

各都道府県における紛争(苦情)処理委員会の事案の処理状況について 平成27年2月末現在

紛争(苦情)処理委員会			
名称	定数	任期	過去5年間における委員会への付託状況 (直近の事案を記載) ※都道府県の実績は、消費者庁現況調査から(H25年度まで)
北海道消費者苦情処理委員会	7名以内	2年	実績なし
青森県消費生活審議会苦情処理委員会	会長の指名	2年	実績なし
岩手県消費生活審議会紛争解決部会	5名以内	2年	実績なし
宮城県消費者被害救済委員会	10名以内	2年	平成24年度 ・ペットの売買契約に係る紛争
秋田県消費生活審議会消費者苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
山形県消費生活審議会被害救済部会	会長の指名	2年	実績なし
福島県消費生活審議会	会長の指名	2年	実績なし
茨城県消費生活審議会	17名以内	2年	平成21年度 ・結婚情報サービス契約に係る紛争
栃木県消費者苦情処理審査会	10名以内	2年	実績なし
群馬県消費者苦情処理委員会	8名以内	2年	実績なし
埼玉県消費生活審議会消費者苦情処理部会	会長の指名	2年	平成25年度 ・結婚相手照会サービスの契約に係る紛争
千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
東京都消費者被害救済委員会	28名以内	2年	平成25年度 ・紹介による浄水器等の売買契約及びその販売ビジネス契約に係る紛争 ・モデル事務所との所属契約に係る紛争 ・個別クレジット契約の取消しに係る紛争(美容器購入契約) ・芸能マネジメント契約に伴うタレント養成所との契約に係る紛争 ・過去に購入した原野売却のために複数業者と次々に契約した土地管理契約等に係る紛争 ・カンボジアのアpartメント売買契約に係る紛争 ・在宅ワークの業務提携を前提としたシステム製品等の購入契約に係る紛争
神奈川県消費者被害救済委員会	9名以内	2年	平成24年度 ・学習塾の中途解約に係る紛争
新潟県消費者苦情処理委員会	7名以内	2年	実績なし
富山県消費者苦情処理委員会	7名以内	2年	実績なし
石川県消費者苦情審査会	6名以内	2年	実績なし
福井県消費生活審議会消費者苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
山梨県消費生活紛争処理委員会	15名以内	2年	実績なし
長野県消費者被害救済委員会	5名以内	2年	実績なし
岐阜県苦情処理委員会	10名以内	2年	実績なし
静岡県消費生活審議会苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
愛知県消費生活審議会	20名以内	2年	実績なし
三重県消費者苦情処理委員会	9名以内	2年	実績なし
滋賀県消費生活審議会	15名以内	2年	実績なし
京都府消費生活審議会苦情・相談部会	12名以内	2年	実績なし
大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査委員会	会長の指名	2年	平成25年度 ・結婚相手照会サービス入会申込み契約の解約に関する紛争 平成24年度 ・和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争
兵庫県県民生活審議会消費生活部会	会長の指名	2年	実績なし
奈良県消費生活審議会苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
和歌山県消費生活審議会消費者苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
鳥取県消費生活審議会苦情処理部会	5名以内	2年	実績なし
島根県消費生活審議会苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
岡山県消費生活懇談会苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
広島県消費者苦情処理委員会	5名以内	2年	平成25年度 ・賃貸マンションの撤去に伴う敷金返還に係る紛争
山口県消費者苦情処理委員会	—	2年	実績なし
徳島県消費生活審議会	35名以内	2年	実績なし
香川県消費生活審議会消費者苦情処理委員会	会長の指名	2年	実績なし
愛媛県消費者苦情処理審査会	10名以内	2年	実績なし
高知県消費生活審議会	15名以内	2年	実績なし
福岡県消費生活審議会消費者苦情処理委員会	会長の指名	2年	実績なし
佐賀県消費者被害救済委員会	10名以内	2年	実績なし
長崎県消費生活審議会苦情処理部会	会長の指名	2年	実績なし
熊本県消費者苦情処理委員会	5名以内	2年	実績なし
大分県消費者苦情処理委員会	5名以内	2年	実績なし
宮崎県消費者苦情処理委員会	5名以内	2年	実績なし
鹿児島県生活安定審議会消費者苦情処理部会	5名以内	2年	実績なし
沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会	7名以内	2年	実績なし
(参考) 国民生活センター 紛争解決委員会	15名以内	2年	H21年度:106件※ H22年度:137件 H23年度:150件 H24年度:151件 H25年度:151件 H26年度:157件(2月末) ※国民生活センター法改正により、平成21年度よりADR実施。





