

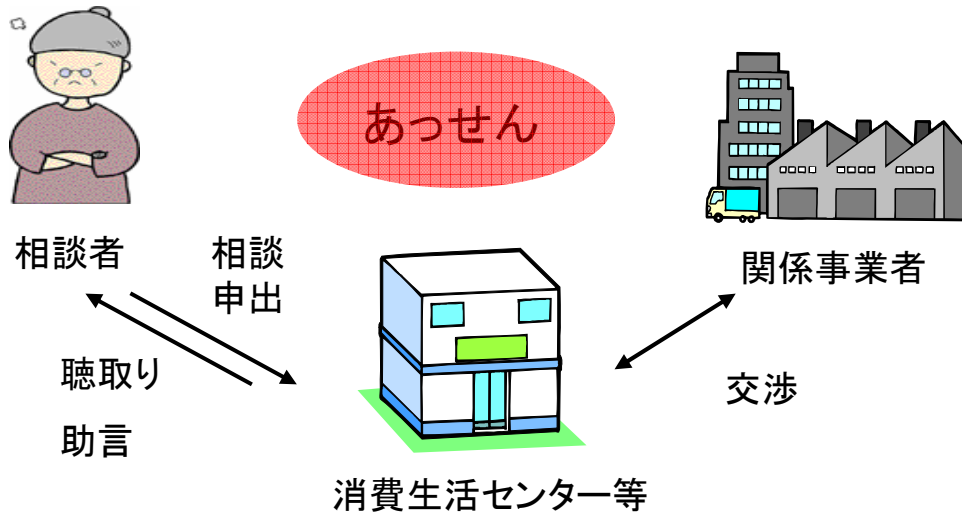
# 消費生活相談におけるあっせんについて

独立行政法人 国民生活センター

平成19年7月6日

# 消費生活センター等における「あっせん」

消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介入することをいい、手続きにこだわらず、当事者間で自主的な解決が行われるように、助言・援助・調整等を行うことに焦点がおかれている。



## あっせんの方法

- パターン1: 電話で消費者の申出をとりつぐ
- パターン2: 電話をかけたりに来訪を要請し、センターが事業者等と交渉を行う
- パターン3: センターで、当事者(相談者・事業者等)が同席して交渉を行う

(参考)

昭和45年5月4日経企消第55号 各都道府県知事あて経済企画庁国民生活局長通知

「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」

## ② 苦情のあっせん

単に相手方に苦情をとりつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあっせん案を提示するなど積極的に取り組み、その苦情が最終的に解決されるまで責任をもって見届けることが必要である。

表1 全国の消費生活センターにおけるあっせん件数等の推移

(※平成19年6月21日現在のPIO-NET登録件数)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
あっせん 解決	59,467 (6.8%)	59,944 (4.0%)	55,928 (2.9%)	58,931 (4.5%)	55,565 (5.0%)
あっせん 不調	4,932 (0.6%)	5,244 (0.3%)	4,782 (0.2%)	4,709 (0.4%)	4,472 (0.4%)
相談総件数	873,663 (100.0%)	1,509,884 (100.0%)	1,919,662 (100.0%)	1,300,279 (100.0%)	1,103,123 (100.0%)

図1 全国の消費生活センターにおける平均あっせん期間 (あっせん解決、不調を含む)

