

## 論点整理の方向についての意見

埼玉県 県民・消費生活課 課長 荒岡一成

### 1 基本的な視点

行政型ADR機関の機能強化のために法的整備を検討することには異論はない。

しかし、都道府県の「苦情処理委員会」を含めて法的整備を進める場合は、都道府県の条例による処理との整合性を図ることが必要であり、法的仕組みの整備が条例に基づく地方の自主的な取組を阻害することがないように、十分な調整が必要である。

都道府県の条例においては、「消費生活センター」における相談苦情処理から、処理困難な場合の「苦情処理委員会」におけるあっせん・調停までを規定している。

「苦情処理委員会」については活用されていないという批判があるが、ここ数年、少しずつ活用事例が出てきているところであり、17年度では、岩手県1件、埼玉県2件、東京都4件、神奈川県1件、愛知県2件、大阪府1件が「苦情処理委員会」で処理をしている。

相談苦情処理では、一定数の苦情についてあっせんで成立させており、その効果は極めて大きい。

したがって、条例との整合性を十分検討しないまま、法的整備を進めた場合、「地方」の現場での処理に混乱をきたしたり、整備される法律そのものが機能不全を起こしかねない。

### 2 「②センターと都道府県との役割分担について」

- ・「都道府県が主体となり、センターはそれを補完する」「重要性、広域性を切り口として…」「管轄違いの状況が生じた場合、移送すべきか」との記述があるが、まずは、都道府県の「苦情処理委員会」という条例制度と新たな法制度をどのように調整するかが重要なことである。
- ・センターは、都道府県にまたがる広域的な紛争や法令の改正が求められるような重要な内容を扱うことが適当である。

### 3 「④紛争解決手続きを行う組織等について」

- ・「特別な機関を設けて」としているが、既存の都道府県の苦情処理委員会との関係をどう整理するかが重要である。
- ・条例設置の苦情処理委員会を廃止し特別な機関を設けるのか、苦情処理委員会と特別な機関を並置するのか、いずれにしても現行条例制度の大幅な見直しが必要となるが、その選択が果たして妥当なのか。

### 4 「⑤紛争手続きの開始の申請について」

- ・「申請主義」が前提となっているが、都道府県の苦情処理委員会は消費生活センターでの相談処理を前提として、相談処理で解決困難な事案等を行政の裁量に

よって苦情処理委員会に付託しており、この条例制度との整合をどのようにするかが不明である。付託を行政裁量で判断することの是非は議論の余地があると思うが、一方で、現行予算、人員では限界があるのも事実である。

- ・「申請主義」とし、消費生活センターでの処理を経ずに直接申請できるとした場合、又は消費生活センターでの処理を前置してもその処理に納得しない場合申請できるとすれば、それによって生じる必要な体制や経費は現行では対応できない可能性がある。

## 5 「⑦結果・経過の公表について」

- ・同種紛争の救済、発生防止への寄与といった効果を重視すべきであり、公表が適当である。ただし、特定の事業者等が識別できる情報は公表しないこととする。

## 6 「⑩現在行っているあっせんの位置づけについて」

- ・「必要に応じ実効性確保のための措置(出頭要求、文書等の提出要求等)を講じる」としているが、都道府県の条例制度の中では、相談苦情処理はあくまで事業者の任意の協力・合意に基づいて処理をし、また、苦情処理委員会では出席拒否に対する公表規定等を設け対応している。
- ・もし上記「措置」を講じる場合、訓示規定だけでは意味がなく、要求に応じない場合の罰則担保（過料等）を規定する必要があるのではないか。