

1. Consumer ADR の概要

1. 1 Consumer ADR の目的

当協会は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（以下、「ADR 法」という）の施行に先駆け、平成 15 年から Consumer ADR の実証実験を行ってきた。その実績を基に、平成 20 年 3 月、法務大臣の認証を取得し「かいけつサポート」として Consumer ADR を実施している。

Consumer ADR は、消費者と事業者の間の情報の質・量や交渉力に格差があるという消費者取引の特性を考慮した手続となっている。その上で、紛争当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に、紛争の実情に即した迅速な解決を図り、消費者の利益の擁護又は増進に寄与することを目的としている。

1. 2 Consumer ADR の手続

Consumer ADR の裁定手続を申立てるには、まず当協会の消費者相談室が実施している「消費者相談」（ウィークエンド・テレホン）で相談をする必要がある。「消費者相談」の段階で、相談者への助言だけで紛争が解決する場合もあるし、相談室から斡旋をすることで解決する場合もある。しかし、解決困難な事例の場合、消費者と事業者の当事者双方の承諾を得て「裁定手続」に付託していくことになる。そのような場合でも、相談の段階で詳細な聞き取りを行うため紛争の論点の整理ができ、スムーズに「裁定手続」へ移行することができる。

消費者の申立てにより「裁定手続」を開始するにあたり、紛争が「特定商取引法」に関わるか等の要件を確認する。申立を受理したのち、相手方である事業者へ連絡し「裁定手続」への参加を促す。事業者の同意が取れ次第、特別委員会で手続実施者を選任し「裁定委員会」を開催する。「裁定委員会」では、担当手続実施者が双方の主張をよく聞き、和解案等を示し紛争解決へ至るよう手続を進める。

1. 3 Consumer ADR の体制

当協会に設置された「Consumer ADR 特別委員会」が中心となって運営に当たり、以下の 3 セクションにおいて事業を実施する。

- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室

- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

各セクションに責任者として、相談室長、委員長、主任手続実施者を置く。

1. 4 Consumer ADR の実施方法

- 「相談受付」は、土曜日・日曜日に電話で実施する。
- 「相談処理」は、平日に実施する。
- 「裁定手続移送準備会議」は、原則として月 1 回開催し、事案の検討等を行う。
- 「裁定委員会」は、裁定手続の開始により適宜開催する。

消費者相談の受付は、行政の相談窓口の多くが休みである土・日曜日に電話で実施する。

継続相談の処理（仲介・あっせん）については平日に実施する。

「裁定手続き移送準備」会議は毎月 1 回、案件の検討・審議を行なう。

Consumer ADR 「裁定委員会」は紛争事案の発生に応じて開催する。

1. 5 Consumer ADR の実施場所

- 「相談受付」 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）消費者相談室
- 「相談処理」 NACS 西日本支部事務所
- 「裁定手続移送準備会議」 NACS 西日本支部事務所
- 「裁定委員会」 裁定手続が開始し次第、その都度会場を設定する。

1. 6 Consumer ADR の実施時期

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月末日とする。