

高知くらしの護身術

259

契約トラブル

書類保管し気軽に相談を

(2012年9月11日掲載原稿)

契約をめぐる消費者トラブルが多様化、複雑化しています。

消費者と事業者の間には情報力や交渉力に格差があることから、自治体では消費生活センターや消費生活相談窓口を設置しています。センターでは相談員が内容を伺い、解決に向けての情報を提供するとともに、助言、アドバイス、あっせん、適切な機関の紹介などを行います。

あっせんとは事業者と消費者の紛争を解決するために、センターが双方の間に立って、話し合いの調整を行うことです。

センターへの相談は、当事者からの電話や消費生活センターに直接、出向いての面談が一般的です。高齢者や判断力不十分な人など一人では相談が難しい場合、ヘルパーなど見守りをする人からの相談も受けます。

相談する場合のポイントはトラブル時の状況を整理して伝えられるようにあらかじめ準備しておくことです。広告など契約するきっかけとなった資料、約款、説明書や契約書など関連書類を手元に置いて相談してください。

最近、インターネット関連の相談も増加しています。ネット上の画面や規約もパソコン内に保存し、プリントアウトして保管しましょう。

日常の行動の多くが「契約」によって成り立っています。「買い物をする」「旅行をする」「アパートを借りる」「習い事をする」「お金を借りる」これは全部契約です。

契約書がなくてもお互いの合意で行った口約束も契約となります。そして、契約が成立すると原則として勝手にやめることはできません。思わぬトラブルに巻き込まれないよう契約は慎重に行いましょう。

もし、トラブルに巻き込まれた場合には、一人で悩んだりせず、消費生活センターにご相談ください。