

第 3 回検討会における委員からのご意見の概要（案）

1. 国民生活センターの業務の現状等について

- P I O—N E T 情報については、入力迅速化に加え内容の充実が重要である。そのための有効な方策としては、研修により相談員の能力向上を図るとともに、地方消費生活センターの体制整備の充実が求められ、そのための支援が必要となる。
- P I O—N E T 情報の文字数制限については、200 字という制限を広げるべきと考える。
- 相談員の資格については、これを充実・維持させるべきであると考えている。
- 研修については、定員を超える応募もあり、満足度も高いので、職員 9 人で行っている体制を改善し強化を行っていただきたい。また、各省庁や民間とも連携して、もっと充実した業務の展開をしていただきたい。

2. 紛争解決機能の充実について

（全般）

- 事前規制型から事後チェック型へと社会が移行していく中で、国の責任として事後救済システムを構築していこうとする基本的考え方はよいのではないか。
- ワンストップで消費者紛争が解決できるというのがセンター等が ADR を行う意義でもある。
- センター等が ADR 機能を充実させることで国民に対して幅広い選択肢を与えることにもなる。
- 今後民間型 ADR 機関が整備されるようになると、個々の紛争を行政型 ADR 機関で解決していくことの意義を問われ、センター等が行う手続の特色をいかに出していくかが重要である。
その際、訴訟のように過去に起きた事件を公平に解決していくことのみならず、将来に向けて、政策的な解決方策を示すといったことで特色を出せるのではないか。

- すべての紛争を ADR で解決することはできない。悪徳商法のようなものは裁判に委ねる等の割切りも必要である。

(紛争解決手続の対象とする紛争について)

- その解決を図ることが公益性のあるものを対象とすべきではないか。
- 相談員による相談やあっせんを ADR に前置し、これによっては解決をみなかったものを対象とすべきではないか。

(センターと都道府県との役割分担について)

- 分担については、センターは解決の見本となるようなものを扱えばよいのではないか。
- 分担は必要だが、法的に仕分けるのはむずかしいのではないか。センターで扱うべきものとするかどうかは個別判断によるのではないか。
- 個人情報保護や多重債務の問題など都道府県では扱わないものをセンターで扱うという方法もあるのではないか。

(紛争解決を行うに当たっての調査等について)

- 事業者が ADR に応ずるようどのような措置を講ずるか、あるいはどのように説明責任を課すかがこの ADR が機能するかどうかの生命線となるのではないか。
- 解決の方法として事業者側が商品・役務についての改善を図ることを約する代わりに損害賠償責任の一部を免ずるといったことが考えられないか。

(結果・経過の公表について)

- 公表することは潜在的な被害者の救済という効果もあるのではないか。
- 事業者を交渉の席に着かせるためには、情報の公開が重要である。東京都では消費者被害救済委員会に付託したときと、あっせん・調停終了後と両方公表している。またそれは ADR の周知にもつながるのではないか。
- 出頭しなかった場合にそのことを公表することは事業者に対してはプレッシャーとなり、ADR に応じるよう仕向けられるのではないか。
- 公表のやり方いかんではかえって事業者が手続にのってこない危険性もあるのではないか。出頭に応じない場合の公表は事業を行っている以上あり得ると思うが、解決が図られた場合まで公表する必要があるのか。

(履行の確認について)

- 和解の場合、裁判の場合より任意の履行率が高いとされており、ADR の存在意義はそういうところにもある。

(訴訟手続の中止について)

- 訴訟で解決を図ろうとしている事件についてまで ADR によって解決を図る必要はないのではないか。

(現時行っているあっせんの位置づけについて)

- 相談員の相談やあっせんで解決できないものは苦情処理委員会等で対応するという仕組みがあることで、相談、あっせんがうまく機能するという側面もある。

(その他)

- 交通事故紛争処理センターはうまく機能している ADR 機関の好例だと思うが、それは被害者が裁定案に同意したときは加害者側（保険会社）も同意すべきことになっているためである。センター等が行う手続でもこのような仕組みができれば期待は大きい。
- 東京都などでは ADR では解決できなかった事案が訴訟に移行する場合には訴訟援助できる仕組みを設けており、センターにおいてもこうした仕組みを設けるべきである。

(紛争発生防止のための措置)

- 市町村で行うあっせんで不調となるものは市町村に行政処分の権限がなく、事業者が交渉に応じないことが原因になっているものが多い。