

# 国民生活センター等における紛争解決手続の整備・充実に当たっての考え方

## 公的主体によって消費者紛争についての解決が行われる必要性

消費者・事業者間に存する情報の質及び量、交渉力の格差の調整

一つの紛争の背後には潜在的に多数の同種紛争が存在

費用面等で消費者が利用しやすいものとする必要

## 国民生活センター等の紛争解決機能を整備・充実する必要性

- ・ 知名度や消費者紛争の取扱実績は抜群で国民からも一定の信認
- ・ 現状では消費者紛争を横断的に扱う唯一のシステム
- ・ 蓄積されたノウハウの活用、事業者への説得力等からみて最適

国民生活センター等が行う紛争解決手続のルールを整備し、当事者にとって予測可能なものとすることで、紛争発生時の円滑な解決を図るとともに、紛争発生を抑止力を向上。

### 紛争解決手続を行う組織

- 公正・中立な第三者からなる委員会により手続を実施。
- 消費生活専門相談員の活用等により機動的な運営を確保。

### 紛争解決手続の開始

- 消費者一方からの申請でも手続を開始。
- 適格消費者団体も申請可能。

### 紛争解決手続の実効性確保措置

- 手続実施のため必要があるときは、当事者に対し出頭を求め、文書・物件の提出を求めることが可能。
- 同種紛争の解決・未然防止等のため必要なときは、結果の概要を公表。

### 法的効果

- 紛争解決手続の申立てによる時効の中断。
- 紛争解決手続を行う場合の訴訟手続の中止。