

国民生活センターのADR機能のあり方

委員 山 口 広

国民生活センターのADR機能のあり方

- 1 国民生活センターや都道府県に設定する行政型ADRは、年間10件足らずの案件を時間と人材をかけて処理するようなものでは不十分。

民間ADRや裁判所では果たしえない多量低額の紛争を、迅速・適切に解決するとともに、その成果を類似案件の解決や紛議抑止に使うことができるようにしてほしい。

- 2 他方、消費者が気軽に苦情を持ち込むことができる一方で、ここに持ち込めば有利な解決が期待できるという制度的保障も必要である。消費者と事業者の間をとって紛議を収束させることを自己目的化することなく、法令上、社会常識上合理的な解決が期待できるという社会的信頼を得られるような制度づくりが必要である。

- 3 このような観点から次の諸点が重要と考える。

ア 消費者は事業者との紛争について、都道府県のセンターを通じた紛争処理委員会や国民生活センターに、あっせん・調停を申し立てることができることを定める。

行政型ADRが取扱事件を選ぶのではなく、消費者に申立権限を認めて、多くの事件を受理し、取り扱うことによって、センサー機能の充実も図ることができる。

イ 都道府県の紛争の処理委員会との役割分担

国民生活センターは複数都道府県にかかわる案件を扱うことを原則とするが、消費者において合理的理由に基づいて直接国民生活センターで取り扱うことを求める場合にも取り扱うこととする。

都道府県においても、国民生活センターにおける事件処理の経験等を参考にして、このADR機能を充実していくことが期待される。

ウ あっせん・調停は一定資格を有する相談員が担当するのを原則とし、迅速処理を迫及する。

理論的に困難であったり、高度に専門的な事案では、専門的な学者や弁護士の助言や指導を得て、多少時間がかかっても適正処理を期す。しかし、多くの消費者は早期解決を期待しており、日程調整に手間取るようでは機能は不十分である。

エ あっせん・調停の簡易な申立と時効中断効

高齢者や外国人の申立を想定すれば、相談受理担当者が相談内容を書きとめ、これを相談者が確認したことをもって、あっせん・調停の申立があったこととし、それによって時効中断の効力を認めることとしたい。

オ 事業者の手続協力義務

せっかく行政型ADRを設置しても、この手続に事業者が協力しないようでは、機能は期待できない。

あっせん・調停申立があった時、事業者は相応の立場の職員又は代理人たる弁護士を出頭させる義務があることを明示する。また、あっせん・調停委員の文書による資料提出の指示があった場合、これに応じる義務があることも明示する。

また、この行政型ADRで成立した和解内容のうち、金銭給付や行為差止などについては、執行力を持たせる。

カ あっせん・調停の結果、成果の公表、開示

事業者が手続に非協力であったことや不誠実であったという事実、合理的解決ができたことなどを公表することで、同種事案の解決や紛議の抑止に役立てる。