

ブランド110番・規程

< 目次 >

第1章総則.....	3
(目的).....	3
(本ADRの趣旨).....	3
(用語).....	3
第2章 ブランド110番の通則.....	3
(業務を行う日及び時間等).....	3
(業務運営).....	4
(裁定手続の代理人等).....	4
(裁定手続の非公開等).....	4
(守秘義務).....	5
(個人情報の取扱い).....	5
(不当な影響の排除).....	6
(通知).....	6
(資料の取扱い).....	6
第3章 ブランド110番 特別委員会.....	7
(設置及び組織).....	7
(委員の解任).....	7
(委員長等).....	7
(議事等).....	8
(書類の備置きに関する事務).....	8
(事務担当職員).....	8
第4章 手続実施者の候補者.....	8
(手続実施者の候補者).....	8
(手続実施者候補者名簿).....	9
第5章 裁定手続.....	9
第1節 裁定手続の実施の依頼等.....	9
(裁定手続の対象).....	9
(裁定手続の説明).....	10
(裁定手続の申立て).....	10
(申立ての受理又は不受理).....	11
(裁定手続の開始).....	12
(相手方に対する確認).....	12
(相手方の依頼).....	12
第2節 手続実施者.....	13

(手続実施者の選任)	13
(担当手続実施者の除斥)	13
(手続実施者の忌避)	14
(忌避調査委員会)	14
(手続実施者の辞任)	15
(手続実施者の解任)	15
(裁定手続実施)	15
第3節 裁定手続の進行	15
(手続期日及びその場所)	15
(当事者の主張及び準備)	16
(利害関係人の参加)	16
(裁定手続の進行方法)	16
第4節 裁定手続の終了	17
(和解の成立)	17
(申立ての取下げ及び終了の申出)	17
(和解が成立する見込みがない場合)	18
(裁定手続の終了)	18
第6章 手続実施記録等	18
(期日調書)	18
(手続実施記録)	19
(保存書類の管理等)	19
第7章 費用	20
(費用の種類)	20
(申立て費用)	20
(その他の費用)	20
(支払方法)	20
(費用の減額)	21
第8章 苦情処理	21
(苦情の取扱い)	21
(苦情処理委員会)	21
第9章 補則	21
(規程の公開等)	21
(規程に定めのない事項)	22
附則	22
< 補足資料 >	22

第1章 総則

(目的)

第1条

この規程は、一般社団法人日本流通自主管理協会（以下「協会」という。）の定款第3条第6項及び第13項に基づき、協会が行う次条第1項に規定する「ブランド110番」（以下「本ADR」という。）の実施体制、運営方法等に関する基本的事項及び手続的事項を定め、もって本ADRの円滑な運営に資することを目的とする。

(本ADRの趣旨)

第2条

本ADRでは、第3条に規定するブランド品（以下「ブランド品」という。）を購入した際、購入者と販売者との間に発生したブランド品の真贋に係る不安・懸念・疑義に由来する売買契約紛争（ただし、第21条各号に掲げる要件をすべて満たすものに限る。）について、専門的知見を有する手続実施者（第28条第1項に規定する手続実施者をいう。以下同じ。）が、中立公正な立場から、紛争の両当事者の主張及び意見を聞く等して、話し合いによる解決を試み、その解決に至らない場合には、和解案（第38条第5項に示す和解案を指す。）を提示して和解の成立を図る手続（以下「裁定手続」という。）を行う。

- 2 本ADRでは、ブランド品の商品特性を考慮し、当該ブランド品の真贋、若しくは当該ブランド品が権利者の知的財産権を侵害するか否か、若しくは当該ブランド品が並行輸入品の条件に合致するか否かを法的に明確化して解決を図るのではなく、協会が保有するデータ・情報等に基づいて、当事者の紛争解決努力を尊重しつつ、裁定を公正かつ適正に実施し、紛争当事者の納得のもと、紛争の実情に即した迅速な解決を図るものとする。
- 3 本ADRの「話し合いによる解決」を試みる際、手続実施者は、紛争の両当事者の納得を得る程度にデータ・情報の概略を開示するものの、その詳細については開示しない。また、書面による和解案では、データ・情報の開示は行わない。

(用語)

第3条

この規程において「ブランド品」とは、商標権等の知的財産権の所有者が付すマークや名称等が購入者の購買動機となりえる価値を持つように至った商品をいう。

また、「消費者」とは、消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項に規程する規定する「消費者」をいい、「事業者」とは、消費者契約法第2条第2項に規定する「事業者」をいう。

その他、使用する用語は、特別の定めのある場合を除くほか、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成16年法律第151号）において使用する用語の例による。

第2章 ブランド110番の通則

(業務を行う日及び時間等)

第4条

本ADRに関する問い合わせ・相談、及び手続の申立ての受付を行う日及び時間帯は、協会営業日の午前10時から午後6時までとする。

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に規定する休日、協会の夏季休

業日(8月13日から8月15日までの間)、年末年始(12月29日から1月4日までの日)、協会の定時総会開催日、その他協会が指定する日には、これらを行わない。

2 本ADRを行う事務所を協会事務局に置く。

(業務運営)

第5条

協会の代表理事(以下「代表理事」という。) は、本ADRを代表し、総理する。

2 代表理事は、本ADRの運営を、第3章に規定する「ブランド110番特別委員会」に行わせる。

(裁定手続の代理人等)

第6条

裁定手続については、弁護士及び法令により裁定手続上の行為をすることができる者でなければ、代理人となることができない。

2 前項の規定にかかわらず、特別委員会(第13条第1項の「特別委員会」をいう。以下同じ。) 委員長(第15条第1項に規定する「特別委員会委員長」をいう。以下同じ。) 又は手続実施者の選任後はその手続実施者が、特に必要があると認めるときは、次の各号に掲げる者を代理人とすることを許可することができる。

(1) 紛争当事者の権利利益の保護及び裁定手続の円滑な進行のために相当と認められる者

(2) 裁定手続の申立人(以下「申立人」という。) 又は相手方(第23条第3項第4号で規程する規定する「相手方」をいう。以下同じ。) が消費者個人の場合であって、三親等内の親族又は同居の親族

3 補佐人(前第2項各号のいずれかに該当し、申立人、若しくは相手方の主張等を補佐する人を指す。以下同じ。) は、特別委員会委員長又は手続実施者の選任後はその手続実施者の許可を得て、紛争の当事者又は代理人とともに手続期日に出席することができる。

4 補佐人は、出席した手続期日において、手続実施者の許可を得て陳述することができる。この場合において、その陳述は、紛争の当事者又は代理人が直ちに取り消さないときは、当該紛争の当事者又は代理人が自らしたものみなす。

(裁定手続の非公開等)

