

つくばみらい 相談事例

苦情処理テスト

★商品に不具合があり商品テストをして欲しいのですが、どうすればよいですか。プライバシーは守られますか。

商品の不具合の原因を調べるテストを、「**苦情処理テスト**」と言います。市の消費生活相談センターが受け窓口になり、公的機関（国民生活センター・製品評価技術基盤機構等）、民間のテスト機関、またはメーカーが商品テストを行います。有料になる場合もあります。

受け付けの際、どのような事故なのか、けがの程度・医師の診察の有無や依頼者の住所・氏名等をお聞きしますが、**プライバシーは守られます**。

また、事故現場・事故品などの写真の提供をお願いすることもあります。

事故品については、メーカー名・商品名・型式・購入方法・購入店・購入年月日・価格・表示などを伺います。

商品テストでは、**通常事故品は返却されません**。また商品テストをしても**原因が分からない場合もあります**。

公的機関以外でテストを依頼するときは「調査報告書」をもらいましょう。公的機関で報告書の内容を確認してもらうこともできます。