

# 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

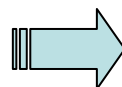
- (例)
- 効果的な内部苦情処理手続
  - 民間第三者ADRサービス

## 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

**消費者の紛争解決及び救済に関する OECD 理事会勧告**  
**(Recommendation of the Council on**  
**Consumer Dispute Resolution and Redress)**

仮訳：内閣府国民生活局消費者企画課国際室

引用等には直接原文に当たられるようお願いいたします。

理事会は、

1960年12月14日の経済協力開発機構（OECD）条約、特に第5条b)に鑑み；

1998年10月8日の電子商取引における消費者保護に関する閣僚宣言 [C(98)177(Annex 2)]に鑑み；

1999年12月9日に採択された、消費者は、「公正で時機に即した紛争処理及び救済への不適切な費用や負担のない意味あるアクセス」を提供されるべきであると定め、そして、国境を越えた効果的な救済枠組みの発展を求め、電子商取引における消費者保護のためのガイドラインに関する理事会勧告 [C(99)184/FINAL]に鑑み；

2003年6月11日に採択された、加盟国に詐欺的及び欺瞞的商行為による消費者被害のための救済の仕組みを提供し、そして、国境を越えた効果的な救済枠組みの発展に特別な注意を払うように求める、国境を越えた詐欺的及び欺瞞的商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する理事会勧告 [C(2003)116]に鑑み；

効果的な紛争解決及び救済の仕組みの提供は、オンライン又はそれ以外の市場における消費者の自信や信頼を増進し、公正な商行為を促進し、電子商取引及びモバイルコマースを含む越境取引を促進することができるということを認識し、

消費者紛争は、問題となっている経済的価値に比して不均衡な費用、遅延及び負担を課されない、そして、同時に社会や事業に過度又は不均衡な負担を引き起こさない救済策の利用機会を消費者に提供するような、それぞれの必要性に応じた仕組みを要求するということを認識し、

消費者紛争解決及び救済のための国内の殆どの現行枠組みは、国内の事案に取り組むために整備されたものであり、消費者に国境を越えた救済を提供するためには必ずしも十分とはいえないということを認識し、

金銭的救済は、他の種類の救済よりも容易に外国の裁判所によって認識され、執行さ

れる可能性があり、それは国境を越えた事案においてより効果的でありうるということ  
を認識し、

消費者のために救済を得るための消費者保護執行機関のための権限は、詐欺的及び欺  
瞞的商行為を含む複雑な国境を越えた紛争に取り組む際に特に有益となりうるという  
ことを認識し、

消費者の集団的利益において、消費者保護執行機関及び消費者団体によって提起され  
る訴訟は、この勧告の重要かつ補完的な目的を果たしうるということ認識し、

加盟国において存在する仕組みや法文化の多様性に関わらず、効果的な消費者紛争解  
決及び救済措置の主要な特性を設定する共通の原則の必要性について、意見の一致があ  
るということ認識し、

この勧告において示されている一定の原則は、消費者に影響するその他の政策分野に  
おける法律の違反による消費者被害のための紛争解決及び救済に関する仕組みに関連  
があり、そして、これらの分野における将来作業のための基礎として役立つ。

消費者政策委員会の提案に基づき、

**勧告：**

加盟国は、全体を構成する上で不可欠の部分である付属書に規定されたこの勧告を実  
施する。

**勧め：**

非加盟国にこの勧告を考慮させ、加盟国からの適切な支援を用いて勧告を実施するこ  
と。

**指示：**

消費者政策委員会は、この勧告の実施に関する進展及び経験に関する情報を交換し、  
その情報を検討し、5年以内に、この題目に関して理事会に報告すること。

## 付属書

### 1. 目的、対象範囲及び定義

この勧告は、加盟国に対し、国境を越えた取引を含む、商品又はサービスに関連する事業者との取引から生じる経済的損害についての紛争を解決し、救済を得るための仕組みに関する共通の原則を記述する。勧告は、消費者による、又は、消費者を代表して提起される苦情に対してもっぱら適用することが意図されており、事業者によって提起された消費者又は別の事業者に対する苦情に対して適用することは意図されていない。

