



静岡県中部県民生活センターへの ご相談前にお読みください



▶ご利用いただける方

以下の市町にお住まいの消費者（契約当事者）の方からの相談をお受けします。

静岡市・焼津市・藤枝市・島田市・牧之原市・川根本町・吉田町

✓ 内容によってはご相談に応じられません

- ・個人間の取引(ネットオークションなど)
- ・特定の事業者の信用性や相談件数、商品やサービスの評価についての問い合わせ
- ・慰謝料や損害賠償金などに関する相談（金額の妥当性や算定等）
- ・既に裁判中のトラブルに関する相談
- ・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
- ・事業を行っている方からの事業上の取引に関する相談 など

あくまで相談窓口であるため、事業者に対する規制、命令、指導等の権限は有してありません。



✓ 相談内容によっては、当センターへの来所をご案内する場合や他の相談窓口をご紹介します場合があります

✓ 他の消費生活相談窓口にご相談されている事案の相談はお受けできません

（どの消費生活相談窓口においても相談対応が変わることはないため）

▶原則として契約者ご本人からご相談ください

- ・消費者トラブルの内容を詳しくお伺いする必要がありますので、契約者ご本人から直接ご相談をお願いいたします。
- ・ご本人が高齢、障がいや病気などで直接ご相談することが難しい場合は、ご家族のほか、介護や見守りをしている福祉関係者からの相談も受け付けます。
- ・契約者が未成年者である場合、親権者からお話をお伺いした上で対応することがあります。

✓ 個人属性をお聞きします

ご相談受付時には相談者の方に、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業などの個人属性をお尋ねします。お尋ねする理由は次のとおりです。

- ①ご相談内容の信用性を高めるため
- ②追加でお伝えしたい情報が入った場合などに連絡するため
- ③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



※ いただいた個人情報は、相談処理のみに利用し、ご本人の同意なし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、消費生活センターまたはこれに準じた権限や役割を有する機関から求められた場合は、関係法令に違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。



▶関係ないと思われることも 詳しくお伺いすることがあります

相談に際しては、個人属性以外にも、一見そのトラブルの解決のためには関係ないことのように思われる事項も含め、詳しくお話をお聞きする場合があります。



▶相談の電話をかける前に契約関係の 書類などを用意してください

トラブル発生時の状況を整理してお伝えいただけるよう、契約関係の書類（約款・契約書、きっかけとなった広告やパンフレット、ネット広告の画面スクリーンショットやURLなど）をできるだけ用意しておいてください。



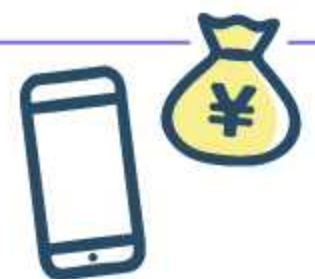
▶相談員の指定や交代の希望には応じられません

相談対応は、最初に受けた相談員が、相談終了まで担当いたします。相談員の変更のご希望には対応できません。



▶通話料等のご負担をお願いします

- ・相談は無料ですが、電話する際の通話料及び来所のための交通費は相談者にご負担ください。なお、コレクトコールやかけ直しには応じられません。
- ・相談者から意図的に電話を切った場合、その時点で相談は終了いたします。こちらからかけ直すことはいたしません。



▶電話が混んでいる場合等、 かけ直しをお願いすることがあります

相談の電話が混み合っている場合など、少し時間を置いてかけ直していただくをお願いすることがあります。



▶運転中のご相談には応じられません

ハンズフリーを使用する場合でも、相談者ご自身及び周囲の安全確保の観点から、直ちに通話を終了することがあります。安全な場所に駐車し、安全を確保してからお電話ください。



▶相談中の録音・録画等の行為はお控えください

相談のやりとりの録音・録画及びSNS等インターネットで公にする行為はお控えください。御理解いただけない場合は、相談を終了させていただきます。

