

消費生活センターでは、「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」など、消費者と事業者の間に起きた様々なトラブルについての相談を受け付けています。トラブルを早期に解決するためには、できるだけ早く正しい情報をセンターに伝えていただくことが大切です。そこで、相談される際のポイントとセンターの役割について紹介します。

消費トラブル相談の際にはスムーズに相談対応を進めるため、可能な限り契約書や関係書類、トラブルの状況を記したメモ、トラブルが起きた品物の写真などをご準備ください。不安な気持ちもあるかと思いますが、落ち着いて正確な情報を伝えていただくことで、適切なアドバイスが可能になります。

場合によっては、センターが事業者との間に入って話し合いの手助けをする「あっせん」を行うこともあります。ただし、あっせんには法的な拘束力がないため、必ずしも相談者の希望どおりの解決になるとは限りません。

また、センターは、消費者の相談窓口となっており、個人事業主を含む事業者の方からの相談については、事業者向けの相談窓口を案内しています。

消費生活に関して、トラブルに遭ったときや、どこに相談したらよいかわからない場合は、局番なしで消費者ホットライン「188」におかけください。アナウンスに従って郵便番号を入力すると近くのセンターなどにつながります。通話料は負担いただきますが、相談は無料で、秘密は守られます。困った際は、一人で悩まずに、近くのセンターへ相談ください。