

消費生活論

第10講 「消費者紛争の解決・被害救済」

三輪 聖子（岐阜女子大学）

【目的】

消費者被害にあった時の解決方法について知り、対応できるようにする。

【学修到達目標】

- ・ 民事紛争の解決方法を説明できる。
- ・ 消費生活センターについて説明できる。
- ・ ADR、少額訴訟制度、法テラス等について説明できる。

3-3 消費者紛争の解決・被害救済

1. 民事紛争の解決方法と消費生活センター

こんな時どうしますか？

ケースA

購入した音楽CDを自宅に持ち帰ったらキズがついていた。

ケースB

訪問してきた勧誘員の巧みなセールス・トークに乗せられて語学教材を買ってしまった。後から頭を冷やして考えたら無用の買い物だった。



相手方事業者が求めに応じなかったら？
消費者(民)と事業者(民)のトラブル ⇒ 民事紛争

解決方法

- ①当事者の話し合いにより合意をする ⇒ 示談・和解
- ②第三者が間に入り、その取り計らいで合意する ⇒ あっせん・調停
- ③紛争解決の判断を第三者に委ねることで合意する ⇒ 仲裁
- ④裁判所に訴えを起し訴訟で解決 ⇒ 民事訴訟

解決には当事者の行動が必要

何もしなければそのままになる

消費者と事業者間には交渉力の格差がある ⇒ 専門的知識や技術を持った第三者が必要 → 消費生活センター

2. 消費生活相談体制の充実・強化

消費生活センター(地方公共団体が設置)

消費者被害の救済やくらしに役立つ情報提供、消費者教育・啓発などの行政サービスを実施してきた。



相談内容の複雑化・多様化、関連法律の増加など ⇒ 相談体制の質の向上が求められている

消費生活相談業務

①助言 ②あっせん ③情報提供(他機関紹介など)

コラム 消費生活センターと相談窓口

消費生活センターの要件 (消費者安全法に位置づけられている)

- ①消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者(消費生活相談員)を配置していること、
- ②PIO-NETなどの電子情報処理組織その他の設備を備えていること
- ③一週間に4日以上相談の窓口を開所していること

但し、名称は「消費者センター」や「消費生活相談室」などでもよい
以上の要件を満たさないものは「相談窓口」という

改正消費者安全法 2014年

- ・消費生活相談体制の充実・強化
 - ①消費者行政職員及び消費生活相談員に対する研修の実施等
 - ②消費生活相談員の職を法律に位置付け
 - ③消費生活相談員資格試験を法定化し、消費生活相談員を資格試験の合格者及びこれと同等以上の知識・技術を有する者から任用
- ・地域の見守りネットワークの構築
 - ①地方公共団体による「消費者安全確保地域協議会」の設置
 - ②地域で活動する「消費生活協力員」「消費生活協力団体」を育成・確保

P166 資料2 消費生活相談員

「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関は「国民生活センター」と「日本産業協会」の2試験機関
2016年から実施

国民生活センター⇒「消費生活相談員」と「消費生活専門相談員」の2つの資格を取ることができる

日本産業協会 ⇒「消費生活相談員」と「消費生活アドバイザー」の2つの資格を取ることができる

日本消費者協会

現行 「消費生活専門相談員」「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」の3資格を保有している人は、地方自治体の消費生活相談等の事務またはそれに準ずる事務に1年以上従事した経験を有する者は、「消費生活相談員資格試験」の合格者と見なす。

「消費者ホットライン」 消費者庁 2010年から運用
2015年から電話番号「188」(いやや!)の運用開始

↓
最寄りの消費生活センターにつながる

3. 財産被害の集団的回復制度、トラブル解決・被害救済に関する動向 (1)財産被害の集団的回復制度～消費者裁判手続特例法～

二段階型の訴訟制度：一段階目：事業者の**共通義務**の確認 (注)
二段階目：対象消費者の債権を個別に確定

(注) 事業者が、相当多数の消費者に対して、これらの消費者に共通する事実上及び法律上の原因に基づき、金銭を支払う義務を負うべきことの確認



仮差押え：特定適格消費者団体は、強制執行ができなくなるおそれがある場合などに、対象債権の総額の範囲で、仮差押命令の申立てができる。

(注1) 適格消費者団体(消費者契約法に基づき差止請求権を行使。現在全国11団体)のうち新たな認定要件を満たすものを内閣府大臣が認定

(注2) 事業者が共通義務があることを認める旨の訴訟上の和解であれば、二段階目の手続の開始原因となる。

(注3) 一段階目の手続の判決の効力は、原告及び被告に及ぶほか、当該一段目の手続の当事者以外の特定適格消費者団体及び二段階目の手続において債権を届け出た消費者にも及ぶ。

