

13 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要(続き)

○業務時間

- ・原則として平日9～12時、13～17時
- ・調停は原則として火・木の13～16時に実施
(業務規程5条)

○調停実施場所(認証紛争解決手続の業務を行う事務所)

- ・東京芸術センター10階解決サポート北千住調停室

○通知の方法【法6条6号関係】

- ・申立書, 終了決定書…配達証明郵便
- ・その他…普通郵便、電話、電子メール
(業務規程11条)

○資料の取扱い【法6条10号関係】

- ・原本は, 原則返還しない
- ・返還請求のあった場合、写しを作成し当該資料を返還する
- ・提出を受けた物は、手続終了後10年間保管
(業務規程12条)

○秘密の保持【法6条11号, 14号関係】

- ・手続は非公開(業務規程6条〈1頁〉)
- ・文書管理責任者: 事務局長(業務規程38条〈2頁〉)
- ・その他(業務規程45条)

○報酬・費用関係【法6条15号関係】

- ・申立手数料11,000円 申立人が申立時に現金で支払い
- ・期日手数料5,500円 各当事者が期日ごとに現金で支払い(報酬規程4条、5条)
- ・鑑定費用等は見積の上, 実費(報酬規程8条)
- ・事案の難易、解決までに要した期日の回数、時間等を斟酌し、成立手数料の額を30パーセントの範囲内で増減する。(報酬規程7条〈2項〉)

○苦情の取扱い【法6条16号関係】

- ・受付先: 当事務局の受付窓口(業務規程42条〈1項〉)
- ・申立方法: 苦情申出書の提出(業務規程42条〈1項〉)
- ・処理方法: 苦情処理委員会で審査をし、対応を決定(業務規程43条〈5項〉)
- ・処理結果: 原則として、事務局長名で苦情申立者に対応結果を記載した書面または口頭により通知(業務規程42条〈5項〉)

1 3 民間紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法の概要 (続き)

○ 掲示【法 11 条 2 項関係】

○ 手続実施記録関係【法 16 条関係】

・ 作成者：事務局長・副事務局長

・ 閲覧及び謄写

期日ごとの調書は、各調停人が作成

・ 10 年事務局内倉庫に保管

(業務規程 36 条、37 条、38 条、39 条)

注．記載しきれないときは，この様式の例により作成した書面に記載し，その書面を第 8 面の次に添付すること。