

国民生活センター紛争解決委員会の概要について

2021年1月19日

独立行政法人 国民生活センター
紛争解決委員会事務局

国民生活センターについて

国民生活センターの使命

国民生活センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、消費者・生活者、事業者、行政を「たしかかな情報」でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します。

- 1970年の発足以降、中央省庁や、地方公共団体が運営する全国の消費生活センター*と連携して消費者問題に取り組んでいる。

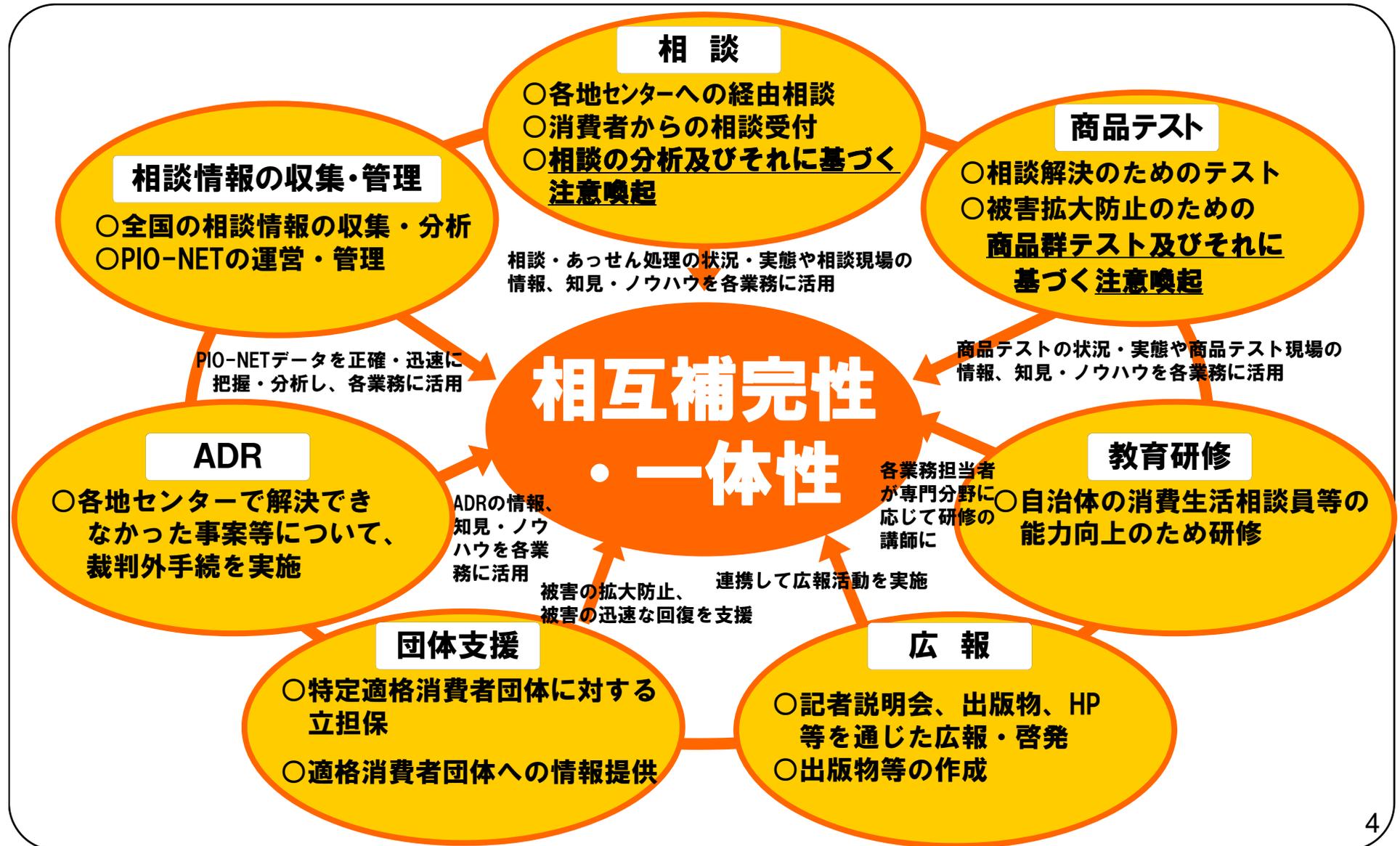
* 消費生活センターは全国に1,200カ所以上あり、消費者相談の受付などを通してトラブル解決を支援している。

