

# 国民生活センター紛争解決委員会の概要について



2020年11月25日

独立行政法人 国民生活センター

# 国民生活センターについて

---

## 国民生活センターの使命

国民生活センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、消費者・生活者、事業者、行政を「たしかかな情報」でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します。

- 1970年の発足以降、中央省庁や、地方公共団体が運営する全国の消費生活センター\*と連携して消費者問題に取り組んでいる。

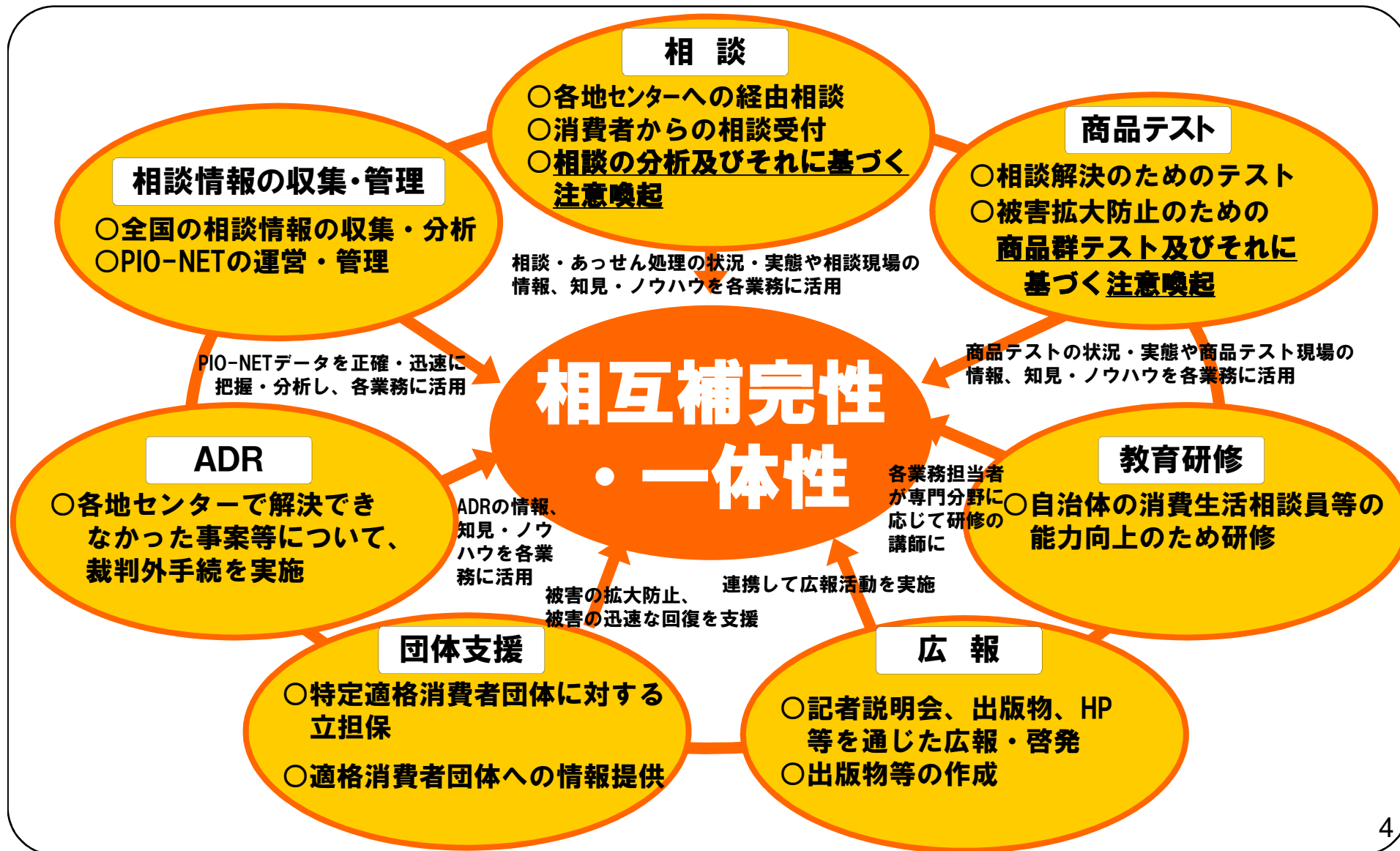
\* 消費生活センターは全国に1,200カ所以上あり、消費者相談の受付などを通してトラブル解決を支援している。

