

第8回市民会議議事概要

(平成29年2月3日午前10時—12時)

1 三浦修会長による開会挨拶

皆さまから忌憚のないご意見をいただき、神奈川県弁護士会として市民へ向けてのサービスに努めてまいります。よろしくお願いいたします。

2 議事

(1) 訪問販売お断りステッカーの取り組み

①鈴木義仁会員から概略説明、問題意識の提示

[問題意識]

訪問販売による消費者被害が増えている。特に高齢者の被害が多い。消費者被害を未然に防止するため、また、弁護士会として消費者問題に取り組んでいるアピールをするため、「訪問販売お断りステッカー」を作成しようと考えている。大阪、兵庫、札幌、京都の各弁護士会ではすでに作成しており、神奈川県弁護士会でも取り組もうと考えているところ。

国民生活センターの発表する消費者被害（70歳以上を高齢者と定義づけ）の相談件数を見ると約20万件。そのうち、電話勧誘販売や訪問販売の相談が30%以上を占めている。

神奈川県での消費生活相談は、毎年7万件程度。高齢者の苦情相談（65歳以上を高齢者と定義づけ）は26.5%を占めている。人口比より若干多め。ネット環境に慣れた高齢者も現れ始め、ネット被害が1位になっている。2位は工事・建築関連の相談（訪問による屋根の無料チェックなどから消費者被害に遭うケース）。金額的に被害が多いのは、「定期預金より儲かります」といって商品を買わせるケース。特殊詐欺なども、県内で多発。

神奈川県弁護士会として、電話勧誘や訪問販売の消費者被害を未然に防ぎたい。いざ被害が発生してしまうと、被害金額を回収できないことが多い。自治会とも協力し合い、ステッカーを広めていきたいと考えている。

[他の弁護士会での取り組み・条例の違い]

大阪や兵庫、札幌のステッカーには、ステッカーが貼ってあるにもかかわらず訪問販売をすれば条例違反になると明記されている。これらの地区では、拒絶の意思を表明している消費者に対して訪問販売をすることを条例で禁止している。

神奈川県の場合、現行の条例では、訪問販売拒絶の意思を表明している消費者に対して訪問販売をすることを条例で禁止していない。訪問販売業者が勧誘し、それを断った消費者に対して再度勧誘することは条例違反になる。

弁護士会としては、大阪などと同じような内容の条例に改正したいと考えている。

また、神奈川県弁護士会のキャラクターなども取り入れたステッカーを、できるだけ多く配布したいと考えている。

②質疑応答・意見交換

池田龍彦議長：神奈川県で条例制定が難しい背景は？

鈴木義仁会員：神奈川県側の主張としては、事業者の営業の自由と、条例での規制でなく法律で規制すべきというもの。

しかし、大阪や兵庫、札幌などでも条例で規制している。貼るか貼らないかは消費者の自由なのだから、問題ないのでは？と考えている。

池田龍彦議長：被害の実態、ステッカーを貼る意義についてどう思うか。

柿本章子委員：ぜひ実現されることを望みます。過去に、特定商取引法改正に関連して、市民団体にシールの作成をしたことがあります。大変苦労しましたが、配布方法や貼り方（インターホンの近くが良いか、ドアに貼るのが良いかなど）を工夫していただければ、被害の未然防止につながるように思います。また、神奈川県弁護士会を知っていただくチャンスにもなると思います。

高齢者は悪質な業者であっても、判断力がにぶっており、自からいろいろな情報（水漏れの問題など）を話してしまい被害が拡大してしまうようです。

吉田雄人委員：配布方法は？枚数や財源は？訪問販売すべてダメという条例ではなく、2回、3回目の訪問はダメなど、営業活動との兼ね合いを考えた提案はできないのか？

鈴木義仁会員：今の条例でも、断ったのに2回3回と訪問販売するのは禁止されている。

また、「悪質・執拗な…」という文言を入れると、悪質かどうかは最初からわからないものなので、「一切訪問お断り」という文言にしたいと考えている。業者側は悪質ではないと主張してくる。

