

紛争解決機能の充実について

平成 19 年 5 月 28 日
内閣府 国民生活局

目次

1	消費者被害をめぐる事情	1
2	紛争解決のための措置	7
	① 紛争解決手続の対象とする紛争について	9
	② センターと都道府県との役割分担について	10
	③ 紛争解決の手法について	11
	④ 紛争解決手続を行う組織等について	13
	⑤ 紛争解決手続の開始の申請について	14
	⑥ 紛争解決を行うに当たっての調査等について	17
	⑦ 結果・経過の公表について	19
	⑧ 履行の確認について	21
	⑨ 時効の中断について	22
	⑩ 訴訟手続の中止について	24
	⑪ 現在行っているあっせんの位置付けについて	25
3	紛争の発生防止のための措置	26

1 消費者被害をめぐる事情

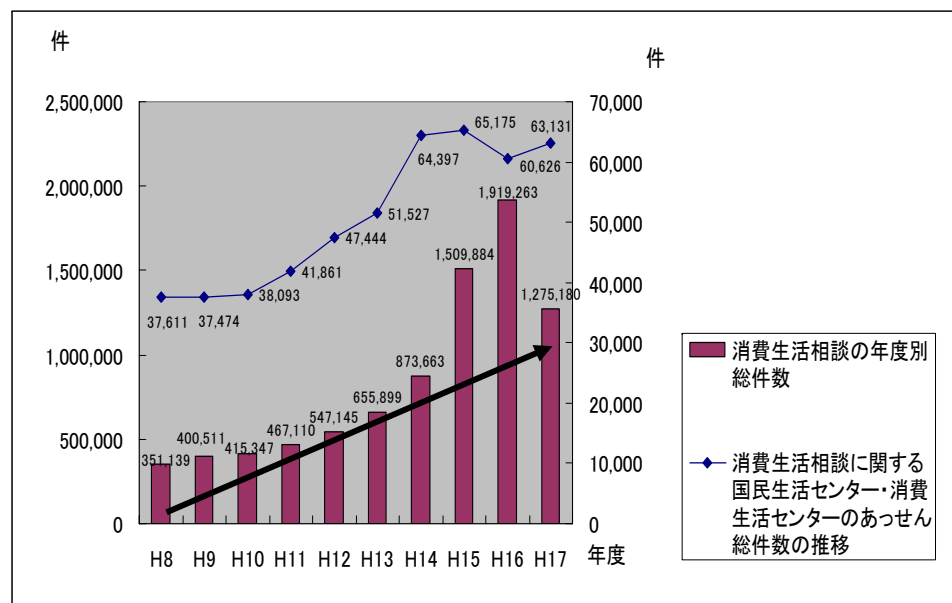
- (1) 近年、商品・サービスに関する消費者被害は増加傾向にあり、また、その内容も多様化・複雑化している。
- (2) こうした事情を踏まえ、国民生活の安定・向上に寄与することを目的として設置されている国民生活センター等による国民の消費生活に関する紛争の解決と発生の防止が円滑に行われるようにするための措置を講ずることが必要となっている。

○ 近年、商品・サービスに関する消費者被害は増加傾向にあり、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）や都道府県の消費生活センターに寄せられる消費生活相談の件数は、約10年で3倍以上に増加しており、これらによるあっせん総件数も2倍近くまで増加している。

○ 独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）
（センターの目的）

第三条 独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、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ことを目的とする。

【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】



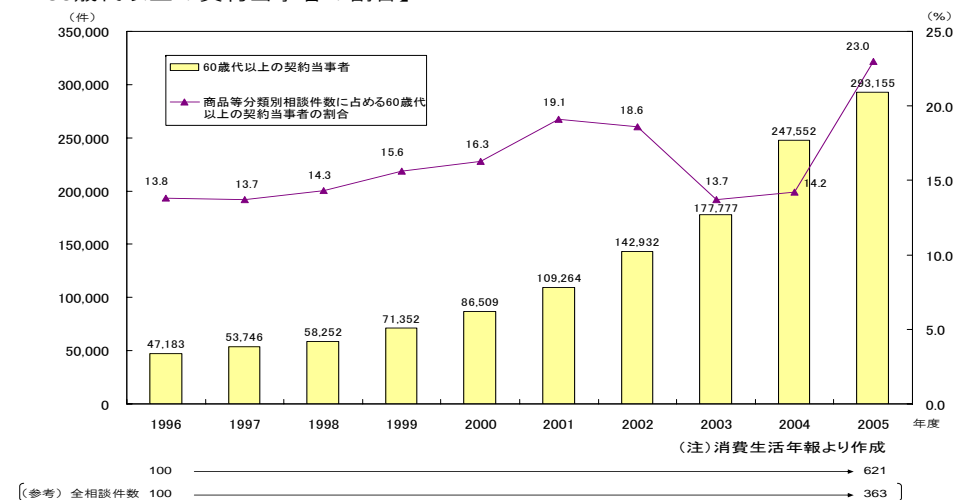
○ また、消費者被害の内容も、消費生活の多様化・高度化、あるいは高齢化、サービス化、IT化の進展等社会経済情勢の変化の中で、高齢者の消費者被害、金融・保険サービスや電子商取引をめぐるトラブルの増加など、多様化・複雑化している。

