

消費生活相談業務要領

(目的)

第1条 この要領は、川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター（以下「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その処理（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、相談業務を迅速かつ適切に実施し、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。

(消費生活相談)

第2条 センターは、本市に在住、在勤、若しくは在学する消費者又はその関係者（以下「相談者」という。）から寄せられる、次の消費生活相談（以下「相談」という。）に対応する。

(1) 消費生活に関する苦情

消費生活に係る商品又はサービスに関する安全性、品質、表示、規格、量目、取引方法等に関する相談

(2) 消費生活に関する買い物や生活知識に関する問合せ

消費生活に係る商品若しくはサービスの選択方法、購入方法等、又は家事その他衣食住等の消費生活のあり方など

(3) 消費生活に関する要望

消費生活に関する事項について、消費者の保護その他市民生活の安定及び向上に資することへの要望で、苦情に分類することが不自然な相談

2 なお、次の各号に掲げるものについては、相談には該当しないものとする。

(1) 法令等に違反し、又は違反の疑いがあるもの

(2) 社会通念に照らして明らかに合理性を欠くもの

(3) 政治上、または宗教上の信条に深く関わるもの

(4) 他自治体等の相談窓口相談しているもの

(5) 上記のほか、目的、動機からみて相談処理に適さないと認められるもの

3 相談者に該当しない者からの相談は、原則、適切な他自治体等の相談窓口を案内する。ただし、その場の情報提供等により解決が図れる場合に限り、適切に対応する。

(相談業務体制)

第3条 相談業務は、センター等に配置する消費生活相談員（以下「相談員」という。）が行うものとする。

2 相談業務を行う曜日及び時間は、次のとおりとする。

(1) 相談業務を行う曜日

月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法

律第178号)に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。また、土曜日は、電話による相談のみ行う。

(2) 相談業務を行う時間

月曜日から金曜日は、午前9時から午後4時まで、土曜日は、午前10時から午後4時までとする。ただし、金曜日は、電話による相談のみ午後7時まで行う。

- 3 相談員は、相談内容及び相談者の状況等に応じて必要であると判断した場合は、中原区役所、高津区役所、多摩区役所に出張し、相談を行うものとする。

(相談の申出方法)

第4条 相談の申出方法は、電話、来所、文書によるものとする。

- 2 文書による申出とは、センターが作成した「文書消費生活相談申込書」による手紙及びFAX、またはセンターのホームページに開設した消費生活相談専用フォームの電子メールにより、センターあてに送付することをいう。

(相談処理の開始)

第5条 相談員は、第4条に規定する申出の内容が第2条に規定する相談の範囲に属すると認めるときは、速やかに処理を開始するものとする。

- 2 相談の受付は、全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「PIO-NET」という。)に登録することにより行うものとする。
- 3 相談処理は、区役所出張相談を除き、原則、受付から終了まで、同一の相談員が行う。

(相談の処理)

第6条 相談員は相談の処理にあたり、次の点に留意して実施するものとする。

- (1) 契約書、申込書等の関係書類や当該苦情に係る商品等に関する情報を可能な限り収集し、事実の確認に努める。
- (2) 苦情等の相談の処理にあたっては、相談者の自主的な解決を支援するため、適切な情報を提供し、具体的な解決方法について助言を行う。
- (3) 前号の規定によるほか、相談員は、相談者の自主的な解決が困難と認められる場合であって、相談者の同意を得たときは、相談を解決するため事業者等と交渉するなど紛争解決に努める。
- (4) あっせんを行う場合は、必ず契約当事者からの聴取を行うとともに、相談者及び事業者等に対し、説明又は問合せの機会を与えることに留意して対処する。
- (5) 相談員は、苦情等の相談の内容に応じて、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)等(以下「関係機関等」という。)の協力を得て相談の処理を行う。
- (6) 関係機関等に、相談者の個人情報(氏名、住所、電話番号等)を提供する場合は、

原則、相談者の同意を得るものとする。

- (7) 相談員は、P I O-N E Tに処理経過を入力し、速やかにセンター室長（以下「室長」という。）まで決裁を受けるものとする。なお、その記載方法は、国民生活センターの「消費生活相談カード記載要領」等による。
- 2 相談員は相談業務に際し、次の事項に該当するときは、速やかに相談係の職員に報告する。
 - (1) 相談者又は事業者等から信頼を失ったと思われるとき
 - (2) 三者面談を必要とするとき
 - (3) 関係機関と協力、連携が必要と思われるとき
 - (4) 事業者が意見の聴取等に応じないとき

（苦情等の相談に伴う商品テスト）

- 第7条 センターは、苦情等の相談の対象となる商品及び商品関連役務（以下「苦情商品等」という。）に関する苦情の処理にあたって、当該苦情商品等の原因究明調査を行う必要があると認めるときは、検査を行う関係機関等に苦情商品等の調査を依頼する。
- 2 前項の原因究明調査を行う場合は、あらかじめ相談者の同意を得るものとする。
 - 3 センターは、第1項の調査結果に基づき、当該苦情商品等が消費者事故等に及ぶ危険性の高いものであると認めたときは、必要な措置を行うとともに、必要に応じて関係機関等に情報提供する。

