

消費生活専門相談員

岡田ヒロミさん

岡田さんは、長年にわたり消費者相談の現場に身を置いていらした方です。同時に、司法制度改革の流れの中で、数々の審議会等に委員として参加されて、市民（消費者）の目線で利用しやすい司法制度をつくるための発言をされてきました。今回、岡田さんが内閣府特命担当大臣消費者支援功労賞を受賞されたのを機会に、インタビューをさせていただきました。

（聞き手・構成：伊藤 敬史）



1 受賞について

——内閣府特命担当大臣消費者支援功労賞の受賞、おめでとうございます。受賞のご感想をお聞かせいただけますか。

この賞は、今まで消費者団体で活躍した方が受賞していて、私のように団体活動をしていない行政の相談員が受賞することはなかったのですが、他にも活躍している現場の相談員がたくさんいることを考えますと、受賞は歓迎すべきことだと思います。

今回、いろいろな方からお祝いのメールをいただきましたが、村千鶴子弁護士（当会会員）から、「司法と消費者問題の架け橋は、弁護士のみでは限界があります。岡田さんのお仕事は大変貴重だと思います」というメールをいただきました。とても感動しましたので、紹介させていただきます。

2 現場の消費生活相談員として

——そもそもどのような経緯で消費生活専門相談員になられたのですか。

昭和52年に当時の通商産業省（以下「通産省」という。現在の経済産業省）の相談室に相談員として就職したのがきっかけです。当時は公的資格がなくて、財団法人日本消費者協会が消費生活コンサルタントを養成していたので、それに応募して、同協会から推薦されて通産省の相談室に入りました。

その後、公的資格として、国民生活センターの消費生活専門相談員と、経済産業省の消費生活アドバイザーという資格ができました。私は、両方の資格を取りましたが、消費生活専門相談員は行政と消費者のパイプ役、消費生活アドバイザーは企業と消費者のパイプ役という目的でした。私は、昭和59年から通産省消費者相談室と兼務で足立区消費者センターに勤務し、昭和63年からは通産省を退職し練馬区と足立区を兼務するようになりました。

もともと私は、消費者相談の現場を仕事の中心に置こうと思っていましたので、相談員に徹していました。今でも足立区の消費者センターに週1日出勤して、消費者相談員ならびに消費者行政のアドバイザーをしております。

——現場の相談員としてのやりがい、どのようなところ

に感じますか。

私が通産省にいた時、相談を持ち込む人は、純粋な消費者というよりも、企業や行政にお勤めの方など、それなりにわかっている方が中心でした。その後、足立区で一般消費者の相談を受けてみると、通産省で受ける相談とは異なり、かつとても喜んでもらえて、相談員冥利につきと感じました。一方で相談者の生の声を中央に届けるのが自分の役割かなと思うようになり、現在に至りました。

—— 高齢社会を迎えて相談の傾向が変わってきたことはありますか。

高齢者の相談は年々増加しておりまして、現在、相談の4割から5割は高齢者の契約トラブルです。高齢者は、収入が限られているにもかかわらず、被害に遭う金額は大きいのです。しかも事業者は、高齢者の心理状態を研究してやってきますので、許せないと感じます。高齢者の被害防止及び救済に対する最善策は見つかりませんが、これは国を挙げて考えなければいけないと思います。

消費者被害では「言った、言わない」が問題となりますが、高齢者になると、どう言われたかもよく記憶していないということがあり、一度、お金を渡したものは取り返すのが難しいというのが、弁護士さんの本音かなと思います。そうは言っても、先ずは弁護士さんしかよりどころがないものですから、消費者センターとしては、どうすれば高齢者等が弁護士さんにいち早く相談して少しでも被害救済につながるかを一緒に研究していかなければいけないと思います。

3 消費者センターと司法の連携

—— 消費者センターと司法との連携はとれているのですか。

まだまだ公務員の中には昔の三権分立の考えが強く、「何で」という感じの受け止め方をされることがあります。

平成13年に、最高裁民事局に呼ばれて、「全国の簡裁と消費者センターがほぼ同じ数だから、簡裁と消

費者センターで、何か意見交換できないだろうか」というお話をいただきました。その後、東京簡裁で国民生活センター及び東京都消費生活総合センターの意見交換を始めました。それは今も続いています。

—— 簡裁と消費者センターの連携は、全国的に進んでいるのですか。

それが全国的にはなかなか進みません。

司法研修所で、簡裁の裁判官の研修に講師としてお招きいただき、「消費者センターから簡易裁判所に期待すること」というテーマで、毎年簡裁と消費者センターの連携のお話をさせていただきました。そうしましたら、徐々に、「うちもやったけど、とても学ぶことがありました」という感想を得るようになってきています。大阪や宮崎の小林市の簡裁で連携しているという話を聞いています。

