

会 議 結 果

次の審議会等を下記のとおり開催した。

審議会等名称	神奈川県消費者被害救済委員会		
開催日時	令和6年9月11日（水曜日） 10時00分から11時10分		
開催場所	かながわ県民センター 13階 消費生活課研修室		
（役職名）出席者	有賀 恵美子、（会長代行）志村 武、（会長）中村 肇、 西本 暁、上中 きよみ、村越 満		
次回開催予定日時	未 定		
問合せ先	くらし安全防災局くらし安全部消費生活課 指導グループ 大塚・石津 電話番号 045-312-1121（内線 2630） ファクシミリ番号 045-312-3506		
下欄に掲載するもの	議事録全文	議事概要とした理由	—
審議経過	<p>第23期第1回神奈川県消費者被害救済委員会</p> <p>【議題等】 報告事項</p> <p>（1）消費者被害救済委員会の概要について （2）消費者被害救済委員会の運営について （3）消費生活相談等の状況について</p> <p>【南川消費生活課長あいさつ】 消費生活課長の南川でございます。本委員会の開催に先立ちまして、一言ごあいさつ申し上げます。</p> <p>皆様方におかれましては、大変ご多忙のなか、23期の神奈川県消費者被害救済委員会の委員をお引き受けいただき、本当にありがとうございます。</p> <p>第23期の委員会では、前期に引き続きまして、学識委員の方5名、消費者委員の方2名、事業者委員の方2名、計9名の方に委員としてご就任いただいております。</p> <p>皆様ご承知のとおり、本委員会は、県内の消費生活センターであっせんが行われながら、あっせん不調となったもののうち、消費者被害として重大なもの、また、案件の解決結果を公表することで、今後の相談対応の参考となるようなもの、そういったものを知事の付託を受けまして専門的な立場からあっせん、調停にあたっていただく役割を持った県の附属機関でございます。</p> <p>本委員会へは、これまで14件の紛争案件の付託がされましたが、平成25年の案件を最後に、その後約10年間付託には至っていないという状態です。</p> <p>この間、事務局といたしましても、本委員会の活用を促進するため、本委員会と同様の組織を持たない県内自治体の消費生活センター等を訪問いたしまして、委員会の周知に努めたり、当消費生活課内にも「被害救済検討チーム」というものを立ち上げまして、付託に向けたさまざまな取り組みを行ってきたところですが、残念ながら結果的に委員会への付託には至っていないという状況でございます。</p>		

しかしながら、ここ数年では、委員会への付託を事業者に投げかけましたところ、消費者の意向にも配慮した新たな和解案が事業者側より示された事例も複数あるというようなことも聞いております。このような事例は、本委員会が存在しているということで、消費者と事業者との間で事実上のあっせんが成立したのと同様の結果だと考えております。

いずれにいたしましても、この23期の間は、是非とも付託が行われて、本委員会におきまして、具体的なあっせん等を実現できるということを私どもとしても期待しております。

委員の皆様におかれましては、消費者被害の救済に向けまして、専門性ある幅広い知見を活かしたあっせん、調停等にご助力をお願いいたしたいと思っております。

簡単ではございますが、私からのご挨拶とさせていただきます。2年間、よろしくお願いいたします。

[議事]

- ・第23期の委員の紹介及び各委員から一言ご挨拶をいただいた。
- ・事務局が、委員9名の過半数を超える出席（6名）を確認し、神奈川県消費者被害救済委員会規則第5条第3項に基づき、委員会が成立している旨を発言した。
- ・神奈川県消費者被害救済委員会規則第4条第1項に基づき、出席委員の互選により、中村委員が第23期の会長に選出された。
- ・神奈川県消費者被害救済委員会規則第4条第3項に基づき、中村会長が志村委員を第23期の会長代行に指名した。
- ・中村会長、志村会長代行から就任にあたって、ご挨拶をいただいた。

[中村会長あいさつ]

引き続き、会長を引き受けさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

こちらの委員になってから、消費者被害の問題については、いろいろなメディア等で報道される機会に注意するようにしています。今回の会議資料の中にも書かれていますが、いろいろな形で消費者被害が起こっていることがよく分かります。

先ほど、課長からもご説明がありましたけれども、この委員会があることによって、事実上のあっせんが成立しているということもあるようです。いざ「あっせんを」ということになりましたら、委員の皆様のお力をいただきながら、良いあっせん案が出せるように、がんばっていきたいと思っております。

[志村会長代行あいさつ]

