

高知くらしの護身術

212

消費者トラブル

最寄りの相談窓口

(2011年6月21日掲載原稿)

「【消費生活センター】とは何をしているところですか」という問い合わせを受け
ることがあります。

【消費生活センター】では消費生活に関する相談に応じて問題解決のための助言や
情報提供、必要があれば斡旋を行っています。消費者トラブルでお困りの方は一人で
抱えたり悩んだりせずご相談いただきたいと思います。

ご相談いただく際には資料提供と聴き取りがとても重要です。

例えば①何を買ったのか②契約した、または申し込んだのはいつか③事業者名や担
当者名④購入金額や支払い方法⑤どうして買ったり、申し込んだりしたのか⑥トラブ
ルをどう解決したいと思っているのかなどをお聴きします。

①から⑥までの内容をメモにして電話の場合は手元に契約書等の書類を置いて相
談し、来所される時はそれを持参されることをお勧めします。もちろん何の準備もし
ていない場合でも相談員が一つ一つ話しをお伺いします。

また、聴き取りをしたうえで斡旋に入る場合は文書作成をお願いしています。文書
作成することで相談者自身の頭の整理がつくという効果もあります。

相談は当事者以外の方からもお受けしていますが、解約したいといったご相談の場
合は『どうして買ったり申し込みをしたのか』『なぜ解約したいのか』をお聴きしま
すのでできれば当事者からご相談いただきたいと思います。

【県立消費生活センター】の受け付けは土曜を除き毎日午前9時から午後4時45
分までとなっています。

なお、県内には、ほかに高知市、南国市、四万十市の消費生活センターもあります。