

# 消費生活相談事例集

商品やサービスの契約で困った時は

ご利用ください！！



多摩市職員にゃんともTAMA三郎

**多摩市消費生活センター  
消費者相談室**

この小冊子は、消費者被害の防止に役立てていただくために、多摩市消費生活センターの相談窓口寄せられた事例をまとめたものです。

消費生活を安心して送ることができますよう、ご活用ください。  
( 2023年3月 )

## 目 次

消費生活相談について	3～5
出前講座	6
資料展示コーナー	7
相談事例 Q&A	
事例1 巧妙化するフィッシング詐欺	8
事例2 お試しのつもりが定期購入に	10
事例3 ネット通販の詐欺サイト	12
事例4 SNS からの儲け話に注意	14
事例5 押し買い（訪問購入）	16
事例6 屋根修理工事の訪問販売	18
事例7 水回りのトラブル	20
事例8 「ウィルスに感染した」 パソコンに警告メッセージ！	22
事例9 電話勧誘販売（カニの送り付け）	24
事例10 マルチ商法	26
事例11 不用品回収のトラブル	28
事例12 クレジットカードの不正利用	30
クーリング・オフ制度	32
各種連絡先	34
消費生活センターのご案内	裏表紙

## 消費者相談について

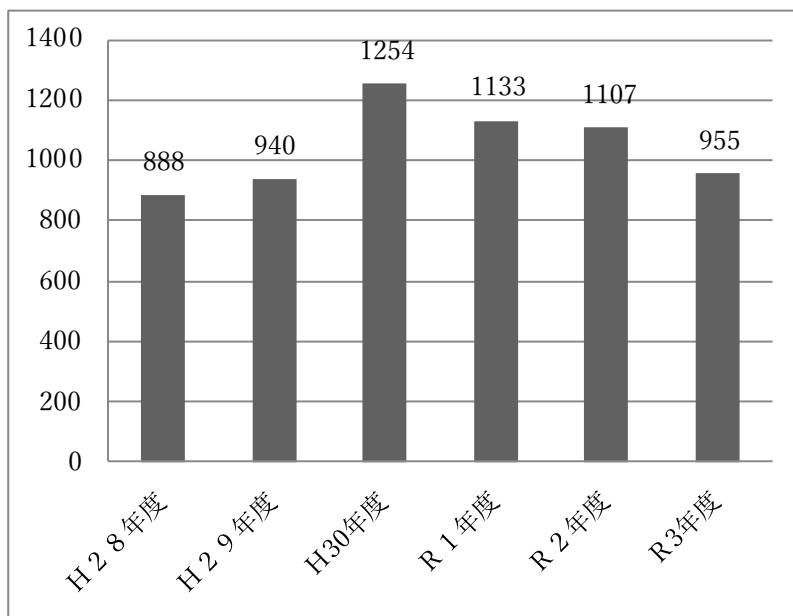
私たちは毎日の生活の中で、様々な商品やサービスを購入したり、利用して生活していますが、消費生活上のトラブルは年々、複雑になっています。

そして一度トラブルが起きると個人の力で解決することは困難になっています。

多摩市では市民の消費生活の安定と向上を図り、消費者の財産を守るために消費者相談を行っています。

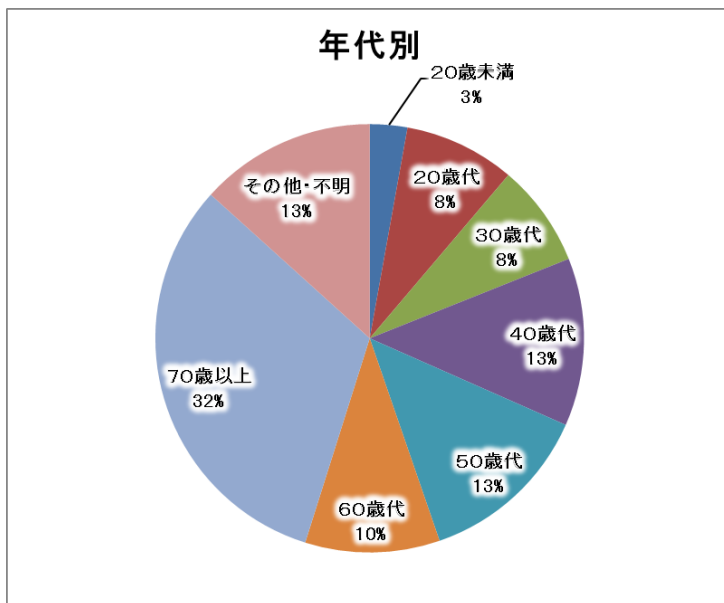
(1) 年度別相談件数

(件)



