

神戸地方裁判所委員会（第25回）議事概要

1 日時

平成25年7月16日（火）午後3時から午後5時15分まで

2 場所

神戸地方裁判所第1会議室

3 出席者

（委員）

清原桂子，杉村和朗，杉本直己，瀬川均，富田善範，中浜宏章，南部真知子，仁田裕也，野崎弘，野原神川，細井正弘，村田泰男，森川憲二，安井宏，山本孝子（五十音順，敬称略）

（参加ADR等機関）

兵庫県弁護士会，法テラス兵庫，兵庫県立健康生活科学研究所生活科学総合センター，神戸市市民参画推進局参画推進部市民情報サービス課

（ADR等機関からの参加者）

久保博昭，幸寺覚，高橋正樹，武田博，友廣隆宣，廣田美穂，吉野美智子（五十音順，敬称略）

（民事調停委員）

細田一暉，島田繁郎，堀田修一

（オブザーバー）

稻葉重子，横田勝年，黒藪雅弘

（庶務）

油谷和夫，笹井卓，仙波陽子，小切俊昭，安達正広，高崎修，大西景子

4 議事（◎は委員長，○は委員，●は参加ADR等機関の発言）

（1）委員の交代

退任委員として、3月31日付け退任の辻本利雄委員、6月30日付け退任の大同章成委員、新任委員として、4月1日付け就任の細井正弘委員、7月1日付け就任の瀬川均委員の紹介があった。

(2) ADR等機関からの説明及び質疑応答

● 兵庫県弁護士会から、ADRの設立に至る経緯及び現状を説明する。

兵庫県弁護士会が主催する紛争解決センターは、平成13年に発足したものであり、全国52弁護士会の中で13番目に設立された。その後、平成19年4月1日に、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）が施行され、当会は、平成20年9月24日に法務大臣の認証を得て、全国で20番目の認証ADRとして設置された。ちなみに、法務省の「かいけつサポート」のホームページには、認証ADRの一覧が掲載されている。

弁護士会が運営するADRは古くからあり、平成2年3月に第二東京弁護士会が仲裁センターを設立したのが最初である。その後、各弁護士会で順次設立された。

ADRの狙いは、軽微な紛争を迅速に解決することである。裁判所の紛争増加のフォローや調停の補充という関係ではなく、当事者や利害関係人に自律的な意思と責任に基づいて積極的に関与していただき、紛争解決を目指すという観点がある。

特徴は、必ず法律相談を経由し、法律相談を担当した弁護士が和解あっせん申立書を書くということである。和解あっせんに適するかどうかを担当弁護士に聴いていただき、その上で申立書を書いてもらう形になっている。

兵庫県弁護士会総合法律センターでは、法律相談、弁護士紹介、和解あっせん申立書の作成等を行っている。

統計によると、紛争解決センターの申立件数は2001年に38件だったのが、2010年は10件、2011年は9件、2012年は10件まで落ち込んでい

る。原因はいろいろ議論しているところだが、費用の面やインターネットで個々の弁護士にアクセスできるため弁護士会に来られること自体が減ったことなどが考えられる。どのようにしたら総合法律センターを活性化できるのかが、現在の課題である。

◎ 兵庫県弁護士会総合法律センターの2012年度の相談件数を御紹介いただきたい。

- 2012年度の法律相談の件数は、総合法律センターのうち、神戸相談所で1,500件程度ある。このうち、紛争解決センターのエリアで利用された件数の統計までは取っていないが、紛争解決センターの2012年度の申立件数が10件程度となっているので、このデータから推認すると、総合法律センターから紛争解決センターにはなかなか回っていないことが読み取れる。
- 法テラス自体はADRの機関を持っているわけではなく、ADR機関へ紹介し、ADR関係の事件を援助するという形でADRと関係を持っている。本日は、法テラス一般の説明をして、司法アクセスの面から法テラスについて御理解いただければと思う。

法テラスは、「法によって社会を明るく照らしたい」、「みんなが集まる陽あたりのよいテラスのように」という思いを込めて付けられた愛称であり、正式名称は日本司法支援センターである。基本的に法テラスでは、資力の乏しい方を援助することになっており、資力という点が常に問題になってくる。

