

(資料13)我が国の消費者紛争に係るADR機関の概要(未定稿)

名称	区分	担当官庁等	設立	受理件数			対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	平均審理期間 (一部を除き平成14年3月現在)	情報提供	財政基盤	手数料
				相談	仲裁、調停、あっせん	備考							
全般(消費者問題以外も含む)													
民事調停	司法型(民事調停法)	裁判所	昭和26年(民事調停法制定、施行)	—	調停: 322,987件(H17)	(新規受付件数) うち簡裁 321,383件	民事に関する紛争(民事一般、商事、宅地建物、交通、公害、農事、鉱害、特定)	調停(なお、地代等の増減請求に関する事件は調停前置)	調停委員会(裁判官と2名以上の調停委員。事案に応じて専門家調停委員を指定)	2.4ヶ月(約8割が3ヶ月以内に終了)	事件数等を年報で公表	政府予算、手数料収入	有料(価額に応じた申立手数料)
21弁護士会(24センター)の紛争解決センター	弁護士会型(各弁護士会ごとに会則により設立)		第1号(第二東京弁護士会仲裁センター)は平成2年		仲裁: 955件(H16)	24センター合計	特段の限定なし	あっせん、仲裁	(第二東京弁護士会仲裁センターの場合)10年以上の弁護士経験者、学識経験者・裁判実務に精通する者	78.5日(平均審理回数2.6回)(H16)	仲裁統計年報で処理件数等を公表。他に紛争解決事例集、利用ガイド、パンフレット、HP、仲裁センターだより等	弁護士会予算、手数料収入	有料(二弁の場合)申立手数料: 10,500円、期日手数料: 各当事者より5,250円、成立手数料は解決額に応じて基準により算定
消費者問題全般													
国民生活センター	行政型	内閣府	昭和45年	8,496件(H18)	うちあっせん: 282件(H18)	うち經由相談: 4,373件	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ、要望等	あっせん、自主交渉の助言、情報提供等	消費生活専門相談員の資格を持つ非常勤職員、職員	あっせん: 約2ヶ月 あっせん以外: 1日	HP、月刊誌に典型事例を公表	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれる)	無料
国民生活センター・消費者苦情処理専門委員会	行政型	内閣府	平成7年	—	4件(H18)	当該年度の新規の諮問件数	国民生活センターに寄せられた一般消費者からの消費生活に関する苦情のうち、国民生活センター理事長より諮問があった事案	理事長に対する助言及びそれに附帯する業務	委員15名以内/、委員長、委員長代理の他、事案ごとに委員長が指する3名以内の委員からなる小委員会を置き、委員会にかわって事案に対する助言及びそれに附帯する業務を行う。	N. A.	公表が原則	政府予算(国民生活センターの運営予算に含まれる)	無料
消費生活センター	行政型	各地方公共団体	昭和40年以降	1,103,123件(H18)	あっせん: 60,037件(H18)	全消費生活センターの合計	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ等	あっせん、自主交渉の助言、情報提供等	地方公共団体職員、消費生活専門相談員等の資格を持つ者等	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
苦情処理委員会	行政型	都道府県・政令市	昭和40年以降	—	あっせん・調停: 9件(H17)	全国の合計。当該年度の新規付託件数	消費者から消費生活上の被害を受けた旨の申出のうち、消費生活に著しく影響を及ぼし、また及ぼす恐れがある紛争	あっせん、調停	知事等の付属機関で、学識経験者、事業者代表、消費者代表からなる合議体	N. A.	地方公共団体の広報誌等	地方公共団体予算	無料
経済産業省・消費者相談室	行政型(経済産業省組織規則に基づき設置)	経済産業省	昭和50年	15,583件(H17)		本省と地方支分部局の合計	経済産業省が所管する一般消費者の利益の保護に関する法令及び物資、役務に関する消費者相談	苦情処理、相談	相談員(消費生活アドバイザー)	N. A.	HP、消費者相談報告書等	政府予算	無料
主婦連合会	民間団体型	内閣府	昭和23年	367件(H12)			消費者問題一般	相談、あっせん	ボランティア	N. A.	N. A.	会費	無料
(社)全国消費生活相談員協会	民間団体型(公益法人)	内閣府	昭和62年	3,960件(H18)		週末及び非定例の合計	一般消費者からの消費生活に関わる苦情、問合せ、要望等	主として自主交渉の助言、あっせん(一部)、情報提供	消費生活専門相談員	自主交渉の助言、情報提供は即日。あっせんは1~2か月	年次報告書、小冊子、インターネット上での情報提供	会費等	無料
(財)日本消費者協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和36年	1,911件(H18)			消費生活に関する紛争	相談	相談員(消費生活コンサルタント)	N. A.	HP、月刊誌等	政府予算、事業収入(出版、視聴覚事業等)	無料
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和63年	4,606件(H18)		本部と西日本支部の合計	消費生活に関する紛争	相談	相談員(消費生活アドバイザー及び消費生活コンサルタント)	N. A.	HP、活動状況報告書等	正会員会費収入、賛助会員会費収入他	無料
特定非営利活動法人消費者ネット関西	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成12年	N.A.			各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	消費者法ゼミを開催し、会員が消費者被害事例を持ち寄って検討し、具体的救済策を探るとともに、ケースによっては救済支援を行う。	弁護士	N. A.	N. A.	N. A.	ゼミの参加料は無料
販売方法等①(インターネット上の消費者紛争全般)													
インターネット消費者対策弁護団	民間団体型	内閣府	平成10年	150件(H12上半期)			インターネット上の消費者問題	相談、あっせん	弁護士	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	相談は原則無料
web110	民間団体型	内閣府		N.A.			インターネット上の消費者問題	相談	ボランティア	N. A.	インターネット上のホームページ等	N. A.	無料
特定非営利活動法人日本ガーディアンエンジェルス	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成8年	N.A.			インターネット上の消費者問題	相談、あっせん	ボランティア	N. A.	インターネット上のホームページ等	一般からの寄付金	無料
特定非営利活動法人シロガネ・サイバーポール	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成13年	N.A.	あっせん: 36件(※H15.3-H15.4)		インターネット上の自動回答システムを利用 ・相談はインターネット上の自動回答システムを利用 ・オンラインADR	インターネット関係の紛争(スパムメール、ネットオークション等)	相談、あっせん	N. A.	インターネット上のホームページ等	ボランティア活動による	相談は無料

