

裁判手続等のIT化検討会

# 消費者から見た裁判

平成29年10月30日  
(公社)全国消費生活相談員協会

# 目次

- ▶ 1 (公社) 全国消費生活相談員協会
- ▶ 2 消費生活相談情報
- ▶ 3 消費生活センターで法的手続きを案内するケース
- ▶ 4 消費者から見た裁判
- ▶ 5 裁判手続き等が I T 化された場合、消費者にとっては？
- ▶ 6 I T 化と同時にすべきこと

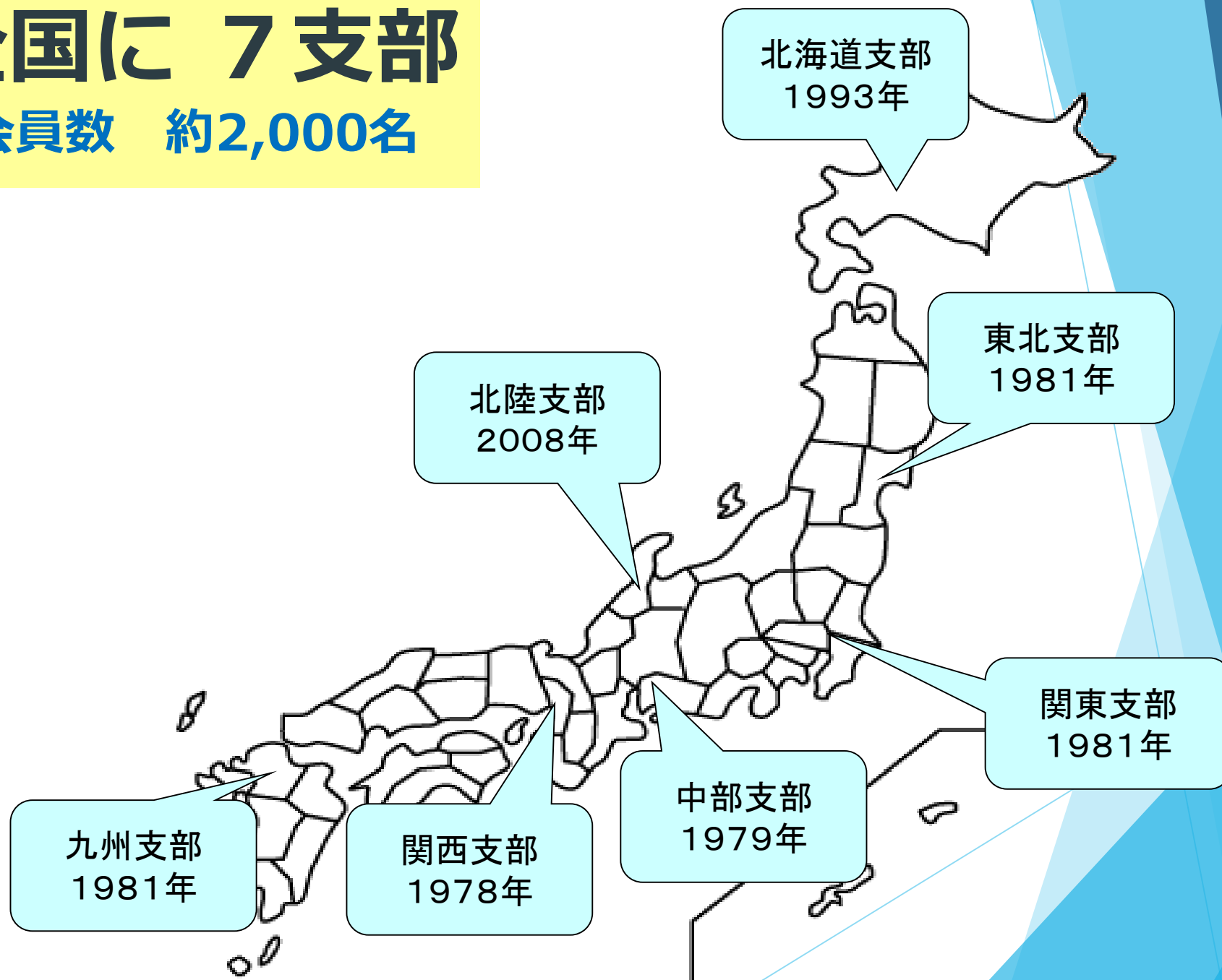
# (公社) 全国消費生活相談協会

- 1977年 消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員修了者の会」として発足
- 1987年 社団法人全国消費生活相談員協会  
(経済企画庁所管、現在消費者庁)
- 2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会
- 2007年 適格消費者団体 (内閣府認定)

