

暮らしに役立つ!



# 消費者トラブル 予防クイズ



木更津市・君津市・淑徳大学

# Q & A

もくじ

## 第1章

### 基礎編

Q1～Q7

～消費者トラブル予防の基礎知識を知ろう！～

## 第2章

### 実践編

Q8～Q13

～こんな時、あなたならどうする？～

## 第3章

### 総まとめ

Q14・15

～契約するときに注意してほしいこと～



# Q1

消費生活の相談をしたい時に  
かける全国共通の電話番号は？



① 119

② 1888

③ 1889

④ 118



回答は次ページ！

# Q1

## 答え

### 正解②

「消費者ホットライン」は、**188**（泣き寝入りはいやや）です。消費生活に関する相談について、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

※119→消防・救急への緊急通報

189→児童相談所虐待対応ダイヤル

118→海の緊急ダイヤル（海上保安庁）



# Q2

消費者ホットラインにつながった後、尋ねられることは次のうちどれ？



- ① 自分が住んでいる場所の郵便番号
- ② 自分が住んでいる住所の番地
- ③ 自分の誕生日
- ④ 自宅の固定電話の市外局番

回答は次ページ！

# Q2

## 答え

### 正解①

188 にかけて後、アナウンスに従い郵便番号を入力することで、最寄りの消費生活センターに電話がつながります。

188+  
郵便番号



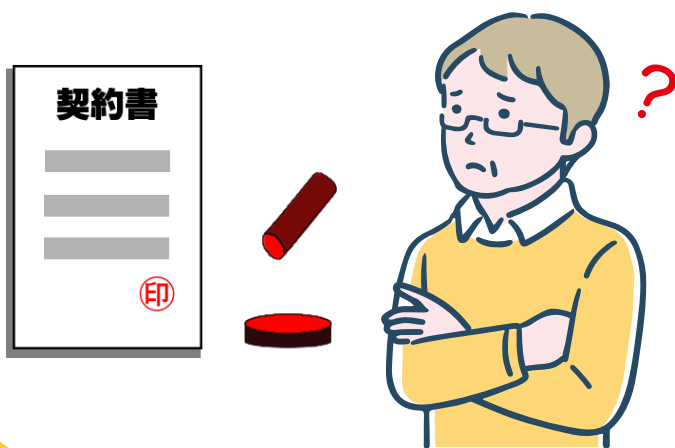
# Q3

契約したあとで気が変わった。  
自分の都合で契約を  
やめることができる？



① できる

② できない



回答は次ページ！

# Q3

## 答え

### 正解②

原則として、一度契約したものは、  
一方的にやめることはできません。



真実



# Q4

次のうち、クーリング・オフ  
の対象になる契約は？



- ① スーパーで買った野菜
- ② 1 回だけのマッサージ
- ③ 3 ヶ月の英会話教室
- ④ 旅行の予約

## ?クーリング・オフとは?

いったん契約の申込みや締結をした場合でも、法定の取引類型において一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度。



回答は次ページ！

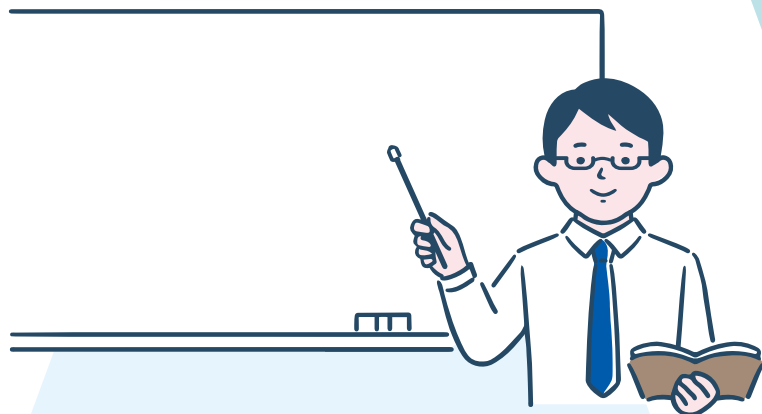
# Q4

## 答え

### 正解③

英会話教室やパソコン教室など、一定期間継続してサービスを受ける契約を「特定継続的役務提供」といい、消費者トラブルが起きやすいため、法律で保護されています。

クーリング・オフ（契約解除）の期間は、契約書を受け取ってから **8 日間**です。なお、連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引は **20 日間**です。



