

消費生活相談にあたり知っておいていただきたいこと（留意事項等）

1 当センターは消費生活に関する相談の窓口です

- ・当センターは、商品やサービスなどの消費生活に関する消費者のための相談窓口です。
- ・専門の相談員が相談を受け付け、相談者ご自身でのトラブルの解決に向けての助言や情報提供などを行います。
- ・個人間や人間関係、相続や家族関係のトラブル、労働問題については、解決できる専門家がいませんので、相談は受け付けておりません。
- ・事業者や個人事業主からの相談は受け付けておりません。事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。
- ・事業者の接客対応、経営姿勢への苦情については、対応できません。

※その他にも相談内容により受付できない場合があります。ご了承ください。

2 原則としてご本人からお電話ください

- ・相談についての詳細をお聞きしますので、ご本人からお電話ください。
- ・ご本人が高齢、認知症、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の方からの相談も受け付けます。

3 市内在住・在勤・在学の方の相談窓口です

- ・他市在住の方は、お住いの自治体にご相談ください。

4 他のセンターに既に相談している内容はお受けできません

- ・消費生活センターは、どの窓口でも相談対応は同じですので、回答は変わりません。

5 個人属性をお聞きします

- ・相談者の氏名、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
相談される方が実在し、そのトラブルが存在する証しの一つとしてお聞きします。
 - (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、その問題を取り巻く状況が変化し、追加でお知らせできる情報が入る場合があります。そ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。
 - ・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元として大変重要な項目です。
 - ・個人が特定されるような利用はいたしません。
 - ・個人情報保護法に基づき、適正に取り扱います。

6 1回あたりの相談時間は30分以内を目安としています

- ・多くの市民の方が相談できるように目安時間を設けています。

7 関係ないと思われる事項も詳しく伺う場合があります

- ・相談時に、一見、問題解決のために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、案件により様々）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り、今後の消費者行政に役立つ情報でありますので、ご協力をお願いします。

8 相談電話前に契約関係の書類などをそろえてください

- ・電話をかける前に、あらかじめ問題発生時の状況を整理して伝えられるようにしておく
と効率的です。
- ・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。インターネット関連の案件では、注文画面や確認画面なども保存し
てあれば、プリントアウトして用意しておいてください。
- ・1日でも早い対応が有効な場合もありますので、心配な時はまずはお電話ください。

9 A Iで得た回答と助言が一致するとは限りません

- ・A Iの回答は、一般的な情報に基づくものであり、個別のケースに必ずしも当てはま
るとは限りません。
- ・個々のトラブルの背景や経緯を確認したうえで、具体的な解決に向けた助言を行いま
す。
- ・そのため、A Iの回答と異なる助言を行う場合があることをご理解の上、ご相談くだ
さい。

10 電話会社の料金プランに合わせた相談には応じられません

- ・電話会社の無料通話時間内で何度もかけ直しをのしたの相談には原則応じられません。
- ・相談内容によって、通話時間は異なりますので、相談の途中で電話が切れた場合、セ
ンターからかけ直すことはしておりません。

11 運転中のご相談は受け付けません

- ・ハンズフリー機能を使用中でも、安全確保の観点から、直ちに通話を終了いたします。

12 消費生活センターは「助言」等を行います

- ・お話を伺った上で「消費者自身が問題解決するための助言」を行います。
- ・センターは事業者を指導・処分する機関ではありません。必要に応じて、事業者への
あっせんを行うこともあります。ご期待に添えない場合もあります。
- ・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として解決を目指すものです。
- ・あっせんを行うか否かは、お話を伺った上でセンターが判断します。
- ・あっせんを継続しても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。
- ・センターは事業者を指導・処分する機関ではありません。
- ・相談内容によっては、より適切な機関を紹介することがあります。

13 「特定の事業者の苦情」の問い合わせに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があること、また、消費生活相談情報は、相
談者の申し出のまま記録をしておき、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。

14 担当者の交代はできません

- ・相談対応は、相談を受け付けた相談員が終了まで担当となって実施します。
- ・消費生活相談員の資格を持った相談員が、相談内容を伺い対応しています。どの相談
員が担当しても、対応方針は変わらないため、担当者交代はできません。

15 相談中の録音・録画は禁止です

- ・相談中の録音・録画はお断りしています。
- ・他の相談者の個人情報保護の観点から相談中の録音・録画はお断りさせていただきます。

1 6 相談のやり取りをSNS等で公開することはお控えください

- ・公表することを前提にしていることが分かった場合は、その時点で相談を終了させていただきます。

1 7 次のような場合は相談を打ち切ることがあります

- ・センターの助言や願いを聞いていただけない場合
- ・相談中に大声を出したり、相談員に対して暴言や威圧的な言動等があり、相談の継続が難しいと当センターが判断した場合
- ・既に助言や案内をお伝え済みであり、相談が実質的に終了している場合
- ・その他迷惑行為により、業務に差し控える場合
- ・相談者ご自身で解決が可能な場合