

# 国民生活センターADRの実施状況と 結果概要について

## 目次

ページ

1. 国民生活センター法改正の背景と内容	1
2. 紛争解決委員会の構成	2
3. 「重要消費者紛争」	4
4. 苦情処理と紛争解決（ADR）	5
5. ADR機関の役割分担	6
6. 今後のスケジュール	7
7. 申請等の状況	8
8. 申請事案の分野別状況等	9
9. 結果の概要の公表制度	11
10. 結果の概要（平成21年4～8月）	13

平成21年8月20日

独立行政法人 国民生活センター

# 1. 国民生活センター法改正の背景と内容

## ADRとは・・・

「Alternative Dispute Resolution」＝「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段など一般の総称。例えば、調停、仲裁といったものや、「裁定」「審査」等がある。

## ADRの特徴

- ・手続の状況や内容を公開せずにトラブルの解決を図ることが可能
- ・当事者の事情や意見なども考慮し、柔軟な解決を図ることが可能
- ・トラブルの種類や内容に応じて、簡易迅速に手続を進めることが可能

## 消費者トラブルの現状

- ・近年、消費者紛争の発生件数は高水準
- ・内容も複雑化・多様化

## 消費者トラブルの特性

- ・消費者と事業者との間には情報量・交渉力において構造的な格差
- ・被害額が比較的少額

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進するため、

## 国民生活センター 裁判外紛争解決手続(ADR)の整備



## 国民生活センター法改正

(平成20年5月2日公布、平成21年4月1日施行)

- 独立した紛争解決委員会を設置し、解決が全国的に重要である紛争について、和解の仲介と仲裁を実施
- 法律や取引等に関する知識・経験を有する者から15名の委員と、手続に参加する特別委員25名を任命

### 「手続の柔軟性」を具備

- ①当事者の事情や意見なども考慮し手続を実施
- ②紛争の種類や内容に応じて、簡易・迅速に手続を進める
- ③非公開で行う

### 「紛争処理の専門性」を確保

- ④中立・公正な手続が法に定められている
- ⑤消費者問題に関する知見と消費者からの認知度を備えている
- ⑥実効性の担保措置がある
  - ア. 出席、関係書類の提出要求
  - イ. 義務の履行の勧告
  - ウ. 結果の概要の公表 など

### 「内容の専門性」も補完

- ⑦専門的な知識を有した委員・特別委員が紛争の解決に当たる

## 2. 紛争解決委員会の構成

### (1) 委員 (平成20年12月17日 任命)

	氏 名	現 職 等
委員長	落合 誠一	中央大学法科大学院教授
委員	池本 誠司	弁護士
	神田 敏子	前全国消費者団体連絡会事務局長
	蔵本 一也	(社)消費者関連専門家会議顧問
	近藤 康子	サントリービジネスエキスパート(株)お客様リレーション本部VOC推進部顧問
	齋藤 憲道	前パナソニック(株)法務本部審議役
	齋藤 雅弘	弁護士
	丹野 美絵子	消費生活相談員
	円谷 峻	明治大学法科大学院教授
	長谷部 由起子	学習院大学法科大学院教授
	平野 なおみ	司法書士
	森 倫洋	弁護士
	森脇 勝	元名古屋地方裁判所長
	横山 敏男	(財)家電製品協会 家電製品PLセンター センター長
吉岡 和弘	弁護士	

## (2) 特別委員 (平成21年4月1日 任命)

氏名	現職等
阿部 一恵	消費生活相談員
阿部 美雪	消費生活相談員
荒井 哲朗	弁護士
石川 正三	一級建築士
石川 正美	神奈川大学法学部教授
加藤 貴子	消費生活相談員
河合 敏男	弁護士
清澤 伸幸	京都第二赤十字病院小児科部長
島川 勝	大阪市立大学大学院法学研究科 法曹養成専攻特任教授
菅 美千世	消費生活相談員
杉浦 英樹	弁護士
鈴木 春代	消費生活相談員
高橋 久仁子	群馬大学教育学部教授

