

## 大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）が大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）第28条第4項の規定により行うあっせん又は調停（以下「あっせん等」という。）の実施について、条例及び大阪市消費者保護審議会規則（以下「規則」という。）に定めるものほか必要な事項について定めることを目的とする。

### (あっせん等の開始)

第2条 審議会は、市長から紛争解決のためのあっせん等を付託されたときは、条例第33条第6項の規定により審議会に設置している苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）によるあっせん等を直ちに開始するものとする。

- 2 苦情処理部会長（以下「部会長」という。）は、市長に対しあっせん等に必要な資料等の提供を求めることができる。
- 3 部会長は、苦情処理部会委員のうちから原則3名のあっせん等を担当する委員（以下「担当委員」という。）を置き、担当委員のうち1名を主任担当委員として紛争ごとに指名するものとする。
- 4 規則第8条第1項に規定する審議会があっせん等を行うこととする通知は、あっせん・調停通知書（様式第1号）により通知するものとする。
- 5 規則第8条第2項に規定するあっせん等に係る出席の求めについては、あっせん・調停開催通知書（様式第2号）により通知するものとする。

### (あっせん等の取下げ)

第3条 審議会のあっせん等による紛争の解決を申し出た者が当該あっせん等の付託後に申出を取り下げるときは、あっせん・調停取り下げ書（様式第3号）により審議会会長あて提出するものとする。なお、市長に対し取り下げの申出がなされた場合についても審議会会長あて申出があったときと同様の扱いとする。

### (あっせん及び調停)

- 第4条 第2条第3項に規定する担当委員は、双方の主張の要点を確認し、紛争が公正かつ速やかに解決されるよう努めるものとする。
- 2 担当委員は、紛争の解決のため必要があるときは、部会長を通じ紛争事案に関する専門家等の意見を聴くことができるよう市長に対し求めるものとする。
  - 3 担当委員は、紛争当事者間にあっせんにより合意が成立したときは、当事者間でその旨を記載した書面をとりかわさせるものとする。
  - 4 担当委員は、紛争当事者間に調停が成立したときは調停書（様式第4号）を3通作成し、紛争当事者及び審議会により各1通を保有させるものとする。
  - 5 担当委員は、あっせん等が成立したときは、その経過及び結果を部会長に報告するものとする。

### (あっせん等の打ち切りの通知)

第5条 担当委員は、規則第8条第3項の規定によりあっせん等を終了すべきであると判断するときは、経過及び結果について部会長に報告することとする。

2 あっせん等を終了するときは、あっせん・調停打ち切り通知書（様式第5号）により紛争当事者に対し通知するものとする。

（あっせん等の結果の報告）

第6条 部会長は、あっせん等の成立又は打ち切りが決定されたときは、審議会にその経過及び結果を報告するものとする。

2 前項の規定による報告は、審議会委員に対する書面による通知をもって代えることができる。

3 審議会は、第1項に規定する部会からの報告を受けたときは、あっせん・調停報告書（様式第6号）をもって市長に対しあっせん等を終了させた経過及び結果を報告するものとする。

（施行の細目）

第7条 この要綱の施行について必要な事項は、部会長が定める。

附 則

この要綱は、平成19年12月20日から施行する。

附 則

この要綱は、令和元年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年3月31日から施行する。

(様式第1号)

大 消 審 第 号  
令和 年 月 日

様

大阪市消費者保護審議会会長

あっせん・調停通知書

当審議会では、消費生活に関する紛争について、裁判手続を経ないで適切かつ迅速に解決するため、あっせん・調停を行っています。

このあっせん・調停は、双方のご主張をお聞きしたうえで、公正な立場からの助言や解決案を提示し解決を図るものです。

このたび、(申出人) と(相手方)との間に  
係る紛争案件(令和 年度第 号案件)のあっせん・調停について、大阪市長から付託され、当審議会が行うこととなりましたので通知します。

なお、今後の日程などについては、別途通知いたします。

(事務局)

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
アジア太平洋トレードセンターITM棟3階  
大阪市消費者センター(管理担当)  
電話 06-6614-7521

(様式第2号)

大消審第 号  
令和 年 月 日

様

大阪市消費者保護審議会会長

あっせん・調停開催通知書

令和 年 月 日付大消審第 号で通知しました大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停を次のとおり開催いたしますので、ご出席いただきますようお願ひいたします。

記

1 日 時 令和 年 月 日 時～

2 場 所

3 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 ）

4 紛争の内容

(事務局)

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
アジア太平洋トレードセンターITM棟3階  
大阪市消費者センター（管理担当）  
電話 06-6614-7521

(様式第3号)

令和 年 月 日

(あて先) 大阪市消費者保護審議会会長

(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 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 取下げの理由

(様式第4号)

## 調停書

大阪市長から大阪市消費者保護審議会に付託された に係る紛争案件  
(令和 年度第 号案件)について、次のとおり調停が成立しましたので、本調停書3通  
を作成し、当事者及び大阪市消費者保護審議会がそれぞれ1通を保管します。

### 調停条項

令和 年 月 日

当事者 住 所

氏 名

住 所

氏 名

大阪市消費者保護審議会  
苦情処理部会担当委員  
氏 名

氏 名

氏 名

(様式第5号)

大消審第 号  
令和 年 月 日

様

大阪市消費者保護審議会会長

あっせん・調停打ち切り通知書

当審議会があっせん・調停を行ってきました「令和 年度第 号案件」については、あっせん・調停を打ち切りますので通知します。

記

1 紛争案件名

に係る紛争案件

(申出人 相手方 )

2 あっせん・調停打ち切り理由

(事務局)

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
アジア太平洋トレードセンターITM棟3階  
大阪市消費者センター(管理担当)  
電話 06-6614-7521

(様式第6号)

大消審第 号  
令和 年 月 日

大阪市長様

大阪市消費者保護審議会会長

あっせん・調停結果報告書

令和 年 月 日付大市民第 号で大阪市消費者保護審議会に付託されました  
「令和 年度第 号案件」のあっせん・調停の結果について、大阪市消費者保護審議会規則第8条第4項の規定により次のとおり報告します。

記

1 紛争案件名

に係る紛争案件

(申出人 相手方 )

2 あっせん・調停結果