—— 東京簡裁とはどのように連携しているのですか。

これは『ジュリスト』(No.1207)でも紹介されましたが、民事調停に限るのですが消費者センターから相談者に簡裁へ行くよう勧めても、なかなか行ってくれません。ですから、いわば背中を押すため、「簡裁にあなたのことを伝えておくので、受付に行けば向こうはわかっていますよ」と言って、相談員が相談内容をまとめて、簡裁にファクスを送るのです。そうすると、簡裁の受付から消費者センターに相談者の氏名の問合せの電話があり、相談者の氏名を伝えます。その後、相談者が簡裁の窓口に行くと、簡裁から消費者センターに、「相談者がみえました」という報告があります。どういう結果になったかは本人から聞く形になります。このやり方になってからは、本人から結果を聞く機会も増えました。

全国的に簡裁と消費者センターの連携がしやすくなったのは、少額訴訟制度がスタートしてからですね。少額訴訟で敷金を取り戻した方は、自分1人で裁判ができたということで、とても喜んで報告してきました。特定調停も、消費者センターと簡裁が身近になるきっかけになったと思います。

ただ、少額訴訟や特定調停を、23区の全部のセン

ターで利用しているかという点、なかなかそれが進まなかったのですが、平成15年に、東京都の消費者センターの複数の相談員が調停委員になった経緯があって、相談員と調停委員の意見交換が始まり、先ず相談員には理解してもらえるようになりました。他県からは、「東京がうらやましい」と言われています。

——岡田さんご自身も、簡裁の調停委員や司法委員になられましたね。

はい。初めに調停委員になり、今は司法委員になっています。

——簡裁の調停委員や司法委員は、消費者センターの相談員とはまたちょっと立場が違うのではないですか。

おっしゃる通りです。消費者センターの相談員は、啓発も重要な仕事なので、相談者に対していろいろ同じ被害に遭わないように注意をしますが、調停委員は、それは言わないですね。

調停委員や司法委員は、どちらにも味方をしません。消費者センターでは消費者と事業者の格差を埋める必要がありますので、そこは明らかに違います。

4 消費者センターと弁護士の連携

——消費者センターと弁護士との連携は、どの程度進んでいるのですか。

昭和60年に豊田商事事件がありましたが、その苦情が上がり始めたのは、その4年ぐらい前です。当時、私は通産省で対応していましたが、行政が弁護士と連携するということは、なかなか実現しませんでした。

でも、昭和59年に、東京都が初めて消費者問題に関わっている弁護士さんをアドバイザーに採用しました。その後、徐々に地方でも弁護士さんをアドバイザーにするところが増えてきました。

——具体的な相談案件で、消費者センターから弁護士に紹介することもあるのですか。

消費者センターは行政なので、個別の弁護士さん

にはお願いできないですから、弁護士会の消費者相談やクレサラ相談につないでいます。

また公設法律事務所ができましたが、あそこは弁護士会がやっている事務所ということで、行政も誘導できます。

特に、北千住パブリック法律事務所は、東弁の法律相談センターとフロアが一緒に、パブリックの若い弁護士さんが東弁の消費者問題のベテランの弁護士さんと一緒に相談を受けて、事件受任すると、ベテラン弁護士さんが若い弁護士さんを指導しながら対応してくれるようになったこともあり、とても使い勝手がよくなりました。

北千住法律相談センターに限って言いますと、何カ月分かの消費者相談の担当弁護士のリストがセンターに提供されますが、消費者問題に関しても分野によって、弁護士さんでも得手不得手があるので、金融商品のこの部分はこの弁護士が強いということ等を考えて、誘導することもあります。

消費者センターには中小企業からも消費者相談と同じような苦情が入りますが、同センターでは対応できません。そこで、そういう方に、「30分、5,250円ですけど、ご商売をやっている以上は、今後、弁護士さんにご相談をする場面は増えると思うから、名刺をいただいでくるだけでも将来安心ですよ」と、公設事務所へ誘導しています。アドバイスに従った事業者がすっかり明るくなって、「弁護士さんって、こういう仕事もやってくれるんですね」と連絡してくることが多いのですが、これには驚かされます。

——以前、当会の市民会議で、岡田さんが、都市型公設事務所の存在意義のお話をされていたのが印象的でした。

利用者は、まず、1回弁護士さんにアクセスしてみないと、弁護士のことがわかりません。消費者センターが誘導できるのが公設法律事務所であるとすれば、そこで弁護士さんにどういう仕事をやってもらえるのかを理解してもらおうという意義はあると思います。そういう意味で、公設事務所は入口的な役割を担っていて、それは他の弁護士さんにも、影響を及ぼしていくのかなと思っています。

