

(広報資料)

平成20年12月22日

文化市民局

〔担当 市民生活部〕
市民総合相談課
電話 256-1110

市民総合相談課のホームページから 消費生活相談ができるようになります！ ～インターネット消費生活相談開始のお知らせ～

京都市市民総合相談課（市民生活センター）では、市民の皆様方から、消費契約に起因する商品・役務に関する危害や契約上のトラブルなどの相談を受けて、消費者被害の救済や解決のための情報提供、助言及びあっせんを行っています。

この度、来所や電話による消費生活相談が困難な市民の方のために、新たに、インターネットのホームページによる消費生活相談を、下記のとおり、開始しますので、お知らせします。

是非お気軽に御利用ください。

記

1 事業の趣旨・目的

消費者と事業者間の売買・契約に関するトラブルや問い合わせ、製品の事故や製品不良に関する事など、消費生活の問題について、インターネットのホームページ上で、消費生活相談を受け付けます。

来所や電話による相談に加え、新たなアクセス方法で情報を提供することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。

2 対象者

相談できる方は、京都市内に在住の個人の消費者の方に限ります。事業者の方の事業相談はこちらでは受付できません。（相談無料）

3 相談方法

(1) 平成21年1月5日から市民総合相談課のホームページ

(http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html) に相談内容を入力するフォームを設置します。

(2) 相談を希望される方は、相談入力フォームに従い、相談内容等を入力してください。

(3) 相談入力フォームは、可能な限り簡単に必要事項が入力できるように、選択枝を設定するなど工夫を行います。

- (4) 相談入力フォームには、個人を特定する情報は入力していただきませんが、相談内容が外部に漏れることのないよう、SSL対応（暗号化通信）とし、容易に覗き見や改ざんが出来ない通信方法をとります。個人情報をも目的外に使用することはありませんし、相談内容が他の人の目に触れることもありません。

4 回答方法

- (1) 京都市からの回答メール送信については、通常の電子メール送信となるため、助言内容等につきましては、個人情報や事業者情報等は一切記載しません。
- (2) 回答につきましては、ホームページに入力いただいた日から4日以内（土、日、祝日を除く）に回答できるように致します。やむを得ず、この期日に回答できない場合には、あらかじめ回答が遅れる旨のメールを送信させていただき、御時間をいただく場合もあります。
- (3) 回答内容については、相談入力フォームに入力された内容をもとに示した見解となるため、絶対的なものではありません。また、必ず解決できることを保証するものではありません。
- (4) 相談入力フォームに入力された相談内容から、情報が十分得られない場合や、事業者との間のトラブルが複雑で消費生活専門相談員によるあっせん等が必要と思われる場合には、電話や来所による消費生活相談窓口での相談をお願いする場合や、対応する相談窓口を紹介することがあります。
- (5) 受付した相談に対する回答は1回限りです。同一内容での2回目以降の相談については、直接市民総合相談課へ来所や電話をお願いします。

5 相談開始日

平成21年1月5日（月）からホームページでの受付を開始します。

（参考）他都市の実施状況

近畿地方の都道府県・政令指定都市では、大阪府、大阪市及び神戸市が本事業を実施中です。