

# 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程

平成 21 年 4 月 1 日 規程第 1 号  
最終改正 令和 5 年 10 月 27 日 規程第 5 号

## 目次

- 第 1 章 総則（第 1 条 - 第 13 条）
- 第 2 章 業務
  - 第 1 節 重要消費者紛争解決手続（第 14 条 - 第 34 条）
  - 第 2 節 和解の仲介（第 35 条 - 第 47 条）
  - 第 3 節 仲裁（第 48 条 - 第 51 条）
  - 第 4 節 結果の概要の公表等（第 52 条 - 第 56 条）
  - 第 5 節 義務履行の勧告等（第 57 条 - 第 62 条）
  - 第 6 節 雑則（第 63 条 - 第 64 条）

## 第 1 章 総則

### （目的）

第 1 条 この規程は、独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号。以下「センター法」という。）第 35 条に基づき、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会（以下「委員会」という。）の運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

### （定義）

第 2 条 この規程において使用する用語は、この規程の規定によるほか、センター法及び独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年内閣府令第 49 号。以下「施行規則」という。）において使用する用語の例による。

- 2 この規程において書面により申請等（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号。以下「情報通信技術活用法」という。）第 3 条第 8 号に規定する申請等をいう。）を行うことが規定されているものについては、情報通信技術活用法第 6 条第 1 項に規定する電子情報処理組織を使用する方法により行うことができる。
- 3 この規程において書面により処分通知等（情報通信技術活用法第 3 条第 9 号に規定する処分通知等をいう。）を行うことが規定されているものについては、電子メール（特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）第 2 条第 1 号に規定する電子メールをいう。以下同じ。）を送信する方法により行うことができる。

### （委員会の業務）

第3条 委員会は、センター法第10条第7号に定める業務を実施するため、次の各号に掲げる業務を実施する。

- (1) 重要消費者紛争の解決のための和解仲介手続
- (2) 重要消費者紛争の解決のための仲裁の手続
- (3) 消費者紛争について裁判外紛争解決手続を実施する他の者との連携
- (4) 和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合におけるそれらの結果の概要の公表
- (5) 和解及び仲裁判断で定められた義務の履行勧告及び履行状況の報告要求又は調査
- (6) 委員及び特別委員の情報共有を目的とした会議及び研鑽会(以下「情報共有会議」という。)の企画及び立案
- (7) その他前各号に掲げる業務を実施するために必要な業務

(委員長)

第4条 委員長は、この規程その他に定めるもののほか、委員会の運営にあたって疑義が生じたときは、委員会に諮って決定するものとする。

2 委員長代理者は、委員のうちから委員長が指名する。

(委員会の招集)

第5条 委員長は、必要がある場合には、いつでも、委員会を招集することができる。

2 委員は、結果の概要の速やかな公表が必要と認める場合その他特に必要と認めるときは、委員長に対して、委員会の招集を求めることができる。

3 委員長は、必要と認めるときは、書面、電子メールその他の方法により会議を開くことができる。

4 前項の場合において、書面、電子メールその他の方法によって行使した議決権の数は、委員会の議決権に算入する。

5 事務局は、郵便、信書便(民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14年法律第99号)第2条第6項に規定する一般信書便事業者又は同条第9項に規定する特定信書便事業者の提供する同条第2項に規定する信書便をいう。)、電話、ファクシミリ装置を用いて送信する方法、電子メールを送信する方法その他適当と認める方法で、委員会の開催について委員に連絡する。

(委員会の議決)

第6条 委員会の議決について特別の利害関係を有する者は、議決に加わることができない。

この場合の議決権の数は、センター法第18条第2項の議決権の数に算入しない。

(委員会の議事)

第7条 委員会の議事については、事務局において議事録を作成し、保存する。

(委員及び特別委員の名簿)

第8条 委員会は、事務局に対して、委員名簿を正確かつ最新の内容に保つよう指揮するものとする。

2 委員及び特別委員は、委員名簿に記載すべき事項について変更がある場合には、速やかに事務局に届け出なければならない。

(委員名簿の閲覧)

