

2. Consumer ADR の実施計画

2. 1 「相談受付・相談処理」

「相談受付」は、毎週土曜・日曜日に実施する。電話で相談を受け、その内容により助言、情報提供等を行い、必要に応じて仲介・あっせんを行う。相談を担当する者は、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員、消費生活専門相談員の資格を有し、行政機関の消費生活相談員、過去に行政機関で消費生活相談員をしていた者及び当協会の相談員実務研修を修了した者である。

「相談処理」は、平日に、土曜・日曜日に受けた相談の中で複雑な事案を継続相談として、担当者が再度聞き取りや調査を行い、交渉等を実施し解決を図る。解決に至らなかった継続相談のうち、特定商取引に関する紛争であり、裁定手続が必要と考えられる事案を、「裁定手続移送準備会議」へ移送する。

2. 2 「裁定手続移送準備会議」

「裁定手続移送準備会議」は、原則として毎月1回開催し、Consumer ADR 特別委員会が会議を担当する。そこでは、移送されてきた継続相談について裁定手続による解決が可能かを検討する。また、事業の報告書の作成についても検討する。

裁定手続による解決が可能とされた継続相談について、当事者から申立及び同意を受けた場合は、「裁定委員会」開催に向けて手続期日及び場所の設定、手続実施者の選任等の準備を実施する。

2. 3 「裁定委員会」

「裁定委員会」は、手続期日において、紛争当事者から提出された申立書及び資料を参考に、当事者双方の意見や主張を聞き、自発的な紛争解決（和解）ができるように手続きを実施する。

「裁定委員会」は、予め会長によって任命された裁定手続実施者の候補者名簿から Consumer ADR 特別委員会が選任した3名の担当手続実施者によって構成される。3名のうち1名は弁護士が担当する。

裁定手続実施者の候補者

弁護士

五條 操

Consumer ADR 特別委員会

委員長	足立 明巳
委員	赤井 カホル
	乾 撰子
	田村 朋子
	大道 不二子
	森田 里花
	竹内 久江 (平成 30 年 12 月辞任)
	樋口 容子 (平成 30 年 12 月選任)