勧告は、第一に、第三者機関による紛争解決及び救済の仕組みを目的としている。勧告は、消費者紛争は、関連の事業者によって、しばしば、直接、解決されうるということ、そして、消費者及び事業者は、第三者の仕組みを通じた手段を模索する前に、まず、直接、彼らの紛争を解決するように試みるべきであるということを確認する。

この勧告の目的のため、用語の定義：

- ・「紛争解決」は、国境を越えた取引を含む、商品及びサービス関連取引から生じる経済的損害を受けた消費者に、事業者に対する苦情を解決し、救済を得るための機会を提供するために設けられた仕組みの利用のことである。この用語は、包括的であり、非公式及び公式の仕組み、オンライン及びオフラインの仕組み、民間及び公的部門の仕組み、並びに、行政的及び司法的仕組みを包含する。
- ・「救済」は、金銭的救済（例：自主的な支払、損害賠償、補償、又は、その他金銭的救済）の形態、又は、回復的な要素を持つ行為救済（例：商品又はサービスの交換、特定の履行、又は、契約の解除）の形態であるかを問わず、経済的損害の埋合せのことである。
- ・「経済的損害」は、消費者の保護を目的とする法令又は慣習法原則の違反の結果として消費者が負担する実際の金銭的損失のことである。
- ・「消費者保護執行機関」は、主要な使命として、消費者に影響を及ぼす、詐欺的で、誤解を与え、又は、不公正な商取引に対して執行している法律を有し、そして、(a) 調査を行い、又は、(b) 執行活動を追求する、又は、(c) その両方を行うための権限を持つ、各加盟国によって決められた国家の公的機関を意味している。

- ・ 「不利な状況に置かれた、又は、脆弱な消費者」は、紛争解決及び救済を利用する際に、個人的な特性又は状況（例：年齢、精神的又は肉体的能力、教育、収入、言語、又は、遠隔地）のために特定の困難に直面しうる特定の消費者又は消費者の分類のことである。

## II. 紛争解決及び救済の国内枠組み

加盟国は、消費者が、不必要な費用又は負担を負うことなく、公正、簡便で時宜を得た効果的な紛争解決及び救済を利用できることを確保するために、現行の紛争解決及び救済の枠組みを見直すべきである。

その際に、加盟国は、国内枠組みにおいて、消費者苦情の多様な性質及び特徴に対応するために、紛争解決及び救済のための種々の仕組みの組み合わせられたものが提供されることを確保すべきである。

また、加盟国は、包括的な消費者保護執行枠組みの重要な要素である、消費者のための金銭的救済を得る、又は促進するための権限に特別な注意を払うべきである。

特に、加盟国は、補完的であり、相互補強的な、次の A. から C. に掲げられた各範疇から紛争解決及び救済の仕組みを消費者に提供するよう努力すべきである。

### A. 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

1. 消費者が、事業者との個々の紛争を解決するため、そして、適切な場合に、救済を得るために、紛争解決の仕組みを利用できるようにすべきである。
2. これらの仕組みは、問題となっている価値に比して不均衡な負担を消費者に課すべきではない。
3. これらの仕組みは、できる限り、消費者が法的な代理人又は支援の必要なく、手続を行うことを選択できるように、十分に利用可能で、かつ、簡易に利用できるように策定されるべきである。
4. 消費者は、苦情を提起し、紛争解決の仕組みを選択する方法、予想される手続費用・期間、期待される結果、訴訟手段、及びその結果が拘束的かどうかを含む手続に関する明確で、分かりやすく、かつ、的確な情報が提供されるべきである。

5. これらの仕組みは、それらが最小限の追加的な情報又は助力のみを用いて消費者によって利用されることができるよう、策定されるべきである。(例 必要な文書の提出を円滑にするための標準的様式の利用を通じ)
6. 不利な状況に置かれた、又は、脆弱な消費者の特別な要求は、彼ら、又は、彼らの代表者が、これらの仕組みを利用することができるようにするために、考慮されるべきである。
7. 個人で行動する消費者のための紛争解決及び救済の仕組みは、次の措置を含むが、これらに限定はされない。
  - a. 消費者と事業者が合意に達するために裁判外の手続に関わるオンライン紛争解決を含む裁判外紛争解決 (ADR) サービス。