第7条

裁定手続は公開しない。ただし、手続実施者は、紛争の当事者の同意を得て、申立人の三親等内の親族又は同居の親族であって、相当と認める者の傍聴を許可することができる。

2 協会は、本ADRに関する研究又は研修の資料として、もしくは紛争の未然防止等に資する資料として活用するため、紛争の当事者の同意を得て、終了した裁定手続の概要(紛争の当事者及び関係者の氏名又は名称並びに事案の具体的内容が具体的に特定できないようにすることその他の紛争の当事者及び関係者の秘密の保持に配慮した措置を講じたものに限る。) を、協会ウェブサイトに掲載、もしくは印刷物の配布、その他の方法により公表することができる。

(守秘義務)

第 8 条

協会役員及び協会事務局職員（臨時的に任用された者を含む。）、手続実施者（第 28 条第 1 項に規定する「手続実施者」を言う。また、この条においては、第 19 条第 1 項に規定する「手続実施者の候補者」を含む。以下同じ。）、特別委員会の委員（第 13 条第 3 項に規定する「委員」をいう。以下同じ。）、苦情処理委員会の委員（第 52 条第 3 項に規定する苦情処理委員会の委員をいう。以下同じ。）、その他本 ADR の関係者は、正当な理由なく、事案の内容、裁定手続の経緯及び結果その他職務上知り得た事実を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

- 2 協会役員、手続実施者、特別委員会の委員、苦情処理委員会の委員及び事務担当職員（第 18 条第 1 項に規定する「事務担当職員」をいう。）は、その就任後速やかに、特別委員会委員長に対し、本 ADR の業務に関し知り得た秘密を漏らさないことを約する旨の誓約書を提出しなければならない。
- 3 協会は、裁定手続において、第三者への非開示を条件に提供された情報（以下、この条においては「非開示情報」という。）は、以下の場合を除き、本来の協会活動だけでなく、他の ADR 案件でも利用しない。
 - (1) 提供を受ける前に既に協会が所有していた場合
 - (2) 提供を受ける前に既に公知となっていた場合
 - (3) 提供を受けた後、協会の責によらずして公知となった場合
 - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を伴わずに適法に取得した場合
- 4 紛争の両当事者及びその代理人又は補佐人（以下、この条においては「紛争の両当事者等」という。）は、非開示情報については、当該情報の提供前に、その旨を手続実施者に告げるものとする。
- 5 紛争の両当事者等は、非開示情報を手続実施者に提供する場合は次の手段をとることができる。
 - (1) 非開示情報が紙媒体である場合は、必要最低限の情報を残し、又は墨消した写しを提供し、手続実施者には目視で確認すること及び複写を残さないことを依頼すること
 - (2) 非開示情報が電子媒体である場合は、前号同様、必要最低限の情報を紙媒体に印刷して提供し、手続実施者には目視で確認すること及び複写を残さないことを依頼すること
 - (3) 非開示情報が現物である場合、手続実施者に、目視で確認すること及び現物をその場で返却することを依頼すること

(個人情報の取扱い)

第 9 条

本 ADR に関して作成し、又は取得した個人情報の取扱いについては、この規程又は個人情報保護方針（協会「個人情報の取扱い基本方針」をいう。次項において同じ。）の定めるところによる。

- 2 個人情報の取扱いに関し、この規程及び個人情報保護方針の定めるところが異なる場合には、特別委員会委員長と個人情報管理責任者が協議し、代表理事の承認を得てこの規程又は個人情報保護方針のいずれの定めるところによるかを定める。

(不当な影響の排除)

第 10 条

協会役員は、手続実施者が裁定手続の実施に当たり独立して行う職務に関し、直接又は間接に命令もしくは指示又は不当な関与をしてはならない。

- 2 手続実施者は、裁定手続に関し、法令、この規程、その他の定めを遵守し、裁定手続の実施に当たっては、何人からも命令又は指示を受けず、中立性を保持しつつ公正にその職務を行わなければならない。
- 3 特別委員会委員長は、一方の当事者が協会の会員であるときは、紛争の両当事者との間で裁定手続を実施する契約を締結するまでに、当該一方の当事者に対し、前第 2 項の規定の趣旨について、説明しなければならない。
- 4 手続実施者は、協会役員、当事者、その他の者から不当な働きかけがあった場合は、特別委員会委員長に直ちに報告しなければならない。
- 5 特別委員会委員長は、前項に規定する報告を受けたときは、直ちに不当な働きかけをした者に対し、不当な働きかけをしないよう勧告するものとする。この場合において、不当な働きかけをした者が協会の会員であるときは、特別委員会委員長は、その旨を代表理事に報告するものとする。
- 6 特別委員会委員長が前項の規定による勧告を行ったにもかかわらず、なお、手続実施者に対して不当な働きかけがある場合は、特別委員会委員長は特別委員会の決議に基づき、裁定手続を終了するものとする。
- 7 特別委員会委員長は、協会役員及び協会事務局職員、特別委員会委員並びに手続実施候補者に対して、第 1 項から前項までの規定の趣旨について説明することその他の措置を講じて、公正な裁定手続が実施される体制の確保に努めるものとする。

(通知)

第 11 条

裁定手続に関する通知については、この規程の定めるところにより通知すべき事項を記載した書面を配達証明郵便に付して紛争の当事者に送付する方法により行うものを除き、当該書面を通常の取扱いによる郵便に付する方法、ファクシミリ、電子メール又は電話により行う。

- 2 紛争の当事者に対する通知のうち、通知すべき事項を記載した書面を配達証明郵便に付して紛争の当事者に送付する方法以外の方法により行うものは、その相手方 (電話による通知にあっては、通話者の氏名及び通知を受けるべき相手方との関係を含む。)、通知の内容、方法及び日時を記録しなければならない。

(資料の取扱い)

第 12 条

第 23 条第 4 項に規程する規定する資料、および第 36 条第 1 項に規程する規定する書面及びおよび第 36 条第 2 項に規程する規定する書類その他裁定手続に関し協会に提出されたの資料(以下本条および第 47 条において「提出資料」という。)のうち、書面及び電子データによる資料 (以下本条において「書面等資料」という。) は返却しない。ただし、当該書面等資料を提出した紛争の当事者 (以下本条および第 47 条ににおいて「提出者」という。) から返還の請求があったときは、第 34 条第 3 項に規程する規定する主任手続実施者は、写しあるいは電子データの別電子媒体への記録 (以下本条において「写し等」という。) を作成し、以後、当