第9条 施行規則第2条の規定により委員名簿の閲覧を請求するには、次に掲げる事項を記載した書面をもってしなければならない。

(1) 閲覧請求人の氏名又は名称及び住所

(2) 閲覧請求の年月日

2 名簿を閲覧する者は、閲覧の場所、方法、時間その他閲覧に関する事項につき、委員会及び事務局の指示するところに従わなければならない。

(事務局職員)

第10条 事務局長及び事務局の職員は、センターの理事長が任命する。

2 事務局長及び事務局の職員は、委員会の業務に関し、委員長長の指揮監督を受け、次条に定めるもののほか、委員長から命を受けた事務を処理する。

(事務局の事務)

第11条 施行規則第4条第1項に基づいて設置される事務局は、以下の各号に掲げる事務を行う。

(1) 紛争解決手続に関する消費者等又は消費生活センターからの問い合わせに対応すること。

(2) 仲介委員の指示に基づき、他方の当事者に対し、委員会が行う和解仲介手続により当該重要消費者紛争の解決を図るよう促すこと。

(3) 期日(重要消費者紛争について仲介委員等が当事者から意見を聴取し、事件関連資料等を取り調べる日をいう。以下同じ。)並びに仲介委員会議及び仲裁委員会議(重要消費者紛争について担当委員間で検討する日)に参加し、同種事件の情報提供を行うこと。

(4) 情報共有会議の運営を行うこと。

(5) 委員会に関する広報活動を行うこと。

(6) 前各号のほか、受付、連絡、通知、調査、保存等委員会の運営に関して必要な事務を処理すること。

(不当な影響の排除)

第 12 条 委員会、委員、特別委員、仲介委員及び仲裁委員は、重要消費者紛争解決手続の実施その他センター法の規定によりその権限に属させられた事項を処理することに関し、法令、この規程のその他の定めを遵守し、中立かつ公正な立場において、独立してその職務を行う。

2 事務局長及び事務局の職員は、重要消費者紛争解決手続の実施に関し、当該手続を実施している仲介委員又は仲裁委員以外の何人からも命令又は指示を受けず、中立かつ公正な立場において、その職務を行う。

(個人情報の保護)

第 13 条 委員会は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 法律第 57 号）に基づいて、適切に個人情報を取り扱わなければならない。

## 第 2 章 業務

### 第 1 節 重要消費者紛争解決手続

(書面の通知等)

第 14 条 当事者への書面の通知は、当事者間に別段の合意がない限り、名あて人が直接当該書面を受領した時又は名あて人の住所、常居所、営業所、事務所若しくは配達場所（名あて人が発信人からの書面の配達を受けるべき場所として指定した場所をいう。以下この条において同じ。）に当該書面が配達された時に到達されたものとする。

2 前項の場合において、名あて人の住所、常居所、営業所、事務所及び配達場所に配達されずに返送されてきたときは、登記事項証明書上の代表者又はそれに準ずる者の住所に送付するものとする。

3 前 2 項の規定にかかわらず、名あて人の住所、常居所、営業所、事務所及び配達場所のすべてが相当の調査をしても分からないときは、当事者間に別段の合意がない限り、発信人は、名あて人の最後の住所、常居所、営業所、事務所又は配達場所にあてて当該書面を書留郵便その他配達を試みたことを証明することができる方法により発送すれば足りる。この場合においては、当該書面が通常到達すべきであった時に到達されたものとする。

(通知の方法)

第 15 条 当事者に対する通知は、郵便、信書便、電話、ファクシミリ装置を用いて送信する方法、電子メールを送信する方法その他適当な方法を用いて通知するものとする。ただし、施行規則第 6 条に規定するもの及びこの規程で別に定めるものはこの限りでない。

(ファクシミリ装置を用いた提出)

第 16 条 委員会は施行規則第 8 条第 1 項のファクシミリ装置を用いた書面の提出を認めるにあたっては、ファクシミリ装置を用いないことによる申請人の不利益を考慮すること

とする。

(申請)

第 17 条 センター法第 19 条第 2 項(センター法第 29 条第 3 項において読み替えて準用する場合を含む。)及び施行規則第 9 条による申請は、書面により行う。

2 事務局は、運転免許証、パスポート等本人確認ができる証明書の提示又は写しの提出、電話その他の方法による本人確認を求めなければならない。

3 事務局は、第 1 項の書面に記載した文字に誤字又は脱字等の明白な誤記があったときは、申請人の意思を確認した上で訂正、加入又は削除を行うことができる。

(受付等の日時)

