



気をつけよう

あなたはもう大人

大人になる年齢（成年年齢）が、18歳になります。
18歳から、親の同意がなくても契約を結べるようになります。
お酒とタバコは、引き続き20歳から

民法改正 成年年齢の引き下げ（2022年4月施行）

● 目次 ●

- P 1・・・ 2022年4月から18歳で成年！？
- P 2・・・ 「契約」って何？ 私も契約してる？
- P 3・・・ 不当な契約・不本意な契約は解約できる場合がある
- P 4・・・ 若者の消費者トラブルの事例を見よう
- P10・・・ 消費者トラブルに遭わないだけでなく、
誰もが安心して暮らせる社会をめざして
- P11・・・ 「消費生活センター」って何をしてくれるところ？
- P13・・・ 困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関



2022年4月から18歳で成年！？

高校卒業おめでとうございます。
来年4月から18歳で「成年」になることをご存知ですか？

ねえ、2022年4月1日から
君たちも成年になるって知ってる？



先生

ヤッター！じゃあ、来年からは、親から文句を
言われずに、自分でいろいろ買い物もできるな。



卒業生B男

でも、お金がないと買えないでしょ。



卒業生A子

大丈夫。キャッシュレス決済があるし、成年になれば
ローンやクレジットも自分一人で借りられるんじゃない？



卒業生B男

ちょっと待ってよ。いいと思って買ったけれど、悪質
業者の勧誘で契約してしまったらどうするの？



卒業生A子

成年になる年齢は、明治時代から「20歳」と決められて
いたんだ。その法律が改正されて、2022年4月1日から、
18歳で成年になるんだよ。成年年齢を18歳に引き下げ
て、一人で契約できることに、多くの親たちは反対意見
だったけど、若者の社会参加を促進しようということで、
引き下げることが決まったんだよ。
ただし、お酒やタバコは20歳のままですよ。



先生

内閣府「民法の成年年齢に関する世論調査」

〈契約を一人ですることができる年齢を18歳にすること〉の賛否〉

	賛成	反対
2008年 7月	19.0%	78.8%
2013年10月	18.6%	79.4%

親に心配を掛けずに自分の財布と生活を守るため「契約」のことを知ろう。
○どんなときに「契約」が成立するか。契約するとどのような責任が生じるか。
○不本意な契約や不当な契約は、解約・取消しできる場合がある。
○若者の契約トラブルはどんなことが起きているか。
契約トラブルの具体例や手口を知って、被害に遭わないこと。
万一不本意な契約をしてしまったときは、解約・取消しの行動ができるように。
○消費者を応援する窓口「消費生活センター」に相談することの意味を知ろう。
主に以上を説明していきます。



先生

「契約」って何？ 私も契約してる？

「契約」ってどのようなこと分かる？



先生



卒業生A子

お店でお金を払って買い物をすること。電話でピザを注文したり、自分のスマホをかうこと。

そのとおり。
ほかにも、電車に乗る、電気・ガス・水道・携帯電話を使う、スマートフォンで動画や音楽をダウンロードするなど、社会生活は契約で成り立っているんだよ。



先生



卒業生B男

ぼくも毎日契約しているんですね。

電話や会話でも契約は成立するし、スマホでクリックしても契約は成立するよね。
現金払いの時は、意識しないだろうけど、後払いの時や受け取った商品が後でよく見ると壊れていた時などには、契約による責任の問題が発生するよ。



先生

「契約」すると、自分の都合で勝手に止められない！法的な責任が発生する。この点が大切なんだよ。



先生



卒業生A子

この前、電話でピザを2枚注文したけど、友達が帰ったのでキャンセルしたいと言ったけどできませんでした。



卒業生B男

オンラインゲームで有料アイテムをゲットして夢中になっていたら、何万円にもなってしまい、親にとっても怒られました。

本当に成年になって、大丈夫？ 契約を守らないと、法的な責任が生じることをしっかりと理解してね。
代金を支払わないでいると、裁判を起こされて支払いを命じられる。それでも支払えないと、預金や給料など自分の財産を差し押さえられてしまう。
ローン・クレジットの支払いをしないでいると、「個人情報情報機関」に滞納者として記録され、その後は、ほかのローン会社やクレジット会社でも利用できなくなるんだよ。