名称	区分	担当官庁等	設立	受理件数			対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	平均審理期間 (一部を除き平成14年3月現在)	情報提供	財政基盤	手数料
				相談	仲裁、調停、あつせん	備考							
販売方法等②(特定商取引法関係)													
(財)日本産業協会	民間団体型(公益法人(特定商取引法上の指定法人))	経済産業省	大正10年	597件(H17)		特商法第61条の指定法人	特定商取引に関する紛争	相談	相談員(消費生活アドバイザー)	N. A.	HP、パンフレット等	政府予算、賛助会費収入、事業収入(試験関係収入等)他	無料
(社)日本訪問販売協会	民間団体型(公益法人(特定商取引法に規定))	経済産業省	昭和55年	2,377件(H18)			訪問販売等に係る紛争	苦情処理、相談	弁護士、消費生活アドバイザー	N. A.	HP、機関誌	運用財産(加盟企業の会費)	無料
(社)日本テレマーケティング協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省・総務省(共管)	平成9年	44件(H17)			電話勧誘販売等に係る苦情処理	苦情処理、相談	協会職員	N. A.	パンフレット、機関誌	運用財産(加盟企業の会費)	無料
(社)日本通信販売協会	民間団体型(公益法人(特定商取引法上に規定))	経済産業省	昭和58年	3,725件(H18)			通信販売に関する苦情処理	苦情処理、相談	消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント等専門の資格を有する相談員6名、顧問弁護士	N. A.	HP、活動状況報告書等	運用財産(加盟企業の会費)	無料
販売方法③(割賦販売・前払式商標)													
(社)全国信販協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和33年	1,424件(H17)			割賦販売に関する紛争	相談	消費生活アドバイザー	N. A.	機関誌、雑誌、HP等	協会予算	無料
(社)日本クレジット産業協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和42年	2,111件(H17)			割賦販売に関する紛争	相談	消費生活アドバイザー	N. A.	パンフレット、HP等	協会予算	無料
(社)前払式証券発行協会	民間団体型(公益法人)	金融庁・総務省・経済産業省(共管)	平成6年	612件(H18)			会員の行う前払式証券の発行に係る業務に対する苦情の解決	苦情処理、相談	協会職員	N. A.	受理件数を公表(事業報告)	協会予算	無料
販売方法④(広告・表示)													
(社)日本広告審査機構	民間団体型(公益法人)	公正取引委員会・経済産業省(共管)	昭和49年	6,612件(H18)			広告・表示に関する苦情処理	苦情処理、相談	協会職員及び業務委員会(広告関係者で構成)、審査委員会(学識経験者で構成)	N. A.	概要はパンフレット、事業報告書。詳細はHP、事例集(会員限定)	会員企業からの会費収入	無料
サービス①(金融・保険等)													
全銀協・各地銀行協会銀行とりひき相談所(旧銀行よろず相談所)	民間団体型(公益団体)	金融庁	昭和45年	10,809件(H18、 東京のみの数字)		(うち、苦情・要望82件、クレーム等1,398件) 全国では約40,000件程度とのこと。	銀行協会に加盟する銀行の銀行業務に関する相談・照会・苦情・要望	相談、説明、助言、苦情の受付、他機関紹介(東京、大阪、名古屋の各協会)で弁護士会紛争解決センターの利用が可能)	全国54ヶ所の銀行協会に設置された銀行とりひき相談所の職員	N. A.	ホームページ、機関誌、リーフレット、ポスター	会費	無料(ただし、弁護士会仲裁センター利用の場合、成立手数料は当該銀行と申立者が負担)
全国信用金庫協会・全国しんきん相談所	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和50年	1,038件(H18.4-9)		(うち苦情・要望522件)	信用金庫取引に関する苦情・相談	質問、相談、要望、苦情、弁護士会紛争解決センターの紹介	協会職員	N. A.	金融庁作成のパンフレット等に連絡先を公表	協会予算	無料
日本証券投資顧問業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和62年	64件(H18)		苦情41件、相談23件	証券投資顧問業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情相談室長1名、相談員1名	即答ないし短期間(1週間程度)	HP、機関誌	協会予算	無料
金融先物取引業協会・苦情相談室	民間団体型(公益法人)	金融庁	平成元年	99件(H18)	あつせん2件(H18)	あつせんはH17から開始	金融先物取引等に関する紛争	苦情処理、相談	協会職員	約1~2ヶ月	非公開	会費、運用財産	無料
生命保険協会・生命保険相談所	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和21年	20,018件(H18)	裁定:20件(H18)		生命保険に関する紛争	相談、あつせん、裁定	本部・専任担当者3名、相談員8名 裁定審査会:弁護士、消費生活相談員各3名、生保相談員1名	苦情処理(相談所が受け付け、保険会社に取り次いだ苦情82件)は、1ヶ月以内38件、1ヶ月超44件	半期ごとに件数、相談概要をとりまとめ公表(平成13年度から発表内容を充実)	会員保険会社からの会費	無料
日本損害保険協会・そんがいはげん相談室、自動車保険請求相談センター	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和40年	92,612件(H17)	調停:12件(H17)	うち自動車以外に係るもので協会の相談室で受け付けたものは1,032件	損害保険に関する紛争(※損害保険調停委員会)	相談、苦情の調整・あつせん、調停	相談、苦情の調整・あつせん、日本損害保険協会の職員 調停:損害保険調停委員(学識経験者5名)、調停事務局審査員(弁護士、消費生活相談員等5名)	N. A.	四半期ごとに処理結果(件数、主要事案概要)をとりまとめ、マスコミ等の取材に応じて公表	社員会社からの会費	無料
全国貸金業協会連合会・苦情処理委員会	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和59年	苦情:11,290件(H12) 相談:104,390件(H12)		近年の受付件数については資料なし	貸金業の業務に関する紛争	苦情処理、相談	苦情処理委員(委員長は、当連合会常務理事の中から会長が任命。委員は理事会の推薦に基づき会長が委嘱)	約2ヶ月	HP、処理件数等の公表	会費	無料(外部による手続等が必要な場合は当事者実費負担)
投資信託協会	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和32年	403件(H18)			会員の営む投資信託業等又は会員の行う受益証券等の売買に関する苦情(投信法53条1項)	苦情処理、相談※販売勧誘に係るあつせんは日証協で、それ以外は弁護士会紛争解決センターで扱う	協会職員	即答ないし数日程度	HP上に半期毎にまとめた件数を1年半分公表	協会予算	無料

