

# 自治体の消費者問題解決力

～京都・消費者あんしんチームの取組みと拡充～

①府下自治体との全体協議会の実施

⑤ブロック別協議会での協議・検討項目

②全体協議会の趣旨

⑥消費者行政ADR検討会の実施

③全体協議会での協議・意見交換項目

⑦あっせん案のイメージを検討

④ブロック別協議会の実施

⑧ADR検討会の中間報告(案)

平成27年3月31日  
弁護士 二之宮義人

## 消費者行政一元化推進本部の設置と 府下自治体との全体協議会の実施

○2008年5月 弁護士会内に消費者行政一元化推進本部  
設置

(活動の目的)

①消費者庁設置運動

②京都府下における消費者行政の拡充

○2008年8月25日 全体協議会(弁護士会の呼び掛け)

- ・参加:1府15市10町1村の内、1府14市5町
- ・自治体側の参加者は主として、相談窓口担当の課長、係長、主幹等

# 全体協議会の趣旨（当時の配付資料より抜粋）

- 政府は、消費者基本計画を閣議決定し、消費者庁を創設すべく関連法案の成立を目指し準備中である。
  - 消費者の権利、利益の擁護、増進のためには消費者に最も身近な地方自治体における相談窓口のあり方を含む地方消費者行政のあり方が重要であり、中央の仕組みが抜本的に転換されるのを機会に、地方自治体においても思い切った検討が必要と考える。
  - 国からの財政措置を考慮しても、個々の地方自治体による消費者行政の充実には人員・財政面からも相当な困難が伴う。
  - 京都弁護士会及び弁護士は、これまで委員会、消費者サウ金相談、各種弁護団等において消費者問題に取り組んできたが消費者庁創設を機会に地方自治体との連携のあり方を検討することが必要である。
- ⇒ 各自治体及び弁護士会との連携補完による京都府下における消費者行政の総合的な仕組み作りについて検討していきたい。そのために、弁護士会で検討中の議論状況も提示しつつ、まずは、現状認識と問題点の共有化を図り、追って制度設計を深化していきたい。

# 全体協議会での協議・意見交換項目

- ① 消費生活センター未設置地域への対応
  - ・センター・相談窓口の行政区分あるいは地域単位での設置
- ② 消費生活センターでの相談のあり方
  - ・センター・相談窓口の相談方法の現状
  - ・複雑・困難事案の対応
  - ・助言弁護士の有無、必要性
  - ・1件に要する相談時間・回数
- ③ 消費生活センターでのあっせんと京都府消費生活審議会のあっせんととの関係
  - ・相互の連携のあり方
  - ・消費生活審議会のあり方
  - ・同種相談の対応方法
- ④ 京都府の消費生活センター(中核センター)と市町村の消費生活センター・相談窓口との関係
  - ・相互の連携のあり方
  - ・相談員・相談担当職員の研修のあり方
- ⑤ 法・条例の執行強化対策
  - ・各センター・相談窓口・その他の行政部門で認識、確認された悪質商法等の法令違反、条例違反行為をどうやって法・条例の執行に結びつけていくか(個別の相談の解決のみでは被害の予防・拡大防止に結びつかない。)
- ⑥ 国における消費者庁類似の京都府における一元的消费者行政部局(本部)創設について  
(部局の設置という機構論にとらわれずに京都府下の消費者行政の連携保管体制のよりよいあり方を探求)
- ⑦ その他(消費者行政担当部署からの弁護士会への要望 等)

