

群馬県内の消費生活センター

若者向け消費者被害防止ハンドブック

全 域	群馬県消費生活センター TEL 027-223-3001 【群馬県内にお住まいの方】※年末年始・祝日を除く 〒371-8570 前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階 平日 9:00~17:00 土日 9:00~12:00、13:00~17:00（電話のみ）
	前橋市消費生活センター TEL 027-230-1755 【前橋市にお住まいの方】 〒371-0022 前橋市千代田町二丁目5-5 シースポーツ2階 平日 9:00~17:00
中 部	伊勢崎市消費生活センター TEL 0270-20-7300 【伊勢崎市にお住まいの方】 〒372-8501 伊勢崎市今泉町二丁目410 伊勢崎市役所本館5階 平日 9:00~16:00
	玉村町消費生活センター TEL 0270-20-4020 【玉村町にお住まいの方】 〒370-1132 佐波郡玉村町大字下新田227-1 玉村町勤労者センター1階 平日 9:00~17:00
西 部	渋川市消費生活センター TEL 0279-22-2325 【渋川市、北群馬郡にお住まいの方】 〒377-0007 渋川市石原6-1 渋川市役所第二庁舎1階 平日 9:00~16:00
	高崎市消費生活センター TEL 027-327-5155 【高崎市にお住まいの方】 〒370-8501 高崎市高松町35-1 高崎市役所1階 平日 8:30~17:15
東 部	藤岡市消費生活センター TEL 0274-20-1133 【藤岡市、多野郡にお住まいの方】 〒375-8601 藤岡市中栗須327 藤岡市役所本庁舎1階 平日 9:00~16:00
	富岡市消費生活センター TEL 0274-63-6066 【富岡市、下仁田町、南牧村にお住まいの方】 〒370-2316 富岡市富岡1439-1あい愛プラザ2階 平日 8:30~17:00
東 部	甘楽町消費生活センター TEL 0274-74-3306 【甘楽町にお住まいの方】 〒370-2292 甘楽郡甘楽町大字小幡161-1 甘楽町役場西庁舎1階 平日 9:00~12:00、13:00~16:30
	安中市消費生活センター TEL 027-382-2228 【安中市にお住まいの方】 〒379-0192 安中市安中1-23-13 安中市役所本庁舎敷地内 平日 9:00~12:00、13:00~16:00
東 部	桐生市消費生活センター TEL 0277-40-1112 【桐生市にお住まいの方】 〒376-0045 桐生市末広町13-4 桐生保健福祉会館4階 平日 9:00~16:00
	みどり市消費生活センター TEL 0277-76-0987 【みどり市にお住まいの方】 〒376-0192 みどり市大間々町大間々1511 みどり市役所大間々庁舎1階 平日 9:00~12:00、13:00~16:00
東 部	太田市消費生活センター TEL 0276-30-2220 【太田市にお住まいの方】 〒373-8718 太田市浜町2-35 太田市役所2階 平日 9:00~16:00
	館林市消費生活センター TEL 0276-72-9002 【館林市にお住まいの方】 〒374-0029 館林市仲町5-25市民センター分室1階 平日 9:00~16:00
利 根 吾 妻	板倉町消費生活センター TEL 0276-82-7830 【板倉町にお住まいの方】 〒374-0192 邑楽郡板倉町板倉2067 板倉町役場第二庁舎 平日 8:30~17:15
	明和町消費生活センター TEL 0276-84-3299 【明和町にお住まいの方】 〒370-0795 邑楽郡明和町新里250番地1 明和町役場内 平日 9:00~17:00
利 根 吾 妻	大泉町消費生活センター TEL 0276-63-3511 【大泉町、千代田町にお住まいの方】 〒370-0595 邑楽郡大泉町日の出55番1号 大泉町役場1階 平日 9:00~12:00、13:00~16:00
	邑楽町消費生活センター TEL 0276-47-5047 【邑楽町にお住まいの方】 〒370-0692 邑楽郡邑楽町大字中野2570-1 邑楽町役場1階 平日 9:00~16:30
利 根 吾 妻	沼田市消費生活センター TEL 0278-20-1500 【沼田市、利根郡にお住まいの方】 〒378-0053 沼田市東原新町1801-40 沼田市役所東原庁舎2階 平日 9:00~12:00、13:00~16:00
	吾妻郡消費生活センター TEL 0279-75-1166 【吾妻郡にお住まいの方】 〒377-0425 吾妻郡中之条町大字西中之条135 ハイテック文化ホール（中之条町文化会館）2階 平日 8:30~12:00、13:00~16:00

消費者
トラブル
SOS!



