

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

消費者個人と事業者の間で起きた契約トラブルなどについて相談を受けており、下記についての相談はお受けできません。ご了承ください。

- (1) 個人間・人間関係のトラブル、労働問題、相続に関する相談
- (2) 他のセンターで既に受け付けている相談
- (3) 事業者が事業を営むうえで結んだ契約についての相談

※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

相談は原則としてご本人からお願いします。ご本人が未成年や病気などの場合は、ご家族や介護をしている方からの相談も受け付けますが、ご本人からも直接お話を伺いますのでご了承ください。

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. 相談は同一相談員による担当制になっています

お受けしたご相談は、その案件が終了するまで同じ相談員が担当します。同一案件についてのご相談は他の相談員がお受けすることはできません。

5. 電話の通話料はご負担ください

相談は無料ですが、電話の通話料はご負担ください。「かけ直して欲しい」「無料通話時間内で回答をして欲しい」「無料で掛けられる時間内での通話を何回も繰り返したい」などのご要望には対応できません。

6. 相談中の録画、録音はお断りしています

7. 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) 追加の情報が入った場合にお伝えするため

相談内容によっては、後日、弁護士ができた、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

皆様の相談は、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。

8. 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。

9. 相談前に、契約関係の書類などをできる限りそろえておいてください

相談前に、できる限り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う効率的です。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限り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。しかし、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、まずはお電話ください。

10. 当センターがあっせんする場合、相談者の方には、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。

11. 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願いを聞いていただけない場合
- (2) 相談中に大声や暴言など威圧的な言動や行動により、相談対応を続けることが不可能だと当センターが判断した場合
- (3) 録音、録画をされていると気付いた場合
- (4) 一定期間相談者と連絡が取れない状況が続いた場合
- (5) その他迷惑行為により、当センターの相談業務に差し支える場合

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。