)!』

県内20市町に相談窓口があり、最寄りの消費生活相談窓口につながります。
 <<居住地の郵便番号を確認のうえ電話してください>>専門の相談員がトラブル解決を支援します。



「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ

い や や 188 番をダイヤル ○ のアナウンスが流れます。アナウンスにしたがって、□ の操作をお願いします。
 (一部のIP電話、プリペイド式携帯電話等からは、御利用いただくことができません。)



【※】 都道府県や政令市の消費生活センター等が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。電話番号 03-3446-1623 / 受付時間 平日の10～12時 / 13～16時

消費者トラブルで困ったときは
ピピッと相談!



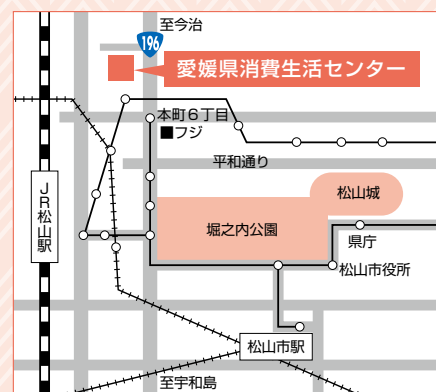
愛媛県消費生活センター

受付時間 / 月・火・木・金 9:00～17:00
 水 9:00～19:00 (祝日・年末年始を除く)
 〒791-8014 松山市山越町450番地
 (愛媛県男女共同参画センター内)

愛媛県消費生活センターホームページ →

リーフレットに関する問い合わせ先

089-926-2603



消費者トラブル

ピピッと

解決ガイド



愛媛県消費生活相談窓口
 イメージキャラクター
 こまどりの PIPi (ピピ)



愛媛県
 イメージアップキャラクター
 みきゃん



消費者庁 消費者ホットライン
 イメージキャラクター
 イヤヤン

多重債務の悩み

商品・サービスに関する苦情

悪質商法の被害

インターネットでのトラブル

契約・購入前の相談

商品を使って事故にあった!

愛媛県消費生活センター

※愛媛県金融広報委員会の協力を得て作成しています。

(令和5年5月作成)

消費者トラブルの手口と対処法! 「消費生活かるた」でチェック!



消費生活
かるたの紹介

消費者トラブルの助け舟! クーリング・オフって何?

美容エステのトラブル



手口

無料体験や格安のコースの広告を見て訪れた消費者に、「広告の施術は効果が低い。今日契約すればキャンペーン価格にする」と高額な契約を迫ります。契約中に店が閉店したり、自分の都合で通えなくなったりした場合の中途解約時の返金が少ない、無かったといったトラブルもあります。最近では男性からの相談や、成人したばかりの18歳、19歳のトラブルも増えています。

アドバイス

- 契約をせかされてもその場で契約したり施術したりしないようにしましょう。
- 長期間のエステサービスの契約で、2年目から無料サービスの場合は、1年を過ぎてから中途解約すると返金されないことがあります。
- 2022年4月から18歳で成人となります。一人で契約できる半面、原則として一方的に契約をやめることはできません。契約は慎重にしましょう。

霊感商法・開運商法



手口

「金運に恵まれる」「悪い霊がついている」などと言って消費者を冷静な判断ができない状況に追い込み、高額な契約をさせる商法です。手頃な価格の開運グッズや無料の占いをきっかけに、高額な祈とうサービスなどの関連商品を契約させる、健康や家族について不安をおおるようなことを言ったり、「良縁に恵まれる」などと期待させたりして契約させようとします。

アドバイス

- 開運グッズや祈とうなどにお金を使ったからといって、運が開けたり、災難から逃れたりすることはありません。
- 途中でおかしいと気づいても、「今やめるとこれまでやってきたことが無駄になる」などと言って引き留めてきます。
- 霊感商法等、消費者の不安につけ込んだ勧誘で行った契約は、不当な勧誘として消費者契約法により契約を取り消すことができます。

クーリング・オフ制度とは、訪問販売など特定の取引について、一定期間内であれば、理由を問わず消費者が一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができる制度です。

■ 特定商取引法によりクーリング・オフができる取引・期間

取引の種類	内容	期間
訪問販売	店舗外での取引(キャッチセールス・アポイントメントセールス・催眠(SF)商法などを含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘などによる取引	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法による取引(店舗契約を含む)	20日間
特定継続的役務提供 ^(注)	エステティックサロン・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(店舗契約を含む)・美容医療	8日間
業務提供誘引販売取引	内職商法・モニター商法による取引(店舗契約を含む)	20日間
訪問購入	消費者の自宅等に訪問し、物品を購入するいわゆる「押し買い」 ※本・CDなど対象外の物品あり	8日間

(注) 特定継続的役務提供は、契約金額が5万円を超え、かつ契約期間が2ヶ月(エステ・美容医療の場合は1ヶ月)を超えるものが対象

■ クーリング・オフの方法

契約書面を受け取った日を含めて、期間内に書面または電磁的記録(メール等)で通知します。

【はがきの場合】

- ① はがきに右記の事項を記入したら、控えとして両面のコピーをとり、大切に保管します。
- ② はがきは「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。

※クレジット契約をした場合は、必ずクレジット会社と販売会社の両方に同時に通知します。

※電磁的記録で通知する場合も、はがきと同様に必要事項を記載し、記載内容や送信日が分かる画像を保存しましょう。

記入例(はがきの場合)

〇〇〇〇〇〇〇〇

簡易書留

〇〇株式会社 代表者様

〇〇市〇〇町〇〇〇〇

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社××× 営業所 担当者△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 〇〇市〇〇町〇〇目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

最近の相談事例から

1回だけのお試しのつもりが定期購入だった!

事例 SNSで「初回お試し500円」というダイエットサプリ(定価5,000円)の広告を見つけ、1回だけのつもりで注文した。その後2回目の商品と請求書が届き、最低5回の定期購入であることがわかった。

アドバイス 定期購入の場合、事業者は広告や最終確認画面で、①数量(各回の数量)、②2回目以降の価格及び支払総額、③キャンセルの方法・条件などを消費者が簡単に確認できるように表示する必要があります。また通信販売ではクーリング・オフができませんので、注文前にしっかり確認しましょう。

SNSがきっかけのトラブル

事例 ● 楽に稼げる方法を紹介する動画を見て、借金をして高額な情報商材の契約をした。
● SNSで親しくなった異性から、別のサイト(出会い系サイト)に誘われ、やりとりのために高額なサイト利用料を支払った。

アドバイス 悪質業者がSNSを使って近づくケースが増えています。相手を簡単に信用しない、個人情報を教えないようにしましょう。
簡単に儲かる話などありません。借金やクレジット払いを勧められたら要注意です。SNS上の広告は写真に撮って保存しましょう。

トラブル事例をもっと知りたい



くらしの
消費者トラブル



くらしの
マネートラブル



動画で学ぼう!
消費生活チャンネル

■ クーリング・オフできない場合

- 自分から店舗に出向いて購入した商品
- 通信販売で購入した商品^(※)
- 総額3,000円未満の現金取引
- 自動車、自動車リース
- 葬儀等
- 消耗品(化粧品、健康食品など)で使用したもの

※通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、返品特約(返品できる期間や条件、費用等)が明確に表示されていない場合は、商品を受け取った日から8日以内であれば、送料消費者負担での返品が可能です。

クーリング・オフについて
もっと詳しく

