

「おかしいな」「困ったな」と思ったら…

ひとりで悩まず まずは相談!

消費生活に関する相談や苦情をお聴きして、その解決をお手伝いします。相談は一切無料です。



兵庫県・市町の消費生活相談窓口

地域	名称	電話番号	地域	名称	電話番号
神戸・阪神	神戸市消費生活センター	078-371-1221	西播磨	太子町生活環境課	079-277-1015
	尼崎市消費生活センター	06-6489-6696		上郡町消費生活センター	0791-52-1115
	西宮市消費生活センター	0798-64-0999		佐用町消費生活センター	0790-82-0670
	芦屋市消費生活センター	0797-38-2034	但馬	豊岡市消費生活センター	0796-21-9001
	伊丹市立消費生活センター	072-775-1298		養父市消費生活センター	079-662-3170
	宝塚市消費生活センター	0797-81-0999		朝来市消費生活センター	079-672-6121
	川西市消費生活センター	072-740-1167		香美町消費生活センター	0796-36-1941
	三田市消費生活センター	079-559-5059		新温泉町消費生活センター	0796-92-2070
	猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110		たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
東播磨	あかし消費生活センター	078-912-0999	丹波	丹波篠山市消費生活センター	079-552-1186
	加古川市消費生活センター	079-427-9179		丹波市消費生活センター	0795-82-0996
	高砂市消費生活センター	079-443-9078	淡路	洲本市消費生活センター	0799-22-2580
	稲美町消費生活センター	079-492-9151		南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
	播磨町消費生活センター	079-435-1999		淡路市消費生活センター	0799-64-0999
	西脇市消費生活センター	0795-22-3111		県	県立消費生活総合センター
	三木市消費生活センター	0794-82-2000	但馬消費生活センター		0796-23-0999
	小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000			
	加西市消費生活センター	0790-42-8739			
	加東市消費生活センター	0795-43-0502			
多可町消費生活センター	0795-32-3322				
中播磨	姫路市消費生活センター	079-221-2110			
	神河町住民生活課	0790-34-0963			
	市川町住民生活課	0790-26-1011			
	神崎郡消費生活中核センター (福崎町生活科学センター内)	0790-22-4977			
西播磨	相生市消費生活センター	0791-23-7149			
	たつの市消費生活センター	0791-64-3250			
	赤穂市消費生活センター	0791-43-7067			
	宍粟市消費生活センター	0790-63-2225			



ネット上のもうけ話に気をつけましょう!!

被害にあわないための5か条

- ① いらぬものは「いりません!」ときっぱり断りましょう
- ② その場ですぐ契約しないで、よく確かめて、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう
- ③ 個人情報(住所・氏名・電話番号・メールアドレス・口座等)を安易に提供しないようにしましょう
- ④ 納得できない請求には慎重に対応しましょう
- ⑤ おかしいと思ったら、すぐにお住まいの市町の消費生活相談窓口へ

兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
TEL 078-302-4000 FAX 078-302-4002
消費生活相談専用電話 **078-303-0999**

URL <https://www.seiken.server-shared.com/>

兵庫県立消費生活総合センター



■今話題の悪質商法の最新手口やリコール情報、食の安全安心にかかる情報など定期的に発信!

X hyogoshohi



●インキ:大豆油・インキを含む 植物性インキ

令和5年11月

あま〜い誘いに ご注意ください!

2022年4月1日から成年年齢は18歳になりました

保護者などの同意なしに様々な契約が一人でできるようになる一方で責任も生じます

お試し購入

~「お試し」のつもりが定期購入に!~

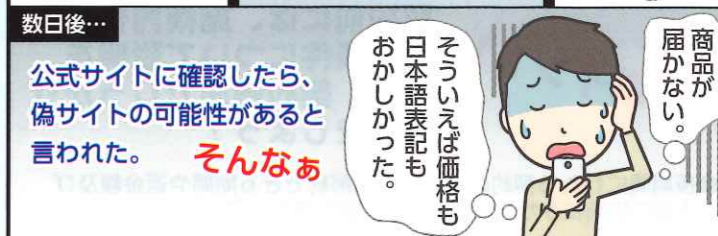


ポイント! 通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。申込最終確認画面で契約の内容及条件をよく確認しましょう!