○ 今後、事後チェック型社会への移行に伴い、トラブルの発生は増加していくものと考えられ、また、消費生活の多様化・高度化の進展に応じ、提供される商品・サービスも複雑化し、事業者と消費者の間の情報・交渉力の格差も広がっていくのではないかと考えられる。

【近年増加しているトラブルの例】

○ 高齢者をねらった被害の増加

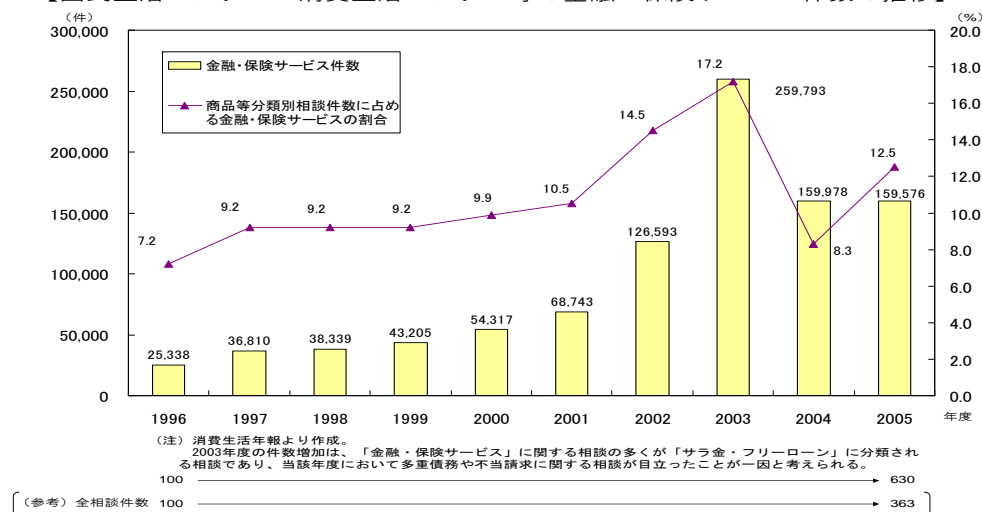
【国民生活センター・消費生活センター等の商品等分類別相談件数に占める60歳以上の契約当事者の割合】



