

## Consumer ADR 報告書

### 目次

はじめに

1. Consumer ADR の概要	
1. 1 Consumer ADR の目的	4
1. 2 Consumer ADR の手続	4
1. 3 Consumer ADR の体制	4
1. 4 Consumer ADR の実施方法	5
1. 5 Consumer ADR の実施場所	5
1. 6 Consumer ADR の実施時期	5
2. Consumer ADR の実施計画	
2. 1 「相談受付・相談処理」	6
2. 2 「裁定手続移送準備会議」	6
2. 3 「裁定委員会」	6
3. 「相談受付・相談処理」の実施と結果の分析	
3. 1 「相談受付・相談処理」の実施内容	10
3. 2 「相談受付・相談処理」の結果分析	12
3. 3 当日事例の検討	22
4. 「裁定手続移送準備会議」の実施と結果の分析	
4. 1 「裁定手続移送準備会議」の実施内容	57
4. 2 「裁定手続移送準備会議」での検討項目	57
4. 3 付託への準備、主な検討事例（継続事例）	59
5. Consumer ADR 「裁定手続」の実施事例	74

6. おわりに

6. 1 行政・事業者・消費者への要請

〔1〕 行政への要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 82

〔2〕 事業者への要請

（1） 訪問販売事業者に対する要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 88

（2） 通信販売事業者に対する要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 90

（3） 電話勧誘販売事業者に対する要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 92

（4） 特定継続的役務提供事業者に対する要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 94

〔3〕 消費者への要請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 96

6. 2 Consumer ADR の現状と今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 98

【参考資料】

Consumer ADR 業務規程・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 101