

国民生活センター紛争解決委員会（ADR）の概要

国民生活センター紛争解決委員会事務局

1. 手続（和解の仲介）の概要

(1)手続の流れ(パンフレット参照)

- ・当センターの紛争解決委員会は、消費者と事業者間に生じた消費者紛争の解決を図ることを目的とする ADR 機関であり、当事者（消費者、消費者団体、事業者等）からの申請（書面）を受け、当該紛争が重要消費者紛争に該当する場合に、紛争解決手続（和解の仲介または仲裁）を実施するものである。
- ・委員会は弁護士、学識経験者、消費生活相談員や医師、建築士など消費者問題に専門性を有する 50 名の委員(委員 15 名、特別委員 35 名)によって構成されている。
- ・委員会では申請に係る紛争が、重要消費者紛争に該当しないと判断される場合は当該申請を却下する（申請人が決定に不服がある場合は委員会に対して異議申し立てができる）。
- ・重要消費者紛争に該当する申請がなされると、委員会は相手方（多くは事業者）に申請の内容等を通知し、手続への参加の可否について相手方からの回答書・答弁書を求める。
- ・手続応諾の回答が寄せられると、委員会は期日を設定し、和解の仲介手続を実施する。
- ・期日においては通常 2 名の仲介委員（別紙 1、3 頁の(5)を参照）が、両当事者を交互に事情聴取し、申請の内容及びそれに対する相手方答弁の内容を確認する。このような過程を経て、仲介委員は一定の判断のもと解決に向けての提案等を行う。
- ・手続においては両当事者の互譲による解決を目指す、双方の主張が大きく隔たるなど、解決の見込みがないと仲介委員が判断する場合は手続を終了させることができる。
- ・解決案について両当事者の合意が確認された場合、仲介委員は和解契約書を作成し、両当事者及び委員会においてそれぞれ 1 通ずつ保管する。
- ・和解で定められた義務について、権利者から申し出があり、義務者が履行を怠ったと認められる場合は、委員会において義務履行の勧告を行うことができる。
- ・手続が不調終了した場合、申請人が(当手続と同じ目的の請求で)訴訟を提起する場合は、訴訟の準備または追行の用に供するため資料（PIO-NET 情報や商品テスト結果のほか、期日の調書）を提供することができる。

(2)手続期間や経費等

- ・和解仲介の申請受理から終了（和解仲介の場合は和解契約書の作成日）までの経過期間は平均で約 4 か月弱である。
- ・手続実施に係る申請人等、当事者の要する費用は、自らが行った電話代等の通信費や交通費等を除き原則無料である。
- ・各地の消費生活センター等を経由して当委員会に寄せられる申請（経由申請）は、全体の 7 割強で消費者からの直接申請を大きく上回っている。各地センターのあっせん不調事

案や解決困難事案の受け皿となっており、国民生活センターADRの特徴ともいえる。(別紙 1、3頁(4)参照)

2. 重要消費者紛争について

- ・重要消費者紛争の制度概要については別紙 2 を参照。

(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20090219_3.pdf)

・なお、重要消費者紛争の判断は各事案の仲介委員が行う。該当性の判断に当たっては、当センターに照会することができるが、通常は委員会事務局があらかじめ調査した全国の相談状況等の資料等をもとにその判断を行う。

3. 公表について

・ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開であるが、委員会で扱う重要消費者紛争の背後には多数の同種紛争が存在しており（またはそのおそれがあり）、当該紛争の解決を図りその結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の救済が図られるという面で公益性を有することから、委員会が必要と認める場合には、紛争解決手続の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。なお、この結果概要の公表制度は、行政処分としての性格を有するものではなく、国民に対する情報提供の一環として位置づけられている。

- ・制度の概要は別紙 1、4 頁を参照。

4. 実施状況及び具体的紛争事例

- ・紛争解決手続の実施状況（別紙 1 参照）

(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140522_2.pdf)

・委員会が発足した平成 21 年度より既に 5 年が経過したが、23 年度以降は年間 150 件程度の紛争解決手続を実施している。終了事案の和解率は 6 割前後である。(別紙 1、1 頁参照)

・申請の対象は消費者紛争全般におよび、「金融・保険サービス」、「教養娯楽サービス」、「運輸・通信サービス」が上位に並ぶ。(別紙 1、2 頁(1)参照)

- ・これまで当委員会で取り上げた「運輸・通信サービス」の主な事案（別紙 3 参照）

(http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/data/adr_kekka_R.html)

- ・情報通信サービス関連の具体事例（別紙 4、事例 1～3 参照）



独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成26年5月22日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第1回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度（4月末現在）13件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度（4月末現在）21件。
（制度スタート後の総申請（708件）の約9割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案591件（取下げ及び却下を除く）のうち約6割の375件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告		
		和解成立	和解不成立	その他 (注2)	事業者名を含む				
平成26年	4月	13 (14)	21	8	10	3	0	0	0
	5月	(13)							
	6月	(4)							
	7月	(17)							
	8月	(13)							
	9月	(12)							
	10月	(9)							
	11月	(17)							
	12月	(13)							
平成27年	1月	(19)							
	2月	(7)							
	3月	(13)							
累計	平成25年度	151	159	82	58	19	139	32	3
	平成26年度（4月）	13	21	8	10	3	0	0	0

（注1）平成26年4月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（165件、約23%）。
 ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	165
2. 教養・娯楽サービス	68
3. 運輸・通信サービス	62
4. 保健衛生品	60
5. 内職・副業・ねずみ講	52
6. 教養娯楽品	51
7. 他の役務	45
8. 土地・建物・設備	39
9. 保健・福祉サービス	33
10. 被服品	28
11. 住居品	21
12. 車両・乗り物	18
13. 工事・建築・加工	14
14. 教育サービス	10
15. 食料品	9
15. レンタル・リース・賃借	9
17. 役務一般	7
17. 商品一般	7
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
23. 管理・保管	1
合 計	708

