



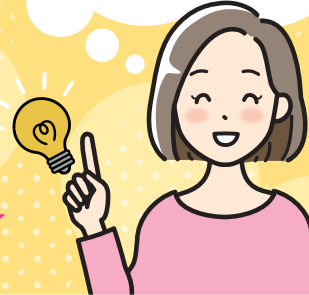
商品の購入やサービスの契約でお困りのときは  
消費者生活センターへご相談ください



突然の電話で、  
給湯器の無料点検を  
つい約束してしまった。  
断りたいけど…。



そうだ！  
消費者生活センターに  
相談してみよう！



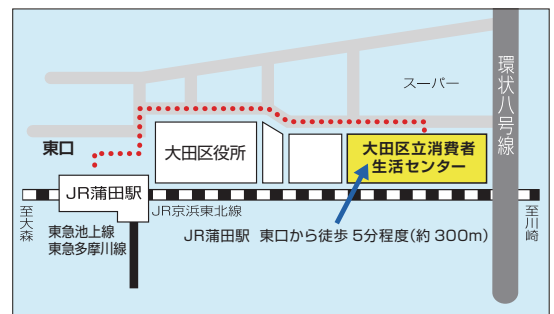
## 大田区立消費者生活センター

相談専用電話 **03(3736)0123**

\* 来所相談は、できるだけご予約ください

受付: 月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前 9時～午後 4時 30分

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします  
いやや  
消費者ホットライン **188**



大田区蒲田5-13-26-101

- 大田区に在住・在勤・在学の方がご相談できます。
- 詳細を伺ったうえで助言をいたしますので、ご本人からご相談ください。ご病気等によりご本人からの相談が難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けています。
- 消費者トラブルに巻き込まれたときだけでなく、契約する前に確認したいことや不安なことがあれば、ご相談ください。

# 消費生活相談の流れ

商品購入やサービスの契約など、主に商取引における消費者からの相談を受け付けています

電話または来所により、消費生活相談員が内容を聞き取ります。

※契約書など約束ごとが書かれた書類や、請求書・領収書などがあればご用意ください。



聞き取り内容や関係書類から、状況の整理、事実関係の確認を行います。



クーリング・オフの仕方や、事業者への交渉方法など、消費者関連の法律に基づき、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスをいたします。



**POINT!**

知識や情報量、取引の経験などの事業者との間にある格差を埋め、消費者(相談者)が、事業者と対等な交渉力を持てるようお手伝いをします。

消費生活相談でお取り扱いしない内容の場合は、他の相談機関などをご案内いたします。(事業者や家主からの相談・労働問題・相続問題・生活再建など)

