

熊本県消費者苦情あつせん・調停実施要領

平成23年11月

熊本県環境生活部県民生活局消費生活課

熊本県消費者苦情あっせん・調停実施要領

(趣旨)

第1条 この要領は、消費者苦情のあっせん又は調停の実施に関し、熊本県消費生活条例（昭和52年熊本県条例第51号。以下「条例」という。）及び熊本県消費生活条例施行規則（昭和52年熊本県規則第63号。以下「規則」という。）に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(あっせん又は調停付託の要件)

第2条 条例第39条第3項の規定に基づき、知事が熊本県消費者苦情処理委員会（以下「苦情処理委員会」という。）のあっせん又は調停に付することができる消費者苦情は、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当するものとする。

- (1) 苦情の申出者が県内に住所を有する者であること。
- (2) 事業者と消費者との間の取引に関して生じた消費者の苦情であること。
- (3) 消費生活センターで解決困難な苦情であること。
- (4) あっせん又は調停による処理が適切であると認められること。
- (5) 申出者があっせん又は調停による処理を希望していること。
- (6) 苦情処理委員会における処理が適切であると判断されること。

(あっせん又は調停の申請)

第3条 第2条の要件に該当する者で、苦情処理委員会によるあっせん又は調停による解決を希望する者は、あっせん・調停申請書（別記第1号様式）により申請を行うものとする。

(あっせん又は調停付託の通知)

第4条 規則第3条の規定による苦情処理委員会への付託又は当事者への通知は、付託書（別記第2号様式）又は通知書（別紙第3号様式）により行うものとする。

(あっせん部会又は調停部会)

第5条 苦情処理委員会におけるあっせん又は調停は、3人のあっせん委員又は調停委員からなるあっせん部会又は調停部会を設けて行う。

- 2 苦情処理委員会の会長は、あっせん又は調停の事案ごとに、苦情処理委員会の委員の中から前項のあっせん委員又は調停委員を指名するものとする。
- 3 苦情処理委員会の会長は、前項の規定により指名した委員の中から代表あっせん委員又は代表調停委員を指名するものとする。
- 4 代表あっせん委員又は代表調停委員は、当該事案のあっせん又は調停に関する事務を掌理する。

(あっせん又は調停手続きの非公開)

第6条 あっせん部会又は調停部会の行うあっせん又は調停の手続きは、公開しない。

(あっせん又は調停開始の通知)

第7条 規則第7条第2項の規定による通知は、あっせん・調停開始通知書(別記第4号様式)により行うものとする。

(代理人等の選任)

第8条 当事者は、代理人又は補佐人を選任しようとするときは、代理人・補佐人承認申請書(別記第5号様式)をあっせん部会又は調停部会に提出し、あっせん部会又は調停部会の承認を得なければならない。

(あっせん又は調停手続の分離等)

第9条 あっせん部会又は調停部会は、適当と認めるときは、あっせん又は調停の手続を分離し、又は併合することができる。

2 あっせん部会又は調停部会は、前項の規定によりあっせん又は調停の手続を分離し、又は併合したときは、当事者に対し、遅滞なくあっせん・調停手続の分離・併合通知書(別記第6号様式)によりその旨を通知しなければならない。

(資料の提出の要求)

第10条 条例第42条第6項の規定による資料の提出又は説明の求めは、資料提出・説明要請書(別記第7号様式)により行うものとする。

(調査等)

第11条 あっせん部会又は調停部会は、あっせん又は調停を行うため、必要があると認めるときは、当事者の一方又は双方からの申立てにより、当該事案の関係人及び製品関連技術専門家等の参考人から意見を聞取り、鑑定人に鑑定を依頼する等必要な調査を行うことができる。

2 前項の調査に係る費用は、当事者の一方からの申立てによる場合は当該申立てをした者が、当事者の双方の申立てによる場合は費用を負担することとなった者が、それぞれ負担するものとする。

(調停案の受諾勧告)

第12条 規則第8条の規定による調停案の受諾の勧告は、調停案受諾勧告書(別記第8号様式)により行うものとする。

(受諾書・調停書の作成)

