

# 豊中市消費生活相談処理要綱

## (目的)

第1条 この要綱は、豊中市の消費者のくらしを守る条例（平成18年度豊中市条例第43号。）第18条及び第19条の規定に基づき、消費生活相談（以下「相談」という。）の適切な処理に関し必要な事項を定めることにより、消費者被害の救済及び未然防止を図り、もって消費生活の安定と向上に寄与することを目的とする。

## (相談の範囲)

第2条 相談を取扱う範囲は、消費者が消費生活において、商品又は役務を購入若しくは利用する場合等に生じる、安全・衛生、品質・機能、法規・基準、価格・料金、計量・料目、表示・広告、販売方法、契約・解約、個人情報その他の内容に関するものとする。

## (相談の利用者)

第3条 消費者として、苦情の処理等の相談を申し出ることができる者（以下「相談者」という。）は、次のとおりとする。

- (1)市内に住所を有する者
- (2)市内に勤務する者で処理が適切と認められる場合

## (相談者の努力)

第4条 相談者は、できる限り、自らも問題解決の努力を行うものとする。

## (相談の方法)

第5条 相談者は、直接の来訪又は電話等により相談を申し出るものとする。

## (相談の受付場所等)

第6条 相談の受付場所、受付日及び受付時間は、次のとおりとする。

受付場所	受付日	受付時間
生活情報センター くらしかん	月～金曜日 (祝日・休日及び12月29日～ 1月3日除く)	午前9時～午後5時

## (相談の処理等)

第7条 相談は、消費生活相談カード記載要領に基づき、消費生活相談カード直接作成システムを使用して処理するものとし、全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）により情報の共有を図るものとする。

## (関係行政機関等への処理依頼等)

第8条 相談の処理において、法令違反その他問題のある事案が発覚したときは、関係行政機関等に処理依頼又は連絡するよう努めるものとする。

## (相談処理の途中終了)

第9条 相談の処理にあたって、次のいずれかに該当する場合は、相談を途中で終了することができる。

- (1)相談者から相談の取り下げがあった場合
- (2)相談者に連絡が取れなくなった場合
- (3)相談者及び事業者双方に、あっせんによる合意が得られなかった場合
- (4)相談者に虚偽の申出があった場合
- (5)相談者の申出が社会通念上相当と認められない場合

- (6)相談内容が訴訟その他紛争処理機関に移行された場合
- (7)その他相談の処理が不要又は不能と判断した場合

(指示を受けるべき相談)

第10条 相談の担当者(以下「担当者」という。)は、相談内容が次のいずれかに該当する場合は、直ちに上司の指示を受けるものとする。

- (1)前条の規定に基づき処理を途中で終了する場合
- (2)身体、生命及び財産等に重大な影響を及ぼすと予測される場合
- (3)社会的に大きく広がりが予測される場合
- (4)その他特に異例又は重大な内容で判断に迷う場合

(相談に対する助言等)

第11条 相談に対する助言等については、口頭等により相談者に伝えるものとする。

(相談後の処理)

第12条 消費者施策の策定及び実施のため、相談により得た情報の統計処理を行うものとする。

(その他)

第13条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、昭和55年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、昭和59年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成2年7月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成5年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成9年5月29日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から実施する。