先生

うかつに契約してはいけないという事ですね？



先生

そう。お互いに契約を守るという信頼関係がなくなると、スムーズな社会生活は送れなくなる。
契約すると責任が発生することを自覚したうえで、契約するかどうか慎重に判断してね。



卒業生A子

はい。

不当な契約・不本意な契約は解約できる場合がある



卒業生A子

友達がネットで特別値引きのブランドバックを買ったら、届いた商品は偽ブランド品だったと言って怒っていました。

契約した後も、不当な契約・不本意な契約は解約・取消しができる場合があるよ。



先生



卒業生B男

契約した時と説明が違うと申し出ても、販売業者に「そんなことは言っていない」と否定されたら、どうすればいいんですか。

確かに、言った言わないの水掛け論で解決できないケースもあるから、契約した時の書類や広告やメールなどを集めることと、どのようなやり取りだったかをできるだけ思い出して記録することが大事だよ。



先生

- ①約束した商品と違う偽物や欠陥品が届いた場合、相手方の「契約不履行・不適合」を理由に契約解除・返金を請求できる。
- ②契約内容について嘘の説明をされて誤信して契約をした場合、不実告知により取消しができる。
- ③断っているのにしつこく勧誘を続けられ、拒否できなくて契約した場合、不退去困惑により取消しができる。
- ④将来の値上がりが不確かなのに必ず値上がりすると説明されて契約した場合、断定的判断の提供により取消しができる。

そのほかにも、相手方の不当な勧誘行為や契約不履行により取消し・解除ができる場合がある。

未成年者が親の同意を得ないで結んだ契約は、あとで不都合だと思えば、理由なしに取消することができる。これを「**未成年者取消権**」と言うよ。



先生



卒業生B男

不当な勧誘を受けていなくても、なぜ理由なしにやめてもいいんですか？

未成年者は社会経験が未熟でついつい軽率な判断や行動をしやすい、でも将来の社会を担う大切な人材だから、社会全体で保護しようという制度なんだよ。未成年者と契約をする相手方は、親の同意を確認して慎重に契約することが求められているんだよ。



先生



卒業生A子

どんな契約でも取消しができるんですか？

いいえ。お小遣いの範囲の少額の契約や、未成年者が「成年である」とか「親の同意を得ている」と相手方を騙して契約した場合は、取消しができないよ。



先生



卒業生B男

2022年4月に成年になると、ぼくは未成年者取消権が使えなくなるんですね。

そうです！
だから慎重に判断できるように、契約責任の重さや、不本意な契約をしてしまった場合の対処方法をしっかりと学んでね。



先生



卒業生A子

大変だ。もっといろいろ教えてください！

若者の消費者トラブルの事例をみよう

CASE 1

店舗販売で強引な勧誘により契約



先月付き合い始めた彼氏が勤めているお店で、高額ブランドバックやネックレスを買うよう強く勧められた。「お金がないし、要らない」と何度も断ったが、「今月の売上が足りないなのでこのままではクビになって、君と付き合いができなくなる。」と長時間にわたって強く勧誘され、仕方なくクレジットカードを使って契約した。販売が終わったら、連絡が来なくなった。



卒業生B男

かわいそうな感じはするけど、自分でお店について行っているし、相手から「騙したわけじゃない」と言われたら、どうしようもないんじゃないかな。



卒業生A子

でもこのやり方、ちょっとひどくない？
買わないとクビになって付き合いができなくなると言って、断りにくい話をしながら長時間勧誘されたら、フツー、逃げられない雰囲気になっちゃうよ。

お店で契約した場合でも、取消しができる場合もあるよ。



先生

ヒント

お店で契約する場合でも、販売業者の勧誘方法が特に不当なやり方のケースは、契約を取消せる場合があります。

例えば、消費者が「要りません。契約しません。」と断っているのに、それを無視してしつこく勧誘を続けられ、承諾しないと帰れないような状態で仕方なく契約した場合は、契約を取消すことができます。