第13条 当事者間にあっせんが成立したときは、あっせん部会は受諾書(別記第9号様式)を作成し、当事者及びあっせん委員が記名押印のうえ各自1通を所持するものとする。

2 当事者間に調停が成立したときは、調停部会は調停書(別記第10号様式)を作成し、当事者及び調停委員が記名押印のうえ各自1通を所持するものとする。

(あっせん又は調停の打ち切り)

第14条 規則第9条第3項によるあっせん又は調停の打ち切りの通知は、あっせん・調停打ち切り通知書(別記第11号様式)により行うものとする。

(報告)

第15条 あっせん部会又は調停部会は、あっせん又は調停の手続きが完了したときは、あっせん・調停手続き終了報告書(別記第12号様式)により、その結果及び経過を苦情処理委員会に報告しなければならない。

2 規則第10条の規定による報告は、あっせん・調停結果報告書(別記第13号様式)により行うものとする。

附 則

この要領は、平成23年11月24日から施行する。

平成7年12月27日施行の熊本県消費者苦情調停実施要領は廃止する。

<h2 style="margin: 0;">あっせん・調停申請書</h2>		年 月 日
熊本県知事 様		
下記のとおり、熊本県消費者苦情処理委員会の あっせん・調停 を申請します。		
申請人	住所	〒 (TEL — —)
	氏名	印
被申請人	住所	〒 (TEL — —)
	氏名	
請求の内容		
請求の理由		
添付書類等		

※ 共有財産に係る被害が生じたことなどにより数人が共同で申請する場合には、各々の氏名等について記載するとともに、代表者名を明記する。

※ 「あっせん」又は「調停」に丸をつけること。

第 号
年 月 日

熊本県消費者苦情処理委員会会長 様

熊本県知事

付 託 書

年 月 日付けのあっせん申請又は調停申請について、熊本県消費生活条例第39条第3項の規定に基づき、あっせん又は調停に付託します。

(添付書類)

- 1 あっせん・調停申請書
- 2 聞取り調書の写し
- 3 その他関係書類

第 号
年 月 日

申請人
被申請人 様

熊本県知事

通 知 書

年 月 日付けのあっせん申請又は調停申請については、熊本県消費者苦情処理委員会に付託したので通知します。

なお、あっせん又は調停の手続きにつきましては、後日、同委員会から通知がありますので申し添えます。

別記第3号様式の2（第4条関係） 付託しない場合の通知書

第 号
年 月 日

申請人 様

熊本県知事

通 知 書

年 月 日付けのあっせん申請又は調停申請については、下記の理由により熊本県消費者苦情処理委員会へは付託しないので通知します。

記

(付託しない理由)

第 号
年 月 日

申請人
被申請人 様

熊本県消費者苦情処理委員会会長 印

あっせん・調停開始通知書

下記の消費者苦情について、熊本県消費生活条例第39条第3項によるあっせん又は調停を開始しますので通知します。

記

事件の表示		年第 号案件
申請人	住所	
	氏名	
被申請人	住所	
	氏名 又は名称	
請求の内容		
あっせん又は調停を行う委員の氏名		

年 月 日

熊本県消費者苦情処理委員会
 （あっせん部会代表あっせん委員）
 調停部会代表調停委員 様

申請者 住 所
 氏 名

印

代理人・補佐人承認申請書

年 号案件について、下記のとおり代理人・補佐人を選任したいので、熊本県消費者苦情あっせん・調停実施要領第8条の規定により申請します。

記

代理人 (補佐人)	住 所 電話番号	電話番号 () -
	氏 名 生年月日	年 月 日生
	職 業	
代理人の権限 (補佐人と申請人の関係)		
選 任 機 関	年 月 日から 年 月 日まで	

(添付書類) 委任状 (代理人のみ)