# 全体協議会での相談窓口の在り方に関する 弁護士会からの提案(実際はここまで踏み込めず)

|             | A 案（従来型拡充案）                                  |                         |                              | B 案（抜本的変革案）                                                                                                                                                         |                                                                                                                         |                                                                                                                             |
|-------------|----------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | 対策                                           | メリット                    | デメリット                        | 対策                                                                                                                                                                  | メリット                                                                                                                    | デメリット                                                                                                                       |
| 相談のあり方      | 人員増加<br>(職員・相談員)                             | ・各センター、相談窓口での相談体制の強化    | ・予算措置は可能か<br>・相談員の確保が可能か     | 【契約前の相談】<br>①悪質業者・被害情報、危険情報があれば注意喚起                                                                                                                                 | ・被害の未然防止(予防)<br>・短時間で回答可能                                                                                               | ・事業者への業務妨害<br>・業者の線引基準                                                                                                      |
|             | 消費生活センターを全ての市町村に設置                           | ・地域間格差の解消               | ・実現可能か<br>・相談員の確保(特に周辺部)が可能か | ②相談内容から、違法な勧誘を行っている疑いがある業者に対しては相談員が当該事業者者に注意                                                                                                                        | ・法執行の強化<br>・被害の未然防止(予防)                                                                                                 | ・注意する際の裏付け、注意の実効性<br>・対応に一定の人員、業務が必要                                                                                        |
|             | 苦情相談に関する機能強化<br>・相談員の地位<br>・待遇改善<br>・研修制度拡充等 | ・各センター、相談窓口での相談体制の強化    |                              | 【契約後の相談】<br>③あっせん(交渉)不要案件(クーリングオフ等)は短時間の助言で終了<br><br>④③以外は全件あっせんを行う。あっせんには期間・時間の目安を設ける。あっせん不調案件は京都府ADRに回付。<br><br>⑤同一事業者に対し一定数以上の同種相談があればセンター、相談窓口が京都府ADRに集団紛争解決申立。 | ・早期に解決可能<br>・業務の効率化(多数案件処理可能)<br><br>・同種多数事件の一回的解決可能                                                                    | ・短時間で消費者から聴取が可能か。<br>・複雑案件の処理対応<br>・短期で交渉をまとめることが可能か。<br>・事案の多くがADRに回付されることにならないか。<br>・個々の差異の線引きをどうするか。<br>・個々の消費者が応じるかは不明。 |
| ADRのあり方     | 解決困難な苦情・紛争は苦情処理委員会を積極的に活用                    | ・手続開始要件を緩和すれば機能する       | 当事者に申立権の付与が必要ではないか           | ・苦情処理委員会を国セン同様にADR化。<br>・委員は相談員と法律専門職の2人で担当。<br>・同一事業者に対する同種紛争については集団紛争解決制度を導入。<br>・処理期間は60日を原則とし、未決は不調とする。<br>・調停案、終結結果を公表。<br>・実費応分額を徴収。                          | ・公表制度、先例集積による解決実効化。<br>・訴訟に比し早期解決が可能<br>・実際には現在の相談員のあっせんと同程度のあっせん、調停とすれば相談員の負担も増えない。<br>・同種紛争の一回的解決<br>・受益者負担により一定の費用確保 | ・府下の紛争が府のADRに集中する。<br>・ADRの事務に相応の人員を要する。<br>・職員、予算の確保<br>・相談員、法律専門職の確保<br>・ADR利用の任意性と公表制度の両立をどう図るか。<br>・個々の消費者が応じるかは不明。     |
| 弁護士会の関与のあり方 | 消費者相談体制の整備・拡充                                | ・相談料等、市民にとって相談しやすい体制を構築 | ・弁護士会内の体制強化だけでなく行政との連携が必要    | ・全センター、相談窓口相談員弁護士を配置。<br>・ADRの法律専門職として相当の弁護士を配置。<br>・あっせん、ADRのいずれでも不調(訴訟案件)の引き受け体制。                                                                                 | ・各センター、相談窓口での相談体制の強化                                                                                                    | ・弁護士の確保<br>・弁護士会として引き受けられるのか。                                                                                               |
|             | 消費者事件弁護団活動の整備・拡充                             | ・集団化で困難な事案の解決が図れる       | ・特定の弁護士・グループに負担が集中している 5     |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                                                                                             |

# ブロック別（広域振興局単位）協議会の実施

## ○ブロック別で実施した目的

- ・多数の自治体が一堂に会しての協議会では現場の率直な意見が出にくい
- ・府下でも地域によって実情は様々
- ・行政側としても行政単位である振興局の枠組みを超えて協議することは困難
- ・ただし、全体協議（8月25日）の熱が冷めないうちに実施すべき

## ○実施日・実施地域

- ・10月22日 山城地域 ブロック協議会
- ・10月30日 南丹地域 ブロック協議会
- ・11月 4日 中丹地域 ブロック協議会
- ・11月 7日 丹後地域 ブロック協議会
- ・11月20日 府・京都市との協議会

- ・府下263万人
- ・京都市147万人
- ・丹後11万人
- ・中丹21万人
- ・中部（南丹）14万人
- ・乙訓15万人
- ・山城中部45万人
- ・相楽11万人