*1996年度の件数を100とした場合の2005年度の指数

○ 金融・保険サービスをめぐるトラブルの増加

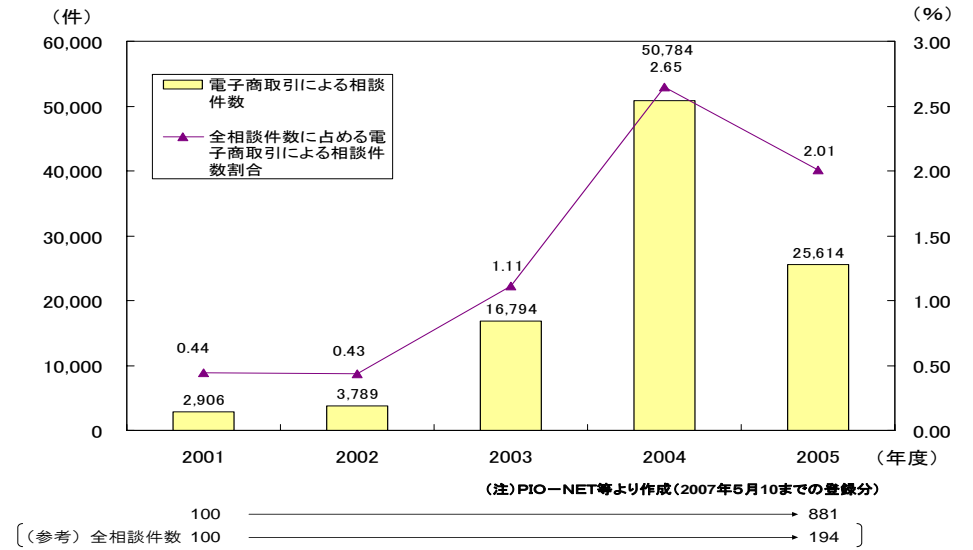
【国民生活センター・消費生活センター等の金融・保険サービス件数の推移】



*1996年度の件数を100とした場合の2005年度の指数

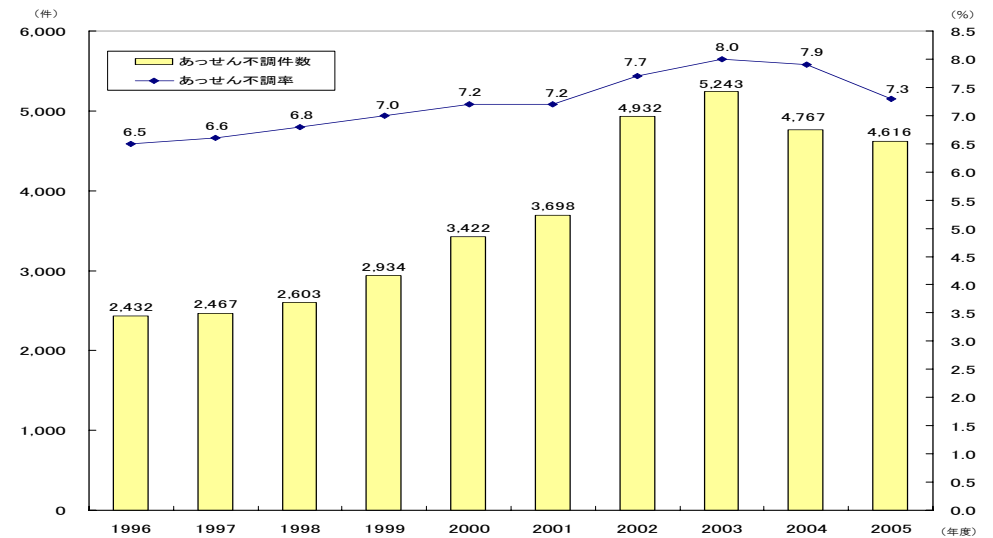
○ 電子商取引によるトラブルの増加

【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】



*2001年度の件数を100とした場合の2005年度の指数

【あっせん不調件数及びあっせん不調率の推移】



(注) 1. PIO-NET より作成 (2006年12月28日までの登録分)

2. あっせん不調率=あっせん不調件数/あっせん件数×100

- 平成16年に抜本改正がなされた消費者基本法において、
 - ① 都道府県は、市町村と連携を図りつつ、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され、
 - ② センターは、消費生活に関する情報の収集及び提供、苦情の処理のあつせん等における中核的な機関として積極的な役割を果たすべきことが規定されている。
 - ③ また、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、必要な施策を講ずるよう努めることとされている。

- 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するとともに、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 略

- 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）

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、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つせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び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ものとする。

○ 国民生活審議会「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」が現在取りまとめ中の報告書においては、国民生活の安心を確保するためには、事後救済策の整備・充実が必要であるとの観点から、センターや都道府県の専門の委員会によるあっせん・調停を行う体制の整備・充実を図る必要性、そのための時効中断効等の法的仕組みの整備についての検討を行う必要性等について言及がされている。

○ 「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」報告書（案）（第7回国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会（平成19年5月17日）配布資料）

Ⅲ 紛争処理・被害救済の充実

安全・安心の確保に向けた様々な対策を講じていても、事故・事件の発生や拡大を完全に防止することは困難である。

そこで、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。

ここでは、事後救済策のうち、被害者と加害者との間の紛争を迅速かつ公正に解決するための紛争処理制度の在り方と、被害者への損害賠償責任の負担の在り方について述べる。

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

製造物の欠陥や、施設の設置・管理及び役務（サービス）の瑕疵により発生した事故については、潜在数を含めれば極めて多数に及ぶものと考えられる。一方、被害者と製造物の製造や施設の設置・管理を行う加害者としての事業者との間には、資金、時間、専門性等の面での交渉力や情報力の格差が存在している。また、事故が発生した場合の救済システムを被害者が容易に活用できるようになっていないことが、事故の顕在化を遅らせる要因ともなっている。

