

機関間連携のあり方について（続き）

苦情・紛争解決の支援モデルを基にした移送ルールの検討（2）

1 第19回協議会の主な意見

前回の協議会では、移送モデルのあり方、内容の両面で意見が交わされた。主な意見は以下のとおり（この「移送」は、紛争解決支援段階の場合に限定）。

- （1）苦情・紛争解決の支援モデル（本体モデル）は、業界団体を念頭に作成されている。したがって、移送先の選定等においても、信頼性の確保や条件付けが必要。暫定的に移送を認めたとしても、将来的には、事業者団体が主体的にやっていく紛争解決を目指すべき。中長期的なモデルを作るのであれば、それでは話が違う。
- （2）三つの目的のうち、（19回に）提案された資料は個別の紛争解決（ ）に偏っている。移送によって、運用改善（ ）と再発防止（ ）が抜け落ちてしまう。苦情解決は相対交渉を基本としつつ、紛争解決は移送してしまうのであれば、業界団体は取次をしているだけである。どのような形で各機関が関わり、支援するのかを明確にすべきである。
- （3）移送を行う場合、モデルに込められた三つの目標のうち、後者二つについても包含するような移送のルールにすることが出来れば、紛争解決の部分だけを仲裁センターに出したとしても、その結果等を受ける形で業界団体が自主規制の役割を実施することも一つのあり得る形ではないか。
- （4）低コスト、迅速、公正な解決を図るため、手続きの公正性、公開性、仲裁等の判断を行う者の独立性、専門性の確保、といった実質的な論点ごとにつめることが大切ではないか。紛争解決の機関を内部に持っているか、それとも外に出すかというのは、あまり本質的な論点ではないのではないか。

2 検討方針と具体的論点について

1に例示したような前回の議論を踏まえ、以下の各点について確認・検討する。

（1）検討方針

移送モデルの位置付けについては、実態として弁護士仲裁センターの利用が行われており、これを所与のものとするれば、「外部の紛争解決支援機関を利用することの適否については意見の分かれるところであるが、実質的な利用者利便の向上を図るために、モデル体系に込められた目的（ ～ ）が確保されるよう移送ルールを定める」こととする。

(2) 仲裁センターのイメージ

仲裁センターの利用については、同組織が「事業者間(B2B)や消費者間(C2C)のトラブルを基本としており、事業者と消費者(B2C)のトラブルの取扱実績が少ない」との懸念があり、「顧客満足度等の実態を踏まえて議論すべき」との意見があった。そこで、平成14年8月に公表された内閣府のアンケート結果をみると、弁護士という専門性に期待するところが大きいですが、仲裁センターの知名度は高くなく、費用が高いと思われる一方、業界団体は専門性は高いと期待されるものの、(業者と消費者の間における)中立性に疑問を感じる印象を持たれている傾向がある。

(参考) 国民生活モニター調査(5月実施)¹
弁護士仲裁センターのイメージは、以下のとおりである。

(数値は複数回答の比率)

- 「知らない」...53% (PLセンターの場合は60%)
- 「料金が低いイメージ」...48%、
- 「専門的助言が受けられそう」...45%
- 「第三者として間に入る仲介者に望む人」...1位は弁護士

また、同アンケートにおける業界団体については、以下のとおりである。

(数値は複数回答の比率)

- 「知らない」...58% (消費者団体の場合は17%)
- 「中立的でなさそう」...32%、「専門的助言が受けられそう」...22%
- 「第三者として間に入る仲介者に望む人」...業界団体の職員は望まないが、専門的知見を有する企業退職者やその分野の専門家への支持は大きく、三者を足し挙げると弁護士と同等になる。

なお、金融商品を巡る紛争解決については、以下のような回答になっている。

- 「あっせん、調停、仲裁による解決」...9%、38%、22%
- (製品安全の場合は、それぞれ5%、12%、12%)
- 「事業者への指導・監督」...17%
- (製品安全については64%)

¹ 国民生活モニター調査の回答者(総数2,300名、有効回答数2,261名)の属性は次の通り。男性232名、女性2,029名。20代:151名、30代:480名、40代:576名、50代:489名、60代:469名、70代:96名。国民生活モニターは、内閣府国民生活局長が委嘱。任期は4月から翌年の3月までの1年間。

(3) 三つの目的を踏まえた移送ルール (以下は、別紙案の項目を目的別に分類。* は、設けなくても良いと思われる項目)

個別紛争への対応

項目 3 の 1 および 2 : 移送元機関の責務

項目 4 の 1 および 2 : 会員企業の責務・行為準則等

項目 5 : 移送する紛争の範囲

項目 6 : 紛争申立人の範囲 (*)

項目 7 : 移送を行わない場合 (*)

項目 8 : 申立人等に対する手続の説明

項目 9 : 標準処理期間等 (*)

項目 1 0 : 事実調査

項目 1 1 : 専門家の手続関与

項目 1 2 : 会員企業の受託義務等

項目 1 3 : 会員企業に対する措置・勧告等

項目 1 4 : 費用に関する規定

苦情解決へのフィードバック

項目 3 の 2、3 : 移送元機関の責務

項目 4 の 3 : 会員企業の責務・行為準則等

項目 1 3 の 1 : 会員企業に対する措置・勧告等

項目 1 5 : 記録の保存・公表

紛争原因への対応 (再発防止)

項目 3 の 3 : 移送元機関の責務

項目 4 の 3 : 会員企業の責務・行為準則等

項目 1 3 の 1 : 会員企業に対する措置・勧告等

項目 1 5 : 記録の保存・公表

3 検討事項

(1) これまでの議論を踏まえ、移送モデルの検討方針は 2 (1) の整理で良いか。

(2) 仲裁センター等に対する消費者のイメージについて 2 (2) に例示したが、これについてのご意見等。例えば、費用負担の大きさといった懸念について。

(3) モデルの目的 (~) を達成することを前提に、2 (3) に示した移送モデルに盛り込む項目例の妥当性についてご意見等。例えば、や の目的を達成するためには、仲裁センターにおける和解等の結果について、移送元機関が制

度的に報告を受けることが必要ではないか。この際、主宰者である仲裁センターの守秘義務は、移送元機関に対する情報提供に適用されないように手当すべきではないか。

- (4) 特に、仲裁センターが、業界団体の紛争解決メカニズムに一定の位置(移送先)を占めることになる実態を踏まえ、業界団体及び仲裁センターの関わり方(特に や)についてご意見等。

(例) モデルでは、「申立てのあった紛争について公正で迅速かつ透明な解決の支援を行うことにより、勧誘及び取引の公正性を確保し、利用者の正当な権利の保護及び金融市場の健全性の確保を図ること」を目的とする一方、仲裁センターは「本会は、市民のため迅速適正な法律的解決を行い、もつて人権擁護及び社会正義の実現に資すること(例として第二東京弁護士会)」を目的としている。したがって、少なくとも下線部については移送元である業界団体がそれらを確保する主体となることが求められるのではないか。

(以上)