該写し等を手続実施記録（第44第1項に規定する手続実施記録をいう。以下同じ。）の一部として保管し、当該書面等資料を返還する。

- 2 提出者からの資料が現物の場合は、当該提出者に返却するものとする。返却方法と返却時期については、提出者と主任手続実施者との相談により決定する。

第3章 ブランド110番 特別委員会

（設置及び組織）

第13条

協会は、本ADRの執行に関する重要事項の調査、審議及び決定を行うため、ブランド110番特別委員会（以下「特別委員会」という。）を設置する。

- 2 特別委員会は、4人以上の委員をもって組織する。
- 3 特別委員会の委員（以下この章において「委員」という。）は、弁護士、外部有識者、及び協会事務局正職員のうちから、代表理事が任命する。
- 4 禁固以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者は、前項の規定にかかわらず委員となる資格を有しない。
- 5 委員の任期は、任命の日から2年とし、再任を妨げない。
- 6 補欠で任命された委員の任期は前任者の残任期間とする。
- 7 本条第1項に規程する規定する「本ADRの執行に関する重要事項の調査、審議及び決定」とは、第23条第1項、第30条第5項、第33条、第50条、第51条第3項、第54条に規定する事項に関する調査、審議及び決定をいう。

（委員の解任）

第14条

代表理事は、委員が前条第4項の規定により委員となる資格を有しないこととなったときは、その委員を解任しなければならない。

- 2 代表理事は、委員が次の各号のいずれかに該当するときは、その委員を解任することができる。
 - (1) 心身の故障のため職務の執行に堪えられないと認められるとき
 - (2) 職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認められるとき
- 3 代表理事は、前項第2号の規定により委員を解任しようとするときは、あらかじめ、当該委員に弁明の機会を与えなければならない。

（委員長等）

第15条

特別委員会に委員長（以下「委員長」又は「特別委員会委員長」という。）を置く。

- 2 委員長は、委員の内から代表理事が任命する。
- 3 委員長は、特別委員会の事務を統括する。
- 4 この規程に定めるものの他、特別委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が特別委員会に諮って定める。
- 5 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、代表理事は、必要に応じ、委員の内から委員長の職務の全部又は一部を臨時に代理する者を指名するものとする。

(議事等)

第 16 条

特別委員会は、委員長が招集し、議長となる。

- 2 委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。この場合において、委員長は当該議事について書面をもって予めその意思を表示した委員がいるときは、その委員を会議に出席したものと見なすことができる。
- 3 委員会の議事は、出席者の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。
- 4 特別委員会の決議について特別の利害関係を有する委員は、議決に加わることができない。
- 5 前項の規定により議決に加わることができない委員の数は、第 1 項に規定する出席した委員の数に算入しない。
- 6 特別委員会の議事については、議事録を作成する。
- 7 前項各項に定めるもののほか、議事の手続その他特別委員会の運営に関し必要な事項は、特別委員会が定める。

(書類の備置きに関する事務)

第 17 条

特別委員会は、次の各号に掲げる書類を、本 A D R を行う事務所に備え置く。

- (1) 特別委員会の委員名簿
 - (2) 特別委員会議事録
 - (3) 手続実施者の候補者名簿
 - (4) 裁定手続に関する説明書
 - (5) 裁定手続申立書その他裁定手続に用いる書面の様式を表示する文書
 - (6) 裁定手続申立書受付簿
 - (7) 手続実施記録 (第 4 3 条に規定する期日調書を含む)
 - (8) その他本 A D R の実施に関し必要な書類
- 2 前項の各書類の記載事項及び様式、調整の方法並びに備置きに関し必要な事項は、この規程に定めるもののほか、特別委員会が定める。

(事務担当職員)

第 18 条

委員長は、事務担当職員 (協会事務局職員であって、特別委員会の事務を処理させるために委員長が任命する職員をいう。次項以下同じ。) を置くことができる。

- 2 事務担当職員は、委員長の指揮監督を受けて、この規程に定めるもののほか、委員長から指定を受けた事務を処理する。

第 4 章 手続実施者の候補者

(手続実施者の候補者)

第 19 条

協会は、次項に定めるところにより、裁定手続を行う手続実施者の候補者 (以下「候補者」という。) を確保する。

- 2 候補者は、次の各号に掲げる者のうちから、第 1 号に掲げる者 2 人、及び第 2 号に掲げる

者4人を含む6名以上10名以内の数を定めて特別委員会委員長が任命する。

- (1) 弁護士
 - (2) 協会事務局正職員であって、ブランド品に係る諸問題に関する消費者相談業務について4年以上の実務経験を有する者
 - (3) 本ADRに関し、特別の知識を有する者であって、裁定手続の手続実施者としてふさわしい者として代表理事が推薦した者
- 3 第13条第4項の規定は、候補者の資格について準用する。
- 4 候補者の任期は、任命の日から2年とし、再任を妨げない。

(手続実施者候補者名簿)

第20条

委員長は、候補者の氏名その他特別委員会が別に定める事項を記載した候補者の名簿(当該名簿に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下「候補者名簿」という。)を作成し、本ADRを行う事務所に備え置く。

- 2 委員長は、候補者について、前条第3項において準用する第13条第4項に規定する事由の有無を定期的に、及び随時確認し、その結果に基づき候補者名簿の変更その他の必要な措置を講じるものとする。

第5章 裁定手続

第1節 裁定手続の実施の依頼等

(裁定手続の対象)

第21条

ブランド品の真贋にかかわる不安・懸念・疑義に由来する売買契約紛争の当事者は、次の各号に掲げる要件を満たす場合は、裁定手続の申立てをすることができる。

- (1) 申立人は、事前に「消費者Q & Aセンター」(協会事務局に設置されたフリーダイヤル、協会代表電話及びメールによる相談・問い合わせ窓口をいう。)で次号に[規程する規定する](#)相談(以下「申立ての相談」という。)を受けていること。
- (2) 前号の「申立ての相談」とは、第2条第1項の売買契約紛争に係る裁定手続に関する相談をいい、~~「消費者Q & Aセンター」において、本ADRにおいてでの申立てをする意思を有している~~ことを条件に、[「消費者Q & Aセンター」において、本ADRの制度説明を受けること等を指す。](#)~~なお、申立て人が消費者の場合は、協会業務としての消費者相談の結果、本ADRでの申立て意思を有するに至った場合に受ける本ADRの制度説明等も含むものとする。~~
- (3) 申立人の氏名及び連絡先が明らかで、相手方が特定でき、現存し、かつ連絡先が明らかであること
- (4) 紛争の原因が、ブランド品の真贋に係る不安・懸念・疑義に由来していること
- (5) 申立人が「ブランド品の真贋に係る不安・懸念・疑義」の理由を説明できること
- (6) 申立て案件の対象となっている商品について、協会に裁定の根拠となり得るデータ・情報の蓄積のあること、あるいは調査等により、そのようなデータ・情報の入手の可能性が高いこと
- (7) 申立て案件の対象となっている商品の提出が可能であること

