消費生活相談を受けるにあたって事前にお読みください

1. 消費生活に関する相談窓口です

消費生活センターは、消費者と事業者との間に起きた消費生活に関するトラブルについて、中立・公正な立場で解決を図る窓口です。個人間のトラブルや事業者間のトラブル、労働問題、相続、家族関係のトラブルについての相談は、お受けできません。

また、特定の事業者への苦情の有無や信用性などについてはお答えいたしかねますのでご了承ください。

※事業者（個人事業主を含む）の方は、事業者向けの相談窓口をご利用ください。

2. 原則、ご本人からご相談ください

ご相談の内容を詳しく伺うため、原則、ご本人からご相談いただきますようお願いいたします。ただし、ご本人が未成年や病気などで、直接相談することが難しい場合は、保護者や代理人等からの相談も受け付けます。

3. 個人情報をお伺いします

後日ご連絡する場合や、今後の消費者被害の防止に役立てるため、氏名・性別・年齢・職業・住所・連絡先等をお伺いします。お伺いできない場合は、解決のための事業者との交渉のお手伝いができないことがあります。

いただいた情報は、本人の同意を得ずに他の目的で利用、第三者に提供いたしません。ただし、裁判所、警察、弁護士会等権限や役割を有する機関からの照会には、関係法令に反しない範囲において情報を提供する場合があります。

4. 契約関係の書類等をご用意ください

相談内容によっては、早急な対応が必要な場合がございます。相談の前にトラブルが発生した際の状況を整理しておき、約款や契約書などがある場合は関係書類を用意しておく、また、インターネットに関するトラブルにおいては画面や URL 等を事前にプリントアウトしておくなど、ご協力をお願いいたします。

なお、いただいた書類等は、返却いたしませんのでご了承ください。

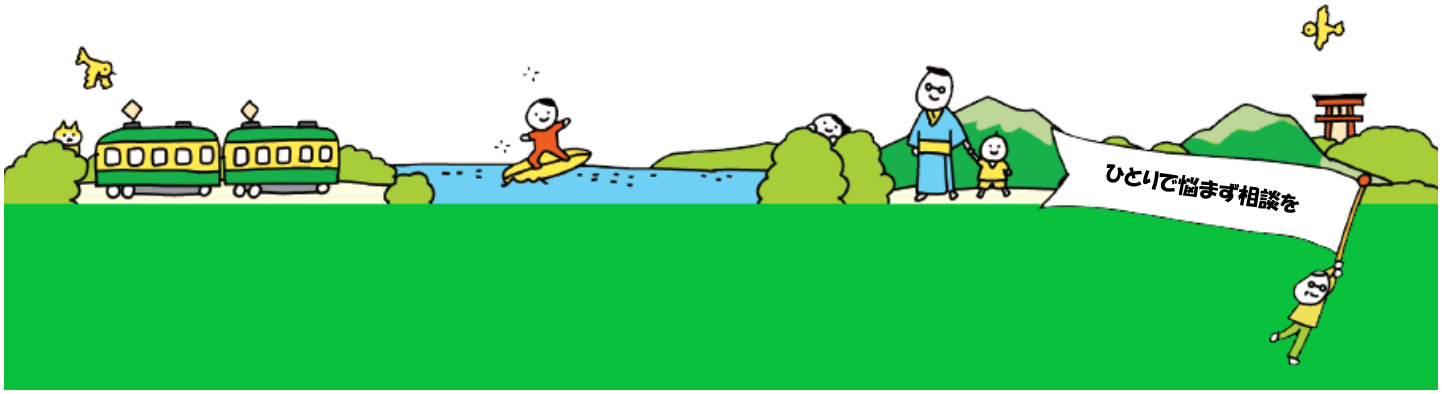
5. 相談員は担当制です

資格を持った相談員が、センターの方針等に沿って対応しており、どの相談員が担当しても方針は変わりませんので、相談員の変更希望はお受けできません。また、他のセンターに既に相談なさっている内容についても、お受けできません。

6. 最後に

センターでは、多くの相談に対応するため、相談時間の目安を 30 分としています。また、センターの助言やお願いを聞いていただけない場合や、相談中に大声を出したり暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合には、相談を打ち切ることがあります。

鎌倉市消費生活センター

市内に在住、在学、在勤の方のご相談をお受けしています。
まずはお電話でご相談ください。

相談日	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）
相談場所	市役所　本庁舎　１階４４番窓口
受付時間	９：３０～１６：００
電話	０４６７－２４－００７７（直通）
FAX	０４６７－２３－３４４５