

諸外国における消費者ADR体制の
運用と実態に関する調査

平成20年2月

内閣府国民生活局

はじめに

わが国においては、平成16年の「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律（ADR法）」の制定によって民間ADR機関による紛争解決のための法整備が行われてきたが、情報および交渉力の格差の大きい消費者—事業者間の紛争（消費者紛争）の分野においては、民間のADR機能は未だ十分とはいえない。そのため平成19年9月25日に出された「国民生活センターのあり方に関する検討会」の最終報告では、国民生活センターの紛争解決機能の整備・充実を盛り込む具体的提言がなされ、平成20年3月には新たな重要消費者紛争解決についてADR機能・権限を盛り込んだ国民生活センター法改正案が国会に上程される予定であり、消費者紛争分野における行政型ADR機能の拡充が図られようとしている。

また、国際的にもOECDにおいて「消費者の紛争解決および救済に関する理事会勧告」（平成19年7月）が採択され、加盟各国政府に「紛争解決および救済の効果的な国内枠組み」のために必要な基本要素としての「仕組み」を消費者に提供するように求めており、例示として第三者裁判外紛争解決サービスの整備・活用を挙げている。加盟各国は、5年後にはこの仕組みの整備状況についての報告が求められている。

このような内外の状況の下、国民生活センター等における行政型ADRの具体的検討に資するために、財団法人比較法研究センターは、内閣府の委託を受けて、イギリス、アメリカ、フランス、ドイツ、スウェーデン、オーストラリアの6カ国の消費者紛争ADR体制と実効性並びに各機関の役割分担について、比較法的見地より文献調査および現地調査を行なった。

本調査を実施するにあたり、「諸外国における消費者紛争ADR研究会」を発足し、研究会・海外調査などの活動を行なったが、内外の消費者法・ADRの専門家には多大のご支援とご協力を賜った。この場を借りて御礼を申し上げたい。

本調査が、わが国の行政型ADRの在り方を検討するための一助となれば幸いである。

平成20年2月

山本 豊

京都大学法学研究科教授

（諸外国における消費者紛争ADR研究会委員長）

研究実施体制

諸外国における消費者紛争 ADR 研究会

委員長

山本 豊 京都大学大学院法学研究科教授

委員

松本恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授
後藤卷則 早稲田大学大学院法務研究科教授
中田邦博 龍谷大学大学院法務研究科教授
宗田貴行 獨協大学法学部国際関係法学科准教授

研究協力者

早川吉尚 立教大学大学院法務研究科教授
三枝健治 早稲田大学法学部准教授
寺川 永 関西大学法学部准教授
角田美穂子 横浜国立大学法学部准教授
三丁目亜子 ドイツ国弁護士
町村泰貴 北海道大学大学院法学研究科教授
加藤雅之 神戸学院大学法学部准教授
Luke Nottage シドニー大学法学部准教授 (豪州)
Christine Rogers マサチューセッツ州アンドーバー リーガルコンサルタント (米国)

アドバイザー

北川 善太郎 京都大学名誉教授、(財)比較法研究センター特別顧問
永田 眞三郎 関西大学法学部教授、(財)比較法研究センター理事長

事務局

木下 孝彦 (財)比較法研究センター主幹研究員
高山 恵子 (財)比較法研究センター主幹研究員
田浦 裕久 (財)比較法研究センター特別研究員
菊本 千秋 (財)比較法研究センター研究員

執筆担当

まとめに代えて	山本豊
各国報告	
1. イギリス報告	早川吉尚
2. アメリカ報告	三枝健治 Christine Rogers
3. フランス報告	町村泰貴 加藤雅之
4. ドイツ報告	寺川 永 角田美穂子 三丁目亜子
5. スウェーデン報告	宗田貴行
6. オーストラリア報告	Luke Nottage

現地調査日程

1. イギリス

- 1月29日 **Direct Selling Association**
Richard Berry, Director
Paul Dobson, Professor, Code Administrator
- 2月11日 **Which Magazine**
Louise Hanson, Head of Campaigns
- 2月12日 **Office of Fair Trading (OFT)**
Nijole Zemaitaitis, Consumer Policy Team Leader
- 2月19日 **Pensions Ombudsman**
Charlie Gordon, Deputy Pensions Ombudsman

