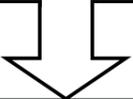


消費者被害救済のあり方について「中間のまとめ」概要版

諮問・検討のねらい

相談員によるあっせんが困難な案件について、消費者被害救済委員会へ迅速に移行する仕組みを構築
個別救済にとどまらず、消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的とした取組の強化



消費者被害救済委員会の強化を通じて、東京の被害救済システム全体の機能向上を目指す

消費者被害救済委員会の機能強化

	課 題	見直しの方向		
		本文掲載	本文掲載	
受付範囲の拡大	東京都消費生活総合センターのセンター・オブ・センタースとしての区市町村支援機能の発揮 消費者団体に寄せられる相談にも都・区市町村への相談と同様に、都民生活に影響を及ぼすものがある可能性	P5	区市町村が受け付けた案件で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼすもの等を委員会で審議の対象に 一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた相談案件も委員会審議の対象に	P11
対象とする紛争の拡大	深刻化する財産被害への対応 より多くの被害救済を図るため、委員会への付託要件を見直し、対象とする紛争を拡大	P6	財産上の被害が多く見られるため、被害の「重大性」の要件に「財産」を追加 紛争の類型を明確にするため、被害の反復性、被害救済の高度専門性、被害救済の緊急性を追加	P12
審議体制の強化	処理案件の拡大に対応し、迅速な解決を図っていくには審議体制の見直しが必要	P7	現行の部会に加え、迅速かつ機動的な審議体制を採用した新たなあっせん・調停部会の設置	P13
情報提供の充実	審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るための情報提供と迅速性の両立	P8	解決指針等をコンパクトに取りまとめた報告書を作成し、迅速に情報提供 事業者があっせん・調停に同意せず不調となり、今後この手続による解決が困難である場合は、同様の被害が発生する可能性があるため、事業者名を含め情報提供	P17
民間ADR機関との連携	近年、さまざまな専門分野のADR機関が発足しており、消費者被害救済の選択肢を増す観点から、民間ADR機関の現状の把握、連携が必要	P9	将来的には、相談者が紛争解決機関として民間ADR機関を選択した場合に、当該機関へ繋いでいくことができるよう仕組みを構築	P18