

独立行政法人国民生活センター業務方法書の一部改正新旧対照表（案）

改 正 案	現 行
<u>平成 1 5 年 1 0 月 2 日</u> <u>(変更) 平成 2 1 年 月 日</u> 第 1 章 総 則 (目的) 第 1 条 この業務方法書は、独立行政法人通則法（平成 1 1 年法律第 1 0 3 号。以下「通則法」という。）第 2 8 条第 1 項の規定に基づき、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の業務の方法について基本的事項を定め、もってその業務の適正な運営に資することを目的とする。 (業務運営の基本方針) 第 2 条 センターは、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提供及び調査研究を行う <u>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する</u>ことを目的とするセンターの業務の公共的重要性にかんがみ、関係機関と密接な連携につとめ、その業務の適切かつ効果的な運営を図るものとする。 第 2 章 業務の方法 (国民に対する国民生活の改善に関する情報提供) 第 3 条 センターは、独立行政法人国民生活センター法（平成 1 4 年法律第 1 2 3 号。以下「センター法」という。）第 1 0 条第 1 号及び第 <u>7</u> 号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O - N E T」という。）の情報その他センターが収集した情報を整理、加工する。 <u>(2) 前号により得た情報について、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認める場合には、その結果を公表し、又は関係行政機関に対し、意見を付して当該結果を通知する。</u>	〔 <u>平成 1 5 年 1 0 月 2 日</u> <u>府国生 第 1 5 1 5 号</u> 〕 第 1 章 総 則 (目的) 第 1 条 この業務方法書は、独立行政法人通則法（平成 1 1 年法律第 1 0 3 号。以下「通則法」という。）第 2 8 条第 1 項の規定に基づき、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の業務の方法について基本的事項を定め、もってその業務の適正な運営に資することを目的とする。 (業務運営の基本方針) 第 2 条 センターは、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提供及び調査研究を行うことを目的とするセンターの業務の公共的重要性にかんがみ、関係機関と密接な連携につとめ、その業務の適切かつ効果的な運営を図るものとする。 第 2 章 業務の方法 (国民に対する国民生活の改善に関する情報提供) 第 3 条 センターは、独立行政法人国民生活センター法（平成 1 4 年法律第 1 2 3 号。以下「センター法」という。）第 1 0 条第 1 号及び第 <u>6</u> 号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O - N E T」という。）の情報その他センターが収集した情報を整理、加工する。

改 正 案	現 行
(23) 商品テストを実施する。 (34) 国民生活の改善に関する情報を放送、出版、インターネット等を媒体として提供する。 (45) センターが収集した図書及び資料を整理し閲覧に供する。 <u>(6) センター法第40条第1項の規定により、和解の仲介の申請をした消費者が当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起するときは、訴訟の準備又は迫行の用に供する資料を提供することができる。</u> (国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対する必要な情報提供等) 第4条 センターは、センター法第10条第2号及び第<u>7</u>号の規定により次の各号の業務を行う。 (1) 苦情相談の受付・処理を行う。<u>消費者から苦情の申出があった場合には、当該苦情の解決に必要な情報を提供するとともに、当該苦情の処理のためのあっせんを行う。</u> (2) 高度な法律判断を要する事案等に対応するため、消費者苦情処理専門委員会を設置し、運営する。 (32) 前各号の業務に必要な商品テストを実施する。 (行政庁、団体等の依頼に応じた国民生活に関する情報提供等) 第5条 センターは、センター法第10条第3号及び第<u>7</u>号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) <u>地方公共団体</u>等に対して消費生活相談情報や危害情報を提供する。 (2) <u>地方公共団体</u>等が発行する啓発資料の基礎となる情報を提供する。 (3) <u>地方公共団体</u>等の苦情処理に必要な商品テストの実施及び商品テストへの技術協力を行う。 (4) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく情報提供を行う。 (5) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく商品テストを実施する。 (6) 地方公共団体、消費者団体、事業者等を対象とした研修を行う。	(2) 商品テストを実施する。 (3) 国民生活の改善に関する情報を放送、出版、インターネット等を媒体として提供する。 (4) センターが収集した図書及び資料を整理し閲覧に供する。 (国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対する必要な情報提供等) 第4条 センターは、センター法第10条第2号及び第<u>6</u>号の規定により次の各号の業務を行う。 (1) 苦情相談の受付・処理を行う。<u>苦情相談処理に際しては解決に必要な情報を提供するとともにあっせんを行う。</u> <u>(2) 高度な法律判断を要する事案等に対応するため、消費者苦情処理専門委員会を設置し、運営する。</u> (3) 前各号の業務に必要な商品テストを実施する。 (行政庁、団体等の依頼に応じた国民生活に関する情報提供等) 第5条 センターは、センター法第10条第3号及び第<u>6</u>号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) <u>消費生活センター</u>等に対して消費生活相談情報や危害情報を提供する。 (2) <u>消費生活センター</u>等が発行する啓発資料の基礎となる情報を提供する。 (3) <u>消費生活センター</u>等の苦情処理に必要な商品テストの実施及び商品テストへの技術協力を行う。 (4) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく情報提供を行う。 (5) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく商品テストを実施する。 (6) 地方公共団体、消費者団体、事業者等を対象とした研修を行う。