# ブロック別協議会での協議・検討事項

## 1. 市町村の実情を踏まえた相談のあり方について

消費者安全法案では消費生活相談は市町村の事務とされている。どのような相談に対して、どこまで応じられるか。

- ①介入の対象 (ア)古典的、累計的取引被害、(イ)信販会社等を含む複数当事者事案、(ウ)新規手口に対する対応、  
(エ)事実関係・法律関係についての複雑事案 等
- ②介入の程度 (ア)助言→(イ)書面作成指南→(ウ)事業者への消費者の意向伝達→(エ)消費者と事業者との交渉のあっせん(弱)→(オ)和解案を提示してのあっせん(強)  
(カ)1件に割ける時間
- ③介入の対象・程度を考慮した相談担当者の研修のあり方

## 2. ブロック単位での消費生活センターの設置について

消費者安全法案では市町村の消費生活センター(以下「センター」という。)の設置は努力規定となっている。しかし、上記1. を踏まえ市町村が独自に消費生活相談に対応できる範囲には限界があるため、ブロック単位でセンターを設置してはどうか。

【消費者安全法案上のセンター:相談員配置とPIO-NET設置】

- ①ブロック単位でセンターを設置する場合の行政組織上の問題点、運営方法
- ②センターの設置数、設置場所
- ③既にセンター機能を備える自治体との関係
- ④センターでの介入の対象、程度
- ⑤その他(検討事項の抽出)

## 3. 市町村と府(振興局)との連携のあり方

消費者安全法案では都道府県は主として「市町村の区域を越えた広域的な見地を必要とするもの」を対象としている。市町村と都道府県との相談事務の区分けはエリア的要素だけでよいのか。その連携のあり方はどうあるべきか。

- ①市町村と府(振興局)との関係
- ②ブロック単位のセンターと府(振興局)との関係

## 4. 弁護士会の関与の在り方(上記1. ～3. を踏まえて弁護士会はどのように関与できるか)

# ブロック別協議会での協議・検討事項

| 平成20年8月25日全体協議会での主な意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 【1. 市町村の実情を踏まえた相談のあり方について】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【相談の需要】</p> <p>①被害全体のうちのわずかしが受けられていない。実際にはもっと被害者数は多いはず。</p> <p>②高齢者被害は把握できていないのではないか。</p> <p>③住民の近くに相談窓口がない。相談に来られない人も多いであろう。</p> <p>④担当課だけではなく他の部署での相談に消費者被害相談が持ち込まれることもある。</p> <p>⑤多重債務相談では相談枠が全て埋まっている。現場感覚として消費者相談の必要性は高いと感じる。</p> <p>⑥消費者も府に直接相談している件数が増えていると思う。地元自治体に相談しても解決は無理ではないかと思われる気もする。</p> <p>⑦相談件数が増加すると対応できるか。何でも電話で受けてしまうと、どんなことでも対応しなければならず、大変ではないか。</p> <p>⑧被害予防のための啓発活動には力を入れている。</p> <p>⑨住民に消費生活相談の広報が十分出来ていない。</p> <p>【職員・相談員の人員について】</p> <p>①職員は人事異動があり専門性を身につけられない。</p> <p>②職員は複数分野を担当しており、最新事例の情報収集が困難。</p> <p>③長期間勤務している相談員は豊富な知識経験を有している。</p> <p>④相談員は1年更新であり身分が不安定。</p> <p>⑤財源不足で相談員を配置できない。</p> <p>⑥責任を持った回答をできるようにするには研修が必要。</p> <p>⑦地元自治体レベルでは、勉強・情報収集が難しい。</p> <p>【相談に対する対応】</p> <p>①簡単な相談なら対応できるが、少し難しいと府にお願いしてしまう。</p> <p>②相談メニューの品揃えをどうするかが課題。</p> <p>③相談員には法的問題が絡む相談は弁護士への相談を勧めるよう依頼している。</p> | <p>消費者安全法案では、事業者に対する消費者からの「相談に応じること」「苦情処理のあっせんを行うこと」は市町村の事務とされている。どのような相談に対して、どこまで応じられるか。</p> <p>①介入の対象について</p> <p>(ア) 古典的、類型的取引被害</p> <p>(イ) 信販会社等を含む場合等の複数当事者案件</p> <p>(ウ) 新規手口に関する案件</p> <p>(エ) 事実関係・法律関係についての複雑案件等</p> <p>②介入の程度について</p> <p>(ア) 助言</p> <p>(イ) 書面作成指南</p> <p>(ウ) 事業者への消費者の意向伝達</p> <p>(エ) 消費者と事業者との交渉のあっせん(弱)</p> <p>(オ) 和解案を提示してのあっせん(強)</p> <p>(カ) 1件に割ける時間等</p> <p>③介入の対象・程度を考慮した相談担当者の研修のあり方</p> <p>④その他「主な意見」を踏まえた検討課題は。</p> |