法テラスは2006年4月に設立された法人である。それまでは、民事については法律扶助協会があった。法テラスの全国予算は300億円くらいあり、民事と刑事で半分ずつの予算配分になっている。法テラス兵庫では、民事だけで7億くらいの予算が付いている。法律扶助の時代は、なかなかこれほどの予算は付かなかった。ただ、阪神淡路大震災のときには、扶助制度をたくさん活用させていただいたいようである。

法テラスの行っている業務は、民事法律扶助業務、情報提供業務、司法過疎対策業務、国選弁護関連業務及び犯罪被害者支援業務の五つである。悩み事があれば、電話をしていただくと、専門のオペレーターが相談窓口や一般的な事例等を御案内する。そこで相談が必要になれば、法律相談を行うことになるが、この時に資力の審査をさせていただき、資力要件を満たしていれば、弁護士や司法書士等の専門家による無料の法律相談を行うことができる。法律相談の後、訴訟提起、調停申立て、示談交渉等が必要になれば、専門家の費用を立て替えるという流れになる。

ADR機関へ紹介する事件の種類は示談交渉事件になるが、実態を調査すると、ADRの事件を援助している実績があまりないようである。さらに、ADRを積極的に紹介している実績も少ないという調査結果も出ている。

次に、情報提供業務であるが、法テラスのコールセンターは仙台に集中しており、全国から電話で相談することができる。そして、兵庫の方であれば兵庫のこそこへ、という形で紹介し、情報を提供することになる。

法律相談が必要な場合は資力確認をして、資力要件を満たした場合は無料の法律相談へ、資力要件を満たさなければ他機関、例えば兵庫県弁護士会の有料法律相談等を御紹介するという流れになる。

資力について簡単に説明すると、神戸市の場合、収入については、単身者であれば月200,200円以下、4人家族であれば月328,900円以下というのが一つの基準になっている。家賃や住宅ローンを支払っている場合は、限度額の範囲内で、収入基準に加算することができる。東日本大震災については、いわゆる震災特例法によって、一定の地域であれば資力要件を問わず援助するという規定になっており、例外的に資力要件が除外されている。

二つ目の条件は、明らかに敗訴見込みがあれば援助しない、ということであるが、実際は非常に緩やかに解釈されている。例えば、土地の明渡しの場合、かな

り滞納していて明渡しが確実である事例では、敗訴の確率が高いが、明渡しの期間を猶予するとか、滞納賃料を減額するといった交渉や和解の余地があれば、勝訴見込みありと解釈している。実際には、勝訴の見込みがないという事案はそれほどない。

三つ目の条件は、民事法律扶助の趣旨に適することである。例えば、単に報復のために提起する訴訟であれば援助しないが、そこまでおっしゃる方はいないので、援助しないということはあまりない。

従前は、市民からの相談は、多重債務に関する相談が多かったが、最近は、離婚等の家族に関する相談が増えてきている。法テラスとしても、今後は、多重債務事案から家族に関する事案の援助に力を入れようとしている。

法テラスからの紹介実績があるADR機関は、兵庫県行政書士会と兵庫県土地家屋調査士会である。法テラスは、本部で正式に登録している機関しか紹介できないことになっている。また、法テラスの相談員に対する知識付与のため、6月26日に神戸簡易裁判所から講師をお招きし、ADRについての講義をしていただいた。ADRについての知識を増やし、ADR機関への紹介がもつとうまくできるよう、取り組んでいるところである。

- ADRというのは初めて聞いたが、ADRというのは何か。
- ADR機関とは、裁判外紛争処理機関のことである。これは、話し合いで解決するという趣旨のもので、弁護士会が設けている機関や簡易裁判所の民事調停もADRである。ADRの主体は、司法型、行政型及び民間型の三つに分けることができる。先ほどは民間型を御紹介したが、例えば、行政型では法務局の筆界特定制度を始めたたくさんある。
- 法テラスは、どこが主体となっているのか。
- 法務省が管轄する独立行政法人である。
- 独立行政法人なので国の機関と言ってもいいぐらいで、完全に民間ではない。

