

## 消費者被害救済委員会の標準的な処理の流れ

事 項	内容等
○消費者被害救済委員会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争処理を知事から付託</li> <li>・あっせん部会設置 (学識経験者委員 2 名、消費者委員 1 名、事業者委員 1 名)</li> </ul>
○第 1 回あっせん部会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者からの事情聴取</li> <li>・事情聴取後の確認</li> </ul>
○第 2 回あっせん部会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者からの事情聴取</li> <li>・事情聴取後の確認</li> </ul>
○第 3 回あっせん部会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案の検討・決定</li> </ul>
(事務局対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (消費者、事業者ともにあっせん案に同意)</li> <li>・合意書の取り交わし</li> <li>・委員に報告書の執筆依頼</li> </ul>
○消費者被害救済委員会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん部会からあっせん結果を報告</li> <li>・報告書の検討</li> <li>・知事へ処理結果を報告</li> </ul>
(事務局対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記者発表</li> <li>・報告書のHPへの掲載</li> </ul>

- ※ 1 あっせん部会の委員及び部会長は会長が指名する。
- ※ 2 あっせん部会については、各当事者からの事情聴取及びあっせん案の検討について 1 回では足りない場合は 2 回以上の開催となる場合もある。
- ※ 3 あっせん案の当事者への提示・交渉は事務局が対応するが、事業者が修正案を提案した場合は、追加調整し委員へ報告、必要に応じて部会を開催、修正案を再度作成し、消費者及び事業者へ打診する。