ほかにも、上記のCASE 1は「恋人商法」と呼ばれる悪質商法の手口で、まず恋人のような付き合いを始めて、商品を買ってもらわないと付き合いができなくなるという口実で、強引に勧誘する方法です。こうした方法で仕方なく契約した場合は取消しができると定めてあります。

ただし、言った言わないの水掛け論になりやすいので、しつこい勧誘のやり取り、メールやSNSでのやり取り、恋人のように近づいた場合はいつ頃からどうして付き合い始めたかなど、契約に至るまでのいきさつを詳しくメモに残していると契約取消しに有効です。

CASE 2

キャッチセールスはクーリング・オフができる



駅前を歩いていたら、「お肌の診断をしてあげる」と声を掛けられ、近くのビルの営業所に案内された。「皮膚の下にシミの色素がたくさんある。当社の化粧品に変えないと将来シミが出てくる。」と勧誘された。「お金がない」と断ったが、「消費者金融で借りることができる」と言われ、消費者金融の店の前まで同行され、借金をして化粧品セットを購入した。しかし、高額だし契約をやめたい。



卒業生 A子

かわいそう。何とかしてあげられないんですか？
でも、契約したのは業者の営業所の中ですよね？



クーリング・オフが認められる場合もあるよ。



先生

ヒント

訪問販売は、自宅に訪問してきたり、お店ではないところで、不意打ち的な勧誘方法で契約を迫る販売方法でトラブルが発生しやすいため、販売業者には契約内容を正しく記載した契約書面の交付を義務付け、消費者には「クーリング・オフ」を認めています。

消費者に販売目的を告げないで営業所に呼び込むアポイントメントセールスや、街頭で呼び止めてそのまま営業所に同行して勧誘を始めるキャッチセールスは、不意打ち的な勧誘方法なので訪問販売と同様と扱われます。

アポイントメントセールスやキャッチセールスも、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、不当な勧誘方法の契約は取消しができる可能性があります。

クーリング・オフとは

- ①訪問販売・電話勧誘販売で契約をしたこと
- ②法律で定めた契約書面を受領して8日以内であること
- ③解約通知書を送付することで、理由なしで無条件解除ができる。

※販売業者からいきなり電話がかかってきて契約してしまった場合(電話勧誘販売)も、クーリング・オフができる。

※契約書面の記載が不備であればいつまでもクーリング・オフができる可能性がある。

店舗販売・通信販売はクーリング・オフができないので注意。

頭を冷やす...



CASE 3

インターネット通信販売で「お試しのつもりが定期購入」のトラブル



スマートフォンで、「飲むだけで痩せられる〇〇サプリメント。1か月分1万円のところ、今だけお試し500円」という広告を見て注文した。初回分が届き、500円を支払った後、2週間ほどして1か月分が届き代金1万円の請求を受けた。驚いて連絡したら、「初回お試し500円は、5か月分のコース契約を注文した人へのサービスです。広告画面にも書いてある。よく読まなかったのが不注意だ。」と言われた。広告画面を見直したら、「初回分500円」の広告を下の方にスクロールすると、小さく書いてあった。



卒業生A子

これ、実は私の友達なの…。何とかしてあげてください！

広告画面の細かい契約内容も注意深く読み取る必要があるよ。ただし、不当な広告表示の場合は取消しができる場合もあるよ。



先生

ヒント

通信販売は、インターネットショッピング、テレビショッピング、カタログショッピングなど、広告を見て消費者の側から連絡して契約するものですから、「クーリング・オフ」制度の対象外です。

