

ぐんま版消費者教育教材 (特別支援学校高等部向け)

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

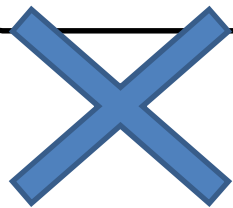
契約トラブルにあった **消費者トラブル!** 製品やサービスで事故にあった

行動しない

あきらめる

不正な取引、製品等の事故が続く

不正な取引、トラブル・被害の拡大



行動する

相談

助言を聞いて相談

相談

事業者にご相談

消費生活センターにご相談

トラブルの解決

国民生活センターで相談情報の収集・分析
情報提供

不適正な取引、安全を欠く製品・サービスの改善

健全な業者・製品・サービスが増加

安心・安全な暮らし

国(消費者庁・関係省庁)や都道府県が動く

悪質業者の指導・命令

法律の整備

消費者の行動が社会を変える! = 消費者市民社会

そうだん
センターに相談するには
どうすればいいの？

でんわ ちよくせつ い せんもん
電話や、直接センターに行くと、専門の
しょうひ せいかつ そうだんいん そうだん
消費生活相談員に相談できます。



しょうひせいかつ そうだん ばあい
消費生活センターに相談する場合、どうすればいいの？

そうだん まえ じゅんび
相談する前に準備しよう

- けいやくしよるい りょうしゅうしょ じゅんび
✓ 契約書類、領収書などを準備する。
- かんゆう おも だ
✓ どういう勧誘だったかを思い出して、メモする。

じゅんび そうだん
準備ができなくても、相談できます！

はや しょうひ せいかつ そうだん
早めに、消費生活センターに相談してください。

かく ひつよう
トラブルにあっても、隠す必要はありません。

そうだん
あきらめずに相談してください。

しょう ひ せいかつ

そうだん

消費生活センターに相談する

れんしゅう

練習をしてみましよう



かくにん
ロールプレイで確認しよう

しょうひせいかつ

そうだん

せいきゅうへん

消費生活センターに相談！ ワンクリック請求編



むりょう どうが
無料の動画だ!!
さいせい お
再生ボタンを押してみよう!

まんえん せいきゅう
10万円を請求されてしまった! どうしよう!

かくにん
ロールプレイで確認しよう
しょうひせいかつ そうだん ていき こうにゆうへん
消費生活センターに相談! 定期購入編



むりょう
やせるサプリかな? 無料ならいいかも
ちゅうもん
すぐ注文しよう!

なんかい とど せい きゅう しょ はい
何回も届くし、請求書も入っている! どうしよう!

かくにん
ロールプレイで確認しよう

しょうひせいかつ

そうだん

しょうほうへん

消費生活センターに相談！ マルチ商法編

とう しょう ゆーえすびーきょうざい か

は

投資用USB教材を買ったけど払らえない！

ぐん ま けん しょうひせいかつ

そうだん

群馬県消費生活センターに相談してみよう。

でん わ ばんごう

電話番号は027-223-3001



かくにん
ロールプレイで確認しよう

しょうひせいかつ

そうだん

しょうほうへん

消費生活センターに相談！ アポイントメント商法編



たか ゆび わ か

は

高い指輪を買ったけど払らえない!どうしよう。

ぐん ま けん しょうひせいかつ

そうだん

群馬県消費生活センターに相談してみよう。

でん わ ばんごう

電話番号は027-223-3001

しょうひせいかつ

消費生活センターって

どこにあるの？

しょうひ せいかつ かん こま
消費生活に関することで困ったら
す ち いき しょうひ せいかつ そう だん
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。

しょうひせいかつ
消費生活センター

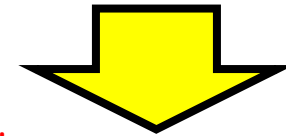
でんわ ばんごう

の電話番号が

とき

わからない時は

どうするの?



しょうひしゃ

消費者ホットライン

いやや

188

でんわ

に電話しましょう

しょうひ せいかつ そうだん せんよう

消費生活相談専用ダイヤル

しょう ひ しゃ

消費者ホットライン

きょくばん

局番なし

いやや

☎188

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

あんない

消費生活センターをご案内します。

す

ゆうびんばんごう

にゆうりよく

あんない

※「お住まいの郵便番号」の入力を案内します

わ

ま

が、分からないときはそのままお待ちください。

おぼ

覚えてください ☎188 (いやや)

【解説】

14 消費生活センターに相談してみよう

①2頁 「消費生活センターに相談する」

消費者トラブルに遭ったとき相談しても、自分のトラブルが解決しない、相談しても意味が無いと思うことが多いと思いますが、相談することで、その情報が集約されて、企業の製品が改良されたり。消費生活センターへの相談が集約されて、問題のある事業者が指導されたり、法律が改正されたりします。こんなことで相談しても大丈夫かなと思っても、心配せず相談してください。

②4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。

③5～9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、消費生活センターに電話で相談することは怖い、何を話して良いか分からず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の被害者になったつもりで、消費生活センターに電話で相談したら、どんなやりとりをするのかを疑似体験して、相談することは怖くない、難しくないと感じてほしいです。

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。