

重要消費者紛争解決手続を申請する前に必ずお読みください

国民生活センター紛争解決委員会（以下、「委員会」といいます）の実施する重要消費者紛争解決手続（以下、「本手続」といいます）を申請する前に、以下の事項をご確認ください。

1. 本手続は法律に基づいた制度です

本手続は、独立行政法人国民生活センター法（以下、「法」といいます）に基づき、消費者と事業者との間で起こる紛争のうちその解決が全国的に重要であるもの（重要消費者紛争）に関し、国民生活センターに設けられた紛争解決委員会において和解の仲介または仲裁を行い、解決を図ろうとするものです。

仲介委員または仲裁委員は、法律や商品・役務の取引についての専門的な知識・経験を有する者で、中立かつ公正な立場で手続を行います。

2. 和解の仲介または仲裁により紛争解決を図ります

和解の仲介は、仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図ります。

仲裁は、両当事者間に仲裁合意がある場合に、仲裁委員が判断（仲裁判断）を行い、当事者がその判断に従うことで紛争解決を図ります。

手続は非公開であり、紛争の種類や内容、当事者の事情等に応じた簡易迅速で柔軟な解決を図ることを目指しています。

※法および施行規則第18条により、当事者には「3カ月以内」に手続を終了するよう仲介委員等に協力しなければならない義務が課されています。

3. 手続が終了すると、委員会は結果の概要を公表することができます

紛争解決委員会は、和解の仲介または仲裁の手続が終了した場合で、国民生活の安定・向上を図るために必要と認められるときは、それらの結果の概要を公表することができます（法第36条）。

この場合において、①事業者が紛争解決手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における同種紛争の解決が困難と認められる場合、②同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、公表する必要性が特に高いと認められる場合などには、事業者名を特定する情報を含めて公表することができます。

4. 申請の補正、手続の終了、却下について

申請書の記載に間違いがあると補正が命じられることがあります（相手方が正確でない、和解の仲介申請であるのに仲裁申請書が提出されている等）。

相手方に書面が到達しない、手続に応じる意思がない等の場合は、手続は終了となる場合があります。本手続は両当事者の歩み寄りによって和解を目指すものですが、両当事者に譲歩する余地がない場合は、不調終了となります。また、

1年度内に申請が3件以上なされたときは、手続を終了させることがあります。
なお、申請の内容が重要消費者紛争（1. 参照）に該当しない場合、却下となります。

5. 申請書の提出にあたっての留意事項

本手続を行うにあたっては、申請書に必要な事項を記入してください。また、運転免許証、パスポート等の本人確認ができる写真付き公的身分証明書の提示またはその写しの提出を求めることがあります。申請書を提出する場合には、以下の点にご注意ください。

- ・ 申請書を手書きで作成する場合は、黒のボールペン（消せるボールペンは不可）で記入のうえ、原本を国民生活センター紛争解決委員会事務局へ送付してください。お手元にはコピーを保存してください。
- ・ 関係する資料については、コピーを国民生活センター紛争解決委員会事務局へ送付してください。
- ・ 法定代理権を持つ者や弁護士等以外が代理人となる場合は、「代理人承認申請書」を提出してください。その資格を証明する書類（戸籍謄本等）は、原本を送付してください。

6. 本手続にかかる個人情報について

提供いただいた氏名、住所、電話番号等、個人を特定する情報（申請書や資料を含みます。以下、「個人情報」といいます）は、本手続の実施および関連する事務のみに利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用したり、第三者に提供したりすることはいたしません（申請書および別紙は相手方に送付されます）。

ただし、生命や身体、または財産を保護するために必要がある場合や裁判所、警察その他の行政機関、弁護士会から関係法令に基づいて提供を求められた場合等、個人情報の保護に関する法律等の法令に定められた場合を除きます。

なお、提供いただいた資料等は、原則として返却いたしません。

また、提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料・事例等として利用することがあります。

7. 国民生活センター紛争解決委員会事務局について

申請書の記載方法や手続に関してご説明をさせていただきますので、本書がお手元に届きましたら以下の窓口までお電話ください。その他、ご不明の点がございましたら、以下の窓口までお問い合わせください。

独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局問い合わせ窓口

電話番号 : 03-5475-1979

受付時間 : 月曜日から金曜日(休日を除く)

