

消費者行政ADR検討会で あっせん案のイメージを検討

- 行政側に弁護士の出すあっせん案をイメージしてもらうため府センターにおける相談員あっせん不調事案・困難事案を選別してもらい、あっせん案の参考例(8事例)を検討
- 事案毎に起案担当弁護士が「あっせん案」と「理由」を作成
- 作成における留意点
 - ・事業者にあっせんでの解決を促すため、訴訟になれば想定される判決を念頭において法的見解を「理由」で示す(弁護士によるあっせんの意味)。
 - ・判決レベルを目指すと厳格な事実認定が必要となり、あっせんが長期化し消費生活審議会と同様に機能不全になる。そのため、あくまで相談員あっせんの延長レベルを目指す(簡易・迅速性を重視)。
- しかし、担当者のあっせん案を弁護士会側で検討すると、意外にあっせんの意見が分かれる、解決案の幅(○割返金せよ等)に差異があることが判明。



弁護士のあっせん案は複数の協議により作成すべき

ADR検討会の中間報告(案)

○消費者行政ADRの必要性

- ・行政による解決には人的、物的、体制等限界がある。
- ・被害救済の質と量を高め、市民の生活の安全を確保していくために新たな消費者行政救済スキーム(消費者行政ADR)を創設

○消費者行政ADRの概要

1. 位置付け: 相談員あっせんの延長。消費生活審議会によるあっせんとはして簡易・迅速なものとする。
2. 対象事件: 当面は取引被害に限定する。
3. 開始等: 必ずしも相談員あっせんでの不調を要件としない(調整困難事案、不調の恐れがある事案)
4. あっせん委員: あっせん案は主査1名、副査2名の合議で行う。期日の出頭、当事者からの意見聴取は主査1名が行う。
5. 審理期間: 概ね2～3回以内での解決を目指す。
6. 相談員あっせんからの移行: 相談員あっせんの記録を移送する。
7. あっせん不成立事案: 訴訟提起へのスムーズな移行がなされるための制度構築を検討する。

中間報告(案)検討後に更に京都府において 詳細を検討し、消費者あんしんチームが発足

1. 事務局体制(京都府内で3チーム・5事務局を編成)

- ・北部チーム:丹後、中丹の各広域振興局管内
- ・中部チーム:南丹広域振興局、京都市内・乙訓地域
- ・南部チーム:山城広域振興局管内

チーム	事務局	助言弁護士派遣先
北 部	丹 後	峰山総合庁舎、宮津総合庁舎
	中 丹	舞鶴総合庁舎、綾部市役所
中 部	南 丹	亀岡総合庁舎
	センター	消費生活安全センター、向日市役所、長岡京市役所、大山崎町役場
南 部	山 城	宇治総合庁舎、宇治市役所、京田辺市役所

*京都市の事務局は市センター

2. 活動内容

(1)相談サポート(助言弁護士制度)

- ・京都府下の12箇所にも毎月1回助言弁護士を派遣(府と京都市のセンターには毎週1回)
- ・消費者からの相談、事業者とのあっせんを行う行政職員・相談員は管内に派遣される最寄りの助言弁護士を活用
- ・相談事例の共有、法令解釈など専門的観点からのサポート体制を強化

(2)弁護士によるあっせん(あっせん会議)

- ・助言弁護士を活用した行政職員・相談員によるあっせん困難事案について、各事務局設置場所において弁護士によるあっせんを実施
- ・あっせん会議で弁護士が提示するあっせん案は、3名の弁護士(主査1名、副査2名)の協議で検討