このため、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

上記の各紛争処理制度は、手続・判断基準の厳格性、判断の拘束力等で異なっており、それぞれ一長一短が存在していることから、多元的な紛争処理制度の構築・活用により、事案に応じた紛争処理制度を利用できるようにすることが適当である。

しかしながら、現状においては、

(中略)

- ・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

(中略)

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

① 略

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、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。

(後略)

2 紛争解決のための措置

(1) 消費生活に係る紛争については、現在、センターや都道府県においてその解決を図っており、情報の質や量、交渉力において劣る消費者の利益擁護の観点から、国民からも一定の信認を得ているこうした公的主体による紛争解決機能の充実・強化を図っていく必要があるものと考えられるが、

① 独立行政法人国民生活センター法において、センターが行う紛争解決は業務として明示されておらず、都道府県についてもその手続等が法律には何ら規定されていない。

② また、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の制定等に伴い、裁判外紛争解決手続（ADR）機関への関心や期待が高まっており、センターや都道府県にも一層の機能の充実が求められているが、これら行政型のADR機関には同法の適用がない。

(2) このため、消費者基本法においてセンターや都道府県の紛争解決に係る役割が明示されていながら、その行う紛争解決手続の法的位置付けが不明確であるとともに、時効中断効等の効果が生じず、実効ある解決手続が確保されないという問題がある。

(3) こうした事情を踏まえ、センター等が行う紛争解決手続について、これを法律に位置付けてその手続を明らかにするとともに、民間認証機関や個別法の手当がある他の行政型ADR機関が行うそれと同等の効果を付与する等の機能の充実を図ることが適当ではないか。その際、次のような事項についてはどのように取り扱えばよいか。

○ 独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号） （業務の範囲）

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次の業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

○ 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するとともに、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 略

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）

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、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つせん及び当該苦情に

- ① 紛争解決手続の対象とする紛争について
- ② センターと都道府県との役割分担について
- ③ 紛争解決の手法について
- ④ 紛争解決手続を行う組織等について
- ⑤ 紛争解決手続の開始の申請について
- ⑥ 紛争解決を行うに当たっての調査等について
- ⑦ 結果・経過の公表について
- ⑧ 履行の確認について
- ⑨ 時効の中断について
- ⑩ 訴訟手続の中止について
- ⑪ 現在行っているあっせんの位置付けについて

係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び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ものとする。

○ 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）

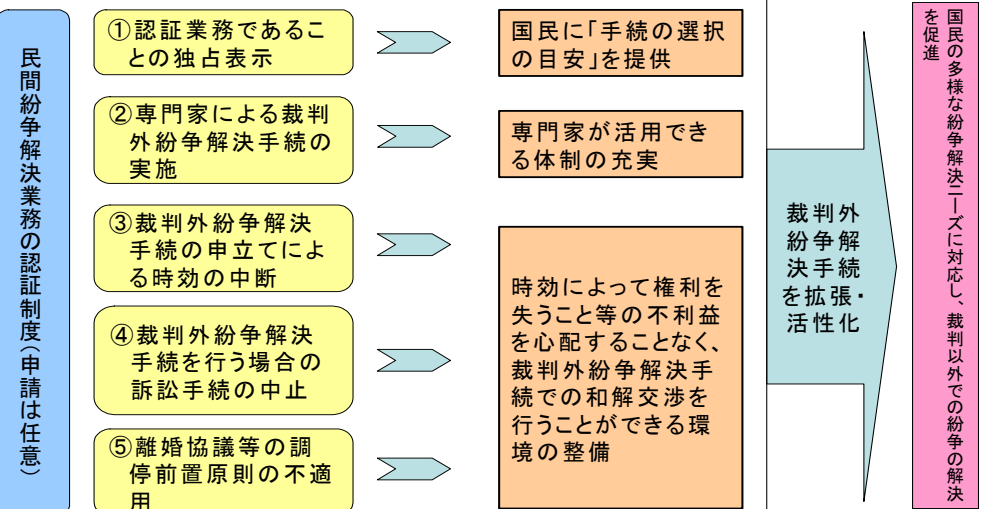
（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 民間紛争解決手続 民間事業者が、紛争の当事者が和解をすることができる民事上の紛争について、紛争の当事者双方からの依頼を受け、当該紛争の当事者との間の契約に基づき、和解の仲介を行う裁判外紛争解決手続をいう。ただし、法律の規定により指定を受けた者が当該法律の規定による紛争の解決の業務として行う裁判外紛争解決手続で政令で定めるものを除く。

