

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

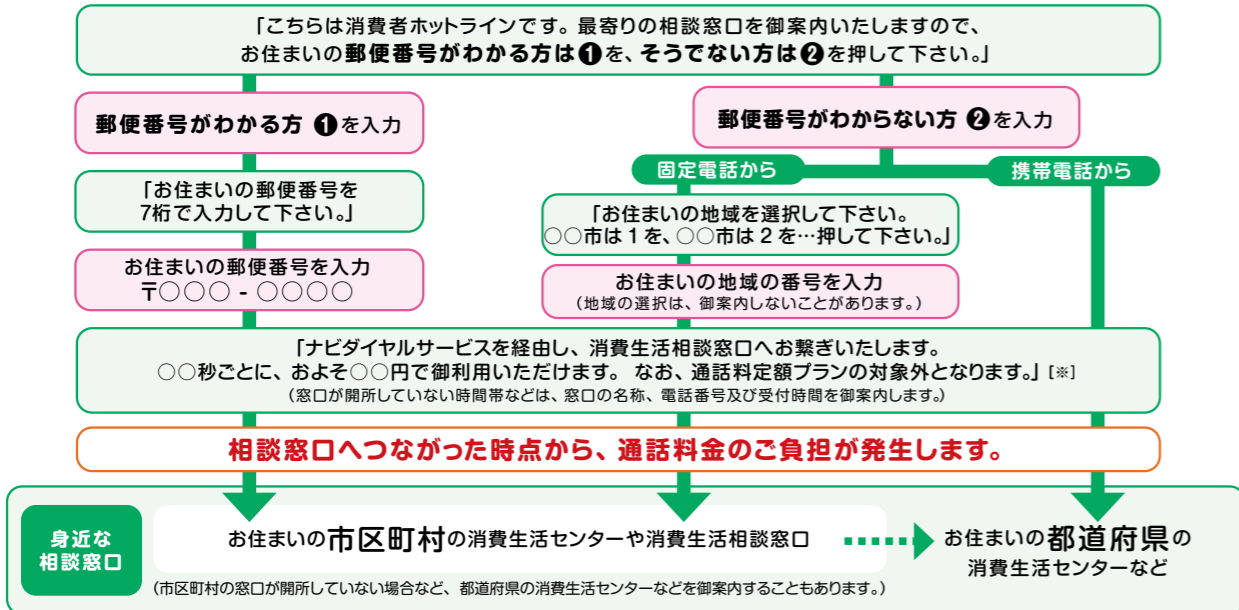
『泣き寝入りは超いやや(188)!』

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)

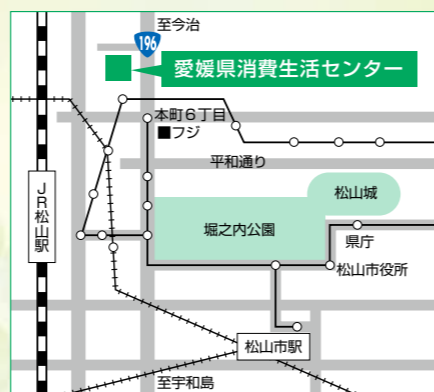
愛媛県消費生活センターホームページ →



リーフレットに関する問い合わせ先

089-926-2603 (相談電話ではありません)

相談は局番なしの188へ



(令和8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)



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

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

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

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。中には、いったん申し込みをした後、突然表示された特別割引クーポンなどを使うと、意図せず定期購入契約に変更され、トラブルになるケースもあります。

【相談事例】

一粒飲めば痩せるというダイエットサプリを、動画広告のサイトで、初回お試し価格約900円、「定期縛りなし」と書かれていたので購入した。商品が届き納品書を確認したところ、次回お届け予定日が書かれており、その時初めて定期購入だと分かった。

【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、電話が繋がらない、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。自分で解約手続きができるか理解した上で申し込みましょう。
- 定期縛りなしは最低購入回数の指定がない契約(いつでも解約できる定期購入)の可能性があるので注意が必要です。
- 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。申し込みを確定する前に、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。
- いったん申し込みをした後に、突然表示される特別割引クーポンなどを利用すると、契約内容が変わることがあります。そのような場合は、最終確認画面をもう一度確認する習慣を身につけましょう。
- 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



高齢者を狙う悪質業者

悪質業者は、「お金」「健康」「孤独」の不安を言葉巧みにつけてきます。また、高齢者に対して、親切そうに接して信用させ、年金などの大切な財産を狙っています。高齢者は、自宅にいる時間が多いため、訪問販売や電話勧誘販売の被害も多くなります。

高齢者のトラブルの特徴

- ① だまされたことに気づきにくい…悪質業者は優しい言葉で近寄り、高齢者の話相手になってくれます。親しくなった業者を信頼して、契約するケースもあり、「まさか自分がだまされている」と思わないこともあります。
- ② 被害にあっても誰にも相談しない…被害にあったと自覚していても、被害にあったことが恥ずかしく、迷惑をかけたくない、自分が悪いと責める場合もあります。

見守りが大切

高齢者と日々接しているまわりの方々の気づきや見守りが、高齢者の消費者トラブルを防ぎます。また、少しでも「おかしいな」と思ったら、消費生活相談窓口にご相談下さい。一日でも早い相談がよりよい解決につながります。

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)

簡易書留 ○○株式会社 代表者様	〇〇市〇町〇〇 〇〇〇〇〇〇	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 契約金額 ○〇〇〇〇円 販売会社 株式会社××× <input type="checkbox"/> 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 〇〇市〇町〇町目〇番〇号 氏名 ○〇〇〇
------------------------	-------------------	--

■ クーリング・オフできない場合

- 自分から店舗に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