(3)円滑なチーム活動への支援

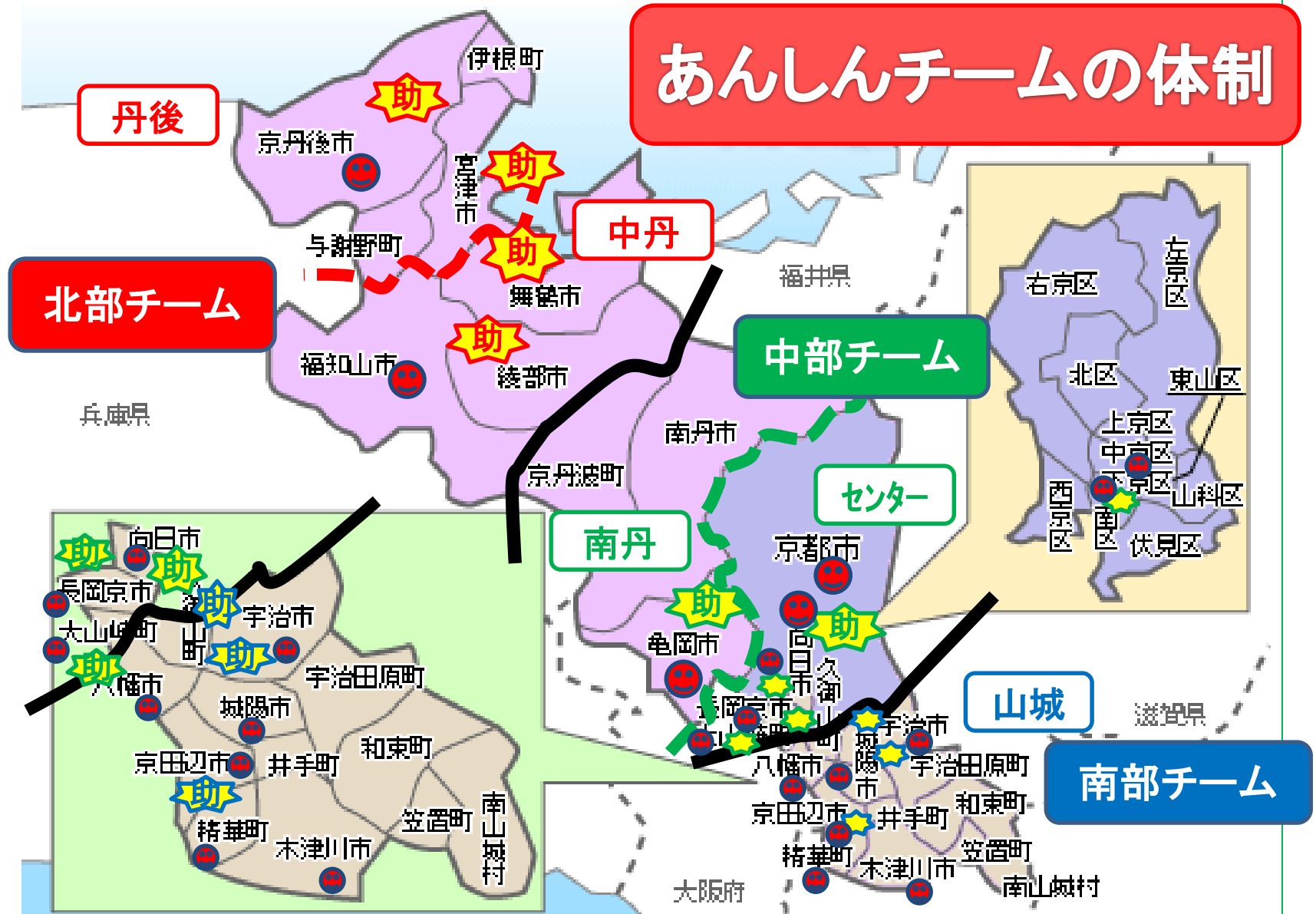
①京都府・市町村相談窓口の連携(ホットライン)

- ・市町村・各広域振興局・京都府のセンターの相互の連携を強化し相談対応を充実させるため京都府と市町村の相談ホットラインを開設する。

②弁護士ホットラインの開設

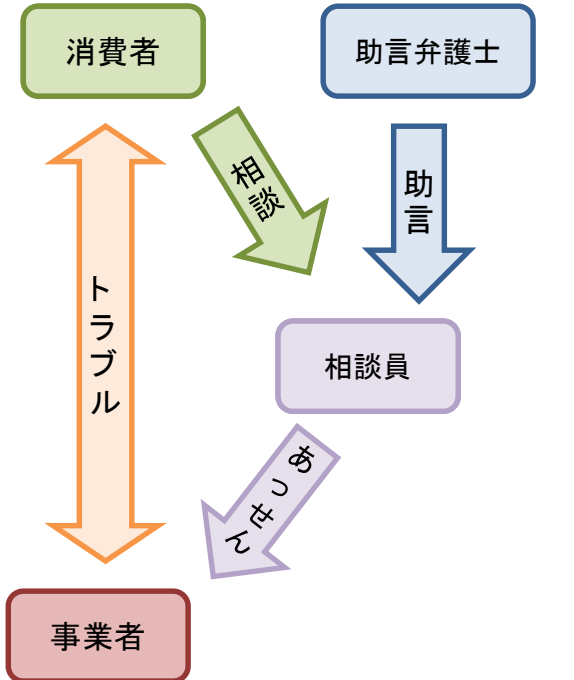
- ・チームで所管する困難相談案件等について、京都府・市町村の行政職員・相談員が電話で弁護士に相談

