

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

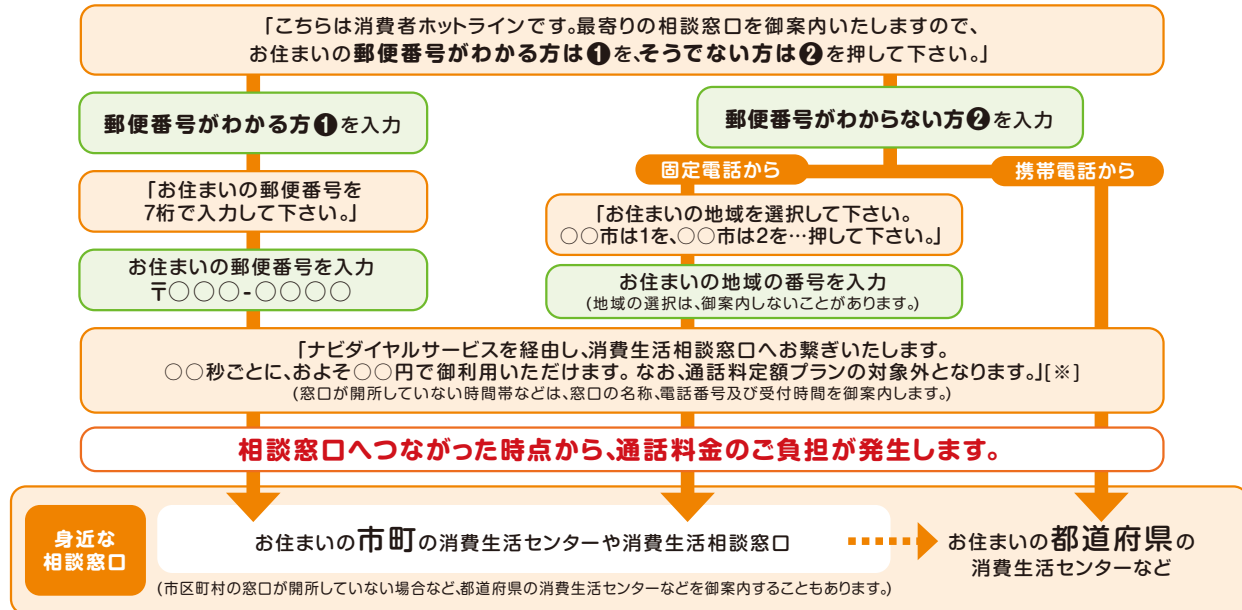
『泣き寝入りは超いやや(188)!』

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時~17時 水 9時~19時 (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)

リーフレットに関する問い合わせ先
089-926-2603

愛媛県消費生活センターホームページ →



※愛媛県金融広報委員会の協力を得て作成しています。

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
 イメージキャラクター
 みきやん



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

- 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
- 多重債務の悩み
- 商品・サービスに関する苦情
- 商品を使って事故にあった

愛媛県消費生活センター

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?

次々契約・次々販売



手口

エステの店員と仲良くなった頃に、新たなコースや化粧品を勧められて断り切れずにローンを組んで次々と契約。一人暮らしの高齢者宅に業者が訪問し、健康食品や布団などを次々販売。毎月の支払いに追われたり、支払いができなくなることもあります。

アドバイス

- 長期間のエステサービスの契約は、途中で通えなくなったり店が倒産するリスクも。
- 必要ないと思ったらきっぱり「**契約しません**」「**いりません**」と断りましょう。
- もし契約や購入してしまっても、**クーリング・オフが可能**です。(次ページをチェック!)
- 高齢者に対しては、家族や周りの人の「気付き」や「見守り」がトラブル防止につながります。

マルチ商法・利益誘引型サイト



手口

「商品を友だちに紹介するだけで儲かる。」といった勧誘や、インターネット上の「携帯ひとつで稼げる」とうたうサイトでの副業。思ったような収入を得られないばかりか、強引な勧誘で人間関係が壊れたり、報酬を受け取るためにいろいろな名目で次々と費用を支払われます。

アドバイス

- **マルチ商法はクーリング・オフができます**。(次ページをチェック!)
- 簡単に高収入を得られる保証はありません。「副業」や「在宅ワーク」で検索して表示されるサイトのなかには、手続き費用として高額なお金を請求する「利益誘引型サイト」も紛れているので注意しましょう。

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

- ① 契約書面を受け取った日を含めて、**期間内に書面**で通知します。
 - ② 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。
 - ③ 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。はがきのほか、内容証明郵便による方法もあります。

記入例(はがきの場合)

簡易書留

〇〇株式会社 代表者様

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
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。

〇〇年〇月〇日
〇〇県〇市〇町〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

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



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

広告やホームページでは「定期購入が条件」などの契約条件、総支払額が、小さな文字や分かりにくい場所に表示されている場合があります。また**通信販売ではクーリング・オフができません**。注文前にしっかり確認し、広告や注文画面は写真に撮って保存しましょう。

SNSがきっかけのトラブル

事例

- 案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が、相手がアカウントを削除すると連絡が取れなくなるため、相手を簡単に信用しない、個人情報をお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。

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



出前講座用動画
(パワーポイントを使用した解説、寸劇)