

2003 年 9 月 1 日

社団法人全国消費生活相談員協会
理事長 藤井 教子
〒108-8566 東京都港区高輪 3-13-22
国民生活センタービル内
TEL.03-3448-9736 FAX03-3448-9830
E-mail : JDX00404@nifty.ne.jp

「総合的な ADR の制度基盤の整備」に関する意見

当協会は ADR の拡充・活性化関係省庁等連絡会議幹事会（2002.9.6）のヒアリングの席上で当会の相談事業等について陳述し、「司法制度改革審議会意見で、「国民がより利用しやすい司法の実現のために、裁判機能の拡充に加え、ADR が国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢となるよう、その拡充、活性化を図っていくべきである」と述べられていることをあげ、今後、ADR 検討会において ADR の共通的な制度基盤整備について慎重な検討を望む」旨申し上げた。今回、司法制度改革推本部進事務局が、ADR 検討会の検討状況等も踏まえ、ADR に関する基本的法制整備に必要となる検討事項全般について今後検討を深めるべき論点を示された上で、パブリックコメントを求められているのは、ADR の健全な発展をねがうものとして、ADR を主宰する側、利用する側のいずれにとっても意義深い機会が与えられたと考えている。

そこで、当会としては、今回の論点の主要な事項に関して、つぎの立場から、下記の意見を述べさせていただくこととしたい。その一つは、当協会が「週末電話相談」、「消費者月間・電話相談 110 番」など相談の自主事業を実施している「民間型 相談」の立場から、もう一つは、会員の大半が地方自治体等の消費生活センター等で雇用され、相談業務を担当しているため「行政型 ADR の担い手」の立場からの意見である。

記

1. 論点 1 . ADR の外延について

提供主体、手続きの種類など ADR の参考資料を参照し、多様な ADR があることは認識できます。従って、これらに対して、基本的法制の基本事項を適用対象とする範囲を画することに異論はない。

（注）の中に、「ADR の範囲内の手続きにおける第三者を、便宜「主宰者」と総称する」とある。この文言の注に、手続きをリードする者としてのイメージが強く、当事者が主体的に紛争解決を試みる手続きの場合にはなじまないという印象があるため、

両当事者間に介在する中立的立場にある者として、英語の「ニュートラル」に対応するような文言とすべきという意見もある」とあるが、当方もこの意見と同様な印象をもつので、「主宰者」の文言はできれば、他のより適切な文言に替えることをご検討いただきたい。

2. 論点2. ADRに関する基本的な法制における相談手続の位置付けについて

地方自治体等の消費生活相談の相談内容からみると、消費者苦情が発生している相談を「苦情相談」と苦情が発生していない買物相談、生活知識等の「問合せ」と「要望」に分類されている。ちなみに苦情相談は2002年度に各消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録されているが、総件数が83万件を超えて過去最高となった。また、苦情相談の相談処理の結果は、あっせん解決、あっせん不調、助言、多機関紹介、処理不能、処理不要のいずれかに分類されている。また、「処理結果」で、あっせんに該当するのは、全体の約8%である。

このような消費生活センターの相談処理に係る統計データからは、現在、論点1の要素の に示す または を満たさない手続き（相談手続）に該当する相談のケースが主になり、「あっせん」のケースは1割に満たないものと推定する。

本報告で、相談手続に当たるものがADRを幅広く支える重要な役割を果たしていると考えられているが、これを実証する次の調査結果がある。

東京都消費生活総合センターの（2001.1～2）利用者アンケートで、利用者の77.3%が「センターの処理が役だった」と回答している。また、内閣府の平成14年度国民生活モニター調査「消費者問題におけるADRに関する意識調査（2002.5）」少額訴訟、弁護士会、仲裁センター、PLセンター、業界団体、消費者団体のうち、知名度は消費生活センターがトップで59%で、消費生活センターに専門的な助言が受けられる42%、中立的であるが37%本人の負担が軽い18%となっている。ADRの関与を实际求めた場合の満足度は53%であった。

