

高知くらしの護身術

296

トラブルの相談

資料用意し状況説明を

(2013年9月3日掲載原稿)

消費者トラブルでは、新しいタイプの手口が次々に発生しています。「トラブルにあったのではないか」と思ったら、トラブルかどうか明確でなくても、すぐに信頼できる身近な人や市町村の窓口、消費生活センターに相談しましょう。

特に、契約上のトラブルでは、いったん支払ったお金を返してもらうことは大変なので、できるだけ支払う前に対処するのが有効です。また、支払った後にクーリングオフなどを利用して事業者に解約を申し出る際にも、期限内に手続きをする必要があります。なるべく早く相談しましょう。

消費生活センターに相談するときには、相談内容を分かりやすく説明するために、トラブルの経緯をメモするなどあらかじめ整理しておいてください。そして、契約書、領収書、パンフレット、保証書などの関係資料や、製品事故で病院へ行った場合には診断書、医療費の領収書などの損害に関する資料も用意しましょう。

また、できるだけトラブルにあった本人が相談することが大切です。どのような状況で、どのようなことを言われ、どのように考えたのかを正確に伝えないと、相談員が対応できません。どういう解決をしたいのかも本人の意向が決め手となります。

どうしても本人が相談できない場合には、代理の方が解決の方向性を含めて、トラブルの内容を詳しく聞き取り、資料もできるだけ多く用意して相談してください。

センターに寄せられた相談は、新たな消費者被害の防止にも役立てられます。遠慮なくご相談ください。