

< 参 考 資 料 >

はじめに

- (資料1) 国民生活審議会における紛争解決機能の充実をめぐる議論の概要・・・1
- (資料2) 「国民生活における安全・安心の確保策について」
(国民生活審議会意見(平成19年6月4日))(抄)・・・2
- (資料3) 「国民生活センターの在り方等に関する検討会」最終報告
(平成19年9月)(抄)・・・3

第1 消費者紛争についてのADRの必要性

1 消費者紛争をめぐる事情

- (資料4) 消費生活相談の年度別総件数及び国民生活センター
・消費生活センターのあっせん総件数の推移・・・4
- (資料5) 消費者紛争の内容の多様化・複雑化の状況・・・5
- (資料6) 消費者基本法における消費者の権利・・・7

2 消費者紛争の特性とADRの必要性

- (資料7) ADR(Alternative Dispute Resolution: 裁判外
紛争解決)の概要・・・8
- (資料8) 消費生活相談における消費者被害額の現状・・・11
- (資料9) 消費者の紛争解決及び救済に関するOECD理事会勧告(抄)・・・12

3 公的主体によってADRが行われる必要性

- (資料10) 消費者基本法における国及び地方公共団体の役割・・・15
- (資料11) 国民生活センター・消費生活センターの周知度等・・・16
- (資料12) 消費者基本法における国民生活センターによる
苦情処理紛争解決の位置づけ・・・18

第2 センターによる消費者紛争解決制度の在り方

1 対象とする紛争

- (資料13) 我が国の消費者紛争に係るADR機関の概要(未定稿)・・・19

2	紛争解決手続を行う組織 (資料 14) 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律による認証の基準 (弁護士との関与)	23
3	紛争解決の手法 (資料 15) あっせん、調停及び仲裁の類型化	23
4	紛争解決手続 (資料 16) 消費者団体訴訟制度の概要 (資料 17) あっせんが不調となる要因 (資料 18) 出頭要求、文書・物件の提出要求を規定している他の行政型ADRの例	24 28 28
5	結果等の公表 (資料 19) 苦情処理委員会等への係属によって情報提供している地方公共団体の例	29
6	履行の確保	
7	法的効果	
8	その他 (資料 20) 国民生活センターによる情報の収集・分析の仕組み	31

第3 我が国全体としての消費者紛争解決のための地方公共団体の紛争

解決機能の充実

(資料 21) 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	32
(資料 22) 苦情処理委員会等への付託事案件数	38

第4 紛争の未然防止のための措置

(資料1) 国民生活審議会における紛争解決機能の充実をめぐる議論の概要

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。

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進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。

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）

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。

(資料2)「国民生活における安全・安心の確保策について」(国民生活審議会意見(平成19年6月4日))(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。

5. 国民生活センターを中核とした裁判外紛争解決に関連する制度

(2) 紛争解決機能の整備・充実の方向

国民生活センター等には消費者紛争の解決に当たって重要な役割を果たすべきことが期待されていながら、その手続を規定した法律は、現在のところない。

したがって、国民生活センター等が行う紛争解決手続について、これを法律上明らかにして、事業者や消費者が紛争当事者となり、その解決を図ろうとする場合によって立つ手続の準則を予測可能なものとして提示することの意義は小さくない。

また、その紛争解決手続が有する機能を明らかにすることで、国民生活センター等の消費者紛争解決機関としての認知度がさらに高まり、紛争発生時の円滑な解決が図られるようになるほか、さらには、紛争発生を抑止力としての作用も期待できる。

このため、別紙に示す考え方も参考にしつつ、国民生活センター等の消費者紛争に係る紛争解決手続を明らかにするとともに、紛争解決機能の整備・充実を図るための法律の整備について検討することが適当である。

