川崎市消費者行政センター宛＜ＦＡＸ番号：０４４－２４４－６０９９＞　　　　　　　　令和３年４月版

文書消費生活相談申込書

**下記の内容を記入し、「川崎市消費者行政センター」へFAX又は郵送してください**。

※□は「☑」のようにチェックをいれてください。　　　　　　　　　　　　　　受付番号

|  |  |
| --- | --- |
| 1.お名前**（必須）** |  |
| 2.フリガナ**（必須）** |  |
| 3.性別**（必須）** | □男性　　□女性　　□無回答 |
| 4.年齢**（必須）** |  |
| 5.職業**（必須）** | □給与生活者　□自営業　□家事　□学生　□無職  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 6.在住・在勤・在学**（必須）** | □川崎市在住　　　□川崎市在勤　　□川崎市在学 |
| 7.自宅・勤務先・通学先の所在地**（必須）** | □川崎区　□幸区　　□中原区　□高津区　□宮前区  □多摩区　□麻生区 |
| 8.住所**（「郵送」による回答希望の方は必須）** |  |
| 9.商品・役務名**（必須）** | 具体的な商品名・サービス名を記入してください。 |
| 10.事業者名**（必須）** | 会社名・店名等を記入してください。 |
| 11.契約（購入）方法**（必須）** | □店舗販売　□訪問販売　□通信販売　□電話勧誘（電話で契約・購入）  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 12.契約（購入）日**（必須）** | 年　　 月　　 日（購入日、契約日、注文日、申込日など） |
| 13.契約（購入）金額**（必須）** | 円 |
| 14.支払状況**（必須）** | □未払い　□全額支払い済み　□一部支払い済み |
| 15.支払済みの金額 | 円 |
| 16.支払方法**（必須）** | □現金　□クレジットカード　□その他（　　　　　　　　　　　　） |
| 17.商品受け取りの有無  **（必須）** | □有　　□無　※商品受け取りが関係ない場合は「無」を選択してください。 |
| 18.商品受け取り日 | 年　　月　　日　※これから受け取る場合は予定日 |
| 19.具体的な相談内容  **（必須）**  ※記入欄のスペースが不足する場合は、恐れ入りますが他の用紙をご利用ください。 | いつ・どこで、何を、どのように契約（購入）しましたか。  どのような解決を希望しますか。できるだけ詳しく記入してください。 |
| 20.希望する回答方法**（必須）** | □「電話」による回答（事業者への連絡を希望する方はこちら）  □「ＦＡＸ」による回答 　□「郵送」による回答  □ 回答を希望しない（情報提供として承ります） |
| 21.センターからの連絡関する希望**（必須）** | ※「ＦＡＸ」又は「郵送」による回答を希望された方でも、記入された内容では詳細が分からず適切な助言ができない等判断したときは、「電話」による回答をさせていただく場合があります。  □電話可 　　□電話不可 |
| 21.電話番号**（「電話」による回答希望の方は必須）** | 電話番号（　　　　　　　　　　　　　） |
| 22.電話の希望時間帯**（「電話」による回答希望の方は必須）** | 平日午前９時から午後４時までの間で、当センターからお電話を差し上げるのに都合の良い時間帯を選択してください。  □午前（9時～12時）　□午後（12時～16時）　□どちらでも良い |
| 23.ＦＡＸ番号**（「FAX」による回答希望の方は必須）** | ＦＡＸ番号（　　　　　　　　　　　　　） |

【相談に関する注意事項】

●相談範囲

　　・川崎市内に在住・在勤・在学している消費者（契約当事者）が対象です。

　　※匿名での相談は御遠慮ください。

　　・消費者と事業者間の売買・契約に関するトラブルや問合せを受付けます。

・事業者の方からの、事業上の取引に関する御相談はお受けしていません。

・慰謝料や損害賠償金などに関する御相談（金額の妥当性や算定等）はお受けできません。

・既に当センターに御相談している内容については、電話や来所にて御連絡ください。

　●回答方法

・回答方法は「電話」、「FAX」又は「郵送」のいずれかを選択できます。

・回答は受付けた順番で行います。

※土・日・祝日、年末年始（12月29日～1月3日）に送られた御相談は、休み明けに順次受付します。

**「電話」による回答**

・御指定の時間帯に電話いたします。（相談を受付けた当日又は翌日以降）

・電話がつながらない場合には、「FAX」又は「郵送」で回答する場合があります。

※可能な限り、留守番電話へメッセージを残すなどしていますので、御対応をお願いいたします。

・必要に応じてあっせん（事業者との間に入って話し合いを取り持つこと）を行います。

※あっせんを行う場合、契約当事者から直接お話を伺う必要があります。

**「FAX」又は「郵送」による回答**

・「FAX」による回答は受付後２～５日程度、「郵送」による回答は受付後約１週間程度要します。（土・日・祝日・年末年始の閉庁期間を除く）

・「FAX」又は「郵送」による回答は、寄せられた相談内容を基に示す一般的な見解となります。

また、解決を保証するものではありません。

・次のような場合、御指定の時間帯に電話連絡の上、そのまま回答させていただくことがあります。（その場合FAX・郵送での回答は行いません）

・クーリング・オフ期間が迫っているなど、至急で対処法をお伝えする必要があると思われるもの

・いただいた情報だけでは的確なアドバイスができないと思われるもの

・相談内容が複雑で、文章によるアドバイスが困難なもの

・あっせんに入ることによって早期解決が図られると思われるもの

※回答は１回限りで、あっせん（事業者への事実確認含む）は行いません。

※事業者へ連絡をしてほしいなど、センターが間に入っての解決を希望する場合や、お急ぎの場合には、「電話での回答」を選択してください。

川崎市消費者行政センター

〒210-0007　川崎市川崎区駅前本町11番地2川崎フロンティアビル10階

電 話：０４４－２００－３０３０（相談専用）

ＦＡＸ：０４４－２４４－６０９９

（月曜日～金曜日　9：00～16：00）※金曜日は１９時まで時間延長（電話のみ対応）

（土曜日　　　　 10：00～16：00）※土曜日は終日電話のみ対応

※日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除きます。