実際には、国の予算管理も受けている。

- 私は、個人的に相談をするときには、法テラスは頭になく、裁判所に行くか弁護士会に相談するしか選択肢がなかった。
- 法テラスは、相談する機関がない人のために、広く一般国民のために用意されたものである。一連の司法改革の中で、一般国民の司法アクセスを改善し、法律扶助事業や国選弁護関連業務を統括する機関を作るために、法テラスが設置された。周知が十分でないことが一つの課題である。
- 生活科学総合センターは、行政型の消費者センターとして消費者相談を行っている。兵庫県立の消費者センターは、生活科学総合センターを入れて県内に7か所ある。消費者庁ができた後、平成22年12月に、兵庫県内の全ての市町に相談窓口が設置された。全ての市町に相談窓口が設置されているのは全国でも珍しい。

生活科学総合センターは、消費者センターの中核として位置付けられていることから、市町の消費生活相談への支援も行っている。全ての市町に相談窓口があるが、できて二、三年しか経っておらず、また、相談員が一人しかいないところもあるので、相談員と電話でやり取りをしながら支援を行っている。

また、生活総合科学センターでは、商品の苦情原因究明テストを行っている。最近多いのは、電化製品の発火、例えばヘアドライヤーのコンセント部分から火花が飛んだという相談であり、これらの商品テストや原因究明を行っている。

さらに、生活総合科学センターでは、特定商取引法や県条例に基づく事業者指導を行っており、違反行為を行った事業者に対して、改善要請、指導等の措置を行っている。

今年から全市町の相談を統計処理しており、兵庫県内の県・市町消費生活センターで受け付けた相談件数は、平成24年度で4万5,112件（苦情3万7,283件、問合せ7,829件）となっている。このうち、県の消費生活センタ

一の相談件数は約7,500件で、残りが市町である。相談の中身は、パソコンやスマートフォンといった情報端末機器を使うことによる、アダルトサイト、出会い系サイト等のインターネットサイト情報サービスに関する苦情が多い。このほか、昨年度から今年にかけての苦情相談で多かったのは、送り付けられる健康食品トラブルである。高齢者の方の相談割合がだんだん増えており、特に昨年秋から増えてきたのが、注文もしていないのに健康食品が送られてきて二、三万円請求されるという詐欺的な商法である。高額であると誰も支払わないが、二、三万円あれば、もしかしたら注文したかなと思い、着払いにて支払ってしまい、後から、注文した覚えがないと家族の方から御相談がある。このほか、投資トラブルの場合は、何千万円という被害額になるので、この場合は、弁護士会を御紹介したり、県警にも情報を提供したりして、連携を取りながら処理しているのが現状である。

消費者センターの課題は、相談件数としては全国的に下がっているが、その中でも、高齢者の割合が増加してきたことである。先ほども御紹介したように、消費者センターの手に負えない詐欺事案などの犯罪が増え、警察関係や弁護士会との連携も増えてきている。相談員は勉強はしているが法律の専門家ではなく、また、弁護士会から勉強会に呼んでいただいているが、相談に追われてなかなか出席できない状況にある。相談員の学習会をいかに増やしていくか、というのがもう一つの課題である。

- 消費者センターが、相談を受けてから行政機関や企業へあっせんする割合、どの程度他機関へ紹介しているのか、消費者センターで完結する話が多いのか、その辺りをお聴かせいただきたい。
- 苦情3万7,283件のうち、事業者と消費者の間に入つてあっせんしているのは約4,000件で、弁護士会やADR機関等、他機関を紹介しているのは1,700件程度である。一番多いのは、自主交渉の2万4,000件である。これ

は、何でもかんでもセンターが引き受けるのではなく、情報提供しながら自分でできることはしていただくというものである。

- 消費者は、どういった入口から消費者センターにお越しになるのか。
- ほとんどダイレクトである。電話が8割くらいで、来所は少ない。消費者庁が、消費者ホットラインという全国統一のナビダイヤルを設置しており、例えば神戸から電話すると、一番近い神戸市の相談センターを御案内するという仕組みが出来上がっているので、電話が非常に多い。
- 神戸市は、昭和42年から市民の心の安心と安全のために相談事業を行っている。市民相談室では、神戸市内の在住・在学・在勤者を対象として、面談により無料で相談を行っている。電話の相談は受け付けていない。時間は20分程度にしているが、今年度から弁護士による相談は25分に延長した。

