

⑥ 紛争解決を行うに当たっての調査等について

- 紛争解決に当たっては、当事者間の情報格差を調整するとともに、適切な判断を期するため、センター等に蓄積されている情報の活用を含め自ら調査を行うとともに、当事者等の関係人からの意見聴取や文書等の提出要求ができるようにすること等の必要性について検討する必要がある。

【紛争解決に当たって当事者への意見の聴取等を定めている例】

○ 公害紛争処理法（昭和四十五年法律第百八号）

（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 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、紛争の原因たる事実関係を明確にするため、必要があると認めるときは、当事者の占有する工場、事業場その他事件に関係のある場所に立ち入って、事件に関係のある文書又は物件を検査することができる。

3 調停委員会は、前項の規定による立入検査について、専門委員をして補助させることができる。

○ 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 審査会は、調停案を作成し、当事者に対しその受諾を勧告することができる。

5 前項の調停案は、調停委員の過半数の意見で作成しなければならない。

○ 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）

第十三条 あっせん委員は、紛争当事者から意見を聴取するほか、必要に応じ、参考人から意見を聴取し、又はこれらの者から意見書の提出を求め、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、これを紛争当事者に提示することができる。

2 前項のあっせん案の作成は、あっせん委員の全員一致をもって行うものとする。

第十四条 あっせん委員は、紛争当事者からの申立てに基づき必要があると認めるときは、当該委員会が置かれる都道府県労働局の管轄区域内の主要な労働者団体又は事業主団体が指名する関係労働者を代表する者又は関係事業主を代表する者から当該事件につき意見を聴くものとする。

（資料提供の要求等）

第十七条 委員会は、当該委員会に係属している事件の解決のために必要があると認めるときは、関係行政庁に対し、資料の提供その他必要な協力を求めることができる。

⑦ 結果・経過の公表について

- 同種紛争の発生を防止する観点から、解決手続に付された紛争について、紛争の解決が図られた場合、あるいは図られる見込みがない場合の結果や経過の公表の必要性について検討する必要がある。

【紛争の解決が図られた場合や図られる見込みがない場合に調停の要旨や経過の公表を行うことができるとしている例】

○ 地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）

（調停）

第二百五十一条の二 普通地方公共団体相互の間又は普通地方公共団体の機関相互の間に紛争があるときは、この法律に特別の定めがあるものを除くほか、都道府県又は都道府県の機関が当事者となるものにあつては総務大臣、その他のものにあつては都道府県知事は、当事者の文書による申請に基づき又は職権により、紛争の解決のため、前条第二項の規定により自治紛争処理委員を任命し、その調停に付することができる。

2 略

3 自治紛争処理委員は、調停案を作成して、これを当事者に示し、その受諾を勧告するとともに、理由を付してその要旨を公表することができる。

4 略

5 自治紛争処理委員は、調停による解決の見込みがないと認めるときは、総務大臣又は都道府県知事の同意を得て、調停を打ち切り、事件の要点及び調停の経過を公表することができる。

6 略

7 第一項の調停は、当事者のすべてから、調停案を受諾した旨を記載した文書が総務大臣又は都道府県知事に提出されたときに成立するものとする。この場合においては、総務大臣又は都道府県知事は、直ちにその旨及び調停の要旨を公表するとともに、当事者に調停が成立した旨を通知しなければならない。

