

消費生活センターへのよくある質問



【Q1】どんな内容を相談できますか

【A1】「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」など消費生活に関する消費者と事業者のトラブルを相談できます。事業者同士や個人間のトラブル、家族間や自治会などの近隣トラブルに関する相談は消費生活センターが介入できないものがあります。その場合は適切な相談先を案内します。

【Q2】消費生活センターの業務内容は

【A2】交渉に必要な情報を提供し、助言を行います。また、必要に応じて事業者に話を聞き、中立な立場で「あっせん」を行うことにより、双方が納得できる解決を目指します。ただし、消費生活センターは消費者の代理人になれない

ため、希望に沿った解決に至らないケースもあります。その場合は調停や裁判、法律相談など別の交渉手段を案内します。

【Q3】相談したことを誰かに知られてしまいませんか

【A3】秘密厳守で対応します。安心して相談してください。寄せられた相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化されます。そのデータは国や県にも共有され、消費者への注意喚起や法改正にもつながっていきます。

一緒に解決策を考える最初の窓口として消費生活センターへお気軽にご相談ください。

【問】同センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、午前9時～午後4時30分、☎0944・76・1004）

