



## 消費生活センターの仕事

消費者と事業者の間には情報量や交渉力に格差があるため、消費者が商品やサービスを選ぶときや契約を結ぶ際に、トラブルになることがあります。消費者が適正に商品やサービスを選ぶことができ、被害に遭ったときは救済されるよう、消費者を支援する仕事をしています。

### ①相談の受け付け・対応(助言・あっせん・紹介)

昨年度は281件の相談がありました。その主なものとして、金融・保険サービスに関する相談が67件と最も多く、次いで借金に関する相談が42件でした。また東日本大震災の影響で、工事、建築、修理などに関する相談も16件ありました。相談のあった契約・購入などに関する金額は、合計で約3億3千万円でした。

消費生活センターでは、専門の相談員が電話や面談で相談に応じます。解決に向けた助言をし、消費者が自分でトラブルを解決できるよう支援します。相談内容によっては、相談員が消費者と事業者の間に入って解決を図ります。

昨年度は、携帯電話の副業サイトに関するトラブルで、相談員のあっせんにより返金されたケースや「エステの

契約をクーリング・オフしたいが業者が応じない」という相談に、業者に対して法律に基づく契約解除の説明をし、返金されたケースなどがありました。

「借金が返済できずに悩んでいる」という相談では、債務整理に関する疑問や不安に対しての情報提供や、弁護士などの法律専門家を紹介し、面談日時を調整します。

業界団体など、ほかの機関でも専門的な相談対応を行っており、より迅速な解決が図られる場合は、該当の相談機関を紹介することもあります。

### ②消費者問題の情報提供

広報紙への掲載やリーフレットの配布などを通して、消費者への注意を促します。

### ③消費者教育

市民の皆さんが豊かな消費生活を送ることができるよう、専門の講師を招いて消費生活講座を開催します。また出前講座として、相談員や職員が地域へ出向いて知識の普及を図ります。最新の相談事例やトラブルを防ぐポイントを紹介していますので、利用してください。

岡旭市消費生活センター(☎63-7272)・相談直通電話(☎62-8019)