第 号
年 月 日

申請人
被申請人 様

熊本県消費者苦情処理委員会

（あっせん部会代表あっせん委員
調停部会代表調停委員） 印

あっせん・調停手続の分離・併合通知書

年第 号案件の手続きについては、熊本県消費者苦情あっせん・調停実施要領第9条第1項の規定に基づき、下記のとおり分離・併合しましたので通知します。

記

分離し、又は併合する手続きの範囲

第 号
年 月 日

様

熊本県消費者苦情処理委員会

（あっせん部会代表あっせん委員
調停部会代表調停委員） 印

資料提出・説明要請書

熊本県消費生活条例第42条第6項の規定に基づき、下記により資料の提出・説明を求めます。

なお、正当な理由がなくこの求めに応じなかった場合又は虚偽の資料を提出し、若しくは虚偽の説明をした場合は、同条例第50条第1項の規定により、氏名等を公表することがあります。

記

- 1 案件名 年第 号案件
- 2 提出を求める資料・説明を求める事項
- 3 提出期限・説明の日時
- 4 提出先・説明の場所

(注) 上記日時に差し支えのある場合は、熊本県環境生活部県民生活局消費生活課に連絡してください。

第 号
年 月 日

様

熊本県消費者苦情処理委員会
調停部会代表調停委員 印

調停案受諾勧告書

年第 号案件については、熊本県消費生活条例施行規則第8条の規定に基づき、下記調停案の受諾を勧告します。

つきましては、別紙回答書により 年 月 日までに御回答ください。

記

調停条項案（例）

- 1 被申請人は、申請人に対し、本件の損害賠償として 万円の支払義務のあることを認め、 年 月 日までに銀行振込（ 銀行 支店 申請人名義講座の種別・番号 ）の方法によって、その支払をする。
- 2 本件については、申請人は残余の請求権を放棄し、当事者は、以上のほか、手続き費用を含めて何らの債権義務のないことを確認する。

（備考）

- 1 調停条項第1項は、「被申請人の給付義務及びその履行方法」の記載例である。
 - (1) 被申請人の給付義務としては、金銭支払義務の他、欠陥のない新品の交付義務等も考えられる。「損害賠償として」というのは、損害賠償として金銭を支払うという合意が成立した場合の記載例である。成立した合意いかんによっては、「解決金として」等も考えられる。
 - (2) 被申請人の給付義務の履行方法としては、金銭の支払であれば、ほかに分割払い（毎回の支払額及び支払時期を記載）、約束手形の振出し等も考えられ、新品の交付であれば、履行の場所、履行の次期等を記載する。
 - (3) 長文にわたるときは、第1項に被申請人の給付義務を、第2項に被申請人の給付義務の履行方法を記載し、以下項番号を順次繰り下げる。
- 2 必要に応じて下記(1)～(3)の内容をそれぞれ上記「被申請人の給付義務及びその履行方法」の次に項を改めて記載する。
 - (1) 義務の履行を怠った場合の措置（例えば、金銭の分割払いを○回怠った場合には分割弁済の利益を喪失すること等）
 - (2) 義務の履行確保の方法（例えば、公正証書の作成等）
 - (3) 情報の取扱い等その他の事項

調停案受諾勧告回答書

熊本県消費者苦情処理委員会
調停部会代表調停委員 様

年 月 日付け第 号で受諾勧告のあった 年
号案件の調停案については、

(1) 受諾します。

(2) 受諾しません。

(3) その他

[
(いずれかに○をつけてください。)]

記入日 年 月 日

住 所 _____

氏 名 _____

印 _____

受 諾 書

(申請人) 住 所
氏 名

(被申請人) 住 所
氏 名

上記当事者間の熊本県消費者苦情処理委員会 年第 号案件について、
当事者間で以下のとおりあっせんが成立しましたので本受諾書3通を作成し、当事者双方及び熊本県消費者苦情処理委員会がそれぞれの1通を所持する。

受諾条項

年 月 日

熊本県消費者苦情処理委員会
あっせん委員

印

印

印

申 請 人

印

被申請人

印

調 停 書

(申請人) 住所

氏名

(被申請人) 住所

氏名

上記当事者間の熊本県消費者苦情処理委員会 年第 号案件について、当事者間で以下のとおり調停が成立しましたので本受諾書3通を作成し、当事者双方及び熊本県消費者苦情処理委員会がそれぞれの1通を所持する。