国民生活センターの組織概要

(1) 目的	【消費者基本法 第25条】 <ul style="list-style-type: none">・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等・ 役務についての調査研究等・ 消費者に対する啓発及び教育等 における中核的な機関として積極的な役割を果たす 【独立行政法人国民生活センター法 第3条】 <p>国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること</p>
(2) 沿革	<ul style="list-style-type: none">・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	<ul style="list-style-type: none">・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	<ul style="list-style-type: none">・ 役員：6名(理事長 山田昭典、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性2名)・ 職員：140名(令和2年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none">・ 平成31年度当初予算：3,045百万円・ 令和2年度当初予算：3,120百万円

国民生活センターの各業務の相互補完性・一体性

- 相談、商品テスト、相談情報の収集・管理業務を中心に、**双方向に一体となって機能**
- 国民生活センターのブランド力**が各業務の信頼の根拠
- 職員の人事異動を通じて、各業務を経験して得た知見を別の業務で活用



国民生活センターの機能

国民生活センターは、各業務の実施を通じて、
消費者被害の予防と救済のための3つの機能を担っている

国民生活センターは、消費者行政における
中核的な実施機関として

- ① 消費者行政の司令塔機能の発揮
- ② 地方消費者行政の推進
- ③ 消費者への注意喚起

のいずれにとっても必要不可欠な存在

※「(独)国民生活センターの在り方について」(内閣府特命
担当大臣記者会見(平成25年12月13日)での配布資料)より

①行政機関及び事業者団体等への要望、情報提供等

→ 行政機関や事業者団体等に制度や商品等に関する改善要望

(2019年度：17件。うち12件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

→ 行政機関及び事業者団体等への情報提供

(2019年度：48件。うち18件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

②全国の消費生活センター等に対する支援

→ 全国の消費生活相談窓口に対し、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施(地方支援)

- 各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う **経由相談**
- **平日バックアップ相談**、**休日相談**、及び**お昼の消費生活相談**からあっせん方法等を提供
- **PIO-NET**等による相談解決に役立つ情報の提供・共有
- 苦情相談解決のための **商品テスト**
- **相談員・行政職員への研修**、市町村相談担当者への **巡回訪問支援**
- 解決困難事案の **裁判外紛争解決手続(ADR)** 等

→ 適格消費者団体への支援

③消費者に対する注意喚起

→ 消費者被害の拡大防止のため、相談、テスト、PIO-NET情報等に基づき、 消費者に対して積極的に注意喚起

- 取引関連：悪質商法等による取引被害の拡大防止のため注意喚起
- 危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす商品事故等の被害拡大防止のため注意喚起
- 商品テスト関連：商品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施し注意喚起

→ 2019年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて**合計71件**を公表

その他報道機関からの取材件数は**約1,000件/年**(参照：<http://www.kokusen.go.jp/news/news.html>)

裁判外紛争解決手続(ADR:Alternative※ Dispute Resolution)とは

「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段などの総称。例えば、調停、仲裁といったものの他、「裁定」「審査」などがある。(※「Alternative」ではなく「Appropriate」の略とする考え方もある。)

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)では、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいうとされている。

ADRの特徴

- 簡易・柔軟性**：手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進められ、時間等も当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を図ることができる。
- 迅速性**：当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができるため、その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができる。
- 専門性**：専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができる。
- 非公開性**：解決までの過程は非公開で行われる。

