KOBE
CITY of DESIGN

どうしよう!?

消費者トラブルで困ったら

神戸市消費生活センターへ

神戸市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ご相談を
消費生活相談員がお受けし、
トラブルの解決に向けた
アドバイスなどを行っています。

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

神戸市消費生活センターでできること

トラブルの相談と解決へ向けた助言

事業者との契約トラブルなどについて解決へ向けた助言やクーリング・オフの手続きの説明などを行います。

専門機関の紹介

より専門的な相談機関がある場合や、消費生活相談で対応できない場合は、お問い合わせをいただいた内容に合わせて相談・問い合わせ機関などを紹介します。

あっせん

必要に応じて事業者と消費者の間に立って交渉を行います。

※弁護士のように相談者の代理人として交渉はできません。
※相手先への指導・強制はできません。

ご相談いただく前に

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の方からのご相談はお受けできません。

相談は契約者本人でないとダメですか?

ご本人からのご相談をお受けします。

※ 契約者ご本人からの相談が難しい場合は、ご家族等からのご相談をお受けする場合もあります。

Q どんなことでも相談できるの?

消費者と事業者との契約に関するトラブルをご相談いただけます。

以下のご相談には対応できかねます。
※ 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?

ご相談は無料ですが通信費用はご負担ください。

Q 相談に必要なものは?

契約書など契約の日時やいきさつ等がわかるものをご用意ください。

消費生活に関するご相談は、下記まで。

※ 相談を基に、啓発活動等につなげています。 そのため居住区、年齢等をお聞きしています。ご協力をお願いいたします。

電話相談【相談専用電話】

消費者ホットライン
188

月～金　9:00～17:00
土日祝 10:00～16:00

12/29～1/3を除きます。
通信費用はご負担ください。
※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、電話番号078-371-1221でもつながります。

来訪相談

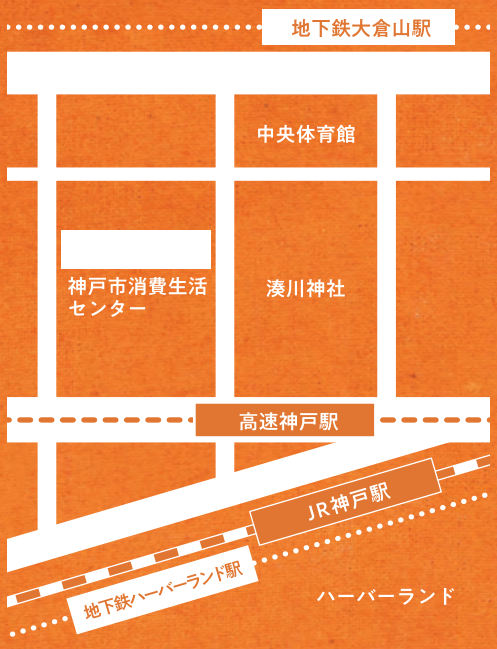
（事前予約制）

月～金
9:00～16:30
12/29～1/3・祝日を除く

オンライン相談

神戸市消費生活センター
ホームページより
相談入力フォームへ

初回のみ受付。継続相談は電話でお願いします。



神戸市消費生活センター

〒650-0016
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
078-371-1221

アクセス
神戸高速「高速神戸」駅　徒歩３分
市営地下鉄「大倉山」駅　徒歩５分
ＪＲ「神戸」駅　徒歩７分