

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	【2. ブロック単位での消費生活センターの設置について】
<p>①南部・京都市・北部からもホームページの広報を見たところ相談の電話がかかってくることもある。地域ごとの体制を組むこと及び需要調査が重要ではないか。</p> <p>②地元自治体を飛び越えて府に直接相談している相談者が増えていると思われる。地元自治体に相談しても解決は困難ではないかと思われるような気ずらしてしまう。実際、単独では、勉強・情報収集が難しい。</p> <p>③相談メニューの品揃えについて単独の自治体でどこまで必要か、広域的に考える必要もあるのではないか。</p> <p>④一つの自治体で相談体制確立が無理ならば、郡単位の組織とか広域連携・役割整理が必要ではないか。</p> <p>⑤地元自治体レベルでは、勉強・情報収集が難しい。</p> <p>⑥最新事例の情報収集するのは困難。実情は、最新情報をカバーできず、府のセンターにお世話になっている。</p> <p>⑦消費生活相談については、近隣自治体間で情報交換している。</p> <p>⑧財政担当からは、相談業務が府と重複していることもあり、連携して削ったらどうかという話もある。</p>	<p>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、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と考えられるため、ブロック単位でセンターを設置してはどうか。</p> <p>（法案上のセンターの要件：相談員配置とPIO-NET設置その他政令事項）</p> <p>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、運営方法上の問題点は。</p> <p>②センターの設置数、設置場所をどうするか。</p> <p>③既にセンター機能を備える自治体との関係をどうするか。</p> <p>④センターでの介入の対象、程度をどうするか。</p> <p>⑤その他（検討事項の抽出）</p>

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	【3. 市町村と府（振興局）との連携のあり方について】
<p>①相談があったときは振興局と相談している。</p> <p>②財政担当からは、相談業務が府と重複していることもあり、連携して削ったらどうかという話もある。</p> <p>③府から安全面で2つほど権限がおりてくると聞いているが、職員人数が限られていて、成り行きが不安である。</p> <p>④最新事例の情報収集するのは困難。実情は、最新情報をカバーできず、府のセンターにお世話になっている。</p> <p>⑤国・府・市町村の各役割はどうあるべきか、明確に示してほしい。</p> <p>⑥複雑案件は振興局へ振っている。</p> <p>⑦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。</p>	<p>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。</p> <p>①市町村と府（振興局）との相談対象区分・連携関係をどう考えるか。</p> <p>②ブロック単位のセンターと府（振興局）との相談対象区分・連携関係をどう考えるか。</p> <p>③府（振興局）単独での直接相談のあり方をどう考えるか。</p> <p>④その他</p>

平成20年8月25日全体協議会での主な意見	【4. 弁護士会の関与のあり方について】
<p>①対応が困難な際に、日常活動のみならず、研究会や勉強会的にも弁護士と相談できる・アドバイスもらえる態勢がほしい。</p> <p>②自治体と正式ルートで随時アドバイスもらえる態勢がほしい。</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>④消費生活相談では消費者の円滑な保護対策が必要。どこの地域でも速やかに連絡可能な専門相談員・弁護士がほしい。</p>	<p>①市町村の相談業務への助言体制のあり方</p> <p>②ブロック単位でのセンターへの助言体制のあり方</p> <p>③その他</p>

ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

- 主催 京都弁護士会 消費者行政一元化推進本部
- 参加 京都府・京都市・宇治市・城陽市・八幡市
(消費生活相談員によるあっせんを積極的に実施している自治体に弁護士会より呼び掛け)
- 開催日程
 - ① 平成21年1月 9日
 - ② 平成21年1月26日
 - ③ 平成21年2月 9日(中間報告(案)の検討)

ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

【消費者行政ADR検討会の趣旨(2009年1月9日第1回検討会資料より)】

消費者行政ブロック協議会での意見

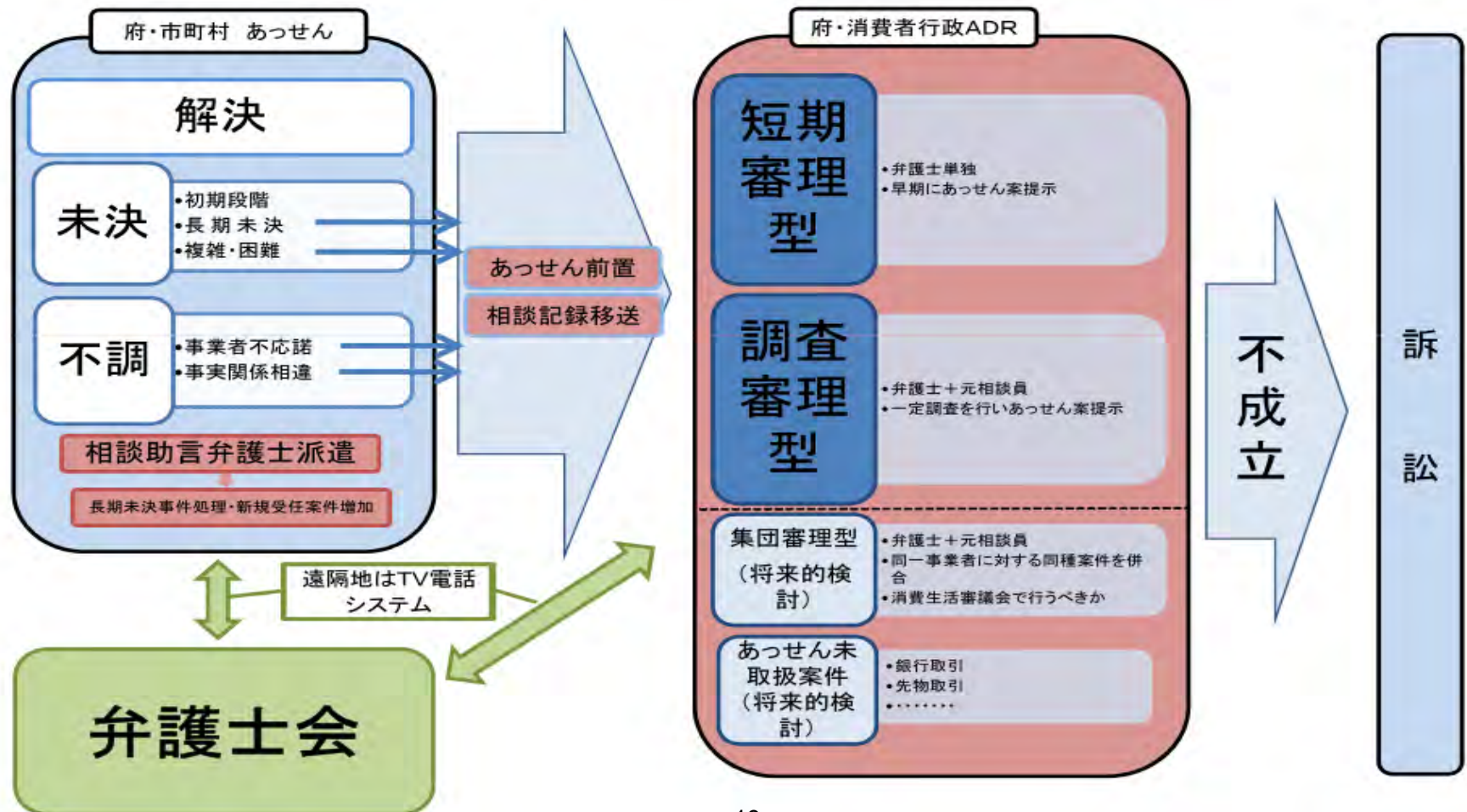
- ・消費者相談に関して市として最低限の対応は出来ると思う。
- ・難しいことは府や弁護士会などで取り扱うものとするようなスムーズな体制が必要と思う。
市と町村では、組織の規模が違う。町村の立場からすると、まず府がどのような体制を構築してくれるのかがはっきりしなければ動けない。
- ・掘り起こせば相談は次々に出てくるように思う。
- ・多重債務も広報すれば人が来るように、消費者相談も掘り起こせば結構あるはず。
- ・消費者相談は専門的知識が必要なので振興局に相談するケースが多い。
- ・振興局には相談員が2名おり、相談は多い。何件もの相談に1人で対応している。
- ・振興局は市町村で手薄なところをサポートする役割になるのではないか。
- ・少なくとも取引分野に関しては体制さえできれば市町村でもできると思う。



