

山梨県消費生活紛争処理委員会事務処理要領

第1条 趣旨

この要領は、山梨県消費生活条例（平成17年山梨県条例第112号。以下「条例」という。）及び山梨県消費生活条例施行規則（昭和50年山梨県規則第42号。以下「施行規則」という。）の規定に基づく山梨県消費生活紛争処理委員会（以下「委員会」という。）の消費者苦情あっせん又は調停に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2条 付託の要件

山梨県県民生活センター（以下「センター」という。）は、消費者から消費生活に関する苦情又は相談（以下「苦情等」という。）の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、助言、あっせんその他必要な措置を講ずることとするが、センターでのあっせん等では解決が困難な事案であって、その苦情等が県民の消費生活と関連性が高い商品又は役務についての事業者との民事上の紛争に係るもので、かつ、その紛争の解決のために専門的又は技術的な判断が要求される事案で、委員会における解決が適切と認められる事案については、消費者からの希望がある場合、速やかに付託することとする。

ただし、次のいずれかに該当する場合は付託はせず、他の機関等を紹介するなど、必要な助言及び指導を行うものとする。

- 一 申請の主な目的が、原因究明や調査のためと認められる場合
- 二 申請内容等が明確でなく、委員会に付託することが適当でない場合
- 三 相手方当事者が、あっせん及び調停手続に同意しない場合
- 四 相手方当事者の居所が不明の場合
- 五 相手方当事者が国又は地方公共団体である場合（行政処分に対しての請求等）
- 六 消費者が山梨県内に住所又は居住を有しない場合
- 七 申請事案が裁判所における訴訟・調停や他の裁判外紛争処理機関において処理中である場合
- 八 過去に委員会での処理が不調となった事案の再申請の場合（以前とは事情が変わり、合意が成立する可能性がある場合を除く）
- 九 他の裁判外紛争処理機関において処理する方が適切であると認められる場合
- 十 不当な目的で申請したことが明らかな場合
- 十一 その他、委員会において解決を図ることが困難と認められる場合

第3条 処理の申請

消費者が委員会への付託を希望しており、その苦情等の内容が前条の付託要件を満たすものと認められる場合は、「山梨県消費生活紛争処理委員会あっせん（調停）申

請書」(様式第1号)により、知事に対して委員会への付託を申請することができる。

第4条 付託の手続

一 付託の副申

センターの長は、消費者から前条に係る申請があった場合は、申請の内容を確認し、速やかに「あっせん(調停)の申請について(副申)」(様式第2号)により、あっせん又は調停の必要性を付して、知事あてに提出するものとする。

なお、付託に係る書類として、センターでの聞き取り内容や、処理の経緯等を記載した書類(相談処理カードの写し等)及び申請の内容や理由を根拠付ける証拠書類等(契約書、診断書、修理費用の見積書、説明書、保証書、状況写真、見取図、事故商品等)を添付する。

また、苦情等の原因となった商品等については、センターにおいて保管し、必要に応じて委員会又は事務局へ提出するものとする。

二 付託の通知

消費生活安全課長は申請書の内容を審査し、当該事案が委員会に付託することが適当と認められる場合は、県民生活部長の決裁を得て「付託依頼書」(様式第3号)により委員会に付託するとともに、施行規則第9条に基づき「通知書」(様式第4号)をセンターを経由して、申請者あてに通知する。

なお、付託しない場合は、「通知書」(様式第5号)により、付託しないこととした理由を付して、その旨をセンターを経由して、申請者あてに通知する。

第5条 あっせん及び調停の処理手続等

一 担当委員の指名及び決定

委員会の会長(以下「会長」という。)は、事務局から提出された付託事案の内容を検討し、委員会での処理を決定したときは、施行規則第10条第1項の規定に基づき、委員会の委員のうちから、事案ごとに担当するあっせん委員又は調停委員を指名し、「あっせん(調停)委員の指名について」(様式第6号)により、当該あっせん又は調停委員に対して通知する。