調停条項 (例)

- 1 被申請人は、申請人に対し、本件の損害賠償として 万円の支払義務のあることを認め、 年 月 日までに銀行振込(銀行 支店 申請人名義講座の種別・番号)の方法によって、その支払をする。
- 2 本件については、申請人は残余の請求権を放棄し、当事者は、以上のほか、手続き費用を含めて何らの債権義務のないことを確認する。

年 月 日

熊本県消費者苦情処理委員会

調停委員

印

印

印

申請人

印

被申請人

印

(備考)

- 1 調停条項第1項は、「被申請人の給付義務及びその履行方法」の記載例である。
 - (1) 被申請人の給付義務としては、金銭支払義務の他、欠陥のない新品の交付義務等も考えられる。「損害賠償として」というのは、損害賠償として金銭を支払うという合意が成立した場合の記載例である。成立した合意いかんによっては、「解決金として」等も考えられる。
 - (2) 被申請人の給付義務の履行方法としては、金銭の支払であれば、ほかに分割払い（毎回の支払額及び支払時期を記載）、約束手形の振出し等も考えられ、新品の交付であれば、履行の場所、履行の時期等を記載する。
 - (3) 長文にわたるときは、第1項に被申請人の給付義務を、第2項に被申請人の給付義務の履行方法を記載し、以下項番号を順次繰り下げる。
- 2 必要に応じて下記(1)～(3)の内容をそれぞれ上記「被申請人の給付義務及びその履行方法」の次に項を改めて記載する。
 - (1) 義務の履行を怠った場合の措置（例えば、金銭の分割払いを〇回怠った場合には分割弁済の利益を喪失すること等）
 - (2) 義務の履行確保の方法（例えば、公正証書の作成等）
 - (3) 情報の取扱い等その他の事項

第 号
年 月 日

様

熊本県消費者苦情処理委員会

（あっせん部会代表あっせん委員
調停部会代表調停委員） 印

あっせん・調停打ち切り通知書

年第 号案件については、下記の理由により、あっせん又は調停を打ち切ったので通知します。

記

（理由記載例）

- 1 当事者間に合意の可能性がないと認められたため。
- 2 熊本県消費生活条例施行規則第8条の規定に基づき、 年 月 日付け第 号で調停案の受諾案の受諾の勧告を行ったところですが、これに対し、調停案を受諾しない旨の申出があったため。
- 3 熊本県消費生活条例施行規則第8条の規定に基づき、 年 月 日付け第 号で調停案の受諾案の受諾の勧告を行ったところですが、これに対し、指定期間内にいずれの申し出もなかったため。
- 4 年 月 日付けで、申請人からあっせん又は調停の取下げがなされたため。
- 5 次のことから、あっせん又は調停を継続する必要がなくなったと認められたため。

年 月 日

熊本県消費者苦情処理委員会
会長 様

（あっせん部会代表あっせん委員
調停部会代表調停委員）

あっせん・調停手続き終了報告書

年第 号案件について、あっせん又は調停の手続きが終了したので、下記のとおり報告します。

記

処理結果（下記①～④の別）

- ① 成功（「承諾書」又は「調停書」を別紙として添付する。）
- ② 不調による処理の打切り（理由を記載する。）
- ③ あっせん又は調停をしないことの決定（理由を記載する。）
- ④ 取下げによる処理の打切り（申請の取下書を別紙として添付する。）

第 号
年 月 日

熊本県知事 様

熊本県消費者苦情処理委員会
会長

印

あっせん・調停結果報告書

年 月 日付けで付託された第 号案件については、年
月 日をもって下記のとおり手続きが終了したので報告いたします。

記

処理結果（下記①～④の別）

- ① 成功（「承諾書」又は「調停書」を別紙として添付する。）
- ② 不調による処理の打切り（理由を記載する。）
- ③ あっせん又は調停をしないことの決定（理由を記載する。）
- ④ 取下げによる処理の打切り（申請の取下書を別紙として添付する。）