10:00~12:00、13:00~16:00

仲裁申請書

独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会 御中

私は、独立行政法人国民生活センター法第 29 条第 3 項及び施行規則第 9 条の規定に基づき、下記のとおり申請します。

申請人	本人	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー	性別	<input type="checkbox"/> 男	
		ふりがな 氏 名 (事業者名)			<input type="checkbox"/> 女	
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー	<input type="checkbox"/> 親族 (申請人との間柄：) <input type="checkbox"/> 弁護士・認定司法書士 <input type="checkbox"/> その他 (申請人との関係：)		
		ふりがな 氏 名				
相手方 <small>※当事者双方による申請の場合は申請人</small>	本人	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー			
		氏 名 (事業者名)				
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー			
		氏 名 (事業者名)				
	本人	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー			
		氏 名 (事業者名)				
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住 所	〒 ー			
		電 話	() ー			
		氏 名 (事業者名)				

様式 2

(重要消費者紛争の要点) 契約・被害状況	契約日	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 令和 <input type="checkbox"/> 平成			年 月 日
	商品・サービスの名称	※ブランド・型式が分かる場合は、ご記入ください。			
	金額等	契約金額： _____ 円 内訳 (任意) 既払い金額： _____ 円			
	身体被害の程度	<input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 約 1 月以上の治療 <input type="checkbox"/> 約 14 日以上入院 <input type="checkbox"/> 後遺障害 (該当する <input type="checkbox"/> にチェックしてください。)			
紛争の経緯 (事実の概要)	年 月 日	出 来 事			
	※できるだけ具体的に時系列でご記入ください。別紙に詳細を記載することもできます。				
仲裁を求めること		※相手方に要求する内容を具体的に記載してください。			
仲裁委員氏名		※合意による選定があるときのみ記入してください。			
添付資料	<input type="checkbox"/> 仲裁合意があることを証する書面 <input type="checkbox"/> 法定代理権の存在を証する書面または代理人承認申請書 ※代理人がいる場合には添付してください。 <input type="checkbox"/> その他 (_____)				

●本申請書への記入は、「重要消費者紛争解決手続を申請する前に必ずお読みください」を読み行ってください。

仲裁申請書記入例

令和元年 5月 1日

仲裁申請書

<注意事項>

和解の仲介申請書とお間違いのないようお気を付け下さい。なお、仲裁手続は当事者間の仲裁合意に基づかなければなりません。

日付の記入を忘れずお願いします。日付は提出日を記入してください。

民法第29条第3項及び施行規則第9条の規定に基づき、下記

申請人	本人	住所	〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22		性別	<input type="checkbox"/> 男
		電話	(03) 5475-1979			<input checked="" type="checkbox"/> 女
		ふりがな氏名 (事業者名)	こくみん はなこ 国民 花子		年齢	75歳
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住所	〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1		<input checked="" type="checkbox"/> 親族 (申請人との間柄: 息子) <input type="checkbox"/> 弁護士・認定司法書士 <input type="checkbox"/> その他 (申請人との関係:)	
電話	(03) 3507-8800					
ふりがな氏名	こくみん たろう 国民 太郎					
相手方 <small>※当事者双方による申請の場合は申請人</small>	本人	住所	〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1		相手方が事業者の場合は、本社所在地を記入してください。	
		電話	(042) 758-3161			
		氏名 (事業者名)	株式会社NCAC国セン住宅			
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住所	〒 -		相手方が事業者の場合は、わかる範囲で、法人格を含めた正確な名称をご記入ください。	
		電話	() -			
		氏名 (事業者名)				
	本人	住所	〒 -			
		電話	() -			
		氏名 (事業者名)				
	代理人 <small>※代理人がいる場合に記入</small>	住所	〒 -			
		電話	() -			
		氏名 (事業者名)				

