

平成 31 年 4 月 25 日
独立行政法人国民生活センター

国民生活センターADR 制度開始後 10 年の申請状況等について

2008 年 5 月、独立行政法人国民生活センター法が改正され、消費者・事業者間の紛争を裁判外で簡易・迅速に解決するための仕組みが整備されました。国民生活センター紛争解決委員会は、同法が施行された 2009 年 4 月から制度の運用を開始し、10 年を経過しました。このことから、過去 10 年の申請状況の概況等についてまとめました。

1. 年度別にみた ADR の申請および紛争処理状況¹

(1) 申請件数について

2009 年度に制度開始以降、申請件数はほぼ毎年度増加しています。2009 年には 106 件でしたが、年々増加し、近年では年間 170 件以上の申請が寄せられています（表 1）。

なお、国民生活センターADR には、「和解の仲介」手続と「仲裁」手続があります。申請前に、仲裁判断に従うという当事者の合意が必要な「仲裁」手続に関する申請は 3 件で、ほとんどが「和解の仲介」手続となっています。

以下、「和解の仲介」手続と「仲裁」手続を合わせて概況をまとめています。

(2) 手続の結果について

全手続終了事案のうち、実質的な手続が終了した事案（「取下げ」及び「却下」を除く）（以下「実質的な手続終了事案」という。）の和解率は 64%、手続非応諾は 11%、応諾後不調は 24% でした（表 1、表 2）。

年度別に和解率をみると、6 割弱～7 割強と高水準²で推移しており、近年は 7 割前後となっています（表 2）。

¹ 2019 年 3 月末時点における件数。「その他」は取消し及び却下。

² 「認証紛争解決事業者の取扱件数（全体）（2018 年 2 月現在）」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/images/kensu.pdf>によると、2007 年度から 2016 年度の終了事案のうち、和解成立が 3,720 件、（和解成立の）「見込みなし」が 2,232 件、不応諾が 2,426 件であり、実質的な手続終了事案の和解率（p.2）と同様に計算すると、44%の和解率であった。

表1 年度別にみた国民生活センターADRの実施状況

年 度	事前問合せ	和解の仲介および仲裁									
		申 請	手 続 終 了	和解成立	和解不成立	手続非応諾	応諾後不調	その他	結果概要の公表	事業者名公表	義務履行の勧告
2009	639	106	57	26	20	6	14	11	31	11	0
2010	817	137	103	53	37	13	24	13	76	17	8
2011	955	150	179	122	45	18	27	12	147	17	0
2012	1,078	151	159	84	46	15	31	29	120	17	4
2013	1,139	151	159	82	58	19	39	19	139	32	3
2014	1,063	167	155	83	55	20	35	17	132	26	4
2015	1,030	155	158	94	48	12	36	16	123	19	1
2016	969	167	181	103	67	15	52	11	148	23	2
2017	1,158	172	164	114	40	10	30	10	161	13	1
2018	1,074	177	178	112	53	14	39	13	139	9	0
累 計	9,922	1,533	1,493	873	469	142	327	151	1,216	184	23

表2 年度別にみた手続応諾率と和解率 (3) 手続への応諾率

年度	手続応諾率	和解率
2009	87%	57%
2010	86%	59%
2011	89%	73%
2012	88%	65%
2013	86%	59%
2014	86%	60%
2015	92%	66%
2016	91%	61%
2017	94%	74%
2018	92%	68%
全年度平均	89%	64%

実質的な手続終了事案のうち手続に応諾した割合は、全年度の平均で89%でした。年度別にみても、常に8割を超えており、近年は9割強という高水準³を維持しています(表2)。

国民生活センター紛争解決委員会事務局では、消費者の後見的役割として、事務局が手続に応じようとする事業者への説得などを行っています。

(4) 結果概要の公表について

手続が終了した場合、国民生活センター紛争解決委員会は、国民生活センター法に基づき、それらの結果の概要を公表することができます。さらに、合理的な理由がなく手続に協力せず同種紛争の解決が困難と認められる場合などについては、事業者名を特定する

³ 「認証紛争解決事業者の取扱件数(全体)(2018年2月現在)」に記載のデータをもとに、実質的な手続終了事案の和解率と同様に計算すると、71%だった。

情報を含めて公表することができます。

結果概要の公表件数は年間 100 件以上であり、全手続終了事案の 8 割以上となっています (表 1)。また、事業者名公表は年間おおむね 10 件以上行っており、全年度でみると公表事案のうち事業者名公表を行った割合は 15% でした (表 1)。

(5) 義務履行の勧告について

和解成立となった事案にもかかわらず、事業者が支払義務を履行しない場合について「義務履行の勧告」を実施しており、全年度の実施件数は 23 件でした (表 1)。

また、「義務履行の勧告」を行ったにもかかわらず履行しなかった事業者は、事業者名を公表しています。

2. 申請事案の分野別状況

(1) 申請内容別

内容別にみると、「契約・解約」に関する申請が最も多く 8 割以上、勧誘に問題があったなどの「販売方法」が約 42%、商品・役務等の品質を問題にした「品質・機能・役務品質」が約 15% でした (表 3)。