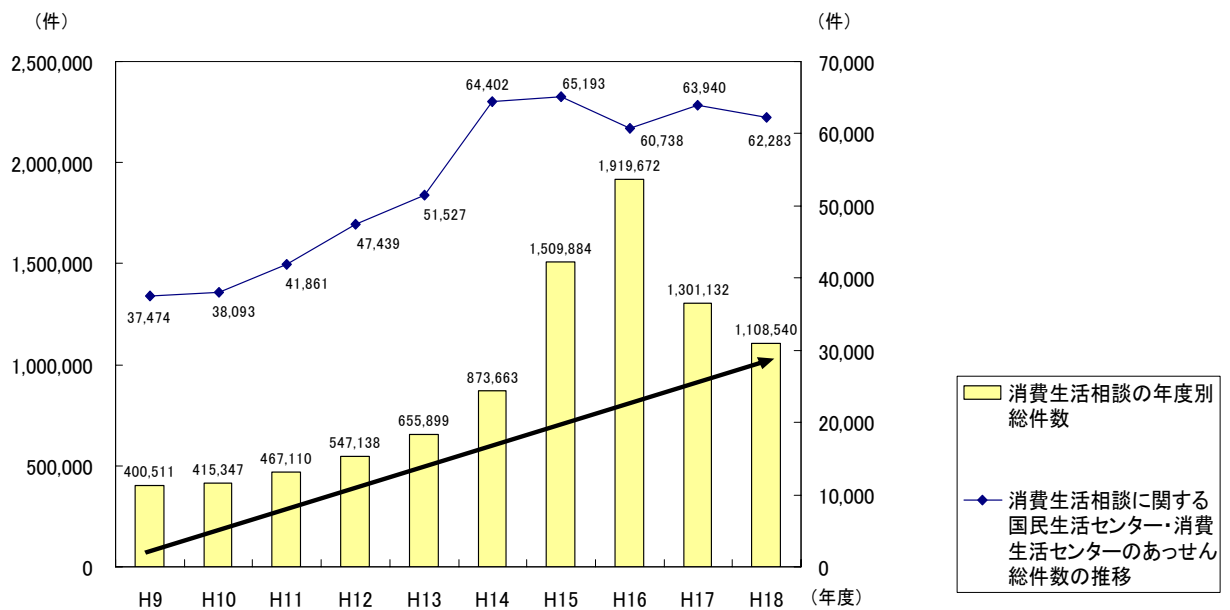
終わりに

他方、消費者を取り巻く環境をみると、消費者問題は多様化・複雑化し、消費者トラブルが増加している。また、最近の製品事故等を背景に、国民の安全・安心に関する関心が高まっている。

国民生活センターは、こうした状況を踏まえ、本報告書に盛り込まれた内容に沿って、各業務の見直し効率化を図ったうえで、情報収集・提供業務や消費者トラブル解決能力の向上を目指す必要がある。

特に、紛争解決機能の整備・充実については、本報告書の別紙に示した考え方も参考にしつつ、引き続き関係者と意見交換を行い、早急に結論を得て実現をはかる必要がある。

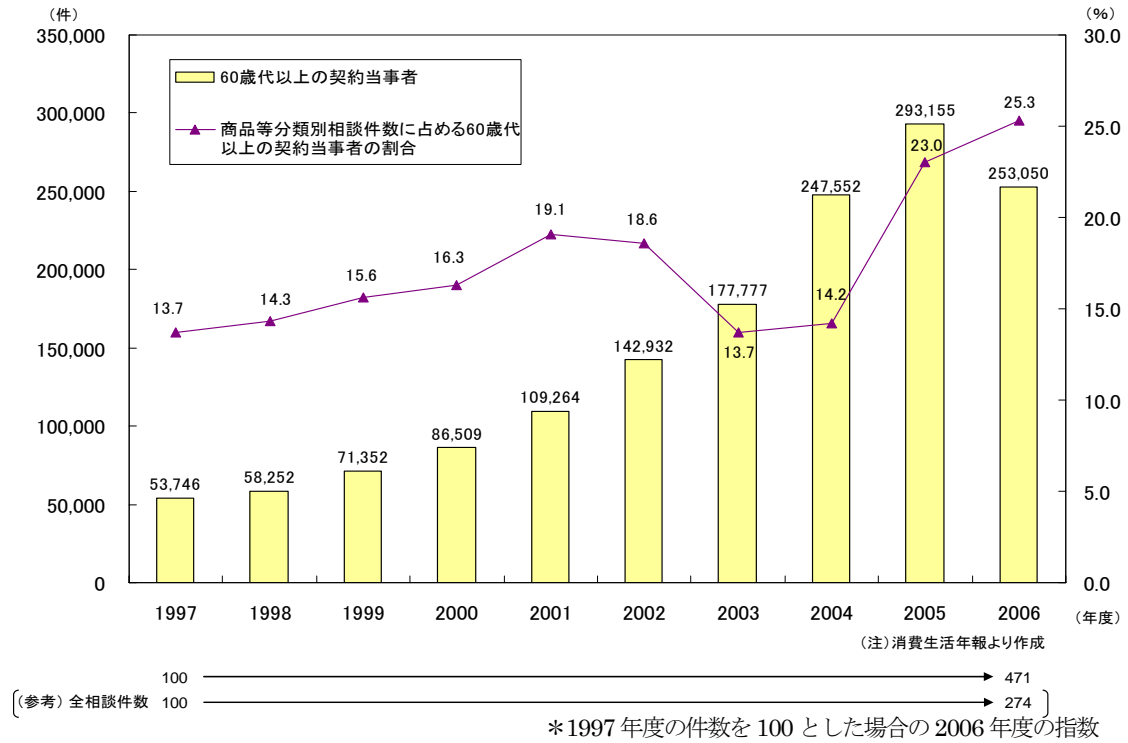
(資料4) 消費生活相談の年度別総件数及び国民生活センター・消費生活センターのあっせん総件数の推移



