



今日のグッジョブ  
[消費生活センター]

## 消費者トラブルの相談窓口



事業者指導班 きたしまつひで 北島龍秀さん  
消費者行政推進のため、国の交付金を県内市町へ補助金として交付する業務を行っています。また、悪質な事業者に対して調査や行政指導、処分などの対応にもあたっています



啓発相談班 みずしまはるひ 水島晴信さん  
消費者への注意喚起や悪質商法の事例紹介、被害にあった場合の対処方法などの情報を発信しています。若者向けや高齢者向けなど消費生活に関する各種講座も行っています



県警から派遣されている職員を含め、総勢18名が一丸となって業務に取り組んでいます



安心できる社会づくりを目指して頑張る姿に Good Job!!

消費者支援講座の様子。被害の未然防止に必要な情報をわかりやすく伝えている



電話での相談受付の様子。相談員の業務は専門的で関係する法律も多く、豊富な知識と経験が要求される

### 消費生活センター

長崎市大黒町3-1 交通産業ビル4階  
相談専用 ☎095-824-0999

短縮 ☎188 (最寄りの相談窓口につながります)  
月～金曜 9:00～12:00、13:00～17:00  
※土日・祝日・年末年始は休み

## 専門の相談員が対応、消費者の心強い味方

誰もが巻き込まれる可能性がある消費者トラブル。万一、被害にあった時の県の相談窓口が「長崎県消費生活センター」です。

「相談件数は年間約3千件。メールでの架空請求や悪質なアダルトサイト・出会い系サイトのトラブルが一番多く、借金に関する相談やインターネット回線の電話勧誘の相談が続きます。近年は高齢者の被害が増えています」と教えてくれたのは啓発相談班の水島晴信課長補佐。相談対応は来所面談と電話で行われ、契約状況を詳しく聞いたうえで「助言」や「情報提供」を行うほか、相談員が相談者と一緒に業者と交渉する「あっせん」も行っています。悪質な業者との厳しいやり取りも珍しくありません。相談には専門の資格を持ったベテランの相談員が対応していて、あっせん解決率は全国トップクラス。相談対応による年間の救済額は2億円(平成27年度)にのびります。

「悪質商法は次々に新しい手口が出てきます。『自分は騙されない』は危険です。商品・サービスの契約で業者とトラブルになったら、一人で悩まず、消費生活センターなどの県や市町の相談窓口へすぐ相談してください。」

なお、センターでは、ほかにも、悪質な事業者への指導を行ったり、消費生活に関する講座も開催していて、申込みがあれば県内どこにでも無料で講師を派遣しています。

高齢者の被害など、近年さらに深刻さを増している消費者トラブル。消費生活センターでは、その防止および消費者の被害回復の支援を通して、これからも県民の快適な暮らしを支えています。

消費者トラブルが悪質・巧妙化し、高齢者の被害増加が社会問題になっています。

県民の皆さんの安全・安心な暮らしに貢献するため、市町や地域の皆さんと一体となり、被害の未然防止や相談体制の強化、消費者の皆さんへの啓発などに全力で取り組んでいきます。



長崎県知事 中村法道