

教えて!

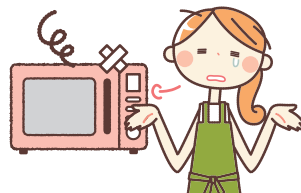
# 消費生活相談 Q&A

## 消費生活センターの仕事は

クーリング・オフの手続き方法や消費生活関連情報等を提供します。



問題解決のための助言、  
情報提供



食品や製品による事故の相談を受け付けて、関係機関へ報告・連絡します。

購入した製品の  
欠陥・事故

弁護士など、他機関の紹介をします。



多重債務問題



相談者ご自身での解決が困難な相談の場合、トラブル解決のためのあっせん\*を行います。

契約トラブル

### ※「あっせん」とは?

センターが消費者と事業者の間に入り、双方の意見を聞くなどして、話し合いによる解決を図ります。あっせんを行っても双方の合意が得られず解決できない場合は、ADR(裁判外紛争解決手続き)機関や、法律相談の窓口を紹介することがあります。

## Q どんな相談でもできるの?

**A** 消費者と事業者との契約に関するトラブルなどのご相談を専門の相談員がお受けしています。

「友人がお金を返してくれない」といった個人間のトラブルや、すでに弁護士に相談していたり、裁判で係争中の案件などについては、お受けできません。

## Q 誰でも相談できるの?

**A** 三好市および東みよし町に在住・在勤・在学の方が対象です。

原則事業者からのご相談はお受けできませんが、事業者のための相談窓口をご紹介します。なお、契約当事者が三好市または東みよし町に在住等している場合は、関係者からのご相談もお受けしています。

## Q 契約した本人から相談しないとイケないの?

**A** 事情をわかっているご本人からご相談をいただくのが原則です。

ただし、判断能力が不十分であるなど契約をしたご本人からの相談が難しい場合には、ご家族やヘルパーなどまわりの方からのご相談もお受けしています。

## Q 相談するとき用意しておくものは?

**A** 契約トラブルは契約書などを、製品事故は取扱説明書などをご用意ください。

- 契約トラブルの場合
  - 契約書  パンフレット  URLやメールの写し
  - 契約までの経緯を書いたメモ

- 製品事故の場合
  - 取扱説明書(商品名・製造番号・型番がわかるもの)
  - 事故品(またはその写真等)  使用時の状況を書いたメモ

など、事実確認に役立つ資料をできるだけ用意しておくことで相談がスムーズに進みます。

## Q 信用できる事業者かどうか教えてくれるの?

**A** 事業者の信用性に関する情報提供はしていません。

事業者を選ぶ際の一般的な考え方や注意点についてお伝えしています。また、個別の取引について勧誘行為や契約内容等に問題があれば、被害にあわないためのアドバイスをしています。

## Q センターはどのような立場から相談にのってくれるの?

**A** 公正・中立に対応しています。

消費者と事業者の間には知識、情報の正確さや詳しさ、交渉のノウハウなどにおいて格差があります。この両者の格差を埋め、消費者が事業者と対等に話し合いや交渉ができるようにセンターはお手伝いをしています。

## Q 費用はかかるの?

**A** 行政サービスなので相談は無料です。

無料



ただし、通話・通信に伴う費用はご負担ください。

## Q 秘密は守られるの?

**A** 秘密は守ります。

相談員には守秘義務がありますので、安心してご相談ください。

## トラブルに遭わないために

- み みんなの幸せを願い
- よ 世の中を明るく照らす
- し 消費生活センター