2. アメリカ

- 2月4日 **Council of Better Business Bureaus, Inc. (CBBB)**
Richard Woods, Associate General Counsel
Jennifer Green, Attorney
- 2月6日 **New York City Department of Consumer Affairs**
Marla Tepper, General Counsel
- 2月6日 **New York State Consumer Protection Board**
Lisa Harris, Deputy Executive Director and General Counsel
[Mindy A. Bockstein, NYS CPB Chairperson
(approved the NYS CPB report)]
- 2月7日 **National Consumers League (NCL)**
(telephone conversation with Ms. Sally Greenberg)

3. フランス

- 2月18日 **Direction Général de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes** (DGCCRF)
Philippe Guillermin, Chef du Bureau
Protection économique du Consommateur
- Nicole Nespoulous, Adjointe au Chef du Bureau
Protection économique du Consommateur
- 2月19日 **Organisation Générale des Consommateurs** (ORGECO)
Yves Sirot, Président
- 2月19日 **Médiateur de la SNCF**
Bernard Cieutat
Président de chambre à la Cour des Comptes
- 2月20日 **Conciliateur**
Gerard Bedos, Directeur régional honoraire de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraude;
Premier Vice-président des CONCILIEURS DE FRANCE
Conciliateur

4. ドイツ

- 2月5日 **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Dusseldorf**
Jürgen Schröder (法律家／消費者法・金融サービス部門)
- 2月17日 **Bundesministerium der Justiz**
Angelika Schlunck
Leiterin Referat I A 4
Internationales Zivilprozessrecht, Rechtshilfe,
Schiedsgerichtbarkeit
- Eberhard Carl

Leiter des Referats R A 7
Mediation, Schlichtung,
Internationale Konflikte in Kindschaftssachen

2月18日 **Schlichtungsstelle Mobilität**
Birgit Zandke-Schaffhäuser LL.M. (Wellington, NZ)
Rechtsassessor
Juristische Leiterin

2月18日 **Versicherungsombudsmann e. V.**
Horst Hiort (業務執行者・法律家)

5. スウェーデン

2月3日 The Swedish Consumers' Association
Jens Henriksson, International Officer

2月3日 **Personal Insurance Board (P F N)**
Anders Thunstrom, Head of the Office of Personförsäkringsnämnden

The Swedish Patient Insurance Association
Carl Espersson, Legal Adviser

2月4日 **Konsument Europa/ECC Sweden**
Jolanda Girzl, Director
Johan Rydberg, Legal Adviser

2月19日 **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)**
Torsten Palm, Informationschef

6. オーストラリア

- 2月15日 **New South Wales Office of Fair Trading (NSW OFT)**
Michael Cooper, Acting Manager, Mediation and Investigations Unit
Susan Dixon, Manager, Policy and Strategy Division
- 2月18日 **Office of Legal Services Commissioner (OLSC)**
Steve Mark, Head
- 2月 **Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT)**
Margaret Lothian, Principal Mediator
[series of e-mail exchange and telephone-interview]
- 2月 **Choice**
Gordon Renouf, Manager of Policy and Campaigns
[series of e-mail exchange and telephone-interview]
- 2月 **Australian Consumer and Competition Commission (ACCC)**
Louise Sylvan, Deputy Chair
[series of e-mail exchange and telephone-interview]

目 次

まとめに代えて	1
1 本調査の背景	1
2 本調査の対象	1
3 ADR の定義	2
4 消費者紛争 ADR 機関の存在	2
5 行政型 ADR	2
6 司法型 ADR	3
7 民間型 ADR	3
8 ADR の機能発揮の程度	4
各 国 報 告	
1. イギリス	7
1. はじめに	7
2. 英国の消費者 ADR	9
2.1 Office of Fair Trading (OFT: 公正取引庁)	9
2.2 Which?	13
2.3 英国の消費者 ADR 機関の特徴による分類	14
3. 各 ADR 機関の詳細	15
3.1 Office Pensions Ombudsman	15
3.2 Direct Selling Association	16
3.3 Financial Ombudsman Service	19
4. 考 察	20
5. おわりに	21
参考資料	22
2. アメリカ	29
第一部 アメリカでの消費者 ADR の概略	29
1. 序	29
2. ADR の類型	30
2.1 民間型 ADR	30
2.2 行政型 ADR	32
3. まとめ	34