# Q5

クーリング・オフの通知を送る際の正しい方法は？



- ①電話で伝える
- ②はがきやメールで送る
- ③店に直接行って話す
- ④伝書鳩で伝える



回答は次ページ！

# Q5

## 答え

### 正解②

言った・言わないを避けるため、送る際は郵便局から特定記録郵便や書留などで発送し証拠を残しておきましょう。はがきの場合は両面コピーを取り、郵便の控えと共に 5 年保管することが最適です。メールの場合についても、5 年間はフォルダ内に残しておきましょう。



# Q6

契約書面に不備がある場合、  
クーリング・オフの期間が  
過ぎても契約解除できる？



① 解除できる

② 解除できない



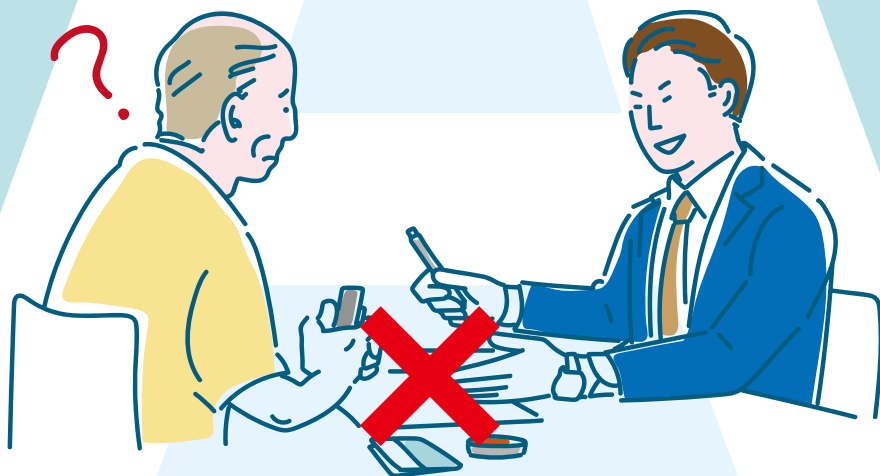
回答は次ページ！

# Q6

## 答え

### 正解①

特定商取引法では、法律で義務付けられた内容が書かれていない書面を渡された場合、法定の書面が交付されるまではクーリング・オフにより契約を解除することができます。



# Q7

知らない番号からの着信が  
あり不安になった。  
最も安全な電話の使い方は？



- ①留守番電話に設定しておく
- ②着信音が鳴ったら、すぐ電話に出る
- ③電話番号が知らない糸電話を使用する
- ④知らない番号からの電話でも、必ず出る



回答は次ページ！

# Q7

## 答え

### 正解①

留守番電話に設定しておくことで、知らない相手からの電話に直接出る必要がなくなります。詐欺をする人は自分の声が録音されるのを嫌がるため、メッセージを残さずに電話を切る傾向があります。家族や知人からの電話には、留守番電話のメッセージを聞いてから、知っている番号にかけ直しましょう！

ただいま電話に出ることが  
できません。発信音の後に  
ご用件とお名前、連絡先を  
お話しください。





## Q8

魚屋さんで1匹500円の魚を  
買いたいと思った。  
どの時点で「契約成立」  
になる？



- ①魚を見て「おいしそうだな」と思ったとき
- ②魚屋さんに「この魚ください」と言い、「わかりました」と言われたとき
- ③魚を受け取ってお金を払ったとき
- ④家に帰って魚を料理したとき