(2) 重要消費者紛争の類型別

重要消費者紛争の類型別にみると、多数性 (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) に該当するものが 9 割以上でした (表 4)。

表3 申請内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,236
2. 販売方法	637
3. 品質・機能・役務品質	230
4. 接客対応	110
5. 表示・広告	95
6. 安全・衛生	65
7. 法規・基準	63
8. 価格・料金	58
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
合計	1,533

(注) マルチカウント。

表4 重要消費者紛争の類型別

類型	件数
1. 第 1 号類型 (多数性)	1,433
2. 第 2 号類型 (重大性)	63
(1) 生命・身体	(47)
(2) 財産	(17)
3. 第 3 号類型 (複雑性等)	10
合計	1,533

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(3) 商品・役務別⁴

過去10年の累計で見ると、「金融・保険サービス」が285件と最も多く、内訳をみると「生命保険」が88件、株、社債、投資信託等を含む「預貯金・証券等」が72件と続きました。

次いで多いのが、「運輸・通信サービス」の199件で、内訳は「放送・コンテンツ等」が95件、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」は45件の申請がありました。

次に多いのが「教養・娯楽サービス」の161件で、内訳はサイドビジネスのために契約した講座などの「教室・講座」が87件と約半数でした(表5)。

表5 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	285
2. 運輸・通信サービス	199
3. 教養・娯楽サービス	161
4. 他の役務	140
5. 保健・福祉サービス	105
6. 教養娯楽品	102
7. 保健衛生品	80
8. 土地・建物・設備	74
9. 工事・建築・加工	61
10. 内職・副業・ねずみ講	61
11. 車両・乗り物	47
12. 住居品	40
13. 被服品	39
14. 商品一般	34
15. 教育サービス	23
16. レンタル・リース・賃借	21
17. 食料品	19
18. クリーニング	14
19. 役務一般	8
20. 他の商品	6
21. 管理・保管	5
22. 修理・補修	4
23. 他の相談	2
24. 光熱水品	2
25. 他の行政サービス	1
合 計	1,533

(上位6位の内訳)

1. 金融・保険サービス

(1) 生命保険	88
(2) 預貯金・証券等	72
(3) ファンド型投資商品	42

2. 運輸・通信サービス

(1) 放送・コンテンツ等	95
(2) 移動通信サービス	45
(3) インターネット通信サービス	27

3. 教養・娯楽サービス

(1) 教室・講座	87
(2) 各種会員権	30
(3) 他の教養・娯楽	23

4. 他の役務

(1) 役務その他	99
(2) 冠婚葬祭	32
(3) 外食・食事宅配	9

5. 保健・福祉サービス

(1) 医療	58
(2) 理美容	32
(3) 老人福祉・サービス	9

6. 教養娯楽品

(1) 他の教養娯楽品	36
(2) パソコン・パソコン関連用品	23
(3) 学習教材	21

⁴ 本資料をまとめるにあたり各事案の商品・役務別分類を見直したため、これまで「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」において記載してきた件数と異なる。

(4) 申請に至る経緯別

申請に至る経緯を見てみると、消費生活センターの相談を経たものが1,172件で76%、消費者が直接申請したものが361件で24%でした(表6)。

年度別に見ると、消費者が直接申請したものは制度運用開始当初は48%と約半数を占めていましたが、その後、消費生活センターの相談を経たものが6~8割となり、近年は8割~9割と高い割合となっています。

表6 年度別にみた申請に至る経緯

年度	1. 消費者等が直接申請	2. 消費生活センターの 相談を経たもの	合計
2009	51 (48%)	55 (52%)	106
2010	31 (23%)	106 (77%)	137
2011	54 (36%)	96 (64%)	150
2012	31 (21%)	120 (79%)	151
2013	38 (25%)	113 (75%)	151
2014	27 (16%)	140 (84%)	167
2015	43 (28%)	112 (72%)	155
2016	38 (23%)	129 (77%)	167
2017	19 (11%)	153 (89%)	172
2018	29 (16%)	148 (84%)	177
全年度	361 (24%)	1,172 (76%)	1,533

(5) 申請人の属性別

申請人の性別は、男女ともに49%で、割合にかわりはありませんでした(表7)。なお、団体・事業者からの申請には、適格消費者団体からの申請を含みます。

申請人の年齢は、40歳代が最も多く21%、次いで20歳代が17%でした。それ以外は20歳未満、80歳以上を除いて、10%強でした(表8)。

表7 申請人の性別等

性別	件数	割合
男性	755	49%
女性	755	49%
団体・事業者	23	2%
合計	1,533	100%

注) 団体・事業者からの申請および不明なものを除く

表8 申請人の年代

年代	件数	割合
20歳未満	18	1%
20歳代	224	17%
30歳代	190	14%
40歳代	282	21%
50歳代	200	15%
60歳代	174	13%
70歳代	171	13%
80歳以上	84	6%
合計	1,343	100%

