

その責務を果たす必要があるのはもちろんですが、
主体的・合理的に行動することが求められています。

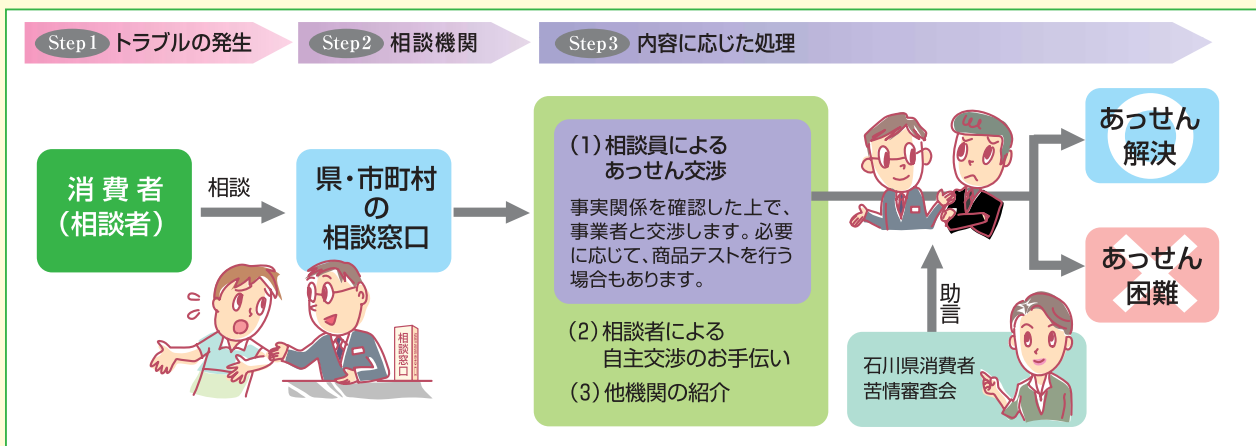


3 消費者被害の救済

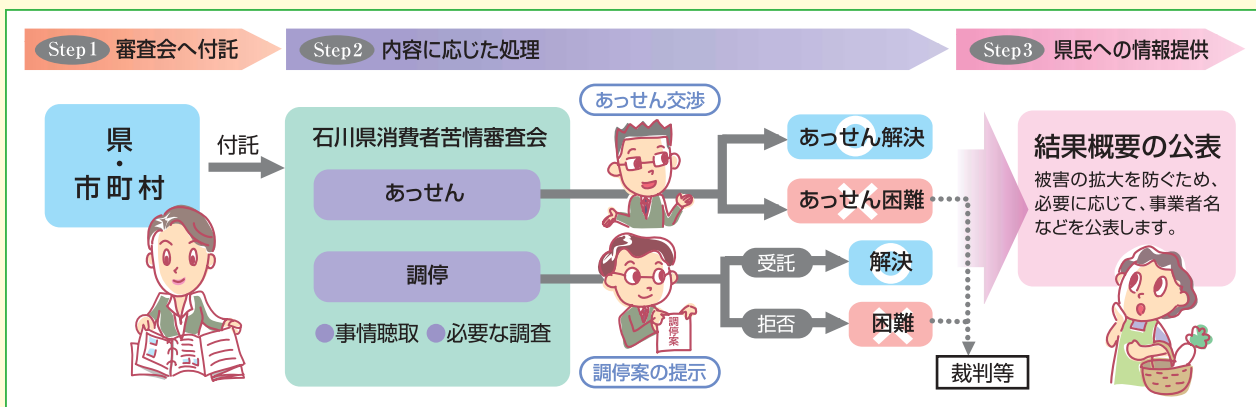
消費者は、契約トラブルなど消費生活に関する被害にあった場合は、県や市町村の消費生活相談窓口（裏表紙参照）に相談することができます。県及び市町村は、消費者から苦情相談を受けた場合は、解決に向けて速やかにその内容を調査し、助言やあっせんなどを行います。

また、相談窓口での解決が困難な苦情に対しては、消費者苦情審査会が調停、あっせんを行うほか、県が行うあっせんに対して助言も行います。審査会における審議終了後は、その経過や結果などを公表し、消費者への情報提供に努めます。

●消費者苦情相談の流れ ～トラブルにあった場合はまず相談してみましょう～



●石川県消費者苦情審査会の流れ ～県や市町村に相談してあっせん困難となった場合に活用を考えてみましょう～



4 市町村に対する支援

消費者に最も身近な市町村において苦情処理が適切に行われるよう、県は市町村に対し、苦情処理のノウハウなどの情報提供や、あっせんの助言を行います。解決が困難な苦情については、県の消費者苦情審査会が活用できます。また、地域においてきめ細やかな消費者教育が実施されるよう、市町村へ迅速な情報提供を行うなど市町村の取り組みを支援します。