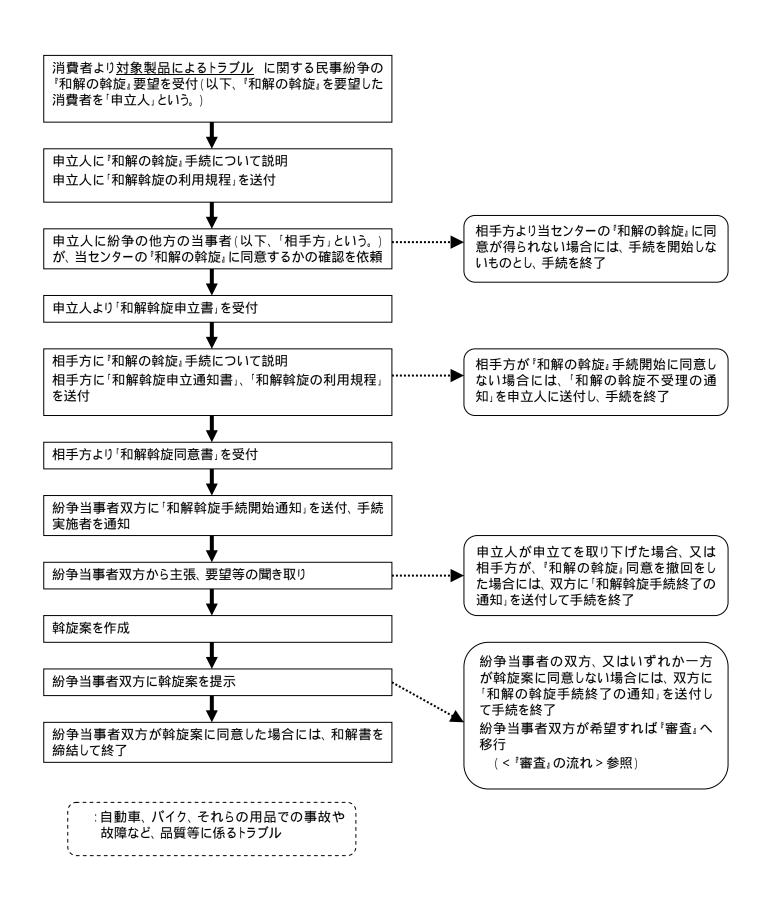
<『和解の斡旋』の流れ>



< 『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 相手方より当センターの「審査」に同意が得ら 申立人に紛争の他方の当事者(以下、「相手方」という。) れない場合には、手続を開始しないものとし、 が、当センターの『審査』に同意するかの確認を依頼 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 相手方が「審査」手続開始に同意しない場合 相手方に「審査」手続について説明 には、「審査不受理の通知」を申立人に送付 相手方に「審査申立通知書」、「審査の利用規程」を送付 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 申立人が申立てを取り下げた場合、又は相 者を通知 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 手続実施者で構成される審査小委員会を開催 て手続を終了 ・紛争当事者双方から主張、要望等の聞き取り ただし、紛争当事者のいずれか、又は双方 ·原因究明 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

締結して終了

紛争当事者双方が裁定書に同意した場合には、和解書を

-----: 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

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