

2010.03.09

NACS の裁判外紛争解決機関としての活動概要

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS) 常任理事
消費者相談室長 唯根 妙子

はじめに

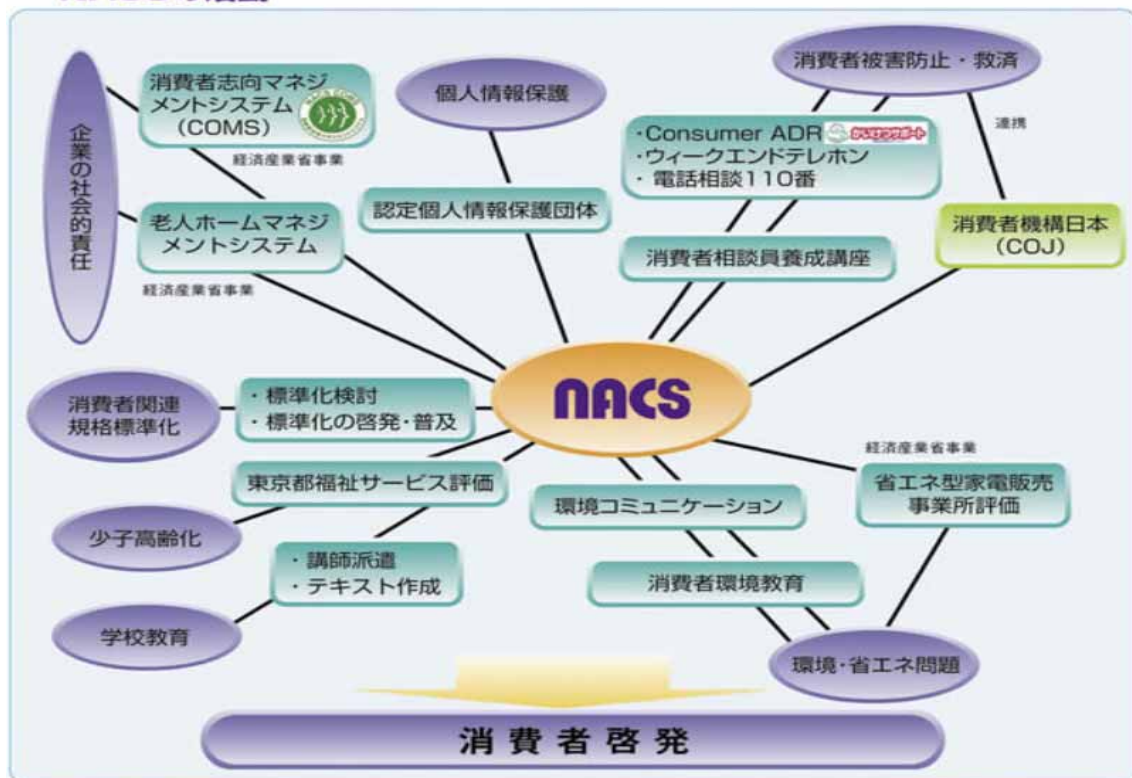
NACS は昭和 63(88)年、経済産業省(前・通商産業省)の許可を得て設立した社団法人です。会員は、消費生活アドバイザーと消費生活コンサルタントの有資格者で構成され、現在全国7支部、約3800人の会員と約130の賛助会員が、消費者問題の専門家集団として各地でさまざまな活動を行っています。

(ホームページ: <http://www.nacs.or.jp/>)

設立 22 年目を迎える今年は、公益認定を受けることを目指して参ります。新しい公益法人制度のもとで公益社団法人となり、これまで以上の広域な分野での消費者問題専門家集団としての活動を展開していく予定です。

NACS の特徴は、多彩な消費者問題を各分野のスペシャリストである会員が消費者目線で分析できる多層で多様な会員の活動にあります。そして、裁判外紛争解決機関である「Consumer ADR」は、「消費者被害防止・救済事業」活動の一環として行われています。

