

### 3. 相談にあたって、対応できないこと

#### (1) 担当相談員の交代はできません。

- ・継続相談や再相談の場合は、一番最初に相談を受けた相談員が最後まで担当します。  
※助言内容等に混乱が生じ、トラブル解決が長期化することを避けるためです。
- ・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内容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、相談終了となります。

#### (2) 他のセンターで相談中の案件は、対応できません。

#### (3) 電話会社の料金プランにあわせた相談対応はできません。

電話会社によっては「〇分以内は無料通話」などのプランがありますが、当センターでは以下のような要望には応じられません。

- ① 無料通話時間内で回答を出してほしい。
- ② 無料通話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、またかけなおして相談したい)。
- ③ 相談受付のみ行い、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、相談終了とみなします。

※1回あたりの相談時間は30分程度が目安ですが、相談内容によって異なります。

#### (4) 運転中の相談は対応できません。

ハンズフリーを使用しているも、相談者ご自身及び周囲の安全確保の観点から直ちに通話を終了します。安全な場所に駐車し、安全を確保してからお電話ください。