氏名	現職等
谷口 哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 自動車安全研究領域長
永沢 裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野 和子	弁護士
原 まさ代	消費生活相談員
本城 昇	埼玉大学経済学部教授
前野 春枝	消費生活相談員
増田 悦子	消費生活相談員
町村 泰貴	北海道大学大学院法学研究科教授
矢吹 香月	消費生活相談員
横山 哲夫	弁護士
吉岡 邦彦	元日本生命保険相互会社お客様サービス部 専門部長
吉川 萬里子	消費生活相談員

### 3. 「重要消費者紛争」

センター法

内閣府令

「重要消費者紛争」＝「国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるもの」

#### 第1条第1号

同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争

#### 第1条第2号

国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争

#### 第1条第3号

1、2号のほか、争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争

国民生活センターによる指定

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品等の表示などに関して、広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(2) 商品等の内容に関して広域的かつ相当多数発生している又は発生するおそれのある紛争

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(1) 生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

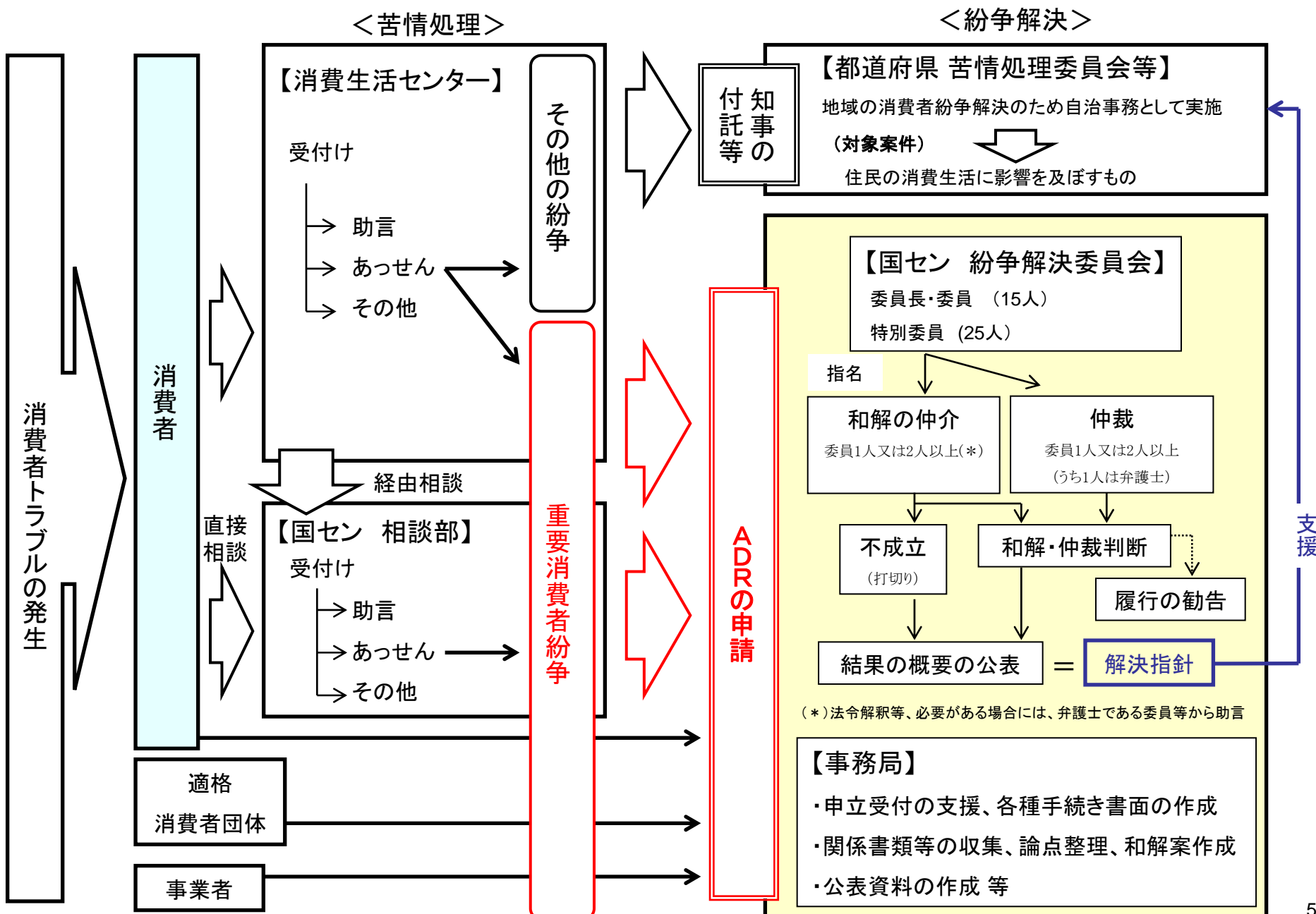
(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(1) 専門的知見が必要な紛争