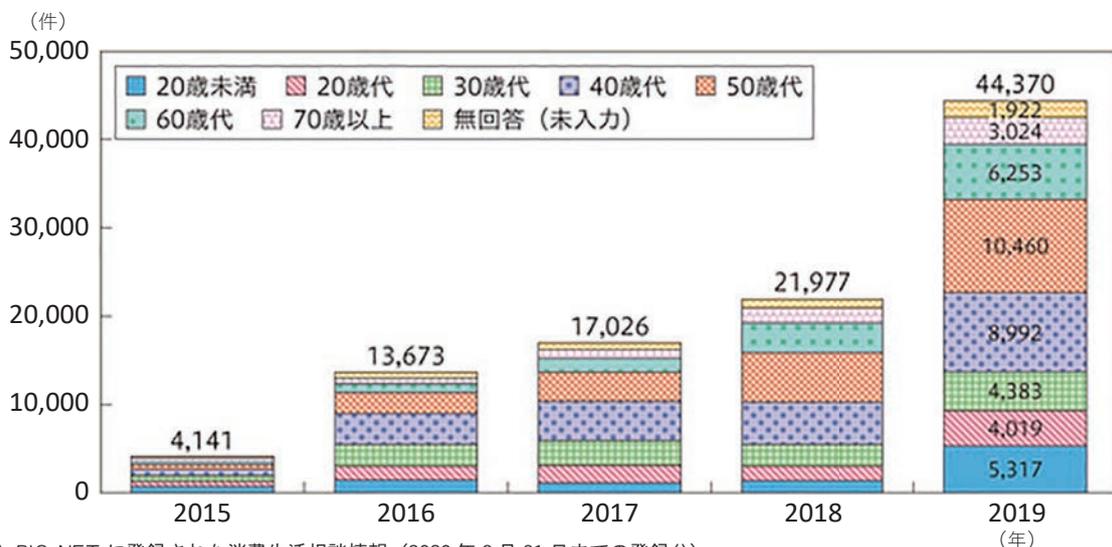
広告に「解約できない」「解約は未使用に限る」などと記載すればそれが優先されます。

広告画面は下までスクロールし、細かい字も契約内容を注意深く読み取る必要があります。

ただし、①商品の効能効果や販売価格の条件について、広告画面に嘘の説明や大げさな表現で誤解させるような広告表示は禁止されているし、②申込・確認画面で契約内容を誤解させるような画面表示だった場合は、その契約を取消しできる可能性があります。あきらめずに消費生活センターに相談することです。

「お試しのつもりが定期購入」のトラブルが激増（消費者庁「令和元年度・消費者政策の実施の状況」より）

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移（年齢層別）



（備考）PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2020年3月31日までの登録分）

CASE 4

マルチ商法のトラブル ～被害者が加害者に～



高校時代の友人から久しぶりに SNS で「今度一緒に食事しようよ」と連絡がきた。

食事をしながら、友人から「副業で確実に儲かる話が聞けるので、話だけでも一緒に聞きに行こうよ」と誘われ、説明会に出かけた。説明会では、「当社は会員の口コミで顧客を増やすので、広告費にかかる費用を会員に還元できる。最初に頑張っって仲間を増やせば、どんどん友達の輪が広がって、毎月何十万円もの収入が得られる。このビジネスに参加するには、商品を自分で使ってみて良さを実感する必要がある。」と説明され、50万円の健康器具を買う話になった。「そんなお金はない」と断ったが、カードを作ってローンを組めば、毎月の収入ですぐに返せる。」と説得された。一緒に行った友人からも「一緒に頑張ってみようよ」と強く勧められ、断りにくくなって契約した。

その後、自分の友人に話してみたら、「それはマルチ商法じゃないか」と指摘された。契約を止めて退会したい。



卒業生 B 男

そんなに簡単に儲かるわけないのに、なんで簡単に騙されるんだろうね。僕はこんな話には絶対引っかかることはないな。



卒業生 A 子

そんなに自身もって言えるの？友達から熱心に誘われたり、仲間の輪を広げる活動だよと言われたとき、どうやって悪質商法だと見抜けるんですか？

マルチ商法は、40年以上前から、取扱商品を変えたり、利益配当の名目や条件を変えながら、いろいろな業者が登場しては破綻し、被害を繰り返しているんだよ。なぜ参加してしまう人が多いのか、よく考えてみよう。



先生

ヒント

マルチ商法（連鎖販売取引）とは、商品を購入して会員となり、他の会員を勧誘して販売すると紹介料を支払うという販売システムで、会員を次々と拡大するピラミッド式の販売方式です。

新規会員が獲得できなければ損失に終わることになり、自分の損失を回収するために他の人を勧誘するので、被害者が加害者になります。全国の消費生活センターに、毎年1万件を超える苦情相談が寄せられています。

友人から口コミで誘われると断りにくいこと、自分も頑張れば成功者になれると言われて幻惑されやすいこと、借金しても収入ですぐに回収できると思わせることなど、若者が被害に遭いやすい特徴があります。