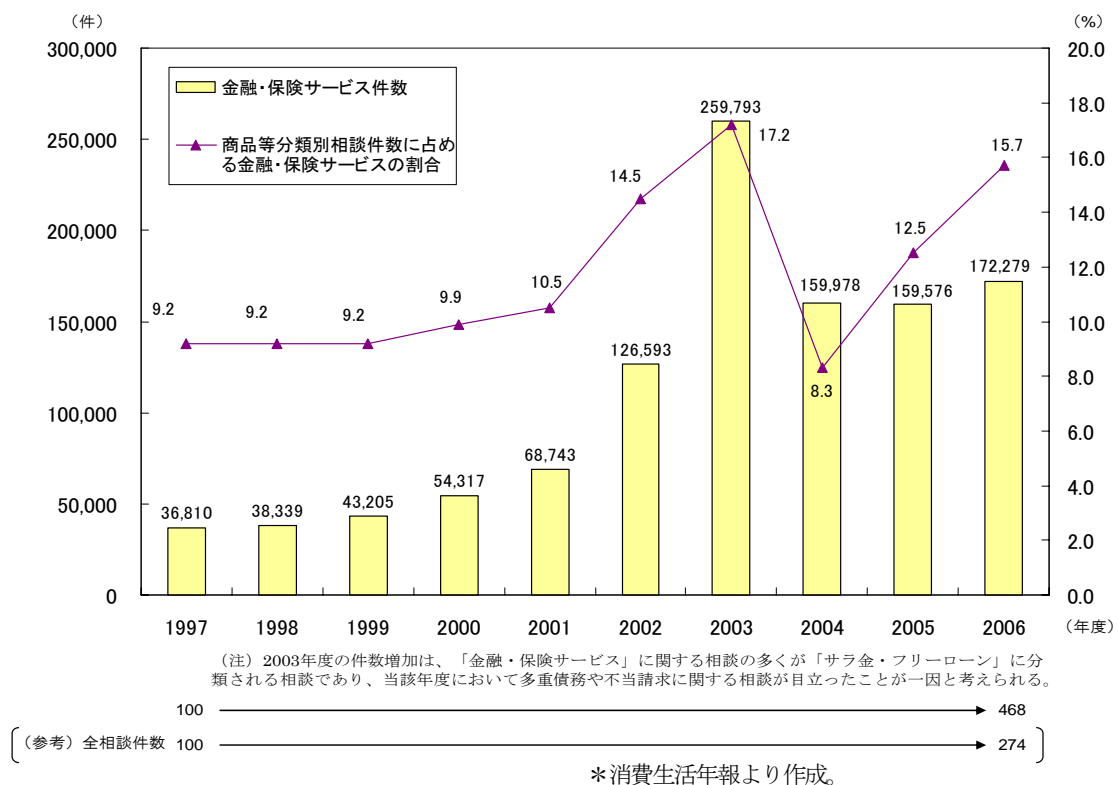
(注) PIO-NETより作成

(資料5) 消費者紛争の内容の多様化・複雑化の状況

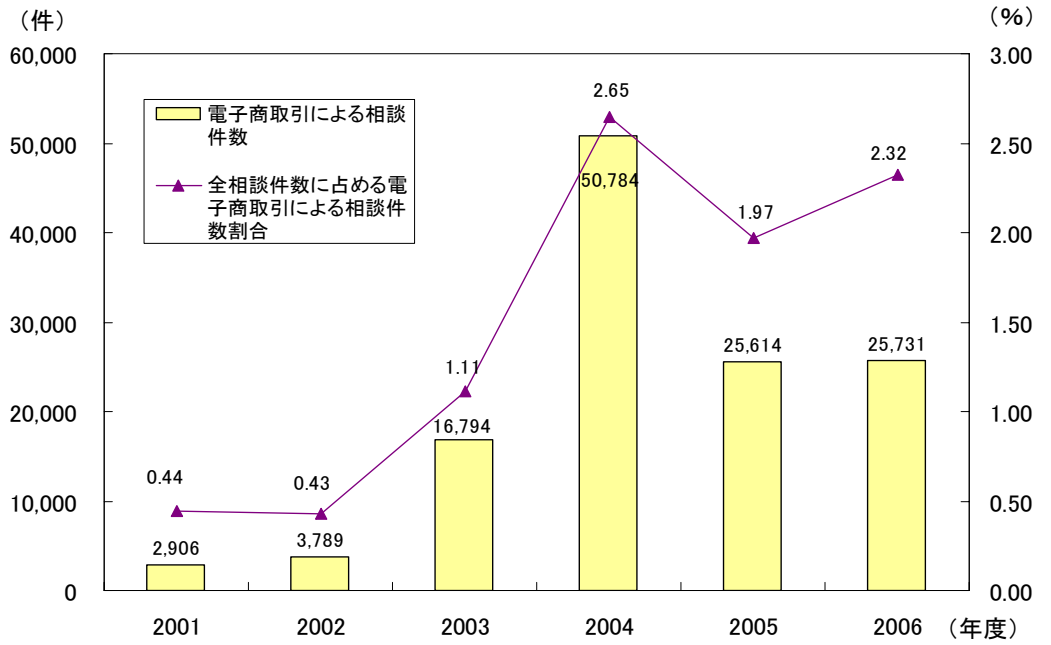
【国民生活センター・消費生活センター等の商品等分類別相談件数に占める60歳以上の契約当事者の割合】