8～10 略

苦情処理機関による調停について具体的な規定の設置状況

自治体名	資料、意見の要求	虚偽説明等の公表	結果等の公表	調停受託の勧告	自治体名	資料、意見の要求	虚偽説明等の公表	結果等の公表	調停受託の勧告
北海道	○	○	○		滋賀県	○	○	○	○
青森県	○				京都府				
岩手県	○		○		大阪府	○	○		
宮城県	○	○		○	兵庫県	○	○		○
秋田県					奈良県	○	○		
山形県					和歌山県				
福島県	○		○		鳥取県	○	○		
茨城県	○		○		島根県	○			
栃木県	○				岡山県	○	○		
群馬県	○				広島県	○			
埼玉県	○	○			山口県	○			
千葉県	○	○	○		徳島県	○	○		○
東京都	○		○		香川県	○			○
神奈川県			○		愛媛県			○	○
新潟県	○	○			高知県	○			○
富山県	○		○		福岡県	○			
石川県	○	○	○		佐賀県	○		○	
福井県	○	○			長崎県	○	○		
山梨県			○		熊本県	○	○		
長野県					大分県	○	○		
岐阜県					宮崎県	○			
静岡県	○	○			鹿児島県	○	○		
愛知県					沖縄県	○	○	○	
三重県	○	○							
札幌市		○			名古屋市				
仙台市	○			○	京都市				
千葉市					大阪市				
川崎市					神戸市	○		○	
横浜市					北九州市				
静岡市					福岡市		○		

※「地方自治体の消費生活に関する条例の概況調査」報告書
(平成17年度、内閣府委託調査)

○ 東京都消費生活条例

(事件の周知)

第30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。

⑧ 履行の確認について

- 紛争解決手続の実効性を高める観点から、紛争解決手続によってなった合意で定められた義務の履行確認の必要性について検討する必要がある。

【紛争解決手続によってなった合意に基づく義務の履行に係る規定が設けられている例】

○ 公害紛争処理法（昭和四十五年法律第八号）

（義務履行の勧告）

第四十三条の二 中央委員会又は審査会等は、権利者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者に対し、中央委員会又は当該審査会等若しくは関係連合審査会の行った調停、仲裁又は責任裁定で定められた義務の履行に関する勧告をすることができる。この場合において、当該勧告が連合審査会の行った調停に係るものであるときは、審査会等は、あらかじめ、他の関係審査会等と協議しなければならない。

2 前項の場合において、中央委員会又は審査会等は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査をすることができる。

⑨ 時効の中断について

○ 裁判所外の紛争解決手続には、時効中断の効果が認められないため、例えば、時効期間の満了が迫っている場合に、交渉期間の制約を受けたり、交渉期間中に時効が完成する等により、紛争解決手続を選択した者が不利益な立場に置かれるおそれがあり、これがその利用を躊躇させることにもなりかねない。

○ このため、センター等が行う紛争解決手続についても時効中断効を付与し、その利用の促進が図られるよう措置することが適当と考えられる。

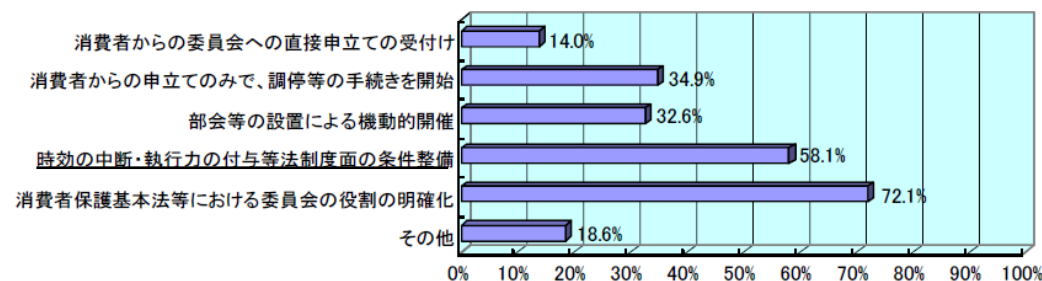
○ その際も、手続開始自体に時効中断効を付与するのではなく、当該手続による解決が図られるよう当事者に最大限の努力を求め、それでも解決が図られなかった場合には訴訟において解決することを前提として、他法令で要件とされているような

- ・ 合意成立の見込みがないとして、センター等が手続を終了したものであること、
- ・ 終了の通知を受けた日から三十日以内に訴えを提起すること

等の時効中断効が認められる場合の要件について検討する必要がある。

【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」

【裁判外紛争解決手続に時効中断効を付与している例】

○ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成十六年法律第五十一号）

（時効の中断）

第二十五条 認証紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に手続実施者が当該認証紛争解決手続を終了した場合において、当該認証紛争解決手続の実施の依頼をした当該紛争の当事者がその旨の通知を受けた日から一月以内に当該認証紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該認証紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなす。