改 正 案	現 行
(7) 消費生活専門相談員資格認定試験を行う。 (国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究の実施) 第6条 センターは、センター法第10条第4号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) 消費者問題をはじめとする国民生活に関する基礎的、総合的な調査研究を実施する。 (2) センターが収集した各種の情報等を構造的に分析し、政策提言型の調査研究を実施する。 (国民生活に関する情報の収集等) 第7条 センターは、センター法第10条第5号及び第7号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) <u>地方公共団体等</u>から消費生活相談情報の収集を行う。 (2) <u>地方公共団体等</u>及び協力病院から危害情報の収集を行う。 (3) 前各号以外の関係機関等から国民生活に関する情報の収集を行う。 (4) 消費者団体等との交流を行う。 <u>(重要消費者紛争の解決を図るための手続の実施等)</u> 第8条 センターは、センター法第10条第6号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) <u>重要消費者紛争を指定する。</u> (2) <u>紛争解決委員会（以下「委員会」という。）を設置し、委員会において重要消費者紛争の解決を図るための手続等を実施する。</u> (3) <u>委員会に事務局を置き、重要消費者紛争の解決が図られるよう委員会の事務を処理する。</u> (4) <u>委員会等の求めに対し、資料の提供、商品テストの実施その他必要な協力を行う。</u> 第3章 業務委託・受託の基準 (業務の委託) 第9条 センターは、その業務の効率的かつ効果的な運営に資すると認め	(7) 消費生活専門相談員資格認定試験を行う。 (国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究の実施) 第6条 センターは、センター法第10条第4号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) 消費者問題をはじめとする国民生活に関する基礎的、総合的な調査研究を実施する。 (2) センターが収集した各種の情報等を構造的に分析し、政策提言型の調査研究を実施する。 (国民生活に関する情報の収集等) 第7条 センターは、センター法第10条第5号及び第6号の規定により、次の各号の業務を行う。 (1) <u>消費生活センター</u>から消費生活相談情報の収集を行う。 (2) <u>消費生活センター</u>及び協力病院から危害情報の収集を行う。 (3) 前各号以外の関係機関等から国民生活に関する情報の収集を行う。 (4) 消費者団体、<u>生活関係NPO等</u>との交流を行う。 第3章 業務委託・受託の基準 (業務の委託) 第8条 センターは、その業務の効率的かつ効果的な運営に資すると認め

