

大学生からのトラブル相談への紛争解決

～法学担当教員としての事例を中心に～

山本 聡 (神奈川工科大学 教職センター)

はじめに

18歳成人のスタートで、大学（学生課）の新入生指導の強化が予測されたが、従来からの悪質商法や問題商法への注意喚やトラブル回避知識など、「失敗の具体例」による指導形態は変わらず。事例の恐怖利用は社会経験の乏しい学生に有効か。高校までの消費者の権利保障や自律した市民の自覚は、目まぐるしい社会変化に有効な指導といえるのであろうか。

1. 法の目的の理解

法律には、第1条に「目的」が記されている。例えば、産業財産権の一つ「特許法」では、「・・・もって**産業の発達に寄与**」とあり、企業秘密は社会全体の損失が大きく、公開して使用料を取る方が効率的であることが分る。同じ知的財産権の一つ「著作権法」では「・・・もって**文化の発展に貢献**」とある。金銭的な代償でなく著作者へのリスペクトが目的で、むしろ多くの人の耳目に触れ新しい作品制作意欲を高めることが文化の発展になる。規定でなく目的の理解が重要。

2. 相談の具体例

①自動車修理のトラブル：車の不具合で修理工場に持ち込むが混雑のため敷地の端に車を止めるよう指示を受け、整備士同乗の上で説明。学生は助手席から出ようとドアを開いた途端、整備を終えた車と接触。修理代30万円を請求される。← 過失相殺を申し出たが聞く耳持たず、社長を宛名に内容証明郵便を作成送付。交渉のテーブル着いてもらえた。

②共同住宅での騒音苦情：母親とアパート暮らしの学生が、上階の住人から夜中に騒音を出すなど再三クレームを受ける。他の部屋の思い違いではないかと伝えるも感情的になり警察を何度も呼ぶなどエスカレート。母一人の時に激情をぶつけに来るので困ると相談を受ける。← 1度書面化して相手に現状をしっかりと伝えること、難しい場合には支援する旨を伝える。解決せず。

③キャッシュバックのトラブル：格安wifiを「価格.com」で見つけ契約を交わす。1年間継続したら2万円のキャッシュバックというもの。10か月経過後にメールで知らせ、振込先を伝えるというもの。失念して2か月を経過、遡ってメールを確認したが届いて無い。受付窓口にも連絡も「メールは送付済み、あなたの責任」一点張り。← 当該会社の法務部に連絡し交渉するように指示。「信義誠実の原則」と「電子契約法の目的」を知識として与える。

④人身事故に対する鉄道会社からの賠償請求：母子家庭の学生の兄が人身事故当事者に。失意の家族のもとに3か月後、鉄道会社より「損害賠償金請求について」（約800万円）が届く。家族はさらにショックを受け、法学の授業のあと学生が相談。← 鉄道会社に家庭の現状を含め請求取り下げを内容証明郵便で交渉するも拒絶される。他の方法を模索。

3. 法律の機能

「法は人間関係を破壊することはできるが、強制によって人間関係を形成することはできない」（米国児童法学者 J・F・ゴールとシュタイン）。