

岩手県消費生活審議会
平成28年度第1回紛争解決部会議事録

日 時 平成28年4月20日（水）
11:15～11:45（消費生活審議会終了後）
場 所 県民生活センター 大ホール

【出席者】

○部会委員（五十音順）

磯田朋子委員 太田秀栄委員 村上一男委員 渡瀬典子委員

○事務局（岩手県立県民生活センター）

菊池光洋県民生活センター所長 大坊真紀子県民生活センター次長 山崎忠主任主査

1 開 会

○大坊県民生活センター次長

ただいまから平成28年度第1回紛争解決部会を開催いたします。

私は、県民生活センター次長の大坊と申します。よろしく願いいたします。部会長が選出されるまでの間、進行を務めさせていただきます。

本日の委員の御出席は、委員総数5名中4名でございまして、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第38条第5項の規定により準用する第37条第2項の規定により、部会の会議は成立しております。

2 挨 拶

○大坊県民生活センター次長

開催に当たりまして、県民生活センター所長の菊池から御挨拶を申し上げます。

○菊池県民生活センター所長

先ほどの審議会に引き続いての会議ということで、よろしく願いいたします。

この紛争解決部会でございますけれども、県の消費生活条例に設置の根拠が規定されております。御案内のとおり消費者から申し出があった紛争のうち、消費生活相談員によるあっせんというようなことでは中々適切、迅速に解決することが、量的、物質的にも困難な事案というものを解決するために、あっせんとか調停あるいは紛争の解決に関する知事への助言というものをこの部会が担っているというものであります。

多分毎年同じフレーズでお話をしていると思っておりますけれども、平成19年度以降、当部会への付託の実績はございません。消費生活相談の件数は、大体岩手県のセンターで3,000件ぐらいなのですが、解決率95%を推進計画で目標にしているのですが、実際には97%というのはほぼ解決できているなというようなことも背景にあります。先ほどお話ししましたとおり、弁護士の先生の相談とか、いろんなそういう機会もあって多分この紛争解決部会に上がってくる案件というのが無い状態が続いているのかなというふうに思っております。いずれにしても、事案が出てきたときには皆様のお力添えをいただきながら紛争の解決を図っていくということになりますので、その際にはよろしく願いします。

今日の議題ですけれども、部会長の選出、部会長の職務代理者の指名というものを議題とさせていただいておりますし、部会の概要についても簡単に御説明させていただくということにしておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

3 議 事

(1) 部会長の選出

(2) 部会長職務代理者の指名

○大坊県民生活センター次長

それでは、議事に入ります。

1つ目の議題は、部会長の選出でございます。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1項の規定によりまして、部会長は部会の委員の互選によるとされておりますが、いかがお取り計らいいたしましょうか。

○渡瀬委員

太田委員を推薦したいと思います。

○大坊県民生活センター次長

ただいま渡瀬委員さんから部会長には太田委員を推薦したい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。

(「なし」の声)

○大坊県民生活センター次長

それでは、太田委員を部会長とすることに御異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」の声)

○大坊県民生活センター次長

御異議ないようですので、太田委員に部会長をお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

それでは、太田委員さんには部会長席にお移りをいただきまして、御挨拶をお願いしたいと思います。

また、条例第38条第5項の規定によりまして準用する第36条第2項の規定により、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、御挨拶をいただいた後、引き続き議事の進行もお願いしたいと思います。

○太田部会長

御選任いただきました太田でございます。先程話のあったとおり、案件が来た時のために備えておかなければならないと思いますので、皆様の御協力をもちまして進めていきたいと思ひます。よろしくお願ひ申し上げます。

それでは、議事に入らせていただきますが、まずその前に議事録作成のための議事録署名委員を決めたいと思ひます。議事録署名委員は、岩手県消費生活審議会運営規程第15条

第2項の規定に基づいて、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、村上委員と渡瀬委員を議事録署名委員に指名いたします。どうぞよろしくお願いいたします。

次に、議題の(2)、部会長職務代理者の指名であります。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。つきましては、本日は欠席となっておりますが、山口委員を部会長職務代理者に指名いたします。

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いて事務局から説明をお願いします。

○山崎県民生活センター主任主査

県民生活センターの山崎といいます。私から紛争解決部会の概要について、資料を元に簡単に御説明させていただきます。

それでは、資料No.1を御覧いただきたいと思います。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、知事によるあっ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、あっせんや調停、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。

もう少し詳しくお話ししますと、県の消費生活条例第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には、紛争を解決するために必要なあっせんやその他の措置を講ずるものとされております。ここで言うあっせんというのは、先ほど読み上げた中で、知事によるあっせんというものがありましたが、これはセンターに生活相談員がおりまして、その相談員が事業者と相談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、条例第30条では、その相談員によるあっ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いて消費生活審議会のあっせん、調停、助言を行うことができることとされております。そして、条例第38条で消費生活審議会に紛争のあっせん、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まして、それが本日お集まりいただいた紛争解決部会ということになります。