# 国民生活センターの組織概要

<b>(1) 目的</b>	<b>【消費者基本法 第25条】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供</li><li>・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談</li><li>・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</li><li>・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等</li><li>・ 役務についての調査研究等</li><li>・ 消費者に対する啓発及び教育等</li></ul> における中核的な機関として積極的な役割を果たす <b>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</b> <p>国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること</p>
<b>(2) 沿革</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足</li><li>・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更</li></ul>
<b>(3) 所在地</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1</li><li>・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22</li></ul>
<b>(4) 役職員</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 役員：6名(理事長 山田昭典、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性2名)</li><li>・ 職員：140名(令和2年4月1日現在)</li></ul>
<b>(5) 予算</b> (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 平成31年度当初予算：3,045百万円</li><li>・ 令和2年度当初予算：3,120百万円</li></ul>

# 国民生活センターの各業務の相互補完性・一体性

- 相談、商品テスト、相談情報の収集・管理業務を中心に、**双方向に一体となって機能**
- 国民生活センターのブランド力**が各業務の信頼の根拠
- 職員の人事異動を通じて、各業務を経験して得た知見を別の業務で活用



# 国民生活センターの機能

国民生活センターは、各業務の実施を通じて、  
消費者被害の予防と救済のための3つの機能を担っている

国民生活センターは、消費者行政における  
中核的な実施機関として

- ① 消費者行政の司令塔機能の発揮
- ② 地方消費者行政の推進
- ③ 消費者への注意喚起

のいずれにとっても必要不可欠な存在

※「(独)国民生活センターの在り方について」(内閣府特命  
担当大臣記者会見(平成25年12月13日)での配布資料)より

## ①行政機関及び事業者団体等への要望、情報提供等

### → 行政機関や事業者団体等に制度や商品等に関する改善要望

(2019年度：17件。うち12件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

### → 行政機関及び事業者団体等への情報提供

(2019年度：48件。うち18件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

## ②全国の消費生活センター等に対する支援

### → 全国の消費生活相談窓口に対し、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施(地方支援)

- 各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う **経由相談**
- **平日バックアップ相談**、**休日相談**、及び**お昼の消費生活相談**からあっせん方法等を提供
- **PIO-NET**等による相談解決に役立つ情報の提供・共有
- 苦情相談解決のための**商品テスト**
- **相談員・行政職員への研修**、市町村相談担当者への**巡回訪問支援**
- 解決困難事案の**裁判外紛争解決手続(ADR)** 等

### → 適格消費者団体への支援

## ③消費者に対する注意喚起

### → 消費者被害の拡大防止のため、相談、テスト、PIO-NET情報等に基づき、 消費者に対して積極的に注意喚起

- 取引関連：悪質商法等による取引被害の拡大防止のため注意喚起
- 危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす商品事故等の被害拡大防止のため注意喚起
- 商品テスト関連：商品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施し注意喚起

### → 2019年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて**合計71件**を公表

その他報道機関からの取材件数は**約1,000件/年**(参照：<http://www.kokusen.go.jp/news/news.html>)

# 相談情報の収集・分析・提供

○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入カールの制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2020年3月31日現在)：[消費生活センター 約1,250カ所\(専用端末約3,300台\)](#)  
[中央省庁等 15カ所](#)

注意喚起リーフレットの例

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

- ① [全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援](#)
- ② [消費者に対する注意喚起](#)
- ③ [行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行](#) 等



○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 [約90万件](#)

