

国民生活センターにおける消費生活相談業務について

(国民生活センターのインターネット Web ページから抜粋)

経由相談

経由相談とは、各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者と接触した後、当該消費者の相談に当センターが係わるものをいいます。

種別として、

- ・処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センター等の問い合わせに対してアドバイスを行う「助言」
- ・当センターと各地消費生活センター等が共同して処理を行う「共同処理」
- ・当センターが各地消費生活センター等から全面的に処理を依頼される「移送」

の3つがあります。

消費生活相談

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、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっています。

高度専門相談

弁護士による「法律相談」のほか、「住宅」「自動車」などは技術者の協力を得て、相談処理にあたっています。

