

## 伊丹市消費生活相談処理要領

### (目的)

第1条 この要領は、伊丹市立消費生活センター（以下「センター」という。）の相談処理の整合性を確保し、その円滑かつ効率的な実施を図ることを目的とする。

### (定義)

第2条 この要領において、「相談」とは、苦情、問合せ又は要望をいう。

2 この要領において、「苦情」とは、商品又は役務に関する安全性、品質、表示、量目、取引方法その他に関し、並びに生活上の被害、危害又は不服に関し、関係者にその責任又は責務に基づく行為を求めることをいう。

3 この要領において、「問合せ」とは、商品、役務その他生活に関する事項について、情報を求めることを言う。

4 この要領において、「要望」とは、商品、役務その他生活に関する事項について、消費者の保護その他生活の安定及び向上に役立つ希望を表明することをいう。

### (相談処理)

第3条 相談処理とは、相談を受け付けてから当該相談に関し必要な情報を提供し又は苦情に関し処理のあっせんを行うまでの一連の行為をいい、信義誠実に処理することを旨とする。

### (受付の範囲)

第4条 受け付けることのできる相談者の範囲は、原則として、伊丹市内に居住、勤務又は通学する者であって、その住所又は所在地及び氏名又は名称が明らかである者とする。

2 受け付けることのできる相談の内容は、商品又は役務の購入、使用、消費等に関する相談、及びその他の消費生活に関する相談並びに個人情報に関する相談であって、その申出の目的又は趣旨が次の各号に該当するものを除いたものとする。

- (1) もっぱら営利を目的とするもの。
- (2) 公序良俗に反するもの。
- (3) 政治上又は宗教上の信条に関するもの。
- (4) 社会通念に照らし、明らかに合理性を欠くと認められるもの。
- (5) 学問又は芸術の探求を目的とするもの。
- (6) 懸賞広告に応募することを目的とするもの。
- (7) その他相談の目的、動機等からみて相談処理に適さないとみとめられるもの。

(苦情等の処理)

第5条 苦情の申出を受けたときは、すみやかにその申出の内容、趣旨を確認し公正妥当な解決のために適切な情報を提供するものとする。

2 消費者の事業者に対する苦情に関しては、必要と認めるときは、当事者の意見を聞き、その主張の要点を明らかにして解決の方法を示唆し、又は合意案を示す等によって苦情処理のあっせんを行うものとする。

(相談処理の基準)

第6条 相談処理は、次の各号に定める基準に従って行うものとする。

(1) 無差別平等

相談者の信条、社会的身分、職業、性別、所属する団体等によって差別せず、平等に相談処理すること。

(2) 懇切迅速

相談者に対し、懇切な応接に努めるとともに相談処理を迅速に行うよう努めること。

(3) 秘密の保持

公益上やむを得ない場合を除き、相談処理によって知り得た秘密又はプライバシーを第三者に漏らさないこと。

(4) 公正な処理

法令及び社会通念に準拠し、適正な手続きに従い、中立的立

場を堅持すること。あっせんを行う場合は、苦情の申出者又はその相手方に対し説明又は問合わせの機会を均等に与えることにも留意して処理を行うこと。

(苦情処理の基準)

第7条 相談処理のうち苦情の処理にかかるものについては、前条の基準によるほか、次の各号に定める基準に従って行うものとする。

(1) 事実の確認

苦情にかかる現品、公的な商品テストの結果その他の証拠に基づいて、できる限り事実の確認を行うこと。

(2) 実損の補填

苦情の申出者が実際に被った損害の補填を目途とし、当事者の過失の有無その他の事情を勘案して処理を行うこと。

(相談処理の終了)

第8条 相談処理は、次の各号に該当するときに終了するものとする。

(1) 苦情又は問合せに対して情報を提供し、その申出者がこれを了解したとき。

(2) 苦情処理のあっせんに対し、当事者が合意したとき。

(3) 当事者の合意の見込がなく、苦情の申出者がその事情を了解したとき。

(4) 相談の申出の取下げがあったとき。

(5) 苦情の申出の要素となる事実が真実でないことが判明したとき。

(6) 苦情の申出者がその苦情に関して訴訟を提起したことを知ったとき。

(7) 要望に対して措置したとき。

(8) 苦情の処理がその内容に照らして不相当に長期にわたるとき、その処理の効果に照らして処理に要する費用が不相当に大きいと認められるとき又はその処理によって他の業務が著

しく妨げられるとき。

(個人情報の利用目的)

第9条 相談処理において取得した個人情報は、消費者被害の救済、未然防止・拡大防止のための対策に利用する。

付 則

この要領は、昭和63年4月1日から実施する。

この要領は、平成18年4月1日から実施する。

この要領は、平成28年4月1日から実施する。