

裁判外紛争解決手続 (ADR)

1. 国民生活センター ADR の概要

- ・ 国民生活センター法に基づき、紛争解決委員会を国民生活センターに設置
- ・ 紛争解決委員会は、重要消費者紛争の解決のための「和解の仲介」及び「仲裁」の手続等を実施

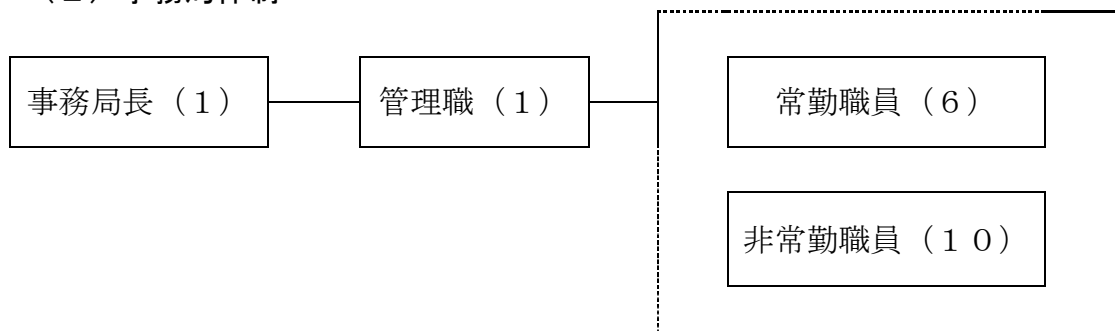
(1) 紛争解決委員会の構成

	委員	特別委員
組織	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員会は委員 15 名以内をもって組織 ・ 委員長は委員の互選により決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員会に特別委員を置くことができる
委員数	・ 15 名	・ 35 名
任命	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内閣総理大臣の認可^{※1}を受けて、理事長が任命 ・ 法律や商品・役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者から任命 	
身分	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非常勤 	
任期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 年 (再任可能) 	
服務等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職務上知ることのできた秘密を漏らし、又は盗用してはならない ・ 中立かつ公正な立場において、和解仲介手続、仲裁の手続を実施しなければならない^{※2} 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員会は、独立してその職権を行う 	

※1：委員の中立性を保つため、内閣総理大臣が関与

※2：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。」

(2) 事務局体制



- ・常勤職員 8 名（事務局長、管理職を含む）のうち、5 名が相談業務経験者（8 名のうち 2 名は任期付職員）
- ・非常勤職員 10 名のうち、2 名が弁護士、8 名が消費生活専門相談員資格を有している

（3）実績（2012 年 3 月末現在、件数）

	事前問合せ	和解の仲介										
		申請	手続終了	和解				当事者より取下	却下	結果概要の公表	事業者名含む公表	義務履行の勧告
				和解成立	和解不成立	手続非応諾	応諾後不調					
2009 年度	639	106	57	26	20	6	14	10	1	31	11	0
2010 年度	817	137	103	53	37	13	24	11	2	76	17	8
2011 年度	955	150	179	122	45	18	27	11	1	147	17	0

（備考 1） 仲裁の申請は、現在までのところ無し

（備考 2） 消費生活センター等を経由した申請は約 6 割を占める

（備考 3） 国民生活センター相談部経由の申請は 2009 年度 10 件、10 年度 4 件、11 年度 0 件で、計 14 件

（4）申請事案の商品・役務別件数（制度開始した 2009 年度～2011 年度）

金融・保険サービス	90	車両・乗り物	13	教育サービス	3
保健衛生品	55	保健・福祉サービス	12	他の商品	2
教養・娯楽品	37	住居品	12	他の相談	2
教養娯楽サービス	35	レンタル・リース・賃借	8	修理・補修	2
運輸・通信サービス	33	工事・建築・加工	8	食料品	2
内職・副業・ねずみ講	23	被服品	7	管理・保管	1
土地・建物・設備	19	役務一般	7	光熱水品	1
他の役務	17	商品一般	4	合計	393

（5）国民生活センター ADR の役割・手続き等

①重要消費者紛争

- ・国民生活センター ADR では、「重要消費者紛争」を扱う

※「重要消費者紛争」とは、「消費者紛争」（消費生活に関して消費者と事業者との間に生じた民事上の紛争）のうち、

- ①同種の被害が相当多数の者に及び、または及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争
- ②国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争
- ③以上のほか、事件が複雑であることなどの事情により、紛争解決委員会が実施する手続で解決することが適当であると認められる消費者紛争のいずれかにあたるもの

