

教えて！消費生活センターって どんなところ？

【質問1】 どのような相談ができるの？

●商品の購入やサービスの提供などで生じる契約トラブルや、商品の品質や性能についての苦情や問い合わせに対応します。相談は無料です。

【質問2】 具体的に何をしてくれるの？

●まず、相談員が相談内容を詳しく聞き取ります。内容によって、消費者が事業者と自主交渉するための「助言」や「情報提供」を行います。消費者と事業者の交渉力に格差があると判断すれば、相談員が間に入って話し合いの調整を行います。また、専門家の支援が必要な場合は適切な機関を紹介します。

【質問3】 誰でも相談できるの？

●市内在住のみなさんからの相談に応じます（事業者は除きます）。

【質問4】 事業者の信用性について教えてもらえるの？

●特定の事業者の信用性については情報提供をしていませんが、被害にあわないためのアドバイスをします。

【質問5】 相談内容は外部に漏れないの？

●相談員には守秘義務があり、個人情報を含め相談内容が外部に漏れることはありません。

【質問6】消費生活センターから突然電話をかけてくることはあるの？

●消費生活センターから、相談中の人以外に電話をかけることはありません。消費生活センターを名乗る電話があっても、信用しないようにご注意ください。

【質問7】その他にどんな業務があるの？

●様々な消費者問題に関する被害を未然に防止するため、啓発活動として出前講座を実施しています（市ホームページにも詳しく掲載しています）。

寄せられた相談内容はデータベース化され、被害防止や法律改正に役立てられます。困ったことや疑問があれば、消費生活センターに相談してください。

