

東京都消費者被害救済委員会運営要領

平成 24 年 4 月 1 日
23 消セ活第 1825 号
改正 平成 26 年 4 月 1 日
25 消セ活第 1897 号
改正 平成 28 年 4 月 1 日
28 消セ活第 298 号
改正 令和 4 年 3 月 18 日
3 生総総第 2076 号
改正 令和 7 年 3 月 25 日
6 生総総第 2818 号

(趣旨)

第 1 東京都消費者被害救済委員会運営要綱(平成 7 年 1 月 1 日付 6 生文価取第 557 号。以下「要綱」という。)の運用について、必要な事項を定める。

(委員会への付託依頼)

第 2 要綱第 2 に定める委員会に付託する紛争事件について、東京都消費生活条例(平成 6 年東京都条例第 110 号)第 28 条による申出に応じて助言その他の措置を講ずる機関並びに特別区及び市町村並びに東京都消費生活条例施行規則(平成 6 年東京都規則第 225 号)第 12 条の 3 で定めるもの(以下「相談機関等」という。)の長が、東京都消費者被害救済委員会(以下「委員会」という。)への付託依頼を行うときは、別記様式 1 に関係資料を添えて、知事に依頼するものとする。

(調整会議の構成等)

第 3 要綱第 3 に定める調整会議は、別表 1 に掲げる職員をもって構成し、東京都消費生活総合センター所長(以下「所長」という。)がこれを主宰し、相談機関等の長から付託依頼があったときに開催する。
2 所長は、必要があると認めるときは、調整会議に紛争事件に関係のある職員等の出席を求めることができる。

(付託事件の選定)

第 4 調整会議は、委員会に付託すべき紛争事件について審議するものとする。付託すべき紛争事件の類型は、別表 2 のとおりとする。
2 調整会議終了後、所長は、速やかに審議の結果を生活文化局長に報告し、委員会への付託の当否につき決定を求めるものとする。
3 生活文化局長は、委員会への付託の当否について決定をしたときは、別記様式 2 又は別記様式 3 により、速やかに当該付託依頼をした相談機関等の長にその旨を通知するものとする。

(専門家の活用)

第 5 調整会議に付議しようとする紛争事件及び調整会議を経た紛争事件について専門家の意見等を聞く必要があると認めるときは、次に掲げる専門家に、専門的知見に基づく意見、助言等を求めることができる。
一 委員会委員のうち学識経験を有する者
二 一に掲げる者のほか当該紛争事件について専門的知見を有する者
2 意見を求められた専門家は、当該紛争事件について知りえた秘密を漏らしてはならない。
3 専門家の報償については、「東京都消費生活総合センター外部講師謝金支払基準取扱要領」

により額を決定する。

(あっせん・調停第一部会で審議する紛争事件)

第6 要綱第4により付託された紛争事件のうち、次に該当するものは、要綱第8 1に定めるあっせん・調停第一部会で審議するものとする。

- 一 紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき。
- 二 先例的、先進的提言を行う必要があるとき。
- 三 当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき。

(付託決定の取消)

第7 相談機関等の長から別記様式4により付託決定の取消依頼があったときは、生活文化局長は、要綱第19に基づき付託決定を取り消すことができる。

生活文化局長が付託決定を取り消したときは、別記様式5により、当該付託依頼をした相談機関等の長にその旨を通知するものとする。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和7年4月1日から施行する。

別表 1

東京都消費生活総合センター所長
生活文化局消費生活部取引指導課長
生活文化局消費生活部特別機動調査担当課長
生活文化局消費生活部生活安全課長
東京都消費生活総合センター活動推進課長
東京都消費生活総合センター相談課長
東京都消費生活総合センター消費生活専門課長

別表 2 委員会へ付託すべき紛争事件の種類

一 他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれのあるとき。(被害の多数性)
二 被害が消費者の生命・身体の安全又は財産に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき。(被害の重大性)
三 同一事業者による消費者被害が反復して発生しているとき又はそのおそれがあるとき。(被害の反復性)
四 相談員によるあっせんが困難であり、被害救済のためにはより高度専門的な知見が必要なとき。(被害救済の高度専門性)
五 被害を緊急に解決しないと被害が拡大するおそれがあるとき。(被害救済の緊急性)

(別記様式1)

第 号
年 月 日

付託依頼

東京都知事 殿

長

に対し消費者から消費生活上の被害を受けた旨の申出があった紛争事件について、下記のとおり東京都消費者被害救済委員会に付託したいので、東京都消費者被害救済委員会運営要領（平成24年4月1日23消セ活第1825号）第2の規定に基づき依頼します。

記

- 1 紛争事件名
- 2 紛争事件の種類

担当者名、連絡先

(別記様式2)

第 号
年 月 日

長

東京都知事

付託決定通知

年 月 日付 第 号で付託依頼があった紛争事件について、下記のとおり東京都消費者被害救済委員会に付託することを決定したので、東京都消費者被害救済委員会運営要領（平成24年4月1日23消セ活第1825号）第4 3の規定に基づき通知します。

なお、今後の予定は、同委員会事務局から連絡します。

記

- 1 紛争事件名
- 2 紛争事件の種類

担当者名、連絡先

(別記様式3)

第 号
年 月 日

長

東京都知事

付託不決定通知

年 月 日付 第 号で付託依頼があった紛争事件について、
下記のとおり東京都消費者被害救済委員会に付託しないことを決定したので、東
京都消費者被害救済委員会運営要領（平成24年4月1日23消セ活第1825号）第4
3の規定に基づき通知します。

記

- 1 紛争事件名
- 2 付託しない理由

担当者名、連絡先

(別記様式4)

第 年 月 日
号

東京都知事

長

付託の取消依頼

年 月 日付 消セ活第 号で付託依頼した紛争事件について、下記のとおり東京都消費者被害救済委員会への付託を取り消したいので、東京都消費者被害救済委員会運営要領（平成24年4月1日23消セ活第1825号）第7の規定に基づき依頼します。

記

- 1 紛争事件名
- 2 取消理由

担当者名、連絡先

(別記様式5)

第 号
年 月 日

長

東京都知事

付託決定の取消通知

年 月 日付 消セ活第 号で付託決定した紛争事件について、下記のとおり東京都消費者被害救済委員会への付託決定を取り消す決定をしたので、東京都消費者被害救済委員会運営要領（平成24年4月1日23消セ活第1825号）第7の規定に基づき通知します。

記

- 1 紛争事件名
- 2 取消理由

担当者名、連絡先