★全国の自治体等の消費生活相談窓口で、相談業務を担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体です。

# 全国に 7 支部

会員数 約2,000名



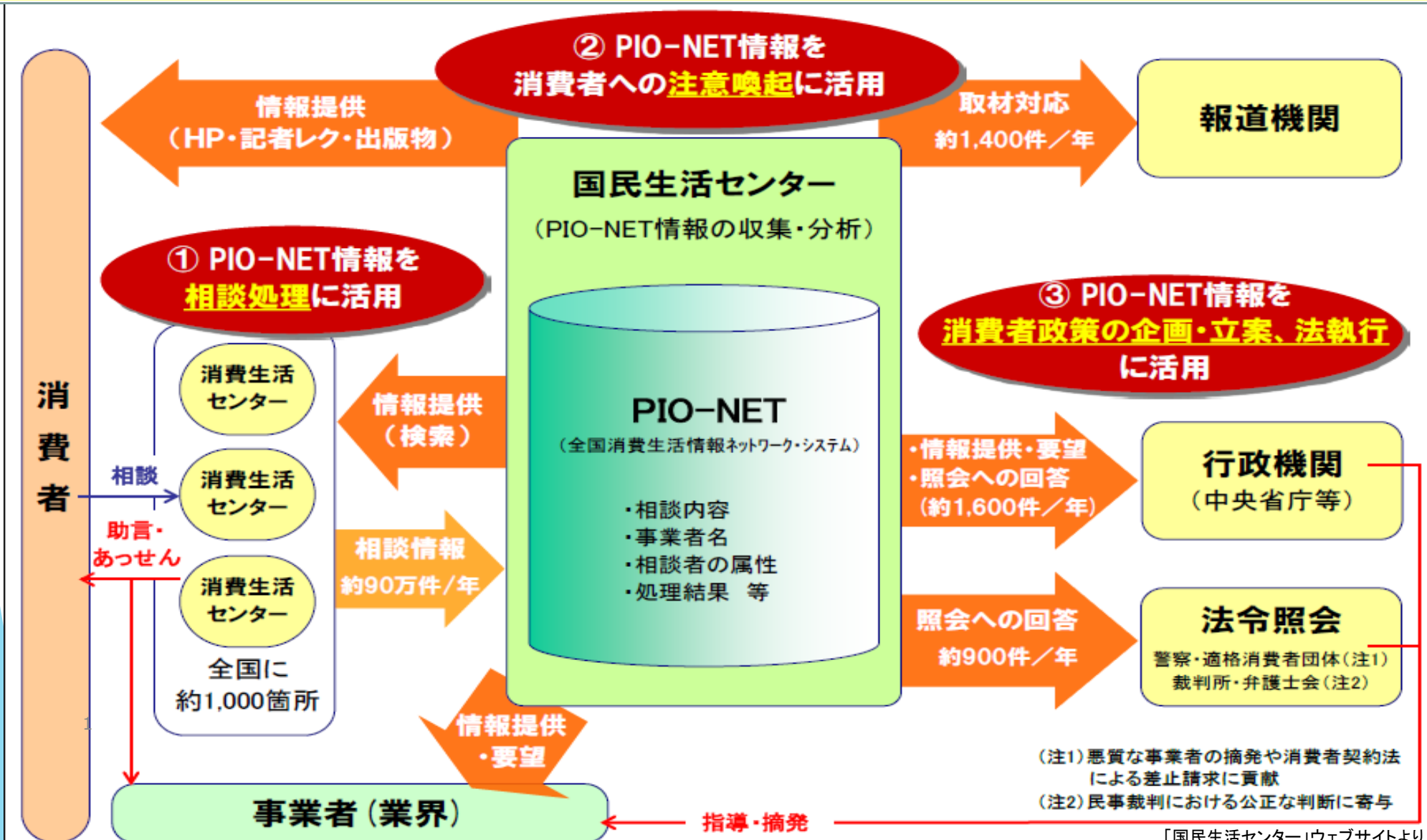
# 主な活動

- ▶ 全国3カ所の事務所で**週末電話相談**を開設
- ▶ 必要に応じて全支部で**電話相談110番**を実施
- ▶ **適格消費者団体**として、消費者から寄せられた事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求を行う
- ▶ 消費生活相談員のレベルアップのために各種研修等の実施
- ▶ 全国の消費者への啓発活動として**消費者問題出前講座**の実施
- ▶ 各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動
- ▶ 国の審議会をはじめ行政、業界団体等の各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動
- ▶ **事業者、業界団体**、各省庁との意見交換、研修会の開催

