

県民生活センターからお知らせ

# 秘密は厳守します 安心してご相談ください



県民生活センターマスコットキャラクター  
けいちよりん

## 原則として、ご本人からご相談ください

トラブルの詳細をお聞きしますので、契約された（トラブルにあわれた）ご本人からご相談ください。ただし、ご本人が認知症や病気などでご相談な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ご相談も受け付けます。

## 消費生活に関する相談窓口です

ご相談できる内容は、消費者の方からの、消費生活に関する商品やサービスの契約トラブルやご質問、製品の事故や製品不良に関することなどです。

個人間のトラブル、人間関係のトラブル、相続や家族関係のトラブルについては県民相談の窓口、労働問題に関しては労働相談の窓口が、同じセンター内にありますのでそちらをご利用ください。

また、事業者（個人事業主を含む）の方は事業者向けの各種相談窓口をご利用ください。

## ご相談時には、契約関係の書類などを手元にご準備ください

契約書、保証書、パンフレット、事業者からの説明資料などご相談に関する資料を手元に用意しておいてください。インターネットが関係した案件では、その画面や URL などが保存してあれば、印刷して用意しておいてください。

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。ご心配な時は、まずお電話ください。

## ご相談への対応は主に助言や情報提供です

ご相談に応じ助言、情報提供します。必要に応じて事業者へのあっせん（相談者の方と事業者との間に入って話し合いを取り持つこと）を行うこともありますが、事業者への指導、命令や弁護士業務のように相談者の方の代理人となって交渉することはできません。

## ご相談は電話、来所による面談で受け付けます

ご相談は無料ですが、電話する際の通話料、来所のための交通費はご負担ください。駐車場の用意はありませんのでご承知おきください。

なお、電話によるご相談の際、通話料がかからずに電話のできるプランを使うため、所定の時間内に回答してほしい、無料通話時間内での電話を何回も繰り返したい、などのようなご要望には応じられません。

## 個人情報をお尋ねします

ご相談受付時には、相談者の方に、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業などをお尋ねします。お尋ねする理由は次のとおりです。

### ①ご相談内容の信用性を高めるため

ご相談いただいたトラブルに遭われたことが確かなことである、ということの客観的な証となります。

### ②追加の情報等をお伝えするため

「弁護団ができた」、「事業者の方針が決まった」など、追加でお伝えしたい情報が入ることがあります。そのためにご連絡先などをお聞きしています。

### ③ご相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止に役立てるため

お聞きしたご相談内容は、年齢、性別、職業などの個人情報を統計的に処理したうえで、同じようなトラブルに遭わないよう注意を呼び掛けるための貴重な情報として活用しています。

個人情報をお伝えいただけない場合、お答えできることは限定的になりますのでご了承ください。

### ※いただいた個人情報の取り扱いについて

- ・相談処理のみに利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利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。
- ・ご本人の同意なしに第三者に提供いたしません。ただし、裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費生活センターまたはこれに準じた権限や役割を有する機関から、個人情報の提供を求められた場合は、関係法令に違反しない範囲において個人情報を提供することがあります。

## その他、ご相談に当たり応じられないことがあります

①個々の事業者の信用性、相談の有無や、商品、サービスの評価に関するご質問にはお答えできません。

②相談は最初に受けた相談員が、相談終了まで対応いたします。相談員の変更のご希望には対応いたしかねます。

③他の消費生活相談窓口に既にご相談されている案件についても対応いたしません。

④相談のやりとりの録音・録画及びSNS等インターネットで公にする行為はお控えください。御理解いただけない場合は、相談を終了させていただきます。