

【論文提出者】 社会文化科学研究科 人間・社会科学専攻 交渉紛争解決学領域
宮園 由紀代

【論文題目】 消費者相談の複合的な役割－消費者紛争の多様性と相談員の役割モデル－

【授与する学位の種類】 博士（法学）

【論文審査の結果の要旨】

本論文は、消費者紛争が多様化した現在の状況のもとで相談者＝当事者の視点から、消費者相談を理念的に位置づけ、消費者相談が、消費者への被害救済付与と自律支援という複合的な役割をもつことを明確にするとともに、相談員がこれら二つの役割を遂行できる実践知を身につけるために必要な研修プログラムの基本的な内容を明らかにすることを目的としている。

従来、消費者相談は、消費者行政の一環としての「消費生活相談」によって担われてきたが、そのなかでは消費者は被害者であり救済されるべき弱者として認識され、消費者の自律支援という消費者相談の機能はせいぜい副次的なものと認識されてきた。しかしすでに消費者紛争の実態と当事者のニーズが多様化しているという現実がある。その現実に応答するには、消費者相談自体が、行政型と民間型を包括した広い理論的視野に立ち、当事者の視点から理念的に位置づけ直され、消費者相談を担うために相談員に必要とされる実践知とその研修プログラムが新しく構築される必要があるというのが著者の問題意識である。

第二章では、消費者相談は行政型と民間型を包括して再定義され、消費者相談の内容が『消費生活年報』を手がかりに明らかにされている。さらに、ADR報告書・従来の研究・判決例等をもとに消費者と事業者の特性、消費者紛争の要素が明確にされたことによって、従来の弱者保護に基づく被害救済や法規範に基づく解決支援では扱いきれない消費者相談の領域（感情的側面や信頼関係の回復の側面）が明らかにされている。

第三章では、国民生活審議会等の議論をもとに消費者相談の目的の変遷を辿り、現在の消費者相談の内容と機能が複合的になり自律支援機能が加わってきていることをふまえて、日本における消費者相談の機能が消費者への被害救済付与と消費者の自律支援の二つに類型化されている。消費者相談には助言とあっせんが含まれるが、助言の分析では社会的相互行為論が、あっせん（事業者との交渉）の分析では競争的アプローチと協調的アプローチを対比する交渉論がそれぞれ活用され、相談手続方法としては電話相談、面談相談、および文書相談・メール相談のそれぞれの特質と限界が分析されている。

第四章では、イギリスの消費者相談の制度と実態が分析されている。相談員に対して相談者をエンパワーすることができるトレーニングがなされていること、行政型と民間型の相談機関が連携していること、手続の公正性が重視されているが日本にとって示唆的であるとされている。

第五章では、相談員に期待されている役割が本格的に分析されている。相談については、隣接分野の弁護士のコンサルテーション型の法律相談およびリーガル・カウンセリングの理念との比較、心理的カウンセリングの理念との比較において、あっせん・調停については、調停（Mediation）の理念との比較において、消費者相談の理念的な位置が明らかにされている。しかもあっせん・調停については、リスキンの役割モデルを応用して、消費者紛争の要素と相談員の働きかけを関連づけた役割モデルが構成されるとともに、それが図として可視化されている。

第六章では、著者は相談員に必要な実践知（技法）とそのトレーニングのためのプログラムの基本的な内容が明らかにされている。被害救済付与と当事者の自律支援という二つの実践知は、異なるものであるが、相談の現場では連続して存在する複合的なものとされている。

本論文は、第一に、消費者紛争の多様化と当事者（消費者と事業者）のニーズの多様化に対応するために、行政的枠組みを広げ民間型も含めて消費者相談を再定義し、隣接専門分野の先行研究の成果を

踏まえて、消費者相談の理念的な位置を明らかにした先駆的な研究として高く評価できる。これによって、消費者相談が、対人援助活動のなかで理念的にどこに位置づけられるかが明らかになった。とくに消費者相談のなかに、従来からの被害救済付与機能と理念的に対等なものとして自律支援機能が位置づけられたことは、新しい研究成果である。

第二に、消費者相談のなかの助言の分析では、リーガル・カウンセリングおよび心理的カウンセリングの理念と、あっせん・調停(Mediation)の分析では、欧米で展開されてきた調停(Mediation)の理念とそれぞれ関連づけられて、相談員の役割モデルが明確にされたのも新しい研究成果として評価される。これにより、消費者相談員には、対人援助の広い枠組みのなかで自分の相談員としての役割がどのようなものかを自覚することができる理論的な枠組みが与えられたとあってよい。

第三に、消費者相談員に期待されている実践知を高めるトレーニングの基本的な内容が明らかにされたことも、新しい研究成果である。とくに自律支援的援助に必要な実践知を高める研修プログラムの内容が提示されたことは評価される。これらのトレーニングの内容は、これからの消費者相談員の研修プログラムとして活用されることが期待できる。

本論文は、行政型と比較すれば民間型の消費者相談の分析が十分ではないこと、相談員に必要な実践知の研修プログラムの内容をもう少し具体化する必要があることなどに課題を残しているが、総体としては十分に評価に値する。

以上により、本論文は、現代の消費者紛争の多様化状況における消費者相談のあり方および消費者相談員に求められる実践知に関する研究において、新たな知見と展望をもたらすものであり、博士(法学)の学位にふさわしいものと認められる。

【最終試験の結果の要旨】

学位論文申請者は、平成23年1月19日(水)に実施した最終試験(口頭試問)において、学位論文の内容に対する審査委員の質疑に対して適切に応答し、これから展開される課題についてもその見通しを適切に語った。

消費者相談という研究テーマについて博士の学位に相応しい学識、および、消費者相談と関連する領域についての学識も備えていることが確認された。学位審査論文の結果とあわせて、申請者に対して博士(法学)を授与することができると判断する。

なお、平成23年1月22日(土)に開催された学位論文の公開発表会において、博士學位論文の主旨について適確な発表を行い、これに対する質疑にも適切に応答した。

【審査委員会】

主査	吉田	勇
委員	岡部	勉
委員	船山	和泉
委員	諏佐	マリ
委員	安川	文朗