名称	区分	担当官庁等	設立	受理件数			対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	平均審理期間 (一部を除き平成14年3月現在)	情報提供	財政基盤	手数料
				相談	仲裁、調停、あっせん	備考							
信託協会・信託相談所	民間団体型(公益法人)	金融庁	昭和50年	646件(H18)			信託協会に加盟する信託銀行、都市銀行及び地方銀行の信託業務、併営業及び銀行業務についての照会・相談、要望・苦情	紛争処理は、東京の3弁護士仲裁センターと提携し利用可能としている	協会職員	N. A.	リーフレット、ホームページ、機関誌等	協会予算	照会・相談、苦情：無料 紛争処理：申立手数料・期日手数料は原則無料、成立手数料のみ申立人負担(通常、折半)
日本商品先物取引協会	民間団体型(商品取引所法の認可法人内に設置)	農林水産省・経済産業省(共管)	平成11年	171件(H18)	あっせん：140件(H18) 調停：40件(H18)		商品先物市場における取引の委託に関する紛争	苦情処理、相談、あっせん、調停	あっせん・調停委員会は、弁護士、法律学者等の学識経験者で構成。あっせんは1名、調停は3名又は5名(申出金額による)。	あっせん：約6ヶ月 調停：約4ヶ月	契約者への事前書面交付。HP、新聞広告への掲載、消費者センターとの情報交換	会員企業からの会費収入	無料
日本証券業協会・証券苦情相談室及びあっせん委員	民間団体型(証券取引法の規定に基づき認可された法人内に設置)	金融庁	平成10年(前身は昭和39年)	8,328件(H18)	あっせん：126件(H18)	(※あっせんは新規申立数)	苦情処理：証券会社等の行う業務に関する苦情(証取法79条の16①) 紛争処理：証券会社等の行う有価証券の売買等に係る争い(証取法79条の16の2①)	苦情処理：相談、助言 紛争処理：あっせん	苦情処理：証券苦情相談員(日本証券業協会の職員)紛争処理：あっせん委員(日本証券業協会が委嘱する弁護士等)	約2~3ヶ月(あっせん)	機関誌等(受理件数)、会員向け周知(あっせん事業の概要)、HP等(制度概要)	日本証券業協会予算、手数料収入	苦情処理：無料 紛争処理：有料(あっせん申立金)
農協共済仲裁委員会	民間団体型(全国共済農業協同組合連合会の内部に設置)	農林水産省	平成2年	0件(H13)			農協共済契約又は再共済契約に関する紛争	仲裁	仲裁委員(大学教授、弁護士、医師等の学識経験者で構成)	N. A.	非公開	全国共済連の事業費	有料(委員日当(5,000円×出席委員数×開催日数)を当事者双方で1/2ずつ負担)
(財)自賠責保険・共済紛争処理機構	民間団体型(公益法人)	国土交通省・金融庁(共管)	平成13年	2,384件(H18)	調停：632件(H18)		交通事故による自賠責保険の保険金支払等に係る紛争	調停	紛争処理委員(弁護士、医師、学識経験者等で構成)	N. A.	非公開	政府予算、運用財産	無料
森林共済仲裁委員会	民間団体型	農林水産省	平成7年	0件(H13)		累計でも0件	森林災害共済契約に関する紛争	仲裁	仲裁委員(大学教授、弁護士等の学識経験者で構成)	N. A.	特に行っていない	全国森林組合連合会の事業費	有料(委員手当等を当事者双方で負担)
サービス②(多重債務)													
(財)日本クレジットカウンセリング協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和62年	12,417件(H18)			多重債務に関する紛争	相談、カウンセリング	カウンセラー(弁護士、消費生活アドバイザー)	約3ヶ月(介入通知から弁済計画の作成・提示まで)	HP、活動状況報告書等	クレジット関連団体からの賛助会費他	無料
サービス③(旅行)													
(社)日本旅行業協会	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和34年	N.A.	N.A.		旅行業者等が取り扱った旅行業務に関する苦情	苦情処理・相談	消費者相談室(相談員5名により構成)	苦情処理：平均4ヶ月 相談：随時	事業報告書	旅行会社の会費	無料
(社)全国旅行業協会	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和40年	558件(H18)	22件(H18)	(※22件は苦情処理委員会受付件数)	旅行業者等が取り扱った旅行業務に関する苦情	苦情処理・相談	協会職員(苦情弁済担当部長)	苦情処理：平均3ヶ月 相談：随時	仲裁統計年報にて処理状況を公表	協会予算	無料
製品等①(住宅・不動産)													
中央建設工事紛争審査会	行政型(建設業法)	国土交通省	昭和31年		あっせん：19件 調停：54件 仲裁：39件(いずれもH18)	(※件数は取扱件数(前年度繰越件数+当年度申請件数))	建設工事の請負契約に関する紛争	あっせん、調停、仲裁	委員及び特別委員は、人格が高潔で識見の高い者のうちから、国土交通大臣が任命。原則としてあっせんは1名、調停・仲裁は3名(仲裁委員のうち1名は弁護士有資格者)。委員：15名、特別委員：142名(平成19年10月現在)	あっせん：3ヶ月程度 調停：10ヶ月程度 仲裁：1年6ヶ月程度	リーフレット、HP、手引書等受理件数等の四半期ごとの公表	手数料収入、政府予算(委員手当、交通費等)	有料(求める価額に応じた申請手数料、手続費用は当事者負担)
指定住宅紛争処理機関	民間団体型(住宅品確法の規定により、国土交通大臣が公益法人又は弁護士会の中から指定)	国土交通省	平成12年(51弁護士会)	11,223件(H17)	調停：12件(H17)	51の住宅紛争審査会及び住宅紛争処理支援センターの合計	住宅品質確保促進法に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅(評価住宅)の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争	あっせん、調停、仲裁	委員(10名以上)を弁護士会会長が選任。あっせん、調停、仲裁ともに3名以内(うち1名は弁護士)	統計なし(6ヶ月を目標)	HP、パンフレット、政府広報、年報	住宅紛争処理支援センターからの助成金(指定住宅性能評価機関からの負担金等)及び申請手数料	有料(申請手数料10,000円)
(財)不動産適正取引推進機構(特定紛争処理)	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和59年		調停：5件(H18)	(※新規受付件数)	不動産取引に関する紛争	調停、仲裁	委員(30名以内)は、弁護士、建築士、不動産鑑定士、公認会計士並びに法律、土木、建築、不動産等の分野の学者・技術者。調整及び仲裁は弁護士を含む3名又は2名	約4ヶ月	機関誌「RETIO」(プライバシーに配慮)	運用財産(関係団体等からの寄付及び会費)	無料