NACSの活動



Consumer ADRとは

平成 19 年 4 月に施行された「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律(ADR 法)」に基づき、Consumer ADR は、平成 20 年 3 月 19 日に法務大臣認証を消費者団体として初めて、民間の ADR 機関としては 10 番目に取得しました。これにより、消費者のための裁判外紛争解決機関として「特定商取引法」に係る消費者取引の紛争解決のための手続を行う民間解決サポート機関となりました。
(参考資料1:裁定手続)

NACS の Consumer ADR の特徴は、対象金額が比較的低額であり、厳密な立証が困難等で訴訟による解決が困難な「消費者取引の紛争」を迅速かつ柔軟に解決できる点にあります。その手続の流れは、「相談受付」から「斡旋・介入」し、問題性がある場合に「ADR」につなげていくようになっています。

「相談受付」は、NACS 設立当初にイベントとしての開始した電話相談「なんでも 110 番」事業を、平成 3('91)年より東京で、行政機関の相談窓口が閉庁している週末に、通年に亘って開こうと会員有志ではじめた「ウィークエンド・テレホン(WET)」が担っています。平成 10('98)年からは、大阪でも土曜日のみですが窓口を設けて全国からの電話相談を受け付けています。現在は、東京(土・日)と大阪(土のみ)に、一日 5 時間の開設ではありますが、現役の相談員を中心に 50 余名の会員が交替で年間約 4,000 件の相談を受け付けています。

「斡旋・介入」は、週末に受けつた相談の中で消費者自身では解決が難しい事案について、ウィークデーに相談室相談員が事業者と斡旋交渉を行っています。

それでも解決できない特定商取引法に関わる事案につき、Consumer ADR による解決を諮っています。
(参考資料2:ADR 手続の流れ)

この他、WET では入って来た相談内容により、消費者問題解決のために団体訴訟制度の適格消費者団体である COJ(NPO 法人消費者機構日本)に不当条項・不当勧誘、不当表示等の問題提起も行っています。

直近の相談件数は、平成 22 年 2 月 28 日現在、受付総数 2,715 件(東京 1,818 件・大阪 897 件)です。

<最近の相談受付実績は、以下のとおり>

受付状況：平成 17 年度からは ADR 報告書用で東京の受付件数のみ

平成 20 年 2,265 件 (平成 20 年 4 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日)

19 年 2,474 件 (平成 19 年 4 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日)

18 年 2,738 件 (平成 18 年 4 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日)

17 年 2,844 件 (平成 17 年 4 月 1 日～平成 18 年 3 月 31 日)

16 年 3,249 件 (関西 1,338 件を合計すると 4,587 件)

15 年 2,273 件 (関西 919 件を合計すると 3,192 件)

14 年 1,563 件 (平成 14 年 4 月 1 日～平成 15 年 3 月 31 日)

平成 17 年度からは ADR 報告書(補助事業)では東京の相談室の受付件数のみ記載。

年間相談開設日が 102～106 日、1 日 2～4 名の相談員で平均 21～30 件を受け付ける。

これまでの取組みと成果

Consumer ADR は、平成 15 年に経済産業省から、翌年の ADR 法成立を視野に入れ消費者のための裁判外紛争解決手続きとして実証実験を行ってみてはどうかとの助言により、当会内に ADR 特別委員会を設け、平成 15 年度から 19 年度までの 5 年間に亘って実証実験を行うことから始まりました。

この間、特別委員会では、消費者、事業者の双方に中立的な立場から、各事案の問題点を指摘しつつも互譲の精神で話し合い、問題解決を図ってきました。また、事案の解決ばかりでなく、消費者志向の ADR としてその機能を発揮できるよう、年間 3～5 件の事案を取り扱い、法務大臣認証取得に向けて準備を重ねてきました。

Consumer ADR の裁定手続実施者は、弁護士、事案に応じた専門家、Consumer ADR 特別委員会委員の中から事案に応じて、Consumer ADR 特別委員会が毎回選任します。また、電話相談は無料ですが、ADR に移行する場合には、依頼(相談)者に申立費用 5,000 円の負担をしてもらっています。