②機能等

- ・当事者に対して、出席及び文書等の提出の要求（和解の仲介の場合）
- ・当事者に対して、文書等の提出の要求（仲裁の場合）（第 22 条、31 条）

- ・官公署等に事実の調査、資料の提供の依頼
- ・関係人の意見陳述・鑑定人への鑑定依頼
- ・手続きの非公開（第 23 条、32 条）

- ・和解案の受諾勧告（和解の仲介のみ）（第 25 条）
- ・時効の中断（第 27 条）
- ・訴訟手続の中止（和解の仲介のみ）（第 28 条）

- ・結果の概要の公表（合理的理由なく手続非応諾の場合などには、事業者名の公表を含む）（第 36 条）
- ・義務履行の勧告（第 37 条）

※センターは、和解仲介手続によって重要消費者紛争が解決されなかった場合において、申請をした消費者が当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起するときは、訴訟の準備又は追行の用に供するための資料を提供することができる（第 40 条）

③解決指針提供機能

- ・手続終了事案のうち、6割程度の事案をHP公表
- ・公表案件につき、法的論点整理を含めた、より詳細な情報を全国の消費生活センターに対し提供
- ・公表の専決権者は委員会

2. ADRの特徴

<具体的な個別案件の紛争解決手続き>

- ・ 案件毎に委員長が、担当する委員を指名
- ・ 通常、本委員・特別委員の中から1案件1～3名で担当
- ・ 当事者（消費者等と事業者）と委員が期日（面談）を開催（通常3回）
- ・ 期日開催にあたっては、国民生活センター東京事務所（東京都港区）への来所が原則
 - ・ 当事者が地方に在住している場合は、委員・事務局が電話会議システムで対応
 - ・ 直接、当事者より紛争内容を聴取する必要性が高い場合などには、現地に出張して対応することもある
- ・ 委員は、和解又は仲裁を行う
- ・ 受け付けてから解決まで、平均4か月で解決するよう努める

<事務局の業務>

委員会の支援、具体的には

- ・ 申立受付の支援、各種手続き書面の作成
- ・ 事実の調査、関係書類等の収集、論点整理、当事者の意見聴取、和解案作成
- ・ 公表資料案の作成等

- ・ 他のADR機関との連携
- ・ ADR制度の周知・啓発活動（研修会等）、ADR制度に関する調査・研究（消費生活相談員向けの実態調査等）

<紛争解決のスタンス>

- ・ 消費者を後見的に支援*
- ・ 消費者問題の特性を踏まえつつ、過去の苦情の処理状況や一般社会通念なども勘案し、迅速な解決に向けて判断
- ・ 消費者問題に関する専門的知見を有した委員が、当事者から聴取し判断

※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。」

<独立性>

- ・委員会は、独立してその職権を行う（第11号3項）
- ・委員、事務局長及び事務局職員は、職務上知ることのできた秘密を漏らし、又は盗用してはならない（第15条1項、施行規則4条4項）
- ・手続きは非公開（第23条）
- ・委員会が紛争解決手続きの細則等（業務規程）を策定
- ・事務局長は、委員長命を受けて、局務を掌理

<国民生活センター内部部局との関係>

- ・事務局職員の人事権は理事長
- ・事務局職員は委員長の指揮監督を受け、中立・公正な立場で局務を処理
- ・会計処理は、内部部局と同じ扱い
- ・記者公表は、国民生活センターの記者公表時に行う
- ・担当者レベルで、同種事案について相談担当部局・商品テスト部局と意見交換することはある
- ・商品テスト部局に鑑定・意見陳述等の依頼を行うことがある

<法律所管省庁との関係>

- ・委員会は、中立・公正な立場において独立してその職権を行う
- ・事務局から、法律所管省庁に一般・抽象的な解釈を確認することがある

<事業者の協力>

- ・紛争解決手続への事業者の協力は任意
- ・和解案には強制力はない（仲裁にはある）
- ・委員は中立・公正な立場で和解の仲介手続を実施（第20条4項、30条5項）

<地方や国民への情報提供>

- ・全国の地方相談窓口に対し、消費者紛争における同種事案の解決指針として相談員が活用できるよう、定期的に、取扱った案件の法的論点等を整理した事案解決の情報を提供
- ・委員会承認の上、手続終了事案の結果概要を、ホームページを通じて公表

(参考1)

国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（平成 23 年 8 月 26 日）（抜粋）

3. 今後の方向性

(2) (独) 国民生活センターが持つ柔軟性・機動性を活かす組織運用

④ ADR機能については、全国的に重要な消費者紛争を解決するとともに、自治体における消費者問題に関する紛争解決の指針を提示する機能を国として確保。

- ・ 消費者庁に有識者により構成される第三者組織を設け、ADRを実施。実際の和解の仲介や仲裁は第三者組織の委員が行い、(独) 国民生活センターは事務局機能を担う。
- ・ 上記のADR機能においては、自治体等であつせん解決が困難で、かつ重要な消費者紛争を取り扱う。
- ・ 委員の任命や権限、和解の仲介や仲裁の手続きについては、(独) 国民生活センターのADRの仕組みを基本的に継承。
- ・ また、ADRの結果が法執行等に影響を及ぼさないことや、ADRの過程で得られた事業者等の個別情報については、法執行部署において情報を流用しないなど情報の取り扱いのルールを設ける。

