

☹️「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。



消費者行政事業者  
(ふくタン) (はばタン) (こうタン)  
ひょうこの消費生活シンボルマーク  
消費者教育推進大使

## 兵庫県・市町の消費生活相談窓口

| 名称                              | 電話番号         |
|---------------------------------|--------------|
| 神戸市消費生活センター                     | 078-371-1221 |
| 尼崎市立消費生活センター                    | 06-6438-0999 |
| 西宮市消費生活センター                     | 0798-64-0999 |
| 芦屋市消費生活センター                     | 0797-38-2034 |
| 伊丹市立消費生活センター                    | 072-775-1298 |
| 宝塚市消費生活センター                     | 0797-81-0999 |
| 川西市消費生活センター                     | 072-740-1167 |
| 三田市消費生活センター                     | 079-559-5059 |
| 猪名川町消費生活相談コーナー                  | 072-766-1110 |
| あかし消費生活センター                     | 078-912-0999 |
| 加古川市消費生活センター                    | 079-427-9179 |
| 高砂市消費生活センター                     | 079-443-9078 |
| 稲美町消費生活センター                     | 079-492-9151 |
| 播磨町消費生活センター                     | 079-435-1999 |
| 西脇市消費生活センター                     | 0795-22-3111 |
| 三木市消費生活センター                     | 0794-82-2000 |
| 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 |
| 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 |
| 市川町住民環境課                        | 0790-26-1011 |
| 神崎郡消費生活中核センター<br>(福崎町生活科学センター内) | 0790-22-4977 |
| 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 |

| 名称            | 電話番号         |
|---------------|--------------|
| 太子町生活福祉部生活環境課 | 079-277-1015 |
| 上郡町消費生活センター   | 0791-52-1115 |
| 佐用町消費生活センター   | 0790-82-0670 |
| 豊岡市消費生活センター   | 0796-21-9001 |
| 養父市消費生活センター   | 079-662-3170 |
| 朝来市消費生活センター   | 079-672-6121 |
| 香美町消費生活センター   | 0796-36-1941 |
| 新温泉町消費生活センター  | 0796-92-2070 |
| たじま消費者ホットライン  | 0796-23-1999 |
| 篠山市消費生活センター   | 079-552-1186 |
| 丹波市消費生活センター   | 0795-82-0996 |
| 洲本市消費生活センター   | 0799-22-2580 |
| 南あわじ市消費生活センター | 0799-43-5099 |
| 淡路市消費生活センター   | 0799-64-0999 |
| 県立消費生活総合センター  | 078-303-0999 |
| 但馬消費生活センター    | 0796-23-0999 |

※相談実施曜日・時間等は、窓口により異なります。



188口ゴマークは、「消費者ホットライン」を広くPRするために作製しました。



## 被害にあわないための5か条

- ① いらないものは「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、すぐにお近く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 <http://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!

■スマホの安心な使い方、スマコン(賢い消費者)になるためのチカラ養成など、お役立ち情報満載!

# あま〜い 誘いに ご注意!

## ワンクリック請求

動画を見ようとしたら突然!?



## 料金を支払う必要はありません!

●申し込み確認・訂正の画面を確認していないのに、動画再生画面をタップしただけで、「登録完了」と表示されても契約は成立していません。

## 電話をかけない!

●「退会手続」など、画面に表示されている事業者に連絡をすると、氏名や電話番号などの個人情報が相手に知られてしまいます。

## 二次被害が増えています!

- 「トラブルを解決する」「個人情報を削除する」という業者に対処を依頼し、二次被害にあう事例が増えています。注意しましょう。
- 相談は「188(い や や)」に。お近くの公的機関の消費生活相談窓口につながります。

★芸能人情報・アニメ・占いサイトなどでも同様の被害が多発!!  
★しつこく表示される請求画面を削除するには(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考にしてください。  
<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

## インターネット通販

代金を振り込んだのに、商品が届かない!



## インターネット通販を利用するときは 慎重に!

- 事業者の所在地や連絡先などの情報を事前に確認しましょう。
- 連絡方法がメールだけの通販サイトは危険です。
- 格安の場合はコピー品の可能性があります。
- 不自然な日本語のサイトに注意しましょう。

## 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



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]

# お試し購入

「お試し」のつもりが  
定期購入に!?



**ポイント!**  
定期購入が条件になっていないかなど、  
契約の内容や解約条件を確認しましょう!

- ホームページやSNS上の広告で「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」などと表示されていても、複数月の継続購入などといった定期購入が条件となっている場合があります。
- 商品を注文する際には、申し込みの最終確認画面で、「定期購入の期間や支払総額等」「定期購入期間内に解約が可能かどうか」「解約・返品できる場合の条件や連絡方法」などをしっかり確認しておきましょう。
- 問い合わせの電話がつながりにくい場合があります。また、SNS上の広告から申し込むと、後日サイトが見つからないことがあります。

# マルチ商法

SNSで友達になった  
人に誘われて



**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!

- 扱う商品は健康器具、食品、サプリメント、化粧品、学習教材、情報教材などさまざまです。
- 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。仕組みが理解できなければ断りましょう。
- 借金をして契約すると、多重債務に陥ることがあります。

# 覚えておこう

# クーリング・オフ制度

## 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(下の表に記載)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。

## クーリング・オフすると

- ◎ 契約は、はじめからなかったことになります。
- ◎ 受け取った商品は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・オフできない場合があります

- ◎ 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の消耗品の一部を使用した場合
- ◎ 自動車(リース含む)
- ◎ 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」「返品はご容赦ください」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)で通知します。(期間内にはがきを出せば、事業者が届いていなくても有効です)
- ◎ はがきの両面をコピーしてから、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。
- ◎ クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。



### はがきの記入例

|                      |  |
|----------------------|--|
| 郵便はがき<br>□□□□□□      | 契約解除通知書  |
| 〇〇市〇〇区〇〇町<br>〇丁目〇番〇号 | ① 契約日<br>〇〇年〇〇月〇〇日                                 |
| 〇〇〇〇会社               | ② 商品名(またはサービス名)<br>〇〇〇〇〇〇〇〇                        |
| 代表者 様                | 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。<br>なお既払額の〇〇〇〇円を返金し<br>商品を引き取ってください。 |
|                      | 〇〇年〇〇月〇〇日  |
|                      | (契約者)<br>住所<br>氏名                                  |

## 特定商取引法上のクーリング・オフ期間(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、申し込みをさせる販売形態  | 8日間  |
| 特定継続的役務提供                          | 身体の美化、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)<br>※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<br>(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」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<br>(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、仕事に必要な商品を買わせる販売形態「副業で高収入」「資格・技術を身に付けて在宅ワーク」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。