(2) 相談者の年代別内訳

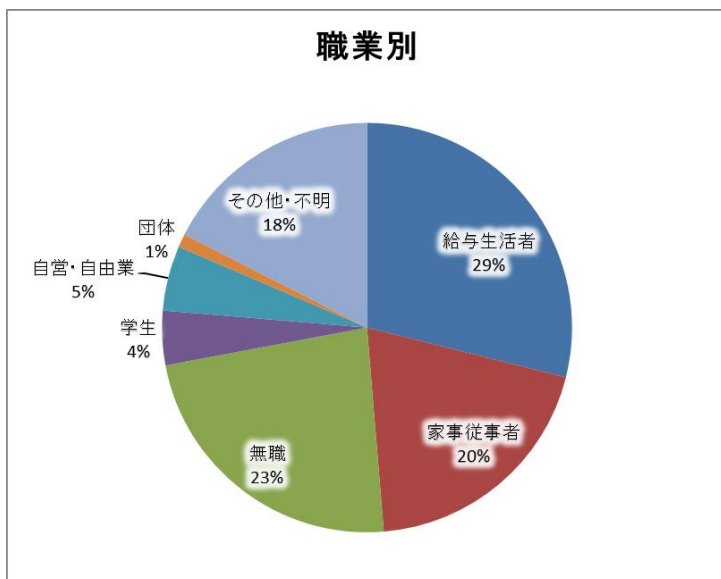
\*R3年度



1

(3) 相談者の職業別内訳

\*R3年度



(4) 相談内容

\*R3年度 上位5位 複数回答

契約・ 解約	販売 方法	品質・機能 ・役務品質	接客 対応	価格・ 料金
654 件	348 件	94 件	88 件	66 件



(5) 相談の多かった商品・サービス

\*R3年度 上位5位

	内 容	件数	率
商 品	教養娯楽品 (PC、スマホ、AV、書籍等)	114 件	11.9%
	商品一般 (ダイレクトメール等)	78 件	8.2%
	保険衛生品 (医薬品、医療用具、化粧品)	76 件	8.0%
	食料品 (健康食品、酒類、飲料等)	53 件	5.5%
	被服品 (洋服、和服、身の回り品等)	52 件	5.4%
サ ー ビ ス	教養・娯楽サービス (旅行、鑑賞、教室・講座等)	93 件	9.7%
	運輸・通信サービス (運輸、インターネット等)	67 件	7.0%
	他の役務 (外食、冠婚葬祭、代行等)	58 件	6.0%
	金融・保険サービス (保険、預貯金、証券等)	49 件	5.1%
	レンタル・リース・賃借	46 件	4.8%



