岩手県消費生活審議会
平成３０年度第１回紛争解決部会議事録

日　時　平成 30 年４月 26 日（木）

11:30～11:50（消費生活審議会終了後）

場　所　県民生活センター　研修室

【出席者】

○　部会委員（五十音順）

磯田朋子委員　平本丈之亮委員　松岡勝実委員　宮崎勝徳委員　山口研介委員

○　事務局（岩手県立県民生活センター）

髙橋雅彦県民生活センター所長　武田顕主任主査　矢羽々有主任

１　開　会

○　武田県民生活センター主任主査

それでは、ただいまから平成 30 年度第１回紛争解決部会を開催いたします。

私は、県民生活センター主任主査の武田でございます。部会長が選出されるまでの間、私が進行を務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

まず、本日の委員のご出席でございます。本日は委員総数５名中、５名全員のご参加をいただいております。委員総数の半数以上の方がご出席ということでございまして、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ことをご報告いたします。

２　挨　　拶

○　武田県民生活センター主任主査

それでは、開会にあたりまして、県民生活センター所長の髙橋からご挨拶を申し上げます。

○　髙橋県民生活センター所長

お疲れのところ、どうもありがとうございます。消費生活審議会、平成 30 年度の第１回の紛争解決部会の開催にあたり、一言ご挨拶申し上げます。

まずもって委員の皆様におかれましては、今回の開催にあたって、お忙しい中、委員就任のご承認をいただきまして、ありがとうございます。

また、今回の部会は、先ほどの審議会に引き続いての開催ということで、お疲れのところとは思いますが、よろしくお願いいたします。

さて、この紛争解決部会でございますが、県の消費生活条例に設置の根拠が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、すなわちこれは当センターの消費生活相談員等によるあっせんなどでは適切、迅速に解決することが困難な事案を解決するために、当事者双方の意見を聞いた上で、より専門的で高度な視点に立って、紛争解決に向けたあっせんや調停、知事への助言を行う役割を実務上

担っているものでございます。

平成 19 年度以降、当部会への実際の案件の付託の実績は無いところでありますが、必要な事案が上程された場合には、委員の皆様のお力添えやご助言をいただきたく、紛争の解決を図って参りたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

最後に、本日の議題でございますが、委員改選後の最初の部会でございますので、部会長の選出と、部会長の職務代理者の指名とを議題とさせていただいております。

また、紛争解決部会の概要についても簡単に説明させていただくこととしておりますので、忌憚のないご意見についてよろしくお願いいたします。

３　議　　事

（１）　部会長の選出について

（２）　部会長職務代理者の指名について

○　武田県民生活センター主任主査

それでは、議事に入ります。

一つ目の議題は、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こととされております。いかがお取り計らいいたしましょうか。

○　磯田委員

平本委員を推薦したいと思います。

○　武田県民生活センター主任主査

ただいま磯田委員から、部会長には平本委員をご推薦したいというご発言がございましたが、他にございますでしょうか。

「なし」の声

○　武田県民生活センター主任主査

無いようでございますので、それでは平本委員を部会長とすることにご異議ございませんでしょうか。

「異議なし」の声

○　武田県民生活センター主任主査

ご異議がないようでございますので、平本委員に部会長をお願いしたいと思います。

よろしくお願いいたします。

それでは、平本委員には部会長席にお移りをいただいて、ご挨拶を頂戴したいと思います。

また、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２項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となっておりますので、ご挨拶をいただきましたのち、引き続き議事の進行をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

平本部会長移動

○　平本部会長

皆様、引き続き、よろしくお願いいたします。

先ほどの審議会では、予防というところが大事であろうという私の感想を申し上げましたが、やはり実際に紛争が起きた際にはそれを解決するための具体策の提示というのも当然必要であり、その意味でこの紛争解決部会というのは重要なものになるのかなというふうに思っております。

実際に案件が付託されることはそう多くはないということですが、実際に付託された際には、解決に向けて皆様のご協力をいただきたいと思いますので、ひとつよろしくお願いいたします。

議事に入らせていただきます。まず、議事録作成のために議事録署名人を決めたいと思います。議事録署名人については、岩手県消費生活審議会運営規程第 15 条第２項の規定に基づきまして、部会長が指名することとなっておりますので、私から指名いたします。

松岡委員と宮崎委員を議事録署名人に指名いたしますので、お二人には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すが、これも同条例第 38 条第５項の規定により準用する第 36 条第３項の規定に基づいて、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、私から指名いたします。