名称	区分	担当官庁等	設立	受理件数			対象事案	紛争処理方法	手続主宰者	平均審理期間 (一部を除き平成14年3月現在)	情報提供	財政基盤	手数料
				相談	仲裁、調停、あつせん	備考							
製品等②(自動車)													
(財)自動車製造物責任相談センター	民間団体型(公益法人)	経済産業省	平成7年	3,109件(H18)	あつせん:12件 審査:2件	(※新規受付件数)	自動車等の製造物責任等に関する紛争	苦情処理、相談、あつせん、調停	審査委員会は、弁護士、大学教授(法学、工学)、消費生活アドバイザーにより構成	約2ヶ月(審査手続)	活動状況報告書等	運用財産(関連企業、団体からの寄付)	無料(審査手続は5,000円)
製品等③(ガス・石油機器)													
ガス石油機器PLセンター	民間団体型	経済産業省	平成7年	2,651件(H13)			ガス石油機器等の紛争	苦情処理、相談、あつせん、裁定	弁護士(法律関係)、工学博士、技術士(技術関係)、消費生活アドバイザー(消費者問題関係)	約2ヶ月(あつせん、裁定)	一般誌、機関誌、インフォメーション(月次報告書)等	関係団体(日本ガス石油機器工業会、日本厨房工業会)の拠出金	無料
製品等④(化粧品)													
日本化粧品工業連合会PL相談室	民間団体型	経済産業省	平成7年	51件(H13)			化粧品に係るPL関連事項	苦情処理、相談	連合会(東京、近畿、中部の工業会)職員	即答ないし短期間	受付状況報告書等	連合会(東京、近畿、中部の工業会)予算	無料
製品等⑤(家電製品)													
家電製品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)家電製品協会内に設置)	経済産業省	平成7年	1,982件(H18)	あつせん18件(H13) 相対交渉75件(H13)		家電製品の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、あつせん、裁定	審査会(弁護士、消費者、学識経験者、有識者、技術者等で構成)	裁定:約5ヶ月 あつせん:約2ヶ月	年次報告書 インフォメーション(月次報告書)、HP等	関係団体からの拠出金	無料(裁定は10,000円)
製品等⑥(生活用品)													
生活用品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)生活用品振興センター内に設置)	経済産業省	平成7年	227件(H18)	N.A		生活用品全般の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、あつせん、調停	法律関係、技術関係、消費者問題関係の有識者より構成	約3ヶ月	事例の公表(プライバシーには配慮)等	(財)生活用品振興センターからの拠出	調停は、相談申込者、製造者双方より各5,000円
製品等⑦(消費生活用製品)													
消費生活用製品PLセンター	民間団体型(公益法人である(財)製品安全協会内に設置)	経済産業省	平成7年	1,002件(H18)	N.A		消費生活用製品の製造物責任関連事故等に関する紛争	苦情処理、相談、あつせん、調停	判定会は、法律関係、技術関係、消費者問題関係の有識者よりそれぞれ1名以上	約3ヶ月半(調停)	活動状況報告(PLセンターダイジェスト)等	製品安全協会からの拠出	無料(調停は10,000円)
製品等⑧(化学製品)													
化学製品PL相談センター	民間団体型(公益法人である(社)日本化学工業協会内に設置)	経済産業省	平成7年	379件(H18)	N.A		化学製品(化粧品、医薬品、建材等を除く、日常生活用品及び中間原料、汎用化学品)	苦情処理、相談、あつせん	センター職員	N. A.	HP、活動状況報告書等	(社)日本化学工業協会からの拠出金	無料
製品等⑨(玩具)													
玩具PLセンター	民間団体型(公益法人である(社)日本玩具協会内に設置)	経済産業省	平成7年	N.A	N.A		玩具の製造物責任関連事故に関する苦情・相談対応	苦情処理、相談、あつせん	事務職員	約1ヶ月	代表的事例(プライバシー配慮)についての報告書	(社)日本玩具協会からの拠出	無料
製品等⑩(防災製品)													
防災製品PLセンター	民間団体型(公益法人内に設置)	総務省	平成7年	15件(H15)	N.A		防災製品に係る相談、苦情及び紛争	照会、あつせん、調停	専従相談員1人、非常勤相談員13人、紛争処理委員会(防災製品専門家、学識経験者、弁護士、消費者代表などで構成)	N. A.	パンフレット、機関誌、HP等	関係団体からの負担金収入	無料(外部機関による原因究明が必要な場合は実費負担)
その他													
文化庁・著作権紛争解決あつせん委員	行政型(著作権法)	文部科学省	昭和46年		あつせん:30件(※S43-H13の合計)		著作権等に関する紛争	あつせん	委員(3名以内)を、学識経験者のうちから、事件ごとに文化庁長官が委嘱(委員が複数名の場合、委員互選により委員長を定める)	約半年~1年半	なし	政府予算	有料(46,000円)
特定非営利活動法人患者の権利オンブズマン	民間団体型(NPO法人)	内閣府	平成11年	325件(H17)		電話133件 面談192件	医療・福祉の観点からの苦情相談支援、調査点検事業	苦情相談支援対話の促進、同行支援、記録支援、調査アドバイス	市民相談員・専門相談員	N. A.	年次報告書、冊子、インターネット上での情報提供、情報誌等	N. A.	無料
(社)日本商事仲裁協会	民間団体型(公益法人)	経済産業省	昭和28年		仲裁:9件(H12)		国際・国内商事紛争	仲裁(他に外国企業からの苦情処理も実施)	仲裁人は(資格要件はない。弁護士、大学教授が多いが、実業家の場合もある。)	約1年半	HP、機関誌、フォーラム、説明会等	手数料収入他	有料(仲裁料金及び仲裁人報酬金)
(社)日本海運集会所	民間団体型(公益法人)	国土交通省	昭和8年	相談:約900件(H12)	仲裁:15件(H12)		国際・国内海事関連の紛争	相談、あつせん、調停、仲裁	仲裁人は、関係業界の役職員、弁護士、大学教授	11ヶ月(仲裁)	HP、機関誌、仲裁判断全集等	会費、手数料、刊行物収入等	あつせん、調停、仲裁は、有料(仲裁の場合、請求金額に応じた仲裁費用納付金)

