

—相談を受けるにあたってのお願い—

1 原則として、御本人から御相談ください

トラブルの詳細をお聞きしますので、御本人から御相談ください。ただし、御本人が未成年、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

消費者と事業者のトラブル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、相続や家族関係等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（個人事業主含む）の方は、事業者向けの相談窓口を御利用ください。

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。

本人の同意を得ずに他の目的で利用、第三者に提供いたしません。ただし、裁判所、警察、弁護士会等権限や役割を有する機関からの照会には、関係法令に反しない限りで提供する場合があります。

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。

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。

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、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。

相談の内容は、氏名・住所等の特定できる個人情報は除いて、年齢・性別・職業等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情報を作る等貴重な資料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。

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。

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。

5 相談を受けた相談員が担当となって実施します

資格を持った相談員が、センターの方針等に沿って対応しています。どの相談員が担当しても方針は変わりませんので、担当員の交代はできません。

あっせん

6 斡旋(事業者との話し合いのお手伝い)をする場合のお願い

- 斡旋を行うか否かはセンターが判断します。また、本人からの申出が必要です。
- 斡旋とは、法的な指導権限や強制力を伴うものでなく、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。
- 原則として本人に事業者宛に経緯と要望を記したお手紙を書いていただきます。
- 相談員は代理人にはなれません。
- 斡旋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。

7 特定の事業者の苦情の有無や信用性はお答えできません

相談情報は、相談者の申出をそのまま記録したものであること、また、事実関係の裏付け調査を行ったものでないことから、個別の事業者についての情報提供はしておりません。

8 以下の場合には相談を終了することがあります。

- センターのお願いや助言を聞いていただけない場合や、すでに同案件で相談済みで終了している場合。
- 斡旋(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。
- 大声や暴言又は威圧的な言動、もしくはその他迷惑行為により相談継続不能や業務に支障となる場合。

以上