

国民生活センターADRの概要について

目次

ページ

1. 国民生活センター法改正の背景	1
2. 国民生活センター紛争解決委員会によるADRの特色	2
3. 紛争解決委員会の構成	3
4. 「重要消費者紛争」	5
5. ADR機関の連携	6
6. 各ADR機関の特徴	7
7. 苦情処理と紛争解決（ADR）	8
8. 紛争解決手続の主な流れ（和解の仲介）	9

1. 国民生活センター法改正の背景

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、仲裁といったものの他、「裁定」「審査」などがある。

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できる
- ・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できる
- ・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できる

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で推移
- ・内容も複雑化・多様化

	相談	あっせん	うち不調
平成10年度	約47万件 ↓(2.0倍)	約4.2万件 ↓(1.5倍)	約2,900件 ↓(2.0倍)
平成20年度	約95万件	約6.5万件	約5,800件

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)

2. 国民生活センター紛争解決委員会によるADRの特色

消費者トラブルの発生

当事者間での話し合い

当事者間での解決の困難性

・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がある

消費生活センター等における相談処理

センターにおけるあっせんの限界

・交渉の入口における問題(電話にでない等)
・交渉過程の問題(あっせんに応じない等)
・合意内容の履行面での問題(合意しても履行しない等)

国民生活センター紛争解決委員会のADR

裁判手続

消費者にとって、「身近」とは言い難い

・対等な当事者を前提としている
・被害額が比較的少額でコストが見合わない
・手続が公開で行われる
・法令に従って、整合的に解決される
・解決までに時間がかかる

解決

紛争解決委員会のADRの特色

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

「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行う。
- 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非公開で手続を実施する。

「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。

・出席・関係書類の提出要求
・義務の履行の勧告
・結果の概要の公表 など

「内容の専門性」も補完

- ⑦法律や取引等に関する専門的な知識を有する委員・特別委員が紛争の解決に当たる。

国民生活センター法

衆議院・参議院内閣委員会附帯決議

- 国民生活センターの役割に鑑み、消費者・事業者間の格差を踏まえつつ、消費者のために積極的に後見的役割を果たすこと。
- 消費者を始めとした当事者にとって時間的、経済的負担の少ないものとする。

3. 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	同志社大学法学部 教授
	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
谷口 哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 研究コーディネーター

氏名	現職等
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

4. 「重要消費者紛争」

「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」

センター法

内閣府令

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

5. ADR機関の連携

<苦情処理>

<紛争解決>

連携

広域性・重大性

国民生活センター 紛争解決委員会

—消費者ADRの中核的機関—

(初年度の申請約100事案、結果概要の公表約50事案)

(対象案件)

全国的に重要な消費者・事業者間の紛争

- ①広域性・多数性
- ②重大性
- ③複雑性(専門性・新規性)

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

(全国で年間数件程度)