(1) 預貯金・証券等	48
(2) 生命保険	45
(3) デリバティブ取引	20
(4) ファンド型投資商品	14
(5) 融資サービス	11
(5) 損害保険	11
(5) その他の保険	11
(8) 他の金融関連サービス	5

(1) 教室・講座	40
(2) 他の教養・娯楽	12
(2) 各種会員権	12
(4) 旅行代理業	3
(5) 観覧・鑑賞	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	589
2. 販売方法	318
3. 品質・機能・役務品質	77
4. 安全・衛生	38
5. 接客対応	32
6. 表示・広告	30
7. 法規・基準	25
8. 価格・料金	23
9. 施設・設備	8
	708

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	639
2. 第2号類型(重大性)	37
(1) 生命・身体	(29)
(2) 財産	(8)
3. 第3号類型(複雑性等)	8
	708

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	207
2. 消費生活センターの相談を経たもの	501
合 計	708

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	130
2. 合議体(2人)	465
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	19
合 計	708

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

3. 結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参考条文

(1) 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日 改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

(2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

(3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日 決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

国民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について

平成 20 年 5 月に改正された独立行政法人国民生活センター法において「重要消費者紛争」とは、「消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被害の状況又は事案の性質に照らし、国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるものとして内閣府令で定めるものをいう」とされている（法第 1 条の 2 第 2 項）。

これを受け、独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日内閣府令 49 号。以下、「内閣府令」）においては、

「重要消費者紛争」として

- ① 同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令第 1 条第 1 号）
 - ② 国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令第 1 条第 2 号）
 - ③ ①、②の他、争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争（内閣府令第 1 条第 3 号）
- のいずれかに掲げるものであって国民生活センターが指定するものと定めている（内閣府令第 1 条）。

このため、当センターでは、「重要消費者紛争」として、本年 4 月 1 日に、下記の通り指定することとする。

なお、本指定については、消費者紛争の実態等に応じ、随時見直すこととする。

「重要消費者紛争」の構成

「重要消費者紛争」＝「国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるもの」

内閣府令

第1条第1号
同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第2号
国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第3号
1、2号のほか、争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争

国民生活センターによる指定(案)

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(2) 商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(1) 生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(1) 専門的知見が必要な紛争
(2) インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争

(3) 新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

類型	事例
<p>1. 同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争 (内閣府令1条1号類型)</p> <p>(1) <u>消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の表示などに関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ふとん類の家庭訪販における勧誘に関する紛争 ・アクセサリー、ジュエリー等のアポイントメントセールスの勧誘に関する紛争 ・住宅リフォーム工事の次々販売の勧誘に関する紛争 ・学生が消費者金融から借り入れて契約したマルチ商法の勧誘に関する紛争 ・消費者が電話で来訪を要請した水道管等の緊急修理サービスにおける事前の説明不足などに関する紛争 ・必ず儲かると勧誘されて契約した商品先物取引に関する紛争 など
<p>(2) <u>商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自家用自動車のパワースライドドアの品質に関する紛争 ・使い捨てコンタクトレンズの不具合に関する紛争 ・洗濯機の洗浄能力に関する紛争 ・契約後留学先の情報が全く提供されない留学斡旋契約に関する紛争 ・条件の合致する異性を紹介されない結婚相手紹介サービスに関する紛争 ・渡航手続きが不十分な海外実習付日本語教師養成講座に関する紛争 ・ホテルのグレードがパンフレットと違う海外パック旅行に関する紛争 ・指導付き学習教材に関し契約後の指導が不十分であったこと等による紛争 ・期限を過ぎても納車されない中古車販売に関する紛争 ・航空会社に預けた手荷物の紛失に関する紛争 など
<p>(3) <u>事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中古自動車売却契約のキャンセル料規定に関する紛争 ・外国語会話教室受講契約の中途解約規定に関する紛争 ・特定継続的役務提供契約(エステティックサービス、外国語会話教室等)の中途解約時に請求されたクレジット解約手数料に関する紛争 ・貸衣装業者のキャンセル料規定に関する紛争 ・賃貸住宅における退去時の原状回復義務に関する規定に関する紛争 ・一定の商品を購入し入会した複合サービス会員(旅行や飲食店、映画などのサービスが割安になるとうたう会員権)の未納会費の請求に関する紛争 ・航空会社のマイレージサービスに関し事前に説明がなされなかった規約変更に関する紛争 など

類型	事例
<p>2. 生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令1条2号類型）</p> <p>(1) <u>生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・こんにやく入りゼリーなど食料品による窒息死亡事故に関する紛争 ・浴槽用浮き輪による死亡事故に関する紛争 ・ガス瞬間湯沸かし器による中毒死亡事故に関する紛争 ・ジェット噴流バスによる溺死事故に関する紛争 ・店内トイレ等に設置された折りたたみ式おむつ交換台からの転落事故に関する紛争 ・イチョウ葉食品による皮膚障害に関する紛争 ・アレルギー物質を含む可能性のある食品による機能障害に関する紛争 ・化粧品による皮膚障害に関する紛争 ・家庭用健康器具による皮膚障害に関する紛争 ・理美容サービスによる皮膚障害に関する紛争 ・テレビの火災事故に関する紛争 ・電気かみそりの発煙・発火事故に関する紛争 など
<p>(2) <u>財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者又は認知症である者を契約当事者とする次々販売に関する紛争 ・高齢者を契約当事者とする金融商品の販売に関する紛争 ・催眠商法で高齢者が購入した高額なふとん類の解約に関する紛争 ・聴覚障害者その他の障害者に対するマルチ商法に関する紛争 ・水道管の緊急修理サービスが不適切であったために発生した水漏れ事故に関する紛争 ・洗濯乾燥機による火災事故に関する紛争 ・パソコン用電池の発熱・発火事故に関する紛争 など

