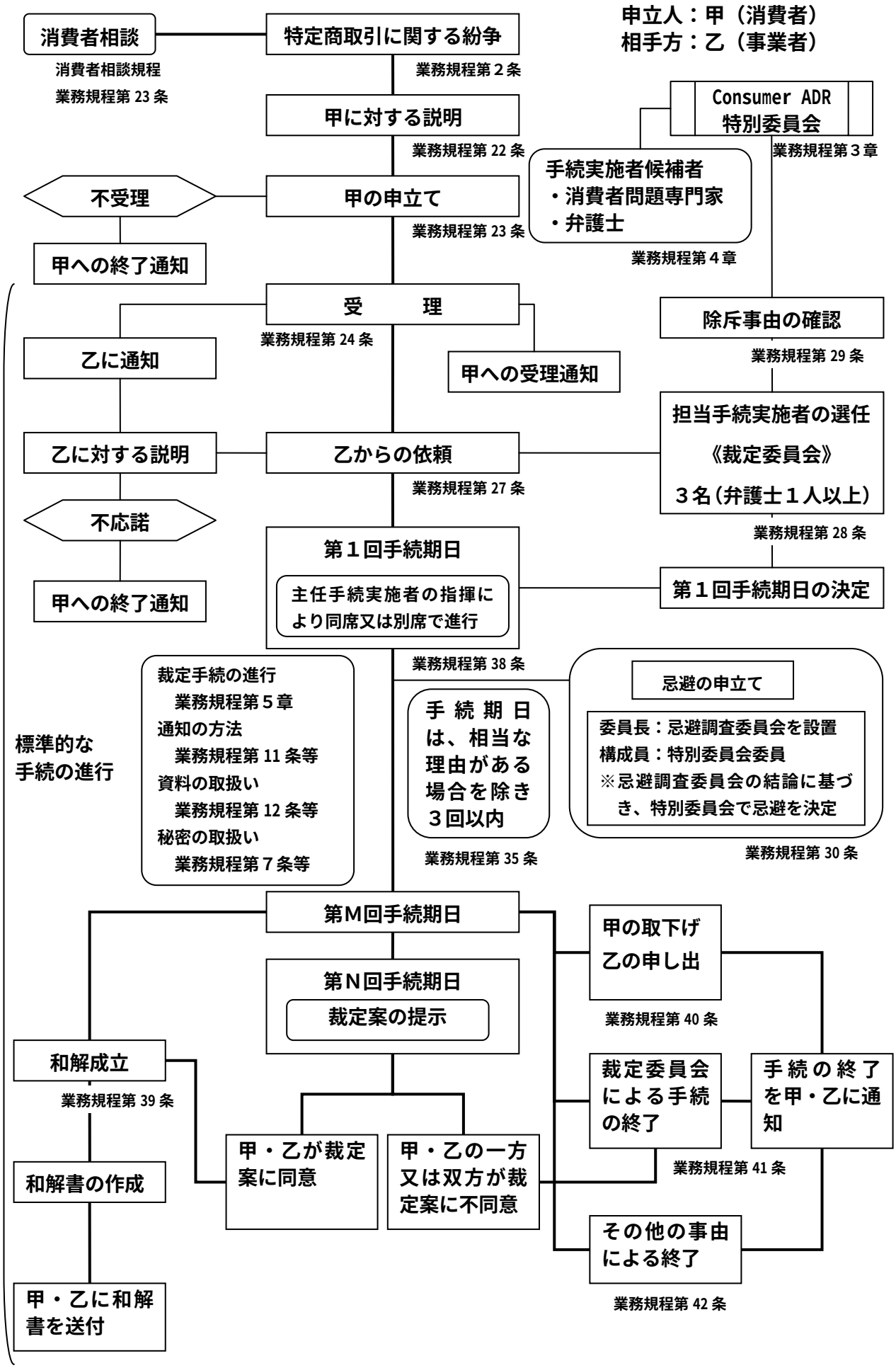
申立人：甲（消費者）
相手方：乙（事業者）
消費者相談
消費者相談規程
業務規程第 23 条
特定商取引に関する紛争
業務規程第２条
甲に対する説明
業務規程第 22 条
Consumer ADR
特別委員会
業務規程第３章
手続実施者候補者
・消費者問題専門家
・弁護士
業務規程第４章
不受理
甲への終了通知
甲の申立て
業務規程第 23 条
受　　理
業務規程第 24 条
乙に通知
甲への受理通知
除斥事由の確認
業務規程第 29 条
担当手続実施者の選任
《裁定委員会》
３名（弁護士１人以上）
業務規程第 28 条
乙に対する説明
乙からの依頼
業務規程第 27 条
不応諾
甲への終了通知
第１回手続期日
主任手続実施者の指揮により同席又は別席で進行
業務規程第 38 条
第１回手続期日の決定
標準的な
手続の進行
裁定手続の進行
業務規程第５章
通知の方法
業務規程第 11 条等
資料の取扱い
業務規程第 12 条等
秘密の取扱い
業務規程第７条等
手続期日は、相当な理由がある場合を除き３回以内
業務規程第 35 条
忌避の申立て
委員長：忌避調査委員会を設置
構成員：特別委員会委員
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定
業務規程第 30 条
第Ｍ回手続期日
第Ｎ回手続期日
裁定案の提示
甲の取下げ
乙の申し出
業務規程第 40 条
和解成立
業務規程第 39 条
裁定委員会による手続の終了
手続の終了を甲・乙に通知
業務規程第 41 条
和解書の作成
甲・乙が裁定案に同意
甲・乙の一方又は双方が裁定案に不同意
その他の事由による終了
業務規程第 42 条
甲・乙に和解書を送付