

<平成25年3月11日>

平成24年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

○日 時 平成25年度2月19日（火曜日） 午後1時30分～3時

○場 所 山梨県庁県民会館401会議室

○出席者（敬称略）

〔委員〕 飯窪委員、小林委員、仲澤委員、水上委員、渡辺委員 以上5名（50音順）

〔事務局〕 企画県民部 河野理事

消費生活安全課 前沢課長、川元総括課長補佐、小沢課長補佐、佐藤副主査、井筒副主査、丸山職員

県民生活センター 古谷主査 以上8名

○傍聴者数 1名

○会議次第

1 開 会

2 企画県民部理事 挨拶

3 新委員の紹介

4 報告事項

山梨県県民生活センターにおける「あっせん」状況について

5 議 事

（1）山梨県消費生活紛争処理委員会事務処理要領について

（2）山梨県消費生活紛争処理委員会の今後のあり方について

6 その他

集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案の概要について

7 閉 会

【概 要】

1 開 会

2 新委員の紹介

3 報告事項

事務局より、「山梨県県民生活センターにおける「あっせん」状況について」、資料1により説明

・質疑は以下のとおり。

(議長) 事務局の説明に対し、ご質問がございましたらお願いします。

私からよろしいですか。相談内容ですが、まだ契約をしていない段階、それから契約はしたけれども履行はしていない、例えばお金は払っていない、それからもう完全に契約をして、お金まで支払ってしまった、というような感じで大きく分けると、勧誘を受けているんだけれどもどうしたら良いか、という段階が多いのでしょうか。具体的な統計数字がなければ、感じでも結構ですが。

(事務局) 本日は統計数字は持ち合わせていないのですが、半々くらいでしょうか。例えば健康食品とか、その事業者に対する信頼性、こうした勧誘があったが、この事業者は信頼できるのか、といった相談もありますし、例えば、一番相談が多い「放送コンテンツ」では、有料サイトに入ってしまった、請求が来ているが大丈夫か、といった相談ですと、まだ相手方には連絡していないという相談がかなり多いです。

そうした場合、とにかく相手方に連絡をしないようにということをアドバイスします。契約前の相談がかなりあると思います。

(議長) ありがとうございます。あと、「あっせん」なんですけど、解決率が90%を超えるというのは、本当に消費生活相談員の皆さんの御苦労といえますか、我々も紛争の解決という仕事をやっているものですから、大変だろうなと思ひまして、良い仕事をしているなあと。

「あっせん」に入るものは、ある程度履行してしまったものが多いんですか。

(事務局) そうです。ほとんどが履行されたものです。例えば、最近多いのは健康食品ですが、電話で、数か月前に契約したから送る、というようなことを言われて、本人には全く記憶が無く、ただ数ヶ月前と言われてしまうと記憶が曖昧なので、どうしようか、といった相談がくる。

そうした場合、センターの相談員から、事業者が分かっている場合には、事業者に対して、こちらから一度断っているんだからということで、もう電話はしないように、これが消費者の意向ですということを、契約する前段階で「あっせん」に入ることもあります。

(議長) ありがとうございます。委員の方、何かご質問ございませんでしょうか。

(委員) データを見ると、契約をして、全面解約をするという案件が案外多いですね。消費者行動というのが案外安易に行われていて、相談件数の割合を多くしてるという、消費者側の認識というものを教育する必要性を感じますね。

それからもう一点、「あっせん」して不調となった案件について、認められなかった場合の事後の状況というのは、諦めてしまって、それで終わりですか。警察の関係とか、センターとしては、その時点で終わりになるのですか。

本人が警察なり弁護士なりで処理をしていくということですね。その方が一旦相談をされても、その案件がどのような形で解決したかという追跡はないわけですね。

(事務局) そうです。センターで無料の弁護士相談を行っているんですが、そちらに行く場合もありますし、その後の追跡調査まではしていません。再度、同じ方から相談があることもあります。

(委員) わかりました。

(議長) 他の委員の方、よろしいでしょうか。それでは以上で報告事項を終わらせていただきます。

引き続き、議事に移らせていただきます。議事1の「山梨県消費生活紛争処理委員会事務処理要領について」審議したいと思います。事務局よりご説明をお願いいたします。

4 議 事

・事務局より、「山梨県消費生活紛争処理委員会事務処理要領」について、資料2-1～2-6により説明。

(議長) ありがとうございます。こうして付託要件を「資料2-4」で拝見しますと、丸の数が山梨県が一番多いですね。

一見すると形式的にはそういうことなのですが、他県の例はご説明を受けたとおりでして、山梨県の当委員会においては、過去5年間付託が無い、という状況でございまして、これは次の議題にも関わってくると思いますけど、この付託要件等について、そして実績が無いということについて、事務局からの説明を参考にして、委員の方のご感想・ご意見を承りたいと思いますがいかがでしょうか。