一般相談は午前と午後に行っており、専門相談は午後に行っている。また、平日、市役所にお越しになれない方のために、月2回、休日法律相談を行っている。このほか、各区役所でも週1回、弁護士相談を実施している。

一般市民相談は、月曜日から金曜日まで毎日、お昼休みを除く9時から17時まで、嘱託相談員2人とシルバー人材センターから派遣された相談員3人の計5人体制で行っている。さらに、電話案内が2人、受付が1人おり、事務方として私と係長と担当の者がバックアップしている。

まず、弁護士による相談の前に、市民相談員が話を聴いて相談のポイントを相談カードに記入し、弁護士相談が必要な方については相談カードを弁護士にお渡しし、弁護士相談を受けていただくという流れになっている。弁護士相談は1日7組、一人当たり25分の時間で行っている。

様々なトラブルを抱えて相談に来られるので、いろいろな専門機関と連携をしている。弁護士のほかにも、司法書士、土地家屋調査士、税理士等による専門相談を用意している。

市民相談室で相談後、実際の手続をする場所として、簡易裁判所（民事調停）、家庭裁判所（家事調停）、法テラス及び公証人役場に御案内するケースもある。簡易裁判所と家庭裁判所に案内する件数は、3月が22件、4月が30件、5月が55件となっている。

市民相談室の相談件数は、平成24年度で5,277件ある。市民相談室の運営日が245日なので、1日当たり21.5件ほどの実績になる。相談の中で比較的多いのは、法律、家庭問題及び交通事故に関する相談である。法律相談の内容では、相続、不動産賃貸借及び金銭貸借が多い。家庭問題の内容では、離婚問題が非常に多く、平成24年度で608件あった。

今年の1月から、神戸調停協会と連携して、民事調停を利用していただく方を対象に、調停相談事業を月1回開始している。

区役所の相談は、1日8件、1件当たり20分であるが、最近非常に相談内容が複雑になっているので、今後、可能であれば区役所の意見も聞きながら、区役所の相談時間も25分に伸ばしたいと考えている。

一方で、同じ方が同じ内容の相談を何回も繰り返して来られるケースもある。対応としては、昨年から、弁護士相談については、基本的に同一案件は2回までという運用にしており、1回目に来られた際に「今、1回目です。」とお伝えし、2回目に来られた際は「今日の相談で最後になりますがいいですか。」という確認をしている。

弁護士相談は先着順だが、日によって相談者の数にはらつきがあり、今後、その辺りをどうするかが課題である。

市民相談室に7件以上のお客様がお越しになったときは、毎日相談を受けているので、翌日又は翌々日の御来室をお願いしている。

市役所の相談は、間口を広くしている。市民の生活の中で、迷いがあって相談ができない方がたくさんいらっしゃるので、そういう方は、法律の問題に該当す

るかどうかは別として、お越しいただくようにしている。ただし、聴くだけでは出口が団子状態になってしまうので、いろいろな機関と緩やかな連携を取り、最終的には市民が解決できるような相談事業を目指していきたいと考えている。

- 私は、神戸市市民相談室の運営方針である「問題解決の糸口を見つけていただく場」という言葉が気に入った。

実は、震災当時に、私は東灘区役所を2回訪ねたことがある。しかし、1回目と2回目で窓口担当者が違ったため、話が二重になってしまい、結局2回とも同じような話をした記憶がある。今思えば、ほかの相談機関に行く方法もあったが、その当時は分からなかった。相談に行く立場としては、前回と違う方と話をする、どうしても同じような話になってしまう気がするが、その辺りはどうか。

- 市民相談室ではカードで処理しているので、2回目の来庁者については、1回目はいつ来庁されたのかをおっしゃっていただくと、そのカードが残っていれば、記載された内容を基に、継続した相談を行うことができる。

- その場合は、1回目と2回目で違う相談員になると思うが、震災当時は、市民相談員だったのか、区役所の職員だったのかよく分からなかった。震災当時も、その辺りは、きちんとしていたのか。