くもくじ

1. マルチ商法ってアヤシイ? 1
2. 訪問販売の勧誘を受けたらどうする? ... 3
3. インターネットショッピング、
楽しいけど注意しよう 5
4. 貸借契約について学ぼう! 7
5. 中古車トラブルに注意しよう! 9
6. アダルトサイトの
不当請求には応じない! 11
- クーリング・オフ制度 13
- 消費生活センター訪問記 14
- 群馬県内の消費生活センター 15

消費者ホットライン 局番なし 188(い)や(い)!

(自動音声で最寄りの消費生活センターをご案内します)



1. マルチ商法ってアヤシイ？

事例

大学の友人に「簡単に稼げるアルバイトがある」という勧誘を受けた。いい話だと思い、説明を聞きに会社の事務所に出了。事務所では友人と社員から「会社の商品を購入して、それを友人に紹介してその友人が購入するとマージン(手数料)が入る」との説明を受けた。商品が高額だから買えないと断ったが、「誰にでもできる仕事だし、簡単に稼げる。月に30万円稼ぐ人もいる。お金を借りてもすぐに返せる」と言われ、「それならやってみようかな」と思い、消費者金融でお金を借りて購入代金を支払った。その後、友人を誘ったが全て断られ、全く収入が得られなかった。結局、友人を失い、借金だけが残ってしまった。



こんなとき、どうする？

- マルチ商法は特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当し、契約書面を受け取った日を含めて20日以内であれば、クーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎても、商品を受け取ってから90日未満かつ未使用で、会員になってから1年未満の場合は、商品を返品して返金(一般的には購入価格の90%程度)してもらうことができます。
- クーリング・オフ期間に関係なく、事業者から嘘を言われたり、都合の悪いことを隠されたまま契約した場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができる場合がありますので、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



トラブルにあわないために



- マルチ商法は、ネットワークビジネスとも呼ばれ、SNSで知り合った人や友人等から「他の人を誘えば紹介料がもらえる」などと勧誘されて会員となり、次は自分が友人等を勧誘して、連鎖的に販売組織を拡大していく手法です。自分が勧誘した会員数が増えるほど利益を多く得られる仕組みですが、実際に儲かるのはごく一部の人のみで、多くの会員は利益を得ることができません。被害にあわないためにも、マルチ商法に関する知識をしっかりと身につけておきましょう。
- 投資用DVDや健康食品、化粧品などを扱い、「簡単に儲かる」や「いい仕事がある」という甘い言葉を使って、言葉巧みに勧誘してくる場合があります。友人など身近な人からの勧誘であっても、必要であれば毅然と断りましょう。
- 契約後に初めて「人を紹介すると収入を得られる」と伝えられる、いわゆる「後出しマルチ」と呼ばれる手法も近年増加してきていますので、十分気をつけましょう。



- 友人関係を中心に勧誘していくため、友情が壊れてしまう場合があります。友人からマルチ商法の誘いがあった場合、安易に乗らないことが大切です。
- マルチ商法では、商品購入等の契約に際して、消費者金融を利用するように誘導されることもあります。「簡単に儲かる」ということは絶対にありません。安易に借金をしないようにしましょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

- 特定商取引法ガイド ⇒ (連鎖販売取引) (消費者庁)



- 大学生がもうかると勧誘され、⇒ 契約した連鎖販売取引 (独立行政法人国民生活センター)



未成年者契約の取消

民法上、未成年者の場合、親権者の同意がない契約は取り消すことができます。ただし、自分が成人であるかのように偽ってした契約や小遣いの範囲内での契約などは取消が認められません。



2. 訪問販売の勧誘を受けたら…

事例 ① 大学生になり一人暮らしを始めたところ、新聞の勧誘員がやってきた。「新聞はいらない」と断ったが、勧誘員から「大学の授業や就職活動で必要だから」「景品も付けるから」と言われ、押し切られる形で契約してしまった。後日、やはり解約したいと思い、新聞販売店に連絡したが、解約に応じてもらえない。



