

岩手県消費生活審議会平成26年度第1回紛争解決部会 議事録

[日 時]

平成26年4月21日（月） 15時00分から15時20分まで

[場 所]

エスポワールいわて 3階 特別ホール

[出席者]

出席委員（五十音順） 4名

太田秀栄委員、村上一男委員、山口研介委員、渡瀬典子委員

事務局（岩手県立県民生活センター）

所長 後藤文孝、次長 有馬秀人、主任主査 佐々木ユカ、主査 山崎忠

1 開会

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

ただいまから、平成26年度第1回紛争解決部会を開催いたします。

私は、県民生活センターに本年度参りました有馬といたします。よろしくお願ひいたします。部会長の選出までの間、私が進行をさせていただきます。よろしくお願ひいたします。本日は、委員総数5名中、4名の出席ということでございまして、半数以上の方が出席されておりますので、岩手県消費生活条例の規定によりまして、本部会は成立しております。

2 挨拶

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

それでは、開会に当たりまして、県民生活センターの後藤所長から御挨拶を申し上げます。

【後藤岩手県立県民生活センター所長】

先ほどまでの審議会は大変御苦労さまでした。ありがとうございました。また引き続きこの部会よろしくお願ひしたいと思います。

この紛争解決部会につきましては、条例で規定されておりまして、消費者から申し出があった紛争のうち、知事によるあっせんあるいはその他の措置だけで迅速に解決することが困難なものにつきまして、あっせんですとか調停あるいは紛争の解決に関する知事への助言を行うものでございます。平成19年度以降当部会への付託の実績はございませんけれども、これは先程もちよっと御説明させていただきましたけれども、他の方法による紛争解決が図られているのだというふうに考えているところでございます。ただ、必要な事案が出てまいりました場合には、委員の皆様にはぜひお力添えをいただきまし

て、紛争を解決したいと思っておりますので、ひとつよろしく願いいたしたいと思っております。

本日の議題につきましては、部会長の選出あるいは部会長の職務代理者の指名を議案とさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

3 議事

(1) 部会長の選出

(2) 部会長職務代理者の指名

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

それでは、議事に入りたいと思います。

1つ目の議題でございますが、部会長の選出ということでございます。岩手県消費生活条例の規定によりまして、部会長は部会の委員の皆様のご互選によるということとされておりますので、いかがいたしたらよろしいでしょうか。

【山口委員】

太田委員を推薦いたします。

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

ただいま山口委員から、部会長には太田委員を推薦するという御発言がございましたが、ほかにごございませんでしょうか。

(「異議なし」の声)

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

異議なしという発言がありましたので、太田委員を部会長とすることで御異議ございませんでしょうか。

(「はい」の声)

【有馬岩手県立県民生活センター次長】

それでは、太田委員に部会長をお願いしたいと思いますので、部会長席に移っていただきまして、御挨拶を頂戴したいと思います。

それから、岩手県消費生活条例の規定によりまして、部会長が会議の議長を務めるということになっておりますので、以後よろしく願いいたします。

【太田部会長】

皆様、先程来長い時間お疲れさまでございます。引き続き紛争解決部会のほうを進めさせていただきます。よろしく願い申し上げます。

先程御説明ありましたとおり、県内各市町村あるいは県におきましても相談窓口、あつせん窓口等が非常に充実してきているという現状がありまして、こちらのほうの紛争解決部会の案件は少ないと、あるいは昨今はないという現状ですけれども、いつ何時飛び込んでくるかわかりませんので、そのときには皆様方の御協力をよろしくお願い申し上げたいと思っております。

それでは、議事に入らせていただきますけれども、その前にまず議事録作成のための議事録署名委員を決めさせていただきたいと思っております。議事録署名委員は、岩手県消費生活審議会運営規定第 15 条第 2 項の規定に基づき、部会長が指名することとなっておりますので、私から指名させていただきます。それでは、渡瀬委員と村上委員を議事録署名委員に指名いたしますので、よろしくお願いいたします。

続きまして、議題の(2)、部会長職務代理者の指名でございますが、岩手県消費生活条例第 38 条第 5 項の規定により、準用する第 36 条第 3 項の規定によりまして、職務代理者は部会長が指名することとなっておりますので、指名させていただきます。山口委員を部会長職務代理者に指名いたします。よろしくお願いいたします。