ご意見・ご感想が無ければ、ご質問をお願いしたいと思います。

(委員) 資料の説明、ありがとうございます。この中にですね、「あっせん」及び「調停」という言葉がいくつも出てきますが、そもそも「あっせん」と「調停」とは意義が違うような気がするんですけども、これ一緒にしている意味は何かございますか。もし、お分かりになりましたらお願いしたいと思います。

(課長) 「あっせん」と「調停」とは微妙に異なり、実は取り扱う機関によってそれぞれ解釈がやや異なるというふうに承知をしております。

基本的には、「あっせん」にしても「調停」にしても強制力が無いことについては変わりがなく、「調停」については「調停案」を作成し、「あっせん」は相互の話し合いをすすめて合意をさせるなど、具体的な「調停案」を作成するかどうかの違いがあるものと承知しています。

(委員) ありがとうございます。

(議長) 他にご質問はございますでしょうか。

では、私から。先ほど消費生活センターにおける「あっせん」状況を報告事項で説明していただきましたが、「あっせん」の解決率が9割を超えるという状況で、ご報告いただいたものの中に、当委員会へ

の付託を打診したのだけれども、諦めてしまった、という説明の事案が一つあったかと思いますが。

(事務局) 報告事項(あっせん不調の処理結果の中)で、ADR(裁判外紛争解決手続)をあきらめるとした事案についてですが、これは国民生活センターのADRをご案内したということです。

(議長) 県の消費生活紛争処理委員会のご説明とか、それから、県の消費生活紛争処理委員会をいかがでしょうか、といった勧誘はされていますか。

(事務局) 相談を受けるにあたり、センターとして、どのようなことができるのかを、まず説明させていただいております。

その中で、県の紛争処理委員会についても説明しておりますが、結果的に相談者の意向・希望ということがございますので、そこまでは、とういうようなところで、付託というところまでいたっていない、ということだと思います。

(議長) 過去5年、少なくとも付託の前段階で、要件に欠けて付託をしなかった、というところまでも、まだいっていないということでしょうか。

(事務局) そうです。

(議長) 他に、ご質問とか、ご意見・ご感想、いかがでしょうか。

(委員) こういう苦情処理というものがですね、紛争が出た時に、その問題を提起して紛争処理委員会で順に解決していくという段階の中で、「資料2-4」を見ても分かるように、やはりいろいろな問題が起きて、いわゆるセンターでの解決が困難であり、また、「調停」をしても被害者が、完全に保護というのか、被害を受けたものが解決していくというところまでいかない。

その盲点がですね、どこかにありはしないかな、という感じを受けるんですがね。今までの紛争処理委員会の、いろいろな規定の中で、そんな感じを受けるんですが。

データ的に見ると、山梨県の紛争処理委員会にですね、「調停」というか、そういうもので処理をする段階にですね、付託をする、付託の要件を判断するところまでいくような案件も無いし、これは結構なことですけども、満足した解決ができない消費者のために、それをどのように完全な形に持っていかということが、やはり問題になってくるんじゃないかなと、処理状況の中で伺える訳ですが。

各県でも紛争処理委員会というものがあってですね、付託したものをどのように解決していくかという過程を見ても分かるので、この辺が消費者として、完全なるものに持っていくためには、少し問題はありはしないかな、という感じは受けているのですが。

(議長) ありがとうございます。先ほど、丸が多いという話を付託要件のところでした。

ただ、中身を見るとですね、ことさら厳しくしている訳ではありませんし、先ほどお伺いしましたが、付託の要件が欠けているから駄目だったという案件も無かったということで、要件をそれぞれ

普通に見ていきますと、実質的な紛争処理を進める上で、法的に必要なものかな、というふうに思います。

その前段階ですね、いろいろなADRの制度もございますし、圧倒的に裁判所での解決が多く、なかなかそちらの方向に向かない、ということはあるのですが、委員がおっしゃったように、消費者の立場に立って、委員会の利用をすすめていただくようなことが必要かなと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。ほかによろしいでしょうか。

よろしければ、その次の議題ですが、「山梨県消費生活紛争処理委員会の今後のあり方について」でございます。事務局からご説明をお願いします。

・事務局より、「山梨県消費生活紛争処理委員会の今後のあり方」について、資料3により説明

(議長) ありがとうございます。ご説明のとおり、紛争処理委員会を独立して設けている、山梨県の場合は設けているのだけれども、他県の状況をみると、消費生活審議会の中に「部会」等で位置付けている県も多数あるという中で、山梨県の紛争処理委員会の今後のあり方について、これはもちろん条例で決まっていることですので、執行部、それから議会で議論されるということになるのでしょうかけれども、まず、当の紛争処理委員会の委員の方のご意見はいかがか、ということでございます。いかがでしょうか。

