

## 参考 1. 紛争解決機能の充実をめぐる議論の経緯の概要

製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止・救済  
の在り方について（平成 5 年 12 月 10 日 消費者政策部会報告）（抄）

### 第 4 少額被害等に係る裁判外紛争処理の在り方

製品に起因する消費者被害を真に救済するためには（略）少額被害等の救済も念頭において紛争解決手段の多様化による被害者救済の充実を図るため、第三者による簡易迅速な紛争解決システムを構築する必要がある。

#### 3 裁判外紛争処理制度の在り方

##### (2) 行政型製品横断的な紛争処理機関

行政型製品横断的な紛争処理機関で対応することとすれば、既存の機関を活用できるという長所もある。また、あらゆる製品について窓口を一本化できるため、消費者が苦情を申し出る時にどこに行けばよいか迷うこともない。さらに、製品によっては、専門の紛争処理機関を設けるには及ばない場合もあると考えられるが、このような場合についても対応可能である。

製造物責任法案に対する附帯決議  
（平成 6 年 6 月 15 日 衆議院商工委員会）（抄）

四 裁判によらない迅速公正な被害救済システムの有効性にかんがみ、裁判外の紛争処理体制を充実強化すること。

消費者契約法（仮称）の制定に向けて  
（平成 11 年 1 月 28 日 消費者政策部会報告）（抄）

### 第 3 消費者契約に関する民事ルールの実効性を確保するための方策について

#### 2 消費者取引に関する紛争解決制度

##### (1) 少額被害に係る紛争解決

###### ウ 裁判外紛争処理機関

##### (ウ) 行政型横断的な紛争処理機関

弁護士を代理人に選任して訴訟を迫行すると経済的なメリットがないが、本人が自ら手続を行うことは困難であるような少額紛争については、行政による低廉な紛争解決手続(あっせん・調停)を有効に活用する必要がある。

消費者契約法案に対する附帯決議  
（平成 12 年 4 月 14 日 衆議院商工委員会）（抄）

二 消費者契約に係る紛争の簡易、迅速な解決を図るため、裁判外の紛争処理機関の強化を図ること。

特に、

(一) 国民生活センター、都道府県及び市町村自治体に設置された消費生活センターが、消費者契約に係る紛争の解決について果たすべき役割の重要性にかんがみ、その充実・強化を図ること。

21世紀型社会の消費者政策の在り方  
(平成15年5月 消費者政策部会報告) (抄)

情処理専門委員会の積極的な活用を図る。

第3章 消費者政策の展開

第4節 苦情処理・紛争解決

1. 消費者トラブルの簡易・迅速・廉価な解決の必要性

消費者トラブルに裁判制度のみで対処することには限界があり、簡易・迅速・廉価な苦情処理や裁判外紛争解決(ADR)の果たす役割は重要である。

3. 消費者トラブルの簡易・迅速・廉価な解決の必要性

消費者トラブルに関する裁判外紛争解決については、簡易・迅速・廉価な解決という視点に加え、公正性や透明性を確保して消費者の信頼を高めるとともに、商品・サービスの専門性や紛争の内容、希望する解決の柔軟性等に応じて、消費者がより主体的に多様な紛争解決手段から最適と考えるものを選択できる環境整備を図ることが必要である。

(1) 都道府県等及び国民生活センターによる紛争解決

国民生活センターにおいても、苦情処理のあっせんの充実に努めるとともに、それに資するために、消費者苦情処理専門委員会の積極的な活用を図る必要がある。

消費者基本計画(平成17年4月8日閣議決定)(抄)

消費者被害の救済

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
国民生活センターによる紛争解決	苦情処理のあっせんの充実に努めるとともに、それに資するために、消費者苦	国民生活センター	平成17年度以降継続的に実施する。

国民生活における安全・安心の確保策に関する意見

(平成19年6月 国民生活審議会) (抄)

III 紛争処理・被害救済の充実

国民生活の安心を確保するためには、万一、事故・事件が発生し、被害が生じた場合における事後救済策を整備・充実させることが必要である。

1. 紛争処理制度の在り方

(1) 背景及び紛争処理制度の整備の必要性

国民生活における安心の確保のためには、裁判制度、裁判外紛争処理制度(ADR)、苦情処理制度等の官民の多様な紛争処理制度の充実・活用により、事故が発生した場合に迅速かつ公正な救済が図られる仕組みを整備することが必要である。

(2) 紛争処理制度の活用の方向性

現状においては(略)国民生活センター等の行政型ADR機関においては、法的な位置付けが不十分であるとともに、質的水準を確保する仕組みが存在しないこと(略)等の問題が存在していると考えられることから、紛争処理制度の実効性を高めていくことが重要である。

(3) 具体的対応策

②行政型ADR機関における紛争解決機能の拡張

国民生活センターについて、専門の委員会によるあっせん・調停等を行う体制の整備・充実を図る必要がある。このため、例えば、これらに時効中断効を付与する等の法的仕組みの整備等について早急に検討を行う必要がある。あわせて、都道府県の苦情処理委員会などが行う紛争解決においても同様の仕組みの導入について検討を行う必要がある。

その際、事案の重大性、広域性等を考慮し、国民生活センターと都道府県の役割分担を検討すべきである。

消費者基本計画の検証・評価・監視について  
(平成 19 年 7 月 3 日 消費者政策会議) (抄)

国民生活センターの見直し 社会環境の変化等を踏まえ、国民生活センターの在り方等について見直しを図るとともに、同センター等における紛争解決機能の充実・強化に向けた法的仕組み等について検討する。 [平成19年度までに一定の結論を得る。]

消費者の紛争解決及び救済に関する OECD 理事会勧告  
(平成 19 年 7 月 12 日) (抄)

## 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。

### 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。

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。

内閣総理大臣談話 (平成 19 年 9 月 26 日) (抄)

国民の皆様が、日々安心して暮らせるよう、より消費者や生活者の視点に立った行政に発想を転換し、消費者行政を強化します。

第 168 回国会における福田内閣総理大臣所信表明演説  
(平成 19 年 10 月 1 日) (抄)

(国民の安全・安心を重視する政治への転換)

成熟した先進国となった我が国においては、生産第一という思考から、国民の安全・安心が重視されなければならないという時代になったと認識すべきです。政治や行政のあり方のすべてを見直し、国民の皆様が日々、安全で安心して暮らせるよう、真に消費者や生活者の視点に立った行政に発想を転換し、悪徳商法の根絶に向けた制度の整備など、消費者保護のための行政機能の強化に取り組みます。