4 その他（紛争解決部会の概要について）

【太田部会長】

次に、その他に入りますが、紛争解決部会の概要につきまして事務局から御説明をお願いいたします。

【山崎岩手県立県民生活センター主査】

それでは、紛争解決部会の概要につきまして、事務局のほうから説明させていただきます。資料につきましては、お配りした資料をもとに説明させていただきます。

次第を 1 枚めぐりまして、資料 No. 1、岩手県消費生活審議会紛争解決部会についてですが、1 の設置でございます。岩手県消費生活審議会紛争解決部会は、岩手県消費生活条例第 38 条に基づいて、消費者から申し出があった紛争のうち、知事によるあつせん、その他の措置によっては適切かつ迅速に解決することが困難なものにつきまして、あつせんや調停、紛争の解決のための知事への助言を行うため、消費生活審議会に設置しているものでございます。県の消費生活条例では、第 29 条におきまして知事は消費者と事業者との間で紛争が生じた場合は、紛争を解決するために必要なあつせんやその他の措置を講ずるものとされております。ここで言うあつせんとは、先ほど読み上げた中で、知事によるあつせんというものですが、県民生活センターに生活相談員がおりますが、その相談員が相談者と事業者の間に入って紛争解決の仲立ちをすることを指しております。そして、条例の第 30 条では、その相談員によるあつせんでは、適切かつ迅速に解決することが困難な紛争につきまして消費生活審議会のあつせん、調停または助言を行うことができるかとされております。そして、条例の第 38 条では、消費生活審議会に紛争のあつせん、調停、知事への助言を処理するために紛争解決部会を置くこととされておりました、それが本日お集まりいただきました紛争解決部会ということになります。

2の付託案件の例でございます。ここでは、部会へ付託する案件につきまして、例えばこのようなものが考えられますというのを挙げております。まず、左の項目の欄にあっせん、調停、助言と書いてありますが、部会ではこの3種類を行うこととなります。まず、あっせんとは当事者間で和解が成立するように部会員が間に入って助言や調整などを行うことでありまして、場合によってはあっせん案を提示することもあります。調停は、あっせんに比べてより積極的に当事者間に介入するものでありまして、部会が当事者に調停案を提示し、その受託を勧告して解決を図るものです。調停は、当事者双方が調停を希望する場合や調停を行うことにより紛争解決が図られると判断した場合に行うこととなります。助言とは、相談員があっせんを行うに当たり、部会から解決の方策について助言しまして、それを踏まえて再度相談員があっせんを行うというものになります。付託する案件の例としましては、内容欄のところに書いてございますが、あっせん、調停では相談件数が多く、解決の指針が必要なものでありますとか、知事のあっせん、これは相談員のあっせんが不調に終わったものですか、より一層権威性や公平性が必要なものなどが考えられます。助言につきましても同様でありまして、より高度の専門知識を要するものや知事のあっせんが不調に終わったものなどが考えられます。

資料をめくっていただきまして、3の効果についてでございます。これについては、例えば多様な紛争解決の場の提供でありますとか、事業者への抑止、消費者へ啓発の効果のほか、相談員の資質向上、これは同種事例の処理方針を共有することによるもので、ある意味規範的な効果も期待することができると考えております。部会は、訴訟と比べますと簡易、迅速な消費者被害救済制度でありますので、そのような裁判外紛争解決手続の制度を提供することでありまして、部会へ付託することにより、問題のある事業者の今後の抑制につながることを期待できたり、また処理結果の概要を公表いたしますので、ほかの事業者への抑止でありますとか、消費者への啓発にもつながるものと考えております。また、県内の相談員が情報を共有することにより、同種の事例の解決指針としての利用も考えられると思います。

4の付託案件の処理フローについてでございます。これは、あっせん、調停、助言の進め方について記したものです。あっせん、調停では1つの案件が付託されますと、部会を複数回開催することになります。例を挙げますと1回目の部会で付託案件についての説明や処理方針の検討を行い、2回目は当事者からの事情聴取、3回目はあっせん案と内容について検討し、4回目にあっせん案を提示して、当事者間で合意書を作成するといった感じであります。また、処理結果は、報告書としてまとめて知事に報告いたしますので、5回目で報告書の内容について検討し、6回目で審議会会長や知事に報告書を提出するといったような進め方になると思われまして、今までの事例では、終了まで4回程度部会を開催しておりますが、おおむね4回から6回程度の部会を開催するものと思っただけならばよろしいかと思っております。助言につきましては、助言内容の提示までおおむね2回程度の部会開催で行われるものと考えております。

続きまして、資料No.2、A4の横のものをごらんいただきたいと思います。これは、岩手県消費生活審議会紛争解決部会の流れをイメージしたイメージ図になります。まず

は、消費者が県民生活センターなどの消費生活相談窓口にご相談しまして、それにより相談員があっせんを行います。すぐに解決することもあれば、なかなか難しいこともありますので、そのような場合には、県では生活相談事例研究会、高度消費生活弁護士無料相談など弁護士から助言を得ることのできる仕組みを整えておりますので、弁護士から助言を得て、事業者とのあっせんを行うこともあります。相談員があっせんでも解決が困難で、部会での解決を図った方がよいということになれば、県民生活センターの所内会議で検討して、やはり部会への付託が必要であるということになれば、紛争解決部会に付託するという流れになっております。部会では、あっせん、調停、助言の3つの方法がありますが、下半分の左側に書いてありますあっせんでは、まず当事者から話を聞いて、当事者に助言や説得を行います。それにより合意が図られれば解決となりますし、あっせん案の提示が必要な場合には、あっせん案を提示します。当事者の意向に隔たりが大きく、あっせんの余地がない場合などはあっせんを打ち切ることも考えられます。あっせんが不調でも調停であれば解決の余地があるというものであればあっせんから調停へ移行することも選択肢として考えられます。調停の進め方もおおむね同様ですが、当事者から話を聞いて、助言、説得等を行い、調停案を提示するというものです。助言については、部会で解決方法を検討して、その内容を県民生活センターへ回答し、センターの相談員が再度あっせんを行うということになります。

