

日本消費者紛爭之行政型 ADR 處理機制與現況

黃靖媛*

目 次

- 壹、前言
- 貳、ADR 法之概要
- 參、消費者 ADR 政策與國民生活中心、消費生活中心
- 肆、獨立行政法人國民生活中心、消費生活中心
- 伍、消費者紛爭與行政型 ADR
- 陸、我國消費爭議之處理機制概要
- 柒、結語

摘要

日本消費者基本法揭櫫「尊重消費者權利」及「消費者自力支援」之基本理念，涵蓋確保安全、選擇機會、教育機會、提供必要之情報、意見之反映、被害之救濟等面向，以使消費者能擁有安全安心之消費生活。其中、如何圓滿解消費者問題所產生的紛爭，即為一重要的課題。

又在面臨社會環境轉變背景之下，如何以具體的行政法制與手段方式，展現回應消費者簡捷、迅速、有彈性地解決消費紛爭之需求，都是政府制定紛爭解決體制策略應該思索之點。

* 日本新潟大學法學博士，現任崑山科技大學房地產開發與管理系（所）助理教授。

本文擬探述日本消費者行政體系中消費紛爭解決措施與 ADR 法關聯性、國民生活中心以及消費生活中心之苦情相談、重要消費者紛爭之紛爭解決委員會之行政型 ADR 運作現況與未來的課題。鑒於日本設置專責的組織單位整合、執行消費紛爭以及確立紛爭解決準則，積極保障消費者解決紛爭之政策與措施而言，台灣目前現行的消費者紛爭解決體制，是否足以因應消費問題之新趨勢、積極地解決消費爭議與保障消費者權益。

關鍵字：行政型 ADR、ADR 法、國民生活中心、消費生活中心、消費者紛爭

壹、前言

日本在昭和 43 年（1968 年）制定「消費者保護基本法」，明定消費者政策基本方向之外，同時亦規定國家及地方公共團體負有保護消費者利益之責任、提供消費者意見之反映、建立苦情¹處理體制等等。經過 36 年之後，因應社會經濟環境變化、消費交易之改變，消費者保護基本法於平成 16 年（2004 年）名稱修改為「消費者基本法」。消費者基本法係以「尊重消費者權利」及「消費者自力支援」之基本理念：確保安全、選擇機會、教育機會、提供必要之情報、意見之反映、被害之救濟，擴大事業者責任，強化充實基本措施，強化消費者政策之推行體制，以使消費者能擁有安全安心之消費生活。

其中，如何圓滿解消費者問題所產生的紛爭，為其重要課題。消費紛爭在地方自治體基於法律或條例之規定，即有設置行政型消費紛爭 ADR（裁判外紛爭解決程序）來解決相關消費紛爭問題。但因消費者紛爭以少數金額被害為多數，且紛爭當事者之消費者與事業者之間地位，存有壓倒性落差等因素特徵，解決紛爭的方式都以訴訟的方式進行，對消費者而言緩不濟急，甚而放棄，無法保障消費者權利。因此、行政型消費紛爭 ADR 機制有加以檢討和修訂之必要。近幾年在司法制度改革下，日本在 2004 年制定讓國民能簡單利用裁判外程序的 ADR 法（裁判外紛爭解決程序法），而隨 ADR 法的施行，行政型消費者紛爭解決方式及內容亦做修正變動。

本文將針對日本消費者行政體系中消費紛爭解決措施與 ADR 法關聯性、國民生活中心以及消費生活中心之苦情相談²、重要消費者紛爭之紛爭解決委員會之行政型 ADR 運作現況與未來課題，予以闡述；期望藉由了解現代日本消費者行政組織在社會轉變背景下，如何以具體的行政法制與手段方式回應，協助消費者簡捷、迅速、有彈性地解決消費紛爭之趨向，以供我國在思考消費者保護政策方向上之借鏡。

¹ 日文「苦情」一詞，相當於中文「不滿」、「抱怨」、「不平」之意味。

² 日文「相談」一詞，相當於中文「商談」、「協商」、「商議」、「諮詢」之意味。

貳、ADR 法之概要

一、ADR 與 ADR 法之關係

日本 ADR（Alternative Dispute Resolution）直譯為「代替的紛爭解決程序」，但大多翻譯為「裁判外紛爭解決程序」，涵括範圍有狹義與廣義之區分³。狹義範圍係指以法院為主體的訴訟程序（例如法院所執行的一般判決（含小額訴訟）⁴、民事執行保全、破產處理）和調停程序等（例如法院所執行的民事調停或家事調停）；廣義範圍則指不經由法院裁判訴訟程序，包含訴訟程序以外的相談、苦情處理、斡旋、調停、仲裁、裁定等程序⁵（例如建設工事紛爭審查會所執行的仲裁、律師公會所執行的調停或斡旋）等，泛指由法院、行政機關、民間各種專業團體組織所提供的解決紛爭之方法而言。

日本 ADR，其特徵是簡易性、迅速性、彈性的程序、法官以外之專家參與、非公開性以保護隱私、採用實體法外條理之解決基準⁶，日本 ADR 的種類、形式並未限定，一般情形以「和解」、「調停」、「仲裁」之方式，解決紛爭居多。以 ADR 的設置主體機關⁷作為分類，可區分如下：

-
- ³ 首相官邸司法制度改革推進本部 ADR 検討会第 1 回配布資料。
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/kentoukai/adr/dai1/1siryou_list.html。（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。佐藤鉄男，「ADR 機関・制度の展開」，法律時報 83 卷 7 号，2011 年 6 月，頁 6。
- ⁴ 日本 1996 年制定新民事訴訟法（法律 109 號），仿效外國導入小額訴訟制度（民訴法 368 條以下），將簡易庭所管轄事件，在其訴訟標的金額為 60 萬日圓以下的金錢請求事件，得依原告聲請進行小額訴訟程序。
- ⁵ 佐藤教授指出：日本 ADR 處理途徑為「任意性←『相談、苦情處理、斡旋、調停、仲裁、裁定』→強制性」，有不同的效力，以調停方式為主流；請參閱，佐藤鉄男，「紛爭処理の多様化」，北大法学論集，42（4），1992 年 3 月，頁 64、67。
- ⁶ 小島武司，伊藤真 編，『裁判外紛争処理法』，有斐閣，1998 年 1 月，頁 10。
- ⁷ ADR 分類以營運者為基準，可分為法院所設置營運的「司法型 ADR」，行政機關設置營運的「行政型 ADR」，民間機構設置營運的「民間型 ADR」。請參閱，山本和彦，「日本における ADR の現状と課題」，JCA ジャーナル，49 卷 9 号，2002 年 9 月，頁 14 以下；山本和彦・山田文，ADR 仲裁法，日本評論社，2008 年 3 月，頁 18；広田尚久，紛争解決学講義，信山社，2010 年 2 月，頁 200～202；内閣府国民生活局，ADR（裁判外紛争解決手続）について資料 3，2007 年 5 月，頁 3～4。另有學者以程序營運者・當事者

- 1、行政型 ADR（國家或地方自治體）：中央、地方勞動委員會、公害等調解委員會、中央、都道府縣建設工事紛争審査會、獨立行政法人國民中心、東京都建築紛争調停委員會、都道府縣苦情處理委員會等等。
- 2、民間型 ADR（民間機構）：社團法人日本商事仲裁協會、財團法人交通事故處理中心、律師會仲裁中心、日本智慧財產仲裁中心等等。
- 3、司法型 ADR（法院）：地方法院或簡易法庭之民事調停、家事法庭之家事調停等等。

而在 ADR 解決方式中主要的斡旋、調停、仲裁三種型態的意義⁸，所謂斡旋，係指在紛争當事人間協助斡旋紛争之解決；所謂調停，係由調停者直接參與紛争當事人間之斡旋解決；所謂仲裁，係指當事者合意仲裁人之裁斷。

原本法律紛争以裁判為最終解決方式，乃司法制度基本之所在，但為基於正確事實之認定而作出判斷，故其程序較複雜需消耗時間，以及費用負擔是無法避免的情況。因此，比裁判程序更簡單迅速及費用便宜之解決紛争的方法逐漸受到重視。

又、日本社會從事前規制、調整型社會轉換為事後確認、救濟型社會，司法作用日益重要及伴隨社會高度發展化、情報公開化、國際化，國民所發生的紛争類型多樣化⁹，如何因應事件屬性、當事者情況、各種紛争類型，整合裁判外紛争解決程序亦顯必要。

所以在 2004 年（平成 16 年）12 月 1 日（法律第 151 号）公布「促進利用裁判外紛争解決程序法¹⁰」（「裁判外紛争解決手續の利用の促進に関する

關係和有無成需利用契約及與法律專門者關係分類為：1.業界型 ADR，2.獨立型 ADR，3.接合・混合型 ADR；山田文，「民間型 ADR の現状と展望」，法律時報 80 卷 2 号，2008 年 2 月，頁 42～45。

⁸ 消費者庁，ADR（裁判外紛争解決手續）について資料 3，頁 1。

[http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/3-3.pdf#search='ADR（裁判外紛争解決手續）について，](http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/3-3.pdf#search='ADR（裁判外紛争解決手續）について，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）)
（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

⁹ 内堀宏達，裁判外紛争解決手續の利用の促進に関する法律の概要」，法律のひろば，58 卷 4 号，2005 年 4 月，頁 4。

¹⁰ 請參閱 小林徹「裁判外紛争解決手續の利用の促進に関する法律」，ジュリスト No.1285，2005 年 3 月，頁 26～32。山本和彦，「裁判外紛争解決手續の利用の促進に関する法律の意義と今後の課題」，法律のひろば 58 卷 4 号，2005 年 4 月，頁 16～25。ADR 法的逐條解說，請參閱，日本弁護士連合会 ADR センター編集，『最新 ADR 活用ガイドブッ

法律」，簡稱為 ADR 法)，明文規定基本的裁判外紛爭解決程序之內容，並於 2007 年（平成 19 年）4 月 1 日施行。

二、ADR 法之內容概要

「裁判外紛爭解決手續の利用の促進に關法律」¹¹簡稱「ADR 法」。促進 ADR の利用政策始於 2001 年 6 月司法制度改革審議會提出「整合綜合性 ADR 基本制度觀點而言，ADR 的促進利用，強化與裁判程序分工合作，應制訂相關的法律...，檢討必要之對策¹²」、「本國 ADR，除法院調停程序外，行政機關、民間團體、律師公會等，所營運之仲裁、調停、斡旋、相談等，存在多種形態。現況除一部份機關外，未必有完備機能...，環觀外國在競爭環境下，民間商業型 ADR 蓬勃發展，我國應盡速努力迎頭趕上。為實現使國民能簡單利用的司法，首先其應具有司法核心之裁判機能，將 ADR 加以擴充、活化，與裁判程序並列成為國民之訴訟選項¹³」。

在此背景下，基於因應國民期待司法政策、強化 ADR 相關機關之合作連攜、整合 ADR 相關共通制度基本¹⁴，其所制定的 ADR 法構成內容主要分為：第 1 章總則為定義之規定、ADR 基本理念等、明定國家等責任，第 2 章為民間 ADR 業務認證相關規定（法務大臣認證、基準、資格限制），第 3 章為利用認證之紛爭解決程序之特例（時效的中斷、訴訟程序的中止、調停前置程序之特例），第 4 章雜則，第 5 章罰則，共計 34 條。第 1 章總則是 ADR 基本法規定，適用於民間型 ADR、行政型 ADR、司法型 ADR，更涵蓋基於仲裁法之仲裁程序；第 2 章以後則為促進利用、活化民間型 ADR 相關規定。