センターが必要と判断した場合は、相談員が事業者等に連絡(※あっせん)して状況確認や説明をするなど、解決に向けたお手伝いをいたします。

※センターによるあっせんは、法的な指導権限や強制力を伴うものではなく、消費者と事業者の間に立って話し合いのお手伝いをするものです。



専門家のアドバイスが必要な場合は、弁護士相談や専門的な相談機関などをご案内します。



国民生活センターの消費者トラブルFAQもご活用ください。トラブルの未然防止や自己解決に役立つ情報を掲載しています。



# 各種相談機関等(一例)

困りごとの内容など	問い合わせ機関・電話番号	受付日時
家賃が急に値上げされた、退去後の費用が高額だったなど賃貸住宅に関する事	(東京都) 賃貸ホットライン ※賃借人、家主とも相談可 <b>03-5320-4958</b>	月~金 9:00~17:30
新築なのに壁にひび割れ、リフォーム後に雨漏りしたなど、住まいの困りごとについて	(公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住まいるダイヤル <b>03-3556-5147</b>	月~金 10:00~17:00
住まいの修繕、新築、増改築などを、どの業者に頼んだら良いか分からないとき	(大田区) 建築工事業者あっせん事業 <b>03-3731-5527</b> (東京土建内) <b>03-5744-1363</b> (大田区産業振興課)	月~金 9:00~17:00
区内診療所に関する相談、医療の不安や疑問の解消に向けた助言や情報提供など(治療内容の是非や医療機関との紛争の仲介等はいりません)	(大田区) 医療相談窓口 <b>03-6450-0321</b> ※都内の病院(病床20床以上)については「患者の声相談窓口」 <b>03-5320-4435</b>	月~金 9:00~17:00
一般的な情報セキュリティ(主にウイルスや不正アクセス)に関する技術的なアドバイスを行う	(独) 情報処理推進機構(IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口 <b>03-5978-7509</b>	月~金 10:00~12:00 13:30~17:00
クレジットやローンなどの借金返済でお困りの方	(公財) 日本クレジットカウンセリング協会 <b>0570-031640</b>	月~金 10:00~12:40 14:00~16:40
経済的に困り、生活・仕事・住まいのことで悩んでいる方	(大田区) 生活再建・就労サポートセンター JOBOTA <b>03-6423-0251 (予)</b>	月~土 10:00~18:00
解雇・賃金不払い等の労働問題に関する事など	(東京都) 労働相談情報センター大崎事務所 <b>03-3495-6110</b>	月~金 9:00~17:00
都内中小企業者の方からの経営や法律に関する相談を受付	(公財) 東京都中小企業振興公社 城南支社 ワンストップ総合相談窓口 <b>03-3733-6248</b>	経営相談 月~金 9:00~12:00 13:00~17:00 法律相談 木のみ 13:00~16:00
損害賠償請求、慰謝料請求など法律問題全般	(弁護士会) 蒲田法律相談センター<有料> <b>03-5714-0081 (予)</b>	日~火 9:30~16:30 水~金 12:30~19:30
借地、借家、相続、離婚、金銭問題などの日常生活に関する法律問題	(大田区) 法律相談<無料> 広聴広報課 広聴担当 <b>03-5744-1135 (予)</b>	月~金 8:30~17:00

※受付日時は祝日を除きます。

※年末年始の受付は、各相談機関にお問合せください。

※電話番号の後に(予)が付いているところは面談予約の電話番号です。

# ご相談にあたり、ご理解いただきたいこと



©大田区



## 相談するとき、名前や住所をきかれますか？

- 相談者の方が実在し、そのトラブルが存在する証の一つとして、個人の属性(氏名、住所、電話番号、年齢、職業)をお聞きします。個人の属性をお伝えいただけない場合、お答えできることは極めて限定的になります。
- 相談情報は、消費者トラブルの未然防止や行政施策に役立てています。その際、年齢・居住地・職業等の属性は、統計上とても重要な情報となります。
- 個人の属性以外にも、トラブルの解決には直接関係ないようにみえる事柄をお尋ねすることがあります。これらは、適切な助言を行うために必要となりますので、ご協力をお願いします。



## 商品の金額が高すぎるので解約できますか？

消費者と事業者の合意のうえで売買が成立したものについて、金額が高いという理由だけで解約はできません(契約自由の原則)。ただし、契約時に事業者から虚偽の説明等がなかったか、最初に説明された金額から後の請求金額が著しく高くなっていないか、訪問販売による契約かどうかなど、契約時の状況をお伺いします。そのうえで、消費者関連の法律に基づき、クーリング・オフ等を適用できるかご助言します。



## 消費者生活センターに相談すれば、必ず解決できますか？

消費者生活センターは、相談者に助言や情報提供を行い、話し合いによる解決のお手伝いをします。しかし、事業者が相談者の要望を受け入れない場合は、結果として、ご希望に添えない場合もあります。



## 事業者の苦情が入っているか教えてくださいませんか？

消費生活相談情報は、相談者の申し出のまま記録しており、事実関係の裏付け調査を行ったものではないことから、個別の事業者に係る情報提供はしていません。



## 以下のような場合は、相談を終了する(打ち切る)ことがあります

- 消費者生活センターの助言や願いを聞いていただけない場合。
- 相談中に大声を出したり、暴言を吐き続けるなど、正常な相談対応を続けられない場合。
- センターで、対応可能な助言や案内を既にお伝えしており、これ以上の対応ができず、実質的に相談が終了している場合。
- センターが助言やあっせんを継続しても、お互い(相談者と事業者)の主張が変わらず解決が見込めない場合。

**ひとりで悩まず、すぐにご相談ください。**