(司法制度改革推進本部ADR検討会資料を参考に作成)

(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（弁護士の関与）

○ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成十六年法律第百五十一号）

（認証の基準）

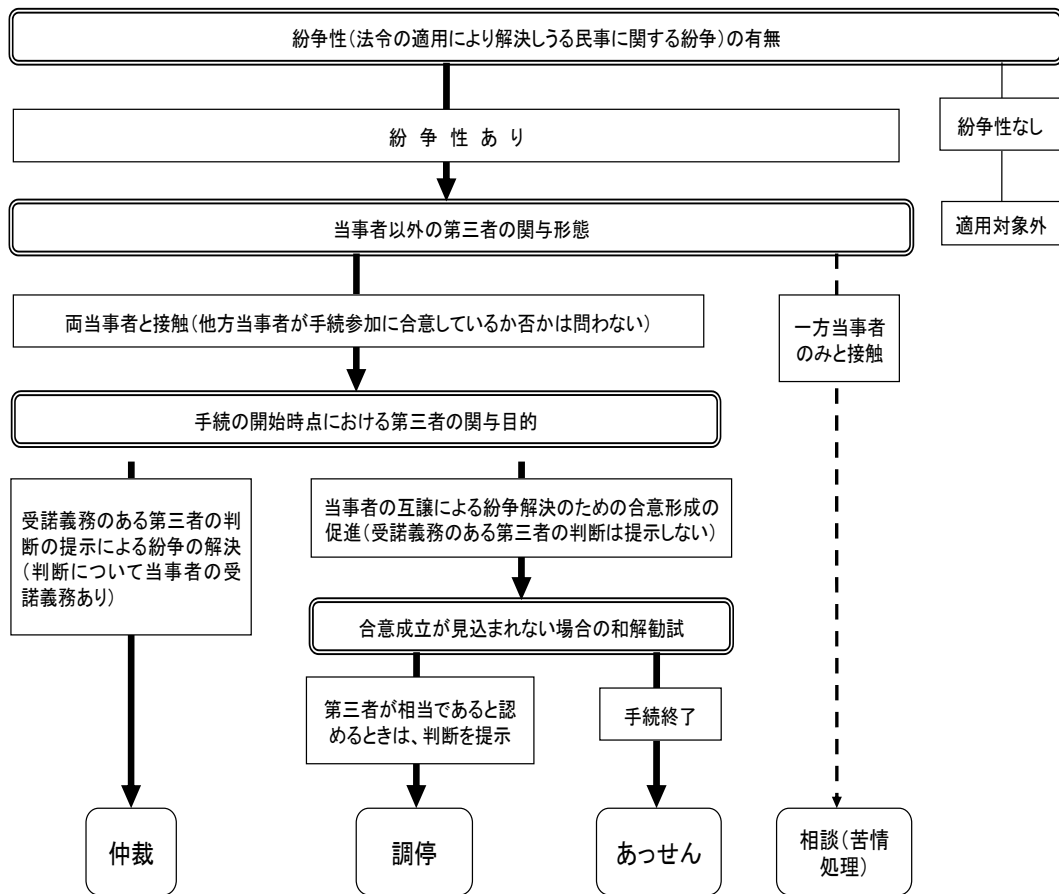
第六条 法務大臣は、前条の認証の申請をした者（以下「申請者」という。）が行う当該申請に係る民間紛争解決手続の業務が次に掲げる基準に適合し、かつ、申請者が当該業務を行うのに必要な知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであると認めるときは、当該業務について認証をするものとする。

