

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

はじめに

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。
(2022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 火災保険を使って修理が出来るという勧誘に注意！	18
事例7 水回りのトラブル	20
事例8 光回線の電話勧誘	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。

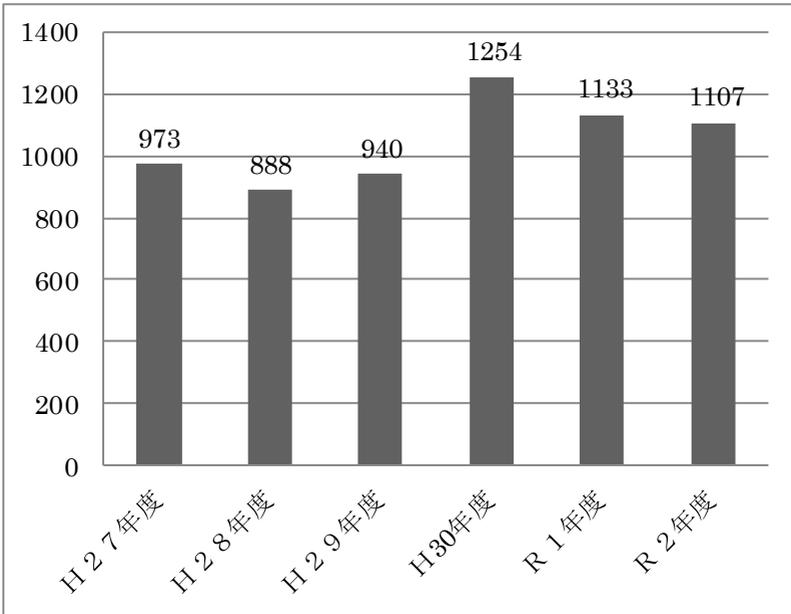
そして一度トラブルが起きると個人の力で解決することは困難になっています。

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。

その内容は契約、販売方法、品質などに関するもので、日用品や食品から車や不動産、またエステや教育、安全など幅広い消費生活に係る範囲を対象としています。

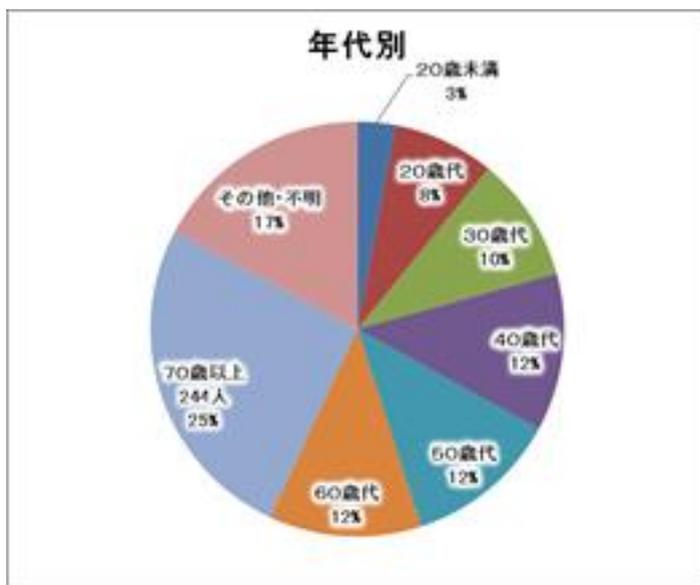
(1) 年度別相談件数

(件)



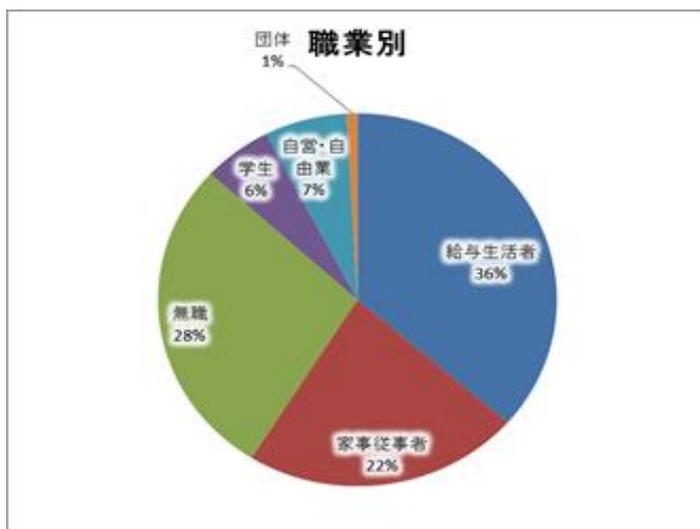
(2) 相談者の年代別内訳

*R2年度



(3) 相談者の職業別内訳

*R2年度



(4) 相談内容

*R2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	価格・ 料金	接客 対応
750人	453人	104人	95人	90人