そのようなサービスは、当事者を向き合わせ、共通の同意によって解決に至るために彼らを支援することによって消費者紛争の解決を円滑にする解決策又は手続きを提案し又は課す中立的な第三者機関の積極的な介入を通じ、紛争を解決に導く手続きを含む。それらは、また、消費者が、事業者に対する苦情を、調査及び決定のために公的機関に対し提出する、公的機関を基礎とした仕組みを含みうる。
  - b. 伝統的な裁判手続において利用されている手続よりも、公式でなく、迅速な手続を通じて、紛争についての司法的決定を得るための機会を消費者に提供する簡易な少額訴訟制度。これは、限定された管轄の個別の裁判所又は裁決機関における簡易な手続又は第一審の通常裁判所における簡易な手続を含みうる。

#### **B. 集合的に提起する消費者のための紛争解決及び救済の仕組み**

1. 多数の消費者が、同一の事業体又は関連の事業体の同様の行為の結果として経済的な被害を受けていることを主張する場合で、彼らの紛争を解決するために、彼らが個人で行動することが実用的又は効率的ではないときは、これらの消費者が、その紛争に対して集合的に適用される解決を提供する仕組みを利用できるようにすべきである。
2. 加盟国は、集合的解決手続は、消費者及び事業者の両方に対し、透明で、効率的かつ公正であることを確保すべきである。従って、加盟国は、次のことを確保すべきである。
  - a. そのような手続は、特に、提案された解決策が非金銭的救済を含む場合、又は、消費者を代表して行動する者が、損害を受けた消費者の支出に比して、不適切な利益を求める場合に、消費者のために意味のある救済を提供する。

- b. 特に、消費者が経済的損害を被っていない場合、そのような手続は、集合的訴訟の濫用を抑える措置を含んでいる。
  - c. そのような手続は、国内の事業者を競争から保護し、又は外国の事業者に不当に適用することによって国内の事業者を保護するために利用されない。
3. 集合的訴訟が、消費者がそれに参加するための特定の手続をとらなければならない「オプトイン」方式で提供される場合、加盟国は、消費者自身をその集団の中に含めるための手続をとり、解決から得られる利益を享受できるように、その訴訟の開始を消費者に知らせるための合理的な措置が取られるようにすべきである。
4. 集合的訴訟が、消費者が自身を除外する特定の手続をとらなければそれに参加することとなる「オプアウト」方式で提供される場合、加盟国は、消費者が、希望する場合には自らを除外する手続をとることができるようにするために、その訴訟の開始を知らせるための合理的な措置が取られるようにすべきである。]。消費者は、十分に情報を提供されていない集合的訴訟手続に参加することを強制されるべきではなく、また、その解決に拘束されるべきではない。
5. 集合的に行動する消費者のためのこれらの仕組みは、次の措置を含むが、これらに限定はされない。
- a. 自身の名において、かつ、同一の事業体又は関連の事業体の類似の行為の結果として経済的な被害を受けている他の消費者のための代表者として行動する際に、個々の消費者が提起する訴訟
  - b. 同一の事業体又は関連の事業体の類似の行為の結果として経済的な被害を受けている消費者のための代表者として行動する消費者団体が提起する訴訟
  - c. 次の II. C. においてより詳細に述べられているように、同一の事業体又は関連の事業体の類似の行為の結果として経済的な被害を受けている消費者のための代表者として行動する消費者保護執行機関が提起する訴訟
- C. 消費者保護執行機関が消費者のために救済策を行い、又は促進するための仕組み**
1. 加盟国は、消費者保護執行機関が、訴訟を提起し、及び金銭救済を含む、消費者のための救済策を行い、又は、促進するための権限を持つということを確保するよう努力すべきである。適切な場合、そのような救済を追求する際に、消費者保護執行機関は、民間の消費者団体のような他の執行組織によって支援されうる。

2. 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は、次の措置を含むが、これらに限定はされない。
  - a. 民事手続きで救済のための裁判命令を要求する権能
  - b. 刑事手続きで救済のための裁判命令を要求する権能
  - c. 救済を求める訴訟において代表者として行動する権能