ク一ADR 法解説と關係機關利用の手引—』，新日本法規，2006 年；小林徹，『裁判外紛爭解決促進法』，商事法務，2005 年。

¹¹ 詳細的 ADR 理論之相關論述，請參閱，小島武司・伊藤真 編『裁判外紛爭処理法』，有斐閣，1998 年 1 月；和田仁孝 編『ADR—理論と実践』，有斐閣，2007 年 8 月；山本和彦・山田文，『ADR 仲裁法』，日本評論社，2008 年 3 月。

¹² 司法制度改革審議會「司法制度改革審議會意見書-21 世紀の日本を支える司法制度-」，頁 37。http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/report/ikensyo/pdf-dex.html，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

¹³ 同註 10，頁 35。

¹⁴ 終版 ADR 法與法案中間討論時期的範圍內容有相當程度縮減，請參閱：山田文，「ADR 法制定と理論的問題」，法律時報 77 卷 2 号，2005 年 2 月，頁 35。

ADR 法射程範圍所謂裁判外紛爭解決手續，乃指欲解決民事紛爭之當事人，不須經由裁判訴訟程序，而係透由公正的第三者之介入，來解決的程序（ADR 法第 1 條）。首先，紛爭解決程序必須具有雙方當事人的同意，故僅對紛爭當事者之一方，所提供的相談方式，並非所規範之對象¹⁵。在討論 ADR 相關基本法制時，日本司法制度改革推進本部 ADR 檢討會有提出，在實務上，相談方式於訴訟外紛爭解決佔有重要的成效結果，應納入 ADR 法中之建議¹⁶，但最後並未被納入。

其次，ADR 法制定目的是使紛爭當事者有較多簡易程序可選擇，實現國民的權利利益（ADR 法第 1 條）。而尊重紛爭當事者自主地解決紛爭之努力，公正適切施行，結合紛爭實際情況，運用專門知識見解，以求迅速解決（ADR 法第 3 條第 1 項），則是 ADR 法的理念；但在消費者法保護體系中所重視的消費者、事業者之間存有交涉力之落差之觀點，則並未加入考量。

又 ADR 法關於國家的職責，則明定，對於裁判外紛爭解決程序之國際和國內動向、利用狀況暨其他事項予以調查、分析、提供情報訊息，採取必要之措施及努力增進國民理解的義務（ADR 法第 4 條第 1 項）；地方公共團體則應考量如何將裁判外紛爭解決程序普及化，以提升住民的福祉，並適當分擔國家職責及致力於裁判外紛爭解決程序的提供資訊、採取必要之措施（ADR 法第 4 條第 2 項）。

其中相關重要的規定，如：法務大臣認證公正第三者民間型 ADR 事業者之要件和資格限制、取得認證之紛爭解決事業者的義務¹⁷，消費者利用取得認證之民間 ADR 事業者的 ADR 程序，在一定要件之下賦予時效中斷效力（ADR 法第 25 條）、訴訟程序中止（ADR 法第 26 條）、調停前置特則（ADR

¹⁵ 美都里，裁判外紛爭解決手續（ADR）制度，調査と情報第 493 号，2005 年 9 月，頁 5。日野勝吾，わが国における紛争調整(解決)スキームの中での裁判外紛争解決手續(ADR)システムの機能と役割について，CHUKYO LAWYER Vol.15，2011 年 9 月，頁 73。

¹⁶ 詳細、請參照，首相官邸網頁 <http://www.kantei.go.jp/>，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

¹⁷ ADR 法規定法務大臣所認定的民間紛爭解決程序的認證制度稱為「かいけつサポート（認證紛爭解決服務）」，相關認證資訊登載於日本法務省專門特定網頁「かいけつサポート」<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

法第 27 條) 之法律效果。在取得認證之民間 ADR 事業者與消費紛爭者訂有契約，就認證紛爭解決程序業務，得收取報酬 (ADR 法第 27 條)。

民間型 ADR 適用事件對象涵括：消費者紛爭、交通事故、建築、個人的勞動紛爭、不動產離婚、醫療、智慧財產權、國際商務紛爭等多樣性的紛爭類型。目前 (迄至 2014 年 7 月為止) 通過認證 ADR 登錄的民間 ADR 事業者有 130 個機關¹⁸；而行政型主要 ADR 機關則有 25 個以上¹⁹。

參、消費者 ADR 政策與國民生活中心、消費生活中心

一、消費問題與消費者政策

日本消費問題²⁰在戰後隨著大量生產、大量消費，到 1950~1960 年代因為缺陷商品發生對多數消費者生命、身體有重大被害事件。如森永砒霜牛奶中毒事件、胃腸藥害事件 (キノホルム藥害)、不實標示的牛肉罐頭事件等，為求保護消費者，陸續制定「藥事法」(1960 年)、「分期付款買賣法」(1961 年)、「景品表示法」(1962 年) 等個別法律，同時，亦開始整備消費者行政實施體制，在 1968 年制定「消費者保護基本法」，規範全體消費者政策的基本架構。消費者保護基本法，對具有優勢地位的事業者採取「規制行政」²¹；對弱勢地位消費者²²，施以「支援行政」，以此二大主軸方式保護消費者。

從消費者保護基本法第 2 章「消費者保護措施」之規定，如：第 12 條 (推動啓發活動與教育)、第 13 條 (意見之反映)、第 15 條 (苦情處理體制之整

¹⁸ 法務省「かいけつサポート」

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/ninsyou-index.html>，(最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日)。

¹⁹ 消費者庁，ADR (裁判外紛争解決手続) について 資料 3，2007 年 5 月 28 日，頁 4。
<http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/3-3.pdf>，(最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日)。

²⁰ 詳細的消費者問題歷史，請參閱，消費者教育ポータルサイト

<http://www.caa.go.jp/kportal/consumer/history/index.html>，(最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日)。

²¹ 對國民的權利・利益給予限制，達成行政目的的行政活動而言。

²² 消費者的特性，有消費者與供給者之壓倒性落差、弱勢消費者、消費者欠缺負擔轉嫁能力，請參閱，日本弁護士連合会，『消費者法講義』，日本評論社，2004 年 10 月、頁 18~19。

備)，即可得知具體的支援行政手段。日本並在經濟企劃廳，設置國民生活局消費者行政課（1965 年）、在 1970 年 5 月 23 日制定（舊）「國民中心法」（平成 14 年 12 月 4 日（2002.12.4），廢止），設立國民生活中心（国民生活センター、1970 年以特殊法人成立），主管消費者相關事務。各個地方公共團體，則設立消費生活中心²³（消費生活センター）。1974 年起各都道府縣等，為實施消費者保護措施，亦陸續制定消費生活條例。

二、消費者政策轉變—從行政規制朝向民事規範之整備

1990 年代以後、電子商務化、國際化等經濟動向加速發展，既有的行政規制手段，已經無法達到一定效果時；消費政策，即趨向制定消費者與事業者，在市場上得以自由公正的交易準則，並著重惡質業者的監督與取締、受害消費者的救濟，即所謂事後檢查機能的重要性逐漸受到矚目。本於整合消費者、事業者之間一般的民事規則，制定「製造物責任法」（1994 年）、「消費者契約法」（2000 年）、「特定商取引法」（2000 年、將民事規則置入「訪問販売等に関する法律」中，更改法律名稱而成）、「金融商品販売法」（2000 年）、「電子消費者契約法」（2001 年）等亦陸續制定發布。

三、新「消費者基本法」的制定

國民生活審議會²⁴消費者政策部會，2002 年 6 月開始檢討符合 21 世紀消費者政策定位，在 2003 年 5 月提出報告書²⁵，指出為實現消費者享有確保安全、知悉必要情報訊息、能適切地選擇、被害的救濟、受消費者教育、反映意見之權利；行政、事業者、消費者應各盡其責，消費者應從被保護地位轉變成自立的主體，消費者政策，應從確保消費者安全、消費者契約的適正化、

²³ 日本消費生活中心的名稱，依地方公共團體而有相異，名稱未統一。1965 年最早成立消費生活中心是「兵庫縣立神戸生活科学センター」。

²⁴ 國民生活審議會是內閣府諮詢機關，1965 年成立以來，主要以消費者政策的重要課題之相關調查及審議提出各種建議，其運作依照「國民生活審議會議事運營規則」。

²⁵ 國民生活審議會報告書「21 世紀型の消費者政策の在り方について」、平成 15 年 5 月，http://www.kokusen.go.jp/g_link/data/g-200305_18.html，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

消費者教育的充實、苦情處理與紛爭的解決、人工智慧化、國際化、環境問題對應等角度著手，有必要重新思考消費者政策。

依據國民生活審議會報告書所提出研究為基本架構，日本在 2004 年 5 月 26 日立法，將「消費者保護基本法」大幅度翻修，新制定「消費者基本法」²⁶，同年 6 月 2 日公布施行。消費者基本法規定消費者有八大權利：消費生活的基本需求之滿足、健全生活環境之確保、安全之確保、自主合理選擇機會之確保、必要情報訊息之提供、教育機會之提供、消費者政策意見之反映、能獲得迅速適切之救濟（消費者基本法第 2 條²⁷）。國家的職責：要本於基本理念推動消費者政策、制定或修正消費者基本計畫、採取必要財政措施等（消費者基本法第 3、8、10 條）。國民生活中心（センター）的職責：消費生活情報之收集、提供、苦情處理之斡旋及相談、紛爭合意之解決、有關苦情相關商品之試驗、檢查、調查研究、消費者教育（消費者基本法第 25 條）。在地方消費行政則強化對消費者啓發活動、推廣消費教育（消費者基本法第 17 條），促進苦情處理、紛爭解決（消費者基本法第 19 條）。

四、消費者廳設置

2007 年福田康夫內閣，推動消費者行政一元化，規劃成立有強力權限之組織。2008 年 9 月麻生內閣，舉行臨時國會，提出消費者廳關聯三法案，2009 年（平成 21）5 月 29 日，制定消費者廳及消費者委員會設置法、消費者廳及消費者委員會設置法施行之相關法律整備法、消費者安全法，即所謂的「消費者廳關聯三法」²⁸。消費者廳是消費者行政司令塔，主要以防止消費者被害、執行所管轄法律、支援地方消費行政為其主要職務內容。消費者委員會

²⁶ 山田壽一，「消費者の自立：消費者保護基本法から消費者基本法へ」，中央学院大学商経論叢 22 卷 2 号，2008 年 2 月，頁 165～174。消費者基本法條請參閱內閣府国民政策ホームページ <http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/kihon/index.html>（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

²⁷ 詳細消費者八大權利，請參閱，山里盛文，「消費者保護と「消費者の権利」—消費者基本法 2 条 1 項の 8 つの権利についての考察を通して—」，明治学院大学法律科学研究所年報（29），2013 年 8 月，頁 321～339。

²⁸ 消費者廳關聯三法成立後的相關課題，請參閱，遠藤賢一等，「消費者庁関連 3 法の成立とその課題」，RESEARCH BUREAU 論究（第 6 号），2009 年 12 月，頁 272～283。