市町村での相談には相談助言弁護士を派遣するとともに取り扱い件数を増加させ、解決困難案件については府にADRを設置し回付(消費者の申立)するようにはどうか。

ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

【消費者行政ADR検討会のイメージ(案) (2009年1月9日第1回検討会資料より)】



ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

【消費者行政ADR検討会での論点整理(2009年1月9日第1回検討会資料より)】

	論 点	弁護士会イメージ
I 法令上の問題点	①安全法の成否にかかわらず実施できるか。 ②府条例の制定・変更は可能か。	府条例24条によって実施可能。 現行24条の枠内のものであり制定・変更は不要。
II 手続上の問題点	①常設か事件発生毎に招集するか。 ②対象事件に限定を設けるか。 ③申立権を付与するか。 ④相談員によるあっせんを前置とするか。 ⑤期日を設けるか。 ⑥期間はどの程度か。 ⑦当事者の出頭を義務化するか。 ⑧結果を公表するか。	常設にする(曜日と時間を固定する)。 取引被害に限定する(安全の問題は対象外)。 現行24条の消費者からの苦情の申出とする。事業者側には申立権はない。 あっせんを前置とする。 設ける。 事案にもよるが概ね2~3回以内での解決を目指す。 必ずしも義務としない。書面審理、電話での審理等も可とする。 現行24条の枠内ゆえ不可能。将来的な課題とする。
III 委員選任の問題点	①委員の中立性・独立性をどのように担保するか。 ②委員の人数・給源	弁護士会への推薦依頼に応答する。 弁護士1名とする。ただし、事実関係が複雑で詳細な聴取が必要な事案については相談員OBOGの関与も検討する。
IV その他の問題点	①手続費用につき当事者の負担を求めるか。 ②振興局でも実施するか。 ③市町村でのあっせん記録を府のADRでそのまま利用できるか。 ④不成立事件のその後をどうするか。	未検討。 当面は府センターでの書面審理、電話などを活用。しかし現場での事情聴取の必要性等から将来的にはテレビ電話システムの導入も検討する(セキュリティ面が課題)。 未検討。協議会で確認する。 訴訟につなげる体制が必要(それがないと事業者側が応諾しない)。弁護士費用が問題となる。

ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

【消費者相談に関する現状の課題(2009年1月26日第2回検討会資料より)】

- (国民生活白書平成20年版)消費者被害による経済的損失は最大3兆4000億円(国民1人あたり約2万8000円【京都府:263万人:736億円】)。消費者被害は、少額多数被害と、件数は少ないが高額被害が同居している。3人に1人は被害にあっても誰にも相談していない。
- 消費者センターの認知度・利用度に比し司法手続の利用は消費者の負担が大きい(少額被害の場合は特に)。



- 基本的には行政の情報提供、相談・助言、あっせんによる解決が期待される。
- ⇒ 消費者の地元の自治体における相談受け付け体制の強化が必要
 - ・そのためには一定の段階で既存の相談を打ち切ることも必要
 - ⇒ 打ち切った後の次のステップは消費者にとって負担の少ない(経済的・心理的・場所的・ワンストップ的)ものでなければならない。次は訴訟しかないというのでは消費者被害は救済されない。

- センターのある自治体とない自治体との間では相談・助言能力、PIO-NETを含めた情報量等様々な差がある。センターのある自治体間においても人的体制、相談体制、対応力等に差がある。
- 体制の整っているセンターにおいても一定の法的助言体制が必要である。



⇒ 各自治体における相談体制を強化することが必要

- 消費者相談は裁判よりセンター等へ持ち込まれる件数が多い一方で、助言・あっせんによる解決は個別事案限りとなることが多く、解決例が一般ルール化しにくい。同一事業者、同種事案についても最初からあっせんし直すこととなる。



⇒ 同種事案については同種の解決案・同種のあっせん案を相談現場にフィードバックすることが必要

ブロック別協議会をふまえた 消費者行政ADR検討会の実施

【消費者相談に関する現状(課題)と対策のイメージ(2009年1月26日第2回検討会資料より)】