手続の種類(具体的な制度)	ADR		裁判
	調整型手続	裁断型手続	
	和解の仲介(あっせん・調停)	仲裁	
制度の特徴	「和解の仲介」は、第三者が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努め、交渉を仲介して、当事者の合意による自主的な紛争解決を補助する。 手続利用に相手の同意は不要。 また、提示された解決案を拒否することは可能。	「仲裁」は、あらかじめ第三者(仲裁人)の判断に従うとの合意の下に手続を開始し、第三者が紛争について判断(仲裁判断)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決する。 手続利用に相手の合意が必要(仲裁合意という)。 また、提示された解決案を拒否することはできず、訴訟提起することもできない。	裁判所が、法定の形式に従い、当事者に対して示す判断に、当事者を従わせることにより紛争を解決する。 手続利用に相手の合意は不要。 また、提示された解決案を拒否することはできない。

実施主体	司法型:裁判所内で行われるもの	民間型:民間組織や弁護士会等が運営するもの	行政型:独立の行政委員会や行政機関等が行うもの
	<ul style="list-style-type: none"> 民事調停 家事調停 裁判上の和解 	<ul style="list-style-type: none"> ADR促進法に基づく認証機関が実施するもの(商事仲裁、PLセンター等) 弁護士会によるもの 金融ADR制度に基づくもの 住宅品確法に基づくもの 等 	<ul style="list-style-type: none"> 公害等調整委員会 建設工事紛争審査会 労働紛争調整委員会 国民生活センター 等

国民生活センター紛争解決委員会の特徴

- 根拠法：独立行政法人国民生活センター法(2008年5月2日改正法公布、2009年4月1日施行)
- 独立した紛争解決委員会を国民生活センターに設置
- 解決が全国的に重要である紛争(=重要消費者紛争)について、「和解の仲介」と「仲裁」を実施

消費者問題 専門の ADR機関

- ・消費者紛争について幅広く対応
- ・消費者問題に関する専門的知見を有した委員が手続を担当
- ・消費者相談の延長線上に存在し、苦情処理と一体的な解決が可能

消費者の 後見的役割

- ・事業者との格差を補い、実質的に対等の立場で交渉が可能
 - ・申請手数料無料
 - ・事務局による申請書作成支援
 - ・申請者に代わり、事実調査及び関連資料の収集
 - ・手続に応じようとする事業者への説得

国センADR 独自の 制度設計

- ・法律に基づく実効性の担保措置の存在
 - ・期日への出席、関係書類の提出要求(法22条)
 - ・結果の概要の公表(法36条)(合理的な理由なく手続きに応じない事業者等に対しては、事業者名を特定して公表)
 - ・義務履行の勧告(法37条)

3. 紛争解決委員会の構成

国民生活センター紛争解決委員会

委員

特別
委員

現在、委員15名
特別委員50名

- ・紛争解決の為、独立して職権を行使する。(法11条)
- ・委員は、法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者のうちから、内閣総理大臣の認可を受けて、理事長が任命する。(法13条)
- ・任期は2年(法14条、16条)

委員、特別委員のなかから、
紛争の内容に応じて
仲介委員・仲裁委員を委員長が指名

重要消費者紛争の解決

結果概要の公表について

○重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、各地の消費生活センターの相談処理に資する解決指針の提供及び消費者等への注意喚起を行う。

○事業者名を特定して公表することができる場合

- ・「手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合」
- ・「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」