類型	事例
<p>3. 争点多数、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により委員会の解決手続によることが適当であると認められる消費者紛争（内閣府令1条3号類型）</p> <p>(1) <u>専門的知見が必要な紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・海外市場での相場取引を装う金融商品(いわゆるロコ・ロンドン取引等)に関する紛争 ・住宅の不具合に関する紛争 ・金融指標を用いた投機性の高い金融商品に関する紛争 ・自動車の不具合に関する紛争 ・新たな電気通信サービスに関する紛争 ・未公開株に関する紛争 ・携帯端末のデータ通信料金に関する紛争 など
<p>(2) <u>インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより、争点の整理が必要な取引に関する紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットオークションの補償規定に関する紛争 ・インターネット上で提供される娯楽サービス(いわゆるオンライン・ゲーム)の接続障害時の補償に関する紛争 ・銀行窓口での変額個人年金保険の販売に関する紛争 ・インターネット通信販売による商品等の販売・提供等に関する紛争 ・消費者金融から融資を受けて契約したパソコン内職に関する紛争 ・クレジットカードの決済代行業者を介したホームページ作成内職に関する紛争 ・クレジット契約を利用して購入した携帯電話機の解約等に関する紛争 など
<p>(3) <u>新たな商品・役務等であるなどにより、争点の整理が必要な紛争</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新しく発売されたゲーム機器などの修理費用に関する紛争 ・直収型固定電話サービス(電話加入権の必要ない固定電話サービス)の契約内容に関する紛争 ・ドラム式洗濯機の水漏れ事故に関する紛争 ・パソコンに接続できるTVチューナー付きモニターの故障による修理費用に関する紛争 ・倒産した英会話教室のレッスン受講のために契約したテレビ電話システムの解約に関する紛争 ・海老の養殖事業への出資金の返還に関する紛争 など

消費生活・消費者問題に関する事例や対処方法を紹介しています。

[▶本文へ](#)



独立行政法人

国民生活センター

[携帯版](#) | [English](#) | [サイトマップ](#) | [文字を拡大](#) | [文字を縮小](#)

[検索方法について](#)

もくじ

注目情報

商品テスト・
回収情報

相談事例・
判例

通報/
相談窓口・
紛争解決

研修・資料・
相談員資格

当センター
について

現在の位置：[トップページ](#) > [通報／相談窓口・紛争解決](#) > [ADR\(裁判外紛争解決手続\)の紹介](#) > [国民生活センター紛争解決委員会によるADRの結果の概要](#) > [国民生活センター紛争解決委員会によるADRの結果の概要](#) [運輸・通信サービス](#)

▶ 国民生活センター紛争解決委員会によるADRの結果の概要 運輸・通信サービス

Ⅰ 旅客運送サービス

- [国際線航空機の手荷物紛失に関する紛争](#) (2013年3月21日)
- [早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争](#) (2012年3月15日)
- [航空券取扱手数料の返還に関する紛争](#) (2011年10月6日)
- [国際線航空券の払戻に関する紛争](#) (2011年10月6日)

Ⅰ 郵便・貨物運送サービス

- [引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争\(3\)](#) (2012年1月19日)
- [引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争\(2\)](#) (2012年1月19日)
- [引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争\(1\)](#) (2011年10月6日)

Ⅰ 移動通信サービス

- [インターネット接続サービスの解約に関する紛争\(2\)](#) (2014年8月27日) **NEW!**
- [モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争\(2\)](#) (2014年5月22日)
- [携帯電話のLTEの表示に関する紛争\(1\)～\(5\)](#) (2014年3月20日)
- [モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争](#) (2014年3月20日)
- [データ通信のLTEの表示に関する紛争](#) (2013年12月5日)
- [インターネット接続サービスの解約に関する紛争](#) (2012年11月29日)
- [モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争](#) (2012年5月31日)
- [スマートフォンでの自動通信に関する紛争](#) (2012年3月15日)
- [ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争](#) (2012年3月15日)
- [プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争](#) (2009年11月4日)

Ⅰ 放送・コンテンツ等

- [インターネットオークションに関する紛争\(2\)](#) (2014年8月27日) **NEW!**
- [未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争\(3\)](#) (2014年8月27日) **NEW!**

通報 / 相談窓口・紛争解決

- ▶ 全国の消費生活センター等
- ▶ 国民生活センターの消費生活相談窓口
- ▶ 土曜、日曜に利用できる相談窓口
- ▶ 多重債務の相談窓口
- ▶ 個人情報に関する苦情相談窓口
- ▶ 消費者トラブルメール箱
- ▶ ADR(裁判外紛争解決手続)の紹介
- ▶ 消費者団体訴訟制度(団体訴権)の紹介

➡ 相談・通報・解決

 全国の消費生活センター等一覧

 国民生活センター
お昼の消費生活相談
平日：11時～13時

 トラブル情報を教えてください

 ADR
裁判せず紛争解決をめざす手続

➡ 注目テーマ

- ▶ 買え買え詐欺
- ▶ 高齢者の消費者被害
- ▶ インターネットトラブル
- ▶ クーリング・オフ

[注目テーマ一覧](#)