(委員) 単純に考えますとね、紛争処理委員会に持ち込むような問題が無いということは良いことですからね、消費者にとってみれば。

しかし、地域の中にある相談員さんからいろいろな相談を受けて、また、その相談がセンターに行く、また、センターで解決ができないものはいろいろな形で処理をしていく、という仕組みはできているんですよ。

その仕組みが訴訟までいかない場合も多いわけですよ、あっても限界があって、センターでも、紛争処理委員会でも、手放さなければならぬ場面が出てくる可能性もある。

とういことを考えると、先ほど私が申し上げたような、もう一つ上のものがなければ、完全な形で消費者の被害を救済していくということは出来ないだろうな、と思うんですが。

ただ、消費生活審議会というものがあ、同時に紛争処理委員会があるということは、全体的な県の政策としてはですね、私は同時にやりながら、消費生活審議会の様子・動向を見ながら、そこまでいかないまでも、紛争処理委員会(の案件)にならない前の様子も知りながら、もしあった場合にも、それがある程度処理というか、何処かに持っていけるような配慮ができるような紛争処理委員会であれば良いのかな、と思います。

単純に審議会だけあれば良いという問題でもないと思うし、その上に、これから出てくる国の消費者団体の訴訟制度の話も出てくるのでしょうけれども、そういうものがどういうものであるかということによって、解決が円滑に行くのであれば、結構ではないかなと思います。

(議長) 紛争処理委員会が消費生活審議会から独立した組織としてある、ということについて消費者側から見ると意義がある、というご意見として承って良いでしょうか。

(委員) そうです。

(議長) 他の委員の方、いかがでしょうか。

(委員) 過去5年、実績が無かった、ということが1つあると思うんですが、そうはいつでも、消費者トラブルを解決する機会を無くしてしまっただけでは困るということがございます。

ただ、目的さえ間違わなければ、あとは方法論・運用の仕方になりますので、このところは少し微妙なところもでてくるのですが、私的にはですね、いろいろな細かい部分はですね、運用している事務局が良く分かっているから、そうしたところできちっと見極められて、方向性を出していただければ良いのかな、と思っております。

(議長) ありがとうございます。他に委員の方、どうでしょうか。

委員のご意見は、組織や具体的な方法論の問題であって、必ずしも形式的な組織にこだわる必要はないのではないか、というご意見かと。

その辺は、事務局が実情をよく知っているの、そこで議論してほしい、ということよろしいでしょうか。

(委員) そうです。

(委員) よろしいです。

(議長) それぞれ、お二方のご意見が出ましたけれども、他の委員の方のご意見も、その2人のご意見に沿うということですので、そんなふうにご意見は聞いておいていただければと思います。

それでは時間の関係もございまして、「その他」に移らせていただきます。

「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案の概要」について、説明をお願いします。

5 その他

- ・事務局より、「山梨県消費生活紛争処理委員会事務処理要領」について、資料4により説明。

(議長) ありがとうございます。事務局からの説明に対し、ご質問などございましたらお願いします。

関連での質問をよろしいですか。少額のものについて集合訴訟ということにして、県民生活センターばかりで申し訳ないのですが、金額なのですが、相談あるいは「あっせん」というのは、比較的少額のものが多いのでしょうか。あるいはご記憶であるもので結構ですので、こんな高いのものがあったというのはあるのでしょうか。

(課長) 例えばですね、「資料1」の「あっせん不調一覧」をご覧になって、幾つか御紹介したいと思います。

「資料1」の6ページ、これは既に契約をして支払ってしまったものですが、1番は3※※万

です。2番目は2※万です。3番目の競馬情報というのは1※万です。

10ページのところ、定期預託権ですが、これは契約は3※※※万でございまして、実質支払額は5※万です。それから3番目のところのクレジットは、6※万※000円。

高いものだと5,000万を超えるものもございまして、安いものですと1万とか何千円とか。バラバラであります。

(議長) ありがとうございます。やはり少額ものものについては、集合訴訟は意味があるものだと思いますが、訴訟でなくても良い感じがしますがね。他の方法で、またはADRにするというのも考えられますけれどもね。

ありがとうございます。他に何か質問等ございますでしょうか。

意見がなさそうですので、以上で議事を終了させていただきます。議長の任を解かせていただきます。ご協力、ありがとうございました。