注意したい消費者トラブル

消費生活相談窓口イメージキャラクター
こまどりのPiPi

愛媛県イメージアップキャラクター
みきゃん

事例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。

アドバイス

（1）　通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
返品・交換は業者の返品特約によります。
➡　注文前によく確認しましょう。

（2）注文を確定する前に、最終確認画面の①～⑥を必ずチェックしましょう。

（3）最終確認画面はスクショで保存 !!

事例２　ネットフリマ、ネットオークション

・届いた商品が偽物だった。
・商品が届かないと言われた。
・転売仲介サイトで購入したチケットでは入場できないことにあとから気づいた。

アドバイス

（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りません。（消費生活センターの介入が困難）

（2）偽物の証明をするのは購入者自身のため解決が難しくなります。

（3）トラブル回避のため、商品は追跡可能な方法で発送しましょう。

（4）チケットは公式の販売サイトから購入しましょう。

（5）サイトの利用規約を守りましょう。

事例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の契約をした。
・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。

アドバイス

（1）悪質業者がSNSを使って近づくケースが増加しています、
相手を簡単に信用しない !!

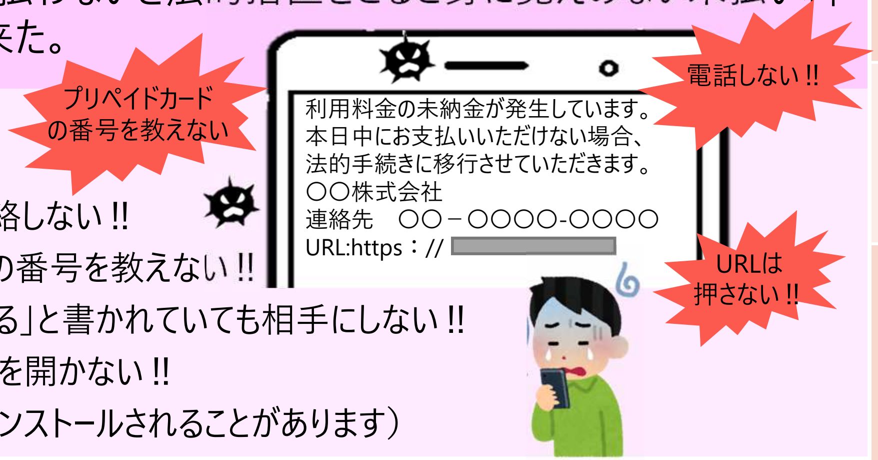
（2）簡単に儲かる話などない !!

（3）借金してまで契約しない !!

（4）ＳＮＳの広告はスクショで保存 !!

事例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。
・今すぐにお金を支払わないと法的措置をとると身に覚えのない未払い料金の請求メールが来た。



アドバイス

（1）相手に絶対連絡しない!!
（2）プリペイドカードの番号を教えない!!
（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ことがあります）

事例５　霊感商法（開運商法）

・先祖の供養をしないと災いが降りかかると言って高額な祈祷料を請求された。
・壺を買えば病気がよくなる。
他人に言ってはいけないと高額な壺を買わされた。

アドバイス

（1）お金を支払うことで不幸を免れたり、幸運を得たりすることはありません。
不安をあおられてもきっぱり断りましょう。
（2）人に相談しないように仕向けてきますが、家族や周りの人に早めに相談しましょう。

霊感商法等
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？	➡	店と客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10万円の契約をした 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？	➡	やめられることもある ※クーリング・オフ（無条件） 説明がウソだった　不安をあおられた　など取り消しや解除ができる場合もある

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！！

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6年9月作成）