(2) インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争

(3) 新たな商品等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

# 4. 苦情処理と紛争解決(ADR)



# 5. ADR機関の役割分担

<苦情処理>

<紛争解決>

広域性・多数性

連携

**国民生活センター 紛争解決委員会**

(対象案件)

全国的に重要な案件

- ①広域性・多数性
- ②重大性
- ③複雑性(専門性・新規性)

**民間ADR**

- ・弁護士会仲裁センター
- ・PLセンター
- ・消費者団体の実施するADR
- ・業界団体の実施するADR 等

(対象案件)

高度に専門的な知見を要する案件

- ・技術的要因に起因する案件
- ・商品やサービスの複雑性に起因する案件
- ・債務整理や医療過誤紛争など特殊性を有する案件など

専門性

苦情処理

支援

**都道府県 苦情処理専門委員会等**

地域の消費者紛争解決のため自治事務として実施

(対象案件)

住民の消費生活に影響を及ぼすもの

## 6. 今後のスケジュール

	紛争解決委員会	備考
平成20年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>○委員の任命(12月17日)</li> <li>○第1回準備委員会(12月19日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○紛争解決委員会について公表(12月17日)</li> <li>(議題)・業務規程案について</li> </ul>
平成21年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>○第2回準備委員会(1月23日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(議題)・業務規程案について</li> <li>・「重要消費者紛争」の指定案について</li> </ul>
2月		<ul style="list-style-type: none"> <li>○「重要消費者紛争」指定案の公表(2月19日)</li> </ul>
3月		
4月	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">改正法施行</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○第1回紛争解決委員会(4月1日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「重要消費者紛争」の指定</li> <li>○特別委員の任命</li> <li>(議題)・業務規程について(決定)</li> <li>○紛争解決委員会の発足について公表(4月9日)</li> </ul>
5月		
6月		
7月		
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>○第2回紛争解決委員会(8月7日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(議題)・結果の概要の公表について</li> <li>○実施状況と結果概要の公表(8月20日)</li> </ul>

## 7. 申請等の状況

年 月	和解の仲介												結果概要の公表	義務履行の勧告		
	申 請	申 請 書 の 補 正 中		手 続 実 施 中	合 議 体 処 理		手 続 終 了	却 下	和 解 成 立	和 解 不 成 立	手 続 非 応 諾				応 諾 後 不 調	
		申 請 書 の 補 正 中	当 事 者 よ り 取 下		合 議 体 処 理	単 独 処 理					手 続 非 応 諾	応 諾 後 不 調				
平成21年 4月	2	2														
5月	11	1	2	10	10											
6月	7	2		14	14		2	1		1	1					
7月	8	2		20	19	1	2		2							
8月	2	0		23	22	1	1			1	1					
9月																
10月																
11月																
12月																
平成22年 1月																
2月																
3月																
平成21年度 累計	30	—	2	—	—	—	5	1	2	2	2	0	0	0	0	0

(注) 平成21年8月14日現在。仲裁の申請は無し。

## 8. 申請事案の分野別状況等

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 教養娯楽品	12
2. 金融・保険サービス	7
3. 内職・副業	5
4. 住居品	1
4. 土地・建物・設備	1
4. リース・レンタルサービス	1
4. 工事・建築	1
4. 通信・運輸サービス	1
4. 教養・娯楽サービス	1
合 計	30