様式2

契約日	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 令和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成 30年 2月 22日												
商品・サービスの名称	※ブランド・型式が分かる場合は、ご記入ください。 住宅耐震補強工事												
金額等	契約金額： <u>300万</u> 円 内訳 (任意) 既払い金額： <u>170万</u> 円												
身体被害の程度	<input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 約1月以上の治療 <input type="checkbox"/> 約14日以上入院 <input type="checkbox"/> 後遺障害 (該当する□にチェックしてください。)												
紛争の経緯 (事実の概要)	<table border="1"> <tr> <th>年 月 日</th> <th>出 来 事</th> </tr> <tr> <td>平成30年2月22日</td> <td> 相手方が「無料で住宅の耐震診断をしている」といって突然自宅に来院した。相手方が強引に自宅に上り込み、床下や屋根裏を点検し、「このままでは大きな地震が発生したら住宅が倒壊してしまう可能性が高い」「補強工事をしておけば大丈夫」「今なら割引価格の300万円で工事ができる」と説明され、母は不安になり、相手方と300万円の工事の契約を結んだ。 </td> </tr> <tr> <td>平成30年2月27日</td> <td> 相手方が自宅に来院し工事を行った。その際に170万円を現金で支払い、残りの130万円は後日支払うことになった。 </td> </tr> <tr> <td>平成30年3月2日</td> <td> 母からそれを聞き、相手方に解約を申し出たが、応じられず、消費生活センターに相談した。消費生活センターでは、契約書に不備があるため、クーリング・オフが可能と助言を受けた。 </td> </tr> <tr> <td>平成30年3月7日</td> <td> 相手方に返金を求める文書を送付した。 </td> </tr> <tr> <td>平成30年3月12日</td> <td> 相手方から、契約通り耐震補強工事を実施しているので解約には応じられないとの回答があった。 </td> </tr> </table>	年 月 日	出 来 事	平成30年2月22日	相手方が「無料で住宅の耐震診断をしている」といって突然自宅に来院した。相手方が強引に自宅に上り込み、床下や屋根裏を点検し、「このままでは大きな地震が発生したら住宅が倒壊してしまう可能性が高い」「補強工事をしておけば大丈夫」「今なら割引価格の300万円で工事ができる」と説明され、母は不安になり、相手方と300万円の工事の契約を結んだ。	平成30年2月27日	相手方が自宅に来院し工事を行った。その際に170万円を現金で支払い、残りの130万円は後日支払うことになった。	平成30年3月2日	母からそれを聞き、相手方に解約を申し出たが、応じられず、消費生活センターに相談した。消費生活センターでは、契約書に不備があるため、クーリング・オフが可能と助言を受けた。	平成30年3月7日	相手方に返金を求める文書を送付した。	平成30年3月12日	相手方から、契約通り耐震補強工事を実施しているので解約には応じられないとの回答があった。
	年 月 日	出 来 事											
	平成30年2月22日	相手方が「無料で住宅の耐震診断をしている」といって突然自宅に来院した。相手方が強引に自宅に上り込み、床下や屋根裏を点検し、「このままでは大きな地震が発生したら住宅が倒壊してしまう可能性が高い」「補強工事をしておけば大丈夫」「今なら割引価格の300万円で工事ができる」と説明され、母は不安になり、相手方と300万円の工事の契約を結んだ。											
	平成30年2月27日	相手方が自宅に来院し工事を行った。その際に170万円を現金で支払い、残りの130万円は後日支払うことになった。											
	平成30年3月2日	母からそれを聞き、相手方に解約を申し出たが、応じられず、消費生活センターに相談した。消費生活センターでは、契約書に不備があるため、クーリング・オフが可能と助言を受けた。											
平成30年3月7日	相手方に返金を求める文書を送付した。												
平成30年3月12日	相手方から、契約通り耐震補強工事を実施しているので解約には応じられないとの回答があった。												
仲裁を求めること	※相手方に要求する内容を具体的に記載してください。												
契約が無かったこととして、今後の請求を止めて欲しい。 また、既に支払った代金170万円についても返金して欲しい。													
仲裁委員氏名	※合意による選定があるときのみ記入してください。												
添付資料	<input checked="" type="checkbox"/> 仲裁合意があることを証する書面 <input checked="" type="checkbox"/> 法定代理権の存在を証する書面または代理人承認申請書 <small>※代理人がいる場合には添付してください。</small> <input checked="" type="checkbox"/> その他 ()												

契約書に記載されている商品名やサービス名をそのまま記載してください。

どのような経緯であったか、なぜ下記の事項を求めるのかについて概要を記載してください。書ききれない場合は、「別紙に記載する。」と記載し、別紙に記入のうえ、添付してください。その場合、「別紙」「紛争の経緯」等のタイトルを入れて記してください。

請求金額については、具体的に記入してください。

仲裁委員の希望について当事者で合意がある場合は、委員氏名を記載してください。

●本申請書への記入は、「重要消費者紛争解決手続を申請する前に必ずお読みください」を読み行ってください。