マルチ商法 ～最近増えているトラブル事例～

- SNS で知り合った人から仮想通貨に投資して儲かる Web 説明会に参加するよう誘われ、参加してみると、「仮想通貨に投資する会員組織に参加して、一緒に勉強しながら投資する会員を増やせば紹介料を支払う」と勧誘された。
- 「フリマサイトで転売して確実に儲かる方法を指導する」というネット広告につられて入会金を支払って申し込むと、「会員を増やすため、口コミサイトに広告を出して、それを見た人が申し込むと紹介料を支払う」という説明で、アフィリエイト（成果報酬型）広告をやらないかという話だった。



従来の典型的なマルチ商法は、化粧品や日用品など知人から知人へと口コミで勧誘する仕組みが主流だったんだ。最近では、投資取引や儲け話の契約を勧誘し、ほかの会員を紹介すれば紹介料を支払うというマルチ商法の仕組みを利用して、SNS やブログなどインターネットを通じて勧誘する手口が広がっているんだよ。

契約すること自体で儲かる上に、会員を増やせば儲かると言って、二重の儲け話で勧誘するため、契約内容がよく分からないまま儲け話に惑わされて高額の代金を支払うケースが増えているよ。確実に儲かると言われると、借金しても返済できると思ってしまうおそれがあるんだ。



先生

マルチ商法の規制と解決方法

他の会員を紹介すると紹介料を支払うという仕組み自体がすべて違法とまでは言えないが、トラブルが多発する商法であるため、法律はマルチ商法の広告や勧誘や書面交付や解除権などで厳しい規制を設けている。



- ① 広告には、紹介利益で儲かるという抽象的な表示ではなく、（マルチ商法であることが分かるように）紹介利益を得るためにはどのような売り上げの条件や経済的負担があるかという仕組みを記載すること。
- ② 契約を締結した後だけでなく、勧誘段階にも仕組みを記載した書面を交付して説明すること。
- ③ クーリング・オフ期間を、（訪問販売等の8日間ではなく）20日間としていること。
- ④ クーリング・オフ期間経過後も、購入した商品のうち未使用の商品は（違約金10%以内で）解約返品して、販売組織から退会できること。
- ⑤ 違反を繰り返す業者には業務停止命令の処分ができること。

CASE 5

ネットショッピングモールの悪質出店業者



EC モールの出店業者から、ブランドバックを購入したが、届いた商品は偽ブランド品だった。モール運営業者に苦情を申し出たが、「売買契約の当事者は出店者なのでそちらに連絡して話し合ってください」というだけで、解決の仲介をしてもらえない。



卒業生 B 男

うちのお姉さんも、本を注文したり、地方の物産品を取り寄せたり、ショッピングモールを便利に使っています。



卒業生 A 子

確かに便利だよね。でも、ショッピングモールに出店している業者だから大丈夫だと思って、コンサートチケットを購入したら、転売禁止のチケットで入場できなかったという話を、ネットの書き込みで見たとあります。

出店者が信頼できるかどうか、自分で口コミ評価サイトを確認するなどして自衛することが重要なんだよ。



先生

ヒント

ネットショッピングモールは、モール業者がますます巨大化する傾向にあり、多数の出店者と利用者が集まる場という意味で「プラットフォーム運営事業者」と呼ばれています。国内の事業者だけでなく、GAFA と呼ばれる海外の大規模事業者もあるし、国内の販売業者と海外の販売業者が混ざっていることがあります。

個人間で出品したり購入する「フリーマーケットアプリ」も、インターネット上に取引の場を開設する仕組みなのでプラットフォーム事業のひとつです。

プラットフォーム運営事業者は、単なる「場の提供者」に過ぎないということで、悪質出店者のトラブルについても十分に対応してくれない傾向が見られます。

現在の法律では、プラットフォーム運営事業者が自主的に保証制度を適用してくれるような場合を除いて、販売業者がきちんと対応しない場合に、運営事業者が責任を負うことになっていません。まずは、出店者が信頼できるかどうか、利用者が口コミ評価サイトを確認するなどの自衛が重要という状況です。

