

市役所あれこれ便利電話
おしえてコールひろしま
年中無休8~21時
☎082-504-0822
FAX082-504-2121

●担当課へは各課直通番号で
●市外局番の記載のない電話番号
はすべて市外局番(082)です

暮らしを守るお手伝い

消費生活センターの寺本ひとみ消費生活相談員

近年、消費生活を取り巻く環境が多様化して便利になった反面、悪質商法や架空請求などの手口が巧妙・複雑化し、市内でも被害が後を絶ちません。もし被害に遭ってしまったら、一人で悩まず早めに消費生活センターに相談してください。

☎消費生活センター(☎225-3300、☎221-6282)



消費生活センターとは

市民の消費生活に関わる相談を受け付けて、事業者との交渉方法のアドバイスなどトラブル解決のためのお手伝いをする施設です。相談対応以外にも、消費者向けリーフレットの配布やパネル展示、消費生活情報紙の発行、消費者被害の未然防止を目的とした講師の無料派遣(消費生活出前講座)なども行っています。

専門知識を持った消費生活相談員が対応

同センターでは、「消費生活相談員」が消費者トラブルの相談対応を行っています。消費生活相談員は、消費者を守る法律などの専門知識を持ち、国の資格試験や国民生活センターの認定試験などに合格した専門員です。安心してご相談ください。

相談の流れ

●消費生活に関する相談

消費者と事業者との間のトラブルに関する相談を、電話と窓口で受け付けます。ただし、個人間や人間関係のトラブル、事業者からの相談などは受け付けできません。



●対処方法のアドバイス

解決策や事業者との交渉方法のアドバイスを行います。若者や高齢者などで、自身での交渉が難しいと思われる人には、同センターが間に入って交渉することもあります。



●専門機関などの紹介

同センターのみでは解決が難しいと思われる場合は、弁護士や各業界の専門機関などを紹介します。

ご注意を

通信販売にはクーリング・オフ*はありません!

事例1

インターネットの通信販売で健康食品を購入した。割引価格だったので、1回だけ試すつもりで注文したが、2回目、3回目と商品が届いた。確認すると「定期お届けコース」になっていたが、必要ないので返品して解約したい。

インターネットやテレビショッピングなどの通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。購入する際は、返品や解約の取り扱いがどうなっているのか、必ず事前によく確認しましょう。「開封後は返品できない」「自己都合による返品は不可」などの条件があることもあり、注意が必要です。

※契約の申し込みや締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で契約の申し込みの撤回や解除ができる制度

簡単にもうかる話はありません!

事例2

インターネットで「誰でもすぐに高額収入が得られる」とうたう情報商材(「お金のもうけ方」などのノウハウと称して販売されている情報)の広告を見つけて購入したが、必ずもうかるような内容ではなかった。解約しようと事業者に連絡をしたが、つながらない。

簡単に高額収入を得られることはありません。情報商材は契約前に内容を確認することができないので、安易に事業者を信用しないでください。情報商材をきっかけにソフトウェアやコンサルティングなどを契約させられるケースもあるので、注意が必要です。

インタビュー

相手に寄り添って丁寧に対応



寺本ひとみ
消費生活相談員

家族の転勤で勤めていた会社を辞めることになり、「自分が人のために何ができるか」を改めて考えていたところに、消費生活相談員という資格があることを知りました。大切な「暮らし」を守るお手伝いをする仕事で、自分に適していると考え、資格取得に向けて勉強を始めました。

相談者は、突然身に降りかかったトラ

ブルで、不安、不満、怒りなどの感情がない交ぜになった状態です。私は、そのような相談者が安心して問題の解決に臨めるよう、相談者に寄り添って、落ち着いて対応することを心掛けています。相手の立場・主張を理解するように努め、丁寧に聞き取って信頼関係を築くことを目指しています。



電話での相談対応

解決に向けて一緒に考える

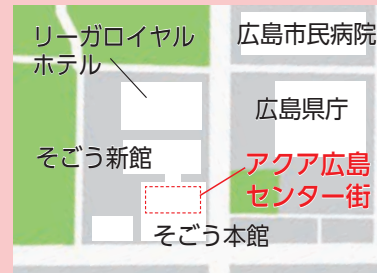
問題が解決して「ありがとう」と言ってもらった時、この仕事をやっていて良

かったと心から感じます。以前、若い女性の相談者から、問題解決後に手紙が届いて「すぐに解決でき、相談して本当に良かったです。これからもみんなのために頑張ってください」と書かれていました。感動して、とてもうれしかったです。

消費者問題で悩んだら、遠慮せず相談してください。一緒に解決に向けて考えていきましょう。

また、消費生活相談員の仕事は、人の役に立つやりがいのある仕事です。興味のある人は、ぜひ一緒に働きましょう。あなたの知識や経験を生かせるかもしれません。

広島市消費生活センター



【受付時間】午前10時~午後7時
☎中区基町6-27 アクア広島センター街8階
☎上記
☎休火曜日、12月29日~1月3日