

相談にあたってご理解いただきたいこと

- (1) 相談は河内長野市に在住の方に限ります。
 - ・市民サービスとして行っているため、市外在住の方は、居住地の自治体にご相談ください。※事業者の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。
- (2) 消費生活に関する相談窓口です。
 - ・商品やサービスの契約のトラブル
 - ・製品事故や安全性を欠く製品被害など。※個人間、家族間のトラブル、労働問題に関するトラブルは受け付けていません。
- (3) 相談は原則ご本人からお願いします。
 - ・できるだけ、相談いただく問題の契約当事者から相談してください。
 - ・事情により、ご本人が相談することが難しい場合などは、ご家族や、介護、見守りしている方からの相談も受け付けます。
- (4) 個人情報をお聞きします
 - ・相談受付時には、相談者の方に氏名、住所、電話番号、年齢、職業などの個人情報をお聞きします。お聞きする理由は次のとおりです。
 - ① 相談者の方が実在し、そのトラブルが実在する証との一つとして、個人情報をお聞きします。消費生活センターは税金で運営しているので、存在しないトラブルのために時間を費やすことを防ぐ観点からのご協力をお願いします。
 - ② 弁護士ができた、事業者の方針が決まった、行政による対策が出たなど、状況が変化したり、新たに情報が入った場合、追加で情報をお伝えすることがあります。その時のために、ご連絡先などをお聞きしています。
 - ③ 相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政施策に役立てるため。皆様の相談は、次の被害者をださないために役立っています。相談内容は、年齢・職業など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あわないように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しています。また、法律改正にもつながります。

このように、情報として活用するためには、年齢・職業等は、統計処理の軸をなす項目として大変重要です。
- (5) 相談内容を正確に把握するため、通話を録音させていただきます

【注意】

- 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、同一案件で再度連絡を受けても、相談者の特定ができないので最初から何うことになります。
- 匿名の場合、あっせんを行うことができませんのでご了承ください。

【相談にかかる個人情報の取り扱いについて】

- ・いただいた個人情報は、相談処理のみに利用し、法令等の規定に基づく場合を除き、本人の同意を得ずに他の目的で使用することはいたしません。
- ・提供いただいた各種書類や写しなどは、原則として返却いたしませんので、ご了承ください。