

京都市消費生活審議会による調停マニュアル（案）

（平成 年 月 日制定・施行）

1 本マニュアルについて

このマニュアルは、京都市消費生活条例（以下「条例」という。）、及び京都市消費生活条例施行規則（以下「規則」という。）及び京都市消費生活審議会運営要綱（以下「要綱」という。）で定める京都市消費生活審議会（以下「審議会」という。）による調停を適正に実施することを目的として、実務的な処理手続きについて定めるものである。

また、このマニュアルにおいて使用する用語は、原則として条例、規則、要綱において使用する用語の例による。

2 審議会による調停の対象となる案件

(1) 審議会による調停の対象となる案件は次のいずれにも該当する場合とする。

ア 本市の消費生活専門相談員（以下「相談員」という。）によるあっせんが不調に終わった案件であること

イ 相談者から調停の申出があった場合で、市長が必要と認めるものであること

(2) 市長が必要と認めるものとは次のいずれにも該当する場合をいう。

ア 事業者の不適正な取引行為が認められる場合で、かつ、相談者の主張が社会通念上妥当であると認められるもの

イ 当該案件が、広く市民の消費生活に著しい影響が生じ、又は生じるおそれがあるもの

3 相談者からの申出

相談者は、審議会による調停を希望するときは、市長に対して、「[京都市消費生活審議会による調停申出書](#)」（第 1 号様式）を提出するものとする。

4 審議会への付託

事務局において申出書を精査し、当該事件について審議会による調停へ付託することが適当であると判断した場合は、審議会会長（以下「会長」という。）及び消費者苦情処理部会部会長と連絡を取り、当該事件の概要を文書で示して説明し、当該事案に関する審議会への付託の適否について協議する。

(1) 付託が適当である場合

ア 調停付託書の提出等

審議会への付託が適当であると判断した場合は、事務局から「[調停付託書](#)」（第 2 号様

式) を会長へ提出する。

申出人及び相手方事業者（以下、「関係当事者」という。）に対しては、「調停開始通知書」（第 4 号様式）を送付することにより通知する。

イ 担当委員の選定等

事務局と会長及び消費者苦情処理部会長とで協議し、調停部会の構成員（以下「担当委員」という。）の選定を行う。選定にあたっては、要綱 4 の(3)に基づき、原則として消費者苦情処理部会に属する委員 1 名及び法律の専門的知識を有する専門委員* 1 名により構成するが、協議により必要があると認められる場合は、担当委員を増員して 3 名とする。

なお、選定した担当委員が日程を取れない等不都合な場合もあるので、補欠の担当委員も選定しておく。

また、規則第 23 条第 3 項及び第 4 項の規定に基づき、当該事件に係る調停部会長を選出する。

当該事件が特に重要と認められる場合は、要綱 7 の(2)の規定に基づき、消費者苦情処理部会が調停を行うものとする。（以下、当該事件を消費者苦情処理部会が担当する場合は、「調停部会」「調停部会長」「担当委員」に関する規定は、それぞれ、「消費者苦情処理部会」「消費者苦情処理部会長」「消費者苦情処理部会の構成委員」について規定したものとする。）

※ 専門委員

京都弁護士会からの推薦に基づき京都市長が候補者を決定する。委嘱は調停案件が発生するごとに行う。

（施行規則）

第 23 条 審議会は、特別の事項を調査し、及び審議させるため必要があると認めるときは、部会を置くことができる。

2 部会は、会長が指名する委員及び専門委員をもって組織する。

3 部会ごとに部会長を置く。

4 部会長は、学識経験のある委員のうちから、当該部会に属する委員が選挙する。ただし、学識経験のある委員が 1 人であるときは、当該委員を部会長とする。

5 部会長は、その部会の事務を掌理する。

6 部会長に事故があるときは、あらかじめ部会長の指名する委員がその職務を代理する。

7 部会長は、部会の調査及び審議が終了したときは、当該調査又は審議の結果を審議会に報告しなければならない。

8 審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができる。

9 審議会は、その定めるところにより、部会に調停を行わせることができる。

ウ 付託概要の公表

審議会へ調停を付託したときは、速やかに次の事項を公表する。

(ア) 付託の事実

(イ) 当該紛争の概要

(2) 付託が適当でない場合

協議の結果、審議会への付託が適当でないと判断した場合は、「[京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について](#)」(第3号様式)により申出人に通知し、処理を終了する。