●重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、その結果の概要を公表し**解決指針**を示す。

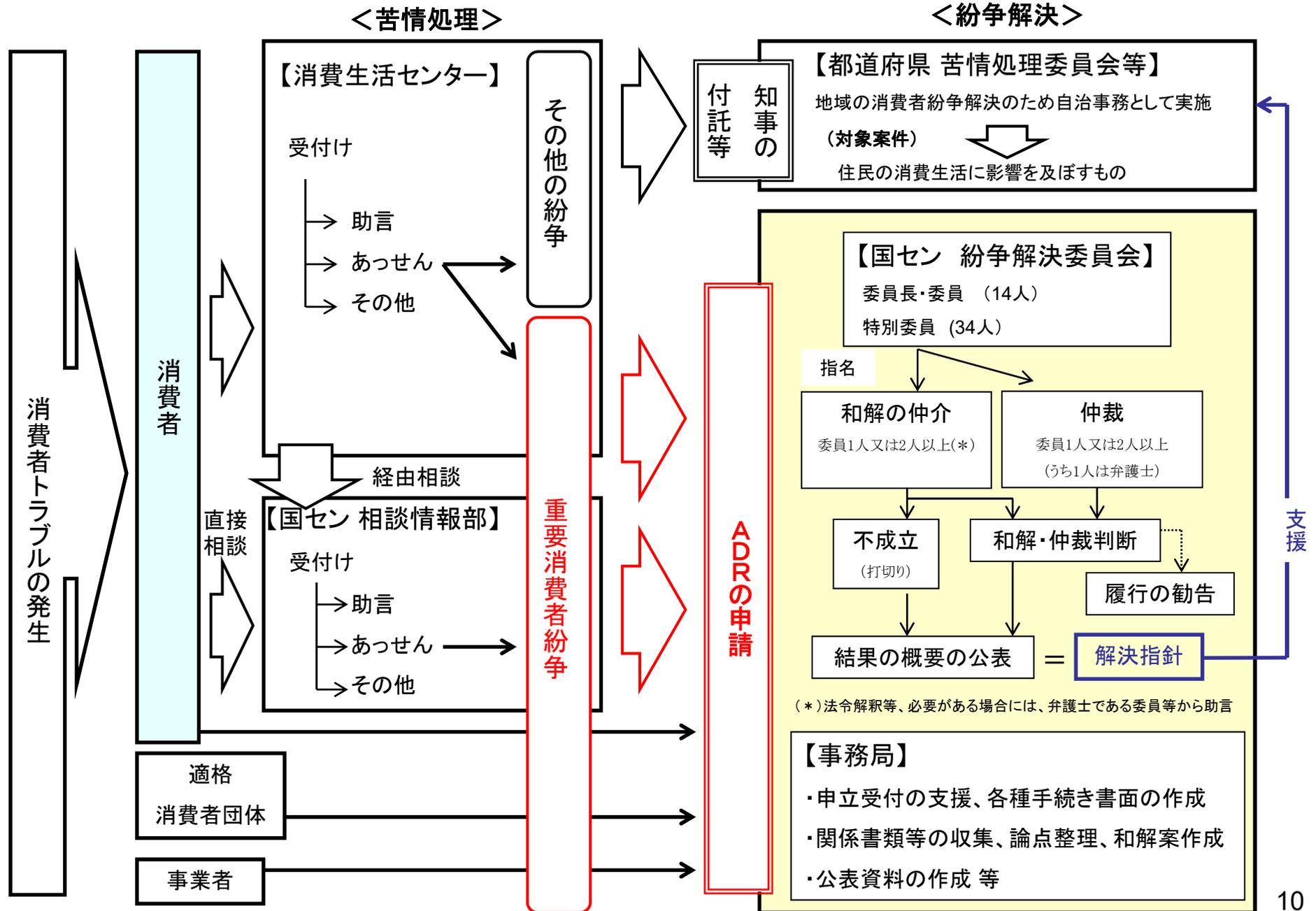
●手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合などには、**事業者名を特定して公表**することができる。

