

ふじまる・さもにゃんと学ぶ

消費者トラブル Q & A



▲さもにゃん



▲消費生活センター
キャラクター「ふじまる」

買い物トラブルに遭ってしまうと、「どこに相談したらいいの?」「消費生活センターって何をしてくれるところ?」「どんな相談を受けてくれるの?」と悩んでしまうかもしれません。身近な相談窓口である消費生活センターを、「ふじまる」と「さもにゃん」に紹介してもらいます。

問合せ 市民安全課 ☎0545-55-2750 ㊚0545-51-0367 ㊚si-shiminanzen@div.city.fuji.shizuoka.jp

①消費生活センターってどんなところ?



Q: こたつ布団、いらないのに断れなくて契約しちゃった…
「消費生活センターに相談するといいよ」って教えてもらったけど、どんなとこなんだにゃ?

A: 業者との契約トラブルや、商品によるけがなど、消費生活についての相談を受けている場所だよ。
専門の相談員が、業者との交渉の仕方や具体的な解決方法をアドバイスしているんだ。



相談はどうやって
するのかにゃ?



電話か対面で相談できるんだ!
「188」に電話すれば、近くの消費生活センターにつながるよ。
土・日曜日や祝日は、国民生活センターにつながって、相談できるんだ

②「契約」って何?



Q: 改めて…「契約」って一体何のことなんだにゃ?

A: 生活の中のいろいろなことが「契約」なんだよ。
僕たちの暮らしは、たくさんの契約で成り立っているんだ。
□約束だけでも成立しちゃうから注意してね。



買い物も!



電車も!



映画も!



みんな「契約」!

契約って身近なこと
なんだね。気をつける
ことはあるかにゃ?



契約前に、内容をしっかり確認しよう!
契約の内容は、お互いに守る責任があるから、一方的に内容を変えたり取消したりすることはできないよ。
契約は厳しいんだ

富士市消費生活センターを ご利用ください

富士市消費生活センターでは、消費生活に関する困り事や契約に関する事など、様々な相談を専門の相談員が受け付けています。直接、または電話でご相談ください。

とき／月～金曜日 9時～16時
(祝休日・年末年始を除く)

ところ／市役所3階北側

電話／0545(55)2756

※富士市消費生活センターには、業者への指導・取締まりの権限はありません。

国民生活センター 消費者トラブルFAQサイト

消費者トラブルに遭った人に対して、「よくある質問」の形でトラブルの解決を支援する情報を提供します。



▲詳しくはこちら

投資詐欺に注意!

金融庁に登録がない投資に関する業者とは、絶対に取引をしないでください。



▲詳しくはこちら

③ クレジットカードを不正に利用されちゃったみたい…

Q: ウェブサイトでこんなにお買い物したはずなのに…「10万円のお買い物をした」って、クレジットカードの利用明細に書いてあるにや!

A: 誰かが不正利用したのかも! 不正利用ならすぐにカード会社に連絡だ! 被害を補償してもらえる場合もあるよ。
時間がたつと補償してもらえないから、気をつけてね。



また被害に遭わないか心配だにや…



カード会社に、カード番号を変更してもらおう!
フィッシングメールにも気を付けて、怪しいウェブサイトにはカード番号などを入力しないようにね

★フィッシングメール…公的機関や企業などをかたって、個人情報などを盗み取ろうとする詐欺メール

④ ネット通販ってクーリング・オフできないの?

Q: 通販サイトで買った新しい「こたつ布団」、柄がイヤだから返品したいのに…断われたにや! どうしてにや!

A: ネット通販などの通信販売はクーリング・オフできないんだよ。返品できるかどうかは、「特定商取引法に基づく表記」や購入前の「最終確認画面」で、必ずチェックしようね!



びりびりに破れたこたつ布団が届いても、返品できないのにかにや?



初めから不良品が届いたら、交換や返品の対応をしてくれるよ。
商品が届いたら使う前にすぐに状態を確認して、問題があればなるべく早くお店に相談しよう!

クーリング・オフって何?

訪問販売や電話勧誘販売などで契約した場合、一定期間内に手続をすれば、無条件で契約を解除できる制度です。

訪問販売、訪問購入、電話勧誘販売など	8日以内
マルチ商法、内職商法、モニター商法など	20日以内

- クーリング・オフを通知する書面を、**特定記録郵便**または**簡易書留**で発送します
- メールやSNS、ウェブサイトの専用フォーム、FAXなどでも通知できます
- 送る前に、**書面をコピー**しましょう
- クレジットカードをしている場合、クレジットカード会社にも同じ内容の書面で通知しましょう