センターからの
発表情報



- [衛星放送の受信料に関する紛争](#) (2014年5月22日)
- [未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争\(2\)](#) (2013年12月5日)
- [未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争\(1\)](#) (2013年12月5日)
- [オンラインゲームの利用停止に関する紛争](#) (2013年3月21日)
- [アフィリエイト塾代金の返金に関する紛争](#) (2013年3月21日)
- [出会い系サイトの返金に関する紛争\(3\)](#) (2012年5月31日)
- [出会い系サイトの返金に関する紛争\(4\)](#) (2012年5月31日)
- [有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争](#) (2012年3月15日)
- [出会い系サイトの返金に関する紛争\(2\)](#) (2012年3月15日)
- [デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争](#) (2011年10月6日)
- [「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争](#) (2011年6月23日)

■ インターネット通信サービス

- [パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争](#) (2012年8月10日)
- [SEO対策サービスの解約に関する紛争](#) (2012年8月10日)
- [プロバイダ契約の回線速度に関する紛争](#) (2012年5月31日)

[◀ADR\(裁判外紛争解決手続\)の紹介トップページへ](#)

[▶ページトップへ](#)

[注目情報](#) | [商品テスト・回収情報](#) | [相談事例・判例](#) | [通報／相談窓口・紛争解決](#) | [研修・資料・相談員資格](#) | [当センターについて](#)

[所在案内](#) | [調達情報](#) | [個人情報の取扱について](#) | [情報公開の案内](#) | [ホームページに関する問合せ](#) | [消費生活関連リンク集](#)

Copyright © National consumer affairs center of Japan All Rights Reserved



【事案 27】 モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 9 月、引越先のデスクトップパソコンでインターネットを利用するため、契約締結前に相手方のホームページで利用可能エリアを確認し、「○」判定が表示されたことを確認した上で、相手方と移動通信サービスを契約した（以下「本件契約」という。）。しかし、相手方から通信端末を受け取り、実際に通信を試みたところ、圏外で通信ができなかった。

そのため、相手方に電波状況の改善を求めたものの、全く改善されず平成 25 年 11 月時点も圏外のみである。相手方は、あくまで利用可能エリアはシミュレーションであり、たとえ使用できなかったとしても責任はなく、解約する場合は年間契約のため解約金がかかると主張している。

本件契約を解除して、既に支払った代金を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

利用規約において、サービス提供区域内であっても、電気通信設備や電波の状況等、または、屋内、地下、トンネル、ビルの陰、山間部、海上等電波の伝わりにくいところでは、通信の全部または一部の接続不良や接続中の通信が切断される場合があり、当社は、これらの事由から契約者または第三者に発生した損害について何ら責任を負わないこととしている。また、申請人が申し込みを行ったウェブページ及びエリア判定の画面上でも同旨の説明を掲載し、注意喚起を行っている。

したがって、当社としては、本サービスの利用を希望する者は、あらかじめこの点につき了承した上で申し込みを行っているものとみなし、本件契約を締結しており、契約上の不履行はないと思量するものの、一度も接続できていないとすれば、申請人にとっては本件契約の締結が無意味ともいうべき事態であることは理解できることから、申請人と話し合いの上、本件を解決する意思を有している。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは本件契約締結の経緯や本件通信端末の不具合の状況について、相手方からは本件通信端末の不具合への対応や解決案等について、それぞれ聴取した。

申請人によると、自宅でのみ本件通信端末を利用する目的で、相手方のインターネットで本件契約を申し込んだが、自宅のどの部屋でも一度も本件通信端末が繋がったことがないとのことであった。また、申請人は、相手方に対し、契約直後及び契約から 1～2 週間後に、それぞれ電波状況の改善を相手方に申し入れたものの、申請人の自宅における電波状況に改善がみられなかったため、現在は有線方式によるインターネット接続サービスを契約したと述べた。申請人の希望する解決案としては、支払った代金の返金と中途解約に伴う違約金を請求しないでほしいという内容であると述べた。

次に、相手方によれば、相手方は別会社から本件通信端末を販売する権利を購入しており、通信端末の不具合に関する調査やその改善は、相手方から購入元である別会社に改善要求し、

それに対応するか否かの最終的な判断は、相手方ではなく別会社が行っていると述べた。そのため、本件については、申請人からの申し出を受けてすぐに別会社に対して改善要求を出したが、その調査や改善状況等については把握できないと述べた。

また、相手方は本件と同様のトラブルが生じた場合、そもそもモバイルなので一切つながらないことを想定していないこと、相手方の規約に電波の保証はできない旨記載しており、消費者はそれに同意して契約の申し込みをしていることから、第一段階では、契約を解約する場合には、所定の違約金が必要であると説明せざるを得ないと述べた。さらに、相手方によると、本件のように接続エリア判定で「○」が表示されているにも関わらず接続できないケースはまれであるとのことであった。相手方としては、本件通信端末が一度も利用できなかった事情を踏まえて、申請人が支払った代金を返金すると述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、本件契約を解除し、本件通信端末一式を相手方に返還し、申請人が支払った利用料相当額を申請人に返金するという内容の解決案を提示したところ、両当事者がこれを受け入れたため、和解が成立した。

最後に、仲介委員は、相手方に対して、一般的な移動通信サービスにおいて、自宅がエリア外で不通となっていた場合には、個別に契約解除に応じる措置が取られている場合があることを踏まえ※、相手方コールセンターの初期対応においても、消費者から解約の申し出があった場合には、個別の事情を踏まえた対応を実施することが望ましく、それが顧客獲得という会社の利益にもつながるため、必要な教育等の充実を含めた体制の整備に努めるよう要請した。

※ 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言（平成 23 年 12 月 利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会）」

http://www.soumu.go.jp/main_content/000140100.pdf

事例 2

【事例 1】インターネット接続サービスの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 21 年 7 月、パソコンを購入した際、相手方通信会社との間で、2 年間のインターネットサービスプロバイダー契約を結んだ（以下、「本件契約」という。）。

