

Web フォームによる消費生活相談ガイド

令和6年9月

岩出市消費生活センター

◇はじめに

岩出市消費生活センターでは、消費者トラブルに関する相談の新たなツールとして、Web フォームによる相談を受け付けています。

株式会社トラストバンクが提供する LoGo フォームシステムを使用しており、メール認証により申請できます。

◇ご利用案内

Web フォームによる消費生活相談を利用する場合は、本ガイドをよくお読みになり、同意の上でご利用ください。

◇利用までの流れ

- ・岩出市消費生活相談 Web フォーム LoGo フォーム →
URL <https://logoform.jp/form/WCit/740909>



Web フォームから受信可能なメールアドレスを入力の上、送信してください。
(「@city.iwade.lg.jp」からのメールが受信できるよう受信設定をお願いします。)



※お急ぎの方は、当センター(0736-61-6966)までお電話又は来所でご相談ください。



受信確認の電子メールが自動配信されます。





電子メール内に記載された URL をクリックして、回答してください。

※本メールは、フォームにご入力された方にお送りする自動配信メールです。本メールへの返信はできません。
※本メールに心当たりが無い場合は、お手数ですがメールを破棄していただきますようお願いいたします。
※お手続きはまだ完了しておりません。本文をお読みの上、お手続きを続行してください。

お客様のメールアドレス認証が完了しました。
引き続き、以下のURLにアクセスしてフォームへの回答をお願いします。

https://logofrm.jp/ff/zwg3z/3129127?key=8c56193c876dd0ae48d6a2f568f68236294a45d7fecb8e090b8e9a43f41a6b76&auth=fflW6MYS0322u1lqZEDLTfchm7_B9S1JCJsA2y5qC38Wx_4CPa2BcWC2wvWd06y9hi22t1S1fmak6-DsAF3wY0DoBKjgeX70F5tJUQ7hTykegQNR-TECe5HwyY3Z6VFncm40exVljlhw8gaxGysQ

※お手続きURLの有効期限は24時間です。
有効期限が切れた場合はお手数ですが、再度メール認証からやり直していただきますようお願いいたします。

岩出市消費生活センター



相談受付後、概ね3～4日以内（土、日、祝日、年末年始を除く）に当センターからメールで回答します。（1案件につき1回限り）

◇相談を利用できる方

本市に在住、在勤、在学の消費者（原則、契約者本人からの相談とします。）
事業者からの相談はお受けできません。

◇相談できる内容

- ・消費者と事業者間の契約等に関する相談や問い合わせ
（例）通信販売でのトラブル、送り付け商法のトラブル、副業などのトラブル、架空請求、迷惑メール、不審な電話 など
- ・製品事故や製品不良に関すること
（例）ドライヤーのコードの根元から火花が出た など

◇相談（回答）できない内容

- ・公序良俗に反する相談
- ・社会通念に照らして明らかに合理性を欠く相談
- ・政治上、宗教上の信条に関する相談（靈感商法等のトラブル等是对应します。）
- ・相隣関係、金銭貸借、相続、個人間の売買や個人間の借金、ネットオークションなどの個人間取引のトラブルに関する相談
- ・事業者の信用性、相談件数、商品やサービスの評価についての問い合わせ
- ・慰謝料や損害賠償金などに関する相談

- ・事業者に対する調査や指導の要望
- ・事業者からの事業に関する相談
- ・個人で恒常的に事業を行っている方からの事業に関する相談
- ・既に裁判中のトラブルに関する相談
- ・既に他の相談機関に相談中又は助言を受けている相談

◇クーリング・オフ制度について

Web フォーム相談の回答は、電話相談や来所相談のように即時で回答することができません。クーリング・オフに関する相談は、相談対応中にクーリング・オフ期間が経過してしまうおそれがあるため、お電話又は来所でご相談ください。

※クーリング・オフ制度の概要は、独立行政法人国民生活センターのホームページ (https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html) をご確認ください。

◇個人情報の取扱いについて

個人情報は、本人の同意を得ずに相談業務の範囲を超えての利用や第三者への提供はしません。ただし、法令等に定めがあるときや、生命、身体又は財産を保護するために緊急の必要がある場合など、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 条）に定める範囲で個人情報を提供することがあります。

相談情報は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録し、特定の個人を識別する情報を除いた内容は、統計資料や相談処理として利用します。

◇相談に関する注意事項

- ・受付した相談に対する回答は 1 案件につき 1 回限りです。同一案件の 2 回目以降の相談については、当センターまで（0736-61-6966）お電話又は来所でご相談ください。
- ・相談受付後、概ね 3～4 日以内（土、日、祝日、年末年始除く）にメールで回答します。Web フォームは 24 時間受け付けていますが、相談内容の確認は、当センター開所時間（月～金曜 9:00～17:00）に行います。
- ・回答は、受付順に行いますが、相談内容によっては、回答までに時間がかかることがあります。
- ・回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解であり、解決を保証するものではありません。
- ・Web フォームの入力内容だけでは、解決のための助言が十分にできない場合があります。お電話や来所による相談をお願いすることがあります。
- ・相談の趣旨が不明確な内容や誹謗・中傷など内容によっては回答しません。

- ・ 回答の無断転用・転載は、固くお断りします。
- ・ 相談内容によっては、当センターでは回答できない場合があります。
- ・ 回答できないと判断した相談については、対応する相談窓口を紹介する場合があります。

◇参考（消費者トラブル FAQ）

独立行政法人国民生活センターのホームページでは、消費者から受け付けた相談事例を紹介しています。一般的な事例について、参考にしてください。

※消費者トラブル FAQ (https://www.faq.kokusen.go.jp/?site_domain=default)