

# —消費生活相談を受けるにあたってのお願い—

## 1 消費生活に関する相談窓口です

消費生活センターは、消費者と事業者のトラブルに関する相談の窓口です。個人間のトラブルや、労働問題、相続、家族関係等のトラブルについての相談は、お受けできません。

また、特定の事業者への苦情の有無や信用性などについてはお答えいたしかねますのでご了承ください。

※事象者(個人事業主を含む)の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。

## 2 原則、ご本人からご相談ください

ご相談の内容を詳しく伺うため、原則、ご本人からご相談いただきますようお願いいたします。ただし、ご本人が未成年や病気、高齢の場合などで、直接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 個人情報をお伺いします

後日ご連絡する場合や、今後の消費者被害の防止に役立てるため、氏名・年齢・職業・住所・連絡先等をお伺いします。

いただいた情報は、本人の同意を得ずに他の目的で利用、第三者に提供いたしません。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情報を提供する場合があります。

匿名でのご相談もお受けしますが、個人情報をお伺いできない場合は、事業者との交渉のお手伝いはできません。

## 4 契約関係の書類等をご用意ください

事業者から受け取った書類(見積書や契約書、パンフレット等)をあらかじめ用意しておく、インターネットに関するトラブルにおいては画面やURL等を事前にプリントアウトしておくなど、ご協力をお願いいたします。

## 5 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、センターの方針等に沿って対応しており、どの相談員が担当しても方針は変わりませんので、相談員の変更希望はお受けできません。

また、他のセンターにすでに相談なさっている内容についても、お受けできません。

## 6 あっせんをする場合のお願い

- 消費生活センターでは、主に助言（アドバイス）や情報提供を行っています。相談員の助言を基に、解決に向けて相談者ご自身が手続き等を行う必要があります。あらかじめご了承ください。
- 必要に応じて事業者への仲介（あっせん）を行うこともありますが、事業者に指導・強制したり、弁護士業務のように相談者の代理人となって交渉することはできません。
- あっせんを行うか否かはセンターが判断します。また、本人からの申出が必要です。
- あっせんをする場合、原則として、事業者宛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。

## 7 以下のような場合は、相談を終了することがあります

- 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しており、これ以上助言等ができないと判断した場合
- あっせン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、もしくはその他迷惑行為により相談継続不能や業務に支障となる場合

## 8 その他

- 相談中の録音・録画はお断りさせていただきます。
- 相談のやり取りの内容を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としていることが分かった場合は、相談を終了させていただきます。