

## 西宮市消費生活センター消費者相談及び苦情処理要綱

(趣旨)

**第1条** この要綱は、西宮市消費生活センター(以下「センター」という。)における消費生活に関する消費者相談及び苦情(以下「消費相談等」という。)の受付と処理に関し、必要な事項を定める。

(消費相談の内容)

**第2条** この要綱にいう消費相談等とは、消費生活において商品を購入・利用並びにサービスの提供を受ける場合に生じた安全衛生、品質機能、規格、量目、価格料金、表示、広告、包装又は販売方法などに関する相談をいう。

(消費相談の依頼者の範囲)

**第3条** この要綱にいう消費者(以下「依頼者」という。)の範囲は、原則として次の各号の一に該当する者とする。

(1)西宮市内に住所を有する者

(2)西宮市の店舗で商品を購入した者もしくは、サービスの提供を受けた者または西宮市内の生産品を購入もしくは利用した者

(依頼者の努力)

**第4条** センターは、依頼者に対して、問題解決のため、適切なアドバイスを行い、依頼者自ら解決に努めるよう求めるものとする。

(消費相談の受付方法)

**第5条** センターでの消費相談等は、原則として、相談依頼者自らの来所、文書又は電話により行う。

(消費相談の処理)

**第6条** 消費相談等は、消費生活相談員が行い、相談票への記載あるいはセンターが指定するコンピュータにデータ入力を行い処理するものとする。なお、センター職員も相談・処理票の処理をすることができる。

(関係行政機関への連絡)

**第7条** 所長は、消費相談等の処理過程あるいは処理の結果、判明した事実に基づき第2条の消費相談等の内容が法令等に違反すると判断でき、又は身体若しくは財産に危害を及ぼすと認められるなど消費生活行政推進上必要と認めるときは、関係行政機関へ連絡するものとする。

(処理結果の回答)

**第8条** センターは、必要に応じて、消費相談等の処理結果を速やかに口答又は文書により依頼者に回答する。

(処理結果の公表)

**第9条** 所長は、消費相談等の処理結果、その内容を一般消費者に周知することが、適当と認めるときは、ホームページ、新聞発表、センター掲示又は啓発資料作成などの効果的方法によって公表することができるものとする。

(補則)

**第10条** この要綱に定めるもののほか、消費相談等に関し必要な事項は西宮市消費生活センター消費者相談処理要領に定める。

付 則

この要綱は、昭和 5 4 年 5 月 1 日から施行する。

付 則

この要綱は、平成 1 3 年 4 月 1 日から施行する。

付 則

この要綱は、平成 16 年 12 月 22 日から施行する。