

(資料21) 都道府県・政令指定都市条例における紛争解決に係る規定の概要

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|------|------------------------|----------------------------------|------------|---|---|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 北海道 | 北海道消費生活条例 | 事業者その他の関係者への資料提出要求 | 消費者苦情処理委員会 | 適切かつ迅速な処理のために必要なとき知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 経過・結果の公表 |
| 青森県 | 青森県消費生活条例 | | 消費生活審議会 | 苦情解決のため必要なとき知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭要求 |
| 岩手県 | 岩手県消費生活条例 | | 消費生活審議会 | 通常のアセスメントでの適切かつ迅速に解決することが困難なとき知事が付託 | 事業者その他の関係者への説明・資料提出要求 必要と認めるものについて経過・結果の公表 |
| 宮城県 | 消費生活条例 | 事業者その他の関係者への資料提出・説明要求 | 消費者被害救済委員会 | 解決が著しく困難と認めるものについて知事が付託 | 当事者や関係者への出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 調停案受諾勧告 |
| 秋田県 | 秋田県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 当事者その他の関係者への資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決が著しく困難と認めるものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求 |
| 山形県 | 山形県消費生活条例 | 関係者への資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 処理が著しく困難と認められるものについて知事が付託 | 関係者に対する出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 処理結果の公表 |
| 福島県 | 福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 当事者その他の関係者に対する説明・資料提出要求(違反の場合公表) | 消費生活審議会 | 解決が困難と認めるものについて知事が付託 | 事業者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 経過・結果の公表 |
| 茨城県 | 茨城県消費者保護条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 当事者の申請に係る事案について、委員会による解決が適切と認めるときは知事が付託 | 当事者への出頭要求 事案概要の公表 |
| 栃木県 | 栃木県消費生活条例 | | 消費者苦情処理審査会 | 解決が著しく困難であると認めるものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭要求 |
| 群馬県 | 群馬県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) | 消費者苦情処理委員会 | 必要があると認めるときは知事が付託 | 事業者その他の関係者への資料提出・説明要求(違反の場合公表) |
| 埼玉県 | 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | | 消費生活審議会 | 解決が困難なとき、その他必要な場合知事が付託 | 当事者その他の関係者の出頭要求(違反の場合公表) |

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|---------|------------------------|---|-------------|--|---|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 千葉県 | 千葉県消費者保護条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) | 消費者行政審議会 | 県民の消費生活に著しく影響を及ぼすもの又は解決が著しく困難と認められるものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する出頭・資料提出要求(事業者が違反の場合公表) 付託時苦情の概要を、終了時経過・結果の公表 |
| 東京都 | 東京都消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求等 | 消費者被害救済委員会 | 都民の消費生活に著しく影響を及ぼすものについて知事が付託 | 当事者や関係人等への出頭・資料提出要求 付託時に概要を、終了時に経過・結果の公表 |
| 神奈川県 | 神奈川県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対し説明・資料提出要求 | 消費者被害救済委員会 | 県民の消費生活に著しく影響を及ぼすものについて知事が付託 | 特に必要があるものについて結果・経過の公表 |
| 新潟県 | 新潟県消費生活の安定及び向上に関する条例 | | 消費者苦情処理委員会 | 解決が著しく困難なものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・出頭要求 |
| 富山県 | 富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決のため必要があるとき知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 同種被害が多数にわたるとき知事が経過・結果公表 |
| 石川県 | 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例 | 当事者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 | 消費者苦情審査会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 経過・結果の公表(個人情報保護に配慮) |
| 福井県 | 福井県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する説明・資料提出要求(違反の場合公表) | 消費生活審議会 | 解決が見込めないものについて知事が付託 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) |
| 山梨県 | 山梨県消費生活条例 | | 消費生活紛争処理委員会 | 県民の消費生活との関連性が高いもので専門的・技術的な判断が要求されるものについて知事が付託 | 同種被害の防止・救済のため必要があると認めるものについて経過・結果の公表 |
| 長野県(要綱) | 長野県消費者保護対策要綱 | 関係者に対する資料提出・説明要求 事業者への勧告(必要に応じその結果を公表) | 消費者苦情処理会議 | 解決が著しく困難なものについて知事が付託 | |
| 岐阜県 | 岐阜県消費生活条例 | | 苦情処理委員会 | 解決が困難と認めるもので当事者から申出があったものについて知事が付託 | (当事者及び関係者等に対する出席・資料提出要求)* (調停案の受諾勧告)* |
| 静岡県 | 静岡県消費生活条例 | 当事者その他関係者に対する説明・資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決が著しく困難と認めるものについて知事が付託 | 当事者その他関係者に対する説明・資料提出要求(違反の場合公表) |

