

# 豊中市消費生活相談処理要領

## 1. 趣旨

この要領は、豊中市消費生活相談処理要綱第13条の規定に基づき必要な事項を定めるものとする。

## 2. 担当者の心がまえ

- (1)消費者の立場から誠意を持って、話し方や態度に十分注意するとともに、客観的に事実を把握し、常に公平にあたること。
- (2)特定商品又は特定事業者を故意に推奨又は誹謗しないこと。
- (3)助言等を相談者に伝えるときは、主観を交えず、公共性、公益性を考えて正確に行うこと。

## 3. 相談の処理

- (1)迅速に行うとともに、相談上知り得た秘密は他人に漏らさないこと。
- (2)事実を正確に把握し、可能な限り、法的根拠を確認するとともに、必要に応じて、専門家及び関係機関への照会等、慎重に対応すること。
- (3)相談者の被害救済を優先し、救済範囲は被害の実損補填とすること。
- (4)相談者に対して、自主解決を図ることができるよう情報等の提供に努めるとともに、必要に応じてあせし、その際には相談者及び事業者双方の合意を得ること。

## 4. 相談に対する助言等

- (1)助言等は処理の経過とあわせ、根拠を示して正確に行うこと。
- (2)処理が長期にわたるときは、途中経過を連絡すること。
- (3)事業者に相談者からの要望を伝え、事業者から回答を受けたときは、直ちに回答内容を連絡すること。

## 5. 消費者啓発

- (1)相談者に対して、当該相談を通して、消費者問題等についての啓発に努めること。
- (2)事業者に対して、必要に応じ当該相談内容を的確に伝え、消費者の要望として今後の事業活動に反映するよう要請すること。

## 6. 担当者の自己研鑽

担当者は複雑多様化する相談に対応するため、常に新しい知識及び情報の収集等、自己研鑽に努めること。

## 7. その他

この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

### 附 則

この要領は、昭和55年4月1日から実施する。

### 附 則

この要領は、昭和59年4月1日から実施する。

### 附 則

この要領は、平成9年5月29日から実施する。

### 附 則

この要領は、平成20年4月1日から実施する。