消費者トラブルのケースを見てきましたが、現代社会には、地球環境、エネルギー・資源問題など、消費をめぐる社会問題が山積しています。消費行動は、個人の欲求を満たすだけでなく、社会、経済、環境など地球全体に影響を与えます。消費者一人ひとりが、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々のことにも思いを馳せて生活していくことが大切です。ここ数年、SDGs の取り組みが注目されています。次の 10 ページにコープみらいの取り組みを紹介しています。



先生

消費者トラブルに遭わないだけでなく、誰もが安心して暮らせる社会をめざして



卒業生 A 子

最近、「SDGs」という言葉を良く聞くけど、どういうことですか？



先生

2015年に国連が定めた「世界を変えるため」の17の「持続可能な開発目標」で、一言でいうと「誰一人取り残さない」ための取り組みのこと。

温暖化による異常気象、貧困や格差の問題、食料の確保や安全の問題など、世の中にはたくさん問題があります。一人ひとりが関心を持ち、できることから始めることが、「誰でも安心して暮らせる社会」につながるんだよ。



卒業生 B 男

コープと「SDGs」はどういう関係なの？



先生



コープみらいは「人と人との助け合い」を基本とした「協同組合」なんだ。宅配や店舗での事業と「地域の困りごとの解決」を多くの人々と一緒に取り組んでいるんだよ。

ビジョンは「食卓を笑顔に 地域を豊に 誰からも頼られる生協へ」 「SDGs」の「誰一人取り残さない」ことを目標にしているんだ。

具体的には、国内の食料自給率を上げるため、飼料用のお米を作り、豚を育てているお米育ち豚プロジェクト、新潟県佐渡島のお米コシヒカリを利用すると売り上げの一部が寄付され、トキが育つための環境づくりに役立っている佐渡トキ応援お米プロジェクト、沖縄県伊平屋島のもずくを利用すると売り上げの一部が寄付され、島の環境保護に役立っている美ら島応援もずくプロジェクトというのがあるよ。



先生

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



先生

それと、「誰一人取り残さない」の主旨から、コープの牛乳の売り上げの一部をユニセフを通じて、アフリカの子どもたちと母親の栄養改善を支援しているハッピーミルクプロジェクト、組合員どうして支えあうひとり親家庭の高校生への返済不要の奨学金給付事業、家庭で未使用の食料品を集めたり、宅配での予備分などの商品を寄贈するフードバンクにも取り組んでいるよ。



卒業生 A 子

奨学金給付事業だけでなく、環境などにも力を入れているんですね。



卒業生 B 男

生協だから、商品の利用を通しての取り組みが多いんですね。

「消費者センター」って 何をしてくれるところ？



消費者トラブルって、いろんなケースがあるんだネ。
今まで消費者トラブルとっていなかった事例もたくさん
出てきたネ。



18歳から成人扱いされるのだから、消費者として賢くならない
といけないんですネ。そして、トラブルに巻き込まれたと思った
ときは、一人で悩まずに誰かに相談することが大切なんですネ。
国や市町村などの相談窓口はあるんですか？

ヒント

困ったときは一人で悩まずに、「188（イヤヤ）」に相談
してね。



全国の都道府県と主な市区町村約850か所に「消費生活センター」があります（共同設置を含む）。消費生活センターには、消費者問題の専門資格を有する「消費生活相談員」が配置されていて、消費者からの相談に対し専門的知識に基づいて助言をしてくれます。

行政機関の普通の相談窓口と違って、形式的な中立の立場ではなく、消費者と事業者との格差を踏まえて消費者を支援しながら解決に向けて助言してくれます。悪質な事業者の場合、消費生活センターから事業者に電話をかけて誠実に対応するように働きかけてくれるケースもあります。

消費者が相談するときは、全国共通の電話番号「188（イヤヤ）」に電話をかけ、自分の住所地の「郵便番号」をプッシュすると、最寄りの消費生活センターにつながります。

消費生活相談



全国の消費生活センターに寄せられた相談情報は、（相談者名を除いて）専用のコンピュータネットワーク（P I O - N E T = パイオネット）に登録しています。1年間に約90万件前後の相談が寄せられています。専門家の消費生活相談員が全国の最新情報に基づいて適切な助言をしてくれる機関なのです。

