

しっかり君ファミリーが消費生活に関する情報をお伝えしていきます。

## その電話・その話、 信用して大丈夫？

不用品や古い着物、  
何でも買い取ります！  
といわれたけど……

無料で屋根の  
点検します！  
と言われたけど……

身に覚えの  
ない請求が  
きた！

「お試し」のつもり  
が定期購入!?



のんびりパーバ



きまじめパーバ

消費生活センターは、事業者とのトラブルや、悪質商法による被害、商品やサービスに対する疑問など、消費生活に関する相談に専門の消費生活相談員が応じます。



しっかり君

不安になったり、判断に困ったら、  
消費生活センターに  
ご相談ください！

“困った、どうしようと思ったら”

### 消費者ホットライン



いやや  
**188** (局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

# 相談をするにあたり知っておいていただきたいこと

## 消費生活相談の流れ

※お住まいの市町村にも消費生活相談窓口があります。

相談する前にご確認ください。

### 相談できる

- 奈良県に在住、または在勤である。
- 消費生活に関する相談である。

### 相談できない

- 個人間または事業者間のトラブル。
- 労働問題は労働相談窓口です。

相談専用電話 奈良県消費生活センター  
奈良県消費生活センター 中南和相談所

TEL:0742-36-0931

TEL:0745-22-0931

## ①受付

電話もしくは来所で、ご相談ください。

原則として、トラブルの詳細をお伺いしますのでご本人からご相談ください。認知症等ご本人からご相談が難しい場合、見守りをされている方からのご相談を受け付けています。

※事前にご準備いただきたいもの

- ・契約書や申込書、WEB上での申し込み画面等の関係書類。

※現在コロナ感染予防対策の観点から、まずはお電話でのご相談をお願いしています。

## ②聞き取り

専門相談員による相談内容の聞き取りを行います。

※受付時、以下3つの観点から個人属性をお聞きします

- ・相談者とトラブルの存在の証として。
- ・当該トラブルを取り巻く状況の変化等により、追加でお伝えできる情報が入ったときのため。
- ・相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止に、行政施策に役立てるため。

## ③対応

消費生活相談※である。

※事業者に対する消費者からの苦情等に係る相談。

消費生活相談でない。

相談できる他の窓口のご案内します。

**【助言・情報提供】**  
ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスを  
行います。

**【あっせん】**  
状況に応じ、相談員が事業者  
に連絡して、状況確認や  
説明をするなど、解決のため  
の橋渡しやお手伝いを  
します。

解決に専門家の助力が必要な場  
合、弁護士等専門的な相談機関  
をご案内します

「おかしいな」「不安だな」と感じたら、  
トラブルを未然に防ぐためご相談ください！

## ご注意ください！～こんなご相談がありました。～

### 【相談事例】「お試し」のつもりが定期購入！

スマートフォンで「初回お試し500円」という広告を見つけて、1回だけ試すつもりでダイエットサプリを申し込んだ。ところが、翌月も同じ商品が届き、驚いて事業者を確認すると「定期購入のため4回以上買わないと解約できない。2回目以降は通常価格になる。画面にも定期購入と表示しています」と言われた。申込時は文字が小さくて気がつかなかった。

初回  
お試し  
500  
円

この商品は  
定期購入です

### ポイント



どうして定期購入なの!?

広告で「お試し〇〇円」「初回〇〇円」「送料のみ」となっている場合もありますが、複数月の継続購入が条件となっている場合があります。申し込むときは、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどの契約内容をよく確認しましょう。

