

## 国民生活センターの在り方等に関する検討会中間報告に対する経済界の考え方

2007年9月4日

大村多聞

日本経団連経済法規委員会消費者法部会委員

(三菱商事コーポレート担当役員補佐)

1. これまで国民生活センターが果たしてきた役割について
  - 消費者に対する啓発・教育、PLセンターなどとの連携などを評価する。
  
2. 「消費者に対する啓発及び教育の充実」といった方向性について
  - より効果的な情報発信・情報提供、費用対効果を考慮したテレビ番組等の抜本的な見直しなどは行政改革の趣旨と合致する。
  
3. 「消費者トラブル解決能力の向上」「国民生活センターを中核とした裁判外紛争解決に関連する制度」についての問題点
  - 民間 ADR に絞って制定された裁判外紛争手続利用の促進に関する法律を受けて、調停や和解を通じた消費者の不満の解決の促進が期待される。
  - (1) 対話型構造から対決型構造へのパラダイム転換を起こすことへの疑問
    - 迅速・低コスト・非公開が ADR(裁判外紛争処理機関)の本質だが、出頭や文書・物件の提出を命じたり、結果・経過を公表したりする機関はその本質に反するものである。
    - 出頭などの強制力を伴う法的権限の行使には、客観的で明確な判断基準が必要だが、それでは迅速でコストのかからない紛争の解決は困難。裁判外紛争手続利用の促進に関する法律の趣旨に反する。
  
  - (2) 紛争解決手続を行う組織の紛争解決能力に対する疑問
    - 「消費者の側」に立ってこそその国民生活センターであるが、そのセンターが公正・中立な第三者機関を設置することには構造的問題がある。
    - 国民生活センターが設置する第三者機関・担い手となる生活専門相談員の、具体的に扱う事案に対する専門性・中立性には疑問がある。
    - 事案の専門家が手続に参加することが ADR を裁判手続に比して特徴付ける利点である。

### (3) 既存の紛争解決機関・手段との重複に対する疑問

- 同じ問題について複数の機関が並存することは、当事者にとって予測可能な仕組みを作るといふ本中間報告の趣旨から外れ、社会的に無駄なコストをかけるものである。
- 裁判、ADR を含め、適切な紛争解決のきっかけとなるよう「法テラス」が各地で始動しており、今までの国民生活センターの相談機能は法テラスに移すべきではないか。
- 官民の相談窓口、民間 ADR、裁判所などの司法機関など関係機関が体系的に連携することを確保する消費者行政が必要である。
- 重複する機関や全体の構成からみて非効率な機関はスクラップ・アンド・ビルトすることが必要である。

以 上

自動車製造物責任相談センターの相談・あっせん・審査の流れ

**相談(無料)**

消費者の方々から相談が申し立てられたとき、専門のスタッフが内容を詳細にうかがい、問題点を整理して、相手方との交渉の進め方について助言します。

法的な評価や判断が必要な場合には、相談センター付弁護士の助言や提言をもとに相談に応じます。

また、消費者の方々希望される場合には、メーカーに対しその申立内容を正確に伝え、当事者間の話し合いが順調に進むよう働きかけを行います。

**解決**

当相談機関は、民間の公益法人ですのでメーカーやディーラーに対し、強制力や命令する権限はありませんが、この過程においてメーカーが迅速・的確に対応するよう積極的な努力を行います。