- 現在、市民相談室に来られた場合は、窓口の職員の名前をお聞きして、その職員のところに御案内するようにしている。何課に行ってください、という案内はしていない。担当職員には、相談員から電話をして、お客様が行かれますので迎えてください、と伝えている。ただ、震災当時は混乱していたので、十分なことができていなかつたのかもしれない。

- 兵庫県、神戸市とともに、消費生活相談については全国のトップを切って昭和40年代から取り組んでいるので、非常に長い蓄積がある。この間、事業者の悪質化、ITや金融の問題で、大変高度な専門知識が必要になってきており、相談内容も複雑化している。兵庫県では、全国で初めて全ての市町に消費生活センター

を設置した。現在でも、全ての市町に消費生活センターを設置しているのは、唯一兵庫県だけである。

課題の一つは、民事調停との連携を更に強くしていくことである。民事調停は、判決と同様、強制執行する力があり、この点が自治体と全然違うところである。

二つ目の課題は、他機関との連携である。兵庫県は、兵庫県弁護士会と安心サポートシステムという協定を結び、連携を強化している。

先ほど神戸市からお話をあったとおり、県の各種相談機関でも、同じ人が相談に来られるケースがとても増えている。この背景には、高齢者の一人暮らしの寂しさに付け込むという問題があり、中には、何千万円という老後の資金が全て取られてしまうケースもある。この問題については、一人暮らしの高齢者に対する取組と連携しないと、なかなか本質的な解決につながらない。相談機関との連携と同時に、民生委員との連携や地域づくりとの連携も、問題の解決のためには必要だと思う。

このように、消費生活相談は、調停との連携、弁護士会等の専門機関との一層の連携強化、地域づくりのキーパーソンとの更なる連携強化といった次のステップに来ていることを強く感じている。

三つ目の課題は、ADRがあまり知られていないことである。これについては、担い手となる人材の育成や研修をオープンにしていくことによって、大きな広報効果が得られると思われる。

特に、不当解雇、賃金未払、過重労働、低賃金、ドメスティックバイオレンス等、いろいろな問題で苦しんでいても、なかなか相談に来られないまま、突然重大な事件につながってしまうことがある。中学生、高校生及び大学生が、権利意識、解決のためのルール、各種相談機関、リーガルマインド及び知識を、授業を通して学ぶことによって、将来子供達自身にとって役に立つこともあるし、子供を通して親に情報が伝わることもある。

私は、東北の被災地に関わっているが、あらゆる紛争やお金を巡る悪質商法等、様々な問題が起こっている。大災害が起ったときは、社会が持つゆがみが極端な形で出やすい。リーガルマインドと知識についての広報、教育及び啓発を、子供達を含めて、あの手この手で取り組んでいくことが重要だと思う。

今日は、日頃あまり顔を合わせる機会のない様々な機関の方々が、一堂に会して意見交換することができたので、是非こうした機会を重ねていくことができればと思う。

- 私からは、震災の問題に関連して、ADR制度が非常に有効に機能している領域として震災ADRがあることを、皆さんに御披露したいと思う。

先ほど弁護士会から、紛争解決センターでの申立件数が年に10件程度というお話があったが、ADR制度は、平成2年に第二東京弁護士会に設立されてしまはらくは、あまり利用されることがなかったが、阪神淡路大震災の時に、近畿弁護士会連合会が震災ADRを発足させ、その時に急きょ関心が高まり、400件近いADRへの申込件数があったと聞いている。この度、東日本大震災が起り、各被災地の弁護士会でADRを随分頑張っているが、典型例として、仙台弁護士会の例を紹介させていただく。

同弁護士会は、阪神淡路大震災のときのADRを教訓に、震災発生後10日程度でADRを立ち上げる計画を立て、現実には、震災から1か月でADRを立ち上げた。平成23年4月20日頃から同年12月までの約9か月間に、344件の申立件数があったと伺っている。今日、同弁護士会に、最新の件数を問い合わせたところ、今日の段階では499件とおっしゃっていた。最初の約9か月間とそれ以降とを比較すると、最初の約9か月間の方が件数の伸び率が高いことから、震災当初に非常にニーズが高まったことが判明した。