二～四 略

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律
（平成16年法律第151号）の概要



※ 独立行政法人を含む行政型ADR機関には適用されない。

※平成19年4月1日施行

① 紛争解決手続の対象とする紛争について

○ センターは、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的として設立されている。

○ この場合の「国民生活」とは、商品・役務に係る消費生活に関することにとどまらず、生活環境に関することや個人情報保護に関することなど、あらゆる分野を含むものであるが、消費者基本法において期待されている役割や現在取り扱っている紛争の範囲を踏まえて、どのような紛争を対象とすべきかを検討する必要がある。

○ 独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）

（センターの目的）

第三条 独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、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ことを目的とする。

○ 消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）

（国民生活センターの役割）

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、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つせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び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ものとする。

【センターがあつせんを行った紛争件数】

	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
商品・役務に関する相談の あつせん件数等 (うちあつせん不調件数)	492 (54)	311 (31)	262 (38)	246 (29)	283 (61)
個人情報に関する相談の あつせん件数等 (うちあつせん不調件数)	-	-	-	65 (6)	31 (3)
全相談件数 (うち個人情報に関する相談)	8,314	9,177	8,911	9,645 (1,354)	9,645 (1,152)

*2007年4月23日現在の速報値。特に、2006年度については、データの集計中であり確定値ではない。

② センターと都道府県との役割分担について

○ センターですべての紛争処理を行うことは現実的ではなく、機能的でもないため、都道府県との適切な役割分担の下に紛争処理にあたることとすることが適当ではないかと考えられる。

○ その際、センターと都道府県がそれぞれどのような紛争を管轄するかについて検討する必要がある。

【行政機関が行う裁判外紛争解決手続について中央と地方の管轄を定めている例】

法令	中央	地方
	公害等調整委員会	都道府県公害審査会
公害紛争処理法	①健康又は生活環境に公害に係る著しい被害が生じ、かつ、被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれのある場合における公害に係る紛争 ②二以上の都道府県にわたる広域的な見地から解決する必要がある公害に係る紛争 ③事業活動その他の人の活動の行われた場所及び当該活動に伴う公害に係る被害の生じた場所が異なる都道府県の区域内にある場合又はこれらの場所の一方若しくは双方が二以上の都道府県の区域内にある場合における当該公害に係る紛争	左記以外の紛争
建設業法	中央建設工事紛争審査会	都道府県建設工事紛争審査会
	①当事者の双方が国土交通大臣の許可を受けた建設業者 ②当事者の双方が建設業者であつて、許可をした行政庁を異にするとき ③当事者の一方のみが建設業者であつて、国土交通大臣の許可を受けたものであるとき	①当事者の双方が当該都道府県の知事の許可を受けた建設業者 ②当事者の一方のみが建設業者であつて、当該都道府県の知事の許可を受けたものであるとき ③当事者の双方が許可を受けないで建設業を営む者である場合であつて、その紛争に係る建設工事の現場が当該都道府県の区域内にあるとき ④当事者の一方のみが許可を受けないで建設業を営む者である場合であつて、その紛争に係る建設工事の現場が当該都道府県の区域内にあるとき
	当事者は、双方の合意によつて管轄審査会を定めることができる	
労働組合法	中央労働委員会	都道府県労働委員会
	(専属管轄) 特定独立行政法人職員等の労働関係に係る事件 (優先管轄) 二以上の都道府県にわたり、又は全国的に重要な問題に係る事件 (注) 優先管轄は、中央労働委員会が処理するのを原則とするが、中央労働委員会が事件の性質、処理の便宜上、必要と認めるときは、都道府県労働委員会に管轄させることもできる。	左記以外の紛争