- (8) 申立て1案件につき、対象となるブランド品は1個であること
- (9) 紛争の両当事者が、個人にあってはその居住地、法人・団体にあってはその本社（本部）所在地が日本であること
- (10) 申立て案件に関連し、相手方に対して訴訟を起こしていないこと、もしくは相手方より訴訟を起こされていないこと

（裁定手続の説明）

第22条

特別委員会は、紛争の両当事者との間で裁定手続を実施する契約を締結するまでに、当該紛争の当事者に対し、次の各号に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して、説明しなければならない。

- (1) 第28条に規定する手続実施者の選任に関する事項
 - (2) 第46条から48条に規定する費用に関する事項
 - (3) 裁定手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
 - (4) 裁定手続において陳述される意見もしくは提出され若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載されている紛争の当事者又は第三者の秘密の取扱いの方法
 - (5) 紛争の当事者が裁定手続を終了させるための要件及び方式
 - (6) 手続実施者が裁定手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該手続を終了し、その旨を紛争の当事者に通知すること
 - (7) 紛争の当事者間に和解が成立した場合には、合意書（第39条第1項に規定する合意書をいう。以下同じ。）を作成すること及び合意書の作成者、通数その他当該合意書の作成に係る概要
- 2 特別委員会は、前項の規定による説明をしたときは、紛争の当事者から説明を受けた旨を記載した書面（ファクシミリ装置又は電子メールにより送信される通信内容の記録を含む。）を受け取るよう努めるものとする。
- 3 特別委員会は、前項の書面の受取りに代えて、電話により、紛争の当事者から、第1項の規定による説明を受けた旨を聴取することができる。この場合においては、聴取の内容及び年月日を記録するものとする。

（裁定手続の申立て）

第23条

ブランド品の販売者もしくは購入者との紛争解決を望む者、その他これらに準ずる者として特別委員会委員長が認めた者は、第21条に定める要件を満たす場合は、裁定手続の申立てをすることができる。

- 2 第1項の申立ては、裁定手続申立書（以下「申立書」という。）を特別委員会に提出しなければならない。
 - 3 「申立書」には、次の各号に掲げる事項を記載しなければならない。ただし、第1号及び8号に規定する事項については、申立ての相談を受ける手続実施者候補者が、申立人からその内容を聞き取り記載することができる。
- (1) 協会での事前の申立ての相談年月日
 - (2) 申立人の区分（消費者か事業者か）
 - (3) 申立人が消費者の場合は、氏名、住所、及び連絡先、申立人が事業者の場合は、代表者役職名、代表者氏名、本社住所、代表電話番号、連絡担当者所属、同氏名、同連絡先、その他事業者に係る情報

- (4) 相手方の氏名又は名称、住所及び連絡先、その他相手方に係る情報
 - (5) 代理人又は補佐人を選任したときは、その者の資格（代理人が弁護士又は法令により裁定手続上の行為をすることができる者でない場合にあっては当該代理人と申立人との関係を含む。）その氏名、住所、及び連絡先
 - (6) 申立人と相手方間の当該案件に関連した訴訟の有無
 - (7) 申込金返金先銀行口座情報
 - (8) 申立ての趣旨及び紛争の要点
 - (9) その他、申立ての相談を受ける手続実施者候補者が必要だと考える事項
- 4 「申立書」には、次に掲げる資料を添付しなければならない。
- (1) 紛争の対象となっている商品の現物
 - (2) 対象商品に係り、必要とされる情報（ブランド名、アイテム名、型番があるときは型番、購入又は販売年月日、購入又は販売店舗住所（インターネット販売の場合はその URL 購入証明書又は販売証明書等）
 - (3) 代理人を選任したときは、その権限を証する書面（代理人が弁護士又は法令により裁定手続上の行為をすることができる者以外の者であるときは、申立人との関係を証する書面を含む。）
 - (4) 前2号に掲げるもののほか、申立てに係る裁定手続の実施に関し参考となる資料

（申立ての受理又は不受理）

第24条

委員長は、適切な申立てがなされたときは、本条第3項及び第4項各号のいずれかに該当する場合を除き、これを受理する。

- 2 申立てがこの規程に従っていないものである場合には、委員長は、相当の期間を定め、その期間内に補正すべきことを求めるものとする。ただし、その不備が速やかに補正することができるものであると認めるときは、当該申立てを受理した上で、相当の期間内に補正させることができる。
- 3 申立てがこの規程に違反し、かつ、その不備が補正できないものであるとき又は前項本文の規定により補正を求めた場合において補正がされないときは、委員長はこれを受理しない。
- 4 前項に定める場合のほか、申立てが次の各号のいずれかに該当するときは、これを受理しない。
 - (1) 申立てが不当な目的によるものであり、これを受理することが本ADRの趣旨に反すると判断されるとき
 - (2) 申立てに係る事案がその性質上裁定手続を行うのに適さないと認めるとき
 - (3) 申立ての対象となる商品に関し、裁定手続を行うに足るデータ及び情報を協会が保有していない、あるいは、調査により入手できる可能性が低いと認めるとき
- 5 委員長は、「申立書」を受け付けたときは、速やかに、申立ての要件の具備及び前項各号に規定する事由の有無を審査し、申立てを受理するか又は受理しないかを決定する。
- 6 委員長は、前項の決定を行うに際し、次の各号のいずれかに該当するときは、特別委員会に諮り、受理するか又は受理しないかを決定するものとする。
 - (1) 裁定の対象となっているブランド商品に関し、その商品種別の如何を問わず、紛争の両当事者以外の者が、真贋を巡って係争中もしくは提訴準備中であるとの情報を得ているとき

(2) 委員長の判断により特別委員会での審議が必要だと判断するとき

- 7 委員長は、申立てを受理するか又は受理しない旨の決定をしたときは、速やかに、申立人に対し、決定の内容（申立てを受理しない旨の決定にあつてはその理由の要旨を含む。）及びその年月日を記載した書面を配達証明郵便に付して送付する方法により通知する。
- 8 委員長は、申立てを受理しない旨の決定をしたときは、申立人に対し、「申立書」及び「申立書」に資料として添付した当該ブランド品の現物等を前項の書面とともに送付して返還する。

（裁定手続の開始）

第25条

裁定手続は、裁定手続の申立てを受理し、その旨の通知を申立人に行った時に開始する。

（相手方に対する確認）

第26条

委員長は、申立てを受理したときは、速やかに、相手方に対し、申立てに応じて裁定手続の実施を依頼するか否かを確認するため、その意思について照会する書面を配達証明郵便に付する方法により送付する。

