

第 4 回検討会における委員からのご意見の概要（案）

紛争解決機能の充実について

（全般）

- 事後チェック型社会への移行が進む中での消費者政策はどうあるべきで、その中でセンターがどのような役割を果たすべきなのかが明確にされなければならない。
- 法テラスの法律扶助制度もある中で、なぜセンターが廉価なものとして紛争解決システムを提供する必要があるのかを明らかにするべきである。
- センターの有する情報を利用可能な状態にしておけば、必ずしもセンターでADRを行う必要はないのではないか。
- 都道府県の機能がしっかりしていれば、たとえ広域にわたる事案であっても問題の本質は同じなので、紛争が生じている都道府県で解決を図れば足りるのであって、センターがADRを行う必要性はないのではないか。

（紛争解決手続の対象とする紛争について）

- 複雑な事案は訴訟に委ねるべきであり、センターがADRを行う余地はないのではないか。
- 公益性のある事案を対象とすべきである。
- 消費者に申立権限を認めて、多くの事件を取り扱うようにすべきである。
- 相談員による相談、あっせんを前置すべきである。
- 直接申請を認めると現行の予算、人員では限界がある。

（センターと都道府県との役割分担について）

- 管轄についてはあまり固定的、技術的にとらえずゆるやかに考えてよいのではないか。
- センターに事案が集中してしまうとさばき切れなくなるおそれがある。重要性等を考慮して一定の分担は必要だが、センターと都道府県が協議して弾力的に管轄を決められるようにしておけばよいのではないか。

- 両者が連携して双方が活用されるようにしていけばよいのではないか。
- 管轄を細かく規定はできないのではないか。原則都道府県が扱うというのはそれでよいが、あとはセンターが都道府県と連携をとりつつ管轄を決めるというのが現実的ではないか。
- センターは複数都道府県に関わる案件を扱うことを原則とし、消費者がセンターでの取扱いを求めた場合にも取り扱うこととすべきである。
- センターは広域的な紛争や法令の改正が必要であるような重要な内容を取り扱うことが適当である。
- 地方分権の流れの中で都道府県の事務のありようを事細かに法律に規定するのは抵抗があり、特に機関の必置義務というのはさらに抵抗が強いのではないか。法律に書くのはセンターの業務だけにし、都道府県は努力義務としておいて、同じ仕組みとしたときには時効中断効の効力を与えるという方法もあるのではないか。
- 新たな制度を設ける場合には、都道府県条例による紛争処理との整合性を図るべきである。

(紛争解決の手法について)

- 調停の場合、消費者は事業者と交渉をしなければならないが、これは心理的に負担が大きく、調停案の受諾の判断も自らしなければならない。一方仲裁の場合、消費者は自らの言い分さえ申し立てておけば、あとは仲裁人が公正な判断をしてくれるので、消費者紛争の解決になじむという面もある。また、調停で手続を開始したもので合意が調達できるときに、それに執行力をもたせるために仲裁に移行させるという利用の仕方もある。これらを踏まえれば、仲裁も仕組みとして置くべきである。

(紛争解決手続を行う組織等について)

- 消費者紛争を扱う他の ADR がこれまであまり利用されていないのは、高名な法律家などによる重厚な仕組みとしているからであり、これを今回整備しようとしている ADR にそのままあてはめても機能しない。相談員を主体とする、書面審理をできるだけ活用するなどの消費者紛争の特性を踏まえた仕組みとする必要がある。
- 相談員が担当するのを原則とすべきである。理論的に困難であったり高度に専門的な事案では学者や弁護士の助言を得て多少時間がかかっても適正処理を期するものとするればよい。

- 相談員だけだと処理し切れない事案はあるだろうが、相談員は構成メンバーに入れるべきである。
- 相談員が現在行っているあっせんと従来型の法律家などによる ADR の中間に位置するようなものが必要なのではないか。その場合でも、従来型のように 3 人による調停というのは必要なく、相談員と法律専門家の 2 人でたりる。
- 調停の機能はマンパワーに頼らざるを得ず、委員を一定数確保しておく必要がある。

(紛争解決を行うに当たっての調査等について)

- 権限を明確にするため、出頭なり文書の提出を求めることができるようにすればよい。その担保措置はあまり硬直的に考えなくともよいのではないか。
- 出頭、文書等の提出の求めに応じる義務があることを明示すべきである。

(事業者の解決案への応諾)

- 解決案の応諾や文書の提出等について、これに応じる旨の業界の申合せがなされるよう行政として働きかけを行うべきである。
- 事業者にとって統一された模範的な解決策がなかなかみえない状態なので、センターがリーダーシップを発揮して解決策を示すことを期待している。

(結果・経過の公表について)

- 同種紛争の救済、発生防止のためにも公表はぜひ必要である。事業者名を公表するかどうかは一定の基準をつくっておけばよい。
- 同種紛争の救済、発生防止への寄与の効果を重視すべきである。ただし、特定の事業者等が識別できる情報は公表しない。
- 事業者で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争の抑止に役立てるべきである。

(時効の中断について)

- 相談の延長で行うあっせんには付与できないが、書面で申請が行われる ADR には中断効を付与してよいのではないか。

- 相談員を主体とした法律家に助言を受けられる体制による ADR にも時効中断効を付与してよいのではないか。

(現時行っているあっせんの位置づけについて)

- 現行のあっせんはそれとして残すべきであり、法的位置付けを与えればよい。