**相談で解決しなかった場合**

**あっせん(無料)**

当事者同士の話し合いで解決できない場合

当事者双方の同意のもと、相談センター付弁護士が和解案を示し、話し合いのお手伝いをします。

話し合いがまとまる場合には和解契約の締結

**解決**

**あっせんで解決しなかった場合**

紛争について解決点が見出せない場合に、当事者双方が同意すれば、当相談センターの審査に上程することができます。

**審査(有料)**

**[書面による申請]**手数料として相談者・相手方の双方から 5000 円を頂きます。

**[審査委員会による審査]**審査委員会では、当事者双方の事情を聴取し現場・現物等の確認を行いながら和解および裁定を行います。

**裁定**

和解が不調の場合、当初より和解が困難と判断される案件については裁定を下します。

**和解**

当事者双方の話し合いで解決が可能と考えられる案件については、和解を勧めます。

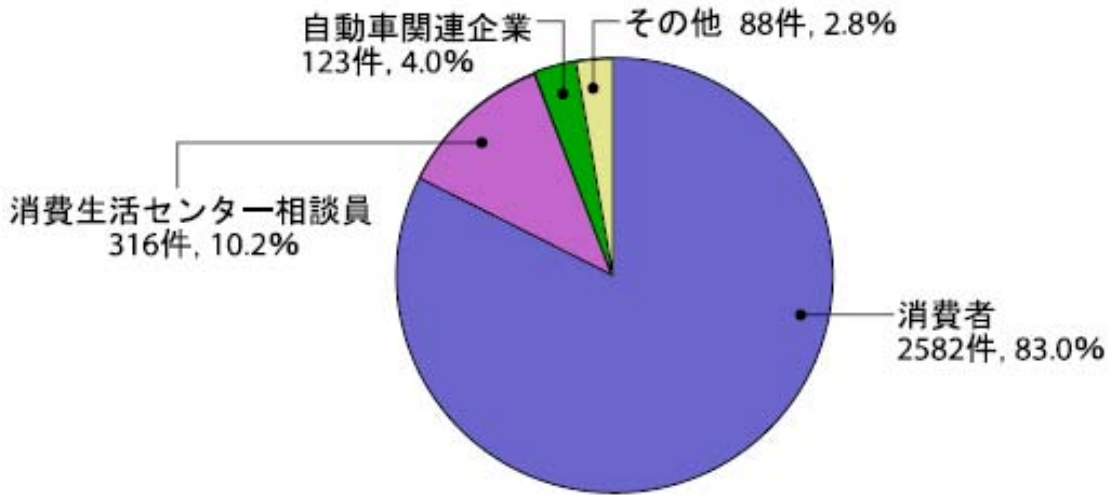
**終了**

**和解契約の締結**

裁定書は、審査委員会が公正な立場から慎重に審議し、その結果を提示される信頼性の高いものです。但し、裁定内容は、強制力を伴うものではありません。

**解決**

自動車製造物責任相談センターへの相談者別受付状況  
(2006年4月1日～2007年3月31日)



相談は、消費者からの直接の相談が最も多く、06年度は2,582件、全相談者の中の83.0%であり、00年度以降は82-84%を推移している。

続いて消費生活センター(消セン)の相談員からの相談で、316件、10.2%であった。これは、消費者からの技術的な相談等に対し、相談内容が当センターの扱い範囲に入るかどうかの確認や、相談内容が技術的な問題を含む場合には、対応方法について相談したり、最終的には消費者の対応を依頼する場合である。このような形で当相談センターが消費者対応を引き継ぐこともある。この他は、自動車関連企業からの相談が123件、4.0%で、その他としては、官公庁、弁護士、マスコミなどである。

(自動車製造物責任相談センター2006年度「活動状況報告」より)

**◆消費生活センターに対するアンケート結果報告**  
事務局

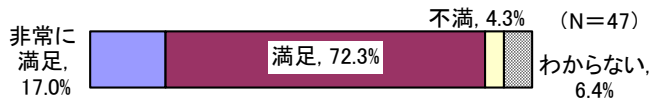
消費生活センターの皆様が、日頃当センターについてどのように感じておられるかを把握するため、全国の消費生活センターを対象にアンケート調査を行いました。結果の概要をご報告します。  
(調査時期：2005年7月、回答数：94件)

\*\*\*\*\*

◇質問1：自動車のトラブル相談に関して当センターに問い合わせたことがありますか？ (N=94)



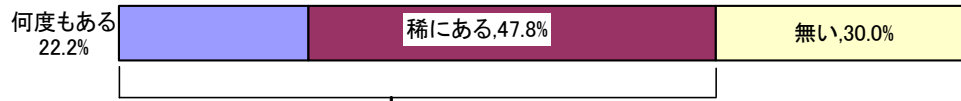
◇質問2：お問い合わせに対する当センターの回答にご満足いただけましたか？  
(質問1に対して「問い合わせたことがある」と回答した方のみ)



