

## 特別委員

(敬称略、五十音順)

赤松	純子	弁護士
阿部	一恵	消費生活相談員
荒井	哲朗	弁護士
上田	孝治	弁護士
加藤	貴子	消費生活相談員
門倉	弘子	消費生活相談員
河合	敏男	弁護士
清澤	伸幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
栗原	浩	弁護士
坂	勇一郎	弁護士
桜井	健夫	弁護士
佐々木	真知子	消費生活相談員
塩田	純一	一級建築士
菅	美千世	消費生活問題研究家
杉浦	英樹	弁護士
田浦	道子	消費生活相談員
武井	共夫	弁護士、民事調停委員
田中	雅代	消費生活相談員
谷口	哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 エグゼクティブ シニア リサーチャー
永沢	裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野	和子	弁護士
野田	幸裕	弁護士
原	まさ代	消費生活相談員

坂東	俊矢	京都産業大学法科大学院 教授、弁護士
平澤	慎一	弁護士
本間	紀子	弁護士
前野	春枝	消費生活相談員
町村	泰貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
圓山	茂夫	明治学院大学法学部 准教授
宮城	朗	弁護士
森	哲也	弁護士
矢吹	香月	消費生活相談員
山本	雄大	弁護士
横山	哲夫	弁護士
吉田	万喜子	消費生活相談員

以上 35 名

## ADR申請事案の分野別状況等（平成25年度受付分）

## （1）商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	42
2. 運輸・通信サービス	18
3. 教養娯楽サービス	15
4. 他の役務	11
4. 保健・福祉サービス	11
6. 被服品	10
6. 土地・建物・設備	10
8. 住居品	8
9. 教養娯楽品	7
10. 食料品	4
11. 内職・副業・ねずみ講	3
11. 教育サービス	3
11. 車両・乗り物	3
14. 保健衛生品	2
14. 工事・建築・加工	2
16. レンタル・リース・賃借	1
16. 光熱水品	1
合 計	151

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	126(83.4%)
2. 販売方法	55(36.4%)
3. 表示・広告	14(9.3%)
4. 品質・機能・役務品質	10(6.6%)
5. 法規・基準	9(6.0%)
6. 安全・衛生	5(3.3%)
7. 価格・料金	3(2.0%)
8. 施設・設備	1(0.7%)
	151(100%)

(注) マルチカウント

(3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型 (多数性)	134(88.7%)
2. 第2号類型 (重大性)	5(3.3%)
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	151(100.0%)

(注) 取下げ、却下、補正中等を除く。マルチカウント。

(4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者等が直接申請	35 (23.2%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	116 (76.8%)
合 計	151 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	37 (24.5%)
2. 合議体 (2人)	108 (71.5%)
3. 合議体 (3人)	2 (1.3%)
4. その他 <sup>(注)</sup>	4 (2.6%)
合 計	151 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

## ADRの結果概要の公表制度について

## 1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

## 2. 参照条文等

## ① 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

## ② 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

## ③ 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の可否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、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性が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

## ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
1	平成 25 年 6 月 14 日	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（7）	×	株式会社ファルコン総 合探偵事務所	
2		副業サイト管理の返金に関する紛争（2）	×	株式会社エースネット	
3		調香師専門学校の学費返還に関する紛争	×	株式会社香料食品技術 アカデミー 日本フレーバー・フレグ ランス学院	
4		副業サイト管理の返金に関する紛争（3）	×	株式会社エースネット	
5		F Xトレードシステムに関する紛争（2）	×	株式会社フロンティア	
6		輸入車の納車に関する紛争	×	4 U	
7		数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約 に関する紛争（1）（2） 消費者被害救済のために支払った預託金の返 還に関する紛争	×	株式会社セオリー、株式 会社スタイル、 こくみん生活救済セン ター	
8		副業サイト管理の返金に関する紛争（5）	×	株式会社エースネット	
9		副業サイト管理の返金に関する紛争（4）	×	株式会社モバイルコミ ュニケーションズ	
10		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争 （1）（2）	×	株式会社エメラルドグ リーンクラブ	2 件併合
11		利付少人数私募債の解約に関する紛争	×	ライテンジャパン東京 合同会社	
12		開運グッズの返金に関する紛争（9）	×	神楽	
13		外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争	×		
14		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（6）	○		
15		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（5）	○		
16		海外旅行保険の請求に関する紛争	○		
17		競馬予想ソフトの解約に関する紛争（2）	○		
18		注文住宅の手付金に関する紛争	○		
19		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（1） （2）	○		2 件併合
20		中古自動車の保証範囲に関する紛争	×		
21		CD作成販売等の返金に関する紛争	×		2 件併合
22		多数契約した生命保険の解約に関する紛争	×		
23		在宅ワーク契約の解約に関する紛争（4）	×		
24		塗装工事による劣化に関する紛争	○		

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
25		結婚式と披露宴の解約に関する紛争 (8)	○		
26		太陽光発電の蓄電システムに関する紛争	○		
27		生命保険の手術給付金の請求に関する紛争 (2)	×		
28		終身介護保険契約に関する紛争	○		
29		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (8)	○		
30		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争 (2)	○		
31		募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争	○		
32		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争 (2)	○		
33		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争	○		
34		アンティーク腕時計の返品に関する紛争	○		
35		海外パック旅行の解約に関する紛争	○		
36		犬の疾患の保証に関する紛争 (3)	○		
37		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争 (1)	○		
38		滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	×		
39	8月29日	原野商法の二次被害に関する紛争	×	株式会社オネストエイト商事	
40		タレント養成スクールの解約に関する紛争	×	株式会社STYLE	
41		注文住宅の不具合に関する紛争	○		
42		カンボジア不動産使用権に係る売買契約の解約に関する紛争 (1) (2)	○		
43		カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争	○		
44		着物等の過量販売に関する紛争	○		
45		音楽スクールの中途解約に関する紛争	○		
46		不動産付会員権の解約に関する紛争	○		
47		医療保険の特定部位不担保特約に関する紛争	○		
48		不動産仲介に係る説明違反に関する紛争	○		
49		情報商材の短期育成講座に関する紛争	○		
50		社債の特別譲渡に関する紛争	○	ベック・ジャパン株式会社	
51		靴のソール貼り付けに関する紛争	×		
52		投資信託の解約に伴う返還金等に関する紛争	×		