第二部 ヒアリング報告：消費者 ADR に関する調査 米国東海岸	37
1. 序 論	37
2. 消費者問題を扱う ADR 機関	37
2.1 行政型 ADR	37
2.2 民間の ADR 機関	40
2.3 司法型 ADR	41
2.4 消費者 ADR 組織の連携および実績	43
3. 手続の個別的内容	46
3.1 取扱いの範囲	46
3.2 取扱い手続きと形式	47
3.3 詳細についての議論	48
4. 仲裁人・調停人の教育育成	54
5. その他	55
調査先：	
A ニューヨーク州消費者保護委員会	58
1. 概要	58
2. 詳細な概況	58
B ニューヨーク市消費者行政局	62
1. 概要	62
2. ADR 手続の内容	65
C ビジネス改善協会協議会	69
1. 概要	69
2. ADR 手続の内容	73
3. 現在の問題点	79
4. その他	80
D 全米消費者連盟	81
3. フランス	83
1. はじめに	83
2. フランスにおける ADR の歴史	84
3. 消費者法分野の ADR	85
3.1 行政庁による消費者紛争処理	85
3.2 消費者団体による ADR への寄与	85
3.3 企業及び企業団体による ADR	86
4. 消費者紛争 ADR の意義と方向性	91
4.1 2004 年 CNC 意見書	91

4.2 2007年CNC意見書	92
5. ADR機関の具体的内容—調停	94
5.1 調停機関のあり方	94
5.2 調停手続	95
5.3 調停人	97
5.4 手続きの終了	98
5.5 調停制度に対する認識	99
6. まとめ—フランスにおける消費者ADR	100
参考資料	101
4. ドイツ	125
第一部 ドイツにおける消費者紛争を扱うADRの現状と課題	125
1. はじめに	125
2. 消費者紛争ADR機関の概要	130
2.1 仲介人／仲介所	130
2.2 公共法律情報および和解所	132
2.3 不正競争紛争を扱う「調停所」	134
2.4 医療紛争に関する調停所および鑑定委員会	136
2.5 その他	138
3. 義務的調停制度	138
3.1 概要	138
3.2 各州の対応	141
4. オンブズマン制度	143
4.1 銀行オンブズマン	143
4.2 保険オンブズマン	144
5. 結びにかえて	145
第二部 ヒヤリング報告（ドイツにおける消費者ADRの実態調査）	147
A ドイツ連邦司法省	147
1. 消費者問題を取り扱うADR機関の概況	147
2. 手続の具体的内容	149
B ノルトライン・ヴェストファーレン州消費者センター	156
1. 消費者問題を取り扱うADR機関について	156
2. 手続の具体的内容	158
C 保険オンブズマン	162
1. 概要	162
2. 手続の具体的内容	164

D 交通紛争処理解決斡旋所	170
1. ADR 機関概要	170
2. 手続・スキーム概要	174
3. その他の問題点	177
5. スウェーデン	179
1. はじめに	180
2. EU レベルでの消費者紛争 ADR 促進政策の展開	181
3. 地方自治体による助言・調停	181
3.1 概要	181
3.2 地方自治体消費者アドバイザーによる助言・調停手続	182
4. 消費者苦情処理委員会による紛争解決	184
4.1 目的・組織	184
4.2 利用状況	186
4.3 苦情処理手続	187
4.4 国境を越える紛争	195
4.5 総括	196
5. 民間の業界による紛争解決手続（自主規制）	199
5.1 概要	199
5.2 個人保険委員会（PFN）の手続	203
5.3 患者保険協会の手続	206
5.4 権利保護問題委員会の手続	208
5.5 ダイレクトマーケティング（DM）倫理委員会の手続	208
6. おわりに—若干の検討—	211
6. オーストラリア	213
1. はじめに	213
2. 消費者 ADR の主要機関及び類型	216
2.1 行政型（政府支援型） ADR	216
2.2 少額訴訟制度	220
2.3 民間型 ADR（特に業界オンブズマン制度）	223
2.4 ADR 制度の中における消費者団体の役割	228
3. 消費者 ADR の詳細な論議	228
3.1 ニューサウスウェールズ州公正取引局住宅建築紛争解決	228
3.2 ニューサウスウェールズ州法律扶助委員会	232
4. 全般的問題	235