【国民生活センター・消費生活センター等の金融・保険サービス件数の推移】



【国民生活センター・消費生活センター等の電子商取引による相談件数の推移】

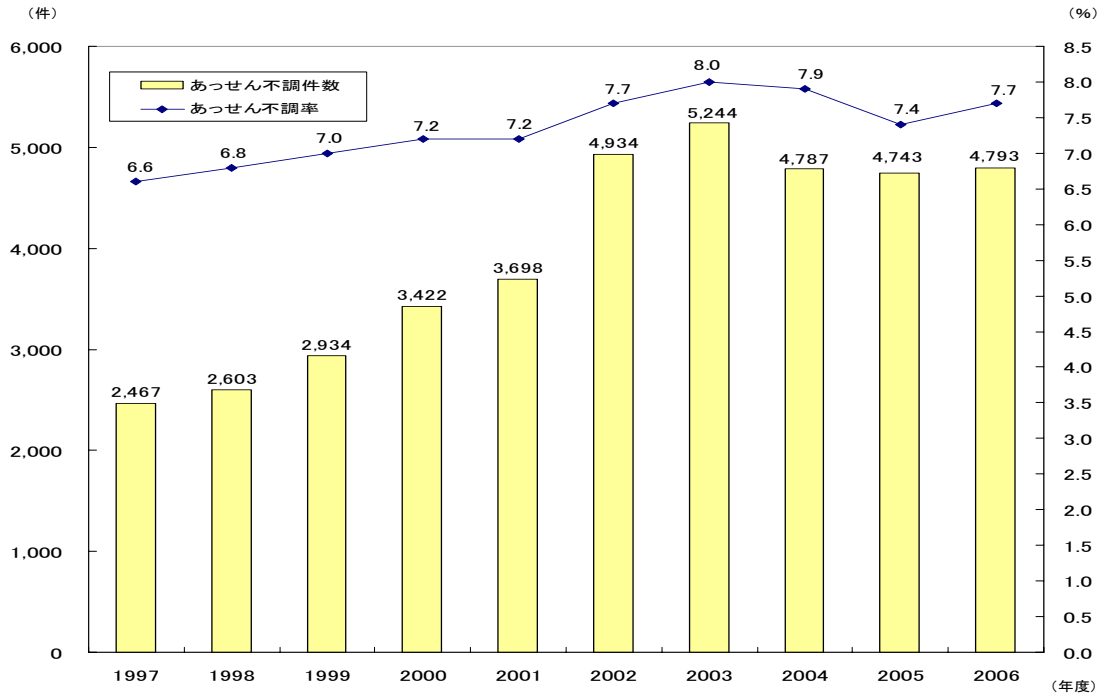


(注) PIO-NETより作成

(参考) 全相談件数100 → 885
 (参考) 全相談件数100 → 169

*2001年度の件数を100とした場合の2006年度の指数

【国民生活センター・消費生活センター等のあつせん不調件数及びあつせん不調率の推移】



(注) 1. PIO-NETより作成

2. あつせん不調率=あつせん不調件数/あつせん件数×100

【あっせん不調あるいはあっせんが難航した具体的事例】

- ① 知的障害があり判断力が不十分な高齢者へ長年にわたり高額な健康食品を販売している業者がいた。しかし販売時に必要とされる書面等がまったく交付されていなかった。センターが、クーリングオフの対象となると指摘したが「我々の商売には関係ない」、「業界団体からの要請であれば考える」とのことであった。
- ② インターネット通販で商品を購入したが、一部商品が異なっていたので返品した。それにもかかわらず、返金されない。センターから事業者に連絡し苦情を伝えたが、本人でなければ情報は提供できないとのことであった。
- ③ 契約したプロバイダの個人情報の利用目的が広範で納得できないとの相談が寄せられたため、センターより利用目的の内容を確認するため事業者に連絡した。しかし、事業者はセンターがあっせんを行う法的な根拠がないことなどを理由にあっせんに応じなかった。
- ④ 「突然、十数年前に契約した複合会員サービスの会費が、未納であるとの請求書が届いたが、支払う必要があるのか」という相談が寄せられたため、センターより事業者に、長年請求していなかった理由等を確認したが、これまでも何度も請求していると主張した。そのため、その経過等を示す資料を提出してほしいと申し入れたが、事業者はかかる申し入れに応じずあっせんも拒否された。
- ⑤ 友人に誘われネットワークビジネスに加入したが中途解約したいとの相談が寄せられ、加盟店管理の状況を確認するため、信販会社にもセンターへの来訪を求めた。度重なるセンターからの要請に対し、信販会社は明確な否定はしないものの、センターに来訪しなかった。

（資料6）消費者基本法における消費者の権利

- 消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）

（基本理念）

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に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を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 から5 （略）

(資料7) ADR(Alternative Dispute Resolution : 裁判外紛争解決)の概要

判決などの裁判によらない紛争解決方法を指し、民事調停・家事調停、訴訟上の和解、仲裁及び行政機関や民間機関による和解、あっせんなどを意味する。このうち、(民事)調停や訴訟上の和解は、民事訴訟手続に付随する手続として裁判所において行われるが、紛争解決の作用面に着目して、ADRに分類されることが多い。

裁判による解決が法を基準として行われるのと比較すると、ADRは、必ずしも法に拘束されず、紛争の実情に即し、条理にかなった解決を目指す点に特徴がある。

「法律学小辞典(有斐閣)」より

ADRの分類(例)

<手続構造に着目した分類>

調整型
紛争の解決を図るため、当事者間の合意を調達しようとするもの
(例) 民事調停
裁判上の和解
調停・あっせん 等

裁断型
あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的合意の下に手続を開始させるもの
(例) 裁定
仲裁 等