配布方法は、自治体や包括支援センターに弁護士が出向いていき、消費者被害の実態を説明し、被害に陥った場合の問題点など説明を尽くしながら、配っていく予定。

枚数は、数千枚単位を予定しており、予算の範囲内で作るつもり。

吉田雄人委員：横須賀市の消費生活センターで、交付金を活用し、回覧板のバインダーを町内会に無料で配ったことがある。その経験から、ただ無料で配るだけなら問題ないが、詳しい説明をしてから配るとなると難しい面もあると思う。効果的に配るお手伝いはしたい。

鈴木義仁会員：相模原や横須賀など、独自の財源で作ると割高になる。神奈川県で統一のデザインで使えるものを作ったほうがお得という意見が出ている。弁護士会も一緒にやっ

ていけたらと思う。

牧野孝一委員：営業の自由の問題があることや、被害は全国的に発生していることから、条例ではなく、法律で規制すべきでは？

鈴木義仁会員：特定商取引法改正で禁止すべき（事前に拒絶の意思を表明している場合に訪問販売禁止）という意見はあったが、平成 28 年の改正では、反対も根強く実現しなかった。次回の法律改正に向けて、先に条例の規制を進め、条例でもこうなっているとして、法律改正を目指すべきと考えている。

苑田浩之副会長：財源は神奈川県弁護士会の予算から支出する。法律相談センターの特別会計から。広報活動費から出そうかと考えているところ。

池田龍彦議長：対象を誰にするのか？高齢者の被害者が多いというが、若い世代には？高齢者優先で配布するのか？

鈴木義仁会員：枚数に限りがあるため、高齢者から重点的に配布していきたい。訪問販売被害に遭うのは家にいる高齢者が多い。

柿本章子委員：財源不足で配布から漏れてしまうのは、大変残念です。弁護士会から老人連合会などにまず連絡を取り、そこから区や市に連絡するのはどうでしょうか？できるだけ多くの高齢者の家庭に届けていただければと思います。

鈴木義仁会員：横浜で、連合町内会と地域ケアプラザが共同でステッカーを作成し、配布した実例がある。参考にしていきたい。

牧野孝一委員：横浜市のうち 15 区は、消費生活推進員（町内会から選出）を置いている。そこを通すと効果的に配布できるのでは？オレオレ詐欺のときに効果を上げた。横浜独自の制度。ステッカーの配布などに適した制度なので、有効活用できれば。

池田龍彦議長：訪問販売の定義は？

鈴木義仁会員：典型的なのは、頼んでもないのに自宅や職場にやってきて勧誘するもの。

佐藤奇平副議長：今の条例で「悪質な」を入れないステッカーを作ったり貼ったりしたら条例に違反するのか。

鈴木義仁会員：条例に違反することはない。貼るか貼らないかは消費者の自由だから。ただ、条例違反の法的効力がないだけ。

佐藤奇平副議長：時代の要請として、多くの被害が出ていて、新聞業界としても勧誘の手法を変えていくことが大切だと考える。神奈川新聞としてアンケート調査をすると、勧誘が悪質であるという苦情は上がってくる。業界としては、そこに気づく必要がある。

池田龍彦議長：新聞は被害額が小さいし、実際に新聞が毎日届くが、騙されて必要ない工事をされ何百万も被害が出るなどは、非常に問題がある。

鈴木義仁会員：新聞の場合でも、ひどい契約だと数万円の被害が発生する。

金井克之委員：法律改正や条例改正について、労働組合としても改正を要請したほうが良いのかなど、今後検討していく必要があると考える。

ステッカーの配布の際に、きちんとした団体で無料相談してくれるということと一緒に周知していったらよいのではないか。なかなか周知は進んでいないと思う。建築関係の被害も多いというし、建築関係の団体にも働きかけるのはどうか。