第 18 条 事務局における申請の受付及び相談に係る窓口の開設時間は、毎週月曜日から金曜日までの 10 時から 12 時及び 13 時から 16 時までとする。ただし、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く。

(代理人及び付添人)

第 19 条 委員会等は、施行規則第 10 条第 1 項(同規則第 33 条第 3 項で準用する場合を含む。)の規定に基づき、次の各号のいずれかに該当する者を、重要消費者紛争解決手続の代理人として承認することができる。

(1) 重要消費者紛争解決手続の申請人の三親等内の親族又は同居の親族のうち、相当と認める者

(2) 申請に係る重要消費者紛争の当事者の権利利益の保護及び重要消費者紛争解決手続の円滑な進行のために相当と認める者

2 委員会等は、当事者の申出により、相当と認める場合には、他方当事者の意見を聴いて付添人を当事者とともに出席させることを許可することができる。

3 仲介委員又は仲裁委員は、必要に応じて前項の付添人に対して当事者の主張を補足させることができる。

4 第 2 項に規定する申出は、書面により行う。

(代理権等を証明する書面)

第 20 条 施行規則第 10 条第 3 項による法定代理権又は重要消費者紛争解決手続に係る行為を行うのに必要な授權(以下「法定代理権等」という。)を委員会に対し証明する書面は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 法定代理権を証明する場合は、戸籍謄本又は登記事項証明書等の法定代理権の存在を証明する書面

(2) 代理人が法令により他人の法律事務を取り扱うことを業とすることができる者(重

要消費者紛争がその法令により取り扱うことができる事件である場合のものに限る。)である場合は、以下の各号がすべて記載されている書面

- イ 法令により他人の法律事務を取り扱うことを業とすることができる者（重要消費者紛争がその法令により取り扱うことができる事件である場合のものに限る。）が申請人の代理権を保有する旨
- ロ 代理権の授権があった年月日
- ハ 代理人の氏名、事務所の名称、住所及び電話番号その他の連絡先
- ニ 申請人（委任者）の氏名

(3) 前各号のいずれにも該当しない場合であって、重要消費者紛争解決手続に係る行為を行うのに必要な授権を受けた者である場合は、別に定める代理人承認申請書及び前条の疎明資料に以下の各号がすべて記載されている書面を添付することとする。

- イ 当該代理人に対し申請人が当該事件について代理権を付与した旨
- ロ 代理権等の授権があった年月日
- ハ 申請人の氏名、住所、代理人の氏名、住所及び電話番号その他の連絡先

2 弁護士法人又は司法書士法人が代理人である場合は、遅滞なく、当該事件を担当する社員の氏名を委員会に書面又は口頭で申し出なければならない。

(申請の補正)

第 21 条 施行規則第 11 条第 1 項の規定による申請の補正は、書面により行う。

(重要消費者紛争の該当要件の確認)

第 22 条 委員会等は、申請に係る紛争が施行規則第 1 条に規定するセンターの指定に該当するかどうかを判断するために必要な情報について、センターに照会することができる。

2 仲介委員又は仲裁委員は、申請に係る紛争が施行規則第 1 条に規定する重要消費者紛争に該当しないとして当該申請を却下する際には、委員長に通知することとする。この場合、委員長は、仲介委員又は仲裁委員に対し、意見を述べるすることができる。

(重要消費者紛争に該当しない場合の却下決定の通知等)

第 23 条 センター法第 19 条第 3 項（同法第 29 条第 3 項において読み替えて準用する場合を含む。）の規定により申請を却下する場合の通知は、書面により行う。

(仲介委員又は仲裁委員の指名)

第 24 条 委員長は、委員又は特別委員が、次の各号のいずれかに該当することが明らかな場合には、仲介委員又は仲裁委員に指名することができない。

- (1) 委員又は特別委員が事件の当事者であるとき。
- (2) 委員又は特別委員が当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族