悪質商法被害の相談だけではなく、インターネット上の様々なトラブル、携帯電話・スマートフォン契約の相談、金融商品のトラブル、家電製品の不具合のトラブル、賃貸アパートのトラブル、多重債務の相談など、消費生活を巡るあらゆる相談が寄せられています。



そうなんだ。全国に消費生活センターがあって、電話で相談すると
専門家が助言などの相談にのってくれるんですね。困ったら積極的に
活用しないとネ。



それと、専用のコンピュータネットワークに全ての相談情報が登録
されると言うことは、年間約90万件の内容が今後のトラブルの予
防や全消費者への注意喚起などに活かされることになるんですね。
相談する事は、当然、自分の為になるんだけど、同じような被害を
防ぐ役に立つということなんですね。

ヒント

消費生活センターに相談することの意味は？

消費者庁が毎年実施している調査によれば、消費者トラブルに遭った経験がある人の中で、どこにも相談せずに諦めた人が約5割、メーカー・販売店に申し出るケース、家族・知人に相談するケースが続き、消費生活センターに相談する人の割合は、わずか4%程度にとどまります。

2016年度	890,711件
2017年度	941,445件
2018年度	996,498件
2019年度	934,944件

言い換えれば、年間90万件の相談件数の背後には約25倍のトラブルが存在すると言えます。

- ①自分のトラブルについて、消費者問題専門家により全国の最新情報に基づいて助言が受けられる。
- ②その相談情報から、新しい問題が発生したときは消費者向けの注意喚起をマスコミに発表する。
- ③行政庁が悪質商法の業者の手口や被害件数を把握し、行政処分の対象業者として調査を開始する。
- ④現在の法律では適切に規制できない問題が発生したときは、消費者保護法制度の改正につながる。

つまり、自分が助かる可能性だけでなく、新たな被害者を防ぐためにも積極的に相談する姿勢が大切です。

主な販売購入形態別の相談件数（2019年度）

販売形態	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売
相談件数	211,413	79,026	307,070	11,616	56,783



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

消費者トラブルは、188に電話をかけて消費生活センターに相談するようにしましょう。また、法律全般・金融・交通事故トラブル・情報通信・健康・医療・福祉・仕事・人権など、さまざまな分野で専門家に対応してくれる相談窓口もたくさんあります。一部を本冊子の13～14ページに掲載しました。参考にしてください。



困った!知りたい!ときの相談・問い合わせ機関

消費生活全般

消費者ホットライン	契約、悪質商法、製品・食品やサービスによるトラブル等の相談に利用してください。原則として、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を案内します。	188 (いやや)	年末年始を除いて、原則毎日利用可。 受付曜日・時間は、消費生活相談窓口により異なる。
(独)国民生活センター 「平日バックアップ相談」	消費者ホットライン利用時に、最寄りの消費生活相談窓口の電話が話中でつながらない場合の相談窓口です。	(03)3446-1623	平日 10時～12時 13時～16時
(独)国民生活センター 「お昼の消費生活相談」		(03)3446-0999	平日 11時～13時
埼玉県消費生活支援センター	消費生活支援センターでは、都県民の消費生活の安定と向上を図るため、消費生活に関する相談・商品テスト・消費者教育・情報提供を実施しています。	(048)261-0999	
千葉県消費者センター		(047)434-0999	
東京都消費生活総合センター		(03)3235-1155	

法律全般

日本司法支援センター 「法テラス」	経済的に余裕のない方が法的トラブルにあったとき、弁護士・司法書士の無料法律相談が受けられる窓口です。	(0570)078-374	平日 9時～21時 土曜日9時～17時
日本弁護士連合会 「ひまわりお悩み 110 番」	暮らしの中ではたくさんのもめ事が生まれ、人には相談しにくいことが多く、簡単に解決できないこともあります。弁護士が親身になって向き合い、アドバイスを行います。	(0570)783-110	最寄りの弁護士会の相談センターにつながる。 受付時間は窓口により異なる。

