

消費者トラブルをめぐる紛争解決機能のあり方に関する研究会（第7回）議事要旨

日 時：平成 15 年 2 月 14 日（金）17:30～20:30

場 所：商事法務研究会 3 F 会議室

出席者：山本座長、石戸谷委員、吉田委員、森委員、田沢委員、久保田委員、芝原委員

議事経過：内閣府より報告書（案）について説明した後、意見交換を行い、報告書（案）について研究会の了承を得た。

また、内閣府より国民生活審議会消費者政策部会中間報告及び中間報告について寄せられた意見等の概要について説明した後、意見交換を行った。

議事概要

（内閣府より消費者トラブルをめぐる苦情処理・紛争解決機能のあり方（案）について説明）
（意見交換）

「はじめに」の「消費者トラブルを公正かつ円滑に解決することは、消費者被害の救済のみならず、近年整備が進められてきた消費者契約法や金融商品販売法などの民事ルールの実効性を確保するという観点からも重要であり、そのための環境整備が求められている」という部分について、そもそも消費者トラブルを公正かつ円滑に解決するために民事ルールがあるのではないか。この書き方では、消費者トラブルを解決することが民事ルールの実効性を確保するための手段になっているように思う。

ここは、手段という趣旨ではないと思う。「消費者トラブルの解決」と「被害救済」、「民事ルールの実効性確保」はイコールの関係にあるのではないか。ただ、確かに政策立案当局の視点から書かれているようには思われる。

近年、民事ルールが整備されてきたという事実を踏まえ、消費者トラブルを公正かつ円滑に解決することの重要性を指摘するような形としたい。

この部分は、消費者トラブルを公正かつ円滑に解決することが目的であるということが明確になるように表現を再検討していただきたい。

その他、意見がなければ、本報告（案）を了承することでよろしいか。（全会一致で了承）

(内閣府より国民生活審議会消費者政策部会中間報告及び中間報告に寄せられた意見等について説明)

(意見交換)

中間報告の内容自体は、本研究会の討議内容を踏まえたものであるが、最終報告に向けてさらにブラッシュアップしていくべき部分について自由に議論していただきたい。

都道府県等との意見交換会では、特に苦情処理委員会について具体的にどのように活用していけばよいのかわからないという意見が多かった。

苦情処理委員会の活用については、決して後ろ向きな意味合いではなくして、現実的に限られた予算を消費者行政のどの分野に投入すべきかという議論はある。その場合、苦情処理委員会を活用するよりも相談体制の強化に充てた方が有効であるという意見が消費者行政のベテラン職員からもある。

何故、活用されないのかという実情をもっと知ってほしい。国民生活センターの場合、相談部で解決できるものがほとんどであって、決して努力していないというわけではない。

苦情処理委員会が活用されない理由については、「敷居が高すぎる」という意見がある一方で、「権限を明確にすべき」という意見がある。権限を明確にすれば、敷居はより高くなるようにも感じられるが、権限を付与することでより活用されるようになるものなのだろうか。

都道府県等の中には、ADR基本法に関する議論の方向性を見極めないと、具体的にどのように活用していくかを定めることはできないという意見もあった。

苦情処理委員会には、実際に付託される案件が1件でも、その1件の背後の相談段階でより多くの解決がもたらされるというメリットがある。また、苦情処理委員会の位置付けを明確にすれば、消費者行政担当者も行政内部で予算がとりやすくなるなど、背中を押してあげることができるのではないか。

事業者によるADRでも行政型ADRでも解決できない事案の最終的な拠所として苦情処理委員会を活用していくことは必要である。ADR基本法の議論を見極めないと対応できないというのはどうかと思う。県の条例や細則レベルで対応できるものもある。

事務局の体制整備が一番の課題である。都では4名で対応しているが、1件処理するのに半年以上かかることもあり、事務処理にかかる労力は大変なものがある。

事務局の事務処理に係る労力を低減するような何らかの工夫があれば、機動的に開催できる余地はある。最近、神奈川や横浜で付託した事案があったようだが、徐々に実績を上げていくしかない。