結果概要の公表



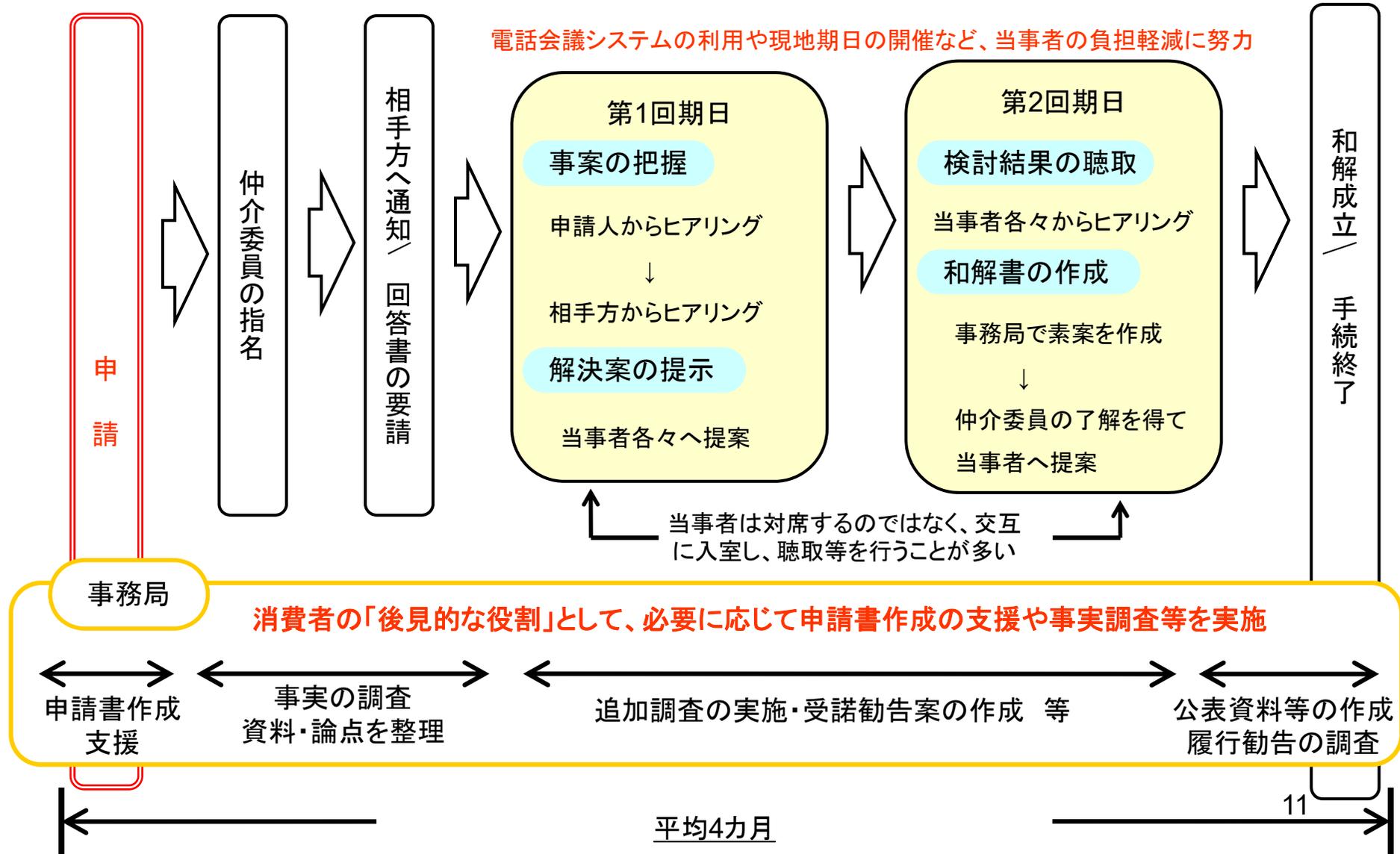
各消費生活センターの相談処理に資する**解決指針の提供及び消費者等への注意喚起**