- 2 前項の書面には、その受領後14日以内に、申立てに応じて裁定手続の実施を依頼するか否かについて回答を求める旨を記載するとともに、次条第1項の裁定手続依頼書、第22条第1項に規定する説明事項を記載した書面及び申立書の写し又は申立ての概要を記載した書面を添付する。
- 3 委員長は、第1項の書面を送付する前に、相手方に対し、電話等により当該書面を送付する旨及びその趣旨を説明するよう努める。
- 4 委員長は、相手方が申立てに応じて裁定手続の実施を依頼することを促すこと等により、裁定手続が円滑に進行するよう努めるものとする。
- 5 相手方が裁定手続の実施を依頼しない旨の回答をしたとき、又は第2項に規定する期間内に回答をしないとき、又は第1項の配達証明郵便の受領がなされないとき、裁定手続は終了する。
- 6 前項の規定により裁定手続が終了したときは、委員長は、裁定手続が終了した旨、その理由及び年月日を記載した書面を作成し、速やかに申立人に対し配達証明郵便に付して送付する方法により通知する。
- 7 第24条第8項の規定は、本条第5項の規定により裁定手続が終了した場合に準用する。この場合において、「申立てを受理しない旨の決定をしたとき」とあるのは「第5項の規定により裁定手続が終了したとき」と読み替える。

（相手方の依頼）

第27条

相手方は、裁定手続の実施を依頼する旨を記載した裁定手続依頼書を特別委員会に提出する方法のほか、ファクシミリ、電子メール又は電話により裁定手続の実施を依頼することができる。

- 2 委員長は、電話により裁定手続の実施の依頼を受けたときは、通話者の氏名及び相手方との関係並びに電話により裁定手続の実施の依頼を受けた旨及びその年月日を記録しなければならない。

第2節 手続実施者

(手続実施者の選任)

第28条

特別委員会委員長は、申立て案件ごとに、相手方から裁定手続の実施の依頼を受けた後、候補者名簿に記載されている者のうちから、当該案件に係る裁定手続の実施を担当する手続実施者(以下「手続実施者」という。)を、弁護士1人以上を含む2人以上4人以下選任する。

- 2 紛争の当事者の一方に、協会会員が含まれる場合は、第19条第2項第2号に該当する者は手続実施者とする事はできない。ただし、紛争の両当事者の事前の承認がある場合はこの限りではない。
- 3 前項において、紛争の両当事者の事前の承認がない場合は、手続実施者は弁護士1人以上を含み、第19条第2項第2号に該当する者を含まない~~24~~人以上4人以下で構成するものとする。
- 4 前項において、手続実施者の求めに応じて、第19条2項2号に該当する者が、手続実施者が手続を実施する際に必要な知識等を参考意見として述べるために、参考人として手続に参加することを妨げない。
- 5 委員長は、手続実施者として、当該案件の裁定手続を行うにふさわしい者であって、その公正性に疑いを生じさせるおそれのないものを選任しなければならない。
- 6 当事者の一方又は双方から、特定の者(候補者名簿に記載されている者に限る。)を手続実施者に選任することを希望する旨の申出があったときは、これを尊重して選任する。
- 7 手続実施者として選任された候補者は、特別の支障がある場合を除き、受任を拒んではない。
- 8 委員長は、手続実施者に対し、裁定手続の実施を委嘱する。
- 9 委員長は、手続実施者の選任後遅滞なく、紛争の当事者に対し、手続実施者の氏名を通知しなければならない。
- 10 委員長は、第35条第1項の規定により決定した第一回の手続期日を通知しなければならない。
- 11 委員長は、手続実施者に欠員を生じたときは、直ちに補充しなければならない。
- 12 委員長の職にある者は、手続実施者となることができない。

(担当手続実施者の除斥)

第29条

手続実施者の候補者は、次の各号のいずれかに該当するときは、申立てに係る案件の裁定手続について、手続実施者となることができない。

- (1) 候補者又はその配偶者若しくは配偶者であった者が当該案件の紛争の当事者であるとき、又は当該案件について当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき
- (2) 候補者が紛争の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族であるとき、又はあったとき
- (3) 候補者が紛争の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人であるとき
- (4) 候補者が当該案件について証人又は鑑定人となったとき
- (5) 候補者が紛争の当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあったとき

- (6) 候補者が当該案件に係る「申立ての相談」を担当した者であったとき
- (7) 候補者が当該案件について仲裁判断に関与したとき
- 2 特別委員会委員長は、選任を予定する候補者に対し、あらかじめ、前項各号に規定する事由がないことを確認しなければならない
- 3 前項の規定による確認は、委員長が選任を予定する候補者に対し、口頭で第1項各号に規定する事由の有無について聞き取る方法により行う。
- 4 手続実施者は、第1項各号のいずれかに該当することとなったとき又はその惧れがあると思料するときは、直ちに委員長にその旨を報告しなければならない。

(手続実施者の忌避)

第30条

紛争の当事者は、手続実施者に裁定手続の公正な実施を妨げる惧れがある事由があるときは、その事由を記載した書面を特別委員会に提出して、当該手続実施者の忌避を申し出ることができる。ただし、手続期日においては、手続実施者に対し、口頭で申し出ることを妨げない。

- 2 手続実施者は、裁定手続の公正な実施を妨げる惧れがある事実があるときは、遅滞なく、これを紛争の当事者に開示するとともに、開示した旨を特別委員会委員長に報告しなければならない。
- 3 紛争の当事者は、前項の規定による開示を受けた場合において、その日から原則として14日以内の特別委員会委員長が指定する日を経過したときは、やむを得ない事由がある場合を除き、開示を受けた事実に基づいて忌避を申し出ることができない。
- 4 特別委員会委員長は、忌避の申出があったときは、速やかに、次条第1項に規定する忌避調査委員会を設置し、忌避の原因の有無について調査審議させ、その結果を特別委員会に報告させるものとする。
- 5 特別委員会は、前項の規定による報告に基づき、忌避の申出に係る手続実施者に忌避の原因があるかどうかについて審査し、当該申出に理由があるか否かの決定をする。
- 6 特別委員会委員長は、前項の決定がされたときは、速やかにその内容を紛争の当事者に通知しなければならない。

(忌避調査委員会)

第31条

忌避調査委員会は、忌避の申出に係る手続実施者に忌避の原因があるかどうかを調査審議する。

- 2 忌避調査委員会は、委員2人以上3人以内をもって組織する。
- 3 忌避調査委員会の委員(以下この条において「委員」という。)は、特別委員会委員(忌避の申出に係る担当手続実施者であるものを除く。)のうちから、特別委員会委員長が指名する。
- 4 忌避調査委員会にその委員長(以下「忌避調査委員長」という。)を置き、委員の互選によってこれを定める。
- 5 忌避調査委員長は、忌避調査委員会の事務を統括する。
- 6 忌避調査委員会は、その委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 7 忌避調査委員会の議事は、会議に出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、忌避調査委員長の決するところによる。
- 8 忌避調査委員長は、第1項の調査審議が終了したときは、速やかに、その結果を特別委員

