

相談を受ける際にあらかじめ知っておいていただきたいこと

## 個人の属性をお聞きします

相談の際には、相談者の方に、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業などの個人の属性をお聞きします。

その理由は次のとおりです。

### ○相談を今後の消費者トラブルの救済、未然防止、行政施策に役立てるため

皆様の相談は、次の被害者を出さないために役立てられています。

相談の内容は、年齢・性別・職業など個人情報を統計的に処理したうえで、傾向などを分析し、同じようなトラブルにあわないよう注意を呼びかける情報を作るなど、貴重な情報として活用しています。また、現行法で対応の難しい（いわゆる「法の隙間」）事案に対処できるよう、法律改正などにもつながっています。

このように、情報として活用するためには、年齢・性別・職業等は、統計処理の軸になる項目として大変重要です。

### ○相談者・相談内容の信憑性を担保するため

相談者の方が実在し、そのトラブルが存在することの証しの1つとして、個人情報をお聞きします。税金で運営されている公的機関が、存在しないトラブルのために時間を費やすことを防ぐ観点からご理解と、ご協力をお願いします。

※統計情報やトラブルの被害拡大防止、未然防止のための注意喚起情報として相談事例等を利用しますが、特定の個人を識別する情報を除くため、個人が特定されるような利用はいたしません。

※消費者トラブルに違法性が疑われたり、事業者の対応が悪質な場合、改善を求める指導や行政処分等を行うことがあり、相談者に対し、詳細な内容の聞き取りへの協力を求めることがあります。その際は、センターから相談者へ聞き取りへの協力の意思確認をさせていただきます。

※個人属性をお伝えいただけない場合、お答えできる内容は限定的となります。