

消費生活センターでの相談にあたっての留意事項

相談にあたって知っておいていただきたいこと

当センターは、市内在住・在勤・在学の方の消費生活に関する相談窓口です。

消費者と事業者との契約トラブルや、製品事故などの相談を受け付けます。

個人間のトラブル、労働問題、相続や家庭関係のトラブルに関する相談は受け付けていません。

消費者からの相談窓口のため、事業者が事業のために行う契約などの相談は受け付けていません。

(注)事業者(個人事業主を含む)は、事業者向けの相談窓口をご案内します。

相談は原則としてご本人からお願いします

トラブルの詳細や契約当事者の意向をお聞きした上で助言いたしますので、ご本人からご連絡をください。なお、トラブルにあったご本人の判断力が低下している場合や病気などで電話することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます。

個人情報をお聞きします

相談受付時には、相談者へ氏名、居住地、電話番号、年齢、職業などの個人情報をお聞きします。個人情報をお聞きする理由は次のとおりです。

なお、行政職員には守秘義務が課せられていますので、外部に出ることはありません。

- ・ 相談者・相談内容の信用性確保のため

相談者が実在し、そのトラブルが存在することの証の一つとして、個人情報をお聞きします。

- ・ 追加の情報をお伝えするため

弁護団ができた、事業者の方針が決まった、行政による対応策が出た、など、その問題を取り巻く状況が変化し、新たに情報が入ったとき、追加で情報をお伝えすることがあります。

- ・ 相談業務を円滑に行うため
ご本人の同意を得て、事業者に契約内容を確認するなど、円滑な相談処理を実施するために個人情報をお聞きしています。
- ・ 寄せられた相談の情報は全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）で蓄積され、氏名、住所、電話番号等の個人を識別する情報を除いた、属性情報と相談情報は今後の同種同様の相談処理に活用します。さらに、消費者教育や啓発のための情報提供に活用します。

※個人情報をお伝えいただけない場合、お答えできることは極めて限定的になります。

匿名の場合は、あっせん（事業者との間に入って話し合いのお手伝い）を行うことはできません。

関係ないように思われる事項も詳しくお話を伺う場合があります

個人の属性以外にも、一見そのトラブルの解決のためには関係ないことのように思われる商品金額、店舗販売か通信販売か、クレジット会社名などをお聞きする場合があります。

これらは、適切な助言を行うために伺う必要がある事項であり、今後の消費者トラブルの防止や消費者行政のために役立つ情報ですのでご協力をお願いします。

相談電話をする際には、契約書やチラシ、ホームページの画面、事業者からのメールなどお手元に揃えておいてください

相談の電話をかける前に、あらかじめ苦情発生時の状況を整理して伝えられるようにしておくとは効率的です。申込書、契約書、きっかけとなった広告やパンフレットなどの関係書類をできるだけ集めておいてください。インターネットが関係した相談では、注文画面や確認画面なども保存してあれば、見られるようにしておいてください。

相談内容によっては1日でも早い対応が必要な場合があります。心配なときは、まずお電話をください。

相談は無料ですが、ご自分から電話をかける際の通話料はご負担ください

※1回あたりの相談時間は、30分を目安としています。

相談対応は、相談を受け付けた相談員が担当します。担当者の交代はできません

消費生活相談員の資格を持った相談員が対応しています。どの相談員が担当しても当センターの相談対応は変わりません。ご理解いただけない場合は、相談終了となります。

当センターがあっせん(事業者との間に入って話し合いのお手伝い)をする場合、次のことを予めご了承ください

当センターによる「あっせん」とは、法的な指導権限や強制力を伴うものではなく、消費者と事業者との間に入って話し合いのお手伝いをし、解決を目指すものです。

- ・ 契約者本人からの聞き取りが必要です。
- ・ あっせんを行うか否かは当センターが判断します。
- ・ 匿名の方のあっせんはお受けできません。
- ・ 事実を伝えていただけなかった場合は、あっせんを終了させていただくことがあります。
- ・ あっせんに入っても結果としてご要望に添えない場合があります。あっせんを継続しても両者の主張が変わらず解決の見込みがない場合は、あっせんを終了させていただきます。

※事業者の接客対応、経営姿勢への苦情について、当センターでの対応はできません。

以下のような場合は、相談を終了する(打ち切る)ことがあります

当センターで可能な助言や案内を既にお伝え済みであり、相談が実質的に終了している場合

あっせんを継続しても両者の主張が変わらず解決の見込みがない場合
大声や暴言又は威圧的な言動により、相談対応を続けられない状況になった場合

その他の迷惑行為により、業務に差し支える場合

連絡が取れなくなった場合

特定の事業者の苦情が入っているかどうかの問合せについては、お答えできません

名称が同じでも別の事業者である可能性もあること、また、消費生活相談情報は相談者の申し出のまま記録しており、事実関係の裏付け調査

を行ったものではないことから、個別の事業者名に係る情報提供はして
おりません。

**相談のやりとりの内容を録画・録音や SNS 等で公にする行為は
お控えください**

相談への助言等は個別の事例に対してお答えするもので、相談情報
(個別のやりとりの内容等)を公にする行為は控えてください。