5 事務局と関係当事者及び担当委員との第1回調停予定日の調整

次の手順で調整する。

- (1) 申出人に対し、事務局から電話等で都合の良い日(午前・午後くらいの区分で)を尋ねる。
その際、調整対象者が少なくないことを考慮し、1箇月程の期間を設定したうえで、できるだけ多くの調整候補日を聞き出しておく。

- (2) 相手方事業者(当該事件に関する責任者)に対し、事務局から電話等で連絡を取り、「審議会による調停が行われたら出席する」ことを確認したうえで、(1)と同様に調整候補日をできるだけ多く聞きだしておく。

なお、事業者が「審議会による調停の場に出席しない」旨の態度表明をした場合は、その理由を確認し、「正当な理由なく調停のための呼び出しに応じない場合は、条例第35条第4項第1号に基づく公表の対象となる」ことを説明して出席を要請する。

事務局が出席要請を行っても、なお事業者が出席拒否の態度を変えないときは、事務局は事業者に対し、「文書により改めて意向照会を行うが、並行して調停実施に向けての手続きを進める」旨を伝え、拒否理由を含めた意向照会を「[京都市審議会による調停への出席について](#)」(第5号様式)により行い、「[京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書](#)」(第6号様式)により回答を求める。

文書照会により事業者の翻意(出席の意向表明)が見られれば、通常どおり手続きを進める。

事業者の翻意が見られなければ、「6 相手方事業者が調停に出席しない意向を表明した場合の対応」に移る。

- (3) 担当委員候補者に対し、事務局から電話等で連絡を取り、担当委員として会長から指名されたこと、及び当該事件の概要を伝え、事件の当事者が、当該担当委員が現に受任している紛争事件の当事者又はそれに準じる者でないことを確認したうえで、「(1)」「(2)」で関係当事者から聞き取った候補日のうちから都合の良い日を確認する。

この際、候補日の中で都合の良い日が一つもない担当委員がいる場合は、処理の迅速を期するため、その者を当該事件の担当委員とすることを見合わせ、補欠の担当委員との調整に移る。候補日が複数ある場合は、事前準備に要する時間や調停会場の都合等を考慮して、最適な日を選定する。

以上により、担当委員との日程調整ができれば正式に当該事件の担当委員とし、第1回調停の実施予定日を確定する。

- (4) 実施日が確定すれば、事務局から関係当事者及び担当委員へ連絡し、第1回調停の実施予定日及び開催場所を伝え、調停部会の開催決定の手続きに入る。

6 相手方事業者が調停に出席しない意向を表明した場合の対応

「[京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書](#)」(第6号様式)で、事業者から出席しない旨の回答があった場合は、次の手順で対応する。

(1) 出席しない理由の確認

照会に対する回答書に記載されていない場合や、記載内容が不明確な場合は、事務局から当該事業者連絡し、回答書への明確な補充記載を求める。

補充記載に応じない場合は、「出席しないことについて正当な理由が認められないものとして取り扱う」旨を事業者に伝え、(3)ーイへ進む。

(2) 出席しない理由に関する協議

出席しない理由が確認できたら、その内容について調停部会長及び担当委員と事務局（以下、「調停部会長等」という。）で正当な理由であるかどうかを判断する。

(3) 協議結果に基づく対応

ア 理由が正当であると判断した場合

当該事件について調停を行わない旨を決定し、「[京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について](#)」(第7号様式)を関係当事者に通知し、「13 報告」へ進む。

イ 理由が正当でないと判断した場合

事業者の翻意が確実に期待できると考えられる場合を除き、調停期日の調整・決定手続きを中止し、「[京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について](#)」(第7号様式)を関係当事者に通知し、「13 報告」へ進む。

なお、この場合、「14- (2)」で事業者名を公表することになる。

7 代理人の取扱いについて

- (1) 申出人の代理は、やむを得ない事情があり、且つ、本人の親族・本人の法定代理人又は弁

護士が代理人となる場合に限り、これを認めるものとする。

- (2) 事業者の期日出席者は、「当該事業者組織に属し、当該事業者を代表して調停手続に関与できる立場にある者」とし、その代理については、やむを得ない事情があり、且つ、弁護士が代理人となる場合に限り、これを認めるものとする。

8 第1回調停期日までの準備

- (1) 担当委員及び関係当事者に対する通知

「京都市消費生活審議会による調停の開催について」（第8号様式）により通知する。

- (2) 代理人選任届の受理

代理人が調停に出席する場合は、「代理人選任届」（第9号様式）を提出してもらう。

- (3) 部会長との協議

事務局は調停部会長と連絡を取り、今後の日程や処理方針の概要等について協議する。

その際、製品技術分野の専門家（製品事故に関する調停の場合）等、参考人の出席を求めるかどうか、また、補足的な状況調査や関係当事者への資料提出依頼が必要かどうか等についても協議する。

