

消費者トラブルを解決するには

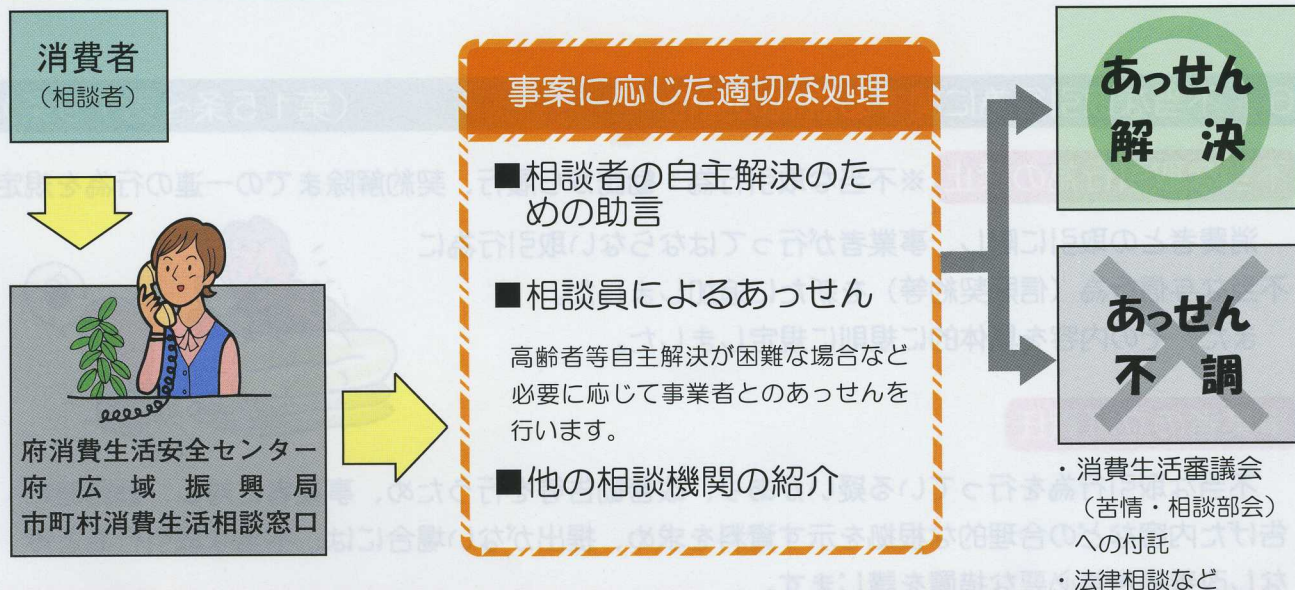
消費者トラブルで困ったときは、まず相談してください。解決のお手伝いをします。

1 消費生活相談窓口への相談

消費者の皆さんが事業者との間に消費生活上のトラブルにあった場合には、府消費生活安全センター、府広域振興局や市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

相談を受けたときは、その事実を確認し、そのトラブルが解決されるよう助言やあっせん等を行います。

消費生活相談の流れ



2 消費生活審議会 (苦情・相談部会) への付託

消費者からの相談のうち、消費生活相談窓口では解決が困難な場合は、京都府消費生活審議会 (苦情・相談部会) のあっせん又は調停に付託することができます。(第25条)

付託の流れ



- ・ あっせん…審議会委員が消費者と事業者の間に入って話し合いの機会を与え、相互の誤解を解くなどして双方が歩み寄り、当該事案に即した当事者間の合意による解決を図る手続き
- ・ 調停…審議会委員が中立的な立場から調停案を消費者と事業者の双方に示してその受諾を勧めることにより、解決を図る手続き