4.1 国際モデルと消費者取引	236
4.2 オンライン ADR	237
4.3 オーストラリアにおける消費者 ADR の将来	237

ま と め に 代 え て

まとめに代えて

山本 豊

京都大学大学院法学研究科教授

1 本調査の背景

裁判外紛争解決手続 (Alternative Dispute Resolution=ADR) が、消費者と事業者との間の紛争 (消費者紛争) に対して、簡易・迅速・廉価な解決メカニズムを提供しうる (少なくとも、そのような潜在力を有する) 有望な選択肢であるという認識は、今日、世界的に広く浸透するに至っている¹。

そのため、多くの国々において、消費者紛争を専門に又は多く取り扱うADR (以下、本章ではこれを「消費者紛争ADR」と呼ぶ) が設置・運用されている。

日本においても、このような消費者紛争ADRは、近年、徐々に拡充されつつある (事業者団体による苦情処理・紛争解決機関、NPO等による苦情処理・紛争解決機関²、各都道府県等が条例により設置・運営している消費者苦情処理委員会など) が、消費者への周知度は必ずしも高くなく、一部を除き十分に活用されているとは言い難い状況にある³。このような中、2008年の第169通常国会には、独立行政法人国民生活センターにADR機能を付与する内容の国民生活センター法改正法が上程される予定で、消費者紛争分野における行政型ADRの拡充をめざす動きが進行中である。

2 本調査の対象

こうした背景の下で実施された本調査は、アメリカ、イギリス、オーストラリア、ドイツ、フランス、スウェーデンを調査対象国とし、各国の消費者紛争ADRの機関、活用状況、手続内容などに関する情報を収集・整理・分析するものである。

もともと、調査対象国によっては、消費者紛争に限定せず、より広い範囲の民事紛争を対象とするADR機関 (いわば「市民よろず法律相談・調停所」的なもの。例としては、ドイツの「仲介人・仲介所」や「公共法律情報および和解所」、フランスの「司法調停人」、オーストラリアの「コミュニティー司法センター」など) が調査対象に入っている例も見られる。このうち、コミュニティー司法センターについては、同センターにおける調停の多くは消費者金融紛争等を扱うものと報告されており、消費者紛争を多く扱う機関としての性格を有するものとみられよう。

¹ Background report for OECD Workshop on Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace, p. 3. (<http://www.oecd.org/department/0,2688,en>)

² たとえば、有限責任中間法人ECネットワークなど。同機関については、山本豊ほか「シンポジウム 消費者ADRの現状と展望」仲裁とADR3号 (2008年) 104頁以下の沢田登志子報告を参照されたい。

³ 消費者トラブルをめぐる苦情処理・紛争解決機能のあり方研究会「消費者トラブルをめぐる苦情処理・紛争解決機能のあり方」(2003年) 6頁

(<http://www.consumer.go.jp/seisaku/cao/kohyo/adr/file/houkoku.pdf>)。

3 ADRの定義⁴

ADRについては、その定義が問題になる。日本のADR法（「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」）では、ADRを「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（同法1条）と定義している。他方、裁判以外の方法で紛争解決が図られる過程全体をADRととらえることも理論的には可能であり、この場合、相対交渉や純粋な相談もADRに入ってくることになる。

しかし、純粋な相談・助言業務や相談者の要望を相手方事業者に伝えるだけの業務までもADRと称するのは、消費者支援施策を幅広く取り上げるといった目的の調査ならばともかく、前記の背景の下で実施される本調査においては、焦点を曖昧にする恐れがあって、適切でない。

そこで、本調査では、委員会などのボードが調停等を行う場合を中心とし、せいぜい相談担当者が相手方との間で積極的に和解の仲介（あっせん）を行う場合までがADRの射程に入るものという理解を前提としている。

