

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	2
2 .	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの特色	3
3 .	紛争解決委員会の構成	4
4 .	「重要消費者紛争」	6
5 .	苦情処理と紛争解決（ADR）	7
6 .	ADR機関の連携	8
7 .	これまでの経緯	10
8 .	申請等の状況	11
9 .	申請事案の分野別状況等	12
10 .	結果の概要の公表制度	14
11 .	手続結果の概要	16

平成22年3月9日

独立行政法人国民生活センター 紛争解決委員会

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

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

「紛争処理の専門性」を確保

中立・公正な手続が法に定められている。
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。
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

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。

独立行政法人国民生活センター法

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 自動車安全研究領域長

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

国民生活センターによる指定

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

(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

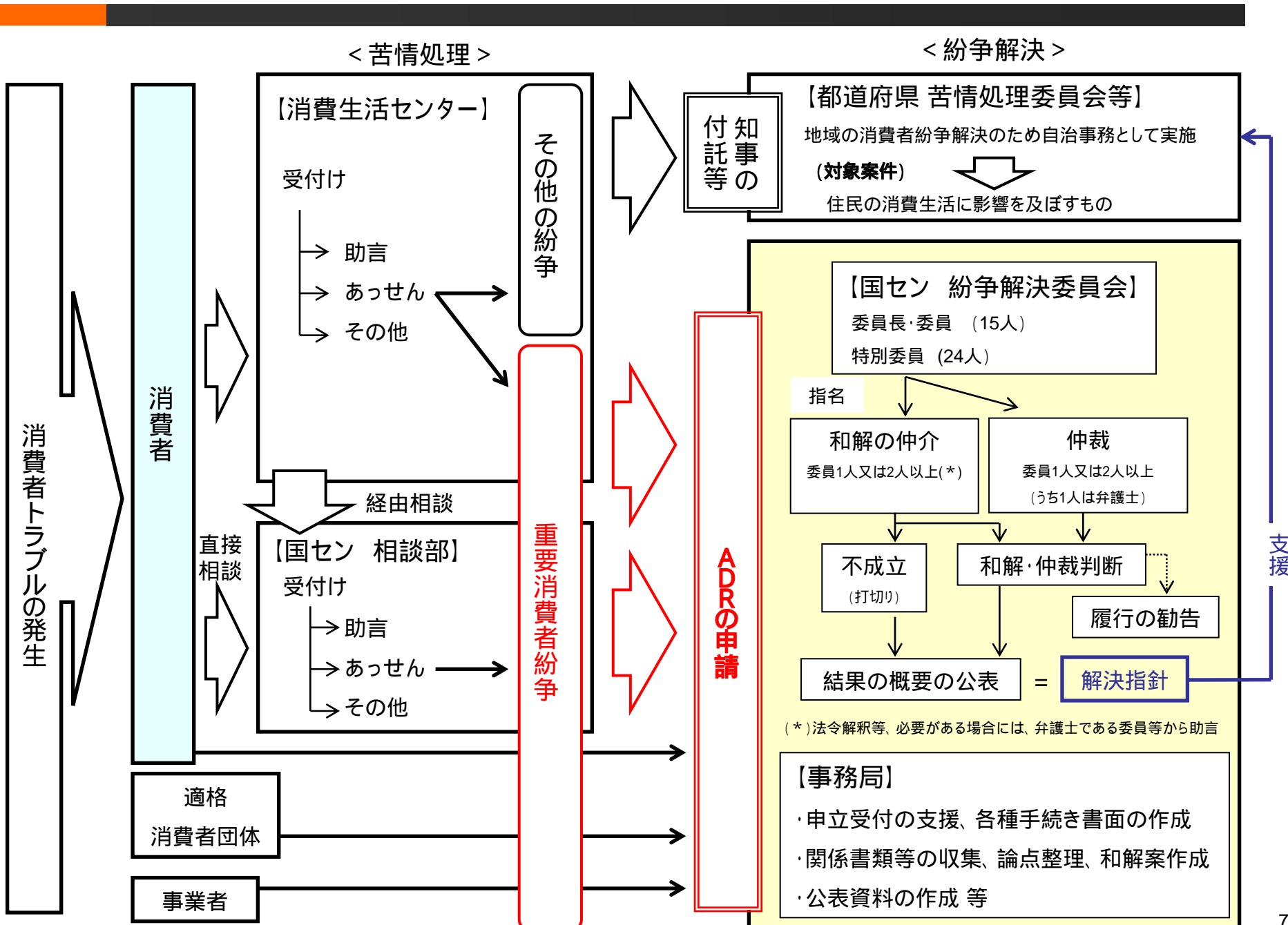
(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(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. 苦情処理と紛争解決(ADR)



