

研修報告「最近の消費者トラブルの傾向と相談・事件処理のポイント」 ～国民生活センター理事長を迎えて～

消費者問題特別委員会副委員長 大菅 俊志 (60 期)

1 講師

2013年7月24日、東京三弁護士会の共催により、独立行政法人国民生活センターの理事長で、京都弁護士会会員でもある野々山宏氏を講師に迎え（なお、野々山氏は2013年7月31日付で理事長職を退任された）、国民生活センターの業務や機能、弁護士と消費生活相談員との事件処理における考え方や手法の相違、事件処理における国民生活センターのツールの活用方法等についてご講演頂いた。

2 国民生活センターの業務・機能

国民生活センターでは、消費者からの相談や相談情報の収集・分析、広報活動、消費者紛争のADR等の業務を通じて、全国の消費生活センター等に対する支援、国民・消費者に対する注意喚起、制度や商品等に関する改善要望という消費者被害の予防と救済のための機能を担っている旨の説明があった。

3 近時の消費者相談の特徴

近時の消費者相談の傾向が紹介された。直近の2年では、アダルト情報サイトに関する相談の数が最も多くなっているとのことである。また、高齢者からの相談、特に、投資詐欺やその二次被害に関する相談が目立っており、被害金額も増加傾向にあり、他方で、貸金業法・出資法の改正の影響等により、サラ金・フリーローンの相談は大きく減少しているようである。

4 消費者事件処理における弁護士と消費生活相談員との基本的姿勢・考え方の違い

消費者事件の処理における弁護士と消費生活相談員との基本的姿勢・考え方等の違いについての説明があった。弁護士は交渉による解決が奏功しなければ訴訟という手段に訴え出ることができるのに対し、消費生活相談員はあくまで話し合いによる解決を目指す必要があるというところで、基本的な方針において大きな相違があり、これが内容証明の書き方をはじめ交渉の手法の相違につながっているようである。また、弁護士は、民事効のある民法や消費者契約法を拠り所にすることが多いが、消費生活相談員は、特商法などの行政法規（業法）を拠り所にするものも多いとのことである。

5 PIO-NET 情報の活用と23条照会について

PIO-NET（パイオネット。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、各消費生活センターに寄せられる相談情報の収集・登録を行うシステム）における登録情報が多くの裁判例で事実認定に影響しているなど、裁判での立証活動において有用であるとの説明があり、また、23条照会によって登録情報の照会を行うにあたっての留意点について説明があった。

6 おわりに

国民生活センターは、消費者事件に携わる弁護士にとってはなじみ深い存在であるが、その業務の内容や相談処理の手法については、一部の弁護士を除いて触れる機会はある。

まりなく、今回の研修は貴重な機会となった。弁護士と消費生活相談員との事件処理の違いについては、どちらがより優れているか比較するような話ではないであろうが、弁護士としても、消費生活相談員の交渉術には、大いに参考に

すべきところがあると思う。

講演の内容も盛りだくさんであり、多くの出席者にとって非常に有意義な場となったことであろう。

弁護士会三田外国人法律相談センター開設 記念パーティーを開催

外国人の権利に関する委員会委員長 北村 聡子 (52 期)



2013年10月1日、弁護士会三田外国人法律相談センター開設記念パーティーが開催された。当日はアメリカ合衆国大使館領事をはじめ、総勢72名（来賓22名、東京三会関係者50名）もの方々が列席され、会場は熱気に包まれ、大盛況であった。

この法律相談センターは、東京三会の共催で、東京パブリック法律事務所三田支所の場所を間借りして、月・水・金の夜間（17時30分～19時30分）に外国人向けの法律相談を行うというものである。東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターと連携することで多言語による対応が可能となっている。

場所を間借りする東京パブリック法律事務所三田支所は、東パブの外国人専門部門として2012年10月に開設

されて以来、東京入国管理局（品川）との地理的近接性という地の利も相まって、外国人コミュニティから高い信頼を獲得し、日々多くの相談を受け付けている。そのような場所に東京三会が夜間の相談窓口を設けたことで、日中、仕事で時間が取れない外国人にとっては強い味方になり得るものと確信している。