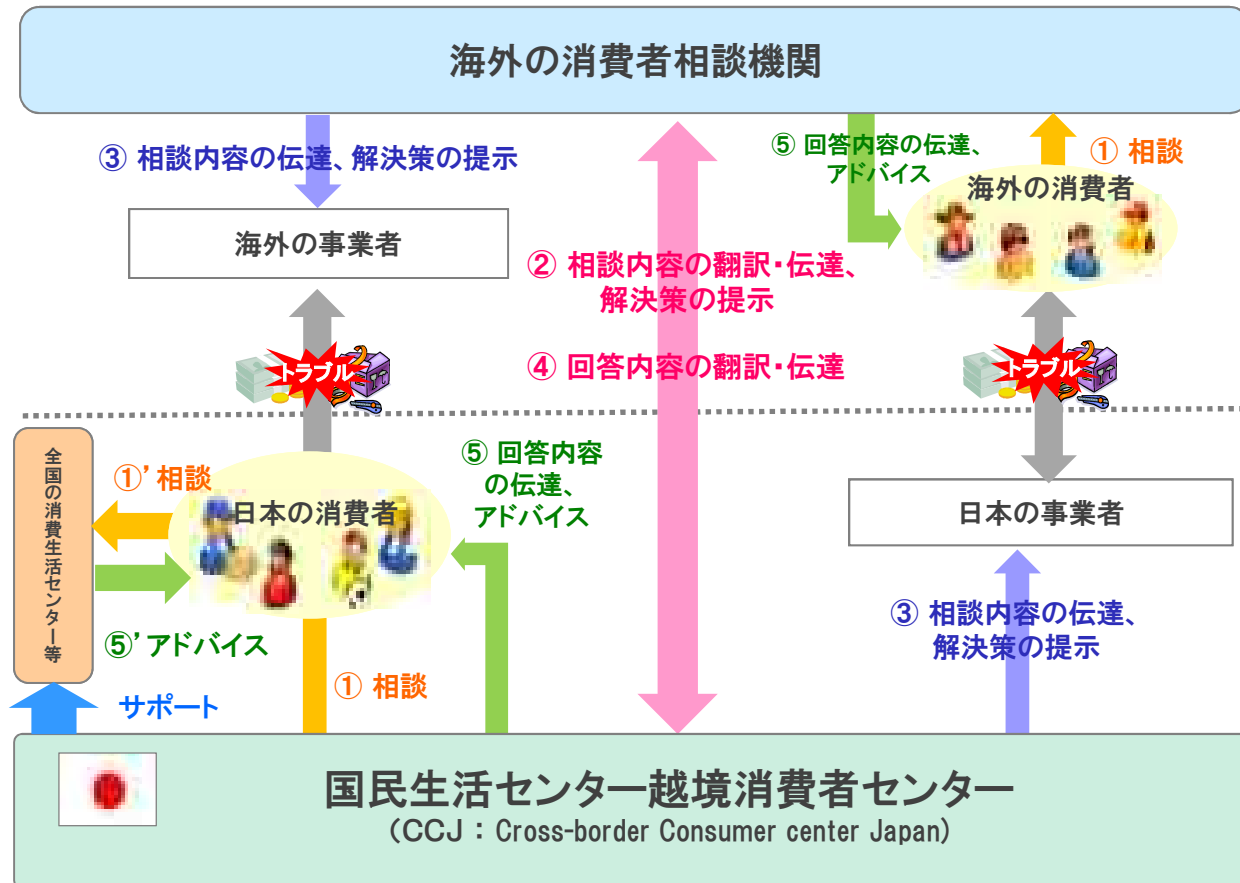
○ PIO-NETの特長

- ・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム(信頼性の高い相談情報データベース)
- ・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

# 国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

- ・「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」は、海外ネットショッピングなど、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口。
- ・CCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者には相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援。

## 【概略図】



## 【提携先消費者相談機関】

国・地域	機関名
アメリカ、カナダ、メキシコ	BBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association) 消費者文教基金会 (Consumers' Foundation, Chinese Taipei)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
南米11カ国・スペイン(注)	ODRLA (ODR Latinoamerica)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
タイ	消費者保護委員会事務局 (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	貿易産業省消費者保護グループ (Department of Trade and Industry)
イギリス	公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute)
マレーシア	マレーシア消費者苦情センター (National Consumer Complaints Centre, Malaysia)
香港	香港消費者委員会 (The Consumer Council of Hong Kong)
ラトビア	CRPC (Consumer Rights Protection Centre)
エストニア	CPTRA (Consumer Protection and Technical Regulatory Authority)

