

札幌市消費者センターの役割



問題解決のための支援・助言

札幌市消費者センターでは、消費者トラブルに関する相談を受け付けています。期間内であれば、クーリング・オフ【P.14参照】の方法を助言し、できるだけご本人が解決できるよう支援します。基本的にご本人もしくはご家族からの相談がいちばんですが、事情のわかる方からでも結構です。

悪質事業者との交渉

クーリング・オフの期間が過ぎている場合でも、あきらめずにご相談ください。契約に問題があると思われるとき、必要に応じて事業者との間で交渉を行うことで、解約が可能な場合もあります。相談員が適切な方法を考え、問題解決に当たります。

情報提供

皆さんからの問い合わせに応じて、消費者トラブルに関する情報提供を行っています。また、弁護士など専門家の支援が必要な場合は、適切な機関をご案内します。

Q.1 消費生活みまもり協力員の役割は？

A 札幌市消費者センターと連携を取って活動し、各区に複数配置されています。高齢者宅を訪問し、消費者トラブルの実態調査を行ったり、被害の未然防止のために、地域で啓発講座を行ったりします。

Q.2 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供をしにくいのですが。

A 個人情報の保護はもちろん大切ですが、消費者被害にあっている高齢者を見過ごすことは、ご本人の利益になりません。提供された情報については個人情報の保護を厳守します。ぜひ理解を得て情報提供をお願いします。また、ケアマネージャーなどで連絡をくださった方の個人情報も厳守します。ご本人の了解が得られない場合は匿名でも構いません。

Q.3 問題に気づいたとき、どこまで関与すればいいですか？

A 疑わしいと思ったときは、被害の有無にかかわらず情報提供をお願いします。また、ご本人が一人で相談しにくい場合や、身体的に不自由のある場合などは、消費生活みまもり協力員をご活用ください（同行または付き添いをお願いすることもあります）。

「もしかして」と気づいたら、まずはご相談ください。次のような項目について、簡単にメモしておくとう便利です。

【参考】相談便利メモ

- 契約をしたのはいつですか？
(例：4月1日ごろ)
- 何を契約しましたか？
(例：ふとん)
- その商品は手元にありますか？
(例：ある)
- その商品を使用しましたか？
未使用ですか？
(例：未使用)
- いくらですか？
(例：30万円ぐらい)
- どこから買いましたか？
(例：〇〇健康寝具株式会社)
- 契約のきっかけは？
(例：販売員が自宅に訪ねてきた)

契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。