

相談にあたって知っておいていただきたいこと

1. 当センターは、市内在住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、相続や家族関係のトラブルに関する相談は受け付けておりません。
- ・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おりません。

(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利用ください。

2. 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、ご本人からご連絡ください。なお、トラブルにあったご本人が、判断力が低下したり、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。

3. 個人情報をお聞きします

- ・相談受付時には、相談者に、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以下の通りです。なお、市職員には守秘義務が課せられています。個人情報が外部に出ることはありませんので、ご安心ください。

- ① 相談内容が事実であることを確認するため
- ② 追加の情報をお伝えするため
- ③ 相談業務を円滑に行うため
- ④ 相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止、消費者行政に役立たせるため

(注) 個人情報をお伝えいただけない場合は、お答えすることは極めて限定的になります。

- ・匿名の場合は、同一案件で再度ご連絡をお受けしても、相談者の特定ができないため最初からお話を伺うこととなります。
- ・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。

4. 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お伺いする必要がある事項であり、また、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。

5. 相談電話をする際には、契約関係の書類などをできるだけお手元に揃えておいてください

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ことが効果的です。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、まずはお電話ください。

6. 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て解決を目指すものです。
- ・契約者本人からの申し出が必要です。
- ・あっせんを行うか否かは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。
- ・あっせんする場合、原則として、事業者宛に経緯と要望を記したお手紙を契約者本人に書いていただきます。
- ・事実を伝えていただけなかった場合には、あっせんを終了させていただくことがあります。
- ・相談員は、代理人にはなれません。
- ・事業者の接客対応、経営姿勢への苦情については、センターでは対応できません。
- ・あっせんに入っても結果としてご要望に沿えない場合があります。
- ・あっせんは、相談を受け付けた相談員が担当となって実施します。原則として担当者の交代はできません。
- ・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。

7. 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。

- ・センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
- ・センターで可能な助言や案内をすで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
- ・大声や暴言また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

8. 特定の事業者の苦情が入っているかどうかの問い合わ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は提供しておりません。