## 出前講座

悪質商法の実態や、被害防止のポイントなどについて、消費生活相談員がお話します。

市内の自治会、老人クラブ、市民団体、学校などで希望する団体がありましたら、ご利用ください。

費用は無料です。

### ○講座内容

消費者を狙う悪質商法の手口、被害発見のポイント、被害発見時の対応など、団体のご希望に応じます。

### ○申込方法

実施予定の1カ月前を目安に消費生活センターまでお申し込みください。

申し込み団体の実情に合った講座内容とするため、事前に相談員を含め調整させていただきます。

### ○実施時期

原則として、平日と第1・3土曜日（但し、第1・3木曜日、祝日を除く）の、午前10時～午後4時の間で、30分～2時間程度。

### ○実施場所

多摩市内各所（ご希望地）

### ○その他

映写用機器を団体でご用意いただければ、消費者啓発用のDVDの上映も可能です。





## 資料展示コーナー

多摩市消費生活センターでは皆様の消費者活動を支援するため、消費生活に係る様々な資料を収集・展示し情報を提供しています。

○蔵書、資料、パンフレット

利用時間：午前9時～午後5時



○映像資料（DVD）

悪質商法被害防止から商品知識や消費生活全般を学ぶものなど幅広いジャンルのものがあります。

貸し出しをしておりますので、消費生活センター事務室へお申し込みください。 ※利用期間：原則1週間

### 所蔵作品（例）

洗濯の心得 洗濯とクリーニングの基本	27分
若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心	19分
これで安心！金融商品のご購入 投資信託 編/「変額年金保険」編	25分
回復します消費者被害 守ります消費者の利益	27分
家族で防ごう！ 金融犯罪	15分
私は、だまされない！？ ～悪質商法の被害を防ぐ鉄則集～	18分
大切です！食品表示 ～理解って作ろう新表示編～	26分
リーガルレッスン 民法と契約の基礎を学ぶ	12分
高めよう！「見守り力」	27分
その情報、誰のもの？ ～情報社会と権利侵害～	19分
住まいの知識は一生の知識 ～安全で快適な生活のために～	25分
慣れと油断は事故のもと！ ～製品事故から身を守るために～	27分
ホントにいいね？その契約	15分

## ★★事例 1★★



### 巧妙化するフィッシング詐欺

～本物そっくりの偽サイト～

#### Q1 偽メールによるフィッシング

クレジットカード会社から【重要なお知らせ】「〇〇〇カードからの緊急のご連絡」というメールが来た。驚いてメールのリンクをクリックし、カード会社のサイトでカード情報や個人情報を入力したら、カードを不正利用されてしまった。

#### Q2 偽SMS(※1)によるフィッシング

宅配会社から「荷物をお届けしましたが不在のため持ち帰りました」というSMSが届いた。URLをタップしたら宅配会社のサイトのログイン画面になり、指示に従ってIDやパスワードを入力したところ、自分のアカウントでサービスを不正利用されてしまった。

(※1) ショートメッセージサービスの略。電話番号を宛先に指定して、メッセージを送受信できる





大手通販サイトやクレジット会社、宅配会社に加えて、通信事業者などをかたる偽メールや偽SMSが増えています。誘導した偽サイトに個人情報を入力させて盗む「フィッシング詐欺」です。携帯電話会社の暗証番号などを入力させられ、キャリア決済(※2)を不正利用されたケースもあります。

入力してしまった場合や、不正利用の被害に気付いた時は、すぐにカード会社など関係事業者に連絡して、調査を依頼してください。偽サイトに入力したカード番号やパスワードなどは、変更しましょう。

(※2) 携帯電話会社の ID・パスワード・暗証番号などによる認証を利用することで、携帯利用料金と合算して商品等の購入代金を支払うことができる決済方法

## ★ワンポイント★

偽サイトは巧妙に作られているので、見分けることは簡単ではありません。メールや SMS が本物かどうか迷った場合には、公式サイトなどで確認してください。日頃から、メールや SMS に記載された URL にはアクセスしないようにしましょう。クレジットカード番号、パスワード、暗証番号など、重要な情報は安易に入力しないように気を付けてください。

フィッシングの手口はどんどん変化しています。最新の手口や対処方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)、フィッシング対策協議会のホームページが参考になります。



## ★★事例2★★

### お試しのつもりが定期購入に

スマホで SNS の広告を見て 500 円のクリームを注文し、商品と一緒に送られてきたコンビニ用振込用紙で代金を支払った。それ以上購入するつもりはなかったのに、2 週間後にまた商品が届いた。通販業者に連絡したところ「定期購入なので商品を 5 回受け取らないと解約できない」と言われた。2 回目以降毎月 8000 円もかかる定期購入だとわかっていたら申し込まなかった。解約したい。





SNS の広告などを見て、安いお試し価格に魅力を感じて1回だけのつもりで化粧品やサプリを購入したところ、実際は複数回の購入が条件の定期購入だったという相談が寄せられています。定期購入の販売サイトでは、低価格であることが強調されている一方で、契約条件や解約方法などの表示が小さかったり、注意深く読まないで契約内容を認識しづらくなっています。

