

会 議 録

会議名 (審議会等名)	相模原市消費生活審議会 被害救済部会		
事務局 (担当課)	消費生活総合センター 電話042-775-1779 (直通)		
開催日時	令和4年2月25日(金) 16時00分～17時00分		
開催場所	相模原市立橋本公民館 大会議室		
出席者	委員	5人(別紙のとおり)	
	その他	0人	
	事務局	2人(田中所長、外1人)	
公開の可否	<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	1人
公開不可・一部不可の場合は、その理由			
議 題	(1) 相模原市消費生活審議会における被害救済部会について		

議 事 の 要 旨

(1) 相模原市消費生活審議会における被害救済部会について

相模原市消費生活審議会における被害救済部会について、資料に基づき、事務局より説明を行った。

(佐々木委員) 市の消費生活条例第28条に「市長は、消費者から事業者との取引によって生じた苦情又は相談があった場合は、速やかにこれを解決するために必要な助言、あつせんその他必要な措置を講じなければならない。」とある。この条例の趣旨は、市内で消費者トラブルが発生したときは、その解決に向けて何らかの措置を講じなければいけない、解決しなさい、解決しようということだと思う。同条例第29条は確かに「審議会によるあつせん又は調停に付することができる」と「できる規定」になっているが、根本としてはできるだけ相模原市で解決していきなさい、しなければならないとなっている。今まで同条ができる規定であることを理由にやってこなかった、実績もないからもうやめようというように見えてしまうが、それは全然違う。スキルがなければ学ばば良いし、今までやってこなかったなら新たな一步を踏み出せば良いと思う。弁護士会で神奈川県内の他の弁護士に聞いてみたが、鎌倉市では過去に実際にやったことがあるという。また、資料には全国的には東京都と大阪府だけと書いてあるが、ホームページを見ると京都府と府内の市区町村及び弁護士で「消費者あんしんチーム」という消費者問題を解決する組織を作っている。私も相模原市在住であり、相模原市が大好きというのもあるので、何とか相模原市の事件は相模原市で解決する方向に向けて頑張っていこうというのが私の意見である。

(事務局) 相模原市の弁護士にそうおっしゃっていただけるとするのは心強い話であり、そういう方向で考えなければいけないのだろうとは思う。しかし、国民生活センターのADRでも解決には3か月くらいかかっている。裁判ではないので、まず事業者が応じるかどうかという課題がある。また、相談者にもある程度足を運んでいただいたり、相談の内容を公にさせていただく必要もある。事業者及び相談者に対してのアプローチというのを現在の消費生活総合センターの限られた人員体制の中で継続的にこなしていけるだろうかという不安もある。

(佐々木委員) 実際にADRをやるとしても、いきなりハードルを上げる必要はなくて、1年で1件か2件やっていけば良いと思う。それくらいであれば、今の事務局の人数でも全然大丈夫だと思う。私も調停員をやっており、弁護士会でもADR等をやっているが、まとまらないときはまとまらない。不成

立なら不成立で仕方ないので、ハードルを上げ過ぎる必要は全くなくて、とりあえずやってみるということの良いのではないかと思います。実際にやるときは、審議会の開催を待っている時間はないのであらかじめ部会委員を選んでおく方が良いと思う。部会委員を選ぶときは町村先生や司法書士、弁護士といった紛争に普段携わっている方を選べば良いと思う。

(町村会長) まず、手続規則を作らないといけない。苦情相談があつて、消費生活相談員が相手の事業者に何らかのアプローチをしてうまくいかなかったときに、当事者が市の被害救済部会で扱うことを希望したとすると、そこからスタートして、事務局が担当する先生、弁護士の方なり司法書士の方なりを指名して委嘱をすることになるのではないかと。委嘱をしたうえで相手方の事業者はその反論の文書を出してもらい、申請人の方に具体的な申請内容を付けてもらうといったような調停的な手続を整備して、そのうえで、国民生活センターレベルで言うと事務局が両当事者の言い分にさらに足りないものを補充的に出してもらい、実際に担当する仲介委員の先生のおっせんの場合をセッティングする。担当する仲介委員は事務局から送られてきた資料を基に電話会議なり面談なりで話を聞く。そこから先は状況によって決まってくるが、最終的に和解ということになれば和解書を作成するという手続の規則を作っておいて、実際にそういう希望がある人が出てきたら、事務局としてはそれを基に動けるという体制を作る必要があると思う。

(事務局) 事業者を呼び出したり、相談者からも事情を聴く等して相互に相談の場所を設けるというように複数の場を設けることになると思うが、事務局が事業者に出てくるよう説得して、出てきたとしてもそこにかかる時間を委員の皆様の中で確保できるのかということも懸念する。

