**消費生活相談にあたって**

**川西市消費生活センター**

川西市消費生活センターは、川西市在住の消費者の方の相談窓口です。

消費生活センターでは、商品やサービスなど消費者と事業者間の契約トラブルについて相談できます。専門の消費生活相談員が、相談内容に応じて、解決策を一緒に考え、助言やあっせんを行います。一人で悩まず、困ったらお電話ください。

　※センターによる「あっせん」・・・法的な指導権限や強制力を伴うものではなく、消費者と事業者の間に入って話し合いをし解決をめざすこと。

相談の内容によっては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、まずはお電話ください。土曜・日曜日・祝日は、消費者ホットライン「局番なしの１８８」へお電話ください。

**１．原則として、相談はご本人から電話でお願いします**

トラブルの詳細をお聞きしますので、ご本人（契約者）からお電話ください。ただし、やむを得ない事情があり本人が電話できない場合は、ご家族などからご連絡いただけます。

**２．相談の受付時に、氏名、住所、電話番号、年齢、職業などの個人情報を伺います**

　匿名の場合は、あっせんはできません。一般的な助言のみとなります。

＜個人情報を伺う理由＞

＊個人情報を含めて相談内容をうかがうことで、相談者の立場でより具体的な助言が可能です。

＊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、新しい情報が入ったときなど、追加情報をお伝えできる場合があります。

＊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ことなど、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。

**３．相談の前に資料をご準備ください**

約款・契約書、契約のきっかけとなった広告やパンフレットなどできるだけ資料を手元にそろえていただくと、相談がスムーズになります。インターネット関係の相談では、画面のスクリーンショットやURLなども保存し、可能なら印刷したものをご用意ください。

＜契約トラブルの場合に伺う内容＞

・きっかけ（電話、来訪、通信販売、ネットのCMなど）

・いつ（契約日、購入日）

・どこで（家で、店で、インターネットサイトで）

・何を（契約した商品、サービス）

・どこと（販売会社、クレジット会社）

・いくらで（契約金額、既に支払った金額）

・どうしたいか（契約をやめたい、返品したい、など）

**４．相談は無料ですが、通話料はご負担いただきます**

１回あたりの相談時間は 30 分以内を目安としています。センターから相談者へ電話のかけ直しはしておりません。また、相談者が意図的に自ら電話を切った場合は、その時点で相談を終了とし、センターからかけ直すことはいたしません。

**５．最初に相談を受けた相談員が担当となって相談を継続して行います**

消費生活相談員の資格を持った相談員が対応しており、相談員の交代はできません。

**６．相談をお受けできない内容**

・他の消費生活センター等公的な機関や弁護士にすでに相談されている内容

・個人間売買（フリーマーケットやフリマサイト）や労働、相続、家族関係のトラブル

・事業者（個人事業主を含む）の事業に関するもの　※事業者向けの相談窓口をご利用ください。

　　・事業者の信用性や商品・サービスの評価に関するもの

　　・事業者の紹介や案内

　　・同一または同様の相談内容の繰り返し

**７．次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**

・センターの助言やお願いを聞いていただけない場合

・あっせんを継続しても、相談者と事業者の主張が変わらず、解決の見込がない場合

・大声や暴言など威圧的な言動により、相談対応を続けられない場合

・相談内容から逸脱したり、助言や解決に向けて信頼関係を保てない場合

・インターネット等で相談のやりとりの公表が前提になっていることが分かった場合

・その他の迷惑行為により業務に差し支える場合

消費生活相談では、解決を保証するものではなく、ご期待に添えない場合もあります。相談内容によっては、より適切な機関を紹介することがあります。

**８．当センターでの相談内容や経緯・結果は、公開しないでください**

個別の事例に対応したものですので、相談内容や経緯・結果を録音・録画すること、SNSやインターネット、報道機関等で公開することはお断りしています。

**９．相談にかかる個人情報の取扱い**

・取得した個人情報は、相談処理に利用し、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。

・提供いただいた情報は、氏名・住所・電話番号等の特定の個人を識別できる情報を除き、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録し、統計資料・相談事例として利用します。