また定期購入だとわかって申し込んだ場合でも「いつでも解約可能」と書いてあったのに、電話が繋がらなかったり、解約方法が電話やメッセージアプリに限定され、解約手続きが出来ないと言ったトラブルもあります。

## ★ワンポイント★

ネット通販は通信販売なのでクーリングオフ制度は適用されません。

注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入の場合、継続期間や支払い総額などの契約内容、解約・返品の方法と条件をしっかりと確認しましょう。

★特定商取引法が改正され、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。



## ★★事例3★★

### ネット通販の詐欺サイト

スマートフォンに表示された広告から、有名企業の公式サイトだと思い、格安で販売されていたブランドバッグを注文した。代引きで商品が届いたが、粗悪なニセものだった。サイトの事業者に連絡しようとしたが、住所、電話番号はでたらめで、メールの返信もない。代金を返してほしい。





この相談事例は、有名企業の公式サイトによく似た詐欺サイトで、相談室では連絡もできませんでした。

インターネット通販で、代金を支払ったが商品が届かない、海外から粗悪な二セものが届いた、事業者と連絡が取れない、などの相談が多数あります。注文時に入力した個人情報やクレジットカード番号が悪用される場合もあります。

詐欺サイトにカード番号を入力してしまった場合は、すぐにクレジット会社にカード番号の変更、請求内容の確認を申し出てください。代金を振り込んだ場合は、警察や金融機関への申し出により振込先の口座が凍結される場合があります。

## ★ワンポイント★

販売価格が大幅に値引きされている場合などは詐欺サイトの可能性が高く、注意が必要です。

注文する前に、

- ・事業者の所在地、電話番号などを必ず確認する
- ・ネット上にそのサイトに関するトラブル情報がないか調べる

など冷静にチェックし、疑わしい場合は購入するのをやめましょう。



## ★★事例 4★★

### SNS からの儲け話に注意

SNS で「誰でも出来る簡単な作業で高収入が得られる」という副業の広告を見て申し込んだ。最初に簡単なガイドブックを購入したところ「電話で手厚いサポートをする」と勧誘を受け、追加で 20 万円を振り込んだ。言われたとおりに作業しているのに全然儲からないし、サポートもない。解約して返金してほしい。





「高収入が得られる」「簡単に家で副業出来る」などと SNS の広告に魅力を感じて高額な「情報商材」を購入してしまうトラブルが増えています。「情報商材」とは、インターネット通販等で、副業、投資や、ギャンブルなどで高額収入を得るためのノウハウと称して販売されている情報のことです。PDF 形式などの電子媒体で取引されることが多く、パソコンやスマートフォンを使ってダウンロードや閲覧することができます。情報商材は購入するまで内容を確認することができないため、広告や事前の説明とは違って実際には価値のない情報であったということが多いのが現状です。

## ★ワンポイント★

情報商材は契約前に中身を確認することが出来ません。儲け話につられて安易に契約しないこと、またクレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないように注意しましょう。



## ★★事例5★★

### 押し買い（訪問購入）

「不用品を買い取りたい」と訪問されて…

「近所にリサイクルショップを開店するので、いらない洋服や靴などを買い取りませんか」という電話があり、家に来てもらった。しかし、洋服や靴は買い取ってもらえず、貴金属やコインはないのかと迫られ、断り切れずに指輪やネックレスなど数点を1万円で買い取られてしまった。

後でよく考えると、安く買われてしまったと思う。思い出の品でもあり返してもらいたい。







契約から3日後の相談だったので、ハガキでクーリング・オフを通知しました。買い取り代金を返金し、品物が戻されました。

## ★ワンポイント★

訪問購入についても、契約書面を受け取った日を含めて 8 日間は、クーリング・オフができます(中古車など一部対象外の物品があります)。

しかしなかには、契約書面を渡さない・連絡先がうそであるなど、相手と交渉できない場合もあります。また、クーリング・オフできたとしても、渡した品物の特定は難しいため、違う品物を返されそうになったという事例もあります。