であるとき、又はあったとき。

- (3) 委員若しくは特別委員又はその配偶者若しくは配偶者であった者が、当該紛争につき、当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき。
  - (4) 委員又は特別委員が当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき。
  - (5) 委員又は特別委員が当該重要消費者紛争について証人又は鑑定人となったとき。
  - (6) 委員又は特別委員が当該重要消費者紛争について当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあったとき。
  - (7) 委員又は特別委員が当該紛争に関与し、かつ、当該重要消費者紛争について特別な心証を形成しているとき。
  - (8) その他、委員又は特別委員に関し、手続の公正を妨げるおそれがあると委員長（申立てに係る仲介委員又は仲裁委員が委員長である場合にあっては委員長代理者、委員長及び委員長代理者である場合にあってはあらかじめ委員長の指名する委員）が認めるとき。
- 2 指名を受けた委員又は特別委員は、自己の公正性又は独立性に疑いを生じさせるおそれのある事実（既に開示したものを除く。）を委員長に開示しなければならない。
  - 3 委員長は、和解仲介手続又は仲裁の手続中においても、必要に応じて新たな仲介委員又は仲裁委員を追加して指名することができる。
  - 4 委員長は、二人以上の仲介委員又は仲裁委員を指名する場合には、会議の議事進行等に当たる仲介委員又は仲裁委員を主査として指定することができる。

（申請事項等の変更）

第 25 条 施行規則第 15 条第 1 項による和解の仲介若しくは仲裁を求める事項又はその根拠となる事実を変更する場合は、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面により行う。

- (1) 事件番号
- (2) 申請人の氏名及び住所又は所在地
- (3) 変更日
- (4) 変更する事項
- (5) 変更前及び変更後の内容並びに変更理由

（申請事項等変更の通知）

第 26 条 仲介委員又は仲裁委員は、施行規則第 15 条第 3 項による和解の仲介若しくは仲裁を求める事項又はその根拠となる事実を変更する申請があった場合に、他方の当事者に対し書面にて通知を行う。

（手続実施日の通知）

第 27 条 期日を指定する通知は、当事者へ郵便、信書便、電話、ファクシミリ装置を用いて送信する方法、電子メールを送信する方法その他適当な方法を用いて通知するものとする。

(撮影録音等の禁止)

第 28 条 委員会は、期日に出席する当事者に対し、写真の撮影、録音若しくは録画又は中継することを禁ずるものとする。ただし、事務局はこの限りではない。

2 委員会等は、事務局が撮影、録音又は録画した記録を、外部には提供しない。なお、記録は第 52 条第 1 項に定める委員長への報告後、速やかに削除させるものとする。

(傍聴)

第 29 条 仲介委員又は仲裁委員は、重要消費者紛争の当事者双方の同意がある場合には、第三者の傍聴を許可することができる。

2 仲介委員又は仲裁委員は、いつでも前項の許可を取り消すことができる。

(実施の場所等)

第 30 条 重要消費者紛争解決手続は、原則としてセンター東京事務所で実施する。ただし、仲介委員又は仲裁委員は、以下の各号を考慮して、和解仲介手続又は仲裁の手続を実施する場所及び方法を定めることができる。

- (1) 当事者の住所地又は所在地
- (2) 当事者の身体状況
- (3) 当該紛争の発生時の状況
- (4) 重要消費者紛争の要因となった商品又は施設等の状況
- (5) その他仲介委員又は仲裁委員が認める事情

(提出書面の取扱い)

第 31 条 当事者は、その申請に係る事件に関係のある書面を提出する際は、その写しを提出するものとする。ただし、第 2 条第 2 項の規定による方法で提出された書面は、事務局にてその写しを作成するものとする。

2 当事者から提出されたその申請に係る事件に関係のある書面は、原則として返還しない。

3 前項にかかわらず、当事者からの返還の要求に基づき、委員長（重要消費者紛争解決手続が進行中の場合においては仲介委員又は仲裁委員）が当該書面の返還を認めるときは、写しを作成の上で返還する。

(現品等の取扱い)

第 32 条 仲介委員又は仲裁委員は、当事者その他の関係者に対し、申請に係る紛争の要因となったとされる商品の現品等（以下「現品等」という。）の提出又は提示を求めることができる。

2 前項の規定に基づき現品等の提出又は提示を求める場合は、原則として、現品等を提出又は提示する者（以下「提出者」という。）の負担によりこれを行うものとする。

3 第 1 項の規定により提出又は提示を受けた現品等は、委員会等の指示により事務局が保管するものとし、和解仲介手続及び仲裁の手続において、仲介委員又は仲裁委員が、引き続き保有する必要がなくなったと認めるときに、その提示を受けた現品等を撮影し、その写真又は映像を保管した上で、原則として、提出者の負担により返還するものとする。

