

はじめに

ここに、NACSの平成30年度におけるADRに関する活動報告書をお届けする。

NACSでは、それぞれの構成員の所属する消費者団体・事業者・行政機関等の消費者関連部門での活動を背景に、その専門性を活かしながら、消費者相談業務に取り組むとともに、各種のADRに関与しており、NACS自身も、平成20年3月にADR法に基づいて認証された消費者のための裁判外紛争解決機関、民間型ADRの一つとしての活動を本格的に開始している。

ここでは、消費者相談室でのウィークエンド・テレホンや、消費者相談110番でのクレームや相談をもとに、紛争解決に向けた活動を実施している。そこでは、各種のクレームや相談から、問題点を整理して解決に向けた助言を行い、必要に応じて事業者と交渉を重ね、最終的に消費者に軸足を置いた消費者ADRに向かうことになる。そのため、双方の同意に基づく和解が成立する数は、必ずしも多くないが、むしろそのプロセスこそが重要な役割を演じており、問題発見や解決指針を策定する場としても重要である。その成果は、各種の問題提起や政策的提言にも結びつくことが期待される。

利用者の自主性を尊重しつつ、当事者のプライバシーや企業秘密等にも配慮した紛争解決への行程は、恐らく従来の司法や行政における紛争解決とは異なる柔軟性を有しており、それだけに実態に即した解決も期待されるわけで、悪質な詐欺まがいの問題というより、ルールの確立していない新たな問題についての適正な解決を求める良識ある事業者にとっても有意義な紛争解決手段と言えよう。

今後とも、NACSのConsumer ADRへのご支援をお願いしたい。

平成31年3月

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)

会長 河上正二

☆この事業は競輪の補助(2018P-105)を受けて実施しました。