あんしんチームの体制



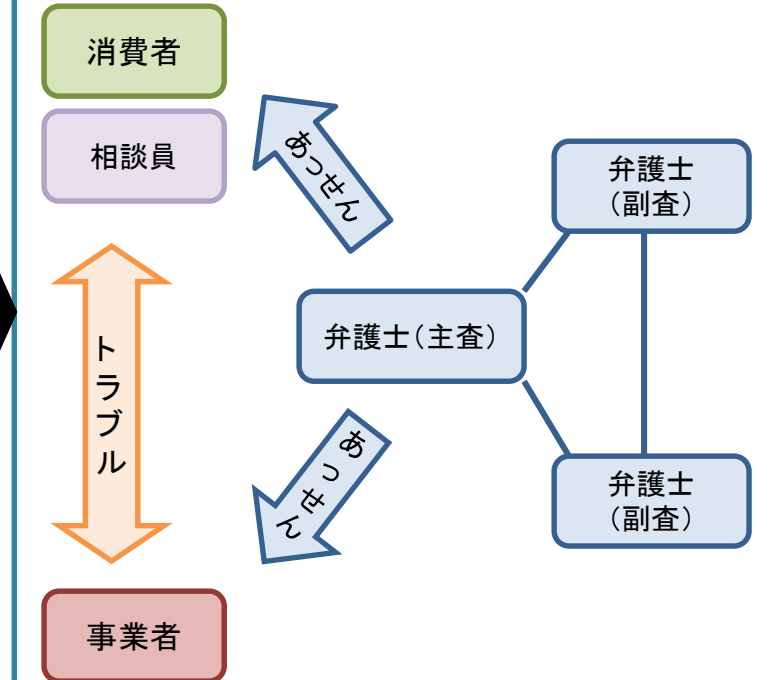
京都府消費者あんしんチーム・京都市消費者サポートチーム

センターで相談員による斡旋



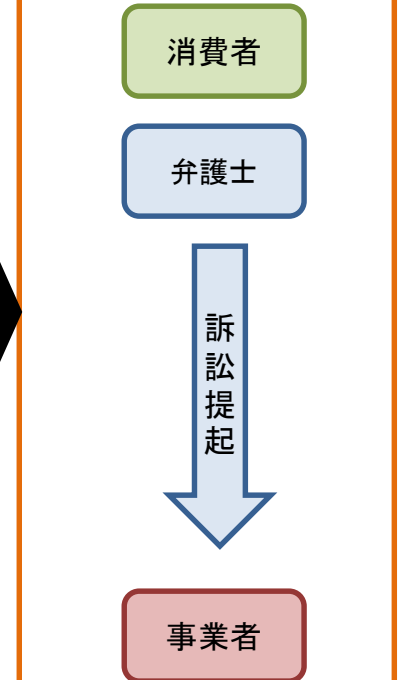
- 相談員・行政職員は消費者からの相談、あっせん中の事案について助言弁護士による月1度の面談相談を受ける。
- 助言弁護士には相談日の前に事案についての概要書面がFAXで送信されてくる。

あっせん会議で弁護士による斡旋



- あっせん会議の開始に事業者の参加意思は要件ではない。
- センター等で当該事案を担当した相談員が消費者の主張をサポートする。
- 最終的に、弁護士が斡旋案を提示する。
- 斡旋案は、主査1名と副査2名の合議で決定する。

訴訟



- (財)基金による弁護士費用の支援
- 斡旋が不調に終わっても消費者に泣き寝入りさせない。
- 訴訟が控えていることで事業者にあっせん会議までの解決を意識付ける。

悪質商法をゆるさない京都づくり 全体イメージ

