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

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 イヤヤン

『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

188（いやや）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。）

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、
お住まいの**郵便番号がわかる方は❶を、そうでない方は❷**を押して下さい。」

郵便番号がわかる方 ❶を入力

「お住まいの郵便番号を
7桁で入力して下さい。」

お住まいの郵便番号を入力
〒○○○ - ○○○○

郵便番号がわからない方 ❷を入力

固定電話から

「お住まいの地域を選択して下さい。
○○市は 1 を、○○市は 2 を…押して下さい。」

お住まいの地域の番号を入力
（地域の選択は、御案内しないことがあります。）

携帯電話から

「ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へお繋ぎいたします。
○○秒ごとに、およそ○○円で御利用いただけます。 なお、通話料金額プランの対象外となります。」［※］
（窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間を御案内します。）

相談窓口へつながった時点から、通話料金のご負担が発生します。

身近な相談窓口　お住まいの**市区町村**の消費生活センターや消費生活相談窓口 ……▶ お住まいの**都道府県**の消費生活センターなど
（市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の消費生活センターなどを御案内することもあります。）

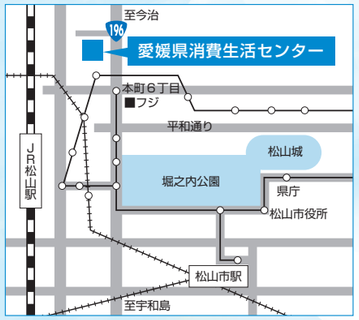
［※］都道府県や政令市の消費生活センター等が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。
電話番号 03-3446-1623 / 受付時間 平日の 10 ～ 12 時 /13 ～ 16 時

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（相談電話ではありません）
相談は局番なしの 188 へ



（令和７年５月作成）

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）

- インターネットでのトラブル
- 悪質商法の被害
- 契約・購入前の相談

消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター
イヤヤン

愛媛県
イメージアップキャラクター
みきゃん

- 商品・サービスに関する苦情
- 多重債務の悩み
- 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

老いた身に付けこみ狙う次々販売

相談事例

最近、近所の高齢者宅に、作業服やスーツ姿の見知らぬ人の出入りがある。気になって訪問してみると、新品のふとんや健康食品がたくさんあり、事情を聞いたところ、「訪問販売で断りきれずに購入してしまった。」とのこと。「こんなに買ってしまって、どうしようか」と相談された。

次々販売とは

一度契約した消費者に次から次へと新たな勧誘をし契約させます。健康食品、ふとん類やリフォーム工事など様々な商品やサービスを勧めます。特に、一人暮らしの高齢者は狙われやすく、毎月の支払いに追われるようになることもあります。

アドバイス

- 契約を結ぶ前に、本当に必要なものかどうか家族や周りの人に相談しましょう。
- 訪問販売の場合、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。
- 高齢者に対しては、普段と違う様子がみられたら、ご家族や周りの方が声をかけましょう。
- 通常必要とされる量を著しく超える商品等の購入契約をした場合、契約後1年間は契約を解除することができます。ただし、消費者にその契約を結ぶ特別の事情があった場合は例外となります。

訪問されどなられ怖くて契約し

相談事例

高齢の両親宅に、リフォーム業者が訪問し、「屋根の一部が破損している。早急に補修しないと大変。」と言われ、見積りだけならと頼んだらしい。すると業者はすぐに見積り、提示された金額が高額だったので断ったが、長時間勧誘され、最後には「早く契約書を書け!」と脅され断りきれず契約してしまったようだ。

問題点

訪問販売において、悪質な業者は契約を得るために、言葉巧みに勧誘してきます。時には、複数人で取り囲んで執拗に勧誘したり、声を荒げたりと消費者が迷惑を覚えるような行為を行うこともあります。このように勧誘されると消費者は冷静な判断をすることができなくなり、契約したことを後悔することになります。

アドバイス

- 業者の突然の訪問にも冷静な判断をし、毅然とした態度で対応しましょう。
- 不安をあおられたり、脅されたりしてもその場ですぐに契約や支払いをせず、家族や周りの人に相談しましょう。
- もし、契約してしまっても、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、たとえ工事が終わっていてもクーリング・オフが可能です。

通販の定期購入トラブル 条件や解約方法を確認しましょう!

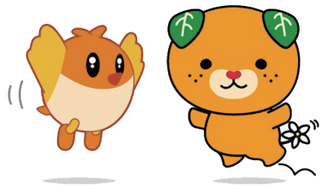
通信販売での定期購入に関する相談が多く寄せられています。申し込もうとしている契約は、定期購入になっていませんか。申し込みの前に最終確認画面を必ずチェックしてトラブルを未然に防ぎましょう。

【相談事例】

交流サイト（SNS）で初回 980 円のダイエットサプリの広告を見て注文した。商品が届き確認すると 6 箱入っており、代金が 2 万円になっていた。申し込む際に「期間限定クーポン」を選択したことで定期購入になっていたようだ。解約しようと電話をかけても販売業者につながらない。

【アドバイス】

- 通販にはクーリングオフが適用されません。いつでも解約できると表示されていても、電話がつながらない、オンライン上の解約手続きがうまく進められないなどの事例も多くあります。
- 販売業者には販売サイトの最終確認画面で分量、販売価格・対価、支払いの時期・方法、解除に関する事項などの契約の申込み内容を確認できるように表示することが義務付けられています。申し込みの前には同画面で定期購入が条件となっていないか、解約の方法がどうなっているか必ず確認しましょう。
- うその表示や消費者を誤認させるような表示により誤認して申し込みをした場合は、申し込みの意思表示を取り消すことができます。トラブルを速やかに解決するためにも、最終確認画面はスクリーンショットで保存しておきましょう。



消費者トラブルの助け舟!

クーリング・オフって何?

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】

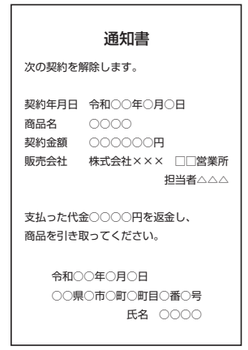
①はがきに右記の事項を記入したら、控えとして両面のコピーをとり、大切に保管します。

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)



■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

クーリング・オフについてもっと詳しく

※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。