会に報告しなければならない。

9 忌避調査委員会は、前項の規定による報告をしたときに解散する。

(手続実施者の辞任)

第 3 2 条

手続実施者は、正当な理由があるときは、委員長の承認を得て辞任することができる。

(手続実施者の解任)

第 3 3 条

委員長は、手続実施者が次の各号のいずれかに該当するときは、特別委員会の決議に基づき、これを解任する。

- (1) 第 2 9 条第 1 項各号に規定する事由があるとき
 - (2) 忌避の申出に理由があると認めるとき
 - (3) 心身の故障のため、職務の執行に支障があり、又はこれに堪えないと認めるとき
- 2 手続実施者が前項第 1 号又は第 3 号に該当するかどうかの判断は、委員長が事実関係の調査(当該担当手続実施者からの聞き取りによるものを含む。) をして行うものとする。

(裁定手続実施)

第 3 4 条

裁定手続は、2 人以上 4 人以下の手続実施者をもって行う。

- 2 和解案の策定を含む手続の実施は、手続実施者の全員一致をもって行う。
- 3 委員長は手続実施者の中から主任手続実施者(以下「主任」という。) 1 名を指名する。
- 4 主任は、裁定手続に関し、手続期日(第一回の手続期日を除く。) の指定及び手続期日における指揮を行うほか、裁定手続を効率的に行うため、必要に応じ期日外において、紛争の当事者に対しその準備の求めを行う。

第 3 節 裁定手続の進行

(手続期日及びその場所)

第 3 5 条

第一回の手続期日は、委員長が、紛争の当事者及び手続実施者の日程を調整し、決定する。

- 2 第二回以降の手続期日は、委員長において、緊急を要する場合を除き、遅くとも手続期日の 7 日前までに紛争の当事者に通知しなければならない。ただし、手続期日においては、主任は、紛争の両当事者及び手続実施者のスケジュールを調整した上で、できるだけ早い日を次回の手続期日として指定し、委員長による通知に代えて、その場で、自ら口頭で指定した手続期日の日時その他必要な事項を告げることができる。
- 3 手続期日の開催場所は、原則として本 A D R 事務所で行う。ただし、委員長は、紛争の両当事者のいずれかからの申出があり、紛争の両当事者が合意した場合は、期日において、第三者への情報漏えいを防ぐことの出来る場所で開催することを認める。
- 4 手続期日は、紛争の当事者双方が出席して開催する。
- 5 裁定手続は、相当な理由がある場合を除き、3 回以内の手続期日において終了するものと

する。

(当事者の主張及び準備)

第36条

主任は、相手方に対し、第一回の手続期日の前に、裁定手続の申立てに対する主張及び意見を記載した書面の提出を求めることができる。

- 2 主任は、紛争の当事者に対し、その主張を明確にし、又は紛争の解決に必要な書類その他の資料を補充することを求めることができる。

(利害関係人の参加)

第37条

主任は、相当と認めるときは、紛争の当事者の同意を得て、裁定手続の結果に利害関係を有する者(第43条第2項において「利害関係人」という。)を裁定手続に参加させることができる。

(裁定手続の進行方法)

第38条

主任は、手続期日において、紛争の当事者から提出された申立書及び資料を参酌し、自発的な紛争解決に至るよう努めるものとする。

- 2 主張は、書面又は手続期日における口頭によるものとする。
- 3 裁定手続は、紛争の当事者の双方を同席させて行う。ただし、主任は、必要と認めるときは、交互面接方式(紛争の一方の当事者を一時離席させた状態で、紛争の他方の当事者からその主張及び意見を聞き、次いで、当該紛争の他方の当事者を一時離席させた状態で、当該紛争の一方の当事者からその主張及び意見を聞くことを、必要な範囲で繰り返す方式をいう。)により行うことができる。
- 4 主任は、手続期日において、申立人及び相手方の順に主張及び意見を聞き、必要に応じて、和解案を示す等して裁定手続を進めるものとする。
- 5 主任は、紛争の当事者が申立てに係る紛争を自発的に解決することが困難であるが、なお和解成立の可能性があると認めるときは、和解案(紛争の当事者双方の衡平に配慮し、一切の事情を見て、当該紛争の当事者双方の申立ての趣旨に反しない限度で、主任が、当該紛争の解決のために作成する最終の和解案をいう。以下同じ。)を作成し、手続期日において、これを紛争の当事者に提示することができる。
- 6 紛争の当事者は、前項の和解案の提示を受けたときは、その提示を受けた手続期日終了後14日以内に委員長又は主任に対し、同意又は不同意のいずれかの意思の表示をしなければならない。この場合において、紛争の当事者が14日以内に意思の表示をしないときは、不同意の意思を表示したものとみなす。
- 7 前項に規定する意思の表示は、その内容を記載し、その意思表示の日時を記し、署名をした書面を郵便、または期日においては主任に手渡しする方法により行う。
ただし、紛争の当事者が事業者である場合は、原則として当該事業者の代表権のある者が署名するものとする。
- 8 紛争の当事者双方が和解案に同意する旨の意思の表示を書面にて行った場合には、その最後の意思の表示が到達した時に紛争の当事者間に和解が成立したものとみなす。

第4節 裁定手続の終了

(和解の成立)

第39条

手続実施者は、裁定手続において紛争の当事者間に和解が成立したときは、合意書(和解の内容及び成立の年月日を記載した書面をいう。以下この条において同じ。)を作成し、署名し、又は記名押印するものとする。

なお、手続期日において和解が成立したときは、手続実施者の署名又は記名押印に加えて、両当事者も合意書に署名又は記名押印するものとする。

作成すべき合意書の通数は、紛争の当事者の数に一を加えた数とする。

- 2 前項本文の規程にかかわらず、紛争の両当事者が共に事業者である場合、又は紛争の一方の当事者が事業者であり、主任がその必要性を判断した場合は、紛争の両当事者は一堂に会し、手続実施者は作成した合意書の内容を読み聞かせ、両当事者が相互に同意したことを確認した後、両当事者が署名した合意書に署名し、又は記名押印するものとする。
- 3 委員長は、紛争の両当事者に対し、第1項若しくは前項の合意書を直接交付し、又は配達証明郵便に付する方法により送付する。この場合、和解成立を証するため、第1項なお書及び前項の場合を除き、第1項の合意書に加え、当事者の署名がなされた前条第7項に規定する書面の写しを交付あるいは同封するものとする。
- 4 裁定手続は、前項の規定により紛争の当事者に合意書を交付し、又は送付したときに、終了する。