改 正 案	現 行
るときは、第3条から第7条に掲げる業務の一部を委託することができる。 2 センターは、業務を委託しようとするときは、受託者と業務の委託に関する契約を締結するものとする。 (業務委託契約) 第10条 前条の契約においては、次の事項を定めるものとする。 (1) 委託業務の名称 (2) 委託業務の目的 (3) 委託業務の実施の方法 (4) 委託業務に係る経費 (5) その他必要な事項 (業務の受託) 第11条 センターは国、地方公共団体、公益法人その他の団体等の委託を受けて第6条に規定する業務を行うことができる。 2 センターは、業務の委託を受けようとするときは、委託者と業務の受託に関する契約を締結するものとする。 (業務受託契約) 第12条 前条の業務の受託契約においては、次に掲げる事項を定めるものとする。 (1) 受託業務の名称 (2) 受託業務の目的 (3) 受託業務の実施の方法 (4) 受託業務に係る経費 (5) その他必要な事項 第4章 競争入札等の契約に関する基本的な事項 (契約方式) 第13条 センターは、売買、貸借、請負その他の契約を締結する場合においては、次項及び第3項に規定する場合を除き、一般競争により契約	るときは、第3条から第7条に掲げる業務の一部を委託することができる。 2 センターは、業務を委託しようとするときは、受託者と業務の委託に関する契約を締結するものとする。 (業務委託契約) 第9条 前条の契約においては、次の事項を定めるものとする。 (1) 委託業務の名称 (2) 委託業務の目的 (3) 委託業務の実施の方法 (4) 委託業務に係る経費 (5) その他必要な事項 (業務の受託) 第10条 センターは国、地方公共団体、公益法人その他の団体等の委託を受けて第6条に規定する業務を行うことができる。 2 センターは、業務の委託を受けようとするときは、委託者と業務の受託に関する契約を締結するものとする。 (業務受託契約) 第11条 前条の業務の受託契約においては、次に掲げる事項を定めるものとする。 (1) 受託業務の名称 (2) 受託業務の目的 (3) 受託業務の実施の方法 (4) 受託業務に係る経費 (5) その他必要な事項 第4章 競争入札等の契約に関する基本的な事項 (契約方式) 第12条 センターは、売買、貸借、請負その他の契約を締結する場合においては、次項及び第3項に規定する場合を除き、一般競争により契約

改 正 案	現 行
を締結するものとする。 2 契約の性質又は目的により競争に加わるべき者が少数で前項の競争に付する必要がある場合及び同項の競争に付することが不利と認められる場合においては、指名競争に付することができる。 3 契約の性質又は目的が競争を許さない場合、緊急を要し、競争に付することができない場合及び競争に付することが不利と認められる場合においては、随意契約によることができる。 4 契約に係る予定価格が少額である場合等においては、第1項及び第2項の規定にかかわらず、指名競争に付し又は随意契約によることができる。 5 第1項及び第2項に規定する競争に付する場合においては、契約の目的に応じ、予定価格の制限の範囲内で最低又は最高の価格による者を契約の相手方とするものとする。 <u>6 契約の性質又は目的から前項の規定により難い契約については、同項の規定にかかわらず、価格及びその他の条件がセンターにとって最も有利なものをもって申込みをした者を契約の相手方とすることができる。</u> (会計規程への委任) 第<u>14</u>条 この章に定めるもののほか、センターが行う契約に関して必要な事項は、通則法第49条に規定する規程で定める。 第5章 有識者による会議 (有識者による会議) 第<u>15</u>条 センターは、外部の有識者による会議を設け重要事項についてその意見をもとめ、業務の効果的な遂行に資することができる。 第6章 雑則 (細則) 第<u>16</u>条 センターは、この業務方法書に定めるもののほか、業務の運営に関し、必要な事項について細則を定めるものとする。	を締結するものとする。 2 契約の性質又は目的により競争に加わるべき者が少数で前項の競争に付する必要がある場合及び同項の競争に付することが不利と認められる場合においては、指名競争に付することができる。 3 契約の性質又は目的が競争を許さない場合、緊急を要し、競争に付することができない場合及び競争に付することが不利と認められる場合においては、随意契約によることができる。 4 契約に係る予定価格が少額である場合等においては、第1項及び第2項の規定にかかわらず、指名競争に付し又は随意契約によることができる。 5 第1項及び第2項に規定する競争に付する場合においては、契約の目的に応じ、予定価格の制限の範囲内で最低又は最高の価格による者を契約の相手方とするものとする。 (会計規程への委任) 第<u>13</u>条 この章に定めるもののほか、センターが行う契約に関して必要な事項は、通則法第49条に規定する規程で定める。 第5章 有識者による会議 (有識者による会議) 第<u>14</u>条 センターは、外部の有識者による会議を設け重要事項についてその意見をもとめ、業務の効果的な遂行に資することができる。 第6章 雑則 (細則) 第<u>15</u>条 センターは、この業務方法書に定めるもののほか、業務の運営に関し、必要な事項について細則を定めるものとする。

改 正 案	現 行
附 則 この業務方法書は、内閣総理大臣の認可のあった日から施行し、平成15年10月1日から適用する。 <u>附 則</u> <u>この改正は、平成21年4月1日から施行する。</u>	附 則 この業務方法書は、内閣総理大臣の認可のあった日から施行し、平成15年10月1日から適用する。