※下線は、事務局において追記

(参考2)

「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ（平成24年5月17日）（抜粋）

2. 見直しにおいて踏まえるべき視点

(2) 各機能においては、柔軟性・機動性を確保しつつ、地方消費者行政の現場と密接に結びつきながら、消費者目線に立った対応を行うことが重要。このため、現在の独立行政法人制度のもとで国民生活センターが持ってきた業務運営の独立性にも配慮すること。

3. (独) 国民生活センターの在り方に関する選択肢

例えば、あっせんについては、法執行権限との関係を整理するとともに、裁判外紛争解決手続（ADR）については、現状と同様に有識者により構成される第三者機関にその機能を担わせるなど、中立性・公正性の確保に配慮すべきである。

(参考3)

【独立行政法人国民生活センター法】

第十一条 センターに紛争解決委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、重要消費者紛争の解決のための和解の仲介及び仲裁の手續（以下「重要消費者紛争解決手續」と総称する。）の実施その他この法律の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。
- 3 委員会は、独立してその職権を行う。

第十三条 委員は、法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者のうちから、内閣総理大臣の認可を受けて、理事長が任命する。

2～4 （略）

第十七条 委員会に、委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

第二十三条 和解仲介手續は、公開しない。

第二十五条 仲介委員は、和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる

第二十七条 前条第二項の規定により仲介委員が和解仲介手續を終了させた場合において、和解の仲介の申請をした者が同条第三項の規定による通知を受けた日から一月以内に当該和解仲介手續の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該和解の仲介の申請の時に、訴えの提起があったものとみなす。

第二十八条 重要消費者紛争について当該重要消費者紛争の当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当該当事者の共同の申立てがあるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手續を中止する旨の決定をすることができる。

- 一 当該重要消費者紛争について、当該重要消費者紛争の当事者間において和解仲介手續が実施されていること。
 - 二 前号のほか、当該重要消費者紛争の当事者間に和解仲介手續によって当該重要消費者紛争の解決を図る旨の合意があること。
- 2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。
 - 3 第一項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第一項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。

第三十六条 委員会は、和解仲介手續又は仲裁の手續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。

第三十七条 委員会は、和解又は仲裁判断で定められた義務について、権利者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。

2 前項の場合において、委員会は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査をすることができる。

第三十八条 この節（第一款を除く。）の規定による処分については、行政不服審査法（昭和三十七年法律第百六十号）による異議申立て及び行政事件訴訟法（昭和三十七年法律第百三十九号）による訴えの提起をすることができない。

第四十条 センターは、和解仲介手続によって重要消費者紛争が解決されなかった場合において、和解の仲介の申請をした消費者が当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起するときは、訴訟の準備又は追行の用に供するための資料（重要消費者紛争解決手続において当事者が提出したものを除く。）で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により資料の提供を受けた消費者は、当該資料を同項の訴訟の準備又は追行の用に供する目的以外の目的に利用してはならない。

【独立行政法人国民生活センター法施行規則】

第四条 委員会の事務を処理させるため、委員会に事務局を置く。

2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。

3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。

4 事務局長及び事務局の職員は、職務上知ることのできた秘密を漏らし、又は盗用してはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（訴訟の準備又は追行の援助）

第三十四条 法第四十条第一項の内閣府令で定める資料は、次に掲げるものとする。

一 消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワーク・システム（消費者の被害に迅速に対処するため、センター及び地方公共団体が、オンライン処理の方法により、消費生活に関する情報を蓄積し、及び活用するシステムであって、センターが管理運営するものをいう。）に蓄積されたもの

二 センターが実施した商品、施設、役務その他これらに準ずるものの試験、検査又は調査研究に係る情報

三 前二号に掲げるもののほか、これらに準ずるもの

【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】

(事務局職員)

第 11 条 事務局長及び事務局の職員は、センターの理事長が任命する。

- 2 事務局長及び事務局の職員は、委員長の指揮監督を受け、前条に定めるもののほか、委員長から命を受けた局務又は事務を処理する。

(不当な影響の排除)

第 12 条 委員会、委員、特別委員、仲介委員及び仲裁委員は、重要消費者紛争解決手続の実施その他センター法の規定によりその権限に属させられた事項を処理することに関し、法令、この規程のその他の定めを遵守し、中立かつ公正な立場において、独立してその職務を行う。

- 2 事務局長及び事務局の職員は、重要消費者紛争解決手続の実施に関し、当該手続を実施している仲介委員又は仲裁委員以外の何人からも命令又は指示を受けず、中立かつ公正な立場において、その職務を行う。

紛争解決手続の主な流れと事務局の役割

構造的な格差を踏まえ、事務局が消費者の後見的役割を積極的に果している

