

消費生活センターだより

第1号

平成24年度も消費生活センターをよろしく申し上げます。

茨城町に消費生活センターを開設して、3年目を迎え、町民の皆様にも「消費生活センター」の名前が浸透してきたように思います。しかし、実際には「どんなことを相談すればよいのか?」、「予約制なの?」、「誰でも相談していいの?」など、まだまだ疑問の声も耳にします。そこで、平成24年度の『消費生活センターだより第1号』は、消費生活センターについてご紹介します。



Q. 消費生活センターって何をしてくれるところなの?

A. 消費生活全般(衣・食・住)に関する商品・サービスへの苦情や相談解決のための助言などを行っています。主に消費者と事業者(業者)との契約(消費者契約)について、契約、解約、販売方法、品質、性能などさまざまな点について問題解決のための助言、あっせん、情報提供を行っています。また、より専門的な相談機関がある場合や消費生活相談ではない場合(事業者間の契約、個人間トラブル、労働問題など)は、その相談内容にそった相談窓口を紹介しています。

また、啓発講座を通して、消費者被害の未然防止や暮らしに役立つ情報を町民の皆様にお届けします。

Q. 相談は予約しないとだめですか?

A. 予約は必要ありません。ただし、相談員が研修等で不在の場合は、後日、改めて電話や来所していただくようになります。緊急を要する場合には、県の消費生活センターや他機関の相談窓口をご案内します。

Q. 相談するのに必要なものはありますか?

A. 契約に関する相談については、契約書やパンフレット、販売員や事業者

が残したメモなどの関係書類を用意していただくとより、相談がスムーズに進みます。なお、こうした書類がなくても相談は可能です。

Q. 本人じゃなくても相談できますか？

A. 基本的にご本人からの相談をお願いしています。トラブルの状況を正確かつ具体的に把握し、どのように解決したいのかの意向を確認するためにも本人から直接相談していただくようお願いしています。本人以外の方からのご相談の場合は、一般的なアドバイスになります。どうしても本人が相談できない場合（認知症や病気など）には、できるだけ詳しく状況を把握して書類等があれば、揃えていただき相談していただくようお願いしています。

Q. 誰でも相談できるんですか？

A. 茨城町に在住の方が対象になります。それ以外の方は、居住地の消費生活センターをご案内しています。

Q. 個人情報は何に使用するんですか？

A. 相談を受ける際にお名前、年齢、職業等をお聞きしています。これは、相談の処理、解決のために必要な範囲で行います。取得した情報のうち、性別、年齢等の属性情報（氏名・住所・電話番号等の個人識別情報を除く）を統計データとして、全国消費生活情報ネットワーク・システムに登録・蓄積し、今後の同様な相談処理や情報提供に活用します。個人情報及び相談内容につきましては、統計・相談・苦情処理以外の目的で使用することはありません。ただし、今後、町内での被害が懸念される場合や被害拡大が予想される相談内容につきましては、ホームページや広報紙等に個人情報を伏せて掲載させていただいております。

被害にあわないための役立つパンフレットや2月に全戸配布した、問合せ一覧もご用意してあります。「おかしいな」「これはどうなんだろう」と一人で悩まず、まずは消費生活センターにご相談ください。

茨城町消費生活センター

相談受付 月曜日～金曜日

9：00～12：00 13：00～16：00

直通電話 029-291-1690（茨城町役場内）