弁護士さんをお願いすれば、しただけの価値があるということを、消費者が理解してくれる世の中にならないと、消費者の自立には限界があると思います。

岡田ヒロミ



足立区の消費者センターの場合、北千住は近いので、特に遠くまで行くのが大変な高齢者を誘導しやすいですね。

—— 今、高齢者のお話がありましたけど、最近、弁護士の方から相談者のところに行くというアウトリーチの重要性が言われています。その点についてはどのようにお考えですか。

法テラスに関する総合法律支援法ができる前に、『ジュリスト』（No.1262）の座談会に呼ばれました。そこでの、「無理なことかと思いますが弁護士さんに出向いてもらうことはできないのでしょうか」と私の提案に対して、民訴法学者の山本和彦先生が、「いや、そんなことはないですよ、外国ではありますよ」とおっしゃいました。

その座談会の記事が、総合法律支援法の審議の際、衆議院法務委員会に資料として出されました。それがきっかけとなって私が参議院法務委員会の参考人で呼ばれたのですが、そこでも、「弁護士が出向いて相談を受けてほしい」ということを言いました。

アウトリーチ、出向くというのは、なかなか難しいということは聞いていますけど、パブリックの弁護士さんなどは出向いていると聞いています

—— そういう実践も紹介されていますね。

はい。それを求めている消費者もいます。時間とか費用とか課題はあるかもしれませんが、その辺は利用

する側も納得して対応をする場面も多いかと思うので、そういう選択肢もあっていいと思います。

5 司法制度改革推進本部

—— 平成14年から平成16年にかけて、政府の司法制度改革推進本部法曹制度検討会に委員として参加されたね。まさに司法改革が形になっていく現場だったと思いますが、消費者相談の専門家としてのお立場から、司法改革の動きをどのようにご覧になっていましたか。

私が属した法曹制度検討会委員は他の検討会同様に11名でしたが、他のメンバーは大学教授、裁判官、検察官、弁護士等で、消費者相談員は私1人でした。

私は、他の委員があまり経験のない問題について意見を言いましたから、よく汲み取っていただけたと思います。特に、裁判所は、例えば、調停委員の選考について、「何で公募にしないのですか」と申し上げたら、しばらくして「公募にしました」と言われたこともありました。

また「裁判官に苦情は来ないのですか」と質問しましたら「来ますよ」と言われました。「それを、ご本人に伝えているのでしょうか」とさらに聞きましたら「いや、それは伝えません」と。「そんなことを伝えたら大変ですから」と言われて、「えーっ、裁判官って、そんなに繊細な人が多いのですか」と言ってしまいました。しばらくして、「岡田さんが言うようにし

ました」と言われました。

そんなこんなで、あの検討会に入って、法曹界というものが一般の国民からは理解されていないのは当たり前だなと思ひまして、私は後ろに組織がないもので、結構ずばずばと言わせてもらいました。それもこれも東弁と二弁の弁護士お二人が毎回ご教示して下さいましたからできたことです。

—— 当時の議事録を拝見して、岡田さんが鋭いご指摘をなさっているのが印象的でした。

私は、あくまでも一般の消費者の代弁者と認識していますから、「国民はそうではないよ」ということを申し上げてきました。

今よりもっと司法等を利用してもらうためには、何で利用されないかという実態を知ってほしいなと思いました。これから、ますます司法等を利用せざるを得ない状況になると思います。だとすれば、裁判なんて私に関係ないとか、弁護士なんか高くてどうのとか言っている時代じゃないと思うので、その辺を意見として述べています。

それから、消費者問題に関係している弁護士さんは、ボランティア的な活動が多いですが、これがボランティアではなくできるような世の中にならないといけないと思います。法律扶助の制度を高めることも大事ですが、例えば、お金を持っている消費者に、弁護士さんがついた方が有利だと思って誘導しても、依頼しないケースがたくさんあります。お金を払って弁護士さんをお願いすれば、しただけの価値があるということを、消費者が理解してくれる世の中にならないと、消費者の自立には限界があると思います。

—— 今からご覧になって、司法改革の成果について、どのようにお考えですか。

司法改革の成果として、法テラスや裁判員裁判のことが言われていますね。私は、組織としての裁判所とか法務省の司法改革の成果はちょっとわかりませんが、弁護士会は、明らかに変わったと思います。行政も法曹に少しアクセスし始めてきたかなと思います。司法改革をきっかけに国民に理解できるような裁

判現場や法曹界になったという部分で、意義があったと思っています。

もし、まだ問題があるとすれば、その辺は徐々に変えていかなければいけないし、変えることに臆病になってはいけないと思います。少しよくなっている制度をよりよくするために、法曹三者も、行政も尽力してほしいなと思います。

この前、集団訴訟制度が閣議決定されましたが、あれなんかも昔なら考えられないことです。

6 債権法改正

—— 現在進行形のものとして、岡田さんは、法制審議会の民法部会の委員として、債権法改正にも関わっていらっしゃいます。この前、債権法改正の中間試案が出たところですが、債権法改正の動きについては、どのようにお考えですか。

