

消費生活相談を受けるにあたってのお願い

1. 本市在住の方の消費生活に関する相談窓口です

- ・消費生活センターは、消費者と事業者との間に起きた消費生活に関するトラブルについての相談の窓口です
- ・ご相談は横須賀市在住の方に限ります。市外在住の方は、お住まいの市町村の消費生活相談窓口か消費者ホットライン（電話番号 188）へご相談ください。
- ・ご相談につきましては、よりの確な回答をさせていただくため、内容の詳細を直接お伺いしてお答えしています。そのため、メール、ファクス及び手紙でのご相談は受け付けていません。
- ・個人間のトラブルや事業者間のトラブル等についての相談は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。
- ・特定の事業者への苦情の有無や信用性等についてはお答えできません。

2. 原則、契約者ご本人からご相談ください

- ・相談内容を詳しくお伺いするため、原則、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相談することが難しい場合は、ご家族や見守りをしている方等からの相談もお受けします。

3. 個人情報をお伺いします

- ・円滑な相談処理を実施するため、氏名、住所、性別、年齢、職業、連絡先等の個人情報をお伺いします。
- ・提供いただいた個人情報は、相談処理に利用し、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。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の照会には、関係法令に反しない範囲において個人情報を提供する場合があります。
- ・個人情報をお伝えいただかない場合、お答えできることは極めて限定的になります。
- ・匿名の場合は、あっせんを行うことはできません。

4. あっせんをする場合のお願い

- ・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、事業者と消

- 費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。
- ・ あっせんを行うか否かは当センターが判断します。
 - ・ 原則として事業者宛へ経緯と要望を記したお手紙を、契約者本人に書いていただきます。
 - ・ 相談員は代理人にはなれません。
 - ・ あっせんに入っても結果としてご要望に沿えない場合もあります。

5. ご相談前に契約関係の書類等をご用意ください

- ・ ご相談の前にトラブルが発生した際の状況を整理し、お手元に契約書や請求書等の関係書類を用意していただき、インターネットに関するトラブルでは最終確認画面やサイトのURL等を事前にプリントアウトしておいていただくと、相談がスムーズに進みます。
- ・ 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、まずはお電話ください。

6. 相談員は担当制です

- ・ 相談を受付した消費生活相談員が担当となります。交代はできません。

7. 相談は無料ですが、通話料や書類確認のためのFAX通信料等

はご負担ください

- ・ 電話会社の料金プランに合わせた相談の仕方（〇分以内は通話料無料の料金プランなので、無料の時間内に回答がほしいなど）はできません。また、通話料節約のため当センターからかけ直すことを求められても応じられません。

8. 相談時間の目安は30分です

- ・ 多くの相談に対応するため、相談時間の目安を30分としています。

9. その他

- ・ 以下のような場合は、当センターの判断によりやむを得ず相談を終了とさせていただきますことがあります。
 - ① 助言やお願いを聞いていただけない場合
 - ② 助言や案内を既にお伝えし、相談終了となっている場合

- ③ 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と判断した場合
- ④ 大声、暴言、または威圧的な言動等により相談対応を続けることができないと判断した場合
- ⑤ その他の迷惑行為により、相談業務に差し支える場合

横須賀市消費生活センター

相談専用電話 046-821-1314