

# ぐんま版消費者教育教材

## 1 しょうひ せいかつ消費生活センターしょうかいの紹介

群馬県生活 こども部 消費生活課  
令和5年2月作成

しょうひ せいかつ  
**消費生活センターとは**

しょうひしゃ むりょう そうだん  
**消費者が無料で相談できるところ**



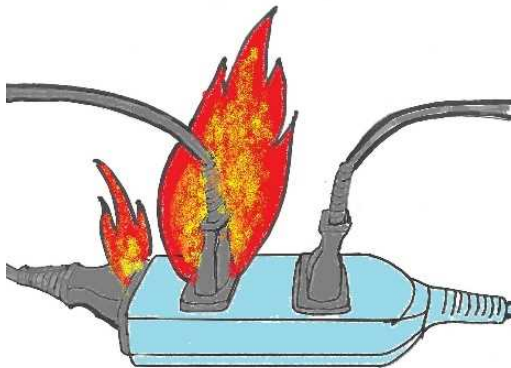


# こんな相談ができます

- しょうひん けいやく  
• 商品やサービスの契約のこと
- せいひん  
• 製品トラブル
- しゃっきん へんさい  
• 借金の返済



消費者庁イラスト集より



<sup>そうだん</sup>  
どうやって相談するの？

1. センターに<sup>でんわ</sup>電話する
2. センターに<sup>い</sup>行く



<sup>せんもん</sup> <sup>そうだん</sup> <sup>いん</sup> <sup>かいけつ</sup> <sup>てつだ</sup>  
専門の相談員が、解決するためのお手伝  
いをします。

<sup>こま</sup> <sup>しょうひ</sup> <sup>せい</sup> <sup>かつ</sup> <sup>そうだん</sup>  
困ったら、消費生活センターに相談しよう。



消費者庁イラスト集より

<sup>そうだん</sup>センターに相談したことは、<sup>ほごしゃ</sup>保護者や

<sup>せんせい</sup>先生に<sup>い</sup>言いますか？



消費者庁イラスト集より

<sup>ひみつ</sup>秘密は<sup>まも</sup>守ります。

<sup>ほんにん</sup>本人の<sup>しょうだく</sup>承諾なしに、

<sup>ほか</sup>他の<sup>ひと</sup>人には<sup>い</sup>言いません。



こま  
『どうしよう!』 困ったときは  
しょうひ せいかつ  
消費生活センターに相談しよう



しょうひ しゃ  
消費者ホットライン  
きよくばん いやや  
局番なし ☎188

ぐんま けん しょうひ せいかつ  
群馬県消費生活センター  
☎027-223-3001

- 月～金曜日：9時～16時30分（電話・来所）※来所は予約制
- 土曜日：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）

じ どう おんせい ちか  
自動音声で、近くの  
しょうひ せいかつ  
消費生活センターを  
あんない  
ご案内します。

## 【解説】

# 1 消費生活センターの紹介

### ①2頁 「消費者が無料で相談できるところ」

消費生活センターへの相談は「無料」ですが、電話の通話料等は必要になります。消費生活センターは、消費者トラブルを「解決するためのお手伝い」をすることで、相談員は相談者の「代理人」として動くのではなく、相談者が自分で解決するためのアドバイスをしたり、相談者と事業者の間の橋渡し(あっせん)をします。事業者に対する強制力はないことから、「あっせん」が不調に終わる場合もあります。

### ②5頁 「センターに電話する、行く」

消費生活センターへの相談方法は、「電話」「来所」を基本にしています。メール、FAXや手紙での相談も受け付けますが、アドバイスやあっせんを行うにあたっては詳細を聞き取る必要があるため、電話や来所による相談をお願いしております。

また、同じような事例であっても、個々の状況や事業者によって対応方法や結果は異なります。誤解を生むような情報が広まる弊害を防ぐためもあり、メール等での回答は行っておりません。

### ③6頁 「秘密は守ります」

相談の秘密は守られるので、本人からの相談が保護者や学校の先生に知られることはありません。本人からの相談が基本です。保護者等から相談も受け付けますが、場合によっては本人から直接相談して欲しいと伝えることがあります。