(注)アルゼンチン、チリ、ウルグアイ、パラグアイ、ボリビア、ブラジル、ペルー、コロンビア、ベネズエラ、コスタリカ、メキシコ

## 国民生活センター紛争解決委員会の特色

- 根拠法：独立行政法人国民生活センター法(2008年5月2日改正法公布、2009年4月1日施行)
- 独立した紛争解決委員会を国民生活センターに設置
- 解決が全国的に重要である紛争(=重要消費者紛争)について、「和解の仲介」と「仲裁」を実施

### 消費者問題 専門の ADR機関

- ・消費者紛争について幅広く対応
- ・消費者問題に関する専門的知見を有した委員が手続を担当
- ・消費者相談の延長線上に存在し、苦情処理と一体的な解決が可能

### 消費者の 後見的役割

- ・事業者との格差を補い、実質的に対等の立場で交渉が可能
  - ・申請手数料無料
  - ・事務局による申請書作成支援
  - ・申請者に代わり、事実調査及び関連資料の収集
  - ・手続に応じようとする事業者への説得

### 国センADR 独自の 制度設計

- ・法律に基づく実効性の担保措置の存在
  - ・期日への出席、関係書類の提出要求(法22条)
  - ・結果の概要の公表(法36条)(合理的な理由なく手続きに応じない事業者等に対しては、事業者名を特定して公表)
  - ・義務履行の勧告(法37条)



### 国民生活センター紛争解決委員会

委員

特別委員

現在、委員14名  
特別委員50名

- ・紛争解決の為、独立して職権を行使する。(法11条)
- ・委員は、法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者のうちから、内閣総理大臣の認可を受けて、理事長が任命する。(法13条)
- ・任期は2年(法14条、16条)

