



射水市消費生活センターQ&A

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？

クーリング・オフの手続き方法や消費生活関連情報を提供します。

問題解決のための助言、情報提供



食品や製品による事故の相談を受け付け、関係機関へ報告します。

購入した製品の欠陥・事故



弁護士など他機関の紹介をします。

多重債務問題



相談者の状況に応じて、トラブル解決のための助言やあっせん*を行います。

契約トラブル



*「あっせん」とは？

解決のための事業者との交渉のお手伝いをしています。
法律相談や関係機関の窓口を紹介することがあります。

どんな相談でもできるの？

消費者と事業者との契約に関するトラブルなどのご相談を専門の相談員がお受けしています。

友人がお金を返してくれないといった個人間のトラブルやすでに弁護士に相談していたり、裁判で係争中の事案などについてはお受けできません。

誰でも相談できるの？

射水市に在住・在勤・在学の方が対象です。

原則事業者からのご相談はお受けできません。事業者のための相談窓口をご紹介します。なお、契約当事者が射水市に在住しているなどの場合は、射水市外からのご相談もお受けしています。

契約した本人から相談しないといけないの？

事情をわかっているご本人から相談していただくのが原則です。

ただし、判断能力が不十分であるなど契約したご本人からの相談が難しい場合には、ご家族や民生委員などまわりの方からのご相談もお受けします。

相談するときに用意しておくものは？

契約トラブルの場合

契約書 パンフレット URL やメールの写し 契約までの経緯を書いたメモ

製品事故の場合

取扱説明書(商品名・製造番号・型番がわかるもの) 事故品(またはその写真)
使用時の状況を書いたメモ
など、事実確認に役立つ資料をできるだけ用意しておくことで相談がスムーズに進みます。

信用できる事業者かどうか教えてくれるの？

事業者の信用性に関する情報提供はしていません。

事業者を選ぶ際の一般的な考え方や注意点についてお伝えしています。
また、個別の取引について勧誘行為や契約内容などに問題があれば、被害に遭わないためのアドバイスをしています。

センターはどのような立場から相談に乗ってくれるの？

公正・中立に対応しています。

消費者と専門的な知識や情報、経験を持つ事業者との間には知識、情報の正確さや詳しくさ、交渉のノウハウなどにおいて格差があります。この両者の格差を埋め、消費者が事業者と対等に話し合いや交渉ができるようにセンターはお手伝いします。

費用はかかるの？

行政サービスなので相談は無料です。

クーリング・オフの郵便料金などをご負担ください。

秘密は守られるの？

秘密は守ります。

相談員には守秘義務がありますので、安心してご相談ください。