○ 公害紛争処理法（昭和四十五年法律第百八号）

（時効の中断等）

第三十六条の二 前条第一項の規定により調停が打ち切られ、又は同条第二項の規定により調停が打ち切られたものとみなされた場合において、当該調停の申請をした者がその旨の通知を受けた日から三十日以内に調停の目的となつた請求について第四十二条の十二第一項に規定する責任裁定を申請し、又は訴えを提起したときは、時効の中断及び出訴期間の遵守に関しては、調停の申請の時に、責任裁定の申請又は訴えの提起があつたものとみなす。

○ 建設業法（昭和二十四年法律第百号）

（時効の中断）

第二十五条の十六 前条第一項の規定によりあつせん又は調停が打ち切られた場合において、当該あつせん又は調停の申請をした者が同条第二項の通知を受けた日から一月以内にあつせん又は調停の目的となつた請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、あつせん又は調停の申請の時に、訴えの提起があつたものとみなす。

○ 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）

（時効の中断）

第十六条 前条の規定によりあつせんが打ち切られた場合において、当該あつせんの申請をした者がその旨の通知を受けた日から三十日以内にあつせんの目的となつた請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、あつせんの申請の時に、訴えの提起があつたものとみなす。

⑩ 訴訟手続の中止について

- 現行の訴訟制度では、同じ紛争について裁判外の紛争解決手続と訴訟手続が並行する場合に、裁判所が訴訟手続を中止する制度上の根拠がない。
- したがって、裁判による紛争の解決を図ろうとしたものの、その後に当事者がADRによって紛争解決を図ることを希望した場合でも、これら2つの手続を並行して行うこととなり、労力や費用、時間面での二重の負担を当事者に課すことになりかねない。
- このため、センター等が行う裁判外紛争解決手続についても、訴訟手続の中止の規定を設け、一定期間これに専念して取り組めるよう措置することが必要と考えられる。
- その際、他法令で要件とされているような
 - ・ 訴訟が係属していること
 - ・ 当事者間に紛争解決手続が実施されているか又は当事者間に裁判外紛争解決手続によって紛争解決を図る旨の合意があること
 - ・ 当事者の共同の申立があること等の訴訟手続の中止が認められる場合の要件について検討する必要がある。

【裁判外紛争解決手続について訴訟手続の中止が定められている例】

- 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成十六年法律第五十一号）
（訴訟手続の中止）
第二十六条 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当該紛争の当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当該紛争の当事者の共同の申立があるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる。
 - 一 当該紛争について、当該紛争の当事者間において認証紛争解決手続が実施されていること。
 - 二 前号に規定する場合のほか、当該紛争の当事者間に認証紛争解決手続によって当該紛争の解決を図る旨の合意があること。
- 2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。
- 3 第一項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第一項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。
- 建設業法（昭和二十四年法律第百号）
（訴訟手続の中止）
第二十五条の十七 紛争について当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当事者の共同の申立があるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる。
 - 一 当該紛争について、当事者間において審査会によるあつせん又は調停が実施されていること。
 - 二 前号に規定する場合のほか、当事者間に審査会によるあつせん又は調停によって当該紛争の解決を図る旨の合意があること。

- 2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。
- 3 第一項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第一項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。

⑪ 現在行っているあっせんの位置付けについて

- 現在センター等で行っているあっせんは、紛争解決手続を幅広く支えるものとして、今後も重要な役割を果たすものと考えられることから、これも法律に位置付け、その実効性を確保していくための措置を講ずる必要性について検討する必要がある。

