

## 青森県消費者協会事例検討委員会運営規程

### 1 組織及び活動

青森県消費者協会事例検討委員会（以下「検討委員会」という。）の組織は、要綱第2の事務を円滑に遂行することにより、同第1の目的を達成するため、専門性、迅速性、機動性を重視する。また、組織として、社会的中立性を保ち、公平・公正な判断を常に心がける。

#### （委員）

- (1) 委員は、従来の消費者契約等事例検討委員会（以下「従来の検討委員会」という。）の委員を基礎として、以下の中から理事長が委嘱する。
- ① 協会内から：三役、理事、事務局及び消費生活相談員から理事長が選抜する。
  - ② 外部から：弁護士、司法書士、学識経験者等から協会が有志を募る。

#### （活動方針）

- (2) 検討委員会の活動は、従来の検討委員会の活動を踏襲して、消費者トラブルに関する調査・研究・情報収集を行うものであるが、事業者の不当な行為等を発見したときは、これを是正・改善するための申入れを行い、もって消費者被害を防止、救済することに主眼を置く。

#### （組織機構）

- (3) 検討委員会に下記の組織を置く。

##### 全体会

委員長が座長を務め、委員全員で構成する。

事案の具体的検討方針、手法等、技術的対応を協議する。

各 GW の検討状況の進行管理及び検討結果の実質的なチェック、評価を行い、事業者に対する申入れに係る最終案について調整する。

（委員長は、定期的に GW の報告を受け、各 G について全体把握をする。）

##### GW (Group Work)

テーマ毎、エリア毎の部会制による検討を行う。

事案発生時に GW 委員及び GW リーダーを委員長が指名する。

GW は、事案の取りまとめ作業部隊とし、GW 内である程度の精度まで責任を持って仕上げる。また、GW リーダーは、定期的に委員長に作業状況を報告する。

GW は平日就業時間外あるいは休日に行うこととし、協会からは、報酬、費用弁償等の支給はしない。

GW は主体的に行動し、G 毎の効率的な検討手法を工夫する。

## 2 運営

### (活動内容)

- (1) 検討委員会は、(3) で入手した検討課題につき、調査・研究を行い、情報収集を行う。  
検討課題を検討した結果、事業者に対して質問、照会すべき事項があるときは、書面により、質問、照会等を行う。この場合、原則として、協会理事長名で行うこととし、別途連絡先を記載する。  
質問、照会等を行った結果、事業者から電話による応答があった場合には、連絡先として記載した担当者または委員長が指名した委員が対応する。  
検討課題を検討した結果、事業者の不当な行為等を発見したときは、書面により、是正・改善等の申入を行う。この場合、あらかじめ三役理事会の包括的な承認を得るほかは、質問、照会を行う場合の対応に準ずる。

### (必要経費の調達)

- (2) 検討委員会の活動に係る人件費および活動運営費については、協会自主財源からの捻出は難しいことから、協会会員の新規加入を広く勧奨し、会費収入の増加によりこれを賄うよう努めることとする。

### (検討課題の入手)

- (3) 検討課題は、以下の方法により入手する。
- ア 協会 HP での働きかけ
  - イ 協会と事業者、業界との懇談会等を通じた課題、問題点からの検討課題の抽出
  - ウ 県及び市町村（各広域センター）との事案検討協定による検討課題の収集
  - エ 委員からの提案

## 3 その他

- ア 委員長は、検討委員会の目的達成のため、検討委員会における事案検討等に係る具体的な方法、手順等必要な事項について内規を定めることができる。
- イ 本運営規程の改正については、検討委員会で協議し、理事長がこれを行う。

### 附 則

この運営規程は、平成29年2月15日から施行する。

## 委員長内規

青森県消費者協会事例検討委員会運営規程 3 その他アによる委員長が定める方法、手順

(事案処理手順)

(2) 事案検討のフロー(手続き、問題点)

- ① 消費者トラブル入手  
↓ (HPで募集、業界に対する働きかけ、行政との協定等)
- ② 「協会」及び「検討委員会」等認知  
↓ (センター事業との差別化、県、市町村の情報管理との整理が必要)
- ③ 「全体会」検討事案として受理。  
↓
- ④ 委員長及び担当Gによる事案についての初期分析、検討方針の決定  
↓
- ⑤ GWへ回付  
↓
- ⑥ GW検討作業  
↓ (GWリーダー及びGWメンバーによる実質的事例検討作業)
- ⑦ GW検討結果  
↓ (「事案検討結果」の取り扱いについて)
- ⑧ 「全体会」で最終調整  
↓
- ⑨ 「全体会」の検討結果の決定承認  
↓
- ⑩ 「申入れ書」(お問合せないし質問書等)の事業者等へ発送  
↓ (事業者等に対し、期限付きで見解を求める。)
- ⑪ 事業者との交渉  
↓ (委員長以下GWスタッフがこれに当たる。経過の記録)
- ⑫ 是正・改善等の申入れ  
↓ (三役理事会での承認)
- ⑬ 合意・物別れ  
↓ (全体会における折衝等の結果の取りまとめ。適格団体に向け活動実績として記録)
- ⑭ 三役理事会及び定例理事会報告  
(協会HPで公表)