

【 兵庫県立消費生活総合センターにおける消費生活相談について（お願い） 】

兵庫県立消費生活総合センターでは、県内在住の方の消費生活に関する苦情・問合せ等を受け付け、情報の提供、助言、あっせん等を行います。

電話番号	0 7 8 - 3 0 3 - 0 9 9 9
受付時間	月曜日～金曜日 9：00～16：30
場 所	〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
休 館 日	土・日・祝日、年末年始（12／29～1／3）

相談にあたって

- 相談は原則としてご本人からお願いします。
- 県内の市町にも、消費生活センターなどの消費生活相談窓口があります。
他のセンターにすでに相談されている内容については、お受けできません。
- 相談受付時に、氏名、居住地、電話番号、年齢、職業などの個人情報をお聞きします。

*追加の情報をお伝えするため

弁護団ができた、事業者の方針が決まったなど、行政による対応策が出た、などその問題を取り巻く状況が変化したり、新しい情報が入ったりしたとき、追加で情報をお伝えすることがあります。そのための、ご連絡先等をお聞きしています。

*相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政対策に役立てるため

相談いただいた内容は、相談者・当事者の属性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注意を呼びかける資料を作るなど、貴重な情報として活用しています。
また、悪質な事業者に対する行政処分や、法改正などにもつながります。
このように、情報として活用するためには、年齢・居住地・職業等の属性は、統計処理の軸になる項目として大変重要です。

- 相談の前に、契約関係の書類などできるだけ手元にそろえていただくと、相談がスムーズです。
- 1回あたりの相談時間は30分以内を目安としています。また、通話料節約のためセンターからかけ直すことを求められても応じられません。
- 相談対応は、相談を受け付けた相談員が担当となって実施します。担当者の交代はできません。
- 個々のトラブルの背景や経緯を伺い、具体的な解決に向けた助言を行います。相談員の助言がAIで得た回答と一致するとは限りません。（AIの回答は一般的な情報に基づくものであり、個別のケースに必ずしも当てはまるとは限りません。）
- 消費生活に関する相談窓口であるため、個人間のトラブルや労働問題、相続、家族関係のトラブルは受け付けておりません。
- 以下のような場合は、相談を打ち切ることがあります。
 - ・センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
 - ・相談中に大声を出したり、暴言を吐き続けるなど、相談対応が続けられない状況になった場合

※相談にかかる個人情報の取扱いについて

- ・いただいた個人情報は、相談処理に利用し、法令等の規定に基づく場合を除き、ご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の写しは、原則として返却いたしませんのでご了承ください。
- ・提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除き、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録し、統計資料・相談事例として利用します。