韓国の消費者保護院のような常設の紛争解決機関を設置して対応することができればと思う。

先日、国センの苦情処理委員会への付託に値するような事案もあった。しかし、事業者が手続きに応じないため、提訴を検討しているというものがある。

付託する事案としてはどのようなものが適当なのか。

一般の苦情相談処理では解決できないもので、事例が積み重なっていけば、規範として働く

ようなものが適当である。ただ、事業者側も付託第1号となることを避けるのでその前に話し合いに応じるか、裁判へということになってしまう。

東京都の場合は付託にあたって事業者側の同意を必要としていなかったと思うが。

苦情処理委員会に付託することにつき、消費者の意思を確認した上で付託決をする。事業者からは同意を取るのではなく、都の付託方針を説明して協力を要請し、付託と同時に文書で事業者へ通知する形式を取っている。

東京都で入り口段階での事業者側の同意がいないのは、付託基準としての公益性要件が理論的バックボーンとなっている。

事業者のADRに対する姿勢にも疑問がある。最近、2件ほど業界団体のADRに申立てをしたが、事業者側が法的手続き以外には一切応じないということで、結局調停を行った。

係争案件の事実認定の関係でADRでは扱うことが難しいという判断だったのではないか。

生命保険協会では、今年度(2月末現在)12件の裁定を行っており、生命保険会社も話し合いのテーブルについている。ただ、事実認定が極めて難しい案件などは裁判や調停に任せざるを得ない。

事業者団体による紛争解決の議論には、事業者団体にADR機関として紛争解決機能を期待するものとRegulation機能を期待するものの2つがあり、両者が区別されていないように感じる。事業者団体による紛争解決の最大の問題は、アウトサイダーの存在である。オーストラリアでは、一部の規制業種において、企業の業界団体への加盟が義務付けられていると聞いているが、そうではない場合、アウトサイダーに対してどこまで業界団体が影響を及ぼすことができるのか難しい問題がある。また、業界によっては、メーカー、流通等幅広い業態を包含する場合もあり、メーカーには影響が及ぶが、流通には及ばないということもある。

業界団体に加盟していることによって消費者からの信頼が得られるといったようなメリットを感じられる仕組みが必要である。

ルールメイキングの部分と紛争解決の部分は別である。ルールメイキングの部分は、アウトサイダーに影響を及ぼすことはできないが、紛争解決については、アウトサイダーであっても取り上げることは可能である。最終的には、消費者被害の未然防止のため、広報等を通じて消費者に注意喚起をしていくしかない。

*

消費者政策部会中間報告においては、消費生活センターの総合的窓口機能の発揮に関して「処理結果をフォローアップしていくことが必要である」という記述があるが、この部分は本報告書では記載がない。この点についてご意見をいただきたい。

現在も消費生活センターから紹介された案件については、その処理結果を消費生活センター側に伝えるようにしている。ただし、ADRというものを厳密に考えた場合に、処理結果を外部に提供することがプライバシー等の観点から問題とならないのかという疑問はある。

当事者の了解を得るということでのよいのではないか。報告することを義務付けるという趣旨

ではなく、情報を共有するということだと思う。

フォローアップの方法については、実務的にルール化しておいた方がよい。金融トラブル連絡調整会議の方でも論点となっている部分である。

消費者政策部会時の議論では、相談のたらい回しは良くないという趣旨だったと思う。それを受けてこの部分の記述が入ったものと思われる。フォローアップの内容について、実務的に検討すべき部分はある。

東京都においても、審議会でフォローアップの是非も含めてそのあり方を検討している。

本日、各委員からいただいた貴重な意見は消費者政策部会最終報告にも生かしていただきたい。報告書（案）については、事務局に修文いただき、その取扱いについては委員長に一任ということでよろしいか（ 全会一致で了承 ）。

以上