

## 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・口座番号等)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村の消費生活相談窓口へ

消費者ホットライン  
い や や !  
☎188番  
(局番なし)  
お近くの消費生活相談窓口につながります

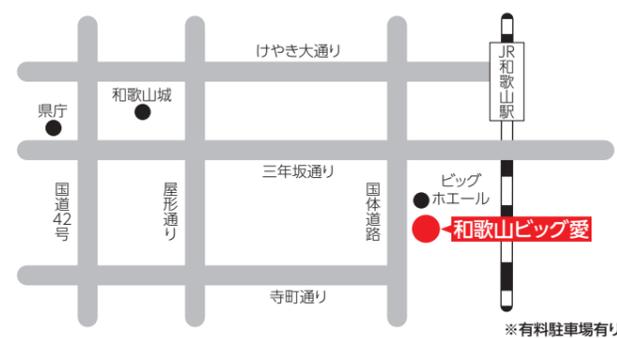
## ひとりで悩まず相談しましょう



和歌山県  
PRキャラクター  
「ぎいちゃん」

### 和歌山県消費生活センター

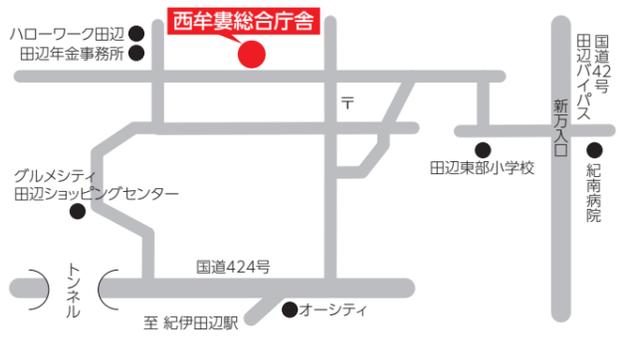
〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
TEL:073-433-1551 FAX:073-433-3904



【相談受付時間】 平日9:00~17:00  
土・日10:00~16:00(電話相談のみ) (祝日・年末年始は休み)

### 和歌山県消費生活センター 紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号  
県西牟婁総合庁舎内  
TEL:0739-24-0999 FAX:0739-26-7943



【相談受付時間】 平日9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始は休み)

### ●市町村の相談窓口(専門の消費生活相談員による受付時間)

相談窓口	日 時	電話番号	場 所
和歌山市消費生活センター	月~金 9:00~16:00	(073) 435-1188	和歌山市役所本庁舎2階 市民生活課内
海草地域消費生活相談窓口 ※海南市及び紀美野町に在住の方は利用できます。	月~金 9:30~16:00	(073) 483-8777	海南市役所4階 市民交流課内
消費生活相談窓口(紀の川市・岩出市) ※紀の川市及び岩出市に在住の方は利用できます。	第2・4水曜 13:00~16:00	(0736) 79-3919	紀の川市役所南別館2階 ★
	第1・3火曜 13:00~16:00	(0736) 61-6966	岩出市役所 等 ★
橋本市消費生活センター 九 度 山 町	月~金 8:30~17:15	(0736) 33-1227	橋本市役所1階 生活環境課
	月~金 8:30~17:15	(0736) 54-2019	九度山町役場2階 産業振興課
消費生活相談窓口(橋本市・伊都郡) ※橋本市及び伊都郡各町に在住の方は利用できます。	第3火曜 13:00~16:00	(0736) 33-1227	橋本市消費生活センター
	第1火曜 13:00~16:00	(0736) 22-0300	かつらぎ町役場
	第4火曜 13:00~16:00	(0736) 54-2019	九度山町ふるさとセンター
	第2火曜 13:00~16:00	(0736) 56-3000	高野町役場
消費生活相談窓口(有田市・有田郡) ※有田市及び有田郡各町に在住の方は利用できます。	月曜 13:00~16:00	(0737) 83-0225	有田市役所2階 人権相談室
	火曜 13:00~16:00	(0737) 63-4123	湯浅駅前多目的広場
	木曜 13:00~16:00	(0737) 23-7732	広川町役場1階 相談室
	金曜 13:00~16:00	(0737) 52-2111	有田川町役場清水行政局2階 応接室(第1金曜日) 金屋庁舎1階 相談室(第1金曜日以外の金曜日)
日高地域消費生活相談窓口・巡回相談窓口 ※御坊市及び日高郡各町に在住の方は利用できます。	月~金 9:00~17:00	(0738) 52-5288	御坊市役所1階 日高地域消費生活相談窓口
			由良町 (0738)65-1801 美浜町 (0738)23-4901 みなべ町 (0739)72-1337 日高町 (0738)63-3800 日高川町 (0738)22-1700 印南町 (0738)42-1738 ・巡回相談の場所・日時は、各町にお問い合わせください。 ・日高地域消費生活相談窓口の相談員が対応します。
消費生活相談窓口(田辺市)	月・火・木 13:00~16:00	(0739) 34-2460	田辺市役所 自治振興課内
消費生活相談窓口(西牟婁郡) ※西牟婁郡各町に在住の方は利用できます。	第1水曜 13:00~16:00	(0739) 43-6588	白浜町役場
	第3水曜 13:00~16:00	(0739) 47-0550	上富田町役場
	第4水曜 13:00~16:00	(0739) 55-2004	すさみ町総合センター
新宮・東牟婁地域消費生活相談窓口 ※新宮市及び東牟婁郡各町に在住の方は利用できます。	月~金 9:00~16:00	(0735) 29-7176	新宮市役所3階 商工観光課内

★…日時・場所が変更される場合があります。お問い合わせください。  
・各窓口の開設日は、祝日・年末年始を除きます。

# おま〜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と連絡をすると、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!



## ポイント!

## 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

い や や !  
☎188番  
(局番なし)

裏面の  
消費生活  
相談窓口も  
ご利用  
ください。

## 和歌山県

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 □□□□□□	<b>契約解除通知書</b>
〇〇市〇〇区〇〇町 〇丁目〇番〇号	① 契約日 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) 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。 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(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) ※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」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。