金融

金融庁 「金融サービス利用者相談室」	利用者の皆様からの声にワン・ストップで対応します。専門の相談員が、皆様のご質問・ご相談に電話にてお答えします。Web やファックスへの対応もあります。	(0570)016-811 IP 電話など (03)5251-6811	平日 10時～17時
全国銀行協会 「全国銀行協会相談室」	銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口です。	(0570)017-109 IP 電話など (03)5252-3772	平日 9時～17時
日本クレジット協会 「消費者相談専用電話」	クレジットに関する消費者相談・苦情の対応にあたって、消費者や消費者相談関連機関と会員企業とのパイプとしての役割を担っています。	(03)5645-3361	平日 10時～12時 13時～17時

通信販売・訪問販売など

日本訪問販売協会 「訪問販売ホットライン」	消費者の方からのご相談には、消費生活アドバイザー（内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定資格）の資格を持つ相談員がお答えします。	(0120)513-506	平日 10～12時 13時～16時 30分
--------------------------	---	---------------	--------------------------

交通事故トラブル

交通事故紛争処理センター 東京本部	自動車事故に関する紛争の和解斡旋及び診査業務を通じて、交通事故被害者のための中立・公正かつ迅速な救済を図っています。	(03)3346-1756	平日9時～17時 (電話予約時間)
日弁連交通事故相談センター	自動車による交通事故の民事上の法律問題に関して弁護士が無料で公正・中立の立場で、電話相談、面接相談、示談斡旋・審査の各事業を行っています。	(0570)078-325	平日10時～16時30分

住生活・エネルギー

住宅リフォーム、 紛争処理支援センター 「住まいのダイヤル」	新築住宅のほか、リフォーム工事などに関する幅広いご相談をお受けしています。一級建築士が専門的な見地からアドバイスをします。	(0570)016-100 IP電話など (03)3556-5147	平日10時～17時
--------------------------------------	---	--	-----------

情報通信

総務省 「電気通信消費者相談センター」	利用者が「電話」「電子メール」など電気通信サービスを利用している際のトラブル等について、電話によるご相談を受け付けています。	(03)5253-5900	平日9時30分～12時 13時～17時
------------------------	--	---------------	------------------------

健康・医療

医療安全支援センター	身近なところ（日本全国で380ヵ所以上）で、医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者さん・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っています。	ホームページ参照 全国各地の窓口を掲載	受付曜日・時間は各窓口により異なる。
厚生労働省 「こころの健康相談統一ダイヤル」	もし、あなたが悩みを抱えていたら、その悩みを相談してみませんか。厚生労働省の「自殺対策」の取り組みです。	(0570)064-556	各地域の公的な相談機関につながる。受付曜日・時間は地域により異なる。

福祉・成年後見

自立生活サポートセンター・もやい	貧困を「経済的な貧困」と「つながり（人間関係）の貧困」という二つの視点でとらえ、その解決を目指しています。	(03)6265-0137	火 12時～18時 金 11時～17時
------------------	---	---------------	------------------------

仕事

全国社会保険労務士会連合会 「職場のトラブル相談ダイヤル」	お電話での無料相談をいただいたあと、対面相談で詳しく親身にお悩みをお聞きし、「斡旋」という方法によって和解解決に導きます。	(0570)07-4864	平日11時～14時
----------------------------------	---	---------------	-----------

子ども・人権

文部科学省 「24時間子どもSOSダイヤル」	いじめ問題やその他の子どものSOS全般に悩む子どもや保護者等がいつでも相談機関に相談できるよう、夜間・休日を含めて24時間対応可能な相談を整備	(0120)0-78310	365日24時間対応
法務省「みんなの人権110番」	差別や虐待等の人権問題について、全国の法務局・地方方法務局で開設している面接または電話による相談です。	(0570)003-110	平日8時30分～17時15分 最寄りの法務局または地方法務局につながる。



池本弁護士を紹介

適格消費者団体・特定適格消費者団体・特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会理事長
元生活協同組合コープみらい有識理事
元内閣府消費者委員会委員長代理
元日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長

執筆・監修：池本誠司（弁護士）

2021年3月発行

発行：生活協同組合コープみらい

〒336-8523 埼玉県さいたま市南区根岸1-5-5

連絡先：一般財団法人コープみらい社会活動財団

TEL：048-789-7998 FAX：048-839-1859