

契約や買い物などで

困った…

不安かも…

心配だな…

そんなときは…“ちょっと相談”

消費者ホットライン

い や や  
188

ご利用の流れ

相談窓口につながった時点から、  
通話料金のご負担が発生します。  
(相談は無料です)

消費者ホットラインは身近な消費生活相談窓口を案内する全国共通の電話番号です。

まずは電話の **1 8 8** を押す

自動音声案内につながります。音声ガイダンスに従って操作してください。

お住まいの郵便番号がわかる方は

**1**を押す

郵便番号を7桁で入力

お住まいの**市町村**の  
消費生活相談窓口につながります。

郵便番号がわからない方は

**2**を押す

お住まいの**都道府県**の  
消費生活センターにつながります。

郵便番号で  
どの窓口につながるか  
判別しているんだね!



電話って緊張するな…  
何を話せばいいんだろう?



契約書とかを準備  
しておくとおスムーズだよ。



実際の相談の  
様子を見てみよう!

消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

い や や  
**188**に、電話  
してみた!  
ショートドラマで配信中!

「これって、偽メール?」編



「副業サポートの高額契約!？」編



お試し購入…  
なんでまた届くの!?

簡単に稼げる?



広告で見た料金より、  
高額な請求!

このメールは本物?

「この契約、あやしいかも…」と、  
不安を感じたら



い や や  
**188**に、相談してみよう  
“ちょっと相談室!”

# “消費者トラブルって、なに？”

なんと！5人に1人が  
消費者トラブルに！

消費者庁(令和6年度第5回消費生活意識調査)

## 定期購入

SNSの広告で「初回500円」の化粧品を1回だけ試すつもりで注文した。ところが翌月、同じ商品がまた届き5,980円を請求された。事業者を確認すると「定期購入の契約になっているので代金を支払うように」と言われてしまった…

## 不審なメール

よく利用している通販サイトから「支払方法が承認できません。再認証してください」というメールが届いた。本物かもしれないけれど、どう対応したらいいの？

## 副業の儲け話

「簡単な作業で誰でも稼げる」というSNS広告を見て、副業を始めることにした。事業者から「副業を始めるには専用のサポートを受ける必要がある」と言われ、高額な契約をすすめられている。契約して大丈夫なのかな…

## 緊急サービス

外出先で車が故障したため、インターネットで検索して見つけた事業者に修理を依頼した。ホームページには「基本料金1,980円～」と表示されていたのに、作業後に20万円を請求された。怖くて言われるがままに支払ってしまった…

## 他にも、こんな消費者トラブルが

- 「未納料金があります。」とメールが届いたが、身に覚えがない。
- 「無料体験」だけのつもりが、断り切れず高額な契約をしてしまった。
- インターネット通販でバッグを買ったが、見た目が全然違う。
- 賃貸アパートの退去時に、高額な修繕費を請求された。

“あなたの友達や家族で、こういったトラブルにあった人はいませんか？”  
あなた自身にも起こりえることから…。

よくある消費者トラブルを  
ショートドラマで配信中！



# “188”に！“ちょっと相談！”

いやや  
消費者ホットライン

相談したらどうなる？

## 定期購入

インターネット通販にはクーリング・オフがありません。そのため解約や返品は契約内容に従うことになります。ただし事業者がルールに違反する表示を行い、消費者が誤認して申し込んだ場合には、取り消すことができる場合があります。

## 不審なメール

受信したメールが本物だと思っても、まずは疑い、記載されているURLなどには安易にアクセスしないことが大切です。偽物のメールの場合、アクセスすると本物そっくりの詐欺サイトに誘導され、個人情報などを盗まれるなどのトラブルのきっかけになる恐れがあります。

## 副業の儲け話

「簡単に儲かる話」はありません。うまい話はまず疑いましょう。契約内容に少しでも不安があるときは安易に契約せず、きっぱり断ることが大切です。電話で勧誘を受けて契約をしてしまった場合は、契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフできる場合があります。

## 緊急サービス

「見積りのために呼んだ事業者とその場で契約した」「広告に表示されていた額よりずっと高額な請求を受けた」といった場合は、クーリング・オフなどができる場合があります。こうしたトラブルは、水回りや害虫駆除のサービスなども多く発生しています。

契約などで不安だけど、どこに相談していいかわからない…

## そんなときは、“188”に電話！

“「188」に電話をかけると、最寄りの消費生活相談窓口につながり、専門の相談員が状況に応じて適切なアドバイスをしてくれます。”

クーリング・オフ〇×クイズ  
1分ショート動画、ぜひ観てね！