本相談センターの開設は2012年9月に第一東京弁護士会の発案により検討が開始され、その後、約1年以上の歳月を経て開設にこぎ着けた。ここに至るまで多大なご尽力をいただいた執行部その他関係者の皆様に心より感謝申し上げます。一人でも多くの外国人相談者にご満足いただけるよう、相談担当者の質の維持と向上に向け、今後も、研修会の充実、事例検討会によるフォローアップ体制の強化に努めていく所存である。また、会員の皆様には、周囲に法律問題を抱える外国人がおられたら、本法律相談センターを積極的にご紹介いただくようお願いしたい。

弁護士会三田外国人法律相談センター

東京都港区芝 4-3-11 本芝ビル 2 階
TEL.03-6435-3040
<http://www.mita-lccf.info/jp/>

News & Topics

大規模災害発生時の安否確認テストを実施

東日本大震災対策本部嘱託 貞弘 貴史 (56 期)

防災の日の9月1日と翌2日の2日間、当会にて大規模災害発生時の安否確認テストが行われました。

これは、同期間中に、当会が新たに開設した災害時用HP (www.toben.jp) 内の安否確認フォームに必要事項を記入して送信していただくか、あるいは安否確認用メールアドレス (tobenanpi@toben.jp) に対象者の日弁連登録番号と「○」（「無事」という意味です）を書き込んでメール送信していただくというものです。東日本大震災後、当会の東日本大震災対策本部内において、準備と告知方法を含めて何度も意見交換し、ようやく上記の方法で実現できました。安否確認テストにご協力いただいた会員には、まずはこの場をお借りしてお礼を申し上げます。

安否確認テストを実施するなか、会員の安否確認をしてどういう意味があるのかという疑問の声も聞かれましたが、弁護士会が所属会員の安否を把握することには実は重要な意義があります。

東日本大震災発生の際、被災地弁護士会には会員の所在及び安否につき、問い合わせが殺到しました。近い将来に発生が予想されている首都直下型地震など大災害発生時には、裁判所（期日の出頭確認や調整など）や法テラス（国選弁護人選任など）をはじめとして、依頼者や相手方及びその代理人等からの問い合わせが多数なされることが予想されます。災害発生直後は、会員の安否確認についての問い合わせは弁護士事務所宛になされと思いますが、所属事務所と連絡が取れなかった場合には当該弁護士の所属弁護士会に問い合わせが殺到することが予想されます。さらに、弁護士会が震災相談などの被災者支援活動を迅速かつ

効率的に行うためにも、会員の安否を早期に確認、把握しておくことは極めて重要です。このように、弁護士会が会員の安否を把握することは、災害発生時の混乱からいち早く抜け出し、ひいては被災者の人権救済にも役立つものであることをご理解いただきたいと思います。

さて、肝心の安否確認テストの結果ですが、延べ2日間において965人から、安否確認のご報告をいただきました。うち120名程度は当会職員からの報告を含んでいますので、会員に限りすると当会会員全体の約12%になります。この数字自体、第一回目のテストということを考えればまずまずの結果と言えますが、未だ6000人以上の会員からご回答をいただけていないということでもあり、実際の大規模災害発生の際はこの結果で十分と言えるものではありません。

安否確認テストも避難訓練の一部であり、日頃からこれを継続的に行うことが必要です。そこで、当会としては、**東日本大震災発生から3年目となる来年3月11日に再び安否確認テストを1週間実施する予定です。**会員の皆様には引き続き是非ともご協力をお願いします。

東京弁護士会への 安否確認

- ① 安否確認フォームの送信
下記QRコードもしくは
アドレスから安否確認フ
ォーム画面（右記見本）へ
<http://www.toben.jp/>
右記フォームが出ますので、入力し
て送信ボタンを押してください。
- ② ①以外の連絡について
下記メールアドレスに安否連絡
送付先アドレス
tobenanpi@toben.jp
登録番号に続けて○を送信
例 件名：555555○
555555の登録番号の会員が無事という意味

安否確認フォーム

登録番号

氏名（カタカナ）

安否情報* ✓チェックしてください。
☐無事 ☐不明
☐負傷 ☐死亡

送信者
☐本人 ☐家族
☐事務所関係者 ☐知人

送信者が本人以外の場合の連絡先

送信ボタン