

## 1:相談の手順



消費生活センターで「消費者相談」を受けると、どのような手順で問題解決にあたるのでしょうか？その点についてご説明します。

### 相談の前に

消費生活センターに相談する前に問題点を整理しておくこと、相談がスムーズにゆきます。具体的な内容は [5. 相談する前に準備しておくこと](#) を確認してください。詳しい説明が載っています。



### 相談する

消費生活センターへの相談は、電話でも、窓口（名寄駅前交流センター「よろーな」2階）でも受け付けています。

しかし、契約に関する問題や、業者の不当な行為に関する相談などでは、業者の残した書類を慎重に調べなければいけないことがあります。それで、最初は電話で相談をお受けしても、「直接窓口にお越しください」とお願いすることがあります。

相談するときには、**いつ・どこで・だれが・なにを・どうした**のか、丁寧にお話をうかがいます。その結果と、相談にいらした方の状況を拝見して「**ご自身で交渉していただく**」「**センターが仲介に入る**」「**他の機関を紹介する**」の3つの方法をご提案します。

## 2. 自分で交渉する

---

問題がそれほど込み入っていない場合や、相談にいらした方に交渉力が十分あると思われる場合は、ご本人に事業者とお話しいただいています。センターでは、交渉に必要な情報を提供したり、アドバイスしたりして、ご本人を後方支援します。

もちろん、「**自分では交渉が難しい**」と思われる場合や、「**交渉してみたが事業者が応じない**」場合には、その旨をお伝えいただければセンターで仲裁に入ります。

## 3. センターが仲介に入る

---



ご本人が、事業者と直接交渉するのが難しい場合や、相談の内容が複雑で援助が必要な場合は、センターがご本人と事業者の仲介に入ります。場合によっては、双方が妥当な解決案を出し合い、お互いに合意するのを助けることもあります（＝あっせん）。

ただし、センターの仲介には強制力がありません。あくまでも事業者が交渉に応じる場合に、解決のお手伝いができるに過ぎません。交渉に応じようとしない業者や、犯罪性のある問題については、センターから他の専門家（機関）をご紹介することもあります。

## 4. 他の機関に紹介

---

センターでの解決が難しい場合、状況に応じて、弁護士などの法の専門家、警察、その他の専門性の高い機関をご紹介しています。製品事故や多重債務の問

題などは、センターで問題点を整理してから、できるだけ早く専門家（機関）をご紹介します。

## 5. 相談する前に準備しておくこと

消費生活センターに来て（電話して）相談する前に、ちょっと準備しておくだけで相談がスムーズにゆきます。ケースによっては、ご相談者の方の記憶やメモのおかげで、業者との交渉が有利に進む場合もあります。相談前に次の点をご確認ください。

### 業者とのやり取りをメモしておく

- 業者がいつ、どのように勧誘をはじめたのか。
- 業者との間でどんなやりとりがあったのか。
- 業者はどんな説明をしたのか。
- なぜ、自分はその商品を購入した（サービスを利用した）のか。



記憶がはっきりしているうちに、できればメモを書いておきます。

その場合、「いつ」「どこで」「だれが」「何を」「どうした(どう言った)」などの点を意識してメモすると、頭も整理できて、相談もスムーズに進みます。

## 6. 契約に関する内容を整理しておく

これは特に電話で相談される方に必要です。

電話では、センターの相談員が直接契約書面などを見ることはできません。しかし、電話の内容から「どんな勧誘が行われたのか」「どんな問題点が潜んで

いるか」いろいろなケースを想定しなければなりません。その場合、判断材料が多ければ多いほど、正確な判断ができます。

そこで、次の点を整理してから電話していただければ、大変助かります。

## 整理しておくとい項目

- 契約年月日
- 契約金額
- 契約相手の会社等の名称・連絡先・担当者名(名刺も残しておく)
- 商品やサービスの内容



名刺



## 7. 業者が残していったものは、すべて保管しておく

ひとこと言えば、業者が残して帰ったものは、すべて「証拠」です。これらの証拠をしっかりと調べることで、悪質業者の落ち度や悪意を立証できることも少なくありません。

たとえば、次のようなものは整理して保存しましょう

- 契約書面・見積書(業者が販売したものと金額の関係が分かるもの)
- 業者が残していったメモ類(書きなぐったものでも)
- カタログ・パンフレット・チラシ・名刺など、印刷物すべて
- 試供品・商品(パッケージ含む)など

**「業者が残して帰ったものは全部保管」**して、「業者が言ったことは、可能な

**限り正確に記録(メモ)しておく」と**解決に役立ちます。