3. 手続実施状況等

(1) 処理期間

全手続終了事案のうち、申請から手続終了までの日数（以下「処理期間」という。）の平均は、111.2日でした（表9）。

内訳をみると、61～90日が26%と最も多く、次いで31～60日が21%でした。90日以内の終了は5割以上でした。

また、241日以上がかかったものは、仲介委員が現地を確認する必要があった住宅に関する紛争や、当事者の海外出張等により期日の間隔があいた事案となっています。

(2) 期日回数の内訳

全手続終了事案のうち、1回以上期日開催を行った1,281件の平均期日開催回数は、2.2回でした（表10）。

期日の開催回数別にみると、1回の期日開催で手続終了となった事例が4割を占め、次いで2回開催が25%で、1～2回の期日開催で終了するケースが6割以上でした。

6回以上の開催は63件と全体の4%で、仲介委員が現地を確認する必要があった住宅に関する紛争などでした。

なお、期日開催が0回であるものは、手続非応諾による不調や取下げ等です。

表9 処理期間

処理期間	件数	割合
30日以内	94	6%
31～60日	310	21%
61～90日	389	26%
91～120日	243	16%
121～150日	155	10%
151～180日	101	7%
181～210日	57	4%
211～240日	35	2%
241日以上	109	7%
合計	1,493	100%

平均処理期間 111.2日

表10 期日回数

期日回数	件数	割合
0回	212	14%
1回	606	41%
2回	373	25%
3回	166	11%
4回	48	3%
5回	25	2%
6回以上	63	4%
合計	1,493	100%

平均期日回数 2.2回

4. 事例

(1) 外貨建て終身保険の死亡保険金に関する紛争

○申請人の主張

銀行の勧めで妻が 1000 万円の外貨建て終身保険を契約した。その際、契約から 1 年未満で解約すれば元本割れするが、3 年以上継続すれば元本割れはないと言われた。妻の他界後、銀行に確認して保険金を請求したところ、円貨での受け取りとなり 120 万円ほど元本から目減りしていた。妻は元本割れのリスクを理解しておらず、また、保険金請求時に受取通貨の説明があれば為替による損はしなかった。目減りした 120 万円を支払ってほしい。

○手続の経過と結果（和解）

仲介委員が本件保険契約の勧誘時のリスク説明、保険金支払時の案内に問題があった可能性を指摘した。相手方は解決金として、本件保険契約成立時に相手方銀行が相手方保険会社から受け取った手数料の 50%相当額を申請人らに支払う案を提示した。相手方は募集に不適切な点は認めていないものの、紛争の早期解決の観点から返金の提案に応じる旨の回答があり、和解が成立した。

(2) インターネットビジネスの解約に関する紛争（2）

○申請人の主張

「入会すれば商品の転売で収益を上げる方法を教えてもらえる。人を紹介すればボーナスが得られる。何十万円も稼いでいる人がいる」と言われ、約 6 万 5000 円を支払って入会した。連鎖販売取引の書面交付を受けた。その後、300 万円以上の価値があるコンテンツを特別に 30 万円で提供すると言われ支払ったが稼ぐことができなかった。支払った 48 万円を返金してほしい。

○手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、法定書面が交付されていないことからクーリング・オフの主張が認められる可能性があるとの見解を示した。返金額については、当事者の主張を聞き、最終的に 25 万円の返金額が提示され、申請人もこの提案に応じたため、和解が成立した。

(3) 資産形成セミナーの解約に関する紛争

○申請人の主張

会社員だった女性が投資で経済的に豊かになっている様子をブログで見て、ホテルのラウンジで会い、この女性が講師を務める相手方販売会社の資産形成セミナーを申し込んだ。「来月から 100 万円稼ぐ方法等を教えます」と言われていたが、説明されたような情報提供はなく、とても安定的に利益が得られるような状態ではなかったため、返金してほしい。

○手続の経過と結果（和解）

仲介委員が訪問販売の書面不交付、消費者契約法の断定的判断の提供、不実告知に該当する可能性を指摘したところ、相手方は、申請人は面談後にメールで申し込みを行っているとして訪問販売該当性を否定したものの、紛争の早期解決のため、契約金額の半額返金で和解すると述べ、和解が成立した。

※個別事案の詳細については、四半期に一度公表しています「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」をご覧ください。

http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/kekka_gaiyou.html

※申請に関しては、「国民生活センター紛争解決手続の流れと申請手続」を参照の上、お問い合わせいただくとスムーズです。消費生活相談は、専用の窓口をご利用ください。

独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局

電話 03-5475-1979

(年末年始、祝休日を除く月曜日から金曜日 10時～12時 13時～16時)

(来所には対応しておりません)