

# 千葉県消費生活相談処理要領

(目 的)

第1条 この要領は、市民局生活文化スポーツ部消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）において行う消費生活に関する相談の受付及び処理（以下「相談業務」という。）に関する必要な事項等を定めることにより、相談業務を適切かつ円滑に実施し、もって消費者に係る被害の迅速な救済及び未然防止に寄与することを目的とする。

(定 義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意味は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 相談 苦情、問い合わせ及び要望をいう。
- (2) 苦情 消費者が事業者に対して、その供給する商品又は役務に関する安全性、品質、表示、量目、取引方法その他について不服又は不満の意思を表明し、その解決を求めることをいう。
- (3) 問い合わせ 消費者が商品、役務その他消費生活に関する情報の提供を求めることをいう。
- (4) 要望 消費者が商品、役務その他消費生活に関する希望を表明することをいう。

(消費生活相談)

第3条 相談業務の実施については、主として消費生活センターに置く消費生活相談員（以下「相談員」という。）が行うものとする。

(相談の受付)

第4条 相談員は、本市に在住、在勤又は在学の消費者からの相談の申出を受け付けるものとする。

- 2 前項の規定による受付は、消費生活センターへ来所、電話又は文書等による相談の申出について行うものとする。

(相談処理の開始)

第5条 相談員は、前条の規定により相談の申出を受け付けたときは、その申出の内容、趣旨等を十分確認のうえ、すみやかに当該相談の処理を開始する。

- 2 前項の規定により相談処理を開始した相談員は、相談処理終了までその処理にあたるものとする。ただし、消費生活センター所長（以下「所長」という。）が必要と認める場合は相談員を変更し対応するものとする。

(相談の処理基準)

第6条 相談の処理は、懇切、丁寧かつ的確に申出内容を聴取し迅速に行うものとする。

- 2 苦情に係る処理は、適正な手続きに従い、公正妥当な解決を図るよう努めるものとする。
- 3 苦情に係る事実の認定は、契約書、申込書等の関係書類のほか当該苦情に係る物品を調査することにより、さらに必要な場合は当該物品の検査を実施することにより、客観

的な事実に基づいて行うものとする。

- 4 相談員は、相談の内容において関係機関又は関係事業者の協力を得て処理することが必要であると認められる場合は、当該関係機関又は関係事業者の協力を得て処理するものとする。

(相談に係る回答)

- 第7条 相談員は、相談の内容が直ちに回答し得るものについては、すみやかに回答するものとし、処理に時間を要する場合は、その経過を適宜相談の相談者に知らせるものとする。

(相談の処理)

- 第8条 相談員は、苦情の申出を受け付けたときは、第6条で定める処理基準に従い、当該苦情を解決するため、相談者に対して適切な情報を提供し、その具体的な解決方法について助言するものとする。

- 2 相談員は、前項の規定によるほか相談者において解決困難であると認められる場合は、関係者の意見を聞き、相談者と事業者の仲介をして、当該苦情を解決するため必要なあつせんを行うものとする。

- 3 相談員は、問い合わせを受け付けたときは、当該問い合わせに関する適切な情報を迅速に提供するものとする。

- 4 相談員は、受け付けた要望を関係者に伝える必要があると認めるときは、相談員の見解を添えるものとする。

- 5 相談員は、受け付けた相談の処理経過及び結果について、P I O-N E Tシステム内にて消費生活相談カード（以下「消費生活相談カード」という。）を作成し、担当事務職員に提出するものとする。

- 6 担当事務職員は相談員から提出された消費生活相談カードの決裁処理を行う。

- 7 担当事務職員は決裁された消費生活相談カードの登録処理を行う。

(物品の検査及び物品と関係書類等の保管等)

- 第9条 相談員は、相談の処理に際して相談に係る物品及び関係書類（以下「物品等」という。）を相談者から預かる場合は、預り書（様式第1号）を当該相談者に交付し、善良なる管理者の注意をもってそのものを保管しなければならない。

- 2 相談員は、前項の規定により預かった物品を検査する必要があると認めるときは所長に申し出て専門機関等に検査を依頼することとする。

- 3 相談員は、前項の規定により検査を依頼するときは、相談者に事前の同意を得るものとする。

- 4 相談員は、当該相談が終了したときは、第1項の規定により預った物品等をすみやかに相談者へ返却するものとする。

(相談処理の終了等)

- 第10条 相談員は、相談が次の各号の一に該当すると認めるときは、当該相談を終了するものとする。

- (1) 苦情の相談者に対する情報の提供、解決方法の助言によりその相談者が了解したとき。
  - (2) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置により当事者が合意したとき。
  - (3) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置によるも当事者が合意する見込みがなく、かつ関係機関及び関係事業者の協力が得られず、あっせん等を打ち切らざるを得ないとき。
  - (4) 苦情の相談者から当該苦情の取り下げの申出があったとき。
  - (5) 所在不明、長期不在等により苦情の相談者と3月以上にわたり連絡がとれないとき。
  - (6) 問い合わせについては、情報を提供し、その相談者が了解したとき。
  - (7) 要望については、相談員がとった措置をその相談者が了解したとき。
- 2 相談員は、相談の内容が次の各号の一に該当すると認めるときは、当該相談の処理を中止する。
- (1) 相談の内容が専ら営利を目的とするものであるとき。
  - (2) 相談の内容が公序良俗に反するものであるとき。
  - (3) 相談の目的、動機からみて相談の処理に適さないものであるとき。

(関係機関への依頼)

第11条 所長は、相談に係る事項の全部又は一部について、法令に違反し、又は違反する疑いがあると認めるときは、関係機関に対し、措置又は改善を依頼するものとする。

(苦情に係る広報)

第12条 所長は、苦情の処理後において、消費者に係る被害の救済及び未然防止を図るため、当該苦情の内容を広く消費者に周知させることが適当と認める場合は、適切な方法により一般に周知させるものとする。

(関係機関等との連携協力等)

第13条 所長は、相談業務の効果的かつ円滑な処理を行うため、消費者庁、国民生活センター等関係機関と相互に連携協力をするものとする。

2 所長は、相談の処理に必要な情報及び資料を常時収集し、整理するとともに、処理の完結した相談に係る関係書類を整理して、保管するものとする。

(委 任)

第14条 この要領に定めるもののほか、相談業務に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、昭和59年6月15日から施行する。

附 則

この要領は、昭和62年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成2年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成17年12月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年6月1日から施行する。

預 り 書

平成 年 月 日

様

下記のとおりお預かりします。

記

1 物 件

2 期 間

平成 年 月 日 ~ 相談終了日まで

3 目 的

\*物品等については相談終了又は検査終了した時点で上記の者へすみやかに返却することとする。なお、返却に要する費用については、上記の者の実費負担とする。

千葉市市民局生活文化スポーツ部消費生活センター  
所長 \_\_\_\_\_ 印

〒260-0045 千葉市中央区弁天1-25-1

TEL 043-207-3000

承 諾 書

上記内容のとおり承諾いたします。

平成 年 月 日

氏名 \_\_\_\_\_ (※)

(※) 本人が手書きしない場合は、記名押印してください。