（事実の調査）

第 33 条 仲介委員又は仲裁委員は、施行規則第 23 条に規定する依頼に基づき、事実調査、資料の提供その他必要な協力を行った官公署その他の者に対し、その結果について、文書又は口頭により報告を求めることができる。

2 仲介委員又は仲裁委員は、前項において調査等を行った者に対して、期日に出席を求め、調査結果等について説明及び意見を求めることができる。

3 第 1 項において調査等を行う者がセンター商品テスト部である場合には、当事者は次の各号に掲げる事項に同意する書面を提出するものとする。

(1) 商品テスト部結果をセンターが公表する可能性があること。

(2) 検体を使い切ること又は破損する等商品テストに供することがあること。

(3) センター商品テスト部の求めにより一時立替にて同類品の購入をすることがあること。

4 前 2 項の規定は、施行規則第 24 条に規定する関係人及び参考人について準用する。

（手続の受継の申立て）

第 34 条 施行規則第 27 条による申立てを行う場合には、同条第 2 項に定める資料のほか、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面を提出しなければならない。

(1) 事件番号

(2) 当事者の氏名又は名称及び住所又は所在地

(3) 申立人の氏名又は名称及び住所又は所在地

(4) 当事者と申立人との関係

(5) 申立ての理由

(6) その他委員会が指定する事項

## 第 2 節 和解の仲介

（他方の当事者への通知及び意思確認）

第 35 条 センター法第 19 条第 5 項の意思の確認の通知は、書面により行い、回答書、答弁書及びセンター法第 19 条第 2 項の申請書の写しを添付するものとする。

2 前項の申請書の写しの添付にあたっては、委員長は、必要と認める場合には、申請人の意見を聴いた上で、申請人（代理人がいるときは代理人）の住所若しくは電話番号又はその双方を伏せて他方の当事者に通知することができる。ただし、和解仲介手続において当事者間に和解が成立したときは、和解契約書には当事者の住所を記載するものとする。

（仲介委員の辞任）

第 36 条 仲介委員に指名された委員又は特別委員は、第 24 条第 1 項第 1 号から第 6 号のいずれかに掲げる事由その他正当な理由があるときは、委員長の承認を得て辞任することができる。

2 前項の正当な理由は書面にて明らかにしなくてはならない。

（仲介委員の解任）

第 37 条 委員長は、仲介委員を指名した後に、当該仲介委員が、第 24 条第 1 項各号の事由が明らかになった場合には解任しなければならない。ただし、当事者が認めるときは、この限りではない。

2 前項の規定により、仲介委員を解任したときは、委員長は、必要に応じて速やかに新たな仲介委員を指名しなければならない。

（仲介委員の忌避の申立て）

第 38 条 センター法第 21 条第 3 項による当事者の忌避申立てを行う場合には、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面を提出しなければならない。

- (1) 申立人の氏名
- (2) 事件番号
- (3) 忌避を申し立てる委員氏名
- (4) 忌避を申し立てる根拠条文
- (5) 忌避の原因
- (6) その他委員長が指定する事項

（弁護士の助言）

第 39 条 委員長は、仲介委員のうち弁護士がない場合（司法書士法（昭和 25 年法律第 197 号）第 3 条第 1 項第 7 号に規定する紛争について行う和解仲介手続において、仲介委員のうち少なくとも一人が同条第 2 項に規定する司法書士である場合を除く。）において、法令の解釈適用に関する専門的知識に基づく助言を受けることが必要なときには、委員及び特別委員のうち弁護士（以下「助言者」という。）一人を選任しなければならない

い。

- 2 助言者は、当事者が提出している書面等を閲覧し、事件の処理にとって法的助言がどの程度の重要性を有するかを判断し、次のいずれかの方法で和解仲介手続に関与するかを決定する。
  - (1) 法的助言の必要性が高く、常時、助言者からの助言が必要であると助言者が判断する場合には和解仲介手続に出席する。
  - (2) 法的助言の必要性が前号の程度ではなく、和解仲介手続の過程での相談に応じることで足りると助言者が判断する場合には、和解仲介手続の過程で直ちに連絡ができるよう措置する。
- 3 仲介委員は、和解仲介手続において当事者間の和解が成立する場合には、和解の成立前にその和解案を助言者に説明し、助言者に意見を聴かなければならない。