参考人に出席を依頼する場合は、「京都市消費生活審議会による調停に係る参考人としての出席依頼について」（第10号様式）により行う。

- (4) 担当委員への資料送付と協議

事務局は、担当委員に対し、当該事件の関係資料を送付し、処理方針等に関する意見等の有無について確認する。意見等がある場合は、事務局は調停部会長と協議して対応する。

9 調停期日における審理手続等

- (1) 開始前の準備

調停部会長等は、審理開始前に事件内容や処理方針についての確認を行う。関係当事者、参考人については別室で待機してもらう。

- (2) 審理

ア 進行

審理は、原則として調停部会長が進行役となり、担当委員は調停部会長と協力して審理を進める。事務局は、出席者に対する案内・誘導、記録の作成、その他進行の補助となる業務を行う。

審理においては、関係当事者間の感情的な対立等に配慮するため、原則として申出人と

事業者は同席しないようにする。

また、調停部会長等は、一般的に関係当事者の間に法的知識、情報量、交渉力等に格差があることに留意するとともに、法解釈その他の専門的知識等に基づき、適宜、参考人の意見も聞きながら審理を進める。

審理の途中で、進行方針の確認や調停案の調整等を行うために協議が必要となった場合は、必要に応じて関係当事者その他の出席者に別室で待機してもらい、協議を行う。

イ 各回の終了及び次回期日の調整

その回の審理では決着がつきそうにない場合（その回までの審理経過に基づいて次回に部会長及び担当委員から調停案を提示する等の場合を含む）は、次回期日の調整を行い、出席者全員に確認して解散する。

なお、処理の迅速化を図るため、処理期間・審理回数を目途は、特別な事情がある場合を除き、概ね2～3箇月の間で5回程度を限度とする。

ウ 記録

事務局は、出席者の内訳、審理の概要、次回期日の予定等の記録をとる。

10 調停の開始後に和解が成立した場合の処理

調停の開始後に、関係当事者の一方が大幅に歩み寄るなどして和解が成立しそうになり、調停案を提示するまでもない状態になった場合で、調停部会長等が必要と認めるときは、調停を一旦中断することができる。この場合、和解の成立が確認できた時点で調停を終了し、「13 報告」へ進む。

なお、和解が成立しなかった場合は、中断していた調停を再開する。

11 製品事故に関する調停案件の処理

(1) 調査結果の確認等

当該事件に係る相談員によるあっせん処理の中で、他機関等へ製品テストや原因調査等を依頼している場合、調停部会長等はその結果内容を事前に確認しておく。

また、当事者が独自で行った調査結果を審理の場へ提出したときは、必要に応じてこれを審理の参考資料として取り扱う。

(2) 参考人からの聴取等

参考人については、その性格に応じて次のとおり取り扱う。

ア 専門家的参考人

製品関連技術専門家等の専門的知識の活用を目的とする参考人で、主として調停部会長及び担当委員主導で招致するもの。

イ 証人的参考人

事故現場に居合わせた者等，事実関係に関する証言等を期待して，主として当事者が調停部会長等に対して招致を求める参考人。当事者から参考人としての招致の申出があった場合，調停部会長等が必要と判断したときは審理への出席を認め，聞き取り等を行う。

(3) 現場の調査

事前に提出された資料では不十分な場合や，別観点からの新たな調査が必要な場合など，現場で調査を行う必要が生じたときは，日程調整を行ったうえで調査を実施する。

調査に当たっては，事務局は，あらかじめ，調査現場管理者との調整等の準備作業を行っておく。

現場へは事務局の職員が担当委員に同行し，担当委員の指示に基づいて写真撮影やメモ作成を行い，調査状況を記録する。

12 処理の終了

(1) 調停が成立しそうな場合

調停が進行し，その回又は次回の審理において関係当事者間で合意が成立しそうな場合には，調停部会長等で協議し，「調停書」（第 1 1 号様式）を作成する。

作成した調停書を関係当事者に提示して内容の確認を求める。関係当事者の了解が得られたら，3 部作成のうえ，両当事者に 1 部ずつ交付し，残り 1 部は事務局が保管する。