委員、特別委員のなかから、  
紛争の内容に応じて  
仲介委員・仲裁委員を委員長が指名

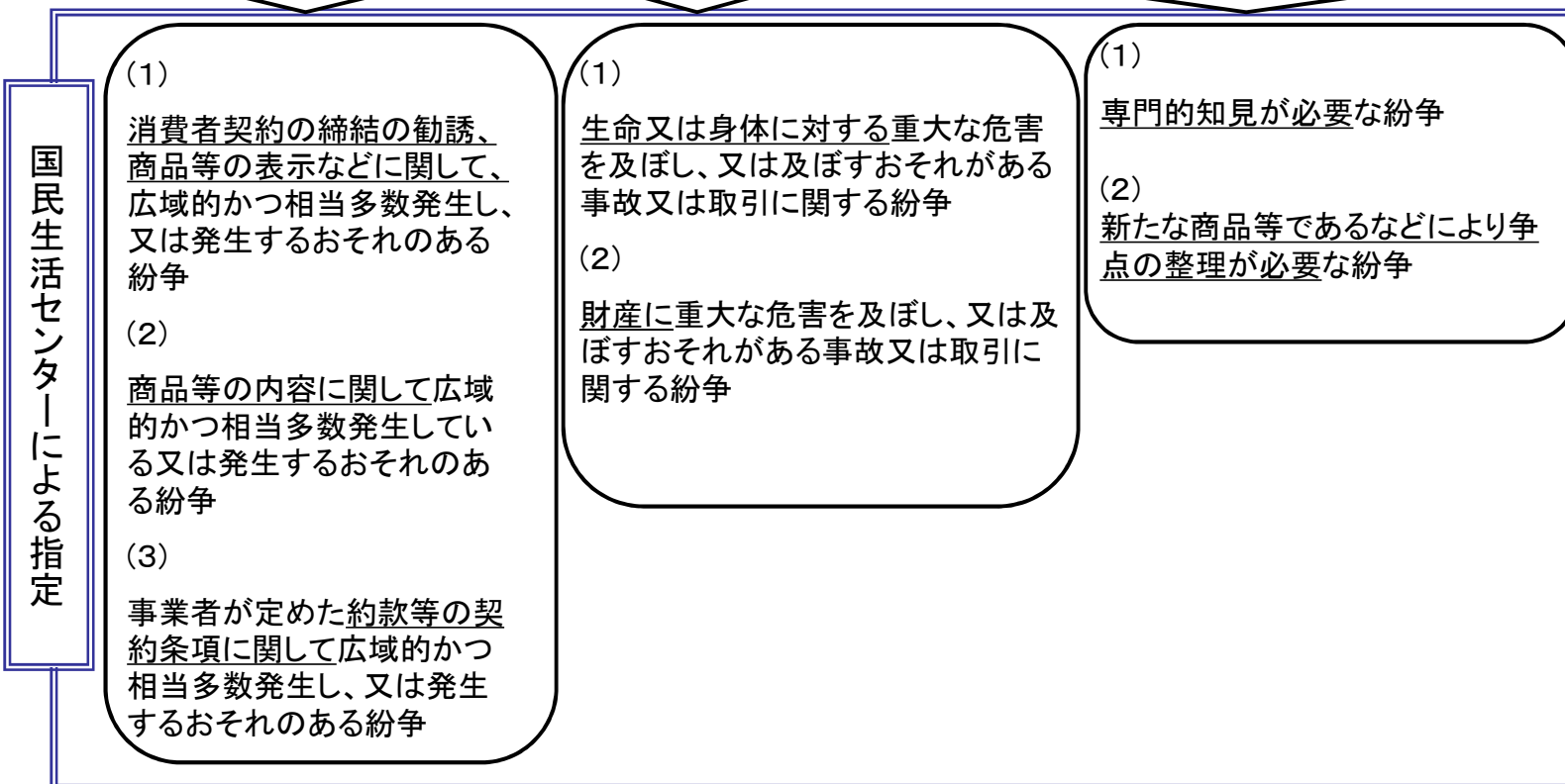
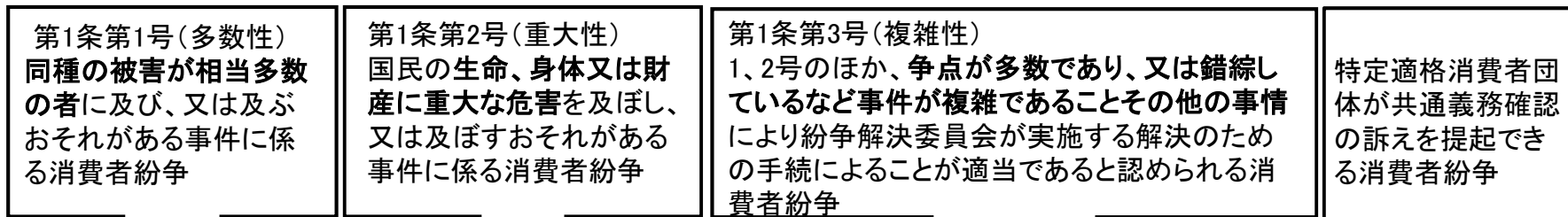
重要消費者紛争の解決

# 「重要消費者紛争」について

センター法

「重要消費者紛争」＝「国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるもの」

内閣府令



## 重要消費者紛争の具体例

### 第1条第1号(多数性)

- 指導付き学習教材に関し契約後の指導が不十分であったこと等による紛争
- 外国語英会話教室の中途解約規定に関する紛争
- 賃貸住宅における退去時の原状回復義務についての規定に関する紛争
- ふとん類の家庭訪問における勧誘に関する紛争
- 住宅リフォーム工事の次々販売の勧誘に関する紛争
- 必ず儲かると勧誘されて契約した商品先物取引に関する紛争

### 第1条第2号(重大性)

- 高齢者又は認知症である者を契約当事者とする次々販売に関する紛争
- 高齢者を当事者とする金融商品の販売に関する紛争
- 催眠商法で高齢者が購入し高級ふとん類の解約に関する紛争
- アレルギー物質を含む可能性のある食品による機能障害に関する紛争
- 家庭用健康器具による皮膚障害に関する紛争