民間ADR

- ・消費者団体のADR
- ・業界団体のADR
(PLセンター 等) など

(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 など

苦情処理

支援

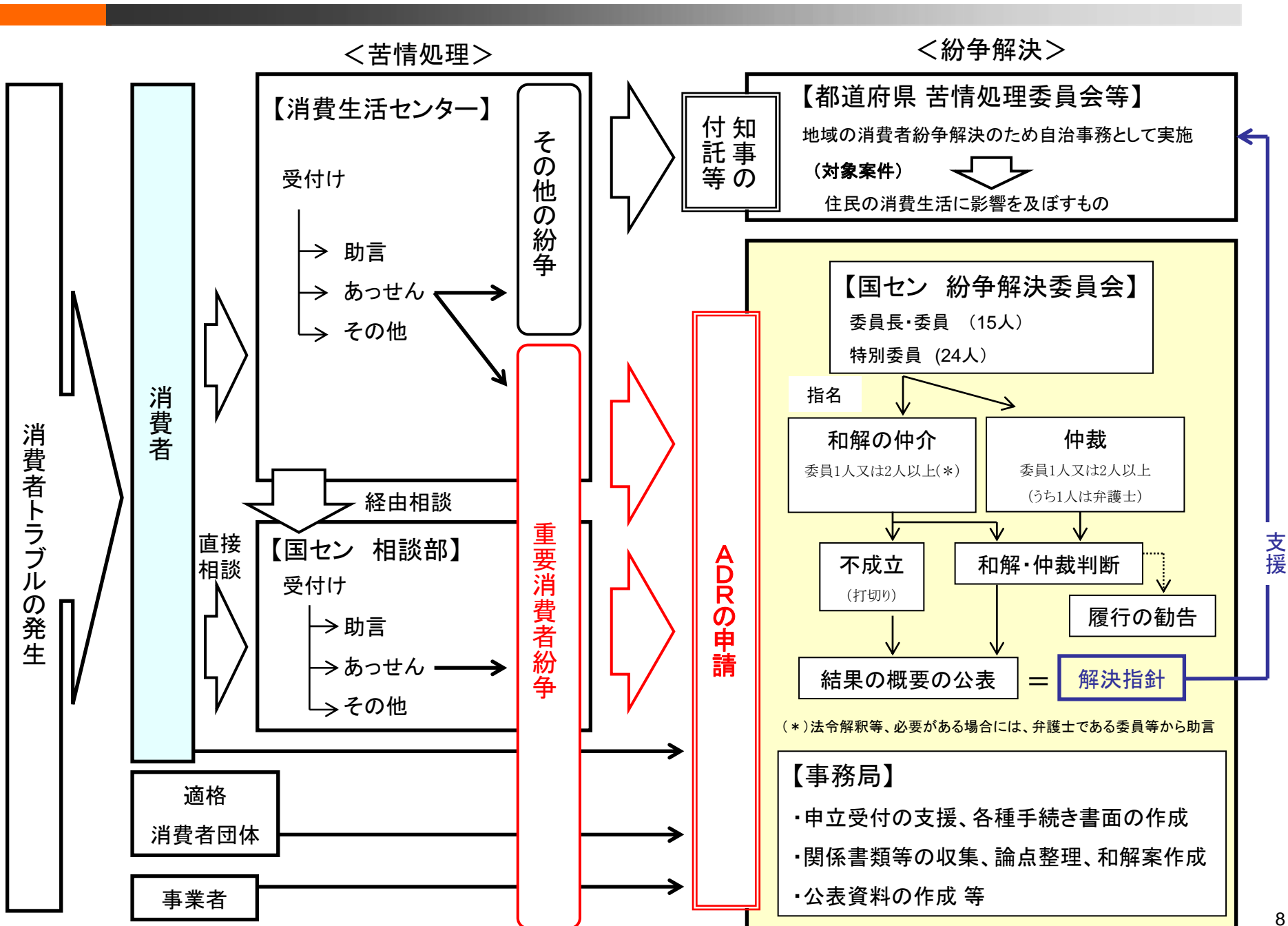
専門性

6. 各ADR制度の特徴

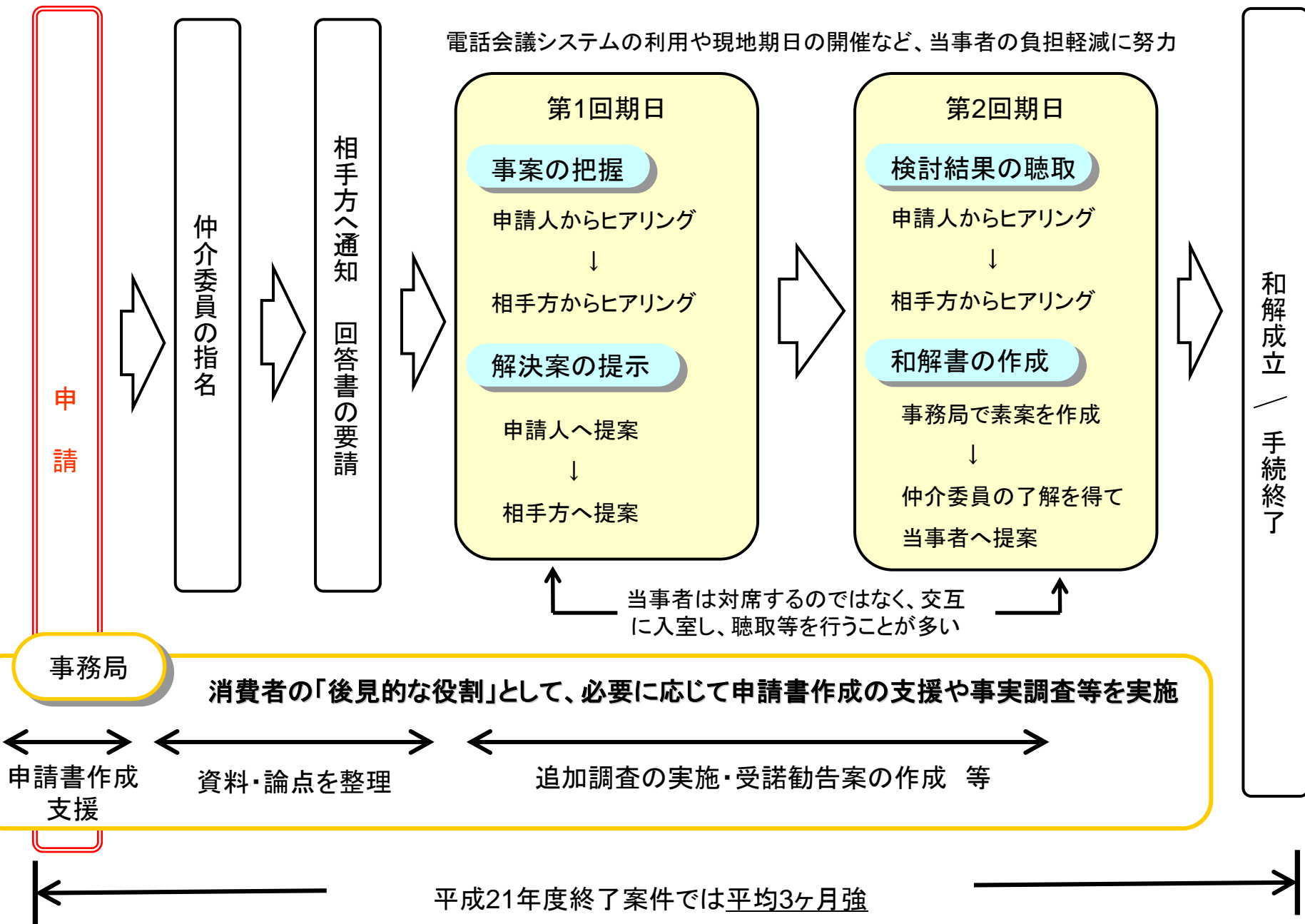
	国民生活センター紛争解決委員会	認証ADR制度	金融ADR制度
形式	行政型(独立行政法人)	民間型	民間型
根拠法	独立行政法人国民生活センター法	裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律	金融商品取引法・その他の金融関連業法
目的等	公的な機関である独立行政法人国民生活センターが紛争解決を行う制度 消費者紛争の発生状況や特性に鑑み、消費者と事業者との間に存在する構造的な格差を調整しつつ、その適正かつ迅速な解決を図ることを目的として設けるもの	ADRの一般的な制度 民間団体が行う紛争解決について法務大臣による認証の制度を設けるもの	金融分野の専門性・特殊性に着目した制度 民間団体が行う苦情処理・紛争解決について主務大臣による指定の制度を設けるもの
対象とする紛争	国民生活の安定および向上を図る上でその解決が全国的に重要である消費者紛争	手続を実施する民間団体が定めた範囲の紛争	原則として、金融機関が業法に基づき実施する業務に関する紛争
対象とする事業者	法人その他の団体及び事業として又は事業のためにした行為が紛争の原因となった場合における個人	規定なし (個人間の紛争解決を行うことも可能)	(指定紛争解決機関の存在する業態において、その)業態に属する金融機関
