堺市消費生活審議会によるあっせん・調停フロー図

資料6

市民からの事業者との間の取引に関して生じた苦情の申出

↓

消費生活専門相談員による助言・あっせん

・解決が困難な事案その他必要があると認める事案（法的解釈が必要な場合や争点が多岐にわたる複雑な案件等）

↓

付託の適否について検討

・苦情申出者の意思確認

↓

市長から審議会へ付託
当事者へ付託通知書を送付

・相手方事業者への説明
・第1回全体会日程調整（審議会委員）
・付託に至る経過・提出資料の精査、関連情報・文献等の調査　等
・会議資料の作成　等

↓

堺市消費生活審議会（第1回全体会）を開催
・事案の説明
・苦情処理委員会委員の指名
・委員長の選任（担当委員による互選）
・審議手順（ｽｹｼﾞｭｰﾙ）・方針の確認

・第1回全体会議事要旨作成
・第1回苦情処理委員会日程調整（委員会委員）
・苦情申出者との連絡調整、出席要請書の送付 → （代理人を希望する場合） 代理人出席申請書提出 → （委員による可否判断） 承認・不承認通知
・関係資料・文献等の調査、委員会資料の作成
・速記手配　等

（当事者に資料提出を求める場合） → 資料提出要求書送付

（関係者等に出席又は資料提出を求める場合） → 出席依頼書　・　資料提出依頼書送付

↓

第1回苦情処理委員会を開催
・苦情申出者からの事情聴取
・案件の問題点の検討　等

・第1回苦情処理委員会速記録確認
・第2回苦情処理委員会日程調整（委員会委員）
・事業者との連絡調整、出席要請書の送付 → （代理人を希望する場合） 代理人出席申請書提出 → （委員による可否判断） 承認・不承認通知
・関係資料・文献等の調査、委員会資料の作成
・速記手配　等

（正当な理由なく応じない場合）

↓

条例第46条第1項に基づく指導・勧告手続

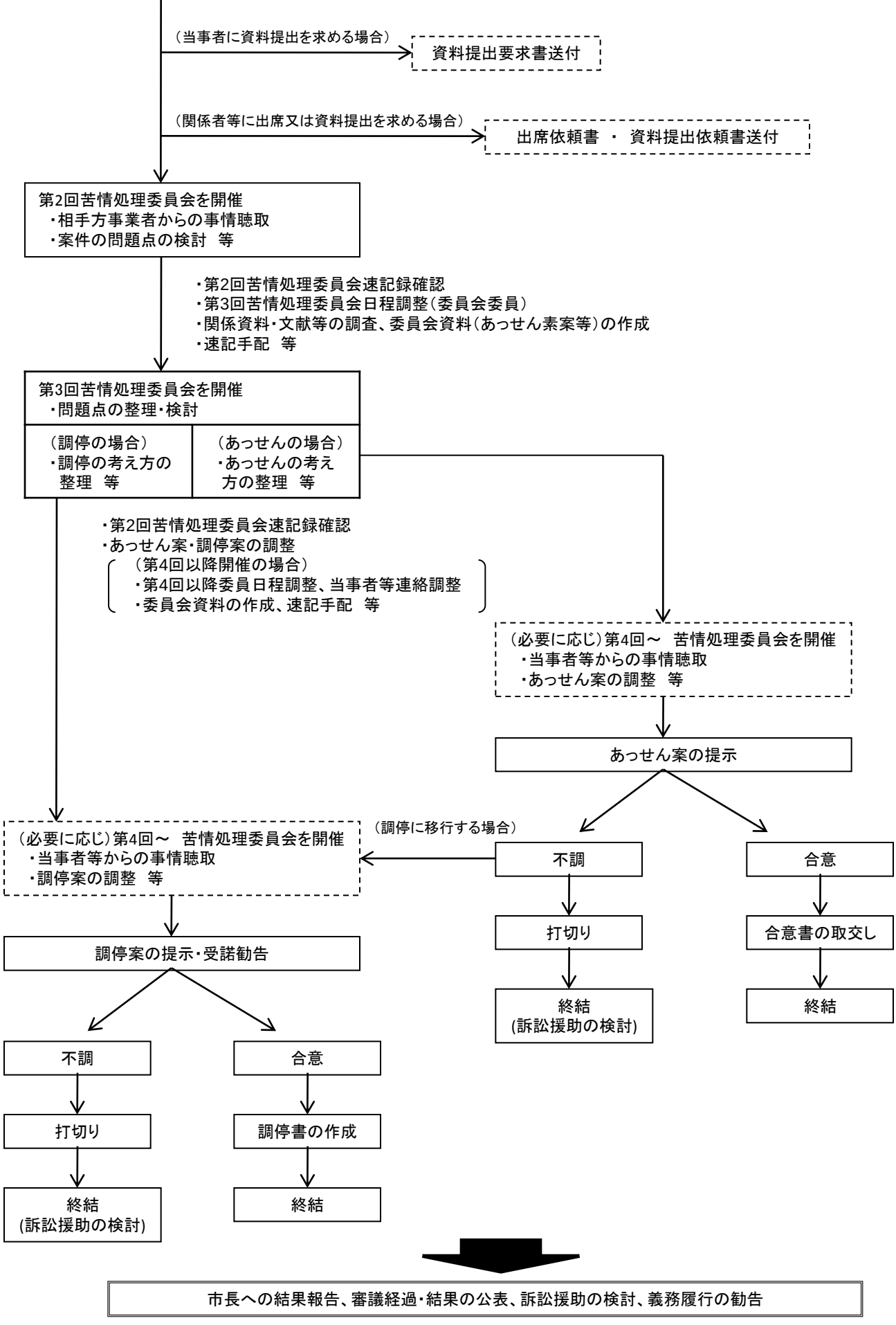
（従わない場合）

↓

条例第47条第1項に基づく公表手続

→ あっせん・調停打切り

↓


（当事者に資料提出を求める場合）
資料提出要求書送付
（関係者等に出席又は資料提出を求める場合）
出席依頼書 ・ 資料提出依頼書送付
第2回苦情処理委員会を開催
・相手方事業者からの事情聴取
・案件の問題点の検討 等
・第2回苦情処理委員会速記録確認
・第3回苦情処理委員会日程調整（委員会委員）
・関係資料・文献等の調査、委員会資料（あっせん素案等）の作成
・速記手配 等
第3回苦情処理委員会を開催
・問題点の整理・検討
（調停の場合）
・調停の考え方の整理 等
（あっせんの場合）
・あっせんの考え方の整理 等
・第2回苦情処理委員会速記録確認
・あっせん案・調停案の調整
（第4回以降開催の場合）
・第4回以降委員日程調整、当事者等連絡調整
・委員会資料の作成、速記手配 等
（必要に応じ）第4回～ 苦情処理委員会を開催
・当事者等からの事情聴取
・あっせん案の調整 等
あっせん案の提示
（調停に移行する場合）
不調
合意
打切り
合意書の取交し
終結
(訴訟援助の検討)
終結
（必要に応じ）第4回～ 苦情処理委員会を開催
・当事者等からの事情聴取
・調停案の調整 等
調停案の提示・受諾勧告
不調
合意
打切り
調停書の作成
終結
(訴訟援助の検討)
終結
市長への結果報告、審議経過・結果の公表、訴訟援助の検討、義務履行の勧告