報道発表資料

平成 27 年 3 月 19 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センター ADR の実施状況と結果概要について（平成 26 年度第 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度（2 月末現在）157 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度（2 月末現在）145 件。
（制度スタート後の総申請（852 件）の約 9 割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 703 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 445 件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履 行の勧 告		
		和解 成立	和解 不成立	その他 <small>（注2）</small>	事業者名 を含む				
平成 26 年	4 月	13 (14)	21	8	10	3	0	0	0
	5 月	9 (13)	7	3	2	2	33	8	0
	6 月	14 (4)	13	11	2	0	0	0	0
	7 月	11 (17)	11	7	3	1	0	0	0
	8 月	15 (13)	8	3	3	2	28	3	1
	9 月	19 (12)	14	6	6	2	0	0	0
	10 月	13 (9)	16	8	8	0	0	0	1
	11 月	14 (17)	11	10	0	1	0	0	0
	12 月	15 (13)	15	6	7	2	34	8	0
平成 27 年	1 月	10 (19)	13	7	6	0	0	0	0
	2 月	24 (7)	16	9	5	2	0	0	0
	3 月	(13)							
累 計	平成 25 年度	151	159	82	58	19	139	32	3
	平成 26 年度（4 月～2 月）	157	145	78	52	15	95	19	2

（注 1） 平成 27 年 2 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注 2） 取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（204件、約24%）。
 ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	204
2. 教養・娯楽サービス	80
3. 運輸・通信サービス	74
4. 内職・副業・ねずみ講	69
5. 保健衛生品	64
6. 教養娯楽品	60
7. 他の役務	53
8. 保健・福祉サービス	45
9. 土地・建物・設備	43
10. 被服品	33
11. 住居品	25
12. 車両・乗り物	23
13. 工事・建築・加工	20
14. 教育サービス	14
15. 食料品	11
16. レンタル・リース・賃借	9
17. 商品一般	8
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
23. 管理・保管	1
合 計	852

(1) 生命保険	58
(2) 預貯金・証券等	53
(3) ファンド型投資商品	25
(4) デリバティブ取引	22
(5) その他の保険	14
(6) 融資サービス	13
(7) 損害保険	12
(8) 他の金融関連サービス	7

(1) 教室・講座	47
(2) 各種会員権	16
(3) 他の教養・娯楽	12
(4) 旅行代理業	4
(5) 観覧・鑑賞	1

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	711	1. 第1号類型(多数性)	776
2. 販売方法	386	2. 第2号類型(重大性)	41
3. 品質・機能・役務品質	93	(1) 生命・身体	(30)
4. 安全・衛生	39	(2) 財産	(11)
5. 表示・広告	38	3. 第3号類型(複雑性等)	8
6. 接客対応	35		852
7. 法規・基準	31		
8. 価格・料金	25		
9. 施設・設備	8		
	852		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) マルチカウント

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	231
2. 消費生活センターの相談を経たもの	621
合 計	852

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	144
2. 合議体(2人)	591
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	23
合 計	852

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

3. 結果概要の公表

【参考】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げ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. 参考条文

(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要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。