ところで、論点2の「相談手続は紛争処理手続きといい難いが、必要に応じて、基本的法制を適用することについてどう考えるか」に関して、少数であるが、あっせんに踏み込むこともあるものの、センター業務の主流を占める「相談手続」に対し、今回のADRの法制のどの内容を適用するかは、更に慎重なご検討をお願いしたい。

論点5. ADRの基本理念について

論点4を前提にADRの健全な発展を図る上で、相談手続の健全な発展を図ることが重要な意義を有するという事に賛同する。

論点6. 国の責務等

国の責務として考えられる施策 ~ の例に異論はない。特に については消費者被害の現状からも更に強化・充実することが望まれる。

論点7. 地方公共団体の責務

地方公共団体は、消費生活センター等ADRの提供主体として、住民利用の利便に配慮

して整備・強化・充実することが望まれる。

論点 8 . ADR に係るサービスの提供者等の役割

基本理念に則り、ADR の健全な発展に寄与するため、その担い手の役割を明確にすることは望ましい。

論点 11 . ADR 機関に関する一般情報の提供義務

ADR を利用しようとする者が適切・円滑に ADR を選択できるように、一定の情報を提供するよう努力義務を課すことについて、賛同する。この情報提供が、一方、ADR の提供体制・サービス内容の公正性・信頼性の向上に繋がるものとする。

「考えられる情報の例」がされているが「過去の利用状況」では、「具体的事例」の情報提供などを想定されているだろうか。利用者の立場からすれば、重要な選択肢として必要な事項と考える。個人情報保護法や守秘義務を楯に、極度の制約を設けることのないよう配慮されたい。

の相談機関について、 に準じた努力義務を負うものとするに異論はない。

論点 12 . 質の高い ADR の担い手の確保に関する義務

専門的能力の習得について、紛争解決に係るもので注記 19 の例示がある。これ以外に、その専門分野について、公的資格を有することが必要ではないだろうか。

の相談機関、相談員についても、 に準じた努力義務を課すに異論はない。

論点 13 . サービス提供者に関する重要事項の説明義務

ADR に係るサービス提供者は、一定の ADR に係るサービスの利用条件に関する重要事項を利用希望者からの申込があったとき、説明しなければならないとの説明義務を課している。このこと及び「考えられる説明事項の内容」について賛同する。

さらに望ましいのは、重要事項を記載した書面交付を義務付けることである。

次に、相談手続に係るサービス提供者に対して、上記 ADR サービス提供者に準じた説明義務を課すことについては、望ましいことであるが、消費生活センターの相談現場の実情は、来所者に面接する場合より、圧倒的に多いのは、電話相談である。「電話相談」は、短時間の応答で当日中に終了するものが大半を占めている。こういった実態を考慮すると、説明義務まで課すと、円滑に業務が進められるか懸念される。努力義務に留めるよう提案したい。

論点 15 . 秘密の保持義務

消費生活相談に関しては、従来、守秘義務を課されていて、これについては賛同する。

論点 19 . 20 . 21 . ADR を利用した紛争解決における時効の中断

時効の中断に関する特例を設け、仲裁以外の ADR を対象に付与し、また、ADR 和解文書が一定要件を満たす場合の執行力付与が考えられている。

ADR 機関の利用促進、信頼性の向上をはかるには、時効中断効と執行力の付与は有意義だと考える。しかし、これらについては消費者問題に関連する紛争が多発してい

る現状を鑑みると、定型化された契約書に ADR 条項等を挿入していることもあり、公正でない問題の多い業者が自ら ADR の主宰者や関係 ADR 機関を設け利用する惧れも考えられる。本報告書に「不適切に利用された場合には極めて危険性が高いこと等から強い消極的意見もある」とあるとおり、現時点では和解に対する執行力の付与について特に要件を更に厳格にご検討いただきたい。

論点 29 . ADR 主宰業務に関する弁護士法第 72 条の特例

論点 30 の では、「紛争分野又は紛争解決に関する専門的知見を有するものと認められる者は、一定の適格性を有する ADR について、主宰業務を行うことができるものとする」等弁護士法第 72 条を外す要件が示されているが、更なる検討を要望したい。