344件のうち、解決例は212件であり、半数くらいが解決できている。そこに、一つのADRの特徴があると思われる。つまり、ADR制度は、申立当事

者に経済的負担を掛けることなく、申立書の作成を弁護士がサポートしていることから、できるだけ土俵に登りやすい状態で運用されているということである。

このような流れの中で、簡易迅速に紛争を解決する一つの手段として、ADRが有効な機能を発揮し、ニーズが高まったということを、皆さんに御理解いただきたいと思う。

さらに、344件のうち、不動産賃貸借の問題が40パーセント、相隣関係が13パーセント、請負契約が13パーセントであることから、住まいの問題に関する紛争が70パーセント以上を占めていることが分かる。非常の災害が発生したときに、ADRという簡易迅速な紛争解決方法が機能を発揮するということを、共通の認識として持っていただきたい。

現在問題とされている南海トラフ地震が発生したとすると、紛争は間違いなく、同時多発で大量複雑に発生する。これを効率的に有効に処理できるような制度を、各自治体や各弁護士会などが意識して、横のつながりを深めていかなければならないと考える。

○ 裁判所における民事調停も、関東大震災のときに、罹災都市の借家関係を決めるという法律を作り、話し合いの制度を作った。そういうことで、直接的には、災害時における紛争解決が役に立っているが、平常時における紛争解決機関として、今必ずしも十分に機能しているとは言えないのが一つの問題だろうし、裁判所も含め、各機関の連携がどうなっているのか、という御疑問もあるうかと思うので、分からぬ点も含めて御意見を伺いたい。

○ 県や市民相談は、ADRとは違うという気がする。市民相談や苦情処理は、1対1の当事者の争いではなく、むしろ、解決するために行政が法律やルールでは正すべきことである。ADRは、A対Bの争いを、裁判ではなくて、簡易迅速に安い費用で解決しようというものである。市民相談は、ADRの一つの入口であって、ここから当事者同士の争いになったときに初めてADRが出てくるので、

ADRという形で紹介されるとしっくりいかないのが正直なところである。

- ◎ 裁判所も含め、紛争解決機関がいくつもあるが、実はそれだけではそれぞれが機能しない。つまり、アクセスの方も大事なので、相談機関と一緒に連携しなければ、この問題はうまく解決しない。前回民事調停を取り上げたところ、民事調停は良い制度だがなぜ件数が伸びないのか、これはアクセスの関係があるのではないかということで、アクセスの代表である県、市及び法テラスに来ていただき、その面からも検討していただこうというのが今回のテーマである。

本日お配りした、「裁判の迅速化に係る検証に関する報告書（概要）」52頁（http://www.courts.go.jp/vcms_1f/20523001.pdf 参照）の「広義のADRの活動」を御覧いただくと、紛争解決は、当事者間で解決できるならそうすればいいわけで、ほとんどの企業はそのようにしている。消費者センターや市民相談で、半分以上が助言で終わっているのは、助言の結果、当事者間で解決しているということである。ここでうまくいかない場合は、次にいわゆるADRに入っていく、という仕組みで御理解いただければと思う。純粋なADRと相談機関の混在した形の機関も来られているので、イメージが持ちにくいかと思うが、そういう関係だと考えていただけたらどうだろうか。

- そのように説明していただけると非常にわかりやすい。
- ◎ 弁護士会は法律相談もADRも行う、法テラスは法律相談が基本でADRは行わない、県の消費者センターは両方行う、市は法律相談だけ行う、というように分けられている。

一市民として、存在しているものが分かりやすいかどうか、自分がどこに行つてどうしたら一番良いのか、その辺りについて、皆さん方から率直な御意見をいただきたい。

- 県の生活総合センターは、何人くらいの方が対応されているのか。私は地域の婦人会で活動しており、デイサービスなどをしているが、最近は認知症の方が非

常に多くなってきており、成年後見人制度をどのような形で利用していただかかが問題となっている。まず社会福祉協議会に相談するよう助言するが、皆さん一人では行けないような方ばかりである。そういう場合は、電話で相談することしかできない。このような場合、私たちはどのように助言すべきか。私たちは、行政から支援を受けて相談窓口を作っており、一人で行けない方は家事支援の方に付き添っていただいて、連れて行っている状況であるが、相談には何度も行けない方ばかりである。私たち婦人会は、コミュニティ作りに一生懸命になっているが、現場としては非常に困っている。どのような形の解決法があるか。