4 消費者紛争ADR機関の存在

消費者紛争ADR、すなわち上述したように、消費者紛争を専門に又は多く取り扱うADRは、本報告の調査対象となった国のすべてにおいて、存在している。

一般にADRは、運営主体に着目して、事業者団体やNPO等の民間セクターが設置・運営する民間型ADR、裁判所が設置・運営する司法型ADR及び国や地方公共団体などの行政機関が設置・運営する行政型ADRとに区分されるところ、以下においても、この区分にしたがい、行政型ADR、司法型ADR、民間型ADRの順に概観する。

5 行政型ADR

このうち行政型ADRとして最も整備された仕組みを用意しているのは、今回調査対象となった国の中では、スウェーデンである。同国の「消費者苦情処理委員会」は、国家予算で運営されている独立行政機関であり、消費者紛争を広く横断的に対象とする。もっとも、横断型ADRとはいっても、分野毎に13の担当部（銀行部、住宅部、ボート部、家電部、不動産部、家具部、保険部、自動車部、旅行部、靴部、織物部、クリーニング部、総務部）に区分して、専門性を確保できるようにしている。また、ありとあらゆる消費者紛争を取り扱うわけではなく、「ヘルスケアに関する紛争、医療サービス関連の紛争」、「リーガル・サービスに関する紛争」、「土地・建物等の購入に関する紛争」、「不動産賃貸に関する紛争、テナントオーナー協会との紛争」等、取り扱わない紛争類型を、政令や規則において明示的に列挙して、利用者に示している。

他方、アメリカでは、多くの州で州法務長官事務所が消費者のために調停サービスを提

⁴ 山本和彦・山田文『ADR仲裁法』（2008年）6頁以下。

供しており、また、問題の企業がライセンス（営業許可）を得て営業している場合、そのライセンスを与えた部局や委員会が調停を実施している。複数のライセンス発行部局と委員会を統合ないし統括する消費者保護機関を別途もうける州（例えば、カリフォルニア州消費者行政局）や、市長村レベルで同様な機関を設置するところも見られる（例えば、ニューヨーク市消費者行政局）。これらのADRでは、州法務長官はじめ、行政が持つ規制権限を事実上の「強制力」に転換しつつ、企業との間でADRを実効的に進めることができる点にメリットがあるとされている。このような規制権限を「ちらつかせながら」の調停推進という手法は、法による行政の原則との関係で微妙な問題をはらみうるものではあるが、いずれにせよ、このようなものがアメリカ式の行政型ADRなのだとなれば、スウェーデン型（規制当局とは独立した行政機関であり、各部門の長は裁判所から派遣された裁判官が務めている）とは異なるタイプに属するといえそうである。

その他の調査対象国では、ある事業ないし部門ないし特定分野の消費者紛争のみを扱う、政府運営のADR制度が見られる。年金（但し公的年金は除かれる）を巡る紛争を扱う公的なADR機関であるイギリスのOffice of Pensions Ombudsmanはその一例であるし、オーストラリアのニューサウスウェールズ州公正取引局の公正取引センターにおいて、職員が民間住宅（50万ドル以下）の建築に関する紛争につき非公式調停を試みているのは、別の一例といえるであろう。

なお、フランスのように、ADRに対して公的支援等をすることは別として、消費者紛争分野において行政型ADRを導入することに消極的な考え方をもち国も存在する。

6 司法型ADR

司法型ADRとしては、アメリカの多くの少額裁判所が調停制度を備えており、法廷に持ち込まれるほとんどすべての範囲の消費者紛争、とりわけ消費者契約紛争を取り扱っている。また、オーストラリアのニューサウスウェールズ州においては、少額訴訟審判所が広く利用されており、拘束力のある審決を下すことができるとされる（これは、報告では、司法型と整理されているが、同報告にもあるように公正取引局＝行政庁が運営するものであり、行政型とも位置づけうるものである）。

上記以外の諸国（イギリス、ドイツ、フランス、スウェーデン）に関する報告では、司法型ADRについての言及はない⁵。

7 民間型ADR

アメリカでは、ビジネス改善協会（BBB）、全米証券業者協会（NASD）、米国仲裁協会（AAA）、全国仲裁フォーラム（NAF）司法仲裁調停サービス社（JAMS）、スクエア・トレードなどの民間型ADR機関が、もっぱら消費者問題を扱うか、もしくは多数の消費者紛争

