＜『和解の斡旋』の流れ＞

消費者より対象製品によるトラブル※に関する民事紛争の『和解の斡旋』要望を受付（以下、『和解の斡旋』を要望した消費者を「申立人」という。）

↓

申立人に『和解の斡旋』手続について説明
申立人に「和解斡旋の利用規程」を送付

↓

申立人に紛争の他方の当事者（以下、「相手方」という。）が、当センターの『和解の斡旋』に同意するかの確認を依頼

→ 相手方より当センターの『和解の斡旋』に同意が得られない場合には、手続を開始しないものとし、手続を終了

↓

申立人より「和解斡旋申立書」を受付

↓

相手方に『和解の斡旋』手続について説明
相手方に「和解斡旋申立通知書」、「和解斡旋の利用規程」を送付

→ 相手方が『和解の斡旋』手続開始に同意しない場合には、「和解の斡旋不受理の通知」を申立人に送付し、手続を終了

↓

相手方より「和解斡旋同意書」を受付

↓

紛争当事者双方に「和解斡旋手続開始通知」を送付、手続実施者を通知

↓

紛争当事者双方から主張、要望等の聞き取り

→ 申立人が申立てを取り下げた場合、又は相手方が、『和解の斡旋』同意を撤回をした場合には、双方に「和解斡旋手続終了の通知」を送付して手続を終了

↓

斡旋案を作成

↓

紛争当事者双方に斡旋案を提示

→ 紛争当事者の双方、又はいずれか一方が斡旋案に同意しない場合には、双方に「和解の斡旋手続終了の通知」を送付して手続を終了
紛争当事者双方が希望すれば『審査』へ移行
（＜『審査』の流れ＞参照）

↓

紛争当事者双方が斡旋案に同意した場合には、和解書を締結して終了

※：自動車、バイク、それらの用品での事故や故障など、品質等に係るトラブル

＜『審査』の流れ＞

消費者より対象製品によるトラブル※に関する民事紛争の『審査』要望を受付（以下、『審査』を要望した消費者を「申立人」という。）

▼

申立人に『審査』手続について説明
申立人に「審査の利用規程」を送付

▼

申立人に紛争の他方の当事者（以下、「相手方」という。）が、当センターの『審査』に同意するかの確認を依頼

→ 相手方より当センターの『審査』に同意が得られない場合には、手続を開始しないものとし、手続を終了

▼

申立人より「審査申立書」を受付
申立人より「審査手続費用：5千円」を受領

▼

相手方に『審査』手続について説明
相手方に「審査申立通知書」、「審査の利用規程」を送付

→ 相手方が『審査』手続開始に同意しない場合には、「審査不受理の通知」を申立人に送付し、手続を終了

▼

相手方より「審査同意書」を受付
相手方より「審査手続費用：5千円」を受領

▼

紛争当事者双方に「審査手続開始通知」を送付、手続実施者を通知

▼

手続実施者で構成される審査小委員会を開催
・紛争当事者双方から主張、要望等の聞き取り
・原因究明

→ 申立人が申立てを取り下げた場合、又は相手方が、『審査』同意を撤回をした場合には、双方に「審査手続終了の通知」を送付して手続を終了
ただし、紛争当事者のいずれか、又は双方が審査小委員会で意見を述べた以降の取下げ、又は同意の撤回には、紛争の他方の当事者の同意が必要

▼

◆審査小委員会が和解可能と判断した場合

斡旋案を作成

▼

紛争当事者双方に斡旋案を提示

▼

斡旋案に双方が同意した場合には、和解書を締結して終了

◆審査小委員会が和解困難と判断した場合、または紛争当事者のいずれか、又は双方が斡旋案を拒否した場合

裁定書を作成

▼

紛争当事者双方に裁定書を送付

→ 紛争当事者の双方、又はいずれか一方が裁定書に同意しない場合には、双方に「審査手続終了の通知」を送付して手続を終了

▼

紛争当事者双方が裁定書に同意した場合には、和解書を締結して終了

※：自動車、バイク、それらの用品での事故や故障など、品質等に係るトラブル