

高知くらしの護身術

356

消費生活センター

トラブル 早めの相談を

(2015年5月19日掲載原稿)

国民生活センターは1971年から、「商品やサービスに関する不満や被害」について、消費者にアンケートを行っています。

20～70代の6千人を対象にした2013年の調査によると、「ここ1年で商品やサービスの購入後に不満を持った、または経済的・身体的被害を受けた」という人は、全体の3割以上。食品に関する内容が最多でした。

一方、うち約4割の人が「苦情をどこにも相談したり伝えたりしなかった」と回答。「面倒だから」「いい解決策があると思わない」などの理由が挙がりました。

また全体の3人に1人は、電話などでの迷惑勧誘など「問題のある商法や悪質業者の勧誘を受けた経験がある」と答えています。

消費生活トラブルは年々巧妙化、深刻化しています。解決には専門知識が必要な場合があります。困った時は、最寄りの消費生活センターや市町村の窓口にご相談しましょう。家族や介護ヘルパーなど、まずは周囲が相談することもできます。

消費生活センターでは、次のように相談者をサポートします。

- ① 問題点を整理し、当事者がどうしたいか希望を聞きます。
- ② 具体的な解決策など必要な情報を提供し、相手方との交渉をサポートします。
- ③ 当事者が高齢で交渉が難しい場合など、交渉のあっせん(解決に向けた調整)に入ることもあります。
- ④ 相談は無料。秘密は厳守します。

県内では、高知市や南国市、幡多広域(四万十市)でも消費生活センターが設置されています。相談先が分からない場合は「消費者ホットライン」(0570・064・370)にかけると、最寄りのセンターを案内します。

一番大切なのは早く相談すること。悩んでいる間に、契約を無条件解除できるクーリングオフ期間が過ぎてしまい、交渉が難航するケースもあります。

周囲に困っている人がいたら、早めの相談を勧めてください。