<設営機関に着目した分類>

司法型
裁判所内で行われるもの
(例) 民事調停・家事調停
裁判上の和解

行政型
独立の行政委員会や行政機関等が行うもの
(例) 公害等調整委員会
建設工事紛争審査会
(中央・地方)
国民生活センター
等

民間型
民間組織や弁護士会、業界団体等が運営するもの
(例) 国際商事仲裁協会
弁護士会仲裁センター
各種PLセンター
等

(司法制度改革推進本部ADR検討会第1回資料より)

【民事訴訟手続とADRとの比較】

	民事訴訟手続	ADR
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない (→各分野の専門家の活用が可能)
手続の公開	公開	非公開 (→プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開の手続により解決可能)
紛争の解決基準	実体法 (→和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる)	実体法にとらわれない (→実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に即した解決が可能)
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 (→和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確定)	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない(→心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能)
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみを紛争を解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う (→被告が応訴しない場合にも強制力を有する)	応答義務はない (→当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる)
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義(※1)となる (→債務名義に基づいて強制執行が可能)	解決結果は原則として債務名義とはならない(※2) (→債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる)
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要(※3)	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決しうるため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

※1 債務名義とは、国の強制力によって執行されるべき請求権の存在及び範囲を表示し、かつ、法律により執行力を付与された公正の文書である。

※2 債務名義とは、国の強制力によって執行されるべき請求権の存在及び範囲を表示し、かつ、法律により執行力を付与された公正の文書である。民事調停手続における調停調書は、債務名義としての効力を有する。また、仲裁手続における仲裁判断についても債務名義としての効力を有するが、仲裁判断に基づいて強制執行を行うためには、その仲裁判断に基づく強制執行を許可することを宣言した執行決定を得なければならない。

※3 新民事訴訟法(平成10年施行)により新設された簡裁の少額訴訟制度では、60万円以下の少額な請求は、弁護士に頼らず、容易に当事者自らの手で訴訟を行うことができる。

