

## 「京都市消費生活審議会による調停マニュアルの改正（案）」の概要

### 1 改正の理由

条例改正により、基本理念として7つの消費者権が規定され、調停の対象等も拡大されましたので、その趣旨に沿って本マニュアルを改正するものです。

### 2 改正内容に関する主なポイント

- (1) 旧条例では、製品事故に関する案件のみが審議会による調停の対象となっていましたが、条例改正に伴い、製品事故以外に関する案件（契約上のトラブル等）も同調停の対象としました。（p 1の「2」）
- (2) 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、調停の開始に当たって、付託の概要（付託した事実、紛争の概要）を公表することをマニュアルに盛り込みました。（p 3上段の「ウ」）
- (3) その他、旧マニュアルの内容を踏襲しつつ、条例改正に伴う規定の整備等を行いました。

### 3 その他のポイント

- (1) 調停は、会長、苦情処理部会長との協議により、原則として2名（学識経験者と専門委員）で行いますが、必要があると認められる場合は、増員して3名で行うこととしています。（p 2の「イ」）
- (2) 関係当事者間の感情的な対立等に配慮するため、審理は、関係当事者が同席しない方法で行います。（p 5の「9」）
- (3) 処理の迅速化を図るため、審理は、2～3箇月の期間で5回程度を限度として開催します。（p 6の「イ」）
- (4) 調停終了後、結果の概要（調停の経過、調停結果）を公表しますが、正当な理由なく事業者が調停に出席しない場合は、事業者名も公表することとします。（p 8の「14」）

※ ( ) 内のページは、資料6「京都市消費生活審議会による調停マニュアル（案）」を指す。