(申立ての取下げ及び終了の申出)

第40条

申立人が申立てを取り下げようとするときは裁定手続申立ての取下書を、相手方が裁定手続の終了を申し出ようとするときは裁定手続終了の申出書を、それぞれ特別委員会に提出しなければならない。ただし、手続期日においては、主任に対して口頭で行うことを妨げない。

- 2 前項の取下書又は申出書には、次の各号に掲げる事項を記載しなければならない。
 - (1) 当事者の氏名又は名称及び住所(代理人又は補佐人を選任したときは、その者の資格、氏名及び住所を含む。)
 - (2) 紛争の内容
 - (3) 申立ての取下げ又は裁定手続の終了の申出の理由
- 3 委員長は、前項の書面を受領したときは、速やかに、紛争の当事者に対し、裁定手続を終了した旨及びその年月日を記載した書面を配達証明郵便に付する方法により送付しなければならない。
- 4 手続期日において口頭により申立ての取下げ又は裁定手続の終了の申出がされたときは、主任において、紛争の当事者に対し、その場で、口頭により裁定手続が終了した旨の通知をすることができる。この場合においては、主任は、委員長に対し、遅滞なく、裁定手続が終了した旨、その理由及び年月日を報告しなければならない。
- 5 第3項の規定は、委員長が前項の規定による報告を受けた場合に準用する。この場合において、「前項の書面を受領した」とあるのは「主任から裁定手続が終了した旨の報告を受けた」と、「配達証明郵便」とあるのは「通常取扱いによる郵便」とそれぞれ読み替える。

(和解が成立する見込みがない場合)

第41条

主任は、次の各号のいずれかに該当する場合には、紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、速やかに、決定をもって裁定手続を終了させるものとする。

- (1) 紛争の一方の当事者が正当な理由なく手続期日に欠席したとき
 - (2) 紛争の一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき
 - (3) 紛争の一方又は双方の当事者が和解案に同意しなかったとき
 - (4) 直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、事案の性質、紛争の当事者が置かれている状況等に鑑み、裁定手続を続行することが、紛争の当事者の一方又は双方に対し、和解が成立することにより通常得られることとなる利益を上回る不利益を与える蓋然性があると主任が判断したとき
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断すべき事情があると主任が判断したとき
- 2 前項の規定により裁定手続が終了したときは、主任は、速やかに、委員長に対し、その旨を書面により報告しなければならない。
 - 3 前項の規定により報告を受けた委員長は、和解が成立する見込みがないものとして裁定手続を終了した旨、その事由及び年月日を記載した書面を作成し、速やかに当事者に対し配達証明郵便に付して送付する方法により通知しなければならない。

(裁定手続の終了)

第42条

裁定手続は、前三条の規定による場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合に、終了する。

- (1) 申立てに係る事案が和解に適さないと主任が判断したとき
 - (2) 紛争の当事者が不当な目的で裁定手続の申立てをし、又は依頼をしたと主任が判断したとき
 - (3) 紛争の当事者の一方又は双方が主任の指揮に従わないため、裁定手続の実施が困難であると主任が判断したとき。
- 2 前条第2項及び第3項の規定は、主任が前項の規定により裁定手続を終了した場合に準用する。この場合において、前条第3項中「和解が成立する見込みがないものとして」とあるのは「第42条第1項の規定により」と読み替える。

第6章 手続実施記録等

(期日調書)

第43条

主任は、手続期日ごとに期日調書を作成し、これに署名し、又は記名押印しなければならない。

- 2 前項の期日調書には、手続期日の日時及び場所、出席した紛争の当事者の氏名(代理人又は補佐人が出席したときはその氏名を含む。)、利害関係人が手続期日に参加した場合にあってはその者の氏名又は名称及び手続実施者の氏名並びに実施した手続の経過の概要を記載する。

(手続実施記録)

第 4 4 条

特別委員会は、裁定手続ごとに、次の事項を記録した手続実施記録（以下この条及び次条において「手続実施記録」という。）を作成し、当該裁定手続が終了した日から 10 年間保存する。

- (1) 紛争の当事者から依頼を受けて裁定手続を実施する契約を締結した年月日
 - (2) 当事者の氏名又は名称（代理人又は補佐人を定めたときはその氏名を含む。）
 - (3) 手続実施者の氏名
 - (4) 裁定手続において請求がされた年月日及び当該請求の内容
 - (5) 裁定手続の実施の経緯
 - (6) 裁定手続の結果（裁定手続の終了の理由及び年月日を含む。）
 - (7) 裁定手続において和解が成立したときは、その内容
- 2 前条に規定する期日調書は、手続実施記録の一部とする。
 - 3 手続実施記録は、主任が作成し、委員長が承認する。ただし、委員長は、本 A D R の円滑な遂行のため適当と認めるときは、事務担当職員に手続実施記録の作成を命ずることができる。
 - 4 手続実施記録は、これに含まれる紛争の当事者及び第三者の秘密を保持するため、施錠することができる保管庫等の保管設備に保管し、及び電磁的記録が保存された電子計算機に備えられたファイルその他これに準ずる方法への不正なアクセスを防止する措置を講じる。
 - 5 特別委員会は、紛争の当事者から提出された資料を手続実施記録の付属書類として保管する。

(保存書類の管理等)

第 4 5 条

手続実施記録（前条第 2 項の期日調書及び第 5 項に規定する付属書類を含む。以下この条において同じ。）に記録された情報は、第 7 条第 2 項の規定により研究又は研修の資料として活用し、又は公表する場合を除き、すべて秘密とする。

- 2 手続実施記録の管理責任者を委員長とする。
- 3 委員長は、事務担当職員を手続実施記録の取扱責任者とすることができる。この場合においては、事務担当職員は、委員長の指揮監督を受けて手続実施記録の保管に関する事務を担当する。
- 4 手続実施記録は、文書にあっては施錠のできる保管庫に保管し、電磁的記録にあっては当該記録のアクセス制御に係るパスワードを設定し、当該保管庫及びその鍵並びに電磁的記録及びそのパスワードは、いずれも委員長が管理する。
- 5 代表理事、協会事務局職員又は手続実施者（候補者を含む。）が手続実施記録を閲覧し、又は貸出しを受けるには、あらかじめ委員長の指定を受け、又は個別に委員長の許可を得なければならない。
- 6 手続実施記録の全部又は一部を本 A D R を行う事務所外に搬出するについては、搬出者、搬出する記録並びに搬出及び返還の日時を記録にするものとする。
- 7 保存期間を経過した手続実施記録は、委員長において、文書の記載事項が判読できないように裁断し、又は電磁的記録には無効情報を上書きする等の方法により記録された情報が復元できない措置を講じ、当該記録を完全に消去する方法により廃棄するものとする。