- 県の消費者センターは県内に7か所あって、専門の消費生活相談員は2人ずついるが、相談員が少ないので、相談員ではない職員も一緒に相談を行っているのが現状である。当センターであれば、専門の消費生活相談員2人と職員3人の計5人が相談を担当している。
- 消費者センターに伺っても、対応できるわけではないということか。
- 対応はしている。ただ、ほとんどが電話相談なので、回線の関係で電話がつながらないという苦情はある。
- 2001年から2012年の間に、紛争解決センターにおける申立件数が段々減っている理由として、費用のことがあるのでないかと指摘されていたが、このほかに理由はあるのか。
- 減っている理由については、いろいろ議論がある。私見では、紛争解決センターの機能は、費用が安いこと、専門技術性があること、弁護士会の法律相談との連携があることだと思うが、紛争解決センターは、行政機関等と比較すると圧倒的にコストパフォーマンスが悪い。紛争解決センターの場合、和解あっせん手続の申立手数料は2万1,000円で、成立手数料も別途必要になる。一方、行政機関のADRであれば、申立手数料も成立手数料も要らないし、裁判所の民事調停であれば、申立時に収入印紙が必要だが成立手数料は要らない。

法務省のホームページを見ると、兵庫県では「かいけつサポート」として四つの認証ADRがあり、兵庫県弁護士会の紛争解決センター、兵庫県社会保険労務士会の社労士会労働紛争解決センター兵庫、兵庫県土地家屋調査士会の境界問題相談センターひょうご、兵庫県行政書士会の行政書士ADRセンター兵庫（外国人の職場環境等に関する紛争、自転車事故に関する紛争、愛護動物に関する紛争、敷金返還等に関する紛争）がそれぞれの専門分野に特化してADRを行っている。法律相談は弁護士会へというものから、特別な分野であれば専門家の方が良いのではないかということで、そこへ流れているのではないかとも思われる。

弁護士会は財力がないので、広報活動がうまくいっていない。単発的にちらしを置くだけである。弁護士会としてこうしようという意見が出たわけではないが、取りあえず、費用が高いのは間違いないので、安くしようという流れにはなっている。

- 実際に相談したいという気持ちの人が減っているのではない、という認識だと思うが、紛争解決センターの申立件数が減っているのであれば、平時でないときには役に立っても、平時のときにはだんだん要らなくなるのではないかと思える。私自身、ADRはとても良い制度だと思うが、紛争解決センターの申立件数が減少しているのを一般の人が見ると、ADRという制度は良くないと誤解されるのではないかと懸念している。今言われた対処法があるのであれば、早く取り組まれた方が、良いと思う。

さらに、県の方が説明された、健康食品トラブルであるが、そのデータは公表しているのか。

- ホームページや広報誌で公表しているものである。
- これはADRではなくて、犯罪に近いものである。警察が動くと思うが、動いてくれないならば、健康食品の学会・協会がある。ここでは、これらのデータを非常に必要としている。

県としては、これらのデータを公表するだけでなく、改善策としてどのようなことをされているのか。

- これらのデータは、全国の警察から頻繁に照会を受けている。照会を受けた際は、相談者の了解を得て警察に情報提供しており、現に摘発されつつあると聴いている。
- データは消費者庁に提供されているのか。
- データは全て消費者庁に提供している。
- 行政的な取締りに直結していると考えてよろしいか。
- そうである。
- 弁護士会では、弁護士が相談を受けて申立てを支援しているということであるから、相談を受けた人がどんどん申立てを支援すればよいことである。そこは、きちんと勧誘しているのか。
- 最初に会員に対して研修を行っており、相談を受けて申立てできそうな案件は出してくださいと言っている。これは飽くまで私の推測であるが、このような手続を取るより、自分が代理人になった方がよいと考える会員がいるのかもしれない。やはり、いろいろなメニューの中から依頼者に一番ふさわしい方法を選ぶ、という発想でなければならない。
- 各機関に資料があるが、ばらばらである。この情報を一つにしたパンフレットが欲しい。そうすれば、市民がトラブルに遭ったり悩んだりしたときに、そのパンフレットを見ただけで、法テラスや消費生活相談に行くことができる。
- パンフレットのお金を出す主体が皆違うことがあるが、おっしゃる点はよく分かる。一市民の立場から見ると、情報がばらばらであるというのは厳しい御指摘だと思う。
- ADRの入口はいろいろあるが、普通の人の感覚であれば、市町村の相談窓口が一番敷居が低いところだと思う。ADRの入口として、分かりやすく、広範囲