③ 紛争解決の手法について

- 紛争解決の手法としては、調整型と裁断型があるが、裁断型とする場合には、センターや都道府県（以下「センター等」という。）の判断に当事者が服することとなるため、紛争解決手続をより厳格な要件の下で行う必要があることや、他の行政型ADR機関による紛争解決手続も圧倒的多数が調整型の手法によっていること等からみて、どのような手法によるべきかについて検討する必要がある。

ADRの分類（例）
<手続構造に着目した分類>

<p style="text-align: center;">【調整型】</p> <p>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</p> <p style="text-align: center;">（例）民事調停 裁判上の和解 調停・あっせん 等</p>	<p style="text-align: center;">【裁断型】</p> <p>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</p> <p style="text-align: center;">（例）裁定 仲裁 等</p>
--	---

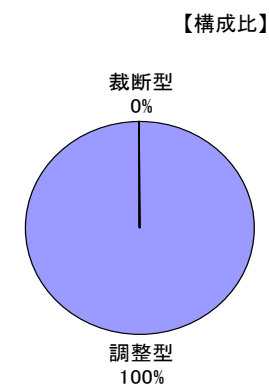
※ 内閣官房司法制度改革推進本部「ADR検討会」第一回配布資料より作成

【行政型ADR機関における調整型、裁断型の申請件数について】

- 公害等調整委員会・都道府県公害審査会（公害紛争処理法）

（単位：件）

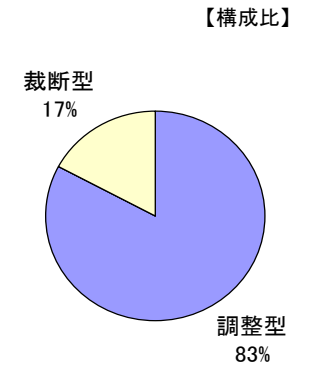
年度	調整型		裁断型
	あっせん	調停	仲裁
13	0	33	0
14	1	32	0
15	1	35	0
16	0	40	0
17	0	37	0
計	2	177	0
	179		



○ 中央・都道府県建設工事紛争審査会（建設業法）

（単位：件）

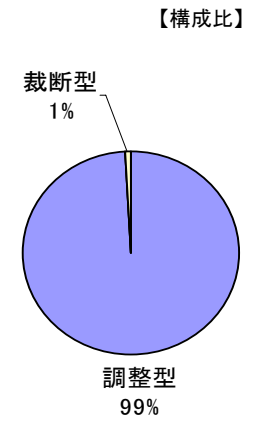
年度	調整型		裁断型
	あっせん	調停	仲裁
13	34	139	39
14	45	162	48
15	40	183	41
16	34	156	36
17	31	161	41
計	184	801	205
	985		



○ 中央・都道府県労働委員会（労働関係調整法）

（単位：件）

年度	調整型		裁断型
	あっせん	調停	仲裁
14	590	34	10
15	573	21	11
16	526	4	1
17	560	4	0
18	515	5	1
計	2,764	68	23
	2,832		



（注） 1. 各種公表資料より作成

2. () 内はADR 手続の根拠法

④ 紛争解決手続を行う組織等について

○ センター等が紛争解決手続を行う場合には、利用者の信頼に値する組織により行われる必要があるというだけでなく、当該手続に時効中断効等を付与しようとする観点からみても、その手続が公正かつ適正になされる条件が確保される必要がある。

○ 時効中断効が付与されている他法令の例からみても、特別の組織を設けるとともに、手続の開始・終了等についても規定し、適確な手続が行われるようにしており、センター等が紛争解決手続を行う場合の組織の構成や手続の進行等について検討する必要がある。

