# 相談する前に

## Q. 誰でも相談できるの?

神戸市内に在住の方が対象です。

※事業者や個人事業主からの相談はお受けできません。

## Q. 相談は契約者本人でないとダメ?

できるだけ本人から相談してください。 本人が相談できない場合は本人同席のもと、 ご家族等から相談してください。

## Q. どんなことでも相談できるの?

消費者と事業者の契約に関するトラブルの相談が対象です。

※以下の相談には対応できません。

- ・価格の妥当性や事業者の信頼性
- ・相隣問題や個人間のトラブル
- 事業者に対する損害賠償や慰謝料

## **Q.** 費用はかかるの?

相談は無料です。

※通信費用はご負担ください。

## **Q.** 相談に必要なものは?

契約書や申し込み画面のコピーなど契約の 日時やいきさつがわかるものをご用意くだ さい。

## 相談方法

## ステップ 1



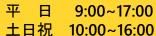
契約書や申し込み画面のコピーなど 契約の日時やいきさつがわかるもの を用意する。

### ステップ 2

#### 電話相談

いやや

消費者ホットライン188



- ※12/29~1/3除く
- ※携帯電話会社の通話料定額サービスの 適用はありません。
- ※平日は078-371-1221でもつながります。

#### 来訪相談

平 日 9:00~16:30

- ※祝日・12/29~1/3除く
- ※事前予約制。まずは電話にて相談を伺いますので、来訪日時を相談員と決定してください。

#### オンライン相談

※初回のみ受付。継続相談は電話または 来訪でお願いします。

#### ステップ3



消費生活相談員が相談をお受けします。

どうしよう!? 消費者トラブルで困ったら **消費生活センター** 

消費生活センターでは、商品やサービス に関する契約トラブルについての相談を、 消費生活相談員がお受けしトラブル解決 に向けたアドバイスなどを行っています。

#### T KOBE

消費者トラブルに関するご相談は

消費者ホットライン

**\2188** 

#### 神戸市消費生活センター

平 日: 9:00~17:00 (078-371-1221でもで 土日祝: 10:00~16:00 (12/29~1/3除く)



#### 消費生活センターでできること

- ・消費者トラブルの相談と解決に向けた助言
- ・適切な窓口の紹介
- ・ あっせん (事業者との交渉のお手伝い)



# 消費者トラブルで困ったら 神戸市消費生活センターへ



#### 訪問購入

来訪してきた業者に、売るつもりのなかった貴金属や指輪まで強引に買い取られた。



#### 電話勧誘販売

電話で海産物を勧められて断った はずなのに、代引き配達で商品が 届いた。

#### 電話相談

消費者ホットライン

**188** 

平 日:9:00~17:00

土日祝:10:00~16:00

- ※12/29~1/3除く
- ※携帯電話会社の通話料定額サービスの 適用はありません。
- ※平日は078-371-1221でもつながります。

#### 来訪相談

オンライン相談

神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

平日:9:00~16:30 ※祝日・12/29~1/3除く

- ※事前予約制。まずは電話にて相談を伺いますので、 来訪日時を相談員と決定してください。
- 消費生活センターホームページの相談入力 フォームより。
- ※初回のみ受付。継続相談は電話または来訪で お願いします。

神戸市消費生活センター

Q検索







#### 点検商法

「無料で点検します」と突然来訪してきた業者に、不必要な工事の 契約をさせられた。



#### 定期購入

『初回お試し〇〇円』 1回だけのつもりが、実は定期 購入が条件だった。