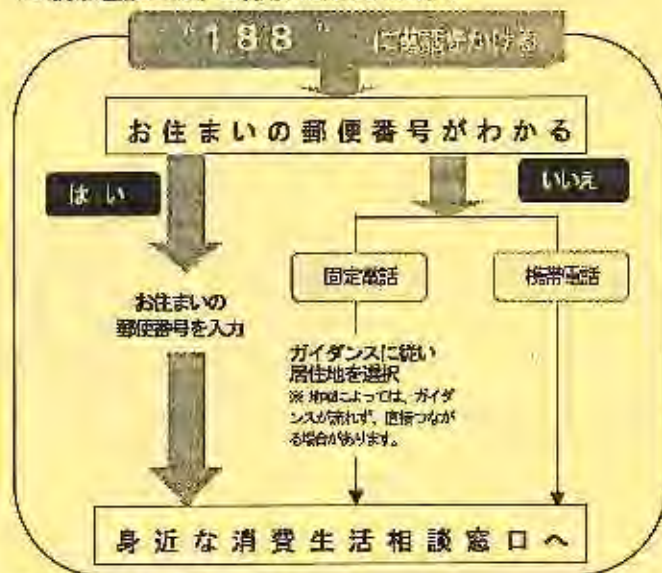


ご利用ください！
消費者ホットライン

■ 身近な相談窓口がわからなくても大丈夫

嫌や！（イヤヤ！）
☎ 1 8 8

消費生活における様々なトラブルに遭い、どこに相談したらよいかわからない場合には、消費者ホットラインに電話をかけると、身近な消費生活相談窓口につながります。（※ IP電話、PHS、プリペイド式携帯電話からは、ご利用いただけません。）



○年末年始を除いて毎日相談できます。

○身近な相談窓口が受付時間外の場合や相談窓口の電話回線混雑によっては、つながりません。その場合には、ガイダンスにより受付時間及び連絡先のご案内をします。

○身近な相談窓口の電話番号をご存知の場合やすでに継続して相談している場合は、そちらの電話番号へおかけください。

○今までの **0570-064-370** も引き続きご利用できます。

商品やサービスの契約に関する
相談するには

■ まずはお電話ください。

☎ 045(311)0999

できるだけ契約されたご本人が電話をしてください。

■ 面接は

電話相談の後、お持ちいただく書類や面接時間などをご案内します（予約優先）。

様々な情報を掲載しているホームページもご利用ください。

かながわ中央消費生活センター 検索



<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100356/>
※ ホームページのフォームメールからメール相談も受け付けています。

かながわ中央消費生活センターは、年末年始及びかながわ県民センターの休館日はお休みです。

*県民センター駐車場は、有料となりますので予めご了承ください。

かながわ中央消費生活センター

〒221-0835

横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2

電話 045(312)1121 (代) FAX 045(312)3506

平成27年7月



神奈川県

商品やサービスの
契約トラブルの相談は

☎045(311)0999

相談日時

月曜～金曜 9時30分～19時

土曜・日曜、祝・休日

9時30分～16時30分

※ 面接相談は予約が必要です。
年末年始等はお休みです。
詳しくは、お問い合わせください。

○ お住まいの市町村の窓口でも相談できます



ニャン吉

苺ちゃん

かながわ中央消費生活センター

消費者トラブルの解決を手助け！ お気軽に 消費生活センターへ

私たちは、日常生活の中で様々な商品やサービスを利用しています。世の中が便利になった反面、社会が複雑化し、消費者と事業者との間には情報の質や量の面で大きな格差があるといわれています。また、いわゆる「悪質商法」のような消費者をだます商売も後を絶ちません。

消費生活センターでは、商品の購入やサービスの利用に関するトラブルなどの苦情や問い合わせについて、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で解決にあたっています。

安心してご相談ください。

相談窓口



突然訪ねてきた業者に屋根瓦の不具合を言われ、百万円もする屋根工事を勧められて契約した。もう工事が終わってしまったが、よく考えたら支払いに不安。できれば解約したい。

まだ、クーリング・オフ（無条件解約）ができる期間です。通知の方法は・・・見本はホームページにもあります・・・

それなら、自分でやってみます。



相談員

相談者

本当に工事が必要だったかしら・・・

工事はすでに終わっているので、払うより仕方ないですよ・・・

クーリング・オフ期間内ですし、この場合は、解約できますよ・・・



相談者

相談員

声をかけられ無料エステに行ったら、よい化粧品があると勧められ、いくつも買うことに。肌に合わなかったので「使っていないものは返品したい」と言ったら、ダメだと言われ・・・

最初はいらないと言ったのですよ。でも、話を聞いているうちに・・・

それで？できるだけ思い出してみても・・・



相談者

相談員

この人の場合は・・・なので・・・

そもそも、購入のきっかけを聞くと・・・なのではないですか？



事業者

離れて暮らしている母親の判断能力に不安があり、悪質商法の被害に遭わないか心配だ。

最近、母の判断能力が不十分になってきたようで・・・悪質商法の被害に遭わないようにしたいが・・・

成年後見制度を利用されてはいいのですが、専門の相談機関がありますので・・・



相談者

相談員

情報提供

制度のしくみや利用方法がわかれば、自分でできる場合

助言

例えばどのように考えたら（行動したら）よいか、自分のケースはあてはまるのかなどが分からない場合

あっせん

双方の話を聞き、それぞれの主張を伝え、消費者の守られるべき権利を確保する立場から折り合いつくように仲立ち

他機関紹介

より専門的、又は目的に合った適切な相談機関・処理機関がある場合

平成27年度
なるほど!

