



**法務省
の取組**

各種相談機関と連携強化へ① ～ 消費者相談機関へ周知強化

当課では、各種相談機関や地方公共団体と認証事業者との間の連携が強化されることを目指した取組みを行っております(注1)。

「相談機関」といっても様々ですが、これまでは法テラス(本部, 地方事務所)を中心として周知に取り組んできました。本年度は、法テラスへの周知は継続しつつも、その重点を「消費者相談機関」(消費生活センター等)へシフトした活動を展開しています。以下にその概要を紹介します。

1 全国レベルでの働き掛け

4月, 都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課長の全国会議に当課担当者が出席し, かいけつサポートが紛争解決メニューの一つとして活用できる旨の導入的説明を行いました(本紙第 15 号「4」参照)。

2 ブロックレベルでの働き掛け

9月から 11 月にかけて, 全国を6ブロックに分けて開催された消費生活センター所長の会議や, 都道府県・政令指定都市の消費者行政を担当する方のブロック会議に当課の担当者が出席し(注2), 周知・連携を目指した説明を行いました。

相談窓口に近い方に説明することから, 制度の概要や特徴はもとより, 活用例や認証事業者の探し方にも触れるなど, より具体的な説明とするよう心がけました。



3 今後の働き掛け(各自治体へ)

以上, 消費者相談機関への働き掛けは, まず全国規模の会議で導入的説明をし(第1段階), 次に地域ブロック単位の会議で具体的な説明をする(第2段階), という流れで取組みました(注3)。

今後は, 更に相談窓口に近い方へと踏み込み,

各自治体単位で直接周知を図ることが考えられます(第3段階, 第4段階)。この場合, これまでも実施している法テラス地方事務所への周知活動と併せ, 機会を捉えて行うことが考えられます。

なお, 今回の周知活動は, 消費者庁の協力を得て実現したものです。引き続き消費者庁と連携し, かいけつサポートと消費者相談機関の連携が強化されるような方向で取り組んでまいります。

4 その他(他の相談機関への拡大)

相談機関との連携強化の取組みは, 法テラスや消費者相談機関のみならず, 他の相談機関へ拡大することも視野に入れております。既に本年度において一部取り組んでおりますので, 次号でそのアプローチを紹介します。

(注1) この取組みは, 平成 26 年3月の「ADR法に関する検討会報告書」の提言(以下)を踏まえたものです。

2 認証ADRを利用しやすくするための施策

ア 相談機関との連携, 広報

(略)認証ADR事業者と相談機関との間の連携を強化すること(略)が重要であり, (略)認証ADR事業者と地方公共団体との連携が強化される方向での働き掛けを行うべきである。

(注2) 「北海道・東北」, 「関東・甲信越」, 「近畿」, 「東海・北陸」, 「中国・四国」, 「九州・沖縄」の6ブロック全てに出席しました。消費生活センター所長の会議への出席が中心ですが, 日程の都合次第では, 都道府県・政令指定都市の消費者行政担当の会議にも出席しました。

(注3) 各会議には, 広報資料「認証紛争解決事業者アピールポイント一覧」の冊子を配布しました(在庫状況から一部会議は抜粋資料で対応)。これにより同資料は, 全都道府県・政令指定都市と, 各地の消費生活センターに配布されました。

【お問い合わせ先】

法務省大臣官房司法法制部

審査監督課 紛争解決業務認証係

☎ : 03-3580-4111 (代表) 内線 5923, 2378

E-Mail: adr-c@moj.go.jp