重責ではございますが、中村会長を補佐して一生懸命がんばりますので、よろしくお願いいたします。

- ・会議の公開及び会議録の公開について確認した後、以後、神奈川県消費者被害救済委員会規則第5条第2項に基づき、中村会長に議事進行を引き継いだ。

(中村会長)

それでは、議題に入ります。本日の報告事項は「(1) 消費者被害救済委員会の概要について」、「(2) 消費者被害救済委員会の運営について」、「(3) 消費生活相談等の状況について」です。

では、「(1) 消費者被害救済委員会の概要について」のご説明を事務局から願います。

(事務局)

資料2-1から2-3に基づき説明。

(中村会長)

ありがとうございました。ただいまの説明内容につきまして、ご質問あるいはご意見などございましたら、お願いいたします。委員の皆さん、いかがでしょうか。

(中村会長)

それでは私の方から、質問させていただきます。

この委員会、2年前に開催し、また今回2年ぶりに開催した訳ですが、この委員会を開催するのは、あっせん案件があれば、資料2-1「神奈川県消費者被害救済委員会について」の2ページの「4 委員会の開催について」の(1)にあるとおり、まずは委員会開催となるわけですが、あとは(3)のところ、現在は無いのですけれども、事例検討等を内容とする委員会を開催することも検討されておられ、それが実施されるということになれば、委員会開催となるということですか。

(事務局)

おっしゃるとおりです。付託案件が出てきた場合には、最初に、付託案件の説明を事務局からさせていただきまして、あっせん部会に入ってください委員の方を決めさせていただきます。その後、あっせん部会が開催され、最後にあっせん案が出て、委員会としてそれで良いかを意思決定をいただくという流れになります。実際に付託案件が出てきた場合は、委員会を少なくとも2回は開催させていただくことになります。

それとは別に、事例検討等を行っていただく場合には、本日のように、「付託案件はないけれども、こういうことをやりたいので」と事務局から提案し、委員会を開催させていただくこともあるということでございます。

(中村会長)

他にご質問あるいはご意見などございましたら、お願いいたします。委員の皆さん、いかがでしょうか。

(上中委員)

資料2-1「神奈川県消費者被害救済委員会について」の3ページにある「神奈川県消費者被害救済委員会への付託等の基本的な流れ」の図を見ましたけれども、本委員会への付託になるのを決定するのは、消費生活課の指導グループということなのでしょうか。

(事務局)

まずは、「こういった案件があるのですが」ということで、事務局で論点等の説明資料を作成します。そして、学識委員の方にお送りし、委員会への付託案件として適当であるか、ご意見を伺い、そこで学識委員の皆様より、「付託が適当」とのご意見をいただいた場合、委員会を開いて付託の可否を諮らせていただくこととなります。

したがって、付託を受けるか否かは、本委員会本体においてお決めいただくこととなりますが、その前に、学識委員の皆様が付託の適否について調整させていただくこととなります。

(上中委員)

「学識委員」というのは、この委員会の委員の方ということでしょうか。

(事務局)

おっしゃるとおりです。具体的に申し上げますと、学識委員ということで、事前にご意見を伺っているのは、中村会長、志村会長代行、有賀委員、西本委員、石塚委員です。この委員の皆様は、候補案件が付託基準に合っているかを事前にお聴きしております。

(上中委員)

なかなか付託に至らないということですが、もっとハードルを低くするとか、付託の基準を見直す必要があるということでしょうか。

(事務局)

付託がないというのが、この委員会の最大の課題と考えております。先ほどご説明しましたとおり、「付託基準」を設けておりますが、幅広く考えれば、付託候補案件のかなりのもので基準を満たすのではないかと事務局としては考えております。したがって、「このような案件はどうか」と情報が寄せられました場合、事務局としては、幅広く付託候補として検討し、学識委員に付託の適否をお諮りしているところです。

その結果として、この間、学識委員にお諮りし、「付託が適当ではないか」とのご意見をいただいた案件が複数ありましたが、それらの案件について、事務局から事業者に対し、本委員会の趣旨を説明するとともに、付託案件として扱うので、委員会に出席してもらいたい旨打診することになりますが、事業者側から、委員会への出席は控えるが、センターであっせん不調となった段階よりも消費者側に有利な内容の対応案が改めて示され、案件の解決が図られるという例がこここのところ続いております。

