

千葉市インターネット等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「センター」という。）において行う、インターネット又はFAXによる消費生活相談（以下それぞれ「インターネット相談」、「FAX相談」という。）の受付及び処理に関する必要な事項等を定めることにより、消費生活相談の受付方法を拡大し、消費者の被害の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義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) インターネット相談 ちば電子申請システムにおけるインターネット消費生活相談専用フォームによって送信されたもの
- (2) FAX相談 消費生活相談が記載されたもので、センター内のFAXによって受信されたもの

(相談方法)

第3条 インターネット相談は、ちば電子申請システムにおけるインターネット消費生活相談専用フォームにより申し込むものとする。

- 2 FAX相談は、FAX消費生活相談申込書（様式第1号）により申し込むものとする。

(受付処理)

第4条 インターネット相談は、ちば電子申請システムによる受付処理をもって受け付けるものとする。

- 2 FAX相談は、センター内のFAXによる受信後、受付処理をもって受け付けるものとする。
- 3 前2項の規定による受付日は、到達日又は到達日の翌日（翌日が閉庁日の場合は、翌開庁日）とする。

(処理期限)

第5条 回答は受付処理後、電話による回答の場合は原則として1日以内に行う。（ただし、相談者が回答希望日を指定する場合及び相談者の指定する電話番号に連絡がつかない場合は除く。）また、電子メール又はFAXによる回答の場合は原則として5日以内に回答する。（ただし、土曜日及び千葉市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例施行規則第2条第1項の日を除く。）

(相談者への回答)

第6条 相談者への回答は、相談者の意向により、インターネット相談の場合は電子メール又は電話で、FAX相談の場合はFAX又は電話で行うものとする。ただし、電子メール又はFAXによる回答を希望した場合でも、解決に向けた助言を行うために必要な情報等が不足しているとセンターが判断した際は、情報収集と併せて、電話により回答

することができる。

(電子メール又はFAXによる回答)

第7条 電子メール又はFAXによる回答(以下「相談回答」という。)は、相談の内容を十分把握した上で文案の作成を行う。

- 2 回答文の作成にあたっては、分かりやすい表現に配慮する。
- 3 受け付けた相談に対する相談回答は、相談内容を基に示す見解であり、解決を保証するものではない。
- 4 相談回答は原則として1回限りで、あつせんは行わない。
- 5 相談回答に関する決裁は、所長専決とする。

(相談の処理)

第8条 消費生活相談員(以下「相談員」という。)は、受け付けた相談の処理経過及び結果をPIONEER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、相談業務の担当者(以下「担当者」という。)に提出するものとする。

- 2 担当者は、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。
- 3 担当者は、既決された消費生活相談カードの登録処理を行う。

(個人情報の管理)

第9条 インターネット相談及びFAX相談の処理事務にあたる者は、当該相談により収集した個人情報に関し、千葉市個人情報保護条例に基づき、厳重かつ適正に管理しなければならない。

- 2 インターネット相談及びFAX相談により収集した個人情報は、回答及び統計処理の目的にのみ使用する。

(事務処理の所管)

第10条 インターネット相談及びFAX相談に関する事務処理は、消費生活センター相談・指導班が所管する。

附 則

この要領は、平成24年10月25日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。