(佐々木委員) 3か月かかるといっても、その間に頻繁にやっているわけではないと思う。おそらく月1回とかのペースで2回か3回やり取りし、1回の時間は大体2時間くらいだろう。たとえば10時に呼び出したとして、両方一度に呼び出して一度に話を聞くとこじれてしまうので、最初の30分は申立人から聞き、次に相手方から聞くということを2~3回繰り返すと2時間くらいになる。まとまらなければそこで不成立だが、まとまりそうなら次回まで持ち帰ることとし、1か月後の期日を指定し、また1か月後にこれだったら妥協できるかどうかというやり取りをするということであればそこまで時間をとられない。普通のADRや裁判の調停は、それくらいのスパンと労力とか時間をかけている。調停は2人でやる。事業者の方にも言い分があるのではないかとといった意見があった方が公平だと思うので、1人が弁護士であればもう1人は弁護士以外の方とするように、専門職と専門職ではない方が組むと良いと思う。

(斉藤委員) 相模原に事業所があれば良いが、北海道や東北、関西にあった場合に何度も呼び出してこちらに来ていただくような形で進めるべきなのか。

(佐々木委員) 多分来ないだろうと思うので、そういう事案は相模原市のADRには適していないのではないかと思う。あくまで被害者も事業者も相模原あるいはその近辺にいる事案が対象だろうと思う。

(事務局) 最近多くの相談が寄せられるトイレの詰まりの修理に関するトラブルなどで、消費生活相談員は相談があると事業者に連絡をし、相談者の言い分について話をする。中にはクーリングオフの対応をしてくれるところもあるが、反抗する事業者もいる。相談員が事業者とやり取りをしても解決できないような難しい事案がADRにピックアップされる案件になると想定する。日常業務として事業者指導も行う都道府県レベルなら可能かもしれないが、本市のような基礎自治体でできるのかという心配がある。

(佐々木委員) 我々弁護士のところにはそのように消費生活センターで解決できない案件が仕事として回ってきているので、当然それを前提に解決に向けて努力していきたい。相模原市の調停というきちんとした席で、それを無視したような場合には会社名を公表するような場合もあり、事業者の側がきちんと対応しないとまずいという風に思ってくれれば、来る場合もあるだろう。

(事務局) 被害救済部会は審議会の下部にあるものであり、部会の結果は公表をすることになる。これがもし部会でなくて、町村先生がおっしゃったような規則を作り、これに該当するような内容である程度任意に案件をとりあげられるのであれば、まだやりやすいと思う。部会を設置しているということは、毎年継続して審議してもらおう被害救済の案件を出していかないと何のための部会なのかという話になりかねないと思う。

(佐々木委員) 部会の設置規定はどこにあるか。

(事務局) 部会の根拠規定は、被害救済部会設置要綱という要綱である。この要綱はただ部会を設置し、その組織・運営についての必要な事項を定めるものとするというものであり、審議会規則第5条の規定に基づき部会を設置するという表記になっている。

(佐々木委員) 消費生活審議会規則は、ホームページにアップされているか。

(事務局) 審議会規則は、市ホームページに掲載している。これはあくまで部会設置の要綱であり、委員は何名以内とする等といったルールを決めているだけである。

(佐々木委員) 審議会規則に基づく設置要綱で部会が成り立っているのであれば、そこに調停の内容まで書いてあればそれで良いが、ないなら別の要綱なり規則なりを設けることになる。文書の作成自体はそこまで難しくない。他にも例があるだろう。

(加納委員) 条例第29条以外で苦情が来た場合等に職員の方が受けて実際に稼働させる上での手続のマニュアルはあるか。

(事務局) 基本的に事務職員はあくまでも啓発事業や財務・庶務的なところを担っており、消費者行政の相談に関わるあっせん等は消費生活相談員が対応しているのです、そういうマニュアルはない。

(加納委員) 受付のマニュアル等を作ればそんなに大変ではないと思う。事務職員は人事異動で入れ替わってしまうので、前の担当者は知っているけど、新しく来た職員は全く分からない状態になってしまうことも起きる。事務局でマニュアルを作ってしまうと、こういう問い合わせが来たといってマニュアル通りに対応し、後は、担当の委員と調整してくださいと言って投げたしまえば良いだけである。その土台となるフローチャートみたいなものを作らないと難しいと思う。

(事務局) 審議会及び被害救済におけるあっせん実施の考え方というものは文書として既にある。これは、あっせんや調停を行う基準として例えば同一又は同一の原因による被害が多数存在するとか、消費者の生命、身体の安全に及ぶ重要な影響をもたらすものなのかとか、といったADR案件として扱う基準である。

