

## 2. 相談にあたって、ご理解いただきたいこと

### (1) 相談は羽曳野市にお住まいの方に限ります。

羽曳野市以外にお住まいの方は、お住まいの地域の消費生活相談窓口にご相談ください。

### (2) 原則、ご本人から相談してください。

原則、相談いただくトラブルの当事者本人からご相談ください。(契約者・購入者など) 認知症や病気等の事情・未成年である場合など、本人が相談することが難しい場合は、家族や介護、見守りをしている方からの相談も受付しますが、可能な限り本人同席のうえご相談ください。

※本人からのご相談ではない場合、一般的な助言しかできない可能性があります。

### (3) 詳しいお話をお聞きします。

トラブル解決のために、契約した状況や経過などの必要な情報を詳しくお聞かせいただきます。契約書や約款、広告やパンフレットなどの関係書類がある場合は、手元に用意いただいたうえでご相談ください。

### (4) 個人情報をお聞きします。

円滑な相談処理のため、原則として氏名・住所・年齢・電話番号をお聞きします。

これらの個人情報は相談処理の目的でのみ利用します。

なお、相談の秘密は厳守し、相談があったことや相談の内容を当センターからお伝えすることはありません。

### (5) 通話を録音させていただく場合があります。

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く場合があります。