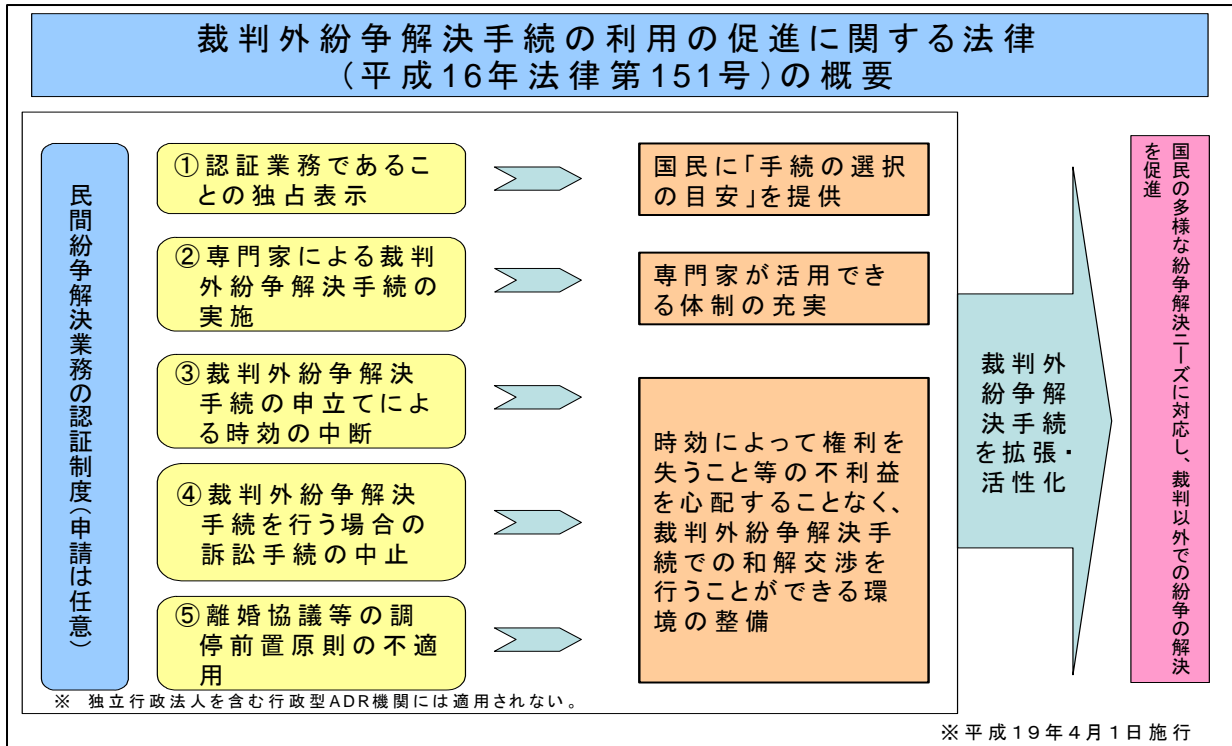
(参考文献) 小島武司・伊藤眞編「裁判外紛争処理法」有斐閣

(司法制度改革推進本部ADR検討会第1回資料を一部修正)

【ADR関連の制度整備の現況】

(民間型ADR)

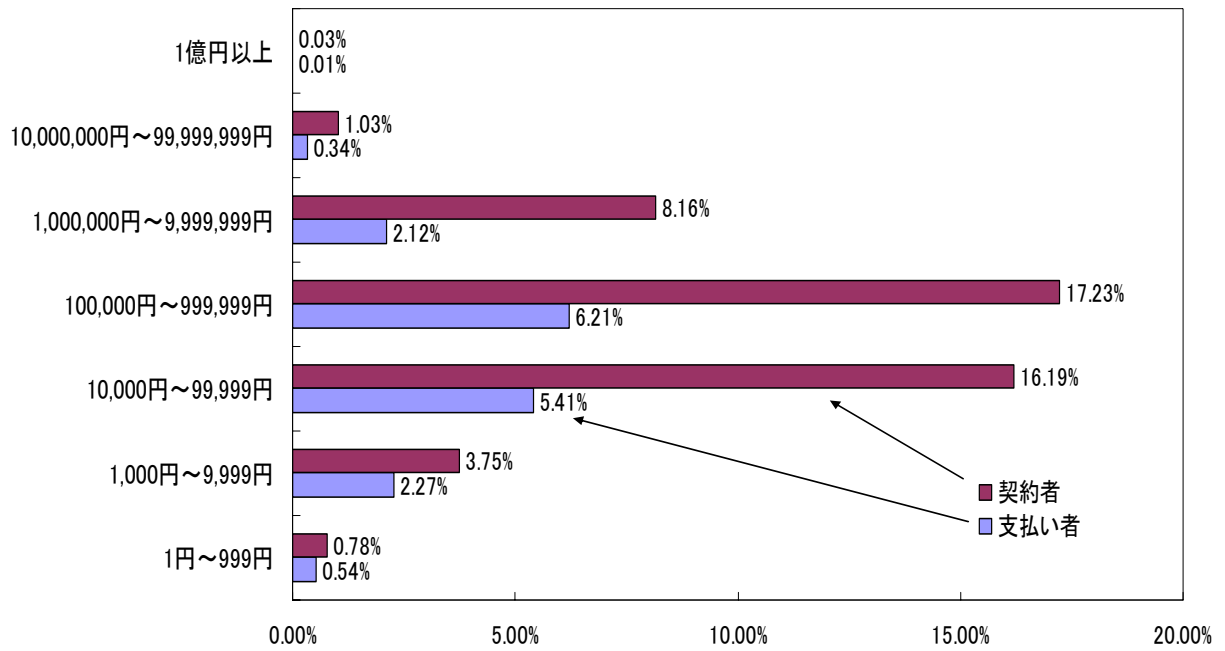
「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が平成 16 年に制定され、本年 4 月 1 日から施行。



(行政型ADR (時効中断効があるものの例))

機関名	根拠法	対象事案	紛争処理方法
公害等調整委員会・都道府県公害審査会	公害等調整委員会設置法(昭和47年法律第52号)・公害紛争処理法(昭和45年法律第108号) (裁定手続は昭和47年改正で追加)	公害に係る紛争	あっせん・調停・仲裁・裁定
建設工事紛争審査会	建設業法(昭和24年法律第100号) (紛争処理については昭和31年改正で追加)	建設工事の請負契約に関する紛争	あっせん・調停・仲裁
紛争調整委員会	個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律(平成13年法律第112号)	労働条件その他労働関係に関する事項についての個々の労働者と事業主との間の紛争	あっせん