事務局としては、消費者の希望に沿った、より良い提案を事業者側から示された場合、一旦、あっせん不調となった消費生活センターに案件を戻して、改めてセンターでのあっせんをしてもらおうということになります。このようなことが一つ。また、委員会への付託となれば、消費者の方にも部会での聴き取りのために足を運んでもらう負担が生じ、また、解決までに一定の時間がかかることになるため、このようなことを消費者の方にお伝えすると、他の解決方法を選択され、付託に至らないということも聞いております。

さらに最近では、悪質な事業者が増えていることもあり、事業者と訴訟となることを見据えて、消費者にとってより良い結果が得られるのではとして、無料の法律相談の利用などを消費生活センターで案内するケースも増えているということもございまして、なかなか、この救済委員会への付託に至らない状況でございます。

(中村会長)

いま事務局からお話しあったところと関連して、後ほどご説明あるかと思いますが、資料3-2「消費者被害救済検討チーム等による救済案件確保の取組結果」にもありますとおり、消費者被害救済検討チームで付託案件の掘り起こしをやってくださって、「こういう案件がありました」というご報告は定期的にメールでいただいております。

また、先ほどもありましたとおり、我々学識委員に「付託案件として適当でしょうか」とのご相談が事務局からあり、各委員から「付託が適当」との回答を得たのご報告をいただきましたけれども、事務局と事業者との調整の結果、「廃業する」などとして、付託にいたらなかった例もあったことを承知しております。

他にご質問あるいはご意見などございましたら、お願いいたします。委員の皆さん、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。では、次の報告事項「(2) 消費者被害救済委員会の運営について」のご説明を事務局からお願いいたします。

(事務局)

消費者被害救済委員会の運営について、資料3-1及び3-2に基づき説明。

(中村会長)

ありがとうございました。消費者被害救済委員会の運営についてご説明いただきましたが、今の内容についてご質問・ご意見がありましたらお願いいたします。

よろしいでしょうか。

では、最後の報告事項「(3) 消費生活相談等の状況について」のご説明を事務局からお願いいたします。

(事務局)

資料4及び資料5に基づき説明

(中村会長)

どうもありがとうございました。ただ今のご説明につきまして、ご質問・ご意見等ございましたらお願いいたします。

(上中委員)

今の説明とは別のこととなりますが、最近、神奈川県が出された「注意警戒情報」(令和6年8月20日発行、第152号)で取り上げられていた内容ですが、「すぐに電話が使えなくなりますから、次の指示に従ってください。」といった電話がかかってきて、「個人情報聞き出そうとする事例があるので注意しましょう」と呼びかけられており、私の自宅の留守電にも同様のメッセージが入っていました。このような電話の後、どういった被害が生じるのでしょうか。

(南川消費生活課長)

「間もなく固定電話や携帯電話が使えなくなる」として、それを回避するために金銭を振り込むよう求められ、消費者被害が生じるといったことになると考えられます。

(中村会長)

先ほど説明のあった、資料5「不当な取引行為を行う事業者への処分・指導に係る取組状況」についてですが、注1として、「()は、五都県(東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県・静岡県)の連携によるもので内数」とありますが、この意味について説明してください。

(事務局)

悪質な行為を行う事業者の中には、広域的に活動するものが多く含まれています。このような事業者を神奈川県単独で指導するケースもありますが、近隣の5都県(埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・静岡県)と会議体を組んでおり、この中で、同じような苦情相談が寄せられている事業者を近隣都県と合同で指導する取り組みをしています。このような指導の取組が、令和5年度に神奈川県が特定商取引法等に基づき行った指導33件中、14件あったというものです。

これらの合同指導は、常に全5都県で行ったというのではなく、事業者によって、神奈川県と東京都、神奈川県・東京都・埼玉県の3者で行うなど、参加の組み合わせは様々です。

(中村会長)

ありがとうございました。「消費生活相談等の状況」については、時間の関係もごさいますので、質疑はここまでとしたいと思います。皆様活発なご意見等ありがとうございました。

以上をもちまして、第23期第1回消費者被害救済委員会を閉会いたします。

(以上)

資料	<ol style="list-style-type: none">1 「神奈川県消費者被害救済委員会委員（第23期）名簿」2-1 「神奈川県消費者被害救済委員会について」2-2 「神奈川県消費者被害救済委員会関連規程抜粋」2-3 「消費者被害救済委員会の標準的な処理の流れ」3-1 「消費者被害救済・未然防止に向けた取組について」3-2 「被害救済検討チーム等による救済案件確保の取組結果について」4 「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談概要」5 「不当な取引行為を行う事業者への処分・指導に係る取組状況」
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------