山口委員を部会長職務代理者に指名いたしますので、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

○　平本部会長

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願います。

○　矢羽々県民生活センター主任

県民生活センターの矢羽々と申します。本日はお忙しい中、ありがとうございます。

紛争解決部会の概要につきまして、私の方から、お配りした資料をもとにご説明をさせていただきます。

まず、資料の№.１をご覧いただければと思います。

１ページ目の１の設置についてでございます。

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 条に基づき、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及びその他の措置によってでは適切かつ迅速に解決することが困難なものについて、より高度で専門的な視点から、紛争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するとされています。

具体的には、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とされています。

ここで言うあっせんとは、知事によるあっせんのことでございますが、当センターには消費生活相談員がおり、その相談員が紛争の際に、相談者と事業者との間に入って解決の仲立ちをすることを指しています。

また、条例の第 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、消費生活審議会はあっせん、調停または助言を行うことができるとされており、また条例の第 38 条では、消費生活審議会に紛争のあっせん、調停、知事への助言に関する事項を処理するために紛争解決部会を置くとされています。それが、本日皆様にお集まりいただいた本部会、紛争解決部会ということになっています。

続いて、その下の２の付託案件の例についてでございます。ここでは、本部会へ付託する案件について、例えばこのようなものが想定されるというものを挙げさせていただいております。

まず、項目の欄にあっせん、調停、助言と書いてございますが、部会の提示する方法といたしまして、この３種類から審議選択の上、行うということになります。

あっせんは、当事者間で和解が成立するように、部会が間に入って助言や調整などを行うことであり、場合によってはあっせん案を提示することもございます。

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、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ございます。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された場合に行うこととなります。

最後の助言は、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をするもので、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。

付託する案件の主な例といたしましては、内容欄のところになりますが、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、知事のあっせん、つまり当センターの

相談員のあっせんが不調に終わったもの、権威性や公平性が必要なものなどが想定されています。また、助言につきましては、法令解釈等のより高度な専門知識を要するものや、相談件数が多く、解決の指針が必要なものなどが想定されています。

次に、２ページ目の３の効果についてです。これについては、例えば、記載の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ほか、相談員の資質の向上が挙げられると考えています。

つまり部会は、実際の訴訟と比べると、簡易かつ迅速な消費者被害救済制度でございますので、そのような裁判外紛争解決手続、つまりはＡＤＲの場を提供することでありますとか、問題のある事業者の今後の行動の抑制につながることへの期待、併せて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、さらには一般の消費者の方々への啓発にもつながるものと考えています。

また、県内の相談員同士で方針の情報共有を行うことにより、今後の同種の事例の解決指針としての利用も考えられるところです。

続いて、その下になりますが、４番の付託案件の一般的な処理フローについてです。これは、あっせん、調停及び助言それぞれの進め方について記しています。流れにつきましては、資料№.２のほうに記載していますが、これにつきましては後ほど改めてご説明をさせていただきます。

まず、あっせん及び調停では、一つの案件が付託されますと、それを審査するための部会を複数回開催することになります。

一般的な例を挙げますと、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回目はあっせん案等の内容について検討を行い、４回目にあっせん案等を提示して、当事者間で合意書を締結するといった流れになります。

また、処理結果は報告書としてまとめた上、知事、つまりは当センターに報告しますので、５回目でその報告書の内容について検討を行い、６回目で審議会会長や知事、つまりは当センターに報告書を提出するといったような進め方になります。なお、過去の事例におきましては、終了までに概ね４回程度の部会を開催していますが、事案が上程された場合は、概ね１カ月間隔で、４回から６回程度の部会が開催されるものとご認識いただければと思います。

一方、助言につきましては、同様に助言内容の提示まで概ね２回程度の部会が開催されるものと想定しています。

次に、この資料最後になりますが、３ページ目の５、これまでの開催状況についてです。今回ご就任いただいた委員の皆様も同様でございますが、部会の委員の任期は２年ということになっています。従いまして、例年、２回に１回の委員の改選に伴い、今回のような部会長の選出等を議題として部会を開催しています。これ以外の付託案件を受けての開催につきましては、これまで平成 18 年度を最後に行われていないものとなっています。この付託案件を受けて開催された部会の開催の状況につきましては、資料の№.３に記載し