② 自宅に訪問販売員がやってきて、「光回線にすると今よりも通信料金が安くなる」と勧誘された。「パソコンは持っているがそんなに使っていない」と言ったが、「月に1,000円以上は安くなる」などとしてこく勧誘され、具体的な契約内容もよく分からないまま契約してしまった。後日、説明を受けた覚えのない映像配信サービスも同時に契約していたことに気付いた。

こんなとき、どうする？



① 訪問販売により行った契約は、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎると、勧誘時の問題等がない限り、販売店の合意なしに契約を解除することはできません。なお、一般的には、期間を定めない契約は、いつでも解約することができます。

② 光回線やプロバイダ契約は、特定商取引法の適用が除外されているため、クーリング・オフ制度の対象外です。契約した覚えのないサービスが入っている場合は、販売店に契約内容を確認しましょう。



※光回線やプロバイダ契約等については、電気通信事業法の改正により平成28年5月から「初期契約解除制度」が導入されます。契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば理由を問わず契約を解除することができますが、クーリング・オフ制度とは異なり、解約に伴う実費について本人負担となる場合があります。

トラブルにあわないために



- 契約するつもりがない場合は、断る意思を相手にはっきり伝えることが重要です。
- 光回線やプロバイダ契約等は料金プランも多種多様ですので、自身の利用状況にあったサービスをじっくり比較検討することが大切です。
- 「契約」は法的な責任が伴うということを理解し、契約前に内容をしっかりと確認しましょう。
- 名刺をもらうなどにより業者の名称、電話番号、担当者名を必ず確認し、契約した場合は契約時の書類をすべて保管しておきましょう。



- 「景品だけでも受け取ってほしい」「1ヶ月間無料にする」などのセールストークに惑わされることなく、その商品やサービスが必要か否かなどをよく考えて、契約するかどうかを判断しましょう。
- 一人暮らしを始めたばかりの学生は、訪問販売での勧誘を受けることが初めての場合も多いと思います。その場で契約せず、まずは信頼できる人に相談しましょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

● 新聞販売のルール →
(新聞公正取引協議会
・日本新聞協会販売
委員会)



● 新聞の購読契約の解約を申し出ると ⇒
高額な景品代金相当額を請求する
新聞販売業者
(独立行政法人国民生活センター)



● 電気通信消費者情報コーナー
←(総務省)



3. インターネットショッピング、楽しいけれど注意しよう!

事例

① 黒のスニーカーが欲しいと思い、インターネットの通信販売サイトで探して購入した。パソコン画面上のスニーカーは黒色に見えたのに、実際に届いたスニーカーは青色だった。



② 有名ブランドのバッグが欲しくてインターネットの通信販売サイトを見たら、定価から70%引きで売っていた。「これは安い」と思い、すぐ「注文」ボタンをクリックして、指定の銀行口座に代金を振り込んだ。ところが、代金振込から3週間経ってもバッグが届かない。状況を確認しようと思つて業者に電話したが、使われていない電話番号だった。

こんなとき、どうする?

① インターネットショッピングは「通信販売」に当たるため、クーリング・オフ制度の適用がありません。返品ができるかどうかは、販売店の返品特約に従うことになります。その通信販売サイトの返品特約を確認した上で販売店に連絡し、色が間違っていることを伝え、交換や返品ができるか確認しましょう。返品特約についての記載がない場合は、商品到着後8日以内であれば送料自己負担で契約の解除ができます。なお、インターネットの通信販売の場合、注文者が注文前に内容を確認・訂正できるよう、確認画面を設けることになっています。確認画面が設けられていなかった場合は、契約が無効となる場合もありますので、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

② 悪質な販売業者の可能性もあります。消費生活センター、最寄りの警察署又は警察本部サイバー犯罪相談窓口にご相談しましょう。なお、海外から購入した商品のトラブルに関しては、独立行政法人国民生活センターの越境消費者センター(CCJ)に相談しましょう。



トラブルにあわないために



- パソコンの設定環境によっては、写真と実物の色の見え方が異なる場合があります。購入する商品について事前によく調べ、実物を確認できるものは店舗などで見てみましょう。
- 注文前の確認画面で、色、数量、サイズなどに間違いがないかきちんと確かめましょう。
- 注文後は、注文画面をすべて保存しておきましょう。
- インターネットショッピングは、相手が信頼できる事業者かどうかの確認が重要です。消費者庁のホームページに「悪質な海外ウェブサイト一覧」が載っていますので、参考にしましょう。