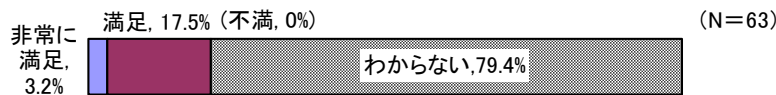
<質問2についてのコメント例>

- ・自動車に関して素人にも分かり易く丁寧に教えて頂けた。こちらから紹介した消費者からの直接の問合せに関し、経過をフォローして伝えてもらった点。 (回答「非常に満足」)
- ・貴センターの働きかけにより、メーカーが対応姿勢を変えた。 (回答「満足」)

◇質問3：消費者に対して当センターを紹介したことがありますか？ (N=90)



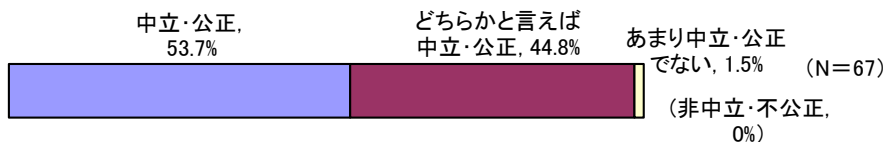
◇質問4：消費者に当センターを紹介した結果、当センターの対応に満足頂けましたか？  
(質問3に対して「紹介したことがある」と回答した方のみ)



<質問4についてのコメント例>

- ・消費者から相談結果を受けていないため分からない。 (回答「満足」)
- ・貴センターを紹介した後に消費者からの不満の電話はない。 (回答「満足」)
- ・適切な対応をして頂けると安心して紹介しているため、確認はしていないが満足してもらっていると思う。 (回答「わからない」)

◇質問5：当センターの中立・公正性についてはどのようにお感じになりますか？



<質問5についてのコメント例>

- ・(活動状況報告書の)相談内容欄と結果を読んで、もう少し消費者サイドの判断が欲しいと思った件があった。 (回答「あまり中立・公正でない」)
- ・車両調査に関してはメーカー調査に委ねている点。消費者としてはメーカー主体では適切・妥当な調査内容であるのか判断しかねる部分があるが、それ以外については中立・公正と思われる。 (回答「どちらかといえば中立・公正」)
- ・利用者のお客様満足度調査を行っている点。 (回答「どちらかといえば中立・公正」)

日本における裁判外紛争解決制度の将来  
—仲裁法及びADR法の制定を踏まえて  
(抜 粋)

明治大学法科大学院院長 青山 善充

…必ずしも裁判に適さない、しかし、両当事者で解決しなくてはいけない紛争というのは、やはりこれから増えてくると思います。裁判所の場合には、その対象は法律上の争訟(裁判所法3条)ということになってはいますが、必ずしも法律上の争訟と言えないような、例えばスポーツに関する紛争というのが出てきたり、いろいろな周辺の紛争、法律周りの紛争というの、やはり受皿としては、ADRだろうというふうに思います。

裁判と比べたADRの特徴は、まず一番目に、法律の専門家というよりも、その事案の専門家が手続に関与する。例えば、建築工事紛争なら、土木の専門家等が関係する。医療過誤訴訟のADRができれば、それは医療の専門家に関与するということになると思うのです。あるいは、証券取引紛争だったら、証券取引に詳しい人が調停員になるというように、そういう専門家が関与します。法律の専門家だけで裁判するのが裁判所ですけれども、そうでなくて紛争の事案についての専門家が、正面に出るとというのがADRだと思います。

二番目の特徴は、手続が柔軟だということです。裁判所の手続は、きちっと決まっている、それがまた公正を担保するゆえんなのですけれども、きちっと決まっているから、それを動かさない。しかし、ADRの方は、両当事者の合意で、手続をどうしましょうか、連日やりましょうか、ああ、それで結構ですねという方式もあるし、いろいろのやり方がある、書面なんか出さなくて、口頭だけでやりましょうというものもあるのです。

三番目は、迅速だということです。

(ちょうせい 第47号(H18.11)より)