ていますが、これにつきましても後ほどご説明をさせていただきます。

以上が簡単ですが、資料№.１のご説明となります。

続きまして、資料№.２をご覧いただければと思います。

こちらは、岩手県消費生活審議会紛争解決部会の流れについてです。これは、部会に付託された案件の処理の流れのイメージ図ということになっています。

まずは、消費者の方が市町村や当センターなどの消費生活相談窓口に相談し、相談員等があっせんを行いますが、それによりすぐに解決することもあれば、なかなか解決に至らないということもあります。

そのような解決に至らない場合には、生活相談事例研究会や市町村等弁護士あっせん事業など、それぞれの事例に応じて弁護士の先生から直接助言を得ることができる機会がございますので、それを踏まえ、さらに事業者とのあっせんを行います。

しかし、再度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良いということになれば、当センターの所内で一度検討を行い、それでもやはり部会への付託が必要であるということになれば、最終的に本部会に付託するという流れになっています。

部会には、先ほども申し上げましたが、紛争の解決に際して、あっせん、調停、助言の３つの方法があり、付託された案件の内容から、それらを判断して行っていくということになります。

あっせんでは、まずは当事者から話を聞き、解決への助言等を行いますが、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いたします。しかし、当事者間の意向に隔たりが大きく、これ以上のあっせんの継続が困難であると判断された場合には、あっせんを打ち切るということもあります。ただ、あっせんが不調であっても、調停であれば解決の余地があるというものがあれば、あっせんから調停へ移行することも選択肢としては考えられるところです。

調停の進め方も概ね同様ですが、当事者間から話を聞いた上で助言等を行い、最終的に調停案を提示するという流れになります。

助言につきましては、部会で解決方法を検討し、その内容を知事、つまりは当センターへと回答いたします。その後、その助言の内容を踏まえて、センターの相談員が再度あっせんを行っていくということとなります。

最後のご説明でございますが、資料の№.３をご覧いただければと思います。

こちらは、これまでの付託案件を受けた部会の開催状況となっていますが、これまで平成 17 年度から平成 18 年度にかけて、計３件の事案の付託がされています。

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ございます。この件につきましては、当初は助言を行いましたが、その後あっせんに移行しています。

２つ目が美容医療、自由診療の手術費用等に係る紛争についてのあっせんで、これは男性の包茎治療に関するものです。

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ございまして、エステティックサービスに関するものです。

これらの事案につきましては、１件目のリフォーム工事の案件を除きまして、全て解決、あっせん案の受託成立ということとなっています。

部会への付託は、平成 19 年度以降は行われていないという状況となっていますが、これは、相談員のあっせんで解決ができたり、解決が困難な事案でございましても、弁護士の方々の助言を得たり、また弁護士の方々へつなぐなどの対応を行ったということにより、部会に諮るような事案には至らなかったこと等が要因にあると考えられています。

しかし今後、部会に付託するのが適当な事案が発生した場合には、先ほどの所長の挨拶にもありましたが、委員の皆様のお力添えやご助言をいただき、解決を図ってまいりたいと考えていますので、その際はよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、以上で私からの説明を終わります。ありがとうございました。

○　平本部会長

ただいまの説明に関して、委員の皆様から何かご質問などはございますでしょうか。

それでは、私から１点だけお聞きしたいのですが、紛争解決部会の役割のうちあっせんと調停なのですが、イメージ的にどういった違いがあるのか、もしお分かりになれば教えていただきたいと思います。

○　矢羽々県民生活センター主任

大まかに申し上げれば、あっせんは問題の解決に向けて、助言や調整等を図っていくものであり、調停はあっせんと同様の手続きを踏んでいきながらも、それよりももう少し踏み込んで、具体の調停案の提示等も行いながら、問題の解決を図っていくものと聞いています。

○　平本部会長

そうなると、あっせんは調停と比べて、フランクといいますか、いわば柔軟に相手方に関わって進めていくものであり、調停はより積極的に、手続きに則った明確な形で進めていくというようなイメージと捉えてよろしいでしょうか。

○　矢羽々県民生活センター主任

今、部会長からお話しいただいたことはそのとおりです。さらに補足させていただけば、資料№２にも記載しているとおり、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。

○　平本部会長

ありがとうございます。

５　閉　会

○　平本部会長

それでは、他にご意見等が無いということであれば、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。

皆様、ご協力ありがとうございました。

○　武田県民生活センター主任主査

どうもありがとうございました。以上をもちまして、第１回の紛争解決部会を終了させていただきます。