則獨立行使監督、針對消費重要事項提出建議。消費者安全法則以防止消費者之消費生活被害、國家要制定基本方針、都道府縣及市村町要設置消費生活中心及實施相談業務、收集消費者事故事件資訊等等為目的²⁹。具體言之，市村町的消費者相談窗口針對苦情相談、苦情處理之斡旋、訊息收集、提供，要與都道府縣的消費生活中心交換訊息。而都道府縣的消費生活中心為因應廣泛大量的苦情相談、苦情處理之斡旋，要以專門知識及技術作必要的調查分析，確保消費者安全之訊息收集、提供，應與市村町的消費者相談窗口交換訊息³⁰。地方公共團體實施苦情相談或斡旋，國民生活中心應給予必要的援助³¹。

五、國民生活中心在消費行政機制之定位

國民生活中心在消費者基本法第 25 條，明定為對消費者支援行政之中間核心機關後，以「消費者廳關聯三法」為基礎所規劃的「消費者行政推進基本計畫」³²（2008 年 6 月閣議決議），將國民生活中心定位為國家中間核心實施機關，應實施消費者相談、相談員等之研修活動、擴充商品測試、加速整備 PIO-NET 和事故資訊資料庫系統，進行廣泛消費者裁判外紛爭解決手續（ADR）體制之整備。並密切地與消費生活中心合作連攜。消費者廳與國民生活中心之關係，如下圖 1【消費者行政結構與國民生活中心定位】。

²⁹ 請參閱消費者安全保護法第 10 條

³⁰ 請參閱消費者安全保護法第 8 條

³¹ 請參閱消費者安全保護法第 9 條

³² 消費者行政推進基本計畫，頁 6。

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/shouhisha/kakugi/080627honbun.pdf>

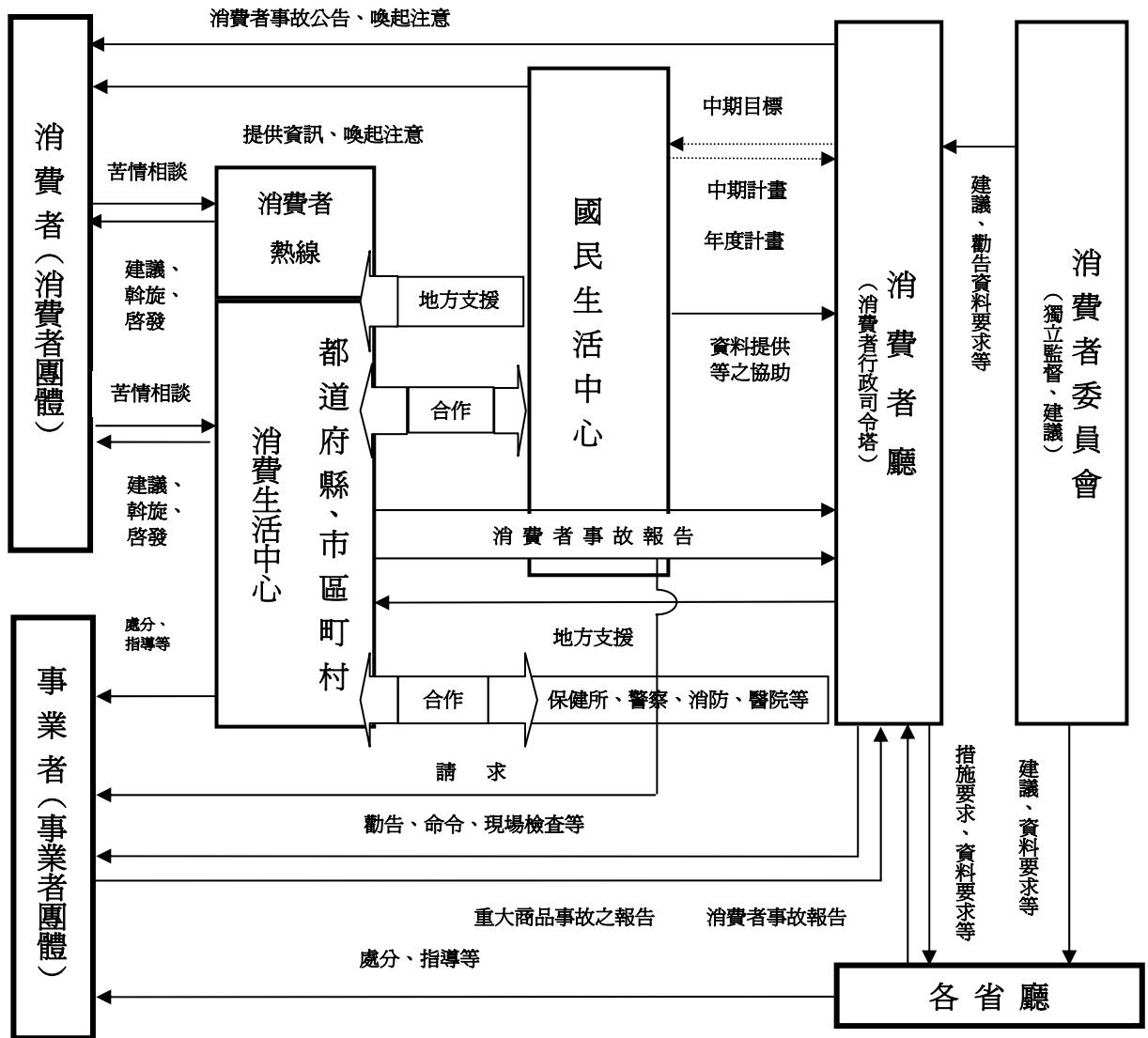


圖 1 【消費者行政結構與國民生活中心定位】

(資料來源：消費者廳)

肆、獨立行政法人國民生活中心、消費生活中心

關於獨立行政法人國民生活中心³³及消費生活中心，主要法律之相關規定有消費者基本法第 19 條規定，地方公共團體就商品、勞務相關事業者與消費者之間的苦情，本於專門知識見解應迅速適切地處理，致力於苦情處理之斡旋等，並與其他機關攜手合作，如果執行有高度專門性及廣域性的觀點考量之苦情處理斡旋時，應採取柔性、彈性的因應之道；而國家及都道府縣則應制定苦情受理人員培訓計畫等，以及就商品、勞務相關事業者與消費者之間的紛爭，基於專門知識見解，採取能迅速適切地解決之措施。

又消費者基本法第 25 條規定，獨立行政法人國民生活中心、國家及地方公共團體關係機關、消費者團體等攜手合作，收集、提供國民消費生活的相關情報、事業者與消費者之間的苦情處理之斡旋及苦情相談、事業者與消費者之間紛爭合意的解決、消費者苦情等所涉及商品的測試，檢查及職務調查研究等，其為消費者啓發及教育等中間核心機關。2004 年（平成 14 年 12 月 4 日 法律第 123 号）公布「獨立行政法人國民生活中心法」（獨立行政法人国民生活センター法），廢止舊國民生活中心法（1970 年 5 月 23 日 法律 94 号）。獨立行政法人國民生活中心法，主要規範獨立行政法人國民生活中心之名稱、目的、業務範圍等相關事項，爾後，2009 年以「重要消費者紛爭」為對象，在獨立行政法人國民生活中心法中增訂國民生活中心 ADR（裁判外紛爭解決程序）制度，設置紛爭解決委員會實施紛爭解決程序，共分為 6 章共計 49 條。

一、獨立行政法人國民生活中心

舊國民生活中心在 1960 年代經歷高度經濟成長，消費者問題逐漸浮現，依據舊國民生活中心法（1970 年 5 月 23 日、法律第 94 号），以特殊法人地位於 1970 年 10 月成立，隸屬於當時經濟企劃廳。當時的國民中心之設立目的「改善和國民生活的穩定，從總體性觀點之上，提供國民生活資訊及調查研究」（舊國民生活中心法第 1 條），基本上為提供國民生活相關資訊、保護

³³ 獨立行政法人國民生活中心，網頁 <http://www.kokusen.go.jp/>，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

消費者。其業務為「提供國民生活的改善資訊」、「提供國民生活的相關苦情、諮詢等情報」及此等之附帶業務（舊國民生活中心法第 18 條）。舊國民生活中心雖非狹義的國家擔任紛爭處理機關，但從消費者相談中，就相關消費者問題提供資訊，以促進紛爭解決之觀點，廣義而言，可解釋為被賦於紛爭解決之任務³⁴。之後，舊國民生活中心法於 2002 年修正為「獨立行政法人國民生活中心法³⁵」、2003 年 10 月特殊法人國民生活中心變更組織為獨立行政法人國民生活中心，一般簡稱為國民生活中心。

國民生活中心係為助益改善與穩定國民的生活，從總體性觀點之上，提供國民生活資訊及調查研究同時，並就重要消費者紛爭，實施依法律規定解決之程序為其目的（獨立行政法人國民生活中心法第 3 條）。國民生活中心設理事長 1 名，任期 4 年，理事 3 人以內、監事 2 人，任期各為 2 年（獨立行政法人國民生活中心法第 6 條、第 8 條），內部組織³⁶分為總務部、廣告部、情報管理部、相談情報部、商品檢測部、教育研修部、職員共 123 名（2014 年 4 月 1 日為止）。另外，國民生活中心是否納入消費者廳中央消費者行政體制一元化正在討論中³⁷。

國民生活中心職掌業務分為六大項³⁸（獨立行政法人國民生活中心法第 10 條）：

1、相談：國民生活中心的苦情相談有分為「直接相談」與「經由（轉介）相談」二種。

³⁴ 角田真理子，「国民生活センター」，判例タイムズ No.728，1990 年 8 月，頁 203。

³⁵ 詳細法條內容，請參閱 http://www.kokusen.go.jp/hello/center_law.html，（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

³⁶ 請參閱，獨立行政法人國民生活中心，網頁 http://www.kokusen.go.jp/hello/soshiki_zu.html（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

³⁷ 請參閱，<http://www.anzen.go.jp/kentou/>（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

³⁸ 松本恒雄，國民生活センターの機能と組織の在り方，消費者法ニュース（97），2013 年 10 月，頁 45～46。田口義明・林大介，「消費者行政の充実に向けた国民生活センターの役割」，現代消費者法 No.5，2011 年 12 月，頁 27。獨立行政法人國民生活センター 編，『消費生活年報 2011』，頁 137 以下。野々山宏，「消費者行政における国民生活センターの意義とその見直しをめぐる議論」，現代消費者法 No.13，2011 年 12 月，頁 18～19。野々山宏，「国民生活センターの地方消費者行政の支援機能」，消費者法ニュース No.95，2013 年 4 月，頁 30～32。

前者由國民生活中心的專門相談員³⁹，受理及處理一般消費者，以電話或文書，對商品服務等消費生活之苦情、詢問。後者係由各地消費生活中心與消費者接觸之後，再經由國民生活中心相談員參與該消費者之相談型態，此可分為移送、共同處理、助言⁴⁰三種方式。移送的處理主體為國民生活中心，乃受各地消費生活中心之請託，全面處理。共同處理係由國民生活中心與各地消費生活中心，共同處理相談、或因應各地消費生活中心之請託，由國民生活中心聯絡事業者、查尋相關省廳組織等事項，協助處理苦情。助言，係由國民生活中心，針對各地消費生活中心處理方式、有無相同事例等查詢，給予建議。