平成27年3月19日結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	27年3月	語学教室の解約に関する紛争	×	株式会社JO
事案2		輸入オートバイの購入に関する紛争	×	アメリカン・ストリート株式会社
事案3		中古ミシンの解約に関する紛争	×	中原ミシン修理センター
事案4		競馬予想ソフトの解約に関する紛争(3)(4)	×	KTPコーポレーション、司株式会社
事案5		株式交換契約に関する紛争	×	新日本マテリアル株式会社、シールドジャパン株式会社、株式会社シールド
事案6		塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争	×	株式会社大槻ホーム
事案7		カイロプラクティックにかかる商品購入の解約に関する紛争	○	
事案8		メルマガ広告に関する情報商材の解約に関する紛争(2)	○	
事案9		養老保険契約に関する紛争	×	
事案10		学資保険の「元本割れ」に関する紛争	○	
事案11		記念コインの売買契約に関する紛争(1)	○	
事案12		保険転換契約に関する紛争	○	
事案13		歯科治療契約の解約に関する紛争	○	
事案14		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(1)	○	
事案15		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争(2)	○	
事案16		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争	○	
事案17		特定疾患に効果があるとうたう歯科治療の返金に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案18		トイレに流せる乳児用おしり拭きによる排水管詰まりに関する紛争	○	
事案19		携帯電話の電波状態に関する紛争	○	
事案20		メルマガ作成内職の解約に関する紛争(2)(3)	○	(2件併合)
事案21		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(5)~(7)	○	(3件併合)
事案22		住宅の外壁工事の解約に関する紛争	×	
事案23		航空券のキャンセル料に関する紛争	○	
事案24		子どもの共済の「元本割れ」に関する紛争	×	
事案25		電子書籍に関する受講契約の解約に関する紛争	×	
事案26		リゾートクラブ入会申込みのクーリング・オフに関する紛争	○	
事案27		連鎖販売取引の解約に関する紛争(3)	○	
事案28		記念コインの売買契約に関する紛争(2)(3)	○	(2件併合)
事案29		トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争	○	
事案30		コインの売買契約に関する紛争	○	
事案31		クレジットカードの利用料金に関する紛争(3)	○	

【事案1】語学教室の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成23年3月、2年間の中国語教室の受講契約締結のため、相手方販売会社^(注)の指示どおりにヒスイリングの購入契約ということにして相手方信販会社と個別クレジットで5年間の分割払いとした(契約金額約370万円)。相手方販売会社からは、「語学授業料の支払方法としてローン契約を締結すると課税の対象となり、契約金額が高くなるので、名目上ヒスイリングを購入したことにする。相手方販売会社と相手方信販会社との間でヒスイは中国語レッスン、別の宝石名は英語レッスンの商品名であることが暗黙了解とされている」と説明された。

相手方販売会社の提供する講座内容が当初の説明と異なり、非常に貧相であったため、受講契約を中途解約し精算を申し出た。相手方販売会社から引き渡されたブルーダイヤの商品を売却してローンの返済に充当したが、残債には遠く及ばなかった。

相手方信販会社から残債約154万円の支払請求を受けているが、納得がいかないで支払いたくない。

^(注) 株式会社JO(ジョー)※

所在地：広島県広島市中区 代表清算人 岡村 龍哉(契約当時、代表取締役)

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

本件売買契約は、相手方販売会社の店頭にて割賦販売法所定の書面を交付した上で成立したものであり、申請人の主張は認められない。

また、申請人の主張する事実については不知であるが、仮に事実であったとしてもクーリング・オフの事由にはならない。

<相手方販売会社の対応>

所在不明。

2. 手続の経過と結果

相手方信販会社及び相手方販売会社に対して和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたが、相手方販売会社については「不在のため持ち戻り」として返送された。

このため、相手方販売会社に電話をしたところ、「現在使われていない」旨のメッセージが流れ、電話で連絡を取ることができなかった。相手方販売会社の法人登記を確認したところ、本申請前に相手方販売会社は解散しており、清算人が選任されている状況であった。

そこで、以下の方法により、さらに相手方販売会社との連絡を試みた。

※平成25年9月10日に解散。

最初に和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付した際、会社所在地から、相手方販売会社の代表清算人宅へ転送されており、転送期限までは十分余裕があったことから、特定記録郵便にて和解の仲介申請書等を送付した。しかし、転送されず、「あて所に尋ねあたらず」として返送された。

次に、相手方販売会社の代表清算人宅へ特定記録郵便にて送付したところ、相手方販売会社の代表清算人宅へ到達したことを確認した。しかし、代表清算人から回答書・答弁書の提出はなかった。

また、相手方クレジット会社からは訴訟提起の準備中との回答が寄せられたため、本手続での解決を促したが、その後、訴訟提起がなされ、訴状写しが提出されたため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、不調にて終了とした。