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|------|----------------------|--|------------|------------------------|--|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 愛知県 | 県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決の見込みがないものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 |
| 三重県 | 三重県消費生活条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する出頭・資料提出要求(違反の場合公表) |
| 滋賀県 | 滋賀県消費生活条例 | 事業者その他の関係者から資料提出・説明要求(違反の場合公表) 広く周知する必要があるときは、審議会の意見を聴いて、事業者名や苦情内容を公表 | 消費生活審議会 | 解決が困難と認めるものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 調停案の受諾勧告 広く周知する必要があるときは、審議会の意見を聴いて、事業者名や苦情内容を公表 |
| 京都府 | 京都府消費生活安全条例 | 事業者その他関係者に対する資料提出・説明要求 被害の拡大防止等のため、必要があるときは商品名・事業者名、苦情の内容等を公表 | 消費生活審議会 | 解決が困難であるものについて知事が付託 | 被害の拡大防止等のため、必要があるときは商品名・事業者名、苦情の内容等を公表 |
| 大阪府 | 大阪府消費者保護条例 | | 消費生活苦情審査会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 当事者への出頭要求(違反の場合公表) |
| 兵庫県 | 消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出要求(違反の場合公表) | 県民生活審議会 | 解決が困難なとき知事が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 調停案の受諾勧告 |
| 奈良県 | 奈良県消費生活条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決が著しく困難なものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・出頭要求(違反の場合公表) |
| 和歌山県 | 和歌山県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決が困難と認められるものについて知事が付託 | |
| 鳥取県 | 消費生活の安定及び向上に関する条例 | | 消費生活審議会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) |
| 島根県 | 島根県消費生活条例 | 当事者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 関係者からの意見聴取・資料提出要求 |
| 岡山県 | 岡山県消費生活条例 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) | 消費者苦情処理委員会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) |

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|------|--------------------------------|-----------------------------------|------------|--|--|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 広島県 | 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 通常のあるせいで解決できなかったものについて知事が付託 | 当事者その他の関係人の出頭要求 |
| 山口県 | 消費生活の安定及び向上に関する条例 | 当事者その他関係者への資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決が困難と認めるものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料の提出・説明要求 |
| 徳島県 | 徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例 | | 消費生活審議会 | 解決が困難なとき、解決のため専門的・技術的判断等を必要とするとき知事が付託 | 当事者その他の関係者の出頭・資料提出要求(違反の場合公表) 調停案の受諾勧告 |
| 香川県 | 香川県消費生活条例 | 事業者及び関係者に対し、資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決が困難なとき当事者の同意を得て知事が付託 | 当事者及び関係者に対し、出頭・資料提出要求 調停案の受諾勧告 |
| 愛媛県 | 愛媛県消費生活条例 | 事業者又は関係者に対し、説明・資料提出要求(違反の場合公表) | 消費者苦情処理審査会 | 解決が困難なものについて知事が付託 | 調停案の受諾勧告 特に必要なものについて経過・結果の公表 |
| 高知県 | 高知県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決が困難なものについて当事者の同意を得て知事が付託 | 当事者その他関係者の出頭・資料提出要求 調停案の受諾勧告 |
| 福岡県 | 福岡県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決が著しく困難なとき、又は県民の消費生活に著しい影響を与えるものについて知事の付託 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 |
| 佐賀県 | 佐賀県民の安全安心な消費生活に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費者被害救済委員会 | 同種被害が多発しているもの、被害が重大なもの、その他適当なものについて知事が付託 消費者からの直接の申出も可能 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 付託時に概要、終了時に経過・結果の公表 |
| 長崎県 | 長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する資料の提出・説明要求(違反の場合公表) | 消費生活審議会 | 適切に処理をするため特に必要なとき知事が付託 | 事業者その他の関係者に対し、資料提出・説明要求(違反の場合公表) |
| 熊本県 | 熊本県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決困難なものについて知事が付託 | 関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) |