2010 年依據內閣府國務大臣會議決議「獨立行政法人事務、事業重新評估之基本方針」，廢止「直接相談」，2011 年 6 月「消費者熱線（消費者ホットライン）⁴¹」成立，開始支援平日相談窗口（平日バックアップ相談）（2011 年 6 月 20 日開始）。目前以相談處理或支援情報資訊之所謂的「經由相談」方式，與星期六、日、國定假日之電話相談（晝間時段的消費生活相談（お昼の消費生活相談））（2010 年 1 月 16 日開始）、開設消費者紛爭網路信箱（消費者トラブルメール箱）為其主要業務。國民生活中心相談處理流程，如下圖 2【國民生活中心相談處理流程】。

³⁹ 宮園由紀代，「行政型 ADR が行う消費者相談：公正な取引を導く消費生活相談員の役割」，熊本大学社会文化研究 Vol.8，2010 年 3 月，頁 289～298。消費生活專門相談員，為因應消費生活相談必須具有一定水準以上的知識與能力，經考試及格由獨立行政法人國民生活中心理事長認定、授予資格。資格每 5 年更新、考試資格無任何條件限制。此制度在 1990 年第 23 回消費者保護會議決定導入，1991 年開始實施，<http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>。（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

⁴⁰ 日文「助言」一詞，相當於中文「建議」之意味。

⁴¹ 消費者ホットライン（0570-064-370）利用時，若無法接通都道府縣市的消費生活中心，則會自動轉接到國民生活中心『平日支援相談』電話（03-3446-1623），業務時間：早上 10 點～12 點、下午 13 點～16 點。

國民生活中心相談處理流程

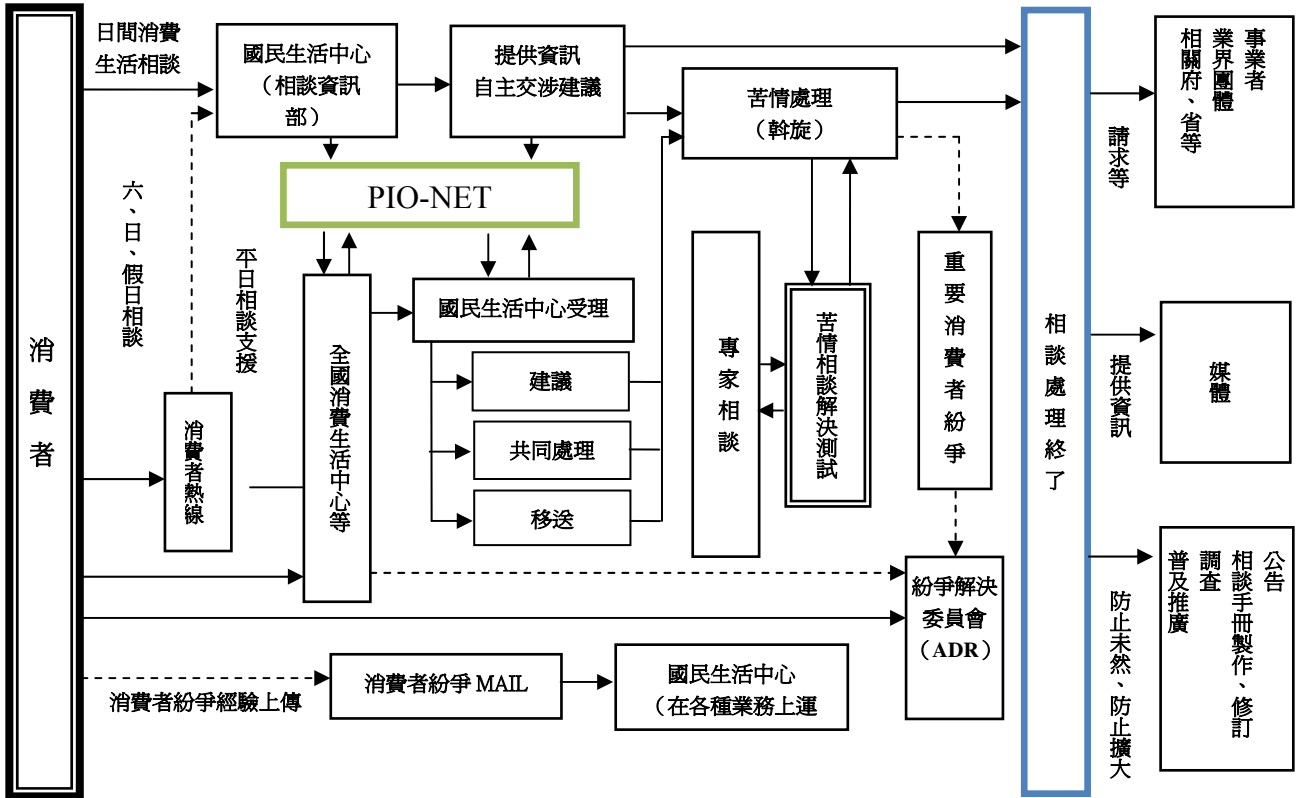


圖 2【國民生活中心相談處理流程】

(資料來源：獨立行政法人國民生活中心)

- 2、相談情報之收集、分析、提供：於 1970 年設置「全國消費生活情報網路平台」(Practical Living Information Online Network System 簡稱 PIO-NET)，將全國各地消費生活中心網頁連結建構平台 (PIO-NET システム)，收集消費者的問題相談 (含苦情相談) 資訊、危害情報資訊並歸納分析、作成數據資料庫，使全國各地消費生活中心在處理消費者問題諮詢，能容易檢索到相關類似事件，以提供重要訊息。並且作為消費者廳暨其他消費者行政當局，所實行的消費政策之反映，或透由媒體提供訊息給一般消費者，亦提供予其他行政機關。
- 3、商品測試：為解決有關商品苦情相談，受各地消費中心之請託，積極實施商品測試，並設置「事故調查機關」。
- 4、宣傳的推廣：隨時更新中心網頁訊息，舉行記者說明會，發行『國民生活』月刊等。
- 5、研習活動、資格制度：2010 年 12 月 7 日閣議決定，廢止國民生活中心保有的研修中心設施。目前持續辦理研修活動、巡回訪問支援、另擴充資訊交換管道等、消費生活專門相談員資格認定、消費者教育。
- 6、裁判外紛爭解決程序 (ADR)：成立「國民生活中心紛爭解決委員會」，專責解決重要消費者紛爭。

國民生活中心具有的機能⁴²：

- 1、資訊發布的機能：迅速提供國民、地方自治體，關於消費者被害救濟與被害的預防、擴大之資訊。
- 2、施行策略的提言機能：提供消費者廳暨其他國家機關，關於消費者政策、消費者法制立案之必要資訊及施行策略。
- 3、地方行政支援的機能：就國民被害救濟，對居於最前線活動的地方消費行政，提供資訊、相談員研修、支援相談及依重要消費者紛爭 ADR 之紛爭解決程序等必要支援。

⁴² 野々山宏，「消費者行政における国民生活センターの意義とその見直しをめぐる議論」，現代消費者法 No.13，2011 年 12 月，頁 17。野々山宏，「国民生活センターの地方消費者行政の支援機能」，消費者法ニュース No.95，2013 年 4 月，頁 3。

二、國民生活中心主要相談業務情況⁴³

表 1【國民生活中心主要相談業務情況】

	件 數					
	(年度)					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
經由（轉介）相談	5541	4696	5317	5939	6344	5918
支援平日相談窗口	—	—	—	—	1346	3512
星期六、日、國定假日相談窗口	—	—	2872	9028	8186	9177
消費者紛爭網路信箱	11460	13373	8394	15431	12762	13503

（資料來源：獨立行政法人國民生活中心）

每年國民生活中心會將相談件數（含各地消費生活中心）、傾向、特徵及消費生活關聯資料等等，集結成冊出版『消費生活年報』。

三、消費生活中心

消費生活中心分布在全國各地，全國各地消費生活中心之消費者相談程序，有助言（諮詢）、苦情處理及斡旋二種程序。前者乃受理消費者電話或面談協商，由專門的消費者相談人員處理，從旁提供建議、資訊，介紹其他機關，主要扮演協助消費者自主的解決紛爭之角色，當處理惡質的消費者交易被害或商品事故等重大之消費者被害時，不僅提供消費者可解決的必要資訊情報之外，亦應提示消費者與事業者雙方當事人，朝向以斡旋方式解決問題，積極地致力於協助解決；後者，乃消費者本身向事業者反映苦情時，由消費生活中心提供相關法令、判決、相談事例等，協助消費者與事業者就紛爭解

⁴³ 請參閱，国民生活センターについて，http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/mi-gyoumu_01.pdf（最後瀏覽日期：2014年8月15日）。

決能達成合意⁴⁴。從消費者基本法所揭櫫「尊重消費者權利與消費者自力支援」理想幾度觀察，為達成此一理想，其所採具體措施消費者基本計劃，以促進消費者被害等救濟與消費者苦情處理、紛爭解決即為方式之一。消費者相談，亦具有消費者救濟及紛爭解決之機能。目前日本全國各地消費生活中心有 745 處⁴⁵（迄至 2013 年 4 月為止）。

伍、消費者紛爭與行政型 ADR

一、消費者紛爭之特徵

消費者紛爭有以下的特徵⁴⁶：

- 1、紛爭當事者之消費者與事業者之間存在壓倒性落差，無論是在情報資訊的質量、資金能力、紛爭對應能力等等皆有。
- 2、消費者紛爭，以少數金額被害為多數，如食品、生活用品之瑕疵、網路購物、押租金糾紛等。
- 3、消費者與事業者在面對、處理紛爭時，二者之間或存在著對待方式、說明方式內容等認知之落差情形，有時難以用法律斷定契約有無效力，就其紛爭解決途徑、方式而言，相較於一般民事訴訟程序來說，採訴訟上和解或 ADR 的方式或者更適合。

根據 2011 年國民生活中心有關對 ADR 所調查資料⁴⁷，顯示經由國民中心之紛爭解決程序之和解仲介案件，其和解金額約為 5 萬～50 萬日圓之較少金額的件數，約佔全體案件的 70%，若扣除投資詐欺案件者，則其被害金額多在 10 萬日圓以下。

多數消費者發生消費紛爭時，有自行與事業者進行交涉，抑或有透由國

⁴⁴ 宮園由紀代，『消費者相談の複合的な役割—消費者紛争の多様性と相談員の役割モデル—』博士論文，2011 年 3 月，頁 7、25～37。

⁴⁵ 消費中心之設置數目，係依據消費者安全法的基準（每週 4 日以上，有營運、有配置相談員等），每年由消費者廳舉行「地方消費者行政の現況調査」統計之。

⁴⁶ 青山善充，「消費者紛争の解決をめぐる最近の動向—民事裁判および ADR—」，駒澤法曹第 4 号，2008 年 3 月，頁 71～73。

⁴⁷ 請參閱 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111006_3.pdf（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

民生活中心進行斡旋，即使是存有或許可能達不到自己所願的結果出現，但對於是否提起訴訟亦仍存有猶豫不決之現象，此係因採取訴訟程序所耗費的金錢時間精神等負擔亦不算小，尤其是在小額的消費被害事件。因此、消費者希望在處理消費紛爭時，能有藉由裁判外解決紛爭程序來取代訴訟程序⁴⁸的選擇方式。

二、行政型 ADR

消費者與事業者之民事紛爭稱為消費者紛爭，支援消費者紛爭解決之程序，有與事業者交涉、第三者機關介入商量、裁判訴訟，而所謂由第三者機關支援消費紛爭解決程序之裁判外紛爭解決程序（ADR），依主體機關，主要可分為下列三種⁴⁹：