(5) 相談の多かった商品・サービス

*R2年度 上位5位

	内 容	件数	率
商 品	保険衛生品 (医薬品、医療用具、化粧品)	104人	9.4%
	教養娯楽品 (PC、スマホ、AV、書籍等)	90人	8.1%
	商品一般 (ダイレクトメール等)	82人	7.4%
	食料品 (健康食品、酒類、飲料等)	82人	7.4%
	住居品 (家電、家具、台所用品等)	64人	5.8%
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス (運輸、インターネット等)	196人	17.7%
	金融・保険サービス (保険、預貯金、証券等)	64人	5.8%
	教養・娯楽サービス (旅行、鑑賞、教室・講座等)	61人	5.5%
	他の役務 (外食、冠婚葬祭、代行等)	61人	5.5%
	レンタル・リース・賃借	48人	4.3%



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)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。商品の注文前に定期購入が条件となっていないか、支払い総額がいくらか、解約・返品の方法と条件をしっかりと確認しましょう。



★★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、海外から粗悪なニセものが届いた、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★★

火災保険を使って
修理が出来るという勧
誘に注意！

保険金請求の手伝いをしているというコンサルタント業者から、「去年の地震で保険金請求したか？」と突然電話があり「していない」と返答すると家に訪問してきた。家の周りを調査し基礎や外壁の細かな亀裂に対して「地震による損害と申告すれば保険金がおける」と言って災害復興支援業務依頼の書面を見せられたので契約した。後日、保険会社の確認を経て保険金が支払われたが、直後にコンサルタント業者から保険金の40%を5日以内に支払うよう請求があった。保険金の40%の報酬は高すぎるのではないか？





「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるかわかりません。すぐに契約するのは止めましょう。また契約前に必ず契約書を確認し、手数料等の有無や支払い条件を確認しましょう。経年劣化による損傷と知りながら、自然災害などの事故による損傷と申請するなど嘘の理由で保険金請求をすると詐欺に該当する場合があります。トラブルに巻き込まれる可能性があります。

★ワンポイント★

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。保険契約の内容や補償の範囲について書類をよく確認し、加入している保険会社や保険代理店等に直接相談しましょう。





★★事例7★★

水周りのトラブル

～トイレの詰まりに20万円！？

昨夜、トイレト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。





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、減額交渉することもできます。

★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う。つまりの原因が水に溶けるのであれば、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。

(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

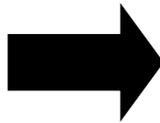
※賃貸住宅にお住まいの方は、所有者・管理会社に
あらかじめご相談ください。



★★事例 8★★

光回線の電話勧誘

契約中の大手電話会社を名乗って電話があり、アナログ回線が廃止になるので光回線に変更する必要があると説明された。料金は安くなるし、工事費用はキャッシュバックするとのことであった。必要な契約変更だと思って了承した。工事が終わった後で大手電話会社に問い合わせたところ、確かにアナログ回線は廃止になるが、電話はそのまま使えるとのこと、光回線に切り替える必要はないことが分かった。不要な工事だったので元に戻して欲しい。





この件については、電話をかけてきた代理店が嘘の説明をしていたことが明らかだったので、大手電話会社に事情を伝えて、契約を元に戻すことが出来ました。

アナログ回線(固定電話)は2024年以降、IP電話に切り替わります。電話会社内の設備の切り替えなので、ご家庭の電話機はそのまま使えますし工事也不需要ありません。料金が安くなるなどのメリットもあります。

インターネットを利用しないのであれば、光回線に切り替える必要はありません。光回線にすると安くなるなどと説明をして勧誘する光回線事業者も見受けられますが、応じないようにしてください。

★ワンポイント★

光回線やプロバイダ変更の電話勧誘や訪問販売が盛んに行われています。多くは代理店が行っており、競争が激しくなる中、営業成績を上げるために、無理な勧誘も見られます。

突然の訪問や電話で安くなると言われてしまうと、相手のペースに乗せられがちです。その場で契約せず、よく話を聞いた上で、今の契約内容も確認して、検討するようにしましょう。

