

平成24年3月19日

消費生活専門相談員 岡田 ヒロミ

## 消費者紛争における弁護士役割

## 1 消費生活センターの現状

2008年4月1日時点の数 586箇所

2009年4月1日時点の数 501箇所（消費者安全法の基準を満たすセンター）

（都道府県123箇所、政令指定都市26箇所、市区340箇所、町10箇所、村1箇所等）

消費者安全法に定める消費生活センターの基準

- ① 消費生活相談について専門的知識及び経験を有する者を配置していること（3つの資格に相当するものを保有している者又はこれと同等以上の専門的知識及び経験を有する者）
- ② 電子情報処理組織その他の設備（主として（独）国民生活センターのP I O - N E Tを念頭）を備えていること
- ③ 一週間に4日以上相談窓口を開設していること

## 2 2010年度の消費生活相談の傾向

- 総件数 88万7,972件（2004年度の192万件をピークにその後減少傾向）
- 契約金額6,985億円（前年度比6.4%増加）  
相談時点の既払金額2,429億円（前年度比20.2%増加で過去最高額）
- 相談内容別分類  
取引—75万6,336件（全体の85%）  
契約・解約（75.3%）、販売方法（41.3%）等  
2004年度以降減少傾向であるが、60歳代、70歳以上は増加傾向
- 増加が目立った上位商品・役務
 

1位 アダルト情報サービス	85,190件（前年度の1.54倍）
2位 公社債	6,659件（同3.98倍）
3位 ファンド型投資信託商品	6,957件（同2.33倍）
4位 インターネット接続回線	12,534件（同1.40倍）
5位 株	10,168件（同1.35倍）
- 販売方法

アダルト情報サービスの通信販売以外は訪問販売や電話勧誘販売が主で、自宅にいる高齢者が標的となる。

## 3 消費者紛争の解決に必要な性を増す法的支援

契約内容の複雑化、多様化に加えて高額化によってあっせん解決率は減少の一途である。

さらに金融商品等は時間を争うことも多く、専門家に解決を委ねる必要性は増加している。相談件数全体の90%近くは専門窓口に対する情報提供や助言に終わるとも言われている。あっせんに入る件数は10%弱で、その解決率は5%前後である。

この様な状況から相談員は相談者にとって迅速かつ適切な解決が期待できるところに誘導することが重要な業務となっている。

幸い東京においては弁護士会が3つあり、夫々で又は合同で消費者問題委員会が消費者

相談や相談員の研修等において支援している。また個別事務所に相談者を誘導できない行政として、最近活用しているのが公設法律事務所である。

さらに消費者庁創設によって地方自治体に提供された交付金を使って、相談員のためのアドバイザーとして消費者問題に詳しい弁護士を採用するところも増えた。

#### 4 消費生活センターの格差と弱体化

消費者安全法の消費生活センターの基準を満たさないが、消費生活相談に対応する窓口を設置している自治体が1,010市町村ある。そのうち消費生活相談員を配置しているのは367市町村で、その他の窓口は担当職員が他の事務と兼務しながらの相談対応となる。1,010市町村で消費生活相談のみに特化した窓口が476市町村(47.1%)あるが、他の相談にも対応が534市町村(52.9%)である。これらの窓口の担当者はいかにして関係部署と連携して苦情を解決するかが課題とされる。人口規模の小さな自治体ほど消費生活相談に特化する傾向は低い。

さらに問題なのは調査時点で消費生活センター若しくは相談窓口を設置していない自治体が413市町村有ることである。これら市町村の人口の合計は652万人となっている。

#### 5 消費生活センター等窓口と弁護士の連携

以上消費生活センター等相談窓口だけでなく消費者の弁護士ニーズは増すばかりであるが、問題は費用である。センター自体法人委託や指定管理者委託の傾向は強まる一方である。その状況で弁護士費用は期待できないし、東京の消費者問題委員会の支援もボランティアに近い。かつ高額な契約に関する相談でも相談者は弁護士費用を出すことに消極的である。多摩地域の公設法律事務所の忍耐強いセンター訪問や相談員との意見交換等は効果的であったと思われる。ただし公設法律事務所の役割は若手弁護士の実務研修でもあることから、若手だけの相談対応や通常の弁護士相談(時間、相談料、対応)で終わっては継続しない。個人弁護士も法律事務所もサービス業としての競争社会になったように思われる。一方で消費生活センター等の窓口がない自治体やあっても専門の相談員がない自治体はまだ地方に多く存在している。消費者紛争は都会も地方も変わらない。それどころか手薄の地方に事業者は押しかけることを考えると、被害の救済の手立てを持たない被害者は弁護士の呼びかけを待っているのではないだろうか。