

相談にあたり知っておいていただきたいこと

1. 当相談窓口は消費生活に関する相談窓口です

個人間のトラブル、労働問題、相続に関する相談などはお受けできません。

また、他のセンターに既に相談なさっている内容についてはお受けできません。

※ 事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。

2. 原則として、契約者ご本人からご相談ください

トラブルの詳細についてお聞きした上で助言いたしますので、契約者ご本人からご連絡ください。

なお、トラブルに遭ったご本人が、認知症や病気などで説明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。

3. 相談方法は電話・来所による相談をお受けしています

電子メールや手紙による相談は相談内容の詳細が十分確認できないためお受けしておりません。問題の早期解決のために来所・電話での相談をお願いいたします。

4. 相談受付時に、個人情報をお聞きします

相談者の方の氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業などの個人属性をお聞きします。

個人情報をお聞きする理由は次のとおりです。

(1) 相談者・相談内容の信用性確保のため

相談者の方が実在し、そのトラブルが存在する証の一つとしてお聞きします。円滑な相談業務のためにもご協力をお願いします。

(2) 追加の情報がいった場合にお伝えするため

相談内容によっては、後日、弁護団ができた、事業者の方針が決まったなど、その問題を取り巻く状況が変化し、追加でお伝えできる情報が入る場合があります。そのようなときのために、ご連絡先等をお聞きしています。

(3) 相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政施策に役立てるため

お寄せいただいた相談は、次の被害者を出さないために役立ちます。相談内容は、特定の個人を識別する情報を除いた上で、同じようなトラブルを防ぐための注意喚起を促す貴重な情報として活用しています。また、法律改正などにもつながります。このような情報として活用するためには、年齢・性別・職業等は統計処理の軸となる項目として大変重要です。

※ 個人が特定されるような利用はいたしません

※ 個人属性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。

5. 関係ないと思われる事項も、詳しく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事項（商品金額、店舗販売か通信販売か、クレジット会社名など案件により異なります）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柄であり、また、今後の消費者トラブルの防止や行政施策立案のために役立つ情報ですので、ご協力をお願いします。

6. 相談前に、契約関係の書類などをできるだけそろえておいてください

相談前に、できるだけ相談に至るまでの経緯や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。約款・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案件では、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。案件によっては1日も早い対応が有効な場合もあります。心配なときは、まずお電話ください。

7. 当センターがあっせんする場合、相談者の方に、事業者宛ての手紙を書いて送付していただく場合があります

契約トラブルの場合は、消費者がその申し出内容について手紙をきちんと書いて事業者に伝える必要があります。その理由は次のとおりです。

- (1) 書面で伝えることで、事業者が事実を確認し、対応すべき案件であることを認識してもらうためです。
- (2) 一旦契約した案件について解約等を申し出るためには、相談者側の主張をしっかりと示す必要があります。
- (3) 相談者の意思が揺るがないことの証明になります。
- (4) センターが問題点を把握することができます。
- (5) 今後の継続処理を行うときの基礎情報となります。

※相談員は代理人になれません。お手紙はご自分で書いていただきます。

※あっせんに当たっては、ご期待に添えない場合もあります。

8. 以下のような場合は、相談を打ち切る場合があります

- (1) センターからの助言やお願いを聞いていただけない場合
- (2) 相談中に大声を出したり、暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合

《個人情報の取り扱いについて》

消費生活相談に際して取得した個人情報は、事業者に契約内容を確認する等の相談処理のために利用します。また、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）に登録・蓄積し、氏名、住所、電話番号等の特定個人を識別する情報を除いた、性別、年齢等の属性情報と相談概要情報は、今後の同種同様の相談処理に活用します。さらに、消費者教育や普及啓発のための情報提供に活用します。

お預かりした個人情報は上記以外で利用することはありません。