最初に研究者のグループがたたき台を出してきた時は、消費者保護が柱の1つみたいと言われていました。私は、消費者保護というのがどこまで民法の中に入るかわからないけれども、少なくとも、「人」という中に消費者や零細企業を想定して、いわゆる格差に配慮した概念は入れてほしいと思いました。そうすれば、最悪そんなに変わらなくても前進かなと思ったのですが、今回の中間試案から人の概念の変更は落ちていきます。消費者と事業者の契約に関する規定の案も中間試案ではかなり削られています。

ただ、私は、民法改正の中に消費者保護が表立って出てこなくても、そこでカバーできなかったものが、次に消費者契約法でカバーできると考えておりますので、部会での議論に意義があると思っています。約120年ぶりの改正ですからね。次はいつになるかわからないので、議論を尽くして、少しでも前進させるべきだと思っています。

今回の中間試案での、信義則とか権利の濫用その他の規定の適用にあたって格差の存在を考慮するとの点が実現されれば、その影響は小さくないと思っています。さらに経済界が反対しているのが、暴利行為と

約款の規定ですけど、この2つに関しては、私も譲れません。というのは、消費者被害の中でも高齢者被害の典型例が暴利行為ですし、約款も力のない人間が一方的に拘束されるものですので、民法で規定する必要があります。

7 法曹養成制度検討会議

——法曹養成制度検討会議の委員もされていますが、現在の法曹養成制度については、どのようにお考えですか。

今の制度は、どこかをいじればよいという問題ではないと思います。全部をがらがらぼんにして、やり直さなければだめじゃないかなと思うこともありますが、それはできませんので、せめて、法科大学院や司法修習の問題をどうにかしなければいけませんよね。

法科大学院は、数が多すぎますし、学校によってレベルの差があり過ぎます。私は法科大学院の評価委員もやっていまして、何校か訪問調査に行きましたが、学生にも、学校にも、温度差があると感じました。地方の学校に行くと、こんな状況では司法試験に受からないと私みたいな素人でもわかるような感じでしたけど、ご本人たちにはそれがわからないように感じました。学生は勿論ですが、それ以上に入学者が唯一拠り所とせざるを得ない学校に、責任と危機感を持ってほしいと思います。

あれだけ予備試験の人気が出るということは、今の法科大学院に魅力がないということです。予備試験制度の検討の必要性は感じますが、残すべきだと思います。法科大学院がそれ以上に魅力のあるものにならないといけないと思います。

司法修習については、期間や方法が問題だと思います。特に最も人数の多い弁護士について、人数の急増もさることながら研修不足を心配しています。法曹三者の中で最も国民に身近である新人弁護士の教育に関して、弁護士会にあまりにも依存し過ぎているのではないかと感じています。これは弁護士会だけの問題ではなくて、制度全体として考えなければいけないのではないかと考えています。その意味で、法科大

学院の当初の教育目的が十分に達せられていないのであれば、司法研修所の修習でカバーすることを考えなければいけないと思います。

8 弁護士会について

——東京弁護士会の市民会議の委員としても、日頃いろいろと貴重なご意見をいただいています。弁護士会に期待することはありますか。

市民会議に参加して思ったことは、本当に私たちは弁護士会について知らないことが多いなということです。例えば、カリヨン子どもの家（社会福祉法人カリヨン子どもセンターが運営する子どものためのシェルター）なども、あまり知られていませんし、私自身知りませんでした。

会報誌等を法曹養成制度検討会議に出されてはどうかと思います。関係者の方には『LIBRA』や『二弁フロンティア』（第二東京弁護士会の広報誌）の記事を、コピーでお出しになったらどうですかと言っています。

個人的には、市民会議に参加したことで、弁護士会の活動を理解できました。その結果を消費者センターに持ち帰って、みんなに情報提供していますし、自分自身の視野が広がったばかりか、周囲の相談員からも感謝されています。

今後とも、消費者問題に関しては、弁護士会にお世話になることがいっぱいあると思います。それが全国につながるように、ぜひ各単位弁護士会に、消費者問題に関心を持っていただける組織を作っていただければと思います。

プロフィール おかだ・ひろみ

消費生活専門相談員。通商産業省（現経済産業省）の消費者相談室を経て、足立区、練馬区等の地方公共団体の消費者相談窓口で長年、相談業務に従事。東京簡易裁判所調停委員、司法制度改革推進本部法曹制度検討会委員、内閣府国民生活審議会消費生活部会委員、法テラス評価委員などを歴任。現在は、当会の人権賞選考委員会委員、同市民会議委員、法曹養成制度検討会議委員、東京地方裁判所委員会委員、法制審議会民法部会委員、独立行政法科大学評価・学位授与機構法科大学院認証評価委員などで活動中。