

板橋区消費生活相談運営要綱

(昭和51年3月26日区長決定)

(目的)

第1条 この要綱は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第19条第1項に基づき、板橋区が板橋区消費者センター（以下「センター」という。）において実施する区民の消費生活に関する相談事業を円滑かつ効果的に行うため、その実施についての基準を定め、区民の消費生活の安定と向上に寄与することを目的とする。

(消費生活相談)

第2条 センターの行う消費生活相談（以下「相談」という。）とは、消費者が商品及びサービスを購入又は利用する場合に生じる、安全・衛生・品質・性能・計量・量目・価格・料金・表示・広告・契約などに関する相談をいう。

(相談者の範囲)

第3条 前条に掲げる消費生活相談を受付ける相談者は、次のとおりとする。ただし、営利を目的とする場合は除く。

- (1) 区内に住所を有する者
- (2) 区内の事業所又は学校等に在勤、在学する者
- (3) 区内の事業者に対する相談に関し、板橋区においてその相談を受付処理することが、適当であると認められる者

(相談場所)

第4条 相談場所は、センター内及び産業経済部くらしと観光課長（以下「課長」という。）が定める場所とする。

(相談時間)

第5条 相談時間は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、相談の受付時間は午後4時30分までとする。

- 2 前項ただし書の規定にかかわらず、課長が必要と認めるときは相談時間の範囲内で相談を受け付けることができる。
- 3 第1項の相談時間について、区長が必要と認めるときはこれを変更することができる。

(相談の休業日)

第6条 相談業務の休業日は、次のとおりとする。ただし、区長が特に必要があると認める

ときは、これを変更し、又は臨時に休業日を定めることができる。

- (1) 土曜日及び日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日
- (3) 1月2日及び同月3日
- (4) 12月29日から同月31日

（相談の処理）

第7条 センターにおいて受付けた相談は、相談者の意思に基づき、現実即して適正かつ迅速に処理し、その処理の経過は必要に応じて相談者に対して報告するものとする。

2 相談の処理に必要があると認められる場合には、次の各号に掲げる措置を行うものとする。

- (1) 苦情相手の事業者等に対してあっせん等を行うこと。
- (2) 関係する行政機関や事業者団体等に対して協力を求め、又は要望を行うこと。
- (3) センター又は適切な機関に委託して商品テストを実施すること。

3 相談の処理の経過は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET＝パイオネット）へ入力し記録する。

（情報の収集）

第8条 相談の処理に必要な情報資料については、常時その収集・整理に努めるとともに、処理の完結した相談も、相談における情報資料として整理・保管する。

2 相談における情報資料は、消費者教育に活用するとともに、必要に応じて一般区民及び関係機関などに提供する。

（委任）

第9条 この要綱について、必要な事項は、課長が別に定める。

付 則

この要綱は、昭和51年4月1日より施行する。

付 則（昭和60年3月15日区長決定）

この要綱は、昭和60年4月1日より施行する。

付 則（昭和61年9月9日区長決定）

この要綱は、昭和61年10月1日より施行する。

付 則（昭和62年3月20日区長決定）

この要綱は、昭和62年4月1日より施行する。

付 則（昭和63年4月21日区長決定）

この要綱は、昭和63年4月1日より施行する。

付 則（平成元年3月20日区長決定）

この要綱は、平成元年4月1日より施行する。

付 則（平成5年3月15日区長決定）

この要綱は、平成5年4月1日より施行する。

付 則（平成6年3月31日区長決定）

この要綱は、平成6年4月1日より施行する。

付 則（平成8年3月26日区長決定）

この要綱は、平成8年4月1日より施行する。

付 則（平成8年8月8日区長決定）

この要綱は、平成8年8月8日より施行する。

付 則（平成9年3月28日区長決定）

この要綱は、平成9年4月1日より施行する。

付 則（平成10年6月30日区長決定）

この要綱は、平成10年7月1日より施行する。

付 則（平成11年3月25日区長決定）

この要綱は、平成11年4月1日より施行する。

付 則（平成11年6月25日区長決定）

この要綱は、平成11年7月1日より施行する。

付 則（平成12年1月12日区長決定）

この要綱は、平成12年4月1日より施行する。

付 則（平成13年7月12日区長決定）

この要綱は、平成13年7月12日から施行し、平成13年7月1日から適用する。

付 則（平成14年2月14日区長決定）

この要綱は、平成14年4月1日より施行する。

付 則（平成14年3月29日区長決定）

この要綱は、平成14年4月1日より施行する。

付 則（平成15年3月17日区長決定）

この要綱は、平成15年4月1日より施行する。

付 則（平成15年7月16日区長決定）

この要綱は、平成15年7月16日から施行し、同月1日から適用する。

付 則（平成16年3月8日区長決定）

この要綱は、平成16年4月1日より施行する。

付 則（平成16年3月19日区長決定）

この要綱は、平成16年4月1日より施行する。

付 則（平成16年9月30日区長決定）

この要綱は、平成16年10月1日より施行する。

付 則（平成17年3月23日区長決定）

この要綱は、平成17年4月1日より施行する。

付 則（平成18年3月27日区長決定）

この要綱は、平成18年4月1日より施行する。

付 則（平成19年3月27日区長決定）

この要綱は、平成19年4月1日より施行する。

付 則（平成20年3月26日区長決定）

この要綱は、平成20年4月1日より施行する。

付 則（平成21年3月31日区長決定）

この要綱は、平成21年4月1日より施行する。

付 則（平成23年3月31日区長決定）

この要綱は、平成23年4月1日より施行する。

付 則（平成25年3月27日区長決定）

この要綱は、平成25年4月1日より施行する。

付 則（平成27年3月18日区長決定）

この要綱は、平成27年4月1日より施行する。

付 則（平成27年11月27日区長決定）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（平成30年2月22日区長決定）

この要綱は、平成30年4月1日より施行する。

付 則（令和2年2月20日区長決定）

この要綱は、令和2年4月1日より施行する。