

— 参考資料 —
懇談会関係条例・規則等

○ 岡山県消費生活懇談会について	
・ 岡山県消費生活懇談会について	1
・ 岡山県附属機関条例(抄)	2
・ 岡山県消費生活懇談会規則	3
・ 岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針	5
○ 岡山県消費生活懇談会苦情処理部会について	
・ 苦情処理部会について	6
・ 苦情処理部会の設置に関する規程	7
・ 苦情処理部会付託要領(抄)	8
・ 苦情処理部会処理要領(抄)	9

岡山県消費生活懇談会について

名 称	岡山県消費生活懇談会
設 置 根 拠	岡山県附属機関条例 岡山県消費生活懇談会規則
所 掌 事 項	県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活行政に関する重要事項について調査審議し、消費者苦情に係るあっせん又は調停を行い、及び消費者苦情に係る訴訟に対する援助について知事に意見を具申する。(規則第2条)
委員の職務内容	懇談会は委員24名以内で組織し、消費者、生産及び流通関係者、学識経験者、教育関係者のそれぞれの立場から審議等に参加する。(規則第3条)
委 嘱 期 間	平成30年5月1日～平成32年4月30日(2年間)
開 催 場 所	岡山市内
開 催 回 数	年3回(7月、11月、2月)の予定(各2時間程度)
公開・非公開の別	原則として公開(希望者の傍聴を認めるとともに、県のホームページで議事概要等を公開)
ホームページアドレス	http://www.pref.okayama.jp/page/533258.html
報 酬	1回当たり 11,500円
旅 費	懇談会出席にかかる実費(県旅費規程による)

○岡山県附属機関条例（抄）

昭和二十七年十二月二十六日

岡山県条例第九十二号

（趣旨）

第一条 執行機関の附属機関の設置及び担任事項については、他の法令に定めるものの外、この条例の定めるところによる。

（知事の附属機関）

第二条 知事の附属機関として、別表第一に掲げる機関を置く。

（その他）

第四条 この条例及び他の条例に定めるもののほか、附属機関の運営、組織等に関し必要な事項は、知事又は教育委員会が定める。

別表第一（第二条関係）

附属機関の名称	担任する事項
岡山県消費生活懇談会	消費生活に関する重要事項の調査審議及び意見の具申並びに岡山県消費生活条例(平成十七年岡山県条例第十四号)に定める消費者苦情に係るあつせん又は調停及び訴訟に対する援助に係る意見の具申に関する事務

○岡山県消費生活懇談会規則

昭和四十一年六月一日

岡山県規則第四十四号

(趣旨)

第一条 この規則は、岡山県附属機関条例(昭和二十七年岡山県条例第九十二号)第四条の規定により、岡山県消費生活懇談会(以下「懇談会」という。)の組織及び運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

(所掌事項)

第二条 懇談会は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活行政に関する重要事項について調査審議し、消費者苦情に係るあつせん又は調停を行い、及び消費者苦情に係る訴訟に対する援助について知事に意見を具申する。

2 懇談会は、前項に規定する重要事項について、知事に意見を具申することができる。

(組織)

第三条 懇談会は、委員二十四名以内で組織し、次に掲げる者のうちから知事が委嘱する。

- 一 消費者 六名以内
- 二 生産及び流通関係者 六名以内
- 三 学識経験者 六名以内
- 四 教育関係者 六名以内

(委員の任期)

第四条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、任期満了後であつても、新たに委員が委嘱されるまでは、その職務を行なうものとする。

3 委員は、再任されることができる。

(会長及び副会長)

第五条 懇談会に、会長及び副会長一名を置き、学識経験者のうちから委員の互選によつてこれを定める。

2 会長は、懇談会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第六条 懇談会の会議は、会長が必要に応じ招集し、会長が議長となる。

2 会長が前項の規定により会議を招集しようとするときは、招集日の五日前までに、日時、場所、議題その他必要な事項を全委員に通知しなければならない。ただし、会長が急を要すると認めたときは、この限りでない。

3 会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

4 議事は、第三条各号に掲げる委員のおのおの半数以上が出席しなければ議決すること

ができない。

- 5 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
(部会)

