

# 独立行政法人国民生活センターにおける 紛争解決機能の整備・充実について

平成 19 年 11 月 20 日



内閣府国民生活局

# 目次

1. 消費者紛争をめぐる事情	1
2. センターに期待される役割	4
3. ADR（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争解決）とは	5
4. 国民生活審議会における議論・OECD 理事会勧告	
(1) 国民生活審議会	7
(2) OECD 理事会勧告	9
5. センターが紛争解決手続を行う必要性	10
6. センターの紛争解決機能充実に当たっての論点	
①対象とする紛争	12
②紛争解決手続を行う組織	13
③紛争解決の手法	14
④紛争解決手続	
(1) 手続の開始	15
(2) 手続の実効性確保のための措置	16
(3) その他	18
⑤結果等の公表	19
⑥履行の確保	20
⑦法的効果	21
⑧その他	22
(参考)	
1. 紛争解決機能の充実をめぐる議論の経緯の概要	23
2. 都道府県・政令指定都市条例における紛争解決に係る規定の概要	26
3. 我が国の消費者紛争に係る ADR 機関の概要（未定稿）	33