- 1、行政介入之行政型（例如國民生活中心、消費生活中心或紛爭解決委員會）
- 2、事業者團體或消費者團體或律師公會等專業型機構介入之民間型
- 3、法院裁判司法型

亦有學者將消費者紛爭解決方式作為區分，分為下列四種⁵⁰：

- 1、與事業者相對交涉
- 2、事業者團體或消費者團體等民間團體之苦情處理
- 3、國、地方公共團體之國民生活中心、各地消費生活中心（行政型 ADR）
- 4、向法院提起訴訟

行政型 ADR，依據南方博教授之見解⁵¹，乃指行政機關所施行之解決紛爭程序，涵蓋行政不服申請、行政審判、斡旋、調停、仲裁、苦情處理等。在行政司法程序或行政不服請求程序上，出現此等程序性質上所無法處理之

⁴⁸ 井口尚志，「紛争の現状と ADR 機関の展望：消費者問題」，法律のひろば 67（6），2014 年 6 月，頁 31。

⁴⁹ 宮園由紀代，「行政型 ADR が行う消費者相談：公正な取引を導く消費生活相談員の役割」，熊本大学社会文化研究 Vol.8，2010 年 3 月，頁 285。

⁵⁰ 山口康夫，「消費者センターとクレジット・カウンセラー」，北大法学論集 42（4），1992 年 3 月，頁 76。

⁵¹ 南博方，『行政法第 6 版』，有斐閣，2006 年 8 月，頁 226；『行政法』，有斐閣，1995 年 10 月，頁 206～207。

不服、苦情，加上國民期待依法解決，這些不服、苦情情形，涵蓋公害、消費者保護、勞動等等，幾乎遍及各行政領域。因此須設立特別紛爭處理機關，受理處理、斡旋、和解之仲介、仲裁、調停、苦情等、並採取簡易迅速程序之必要措施，此種程序稱為代替的解決紛爭制度（ADR）。

而消費者紛爭之行政型 ADR，指國民生活中心與消費者生活中心所實施的解決紛爭之程序⁵²。鑑於大量生產、大量消費的經濟社會，因存有瑕疵的生活用品，導致消費者被害的事件，不曾間斷停歇過，追究其被害之原因，亦有其困難性存在，因而，公機關的行政介入有其必要性⁵³。在 1968 年所制定的消費者保護基本法第 15 條第 2、3 項規定，啟動地方自治體、國家應完備苦情處理的機制，於是作為消費行政一環的地方自治體消費者生活中心及國家之國民生活中心，開始受理消費者相談，就具體的苦情狀況進行斡旋，以求解決消費紛爭。此種就有關事業者與消費者所交易的商品、勞務相關的紛爭處理程序，定位為行政型 ADR 的機能，乃鑑於消費者相較於事業者的情報資訊、交涉力、財力等皆居於劣勢，其經由訴訟程序或與事業者交涉，來確保自己的權利、權益，有其困難度存在，因而採取消費者生活中心及國民生活中心行政相關機關，居於協助地位、彌補消費者不足之處，幫忙解決問題⁵⁴。為求促進消費者的紛爭，得以在訴訟外獲得簡易迅速之解決，2009 年 4 月修訂「獨立行政法人國民生活中心法」，其中最重要的一環，即是國民生活中心的 ADR 制度，此係指在國民生活中心內設置紛爭解決委員會，秉持中立公正立場實施 ADR 程序。在消費者基本計畫⁵⁵關於促進消費者被害救濟與消費者苦情處理、紛爭解決措施中，更提及國民生活中心的 ADR 制度施行應與地方公共團體合作連攜，即是保護消費者推行消費行政重點之一。

⁵² 同註 47，山口康夫，頁 82。

⁵³ 消費者庁企画課，『ハンドブック消費者 2010』，2010 年 9 月，頁 239。

⁵⁴ 細川幸一，『消費者問題と消費者保護』「消費者行政における中立性概念について-ADR としての苦情処理における基本姿勢の考察」，中京大学社会科学研究所叢書 14，2004 年 3 月，頁 65～66。

⁵⁵ 消費者基本計畫是基於消費者基本法，將消費者政策加以計畫及推行，每五年檢討修正，請參閱消費者庁網頁 <http://www.caa.go.jp/adjustments/index.html>（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

三、消費者紛爭處理之行政型 ADR 機關

消費者問題所產生的紛爭，在行政上之解決、救濟機關、組織，因所適用法律各有不同，歸納如下⁵⁶：

表 2 【消費者紛爭處理之行政型 ADR 機關】

紛爭解決、救濟機關、組織	程序及受理事案	程序主體及構成	法源根據
國民生活中心紛爭解決委員會 (獨立行政法人)	解決重要消費者紛爭之和解仲介、仲裁程序	委員 15 人以內	獨立行政法人國民生活中心法
國民生活中心 (獨立行政法人)	有關消費者紛爭苦情處理之斡旋	國民生活中心	獨立行政法人國民生活中心法
消費者苦情處理委員會 (由地方自治體自由設置，名稱不一致)	受有被害的消費者申訴中、對消費生活有顯著影響或影響之虞的紛爭所為的斡旋或調停	縣長暨相關機關、學識經驗者、事業者代表、消費者代表之合議體	消費者基本法 消費生活條例
消費生活中心 (都道府縣應設置、市町村自由設置，名稱不一致)	確保消費者安全的苦情相談、斡旋	地方公共團體職員、具備消費生活專門相談員之資格者	消費者安全法 消費生活條例

(資料來源：內閣府)

上述國民生活中心紛爭解決委員會所實施之重要消費者紛爭之程序稱為行政型國民生活中心 ADR。

⁵⁶ 內閣府差別禁止部会第 19 回 (2012 年 5 月 25 日) (平成 24.5.25) 參考資料 1。消費者紛爭具有金額少、多數發生及消費者與事業者間交涉力有落差等特性。

四、國民生活中心 ADR 之紛爭解決委員會

(一) 紛爭解決委員會

獨立行政法人國民生活中心法（以下稱本法）第 11 條規定，應在本中心設置紛爭解決委員會，進行解決重要消費者紛爭之和解仲介以及仲裁之程序。國民生活中心紛爭解決委員會（以下稱「紛爭解決委員會」），主要針對全國消費生活中心的斡旋進行不順利與較困難的紛爭解決事件，實施裁判外紛爭解決程序。此組織係於 2008 年 5 月，獨立行政法人國民生活中心法修訂時，在國民生活中心所設立，具有公正性、中立性與獨立行使職權性之法性質 ADR 實施機關，藉以解決重要消費者紛爭，在 2009 年 4 月開始營運。

設置紛爭解決委員會的背景，乃因至 2008 年為止，消費者發生件數逐漸增加，加上紛爭原因複雜性、多樣化，依消費者紛爭的特性、消費者事業者之間存有情報資訊質、量及交涉力之構造上之差距。而且、在消費紛爭其被害金額較少時，以經濟面及精神層面考量而言，提起一般民事訴訟程序來救濟回復，有時候不得不放棄之情形，亦不少。因此、在處理消費紛爭、若可不經由一般民事訴訟程序，而另有簡單、迅速、救濟消費被害之裁判外紛爭解決程序，以達到救濟之效果。

(二) 紛爭解決委員會的組織及運作

1、紛爭解決委員會的構成

紛爭解決委員會人數為 15 名以內，委員會設委員長，由委員互選（本法第 12 條、第 17 條第 1 項）。委員人選須對法律、商品、勞務交易具備專門知識經驗者，受內閣總理大臣認可，由獨立行政法人國民生活中心理事長任命之（本法第 13 條第 1 項）。

依據國民生活中心法所設立之紛爭解決委員會，由具有法律、商品或勞務之交易擁有相關知識、經驗者，擔任委員或特別委員，獨立行使職權，解決消費者與企業者之間所產生的民事紛爭中，屬於同種類多數性、重大被害性、事件的複雜性具有全國性的重要消費者紛爭。

紛爭解決委員會所施行之解決程序有「和解仲介」（相當於斡旋、調停）及「仲裁」（依仲裁法）二種。紛爭解決委員會具體為審議時，因消費者紛爭範圍領域廣泛，依據紛爭內容，具有特殊領域之專門知識需求時，則另設立在專門領域學有專精之特別委員會參與重要消費者紛爭解決程序（本法第 16 條），目前有 35 名被任命為特別委員。兩種委員任期皆為 2 年（得連任）、獨立行使職權、不可洩漏或盜賣職務上所知悉之秘密，居於中立公正立場，實施和解仲介程序、仲裁程序。

2、紛爭解決委員會的職務⁵⁷：

- (1) 實施解決重要消費者紛爭之和解仲介程序。
- (2) 實施解決重要消費者紛爭之仲裁程序。
- (3) 有關消費紛爭與實施裁判外紛爭解決程序其他機構之聯繫、合作。
- (4) 公告重要消費者紛爭解決結果概要。
- (5) 和解及仲裁所訂義務履行之勸告及履行情況報告之要求和調查。
- (6) 委員會相關宣傳活動。
- (7) 為實施上述各款所揭示業務之必要業務。

3、紛爭解決委員會實程序

紛爭解決委員會實程序中，所謂「和解仲介」程序，係指就重要消費者紛爭由仲介委員仲介居間雙方當事者之間的交涉，以促成雙方和解，解決紛爭之程序；「仲裁程序」，則是對重要消費者紛爭，當事者遵從仲裁委員之判斷，以解決紛爭之程序。不論是哪一種程序，由當事者雙方或一方申請，程序即開始。

當和解仲介成立時，其所作成的合意書並無強制力，雙方當事者對合意事項（和解事項）不遵守時，依當事者提出申請，在紛爭解決委員會判斷之下，可對另一方當事者，勸告請遵守合意事項，

⁵⁷ 詳細請參閱獨立國民生活中心紛爭解決委員會業務規程第 3 條。

即「義務履行勸告」(本法第 37 條)。

和解仲介之具體實施程序，首先，由紛爭當事者雙方或一方向紛爭解決委員會申請⁵⁸和解仲介，由委員長從委員、特別委員中指名 1 人~2 人以上擔任仲介委員。若申請和解仲介之消費紛爭未該當重要消費者紛爭，仲介委員得駁回申請(本法第 19 條第 3 項)。屬於重要消費者紛爭，紛爭解決委員會，即迅速將申請影本寄送通知給另一方當事人，並確認有無由紛爭解決委員會實施和解程序，以解決紛爭之意願。紛爭解決委員會依本法實施程序時，得要求當事者出席、提供文書相關資料(在仲裁程序只有後者)(本法第 22 條、第 31 條)、通知關係人陳述意見(本法施行規則第 24 條)。若和解仲介破裂結束，且於一個月內向法院提起訴訟，則自申請和解仲介時，視為提起訴訟，消滅時效中斷(本法第 27 條)。又、重要消費者紛爭雖已在法院進行訴訟程序，但紛爭當事者雙方又採取實施和解仲介程序，在符合一定要件之下，法院得中止訴訟程序⁵⁹(本法第 28 條)。而且、經由和解仲介程序無法獲得解決時，消費者向法院提起訴訟之時，獨立行政法人國民生活中心得支援，提供準備訴訟相關資料(本法第 40 條)。