(和解の成立)

- 第 40 条 仲介委員は、和解仲介手続において当事者間に和解が成立したときは、当事者にその内容及び成立の年月日を記載した和解契約書を作成させる。
- 2 仲介委員は、和解の成立にあたって、事件の性質に応じ、和解内容の確実な履行に向けた方策を講じるよう、当事者らに促すことができる。

(仲裁合意の成立による和解仲介手続の終了)

- 第 41 条 当事者は、和解仲介手続中のいずれの時点においても、仲裁合意書を作成し、仲介委員に対して和解仲介手続を終了させ仲裁手続へ移行することを書面で求めることができる。
- 2 前項の場合、仲介委員は、当事者双方に対し、仲裁手続の意義及び効果について説示したうえで、当事者の意思を確認し、助言することができる。
  - 3 仲介委員は、和解仲介手続中のいずれの時点においても、当事者の双方に対して仲裁判断を求める意思があるか否かを確認することができる。
  - 4 和解仲介手続から仲裁手続への移行については、当事者が委員会に対し、書面でしなければならない。

(申請の取下げ及び終了の申出)

- 第 42 条 和解仲介手続の申請人は、いつでも申請を取り下げることができる。
- 2 和解仲介手続の申請人がその申請を取り下げようとする場合には、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面を委員会に提出しなければならない。ただし、期日において、口頭であることを妨げない。
    - (1) 当事者の氏名又は名称
    - (2) 事件の表示

(3) 和解の仲介の申請を取り下げる旨

(和解仲介手続の終了)

第 43 条 仲介委員は、センター法第 26 条第 1 項の規定により、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、手続を終了させなければならない。

- (1) 申請の内容が公序良俗に反するとき。
- (2) 申請の目的が、専ら当事者若しくは当該事件の関係人への社会的な制裁又は消費者行政に係る苦情の申出を目的としたものであるとき。
- (3) 申請が、他人になりすました者、代理権の授権を受けていない者、その他和解仲介手続に係る行為をするのに必要な権限を有しない者からなされたものであることが判明したとき。
- (4) その他センター法第 26 条第 1 項に定める事情があるとき。

第 44 条 仲介委員は、センター法第 26 条第 2 項の規定により、次の各号のいずれかに該当する事由があるときには和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、手続を終了させることができる。

- (1) 第 14 条第 3 項により、名あて人の住所、常居所、営業所、事業所及び配達場所のすべてが相当の調査をしても分からないとき。
- (2) 当事者が、仲介委員又は事務局職員からの連絡に応答せず、相当な期間を経過しても連絡が困難なとき。
- (3) 当事者が、和解仲介手続において和解による解決を図る意思がないことを明確にしたとき、又は仲介委員が、当事者について和解による解決を図る意思を確認することができないとき。
- (4) 当事者が、仲介委員又は事務局職員に対する誹謗中傷、暴力、威迫その他の和解仲介手続に係る職務執行を著しく困難にする行為をしたとき。
- (5) 当事者が、正当な理由なく、期日に出席しない、事件に関係のある文書若しくは物件の提出に応じない、その他仲介委員又は仲介委員の命を受けた事務局職員の指示に従わないため、和解仲介手続の実施が著しく困難であるとき。
- (6) 仲介委員が、当該紛争に関する申請人の言動に正当性若しくは法的根拠が著しく欠如しているため、又は申請人に当該紛争による経済的損害が発生していないため（既に損害の填補がされている場合を含む。）、手続の実施が適当でないと判断したとき。
- (7) 仲介委員が、当該紛争に消費者と事業者との間の情報及び交渉力の格差が存在していないため、又はその解決に向けて厳格な事実認定を必要とするため、センター法第 3 条の目的又は手続の性質に鑑み、委員会の手続には適さないと判断したとき。
- (8) 第 1 号から第 7 号に定める他、仲介委員が和解仲介手続の実施が著しく困難であると認めるとき。

