

「独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討会」報告書(概要)

第Ⅰ章 検討会開催の趣旨

平成20年の国民生活センター法改正時の附則において、政府は法施行から5年経過後に施行の状況について検討を加え、必要に応じて所要の措置を講ずることとされていることを受け、実施状況を踏まえた課題や今後の対応策について検討したもの

第Ⅱ章 これまでの取組と現状

(国民生活センターADR設置の背景)

- ◆ 消費生活センター等におけるあっせんの不調の増大
- ◆ 消費者被害の特性(消費者と事業者との間の情報力・交渉力の格差、被害額が少額)を踏まえた、簡易・迅速な解決手段の必要性

(国民生活センターADRの特徴)

- ◆ 消費者問題専門の機関、手続の柔軟性、消費者のための後見的役割、手続非公開
- ◆ 「結果の概要」や事業者名の公表、「義務履行の勧告」、消費者が行う訴訟への支援

(これまでの取組の状況)

- ◆ 取扱件数は年間おおむね150～160件台、和解率は約6割
- ◆ 終了事案の約8割で「結果の概要」公表、うち約2割で事業者名も公表
- ◆ 「義務履行の勧告」は、8年間で22件

第Ⅲ章 課題と今後の対応策

(消費者が利用しやすいADRへ向けた改善)

- ◆ 申請手続の簡素化、申請に係る消費者支援の強化
- ◆ 開催場所や開催時間の柔軟化

(ADR結果の相談業務等への活用の促進)

- ◆ 相談員の「期日」(話し合いの場)への同席
 - ✓ 消費生活センター等を経由した事案で、相談員の関与を高めることを検討
- ◆ 結果の消費生活センター等へのフィードバック
- ◆ 解決水準の確保による「解決指針」の提示
 - ✓ 委員間の情報共有の促進
 - ✓ 国民生活センターにおける分析とその一層の活用

(和解内容の履行確保)

- ◆ 必要に応じ、以下の方策を推進
 - ✓ 和解書の執行証書化
 - ✓ 和解から仲裁への移行
 - ✓ 消費者による裁判への積極的な支援

(消費者裁判手続特例法との関係の整理)

- ◆ 施行前事案の手続の整理
- ◆ 双方の制度を理解し選択できるよう十分な情報提供

第Ⅳ章 結語

- ◆ 消費者のために積極的に後見的役割を果たすという制度趣旨に鑑み、より円滑な利用がなされるよう改善が必要
- ◆ 消費者裁判手続特例法施行に伴う課題について、特定適格消費者団体との連携の下、適切に消費者被害を回復