注意
分け
べき
サイ
トの
例

- 会社名が特定できない。
- 会社の住所、電話番号、責任者等が記載されていない。
- 記載された住所が明らかに架空である。
- 記載された電話番号が、携帯電話や存在しない番号である。
- 文章が、外国語を直訳したような不自然な日本語になっている。
- ブランド品が半額以下など、極端に価格が安い。他では売り切れの商品が揃っている。
- 代金の振込先が会社名や屋号を含まない個人名義の銀行口座になっている。



- インターネットオークションは個人間の取引であり、落札する場合も出品する場合も自己責任が前提です。「商品が届かない」等のトラブルに備え、オークション主催者が補償制度を設けている場合もありますが、それぞれ適用条件が異なるため注意が必要です。取引前に、品物の状態などについて質問したり出品者の評価を確認したりするなどして、トラブルにならないように気をつけましょう。
- オークションサイト外での取引は、詐欺など他の犯罪に巻き込まれる危険性があるので利用しないようにしましょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

● よくある →
トラブル事例
(一般社団法人
ECネットワーク)



● 事例で学ぶ →
インターネット取引
(独立行政法人
国民生活センター)



● 越境消費者 →
センター(CCJ)
(独立行政法人
国民生活センター)



● 通販110番
←(公益社団法人
日本通信販売協会)



● 悪質な海外ウェブ
← サイト一覧
(消費者庁)



● サイバー
← 犯罪対策
(群馬県警察)

4. 賃貸借契約について学ぼう!

事例

借りていたアパートから引っ越しすることになり、退去時の立会いを行ったところ、貸主から壁クロス3カ所分の張り替え費用とエアコンのクリーニング代を支払うように言われた。退去後に再確認したところ、貸主から、立会い時には指摘されなかったカーペットの交換費用とフローリングのワックス掛け費用も請求すると言われた。契約書には「ルームクリーニング代は貸主と借主が折半で負担する」と定められていた。請求どおりに払わなければならないのだろうか。



こんなとき、どうする?

- 建物の賃貸借契約では、通常、契約終了後に借主が建物を「原状に回復して」明け渡さなければならない旨が規定されています。この「原状回復」とは、借りた当時の状態に戻すことではなく、借主の「故意・過失等による劣化の回復」を意味しています。つまり、借主の通常的使用によって生じた傷み（通常損耗）や自然的な変化による傷み（経年劣化）の回復については、借主の義務ではないと考えられています。

→カーペットに飲み物をこぼしてできたシミやカビ、喫煙によるクロスの変色等は、借主の故意・過失による劣化として、借主が負担すべきものと考えられています。

→退去後に行うフローリングのワックス掛け等は、次の借主のために貸主が行うものであるため、退去した借主に負担義務はないと考えられています。

- 請求内容に納得できない場合は、契約書を確認の上で貸主に説明を求めましょう。



※原状回復の費用負担等については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定め、一般的な基準を示しています。

トラブルにあわないために

- 入居前に契約の内容をよく確認し、退去時の原状回復に関する費用負担についても、貸主や不動産業者に確認しておきましょう。
- 入居前には、できるだけ貸主や不動産業者の立会いの下で部屋の確認を行い、入居前の状態が分かるように写真を撮っておくとよいでしょう。
- 貸主には、借主が通常の状態です生活するのに必要な修繕を行う義務があります。入居中に修繕が必要になった場合は、すぐに貸主と連絡を取って相談しましょう。
- 借主には、必要な注意を払って使用する義務があります。入居中はマナーを守り、日頃の掃除や退去時の掃除もきちんと行いましょう。



- 賃貸借契約の際には、「敷金」、「礼金」という言葉が出てきます。
- 「敷金」は、不注意等による損傷の損害金や家賃滞納時の担保のために貸主に預けておくものであり、退去時に精算します。
- 「礼金」は貸主に払う謝礼金であり、精算や返金はされません。

<さらに調べてみよう! (参考)>

- 部屋を借りる人のためのガイドブック (公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会・公益社団法人 全国宅地建物取引業保証協会)



- 賃貸住宅の敷金、ならびに原状回復トラブル (独立行政法人 国民生活センター)



- 住まいるダイヤル (公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター)



- 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について (国土交通省)



5. 中古車トラブルに注意しよう!

