

特集

消費生活センターが
より身近になりました！

相談受付

午前 9 時 ~ 正午
午後 1 時 ~ 4 時
土・日・祝日を除く

直通電話

395 - 8383
395 - 8484

問い合わせ

市民部生活文化課

どんなことを
相談できるの？

商品やサービスに関する苦情や事業者とのトラブルについての相談、消費生活に関する問い合わせなどをする事ができます。

○商品の購入、サービスの利用などで生じた苦情相談
○消費者被害（商品事故によって起きる消費者被害を含める）に関する相談
○身に覚えのない請求を受けたとき（不当請求・架空請求）

○日常の消費生活全般にわたる相談
○具体的な対処方法は発生したトラブルの内容や状況などによって異なります。

どんな対応を
しているの？

相談の際は、「どのようなトラブルにあり、どうしたいのか」などについて相談員にお伝えください。

消費生活センターでは、交渉方法の助言やあっせんなどをして問題解決のための手助けをします。

相談するときは…

状況を正確に把握するためにも、できるだけ契約した本人が相談してください。

相談するときには次の資料等を用意してください

- 事実経過の記録
- 契約書、保証書
- その他関係資料

どんなトラブルの相談ができるの？

多重債務（借金）の相談

多重債務

商品事故

商品の使用による事故が発生

契約や取引に関するトラブルが発生！

悪質商法の被害にあったとき、契約や取引に関するトラブルに巻き込まれたとき、取引内容に不審な点があるとき。



「必ずもうかる」と誘われ、ある事業に出資したが、配当金が一度も支払われず、不安だ。



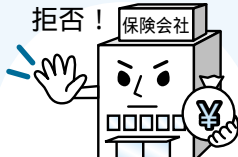
高齢の母が次々と商品を購入させられているようだ。返品できないだろうか。



賃貸アパートの退去時に敷金が戻らないばかりか、高額な掃除代金を請求された。



断ったのに、同じ訪問販売の人が何度も訪ねてきて困っている。



保険会社に入院給付金の依頼をしたが、支払いを拒否された。



「民事訴訟裁判告知」というハガキが届いて驚いた。どうしたら良いか。

困った！

どうしよう…

トラブル

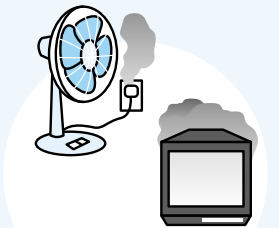
苦情・相談

ベビーカーを折りたたむ際、子どもの指が挟まってしまった。

おもちゃの電池が液漏れし、子どもがやけどした。

大変！

食品の表示を確認して食べたところ、アレルギーが出てしまった。



説明書通りに使用していたのに、電化製品から突然、火が出た。



つけめをしたら、バクテリアが繁殖し、つめが変色した。

商品やサービスに疑問を感じたとき



インターネットでの個人情報の扱われかたに不安。



ある会社からのしつこい電話勧誘に困っている。何とかならないか？

平成21年度の消費生活センターに寄せられた相談件数の状況

多重債務の相談件数が増加

平成21年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は826件でした。

第1位「フリーローン・サラ金」（100件）

第2位「オンライン等関連サービス」（90件）

第3位「不動産賃貸」（64件）

しかし、消費者自身もインターネットの仕組みについて理解し、ネットでの契約は慎重に行うようにしましょう。

多くは多重債務に関する相談です。この相談の特徴は、解決のために当センターに「来訪」されるかたが多いということです。この傾向は、市役所の各課との連携が充実することで、別の課に来訪しても相談センターを案内してくれるなど、不安を抱えた市民のかたが安心して相談できる体制づくりが実施されているためと考えられます。

多重債務問題は、必ず解決できます。その場しのぎの先送りせず、きちんとした形で整理することが重要です。一日も早く落ち着いた生活を取り戻すために、ご相談ください。

第4位以下

工事・建築、リフォーム、携帯電話サービス、クリーニング、新聞購読、布団、プロパンガス、投資商品・生命保険、冠婚葬祭互助会、ソーラーシステムと続いています。

多くは、インターネット検索中に突然不審なサイトにつながり、利用料、登録料を請求されたという、架空請求・不当請求に関する相談です。例えば、年齢認証画面のボタンをクリックしたら「登録完了」という表示が出て、「登録料金10万円を3日以内に支払え」といった請求をされ、すぐに退会しようとする画面にあった電話番号に連絡すると、その後も頻りに支払いの催促がかかってきます。このようなにならないように絶対に連絡しないで無視してください。

また、浄水器、布団類、リフォーム工事など、悪質な勧誘による高齢者の被害が多いのが特徴です。まわりの方々が、日ごろから高齢者の様子を気にかけて見守ることが大切です。

サイトの画面に確認・訂正機会の提供ボタンがない場合には、操作ミスと言えば業者は契約有効性を主張できません。