(2) 調停が成立しそうにない場合

ア 調停案受諾の勧告

関係当事者間に合意が成立することが困難な場合は，調停部会長等で協議し，関係当事者に対し，期間を定めて「調停案受諾勧告書」（第 1 2 号様式）によりその受諾を勧告するものとする。

イ 勧告に対する回答

事務局は，関係当事者に「調停案受諾勧告書に対する回答書」（第 1 3 号様式）により受諾の有無を回答してもらうよう求める。

関係当事者が調停案を受諾した場合は，「(1) 調停が成立しそうな場合」により処理を進める。受諾しなかった場合は，(3)「不調による処理の打ち切り」に進む。

なお，期間内に回答がない場合は，受諾勧告書を受諾しないものとみなし，(3)「不調による処理の打ち切り」に進む。

(3) 不調による処理の打ち切り

関係当事者間で合意が成立する見込みがない場合，関係当事者が調停以外の方法により紛

争の解決を図ろうとした場合、調停部会が提示した受諾勧告書について受諾する旨の申出がなかった場合は処理を打ち切るものとする。

処理の打ち切りは、調停部会長等の合議により決定し、審理の場で打ち切りを言い渡した場合を含めて「京都市消費生活審議会による調停の打ち切りについて（通知）」（第 14 号様式）により関係当事者に通知し、調停を打ち切る。

なお、この場合、条例第 30 条に定める消費者訴訟援助制度の適用の有無についても検討するものとする。

13 報告

(1) 調停調書の作成

調停が終了したときは、事務局は審理記録等に基づいて、「調停調書」（第 15 号様式）を作成し、調停部会長及び担当委員の承認を得る。

(2) 会長・消費者苦情処理部会長、市長への報告

調停部会長は、処理の経過及び結果を(1)の手続調書に基づいて会長及び消費者苦情処理部会長に報告し、会長は、「調停報告書」（第 16 号様式）により市長に報告する。