### (2) 相談内容別

相談内容	件数
1. 契約・解約	27
2. 販売方法	14
3. 接客対応	8
4. 価格・料金	4
5. 品質・機能・役務品質	2
6. 安全・衛生	1
合 計	30

(注) マルチカウント

### (3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	25
2. 第2号類型(重大性)	2
(1) 生命・身体	(1)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	27

(注) 取下の3件を除く。マルチカウント。

### (4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	15
2. 消費生活センター等の相談経由	15
合 計	30

## 9. 結果の概要の公表制度

### (1) 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

### (2) 参照条文等

#### ① 独立行政法人国民生活センター法(平成20年5月2日 改正)

(結果の概要の公表)

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

#### ② 独立行政法人国民生活センター法施行規則(平成20年8月4日 内閣府令第49号)

(結果の概要の公表)

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

### ③ 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程(平成21年4月1日 決定)

(公表)

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

# 10. 結果の概要(平成21年4～8月)

## 【サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争】

### 1. 事案の概要

同時期に2件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。

#### <申請人の主張>

インターネットで副業に関する広告を見て、相手方事業者からマニュアル本を29,800円で購入した。広告には、成功例が多数掲載されており、マニュアル本を読んで実行すれば、高額な収入が得られると説明されていた。100名限定で100万円稼げなければ全額返金するとも表示されていた。

しかし、実際には、相手方事業者とやり取りをする中で、マニュアル本の他にホームページ制作等の初期費用が必要であることが判明した。実際と広告の説明が異なっているため、返金してほしい。

#### <相手方の対応>

両申請人の主張について認め、商品代金の返金に応じると回答した。

### 2. 手続の経過と結果

両申請人には申請の内容、契約に至るまでの経緯などを確認し、相手方にはインターネット広告、申請人に送付していたメールなどの内容について確認した。その結果、相手方から両申請人に対し商品代金29,800円をそれぞれ返還するという内容で合意し、相手方より両申請人に対して支払われた。

# 【年会費が有料となったETCカードに関する紛争】

## 1. 事案の概要

### <申請人の主張>

入会時は無料だったYahoo! JAPAN ETCカードの年会費が一定条件を満たさなければ有料化されることとなった。規約には「当社が特に必要と認め、事前に会員に通知のうえ、年会費を徴収する場合がある」と定められているので、ヤフー株式会社<sup>(注)</sup>に対して特に必要と認めた根拠を問い合わせたが、具体的な理由を示す回答が得られない。一方的な契約内容の変更であり納得できない。

有効期限内の年会費について支払い義務がないことの確認と、有料化を「特に必要」と認めた事由を説明してほしい。

(注) 本社所在地: 東京都港区赤坂9-7-1ミッドタウン・タワー、代表取締役: 井上 雅博

### <相手方の主張>

本件は年会費というカード会員全員に影響の及ぶ事柄であり、約款の解釈とも関連する可能性があるため、裁判手続による解決が相応しいと考える。なお、申請人へは十分な説明ができなかったことをお詫びし、今後も、年会費制度導入の理由を十分に説明することで申請人の理解を得る努力を引き続き行っていきたい。

## 2. 手続の経過と結果

申請の内容およびヤフー株式会社の回答の内容を踏まえ、当該カードの仕組、会員募集時の勧誘方法、年会費徴収の約款上の根拠および有料化の事情等を、ヤフー株式会社に対して照会したところ、出席しての回答はなされず、文書で回答がなされた。

しかし、同文書は、

- ・年会費を徴収することとなった約款上の根拠および契約内容を変更する必要性についての合理的な説明がなされていないこと
  - ・勧誘時において、将来、年会費を徴収する可能性があることの表示についての説明がなされていないこと
- 等の点で十分とはいえないものであった。

そこで、仲介委員は、独立行政法人国民生活センター法第22条に基づき、ヤフー株式会社に対して出席を要請したものの翻意がなされず、和解の見込みはないと判断し、手続を終了した。