事例 ①「安い」と思って中古車を購入したが、数日でエンジンの調子が悪くなった。保証付の中古車だったので、不具合があると販売店に伝えたが「保証の対象ではないので修理代が掛かる」と言われた。



②「修復歴なし」として雑誌に掲載されていた中古車を購入した。しばらくして、車の調子が悪いと感じたので、購入した販売店とは違う整備業者に車を点検してもらったところ、事故車（修復歴車）であることがわかった。

こんなとき、どうする?



①自動車の購入に関しては、クーリング・オフ制度が適用されません。契約書を確認の上、不具合部分が保証の対象かどうか等、販売店に説明を求めましょう。

②契約成立後に修復歴があるとわかった場合、表示と違っていると主張して契約解除を求めることができます。販売店が話し合いに応じないなどの場合は、最寄りの消費生活センターや日本中古自動車販売協会連合会に相談しましょう。



トラブルにあわないために



- インターネットや雑誌等に掲載されている情報だけで購入を決めるのではなく、実際に店舗に行って車の状態を確認し、試乗して動作の確認をしましょう。
- 保証の有無や内容は、契約前に書面で確認しましょう。
- オーディオなど車の動作に関わらない部分は保証の対象ではないことが多いため、契約前に動作の確認しておくといでしょう。
- 事故車（修復歴車）は、車体の骨格にあたる部分を修正、交換により復元された車のことで、「修復歴車」と表示することとなっています。一般的には、プライスボード（年式、販売価格、保証等の情報が表示されているボード）に書かれているため、しっかり確認しましょう。



- 中古車は、車両の状態が一台ごとに異なっており、一般の消費者が品質や性能を見極めることが難しく、購入後にトラブルに結びつきやすいものです。
- 保証が付いていない、いわゆる「現状渡し販売」の場合は、その車両の状態を記した書面を交付してもらい、疑問点は納得できるまで販売担当者に尋ねるといでしょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

●中古車取引にかかわるトラブルへの対処法と未然防止のために
(独立行政法人国民生活センター)



●クルマに関する情報⇒
(一般社団法人自動車公正取引協議会)



●中古車相談室
←(一般社団法人 日本中古自動車販売協会連合会)



6. アダルトサイトの不当請求には応じない!

事例

「無料」と思ってアダルトサイトに接続し、「年齢確認」ボタンを押したところ、突然画面が切り替わり「会員登録済み。キャンペーン料金9万9800円を3日以内に振り込んでください」と表示された。「間違えて登録された方はこちらに連絡してください」とあったので電話したところ「私わなければ法的手段を取る」と強く支払いを迫られた。困ってしまい、インターネットで見つけた「アダルトサイトの架空請求を解決します」と書かれたホームページの連絡先に電話したところ、「5万円で解決します」と言われた。



こんなとき、どうする?

- 「年齢確認」ボタンを押しただけで請求画面になった場合(ワンクリック請求)は、契約が成立しているとは言えないため、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。
- 「利用料を払わないと法的手段に訴える」「裁判所に出頭させる」「端末の個人識別番号を把握した」等と不安をあおる言葉が書かれていても、事業者に連絡したり支払ったりしないようにしましょう。
- インターネットで調べた相談機関に連絡すると、有料だと言われたり、消費生活相談を装った詐欺グループの連絡先だったり、被害が拡大することもあります。困ったときは、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



トラブルにあわないために

- アダルトサイトだけではなく、動画サイト、占いサイト、ギャンブル情報サイト、内職紹介サイト、ゲーム攻略法サイト、タレントブログ等から、ワンクリック請求につながる例もあります。
- 「間違えて登録された方はこちら」「退会はこちら」と、電話やメールなどの連絡先が載っていても、連絡しないようにしましょう。連絡してしまうと、電話番号やアドレス等の個人情報を教えることになるため、更に架空請求等の被害に繋がる危険性があります。



- 「ワンクリック請求」は、届いたメールや各種ウェブページに記載されているURLを一度クリックしただけで、「有料サービスの登録がされた」という画面表示が出て代金請求をされるものです。多くの場合は、詐欺的手法で金銭をだまし取ることが目的です。
- 「クリックをすると契約の申込みになる」という旨の表示がない場合や契約内容の確認措置がない場合は、契約不成立や契約無効を主張することが可能です。
- いったん支払ってしまうと取り返すのは極めて難しくなりますので、決して支払わないようにしましょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

- 電子マネーで支払わせるアダルトサイトの請求 ⇒ (独立行政法人国民生活センター)



- アダルトサイトとの解約交渉を行政書士はできません! ⇒ (独立行政法人国民生活センター)



もしも契約してしまっても...