(佐々木委員) 申立てがあつてある事案をやることになったら、市から事業者宛てに、調停に付すことになり、期日を設定したから来てくださいと通知を送ることになる。それは定型文言を送れば良いだけである。事務局がやるのはそういう事務的なフローだけである。実際のあっせん・調停は調停委員、部会委員がやる。実際にどの事件をピックアップするかは、今の消費生活相談員の方にこういう事案で相模原市としてADRをやりたい、こういう基準があるけど適したものがあれば言ってくださいという風に相談員に投げた方が良いのではないかと。相談員は、自分の手には負えないのでちょっと弁護士に投げようとどんどん投げている状況である。弁護士に投げるよりは市のADRを使ってみたら良いのではないかと。これは現場の相談員の方が分かると思うので、それが来たら事務局は単純に事務作業として書類を発送していけば良い。問合せが来たら、この日に設定されています、来てくださいと連絡するというように役割分担していった方が良いと思う。

(事務局) 他の政令市でもADRをやっている自治体は極めて少ない。他市もやっていないことを率先してやれば、相模原市はすごいということになり、その道を歩むべきだというご意見をいただいた。そうするとやはり部会も残した方が良いということか。

(佐々木委員) 部会の設置規則等を見て、そのうえで判断するのではないかと。

(事務局) 今日ここで議題とさせていただいたのは、今回の委員の皆様がここで

任期が切れてしまうので、新しく次期の審議会の委員になっていただく方にも市として佐々木弁護士がおっしゃられるようにこうしたやり方でやっていくんだと強く説明できないといけないと思う。今まで事例研究を数回行っただけで、調べてみると他市でもやっておらず、そもそも基礎自治体でやれるものなのかどうかという根本的な疑問があったところからこういう話をさせていただいた。今日いただいたご意見を一度持ち帰り、年度内には方向性を明確にして文書等でまたご連絡させていただきたい。

(佐々木委員) できるだけ協力する。審議会でなくても連絡をいただければできるだけ情報は提供する。

(事務局) 来年度は消費者基本計画の見直しの検討を行うことや、消費者庁で取り組んでいるデジタル化があったりする。そのような状況で限られた事務員でこの消費者被害救済部会にどのくらいのウェイトを置くべきなのかというのは悩ましいところである。しかし、やれるところから一步一步前に進めていくような捉え方が良いのかなという風に色々とお話を聞いて思う。

(佐々木委員) はじめの一步をまず。

(事務局) その方向で考えたい。

(前山委員) 消費生活審議会で学生の委員が啓発について発言をした。被害救済部会は専門家の先生方が多く、学生の委員や審議会のメンバー達がこういった専門家の先生方と事例と一緒に考えると勉強になるだろう。こういった先生方と事例を研究してどういう意見があるとか、弁護士の先生から法律ではこんな風に考えるということ部会や審議会のメンバーで共有することが大事だと思う。それを何年も何年も積み重ねていって、もし相模原市で本当に大きな問題が出た時にそういった事例研究をしていたので被害救済部会としてはこういう結論を出したというのは、本当にいざという時に大きな財産になるのではないかと思うので、やはり諮問機関としてきちんとこういった積み重ねをしていくというのは相模原市民にとっては良いことではないかと思う。また、市民の司法参加と言われており、弁護士の先生や町村先生がいらっしゃる場所で少しずつでも審議会委員になった市民の方に参加していただくことはすごく良い機会なのではないか。こういった自分の身近な業務に近いものの事例が取り上げられて、弁護士の先生や町村先生と一緒にそれに対してこういう問題があって、こういうアプローチで解決していくというのを事例として研究できれば、私にとっても財産になるので、そういうものはすごく意義のあることなのではないかと思う。

(事務局) 今のお話はおっしゃる通りだと思うので、今日の議論を踏まえ、検討させていただきたい。本当に貴重なご意見をいただいた。感謝を申し上げる。

以 上

※資料一覧

- 資料 1 相模原市消費生活審議会における被害救済部会について
- 資料 1 別紙 相模原市消費生活審議会及び各部会の役割等

相模原市消費生活審議会 被害救済部会委員出欠席名簿

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	町村 泰貴	成城大学法学部教授	部会長	出席
2	前山 善憲	相模原市商店連合会		出席
3	斉藤 郁午	津久井地域商工会連絡協議会 (4町商工会)		出席
4	佐々木 敏尚	神奈川県弁護士会		出席
5	加納 大志	神奈川県司法書士会		出席