

身近な味方、消費生活センター！

お住まいの自治体の窓口でご相談ください

消費生活センター(消費生活相談窓口)では、専門的な知識と経験を持つ相談員が**消費生活に関する相談**(例:商品やサービスを契約して事業者とトラブルになった、ある製品を使用し怪我をしてしまった等)に応じ、**問題解決のための助言やあっせん***等を行っています。

*あっせんとは、事業者との交渉の手伝いです。

自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を
解約したい」

クーリング・オフの方法
(可能な期間内の場合)を助言する。



できるだけご自身で
解決できるように支援する

あっせん

「契約してから時間が経って
しまったが解約したい」

契約に問題があった場合等、必要
に応じて、あっせんを行う。



相談者と事業者の主張や経緯を聞き、
問題点を整理して適切な解決方法を探す

情報提供

「〇〇についてはどこに
相談すればよいか」

問い合わせに対応する相談窓口を
案内(弁護士等、専門家の支援が
必要な場合は専門機関を紹介)する。



適切な窓口、機関を案内をする

消費生活センターに法的強制力はなく、相談員が相談者の代理人になって問題を解決するわけではありません。

消費生活センターで行っている相談業務は、自治体の住民サービスの一つです。
お住まいの都道府県、区市町村の相談窓口をご利用ください。

契約書、領収書等、
事業者から受け取った
書類があれば手元に
用意しましょう！
スムーズに相談を進める
ことができます！

局番なしの188(消費者ホットライン)に
かけると、最寄りの消費生活相談窓口
につながります。

覚えて
おこう

泣き寝入りは

1(い) 8(や) 8(や)

