

【相談前確認事項】

—相談を受けるにあたってお読みください—

1 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、ご本人からご相談ください。しかし、トラブルにあった方ご本人が、未成年、病気等で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。

2 消費生活に関する相談窓口です

当相談窓口は、消費生活に関する相談の窓口です。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ついては相談を受け付けていません。

※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 個人情報をお聞きします

相談受付時には、相談者の方に、氏名・性別・年齢・職業・住所・連絡先等の個人情報をお聞きします。

個人情報をお聞きする理由は次のとおりです。

●相談者を確認するため。

当センターでは、平塚市に在住・在勤・在学の方及び大磯町・二宮町に在住する方の相談をお受けしています。その確認のために個人情報をお聞きします。

●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等、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、追加でお伝えできる情報が入ることがあります。そのときのために、ご連絡先等をお聞きしています。

●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っています。

相談の内容は、年齢・性別・職業等の個人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情報を作る等貴重な情報として活用しています。また、法律改正等にもつながります。

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

4 相談前に、契約関係の書類等をそろえてください

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いていただくと効率的です。約款・契約書、きっかけとなった広告やパンフレット等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、その画面やURL等も保存してあれば、プリントアウトする等して用意をしておいていただくと相談がスムーズになります。

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、まずはご相談ください。

※ 相談にかかる個人情報の取り扱いについて

・相談を受け付けるにあたっては、円滑な相談処理を実施するために、氏名・性別・年齢・職業・住所・連絡先等をお聞きします。これらの個人情報は、相談処理に利用し、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。

なお、提供いただいた各種書類は、原則として返却いたしませんのでご了承ください。

・提供いただいた個人情報は、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、弁護士会等またはこれら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。

・提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料・相談事例として利用します。