



IV 苦情の処理及び被害の救済



1 消費生活相談の充実（経済労働局消費者行政センター）

消費生活相談の内容が複雑化・高度化する中被害の救済に向け、迅速かつ的確に対応できるよう苦情処理機能の充実を図る。また、多様化する市民ニーズに対応するため、引き続き区役所出張相談、電子メール相談、金曜日の延長電話相談及び土曜日の電話相談を実施する。併せて、職員及び消費生活相談員に対し研修の機会を確保するなど相談体制の充実を図る。

独立行政法人 国民生活センターを中心とした全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、苦情処理に関する必要な情報を迅速に入手、活用する。また、関係機関とも協力し、消費者トラブル・危害防止等の情報収集を行うとともに消費者への情報提供に努める。

(1) 消費生活に関する相談窓口

- ・川崎市消費者行政センター

相談電話番号 200-3030 (直通)

相談時間 月～金曜日(祝日除く) 9:00～16:00 (金曜日は電話相談のみ19:00まで)
土曜日(祝日除く) 10:00～16:00 (電話相談のみ)

※来所相談は電話で予約が必要。

- ・区役所出張相談

中原区役所 金曜日(休日・年末年始を除く)

高津区役所 火曜日(休日・年末年始を除く)

多摩区役所 月曜日(休日・年末年始を除く)

電話 200-3030 (相談予約)

相談時間 9:00～16:00

※前日(平日の相談日)16:00までに消費者行政センターに電話で予約が必要。

- ・電子メール相談

消費者行政センターホームページの電子メールによる消費生活相談送信フォームから送信

(2) 消費生活相談員への助言等の充実

弁護士等による専門的な助言を受け、また、効果的かつ効率的な研修の機会を確保する等、問題解決に向けた消費生活相談体制の高度化を図る。

① 専門的アドバイス

- ・弁護士の来所による助言 36回
- ・弁護士による電話での簡易な助言 通年

令和3年度の事業概要

② レベルアップ研修

- ・弁護士を講師とする研修会 3回
- ・レベルアップ研修の実施 2回
- ・研修参加支援

消費者庁、神奈川県、独立行政法人 国民生活センター等が開催する研修会への参加支援

(3) 特別相談の実施

前年に引き続き「若者特別相談」、「高齢者被害特別相談」及び「多重債務者特別相談」を実施する。

(4) 外国人市民等の被害救済に向けた関係機関との連携

外国人市民等に係る関係機関との連携を強化しながら、状況の変化を踏まえた相談体制を確保する。

(5) 緊急特別相談の実施

企業の倒産等により相談の急増が見込まれるときに、相談窓口を臨時的に設置し、迅速・的確に対処する。

(6) 危害・危険情報の収集

独立行政法人 国民生活センター等の関係機関に危害情報を迅速に提供する。

(7) 重大事故等の通知

消費者安全法に規定する重大事故等について消費者庁に通知する。

(8) 関係機関との連携

消費者被害救済に向けて、複雑化・高度化している消費生活相談に迅速かつ的確に対応するため、関係部局、関係機関、専門機関と連携を図る。

2 被害の救済（経済労働局消費者行政センター）

(1) 苦情処理のあっせん・調停等

消費者の被害状況等により消費者行政推進委員会の部会として位置付けられている苦情処理部会があっせん・調停等を行い消費者の救済にあたる。

苦情処理部会

【委員9名の構成】

- ・消費者行政推進委員 2名
- ・学識経験者 4名
- ・消費者 2名
- ・事業者 1名

(2) 消費者訴訟の援助

引き続き消費者訴訟に要する費用の貸付を行い、消費者訴訟の援助を行う。

(3) 被害救済に向けた関係機関との連携

消費者の被害救済に向けて、神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催する。また、関係機関との連絡会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、連携の強化を図る。