

ぐんま版消費者教育教材

1 消費生活センターの紹介

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月改訂

消費生活センターの紹介



消費生活センターって？

消費者が無料で消費生活に関する相談ができる
公的な機関です。

群馬県消費生活センターは
群馬県庁昭和庁舎1階に
あります。

消費生活センター



「消費生活センターに相談しよう」 群馬県公式YouTube「tsulunos」



どんな相談ができるの？



- 商品やサービスの契約に関する相談
- 製品トラブルの相談
- 借金の返済の相談

解決するためのお手伝い



消費者庁イラスト集より





センターに相談するには
どうすればいいの？

電話や、直接センターに行くと、
専門の消費生活相談員
に相談できます。



困ったら、まずセンターに
相談すればいいんだね。



センターに相談すると、
相談したことを
家族や他の人に
知られてしまうの？

秘密を守る義務（守秘義務）
があるので、
本人の承諾なしに、
相談があったことを
他の人に
知らせることはありません。





匿名でもセンターに
相談できるの？

匿名でも相談をすることは
できます。
匿名での相談の場合、個別の
助言をすることが難しいので、
一般的な場合の回答となります。





群馬県消費生活センターで
受けられない相談はあるの？

- 事業者の信用性に関する情報
- 事業者からの相談
- 損害賠償や慰謝料に関する相談
- 既に弁護士に相談している場合
- 裁判で係争中の場合



専門の相談窓口があれば、紹介します

【解説】

1 消費生活センターの紹介

①2頁 「消費者が無料で消費生活に関する相談ができる公的な機関」

消費生活センターへの相談は「無料」ですが、電話の通話料等は必要になります。

②3頁 「解決するためのお手伝い」

消費生活センターは、消費者トラブルを「解決するためのお手伝い」をするところです。相談員は相談者の「代理人」として動くのではなく、相談者が自分で解決するためのアドバイスをしたり、相談者と事業者の間の橋渡し（あっせん）をします。

事業者に対する強制力はないことから、「あっせん」が不調に終わる場合もあります。

③4頁 「電話や、直接センターに行く」

消費生活センターへの相談方法は、「電話」や「来所」を基本にしています。メール、FAXや手紙での相談も受け付けますが、アドバイスやあっせんを行うにあたっては、詳細を聞き取る必要があるため、電話や来所による相談をお願いしております。

また、同じような事例であっても、個々の状況や事業者によって対応方法や結果は異なります。誤解を生むような情報が広まる弊害を防ぐためもあり、メール等での回答は行っておりません。

④6頁 「匿名でもセンターに相談できるの？」

消費生活センターで相談を受け付ける際に、名前や電話番号などの個人情報を伺うのは、統計のためと、電話が途中で切れてしまった場合や継続での相談を受けるために必要だからです。

「名前も住所、その他の属性も言いたくない」と相談者から言われることもありますが、一つ一つの相談を確かなものとするため、また相談の傾向を知るためにも相談者の名前、属性などを伺います。個人情報が他に漏れることはありませんので、ご協力お願いします。

匿名での相談の場合は、個別の助言はできないため、一般的な情報提供にとどまります。