

目黒区消費生活センターに お気軽にご相談ください!

消費生活センターでは、行政サービスとして「消費生活相談」を行っています。
どんな相談を受け付け、どんなことができるのかをご案内します。



特集 目黒区消費生活センターに お気軽にご相談ください!

- ▶ 出張講座をご利用ください
- ▶ メールマガジンを配信しています
- ▶ 小学生の子どもがオンラインゲームで高額課金していた!

目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**
月～金曜日 9:30～16:30
上記以外の時間は
消費者ホットライン188

消費生活で困ったときはすぐ相談!

目黒区消費生活センター



消費生活相談

どんな相談ができるの、どんなことをしてもらえるの？

消費生活相談とは

消費者として事業者と結んだ契約のトラブル、悪質商法、商品の品質やサービスの苦情など消費生活全般についての相談を受け、問題解決のお手伝いをしています。

専門の消費生活相談員が苦情や相談を受けています。解決のための助言や情報提供を行ったり、他機関を紹介するほか、場合によっては事業者との間に入って話し合いのお手伝い(あっせん)をすることもあります。契約前の疑問、不安などの相談も受け付けています。

費用は
無料です！

相談の秘密は守られます！
安心してご相談ください

どんな相談ができるの？

- ①商品やサービスの契約に関するトラブルの相談や、消費生活に関する疑問、問合せ。
- ②製品事故など生活にかかわる安全・安心に関すること。

誰が利用できるの？

▶目黒区に在住、在勤、在学している方が利用できます。

下記のような相談はお受けできません

- ・事業を行っている方からの、事業に関する相談
- ・個人間取引のトラブル(金銭の貸し借り、売買契約など)
- ・雇用トラブル
- ・近隣トラブル(騒音、土地の境界線など)
- ・人間関係、家族間のトラブル

どんなことをしてもらえるの？

◎問合せの場合

消費者が商品やサービスの選択をする際に必要な情報を提供します。

◎相談の場合

内容を詳細に聞き取り、契約書やパンフレットなどの関係資料を確認し、事実関係を把握します。その上で、トラブルの原因はどこにあるか、消費者の権利は守られているかなど様々な角度から検討します。

①助言

まずは消費者が自分の力で問題解決ができるよう問題点を整理し、具体的な自主交渉の助言をします。

- 例) ・クーリング・オフの方法など
- ・事業者に対して交渉するための方法など

②あっせん

消費生活センターが間に入って、被害救済のためのあっせん(話し合いの調整)を行います。ただし、事業者への指導権限はありません。

③情報提供

内容によっては、専門の相談窓口を紹介します(法律相談や福祉部門など)。また、どこに相談したらよいか、わからない場合なども遠慮なく問合せください。

④受け付けた相談の活用

消費者被害の未然防止や拡大防止のためデータとして活用し、消費者政策や法改正へ反映させています。

こんな相談が寄せられています

- ・クリーニングに出したコートが店が紛失した。コートの購入代金を返してほしい。
- ・賃貸マンションの退去時に、何も傷つけていないのに壁紙やフローリングの張り替え代金を請求された。
- ・通販で「お試し500円」の健康食品を買ったら定期購入だった。やめたい。
- ・動画広告で見つけた副業サイトでお金をだまし取られた。返金してほしい。
- ・無料体験でエステに行った。継続するよう勧められ高額な契約をしたが解約したい。
- ・突然知らない事業者が訪ねて来て、屋根修理を契約した。不審な点があるのでやめたい。

相談するときは、どうすればいいの？

◎まずはお電話ください！

契約当事者であるご本人が直接相談してください。ご本人からの相談が難しい場合は、事情がわかる方からも相談をお受けしています。その場合、ご本人のご意向の確認が必要です。

◎何を用意しておくといいの？

- ▶契約書や保証書、パンフレット、製品の写真、WEB上の表示画面を印刷したものがあれば、ご用意ください。
- ▶トラブルに至るまでの経緯をわかる範囲でまとめたメモ等があるとスムーズに相談が受けられます。

- ①いつ
- ②どこで
- ③誰が
- ④どうやって
- ⑤契約しているのか
- ⑥どういうことが問題で
- ⑦どうしたいのか
- ⑧支払いはしているのか
- ⑨契約書などはあるのか
- ⑩今どのようになっているのか



高齢者などは見守りが大切です

ひとり暮らしや高齢者だけの世帯では、契約のトラブルがなかなか表面化されません。トラブルに巻き込まれていることの自覚がなく、気が付くと大きな被害になっていることが少なくありません。

地域や身近な人の見守りが被害を生み出さない最大の防御策です。日ごろから高齢者の暮らしの中の変化に気をつけ、声掛けや見守りをお願いします。

目黒区では高齢者の消費者被害防止のため、見守りネットワークを実施しています。身近な高齢者の被害に気付かれた際は消費生活相談を勧めてつなげてください。

成年年齢が引き下げられます

民法が改正され、2022年4月1日から成年となる年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成年になると未成年者契約の取消しができなくなるため、悪質業者のターゲットになることがあります。契約の知識をしっかりと身につけておくことが大切です。

不安なときはひとりで悩まず
目黒区消費生活センター

相談専用電話

03-3711-1140

平日 9:30~16:30



消費生活センターからのお知らせ

出張講座をご利用ください

消費者被害の実態や悪質商法の手口、見守りのポイント、子ども向けの消費者教育などをテーマに消費生活相談員が出張講座を実施しています。5人以上の集まりが対象で、費用は無料です。お気軽にご利用ください。



出張講座問合せ先

電話：03-3711-1133

メールマガジンを配信しています

消費生活センターに寄せられている契約トラブルや悪質商法の事例、子どもを事故から守るための情報など、月に3回程度お届けしています。



ぜひご登録ください。



はい 消費生活相談です

小学生の子どもが オンラインゲームで 高額課金していた!

Q

小学生の子どもが、オンラインゲームで35万円も課金していることがわかった。高額で払えない。どうしたらよいか。

A

未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、民法では「未成年者契約取消権」によってその契約を取り消すことができることとされています。しかしオンラインゲームでは、未成年者が契約したことを証明することは難しく、必ず取消されるとは限りません。今回のケースはプラットフォーム事業者と交渉の結果、未成年者契約の取消しが認められました。



めぐニャンからの アドバイス

コロナ禍の影響で自宅で過ごす時間が長くなり、小・中・高校生によるオンラインゲームの課金の相談が寄せられています。

トラブルを防ぐには、

- ・ゲームの遊び方や課金についてのルールを家庭内でよく話し合しましょう。
- ・子ども用のアカウントを作った上で、ゲーム機などに搭載されたペアレンタルコントロール機能*を使って課金を制限すると有効です。
- ・保護者のスマホ端末等を子どもに利用させる場合、端末内のクレジットカード情報やキャリア決済の設定、アカウントの設定など事前に確認しておきましょう。
- ・子どもが遊んでいるゲームの内容や課金の仕組みを保護者も理解し、クレジットカードの管理にも気を付けましょう。
- ・子どもが保護者の許可なく課金をしてしまった場合は、消費生活センターなどへ相談してください。

*ペアレンタルコントロール機能
ゲーム端末やOSによって、あらかじめ利用できる機能に制限をかける設定が可能です。

シグナル113号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

発行 目黒区消費生活センター
(目黒区産業経済部産業経済・消費生活課)
〒153-0063 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内
TEL：03-3711-1133 FAX：03-3711-5297

目黒区 消費生活

検索

