

ぐんま版消費者教育教材

14 消費生活センターに 相談してみよう

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月改訂

消費生活センターに相談してみよう



消費者庁イラスト集より

消費生活センターに
相談するには、どうしたらいいの？



消費者トラブルにあったら、
相談する？ 相談しない？

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ ワンクリック請求編



無料の動画だ!!
再生ボタンを
押してみよう!

ワンクリック請求!

10万円を請求されてしまった! どうしよう!

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ 定期購入編



やせるサプリかな？
無料ならいいかも
すぐ注文しよう！

定期購入！

何回も届くし、請求書も入っている！ どうしよう！

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ マルチ商法編

投資用USB教材を買ったけど払えない！
群馬県消費生活センターに相談してみよう。
電話番号は027-223-3001



消費生活センターに相談する場合、 どうすればいいの？

相談する前に準備しよう

- ✓ 契約年月日、商品・サービス、契約金額、支払い方法、事業者名、契約したときの経緯などを整理する。
- ✓ 契約書類、領収書などの控えを準備する。
- ✓ どういう勧誘だったかを思い出して、メモする。

証拠を残す

以上の準備ができなくても、相談できます！
早めに、消費生活センターに相談してください。



ネットで検索した
相談窓口に
相談するのは
ダメなの？

ネットで検索して
上位に出てくる相談窓口が
公の相談窓口とは限りません



ネットで検索した相談窓口
に相談すると、**高額な費用を
請求される**場合があります!

ネットで検索するより、まず消費生活センターに相談!!



消費生活
センターって
どこにあるの？

消費生活に関することで困ったら
お住まいの地域の消費生活センターに
相談してください。

群馬県消費生活センター 県庁昭和庁舎1階

☎027-223-3001

○月～金曜：9時～16時30分（電話、来所） ※来所は予約制



○土曜：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）

群馬県内の市町郡消費生活センター

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ●前橋市消費生活センター | ☎027-898-1755 | ●安中市消費生活センター | ☎027-382-2228 |
| ●高崎市消費生活センター | ☎027-327-5155 | ●みどり市消費生活センター | ☎0277-76-0987 |
| ●桐生市消費生活センター | ☎0277-40-1112 | ●甘楽町消費生活センター | ☎0274-74-3306 |
| ●伊勢崎市消費生活センター | ☎0270-20-7300 | ●玉村町消費生活センター | ☎0270-20-4020 |
| ●太田市消費生活センター | ☎0276-30-2220 | ●板倉町消費生活センター | ☎0276-82-7830 |
| ●沼田市消費生活センター | ☎0278-20-1500 | ●明和町消費生活センター | ☎0276-84-3299 |
| ●館林市消費生活センター | ☎0276-72-9002 | ●大泉町消費生活センター | ☎0276-63-3511 |
| ●渋川市消費生活センター | ☎0279-22-2325 | ●邑楽町消費生活センター | ☎0276-47-5047 |
| ●藤岡市消費生活センター | ☎0274-20-1133 | ●吾妻郡消費生活センター | ☎0279-75-1166 |
| ●富岡市消費生活センター | ☎0274-63-6066 | | |

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す

 のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
 の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は**1**を、〇〇市は**2**を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です)。携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口へ直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

電話番号が

わからない時は

どうするの？



消費者ホットライン
188

に電話しましょう



消費生活相談専用ダイヤル

消費者ホットライン 局番なし ☎188

自動音声で、最寄りの
消費生活センターをご案内します。
※「お住まいの郵便番号」の入力
を案内しますが、分からないとき
はそのままお待ちください。



覚えてください ☎188 (イヤヤ)

【解説】

14 消費生活センターに相談してみよう

①2～6頁 「消費生活センターに相談する練習をしてみよう」

若者は携帯電話の普及で、電話で知らない人と話をするという経験がほとんどない人が多く、電話で消費生活センターに相談することは『怖い、難しい』と思う人が多いといわれています。

相談事例で取り上げた内容等の被害者になったつもりで、消費生活センターに相談電話したら、どんなやりとりをするのか、疑似体験して、電話相談は怖くない、難しくないと思って欲しいと、作成しました。

相談を受ける中で、どのように勧誘されたかと相談者に聞いても、「ネットに書いてあったことと同じ」と答えるだけで、自分の言葉で状況を伝えることができない人が多いと感じています。

相談事例を活用して、トラブルに遭った状況を自分の言葉で説明する練習をしましょう。また、ロールプレイを通して、契約の取り消しができるか否か、その理由を考えることにも活用できるのではないかと思います。

②7頁 「相談する前に準備しよう」

契約年月日、契約内容、契約金額、支払額、支払方法、事業者名、契約したときの勧誘方法や経緯によって助言内容や対応方法が異なるため、手元にある資料はできるだけ用意してください。

ただし、時間が経過することにより、対応が難しくなる恐れもあります。資料の準備がすぐできない場合は、早期相談を優先してください。

③8～9頁 「ネットで検索した相談機関に相談すると、高額な費用請求」

ネット検索で上位に表示された機関が公の機関とは限りません。消費生活センターであれば相談無料ですが、民間の場合は相談料や調査費用などが発生するため、その請求が高額だという相談も多くなっています。「消費生活センター」に似た名称を使っている場合もあるので、注意しましょう。

④11頁 「お住まいの地域の消費生活センター」

「消費生活センター」は、県や市町村が住民のために設置しているものです。出掛けた先や相手事業者の所在地ではなく、消費者の住んでいる市町村を管轄している消費生活センターに相談してください。

⑤12頁 「消費者ホットライン188」

相談は無料ですが、通話料は相談者の負担となります。「188」の場合、ナビダイヤルの料金が発生するので、お住まいの地域の消費生活センターに直接電話した方が通話料が安い場合もあります。