一から四 （略）

五 手続実施者が弁護士でない場合（司法書士法（昭和二十五年法律第百九十七号）第三条第一項第七号に規定する紛争について行う民間紛争解決手続において、手続実施者が同条第二項に規定する司法書士である場合を除く。）において、民間紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置を定めていること。

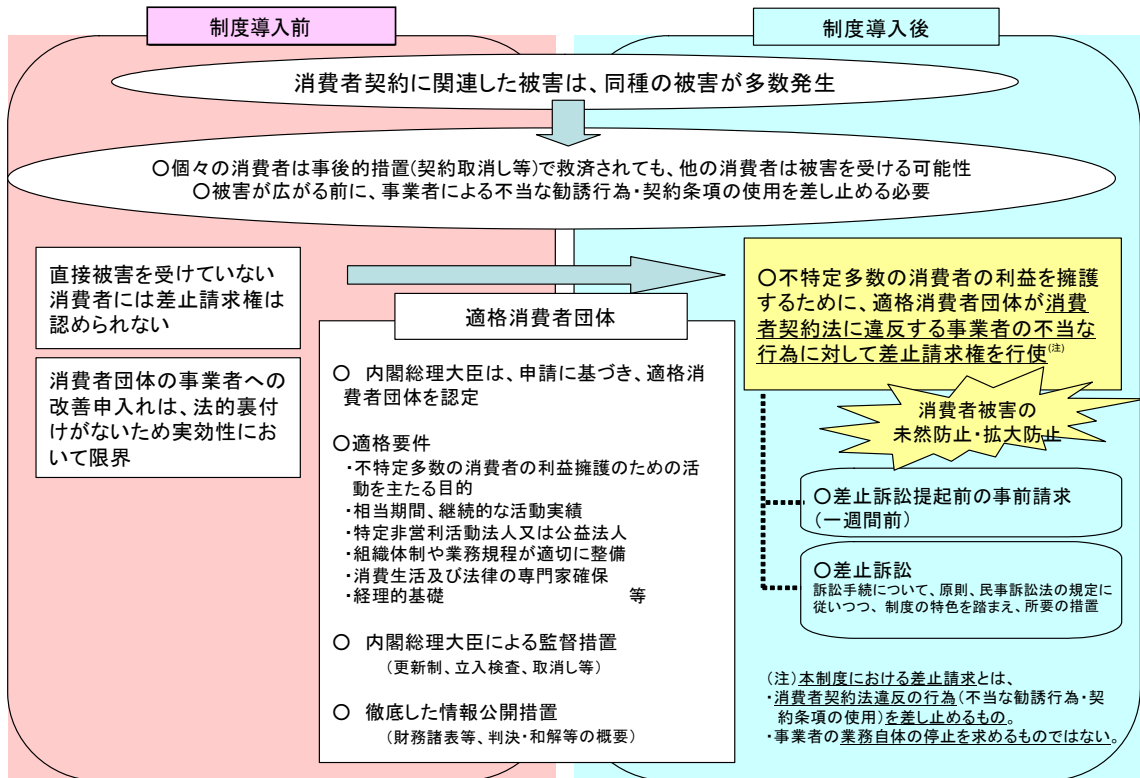
六から十六 （略）

(資料 15) あっせん、調停及び仲裁の類型化

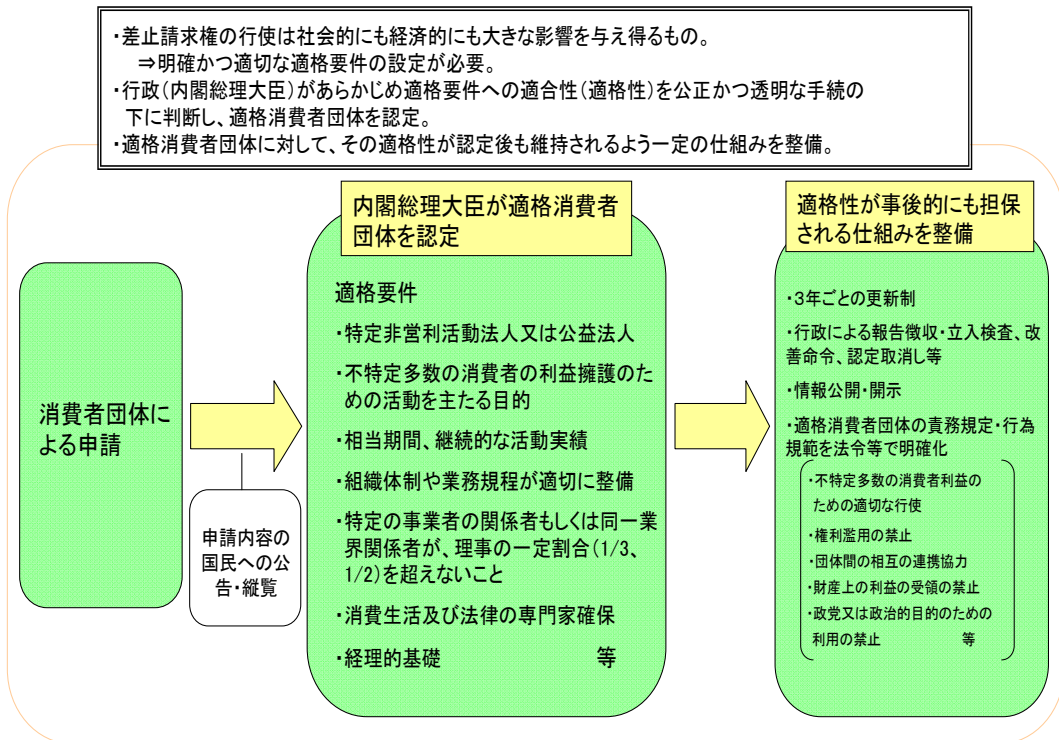


(司法制度改革推進本部ADR検討会配布資料を改編)

