

相談にあたっての留意事項

- ・津市消費生活センターは商品やサービスに関する契約トラブルに関する相談窓口です。
- ・お手元に経緯を整理したものや関係書類を準備して電話いただくと、相談が進めやすくなります。
- ・混雑状況によっては電話がつながりにくい場合があります。電話が繋がらない場合は、時間をおいてからおかけ直してください。

1 当センターは、市内在住・在勤・在学の方の消費生活に関する相談窓口です。

市民サービスとして行っているため、市内の方のご相談に対応しております。他市町在住の方は、お住まいの自治体もしくは三重県消費生活センターにご相談ください。

2 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おりません。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。

3 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。

4 個人情報をお聞きます。

・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ます。個人情報をお聞きする理由は次のとおりです。

- (1) トラブル解決に向けてのお互いの信頼関係を築くために個人情報をお聞きしています。情報が無い場合は一般的な事項として対応いたします。
- (2) 追加の情報をお伝えするため
弁護団ができた、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。そのための、ご連絡先等をお聞きしています。

【注意】

- ・個人情報をお伝えいただかない場合、お答えす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になります。
- ・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。

- (3) 相談を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皆様の相談は、次のトラブル被害を出さないために役立っています。
- 相談いただいた内容は、相談者・当事者の属性を統計的に処理したうえで、同じようなトラブルにあわないよう注意を呼びかける資料を作るなど、貴重な情報として活用しています。また、悪質な事業者に対する行政処分や、法改正などにもつながります。

このように、情報として活用するためには、年齢・居住地・職業等の属性は、統計処理の軸になる項目として大変重要です。

【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。

5 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。

6 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持った相談員が、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方針は変わりません。センターの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。

7 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。

- (1) 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。
- (2) 契約者本人からの申し出が必要です。
- (3) あっせんを行うか否かはセンターが判断します。
- (4) 匿名の方のあっせんはお受けできません。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 相談員は代理人にはなりません。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 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。

8 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。

- (1) センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
- (2) センターでの可能な助言や案内をすでにお伝え済みであり、相談が実質的に終了している場合
- (3) 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
- (4) 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
- (5) その他の迷惑行為により、業務に差し支える場合

9 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。

1 0 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。

1 1 相談中の録音・録画は禁止です

他の相談者の方の個人情報保護の観点から、相談中の録音・録画はお断りさせていただきます。

1 2 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観点から直ちに通話を終了いたします。

※事業者への指導権限はありませんが、情報提供集約で消費者庁からの行政指導・処分につながる場合もあります。