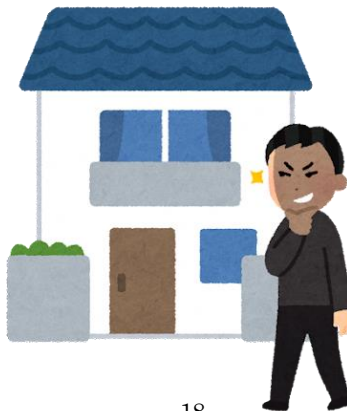
不用品を売る時は、できれば複数の店舗に持ち込んで、買い取り価格を比較して、納得してから売りましょう。

## ★★事例6★★



### 屋根修理工事の訪問販売

突然知らない業者の訪問を受け「近くで屋根修理工事をしているものだが、お宅の屋根の瓦が浮いているのが見えた。今なら 3000 円で直してあげる」と言われ、修理を依頼した。ところが、「屋根がひどい状態になっている。早く全体を工事しないと雨漏りする」と言われ、慌てて工事契約書にサインしてしまった。契約書の控えは渡されず、工事内容も、契約金額も分からない。本当に必要な工事か分からず不安だ。





不安をあおって契約を急がせる事業者には注意が必要です。「瓦が浮いている」「屋根がひどい状態になっている」などの説明が事実ではない場合もあります。その場ですぐに契約せず、本当に必要な工事なのか、複数の業者から見積もりを取ったり、家族や身近な人に相談してみましよう。

## ★ワンポイント★

訪問販売の場合、工事が終了していてもクーリング・オフできる場合があります。あきらめずにご相談ください。





## ★★事例7★★

### 水周りのトラブル

～トイレの詰まりに20万円!?

昨夜、トイレットペーパーが便器に詰まった。インターネットで検索して上位にあった「24時間対応・3000円～」と書いてあった業者を呼んだ。作業員は「ラバーカップでは詰まりが解消しなかった。便器を外すが25000円かかる」とのこと。了承して作業して貰ったが解消しなかった。次は機械を使うので15～20万円かかるとのこと。トイレが使えないと困るので、了承して作業して貰い、詰まりは解消された。

その場で請求されて20万円を支払ったが高額すぎないか。



(参考)水周りの修繕の相談先

三多摩管工事協同組合「水道メンテナンスセンター」

電話:0800-111-4430(フリーダイヤル)

※賃貸住宅にお住まいの方は、所有者・管理会社に  
あらかじめご相談ください。



水周りのトラブルは突然起こります。慌ててインターネットの検索で上位に出た業者に連絡してしまいがちですが、サイトに掲載されている安価な金額で修理して貰えるとは限りません。電話で修理を依頼するときには、どのくらい費用がかかるのか、詳しく確認してから依頼するようにしましょう。

作業の途中でも、高額な費用がかかると分かった時には、作業を止めて貰うという判断も必要です。高額な料金に納得できない場合は、その場で支払わず、後日振り込むと伝えましょう。落ち着いて相場の料金などを調べた上で、減額交渉が可能な場合もあります。

## ★ワンポイント★

便器のつまりは市販のラバーカップで解消することも多いです。業者を呼ぶ前に試してみましょ。つまりの原因が水に溶けるものであれば、しばらく時間を置くことで流れるようになることもあります。

日ごろから突発的なトラブルに対応できるよう、地元の水道業者など、信用できる店を探しておくことも大切です。

## ★★事例 8★★



「ウィルスに感染した」

パソコンに警告メッセージ！

パソコンの画面に突然「ウィルス感染」の表示が出て大きな警告音が鳴った。驚いて表示されている大手ソフトウェア会社の電話番号に連絡すると、「ウィルスに感染している。3年間のサポート契約が必要」と片言の日本語で言われた。

指示されるままコンビニでプリペイドカード 5万円を購入し、コード番号を知らせたが「コード番号が間違っている」などと言われ何回もカードを買い直しさせられ、20万円も支払ってしまった。





事例のような電話番号付きの警告は偽警告です。電話をしてはいけません。返金を求めようとしても相手と連絡が取れなくなるケースがほとんどです。

## ★ワンポイント★

突然、警告表示や警告音が出ても、まずは冷静に真偽を見極めましょう。消すには画面を閉じるか、パソコンを再起動します。不安ならパソコンに詳しい人や販売店に相談しましょう。また、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページも参考になります。





## ★★事例9★★

### 電話勧誘販売

「カニを送る」と言われたけれど?!