【事案2】輸入オートバイの購入に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年5月、相手方販売会社^(注)と、アメリカからオートバイを輸入してカスタマイズしたものを引き渡す契約を締結した(売買代金及び分割払手数料合計約334万円)。その際、相手方信販会社と個別クレジット契約を締結し、7年間の分割払いとしたが、同年12月の納車期限を過ぎた後も期限を先送りされ、その間、相手方販売会社から車両は国内に入っているため心配ないと言われていた。合計で約51万円を支払ってきたが、平成25年12月に相手方信販会社から照会があり、商品未納となっていることを通知した。そして、平成26年5月に相手方販売会社及び信販会社に対して、キャンセル及び返金の通知をした。

同年6月、相手方販売会社から返答はなかったが、相手方信販会社からは既払金の返金はしないこと、今後の請求はしないことを内容とした和解案を提案された。

相手方信販会社の提案には納得できないので、既払金を返金してほしい。

(注) アメリカン・ストリート株式会社※

所在地：東京都世田谷区 代表取締役 瀬下 雅之

<相手方販売会社の対応>

破産管財人より、相手方販売会社については平成26年8月6日、東京地方裁判所により破産開始決定を受けており、和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

ただし、和解条件は当社が提示した和解条項案を骨子とする場合に限り、当社が申請人に対して金銭の支払いを条件とするのであれば、その金額の多寡にかかわらず一切応じられない。

2. 手続の経過と結果

相手方らに対して和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたところ、相手方販売会社破産管財人より、相手方販売会社は破産開始決定を受けたため、本手続に応じられないと回答があった。一方、相手方信販会社は本手続により解決を図る意思があると回答がなされたため、仲介委員は、相手方信販会社との間で本手続を行うこととした。

期日において、仲介委員は、申請人から、オートバイを購入してから相手方信販会社に商品未納の通知をするまでの一連の経緯等について聴取し、相手方信販会社からは相手方販売会社に関する加盟店管理の状況等を聴取した。

申請人は、本件売買契約の内容について、アメリカから輸入したオートバイを相手方販売店がカスタマイズして売買する契約を締結しており、申請人が年式を指定し、仕上がりに対して

※平成26年10月31日、東京地方裁判所の費用不足による破産手続廃止の決定が確定したことを登記情報により確認した。

ベースとなるオートバイを決め、詳細な仕様書については、売買契約締結後の打ち合わせの際に作成したと説明した。また、申請人が仕様書作成前に個別クレジット契約の締結をしたことについては、相手方販売会社社長の「まずローンを先に通す」という指示に従ったものであると述べ、今まで大きな金額のローンを組んだことがなかったが、審査が通りやすいと相手方販売会社社長に言われ、実際には頭金を支払っていないものの、契約書上は頭金を支払ったことにしたと述べた。個別クレジット契約成立後、納車時期が経過しても商品が届かなかったにもかかわらず、相手方信販会社に対して支払いを止める手続を行わなかった理由について、相手方販売会社にオートバイの状況を何度か問い合わせたが、その都度大丈夫と言われ、不安を抱きつつもその言葉を信用していたためであると説明した。

一方、相手方信販会社は、相手方販売会社が最初に加盟店登録をしてから約10年経っているが、今まで苦情はなく、管理上、特に問題があるという加盟店ではなかったと述べた。平成25年の夏ごろに、複数件、商品が納入されていないという苦情があり、調査したところ、特定物売買として契約の成否に係る問題があり、また、相当数引き渡しされていないものがあることを確認した。その時点では、現に、従業員がおり、引き渡しが遅れながらも営業をしていたため、それほど深刻な事態が生じているという認識はなかったと説明した。そして、申請人から支払停止の申し出があればいつでも止められたが、連絡がなかったため商品未納の通知があるまで請求を継続したと述べた。さらに、本事案についてこれ以上の支払いは求めないが、既払金の返金には応じられないとの強い姿勢が示され、提案した和解案以外での和解には応じないことを述べ、それ以外の和解を求めるのであれば任意に応じることは困難であるため、本手続ではなく、裁判所の判断に従いたいと述べた。また、同じようなケースが多数あるので、本事案に関してだけ譲歩することはできないと回答した。

仲介委員が本手続での解決を促したが、相手方信販会社は、提案した和解案以外での和解に応じなかったため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、不調にて終了とした。