14 公表

(1) 調停結果の公表

要綱 6－(2)に基づき、次の事項を公表する。

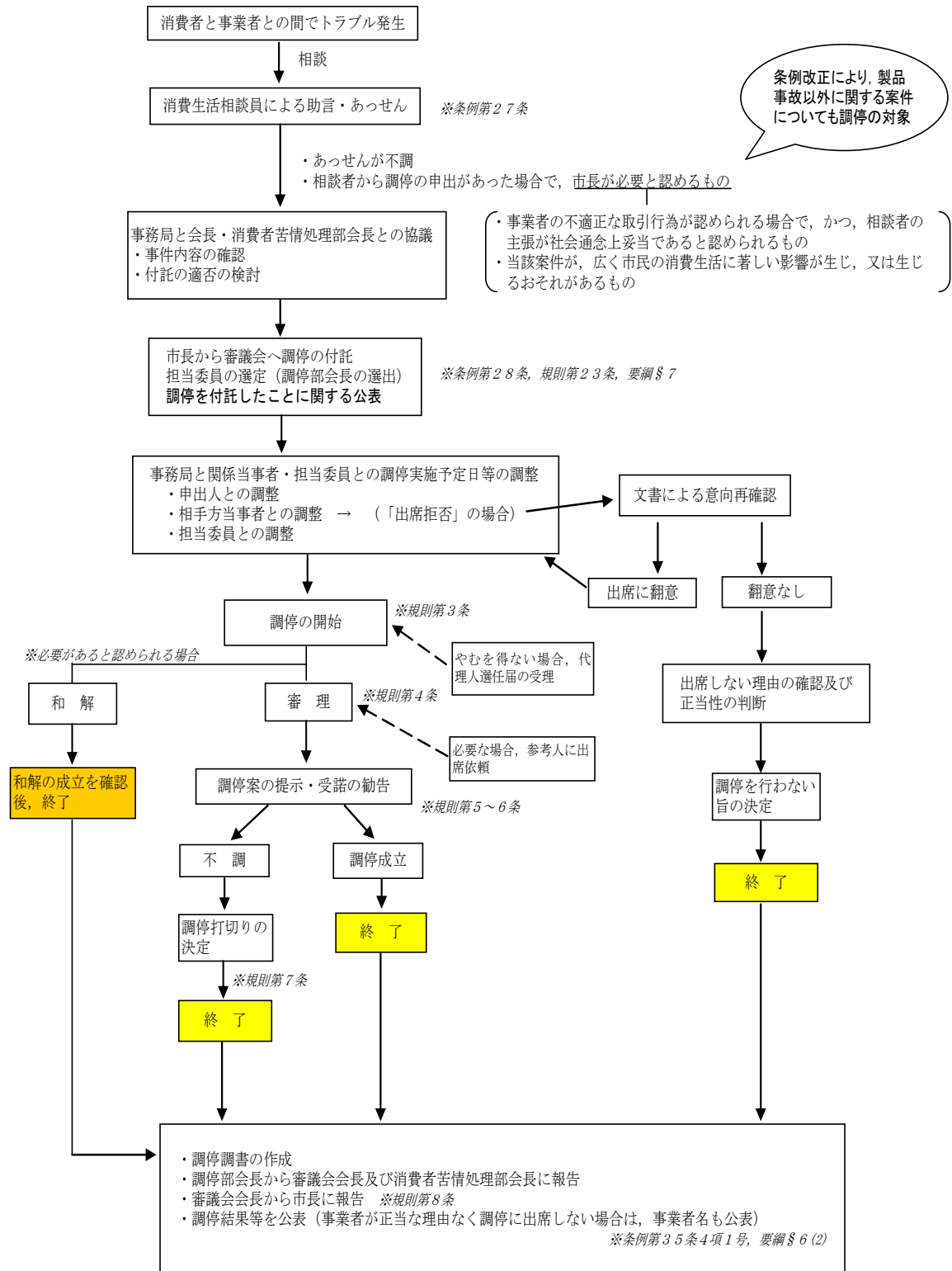
- ア 当該紛争の概要
- イ 調停の経過及び結果
- ウ その他必要な事項

(2) 調停のための呼出しに応じない事業者に関する公表

「6－(3)－イ」で事業者が正当な理由なく出席しないことが確定したときは、必要に応じて当該事業者に弁明の機会を与えたうえで、次の事項を公表する。

- ア 当該紛争の概要
- イ 事業者名及び代表者名
- ウ 事業者の所在地
- エ 当該事業者が正当な理由なく審議会が行う調停のための呼出しに応じなかった事実
- オ その他必要な事項

京都市消費生活審議会による調停手続フロー図



第1号様式

年 月 日

(あて先)
京都市長

(申出人)
住 所
氏 名

印

京都市消費生活審議会による調停申出書

下記の紛争について，京都市消費生活審議会による調停に付託するよう申し出ます。

記

1 紛争案件の相手方
住 所
事業者名

2 紛争の内容

3 求める解決の内容

第2号様式

第 号
年 月 日

(あて先)

京都市消費生活審議会会長

京都市長

調 停 付 託 書

京都市消費生活条例第28条第1項の規定に基づき、下記の紛争を調停に付託します。

記

1 紛争案件の当事者

(1) 申出人

住所

氏名

(2) 相手方

住所

氏名

2 紛争の内容

第3号様式

第 号
年 月 日

様

京都市長

京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について（通知）

年 月 日付けで申出のありました京都市消費生活審議会による調停については、下記の理由により付託しないことを決定しましたので、通知します。

記

（調停を付託しない理由）

第4号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

調 停 開 始 通 知 書

京都市消費生活条例第28条第1項の規定に基づき、京都市長から 年 月 日付けで、下記の紛争を京都市消費生活審議会による調停に付託されたことを通知します。

記

1 調停番号

年度第 号

2 紛争案件の当事者

(1) 申出人

住所

氏名

(2) 相手方

住所

氏名

3 紛争の内容

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課 (TEL075-256-1110)

※ 具体的な調停日時の調整については、調停部会事務局から改めて連絡します。

第5号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停への出席について

平成 年 月 日付けで通知しましたとおり、貴社を相手方として京都市消費生活審議会による調停の申出があった事件（ 年度第 号）について、先日、事務局から貴社に対し、調停期日の連絡をとったところ、「調停には出席できない」旨の意向をお聞きしました。

本審議会が行う調停は、消費者と事業者間で生じた紛争について、裁判手続によらずに解決するための制度です。この趣旨を御理解いただき、調停に御出席いただきたいと考えておりますので、その旨を改めてお願い致しますとともに、再度貴社の意向を確認致したいと存じます。

つきましては、別紙回答書により、 月 日までに御回答いただきますよう、よろしくお願い致します。

なお、正当な理由なく調停に出席されない場合は、京都市消費生活条例第35条第4項第1号に基づき、その旨が公表されることがありますので、念のため申し添えます。

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（TEL075-256-1110）

第 6 号様式

年 月 日

(あて先)

京都市消費生活審議会会長

(回答者)