- ホームページやSNS上の広告で「お試し(価格)」[初回〇円]「定期しぼりなし」などと表示されていても、定期購入が条件となっている場合がありますので注意が必要です。
- 通信販売の場合、商品等の分量や支払総額(定期購入の場合は各回の分量や2回目以降の料金)等を最終確認画面で明確に表示することが事業者には義務付けられています。契約内容等が確認できるよう、最終確認画面はスクリーンショットなどで保存しておきましょう。
- 「定期しぼりなし」のコースでも注文完了直後に表示される「特別割引クーポン」を利用すると契約内容が変わって定期購入コースになるケースがあります。最終確認画面は必ずチェックしましょう。

インターネット通販

~代金を振り込んだけど、商品が届かない!~



ポイント! インターネット通販を利用するときは慎重に。偽サイトの可能性も!

- 注文前に事業者の所在地や連絡先、他の利用者の評価などの情報を幅広く確認しましょう。
- 大幅に値引きされた商品が販売されていたり、連絡方法がメールだけの通販サイトには注意しましょう。
- 支払方法が前払いや代引きだけでなく、クレジットカード払いやコンビニ後払いなど複数用意されているショップやサイトを選びましょう。(特に支払方法が前払いの銀行振込に限定されているサイトは要注意です。)
- 後日サイトが見つからないことがあるので、サイトのURLや注文内容をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。

詳しくは

クーリング・オフ **できない** 返品や解約などの契約条件を必ず確認しましょう!

困ったときには相談を!

消費者ホットライン
(お近くの消費生活相談窓口につながります)

(局番なし)

188番

裏面の消費生活相談窓口もご利用ください。

兵庫県

企画・編集/近畿府県消費者啓発資料共同作成会議
[滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県]

覚えておこう！ クーリング・オフ制度

脱毛エステの契約

～途中でやめたら返金なし！？～

残り10名!? ラッキー、急いで申込みなきゃ!

エステがお試し500円

うーん、1万円なら何とか払えるか...

じゃあ、契約します。

このお試ただけでは意味がないですよ。今なら50万円! 5年間通い放題です!

1年半後...

ええ、5年間の契約なのに返金できないの?

予約が取りにくいので解約したいです。

有料での契約期間は1年で残りの期間はアフターサービスです。解約しても返金できません。

マルチ商法・ネットワークビジネス

～SNSで友達になった人に誘われて～

SNSに写真を投稿すると...

お友達になりましょう。

写真を広告に使用してお金を稼げませんか? 成功者を紹介しますよ。

今ならマニュアル代と入会金でたったの50万円! マニュアルどおりに作業するだけで誰でも月100万円稼げます。

友達を紹介し、入会してもらえれば紹介料として10万円が手に入ります。

借りたいから借りたいよ。返済は後で済ませよう。

払50万円も出来ないよ...

その後...

マニュアルには具体的な儲け方なんて書いてないよ!

ぜんぜん稼げないよ。借金も返せないよ...

ポイント!

契約前には、施術内容や契約条件について説明を受け、契約書面でしっかり確認をしよう!

- 長期間にわたる契約の場合、中途解約できる期間や返金額及び1回の施術にかかる料金もよく確認しましょう。
- 通い放題コースの場合、「有料での実施期間・回数」と「無料での施術期間・回数(アフターサービス)」に分かれているケースが多くあります。中途解約時の返金期限や1回分の料金も確認しましょう。
- 事業者が倒産すると、代金の返金は困難です。長期間にわたる高額契約はよく考えましょう。

ポイント!

「簡単にもうかる」という甘い言葉を信じてはいけません!

- SNSを通じて知り合った人からの勧誘で、トラブルになるケースが増えています。友達や知り合いから勧誘されても、きっぱり断りましょう。
- 扱う商品は儲け方が学べるマニュアルなどの情報教材の他にも健康器具、食品、サプリメント、化粧品、学習教材などさまざまです。
- 消費者金融などで借金させて支払わせるケースもあります。安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないようにしましょう。

クーリング・オフ できる

私たちの暮らしには契約がいっぱい

契約とは「これをください」と申込み、「はい、〇円です」と承諾され、お互いの意思が一致することで契約は成立します。一旦成立すると、一方の都合だけでは契約を解除することはできません。

スマホを買い替える

映画館で映画を観る

でも 未成年者契約の取消し

社会経験の少ない未成年者が保護者(親権者等の法定代理人)の同意を得ずに契約した場合、契約者本人もしくは保護者により契約を取り消すことができます。取消しにより未成年者は受け取った商品を現状のまま返品し、支払った代金は返金されます。

※小遣いの範囲の(少額な)契約、成人であると積極的にうそをついた場合などは未成年者契約の取消しができません。

成年(18歳以上)になったら気をつけて!!