平成 22 年 7 月 31 日に相手方販売代理店に出向き、本件契約の中途解約を申し出たところ、約 2 万円の解約金が必要と言われたため、契約期間満了となる平成 23 年 7 月まで契約を続けることにして、それ以降は契約を更新しないと伝え、解約の手続は終わったものと考えていた。

しかし、本件契約は自動更新されており、夫が解約期間以降の通信料（平成 23 年 8 月分と 9 月分）を立て替えて支払ってしまった。平成 23 年 10 月の請求書を見て契約が更新されていることを知り、相手方販売代理店で解約手続をしたが、解約金 9,975 円の請求を受けた。

現在請求を受けている解約金および解約までの通信料（平成 23 年 10 月、11 月分）の請求を取りやめ、平成 23 年 8 月以降に支払った通信料 2 カ月分を返金してほしい。

<相手方通信会社の対応>

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。

平成 22 年 7 月、当社のインフォメーションセンターでプロバイダー契約に係る高速プランの廃止を受け付けたが、携帯電話回線の解約の予約は受け付けていない。また、平成 22 年 7 月 31 日の相手方販売代理店での解約相談は当社において確認していない。

当社のシステム上、解約の予約を受け付けることはできず、契約期間満了月の翌月一カ月の期間中に改めて来店し解約手続をとるよう案内している。したがって、当社及び販売代理店が解約の予約を受け付けることはありえない。

なお、申請人が主張している平成 23 年 10 月の解約受付店舗は相手方販売代理店とは別の店舗であり、申請人の主張は正確ではない。

<相手方販売代理店の対応>

和解の仲介手続に応じない。

平成 22 年 7 月のプロバイダー契約に係る高速プラン廃止受付は相手方通信会社のインフォメーションセンターであり、当店ではわかりかねる。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、平成 22 年 7 月 31 日に解約を申し出た際のやり取りについて聴取した。また、相手方通信会社から、インフォメーションセンターや相手方販売代理店における本件の対応状況について聴取した。なお、相手方販売代理店は本手続に非応諾であり、期日には出席していなかった。

申請人によると、平成 22 年 7 月 31 日、本件契約が割高だと思い、相手方通信会社のインフォメーションセンターに電話をかけ、解約できないか相談したところ、相手方通信会社から、今、解約すると解約金が高いので、プロバイダーに係る高速プランを廃止し、基本料金のみを

契約期間満了まで支払ってはどうかと言われ、期間満了まで基本料金のみを支払えば、期間満了時に自動で解約できるものと考えたとのことであった。そもそも本件契約が自動更新されることを知らされておらず、2年間で契約が終了すると考えていたと主張した。

他方、相手方通信会社によると、平成22年7月31日、相手方通信会社のインフォメーションセンターで申請人からの相談を受け付け、約30分間やり取りをして、プロバイダーに係る高速プランを廃止し、基本料金のみを支払いとした。その際、解約金を支払わなければ平成23年8月まで解約できず、同月における自動解約もできないため、改めて店舗に出向いて解約申出をする必要があることを申請人に伝えた。インフォメーションセンターにおいて申請人からの入電記録が存在しており、十分に対応していたことが記録されている。相手方販売代理店において申請人の来店記録が確認できないため、平成22年7月31日に申請人が相手方販売代理店に来店したか否かはわからないが、インフォメーションセンターでプロバイダー契約に係る高速プランの廃止を受け付けた記録があり、また相手方販売代理店でプロバイダー契約に係る高速プランの廃止の書面を発行した履歴がないため、こうしたやり取りは相手方販売代理店ではなく、インフォメーションセンターでのやり取りであると考えられると述べた。なお、本手続には相手方通信会社に対応するので、相手方販売代理店には本手続に対応しないよう指示をしているとのことであった。

仲介委員は、平成22年7月31日のやり取りについて、申請人から更なる聴取を行った。申請人は、相手方販売代理店で担当者とやり取りをした記憶がある、相手方通信会社のインフォメーションセンターにかけた電話は相手方販売代理店に転送されていると考えていたと主張した（なお、実際には、インフォメーションセンターから相手方販売代理店に電話が転送されているとの事実はなかった）。また、平成23年10月の解約手続についてははっきりと記憶していないが、おそらく10月13日に相手方販売代理店に出向いてやり取りをし、後日別の販売店に出向いて解約手続を行ったのだらうと述べた。仲介委員は申請人に解約の方法について説明したが、申請人は解約手続が複雑で理解し難いと主張した。

仲介委員は、申請人が契約の自動更新システムを正確に理解できていないことから、相手方通信会社及び相手方販売代理店が自動更新システムについて正しく説明していなかった可能性があると考えた。また、相手方通信会社が考案した2年間の定期契約の仕組みや解約の手続がわかりにくいことが本件紛争の根本的原因であると考えた。そこで、相手方通信会社に仲介委員の考えを伝え、何らかの歩み寄りができないか検討を促した。しかし、相手方通信会社は、申請人に対応した記録が残されており、申請人への対応や説明内容に落ち度がないため、申請人に解約までの利用料金および解約金を支払っていただきたいと主張し、従来の姿勢を崩さなかった。そのため、仲介委員は、両当事者が歩み寄る余地がないと判断して、手続を終了した。

なお、相手方通信会社は申請人に対して年14.5%の遅延損害金を請求していたが、仲介委員は、本手続で係争中であることから遅延損害金を請求すべきでないと考え、相手方通信会社に対し、遅延損害金の請求をしないよう要請していたところ、手続終了後、相手方通信会社から申請人に対しては遅延損害金を請求しないことを決定したとの連絡を受けた。