続きまして、2の付託案件の例でございます。ここでは、部会への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るというものを挙げております。まず、左端に項目の欄がございますが、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、あっせんというのは、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まして、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、内容欄を御覧ください。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や、知事のあっせん、これは相談員のあっせんですが、それが不調に終わったもの、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。

次のページを御覧ください。3の効果についてですが、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、消費者への啓発などの効果のほか、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ができるものと考えております。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、他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って、同種の事例の解決の指針としての利用も考えられるものと思います。

続きまして、4の付託案件の処理フローについてです。これは、あっせん、調停、助言の進め方について書いてあります。あっせん及び調停では、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回目はあっせん案の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れます。過去の事例では、終了までに4回程度部会のほう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ております。

続きまして、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、紛争解決部会の流れというイメージ図になります。これは、まず消費者の方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、それによって相談員があっせんを行います。すぐに解決することもあるれば、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生活相談事例研究会とか、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。相談員のあっせんでも解決が困難で、部会での解決を図ったほうがよいということであれば、県民生活センターの所内会議で検討し、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、助言と3つの方法がありますが、あっせんでは、まず当事者からお話を聞いて、当事者に助言や説得などを行います。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があれば、あっせんから調停のほうへ移行することも選択肢としては考えられます。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、説得などを行って、調停案を提示するというものです。助言につきましては、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ものになります。

続きまして、資料No.3を御覧ください。これまでの部会の開催状況です。今までに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ということで、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が、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についてのもので、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ものでありまして、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件目を除きまして解決となっております。

先ほどの所長の挨拶にもありましたが、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、これは相談員のあっせんで解決できたり、弁護士へつなぐなどの対応を行ったことによって、部会へ諮るような適当事案が見当たらなかったということが1つと、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制度でありまして、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、適当事案が発生した際には部会へ付託したいと考えております。

資料をめくっていただきまして、参考資料ということで、市町村等弁護士あっせん事業

について説明させていただきたいと思います。この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まして、相談員の人数が多いところ、1人の市町村のところなど、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して、そのような難しい相談に対してもどこの市町村であっても対応できるようにするために、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ございます。ほかにも紛争解決部会というADR制度はありますが、より一層迅速、簡略、簡易なADRが作れないかということもありまして、事業を開始する際の目的の一つでありました。1の目的については、今申し上げたようなものでございます。

2の実施方法につきましては、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を聴取しまして、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は、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いては、比較的緩く考えております。

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ております。

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、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ございます。

資料をめくっていただきまして、これまでの市町村あっせん事業の実績についてまとめたものです。事業は平成22年度から開始しておりまして、御覧のとおり平成22年度は案件が2件ありまして、どちらも解決しております。平成23年度は案件が4件ございました。解決が2件、打ち切りが1件、あと当事者間で合意が成立して取り下げ1件というような状況です。平成24年度は案件が1件で、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、どちらも解決しております。昨年度、コンクリート工事等に関する事案という案件が1件ありまして、これも解決しております。あっせん事業の実績は、このような状況になっております。

以上、簡単でございますが、紛争解決部会などの説明とさせていただきます。

○太田部会長

ただいまの説明につきまして御質問、御意見等ございますでしょうか。

はい、磯田委員どうぞ。

○磯田委員

部会が行われた場合に4回から6回ぐらい開催するという事だったのですが、1回目から終わるまで、どのぐらいの期間がかかるものなんでしょうか。

○山崎県民生活センター主任主査

先ほどの資料3を御覧いただきたいと思います。紛争解決部会の開催状況ということで、高齢者が結んだ床下工事の契約でございますと、これは部会の開催状況をまとめたもので、助言のときは平成17年8月2日に助言の取りまとめをして知事へ助言しておりますし、そしてあっせんのときは平成17年9月30日に開催して事情聴取、そして1カ月後には事業者からの事情聴取、解決案の提示、1カ月後にはまとまらなかったということであっせんの打ち切り、12月21日に知事への報告と、こういった感じで開催されております。

○太田部会長

部会自体は1カ月ぐらいの間隔ということですよ。間に事情聴取などが入ると。

○山崎県民生活センター主任主査

はい。

○太田部会長

大体裁判所の調停とかも1カ月ぐらいの間隔で進められますね。

○磯田委員

不調になって打ち切られた場合は、その問題はどうなるのでしょうか。

○山崎県民生活センター主任主査

この部会もそういった当事者間で折り合いをつけて歩み寄って解決するかどうかというところなので、この部会を使って不調、話がまとまらなかったということであれば、あとはもう個別に裁判とか、そういったものを使って解決していただくか、まとまらないままというような感じになると思います。

○太田部会長

そのほか御質問、御意見等ございませんでしょうか。

(「なし」の声)

○太田部会長

よろしゅうございますか。そのほか紛争部会につきまして委員の皆様から何かございませんでしょうか。

(「なし」の声)

○太田部会長

よろしいですね。

5 閉 会

○太田部会長

それでは、何もないようであれば、以上をもちまして本日の部会を終了いたします。
委員の皆様、御協力ありがとうございました。

○大坊県民生活センター次長

どうもありがとうございました。それでは、これをもちまして紛争解決部会を終了いたします。