⁵ なお、フランスには、控訴院院長が任命する司法調停人と呼ばれるボランティアが、近隣紛争、消費者紛争など、私人間の紛争の解決に当たる制度が存在する。また、ドイツにも、市町村議会によって選任され、当該地域にある区裁判所の所長の認可を受けて紛争解決の職務に当たる仲介人と呼ばれる制度がある。いずれも、選任に裁判所が関与するものの、裁判所が設置・運営に当たる司法型ADR機関というものは、異なるようである。

を処理する部署を有し、活発な活動を行っている。

他方、イギリス、オーストラリア、ドイツでは、「オンブズマン」制度⁶と呼ばれる業界ベースのADRが存在して、消費者紛争の解決に大きな役割を果たしている。イギリスの金融オンブズマン、オーストラリアの銀行・金融サービスオンブズマン、ドイツの銀行オンブズマン、保険オンブズマンなどは、オンブズマンサービスの中で最もよく利用されている代表的な存在である。これらのオンブズマンにおいては、事業者を片面的に拘束する裁定を行う権限を有する場合が多く、高い紛争解決率を達成している。事業者団体の自主ルールの一環として会員企業の裁定遵守義務を定め、他方、消費者には一般訴訟手続へのドアが裁定受諾前の最後の段階まで開けられているというのが、これらのスキームが成功している鍵になっているように思われる。

8 ADRの機能発揮の程度

以上で概観してきたように、各国において消費者紛争ADRが多彩に展開されているが、そうしたADRが発揮している機能の程度は、目下のところ国によって様ではないようである。

すなわち、アメリカ、オーストラリア、イギリスでは、各種の消費者ADRが広く積極的に活用されている。そのうち、アメリカでのADR盛行の背景として、クラスアクションや懲罰的損害賠償などの脅威が、事業者をして訴訟を回避してADRに向わせるインセンティブを生じさせていると指摘されているのは、極めて興味深い。

他方、同じく訴訟との関係で、これと異なる指摘がある。すなわち、ドイツでは、訴訟にさほど時間も費用もかからないため、英米法圏など、訴訟に多大の費用と時間がかかる国々⁷に比較すると、ADRを利用するインセンティブはそれほど大きくないというのである。

さらにスウェーデンについては、同国の消費者団体である消費者協会の認識として、消費者団体訴訟制度がドイツなどとは異なりほとんど機能していないため、被害を受けた消費者にとって行政型ADRである消費者苦情処理委員会が実質的に唯一の救済手段となっているとの見解が、報告中で紹介されている⁸。

これらの指摘は、ADRも種々の消費者救済手段の一つとして機能するものである以上、そのみを孤立して眺めるのではなく、ADRをとりまく法的環境、とりわけ事業者の内

⁶ ここでいう「オンブズマン」とは、公法上のオンブズマン（行政の監視等のために国家によって任命された監査官）ではなく、事業者と顧客との間の紛争に関する苦情処理機関を意味する。

⁷ イギリスでは、訴額を上回る弁護士報酬を請求されることもまれでなく、訴訟は一般市民の手に届かない存在だといわれる（長谷部由起子「民間型ADRの可能性」早川由尚他編『ADRの基本的視座』（2004年）154頁。

⁸ もっとも、この認識がどの程度的を射たものであるかについては、なお検証が必要であろう。なぜなら、第一に、ドイツの消費者団体訴訟は最近まで差止請求が対象で、消費者の救済につながる損害賠償を導入した近時の改正がどの程度機能するかはなお未知数であるし、第二に、スウェーデンでは、民間型ADRも一定の機能を発揮しているようであり、消費者苦情処理委員会を「唯一の救済手段」とするのは誇張が過ぎるように思われるからである。むしろ、報告の中でも指摘されているように、一般的な消費者問題を取り扱う行政型ADRと専門の業界団体によるADRのハイブリット型として、スウェーデンの消費者紛争ADRシステムをとらえるのが正確といえるであろう。

部的苦情処理手続（相対交渉）、ペイメント・カード（クレジット・カードなど）の顧客保護機能、少額訴訟手続、集団訴訟手続、消費者団体訴訟制度、政府機関による救済メカニズム（犯罪収益没収・分配制度など）など、他の消費者紛争解決・消費者救済メカニズムとの関係において理解されるべきものであることを示しているものといえよう。

