

苦情処理に係るあっせん又は調停の付託に関する要領

(目 的)

第1条 この要領は、大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）第28条第4項の規定による大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）への消費者からの苦情処理に係るあっせん又は調停（以下「あっせん等」という。）の付託及びその他の事項について、条例並びに大阪市消費者保護審議会規則に定めるもののほか必要な事項について定めることを目的とする。

(紛争処理の申出)

第2条 審議会によるあっせん等を申し出る者（以下「申出人」という。）は、申出の内容等をあっせん・調停申出書（様式第1号）により市長あて提出するものとする。

(あっせん等の付託等)

第3条 審議会へのあっせん等の付託は、条例第28条第1項に規定する市長による苦情処理の申出に対するあっせん等を行ったにもかかわらず解決することが困難であるもののうち、審議会によるあっせん等により解決が見込まれる案件であって、次の各号の要件を満たすものについてあっせん・調停付託書（様式第2号）により行うものとする。

- (1) 市民の消費生活に著しく影響が生じ、又は生じるおそれのある紛争であること
- (2) 当該案件について、紛争当事者から訴訟が提起されていないこと

(資料等の提供)

第4条 条例第33条第6項の規定により審議会に設置する苦情処理部会（以下「部会」という。）によるあっせん等の処理に関し、部会の求めにより必要があるときは、紛争解決のために必要な資料等を提供し、又は専門家等の意見を聴することができるようにするものとする。

(あっせん等の取下げ)

第5条 申出人が当該あっせん等を取り下げるときは、あっせん等の付託後にあつては審議会会長あてその旨を届け出ることとし、付託前にあつてはあっせん・調停取り下げ書（様式第3号）により市長あて提出するものとする。

附 則

この要領は、平成19年1月31日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年5月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年3月31日から施行する。

(様式第 1 号)

令和 年 月 日

あっせん・調停申出書

(あて先) 大 阪 市 長

(申 出 人)

住 所

氏 名

電話番号

大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停について次のとおり申し出ます。

1 あっせん・調停を求める相手方

住 所

氏 名

電話番号

2 あっせん・調停を求める事項

3 交渉経過等の概要

4 その他参考となる事項

(様式第2号)

大 市 民 第 号
令和 年 月 日

大阪市消費者保護審議会会長 様

大 阪 市 長

あっせん・調停付託書

大阪市消費者保護条例第28条第4項の規定に基づき、次の紛争を大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停に付託します。

記

1 紛争案件名

に係る紛争案件（令和 年度第 号案件）

(申出人 相手方)

2 紛争の内容

(様式第3号)

令和 年 月 日

(あて先) 大 阪 市 長

(申 出 人)

住 所

氏 名

あっせん・調停取り下げ書

令和 年 月 日に大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停について申し出ましたが、次のとおり取り下げます。

記

1 あっせん・調停を求めている相手方

2 あっせん・調停を求めている事項

3 取下げの理由