相談にあたり知っていただきたいこと

1　新宿区内在住・在勤・在学の方からのご相談をお受けしています

・新宿区内在住・在勤・在学以外の方は、トラブルの相手方が新宿区内の事業者であっても、お住まいの地域の消費生活相談窓口をご利用ください。
（東京都消費生活相談窓口一覧）https://www.kokusen.go.jp/map/ncac_map13.html
・相談は**個人の方から**に限らさせていただきます。事業者の方からの相談はお受けしていません。
・相談できるのは、**トラブルにあったご本人から**になります。
ただし、ご本人が認知症や病気などで電話することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます。また、ご本人が未成年者の場合も、保護者の方からお話を伺ったうえで対応することがあります。

2　消費生活に関する相談を受け付けています

・個人間のトラブル、人間関係のトラブル、労働問題、相続や家族関係に関する相談は受け付けていません。
・既に他のセンターに相談している内容については、お受けできません。
どこの消費生活センターでも相談対応は同じですので、回答は変わりません。また、複数のセンターにまたがっての対応は、契約相手である事業者からの信頼を損なうことにもなります。

3　個人情報をお聞きします

・相談受付時に相談者の方の氏名、住所、電話番号、年齢などをお聞きします。
収集した個人情報については個人情報の保護に関する法律、その他関係法令にもとづき、適切に管理します。
・**個人情報をお伝えいただけない場合、お答えできることは極めて限定的になります。**また、継続相談やあっせん（事業者との間に入って話し合いをとりもつこと）を行うことはできませんので、ご了承ください。

4　相談の際、関係する書類などをお持ちください

・相談の前に、あらかじめ苦情発生時の状況を整理して伝えられるようにしておくと効率的です。
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できるだけ集めておいてください。インターネットが関係した案件では、注文画面や確認画面などが保存されていれば、見られるようにしておいてください。

5　関係ないと思われる事項も、詳しく伺う場合があります

・一見そのトラブルの解決のためには関係ないことに思われる事項（商品金額、店舗販売か通信販売か、クレジット会社名など案件により異なります）をお聞きする場合があります。これらは、適切な助言を行うために伺う必要がある事項であり、また、今後の消費者トラブルの防止のために役立つ情報ですので、ご協力をお願いします。

6　あっせんにあたっては、契約にいたった経緯を書面にしていただきます

・相談員は相談内容に応じたご助言や、交渉の方法をアドバイスします。また、内容により他機関窓口をご紹介します。必要な場合は、事業者とのあっせんも行いますが、その場合は、契約にいたった経緯を書面にしていただき、内容を相談員が確認したうえで、**ご本人から事業者へ通知いただきます。**
※センターによる「あっせん」とは、法的な強制力を伴うものではなく、消費者と事業者の交渉による適切な解決を目指すものです。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。

7　通話料は相談者の方の負担になります。

・電話相談の際の通話料は相談者本人の負担になります。通話時間は相談内容によって異なります。電話会社の「無料通話プラン」の時間内で回答を出す、時間内での通話を何回も繰り返すといった要望には応じられません。また、消費生活センターから電話をかけ直すといった要望にも応じられません。

8　相談情報を公にする行為はお控えください

・相談への助言等は個別の事例に対してお答えするものです。**相談情報（個別のやりとりの内容）をネットなどに書き込む行為はお控えください。**また、公開を目的とした録音はお断りいたします。

9　以下のような場合は、相談を打ち切ることがあります

⑴ 他のセンターに相談中、あるいは相談済みであることが確認できた場合
⑵ センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
⑶ 過剰な要求を繰り返す場合
⑷ 執拗にセンターに対しあっせんを強要する場合
⑸ 相談中に大声を出す、暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合
⑹ その他、センターが相談継続は困難と判断した場合

10　その他、ご相談にあたり、応じられないことがあります。

⑴ 個々の事業者の信用性、相談の有無や、商品、サービスの評価に関する質問にはお答えできません。
⑵ 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。変更はできません。
⑶ 他の消費生活相談窓口に相談中の案件については対応いたしません。
⑷ 事業者に電話で連絡が取れない場合は、あっせんを行うことはできませんので、ご了承ください。