(資料8) 消費生活相談における消費者被害額の現状 (平成18年度)



(注) PIO-NETより作成

(資料9) 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) (抄)

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る、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を認識し、

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を認識し、

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

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。

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。

(資料 10) 消費者基本法における国及び地方公共団体の役割

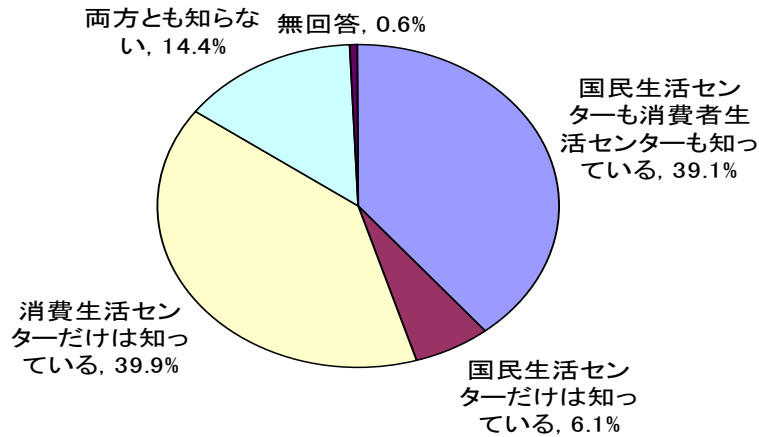
○ 消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）

（苦情処理及び紛争解決の促進）

第十九条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

- 2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。
- 3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(資料 11) 国民生活センター・消費生活センターの周知度等
【国民生活センター、消費生活センターの周知度】



* 「第 37 回 国民生活動向調査」(2007 年、独立行政法人国民生活センター) より作成

【紛争解決機関の認知度】

	知らない	名前は知っているが、連絡先は知らない	名前も連絡先も知っている	無回答
少額訴訟	62%	25%	9%	3%
弁護士会仲裁センター	53%	34%	9%	4%
PLセンター	60%	30%	6%	4%
業界団体	58%	32%	6%	4%
消費生活センター	8%	29%	59%	4%
消費者団体	17%	57%	21%	5%

* 「国民生活モニター調査」(平成 14 年、内閣府国民生活局) より作成。

【主な民間型ADR機関の概要】

機関名	対象とする紛争	平成16年度 あっせん等 取扱件数	手数料
第一東京 弁護士会 仲裁セン ター	民事一般	42件	申立手数料10,500 円 期日手数料5,250円 成立手数料（仲裁 手数料規則に基づ き算定した額）
（財）自 動車製造 物責任相 談セン ター	自動車等の製造物 責任等に関する紛 争	11件	当事者双方から 5,000円
家電製品 PLセン ター	家電製品の製造物 責任関連事故等に 関する紛争	35件	【あっせん】無料 【裁定】1万円
消費生活 用製品P Lセン ター	SGマーク製品等 の製造物責任関連 事故等に関する紛 争	【調停】 3件	【調停】当事者双 方から10,500円
住宅部品 PLセン ター	住宅部品の製造物 責任関連事故に関 する苦情・相談	0件	10,500円
（参考） 消費生活 セン ター・国 民生活セン ター	商品若しくは役務 の購入、使用、消 費等に関する相談 又は国民生活に関 する相談	60,626件	無料

* ADRの現況に関するアンケート回答集（平成18年3月東京民事調停協会連合
会調査部）、国民生活審議会「国民の安全・安心の確保策に関する検討委員会」第
4回配布資料及びPIO-NETより作成

(資料 12) 消費者基本法における国民生活センターによる苦情処理・紛争解決の位置づけ

消費者基本法における国民生活センターによる苦情処理・紛争解決の位置づけ

○ 消費者の権利（第2条）

- ・消費者の安全確保
- ・消費者の自主的・合理的な選択の機会の確保
- ・消費者に対する情報及び教育の機会の提供
- ・消費者意見の消費者政策への反映
- ・消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

○（国による）「苦情処理及び紛争解決の促進」（第19条）

苦情処理

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

紛争解決

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

国民生活センターの役割（第25条）

独立行政法人国民生活センターは（略）事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん（略）等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

○事業者の責務（第5条）

事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

国が実施する消費者政策

協力する責務