

もんだい
クイズ問題11

しょうひせいかつ
消費生活について相談したいときにかける電話番号はどれですか。次のA、B、
Cから選んでください。

- A. しょうひしゃ
消費者ホットライン 118番
B. しょうひしゃ
消費者ホットライン 188番
C. しょうひしゃ
消費者ホットライン 189番

こた
答えは、B. しょうひしゃ
消費者ホットライン188番 です。

かいせつ
解説

しょうひせいかつ
消費生活センターは、ぜんこく
全国の都道府県や市町村に約800か所あり、各地方公共
だんたい
団体が設置しています。そうだん
相談は無料で、でんわ
電話でもらいしょ
来所でもOKです。ざいじゅう
在勤、ざいきん
在学している地域の消費生活センターにご相談ください。消費生活に関するこ
となら何でも相談できます。しょうひしゃ
消費者ホットラインは、どにちしゆくじつ
土日祝日もつながります。

しょうひせいかつ
消費生活センターでは、こっかしかく
国家資格を持ったしょうひせいかつ
消費生活相談員やそれに準じた専門
ちしき
知識やぎじゆつ
技術を持った人がたいおう
対応します。しょうひせいかつ
消費生活相談員は、しょうひしゃ
消費者関連の法律に基
づき、かいけつ
解決のためのアドバイスをしたり、ひつよう
必要に応じてじぎょうしゃ
事業者とのあいだ
間に
かいけつ
解決のためのこうしやう
交渉のお手伝いをするあっせん
を行ったりして被害の回復を
かいかつ
図ります。しゅひぎむ
守秘義務があるので、うかが
伺ったじょうほう
情報はしっかりまも
守られます。そと
外には漏れ
ません。

まんが
しょうひせいかつ
消費生活センターでの相談とトラブル解決

シーン1
なや
トラブルで悩んでいる少年が、しょうねん
少年が、そうだん
相談のでんわ
電話をかけるところです。

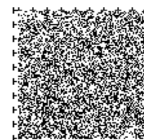
しょうねん
少年
そうだん
相談できる3ケタの番号、ほんごう
188があったんだ。おっ、つながった。

しょうだんいん
相談員
はい、しょうひせいかつ
消費生活センターです。

しょうねん
少年
じつ
実は、いっかげつ
1か月前、せんぱい
先輩からしょくじ
食事に誘われて、さそ
ネットワーク

ビジネスってもうかると言われて、けいやく
契約したんですけど。

き
聞いていた話と違って困っています。



相談員 今の話を手紙にして、事業者に解約を伝えてみましょう。消費生活センターに来てみませんか。

シーン2 消費生活センターを訪れた少年が、消費生活相談員に相談しています。

相談員 契約時の状況や、事業者にどうしてほしいのかを伝えましょう。

シーン3 その後、少年と消費生活相談員が事業者と面会し、解約の意思を伝えていきます。

事業者 分かりました。解約に応じましょう。

解説

相談者が送った申出書面に基づき、消費生活相談員と事業者の2者間で話し合いが行われることもあります。

シーン4 トラブルが解決した少年が喜んでいきます。

少年 お金が戻ってきた。先輩にも消費生活センターへの相談を勧めよう。

ワーク

最寄りの消費生活センターのウェブサイトなどで消費者被害について調べたり、消費生活相談員から話を聞いたりしてみましょう。

発展問題

マンガ 消費生活センターでの相談とトラブル解決では、消費者である少年が消費生活センターにネットワークビジネスに関する相談をしています。消費者の少年、相談員、事業者の会話から問題点を検討するとともに、消費生活センターから情報を得るなどして、シーン1に関してロールプレイングのシナリオを作って演じてみましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、困ったと思ったら消費生活センターへ相談してください。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。