クーリング・オフ制度

があります

●クーリング・オフって？ 訪問販売や電話勧誘販売等で契約した場合、特定商取引法で定められた契約書面を受け取った日から一定期間内であれば、消費者が一方的に無条件で契約解除できる制度です。

クーリング・オフができる期間	訪問販売（キャッチセールス、ポイントメントセールス等）	8日間
	電話勧誘販売	8日間
	連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
	特定継続的役務提供（エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）	8日間
	業務提供誘引販売取引（内職、モニター商法等）	20日間
	訪問購入	8日間

■クーリング・オフ通知の仕方

上記期間内に書面（ハガキなど）で通知します。下記の内容を記載の後、ハガキの表裏両面をコピーし、控えとして保管してください。ハガキは「特定記録郵便」「簡易書留」など記録に残る方法で業者に送りましょう。なお、クレジット払いで契約をした場合は、クレジット会社にも併せて通知する必要があります。

契約解除通知書

契約年月日 ○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社名 ○○株式会社 ○○営業所担当 ○○氏

右記日付の契約は解除します。なお支払済みの○円を返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日

〒○○○-○○○

住所 群馬県○○市○○町○○○

氏名 ○○○○

ハガキの書き方の例

212

群馬県○○市

代表者様

特定記録

クーリング・オフの期間が過ぎてしまった場合でも、契約の解除等ができる場合もありますので、早急に最寄りの消費生活センターに相談してください。



消費生活センター訪問記 “消費生活センターって入りやすい!相談しやすい!!”

前橋市消費生活センター

今回訪問した際に、相談員の方にはとても親切にしてくださいました。消費生活センターを初めて利用する人にも入りやすい雰囲気だと思いました。職員の方々が真剣に対応してくれて、私自身、もしも消費者トラブルに巻き込まれてしまった際には是非利用してみようと思いました。気軽に行ける感じを受けました。【木村 開哉】



伊勢崎市消費生活センター

伊勢崎市の消費生活センターは本館の5階にあり、他のフロアと比べて部署の数が少ない為、落ち着いた話ができる環境でした。相談員の方々は明るく丁寧、時には談笑を交えながら対応してくれました。初めた会う人に緊張しやすいく人でも、相談しやすいと感じました。【高田 俊輔】

玉村町消費生活センター

人の出入りが多くないので入りやすいと感じました。相談員の方々は丁寧で話やすく、相談者に親身になってくれると感じました。【岩淵 雄太郎】

澁川市消費生活センター

規模は想像していたより小さく感じました。明るい雰囲気が入りやすい印象で、チラシ配布や出前講座、インターネット等で多くの情報発信をしていました。相談員の方は、こちらの質問に対して真摯に答えてくださり、大変好印象を受けました。【荒木 望星】

高崎市消費生活センター

所長さん、相談員さん、共に気さくで明るい方達で、大変話しやすい、相談しやすい雰囲気を感じました。消費生活センターの場所はボスターや関係資料もあってあり、わかりやすいと思いました。受付、相談室内も綺麗で親しみやすさを感じました。市役所の中ということ個人的に堅苦しいイメージを持っていましたが、まったくの真逆で何かあった時は相談してみようと思いました。【嶋津 直】

藤岡市消費生活センター

親身になってくれるだけでなく、気さくでとても明るい雰囲気に対応していただき、相談しやすかったです。また、相談スペースも落ち着いた空間でした。【小宮 佑介】

富岡市消費生活センター

富岡市役所から離れているので立地的にはわかりづらいと思いますが、建物の名前が「あい愛プラザ」と、愛嬌があり一度見たら忘れないうと感じました。また、室内もきれいで相談員さんも親切で、相談者が安心して相談できると感じました。【上村 将太】