独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）（抄）

（定義）

第一条の二 この法律において「消費者紛争」とは、消費生活に関して消費者（個人（事業として又は事業のためにした行為が紛争の原因になった場合におけるものを除く。）をいう。以下同じ。）又は消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第十二条の二第一項に規定する差止請求を行う適格消費者団体（同法第二条第四項に規定する適格消費者団体をいう。）と事業者（法人その他の団体及び事業として又は事業のためにした行為が紛争の原因になった場合における個人をいう。）との間に生じた民事上の紛争をいう。

2 この法律において「重要消費者紛争」とは、消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被害の状況又は事案の性質に照らし、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として内閣府令で定めるものをいう。

（センターの目的）

第三条 独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、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することを目的とする。

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 重要消費者紛争の解決を図ること。
- 七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

第二節 重要消費者紛争解決手続

第一款 紛争解決委員会

（設置、権限等）

第十一条 センターに紛争解決委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、重要消費者紛争の解決のための和解の仲介及び仲裁の手続（以下「重要消費者紛争解決手続」と総称する。）の実施その他この法律の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。
- 3 委員会は、独立してその職権を行う。

（組織）

第十二条 委員会は、委員十五人以内をもって組織する。

- 2 委員は、非常勤とする。

（委員の任命等）

第十三条 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。

- 2 次の各号のいずれかに該当する者は、委員となることができない。

- 一 成年被後見人又は被保佐人

- 二 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者
- 三 禁錮以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者
- 3 委員が前項各号のいずれかに該当するに至ったときは、当然失職する。
- 4 通則法第二十三条第二項の規定は、委員について準用する。

(委員の任期)

第十四条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。
- 3 委員の任期が満了したときは、当該委員は、後任者が任命されるまで引き続きその職務を行うものとする。

(委員の服務等)

第十五条 委員は、職務上知ることのできた秘密を漏らし、又は盗用してはならない。その職を退いた後も、同様とする。

- 2 委員は、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

(特別委員)

第十六条 重要消費者紛争解決手続に参加させるため、委員会に、特別委員を置くことができる。

- 2 特別委員の任期は、二年とする。
- 3 第十二条第二項、第十三条第一項から第三項まで、第十四条第二項及び前条並びに通則法第二十三条第二項の規定は、特別委員について準用する。

(委員長)

第十七条 委員会に、委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する

(会議及び議決)

第十八条 委員会は、委員長が招集する。

- 2 委員会は、委員長又は前条第三項の規定により委員長の職務を代理する委員（第二十一条第二項において「委員長代理者」という。）が出席し、かつ、現に在任する委員の過半数の出席がなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- 3 委員会の議事は、出席者の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

第二款 和解の仲介

第一目 手続

(手続の開始)

第十九条 重要消費者紛争の当事者の双方又は一方は、委員会に対し、和解の仲介の申請をすることができる。

- 2 前項の申請は、書面でしなければならない。
- 3 次条第一項に規定する仲介委員は、第一項の申請に係る紛争が重要消費者紛争に該当しないと認めるときは、当該申請を却下しなければならない。
- 4 前項の規定により第一項の申請を却下する決定に不服がある者は、委員会に対し、異議を申し出ることができる。
- 5 和解の仲介の申請が重要消費者紛争の当事者の一方からされたものであるときは、委員会は、他方の当事者に対し、速やかに、第二項の書面の写しを添えてその旨を通知するとともに、委員会が行う仲介により当該重要消費者紛争の和解による解決を図る意思があるかどうかを確認しなければならない。

(仲介委員)

第二十条 委員会が行う和解の仲介の手続（前条第三項の規定による手続を含む。以下「和解仲介手続」という。）は、一人又は二人以上の仲介委員（和解仲介手続を実施する者をいう。以下同じ。）によって実施する。

2 仲介委員は、事件ごとに、委員又は特別委員のうちから、委員長が指名する。

3 委員長は、前項の規定により仲介委員を指名するに当たっては、委員又は特別委員の有する知識経験その他の事情を総合的に勘案し、仲介委員の構成について適正を確保するように配慮しなければならない。