第七条 懇談会に苦情処理部会を置き、必要に応じてその他の部会を置くことができる。

- 2 部会に属する委員は、委員のうちから会長が指名する。
- 3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によつてこれを定める。
- 4 部会長は、部会の事務を掌理する。
- 5 部会長に事故があるときは、部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。
- 6 懇談会は、その定めるところにより、部会の決議をもつて懇談会の決議とすることができる。
- 7 前条(第四項を除く。)の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条第一項及び第二項中「会長」とあるのは「部会長」と、同項中「全委員」とあるのは「部会に属するすべての委員」と、同条第三項中「委員」とあるのは「部会に属する委員」と、同条第五項中「出席委員」とあるのは「出席した部会に属する委員」と読み替えるものとする。
- 8 前各項に定めるもののほか、部会の運営に関し必要な事項は、部会長が部会に諮つて定める。

(苦情処理部会)

第八条 苦情処理部会は、次の事項を所掌する。

- 一 岡山県消費生活条例(平成十七年岡山県条例第十四号)第三十条の規定による消費者苦情に係るあつせん又は調停に関する事項
- 二 岡山県消費生活条例第三十一条の規定による訴訟の援助に係る意見の具申に関する事項
- 三 その他県が実施する消費者苦情の処理に係る意見の具申に関する事項

- 2 苦情処理部会は、委員五名以内で組織する。
- 3 苦情処理部会に属する委員は、学識経験者の中から指名するものとする。

(委員以外の者の意見の陳述)

第九条 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の者を懇談会又は部会の会議に出席させ意見を述べ、又は説明させることができる。

(庶務)

第十条 懇談会の庶務は、県民生活部くらし安全安心課において処理する。

(その他)

第十一条 この規則に定めるもののほか、懇談会の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針

平成22年7月5日決定

「審議会等の設置及び運営等に関する指針」に基づき、標記懇談会（部会を含む。）の公開について、次のとおり定める。

原則として会議は公開とする。

ただし、以下については、非公開とする。

- ・ 特定商取引に関する法律に基づく行政処分関係
岡山県行政情報公開条例第7条第6号イに該当する情報であって、公にすることにより、事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため
- ・ 苦情処理部会において検討、処理する個別案件
岡山県行政情報公開条例第7条第2号に該当する情報であって、特定の個人を識別することができるため
- ・ その他、あらかじめ懇談会が非公開と定めた場合

岡山県消費生活懇談会苦情処理部会について

○ 岡山県消費生活条例（抜粋）

第六章 消費者の被害の救済に関する施策

（懇談会のあっせん又は調停）

第三十条 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、懇談会のあっせん又は調停に付することができる。

- 2 懇談会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

（訴訟の援助）

第三十一条 知事は、事業者の供給する商品又は役務に関して被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）に基づく調停を含む。以下この条において同じ。）又は当該事業者から提起された訴訟が次の各号のいずれにも該当する消費者苦情に係るものであるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、規則で定めるところにより当該訴訟に要する費用の貸付け又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる

- 一 懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの
 - 二 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれのあるもの
 - 三 一件当たりの被害額が、規則で定める額以下の被害に係るもの
 - 四 その他規則で定める要件に該当するもの
- 2 前項の場合のほか、知事は、懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかった消費者苦情に係る訴訟について特に必要があると認めるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。
 - 3 第一項の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより当該貸付けに係る貸付金を返還しなければならない。
 - 4 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

○ 岡山県消費生活懇談会規則（抜粋）

（部会）

第7条 懇談会に苦情処理部会を置き、必要に応じてその他の部会を置くことができる。

- 2 部会に属する委員は、委員のうちから会長が指名する。
- 3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によってこれを定める。
- 4 部会長は、部会の事務を掌理する。
- 5 部会長に事故があるときは、部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。
- 6 懇談会は、その定めるところにより、部会の決議をもって懇談会の決議とすることができる。
- 7 前条（第4項を除く。）の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条第1項及び第2項中「会長」とあるのは「部会長」と、同項中「全委員」とあるのは「部会に属するすべての委員」と、同条第3項中「委員」とあるのは「部会に属する委員」と、同条第5項中「出席委員」とあるのは「出席した部会に属する委員」と読み替えるものとする。
- 8 前各項に定めるもののほか、部会の運営に関し必要な事項は、部会長が部会に諮って定める。

