

## 【消費生活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

#### 1 消費生活に関する相談窓口です。

当センターは、消費者と事業者との契約トラブル等に関する相談の窓口です。個人間のトラブル、人間関係のトラブル、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いません。

#### 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未成年、病気等で相談することが難しい場合は、保護者や介護者、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、相談者の方に、氏名、住所、電話番号、年齢、職業などの個人情報をお聞きします。後日ご連絡する場合や、今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政対策に役立てるためです。

これらの個人情報は、本人の同意を得ずに他の目的で利用したり、第三者に提供したりすることはありません。

ただし、裁判所、警察、弁護士会等権限や役割を有する機関からの照会には、関係法令に反しない範囲において提供する場合があります。

#### 4 契約関係の書類等をご用意ください。

相談の前に、あらかじめトラブル発生時の状況を整理して伝えられるようにしておくとう率的です。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おいてください。

なお、提供いただいた各種書類の写しは、原則として返却いたしません。

#### 5 相談対応は、相談を受けた相談員が担当となって実施します。

資格を持った相談員が、センターの方針に沿って、相談内容をお聞きし、対応しています。どの相談員が担当してもセンターの対応方針は変わりませんので、担当者の交代はできません。

## 6 あっせん(事業者との話し合いのお手伝い)をする場合のお願い

- あっせんを行うか否かはセンターが判断します。また、本人からの申し出が必要です。
- 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。
- あっせんする場合、原則として、事業者あて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。
- 相談員は代理人にはなれません。
- あっせんに入っても結果としてご要望に添えない場合もあります。

## 7 以下の場合、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
- センターがあっせんに継続しても、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、相談対応を続けることが不可能だとセンターが判断した場合
- その他の迷惑行為により、センターの相談業務に差し支える場合