回答は次ページ！

# Q8

## 答え

### 正解②

消費者（魚を買いたい）と  
事業者（魚を売りたい）がお互いに  
合意すれば口頭でも契約は成立しま  
す。



# Q9

電話で屋根の無料点検を勧められて承諾してしまった。点検後すぐに修理したほうが良いと言われてあせって契約をしたが、やっぱり断りたい。

クーリング・オフできる？



① できる

② できない



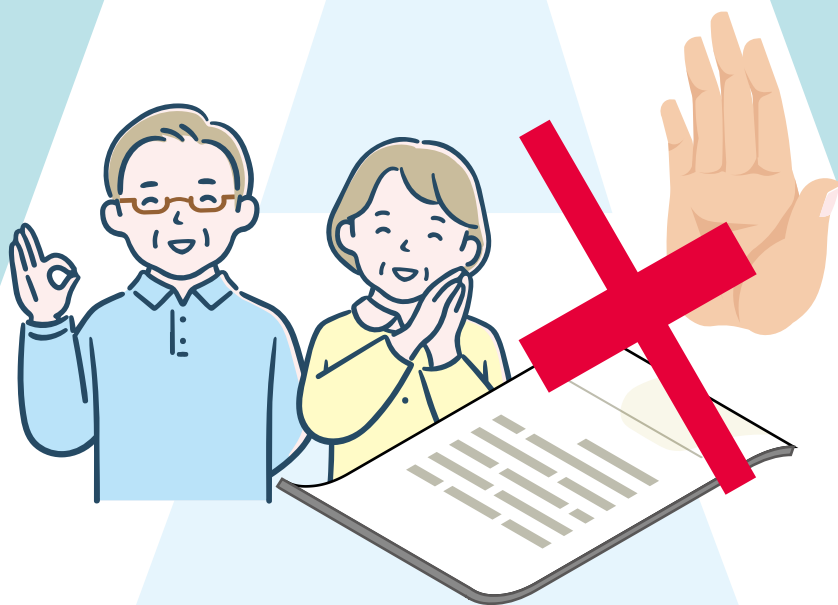
回答は次ページ！

# Q9

## 答え

### 正解①

電話で点検を勧められたことをきっかけに修理の契約をした場合、訪問販売のクーリング・オフができます。

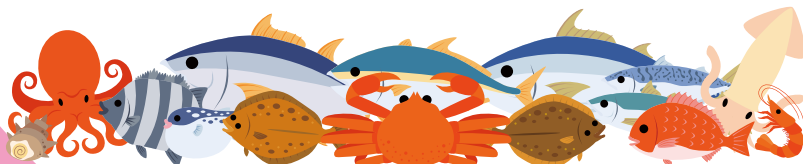


# Q10

電話で海産物を買わないか勧誘され、商品を契約してしまった。この場合、消費者はどんな対応ができる？



- ①一度契約したため、キャンセルはできない
- ②1週間以内に電話で解約を申し出ればよい
- ③契約書を受け取ってから8日以内なら、クーリング・オフで契約を解除できる
- ④1年以内なら、いつでも契約解除できる



回答は次ページ！

# Q10

## 答え

### 正解③

電話勧誘販売は特定商取引法の対象であるため、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフにより契約を解除できます。



# Q11

ショッピングモールで買い物をしていたら、ついその場で契約書にサインする流れになった。サインする前にやるべきことは？



- ① 契約書をよく読んで、クーリング・オフの説明があるか確認する
- ② 面倒だから読まずに捨てる
- ③ とりあえず契約書にサインしてから読む
- ④ 契約書を友達に見せて感想を聞く



回答は次ページ！

# Q11

## 答え

### 正解①

契約書は、取引における当事者間の約束事を取り決めたものです。契約前によく読むことでトラブルを防止することに繋がります。



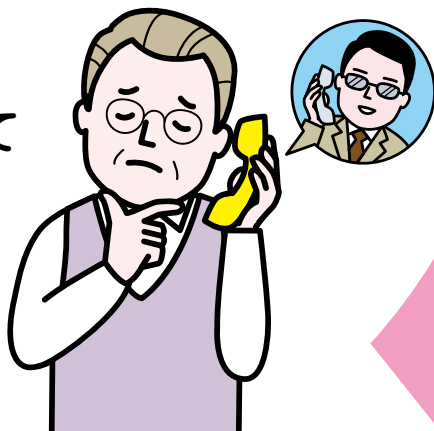


# Q12

「こちらは、〇〇市役所です。あなたに特別な補助金が出ますので、口座番号を教えてください。」と、電話がかかってきた。どうする？



- ①素直に口座番号を教える
- ②市役所に確認の電話をかける
- ③電話を切って、家族や警察、消費生活センターに相談する
- ④すぐにATMに行ってお金を引き出す