突然電話があり、「以前ご旅行の際にお土産を買っていた  
だいた業者です。その節はありがとうございました」と話が  
始まった。戸惑っているうちに「タラバガニの入ったお得な海  
産物の詰め合わせを送ります」と言われ、断るタイミングを逃  
してしまった。1万5千円のセットだというが、いくらお得で  
も高額なので欲しくない。

しかし、会社の名前も聞いていないし、電話番号も分から  
ないので、届く前に断りたくても連絡できない。  
何とか断れないものか。







強引な海産物の電話勧誘販売が多発しています。電話勧誘販売は不意打ち性が高いことから、特定商取引法で規制されています。

クーリング・オフが出来ることが記載された書面を受け取ってから8日間は、無条件で解約することができます。

この書面は、普通は送られてきた商品に同封されていますので、商品を受け取ってから、書面で相手を確認めて、クーリング・オフ通知を発信することができます。その後、業者に商品を引き取ってもらえばよいのです。

事例のような生鮮食料品の場合には、宅配で配達されてきた時に係員に事情を伝え、送り元の会社名と住所・電話番号を控えた上で受け取り拒否をするようお勧めすることもあります。その後で業者にクーリング・オフ通知を出します。

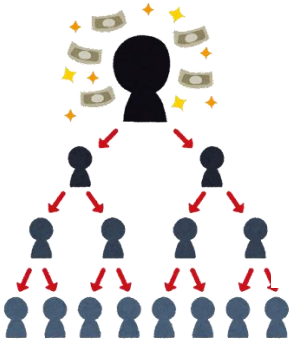
## ★ワンポイント★

勧誘の電話が頻繁にかかって来て煩わしいとか、強引に話を勧められて断るのが大変といった相談もよくあります。受けたくない勧誘の相手とは話をしないのが一番なので、常に留守番電話の設定にしておいて、相手が名乗ってから必要な場合だけ出るという方法をお勧めしています。

## ★★事例 10★★

### マルチ商法

いい話があるとSNSで誘われて…



SNSで知りあった人から、「すごい人がいる。その人に会ってから人生が変わった」と誘われて会う約束をした。

その人に「お金をもうけて勝ち組になりたくない？この投資用ソフトで運用すればすぐに儲かる。友人を誘えば、1人10万円の紹介料も入る」と説明され、30万円のソフトを勧められた。学生でお金がないと断ったが、「すぐに元が取れるから借りればいい」と言われ、学生ローンで借りて支払った。

自分でソフトを使ってみたが、難しくて訳が分からず、友人を誘ってもうまくいかない。解約できないだろうか。





これは連鎖販売取引(マルチ商法)です。20日間のクーリング・オフ期間内でしたので、ハガキでクーリング・オフを通知し、着払いでソフトを返品し、後日30万円も返金されました。

## ★ワンポイント★

若者の間に、「ネットワークビジネス」などと称して、友人を紹介すれば簡単に儲かると勧められ、気軽にマルチ商法に引き込まれる事例が増えています。

必ず儲かると勧誘されますが、高収入を得られるのはピラミッドの頂点にいる会員だけであり、大半の人は商品の支払いだけが残り、友人関係が壊れてしまうこともあります。

楽しんで儲かる話はありません。親しい友人や先輩の誘いでも、きっぱり断る勇気が必要です。



**お断りします**



## ★★事例 11★★

### 不用品回収のトラブル

大型家具などを処分しようと思い、チラシが入っていた不用品回収業者を呼んだ。見積で15万円といわれ驚いたが、前金1万円を支払って10日後の作業を依頼した。しかしやはり高額なので、すぐ翌日に解約したいと申し出たが、50%のキャンセル料を請求された。



