

高知くらしの護身術

310

相談

新たな被害防止にも

(2014年1月14日掲載原稿)

「消費生活センターに相談すると、何をしてもらえるのか」とのお問合せがあります。センターは全国700カ所以上に設置され、県内には現在、県立消費生活センターのほか、高知市消費生活センター、南国市消費生活センター、幡多広域消費生活センターがあり、主に電話と来所による相談を受け付けています。

各センターは、消費生活に関する相談の解決と、トラブルの未然防止を主な業務としています。

寄せられた相談には、相談員が『助言』『情報提供』『あっせん』のいずれかの対応をしています。

再発防止や啓発の意味からも、自力での解決が可能と判断できる場合は、『助言』をして、可能な限り自主交渉していただきます。同種・同様の事例が多く寄せられている場合や、既に事業者が公表している事実など、一般的なことを伝えることで解決する場合は、『情報提供』します。

また、相談者や当事者が高齢などで、自力で交渉することが困難な場合は、当事者から十分お話を聞いたうえで、当事者と事業者の間に入り、『あっせん（解決に向けた調整）』をします。

消費生活センターには、法的強制力や強制権限はありませんが、両者間の知識や交渉力の格差を踏まえ、解決策を見いだすよう努めています。

そして、ご相談いただいた内容は、新たな被害を防ぐためにも役立てられます。センターのホームページや広報誌では、県内の悪質商法などの情報を随時お知らせし、一般の方を対象にした講座では、被害やトラブルの多い事例について、対処法を紹介しています。

商品やサービスを購入してトラブルになった場合だけでなく、契約前に不安になった場合や必要な知識を学びたいときなど、さまざまな場面でセンターを上手に活用することが、賢い消費者への近道とも言えそうです。