所 在 地

事業者名

代表者名

印

京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書

年 月 日付けで照会のありました京都市消費生活審議会による調停への出席
に関しまして、下記のとおり回答します。

記

審議会による調停について

☐ 出席する

☐ 出席しない

＜出席しない理由＞

(□のどちらかに✓印を付け、「出席しない」場合は必ずその理由を書いてください。)

第7号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について（通知）

京都市消費生活審議会による調停事件（ 年度第 号）については、下記の理由により調停を行わないことを決定しましたので、通知します。

記

（調停を行わない理由）

第8号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停の開催について（通知）

年 月 日付けで通知しました標記の件について、第1回の調停を下記のとおり行いますので、御出席いただきますよう、よろしくお願い致します。

記

1 日 時 年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分

2 会 場

3 対象事件

(1) 事件番号

(2) 当事者及び事件の概要

別紙のとおり

4 その他

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（Tel075-256-1110）

第9号様式

代理人選任届

年 月 日

(あて先)

京都市消費生活審議会会長

(申請者)

住所(所在地)

氏名(事業者名)

印

代表者名(事業者の場合)

印

年度第 号事件に係る調停につきましては、下記の者を代理人とし、調停その他
本件に係る一切の権限を委任します。

記

1 代理人の住所

2 代理人の氏名

3 申請者との関係

4 申請理由

5 添付資料(申請者から代理人への委任状の写し等)

第10号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停に係る参考人としての出席依頼について

時下ますます御清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、京都市においては、消費者と事業者の間で生じた紛争について、裁判手続によらずに解決を図るための調停制度が設けられています。

この度、本審議会は、下記の事件について京都市長から調停に付託され、その処理に当たることになりました。

つきましては、当該事件の処理の参考とさせていただくために、御意見等を賜りたく存じます。御多忙のところ大変申し訳ございませんが、下記のとおり調停を行いますので、御出席いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1 日 時 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分

2 会 場

3 対象事件

(1) 事件番号

年度第 号

(2) 当事者及び事件の概要

別紙のとおり

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課 (TEL075-256-1110)

第11号様式

調 停 書

申出人 住 所

氏 名

㊟

相手方 所 在 地

事業者名

代表者名

㊟

年 月 日第 号により京都市長から京都市消費生活審議会に付託されました上記の当事者間における調停（ 年度第 号）につきましては、下記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、当事者双方及び京都市消費生活審議会がそれぞれ1通を保管します。

記

調停条項

以上のとおり、当事者双方の意向を確認しました。

年 月 日

京都市消費生活審議会長

(立会人)

調停部会長

㊟

調停部会担当委員

㊟

第12号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

調停案受諾勧告書

年 月 日付けで京都市長から京都市消費生活審議会に付託された案件（ 年度第 号）については、下記の調停案を受諾するよう勧告します。

つきましては、別紙の「調停案受諾勧告書に対する回答書」により、 年 月 日までに御回答いただきますよう、よろしくお願い致します。

記

（調停案）

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（TEL075-256-1110）

第13号様式

年 月 日

(あて先)

京都市消費生活審議会会長

(回答者)

所在地

事業者名

代表者名

印

調停案受諾勧告書に対する回答書

年 月 日付けで勧告がありました京都市消費生活審議会による調停に係る調停案について、下記のとおり回答します。

記

京都市消費生活審議会の調停案について

☐ 受諾する

☐ 受諾しない

＜受諾しない理由＞

(□のどちらかに✓印を付け、「出席しない」場合は必ずその理由を書いてください。)

第 1 4 号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停の打ち切りについて（通知）

年 月 日付けで京都市長から京都市消費生活審議会に付託された案件（ 年
度第 号）については、京都市消費生活条例施行規則第 7 条の規定により調停を打ち切るこ
とを通知します。

記

（調停を打ち切る理由）

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒 6 0 4 - 8 1 8 6

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館 4 階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（TEL075-256-1110）

第15号様式

京都市消費生活審議会 調停調書	
事件番号	年度第 号
京都市長から京都市消費生活 審議会への付託年月日	年 月 日
申出人	氏 名 住 所
相手方	所 在 地 事業者名 代表者名
調停部会長	
担当委員	
紛争の内容	
調停の経過	

第16号様式

年 月 日

(あて先)

京都市長

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停の終了について（報告）

年 月 日付け第 号により京都市消費生活審議会に付託されました調停
案件につきましては、年 月 日をもって下記のとおり終了しましたので、報告
します。

記

1 事件番号

年 第 号

2 調停結果

3 調停の経過

別紙「調停調書」のとおり