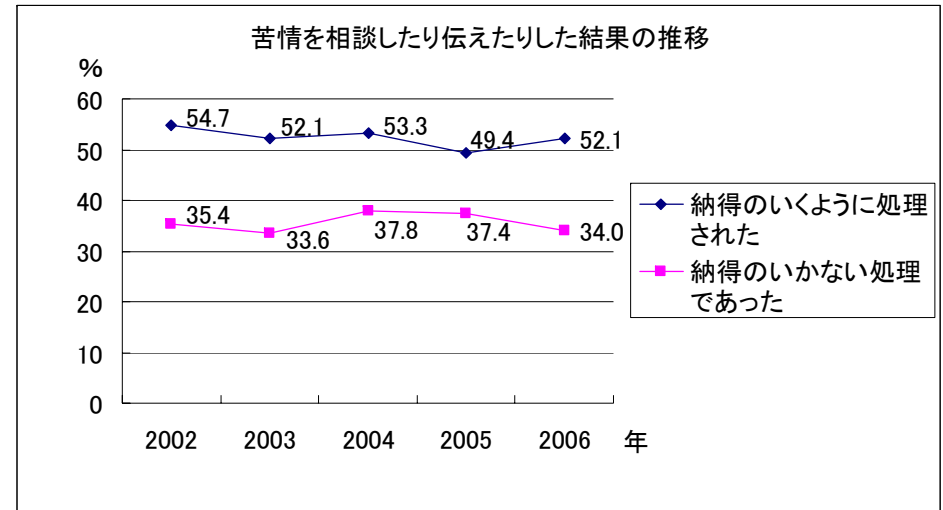
【あっせん・調停について時効中断効が付与されている行政型ADR機関の例】

機関	公害等調整委員会	都道府県公害審査会	建設工事紛争審査会	紛争調整委員会
根拠法	公害等調整委員会設置法、公害紛争処理法	公害紛争処理法	建設業法	個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律
時効中断効が付与されている手続	調停のみ		あっせん・調停	あっせん(定められている手続はあっせんのみ)
機関構成	委員長・委員6人(調停実施は3人の委員からなる調停委員会による)	委員9人以上15人以内(同左)	委員15人以内、特別委員(あっせん実施はあっせん委員により、調停実施は3人の調停委員による)	3人以上政令で定める人数以内(あっせん実施は3人のあっせん委員による)
資格	・人格高潔、高い識見 ・両議院の同意を得て、首相任命 ・任期5年 ・破産者等は不可	・人格高潔、高い識見 ・議会の同意を得て、知事任命 ・任期3年 ・破産者等は不可	・人格高潔、高い識見 ・中央審査会:国土交通大臣が任命 ・都道府県審査会:知事が任命 ・任期2年 ・破産者等は不可	・学識経験者 ・厚生労働大臣が任命 ・任期2年 ・破産者等は不可
サービス	・守秘義務 ・政治活動禁止 ・営利事業の禁止	・守秘義務 ・政治活動禁止	・守秘義務(都道府県審査会について) (中央審査会は、国家公務員法による)	(国家公務員法による)
手続	手続の開始	・当事者の一方又は双方による申請 ・事件の性質上不適当なとき等は実施せず 〔一方からの申請があった場合は、相手方に通知〕	・当事者の一方又は双方による申請 ・事件の性質上不適当なとき等は実施せず 〔一方からの申請があった場合は、相手方に通知〕	・当事者の一方又は双方による申請 〔事件の性質上不適当なとき等は実施せず 一方からの申請があった場合は相手方に通知〕
	相手方の応諾	・出頭要求に対する拒否の場合過料	・調停について出頭要求に対する拒否の場合過料	— 〔手続参加の意思がないことを表明したときは手続打ち切り〕
	出頭要求・意見聴取、資料要求等	・当事者への出頭要求・意見聴取 ・当事者への文書等の提出要求	・調停について当事者への出頭要求・意見聴取	・当事者及び参考人からの意見聴取 ・申立てに基づき、管轄区域内の労働者代表・事業主代表からの意見聴取 ・関係行政庁への資料提供要求
	意思決定	調停案の作成は調停委員の過半数	調停案の作成は調停委員の過半数	あっせん案の作成は、あっせん委員の全員一致
	第三者の参加	同一原因による被害を主張する者は、調停委員会の許可を得て手続に参加可	—	—
	和解案の作成	・調停委員会が調停案を作成し、30日以上の期間を定めて受諾を勧告 ・指定された期間内に当事者が不諾の申出をしないときは、合意成立とみなす	審査会は調停案を作成し、受諾を勧告	あっせん委員は、あっせん案を作成し、当事者に提示
	手続の打ち切り	調停委員会が合意成立の見込みがないと認めるときは、打ち切り可 〔打ち切ったときは当事者に通知〕	・審査会があっせん・調停による解決の見込みがないと認めるときは、打ち切り可 ・打ち切ったときは当事者に通知	あっせん委員が紛争の解決の見込みがないと認めるときは、打ち切り可 〔打ち切ったときは当事者に通知〕
	手続の非公開	非公開	非公開 (調停の場合のみ規定)	〔非公開〕
	その他	義務履行の勧告 〔手続の分離・併合〕	訴訟手続の中止	—

