

## 相談にあたっての留意事項

～相談にあたり知っておいていただきたいこと～

### 相談にあたって知っておいていただきたいこと

**当センターは、町内在住・在勤・在学の方の消費生活に関する相談窓口です。**

- 町民サービスとして行っているため、町内の方のご相談に対応しております。他市町在住の方は、お住まいの自治体にご相談ください。

### 相談は、原則として電話・来所でお受けします。

- 相談内容により必要が生じた場合は、来所いただき相談を行う場合もあります。（お約束なしに来所された場合はお待ちいただく場合があります。）
- 相談の内容を正確に把握するため、通話を録音させていただきます。

### 当センターは、消費生活（消費者と事業者との契約トラブル等）に関する相談窓口です。

- 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付けていません。ご了承ください。  
※事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。

### 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、認知症や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。

### 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、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次のとおりです。

#### 1. 実名で得る情報の方が匿名情報よりも信憑性が高いため

相談者の方が実在し、そのトラブルが存在することの証の一つとして、個人情報をお聞きします。消費生活センターは税金で運営していますので、存在しないトラブルのために時間を費やすことを防ぐ観点からもご協力をお願いします。

#### 2. 追加の情報をお伝えするため

相談内容によっては、弁護士ができた、事業者の方針が決まった、行政による対応策が出たなど、その問題を取り巻く状況が変化したり、新たに情報が入ったりしたとき、追加で情報

をお伝えすることがあります。そのときのために、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。

#### 【注意】

- 個人情報をお伝えいただかない場合、お答えできることは極めて限定的になります。
- 匿名の場合、同一案件で再度ご連絡を受けても、相談者の特定ができないので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をとりもつこと)を行うことはできませんのでご了承ください。

#### 【いただいた個人情報の取扱いについて】

- いただいた個人情報は、相談処理のみに利用し、法令等の規定に基づく場合を除き、ご本人の同意を得ずに他の目的で使用することはいたしません。
- 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ので、ご了承ください。
- 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。

#### 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伺う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。

#### 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。

- 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日で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。

**電話会社の料金プランに合わせた相談の仕方はできません。また、通話料節約のためセンターからかけ直すことを求められても応じられません。**

- 電話会社によっては、「〇分以内の通話は無料」などのプランがあるようですが、そのようなご自身の事情にあわせて、以下のような要望をされても応じられません。

1. 無料でかけられる時間内で回答を出してほしい。
2. 無料でかけられる時間内での通話を何回も繰り返したい(〇分になる直前で切り、またかけて同じ相談員を指名したい)。
3. 相談受付だけして、センターから折り返しかけて欲しい。

※相談途中で、相談者が意図的に切電された場合や料金プランにより電話が切れた場合は、相談終了となります。

※1回あたりの相談時間は30分以内を目安としています。

**相談対応は、相談を受け付けた相談員が担当となって実施します。担当者の交代はできません。**

- 消費生活相談員の資格をもった相談員が、センターの方針に沿って、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センターの対応方針は変わりません。センターの対応方針を説明した上で、ご理解いただけない場合は、相談終了となります。

**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お手伝い)をする場合、次のことを予めご了承ください。**

- 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。

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する。
- (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る。
- (3) 相談者の意思が揺るがないことの証明になる。

(4)センターが問題点を把握することができる。

(5)今後の継続処理を行うときの基礎情報となる。

※当センターは、相談者から相談内容を聞いただけの段階で、事業者へ直接電話することはできません。

※相談員は代理人にはなれません。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。

- 事実を伝えて頂けなかった場合は、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、センターでの対応はできません。
- 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。
- 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。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。

**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
- 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
- 大声や暴言又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

**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可能性もあること、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提供はしておりません。

**相談のやりとりの内容を SNS 等で公にする行為はお控えください。**

- 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。

**運転中の相談は受けられません。**

- ハンズフリー使用中でも相談者ご自身及び周囲の安全確保の点から直ちに通話を終了いたします。