

# 国民生活センター紛争解決委員会

消費者トラブル解決のための

# ADR

裁判外紛争解決手続

**Q. 申請** はどのようにすればよいのですか？

**A.** 申請は書面で行う必要があります。申請書には、和解の仲介や仲裁を求める事項、その根拠となる事実や重要消費者紛争の要点等を記入していただくことになります。申請書は、郵送での請求または国民生活センターのホームページでダウンロードすることができます。

**Q. 和解の仲介**とはどのようなものですか？

**A.** 仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図ります。裁判とは違い、トラブルの実情に応じた柔軟な解決ができます。

**Q. 仲裁**とはどのようなものですか？

**A.** 仲裁委員が判断(仲裁判断)を行い、紛争解決を図ります。申請をするためには仲裁合意が必要です。仲裁判断は、裁判の判決と同じ効力が認められます。ただし、仲裁合意を行うと、対象となった紛争については裁判を受けられなくなります。また、仲裁判断に不服を申し立てることはできません。

**Q. 重要消費者紛争**に当たるかどうか分からないときはどうしたらよいのですか？

**A.** 国民生活センター紛争解決委員会問い合わせ窓口にお問い合わせください。

**Q. 手続**はどのように進めるのですか？

**A.** 面談、電話、書面など当事者や紛争の状況などに応じた方法で手続を行います。仲裁では、当事者間で合意した実施方法がある場合にはそれに従うことになっています。

**Q. 手続は公開**されるのですか？

**A.** 手続は非公開です。

**Q. この手続の結果**は公表されるのですか？

**A.** 和解の仲介や仲裁に付された事案で、同種紛争の解決・未然防止など国民生活の安定・向上を図る上で必要と認められるものについては、紛争解決委員会が結果の概要を公表します。

このリーフレットは、独立行政法人国民生活センターホームページ内の「ADR(裁判外紛争解決手続)の紹介」からダウンロードできます。

詳細は、独立行政法人国民生活センターホームページの「ADR(裁判外紛争解決手続)の紹介」に掲載しています。

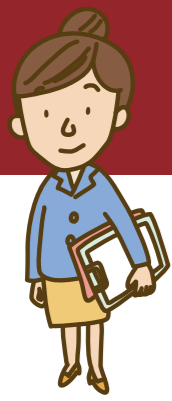
<https://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

お問い合わせ

独立行政法人国民生活センター 紛争解決委員会 問い合わせ窓口  
〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22 TEL 03-5475-1979  
受付時間:月曜日から金曜日(休日を除く)10:00~12:00 13:00~16:00



ADRとは、身の回りで起こる様々な法的トラブルについて、裁判を起こすのではなく、当事者以外の第三者に関わってもらいながら解決を図る手続のことです。



# どんな手続なのですか？

国民生活センター紛争解決委員会は、「和解の仲介」または「仲裁」の2種類の手続で消費者・事業者間の紛争の解決を図ります。

## 1.特徴

### 中立・専門

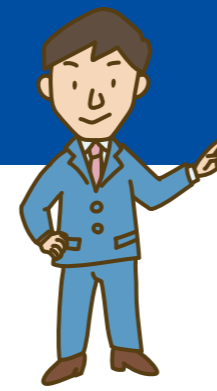
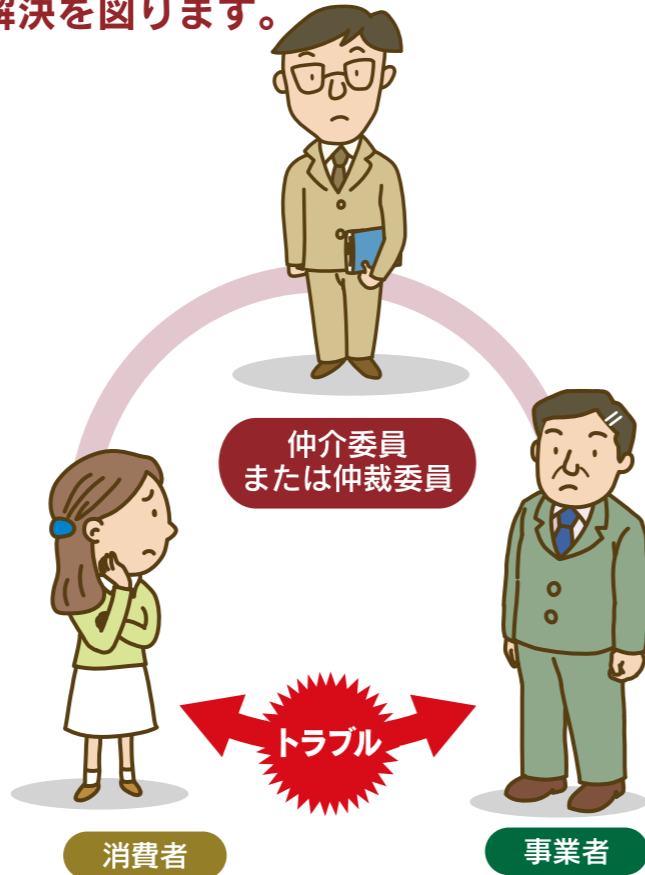
法律や商品、役務の取引について専門的な知識・経験を持つ仲介委員または仲裁委員が間に入って中立かつ公正な立場で手続を行います。

### 迅速

話し合いは複数回行うこともありますが、3か月以内に手続が終了するように努めます。

### 無料

手続の費用は無料です。  
(通信料、交通費等は各当事者に負担していただきます。)



# どんな紛争を取り扱うのですか？

国民生活センター紛争解決委員会は、「重要消費者紛争」の解決を図ります。  
重要消費者紛争とは、以下のいずれかにあたるものです。

- 1** 同種の被害が相当多数の者に及び、または及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争
  - 消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
  - 商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
  - 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的に相当多数発生し、または発生するおそれのある紛争
- 2** 国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争
  - 生命または身体に対する重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事故または取引に関する紛争
  - 財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事故または取引に関する紛争
- 3** 以上のほか、事件が複雑であることなどの事情により、紛争解決委員会が実施する手続で解決することが適当であると認められる消費者紛争
  - 専門的知見が必要な紛争
  - 新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

特定適格消費者団体が共通義務確認の訴えを提起できるもの

## 2.手続の流れ

