

消費者の紛争解決及び救済に関するOECD理事会勧告の概要

(2007年7月12日採択)

目的: 国境を越えた取引を含む、事業者との取引から生じる消費者の経済的損害に関する紛争解決及び救済を図る仕組みについて、共通原則を示す。

1. 紛争解決及び救済の国内枠組み

- (1) 個人で提起する、消費者のための紛争解決及び救済の仕組み
(例) ○ 第三者裁判外紛争解決サービス
○ 少額訴訟制度
- (2) 集合的に提起する、多数の消費者のための紛争解決及び救済の仕組み
(例) ○ 個々の消費者が他の消費者の代表者として提起する訴訟
○ 消費者団体が消費者の代表者として提起する訴訟
- (3) 消費者保護執行機関が消費者のための救済を行い、又は促進するための仕組み
(例) ○ 民事又は刑事の手続で救済のための裁判命令を要求する権能
○ 救済を求める訴訟において代表者として行動する権能

2. 国境を越えた紛争

国内枠組みを提供する際に、以下の事項等を考慮。

- (1) 利用可能な仕組みに関する情報提供
- (2) 外国消費者の要求についての司法制度参加者の意識向上
- (3) 情報通信技術等の技術利用の検討
- (4) 外国消費者に対する法的障壁の最小化

3. 民間部門の協力

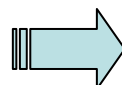
- (例)
- 効果的な内部苦情処理手続
 - 民間第三者ADRサービス

4. 消費者の苦情情報の収集と分析

- (1) 市場傾向分析のための仕組みの整備
- (2) 外国消費者からの苦情情報の収集

5. 教育及び啓発

- (1) 消費者の理解の増進を図るため、事業者、産業界及び消費者団体と協力
- (2) 脆弱な消費者への考慮



5年以内に実施状況をOECD理事会に報告