消費生活出前講座のご案内



マキマキちゃん

- 神奈川県では、消費生活に関する様々な情報や、消費者被害に遭わないポイントなどをお話する講師を無料で派遣しています。
- ご希望の場所に講師が出向きます。平成26年度は約6,000人の方に受講していただきました。ご近所、お友達などグループの活動や、学校の授業、社内研修などニーズに合わせてお話しますのでご利用ください。

色々なテーマでお話いたします!



- ・最近の悪質商法の手口は? 対処法は?
- ・クーリング・オフってどんな仕組みなの?
- ・食品表示の見方を知りたい。
- ・インターネットトラブルに巻き込まれないためには?
- ・より安心して心豊かな生活の知恵を身につけ、学びたい!



相談窓口



町内会
老人会
サークル

の集まりなどに



民生委員
児童委員
ヘルパー
社会福祉士
の方などに



- ・身近な高齢者や被害者の方のトラブルが心配! どうすればいい?
- ・快速な生活情報をお届けしたい!



学校の授業や
PTA・保護者会
などで



消えない!

- ・インターネットやスマートフォン、便利だけど危険もいっぱい! トラブルを防ぐには?
- ・契約の基本知識を教えてください!
- ・賢いクレジットカードの利用法は?
- ・消費生活センターってどんなところ?
- ・環境に配慮したライフスタイルとは?

新入社員研修や
学生向けのオリ
エンテーション
などでの活用も...



上手に
使おう!

お問い合わせ
はこちら

まずはお電話でご相談ください!

神奈川県 県民局くらし県民部 消費生活課

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター6階

電話 045-312-1121 (内線2641~2)

ファクシミリ 045-312-3506

<http://www.pref.kanagawa.jp/evt/p446229.html>

神奈川県 消費生活出前講座

検索

消費生活
センター
ニャン吉



講師派遣をご希望の方は、申込書にご記入のうえ、ファクシミリまたは郵送でお申込みください。

神奈川県県民局暮らし県民部消費生活課 行〔送付状不要〕

ファクシミリ: 045-312-3506

神奈川県消費生活出前講座講師派遣申込書

平成 年 月 日

神奈川県県民局暮らし県民部消費生活課長 殿

(申込者)

団体等の名称	
代表者職・名	
担当者名	
住所(所在地)	〒
連絡先電話番号	
連絡先ファクシミリ番号	
メールアドレス	

次のとおり、消費生活出前講座を申し込みます。

講座テーマ		
講座・会議の名称		
実施日時	平成 年 月 日() 時 分から 時 分まで	
実施場所 (開催場所をご用意ください)	(所在地:)	線 駅より バス・徒歩 分
参加対象者・人数 (記載例:近所の子育て仲間 /地域の高齢者等 (対象者により、講座内容 が変わる場合があります))	人 (次に該当する場合はチェックをしてください) <input type="checkbox"/> 民生委員・児童委員 <input type="checkbox"/> ヘルパー <input type="checkbox"/> ケアマネジャー <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会 <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> その他資格者等 () <input type="checkbox"/> 児童・生徒・学生 <input type="checkbox"/> 教職員 <input type="checkbox"/> 保護者 <input type="checkbox"/> 従業員・社員	
その他特記事項		



神奈川県



「悪質商法目安箱」への 通報をお待ちしています!!

神奈川県では、訪問販売等による不当な取引行為を行う事業者の情報を幅広く収集するため、ホームページ上に「悪質商法目安箱」を開設しています。

事業者からの勧誘等で、少しでも不審に思ったり、おかしいと感じた場合は、是非、以下のページから通報してください。

お寄せいただいた情報は、法令に基づく事業者指導の実施に役立てさせていただきます。

■ ホームページ

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f532147/>

※検索サイトで「神奈川県 悪質商法目安箱」でも検索できます。

■ 通報いただく内容

事業者名、勧誘を受けた場所・手段、
具体的な内容（悪質だと感じた勧誘方法等）、
通報者氏名、連絡先 など



■ 不当な取引行為の例

☆住宅の無料点検のはずだったのに、
点検の後に「このままでは雨漏りするので、
すぐに工事をする必要がある。」と強引に
契約を勧められた。

☆大学の友人から「この健康食品を買って、
人に紹介すれば、マージンが入る。絶対に
儲かる。必要なお金は消費者金融で借りられるし、
すぐに取り返せる。」としつこく勧誘された。



※「無料点検。」などと勧誘目的を隠したり、事実ではないにもかかわらず、
「雨漏りする。」、「絶対に儲かる。」などと告げる行為は法令違反になります。

■ 注意事項

契約の解約や返金等、契約トラブルの解決についてのご相談は、従来どおり、
消費生活相談窓口でお受けしますので、お近くの相談窓口にご連絡ください。
(悪質商法目安箱では、いただいた情報に対する回答はいたしませんので、
ご了承ください。)

・消費者ホットライン 188 (身近な相談窓口につながります。)



悪質商法目安箱に関する問い合わせ先

神奈川県県民局くらし県民部消費生活課指導グループ

電話 045-312-1121 内線2630~2633

(土日・祝日・年末年始の閉庁日を除く)