

# 国民生活審議会消費者政策部会報告の概要

## 消費者紛争についてのADRの必要性

### 消費者紛争をめぐる事情

- 近年、消費者紛争の発生件数は急増。内容も複雑・多様化。
- 消費者基本法において、消費者被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることが明記。
- 事後チェック型社会への移行が進む中で、紛争解決機能の整備・充実を図ることは重要な課題。

### 消費者紛争の特性と国民生活センターによるADRの必要性

- 消費者紛争の特性(\*)を踏まえれば、公的主体によるADRが必要。  
\* ①消費者・事業者間に存する情報・交渉力の格差を調整しつつ適正妥当な解決を図る必要があること。  
② 利用を廉価なものとする等で消費者のアクセスを容易にする必要があること。  
③ 一の紛争の背後には多数の同種紛争が存在し、その解決を契機として多数の紛争の解決を図り得るという公益性があること。
- 民間による分野横断的な紛争解決機関が機能することは實際上困難な状況。
- 国民の一定の信認があり、消費者基本法で苦情処理のあっせん等の中核的な機関として位置付けられているセンターを中核とした紛争解決機能の整備・充実が適当。

国民生活センターが行う紛争解決の  
適正・迅速な解決を促進し、  
消費者紛争の適正・迅速な解決を促進し、

## 国民生活センターによる消費者紛争解決制度の在り方等

### 紛争解決制度の在り方

#### 対象とする紛争

- 消費者紛争全般を対象とするが、地方公共団体との役割分担を踏まえ、同種被害が相当多数に及んでいるものなど全国的に重要な問題に係る紛争を処理。
- 他の紛争解決機関とも連携し、紛争の実情に即した適正・迅速な解決を推進。

#### 紛争解決を行う組織

- センターに公正・中立な第三者からなる委員会を設置。
- 委員会は独立して職権を行使。
- 委員は法律又は消費生活に関する専門的知識経験を有する者のうちから任命。相談員も活用。
- 専門性等を確保するため、特別委員を任命。
- 個別事案における公正・中立性を確保するための忌避手続も措置。

#### 紛争解決の手法

- 和解の仲介及び仲裁を実施。
- 手続は委員・特別委員から委員長が指名した者(仲裁の場合は原則として当事者が選定した者)が実施。
- 不当な目的の申請の場合は、和解仲介手続を終了。

#### 紛争解決の手続

- 当事者の双方又は一方からの申請により手続を実施。
- 必要な場合には、当事者の出席・文書等の提出を求めることが可能。

#### 法的効果

- 和解の仲介手続の申請による時効の中断。
- 和解の仲介手続を行う場合の訴訟手続の中止。

#### その他

- 同種紛争の解決・発生防止のため必要があるときは結果の概要を公表。
- 和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告。
- 訴訟に移行した場合は、センターが資料を提供。 等

### 地方公共団体の紛争解決機能の充実

苦情処理委員会等の活性化の取組を促進。

### 紛争の未然防止のための措置

消費生活に関する情報を収集・分析し、その結果を国民に公表、関係行政機関に通知。