

# 消費生活相談をご利用いただく際の 留意事項



加須市消費生活センター

## ① はじめに：お電話・ご相談の基本ルール

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。公平で円滑な窓口運営のため、次のルールへのご理解とご協力をお願いいたします。

- 原則として「ご本人」からお電話ください

トラブルの詳しい経緯や、今後のご希望（解約したい、返金してほしい等）を直接お伺いするためです。

※ご本人が高齢、認知症、病気などで電話が難しい場合は、介護・見守りをされているご家族等からの相談も受け付けます。

- 加須市にお住まいの方が対象です

当センターは、加須市内在住の方を対象とした窓口です。他市町村にお住まいの方は、お住まいの自治体の相談窓口、または消費者ホットライン「188」番をご利用ください。

- 実名でのご相談と「個人属性」をお聞きます

受付時には、氏名・住所・電話番号・年齢・職業等をお聞きます。

※個人情報をいただけない場合、お答えできる内容は極めて限定的になります。また、事業者との間を取り持つ「あっせん（交渉の仲介）」を行うことはできません。

- 窓口・電話での相談時間は「1回 30分以内」が目安です

多くの市民の皆様がスムーズに相談できるよう、1回あたりの相談時間に目安を設けています。

## ② ご相談をお受けできる内容

商品やサービスの契約、ネット通販のトラブルなど、「消費者と事業者との間のトラブル」について専門の相談員が解決への助言を行います。

### お受けできない内容（他の専門窓口等をご案内します）

- 個人同士のトラブル（オークション等の個人間売買）
- 事業者（個人事業主を含む）側からのご相談（ビジネス目的の契約や購入）
- すでに裁判中・法的措置が進んでいる案件
- 事業者の接客態度へのクレームや経営姿勢への苦情



### ③ お電話の前にご準備いただきたいこと

効率よく正確なアドバイスを行うため、お手元に以下のものをできるだけ用意してからお電話ください

- ・ 契約関係の書類（契約書、約款、保証書、領収書など）
- ・ トラブルのきっかけとなった資料（広告、パンフレット、カタログなど）
- ・ インターネット通販等の場合（注文画面や確認メールのコピー、URL の控え）

※ただし、**クーリング・オフ**など「1 日でも早い対応」が有効な場合もあります。

書類が揃わなくても、まずはすぐにお電話ください



### ④ トラブル解決へアドバイスと「あっせん」について

消費生活センターは、「消費者ご自身が問題を解決できるよう自立を支援する」ための機関です。

- ・ 専門の相談員によるアドバイス

お伺いした内容をもとに、法律的な考え方や、事業者への主張方法をアドバイスします。

- ・ あっせん（話し合いの仲介）

ご自身での交渉が難しい場合、センターが間に入って話し合いをお手伝いすることができます。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。

なお、相談員は代理人にはなれません。書面の作成などはご自分でご対応いただきます。

※あっせんは法的な強制力（事業者を処分・指導する権限）を持つものではありません。

そのため、解決を保証するものではなく、双方の主張が平行線の場合はあっせん終了となります。



### ⑤ お願い・禁止事項

円滑な業務運営とプライバシー保護のため、次のルールを必ずお守りください。

- ・ プライバシー保護に関するお願い

当センターでは、相談事案に関わる人の秘密と個人情報を厳重に保護するため、通話や面談の録音・録画はご遠慮いただいております。円滑なサポートを提供するため、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

- ・ **インターネット等への公開はご遠慮ください**

お伝えする助言は、相談者様固有の事情を踏まえた「個別の解決策」です。ネット等に公開されますと、誤解を招く恐れがあるため、やり取り等の公表はおやめください。公開を前提としたご相談と判断される場合は、サポートを終了とさせていただきます。

- ・ **他の消費生活センターに相談済みの内容は受け付けられません**

他の窓口に一度相談した内容については、二重の受付ができませんのでご了承ください。

- ・ **担当相談員の交代はできません**

資格を持った相談員がセンターの方針に沿って対応します。相談員の指定や変更には応じられません。

- ・ **事業者の信用格付けや評判はお答えできません**

「この会社は過去に苦情が出ていないか」「この金額は妥当か」といった個別事業者に関する情報提供や評価は行っていません。



## **⑥ 相談を打ち切らせていただく場合**

次のような行為があった場合、相談の途中であっても直ちに対応を終了（打ち切り）いたします

- ・ センターの助言やお願いを聞き入れていただけない場合
  - ・ 可能な助言や案内をすでにお伝えし終えており、実質的に相談が終了している場合
  - ・ 相談中に大声を出したり、暴言・威圧的な言動をされる場合
  - ・ 業務の妨げになる迷惑行為や上記の留意事項をご了承いただけない場合
-