

消費者苦情処理部会について

【概要】

知事が消費者の苦情のうち、解決が困難であると認められるものについて、消費生活審議会に付した際、あっせん及び調停を行う。

○和歌山県消費生活条例（抜粋）

（消費者の苦情の処理）

第 18 条の 5 知事は、消費者の苦情の申出があったときは、速やかに当該消費者の苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。

（消費者の苦情に係るあっせん又は調停）

第 18 条の 6 知事は、申出のあった消費者の苦情のうち、解決が困難であると認められるものについて、和歌山県消費生活審議会によるあっせん又は調停に付することができる。

（組織）

第 29 条 （1～4 略）

- 5 審議会に、第 18 条の 6 の規定によるあっせん及び調停に係る事項を行わせるため、消費者苦情処理部会を置く。
- 6 審議会は、その定めるところにより前項に規定する消費者苦情処理部会の決議をもって、審議会の決議とすることができる。

○和歌山県消費生活条例施行規則（抜粋）

（苦情処理部会の組織）

- 第 8 条 条例第 29 条第 5 項の消費者苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）は、委員 6 人以内で組織する。
- 2 苦情処理部会に属すべき委員は、条例第 28 条の和歌山県消費生活審議会（以下「審議会」という。）の会長が指名する。
 - 3 委員の任期は、審議会委員の任期と同じとする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
 - 4 委員は、再任されることができる。

（苦情処理部会の部会長）

- 第 9 条 苦情処理部会に、苦情処理部会の長（以下この条から第 13 条までにおいて「部会長」という。）を置く。
- 2 部会長は、苦情処理部会に属する委員の互選によって定める。
 - 3 部会長は、苦情処理部会の事務を掌理する。
 - 4 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、苦情処理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。

（審議会と苦情処理部会の関係）

第10条 審議会に対してなされた条例第18条の6に規定する付託への対応は、審議会の会長、部会長及び苦情処理部会に属する委員が協議して決定する。なお、決定後の具体的な処理については、苦情処理部会が審議会を代表して処理するものとする。

(苦情処理部会の臨時委員)

第11条 消費者苦情の特別の事案のあつせん又は調停を行うため必要があるときは、苦情処理部会に、臨時委員を置くことができる。

2 臨時委員は、知事が任命する。

3 臨時委員は、当該特別の事案のあつせん又は調停が終了したときは、解任されるものとする。

(苦情処理部会の会議)

第12条 苦情処理部会の会議は、部会長が収集し、その議長となる。

2 苦情処理部会の会議は、苦情処理部会に属する委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

3 苦情処理部会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数の時は、議長の決するところによる。

(苦情処理部会の担当委員)

第13条 部会長は、消費者苦情のあつせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、苦情処理部会に属する委員の中から担当委員を指名し、あつせん又は調停を担当させることができる。