続きまして、資料をめくっていただきまして、資料No.3、これは今までの紛争解決部会の開催状況になります。今まで3件の事案を付託しておりまして、1つ目が高齢者が結んだ床下改善の工事契約に係る紛争でございます。いわゆるリフォーム工事に関するものであります。この件につきましては、最初は助言を行いました、その後あっせんに移行しております。2つ目が美容医療の手術費用等に係る紛争でございます。これは、いわゆる男性の包茎治療に関するものであります。3つ目が痩身エステの次々契約に係る紛争のあっせんでありまして、エステティックサービスに関するものであります。これらの事案につきましては、1件目を除きまして、全て解決となっております。部会への付託は平成19年度以降はない状況となっておりますが、これは相談員があっせんできたり、弁護士へつなぐなどの対応行ったことにより、部会へ諮るような適当な事案が見当たらなかったということが1つ、あと次にまた説明しますが、県では平成22年度から市町村等弁護士あっせん事業という事業を開始しておりまして、これは簡単に申し上げますと部会をより一層簡略化したADR制度でございまして、こちらで解決できているということもあると考えております。しかし、部会には部会のメリット、審議会委員の権威性でありますとか、消費者及び事業者の代表委員の参画や報告書の公表による消費者等への啓発効果、あとは規範的な効果といったようなメリットがあると考えておりますので、適当な事案が発生した際には、部会に付託したいと考えております。

次ページには、参考までに美容医療の手術費用に関する紛争の報告書を添付しておりますので、ここでは説明は省略させていただきますので、後ほど御覧いただければと思います。

資料としましては、最後から2枚目に参考資料として市町村等弁護士あっせん事業についてということの説明に移らせていただきます。この市町村等弁護士あっせん事業を開始した趣旨ですが、消費者安全法という法律によりまして、全ての市町村が消費生活相談業務を行わなければならないということが明確に位置づけられまして、消費生活センターにつきましても市町村は設置するよう努めなければならないこととなりました。しかしながら、個々の市町村の相談窓口の体制には差があり、相談員がいる市町村やいない市町村、相談員の人数が多い市町村や1人しかいない市町村など体制には差があるのが現状でございます。しかし、難しい相談内容が寄せられることはどこの市町村においても考えられることでありますので、そのような難しい相談に対してもどこの市町村でも対応できるようにするため県が市町村に弁護士を派遣して、その弁護士があっせんを行うことにより、地域で受けた相談をその地域で解決できるようにしようというものです。

それでは、資料に沿って市町村等弁護士あっせんの事業について御説明させていただきます。1の目的でございますが、こちらは今申し上げたような内容です。2の実施方法につきましても、市町村等に弁護士2名を派遣してあっせん会議の場を設けます。その会議では、弁護士が当事者双方から事情聴取しまして、当事者への助言、説得を行い、解決を図るものです。弁護士の派遣につきましても、県が岩手弁護士会に委託しております。3の事業の対象についてですが、これは市町村や県が受けた相談のうち、相談員によるあっせんでは解決が困難であると認められる事案であって、当事者双方が弁護士によるあっせんを希望する場合としております。相談員によるあっせんでは、解決が困難であると認められる事案という点につきましても、比較的緩く考えておりますというか、厳格な運用はしておりません。4のあっせん会議の開催時期ですが、事案が発生した都度、関係者と日程調整を行った上で決定します。5のあっせん会議の会場ですが、これは当事者双方の出席を求め、基本的には相談を受けた市町村を会場と考えておりますが、やはり事業者が県外の場合もあると思いますので、そのような場合には県民生活センターを会場とすることもあります。

続きまして、1枚めくっていただきまして、市町村等弁護士あっせん事業実績でございます。平成22年度からあっせん事業を開始してございまして、平成22年度には案件が2件ございました。どちらも解決しております。平成23年度は案件が4件ございまして、解決が2件、ページをめくっていただきまして、打ち切りが1件、当事者間で合意が成立して取り下げ1件というふうになってございます。平成24年度は蓄熱暖房機の設置に関する案件が1件、年度をまたぎましたが、当事者間で合意が成立しての取り下げとなっております。平成25年度は案件が2件、屋根塗装に関する事案、引っ越し費用に関する事案があり、どちらも解決しております。

簡単ではございますが、以上が紛争解決部会などの説明となります。

【太田部会長】

どうもありがとうございました。ただいまの御説明に関しまして、御質問などございませんでしょうか。特によろしゅうございますか。

(「なし」の声)

【太田部会長】

では、今の件につきましてはここまでといたしまして、そのほか委員の皆様から部会について何かございませんでしょうか。よろしいですね。

(「なし」の声)

5 閉会

【太田部会長】

特に何もなければ、以上をもちまして、本日の部会を終了させていただきます。委員の皆様、御協力ありがとうございました。お疲れさまでございました。