#### 【参考】

エコプラザ多摩

粗大ごみ専用ダイヤル

042(375)9713



チラシの入っていた業者やインターネットで見つけた業者に、不用品の回収を頼んだところ、高額な料金を請求されたという相談が多く寄せられています。見積書を出さずにトラックに積み込んでしまったから強引に請求するケースや、不用品をなんでも買い取ると宣伝していたので呼んだところ、逆に高額な引き取り費用を請求されたというケースもありました。

家庭からの不用品の収集・運搬を行うには、「一般廃棄物処理業(収集・運搬)」の市の許可が必要ですが、こうした業者のほとんどは無許可の違法業者です。一旦支払ってしまうと返金交渉は非常に困難です。利用しないように注意しましょう。

今回の事例では、センターで書面を確認したところ、キャンセル料は7日前から50%と書いてありました。相談者には、まだ9日前なのでキャンセル料は発生しないと業者に申し出て、1万円の返金を求めるように助言しました。

## ★ワンポイント★

不用になった家具などは、粗大ごみとして市の収集に出してください。エコプラザ多摩の粗大ごみ専用ダイヤルは、042(375)9713です。運び出しが困難な場合は、許可を受けている業者をエコプラザに問い合わせ、事前に見積もりしたうえで依頼するようにしましょう。



## ★★事例 12★★

### クレジットカードの不正利用

**利用明細は毎月必ず確認！**

「通帳を記帳したら、半年前にクレジットカード会社から20万円が引き落とされていた。心当たりがなく、カード会社に問い合わせたら、『もう返金できない。保障期間内に連絡があれば、調査して不正利用なら返金した』と言われた」という相談がありました。





迷惑メール、SMS(ショートメッセージ)に入力、返信してしまったり、サーバーハッキングなどでカード情報等を盗み取られ、ネットでクレジットカードを不正利用される被害が増えています。

カード会社への連絡が一定期間後になってしまうと、不正利用でも調査や返金がされない場合があります。

## ★ワンポイント★

最近の利用明細が郵送されず、自分でカード会社のホームページにアクセスし確認するシステムが多く、ついそのままになりがちです。

・利用明細は毎月必ず確認しましょう。クレジットカードを利用した際の伝票や注文確認メール等は保管しておき、日付や金額等を利用明細と突き合わせて確認しましょう(利用明細には、店舗名が異なる名称で記載されていることもあります)。

・自分に覚えがなくても家族がカードを利用している可能性もあるので、家族にも確認してみましょう。

・不正利用が疑われる場合は、早急にカード会社に連絡しましょう。

# 「クーリング・オフ制度」

「突然の訪問販売で、不要なものを買ってしまった」

「街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった」

このような不意打ち性の高い取引に関しては、無条件で契約を解約できる「クーリング・オフ」という制度があります。

一定の期間内にはがき、電子メールなどで通知します。

販売方法、商品によってはクーリング・オフできない場合もありますので、詳しくは相談室までお問い合わせください。



## クーリング・オフの記載例（はがき）

おもて

うら

〒123-4567

〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇〇〇会社  
代表取締役

様

通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 〇年〇月〇日

商 品 名 〇〇〇〇

契 約 金 額 〇〇〇円

販 売 会 社 〇〇〇〇

担 当 者 氏 名 〇〇〇〇

支払った代金〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

〇年〇月〇日  
多摩市〇〇町〇〇番地  
氏名 〇〇〇〇

※クーリング・オフ＝意味「頭を冷やす」



## 特定商取引法による クーリング・オフ期間一覧表

取引内容	期間
訪問販売※1	8日間
訪問購入(押し買い)	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売(マルチ商法)	20日間
特定継続的役務提供※2	8日間
業務提供誘引販売(内職・モニター商法)	20日間

※1 キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む

※2 語学教室、エステ、美容医療、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7業種、関連商品が対象

### クーリング・オフをする時の注意点

- ① はがき等書面による方法
  - ・書面は両面コピーをとり、特定記録郵便や簡易書留など、記録に残る方法で発送しましょう。
  - ・クレジット契約をした場合は、同時にクレジット会社にも発送しましょう。
- ② 電磁的方法
 