第 45 条 仲介委員は、次の各号のいずれかに該当する事由があるときには和解仲介手続を終了させることができる。

- (1) 当該重要消費者紛争が、他の機関による仲裁、和解仲介手続を終了し、又は手続中のものであるとき。
- (2) 当該重要消費者紛争が、第 52 条第 3 項第 2 号に基づき事業者の名称等を特定する情報を公表した当該事業者の同種の紛争であるとき。
- (3) 同じ申請人による申請が一の事業年度に 3 件以上なされたとき。

第 46 条 前 3 条の規定により和解仲介手続を終了させるときは、仲介委員は速やかに書面で理由を付して当事者双方にその終了を通知しなければならない。

(手続の留保)

第 47 条 仲介委員は、当事者の一方が、消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号）による訴訟が係属していることを理由に、和解仲介手続により解決する意思がないことを明確にしたときには、当該手続を留保することができる。

- 2 前項の規定により和解仲介手続を留保した事件は、施行規則第 18 条に規定する特別の事情に該当するものとみなす。

### 第 3 節 仲裁

(他方の当事者への通知)

第 48 条 センター法第 29 条 2 項による申請があった場合には、速やかに他方の当事者にセンター法第 29 条第 1 項の申請書の写しを添付して通知するものとする。

- 2 前項の申請書の写しの添付にあたっては、委員長は、必要と認める場合には、申請人の意見を聴いた上で、申請人（代理人がいるときは代理人）の住所若しくは電話番号又はその双方を伏せて他方の当事者に通知することができる。

(仲裁委員の辞任)

第 49 条 仲裁委員は、正当な理由があるときは、委員長の承認を得て辞任することができる。

- 2 前項の理由は書面にて明らかにしなくてはならない。

(仲裁の手続)

第 50 条 仲裁の手続は、センター法及び仲裁法の定めるところにより、これらに定めのない事項についてはこの規程及び委員会等が定めるところによる。

- 2 前項の規定にかかわらず、当事者双方が仲裁法の強行規定に反しない限りにおいて合意した手続的事項であって、センター法及びこの規程の趣旨に反しないと仲裁委員が認めるものについては、当事者及び仲裁委員はこれに従うものとする。
- 3 前2項に定めるもののほか、仲裁委員は適当と認めるときは、仲裁法の強行規定、センター法及び施行規則に反しない限りにおいて、任意に手続的事項を定めることができる。
- 4 仲裁の手続において、当事者及び関係人は仲裁委員の指示に従わなければならない。

(和解の成立)

第51条 第40条の規定は、仲裁の手続において当事者間に和解が成立し、仲裁法第38条第1項の申立てがない場合について準用する。この場合において、同条中「和解仲介手続」とあるのは「仲裁の手続」と、「仲介委員」とあるのは「仲裁委員」と読み替えるものとする。

第4節 結果の概要の公表等

(公表)

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

- 2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。
- 3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。
  - (1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合
  - (2) 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合
  - (3) 前2号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合
  - (4) センター法第37条第1項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合
- 4 委員会は、前2項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。
- 5 第2項及び第3項の規定による公表は、次の手段による。
  - (1) テレビ及び新聞等の報道機関への発表

## (2) センターの出版物その他の媒体による発表

### (公表の手続)

第 53 条 委員会は、センター法第 36 条の規定により公表する資料の原案を事務局に作成させることができる。

2 委員会は、公表の判断のために必要な情報について、センターに照会することができる。

### (行政機関への情報提供)

第 54 条 行政機関への情報提供については、独立行政法人国民生活センター情報提供規程（平成 15 年規程第 14 号。以下「センター情報提供規程」という。）により実施する。

2 委員会は、和解の仲介又は仲裁の手続が終了したときは、申請を支援した消費生活センターに対して手続が終了したことを通知することができる。

### (要請による情報提供)

第 55 条 外部機関からの要請に基づく情報提供については、センター情報提供規程により実施する。

### (情報公開法に基づく開示)

第 56 条 独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成 13 年法律第 140 号）に基づく開示請求に対する開示決定等に係る審査基準については、独立行政法人国民生活センターが保有する法人文書の開示請求に対する開示決定等に係る審査基準（平成 15 年規程第 15 号）による。