# 2

# 消費生活相談

## 国民生活センター PIO-NET (消費生活相談情報)



# 消費者庁 全国の消費生活相談件数

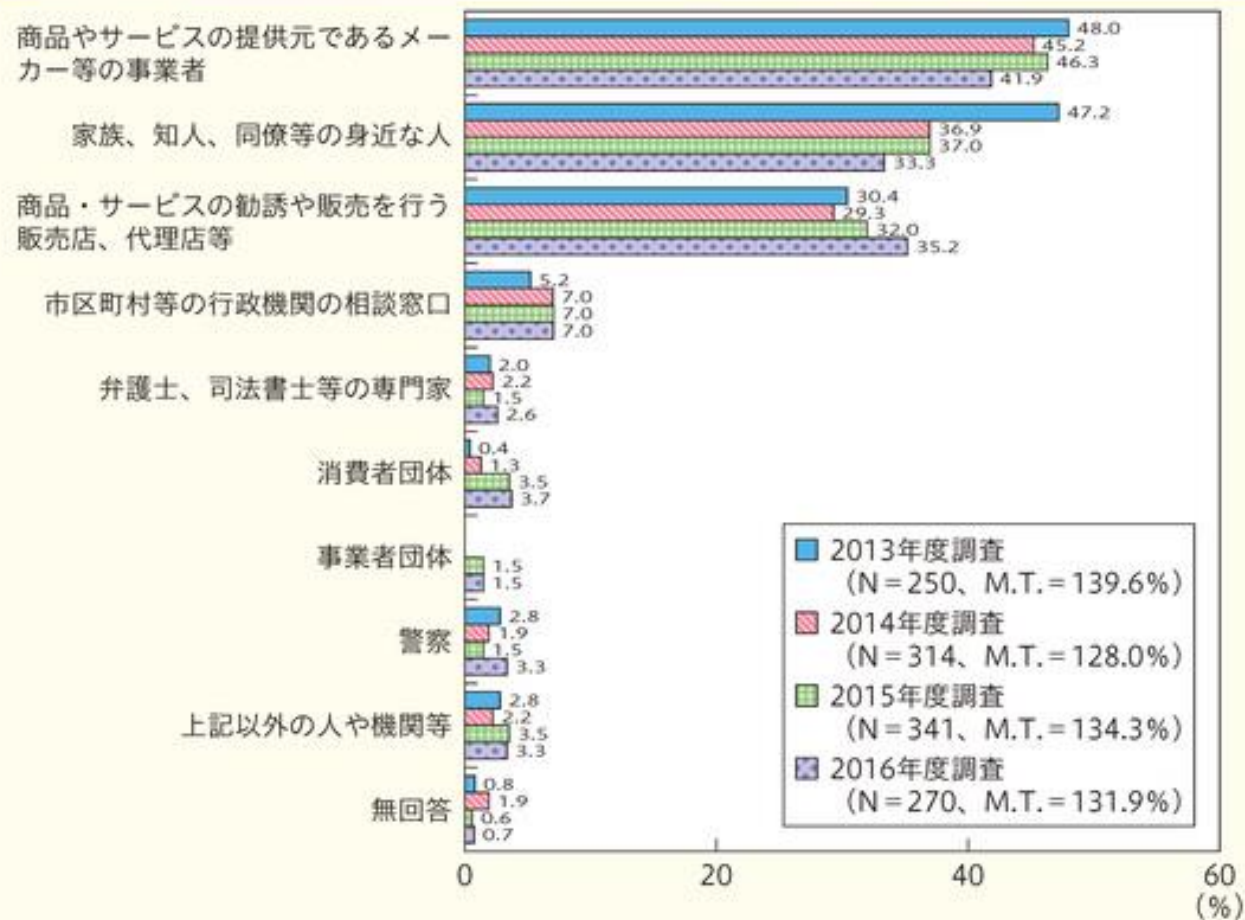
図表I-1-3-1 消費生活相談件数の推移



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
  2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2016」による「年度」データを集計。2007～2016年は「年」データを集計。
  3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
  4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

# 被害・トラブルについての相談又は 申し出をした相手

図表I-1-5-3 消費者被害・トラブルについて相談・申し出をした相手



- (備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。  
 2. 被害やトラブルについての「相談又は申し出をした」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答（複数回答）。2013年度調査では「相談をした」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答（複数回答）。  
 3. 「事業者団体」は2015年度調査で新設された項目。



## 消費生活センターで 法的手続きを案内するケース

### ① 斡旋不調

課題 差押さえが必要になる可能性

### ② 解決レベルが低い

課題 裁判までサポートできない

### ③ 法的解釈に争いがある

課題 消費者関連法に詳しい弁護士  
に繋げない

## 消費生活センターで 法的手続きを案内するケース（続き）

### ④倒産

課題 多数少額被害が多い

