

第2回 独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討会
議事要旨

1. 日時：2017年5月18日（木）10:00～12:20

2. 場所：中央合同庁舎第4号館6階会議室6-1

3. 出席者：

（委員）伊藤座長、石戸谷座長代理、磯辺委員、岡田委員、佐藤委員、長谷川委員
（国民生活センター）宗林理事、影山事務局長、三澤企画課長、渡邊補佐、丹羽主査
（消費者庁（事務局））川口次長、小野審議官、金子課長、古川補佐、小田政策企画
専門官、佐々木事務官
（東京都）西尾消費生活専門課長（東京都消費生活総合センター）

4. 議事

（1）東京都からのヒアリング

東京都の消費生活総合センター消費生活専門課長から「消費者被害救済委員会」の仕組み、目的等につきヒアリングを実施し、委員から質疑応答。

（2）国民生活センターからの回答

国民生活センター紛争解決委員会事務局長から第1回検討会において委員から出された意見について回答。

（3）委員意見

○全国の消費生活センター等にとって国民生活センターADRは頼りになる拠りどころであるので、国民生活センターは利用しやすいADRへ向けて、手続の簡素化、開催場所や開催時間の柔軟化、十分な情報の消費生活センター等への一層の周知等を行っていただきたい。

○消費生活センター等であっせん不調等となって国民生活センターADRで扱うこととなった事案は、ADR終了までの過程におけるノウハウがたいへん貴重なものであるので、非公開の原則、守秘義務、個人情報保護条例といった制約とのバランスをとりつつ、できる限り消費生活センターへフィードバックしていただきたい、それが制度として正式に可能となるよう具体的に検討していただきたい。

○消費生活相談員等がADR過程に関与（例えば「期日」への同席）できるよう、改善すべき。

○解決水準の向上をできる限り図り（個別事情のあるものを除く）、「解決指針」の役割を果たせるようなものへ高めていただきたい。

○特例法施行前の事案については、特定適格消費者団体では受理できないため、国民

生活センターADRにて対応されたい。

○特定適格消費者団体が提起した訴訟の係属中の同種案件については、国民生活センターADRでの対応において4か月の事案終了規程にとらわれず柔軟に対応することも可。第二段階の簡易確定手続が開始された場合に被害にあった消費者が国民生活センターADRを選択しようとする場合、無料のメリットに対し、回収の不確実性（回収ゼロもあり得る）も十分説明し、情報提供することが必要。

（４）次回検討会スケジュール

消費者庁（事務局）から、次回検討会は6月下旬で調整する旨説明。

以上