早川寛委員：被害を防ぐには、貼る方の意識の問題が大きい。大阪などでは、消費者被害防止の説明などをしながら配布しているのか。町内会・自治会の機能も場所によって違うのでは。

鈴木義仁会員：地域のケースワーカーなどと話をしながら配る取り組みはある。また、高齢者だけでなく、被害に遭ったことに周りが気づける環境作りに取り組んでいる。

種村求副会長：ステッカーの意義は悪徳業者の牽制になるのか。電話してから訪問するなど、アポを取ってから訪問すれば問題なくなる。

ステッカーは、高齢者の意識付け（被害に遭わないよう気を付けようという意識づけ）に意味があるのか。

鈴木義仁会員：高齢者や周りの人に消費者被害の問題意識を強めるというきっかけとしての意味もある。

種村求副会長：ステッカーを一つのきっかけとして消費者被害の啓発活動として意味があるということ。

鈴木義仁会員：迷惑電話番号を載せ、その番号から電話がかかってくるとはじく仕組みなどもある。

柿本章子委員：ステッカーは業者に対する抑止力にもつながっていると思います。ナンバーディスプレイや留守番電話にしておくなど未然防止の具体的な方法についても、配布する際の勉強会のときに話していただければと思います。

池田龍彦議員：抑止力・啓発の両面がある。その背景に条例がないことがあり、ステッカーにどれほどの実効性があるかということが問題になっている。

啓発活動だとすると、ステッカーを配るときに騙された事例なども知らせていくことが大切。啓発活動をしても、オレオレ詐欺はなくなる。高齢者の判断能力の衰えの問題もある。ステッカーを乗り越える悪い人はたくさんいる。訪問販売については、オレオレ詐欺より啓発が遅れている。深刻な被害を防がねばいけないと考える。

弁護士会だけでやるのではなく、自治体と一緒にあって、統一のものを安く作ることが大切なのでは？

吉田雄人委員：やり方はいろいろある。弁護士会のやりたい配り方に配慮することもできる。物流作戦でいっぱい配るのも一つの良い方法ではあると思う。

三浦修会長：自治体とのネットワークがない。弁護士会は、ネットワークづくりを意識して活動することが大切だと思う。

苑田浩之副会長：広報活動費からねん出する。弁護士会の広報としての意味もあると思う。

木村良二委員長：高齢者の問題から考えると、延命次期会長はどう思うか？

延命政之次期会長：地域を巻き込んでやる必要がある。地域のコアになる人に働きかけて始めることが効果的。社協などをターゲットに。草の根活動が大切になるのでは。

池田龍彦議長：警察はどうなのでしょう？

鈴木義仁会員：特殊詐欺は別として、なかなか動いてくれない。

池田龍彦議長：自治体と共に警察とも連携をとることが大切。

柿本章子委員：警察に情報を流して連携することは重要だと思います。川崎在住の高齢の

母は業者からの悪質と思われる勧誘の電話があり管轄の警察に相談した際、ナンバーディスプレイなどを勧めていただきました。

池田龍彦議長：高齢者が草の根でみんなが理解するような方向でいってほしいが、判断力がなくなっていることもある。飴玉も一緒に配るなど、高齢者を引きつけるものも大切。弁護士会単独でやるよりもみんなで手を取り合って進めていくことが大切。

(2) 神奈川県弁護士会・総合法律相談センターの活動

① 狩倉博之会員から概略説明

- ・法律相談センターは設立30周年をすぎたところである。当時、敷居の高かった弁護士へのアクセスを推進し、市民の権利擁護を目的として設立された。

- ・全国的には弁護士会の運営する相談の件数が低下するなか、神奈川県では相談件数が増加を続けている。

- ・法律相談センターでは、弁護士会の法律相談所での相談事業の他に、電話相談、弁護士紹介を実施するあっせん事業、自治体等の団体の委託に基づく法律相談への弁護士の派遣を行っている委託事業がある。