3 紛争の発生防止のための措置

- (1) 紛争の発生防止を図るためには、国民の消費生活に関する情報を地方公共団体等から広く収集し、これを必要に応じ消費者や行政庁等に提供することにより、類似事案等の発生を防止することが有効であるものと考えられる。
- (2) このため、国民生活センターが地方公共団体等に対し、情報の提供を求めることができることを法律上明らかにし、当該情報を分析の上、国民の消費生活の安定を図る上で特に必要なものについては、国民に提供して注意を喚起したり、行政庁に通知し、適切な措置が講じられるようにすることが適当ではないか。

○ 独立行政法人国民生活センター法第10条第5号において、センターの行う業務の1つとして、国民生活に関する情報を収集することが掲げられている。

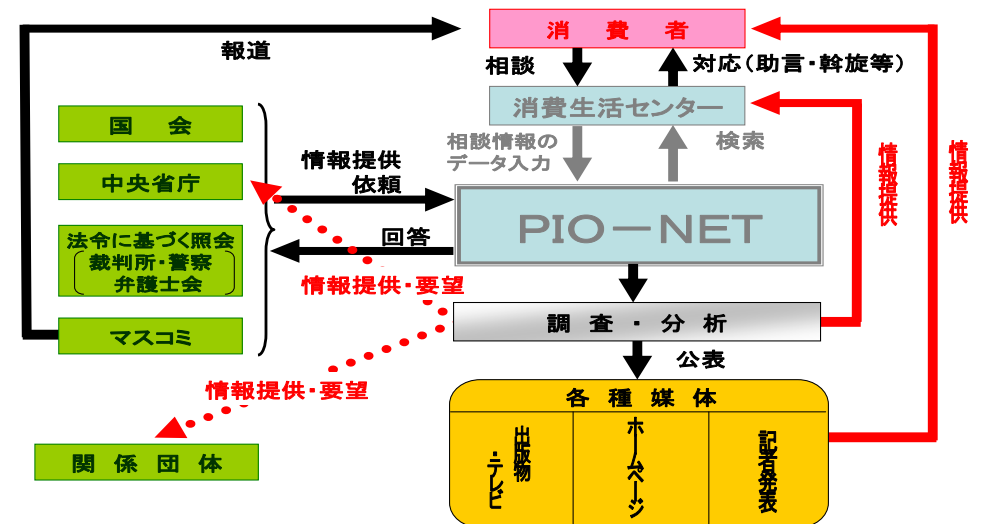
○ この規定に基づく具体的な情報収集として、現在センターは全国の消費生活相談情報のオンラインによる収集、協力病院を通じた危害情報の収集などを行っている。

○ 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）
（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。

【国民生活センターによる情報の収集・分析の仕組み】



○ しかしながら、これらは、いわば受け身での情報収集であり、その根拠規定が実体法ではなく、組織法の業務に係る規定のみであるという現状では、情報提供側が慎重な対応をとる場合には、円滑な情報収集が行われない可能性がある。

○ このため、センターが地方公共団体等に対し情報提供を求めることができる旨を法律上明らかにする必要性について検討する必要がある。

○ また、このようにして収集した情報を分析の上、事故の未然防止や、同種被害の再発防止等、国民の消費生活の安定を図る上で特に必要なものについては、国民に情報提供して注意を喚起したり、行政庁に通知し、適切な行政指導等が行われるようにする旨を法律上明らかにする必要性についても検討する必要がある。

【情報を行政機関に通知し、適当な措置を講じるよう求めることとしている例】

○ 特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）

（主務大臣に対する申出）

第六十条 何人も、特定商取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

○ 消費生活用製品安全法（昭和四十八年法律第三十一号）

（主務大臣に対する申出）

第五十二条 何人も、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生を防止するために必要な措置がとられていないため一般消費者の生命又は身体について危害が発生するおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

○ 賃金の支払の確保等に関する法律（昭和五十一年法律第三十四号）

（労働者の申告）

第十四条 労働者は、事業主にこの法律又はこれに基づく命令の規定に違反する事実があるときは、その事実を都道府県労働局長、労働基準監督署長又は労働基準監督官に申告して是正のため適当な措置をとるよう求めることができる。

2 事業主は、前項の申告をしたことを理由として、労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。