なお、指名にあたっては、あっせん委員、調停委員ともに法律専門家を1人以上含めるとともに、付託事案について利害関係を有する委員は指名しないものとする。

また、委員会によるあっせんは3人のあっせん委員が行い、調停は3人又は5人の調停委員からなる調停委員会を設けて行うものとする。

二 相手方当事者からの同意書の提出

会長は、委員会での処理を決定したときは、審理を開始する前に、委員会への

参加について「同意書」（様式第7号）により、相手方当事者の同意を得ておくこととする。

第6条 調査等

委員会は、円滑な処理を行うために必要な事前の調査や関係者の出頭要求等を行うことができる。

なお、事前の調査等については、委員会の指示のもと、事務局が代わって行うことができるものとする。事務局が代わって行った事前の調査や出頭要求等については、その結果を速やかに委員会に報告する。

一 出頭要求等

委員会は、付託書及びその添付資料等により、付託された事案の内容を審査するとともに、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、施行規則第12条の規定に基づき、両当事者、利害関係人若しくは参考人の出頭を求め、それらの者の意見を聴き、又は関係書類若しくは関係物件の提出を求めることができる。

二 類似事案の調査

過去に類似事案の処理が行われたか、又は、他の紛争処理機関等において類似事案が取り扱われていたか等について調査し、解決に向けての参考資料とする。

三 現地調査

原因究明の一環として必要な場合、調査先の同意を得たうえで現地調査を実施することができる。

四 調査の委託等

原因究明の一環として、商品テストの実施が必要なときは、施行規則第13条の規定により、関係行政機関、試験研究機関その他専門機関に対し必要な調査等を委託し、又は鑑定を依頼することができる。

第7条 あっせん又は調停を行わない場合

あっせん委員又は調停委員会は、付託書の内容や前条による調査等により、当該事案が、その性質上、あっせん若しくは調停をするのに適当でないと認めるとき、又は著しく困難であると認めるときは、施行規則第16条の規定に基づき、あっせん委員又は調停委員会の委員の過半数の同意により、あっせん又は調停を行わないこととすることができる。

委員会は、あっせん又は調停を行わないこととしたときは、両当事者に対して、遅滞なく「通知書」（様式第8号）により通知する。

第8条 調停案の受諾の勧告

調停委員会は、当事者間に合意が成立することが困難であると認める場合において、相当であると認めるときは、施行規則第14条第1項の規定に基づき「調停案」を作成し、両当事者に受諾するよう、勧告をすることができる。

調停案の作成にあたっては、調停委員の過半数の意見で作成することとし、調停案の受諾勧告は、相当の期間を定めて行わなければならない。

第9条 あっせん又は調停の終了

あっせん委員又は調停委員会は、審理が進行し、当事者間に合意が成立したときは、施行規則第15条の規定に基づき、あっせんにあつては「和解書」（様式第9号）、調停にあつては「調停書」（様式第10号）に必要事項を記載し、両当事者及びあっせん委員又は調停委員が記名押印のうえ、両当事者に対して遅滞なく通知するものとする。

第10条 あっせん又は調停の打ち切り

あっせん委員又は調停委員会は、当該紛争について、当事者間に合意が成立する見込みがないと認めるときは、施行規則第17条の規定に基づき、当該あっせん又は調停委員会の委員の過半数の同意により、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

委員会は、あっせん又は調停を打ち切ることとしたときは、両当事者に対して、遅滞なく「通知書」（様式第11号）により通知するものとする。

第11条 知事への結果等の報告

委員会は、あっせん若しくは調停を行わないとき、あっせん若しくは調停が終了したとき、又はあっせん若しくは調停を打ち切ったときは、施行規則第18条の規定に基づき、遅滞なく、その経過及び結果を知事に報告しなければならない。

第12条 公表等

知事は、委員会における紛争処理結果を公表することにより、同種の被害の防止や救済に資すると認めるときは、委員会におけるあっせん又は調停の経緯や結果（当事者を特定する情報を除く。）を公表することができる。

第13条 庶務

委員会の庶務は、消費生活安全課において処理する。

附 則

この要領は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。