### 第1条第3号(複雑性等)

- インターネットオークションの補償規定に関する紛争
- クレジットカードの決裁代行業者を介したホームページ作成内職に関する紛争
- 海外市場での相場取引を装う金融商品(いわゆるロコ・ロンドン取引等)に関する紛争
- 新しく発売されたゲーム機器などの修理費用に関する紛争

## 結果概要の公表について

○重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、各地の消費生活センターの相談処理に資する解決指針の提供及び消費者等への注意喚起を行う。

○事業者名を特定して公表することができる場合

- ・「手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合」
- ・「当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合」

●重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、その結果の概要を公表し解決指針を示す。

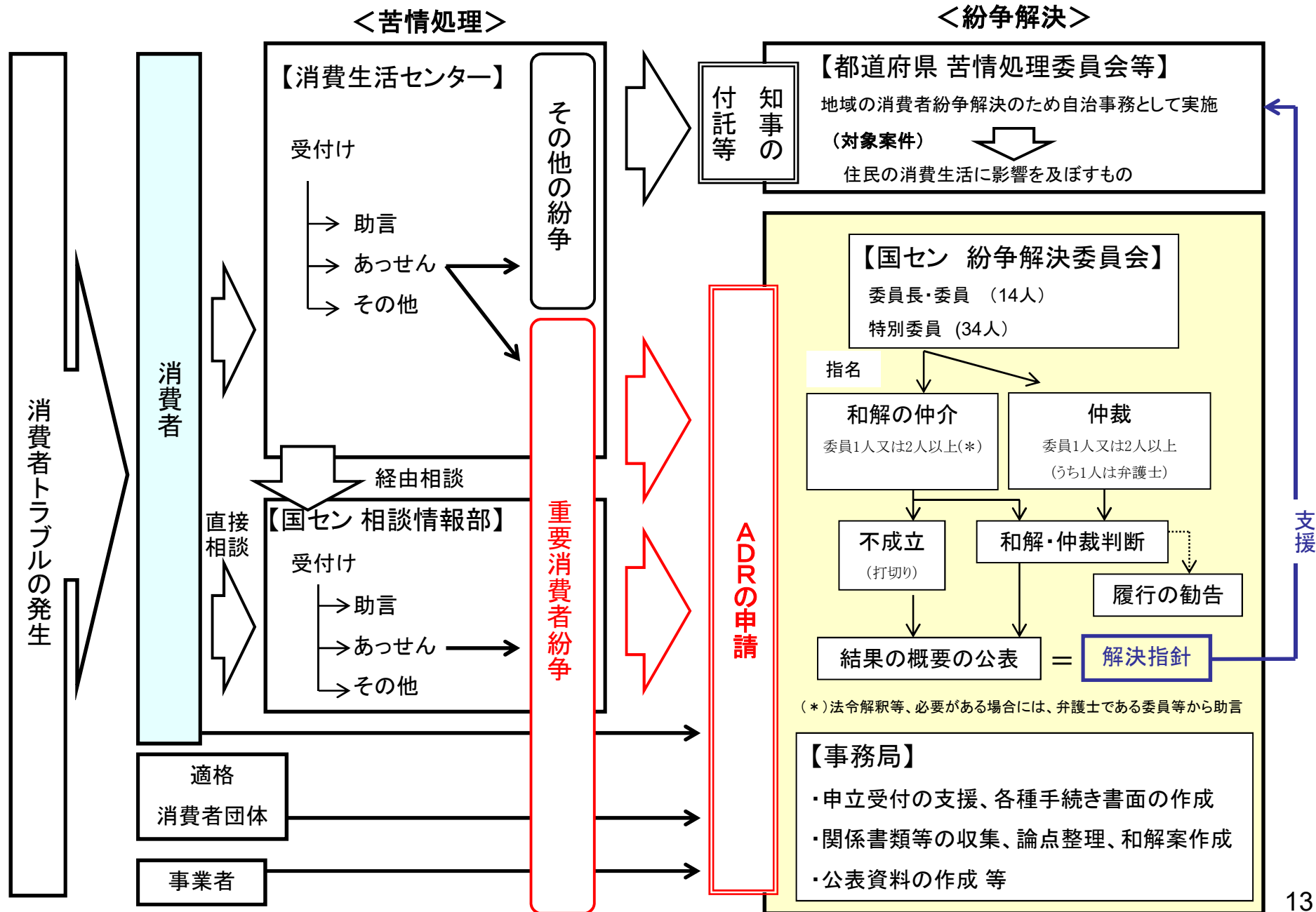
●手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合などには、事業者名を特定して公表することができる。