（苦情処理部会）

第8条 苦情処理部会は、次の事項を所管する。

- 一 岡山県消費生活条例（平成17年岡山県条例第14号）第30条の規定による消費者苦情に係るあっせん又は調停に関する事項
 - 二 岡山県消費生活条例第31条の規定による訴訟の援助に係る意見の具申に関する事項
 - 三 その他県が実施する消費者苦情の処理に係る意見の具申に関する事項
- 2 苦情処理部会は、委員5名以内で組織する。
 - 3 苦情処理部会に属する委員は、学識経験者のうちから指名するものとする。

岡山県消費生活懇談会苦情処理部会の設置に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、岡山県消費生活懇談会規則（昭和41年岡山県規則第44号）第7条各項の規定により、岡山県消費生活懇談会（以下「懇談会」という。）の苦情処理部会の議決及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(苦情処理部会の決議)

第2条 苦情処理部会の所掌事務に係る議事は、苦情処理部会の決議をもって懇談会の決議とするものとする。

2 部会長は、部会の審議が終了したときは、その結果を懇談会に報告するものとする。

(その他)

第3条 前条に定めるもののほか、苦情処理部会の運営に関し必要な事項は、部会長が部会に諮って定める。

附 則

この規程は、平成21年1月28日から施行する。

岡山県消費生活懇談会苦情処理部会付託要領

(趣旨)

第1 この要領は、岡山県消費生活条例（平成17年岡山県条例第14号）第30条第1項の規定による岡山県消費生活懇談会（以下「懇談会」という。）へのあっせん又は調停の付託に関し、必要な事項を定める。

(付託要件)

第2 知事は、消費者苦情の解決が困難な事案で、当該消費者苦情に係る当事者（以下「当事者」という。）が懇談会のあっせん又は調停を希望するものについて、懇談会に付託するものとする。

ただし、次のいずれかに該当する場合は、原則として懇談会に付託しないものとする。

- 一 請求内容が原因究明や調査・判断のみの場合
- 二 請求内容が県、市町村等の行政処分に対しての請求又は調査を求めるものである場合
- 三 当事者である消費者が岡山県内に居住していない場合
- 四 訴訟中の場合
- 五 他の消費者苦情処理機関等で処理中の場合
- 六 以前に処理不調となった事案の場合
- 七 その他懇談会における処理が適切でないと判断される場合

(申請)

第3 知事は、当事者が懇談会への付託を希望するときは、当該当事者からあっせん・調停申請書（様式1）を提出させるものとする。

なお、あっせん・調停申請は代理人が行うことができる。

(付託等)

第4 知事は、当事者からあっせん・調停申請書の提出があった場合は、内容の審査の上、懇談会における処理が適切と判断される事案について、付託書（様式2）により懇談会に付託するとともに、通知書（様式3）により付託した旨を当事者に通知する。

なお、付託しない場合は、通知書（様式4）により付託しない旨を申請人に通知する。

(添付書類等)

第5 付託書は、消費生活センターでの調査状況、処理の経緯等を記載した書類（相談処理カードの写等）及び請求の内容や理由を根拠づける証拠書類（医師の診断書、修理見積書、製品の保証書・取扱説明書、事故現場の状況写真・見取図等）を添付する。

附則

この要領は、平成8年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附則

- 1 この要領は、平成20年4月1日から施行する。
- 2 岡山県消費者苦情処理委員会付託要領は、廃止する。

岡山県消費生活懇談会苦情処理部会処理要領

(趣旨)

第1 この要領は、岡山県消費生活条例（平成17年岡山県条例第14号）第30条第1項の規定により、知事から岡山県消費生活懇談会（以下「懇談会」という。）に付託された消費者苦情あっせん又は調停に関し、必要な事項を岡山県消費生活懇談会規則（昭和41年岡山県規則第44号）第7条第8項の規定により定める。

