

神奈川県消費者被害救済委員会について

1 沿革

昭和55年7月1日に設置された県の附属機関

- ・根拠法令等 ①附属機関の設置に関する条例
- ②神奈川県消費生活条例
- ③神奈川県消費者被害救済委員会規則

2 目的

消費者からの消費生活上の被害救済の申出（苦情相談）のうち、その被害の内容が県民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれがあるものについて、あっせん又は調停を行い、紛争の公正迅速な解決を図ることとされています。

3 委員会の概要

(1) 委員の構成（9名）

学識経験者5名、消費者代表2名、事業者代表2名

(2) 任期

2年（現在第23期 令和6年7月17日から令和8年7月16日まで）

(3) 委員会への付託

委員会への付託については、事務の統一的な運用を図るため、以下のとおり委員会への付託基準等を定めています。

ア 付託基準

神奈川県消費生活条例第23条に基づく神奈川県消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）のあっせん又は調停に付する紛争は、被害の原因が次のいずれかであるか又はその疑いのある紛争であること。ただし、当該紛争が、他の法令に基づく紛争処理機関もしくは裁判所で処理中又は紛争中のもの、又は被害救済の申出者が委員会への付託を望まない場合は除く。

- ① 物資等の欠陥によるもの（製造物責任法における「製造物の欠陥」を含む。）。
- ② 適正でない表示によるもの。
- ③ 違法又は不当な役務の提供によるもの。
- ④ 広告、申込の誘引、契約の締結・履行・解除等に関し、事業者の違法又は不当な行為によるもの。
- ⑤ 不当な取引制限、不公正な取引方法、買占め・売惜しみ等によるもの。
- ⑥ 新たに開発された物資又は通常の販売方法と著しく異なる方法等による異例なもの。
- ⑦ その他上記①から⑥に準ずるもの。

イ その他付託に際して検討する事項

上記アの「付託基準」以外にも、消費者被害救済委員会への付託については、次のような事項について検討する必要がある。

- ① 他に同一又は同種の原因による被害が多数存在するなど、被害が拡大し又は拡大するおそれがあること
- ② 県内の消費生活相談窓口におけるあっせんが困難であり、被害救済のために、より高度な専門的知見が必要であること
- ③ 当該消費者被害救済委員会又は国民生活センターの紛争解決機関において、同一事業者（又は同業の他事業者）が当事者となった類似の解決事例が存在しないこと又は存在はするが、その考え方が適用可能ではないこと
- ④ 事業者に支払い能力があること（事業者が経営破綻等に陥っていないこと）
- ⑤ 事業者の所在地が明確になっており、連絡が取れること

(4) 付託・解決状況（平成 20 年度以降）

これまで全体で 14 件の付託をしています。

平成 20 年度以降の付託、解決状況は以下のとおりです。

	付託日	案件名	終了日・結果
1	平成20年10月15日	軽貨物自動車運送業の独立支援に係る契約の解除に関する紛争	平成21年3月12日 あっせん成立
2	平成21年9月2日	新聞広告への作品掲載の契約に係る紛争事件	平成22年5月13日 あっせん成立
3	平成21年9月2日	リース取引を利用したガラス工芸代理店契約に係る紛争事件	平成22年7月1日 あっせん不調 *不調後に当事者間の合意成立
4	平成22年11月16日	介護施設を退去する際の入所一時金返還に係る紛争事件	平成23年7月29日 あっせん成立
5	平成25年1月28日	学習塾の中途解約に係る紛争事件	平成25年7月10日 あっせん成立

なお、平成 25 年 1 月の付託以降、付託候補として検討した事案は 13 件（H25 年度：5 件、H26 年度：1 件、H28 年度：2 件、令和元年度：2 件、令和 2 年度：1 件、令和 3 年度：1 件、令和 4 年度：1 件）ありましたが、事業者から委員会出席を打診したところ、

- ・社内で再検討の結果、新たな和解条件が提示され、相談者が受け入れた
- ・事業者から「近々に廃業予定」との理由で委員会出席の了解が得られなかった（ただし、返金額上乗せ余地ありとの回答あり）

等の理由で付託には至りませんでした。

4 委員会の開催について

- (1) 委員会の開催については、案件の付託状況によりますが、1 案件の付託について、概ね委員会を 2 回、実際に付託された案件の解決を担当するあっせん部会（委員の中から学識経験者 2 名、消費者代表 1 名、事業者代表 1 名を会長が指名）を 3 回程度開催させていただく見込みです。
- (2) あっせん終了後、報告書作成の際には、報告書の一部の原稿について、学識経験者の委員に執筆の依頼をさせていただきます。原稿執筆に当たっては、謝礼をお支払いします。
- (3) 付託案件がなかった場合でも、今後、付託が行われた場合の円滑な委員会運営に役立てられるよう、年度の終盤に事例研究等を内容とする委員会を開催し、付託に至らなかった案件やあっせんが不調になった事案等について課題や問題点等を検討したいと考えています。また、その結果を相談員等に情報提供すること等により、相談業務の参考にしてもらえたいと考えています。
- (4) 委員の皆様には、委員会開催毎に謝金及び旅費をお支払いします。

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