紛爭解決委員會實行政序中，所謂「仲裁」程序，係指重要消費者紛爭之當事人委由仲裁委員解決紛爭，並且願意遵循仲裁委員之判斷以解決紛爭。仲裁委員之仲裁判斷，具有與法院判決效力相同之強制力，原則上亦適用仲裁法之規定。申請仲裁的前提，須雙方紛爭當事者合意(本法第 29 條第 2 項)，再從雙方合意的委員、特別委員人選中，由紛爭解決委員長指定 1~2 人以上仲裁委員；若對仲裁委員人選，雙方不合意時，則由紛爭解決委員會委員長，指定 1~2 人以上仲裁委員(本法第 30 條)。若申請仲裁的消費紛爭未

⁵⁸ 獨立國民生活中心法第 19 第 2 項規定申請以書面方式。

⁵⁹ 該當重要消費者紛爭於訴訟繫屬中，消費紛爭當事人雙方，若實施紛爭解決委員會和解的仲介程序或該程序進行中有解決消費紛爭合意時，依該雙方當事者之共同申請，法院得於 4 個月內裁定中止訴訟程序。

該當重要消費者紛爭，仲裁委員得駁回其申請。紛爭解決委員會依本法實施仲裁程序時，得要求提供文書相關資料（本法第 31 條）。

上述二種程序，採取不公開，原則上從申請日起 4 個月之內完成，申請費用免費（交通費、通訊費等各自負擔）。委員為處理重要消費者紛爭事務，設有事務局協助之（本法施行規則第 4 條）。紛爭解決委員會實施裁判外紛爭解決程序（ADR）流程，如下圖 3【裁判外紛爭解決手續（ADR）整備圖】：

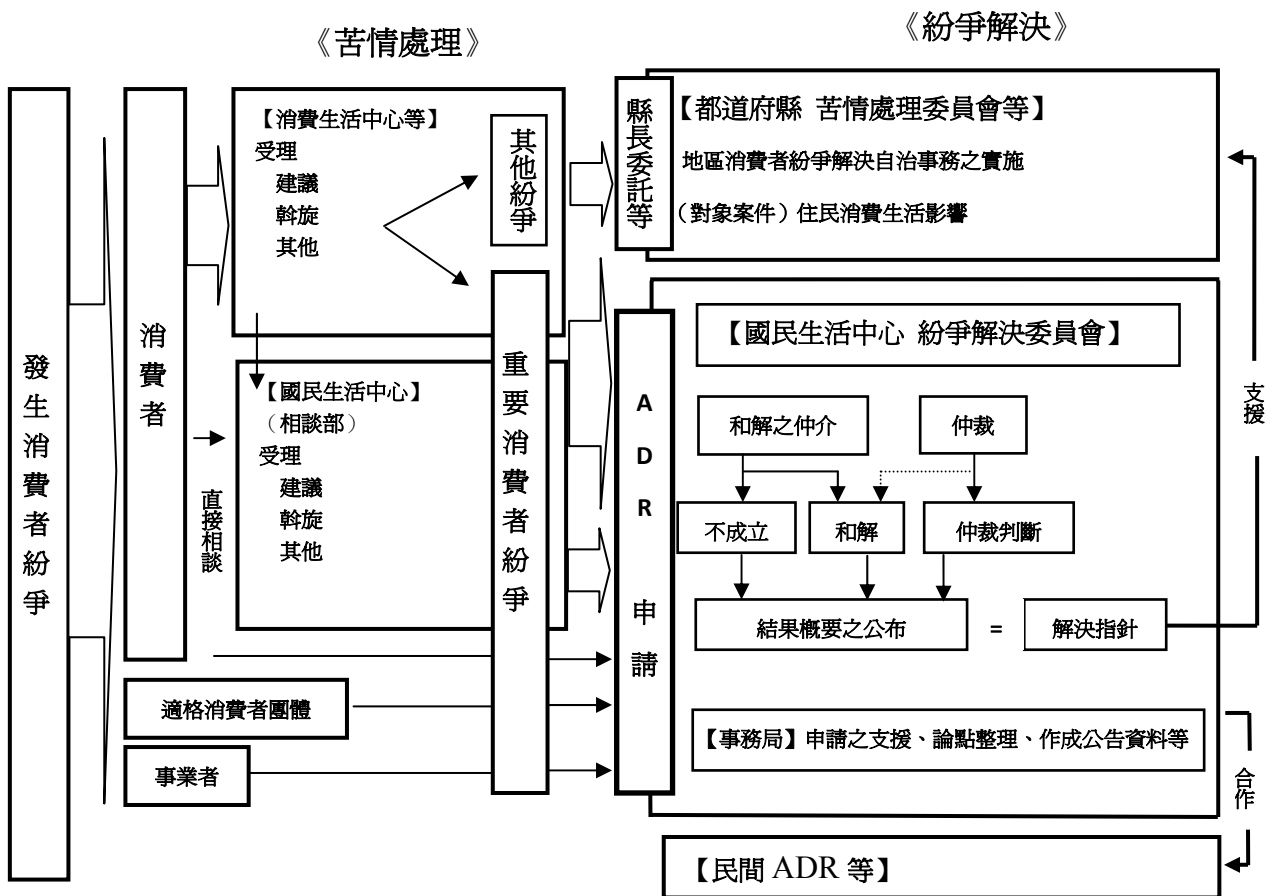


圖 3【裁判外紛爭解決手續（ADR）整備圖】

（資料來源：獨立行政法人國民生活中心）

4、紛爭解決委員會實施 ADR 情況

紛爭解決委員會自 2009 年開始運作後，已受理重要消費者紛爭 742 件之申請案件，皆是實施解決重要消費者紛爭之和解仲介程序，目前至今尚未接到仲裁程序之申請。742 申請案件當中，有依照程序完成之件數為 619 件，和解成立之案件數有 396 件，約佔 6 成⁶⁰。具體申請內容⁶¹，消費者紛爭解決委員會並未局限於特定商品、勞務交易之類型，而是廣泛地涉及生活消費各個層面。

(三) 重要消費者紛爭

重要消費者紛爭之定義，依本法第 1 條之 2 第 1 項規定：「在消費者紛爭中，依據消費者所產生的被害或有被害之虞狀況以及事件的性質、為謀求國民生活安定向上，作為全國的重要消費者紛爭解決依循內容，由內閣府令定之」。其具體內容，如下（本法施行規則第 1 條第 1 項）：

- 1、關於有同種類的被害擴及於相當多數者或有擴及之虞的消費紛爭事件（本法施行規則第 1 條第 1 項第 1 款）
- 2、對國民的生命、身體、財產有重大危害或危害之虞的消費紛爭事件（本法施行規則第 1 條第 1 項第 2 款）
- 3、除上述 1、2 以外，具有多數爭議、錯綜複雜或其他情形者，由紛爭解決委員會認定該當實施重要消費者紛爭解決程序的消費紛爭事件（本法施行規則第 1 條第 1 項第 3 款）

本法施行規則第 1 條第 1 項所揭示事項之指定，由國民生活中心另定之。亦言之，本指定得根據消費者紛爭之實際狀況，隨時加以修正。

目前，由國民生活中心指定之重要消費者紛爭的類型暨細部實行規範，如下列⁶²：

⁶⁰ 資料統計到 2014 年 7 月 31 日為止。http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140827_1.pdf

⁶¹ 近時申請內容詳細資料，請參閱 <http://www.kokusen.go.jp/jirei/info.html>

⁶² 請參閱 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090219_3.html（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）；国民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について[報告

- 1、有關締結消費者契約之勸誘、商品、勞務等之廣告表示，於廣大區域內有相關多數發生或發生之虞的紛爭
 - (1) 所謂消費者契約：乃指消費者契約法第 2 條第 3 項之規定
 - (2) 商品、勞務等之廣告表示：包含商品之設施（設備）、權利，勞務性質、效能、價格、條件暨相關事項的廣告內容。
 - (3) 廣大區域內：指由該國民生活中心已確認至少二個都道府縣以上有多數發生情形而言。
 - (4) 發生之虞：指鑑於消費生活相談之狀況等，經仲介委員等（含仲裁委員、依本法第 19 條第 4 項所定之委員會）認定在 1 年內至少二個都道府縣以上有多數發生可能情形。
- 2、商品、勞務等之內容，於廣域內有相關多數發生或發生之虞的紛爭
 - (1) 商品、勞務等之內容：包含商品之設施（設備）、權利，勞務性質、效能、價格、條件暨相關事項。
 - (2) 廣域內：指由該國民生活中心已確認至少二個都道府縣以上有多數發生情形而言。
 - (3) 發生之虞：指鑑於消費生活相談之狀況等，經仲介委員等（含仲裁委員、依本法第 19 條第 4 項所定之委員會）認定在 1 年內至少二個都道府縣以上有多數發生可能情形。
- 3、事業者所制訂的契約條款，於廣域內有相關多數發生或發生之虞的紛爭
 - (1) 契約條款：包含與不特定多數者所訂立相同類型契約條款。
 - (2) 廣域內多數發生：指至少二個都道府縣以上有使用情形而言。
 - (3) 發生之虞：指鑑於消費生活相談之狀況等，經仲介委員等（含仲裁委員、依獨立國民生活中心法第 19 條第 4 項規定之委員會）認定在 1 年內至少二個都道府縣以上有可能使用該契約條款情形。
- 4、對生命、身體有重大危害或有危害之虞的事故、交易之紛爭

指因商品、勞務等缺陷（含瑕疵、不履行）導致有死亡、1 個月以上治療、14 日以上住院傷病、後遺症之危害情形，或者有發生上述危害情形之虞的事故、交易之紛爭。

5、對財產有重大危害或危害之虞的事故、交易之紛爭

對財產而言，因商品、勞務等缺陷，導致有重大損害產生或有發生之虞；或者，依消費者的財產狀況，對於日常生活上有重大妨礙之損害發生或有發生之虞的紛爭。

6、需專門知識、見解之必要紛爭。

為釐清事故原因、明瞭事實關係或順利進行解決程序，必須由具有專業知識、見解仲介委員等所認定的紛爭。

7、網路交易等相關新銷售方法等等，其整理爭議點之必要交易紛爭

(1) 網路交易等之新銷售方法：指有關該交易銷售方法所產生的苦情經國民生活中心確認後 2 年以內之銷售方法；或經國民生活中心無法確認的銷售方法。

(2) 經仲介委員等之認定、或適合委員會解決程序的紛爭。

(3) 整理網路交易等之新銷售方法爭議點之必要交易紛爭。

8、新商品、勞務等，其爭議點整理之必要紛爭

(1) 新商品、勞務等：指有關該商品、勞務等所產生的苦情經國民生活中心確認後 2 年以內的商品、勞務；或無同種苦情發生的商品、勞務。

(2) 經仲介委員等之認定、或適合委員會解決程序的紛爭。

(3) 新商品、勞務等之新銷售方法爭議點之必要交易紛爭。

(四) 結果概要的公示制度

ADR 是一種有彈性、能靈活運用解決紛爭程序，程序以不公開為原則；但因紛爭解決委員會處理重要消費者紛爭之同時，亦存在於多數同種類紛爭，為解決該同種類紛爭，希期藉由公告重要消費者紛爭解決結果概要，提示其他同種類紛爭解決之方針。

又、申請紛爭解決委員會之 ADR 程序，並不需程序費用，且考量雙方當事人意見、綜合各種事況，紛爭解決委員會於和解仲介程序或仲裁程序終了時，不論和解或仲裁是否有結果，基於國民安定及向

