

消費者取引紛争処理機構に関する規程

第1章 総則

第1条（目的）

公益社団法人日本訪問販売協会（以下「本会」という）に定款第44条に規定する消費者相談室において解決困難な消費者苦情（以下「紛争案件」という）の迅速、適切かつ公平な解決を図り、もって消費者の利益の保護及び訪問販売の事業の健全な発展に資するため、「消費者苦情検討会」及び「消費者取引紛争処理委員会」を置く。

第2条（名称）

「消費者相談室」及び「消費者苦情検討会」、「消費者取引紛争処理委員会」は、これを消費者取引紛争処理機構（以下「本機構」という）と総称する。

第3条（対象）

1．本機構で処理する紛争案件は、商品若しくは権利の販売又は役務の提供を訪問販売の方式により業として営む者（以下「事業者」という。）が消費者と締結した契約で当該事業者又は当該消費者からの申出に基づくものを対象とする。

2．事業者が申出をしようとするときは、一方の当事者である消費者の同意を得ていなければならない。

第4条（判断基準）

本機構は、紛争案件の解決にあたり特定商取引に関する法律をはじめ関係法令、本会の「倫理綱領」及び「訪問販売企業の自主行動基準」等をもとに判断する。

第5条（運営）

本機構は、その業務の重要性に鑑み、これを中立、公正かつ誠実に運営する。

第2章 消費者苦情検討会

第6条（任務）

1．消費者苦情検討会（以下「検討会」という）は、消費者相談室が呈示した解決案に合意に至らない場合、適宜、消費者及び事業者等（以下「両当事者」という）に事情聴取を行い、解決のためのあっせんを行う。

2．検討会は、前項の解決のあっせんが不調となった紛争案件を、両当事者の同意を得て消費者取引紛争処理委員会にかける。

第7条（構成）

- 1．検討会は、本会事務局及び学識経験者により構成する。
- 2．前項の学識経験者は1名とし、検討会の開催の都度、倫理審査委員の中から専務理事が指名する。
- 3．検討会は、必要に応じて専門的知識を有する者を出席させることができる。

第8条（開催）

検討会は、消費者相談室長からの申出があったときに開催する。

第3章 消費者取引紛争処理委員会

第9条（任務）

消費者取引紛争処理委員会（以下「紛争処理委員会」という）は、紛争案件の解決案を作成し、両当事者に対し解決のためのあっせんを行う。

第10条（構成）

- 1．紛争処理委員会は、学識経験者及び消費者問題有識者の3名の委員をもって構成する。
- 2．前項の委員は、紛争処理委員会の開催の都度、倫理審査委員の中から会長が指名する。ただし、委員のうち1名は当該紛争案件を担当した検討会の学識経験者が兼任する。

第11条（開催）

紛争処理委員会は検討会からの申出があったときに開催する。

第12条（書面による合意）

紛争処理委員会が決定した解決案に基づく両当事者の合意について合意書を取り交わすものとする。

第13条（正会員の責務）

本会の正会員が、正当な理由もなく紛争処理委員会の決定した解決案に基づく合意を拒否した場合、理事会は定款の規定に照らし当該正会員に対し相当な措置をとるものとする。

第14条（公開）

紛争処理委員会が審議した紛争処理案件の概要については、保存、整理するとともに、同種事案の再発防止及び消費者利益の増進の観点から公開する。ただし、その場合、両当

事者及び関係者のプライバシーの保護を害するものはこの限りでない。

第15条（事務処理）

本機構の事務処理は事務局が行う。

第4章 実施細則

第16条（実施細則）

本規程の実施に関して必要な事項は、理事会が別に定める。

附 則

本規程は理事会の議決日（平成14年3月28日）を制定日とし、同年6月6日から実施する。

附則（平成24年4月1日）

この変更規程は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第106条第1項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。

附 則

この変更規程は、理事会の議決日（平成24年10月2日）より実施する。

消費者取引紛争処理機構に関する規程実施細則

総則関係

第1条

社団法人日本訪問販売協会（以下「**本会**」という）の「**消費者取引紛争処理機構に関する規程**」（以下「**規程**」という）の運用に関して実施細則を定める。

第2条

規程第1条の「**消費者苦情**」とは、訪問販売で締結した契約に係る消費者の不服又は被害について当該契約の一方の当事者である事業者に対しその責務に基づく行為を求めることをいう。ただし製造物責任を問うものは対象としない。

第3条

規程第4条の「**判断基準**」は同条に定めるもののほか本会の団体賛助会員が定める倫理規定等も含む。

消費者苦情検討会関係

第4条

1. 規程第6条第1項の「**事情聴取**」は、消費者及び事業者等（以下「**両当事者**」という）の所在が遠隔地にあるなど面談による事情聴取が困難な場合は電話又は書面により行う。

2. 規程第6条第2項の「**両当事者の同意**」については、当該契約が個品割賦購入あっせん契約等のクレジット取引による場合は、事業者と加盟店契約を締結している信販会社等の同意も得る。

3. 規程第6条第2項の事業者の同意については、消費者取引紛争処理委員会（以下「**紛争処理委員会**」という）が作成する解決案に従うことも含めた同意を得るものとする。

第5条

1. 検討会の学識委員の手当ては本会の規程に基づき支払う。

2. 本機構への申出が事業者からなされたときの前項の手当ては、当該事業者が負担する。

第6条

検討会の議長は消費者相談室長が務める。

消費者取引紛争処理委員会関係

第7条

紛争処理委員会の審査費用は1万円とし、両当事者で折半とする。

第8条

1. 紛争処理委員会の委員長は検討会の学識者委員が兼任する。
2. 紛争処理委員会の学識委員の手当ては本会の規程に基づき支払う。
3. 本機構への申出が事業者からなされたときの前項の手当ては、当該事業者が負担する。

第9条

規程第12条の合意書は別途定めた様式による。

第10条

1. 規程第14条の公開については、社名、個人名等特定の名称を除く申出の概要、結果を本会の機関誌等に掲載して行う。
2. 規程第14条の公開については、個人情報保護に関する法律に基づき適正にその業務を遂行する。

附 則

本実施細則は理事会の議決日（平成14年6月6日）から実施する。

附則

この変更規程は、理事会の議決日（平成24年10月2日）から実施する。