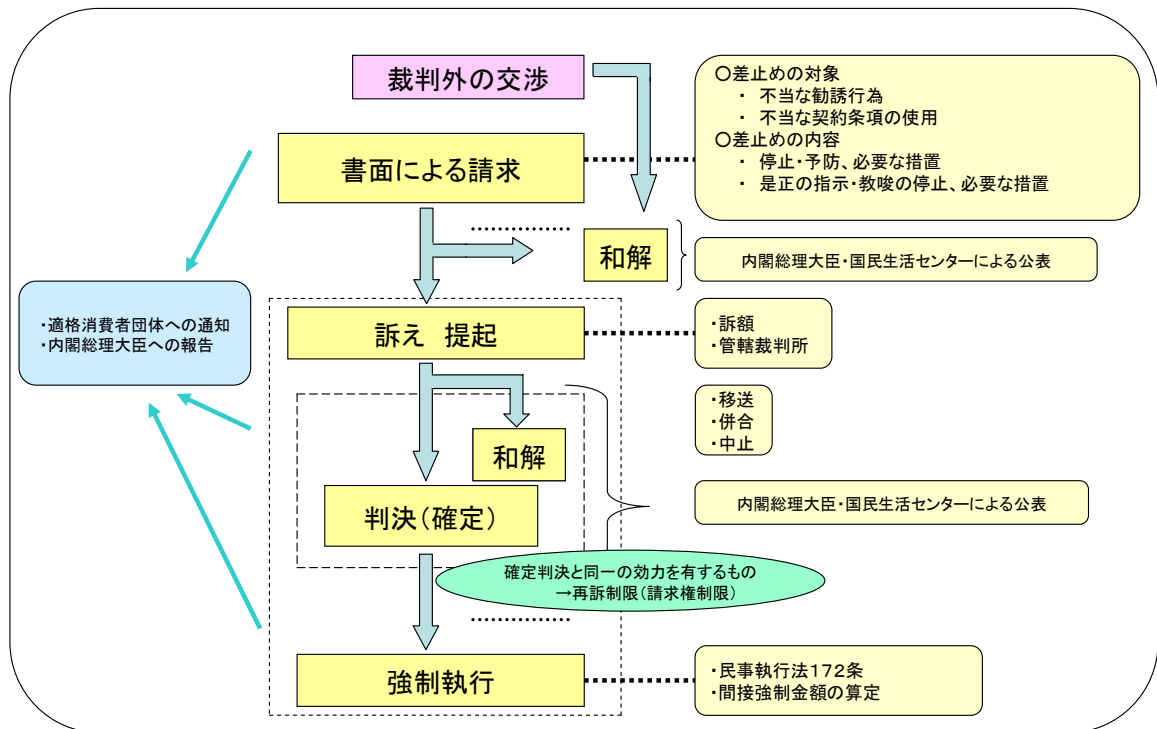
(資料 16) 消費者団体訴訟制度の概要



適格消費者団体



差止請求の流れ



<認定をした団体（4団体）（平成19年12月25日現在）>

○特定非営利活動法人消費者機構日本

会 長 根来 泰周

理事長 品川 尚志

住 所 東京都千代田区六番町 15 番地主婦会館プラザエフ 6 階

認定日 平成 19 年 8 月 23 日

目 的 各種消費者被害の実態調査・研究・拡大防止・被害者支援、消費者への情報提供・啓発、事業者に対する情報提供・啓発と自主ルール策定への関与、市場の監視、消費者団体訴訟制度をはじめとした各種消費者政策に関する研究・提言、ならびに消費者団体訴訟制度の活用などを行い、もって消費者の権利の実現に寄与することを目的とする。

活動実績 外国語学校や予備校等に対する契約条項の是正の申入れなど。

○特定非営利活動法人消費者支援機構関西

会 長 北川善太郎

理事長 榎 彰徳

住 所 大阪市中央区大手前 1 丁目 7 番 31 号大阪マーチャンダイズ・マートビル 1 階 大阪府消費生活センター内

認定日 平成 19 年 8 月 23 日

目 的 消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の未然もしくは拡大の防止、及び被害救済のための活動を行うことによって、消費者全体の利益擁護を図り、もって消費者の権利の実現に寄与することを目的とする。

活動実績 インターネット接続サービス提供会社に対する契約条項の是正の申入れなど。

○社団法人全国消費生活相談員協会

会 長 及川 昭伍

理事長 下谷内 富士子

住 所 東京都港区高輪三丁目 13 番 22 号国民生活センター内

認定日 平成 19 年 11 月 9 日

目 的 消費生活に関する相談に係る情報や消費生活に関する情報を収集・提供し、さらに消費者被害の発生又は拡大防止及び被害救済のための活動などを行い、もって消費生活の安定・向上に寄与することを目的とする。

活動実績 大学院予備校、外国語学校に対する申入れの他、週末電話相談、消費者問題出前講座など各種啓発活動など

○ 特定非営利活動法人京都消費者ネットワーク

理事長 野々山 宏

住 所 京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 529 番地ヒロセビル5F

認定日 平成 19 年 12 月 25 日

目 的 この法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を行うことを主たる目的とし、消費者契約における消費者の権利に関して、消費者や消費者団体・関係諸機関・消費者問題専門家等との連携・連絡・助言・相互援助等を図りつつ、各種消費者契約問題に関わる調査、救済、支援、情報提供等を通じて人権の擁護を図るとともに、出版・講演等を通じて社会教育の推進に寄与することを目的とする。
(定款第3条)