以上

2002年度 週末相談集計表

相談方法

来所	5	0.3%
電話	1965	99.7%
文書	1	0.1%
不明	0	0.0%
合計	1971	100.0%

相談種別

苦情	1793	91.0%
問い合わせ	175	8.9%
要望	0	0.0%
不明	3	0.2%
合計	1971	100.0%

相談者

性別		
男性	1000	50.7%
女性	946	48.0%
団体	21	1.1%
不明	4	0.2%
合計	1971	100.0%

契約者

性別		
男性	1104	56.0%
女性	834	42.3%
団体	19	1.0%
不明	14	0.7%
合計	1971	100.0%

契約金額

0円	5	0.3%
5000円未満	51	2.6%
1万円未満	41	2.1%
5万円未満	247	12.5%
10万円未満	100	5.1%
20万円未満	98	5.0%
30万円未満	98	5.0%
40万円未満	130	6.6%
50万円未満	81	4.1%
100万円未満	212	10.8%
500万円未満	160	8.1%
1000万円未満	23	1.2%
1000万円以上	26	1.3%
不明・未記入	699	35.5%
合計	1971	100.0%

相談者年齢

10代	51	2.6%
20代	650	33.0%
30代	575	29.2%
40代	330	16.7%
50代	201	10.2%
60代	69	3.5%
70代	31	1.6%
80代	3	0.2%
90代	0	0.0%
未記入	61	3.1%
合計	1971	100.0%

契約者年齢

10代	147	7.5%
20代	703	35.7%
30代	527	26.7%
40代	231	11.7%
50代	156	7.9%
60代	79	4.0%
70代	70	3.6%
80代	26	1.3%
90代	2	0.1%
未記入	30	1.5%
合計	1971	100.0%

内容分類

安全・衛生	29	2.4%
品質・機能役	148	12.4%
法規・基準	64	5.3%
価格・料金	393	32.8%
計量・量目	1	0.1%
表示・広告	65	5.4%
販売方法	914	76.4%
契約・解約	1492	124.6%
接客対応	149	12.4%
包装・容器	1	0.1%
施設・設備	3	0.3%
買物相談	7	0.6%
生活知識	10	0.8%
その他	21	1.8%

相談者年齢

10代	51	2.6%
20代	650	33.0%
30代	575	29.2%
40代	330	16.7%
50代	201	10.2%
60代	69	3.5%
70代	31	1.6%
80代	3	0.2%
90代	0	0.0%
未記入	61	3.1%
合計	1971	100.0%

既払い金額

0円	482	24.5%
5000円未満	42	2.1%
1万円未満	26	1.3%
5万円未満	109	5.5%
10万円未満	33	1.7%
20万円未満	45	2.3%
30万円未満	30	1.5%
40万円未満	20	1.0%
50万円未満	11	0.6%
100万円未満	33	1.7%
500万円未満	27	1.4%
1000万円以上	11	0.6%
不明・未記入	1092	55.4%
合計	1971	100.0%

販売形態

0店舗購入	478	24.3%
1訪問販売	448	22.7%
2通信販売	474	24.0%
3マルチ	54	2.7%
4電話勧誘	224	11.4%
5ネカゲイブ	7	0.4%
8その他無店	22	1.1%
9不明・無関係	257	13.0%
未記入	7	0.4%
合計	1971	100.0%

代金支払い方法

無(現金払いなど)	873	44.3%
販売信用	476	24.2%
借入契約	192	9.7%
無関係・不明	408	20.7%
未記入	22	1.1%
合計	1971	100.0%

職業

1給与・自由	1215	61.6%
2自営・自由	71	3.6%
3家事	384	19.5%
4学生	120	6.1%
5無職	108	5.5%
6相窓口	2	0.1%
7行政	3	0.2%
8消団	0	0.0%
9企・団	16	0.8%
0不明	38	1.9%
未記入	14	0.7%
合計	1971	100.0%

職業

1給与・自由	1164	59.1%
2自営・自由	68	3.5%
3家事	261	13.2%
4学生	159	8.1%
5無職	190	9.6%
6相窓口	0	0.0%
7行政	0	0.0%
8消団	0	0.0%
9企・団	17	0.9%
0不明	54	2.7%
未記入	58	2.9%
合計	1971	100.0%