に吸い取ることができるところであり、良く機能していると思う。

一方で、弁護士相談は、ADRの入口としては敷居が高い。そうすると、法テラスがもっと機能しなければならないところであるが、ほとんどの人は法テラスを御存じでないと思われる。テレビで法テラスのことを聴いたこともあるが、あまり伝わっていない。

企業の場合は、PRがきちんと相手に伝わっていかなければ、死活問題となる。法テラスの存在を一般市民に伝えるために、PRを分かりやすくインパクトのあるものにしていかなければならないと考える。

例えば、「コンチェルト」をお客様に伝えるために、「ハーバーランドで船に乗ろう」という副題を付けて、分かりやすくするなど、意識の差を縮めていく工夫が要ると思う。

- 法テラスは、弁護士会との関係があって、何でも自由にできるというわけではない。その辺りは工夫しながらPRをしたい。貴重な御意見を頂いたので、今後、広報に努めたいと思う。

先ほど御質問のあったADR以外の紹介機関であるが、日本司法支援センター兵庫事務所に紹介するのは半分くらい、そのほかは、兵庫県弁護士会、生活保護支援法律家ネットワーク、司法書士会、神戸市、兵庫労働局と続く。

また、高齢者や障害者のための法律相談に関して、兵庫県弁護士会では、昔から高齢者や障害者の自宅へお伺いして相談を行っているが、費用が掛かるので、そんなにたくさん行っていないという実情があった。今年から、法テラスでは兵庫県弁護士会と協力して、依頼者の方が無料で相談できるシステムを構築し始めているところである。もちろん、個々の家庭に行くので非常に負担が大きいが、ニーズがあるので、これから兵庫県弁護士会と協力しながら進めていこうと考えている。

- 弁護士会の総合法律センターでは、多重債務相談が無料で、このほかは相談料

が必要なのは理由があるのか。

- 最近は減少傾向にあるが、一番相談件数が多い債務整理の相談者は、相対的に資力の乏しい方が多いので、無料相談にさせていただいている。
- 法テラスで費用を立て替えた後、紛争が解決したら、その中から弁護士費用を頂くことになるのか。調停が成立しても、思ったよりお金が取れなかつた場合は、支払う必要はないということでよいのか。
- 着手金等については基準があって、立て替えた後、依頼者的人に月約5,000円ずつを返済していただくのが原則である。報酬については、例えば、1,000万円請求する訴訟を提起して、結果が零円だった場合は、報酬が発生しない。法テラスにおける着手金や報酬の考え方は、弁護士会と同じであるが、絶対額で見ると、法テラスの基準は非常に低い。
- 架空請求がきたとき、兵庫県の生活科学総合センターの相談員から「よくあるパターンのものなので、放っておいてください。」と言われ、そこから先は何もしてくれないのかと思ったことが正直ある。最近は、メール等により大変巧妙になっており、自分の子供にも気を付けるように言っているが、学校では教育をされているのか。
- 小学生低学年から、携帯電話やスマートフォンに関するトラブルが起こっているのが現状である。最近は、学校に消費者センターの相談員が行って、講座を持つことがかなり多くなったと聞いている。また、夏休み前のPTAの総会などで、専門家から話をもらうこともある。兵庫県本庁では、小学生向けの教材を作成する方向で動いており、今後も一層取り組んでいく必要がある。

5 次回の議題

後日決定する。

6 次回期日

平成26年2月6日（木）