

「消費者トラブル」の 被害に遭ってしまったら

「消費者トラブル」の被害に遭ってしまったら

早期の対応が、被害を最小限に抑え、
回復への第一歩となります。

**決して一人で抱え込まず、
すぐに信頼できる人や消費生活センターなどの
関連機関に相談**をしてください。

あきらめたり、
事態を放置したりすることで、
さらなる被害につながってしまう可能性もあります。



ポイント

このように
行動しよう！



- ① 自分を責めずに
落ち着いて行動を起こす



- ② 契約内容を再確認し、
関連する証拠を保全する

※関連する証拠について詳しくは、
次ページの「相談にあたって
準備すること」を参照してください。
※ときには警察への届け出が必要に
なるケースも。

- ③ 消費生活センターや法律相談所等、
相談機関に相談する



相談にあたって準備すること

消費生活センターなどに相談する際、契約内容や販売勧誘の状況がわかる資料があると、業者との交渉や解決がしやすくなります。

相談する前には、関係する資料などを手元に置き、トラブルに巻き込まれた経緯などをメモなどにまとめておくとよいでしょう。

- やりとりしたメールや確認画面(スクリーンショットなど)
- 閲覧したWEBサイト
- 業者との会話(電話を含む)の録画・録音
- 契約書
- 請求書、支払明細書、振込領収書
- 返品したい・返金をしてもらいたい、契約を取り消したい等の意向 など





消費者被害から消費者を守るための法律や制度

通常、一度成立した契約は、一方的に解除できません。

しかし、不意打ちの勧誘を受けたり、事実を誤認したりした状態で契約を結んでしまう場合等があります。

このような場合に、消費者を守る法律や制度があります。

例

- 特定商取引法等でのクーリング・オフ制度
- 消費者契約法による契約取消し など



詳しくは「被害に遭ってもあきらめないで!」を確認してみましょう。

相談窓口

困ったときは、
一人で悩まず
相談しましょう！



① 消費者ホットライン

買い物や契約で困ったな、
おかしいな、…と思ったとき など

② 法律の専門家

弁護士に相談や依頼をしたい、
法的な解決方法を探したい など

③ 最寄りの警察署

あやしい電話がかかってきた、
詐欺などに遭ってしまったかも など

詳しくは以降のページを確認してみましょう。

相談窓口

① 消費者ホットライン 188 に相談

こんなときに

- 買い物や契約で困ったな、おかしいな、こんなはずじゃなかった・・・と思ったとき
- 訪問販売や電話勧誘販売で契約してしまったけれど、解約したい・返金してもらえないか相談したい など



188に電話をしてお住まいの郵便番号を入力すると、お住まいの市区町村の相談窓口につながります。



相談窓口

消費者ホットライン 188 局番なし

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

■ 消費者ホットライン「188」の利用方法

01 188(いやや!)番をダイヤル

188に電話をしてお住まいの郵便番号を入力すると、お住まいの市区町村の相談窓口につながります。

※市区町村によって消費生活センターなど名称が異なる場合があります。
※相談窓口によって受付時間が異なります。
(詳しくは→[こちら](#))

02 消費者トラブルのお悩みについてご相談ください。

消費生活相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントなどの資格を持った相談員や、それに準じた、専門知識、スキルを持つ相談員が対応します。

- 法律に基づく、トラブル解決のための助言
- トラブルの状況などに応じて、トラブル相手の事業者との交渉のお手伝い など
- 専門の相談窓口のご紹介



相談窓口

03 相談することで、以下のように解決できるかもしれません。

- 自主交渉(相談者が事業者と交渉すること)で解決できた
- クーリング・オフできるとわかった
- 相談員のあっせんで和解した
- 裁判やADR(裁判外紛争解決)に移行した
- 返品や返金、修理や交換等に応じてもらえた など



こんなときでも、お気軽にご相談、お問い合わせください。

- 「親族や友人には相談できないプライベートな内容だ」
- 「未成年だが相談しても良いか」
- 「だまされたという確信がない、自分にも落ち度があったかも…」
- 「大事にはしたくないが、返金されるか知りたい」



個人情報、本人の同意なしに第三者に提供されることはありません。

相談情報は、全国の消費生活センター等をネットワークで結んだデータベース(PIO-NET)に集約され、個人が特定されないようにした上で、注意喚起等による消費者被害の未然防止・拡大防止などにも役立てられています。

相談窓口

② 弁護士などの法律の専門家に相談

こんなときに

- 事業者とトラブルになり、弁護士に相談や依頼をして解決したい
- 支払ったお金を取り戻したい
- 法的な解決方法を探したい など

日本弁護士連合会「ひまわりお悩み110番」

 **0570-783-110**

※このダイヤルは通話料がかかります。
また、050IP電話(回線の種類による)からは
つながりません。

法テラス

一般的な消費者問題
(法テラス・サポートダイヤル)

 **0570-078374**

平日:9時から21時/土曜:9時から17時
(祝日・年末年始を除く)

靈感商法等に関する消費者問題
(靈感商法等対応ダイヤル)

 **0120-005931**

平日:9時30分から17時
(土日・祝日・年末年始を除く)

相談窓口

③ 最寄りの警察署に相談

こんなときに

- あやしい電話がかかってきた
- 詐欺や悪質商法に遭ってしまったかもしれないので相談したい など

 **# 9 1 1 0**

110番の前に「#9」をつけて#9110にかけてください。