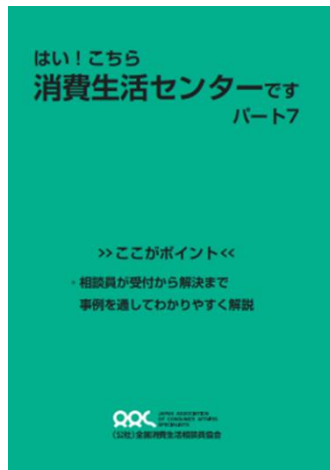


本協会が作成した冊子です。  
是非お買い求めください！！



「はい！こちら

消費生活センターです パート7」

編集・発行：令和5年4月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

定価：1,600円(税込)

会員価格：1,120円(税込)

**好評発売中！！**

2022年に発表された「消費者白書」(消費者庁)によれば、2021年全国の消費生活センターに寄せられた相談件数の総数は前年より減少がみられましたが、なお、高止まりの状況が続いています。被害の入り口がSNSからという例も多く特に若者の間で詐欺的被害にあう例が増えています。インターネット通販による定期購入は年代を問わず広がり、相談窓口にはトラブルも多く寄せられました。65歳以上の高齢者の相談は相談全体の約3割を占め、依然として目の離せない状態が続いています。

消費者安全法では、どこにいても安心して質の高い相談が受けられる体制を目指して消費生活相談員の職の法定化も実現しました。消費者教育においても消費生活センターは地域における消費者教育の拠点として、また消費生活相談員は消費者教育のコーディネーターとしての役割も担っています。消費生活相談員の果たす役割の重要性は増すばかりです。

このたび「はい！こちら消費生活センターですパート7」を発行しました。消費者関連法の改正を反映し、消費生活相談員が苦情処理する場合の基本的な対応を現場の経験を踏まえて事例ごとにまとめています。全国の消費生活相談窓口等で相談に携わる皆様のお手元ですぐに役立つ必携手引書として、また消費生活相談員をめざす方の標準的な相談入門書としてご活用いただければ幸いです。

<b>目次</b>	第1章	相談事例
	第2章	紛争解決制度
	第3章	知っておきたい法律と制度
	第4章	資料

#### <申込方法>

本協会HP「出版物のご案内」から、またはFAX(HPに「出版物申込書」を掲載)でお申込ください。

#### <支払方法>

【前払い】をお願いいたします。お振込が確認できましたら、発送いたします。お振込手数料は、お客様のご負担となります。なお、送料を含めた合計金額については後日お送りするご注文承諾メールでお知らせいたします。 ※金額をお知らせするまでお振込をお待ちください。

#### <お問い合わせ先>

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留 101号  
(公社)全国消費生活相談員協会 出版物担当  
TEL 03-5614-0543 FAX 03-5614-0743 メールアドレス hanbai-kanri@zenso.or.jp