### ⑤賃貸住宅敷金返還

### ⑥CtoCのトラブル

インターネットオークションなど

## 4 消費者から見た裁判遠い存在？

### 考えられる理由

- ①消費者被害は少額
- ②契約内容が複雑、相手方が複数
- ③費用がかかる →いくらかかるかわからない
- ④時間がかかる →いつ終わるかわからない
- ⑤労力がかかる →仕事を休んで行く  
書類を準備する  
手続きがわからない

## 4 消費者から見た裁判遠い存在？（続き）

### 考えられる理由

- ⑥精神的負担が大きい
- ⑦適切な弁護士がどこにいるかわからない
  - 消費者関連法に詳しい弁護士が少ない
- ⑧管轄裁判所のハードル
  - ネット取引の増加
  - 事業者による管轄裁判所の指定

## 裁判手続き等がIT化された場合、 消費者にとっては？

### ○手続きが簡易になって利便性が高くなる

- ①手書きでの書面作成が苦手な若年層
- ②高齢者・障がい者・体調不良等  
遠距離の移動が困難な人
- ③平日昼間に手続きができない人
- ④破産

## 裁判手続き等がIT化された場合、 消費者にとっては？（続き①）

### ○課題

- ①書面作成は簡単ではない  
高齢者等判断低下している場合、そもそも  
できない  
→ 裁判手続きの説明や書面作成の  
サポートが必要
- ② I T 機器を使用しない人、使用できないへ  
の配慮
- ③ H P 上等のわかりやすい表示・説明

## ○消費者の不安

- ①セキュリティ
- ②事業者から裁判を起こされやすくなり消費生活センターを利用できないまま裁判になる可能性
  - 消費生活センターでの対応は？
- ③架空請求トラブルへの悪用
  - 裁判所からの通知がメールで来る？

## 6 IT化と同時にしてほしいこと

- ①裁判制度について消費者教育の必要性  
→ 消費者教育、法教育が第一
- ②消費者にとって利用しやすい裁判制度  
→ 身近な存在に
- ③手続きだけでなく、WEB会議など  
→ 消費者の顔が見える会議
- ④消費者関連法についての理解  
→ 弁護士に委任しやすく