### 結果概要の公表



各消費生活センターの相談処理に資する解決指針の提供及び消費者等への注意喚起

# 苦情処理と紛争解決について



## 紛争解決手続の実績

一定規模の紛争処理を実施しつつ、高い和解率を維持  
積極的に結果概要の公表を実施

	事前 問合せ	和解の仲介・仲裁										義務 履行 の 勧告
		申請	手続 終了	和解 成立	和解 不成立	当事 者 より取 下		却下	結果 概要 の 公表	事業 者名 含む 公表		
						手続 非応 諾	応諾 後 不調					
2009年度	639	106	57	26	20	6	14	10	1	31	11	0
2010年度	817	137	103	53	37	13	24	11	2	76	17	8
2011年度	955	150	179	122	45	18	27	11	1	147	17	0
2012年度	1,078	151	159	84	46	15	31	22	7	120	17	4
2013年度	1,139	151	159	82	58	19	39	7	12	139	32	3
2014年度	1,063	167	155	83	55	20	35	12	5	132	26	4
2015年度	1,030	155	158	94	48	12	36	10	6	123	19	1
2016年度	969	167	181	103	67	15	52	8	3	148	23	2
2017年度	1,158	172	164	114	40	10	30	10	0	161	13	1
2018年度	1,074	177	178	112	53	14	39	12	1	139	9	0
2019年度	1,151	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
合計	11,073	1,737	1,685	993	534	157	377	118	40	1,394	203	24

○ 相手方の9割近くが手続に応じ、実質的に手続を行った事案の約6割程度で和解が成立。

○ 手続が終了した事案は、紛争解決委員会の審議により、結果の概要をHPで公表、消費者行政フォーラムに掲載するほか、申請を支援した消費生活センターにフィードバック。

## 申請事案の分野別状況等

### (1)商品・役務別

商品・役務	件数
1.金融・保険サービス	319
2.運輸・通信サービス	217
3.教養・娯楽サービス	191
4.他の役務	165
5.保健・福祉サービス	117
6.教養娯楽品	110
7.保健衛生品	85
8.土地・建物・設備	80
9.工事・建築・加工	74
10.内職・副業・ねずみ講	64
11.車両・乗り物	55
12.住居品	52
13.被服品	44
14.商品一般	39
15.教育サービス	31
16.レンタル・リース・賃借	24
17.食料品	23
18.クリーニング	15
19.役務一般	8
20.他の商品	7
21.管理・保	6
22.修理・補修	6
23.他の相談	2
24.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合 計	1737

### (2) 申請内容別

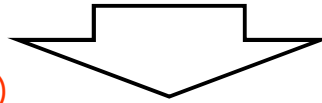
内 容	件 数
1.契約・解約	1,412
2.販売方法	715
3.品質・機能・役務品質	265
4.接客対応	124
5.表示・広告	113
6.安全・衛生	72
7.法規・基準	68
8.価格・料金	59
9.施設・設備	10
10.包装・容器	1
合計	1,737

※マルチカウント

## 履行の確保に関する取組み

### 法律に基づく制度

消費者紛争における消費者の権利は比較的少額であることが多く、費用対効果の面から訴訟手続になじまない



#### ○義務履行の勧告制度(法37条)

- ・合意をした和解内容が実施されない場合、権利者からの申し出を受け、紛争解決委員会が義務者に対して、勧告を実施することができる。
- ・義務履行の勧告を行っても、合理的な理由なく義務者が合意内容を履行しない場合には、結果概要の公表制度に基づいて事業者名等を含めて公表を行うことができる。

### 運用における工夫

- 強制執行に服する旨の文言が記載された公正証書を作成する
  - 費用・別途手続が必要
- 和解に基づく仲裁判断を利用する
  - 当事者の合意が必要