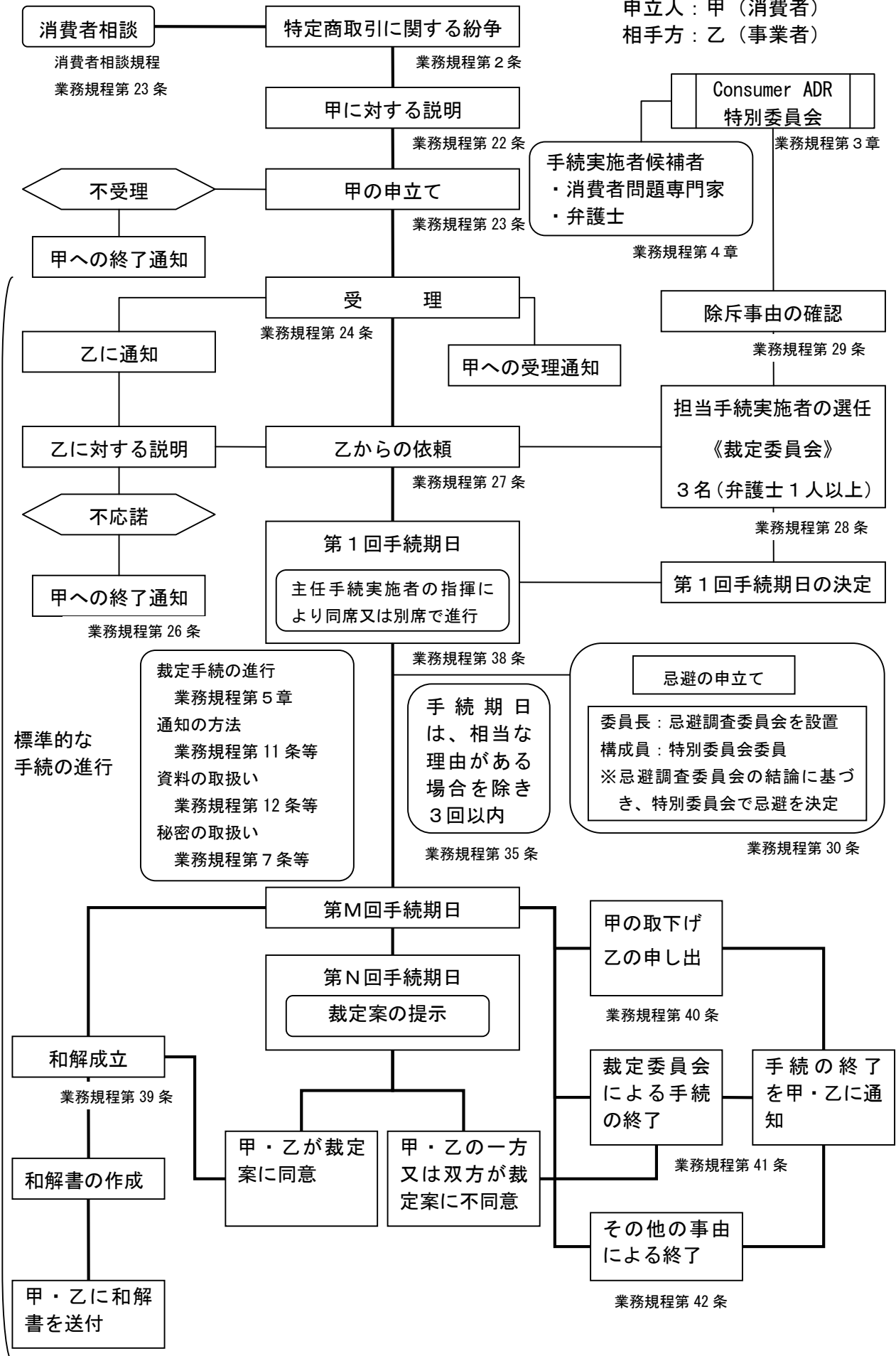


Consumer ADR 手続の流れ

申立人：甲（消費者）  
相手方：乙（事業者）



標準的な  
手続の進行

裁定手続の進行  
業務規程第5章  
通知の方法  
業務規程第11条等  
資料の取扱い  
業務規程第12条等  
秘密の取扱い  
業務規程第7条等

業務規程第38条  
手続期日は、相当な理由がある場合を除き3回以内  
業務規程第35条

忌避の申立て  
委員長：忌避調査委員会を設置  
構成員：特別委員会委員  
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定  
業務規程第30条

第1回手続期日の決定

第M回手続期日

第N回手続期日

裁定案の提示

和解成立

業務規程第39条

和解書の作成

甲・乙に和解書を送付

甲・乙が裁定案に同意

甲・乙の一方又は双方が裁定案に不同意

甲の取下げ  
乙の申し出

業務規程第40条

裁定委員会による手続の終了

業務規程第41条

その他の事由による終了

業務規程第42条

手続の終了を甲・乙に通知

Consumer ADR  
特別委員会

業務規程第3章

手続実施者候補者  
・消費者問題専門家  
・弁護士

業務規程第4章

除斥事由の確認

業務規程第29条

担当手続実施者の選任  
《裁定委員会》  
3名(弁護士1人以上)

業務規程第28条

第1回手続期日

主任手続実施者の指揮により同席又は別席で進行

業務規程第38条

手続期日は、相当な理由がある場合を除き3回以内

業務規程第35条

忌避の申立て

委員長：忌避調査委員会を設置  
構成員：特別委員会委員  
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定

業務規程第30条

消費者相談  
消費者相談規程  
業務規程第23条

特定商取引に関する紛争  
業務規程第2条

甲に対する説明

業務規程第22条

不受理

甲の申立て

業務規程第23条

甲への終了通知

受理

業務規程第24条

乙に通知

甲への受理通知

乙に対する説明

乙からの依頼

業務規程第27条

不応諾

甲への終了通知

業務規程第26条

裁定手続の進行  
業務規程第5章  
通知の方法  
業務規程第11条等  
資料の取扱い  
業務規程第12条等  
秘密の取扱い  
業務規程第7条等

業務規程第38条  
手続期日は、相当な理由がある場合を除き3回以内  
業務規程第35条

忌避の申立て  
委員長：忌避調査委員会を設置  
構成員：特別委員会委員  
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定  
業務規程第30条

第1回手続期日の決定

第M回手続期日

第N回手続期日

裁定案の提示

和解成立

業務規程第39条

和解書の作成

甲・乙に和解書を送付

甲・乙が裁定案に同意

甲・乙の一方又は双方が裁定案に不同意

甲の取下げ  
乙の申し出

業務規程第40条

裁定委員会による手続の終了

業務規程第41条

その他の事由による終了

業務規程第42条

手続の終了を甲・乙に通知

Consumer ADR  
特別委員会

業務規程第3章

手続実施者候補者  
・消費者問題専門家  
・弁護士

業務規程第4章

除斥事由の確認

業務規程第29条

担当手続実施者の選任  
《裁定委員会》  
3名(弁護士1人以上)

業務規程第28条

第1回手続期日

主任手続実施者の指揮により同席又は別席で進行

業務規程第38条

手続期日は、相当な理由がある場合を除き3回以内

業務規程第35条

忌避の申立て

委員長：忌避調査委員会を設置  
構成員：特別委員会委員  
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定

業務規程第30条