## 第 5 節 義務履行の勧告等

### (義務履行の勧告の申出)

第 57 条 センター法第 37 条第 1 項に基づく申出は、次の各号いずれかに該当する場合を除き、権利者の申出を相当と認めるものとする。

- (1) 権利者の申請が不当な目的であると認められるとき。
- (2) 権利者の申請が虚偽であると認められるとき。
- (3) その他、委員会による履行勧告に適しないと認めるとき。

### (義務履行の勧告の申出記載事項)

第 58 条 施行規則第 33 条による書面は、同条第 1 項に定める事項の他に次の各号に掲げる事項を明らかにした書面を提出しなければならない。

- (1) 手続終了日
- (2) 結果内容

(3) その他委員会が指定する事項

(義務履行の勧告)

第 59 条 センター法第 37 条第 1 項の申出があったときは、委員会は、事務局に対して必要な調査を実施させるものとする。

2 前項の調査に際し、委員会は、必要と認める場合には、当該重要消費者紛争解決手続を実施した委員又は特別委員からの報告を聴取できるものとする。

3 前項における報告は、書面又は適切な方法にて実施するものとする。

(訴訟結果の報告)

第 60 条 事務局は、センター法第 40 条及び施行規則第 34 条に基づく資料の提供を行った者に対し、当該訴訟の結果について報告を求めることができる。

(記録の閲覧等)

第 61 条 仲介委員又は仲裁委員(重要消費者紛争解決手続が終了している場合にあっては、委員長。以下同じ。)は、事件の記録の閲覧等を許可することにより次の各号のいずれかに該当する場合を除き、施行規則第 35 条第 1 項後段の規定によりその全部又は一部の閲覧等を許可することとする。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 委員会の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 他の法令に違反することとなる場合

2 前項の実施に関し、実費を徴収することができる。

3 仲介委員又は仲裁委員は、施行規則第 35 条第 1 項の規定に基づき求められた事件の記録の全部又は一部について閲覧等を許可しない旨の決定をしたときは、その閲覧等を求めた者に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(記録の閲覧等の許可請求)

第 62 条 施行規則第 35 条第 1 項に基づく請求を行う場合には、同条第 2 項に定める事項の他に次に掲げる事項を記載した書面を提出しなければならない。

- (1) 請求の実施方法
- (2) その他仲介委員又は仲裁委員が指定する事項

第 6 節 雑則

(文書の取扱い)

第 63 条 委員会における文書の取扱いは、独立行政法人国民生活センター文書管理規程(平成 24 年規程第 12 号)により取り扱うものとする。

(技術的基準)

第 63 条の 2 内閣府の所管する消費者庁関係法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則（平成 21 年内閣府令第 60 号）第 8 条に規定する処分通知等を受ける者の使用に係る電子計算機の技術的基準は、行政機関等の使用に係る電子計算機と電気通信回線を通じて接続でき、正常に通信できる機能を備えたものとする。

(苦情処理)

第 64 条 委員会が行う重要消費者紛争解決手続の業務に関する苦情を申し立てる者は、苦情の概要を記載した書面を事務局に提出して行うものとする。

附 則

この規程は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 21 年 8 月 7 日規程第 4 号）

この規程は、平成 21 年 9 月 1 日から施行する。

附 則（平成 21 年 10 月 28 日規程第 7 号）

この規程は、平成 21 年 11 月 1 日から施行する。

附 則（平成 22 年 10 月 18 日規程第 7 号）

この規程は、平成 22 年 10 月 18 日から施行する。

附 則（平成 27 年 2 月 24 日規程第 5 - 2 号）

この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 30 年 3 月 19 日規程第 13 号）

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（令和 2 年 12 月 25 日規程第 4 号）

この規程は、令和 2 年 12 月 28 日から施行する。

附 則（令和 5 年 1 月 5 日規程第 12 号）

この規程は、令和 5 年 1 月 5 日から施行する。

附 則（令和 5 年 5 月 26 日規程第 2 号）

この規程は、令和 5 年 5 月 26 日から施行する。

附 則（令和 5 年 10 月 1 日規程第 4 号）

この規程は、令和 5 年 10 月 1 日から施行する。

附 則（令和 5 年 10 月 27 日規程第 5 号）

この規程は、令和 5 年 10 月 27 日から施行する。