中立性・公正性の確保	委員会が独立して職権を行使する旨が法定され、内閣総理大臣の認可を経て任命された委員で構成する委員会が独立して職権を行使することで、中立性・公正性を確保	民間団体からの申請に基づき、法務大臣が一定の能力を有する者を認証・監督することによりADRの中立性・公正性を確保	民間団体からの申請に基づき、主務大臣が、金融ADRの実施体制・能力等を有する者を指定・監督することにより、金融ADRの中立性・公正性を確保
実効性の確保	手続実施委員が当事者に対して以下の内容の対応を求めることにより実効性を確保 ・和解仲介手続への出席 ・関係書類等の提出	規定なし	金融機関に、指定紛争解決機関との間で以下の内容を含む契約の締結を義務付けることにより実効性を確保 ・苦情処理、紛争解決手続の応諾 ・手続における事情説明、資料提出 ・紛争解決委員の提示する特別調停案の受諾
公表制度	国民生活の安定および向上を図る上で必要と紛争解決委員会が認める場合に実施	規定なし	苦情・紛争の未然防止および苦情処理・紛争解決の促進といった観点から指定紛争解決機関が情報提供を実施
訴訟援助制度	国民生活センターは資料(紛争解決手続において当事者が提出したものを除く)の提供が可能	規定なし	規定なし
法的効果	・時効の中断 ・訴訟手続の中止	・時効の中断 ・訴訟手続の中止	・時効の中断 ・訴訟手続の中止

(注) 「詳説金融ADR制度」大森泰人他(商事法務)をもとに作成。

7. 苦情処理と紛争解決(ADR)



8. 紛争解決手続の主な流れ(和解の仲介)



<title>国民生活センターADRの概要について（平成22年8月18日） </title>