

# 消費生活相談にあたり知っていただきたいこと

## 1. 当相談窓口は、区内在住・在勤・在学の方の消費生活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け付けていません。専門相談窓口をご案内します。

**※事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。**

事業者に対し、当センターは指導・監督する立場にありませんが、相談情報を記録に残し報告しています。相談情報は独立行政法人国民生活センターに一元化され、その蓄積が指導等の消費者行政に反映されることがあります。

## 2. 原則として、契約者ご本人からご相談ください

トラブルの詳細について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、トラブルに遭ったご本人が、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。また、契約当事者が未成年者の場合も、まずは親権者からお話を伺った上で対応することがあります。

## 3. 他のセンターに既に相談なさっている内容については、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。また、複数のセンターにまたがった対応は、契約相手である事業者からの信頼を損なうことにもなります。

## 4. 相談受付時に、個人属性をお聞きします

相談者の方の氏名、住所、電話番号、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。

**ご協力いただけない場合（匿名等）、ご案内できることは限られます。ご了承ください。**

### (1) 相談者・相談内容の信用性確保のため

相談者の方が実在し、そのトラブルが存在する証しの一つとしてお聞きしています。ご協力をお願いいたします。

### (2) 追加の情報（有益な情報等）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、弁護団ができた、事業者の方針が決まったなど、その問題を取り巻く状況が変化し、追加でお伝えできる情報が入る場合があります。そのようなときのために、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、法律の改正などにつながる場合もあります。このような情報として活用するためには、年齢・職業等は統計処理の軸となる項目として大変重要です。

## 5. 相談の前に、契約関係の書類などをできるだけそろえておいてください

相談の前に、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のが効率的です。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。

## 6. 関係ないと思われる事項も、詳しく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。

## 7. 相談は無料ですが、相談に係る通話料はご負担ください

「10分以内の無料通話プラン」など、電話会社のプランに合わせた、時間ごとに分断された形での相談には応じられませんので、ご理解をお願いいたします。相談内容によって通話時間は異なります。無料で架けられる時間内で回答を出す、無料で架けられる時間内での通話を何回も繰り返すといった要望には応じられません。

## 8. 運転中のご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。安全な場所に駐車し、安全を確保してからお電話ください。

### 9. 相談情報を公にする行為はお控えください

相談への助言等は個別の事例に対してお答えするものです。相談情報（個別のやりとりの内容）をネットなどへ書き込む行為はお控えください。

### 10. 以下のような場合は、相談を打ち切ることがあります

- (1) 他のセンターに相談中、あるいは相談済みであることが確認できた場合
- (2) センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
- (3) 過剰な要求を繰り返す場合
- (4) 執拗にセンターに対し斡旋を強要する場合
- (5) 相談中に大声を出す、暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合
- (6) その他センターが相談継続は困難と判断した場合