苦情処理と紛争解決について



紛争解決手続の主な流れと事務局の役割

構造的な格差を踏まえ、事務局が消費者の後見的役割を積極的に果している



紛争解決手続の実績

一定規模の紛争処理を実施しつつ、高い和解率を維持
積極的に結果概要の公表を実施

	事前 問合せ	和解の仲介・仲裁										義務 履行 の 勧告
		申請	手続 終了	和解 成立	和解 不成立	当事 者 より取 下		却下	結果 概要 の 公表	事業 者名 含む 公表		
						手続 非応 諾	応諾 後 不調					
2009年度	639	106	57	26	20	6	14	10	1	31	11	0
2010年度	817	137	103	53	37	13	24	11	2	76	17	8
2011年度	955	150	179	122	45	18	27	11	1	147	17	0
2012年度	1,078	151	159	84	46	15	31	22	7	120	17	4
2013年度	1,139	151	159	82	58	19	39	7	12	139	32	3
2014年度	1,063	167	155	83	55	20	35	12	5	132	26	4
2015年度	1,030	155	158	94	48	12	36	10	6	123	19	1
2016年度	969	167	181	103	67	15	52	8	3	148	23	2
2017年度	1,158	172	164	114	40	10	30	10	0	161	13	1
2018年度	1,074	177	178	112	53	14	39	12	1	139	9	0
2019年度	1,151	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
合計	11,073	1,737	1,685	993	534	157	377	118	40	1,394	203	24

○ 相手方の9割近くが手続に応じ、実質的に手続を行った事案の約6割程度で和解が成立。

○ 手続が終了した事案は、紛争解決委員会の審議により、結果の概要をHPで公表、消費者行政フォーラムに掲載するほか、申請を支援した消費生活センターにフィードバック。

申請事案の分野別状況等

(1)商品・役務別

商品・役務	件数
1.金融・保険サービス	319
2.運輸・通信サービス	217
3.教養・娯楽サービス	191
4.他の役務	165
5.保健・福祉サービス	117
6.教養娯楽品	110
7.保健衛生品	85
8.土地・建物・設備	80
9.工事・建築・加工	74
10.内職・副業・ねずみ講	64
11.車両・乗り物	55
12.住居品	52
13.被服品	44
14.商品一般	39
15.教育サービス	31
16.レンタル・リース・賃借	24
17.食料品	23
18.クリーニング	15
19.役務一般	8
20.他の商品	7
21.管理・保	6
22.修理・補修	6
23.他の相談	2
24.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合 計	1737

(2) 申請内容別

内 容	件 数
1.契約・解約	1,412
2.販売方法	715
3.品質・機能・役務品質	265
4.接客対応	124
5.表示・広告	113
6.安全・衛生	72
7.法規・基準	68
8.価格・料金	59
9.施設・設備	10
10.包装・容器	1
合計	1,737

※マルチカウント

(参考) 紛争解決委員会委員名簿

(1) 委員 (令和2年12月17日) 15名

	氏 名	現 職 等
委 員	相澤 和子	公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 執行役員
	青木 秀子	花王株式会社 常勤監査役
	飯田 耕一郎	弁護士
	大澤 彩	法政大学法学部 教授
	長田 淳	弁護士
	貝阿彌 誠	弁護士、元東京地方裁判所 所長
	貝瀬 隆男	司法書士
	河野 康子	NPO法人消費者スマイル基金 事務局長
	菅 富美枝	法政大学経済学部 教授
	瀬戸 和宏	弁護士
	高山 靖子	元株式会社資生堂 監査役
	増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長
	町村 泰貴	成城大学法学部 教授
	森下 哲朗	上智大学法科大学院 教授
	渡邊 靖司	公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター 参与

(参考) 紛争解決委員会委員名簿

(2) 特別委員 (令和2年12月17日) 50名

氏名	現職等
石川 真司	弁護士
井出 龍子	消費生活相談員
岩重 佳治	弁護士
上柳 敏郎	弁護士
大塚 陵	弁護士
大西 康代	消費生活相談員
荻原 典子	弁護士
垣内 秀介	東京大学大学院法学政治学研究科 教授
梶浦 明裕	弁護士
門倉 弘子	消費生活相談員
金子 由美	消費生活相談員
釜井 英法	弁護士
北出 千鶴子	消費生活相談員
木津田 秀雄	一級建築士

氏名	現職等
坂 勇一郎	弁護士
桜井 健夫	弁護士
佐々木 真知子	消費生活相談員
澤村 美賀	消費生活相談員
塩田 純一	一級建築士
島 幸明	弁護士
志水 芙美代	弁護士
白井 晶子	弁護士
鈴木 敦士	弁護士
鈴木 伸子	消費生活相談員
妹尾 直子	消費生活相談員
田浦 道子	消費生活相談員
高木 篤夫	弁護士
辰巳 裕規	弁護士

