

消費生活センターへの相談
公的機関利用なら無料

公的機関の消費生活センターに消費者トラブルの相談をしようと思
い、インターネットで検索し連絡したところ、手数料を請求された。
公的機関なのに手数料を取られるのか、との相談が寄せられています。

事例

スマホで無料のアダルトサイトを見ようとして年齢確認画面をタッ
プしたところ会員登録され、高額な登録料を請求された。不安になり
無料で相談できる公的機関をネットで検索したところ、「無料」「公式」
と書かれた消費生活センターらしきホームページが見つかり電話をし
た。担当者から「支払い義務はあるが、支払わなくてもよいようにし
てあげる。それには手数料が必要なので、ATMから振り込んでほし
い」と言われ、今コンビニのATMに来ている。公的機関がトラブル
の解決に手数料をとるのはおかしいと思い、振り込む前に他の消費生
活センターに確認しようとネットで検索したら、県消費生活センター
に行き当たった。手数料を振り込ませる消費生活センターは信用でき
るのか。(30代・男性)

アドバイス

消費生活センターは、消費者安全法に基づき設置されている公的機
関です。独立行政法人国民生活センターのホームページの「全国の消
費生活センター等一覧」には、連絡先や受け付け時間などが掲載され
ています。商品やサービスといった消費生活全般に関する苦情や問い
合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立
場で処理にあたっています。相談者に「手数料」を要求することはあ
りません。

また、インターネットの検索サイトに「消費生活センター」「消費者
センター」などのキーワードを入力した検索結果に「公式」と表示さ
れていても、「公式」イコール「公的」ではありません。民間事業者の
「公式」ホームページの場合もありますので注意してください。もし
トラブルになった場合は、最寄の消費生活センターにご相談ください。

県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を電話または面接で受け付けています。

電話番号は058-277-1003です。

(開設時間：平日8:30~17:00)

土曜日は電話相談(9:00~17:00)のみ受付

消費者ホットライン 0570-064-370

※ 上記番号は、お住まいの市町村又は県の相談窓口につながります。

H27. 3. 26 岐阜新聞