悪質業者は成人して間もない人をターゲットにすることがあります。2022年4月1日から成年年齢は「18歳」に引き下げられています。保護者などの同意なしにさまざまな契約が一人で行えるようになる一方で責任も生じます。本当に必要な契約なのかよく考えましょう。

クーリング・オフとは

訪問販売など法律で決められた取引について、一定期間内であれば、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。(下の表を参照)

クーリング・オフすると

- ◎契約は、はじめからなかったこととなります。
- ◎受け取った商品は送料を事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらえます。
- ◎サービスを受けていた場合でも、対価を支払う必要はありません。
- ◎損害賠償や違約金も請求されません。

クーリング・オフできない場合

- ◎3,000円未満のものを現金で買った場合
 - ◎健康食品や化粧品など、政令で指定された消耗品を使用した場合(自分の意思で使用した分のみ)
 - ◎自動車(リース含む)
 - ◎自ら出向いた店舗契約
 - ◎通信販売(インターネット取引含む)*
- *広告に明記されている返品特約(「10日以内は返品できます」「返品はできません」など)に従います。返品特約の表示がない場合は、商品が届いた日から8日以内であれば返品することができますが、返品送料は消費者の負担となります。

上記以外にも、クーリング・オフできない場合がありますので、詳しくは消費生活相談窓口で相談してください。

クーリング・オフするには

- ◎契約解除通知書(はがき・電子メール・FAXなど)で通知します。(期間内に通知を送れば、事業者へ期間内に届かなくても有効です)
- ◎はがきの場合は、両面をコピーし、特定記録郵便か簡易書留で送ります。はがきのコピーは、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。
- ◎電子メールやFAXなどの場合は、契約書面で通知先や通知方法を確認し、通知後は送信した証拠(通信履歴や画面のスクリーンショット)を保存しておきましょう。
- ◎クレジットカードで支払ったり、個別クレジット契約をしたりしている場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。(クレジット会社には「書面」で通知します)

<契約解除通知の記入例>

契約解除通知書

①契約日 〇〇年〇〇月〇〇日

②商品名(またはサービス名) 〇〇〇〇〇〇〇〇

③契約金額 〇〇〇〇〇円

④会社名 〇〇〇〇会社

⑤担当者名 〇〇〇〇

上記日付の契約を解除します。なお既払額の〇〇〇〇円を返金し商品を引き取ってください。

〇〇年〇〇月〇〇日

(契約者)
住所
氏名

特定商取引法上のクーリング・オフ期間(法定の契約書面を受領した日を含める)		
訪問販売	自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど	8日間
電話勧誘販売	電話をかけるなどして勧誘し、申込みをさせる販売形態	8日間
特定継続的役務提供	身体的美化、知識の向上などを目的として、継続的に役務を提供する取引形態(エステ、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、一部の美容医療) ※一部の美容医療とは、脱毛、にきび・しみなどの除去、歯のホワイトニングなど	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法・ネットワークビジネス)	個人を商品などの販売員として勧誘し、「さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られる」などと言って連鎖的に販売組織を拡大する取引形態	20日間
業務提供誘引販売取引(サイドビジネス商法・モニター商法など)	仕事などを提供する前提で、「仕事に必要」と言って商品を買わせる販売形態 「副業で高収入」「資格・技術を身につけて在宅ワーク」などと勧誘し、実際は高額なパソコンや教材などを売りつける「サイドビジネス商法」や、「レポート提出するとモニター料などの収入が得られる」と言って高額な商品を販売する「モニター商法」など	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅などを訪ねて貴金属などを買い取る取引形態	8日間

クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、すぐにお近くの消費生活相談窓口へ

契約時の書面不備やクーリング・オフの妨害に当たる行為などがあると、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。