今年(平成 21 年)度は、現在までに 3 件の裁定手続を実施しました。その報告書を 3 月末にまとめるための作業に現在入っています。そのため、昨年までの実績で具体的な成果や課題を報告いたします。

平成 20 年度は、WET での相談受付 2,265 件の中で継続相談(斡旋・介入を行う事案)が 180 件にのぼりました。その内 31 件の事案を ADR 準備事案として、特定商取引法の規定に沿って精査し、最終的に 4 件を付託し、裁定手続の準備に入りましたが、実際に裁定手続を実施したのは 3 件でした。

数字の上で ADR 実施件数が少ないのは、特に法務大臣認証機関になった平成 20 年春以降、WET の斡旋交渉中に、公平・公正な判断をする ADR の手法を事業者に提案しただけで、ADR を利用するまでもなく和解に応じたいと申し出るケースが増えている事もあるようです。それだけ NACS Consumer ADR の信頼性が認知されて来つつあるのではないかと自負しております。

とはいえ、一方で実務面での課題として、事業者の Consumer ADR への不参加、ドタキャンがあります。紛争の一方当事者である事業者が、ADR 開催の当日欠席になる場合については、何らかの罰則等を付与するということを検討する時期に来ているのではないかと考えます。

また、相談受付から ADR までの運営がすべて会員のボランティアで行われ、依頼者(相談者)からは 5,000 円のみしか受領しない手続実施体制には、民間消費者団体として経済的・人材的・時間的な不安要因が付きまといます。

さらに、Consumer ADR でより良い解決をはかるために必要な情報、例えば、「この企業には苦情が多く発生している」等の情報が、ADR の実施上で大きな力となります。現在、一部地方公共団体からの相談情報の提供を受けていますが、WET には全国からの電話相談があるため、国民生活センターに寄せられる PIO NET 情報等が消費者契約法第 40 条に基づく適格消費者団体の開示請求と同様に行えて、情報開示が Consumer ADR にも準用されるよう要望します。将来的には、ADR 法にも、認証団体に対する消費者契約法第 40 条と同様の規程が盛り込まれることを希望します。
(参考資料 3: おわりに)

次に、実証実験から昨年までの間に裁定手続付託事案の中から、消費者被害救済並びに被害防止につながった具体的成果の一部を紹介いたします。

< 具体的裁定手続事案から >

(事例 A)

平成 20 年度第 3 回目に行った「能力開発プログラム購入契約の解約」に関する紛争では、過去 20 年近く相談員内では、各地の行政機関(消費生活センター)の斡旋では返金に応じないと有名だった事業者から、裁定手続において提案された既払い金の一部返還の合意を引き出すことが出来ました。
(参考資料 A 参照)

(事例 B)

平成 17 年度第 1 回目に行った「呉服店での次々販売の解約」に関する紛争では、それまで消費生活センター等から事業者を管轄する地元経済産業局に行政指導を要請しても、行政側が店舗販売ということで口頭注意止まりでした。しかし、Consumer ADR 裁定手続で合意した以後、行政から事業者について、消費者対応についての嚴重注意や書面指導等が行われ、事業者からも勧誘・販売方法の改善や中途解約等の条件等に、ADR での和解条件を参考にしたとの報告がありました。
(参考資料 B 参照)

民間ADRへの支援要請

NACS Consumer ADR は、司法制度改革の大いなる期待を担っての民間ADRです。現況、士業が多い中で、本来的に「消費者のための消費者によるADR」としてはNACSが唯一といっても過言ではありません。

しかし、こういった歴史ある、そして先進的取り組みをしてきた消費者団体のADRが今、人的資源の確保及び、経済的側面から苦境に立たされています。NACSにおける経済的出費は、年間約600万円に達しますが、これとて、すべて会員の意気に感じるボランティア精神によって支えられています。

消費者庁関連3法の国会審議における、衆参の付帯決議においては「消費者団体に対する支援」を明記しております。官でできない民の暮らしの安心・安全のインフラ整備こそ、重要課題と認識します。ご支援を要請する次第です。

以上