【事案 15】携帯電話のLTEの表示に関する紛争（1）～（5）

1. 事案の概要

申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。

<申請人らの主張>

平成 24 年、相手方のカタログを見て、LTE の実人口カバー率の高さに魅力を感じて契約をした。契約に際しては、他社から MNP（番号ポータビリティ）で移った。

ところが、自宅・職場ではLTE がつながらず、出先でもLTE がつながらなかった。

その後、消費者庁から相手方に対し、措置命令が出されたことから、相手方に契約の取消を求めたが、受け入れられなかった。

契約前の状態に戻りたい。端末を返却するので、これまでに要した費用や契約解除料等を負担してもらいたい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。ただし、申請人の主張内容が事実であり、理由があることが確認でき、適切な条件での和解が可能であることを前提とする。

- ・申請人の請求を認めない。
- ・申請人の主張内容には、相手方が真偽を確認できない部分があり、理由の是非も判断しきれない。
- ・申請人の主張内容の真偽を確認した上で検討したい。当社のホームページ及び総合カタログでの表示につき、今般、消費者庁から措置命令を受けたことは事実であり、全力で再発防止に努めているところであるが、上記の広告表示と申請人が求める契約取消請求との関係の有無を検証することなく、申請人の言い分のみを根拠に請求に応じられるものではないことをご理解いただきたい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日に先立ち、相手方より、一定のポイントを申請人に付与し、そのポイントを用いて新しく販売された後継機種に変更する和解案が提示された。なお、この提案に含まれるポイントの付与は、相手方が一般的に顧客に対して行っている機種変更において提供されるポイントと同じものであるとのことだった。

第1回期日では、両当事者から具体的な事情等について聴取した。

申請人らは、カタログを見て相手方が提供するLTE のエリアが広いことから契約しようと思ったこと、実際にはLTE がほとんど使えないこと、後継機種への変更を検討するには、①提示されたポイントでは機種代金に足らず、差額を支払う必要が生じることから、ポイントを増額して差額が生じないようにすること、②機種変更に伴い、現在適用されている各種割引等の契約条件が変更されることから、これをなくすこと（契約条件を現在と同一とすること）が必要であることなどを述べた。

一方、相手方は、本件の申請人らのうち、4名はLTE のエリア内であること、後継機種に変

更する和解案は、本件の申請人ら以外の消費者にも提案していることなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より相手方に対し、契約の解除若しくは後継機種への（変更ではなく）交換の可否について検討するよう要請した。

第2回期日では、相手方より、先般提案した後継機種への変更以外の和解案を提示することは難しいとの検討結果が寄せられた。

仲介委員より、申請人ら以外の消費者にも広く勧めている提案を申請人らに対する和解案として示されても、本件紛争を真摯に解決しようとする姿勢とは言えない旨を伝え、再考するよう相手方に促したが、相手方の対応に変化はなかった。

そこで、仲介委員より申請人らに相手方の和解案を伝えたが、いずれも相手方の提示した解決案を受け入れる姿勢を示すことはなかったため、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

通信関連サービスに関する相談の状況について

1. 相談件数の推移

PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）¹では、通信関連サービスの分類として、「インターネット接続回線」「固定電話サービス」「携帯電話・スマートフォン」「モバイルデータ通信」が分類できる。

「固定電話サービス」を除く、サービスにおいては相談件数が増加傾向にあり（表 1）、各サービスの販売購入形態の割合の特徴はサービスによって大きく異なっている（表 2）。

表 1 各サービスに関する相談件数の推移

年度/ 相談件数	インターネット 接続回線	固定電話サービス	携帯電話・ スマートフォン	モバイルデータ通信
2009	8,992	6,526	18,694	1,631
2010	12,665	5,814	16,932	1,897
2011	14,026	5,111	18,891	3,249
2012	16,897	5,724	21,267	4,796
2013	19,627(4,531)	5,313(1,333)	21,851(5,930)	5,132(1,290)
2014	6,775	1,584	5,386	1,340

()…前年同時期件数

表 2. 各サービスにおける販売購入形態別 相談件数（2014 年度）

販売購入形態/ 相談件数 (%)	インターネット接続回線		固定電話サービス		携帯電話・ スマートフォン		モバイルデータ通信	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)
店舗購入	574	8.5	187	11.8	4406	81.8	688	51.3
訪問販売	1133	16.7	309	19.5	86	1.6	101	7.5
電話勧誘販売	3667	54.1	636	40.2	58	1.1	100	7.5
通信販売	672	9.9	102	6.4	371	6.9	348	26.0
その他、不明・無関係	729	10.8	350	22.1	465	8.6	103	7.7