(参考) 紛争解決委員会委員名簿

(2) 特別委員 50名

氏名	現職等
田中 圭子	一般社団法人メディエーターズ代表理事
田中 雅代	消費生活相談員
谷合 周三	弁護士
中村 昌典	弁護士
野崎 正	弁護士
萩原 規子	消費生活相談員
林 靖子	消費生活相談員
平澤 慎一	弁護士
平野 裕之	慶應義塾大学法科大学院 教授
廣瀬 敏也	芝浦工業大学工学部機械機能工学科 准教授
藤澤 道代	消費生活相談員

氏名	現職等
洞澤 美佳	弁護士
本間 紀子	弁護士
松苗 弘幸	弁護士
松本 恵美子	弁護士
薬袋 真司	弁護士
宮城 朗	弁護士
森 文子	クリニックモリ 院長
森 哲也	弁護士
森田 典子	消費生活相談員
山上 俊夫	弁護士
芳野 直子	弁護士

(ご参考) 各ADR制度の特徴

	国民生活センター紛争解決委員会	認証ADR制度	金融ADR制度
形式	行政型(独立行政法人)	民間型	民間型
根拠法	独立行政法人国民生活センター法	裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律	金融商品取引法・その他の金融関連業法
目的等	公的な機関である独立行政法人国民生活センターが紛争解決を行う制度 消費者紛争の発生状況や特性に鑑み、消費者と事業者との間に存在する構造的な格差を調整しつつ、その適正かつ迅速な解決を図ることを目的として設けるもの	ADRの一般的な制度 民間団体が行う紛争解決について法務大臣による認証の制度を設けるもの	金融分野の専門性・特殊性に着目した制度 民間団体が行う苦情処理・紛争解決について主務大臣による指定の制度を設けるもの
対象とする紛争	国民生活の安定および向上を図る上でその解決が全国的に重要である消費者紛争	手続を実施する民間団体が定めた範囲の紛争	原則として、金融機関が業法に基づき実施する業務に関する紛争
対象とする事業者	法人その他の団体及び事業として又は事業のためにした行為が紛争の原因となった場合における個人	規定なし (個人間の紛争解決を行うことも可能)	(指定紛争解決機関の存在する業態において、その)業態に属する金融機関
中立性・公正性の確保	委員会が独立して職権を行使する旨が法定され、内閣総理大臣の認可を経て任命された委員で構成する委員会が独立して職権を行使することで、中立性・公正性を確保	民間団体からの申請に基づき、法務大臣が一定の能力を有する者を認証・監督することによりADRの中立性・公正性を確保	民間団体からの申請に基づき、主務大臣が、金融ADRの実施体制・能力等を有する者を指定・監督することにより、金融ADRの中立性・公正性を確保
実効性の確保	手続実施委員が当事者に対して以下の内容の対応を求めることにより実効性を確保 ・和解仲介手続への出席 ・関係書類等の提出	規定なし	金融機関に、指定紛争解決機関との間で以下の内容を含む契約の締結を義務付けることにより実効性を確保 ・苦情処理、紛争解決手続の応諾 ・手続における事情説明、資料提出 ・紛争解決委員の提示する特別調停案の受諾
公表制度	国民生活の安定および向上を図る上で必要と紛争解決委員会が認める場合に実施	規定なし	苦情・紛争の未然防止および苦情処理・紛争解決の促進といった観点から指定紛争解決機関が情報提供を実施
訴訟援助制度	国民生活センターは資料(紛争解決手続において当事者が提出したものを除く)の提供が可能	規定なし	規定なし
法的効果	・時効の中断 ・訴訟手続の中止	・時効の中断 ・訴訟手続の中止	・時効の中断 ・訴訟手続の中止

(注) 「詳説金融ADR制度」大森泰人他(商事法務)をもとに作成。

ご清聴ありがとうございました



独立行政法人

国民生活センター

紛争解決委員会事務局

