



消費生活相談窓口イメージキャラクター
こまどりのPiPi

注意したい消費者トラブル



愛媛県イメージアップキャラクター
みきゃん

(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。



- ① 通信販売にはクーリング・オフ制度はない。
返品・交換は業者の返品特約による。→ **注文前によく確認**
- ② 注文を確定する前に、**最終確認画面を必ずチェック**しよう。
最終確認画面には、次の契約事項を簡単に最終確認できるよう表示されます。



- i 分量 ii 販売価格 iii 支払の方法・時期 iv 引渡時期
 v 解除等に関する事項 vi 申込期間（期限のある場合）

確認できない
サイトは
利用しない!!

<最終確認画面（定期購入契約の場合）の例> スクショで保存しておくこと

①カート>②お客様情報入力>③お支払方法の選択>④注文内容の最終確認>⑤御注文完了

【注文内容の最終確認】

お申込み内容 サプリメント定期購入コース【5回お届けコース】 **変更**

i 分量（各回に届く分量も明記）

商品価格	初回	1,100円(税込)	<ul style="list-style-type: none"> ・各回につき3袋をお届け ⇒5回分計15袋となります。 ・1袋の内容量は30粒 ・1か月に1回発送
	2回目	3,300円(税込)	
	3回目	3,300円(税込)	
	4回目	3,300円(税込)	
	5回目	3,300円(税込)	
送料（1回当たり）		500円(税込)	

ii 販売価格

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料)	1,600円(税込)
2～5回目の各回のお支払額 (2～5回目の各回の商品価格及び送料)	3,800円(税込)
5回分のお支払総額	16,800円(税込)

iii 支払方法

支払時期

お支払方法 **変更**

*クレジットカード払い(一括)
カード名義人 EHIME TARO
カード番号 **** *
有効期限 **/**

iv 引渡時期

初回のお支払額 1,600円(税込)
2～5回目の各回のお支払額 3,800円(税込)
5回分のお支払総額 16,800円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし

お届け先 愛媛 太郎 様 愛媛県松山市×××

発送方法 宅配便（御自宅へのお届け） **変更**

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送 **変更**
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解除について

- ・御注文完了後2時間以内は、御注文のキャンセルが可能です。お手続きは、…。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。返送費用は、…。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、…。

v 解除等に関する事項

注文を確定する

CHECK

(2) ネットフリマ、ネットオークション



- ・商品が偽物だった、届かないと言われた。

- ① フリマやオークションは個人間の取引。トラブルは**当事者間で解決**しなければならない。（消費生活センターの介入が困難）

(3) SNSトラブル



- ・ **楽に稼げる**方法を紹介する動画を見て、**借金をして**高額な情報商材を契約した。
- ・ SNSで親しくなった異性から、**出会い系サイトに誘われ**高額なサイト利用料を支払った。

- ① 悪質業者がSNSを使って近づくケースが増加。相手を**簡単に信用しない**、個人情報を教えない。
- ② 簡単に儲かる話などはない。
- ③ 借金をしてまで契約しない。
- ④ SNS上の広告は**スクショで保存**



(4) ワンクリック請求、架空請求



- ・ 無料動画を閲覧中、年齢確認ボタンを押したら、**登録料を電子マネー**で支払えと通知が来た。
- ・ スマホに、**身に覚えのない未払い料金**の**請求メール**が来た。

- ① 相手に**絶対連絡しない!**
- ② 電子マネーの**IDを教えない**。
- ③ 「法的措置をとる」と書かれていても**相手にしない**。
- ④ 記載された**URLを開かない**。
(不正なアプリがインストールされる)



(5) 灵感商法 (開運商法)

- ・ 「先祖の祟りで不幸になる」といわれ、**高額な開運グッズ**を購入させられた。
- ・ 大学でサークルに誘われたら、カルト的団体だった。

- ① 不安をあおるようなことを言われても**きっぱり断る**。
- ② 消費者契約法の改正で灵感等による勧誘の取り消しの対象が拡大した。
- ③ 家族や周りの人に**相談**しよう。
灵感商法等対応ダイヤル
0120-005931 (法テラス)



契約の基本をチェック!



- ① 店で買い物。契約はいつ成立?
→ **客と店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10万円の契約契約は取り消せる? → **取り消せない**。

18歳 ≠ 未成年

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一方的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?
→ **一定の理由があれば、やめられることもある**
クーリング・オフ、説明がウソだった、不安をあおられたなど、取消しや解除ができる場合があります。

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!!

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤマン

音声案内に従って、お住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。

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

(令和5年10月作成)