上之考量，認為有必要時，得公告重要消費者紛爭解決結果概要⁶³，而在公告事前須先聽取當事人之意見⁶⁴。此公告行為除有助於解決同種類型紛爭，並作為全國消費中心諮詢處理方針之圭臬，同時可確保程序透明化與判斷基準的預見可能性之作用。

紛爭解決委員會公告重要消費者紛爭解決結果概要的基準原則，如下⁶⁵：

- 1、委員會認定對國民的生命、身體、財產有危害發生或有防止擴大之必要時。
- 2、經事業者之同意公告。
- 3、委員會認定事業者於和解仲裁程序或仲裁程序過程中，無正當理由卻不配合，而且對於未來同種類紛爭，難以經由委員會所實施之和解仲裁程序或仲裁程序解決。
- 4、事業者有多數發生同種類紛爭並有重大危害發生暨其他情況，在綜合考量之下，委員會認定該結果有特別高度需要公告者。
- 5、有緊急狀況等之不得已情形時，公告事前不須聽取當事人之意見。

當紛爭解決委員會公告重要消費者紛爭解決結果概要，得一併公告事業者名稱，公司行號所在地，有關該事業者之特定情報資訊。

(五) 國民生活中心的相談處理（斡旋）與國民生活中心 ADR 相異點

國民生活中心的相談處理，在受理相談後以提供情報、助言、介紹其他機關為主。通常，如在繼續處理中、有解決跡象則以斡旋方式解決。國民生活中心 ADR 則從全國消費中心解決困難事件中之重要消費者紛爭，由紛爭解決委員實施重要消費者紛爭解決程序。

⁶³ 詳見請參閱獨立國民生活中心法第 36 條（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

⁶⁴ 詳見請參閱獨立國民生活中心法施行細則第 32 條（平成 20 年 8 月 4 日 內閣府令第 49 号）

⁶⁵ 詳見請參閱獨立國民生活中心紛爭解決委員會業務規程第 52 條（平成 21 年 4 月 1 日 決定）

國民生活中心所處理的苦情處理、斡旋程序與國民生活中心紛爭解決委員會之實施 ADR 程序，兩者在制度上並不一樣⁶⁶（如下表 3），而且前者並非後者的前置程序。制度上雖不一樣，但就對消費者被害而言，其未必完全依照法律模式來進行，而係以過去苦情處理狀況，或依一般社會經驗通則，謀求解決為共通點。

表 3 【國民生活中心相談處理（斡旋）、國民生活中心 ADR 程序】

	國民生活中心相談處理 （斡旋）	國民生活中心 ADR
相談者/申請者	消費者	消費者、適格消費者團體、事業者
處理事件類型	事業者與消費者之間的苦情斡旋占相談案件全體未達 10%。	重要消費者紛爭。
相談方法/申請方法	以電話受理。斡旋階段或許會當面面談。	以電話查詢等/書面。
擔任者	相談情報部職員。	紛爭解決委員（計 50 名）。
事業者之協助	自主。	事業者無正當合理對程序之進行不予協助時，得公布其公司行號名稱。
實效性確保	無。	要求提出出席相關資料、義務履行勸告、結果概要公布。
依法律向所屬省廳為行政解釋查詢	有。	有、但委員會可獨立行使職權。

⁶⁶ 獨立行政法人國民生活センター，國民生活センターにおける相談処理（あっせん）と裁判外紛争解決手続（ADR）資料 1，http://www.anzen.go.jp/kentou/pdf/0323_shiryoul.pdf（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）。

	國民生活中心相談處理 (斡旋)	國民生活中心 ADR
解決方法與立場	相談擔任者以消費者立場陳述意見，努力找出消費者與事業者之間合意點。相談擔任者聽取雙方陳述之後，整合解決內容，以口頭向雙方傳達並記載於相談卡，但對斡旋解決案無強制力。	委員以公正公平立場實施程序，促使雙方互讓、探求商方合意點，必要時委員可提示解決方案。解決內容須作成和解契約書，經雙方簽名蓋章。
解決案之因應	事業者不回應解決並無罰則、亦無事業者不履行解決內容之勸告制度。	在解決協商破裂時對於事業者並無罰則、有對於事業者不履行解決內容之勸告制度。
公告	公告必要因應手法。	原則上公告結果概要。
費用及時間	免費、含斡旋多為 2 個月內。	免費、平均 4 個月。
其他特徵	希望事業者改善、提供行政機關情報訊息、喚起消費者注意。	時效中斷、訴訟程序的終止、訴訟準備

五、國民生活中心 ADR 的課題

國民生活中心之紛爭解決委員會自 2009 年運作以來，面臨有幾個課題⁶⁷：
如紛爭解決程序當日雙方當事人所主張之事實關係有爭議者，和解仲介委員會對其主張事實之認定是否有確認以及其法律見解有無一致性、結果概

⁶⁷ 井口尚志・日野勝吾，「国民生活センター紛争解決委員会による ADR の運用状況と今後の課題」，ジュリスト (1461)，2013 年 12 月，頁 53～55。井口尚志，「紛争の現状と ADR 機関の展望：消費者問題」，法律のひろば 67 (6)，2014 年 6 月，頁 34～37。枝窪步夢，「国民生活センター紛争解決委員会による ADR の概要と実施状況」，法律時報 85 (4)，2013 年 4 月，頁 24～25。

要公告基準應更明確化、全國相談處理一體連續性（例如、如何與都道府縣等條例所設立的苦情處理委員會合作？）、集體被害之對應等。這些課題是未來進一步整備、充實消費者紛爭解決機能時，所應需思考的。

陸、我國消費爭議之處理機制概要

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議後，依消費者保護法第 43 條第 1 項規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心提出第一次申訴，或者可直接向管轄法院提起消費訴訟以解決紛爭。依消費者保護法第 43 條第 3 項規定，消費者之第一次申訴，若未獲妥適處理，消費者可選擇向直轄市或縣（市）政府之消保官提出第二次申訴，或者向各地方政府之消費爭議調解委員會申請調解，或者提起消費訴訟。依消費者保護法第 44 條規定，消費者依該法第 43 條申訴而未獲妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。由直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心、消費者保護官與消費爭議調解委員會所進行的申訴與調解之處理，是運用行政的程序以解決雙方之爭議，避免提起民事訴訟的勞費。

申言之，消費者可以選擇行政解決或司法解決任何一種方式，或者以同時辦理方式之途徑解決爭議，消費爭議處理程序如下圖 4:

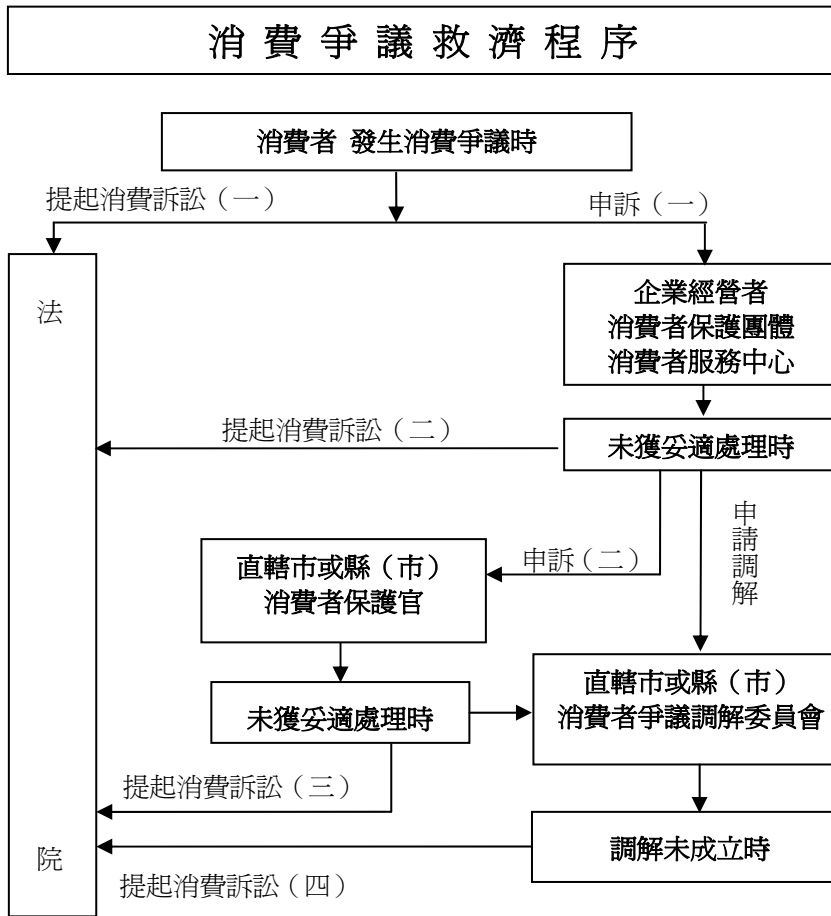


圖 4【消費爭議救濟程序】

消費者申訴之處理程序及消費爭議調解委員會申請調解程序，行政院訂頒「消費爭議申訴案件處理要點」、「消費爭議調解辦法」，可供參考。

一、直轄市、縣（市）政府消費者服務中心之消費爭議處理

依消費者保護法第 42 條規定，直轄市、縣（市）政府（各地方政府）應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。各地方政府的消費者服務中心接獲申訴案件後，若屬消費爭議案件，則移文業務主辦單位，並將案件編號，錄案列管。錄案後主辦單位將有關資料函轉企業經營者於十五日內妥為處理，並請其函復申訴人及副知主辦單位。必要時，

得請企業經營者提供資料，或派員查核，或請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解決方法（消費爭議申訴案件處理要點第八、九點）。由於各地方政府受限於組織編制及預算經費問題，消費者服務中心的服務人力多係由志工、臨時人員、約聘僱人力來擔任，專業能力可能略顯不足⁶⁸。

二、消費者保護官的設置及消費爭議處理

消費者保護官的設置，依據消費者保護法第 39 條規定消費者保護委員會、直轄市、縣（市）政府各應置消費者保護官⁶⁹若干名。消費者保護官之任用及職掌，由行政院定之，消費者保護官依照消費者保護法第 43 條第 3 項、第 45 條第 2 項、第 49 條第 1 項及第 53 條規定，其法定職掌有⁷⁰：受理申訴、辦理調解、行使同意權、其他職權、行使不作為訴訟權，消費者保護官乃具有專業法律知識，通常配置在地方政府法制局，協助地方政府受理申訴調解消費糾紛，102 年全國各地方政府共有 43 位消保官，其消保官的指派、人數、編制，甚至是考績等都是地方政府的權限，和中央的消保處並沒有直接的隸屬關係⁷¹。

消費者保護官受理申訴案件後，若申訴案件業經企業經營者、消費者保護團體或及消費者服務中心處理者，錄案後得視個案性質而進行協商程序。協商成立者，製作協商紀錄書，並將紀錄書影本交雙方當事人收執；協商不成立時，除記明紀錄書外，並告知申訴人得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解或向轄區管轄法院提起消費訴訟（消費爭議申訴案件處理要點第十二點）。

三、消費爭議調解委員會的設置及消費爭議處理

⁶⁸ 520 新局／消保處併行政院 續為民眾發聲，2012/5/18、欣傳媒、記者楊淑伶／台北報導，http://www.xinmedia.com/n/news_article.aspx?newsid=89556&type=0（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）