電磁的方法の代表例としては、電子メール、事業者のウェブサイトにて設けているクーリング・オフ専用フォームなどがあります。

  - ・契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合は、それに従って通知をしてください。
  - ・クーリング・オフを行った電子メールを保存しておきましょう。
  - ・ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームで通知した場合には画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

## 各種相談先



### 【消費生活相談】

※消費生活相談は基本的に居住地の消費生活センターで受けることになっています。

多摩市消費生活センターの相談日でない日や受付時間外に緊急で相談する場合は消費者ホットライン「**188**」をご利用ください。

### ※消費者ホットライン

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。

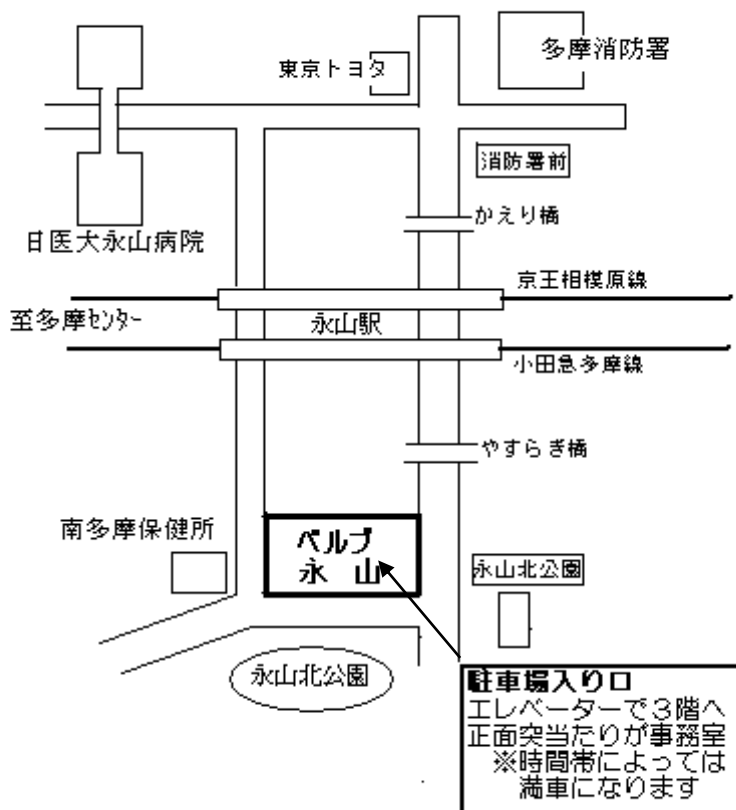
多摩市消費生活センターにつながらない場合は、国民生活センター「平日バックアップ相談」（平日10時～12時、13時～16時 ☎03（3446）1623）や国民生活センター「お昼の消費者相談」（平日11時～13時 ☎03（3446）0999）を案内されます。

## 【専門相談】

※専門的な相談やピンポイントの相談をしたい場合にご利用ください。

※受付時間はそれぞれの相談機関で異なります。

法テラス多摩（法律全般）	0570(078)305
金融庁「金融サービス利用者相談室」	0570(016)811
証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC フィンマック）	0120(64)5005
（一社）全国銀行協会「全国銀行協会相談室」	0570(017)109
（一社）生命保険協会「生命保険相談所」	03(3286)2648
（一社）日本損害保険協会「そんぽADRセンター」	0570(022)808
（一社）日本クレジット協会「消費者相談専用電話」	03(5645)3361
（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住まいるダイヤル」	0570(016)100 03(3556)5147
東京都「貸貸ホットライン」	03(5320)4958
東京都宅地建物取引業協会「不動産相談所」	03(3264)8000
総務省「電気通信消費者相談センター」	03(5253)5900
（一社）日本旅行業協会（JATA）消費者相談室	03(3592)1266



## 多摩市消費生活センター

(ベルブ永山3階)

電話 042-374-9595

相談日 月曜から金曜（但し第1・3木曜、祝日は除く）、  
第1・3土曜

時間 午前9時30分～正午、午後1時～4時

所在地 多摩市永山一丁目5番地 ベルブ永山3階