

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

平成 21 年 4 月 1 日
改正 平成 29 年 10 月 1 日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）において「重要消費者紛争」とは、「消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被害の状況又は事案の性質に照らし、国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるものとして内閣府令で定めるものをいう」とされている（法第 1 条の 2 第 2 項）。

これを受け、独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日内閣府令 49 号。以下、「内閣府令」）においては、「重要消費者紛争」として

特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号）第 2 条第 10 号に規定する特定適格消費者団体をいう。）が共通義務確認の訴え（同法第 2 条第 4 号に規定する共通義務確認の訴えという。）を提起できるもの
及び

次のいずれかに掲げるものであって国民生活センターが指定するものと定めている（内閣府令第 1 条）。

- ① 同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令第 1 条第 1 号）
- ② 国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令第 1 条第 2 号）
- ③ ①、②の他、争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争（内閣府令第 1 条第 3 号）

このため、国民生活センターにおいては、「重要消費者紛争」として、下記の通り指定する。なお、本指定については、消費者紛争の実態等に応じ、随時見直すこととする。

1. 内閣府令第1条第1号類型（多数性）

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

事業者による消費者契約¹の締結の勧誘、商品・役務等の広告・表示²について、2以上の都道府県において、相当多数発生していることが、当センターによって確認されている場合

又は

消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、相当多数発生するおそれがあると、仲介委員等³が認める場合

(2) 商品・役務等の内容に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

商品・役務等の質やその他の内容⁴について、2以上の都道府県において、相当多数発生していることが、当センターによって確認されている場合

又は

消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、相当多数発生するおそれがあると、仲介委員等が認める場合

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的に相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

事業者が作成した約款等⁵の契約条項に関する紛争で、2以上の都道府県において、当該約款等が使用されている場合

又は

消費生活相談の状況等にかんがみて、1年以内に2以上の都道府県において、当該約款等が使用されるおそれがあると、仲介委員等が認める場合

¹ 消費者契約法第2条第3項に規定する消費者契約をいう。

² 商品、施設（設備を含む）、権利又は役務等の質、効能、効果、性能その他の内容、価格その他の契約条件、その他これらに関する事項についての広告その他の表示をいう。

³ 仲介委員、仲裁委員又は独立行政法人国民生活センター法第19条第4項の規定による異議が申し出られた場合は委員会。

⁴ 商品、施設（設備を含む）、権利又は役務等の質、効能、効果、性能その他の内容、価格その他の契約条件、その他これらに関する事項。

⁵ 約款その他の不特定多数の者との契約内容とするために定められた契約条項を含む。

2. 内閣府令第1条第2号類型（重大性）

（1）生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

商品・役務等の欠陥等⁶による

- ・死亡
- ・約1月以上の治療
- ・約14日以上入院を要する傷病
- ・後遺障害

を負った事故に関する紛争

又は

上記の危害を発生させるおそれのある事故若しくは当該商品・役務等を対象とする取引についての紛争

（2）財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

財産に対して、

商品・役務等の欠陥等によって、重大な損害が発生し、若しくは発生するおそれのある紛争

又は

消費者の財産の状況等に照らして日常生活に重大な支障を及ぼす損害が発生し、若しくは発生するおそれのある紛争

3. 内閣府令第1条第3号類型（複雑性等）

（1）専門的知見が必要な紛争

事故原因の解明など事実関係を明瞭にするため

又は

解決手続の円滑な進行を図るため

専門的な知見が必要であると仲介委員等が認める紛争

⁶ 商品、施設（設備を含む）、権利又は役務等の欠陥、瑕疵又は不履行。

(2) 新たな商品・役務等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

新たな商品・役務等⁷であるなどにより争点の整理が必要な紛争であつて、委員会の解決手続によることが適当であると仲介委員等が認める紛争

—以上—

⁷ 同種の苦情の発生がセンターによってはじめて確認されてから2年以内の商品・役務等、又は同種の苦情の発生がない商品・役務等。