6 . ADR機関の連携

< 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

広域性・多数性

重大性

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

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

専門性

(参考) 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、平成22年)をもとに作成。

7.これまでの経緯

	紛争解決委員会	備考
平成20年12月	委員の任命(12月17日) 第1回準備委員会(12月19日)	紛争解決委員会について公表(12月17日) (議題)・業務規程案について
平成21年1月	第2回準備委員会(1月23日)	(議題)・業務規程案について ・「重要消費者紛争」の指定案について
2月		「重要消費者紛争」指定案の公表(2月19日)
3月		
4月	改正法施行 第1回紛争解決委員会(4月1日)	「重要消費者紛争」の指定 特別委員の任命 (議題)・業務規程について(決定) 紛争解決委員会の発足について公表(4月9日)
5月		
6月		
7月		
8月	第2回紛争解決委員会(8月7日)	(議題)・結果の概要の公表について 実施状況と結果概要の公表(8月20日)
9月		
10月	第3回紛争解決委員会(10月28日)	(議題)・結果の概要の公表について
11月		実施状況と結果概要の公表(11月4日)
12月		
平成22年1月	第4回紛争解決委員会(1月25日)	(議題)・結果の概要の公表について
2月		実施状況と結果概要の公表(2月3日)

8. 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	当事者より取下	手続実施中	合議体処理	単独処理	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		
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	12	0		33	31	2	1			1	1		3	
9月	8	0		34	30	4	7		5	2	1	1		
10月	15	13		25	21	3	11		2	9	1	8		
11月	13	0	1	47	42	5	3		2	1		1	15	
12月	5	2	2	40	36	4	8		7	1	1			
平成22年 1月	10	0		47	40	5	5		3	2	1	1		
2月	6	2	1	45	40	5	5		3	2		2	13	
3月														
平成21年度 累計	97	—	6	—	—	—	44	1	24	19	6	13	31	0

(注) 平成22年2月末日現在。仲裁の申請は無し。

9. 申請事案の分野別状況等

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	27
2. 教養娯楽品	18
3. 内職・副業	9
4. 教養・娯楽サービス	8
5. 役務一般	7
5. レンタル・リース・貸借	7
7. 運輸・通信サービス	4
7. 土地・建物・設備	4
9. 工事・建築	3
10. 住居品	2
10. 保健・福祉サービス	2
10. 他の役務	2
13. 商品一般	1
13. 保健衛生品	1
13. 管理・保管	1
13. 他の相談	1
合計	97

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	27
(1) 預貯金・証券等	(16)
(2) 損害保険	(2)
(2) その他の保険	(2)
(2) 融資サービス	(2)
(2) デリバティブ取引	(2)
(5) 生命保険	(1)
(5) ファンド型投資商品	(1)
(5) 他の金融関連サービス	(1)

商品・役務	件数
2. 教養娯楽品	18
(1) 他の教養娯楽品	(10)
(2) 学習教材	(3)
(3) パソコン・パソコン関連用品	(2)
(4) 電話機・電話機用品	(1)
(4) 書籍・印刷物	(1)
(4) 音響・映像製品	(1)

(2) 相談内容別

相談内容	件数
1. 契約・解約	83
2. 販売方法	46
3. 品質・機能・役務品質	13
3. 接客対応	13
5. 安全・衛生	8
6. 価格・料金	6
7. 表示・広告	5
8. 法規・基準	2
9. 施設・設備	1
合 計	97

(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)	82
2. 第2号類型(重大性)	6
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	87

(注) 取下げ、却下、補正中等を除く。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	55
2. 消費生活センター等の相談経由	42
合 計	97

10. 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

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。

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。

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。

11. 手続結果の概要

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等	備考
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	ヤフー株式会社	
2		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			2件併合
3	11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争	×	「星の雫」こと西村由美	8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争			
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争			
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争			
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争			
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争			
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争			
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争			
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	株式会社日本マネジメントアカデミー	
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	株式会社マイクロシステムテクノロジー	
13		原油海外先物取引に関する紛争			
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争			
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争			
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争			
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争			

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等	備考
18	22年2月	原油海外先物オプション取引に関する紛争			
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争			
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争			
21		タレント養成講座の解約に関する紛争			
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争			
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×		