

消費生活センター Q & A



Q. 消費生活センターに相談したらどんなことをしてくれるの？

A 助言・情報提供、あっせん、他機関紹介をします。

商品・サービスの契約や衣食住など消費生活に関する消費者トラブルについて、問題解決のための助言や情報をお伝えしたり、事業者との間に入っての交渉のお手伝い(あっせん)を行ったりするの。相談内容によっては、より専門的な相談窓口を紹介することもあるわ。



Q. どんな相談ができるの？

A 消費者と事業者との契約に関するトラブルの相談をお受けしています。

フリマアプリで買ったものが不良品だったというような個人間トラブルの相談や、業者に慰謝料を請求したいといった相談はお受けできないの。弁護士に相談済みの場合や、裁判で紛争中の場合も相談を受けられないこともあるわ。



Q. だれでも相談できるの？

A さいたま市にお住まいの方が対象です。

さいたま市以外にお住まいの方は消費者ホットライン(☎188)にかけるとお住まいの近くの消費生活センターにつながるわ。また、事業者からの相談はお受けできなくて、事業者のための相談窓口を案内しているの。



Q. 相談するときに必要なものは？

A 契約書・パンフレットなどの関係書類をご用意ください。

事実確認に役立つような関係書類があると相談がスムーズに進むわね。契約書などが無い場合は、契約や相談までの経緯を書いた簡単なメモがあると助かるわ。



Q. 事業者の信用性って教えてくれるの？

A 事業者の信用性についてはお答えできません。

センターは公正・中立な立場で解決に向けたお手伝いをしているところなので、事業者の信用性はわからないの。でもね、事業者を選ぶときの考え方や注意点などは伝えられるから、トラブルに遭わないためのアドバイスをするわ。



Q. 費用はかかるの？

A 行政サービスなので相談は無料です。

でも電話するときの通話料は負担してね。

