岐阜県県民生活相談センター・消費生活窓口です

～効果的に安心して相談を受けていただくために～

■県内在住の方を対象とした消費生活に関する相談窓口です

・他県の方はお住いの自治体にご相談ください。

・消費生活のご相談は、消費生活に関する商品やサービスの契約トラブルやご質問、製品の事故や製品不良に関することなどです。

■原則として契約された（トラブルにあった）ご本人からご相談ください

・トラブルの詳細やご本人（契約当事者）の意向をお聞きした上での助言となりますので、ご本人から連絡ください。

・トラブルにあわれたご本人が、認知症や病気などで電話することが困難な場合は、ご家族や介護・見守りをされている方からの相談も受け付けます。

■相談の際は、契約書等関係書類を手元にご準備ください

・トラブルのきっかけとなった広告、契約書、保証書、パンフレット等の関係書類を手元にご用意ください。また、インターネットが関係した案件では、その画面や URL などが保存してあれば、印刷し用意しておいてください。

■ご相談は電話、来所による面談、メールで受け付けています

・案件によって、１日でも早い対応が有効な場合があります。ご心配な時は、まずはお電話ください。

・来所相談は、事前予約（来所受付：１６時まで）をお願いします。急な来所は、対応できない場合があります。

■ご相談の対応は主に助言・情報提供です

・ご相談内容に沿って、助言・情報提供いたします。必要に応じて事業者へのあっせん（相談者ご本人と事業者の間に入って話し合いを取り持つこと）を行うこともありますが、事業者への指導、命令や弁護士業務のように相談者の代理人にとなって交渉することはできません。

・あっせんを行うか否かはセンターが判断します。

・あっせんする場合、原則として、事業者あてに経緯と要望を記した文書を契約者本人に書いていただきます。

■個人情報をお聞きします

・相談を受け付けるにあたっては、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞きします。お聞きす

る理由は以下のとおりです。

①匿名情報よりも信ぴょう性が高いため

相談トラブルが確かに存在することの客観的な証となります。

匿名の場合は、簡単な情報提供となりますので、ご了承ください。

②追加の情報をお伝えするため

相談者にとって有用な情報（弁護士等による法的な助言）を連絡できることがあります。

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

お聞きした相談内容は、年齢、性別、職業等の個人情報を統計的に処理したうえで、同じようなトラブルに遭わないよう、注意を呼び掛けるための貴重な情報として活用します。

※個人情報の取扱について

相談処理に利用し、同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。

提供いただいた個人情報は、本人の同意なし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、消費生活センター等又は、これらに準じた権限や役割を有する機関から、個人情報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。

■ご相談に当たり、応じられないことがあります。ご了承ください

・相談は最初に受けた相談員が、相談終了まで対応いたします。相談員の交代はできません。
・個人間、家族を含む人間関係のトラブル、労働問題に関する相談は受け付けておりません。
・事業者（個人事業主を含む）の方は、事業者向けの相談窓口（※）をご利用ください。
・市町村窓口等他機関の消費生活相談窓口でご相談中の案件は、お受けできません。
・ご相談は無料ですが、「所定の時間内に回答してほしい」、「無料通話時間内での電話を何回も繰り返したい」等のご要望には応じられません。
・個々の事業者の信用性（苦情の有無等）、商品やサービスの評価に関する質問はお答えできません。
・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ご遠慮ください。また、ご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。
・その他、次の場合には、相談を終了させていただきます。ご了承ください。
  - 既に助言や案内をお伝えしている等相談が実質的に終了している場合
  - 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により相談対応を継続できない状況になった場合

（※）事業者向けの相談窓口

岐阜県よろず支援拠点（(公財）岐阜県産業経済振興センター）

ひまわりほっとダイヤル（日本弁護士連合会　中小企業向け弁護士予約サービス）