

# 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  
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**  
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をお願いします。

## 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。



## 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



いやや

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

神戸市中央区橋通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。

### オンライン相談

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

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。