

生活・交通安全課の苦情処理体制

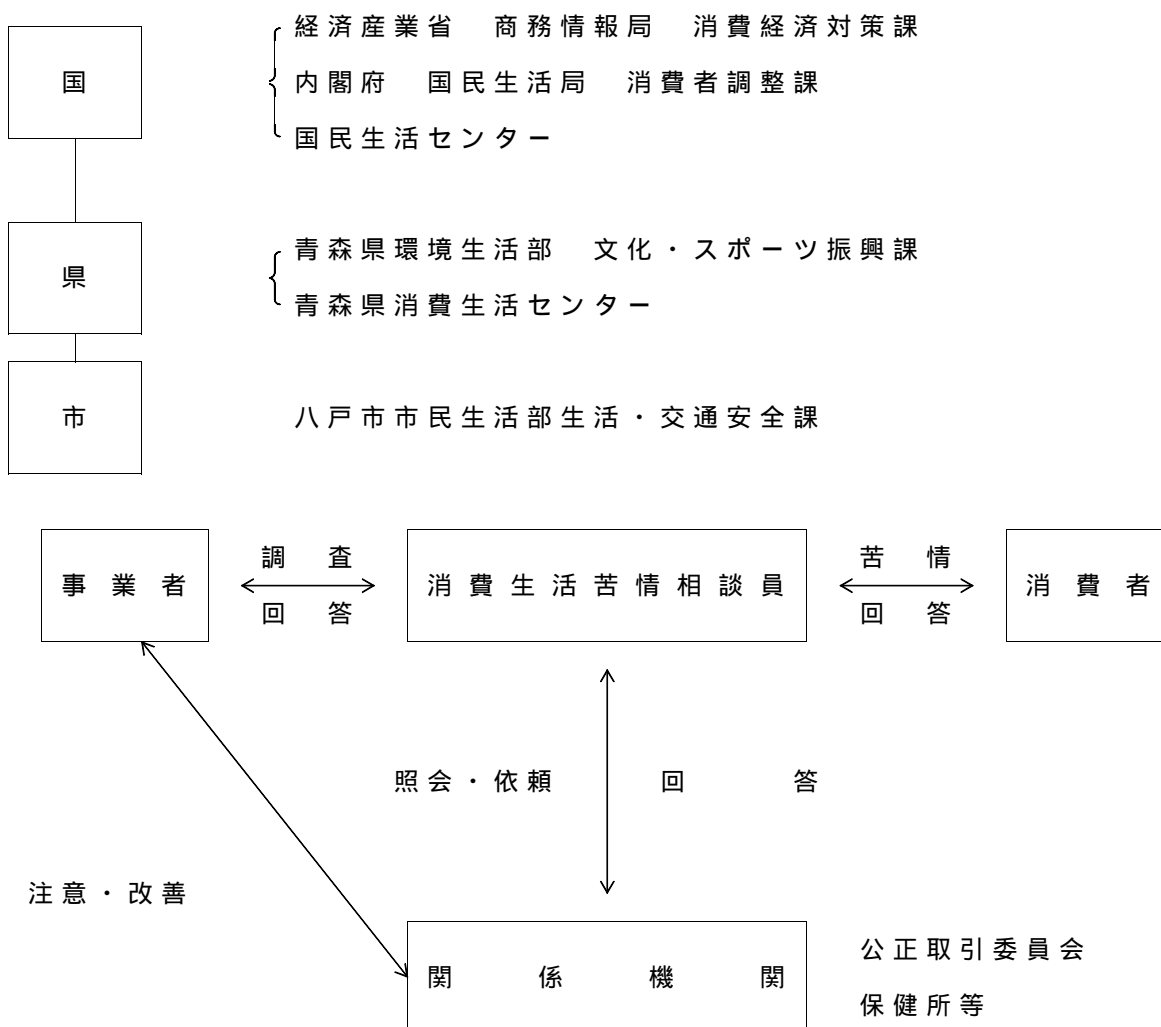
1 生活・交通安全課の役割

消費生活において、事業者と消費者の間の取り引きに関して生じたトラブルは、当事者どうしが直接話し合っ解決するのが望ましいことです。

しかし、実際には、お互いの話し合いで解決がつかないとか、法律的なことが判らないなどの理由で、あきらめてしまうことが多いと思われます。

このため、生活・交通安全課は、消費者の安全と利益を守るための相談窓口として、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどの処理を、公正な立場で行っています。

2 八戸市消費生活苦情処理体制機構図



3 苦情処理窓口開設場所及び開設日

- (1) 開設場所 八戸市庁別館 5 階生活・交通安全課
- (2) 開設日 毎週月曜日～金曜日（ただし、祝日、年末年始は休み）
- (3) 開設時間 午前 9 時～午後 4 時

4 苦情受付の範囲

消費生活における事業者と消費者の間に生じた安全・衛生・品質・機能・価格・料金計量・量目・表示・広告・販売方法・契約（解約）等に関する苦情の相談に応じる。

5 苦情処理の斡旋と相談に対する回答

窓口で受け付けた相談は、単に相手方に苦情を取り次ぐだけでなく、解決に必要な情報等を提供し、その苦情が解決されるようにする。

受け付けた苦情は、その場で回答を与えることが望ましいが、それが困難な場合は関係方面に照会のうえ回答する。

6 消費生活相談員

消費生活にかかわる相談及び苦情の処理に必要な専門知識を有する、消費生活相談員を 2 名配置し、指導及び助言を行っている。