4 仲介委員は、中立かつ公正な立場において、和解仲介手続を実施しなければならない。

5 二人以上の仲介委員が指名されている場合には、和解仲介手続上の事項は、仲介委員の過半数で決する。

(仲介委員の忌避)

第二十一条 仲介委員について和解仲介手続の公正を妨げるべき事情があるときは、当事者は、その仲介委員を忌避することができる。

2 仲介委員の忌避についての決定は、当事者の申立てにより、委員長（申立てに係る仲介委員が委員長である場合にあっては委員長代理者、委員長及び委員長代理者である場合にあってはあらかじめ委員長の指名する委員）が行う。

3 前項の申立てをしようとする当事者は、仲介委員が指名されたことを知った日又は忌避の原因があることを知った日のいずれか遅い日から十五日以内に、忌避の原因を記載した申立書を委員長に提出しなければならない。

4 仲介委員は、第二項の申立てがあったときは、同項の決定があるまで和解仲介手続を中止しなければならない。ただし、急速を要する行為については、この限りでない。

(出席及び文書等の提出の要求)

第二十二条 仲介委員は、和解の仲介を行うために必要があると認めるときは、当事者に対し、和解仲介手続への出席又は事件に関係のある文書若しくは物件の提出を求めることができる。

(手続の非公開)

第二十三条 和解仲介手続は、公開しない。

(弁護士の助言)

第二十四条 仲介委員のうちに弁護士がいない場合（司法書士法（昭和二十五年法律第百九十七号）第三条第一項第七号に規定する紛争について行う和解仲介手続において、仲介委員のうち少なくとも一人が同条第二項に規定する司法書士である場合を除く。）において、和解仲介手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときは、仲介委員は、弁護士である委員又は特別委員の助言を受けるものとする。

(和解案の受諾勧告)

第二十五条 仲介委員は、和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。

(手続の終了)

第二十六条 仲介委員は、申請に係る重要消費者紛争がその性質上和解の仲介をするのに適当でないと認めるとき、又は当事者が不当な目的でみだりに和解の仲介の申請をしたと認めるときは、和解仲介手続を終了させなければならない。

2 仲介委員は、和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認めるときは、和解仲介手続を終了させることができる。

3 仲介委員は、前二項の規定により和解仲介手続を終了させたときは、その旨を当事者に通知しなければならない。

第二目 和解仲介手続の利用に係る特例

(時効の中断)

第二十七条 前条第二項の規定により仲介委員が和解仲介手続を終了させた場合において、和解の仲介の申請をした者が同条第三項の規定による通知を受けた日から一月以内に当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該和解の仲介の申請の時に、訴えの提起があったものとみなす。
(訴訟手続の中止)

第二十八条 重要消費者紛争について当該重要消費者紛争の当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当該当事者の共同の申立てがあるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる。
一 当該重要消費者紛争について、当該重要消費者紛争の当事者間において和解仲介手続が実施されていること。
二 前号のほか、当該重要消費者紛争の当事者間に和解仲介手続によって当該重要消費者紛争の解決を図る旨の合意があること。
2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。
3 第一項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第一項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。

第三款 仲裁 (手続の開始)

第二十九条 重要消費者紛争の当事者の双方又は一方は、委員会に対し、仲裁の申請をすることができる。
2 当事者の一方がする仲裁の申請は、この法律の規定による仲裁に付する旨の合意に基づくものでなければならない。
3 第十九条第二項から第四項までの規定は、委員会が行う仲裁の手続について準用する。この場合において、同条第二項中「前項の」とあり、並びに同条第三項及び第四項中「第一項の」とあるのは「第二十九条第一項の」と、同条第三項中「次条第一項に規定する仲介委員」とあるのは「第三十条第一項に規定する仲裁委員」と読み替えるものとする。

(仲裁委員)

第三十条 委員会が行う仲裁の手続（前条第三項において読み替えて準用する第十九条第三項の規定による手続を含む。以下同じ。）は、一人又は二人以上の仲裁委員（当該仲裁の手続を実施する者をいう。以下同じ。）によって実施する。
2 仲裁委員は、委員又は特別委員のうちから当事者が合意によって選定した者につき、委員長が指名する。ただし、当事者の合意による選定がされなかったときは、委員又は特別委員のうちから委員長が指名する。
3 仲裁委員のうち少なくとも一人は、弁護士（司法書士法第三条第一項第七号に規定する紛争について行う仲裁の手続の場合にあっては、弁護士又は同条第二項に規定する司法書士）でなければならない。
4 委員長は、第二項ただし書の規定により仲裁委員を指名するに当たっては、委員又は特別委員の有する知識経験その他の事情を総合的に勘案し、仲裁委員の構成について適正を確保するように配慮しなければならない。
5 仲裁委員は、中立かつ公正な立場において、仲裁の手続を実施しなければならない。