（救済による苦情処理の手続き）

- 第8条 相談員は、苦情等の相談事案が次の各号のいずれかに該当すると認めたときは、速やかにセンター相談係の職員に報告するものとする。
- (1) 事案解決が困難になったとき
 - (2) 苦情の申出者、被害者が多数あり、個別的解決よりも画一的解決が望まれるとき
 - (3) 当初から難解、複雑で詳しい調査検討を要するとき
- 2 相談係の職員は、前項の事案が川崎市消費者行政推進委員会への付託基準の要件を満たしていることが明らかになった場合は、付託の手続きを開始する。

（相談者への回答）

- 第9条 相談者に対する回答は、電話または来所時に口頭で遅滞なく相談者に直接行う。
- 2 文書による申出の際に、申出者が文書による回答を求めた場合には、一般的な見解を示す参考情報として、文書による回答を行うことができるものとする。
- なお、文書による回答は1回限りであっせんは行わないものとし、P I O-N E Tへの登録を行わない。回答後の相談継続の希望がある場合は、電話もしくは来所によ

り行うものとする。

- 3 前項による回答は、原則として土曜日及び閉庁日を除き受付日より5日以内に回答を送付する。この場合の受付日とは、文書がセンターへ到着した日（到着日が閉庁時間や閉庁日の場合は、翌開庁日）とする。
- 4 聴覚障害者からの相談など、電話による対応が困難な場合は、この限りではない。

（相談処理の終了）

第10条 相談員は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、相談処理を終了するものとする。

- (1) 相談の解決のために関係機関等を紹介し、センターが解決方法の助言又は問合せの機会を相談者に与え、相談者が了解したとき
 - (2) あっせん等により相談者や事業者等の関係者の間で合意したとき
 - (3) 相談について、相談者から取下げの申出があったとき
 - (4) 相談者が当該相談に関して訴訟の提起を表明した、又は、提起したとき若しくは訴訟を提起されたとき
- 2 相談員は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、相談処理を終了することができる。
- (1) 1項2号の合意の見込みがなく、あっせん等を打ち切らざるをえないとき
 - (2) 1月以上にわたり相談者と連絡が取れないとき
 - (3) 相談者の申出について、意図的な虚偽事項があったとき
 - (4) 相談者が相談員との信頼関係を著しく損ねる行為（大声、侮辱、脅迫、暴力等）をしたとき
 - (5) 相談内容に対して、意見の聴取、取引行為等の調査を行っても、公平な解決方法を提案することができないとき
 - (6) 他の相談業務の遂行に支障が生じるとき
 - (7) その他上記の号に該当しない理由により処理不能のとき
- 3 相談員は、相談処理を終了するときは、相談者にその旨を告げるものとする。

（商品等の保管）

第11条 相談員は、相談内容及び相談者の状況等から必要であると判断したときは、相談係の職員と協議の上、相談に係る商品等を相談者から預かることができる。その場合は、預かり証を相談者に交付しなければならない。

- 2 相談係の職員は、前項の商品等を善良なる管理者の注意をもって保管するものとする。
- 3 相談係の職員は、処理終了後、速やかに商品等を相談者に返還しなければならない。

（苦情に係る措置）

第12条 相談係の職員は、相談の処理途上又は終了後において、事業者、関係団体等に対し必要な措置等を行うことが適当と認めるときは、室長に報告するものとする。

2 相談係の職員は、相談の処理を行った結果、消費者に係る被害の拡大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ときは、室長に報告するものとする。

3 室長は前各項の規定により報告があった場合において、必要と認めるときは事業者に対する措置又は適切な方法による周知を行うものとする。

(関係行政機関との連携)

第13条 センターは、相談の処理において、相談者の相手方の行為が法令等に違反している疑いがあると認めるときは、関係機関等に情報提供するものとする。

(その他)

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ことができる。

附 則

1 この要領は、令和3年4月1日から施行する。

2 この要領の制定とともに、「川崎市消費者行政センター消費生活相談業務要領」(平成10年5月1日施行)及び「電子メールによる消費生活相談処理要領(平成20年2月1日施行)」は廃止する。

No. _____			
預 かり 証 (控)			
年 月 日			
様 川崎市消費者行政センター 印			
相 談 番 号			
品 名 等 及 び 形 状		個 数 枚	
返却予定年月日	年 月 日 ()	返却日	確認者名
備 考		月 日	

..... 切り取り

No. _____			
預 かり 証			
年 月 日			
様 川崎市消費者行政センター 印			
次のとおりお預かりしました。			
品 名 等 及 び 形 状		個 数 枚	
返却予定年月日	年 月 日 ()		
備 考			