

## モデルの番号・事項名対応表

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1 - 1 . 基本理念                             | 4 - 1 . 目的               |
| 1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止                   | 4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織      |
| 2 - 1 . 苦情等の定義                           | 4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務      |
| 2 - 2 . 消費者への周知                          | 4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等   |
| 2 - 3 . 当事者の選択権の保障                       | 4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由    |
| 2 - 4 . ユーザーフレンドリー                       | 4 - 6 . 利害関係者の除斥事由       |
| 2 - 5 . 人材育成                             | 4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任      |
| 2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務               | 4 - 8 . 運営委員会の設置         |
| 2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力等                  | 4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等    |
| 2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等   | 4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲       |
| 2 - 9 . 対応結果の報告                          | 4 - 11 . 紛争申立人の範囲        |
| 2 - 10 . 外部評価の実施                         | 4 - 12 . 代理人の範囲及び資格      |
| 3 - 1 . 目的                               | 4 - 13 . 紛争の申立て          |
| 3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務                   | 4 - 14 . あっせん・調停を行わない場合  |
| 3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性             | 4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明   |
| 3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等                    | 4 - 16 . 標準処理期間等         |
| 3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）       | 4 - 17 . 審理手続            |
| 3 - 6 . 苦情申立人の範囲                         | 4 - 18 . 事実調査            |
| 3 - 7 . 苦情解決支援手続                         | 4 - 19 . 専門家の手続関与        |
| 3 - 8 . 標準処理期間等                          | 4 - 20 . あっせん・調停の打切り・取下げ |
| 3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む） | 4 - 21 . あっせん・調停案の提示     |
| 3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了     | 4 - 22 . 結果に対する同意・不同意    |
| 3 - 11 . 相対交渉の際の手続及び会員企業の対応義務            | 4 - 23 . 会員企業の受諾義務等      |
| 3 - 12 . 会員企業による解決促進義務                   | 4 - 24 . 仲裁手続への移行        |
| 3 - 13 . 調査及び会員企業の協力                     | 4 - 25 . 会員企業に対する措置・勧告等  |
| 3 - 14 . 解決案の提示及び尊重義務                    | 4 - 26 . 費用に関する規定        |
| 3 - 15 . 結果の報告等                          | 4 - 27 . 記録の保存・公表        |
| 3 - 16 . 苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行        | 4 - 28 . 細則              |
| 3 - 17 . 措置・勧告                           |                          |
| 3 - 18 . 細則                              |                          |