- ・取組内容としては、無料法律相談の拡充、無料の電話相談の拡充、夜間休日相談の実施、相談時間の延長、相談所への地域弁護士の配転、弁護士特約のある依頼者に対するリーガルアクセスセンターによる弁護士の推薦、相談所に来られない人向けの派遣相談の実施、団体から依頼があった場合の出張法律相談会の実施、精通弁護士による相談の実施、相談担当者の質の維持を行っている。

- ・他士業、関係団体との交流、合同相談会の実施。法テラスを活用した相談の実施

- ・インターネットでの相談予約件数が著しく、弁護士会ホームページを充実させたことの効果の表れと分析している。

- ・マスコミとの交流、駅看板、ポスターの掲示等の広報活動、着ぐるみやグッズ作成の実施。

② 質疑応答・意見交換

池田龍彦議長：どうもありがとうございました。様々な活動、工夫されていることがわかった。インターネット予約について、資料に記載されている相談ネットとの関係はどういったことか。

狩倉博之会員：日弁連のインターネットによる相談予約システムの名前がひまわりネットであり、インターネット予約と相談ネットは同じ意味である。

池田龍彦議長：相談ネットとは、法律相談のインターネット予約を指す、電話での予約と同じようなものということか。

柿本章子委員：広報は多様な方法でやっていただくことが市民にとってはプラスですので、是非積極的にお願いします。昨年、司法書士のチラシ（保存版と標記）が我が家にポスティングされたことがありました。このようなポスティング等も市民にとっては魅力的です。全戸配布されたのではないかと推測しました。また、保険契約の見直し相談の時に弁護士特約を進めたことがあります。弁護士特約も、市民にとっては外せないサービスかと思えます。市民にとっては弁護士へ相談をするということは敷居が高いです。実際に相談を経験してみて、自分たちで問題を整理して決められた時間内で相談するというのは、かなり労力のいるものだと感じました。

池田龍彦議長：事前に問題を紙にまとめてもらえるかどうかで、相談を受ける弁護士にとっての分かりやすさも違うのではないかと。

狩倉博之会員：概要をまとめてもらうのは、事案を把握するうえで助けになる。ただ、経緯を全部書かれたものであると、読んでいだけで相談時間が経過してしまう。横浜駅東口の家庭の法律相談センターでは相談シートを導入しており、神奈川県弁護士会のホームページから印刷できるので、事前に記入しておいてもらえると、時間内に有効に相談できるのではないかと。

吉田雄人委員：相談の料金がばらついているのはどういう理由なのか。

狩倉博之会員：基本的には有料の相談であるが、有料だと利用してもらいにくい類の問題であったり、法律相談の利用を推進しなければならない分野の問題に限って、無料にしている。無料相談の場合、相談に対応した弁護士にも報酬が出ないため、相談後、受任に繋がるような分野であれば無料相談にしやすいが、相談事業を運営していくうえで無料相談を実施するには、いくつかハードルがある。来年からは、有料の相談は45分5000円に統一することになる。札幌の弁護士会では、法律相談を一律無料にしたようであるが、神奈川県弁護士会内のアンケートでは、無料法律相談の実施には様々な意見があり、全面無料化に至るのは難しい。

早川寛委員：相談の傾向が変わったということはあるか。

狩倉博之会員：一時期は過払い金、クレサラ、借金に関する相談が多かった。いまだに件数としては多いが、一時期よりも落ち着いている。感覚としては、一時期減少していた破産申立に関する相談が最近になって若干増えたかと思う。相続税改正の時期から相続の無料相談を作ったが、そのニーズが高まっている。相続相談が多いという感触もある。