(あっせん又は調停の開始)

第2 懇談会苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）の部会長（以下「部会長」という。）は、知事から付託された消費者苦情事案の内容を検討し、苦情処理部会があっせん又は調停の開始を決定したときは、あっせん・調停申請を行った申請人及び相手方（以下「当事者」という。）に、あっせん（調停）開始通知書（様式1）により通知するものとする。

- 2 部会長は、前項の通知をする前に、苦情処理部会のあっせん又は調停手続きに参加することについて、相手方の同意を同意書（様式2）により得るものとする。
- 3 部会長は、苦情処理部会でのあっせん又は調停が適当でないと判断した場合は、当事者及び知事に対し、通知書（様式3）により通知するものとする。

(主任担当委員の指名)

第3 部会長は、付託された事案の内容等を検討し、主任担当委員を指名することができる。

- 2 主任担当委員は、あっせん又は調停のいずれの手続きにより処理するかを決定し、具体的処理にあたるものとする。
- 3 部会長は、主任担当委員と協議の上、担当委員を指名することができる。

(代理人の選任)

第4 当事者は、1名を原則とする代理人を選任できる。この場合は、事前に部会長へ代理人選任届け（様式4）を提出するものとする。

(審理)

第5 苦情処理部会での審理は、当事者の参加を得て行うことを原則とし、審理への参加を通知書（様式5）により通知する。

- 2 苦情処理部会は、審理に必要と認められる説明資料及び証拠資料等の提出を当事者に求めることができる。

(事実解明)

第6 苦情処理部会は、事実関係を明らかにするために必要となる次に掲げる調査等を行うことができる。

- 一 証人、参考人等からの意見聴取
- 二 鑑定
- 三 現地調査
- 四 その他苦情処理部会が必要と認めるもの

2 前項の調査等は、当事者の一方又は双方から申出があり、苦情処理部会が必要と認めたときに行うものとする。ただし、当事者から申出がない場合でも、苦情処理部会が必要と認めたときは、当該調査等を行うことができる。

- 3 1項の調査等は、苦情処理部会の指示のもとに事務局が代わって行うことができる。

(費用負担)

第7 第6の調査等に係る費用については、当該調査等を申出た当事者が負担することとする。なお、当事者の合意により負担割合を決めて負担することができる。

(和解)

第8 当事者の間にあっせん又は調停に係る合意が成立したときは、和解(調停)書(様式6)を作成し、当事者及び苦情処理部会がそれぞれ1通を保管するものとする。

(勧告)

第9 苦情処理部会は、当事者間の合意の成立が困難と認められる場合には、和解(調停)案を作成し、その受託を勧告することができる。

(あっせん又は調停の打ち切り)

第10 部会長は、次のいずれかに該当するときは、あっせん又は調停を打ち切るものとする。

- 一 当事者間に合意が成立する見込みがないと認めた場合
- 二 申請人から苦情の取り下げの申出があった場合
- 三 その他あっせん又は調停を行う必要がなくなった場合

2 部会長は、前項により、あっせん又は調停を打ち切った場合は、あっせん(調停)打ち切り通知書(様式7)により打ち切りを当事者へ通知するものとする。

(あっせん又は調停の終了)

第11 苦情処理部会のあっせん又は調停は、次のいずれかに該当する場合に終了する。

- 一 当事者間にあっせん又は調停に係る合意が成立し、和解(調停)書が作成された場合
- 二 苦情処理部会があっせん又は調停を打ち切った場合

(報告)

第12 部会長は、あっせん又は調停が終了したときは、あっせん(調停)終了報告書(様式8)により、知事にその結果を報告するものとする。

2 第3により部会長が指名した主任担当委員は、あっせん又は調停が終了したときは、あっせん(調停)終了報告書(様式9)により、部会長にその結果を報告するものとする。

(その他)

第13 この要領によらない事項が生じたときは、苦情処理部会において協議し定める。

附則

この要領は、平成21年1月28日から施行する。