(文書等の提出の要求)

第三十一条 仲裁委員は、仲裁を行うために必要があると認めるときは、当事者に対し、事件に関係のある文書又は物件の提出を求めることができる。

(手続の非公開)

第三十二条 仲裁の手続は、公開しない。

(仲裁法の規定の適用)

第三十三条 仲裁委員は、委員会が仲裁を行う場合における仲裁法（平成十五年法律第百三十八号）の適用については、仲裁人とみなす。

第四款 雑則

(裁判外紛争解決手続を実施する他の者との連携)

第三十四条 委員会は、重要消費者紛争解決手続の実施に当たっては、消費者紛争について裁判外紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成十六年法律第百五十一号）第一条に規定する裁判外紛争解決手続をいう。）を実施する国の機関、地方公共団体及び民間事業者との適切な役割分担に配慮しつつ、これらの者と相互に連携を図り、紛争の実情に即した適正かつ迅速な解決が行われるように努めなければならない。

（業務規程）

第三十五条 委員会は、重要消費者紛争解決手続並びに次条の規定による公表及び第三十七条の規定による勧告の実施に必要な細則について、業務規程を定め、これを公表するものとする。

（結果の概要の公表）

第三十六条 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。

（義務履行の勧告）

第三十七条 委員会は、和解又は仲裁判断で定められた義務について、権利者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。

2 前項の場合において、委員会は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査をすることができる。

（異議申立て及び行政事件訴訟の制限）

第三十八条 この節（第一款を除く。）の規定による処分については、行政不服審査法（昭和三十七年法律第百六十号）による異議申立て及び行政事件訴訟法（昭和三十七年法律第百三十九号）による訴えの提起をすることができない。

第三十九条 この法律に規定するもののほか、委員会、重要消費者紛争解決手続並びに第三十六条の規定による公表及び第三十七条の規定による勧告に関し必要な事項は、内閣府令で定める。

第三節 消費者紛争に関するセンターのその他の業務

（訴訟の準備又は追行の援助）

第四十条 センターは、和解仲介手続によって重要消費者紛争が解決されなかった場合において、和解の仲介の申請をした消費者が当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起するときは、訴訟の準備又は追行の用に供するための資料（重要消費者紛争解決手続において当事者が提出したものを除く。）で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により資料の提供を受けた消費者は、当該資料を同項の訴訟の準備又は追行の用に供する目的以外の目的に利用してはならない。

（消費者紛争に関する苦情の申出に係る業務）

第四十一条 センターは、委員会が行う重要消費者紛争解決手続のほか、消費者から消費者紛争に関する苦情の申出があった場合には、次に掲げる業務を行う。

- 一 当該消費者紛争の実情に即した解決を図るのにふさわしい手続の選択に資する情報を当該消費者に提供すること。
- 二 当該苦情の処理のためのあつせんを行うこと。

（情報の収集、公表等）

第四十二条 センターは、消費者紛争の発生を防止するため、消費生活に関する情報を有する地方公共団体その他の者に対し、当該情報の提供を依頼することができる。

2 センターは、前項の規定により提供を受けた情報その他収集した消費生活に関する情報を整理し、及び分析し、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認める場合には、その結果を公表し、又は関係行政機関に対し、意見を付して当該結果を通知するものとする。

独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成二十年内閣府令第四十九号）（抄）

（重要消費者紛争）

第一条 独立行政法人国民生活センター法（以下「法」という。）第1条の2第2項の内閣府令で定める消費者紛争は、次の各号のいずれかに掲げるものであって独立行政法人国民生活センター（第34条において「センター」という。）が指定するものとする。

- 一 同種の被害が相当多数の者に及び、又は及びおそれがある事件に係る消費者紛争
- 二 国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争
- 三 前二号に掲げるもののほか、争点が多数であり、又は錯そうしているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会（以下「委員会」という。）が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争