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|------|-------------------------|----------------------------------|------------|--|---|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 大分県 | 大分県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決が著しく困難なものについて知事が付託 | 事業者その他の関係者に対し、資料の提出・説明要求 |
| 宮崎県 | 宮崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | | 消費者苦情処理委員会 | 必要があると認めるとき知事が付託 | 当事者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 |
| 鹿児島県 | 鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 | 事業者その他の関係者への資料提出・説明要求(違反の場合公表) | 生活安定審議会 | 通常のアッセン等では解決できなかったものについて知事が付託 | 事業者その他の関係者に対する資料の提出・説明要求(違反の場合公表) |
| 沖縄県 | 沖縄県消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求(違反の場合公表) | 消費生活審議会 | 解決が困難であり、県民の消費生活に著しく影響を及ぼすものについて知事が付託 | 当事者その他の関係者に対し、資料の提出・説明要求(違反の場合公表) 必要があるときは苦情の概要・結果の公表 |
| 札幌市 | 札幌市消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求等 | 消費生活審議会 | 苦情の処理を円滑に行うために必要があると認めるとき市長が付託 | 当事者その他の関係者への出頭・資料提出要求(呼出しに応じない場合、事業者名等を公表) |
| 仙台市 | 仙台市消費生活条例 | 事業者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 解決することが困難で、かつ、広く市民の消費生活に影響が生じ、又は生ずるおそれがあるために必要があると認めるとき市長が付託 | 当事者への説明・資料提供要求(呼出しに応じない場合には勧告) 調停案受諾勧告 経過及び結果の公表 |
| 千葉市 | 千葉市消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する資料提出・説明要求 | 消費生活審議会 | 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあるとき又は解決が著しく困難であると認めるとき市長が付託 | 当事者への出席・資料提出要求(応じないときは勧告) 調停案の受諾勧告 付託時に概要を、終了時に経過・結果の公表 |
| 川崎市 | 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例 | | 消費者行政推進委員会 | | 結果の公表 |
| 横浜市 | 横浜市消費生活条例 | 事業者その他の関係者に対する説明・資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決することが困難な紛争について市長が付託 | (当事者及び関係者に対する説明・資料提出要求)* (経過・結果の公表)* |
| 新潟市 | 新潟市消費生活条例 | | 消費者苦情処理委員会 | 解決が著しく困難であるとき市長が付託 | 当事者その他の関係者に対し、出頭・資料提出要求(違反の場合、その旨、経過・事実及びさらに必要な場合には事業者名等を公表) |

| 自治体名 | 条例名 | 一般の苦情処理のツール | 苦情処理委員会等 | | |
|------|--------------------|--|-------------|--|--|
| | | | 名称 | 付託 | ツール |
| 静岡市 | 静岡市消費者保護条例 | 事業者その他の関係人に対する説明・資料提出要求 | 消費者苦情処理委員会 | 解決することができない苦情で、市民の消費生活に重大な影響を与え、又はそのおそれのあるものについて、市長が付託 | 付託時に概要を、終了時に経過・結果の公表 |
| 浜松市 | 浜松市民の消費生活の保護に関する条例 | | 条例上なし | | |
| 名古屋市 | 名古屋市消費生活条例 | 事業者その他の関係人に対する説明・資料提出要求 | 消費生活審議会 | 解決が困難であると認められるとき市長が付託 | |
| 京都市 | 京都市消費生活条例 | 事業者に対する報告・資料提出要求（違反の場合公表） | 消費生活審議会 | 必要があると認めるとき市長が付託 | 事業者は呼出しに応じる責務（関係当事者その他の関係人に対する出席・説明・資料提出要求）* |
| 大阪市 | 大阪市消費者保護条例 | 事業者に対する説明・資料提出要求 | 消費者保護審議会 | 必要があると認めるとき市長が付託 | 出頭しない事業者に対する指導・勧告（従わない場合事業者名等を公表）（当事者に対する出頭・関係書類等の提出要求）* |
| 堺市 | 消費者関連条例なし | | | | |
| 神戸市 | 神戸市民のくらしをまもる条例 | | 消費者苦情処理審議会 | 苦情相談の処理を円滑に行うため必要があると認めるとき市長が付託 | 当事者に対する出頭・資料提出要求 打切りの場合、事業者名等の公表 |
| 広島市 | 広島市消費生活条例 | 事業者その他の関係人に対する説明・資料提出要求 | 消費生活紛争調停委員会 | 解決することができないとき市長が付託 | 関係人への出頭要求 |
| 北九州市 | 北九州市消費生活条例 | 事業者その他の関係人に対する説明・資料提出要求等 | 消費生活審議会 | 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めらるものについて、その公正かつ速やかな解決を図るため、市長が付託 | （関係者に対する出頭・資料提出要求）* |
| 福岡市 | 福岡市消費生活条例 | 事業者その他の関係人に対する説明・報告・資料提出要求 事業者は協力する責務あり | 消費生活審議会 | 解決することが困難な紛争について市長が付託 | 事業者はあっせん等に誠実に協力する責務 事業者が呼出しに応じない場合は、事業者名等を公表 |

() * は規則における規定

(資料 22) 苦情処理委員会等への付託事案件数

| 年 度 | あつせん・調停件数 | 備 考 |
|-------|-----------|--|
| 平成 14 | 7 | 東京都(5)、熊本県・横浜市(各 1) |
| 15 | 7 | 東京都(3)、横浜市(2)、神奈川県・札幌市(各 1) |
| 16 | 9 | 東京都(3)、仙台市(2)、北海道・神奈川県・愛知県・横浜市(各 1) |
| 17 | 11 | 埼玉県・東京都・愛知県・仙台市(各 2)、岩手県・神奈川県・大阪府(各 1) |

*都道府県等の消費者行政の現況（平成 19 年 1 月内閣府国民生活局消費者調整課）より