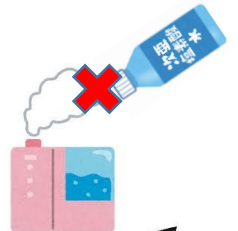


返品できるか  
契約条件を確認しよう！

通信販売には、クーリング・  
オフ制度はありません。

### 【相談事例】次亜塩素酸水の空間噴霧にご注意ください！

加湿器に次亜塩素酸水を入れて使用している。公的機関から次亜塩素酸水は人がいる場所で噴霧しないように公表された。使用するのが不安だ。



### ポイント

次亜塩素酸水は、次亜塩素酸を主成分とする、酸性の溶液です。酸化作用により一定濃度のものは、新型コロナウイルスの感染力を一定程度減弱させることが、NITEにより確認されています。しかし、空間噴霧については、厚生労働省では、消毒剤やその他のウイルスを減少させる物質について、人の眼や皮膚に付着したり、吸い込むおそれのある場所での空間噴霧をおすすめしていません。また、消毒剤の有効かつ安全な空間噴霧方法について、科学的に確認された例もなく、薬機法※に基づいて品質・有効性・安全性が確認され、承認が得られた医薬品・医薬部外品もありません。



※医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律

★ 次亜塩素酸水は液性によって金属をさびやすくする作用があるといわれていますので、人がいない場所での空間噴霧に使用される場合は、家電製品にミストが直接当たらないようにするなど、金属のさび防止の工夫をしましょう

### 【参考】

新型コロナウイルスの消毒・除菌について(厚生労働省・経済産業省・消費者庁特設ページ)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html)

# 専門の相談機関

相談内容	相談窓口	電話番号	受付日時(※祝日を除く)
通信販売のトラブルに関する相談	(公社)日本通信販売協会 「通販110番」	03-5651-1122	月～金※ 10:30～12:00 13:00～16:00
電気通信に関する相談	総務省 電気通信消費者相談センター	03-5253-5900	月～金※ 9:30～12:00 13:00～17:00
金融に関する相談	NPO法人 証券・金融商品 あっせん相談センター(FINMAC)	0120-645-005	月～金※ 9:00～17:00
	金融庁 「金融サービス利用者相談室」	03-5251-6811 0570-016-811	月～金※ 10:00～17:00
悪質商法に関する相談	奈良県警察本部 「悪質商法110番」	0742-24-9441	月～金※ 9:30～12:00 13:00～17:15
新型コロナワクチン詐欺に関する相談	新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン	0120-797-188	10:00～16:00(土日・祝日を含む)
新型コロナワクチンに関する相談	厚生労働省	0120-761770	9:00～21:00(土日・祝日含む)
労働問題に関する相談	奈良労働局 総合労働相談センター	0742-32-0202	月～金※ 9:00～17:00

※年末年始の受付は各窓口にお問い合わせください。

**多重債務で悩んでいる方、一刻も早くご相談ください！**

市町村の相談窓口については、それぞれの役所にお問い合わせください。

相談窓口	受付日時 (祝日・年末年始を除く)	電話番号	備考
弁護士会 「借金おなやみダイヤル」	月～金 9:30～17:00	0742-20-7830	原則一人一回相談料無料
司法書士会 司法書士総合相談センター	月～金 9:00～17:00	0742-22-6677	原則一人一回相談料無料
(公益)日本クレジット カウンセリング協会 大阪センター	月～金 10:00～12:40 14:00～16:40	多重債務ほっとライン 0570-031640 (ナビダイヤル)	相談のみであれば、何回でも無料
近畿財務局 奈良財務事務所総務課	月～金 9:00～17:00	事務局0742-27-3161 本局06-6949-6523	国の多重債務者相談窓口
法テラス奈良 日本司法支援センター	月～金 9:00～17:00	0570-078-338 (ナビダイヤル)	国の多重債務者相談窓口

ひとり で 悩 ま な い で ま ず は 相 談 ！	<b>奈良県消費生活センター</b>		消 費 者 ホ ツ ト ラ イ ン  いやや ☎188
	〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階		
	消費生活相談	☎ 0742-36-0931 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝休日は除く	
	消費者教育・啓発	☎ 0742-32-0621 (共通) FAX 0742-32-2686	
<b>奈良県消費生活センター-中南和相談所</b>			
〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階			
消費生活相談	☎ 0745-22-0931 FAX 0745-22-4999 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝休日は除く		