

相談にあたってできないこと

(1) 電話会社の料金プランにあわせた相談の仕方はできません

電話会社によっては、「〇分以内は無料通話」などのプランがあるようですが、そのようなご自身の事情にあわせて、以下の要望をされても応じられません。

- ① 無料でかけられる時間内で回答を出してほしい。
- ② 無料でかけられる時間内での通話を何回も繰り返したい（〇分になる直前で切り、またかけなおして同じ相談員を指名したい）。
- ③ 相談受付だけして、センターから折り返しかけてほしい。

※相談途中で、相談者が意図的に切電された場合や料金プランにより電話が切れた場合は、相談終了となります。

※1回あたりの相談時間は30分程度を目安にしています。

(2) 運転中の相談はうけられません

- ・ハンズフリー使用中でも、相談者自身及び周囲の安全確保の点から直ちに通話を終了します。

(3) 担当相談員の交代はできません

- ・消費生活相談員の資格をもった相談員が、センターの方針に沿って、相談を伺い、対応しています。どの相談員が担当してもセンターの対応方針は変わりません。センターの方針を説明したうえでご理解いただけない場合は、相談が終了となります。

(4) 他のセンターで相談中の案件は、お受けできません。