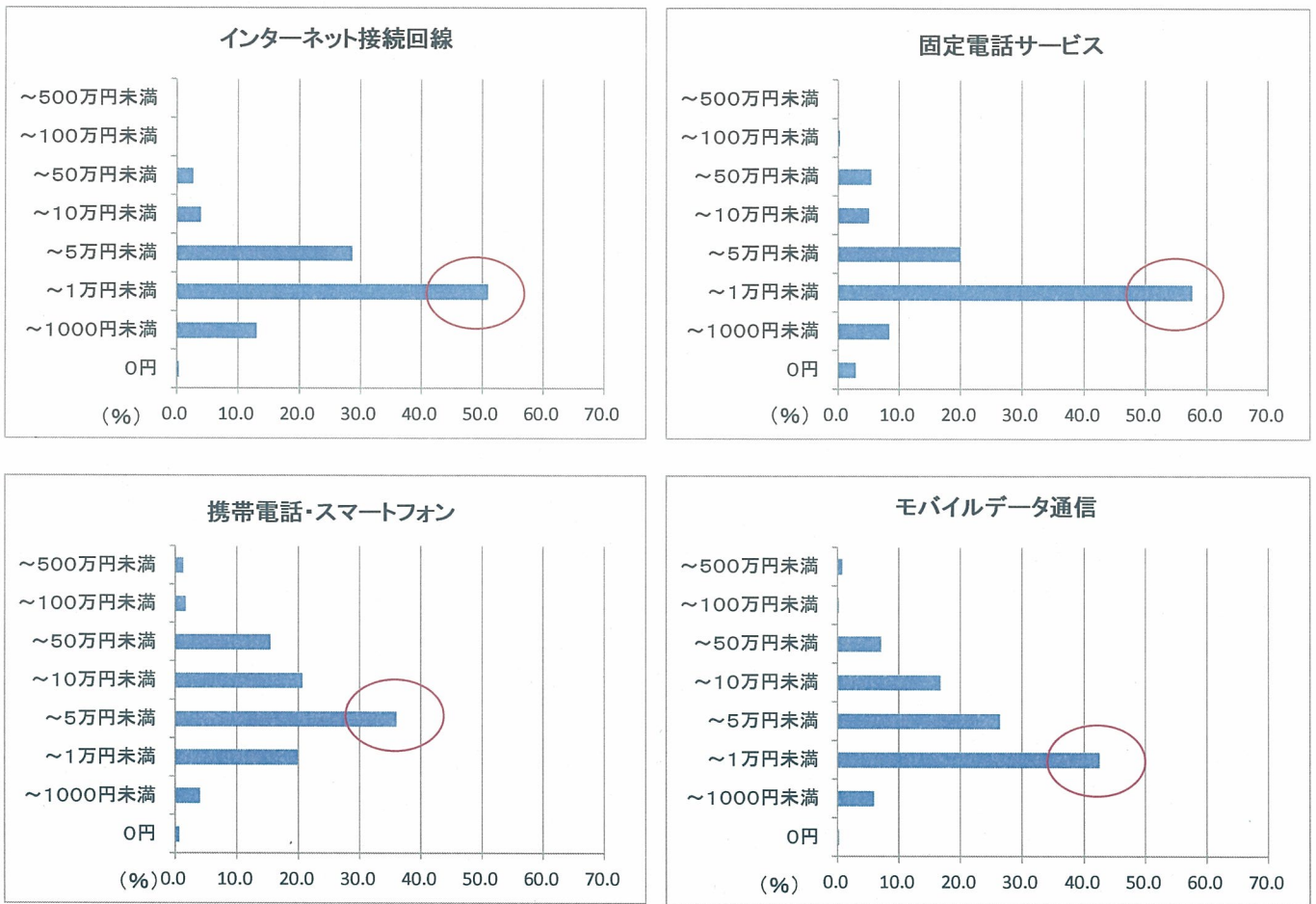
※割合は、2014 年度のサービスごとの総件数を 100 とした値。

2. 契約購入形態

各サービス別に寄せられる相談の契約購入金額をみると、いずれのトラブルも比較的 low 額であり、「携帯電話・スマートフォン」に関する相談は、1 万円以上 5 万円未満の相談が最も多く、その他のサービスに関する相談では、1,000 円以上 1 万円未満の相談が最も多かった（図 1）。

¹国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。なお、本資料のデータは 2014 年 7 月末日までの登録分を分析したものである。

図1. 各サービスにおける契約購入金額（2014年度）



※割合は、2014年度のサービスごとの総件数から無回答を除いた件数を100とした値。

3. 相談内容

2013年度の各サービスの相談を相談の内容をあらかじめ決められた分類にわけた内容キーワード（複数回答項目）ごとにみたものが、下表である。主に契約に関するものとしては、「解約全般」が目立ち、販売方法に関するものとしては、「説明不足」、「虚偽説明」等が目立つ。

表3. 各サービスにおける主な相談内容

インターネット接続回線		固定電話サービス	
	内容キーワード	割合 (%)	
1	電話勧誘	54.9	1 電話勧誘
2	解約(全般)	52.8	2 解約(全般)
3	説明不足	25.1	3 説明不足
4	解約料	23.6	4 家庭訪販
5	家庭訪販	15.1	5 信用性
6	虚偽説明	15.0	6 強引
7	信用性	14.5	7 虚偽説明
8	強引	14.0	8 契約書・書面(全般)
9	契約書・書面(全般)	12.1	9 契約
10	契約	11.9	10 難解

携帯電話・スマートフォン

	内容キーワード	割合(%)
1	解約(全般)	29.1
2	説明不足	26.7
3	高価格・料金	16.6
4	クレーム処理	14.6
5	解約料	14.6
6	契約	12.9
7	他の接客対応	12.0
8	契約書・書面(全般)	10.9
9	他の価格・料金	7.4
10	虚偽説明	7.1

モバイルデータ通信

	内容キーワード	割合(%)
1	解約(全般)	55.5
2	解約料	39.9
3	説明不足	35.8
4	虚偽説明	13.4
5	インターネット通販	13.2
6	契約書・書面(全般)	12.5
7	クレーム処理	10.6
8	高価格・料金	9.3
9	他の接客対応	9.0
10	契約	8.9

※割合は、2014年度のサービスごとの総件数を100とした値。

4. 相談事例

最近、当センターが受け付けた相談のうち、解決に時間を要したトラブルや解決困難なトラブルの一例は以下の通りである。

【事例1】遠隔操作によるプロバイダ契約

数日前、「ネットが速くなるし、安くなる」と電話があり、いろいろなことを電話で一気に言われ、よく分からないまま遠隔操作でプロバイダの変更をしてしまった。電話だけで契約になるとは思わなかった。家族に反対されたのでやめたい。