(2)トラブル解決・被害救済に関する動向、ADR等 ～ADR、少額訴訟制度、法テラス等～

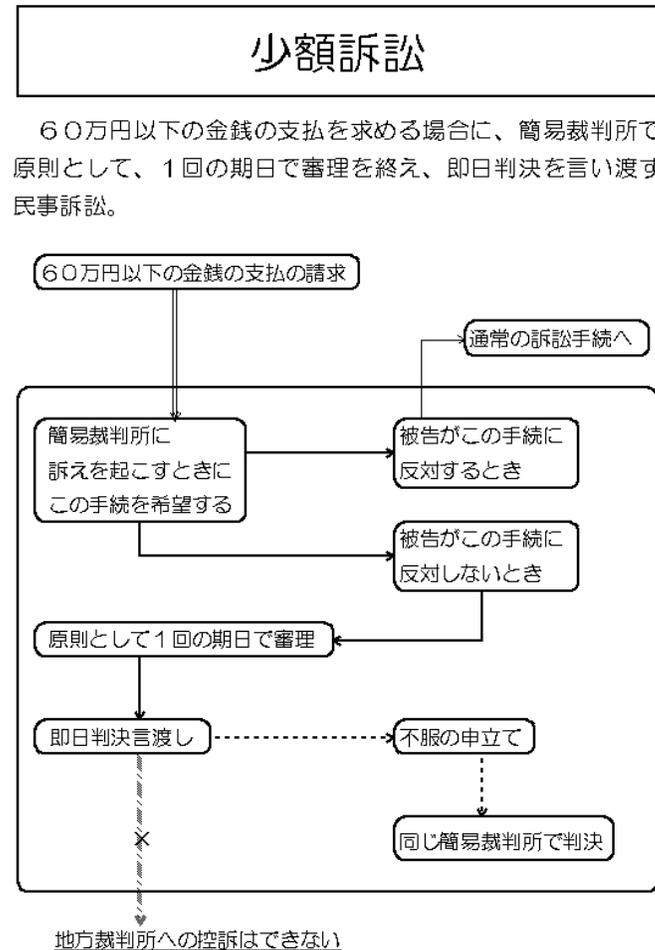
国民生活センター

2009年4月 「国民生活センター裁判外紛争解決手続(ADR)」開始

2015年4月 「越境消費者センター」運用開始

少額訴訟制度

60万円以下の金銭の支払を求める場合に限り利用できる、簡易裁判所における特別の訴訟手続



法テラス(日本司法支援センター)2006年

国によって設立された法的トラブル解決のための「総合案内所」
さまざまな法的トラブルを抱えてしまったとき、「だれに相談すればいいの?」、「どんな解決方法があるの?」こうした問題解決への「道案内」をするのが「法テラス」の役目

コラム ADR（裁判外紛争解決手続）とは

司法型 裁判所内で行われるもの 例：民事調停、家事調停

行政型 独立の行政委員会や行政機関などが行うもの

例：全国の消費生活センターや国民生活センターの相談、あっせん

民間型 弁護士会、消費者団体、業界団体などが運営するもの

例：弁護士会仲裁センター、各種PLセンター 民間の事業者が行うADRについては、
「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR法）が定められている

裁判とADRの違い

- ①裁判を起こすのに相手の同意は必要ないが、あっせん・調停・仲裁手続では相手の同意が必要
- ②裁判は、原則的に公開で行われるが、ADRは非公開
- ③ 裁判では、第三者である裁判官が解決案となる判決を下し 判決には強制力があり、当事者がこれを拒否することはできないが、控訴・上告することができる。ADRのうち、調停・仲裁手続では解決案が提示されるが、調停手続で提示された解決案には強制力がない。仲裁手続で提示された解決案には強制力があり、これを拒否したり、不服を申し立てることはできない。

課題

消費者被害にあってしまったらどうしたらよいか、その解決方法を様々な場合に分けてまとめなさい。