

特定非営利活動法人青森県消費者協会
事例検討委員会

1 手続きの流れ

(1) 質問、照会等（お問い合わせ）

ア 資料提供等があり、相当と判断することのできる場合は、手続きを終了する。

イ 回答・資料提供がない、回答・資料提供はあるが不十分な場合

a 現状の資料で「申入」が可能と判断される場合には、「申入」に移行

b 回答・資料提供がなく、これを求める必要がある場合は再度のお問い合わせを行なう。

(2) 是正・改善等の申入

ア 相当と判断することができる改善がなされた場合には手続き終了

イ 回答がなされない場合、回答はあったが問題が改善しない場合

再度の申入れ、適格消費者団体と協議して差止請求訴訟を検討、手続き終了のいずれかの方法になる。

2 公表ルール

(1) 質問、照会等（お問い合わせ）

照会手続中は、照会の内容、回答等は全部非公開とする。

結果が出た後、

① 成果が上がった場合、上がらなかった場合を含め、原則として事業者名を除き、概要を公表する。

② 事案により公表しないことが相当であると判断する場合には公表しない。

③ 事業者の同意が得られた場合は事業者名も含めて公表する。

④ 「申入」に移行した場合は、照会段階の活動を公表する場合がある。

公表の時期：照会活動終了後若しくは手続き終了後

(2) 是正・改善等の申入

① 原則としてやりとり及び結果すべて公開・公表（回答からすでに改善がなされたと判断した場合も含む）但し、非公開を条件として開示した事項・資料で営業秘密に該当するものは非公開とする。

- ② 事案により公表しないことが相当と判断した場合には公表しない
(例：資料提供や回答がないためこれを求める要請をしたが、回答や開示資料により問題がなかった場合や、改善を求める要請をしたが回答によりすでに問題点が解消されていたことが判明したような場合)

公表時期：回答後若しくは手続き終了後

公表内容：申入の内容，経過，事業者からの回答内容，事業者名，成果が上がった時はその内容，成果が上がらなかった場合・回答がなかった場合はその事実