(2014年6月受付 契約当事者：50歳代 女性)

【事例2】セット販売によるモバイルデータ通信契約

家電量販店で、ゲーム機、タブレット端末、ゲームソフト等をまとめて、通常約4万円相当の商品を、2万円のお得なセット商品として販売しているが、今日だけさらに安く、約4000円で販売するという説明を聞いた。この価格で購入するには、モバイルデータ通信を契約することが条件となっていたが、それでもかなりお得だと思ったので契約した。後日、モバイルデータ通信の月額利用料が通常のプランより高いプランであり、実質的に一部の商品代金を自分で支払っていることに気付いた。4万円相当の商品を約4000円で購入しているわけではないことが分かり、納得できない。

(2014年5月 契約当事者：30歳代 女性)

【参考】国民生活センターによる相談処理の流れ（一例）

1. 相談受付
2. 消費者からの聞き取り、契約書・資料・パンフレット等の確認

- ①いつ、誰から電話があったか
- ②何を勧められたか
- ③変更前の事業者名、契約者名、料金、解約料など
- ④変更後の事業者名、料金、解約料、受け取っているもの（書面、名刺、カタログなど）があるか
- ⑤契約の動機
- ⑥相談者の主訴
- ⑦相談者の通信に関する知識、情報量
- ⑧現在の状況（解約を伝えたか、事業者の対応など）

3. 消費者の主張を手紙にまとめ、関係事業者に送付
4. 消費者の自主交渉が可能であれば、自主交渉
5. 消費者の自主交渉が不可能もしくは、すでに自主交渉済みの場合は、当センターより状況の確認、関係事業者に話し合いを求める
6. 継続的な話し合い（途中、双方に確認や調査等をしてもらう）
7. 事業者からの提案
8. 消費者の判断（受け入れる OR 受け入れない）

国民生活センター紛争解決委員会

消費者トラブル解決のための

ADR

—— 裁判外紛争解決手続 ——

Q. 申請 はどのようにすればよいのですか？

A. 申請は書面で行う必要があります。申請書には、和解の仲介や仲裁を求める事項、その根拠となる事実や重要消費者紛争の要点等を記入していただくことになります。申請書は、郵送での請求または国民生活センターのホームページでダウンロードすることができます。

Q. 和解の仲介とはどのようなものですか？

A. 仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図ります。裁判とは違い、トラブルの実情に応じた柔軟な解決ができます。

Q. 仲裁とはどのようなものですか？

A. 仲裁委員が判断(仲裁判断)を行い、紛争解決を図ります。申請をするためには仲裁合意が必要です。仲裁判断は、裁判の判決と同じ効力が認められます。ただし、仲裁合意を行うと、対象となった紛争については裁判を受けられなくなります。また、仲裁判断に不服を申し立てることはできません。

Q. 重要消費者紛争

に当たるかどうか分からないときはどうしたらよいのですか？

A. 国民生活センター紛争解決委員会問い合わせ窓口にお問い合わせください。

Q. 手続 はどのように進めるのですか？

A. 面談、電話、書面など当事者や紛争の状況などに応じた方法で手続を行います。仲裁では、当事者間で合意した実施方法がある場合にはそれに従うことになっています。

Q. 手続は公開されるのですか？

A. 手続は非公開です。

Q. この手続の結果は公表されるのですか？

A. 和解の仲介や仲裁に付された事案で、同種紛争の解決・未然防止など国民生活の安定・向上を図る上で必要と認められるものについては、紛争解決委員会が結果の概要を公表します。

このリーフレットは、独立行政法人国民生活センターホームページ内の「ADR(裁判外紛争解決手続)の紹介」からダウンロードできます。

詳細は、独立行政法人国民生活センターホームページの「ADR(裁判外紛争解決手続)の紹介」に掲載しています。

<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

お問い合わせ

独立行政法人国民生活センター 紛争解決委員会 問い合わせ窓口
〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22 TEL 03-5475-1979
受付時間：月曜日から金曜日(休日を除く)10:00~12:00 13:00~16:00



ADRとは、身の回りで起こる様々な法的トラブルについて、裁判を起こすのではなく、当事者以外の第三者に関わってもらいながら解決を図る手続のことです。

このマークは目が不自由な人などが使う音声コードです。



どんな手続なのですか？

国民生活センター紛争解決委員会は、「和解の仲介」または「仲裁」の2種類の手続で消費者・事業者間の紛争の解決を図ります。

1.特徴

中立 専門

法律や商品、役務の取引について専門的な知識・経験を持つ仲介委員または仲裁委員が間に入って中立かつ公正な立場で手続を行います。

迅速

話し合いは複数回行うこともあります、長くても4か月以内に手続が終了するように努めます。

無料

手続の費用は無料です。
(通信料、交通費等は各当事者に負担していただきます。)



どんな紛争を取り扱うのですか？

国民生活センター紛争解決委員会は、「重要消費者紛争」の解決を図ります。
重要消費者紛争とは、以下のいずれかにあたるものです。

- 1 同種の被害が相当多数の者に及び、または及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争
 - 消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
 - 商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
 - 事業者が定めた約款等の契約条件に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
- 2 国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争
 - 生命または身体に対する重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事故または取引に関する紛争
 - 財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事故または取引に関する紛争
- 3 以上のほか、事件が複雑であることなどの事情により、紛争解決委員会が実施する手続で解決することが適当であると認められる消費者紛争
 - 専門的知見が必要な紛争
 - インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争
 - 新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

▶ 詳しくは独立行政法人国民生活センターホームページADR(裁判外紛争解決手続)の紹介をご覧ください。
<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

2.手続の流れ

