



<<相談時のポイント>>

～ご相談いただく前に知っておいていただきたいこと～

1 ご相談前にお読みください。

- 福井県内にお住まいの消費者の方を対象とした相談窓口です。
県外にお住まいの方は、お住まいの消費生活センターにご相談ください。
⇒[全国消費生活相談窓口一覧（国民生活センター）（外部サイトへリンク）](#)
- 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、相談はお受けできませんので、ご了承下さい。
- 事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用下さい。
⇒[ひまわりほっとダイヤル（日本弁護士会）（外部サイトへリンク）](#)
- 原則として、ご本人からご相談下さい。
ご相談に際しては、一番事情が分かっているご本人からご相談下さい。
ご本人が様々な事情により相談することが難しい場合は、ご家族や支援をしている方などからご相談下さい。
- 相談の際には、相談される方の個人情報をお尋ねします。
相談受付時には、氏名、居住市町村、電話番号、性別、年齢、職業など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。
 - (1) 相談者、相談内容の信用性確保のため
 - (2) 追加の情報がもらった場合の連絡のため

※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、相談の内容を年齢、性別、職業などの個人情報を統計的に処理した上で、同じようなトラブルに遭わないよう注意を呼びかける情報を作るなど、貴重な情報として活用されています。

※提供いただいた個人情報は、本人の同意を得ず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。



- **相談の前に、契約関係の書類などをご用意ください。**

約款、契約書、きっかけとなった広告やパンフレットなどの関係書類をご準備下さい。インターネット関連の案件では、その画面やURLなど、保存してある場合はプリントアウトして用意しておいて下さい。

しかし、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。ご心配なときは、まずはご相談下さい。

- **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）」をする場合、次のことをあらかじめご了承下さい。**

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解決を目指すものです。

(1) 契約者ご本人からの申し出が必要です。

(2) 匿名の方のあっせんはお受けできません。

(3) 原則として、事業者に契約者の氏名等を伝えます。

あっせんする場合、契約者ご本人に、事業者あてにトラブルの経緯と契約者の要望を記したお手紙を書いていただきます。

事業者の接客対応、経営姿勢への苦情など消費生活相談に馴染まないご相談についてのあっせんは行いません。

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。ご了承下さい。

他のセンターで既にあっせんされている場合は、お受けできません。

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。

- **以下のような場合は、相談を終了することがあります。**

(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) センターで可能な助言や案内を既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相談者及び事業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

- **相談は無料ですが、通信料はご負担下さい。**