通信の契約には、初期契約解除という制度があります。契約内容を記載した書面を貰ってから8日間であれば、それまでの実費だけの支払いで解約できます。書類は必ず確認してください。



★★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
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「タラバガニの入り
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。

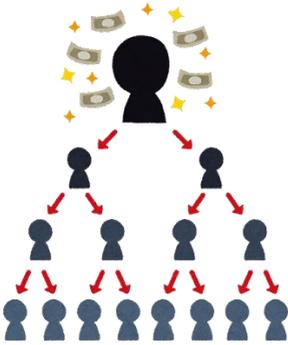
クーリング・オフが出来ることが記載された書面を受け取ってから8日間は、無条件で解約することができます。

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、書面で相手を確認して、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

いい話があると友人に誘われて…

大学のサークルの先輩から、「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。

その人は「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て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て、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★

最近では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、無条件で解約できる「クーリング・オフ」という制度があります。

契約書を受け取った日を含めて、一定の期間内に、ハガキなどの書面で通知します。

販売方法、商品など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（ハガキ）

おもて

〒123-4567

〇〇市〇〇町〇〇番地
〇〇〇〇会社 代表取締役 様

うら

私は、〇年〇月〇日、貴社と次の契約をしましたが、解除します。
商品名 〇〇〇
契約金額 〇〇〇円
私が支払った代金〇〇円は、至急返金してください。受け取った商品は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

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6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通知は必ず書面で行います。
- ②書面はコピーをとり、特定記録郵便や簡易書留など、記録の残る方法で郵送しましょう。
- ③クレジット契約をした場合はクレジット会社へも郵送しましょう。



※クーリング・オフ=意味「頭を冷やす」

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。

※その他の休日相談

全国消費生活相談員協会「週末電話窓口」	03(5614)0189
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「ウィークエンドテレホン」	03(6450)6631

※受付時間はそれぞれの相談機関で異なります。

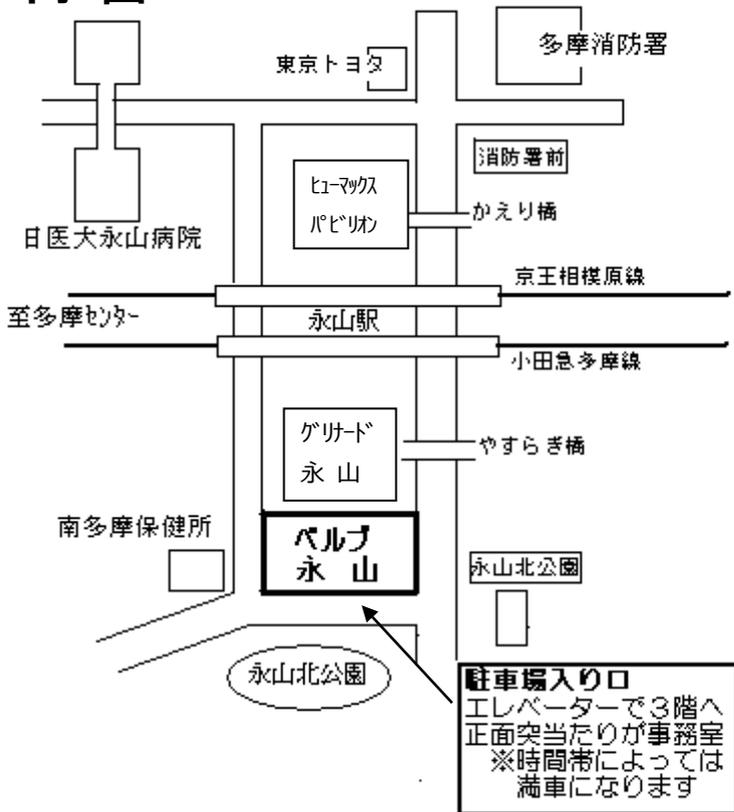
【専門相談】

※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
(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
(公社)日本通信販売協会「消費者相談窓口」	03(5651)1122
(公社)日本訪問販売協会「訪問販売ホットライン」	0120(513)506
う公財)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
総務省「電気通信消費者相談センター」	03(5253)5900
(一社)日本旅行業協会消費者相談室	03(3592)1266
全日本葬祭業協同組合連合会	0120(783)494

案内図



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