甘楽町消費生活センター

相談員の方にはとても丁寧に対応していただきました。また、庁舎の入り口に大きな看板があり、とても入りやすい雰囲気でした。【小宮 佑介】

安中市消費生活センター

安中市役所の敷地内にあり、大きく「安中市消費生活センター」と書かれているのでわかりやすかったです。相談員さんには笑顔で対応していただきました。また、被害総額の大きいマルチ商法には十分に気をつけてほしいとのことでした。【上村 将太】

桐生市消費生活センター

相談員の方々に本当に親切に対応していただきました。回覧板を活用した案内や消費生活に関する講座を開く等、広報活動に力を注いでおり、消費者問題解決に対する積極性が窺えました。桐生市消費生活センターは桐生保健福祉会館4階にあり、建物自体も比較的新しく綺麗で、内装も明るく清潔感を感じました。【松村 直弥】

みどり市消費生活センター

消費者トラブルについての講演、ハンドブックやクリアファイル等の啓発品の配布活動を行う等、積極的に対応活動を行っているという印象を受けました。また、相談員さんの対応が非常に温かく、親近感を抱くことができました。【平澤 崇典】

太田市消費生活センター

ラジオCMや出前講座など積極的な活動をしており、相談対応も充実していました。データの資料やこれまで配布したハンドブックや啓発用エコバッグ等も紹介して頂き、身近なイメージを持つことができました。【田中 雄貴】

館林市消費生活センター

相談員の方々がとても親切でした。センターで若者向けの冊子をつくり小学校・中学校・高校や企業での出前講座を行っており、消費者被害救済について積極的な対応をされていました。とても良い話をたくさん聞くことができて勉強になりました。【齋藤 秀哲】

板倉町消費生活センター

相談員の方々がとても優しく丁寧に答えてくれました。相談をするときは誰でも恥ずかしく緊張すると思いますが、相談員の方は優しい雰囲気であまりとした対応をしてくれるので入りやすいと思いました。【齋藤 秀哲】

明和町消費生活センター

出前講座、パンフレットの配布など啓発に力を入れていました。相談員の方がとても優しく、突然の訪問でも温かく迎えてくれました。相談にも親身になってくれると思いました。【高見澤 晃希】

大泉町消費生活センター

相談員の方々がとても気さくで明るい方達で話しやすい、そんな雰囲気でした。地域の方との交流をとても大事にしていて、消費生活センターのPR活動の際にも相談員の方自ら足を運び、「大泉町の消費生活センターの相談員はこんな人たちがです。」と町民の方々に知ってもらい、すこしでも相談にきてもらえるように活動されていました。大泉町消費生活センターの皆さんのあたたかさを感じました。【嶋津 直】

邑楽町消費生活センター

役場前にある大きな電光掲示板で消費者問題の啓発DVDを流していました。消費生活センターは役場入口のすぐ近くにありました。啓発冊子やお知らせなどが目立ちやすく張り出されていました。相談員の方が最近の相談事例や気を付けるべき問題などについて熱心にお話ししてくれ、仕事に対しての熱い姿勢を窺うことができました。こちらの質問にも丁寧に真剣に答えていただき、とても温かな印象を持ちました。【高見澤 晃希】

沼田市消費生活センター

消費生活センターは、市役所本庁舎ではなく別の庁舎にあり、市民部生活課の中にもありました。1階の入り口から入ってすぐに案内看板があり、迷うことはありませんでした。予想よりも相談に行きやすい感じでした。地元の高校でも初の出前講座を行ったとのことでした。【石崎 翼】

吾妻郡消費生活センター

吾妻郡はそれぞれの町村の規模が小さいため消費生活センターのような組織は郡でまとめて行っていました。予想よりも相談件数が多いことに驚きました。地方に住んでいた人が都会に行くこととキャッチセールス等に引っかかりやすくて説明してくれました。【石崎 翼】

<おわりに>

この冊子は大学生が、大学生に向けて執筆した、大学生のための消費者啓発冊子です。大学生といえども消費者であることに違いはありません。

何か消費者トラブルに巻き込まれたら、決して一人で悩みこまず、早期に地元の消費生活センターに相談しましょう。親切的な消費生活相談員の皆さんが適切に対応していただけることでしょう。

消費者としての自覚をもって、安心して豊かに暮らすことができると、この冊子を活用して、日常生活を見直していきましょう。

高崎商科大学 兼任講師
（淑徳大学コミュニティ政策学部助教） 日野 勝吾