### III. 国境を越えた紛争

I. に含まれる仕組みを実施する際に、加盟国は、紛争解決及び救済の仕組みへの意識やその利用可能性を改善し、国境を越えた事案における消費者救済の実効性を高める必要性を考慮すべきである。

特に、加盟国は次のことに向けて取り組むべきである。

1. 国内において利用可能な裁判上及び裁判外の紛争解決及び救済の仕組みに関する明確な情報を消費者及び関連消費者団体に提供すること。
2. 可能な場合には、国際的な、及び地域的な、消費者苦情、助言及び情報提供のネットワークに参加すること。
3. 国内の加害者によって被害を受けた外国の消費者の要求について、裁判官、法執行機関の職員、及び、他の政府職員を含む司法制度の参加者の意識を広げること。
4. 特に国境を越えた紛争に関する情報の普及並びに訴訟提起及び消費者紛争の処理を促進させるために、実用的な場合は、相当の技術利用を検討すること。
5. 必要かつ適切な場合には、国内の消費者紛争解決及び救済の仕組みを利用する他国の消費者に対する法的障壁を最小化する取組みを行うこと。
6. 海外資産の取り戻し及び適切な国境を越えた事案における判決の執行における国際司法協力を強化するための、多国間又は2国間の調整の進展。

### IV. 民間部門の協力

1. 加盟国は、事業者及び産業界が、紛争を非公式かつ可能な限り早期の段階で解決し、必要に応じて救済を得るための自主的な仕組みを消費者に提供するように推奨

すべきである。

2. その仕組みは、次のものを含みうるが、これらに限定はされない。
  - a. 効果的な内部苦情処理手続であって、これらの手続に参加し、又は利用するための料金又は利用料を課すことなく、公正で、効果的で、かつ時宜を得た方法で、直接、関係事業者と苦情を解決するための機会を消費者に提供するもの。
  - b. 第三者民間による裁判外紛争解決サービスであって、事業者が、事業者と消費者の間の紛争を解決するための裁判外のコンセンサス方式又は裁決方式を設立し、資金を提供し、又は、運営するもの。これは、事業者が任命し、資金を提供する、事業者と消費者の間で生じうる如何なる紛争について調査、決定、又は勧告を行うための中立な機関である民間のオンブズマン枠組みを含みうる。
  - c. 販売者との紛争におかれた、支払いカード所有者への保護であって、支払カード発行者が、消費者に商品又はサービスの取引から生じる紛争に関する救済策を提供するというもの。そのような保護は、例えば、未達又は内容が合致しない商品又はサービスについての支払責任を制限することを含みうる。
  - d. サービスの水準を定め、サービスの水準が、それに満たなかった時の行動や救済対応を記述する、顧客満足規範。
3. 加盟国は、事業者が、内部苦情処理、民間第三者機関の裁判外紛争解決サービス、販売者との紛争に関する支払カード所有者の保護及び消費者の満足する規範についての、開かれた、かつ透明な多方面の利害関係者の検討を通じて進展した国内及び国際的な基準を支持するように促すべきである。

## V. 消費者の苦情を集め、市場の傾向分析を行うための仕組み

1. 加盟国は、消費者の苦情を収集し、必要な場合には、市場の傾向を分析するための適切な仕組みを整備することを確保するよう努力すべきである。
2. 加盟国は、自分たちの仕組みを進展させる際に、外国の消費者からの情報の収集及び交換のための機会を考慮すべきであり、そして、そのような収集・交換のための現行のデータベースを使用することの実行可能性を考慮すべきである。加盟国は、交換されうるいかなる情報にも関連した保護を適切に考慮すべきである。

## VI. 教育及び啓発

1. 加盟国は、紛争を避ける方法、消費者に利用可能な紛争解決及び救済の仕組み、

消費者が苦情を提起できる場所についての消費者及び事業者の理解の増進のために、事業者、産業界及び消費者団体と協力すべきである。

2. 教育及び啓発に関する取組を企画する際に、不利な状況に置かれた、又は、脆弱な消費者の要求が特に考慮されるべきである。