第7章 費用

(費用の種類)

第46条

紛争の申立人から徴収する料金は、申立て費用、及びその他の費用とする。

(申立て費用)

第47条

申立人は、申立て費用として以下のように、原則として現金で納付しなければならない。

申立人	相手方	申立て費用(税別)
消費者	消費者及び事業者	1万円
事業者	消費者	5万円
	事業者	15万円

- 2 前項の規定により納付された申立て費用は、申立てを受理した以後は返還しない。
- 3 申立て費用は、裁定手続の申立てが受理されなかったときは、申立人に対し、その全額を返還する。ただし、返還の際、金融機関の振込手数料は申立人の負担とする。
- 4 第24条第8項に[規程する規定する](#)書面及びブランド品等の添付資料の返還のための送料は申立人の負担とする。
- 5 第12条における提出資料を提出者に返却する場合の送料は、当該提出者の負担とする。

(その他の費用)

第48条

裁定手続に要する外部調査、通訳、翻訳、手続実施者の旅費、日当及び宿泊費、その他の費用については、手続実施者が暫定的に申立人又はその相手方の負担額及び負担割合を定め、各当事者はそれに従って、特別委員会に諸費用を納付しなくてはならない。

- 2 手続実施者は、前項に規定する費用について、予め当事者に概算額及び積算内容を提示し、その内容について当事者から同意を得なければならない。
- 3 手続実施者は、裁定手続が終了するときに当事者の置かれた状況、事案の性質その他の事情を勘案して、これらの費用について当事者の負担額及び負担割合を変更することができる。

(支払方法)

第49条

本ADRに係る費用の納付は申立て費用を除き、協会の指定する金融機関の預金口座へ振り込むことによって行う。申立て費用については、原則として、現金をもって納付しなければならない。ただし、あらかじめ協会が指定する金融機関の預金口座へ振り込むことを妨げない。金融機関に振り込み際、その手数料は納付者の負担とする。

- 2 申立人が前項のただし書の規定により申立て費用を協会が指定する金融機関の預金口座への振り込むことによって納付したときは、遅滞なく、これを証する書面を委員長に提示するものとする。

(費用の減額)

第50条

委員長は、事案の内容、申立人の置かれている状況その他一切の事情を考慮して、特別委員会に諮り申立て費用の一部を減額することができる。

第8章 苦情処理

(苦情の取扱い)

第51条

裁定手続に関して苦情のある者は、その概要を記載した苦情申出書を特別委員会に提出して苦情の申出をすることができる。

- 2 特別委員会委員長は、前項の苦情申出書を受け付けたときは、次条第1項に規定する苦情処理委員会を招集し、その苦情に係る事情の調査及び苦情処理の方法の審議を行わせ、その結果を特別委員会に報告させるものとする。
- 3 特別委員会は、前項の規定による報告を受けたときは、当該報告に基づき苦情処理の方法について審議し、決定する。
- 4 特別委員会委員長は、前項の規定による決定の定めるところに従い苦情を処理し、その結果を苦情の申出をした者に書面又は口頭により通知しなければならない。

(苦情処理委員会)

第52条

代表理事は、裁定手続に関する苦情の調査及び苦情処理の方法を審議させるため苦情処理委員会を設置する。

- 2 苦情処理委員会は、委員2人をもって組織する。
- 3 苦情処理委員会の委員(以下この条において「委員」という。)は、特別委員会の委員の中から代表理事が任命する。
- 4 苦情処理委員会にその委員長(以下「苦情処理委員長」という。)を置き、委員の互選によってこれを定める。
- 5 苦情処理委員長は、会務を総理する。
- 6 苦情処理委員会は、すべての委員が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
- 7 苦情処理委員会の議決は、委員の過半数で決することとし、可否同数のときは、苦情処理委員長が決する。
- 8 苦情処理委員会は、前条第2項の規定により招集されたときは、苦情に係る事情を調査した上、苦情処理の方法について審議し、決定する。
- 9 苦情処理委員長は、前項の規定による決定がされたときは、速やかに、特別委員会に対し、同項に規定する調査の結果及び決定に係る苦情処理の方法を報告しなければならない。

第9章 補則

(規程の公開等)

第53条

この規程は、本ADRを行う事務所に備え置き、来訪した者の求めに応じ、これを閲覧させるほか、協会のホームページに掲載する方法により公表する。

- 2 特別委員会は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第11条第2項の規定に基づき、認証紛争解決事業者である旨並びに本ADRの内容及びその実施方法を記載した書面を本ADRの事務所に備え置く。

(規程に定めのない事項)

第54条

この規程に定めるもののほか、裁定手続の実施に当たって必要な事項は、代表理事の承認を得て、特別委員会において定める。

附則

(施行期日等)

- 1 この規程は、協会が裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条の認証を取得した日から施行する。
- 2 この規程の施行前に申立てを受理した裁定手続については、なお従前の例による。

(消費者申立て費用減額)

平成28年9月1日から平成29年8月31日までに申立ての受理決定があった裁定手続について、規程第47条第1項で定めた申立人が消費者である場合の申立て費用を千円(税別)とする。

なお、上記期間内において同一申立人からなされた二度目以降の申立てに関しては、規定第47条

の定める申立て費用とする。

以上

< 補足資料 >

本規約第21条第1項(6)について、以下のように補足致します。

「裁定の根拠となりうるデータ・情報」とは、主に以下のデータ・情報を指す。

真正商品の特徴を示すデータ・情報

当該商品と全く同じ真正商品、あるいは当該商品と同ブランドの類似品番品、あるいは同ブランドの同アイテム品等の特徴を示すデータ・情報。協会が保有する「ブランド別協会基準マニュアル」は当該情報の一部となる。

当該商品のルートを示すデータ・情報

商品の出所を示す書類で、正しい権利者からの購入を示す、インボイス(商品送り状)・レシート(領収書)等

権利侵害商品の特徴・データ

権利者から、侵害商品の特征として入手し得たデータ・情報。協会が保有する「ブランド別協会基準マニュアル」は当該情報の一部となる。

その他の情報

以上

平成 23 年 4 月 26 日：一部改訂

平成 23 年 7 月 13 日：附則追加

平成 24 年 8 月 7 日：附則の消費者申立て費用減額の期間変更

平成 25 年 8 月 31 日：附則の消費者申立て費用減額の期間変更

平成 25 年 12 月 10 日：第 47 条表に「税別」表示追加

平成 26 年 8 月 31 日：附則の消費者申立て費用減額の期間変更

平成 27 年 8 月 31 日：附則の消費者申立て費用減額の期間変更

平成 28 年 8 月 31 日：附則の消費者申立て費用減額の期間変更