活動実績 不動産業者、結婚情報サービス業者、訪問販売業者、携帯電話会社等に対する申入れ活動、行政機関等に対する意見書の提出、シンポジウムの開催などの各種啓発活動など

<現在申請中の団体（1団体）（平成19年12月25日現在）>

○ 特定非営利活動法人消費者ネット広島

理事長 吉富 啓一郎

住 所 広島市中区上八丁堀7番1号ハイオス広島312号

申請日 平成 19 年 11 月 14 日

目 的 この法人は、消費者に対して、各種消費者被害の調査、情報提供、救済活動事業等を行い、消費者の人権擁護及び社会教育の推進に寄与することを目的とする。(定款第3条)

活動実績 外国語学校、銀行等に対する申入れ活動、週末電話相談、研修会の開催など各種啓発活動など

(資料17) あっせんが不調となる要因

苦情処理の難しい事例について

資料名	件数	(%)
第1位 あっせんに応じない事業者に関する事例	246	86.9
第2位 手口が巧妙など、悪質な事業者に関する事例	209	73.9
第3位 新手の手口に関する事例	136	48.1
第4位 消費者に重大な過失があると思われる事例	73	25.8
第5位 被害額の大きい事例	44	15.5
第6位 事業者が県外にあるなど広域的な被害に関する事例	43	15.2
その他	38	13.4
不明	1	0.4

*消費生活センターに対するアンケート調査(平成15年、国民生活センター)より作成

【独立行政法人国民生活センターにおけるあっせん不調の原因について】

- 国民生活センターにおけるあっせんが不調に終わった相談は、平成18～19年度で合計84件であり(平成19年10月18日現在)、そのうち、事業者が交渉に応じなかったために、あっせんが不調に終わったものは31件である。

(独立行政法人国民生活センター調べ)

(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

- 公害紛争処理法(昭和四十五年法律第八号)

(出頭の要求)

第三十二条 調停委員会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者の出頭を求め、その意見をきくことができる。

(文書の提出等)

第三十三条 調停委員会は、第二十四条第一項第一号に掲げる紛争に関する調停を行う場合において、必要があると認めるときは、当事者から当該調停に係る事件に関係のある文書又は物件の提出を求めることができる。

2、3 (略)

- 建設業法(昭和二十四年法律第百号)

(調停)

第二十五条の十三 審査会による調停は、三人の調停委員がこれを行う。

2 調停委員は、委員又は特別委員のうちから、事件ごとに、審査会の会長が指名する。

3 審査会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者の出頭を求め、その意見をきくことができる。

4、5 (略)

(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

都道府県 : 千葉県 東京都 石川県 京都府 佐賀県
政令指定都市 : 仙台市 千葉市 静岡市

【都道府県】

- 千葉県消費者保護条例
(審議会の調停等)

第十六条 知事は、前条第一項の規定により申出のあつた苦情であつて、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあつせん又は調停に付することができる。

2から3 略

- 4 知事は、第一項の規定により苦情をあつせん又は調停に付したときは当該苦情の概要を、当該苦情が解決し、又は解決の見込みがないと認めるときは当該あつせん又は調停の経過及び結果を県民に明らかにするものとする。

- 東京都消費生活条例
(事件の周知)

第三十条 知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

- 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例
(審査会による調停等)

第二十五条 知事は、第二十三条第一項の規定による措置によっては解決が困難であると認める消費者苦情等について、審査会によるあつせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めることができる。

2 (略)

- 3 知事は、前二項の規定により審査会によるあつせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めたときはその概要を、当該消費者苦情等が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を、公表することができる。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

- 京都府消費生活安全条例
(苦情に係るあつせん及び調停)

第 25 条 知事は、消費者から申出のあつた苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、京都府消費生活審議会（以下この条において「審議会」という。）のあつせん又は調停に付することができる。

2 略

- 3 知事は、消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがある苦情について、第1項の規定により審議会に付託したときはその苦情の概要を、当該苦情に係る審議会の審議が終了したと

きはその経過及び結果を明らかにすることができる。

○ 佐賀県民の安全安心な消費生活に関する条例

(佐賀県消費者被害救済委員会のあっせん等)

第三十五条 略

2から9 略

10 知事は、被害救済委員会に対し消費者苦情のあっせん等が付託されたときはその概要について、当該消費者苦情のあっせん等が成立したとき又は不調に終わったときはその経過及び結果について、消費者に対し、被害救済委員会の意見を聴いた上で情報提供を行い、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

11 略

【政令指定都市】

○ 仙台市消費生活条例

(助言等)

第二十条 略

2 市長は、前項の苦情のうち、前項の措置を講じたにもかかわらず解決することが困難で、かつ、広く市民の消費生活に影響が生じ、又は生ずるおそれがあるために必要があると認めたもの(以下「紛争」という。)を仙台市消費生活審議会の調停(以下「調停」という。)に付すことができる。
(調停)

第二十一条 市長は、紛争を調停に付した場合は、その旨を当該紛争の申出を行った者及びその相手方となる事業者(以下これらを「当事者」という。)に通知するものとする。

2 市長は、前項の場合は当該紛争の概要を公表し、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは、必要に応じて審議の経過及び結果を公表し、同一又は同種の原因による被害の防止を図るものとする。

3から6 略

○ 千葉市消費生活条例

(あっせん又は調停)

第二十三条 略

2 略

3 市長は、紛争を審議会のあっせん等に付したときはその概要を公表し、審議会のあっせん等により当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議会のあっせん等の経過及び結果を公表し、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

4から8 略

○ 静岡市消費生活条例

(苦情に関する情報の公表)

第二十六条 市長は、委員会に苦情が付されたときにあつてはその概要を、当該苦情が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときにあつては審議の経過及び結果の概要を公表して、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

(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