⁶⁹ 消費者保護官之設立緣由，請參閱，劉春堂 主編，行政院消費者保護委員會籌備實錄，1995 年 11 月，頁 52～56。

⁷⁰ 參閱消費者保護官任用及職掌辦法第 5 條。

⁷¹ 參閱

http://www.ey.gov.tw/News_Content16.aspx?n=E9B83B707737B701&s=36CB90FA3E8190A5

消費爭議調解委員會調解之相關規定在消費者保護法第 44 條至 46 條。而消費爭議調解委員會，依照消費者保護法第 45 條及「直轄市、縣（市）消費爭議調解委員會設置要點」規定，辦理消費爭議調解事項。消費爭議調解委員會委員由直轄市、縣（市）政府代表（由直轄市長或縣（市）長遴聘）、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席。其有關調解之受理及程序進行等，則依消費者保護法第 44 條之 1 規定，授權行政院訂頒「消費爭議調解辦法」⁷²，作為依據。

四、直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴、調解案件統計

依消費者保護法第 41 條第 2 項規定，消費者保護處應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。最近三年直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴、調解案件統計如下：

程序\件數	102 年度受理件數	101 年度受理件數	100 年度受理件數
第 1 次申訴	29,957	28,310	32,970
占總案件比例	72.76%	72.56%	75.07%
第 2 次申訴	8,771	8,502	8,811
占總案件比例	21.30%	21.79%	20.06%
調解	2,447	2,204	2,137
占總案件比例	5.94%	5.65%	4.87%
總計	41,175	39,016	43,918

資料來源：行政院消費者保護處消費案件統計⁷³。

⁷² 消費爭議調解辦法之詳細內容，請參閱，黃明陽，消費爭議調解辦法解析，消費者保護研究（九），2007 年 2 月，頁 1~42。

⁷³ <http://www.cpc.ey.gov.tw/News.aspx?n=6302D531F0600BD1&sms=1F92FE0C4CBB3D34>（最後瀏覽日期：2014 年 8 月 15 日）

柒、結語

隨著時代腳步的演進，消費紛爭內容亦隨其多元地幻變，因消費者紛爭依賴法院訴訟制度解決，有其限界存在，故提供消費者多樣化而能簡單處理、迅速、費用便宜又具有公正性、透明性之苦情相談或裁判外紛爭解決程序（ADR），是日本 21 世紀型社會的重要消費者政策之一。

就消費者被害預防、避免擴大及紛爭解決之方式，行政手段是日本消費者保護體系制度的重要一環，日本消費者救濟行政型 ADR，雖以國民生活中心之紛爭委員會針對重要消費者紛爭實施 ADR 為主，但全國生活消費中心的苦情相談、斡旋程序，更是解決紛爭一大功臣。因為消費問題的發生來自地方，所以全國生活消費中心在消費問題或消費紛爭發生之際，即能給予消費者最佳幫助，這點是無可質疑的。而居於消費紛爭中間執行機關國民生活中心，不管未來是否納入行政廳組織，繼續強化全體消費者行政機能，才是日本國民之期盼。

相對於日本，我國行政型消費紛爭解決途徑，包括直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心、消保官及消費爭議調解委員會，皆屬地方政府層級之單位。再則鑒於我國消保官的人數與地方政府消費中心人員編列、訓練等等還有待增加，以及行政院消保處雖有統計每年度申訴調解案件歸納分析之作法；但未能如日本設有專責的組織單位整合、執行消費紛爭與確立紛爭解決準則。另在消費紛爭雖經由紛爭解決委員會之和解仲介程序但無法獲得解決時，日本則設有提供消費者日後提起法院訴訟所需之資料等措施作法。是以、就日本積極保障消費者解決紛爭之政策與措施而言，台灣目前現行的消費者紛爭解決體制，是否足以因應消費問題之趨勢、積極保障消費者權益，都是政府制定紛爭解決體制策略應該思索之點。

参考文献：

- 1 佐藤鉄男，「ADR 機関・制度の展開」，法律時報 83 巻 7 号，2011 年 6 月。
- 2 小島武司・伊藤真 編，『裁判外紛争処理法』，有斐閣，1998 年 1 月。
- 3 和田仁孝 編，『ADR—理論と実践』，有斐閣，2007 年 8 月。
- 4 山本和彦・山田文，『ADR 仲裁法』，日本評論社，2008 年 3 月。
- 5 佐藤鉄男，「紛争処理の多様化」，北大法学論集，42 (4)，1992 年 3 月。
- 6 小島武司，伊藤真編，『裁判外紛争処理法』，有斐閣，1998 年 1 月。
- 7 山本和彦，「日本における ADR の現状と課題」，JCA ジャーナル 49 巻 9 号，2002 年 9 月。
- 8 山本和彦・山田文，『ADR 仲裁法』，日本評論社，2008 年 3 月，頁 18。
- 9 広田尚久，『紛争解決学講義』，信山社，2010 年 2 月。
- 10 内閣府国民生活局，『ADR (裁判外紛争解決手続) について資料 3』，2007 年 5 月 28 日。
- 11 山田文，「民間型 ADR の現状と展望」，法律時報 80 巻 2 号，2008 年 2 月。
- 12 内堀宏達，「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の概要」，法律のひろば 58 巻 4 号，2005 年 4 月。
- 13 小林徹，「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」，ジュリスト No.1285，2005 年 3 月。
- 14 山本和彦，「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の意義と今後の課題」，法律のひろば 58 巻 4 号，2005 年 4 月。
- 15 日本弁護士連合会 ADR センター 編集『最新 ADR 活用ガイドブッケーADR 法解説と関係機関利用の手引—』，新日本法規，2006 年。
- 16 小林徹，『裁判外紛争解決促進法』，商事法務，2005 年。
- 17 山田文，「ADR 法制定と理論的問題」，法律時報 77 巻 2 号，2005 年 2 月。
- 18 美都里，「裁判外紛争解決手続 (ADR) 制度」，調査と情報第 493 号，2005 年 9 月。
- 19 日野勝吾，「わが国における紛争調整 (解決) スキームの中での裁判外紛争解決手続 (ADR) システムの機能と役割について」，CHUKYO LAWYER Vol.15，2011 年 9 月。

- 20 日本弁護士連合会，『消費者法講義』，日本評論社，2004年10月。
- 21 山田壽一，「消費者の自立：消費者保護基本法から消費者基本法へ」，中央学院大学商経論叢 22巻2号，2008年2月。
- 22 山里盛文，「消費者保護と「消費者の権利」－消費者基本法2条1項の8つの権利についての考察を通して－」，明治学院大学法律科学研究所年報(29)，2013年8月。
- 23 遠藤賢一等，「消費者庁関連3法の成立とその課題」，RESEARCH BUREAU 論究(第6号)，2009年12月。
- 24 角田真理子，「国民生活センター」，判例タイムズ No.728，1990年8月。
- 25 松本恒雄，国民生活センターの機能と組織の在り方，消費者法ニュース(97)，2013年10月。
- 26 田口義明・林大介，「消費者行政の充実に向けた国民生活センターの役割」，現代消費者法 No.5，2011年12月。
- 27 独立行政法人国民生活センター 編，『消費生活年報2011』。
- 28 野々山宏，「消費者行政における国民生活センターの意義とその見直しをめぐる議論」，現代消費者法 No.13，2011年12月。
- 29 野々山宏，「国民生活センターの地方消費者行政の支援機能」，消費者法ニュース No.95，2013年4月。
- 30 宮園由紀代，「行政型 ADR が行う消費者相談：公正な取引を導く消費生活相談員の役割」，熊本大学社会文化研究 Vol.8，2010年3月。
- 31 野々山宏，「消費者行政における国民生活センターの意義とその見直しをめぐる議論」，現代消費者法 No.13，2011年12月。
- 32 野々山宏，「国民生活センターの地方消費者行政の支援機能」，消費者法ニュース No.95，2013年4月。
- 33 宮園由紀代，『消費者相談の複合的な役割－消費者紛争の多様性と相談員の役割モデル－』博士論文，2011年3月。
- 34 青山善充，「消費者紛争の解決をめぐる最近の動向－民事裁判および ADR－」，駒澤法曹第4号，2008年3月。
- 35 井口尚志，「紛争の現状と ADR 機関の展望：消費者問題」，法律のひろば 67(6)，2014年6月。

- 36 宮園由紀代，「行政型 ADR が行う消費者相談：公正な取引を導く消費生活相談員の役割」，熊本大学社会文化研究 Vol.8，2010 年 3 月。
- 37 山口康夫，「消費者センターとクレジット・カウンセラー」，北大法学論集 42（4），1992 年 3 月。
- 38 南博方，『行政法第 6 版』，有斐閣，2006 年 8 月；『行政法』，有斐閣，1995 年 10 月。
- 39 消費者庁企画課，『ハンドブック消費者 2010』，2010 年 9 月。
- 40 細川幸一，『消費者問題と消費者保護』「消費者行政における中立性概念について—ADR としての苦情処理における基本姿勢の考察」，中京大学社会科学研究所叢書 14，2004 年 3 月。
- 41 国民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について[報告書本文]，2008 年 2 月。
- 42 井口尚志・日野勝吾，「国民生活センター紛争解決委員会による ADR の運用状況と今後の課題」，ジュリスト（1461），2013 年 12 月。
- 43 井口尚志，「紛争の現状と ADR 機関の展望：消費者問題」，法律のひろば 67（6），2014 年 6 月。
- 44 枝窪歩夢，「国民生活センター紛争解決委員会による ADR の概要と実施状況」，法律時報 85（4），2013 年 4 月。
- 45 司法制度改革審議会，「司法制度改革審議会意見書—21 世紀の日本を支える司法制度—」，<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/report-dex.html>。
- 46 首相官邸司法制度改革推進本部 ADR 検討会 第 1 回 配布資料，http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/kentoukai/adr/dai1/1siryou_list.html
- 47 法務省「かいけつサポート」
<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/ninsyou-index.html>
- 48 <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>
- 49 消費者教育ポータルサイト
<http://www.caa.go.jp/kportal/consumer/history/index.html>
- 50 国民生活審議会報告書「21 世紀型の消費者政策の在り方について」，平成 15 年 5 月，http://www.kokusen.go.jp/g_link/data/g-200305_18.html
- 51 内閣府旧国民政策ホームページ <http://www.caa.go.jp/seikatsu/>

- 52 消費者行政推進基本計畫
http://www.kokusen.go.jp/g_link/data/g-20080710_01.html
- 53 獨立行政法人國民生活中心，<http://www.kokusen.go.jp/>
- 54 http://www.kokusen.go.jp/hello/center_law.html
- 55 <http://www.anzen.go.jp/kentou/>
- 56 <http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>
- 57 國民生活センターについて
http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/mi-gyoumu_01.pdf
- 58 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111006_3.pdf
- 59 消費者庁 <http://www.caa.go.jp/adjustments/index.html>
- 60 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140827_1.pdf
- 61 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090219_3.html
- 62 國民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について[報告書本文]，2008年2月。http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20090219_3.pdf
- 63 <http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/3-3.pdf#search='ADR>（裁判外紛争解決手続）について
- 64 <http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/3-3.pdf#search='ADR>（裁判外紛争解決手続）について+資料3
- 65 劉春堂 主編，行政院消費者保護委員會籌備實錄，1995年11月。
- 66 黃明陽，消費爭議調解辦法解析，消費者保護研究（九），2007年2月。