回答は次ページ！

# Q12

## 答え

### 正解③

市役所が電話で口座番号や暗証番号を聞くことはありません。

詐欺の可能性が高いので、すぐに電話を切りましょう。ちなみに、②も良い対応ですが、まずは電話を切って冷静に相談することが大切です。



# Q13

商店街で買い物中に「アンケートに答えて」と呼び止められ、事務所に連れて行かれて高額な商品を契約させられた。このような商法を何という？



① キャッチセールス

② 訪問販売

③ 点数商法

④ 送り付け商法



回答は次ページ！

# Q13

答え

## 正解①

キャッチセールスは街頭で声をかけ、強引に店舗や事務所に誘導して契約させる手口です。特定商取引法では「訪問販売」に該当し、クーリング・オフの対象となります。



# Q14

日常生活で注意すべき言葉は？



- ① 「必ず儲かる」
- ② 「あなただけ特別」
- ③ 「今日契約するなら割引」
- ④ 「近所の方も皆さんやっています」



回答は次ページ！

# Q14

## 答え

# 正解は全部

- ①投資詐欺でよくある文句です。  
「元本保証」「絶対に儲かる」は詐欺の可能性が非常に高いです。投資に「絶対」はありません。
- ②甘い言葉に惑わされてはいけません！
- ③点検商法・訪問販売・電話勧誘販売など、悪質商法でよくある文句です。
- ④この言葉を聞いたら、すぐに逃げてください！



# Q15

以下の4つのなかでは  
いけないことは？



- ①知らない人と長電話をすること
- ②知らない人からのうまい話を信じること
- ③知らない人を自分の家にあげること
- ④知らない人に財産や家族構成などの個人情報を与えること



回答は次ページ！

# Q15

## 答え

# 正解は全部

- ①長電話すればするほど断りづらくなります。  
電話は早めに切り上げましょう。
- ②うまい話はまず疑ってみましょう。
- ③知らない人を家に上げると家のものが盗まれたり壊されたりすることもあります。
- ④個人情報は大切に。安易に話さないようにしましょう。





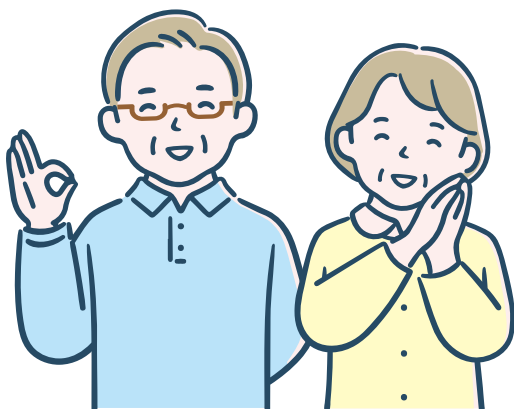
# おわりに

この度は、「暮らしに役立つ！消費者トラブル予防クイズ」を手にとっていただきありがとうございます。本冊子は、千葉県消費者団体ネットワーク強化・活性化事業補助金を活用し、木更津市・君津市・淑徳大学が連携して作成しました。

このクイズ集は、日常生活に潜む消費トラブルを未然に防ぐための知識を、楽しく学んでいただけるように作成しました。消費者としての正しい判断力は、安心して安全な暮らしを守るための大切な力です。もし不安や疑問を感じたときは、ためらわずに消費生活センターにご相談ください。

一人ひとりの行動が、より健全な消費社会をつくる第一歩となります。今後も、情報を見極める力を養い、賢い選択を心がけていきましょう。





きさポン

## 木更津市消費生活センター

292-8501 千葉県木更津市朝日3丁目8番1号  
TEL: 0438-20-2234 (直通)

## 君津市消費生活センター

299-1192 千葉県君津市久保2丁目13番1号  
TEL: 0439-56-1529 (直通)



君津市  
マスコットキャラクター  
きみびよん



淑徳大学  
マスコットキャラクター

SHUKUTOKUMA (しゅくとくま)

## 淑徳大学コミュニティ政策学部 消費者法研究室

260-8701 千葉県千葉市中央区大蔵寺町200番地  
TEL: 043-265-7331 (代表)

※この冊子は令和7年度千葉県消費者団体ネットワーク強化・活性化事業により作成されたものです。