⑤ 紛争解決手続の開始の申請について

- 消費者と事業者の間に生じた紛争については、両者の間において情報の質や量、交渉力の格差が存在するため、消費者自身のみの努力によっては円満な解決が図れない場合も多い。
- 消費者が事業者等に苦情を相談し又は伝えたにもかかわらず、納得のいかない処理がなされた割合は、3分の1以上のぼっている。

【苦情を事業者等に伝えた結果】



※ 第37回国民生活動向調査
2007年3月、国民生活センター

- こうした消費生活に関する紛争の特性を踏まえて、手続の開始の申請ができる者や手続開始の要件（双方合意か一方の申請で足りるか）について検討する必要がある。

【手続の開始に関する他法令の規定例】

（１）当事者の一方からの申請で足りるもの

- 個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）

（あっせんの委任）

第五条 都道府県労働局長は、前条第一項に規定する個別労働関係紛争（労働者の募集及び採用に関する事項についての紛争を除く。）について、当該個別労働関係紛争の当事者（以下「紛争当事者」という。）の双方又は一方からあっせんの申請があった場合において当該個別労働関係紛争の解決のために必要があると認めるときは、紛争調整委員会にあっせんを行わせるものとする。

2 前条第三項の規定は、労働者が前項の申請をした場合について準用する。

- 公害紛争処理法（昭和四十五年法律第百八号）

（申請）

第二十六条 公害に係る被害について、損害賠償に関する紛争その他の民事上の紛争が生じた場合においては、当事者の一方又は双方は、公害等調整委員会規則で定めるところにより中央委員会に対し、政令で定めるところにより審査会等に対し、書面をもつて、あつせん、調停又は仲裁の申請をすることができる。この場合において、審査会に対する申請は、都道府県知事を経由してしなければならない。

2 当事者の一方からする仲裁の申請は、この法律の規定による仲裁に付する旨の合意に基づくものでなければならない。

- 建設業法（昭和二十四年法律第百号）

（あつせん又は調停の開始）

第二十五条の十一 審査会は、紛争が生じた場合において、次の各号の一に該当するときは、あつせん又は調停を行う。

- 一 当事者の双方又は一方から、審査会に対しあつせん又は調停の申請がなされたとき。

二 公共性のある施設又は工作物で政令で定めるものに関する紛争につき、審査会が職権に基き、あつせん又は調停を行う必要があると決議したとき。

(2) 当事者の双方からの申請又は一方当事者の合意が必要なもの

○ 著作権法（昭和四十五年法律第四十八号）

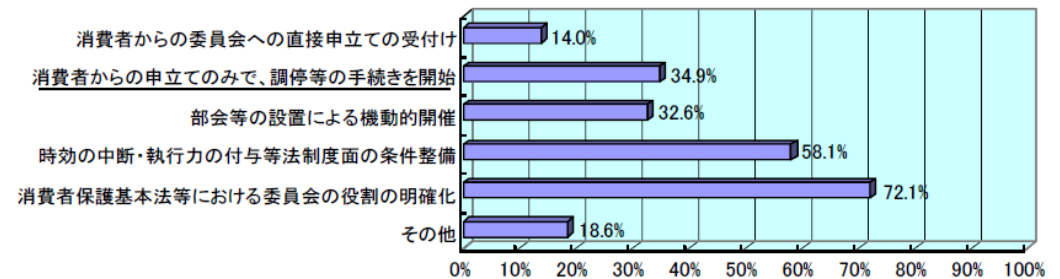
（あつせんへの付託）

第百八条 文化庁長官は、第百六条の規定に基づき当事者の双方からあつせんの申請があつたとき、又は当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において他の当事者がこれに同意したときは、委員によるあつせんに付するものとする。

2 文化庁長官は、前項の申請があつた場合において、事件がその性質上あつせんをするのに適当でないと認めるとき、又は当事者が不当な目的のみだりにあつせんの申請をしたと認めるときは、あつせんに付さないことができる。

【都道府県苦情処理委員会の活用方策】

問 活性化するためにはどのような取組みが必要だと考えますか。



※ 「消費者トラブルをめぐる苦情処理・紛争解決機能のあり方」
平成15年3月、内閣府国民生活局「消費者トラブルをめぐる紛争解決機能の在り方に関する研究会」