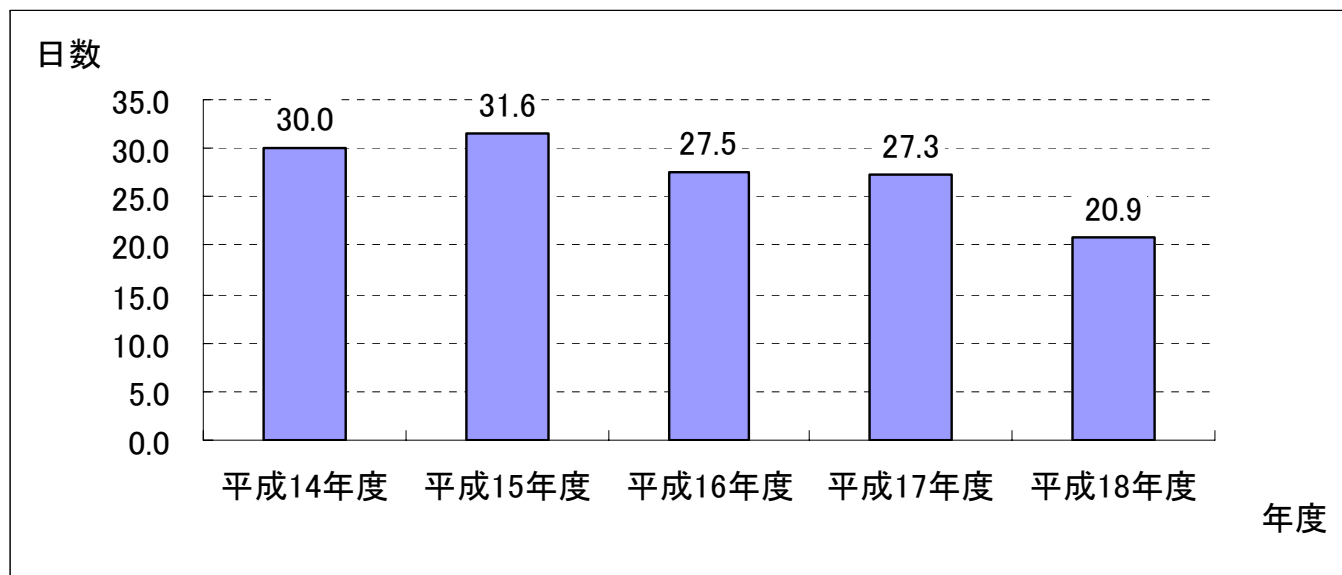


表2 国民生活センターにおけるあっせん件数等の推移

平成18年度は、平成19年5月18日現在の登録数

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
あっせん解決	439 (5.3%)	280 (3.1%)	226 (2.5%)	220 (2.7%)	222 (2.6%)
あっせん不調	54 (0.6%)	31 (0.3%)	38 (0.4%)	29 (0.3%)	60 (0.7%)
相談総件数	8,314 (100.0%)	9,177 (100.0%)	8,911 (100.0%)	8,291 (100.0%)	8,497 (100.0%)

## 国民生活センターでのあっせん不調の例

### 【ジェット噴流機能付き24時間風呂で女兒が死亡した事故】

浴槽内側面にある吸込口に髪の毛が絡まり、病院に搬送されたが亡くなった(溺死)。裁判となると、事故当時、一緒に入浴していた被害女兒の兄に負担がかかることから、相談者は当センターでのあっせんに希望した。しかし、事業者が司法手続きを望んだため、裁判となった。

### 【こんにやく入りゼリーで男児が死亡した事故】

祖父母宅でこんにやく入りゼリーを食べたところ、喉に詰まらせ、救急車で搬送されたが、6日後亡くなった。祖父母宅での事故のため、相談者は当センターでのあっせんに希望したが、事業者はセンターと相談者が受任・委任の関係にないことから当センターでのあっせんに応じなかった。

### 【銀行で元本保証と勧められ契約した変額個人年金】

銀行で、元本保証と勧められ変額個人年金を契約したが、元本保証ではなく、解約すると元本を割った。銀行での説明内容が焦点となっていることから、当センターで三者面談を実施するため相談者及び勧誘を行った行員の双方に出席を求めた。しかし、再三の要請にかかわらず、銀行は法令違反はないと主張し同意が得られず、あっせん不調となった。

### 【本人でなければ何も教えられないというインターネット通販業者】

インターネット通販で商品を購入したが、一部商品が異なっていたので返品した。それにもかかわらず、返金されない。当センターから事業者に連絡し苦情を伝えたが、本人でなければ情報は提供できないとのことだった。