

# 生活相談課の消費生活相談体制

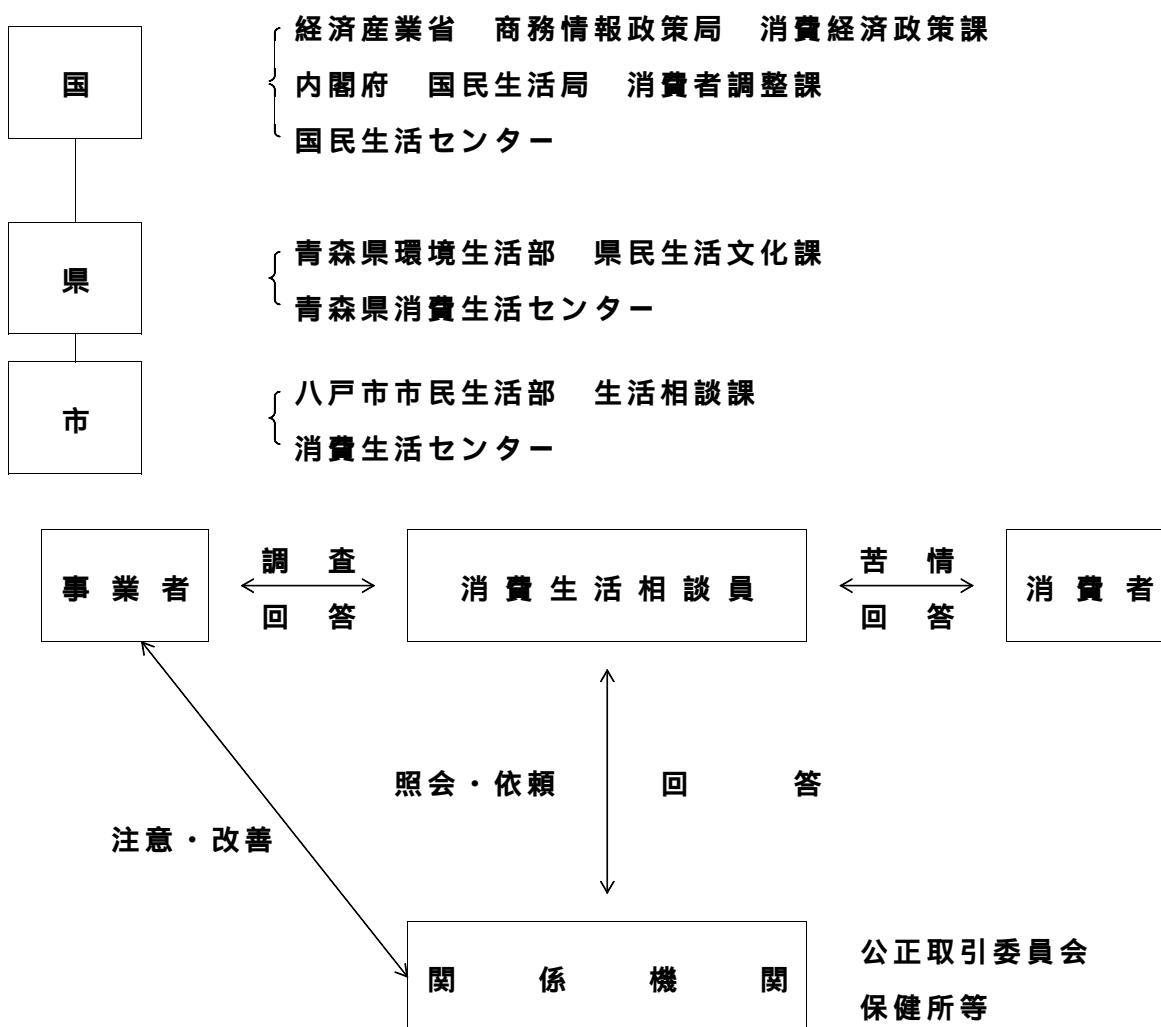
## 1 生活相談課の役割

消費生活において、事業者と消費者の間の取り引きに関して生じたトラブルは、当事者どうしが直接話し合い解決するのが望ましいことです。

しかし、実際には、お互いの話しが平行線のままだうにもならないとか、法律的なことが判らないなどの理由で、あきらめてしまうことが多いと思われます。

このため、生活相談課は、消費者の安全と利益を守るための相談窓口として、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどに対するアドバイスを公正な立場で行っています。

## 2 体制機構図



### 3 相談窓口開設場所及び開設日

- (1) 開設場所 八戸市庁別館 5 階生活相談課 消費生活センター
- (2) 開設日 毎週月曜日～金曜日（ただし、祝日、年末年始は休み）
- (3) 開設時間 午前 8 時 3 0 分～午後 5 時

### 4 受付の範囲

消費生活における事業者と消費者の間に生じた安全・衛生・品質・機能・価格・料金計量・量目・表示・広告・販売方法・契約（解約）等に関する相談。

### 5 助言・指導と斡旋

窓口で受け付けた相談は、単に相手方に取り次ぐだけでなく、解決に必要な情報を提供するなどして解決に努める。

相談者が自力で解決することが困難であると判断したときは、相談員が業者等と直接交渉を行なう。

受け付けた相談の解決にあたって、より適切な専門機関等が存在するときは、相談者に紹介する。

### 6 消費生活相談員

消費生活にかかわる相談及び苦情の処理に必要な専門知識を有する、消費生活相談員を 3 名配置している。