

**消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントの有する専門性を  
活用したADRへの関与の現状と今後の可能性について**

**社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(通称 NACS)**

<p><b>消費生活アドバイザー、 消費生活コンサルタント の有する専門性</b></p>	<p>消費生活アドバイザーは、企業や行政機関、各種団体等の消費者関連部門において消費者相談に応じるほか、消費者の意見や消費者動向を的確に把握して、商品、サービス等の開発、改善に反映させるなどを役割としている。</p> <p>消費生活コンサルタントは、主として行政機関や各種団体の消費者関連部門の相談業務に従事するほか、地域の消費者問題に取り組むリーダーとして他団体と連帯し、消費者意見を反映させるなどを役割としている。</p> <p>消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントは、それぞれが持つ知識、能力に加え、個々人の経歴、仕事上の専門性、更に新しく発生する消費者問題等についての調査・研究、研修を重ね、幅広くさまざまな分野での消費者問題を専門としている。</p> <p>消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントは、その役割である専門性と共に、消費者問題の専門家として論文の発表や提言なども行ない、また国や地方自治体における審議会、委員会、研究会などへの参画、大学教員など多様な分野で活動をしている。</p>
<p><b>専門性を活用したADR への関与の状況</b></p>	<p>ADRの&lt;設営機関の着目した分類&gt;による関与の状況</p> <p>司法型ADRへの関与 民事調停員 家事調停員</p> <p>行政型ADRへの関与 国の消費者相談部門における消費生活相談員 省庁、地方局の消費生活相談員 地方自治体の消費者相談部門における苦情・紛争処理委員会および消費生活相談員 都道府県、市区町村の消費生活センターの消費生活相談員 苦情・紛争処理委員会、被害救済委員会等の委員</p> <p>民間型ADRへの関与 各種団体の消費者相談部門</p>

## NACSにおけるADR

各種PLセンター  
業界団体の相談センター  
企業のお客さま相談室 流通関係、メーカー等  
弁護士事務所等

「消費者相談室NACSウイークエンド・テレホン」  
1991年開設。行政機関の土、日曜日の閉庁にともない、民間相談窓口として土曜日、日曜日に消費者相談を受け、斡旋解決をはかっている。年間1000件を超える相談が寄せられ、最近ではメールによる相談も増えている。  
消費者契約にかかわる紛争解決のための要素として以下のことが考えられ、当相談室も裁判外紛争解決機関に求められる要素を有している。

- ・ 個人のプライバシーや企業秘密を保持した非公開での解決ができる。
- ・ 利用者の自主性を尊重した解決ができる。
- ・ 多様な分野の専門家集団として、知見を生かした解決ができる。
- ・ 社会常識を念頭に柔軟な解決ができる。
- ・ 現に各地の消費生活センターの相談員は双方の主張を聞いて、着地点に導いていること（斡旋解決処理）から、かなりの仕事が可能である。
- ・ もちろん他の裁判外紛争処理機関に人材派遣は可能である。

インターネット上の消費者相談の受付

(1)「活力ある高齢者のための電子商取引」の実証実験

1999年(6月～11月)には、(財)ニューメディア開発協会からの委託を受け「活力ある高齢者のための電子商取引」の実証実験として、ホームページ上での消費者相談を行なった。ITを利用した消費者相談の先駆けであり、ネット上の相談の利便性と問題点が検証された。

現在はホームページの掲示板にいろいろな相談が寄せられ、問題解決に向けてのアドバイスやポータルサイト的な役割も果たしている。

<http://www.nacs.or.jp>

(2)「消費者企業相互情報流通ネットワークシステム」の実地検証

2000年(2月～7月)には、政府からの委託を受け((財)日本情報処理開発協会経由)「消費者企業相互情報流通ネットワークシステム」として「情報流通市場ホームページ」を立ち上げた。5システムの実地検証の中で、消費者保護システムとして、トラブル解決のために自分でトライするシステムと消費者相談を実施した。

<p><b>今後の更なる活用の可能性</b></p> <p>・ <b>どのようなADRを活用の場と考えるか</b></p> <p>・ <b>どのような活用の形態があり得るか ～相談、主宰、代理</b></p> <p>・ <b>更なる活用を実現する上での課題・問題点</b></p>	<p>自己責任の時代にあつて、これらの実地検証は各方面から高く評価された。</p> <p>IT社会がますます進展する中で、当協会としてもホームページ上での消費者相談の継続をはかったが、政府予算が得られず、一民間団体であるNACSとしては、ITによるADRを継続できなかったのは残念であった。</p> <p>ADRや仲裁法制に関わる論議が盛んであり、今後どのように充実・活性化がはかれるのか検討を待つところであるが、多様な分野におけるADRが設立されると考えられる。それらのADRでの消費者関連の専門家としての活用、当協会相談室の強化・発展による仲裁機能を持つADRとして活用など、広く可能性を考えている。</p> <p>当協会は全国約4000名の会員を有しており、それぞれが得意な分野を持っていることから、多様な分野でのADRを活用の場と考える。</p> <p>消費者関連、IT関連、金融関連はもちろんのこと、建築関連、高齢者関連、福祉関連、医療関連などもその分野ととらえている。</p> <p>相談： 相談業務については消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントが専門とするところであり、電話、面談による相談、出張相談、さらにITによるホームページ上での相談、メールによる相談、ポータルサイトの機能を持つ相談等が考えられる。</p> <p>主宰： 民間型ADRとして消費者関連専門家集団のADRがあり得る。</p> <p>当協会NACS消費者相談室は11年の歴史をもち相談、仲介・斡旋解決のノウハウを蓄積している。</p> <p>この組織を更に強化・発展させ、仲裁機能を持つADRとして全国ネットでの展開をはかる。ADRには、顧問弁護士をおき、司法書士、弁理士、税理士、土地家屋調査士等とネットワークを組み活動する。</p> <p>このことは相談・紛争解決のワンストップサービスとなり、相談者の利便性もはかれる。</p> <p>また中立的な第三者機関として、調停人ともなり得る。</p> <p>代理： 各ADRによって代理人になり得る範囲を定めている。その条件をクリアすれば、代理人になり得ると考える。</p> <p>・ ADRの論議は未だ始まったばかりであり、相談、斡旋、調停、仲裁など、どのような機能を持つ機関をADRと称する</p>
--	---

	<p>のか明確になっていない。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・民間型ADRを運営するためには資金が必要であり、それらをどう手当てしていくのか、当協会NACSにおいても大きな課題である。</li></ul>
--	--