佐藤奇平副議長：夜間相談の実施場所が4箇所に拡大したのはどうしてか。

狩倉博之会員：夜間相談実施の体制が整ったためである。相談所に配置する職員の確保について、職員の安全のため、2人は配置する必要があるが、2人分の人件費を賄えるだけの相談のニーズがあるのか見極め、準備期間が必要である。

佐藤奇平副議長：夜間相談というと、ニーズがあるのではないか。

狩倉博之会員：横浜西口相談所では、夜間の相談件数は多いが、それほどの件数の伸びではない。休日相談の件数の方が、伸びが大きいように思う。

池田龍彦議長：できるだけ休日と夜間相談の拡充をしてほしいものである。

柿本章子委員：休日や夜間の相談が拡充されると大変助かります。勤務中にアポイントの電話をかける事すらままならない場合も多いのではないのでしょうか。

早川寛委員：相談した弁護士へそのまま依頼することはよくあることか、相談した弁護士とは別の弁護士に変えるということもあるのか。

狩倉博之会員：弁護士会の相談では、相談にあたった弁護士にそのまま依頼ができる。自治体が実施する相談では、その場での営業行為が許されないため、相談の場で直接受任することはできないが、弁護士会に問い合わせてもらえば、弁護士会から当日担当していた弁護士を紹介できる。全体の傾向として、10パーセントが相談後、受任に繋がる。借金の関係の相談であれば30パーセントほどが受任に繋がっている。

池田龍彦議長：受任しない場合というのはどういう場合か。

狩倉博之会員：弁護士に少し意見を聞きたいという目的で相談に訪れる人もいるし、相談後、別の弁護士にも話を聞くという場合もある。また、弁護士に依頼しても、事件の解決によって得られる金額より、弁護士を依頼する費用の方が勝ってしまうという件では、弁護士を依頼するのではなく、少額訴訟手続を利用するなど本人が訴訟をするという場合もある。

池田龍彦議長：まだ弁護士の敷居が高いと感じるのではないのかと思う。無料相談の結果、こんな解決が得られたといったようなキャンペーンするなどはどうか。

狩倉博之会員：弁護士会の会員も、事務所等で独自の相談を実施しているため、それを阻害するまでの強力な広告については、慎重にならなければならない。相談事業を運営する

うえで、会員から信任を受けることも重要である。

徳久京子会員（次期副会長）：資料に記載されている受任率について、法律相談実施後、法テラスを利用して受任した場合は数に入っているのか。

狩倉博之会員：法テラス利用の受任については数に入っていない。

徳久京子会員（次期副会長）：では、実際には弁護士の受任になっている件は、はもう少し多いのかもしれない。

池田龍彦議長：市民にとっては法テラスと弁護士会の区別がつかない。うまく、区別できるようなPRができるとよいのではないか。弁護士会の法律相談センターでも、様々な工夫がされているようである。市民に慕われる法律相談センターになってもらえたらと思う。

安達信副会長：第1議案訪問販売お断りステッカーについての追加資料について。現在、神奈川県消費条例の改正に関する整備がなされており、意見の趣旨の1で訪問販売について触れ、その他の頁においても、訪問販売の問題点、条例で訪問販売を規制する規定を設けられるかどうかの検討を載せている。法律の解釈には疑義があるが、条例を定め、条例で独自の解釈をすることはもちろん可能である。

池田龍彦議長：着実に検討が進められているようである。

今井菜美会員：次回は29年度1回目の市民会議になる。次回の日程調整のご連絡は改めてさせていただきます。

4 木村良二委員長による閉会挨拶

本日もご出席いただき、様々なご意見、ご提案いただきありがとうございました。今後の活動に生かしていきたいと思えます。特に、訪問販売について横浜市消費生活推進員の活用、各自治体との連携の必要性など大変参考になりました。我々は、今後も市民に寄り添い、市民のための弁護士会として活動を続けて参りたいと思えます。本年度は今回で終了いたしますが、次年度もよろしくお願ひします。

以上