

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ついて

- 神奈川県消費者被害救済委員会（以下「本委員会」とする。）の活用促進策の一つとして、県消費生活課内に設置した「被害救済検討チーム」の取組については、平成 30 年 12 月の発足以来、おおむね四半期ごとに開催し、直近令和 6 年 6 月に開催されたものを含め通算 22 回開催している。
- この場等を通じ、これまで約 100 件の事業者について相談グループより情報提供がなされ、そのうち 20 件が本委員会案件としての提案であった。（検討結果概要については次ページ以降参照）
- このうち令和 2 年度においては、県センターで受け付けた No.16 の案件について、センターあっせんによる解決が困難であったことから、相談者より付託の意向が示された。しかし、事業者から「近々に廃業予定」との理由で委員会出席協力が得られなかったため、付託を断念した。（ただし、返金額上乘せ余地ありとの回答も併せてあり）
- また、令和 3 年度においては、厚木市消費生活センターで受け付けた No.19 の案件について、当該センターでのあっせんが不調となったことから相談者より付託の意向が示されたが、事業者から委員会出席の協力が得られなかったため、付託を断念した。
しかし、改めて社内で対応を協議するとの回答が併せてなされ、消費者が解約費用や返品送料を負担することを条件として、本件売買契約の解約に応じるとの新たな和解条件が提示され、それを相談者が受け入れたことで、あっせん解決となった。
- さらに、令和 4 年度においては、横須賀消費生活センターで受け付けた No.20 の案件について、当該センターでのあっせんが不調となったことから相談者より付託の意向が示されたため、事業者に委員会出席の協力を求めた。
その後、事業者から連絡があり、本件対応について再検討したいとの申し出があり、検討の結果、消費者の希望とされていたいわゆる「既払金放棄」まで受け入れる余地があるとの回答があった。これを踏まえ、再度、センターにてあっせんを行い、解決となった
- 前記のとおり、委員会への付託には至っていないものの、委員会制度が存在していることにより、事業者と消費者の間で事実上のあっせんが成立したと考えられる事例がある。

【参考】被害救済検討チーム等による被害救済委員会付託案件検討結果概要

No.	相談情報 探知	業 種	相談概要	検討結果
1	平成 30 年 12 月	マンションの 壁紙交換	「今すぐに壁紙の交換が必要」と不実を告げて高額契約を締結。センター斡旋で、不備書面交付によるク・オフを主張したが、ク・オフに応じない。	センターあっせんによる解決につき取下げ
2	平成 30 年 12 月	AGA（男性型 脱毛症）自由 診療	6 カ月間 954,244 円の治療を契約し、患者側から治療契約の中途解約・返金を求めることを原則として認めないとの契約書条項をタテに中途解約に応じない。	センターあっせんによる解決につき取下げ
3	平成 30 年 12 月	結婚式場運営	挙式申込み数日後のキャンセルでも、申込金は返金せず、挙式代として説明されていた金員も初穂料のため返金しない。	あっせん解決、事業者指導を行ったため、今後不当条項案件が再発した際付託検討
4	平成 30 年 12 月	有料老人ホーム運営	体験入所後、施設から自宅に送り届ける際、自宅において強引に入居契約をさせたが、訪販適用によるクーリング・オフを認めず、高額な解約料を請求する。	センターあっせんによる解決につき取下げ
5	平成 30 年 12 月	接骨院運営	無料治療体験後の来院時、高額な施術プログラムを契約させ、原則不返金とする条項の付された契約書を用い、中途解約を拒絶する。	センターあっせんにより解決したが、今後類似案件が発生した場合に付託を検討
6	平成 31 年 2 月	投資情報収載 USB マルチ販売	先輩後輩関係等狭いネットワークを通じて「儲け話がある」等と誘われ、高額な USB メモリを購入させる。紹介料が入るといった勧誘も認められる。	同種事案が都被害救済委員会で扱われ、一連業者に国が業務停止処分を行ったため見送り
7	令和元年 5 月	俳優養成レッ スン役務提供	エキストラのアルバイト先でショートムービーのオーディションに応募し合格した相談者が俳優養成レッスン契約を結んだが、解約を求めた。	相談者が国セン ADR 利用を選択したため候補案件から外した。
8	令和元年 5 月	クレジットカード業 者	クレジットカードを不正利用され、カード業者もこれを認めたが、相談者が調査協力しなかったことを理由に全額請求となった。	相談者が国セン ADR を希望し、取下げ
9	令和元年 5 月	投資学習用 US B メモリ販売	高校時代の先輩から「月に 100 万円稼げる」などと言われ、投資用学習用 USB を購入したが、講習会では他の人を勧誘する話ばかりなので解約したい。	付託に向け事業者と調整したが、委員会出席を拒否され、センターで再度あっせん。
10	令和元年 10 月	不動産売買	長期保有していた原野を売却しようと来訪を依頼したところ、国からの補助金を得るための担保として逆に原野を購入させられた。	早期解決の希望を受け、センターあっせんにより解決し付託希望取下げ。

No.	相談情報探知	業種	相談概要	検討結果
11	令和元年 12月	美容クリニック (包茎治療 専門)	HP上で「学割」と称する安価を謳いつつ、実際には高額なオプション施術を契約させ、未成年取消し対応も拒絶する美容クリニックの契約トラブル	一部返金で解決したが、問題ある事業のため、今後類似案件が出た場合に付託検討。
12	令和元年 12月	USB投資マルチ	「来年には月収100万円になる」などと不実を告げて大学生を中心に勧誘する投資マルチ。	R2年3月、国の業務停止処分。案件が新たにあれば付託を検討。
13	令和元年 12月	訪販による保険申請代行、 工事請負	火災保険申請から修繕工事一式を請け負うとして契約し、工事しない場合に高額な違約金を請求する。	あっせん解決したが、違約金等での紛争案件が新たに出了た場合に付託を検討。
14	令和2年 6月	ビジネスセミナー運営	無料セミナーの休憩中に有料の投資セミナーやWEB制作セミナーを勧誘され申し込むが説明と違い全く収入につながりそうにないため解約したい。	契約金額の2割相当の解約料負担であっせん解決。
15	令和2年 6月	小顔専門エステ	ごく短い役務提供期間中に消化し切れない回数での施術を行う契約を交わし、期間後も施術しながら、中途解約精算を拒否された。	あっせん不調。事業者より弁護士対応のみ受付とされ付託断念。
16	令和2年 8月	投資用USBメモリ販売	大学の同級生等を勧誘者として、二十歳過ぎの若年者に、消費者金融から借入させたうえで高額な投資用USBメモリを購入させた。	近々廃業予定のため委員会出席不可との回答。返金額上乗せ余地ありとの事業者回答を相談者に伝え、あっせん再開希望の場合は再相談するよう促した。
17	令和2年 9月	トイレの詰まり修理	ネット広告で「出張費込900円から」とあったので電話したが、実際には圧力ポンプ、便器の外し等の作業で20万円以上を支払った。	相手から嫌がらせをされる心配もあり、諦めるとしてあっせん終了し、委員会への付託申し出はなされなかった。
18	令和3年 8月	貴金属等の訪問購入	消費者が売る気のない商品を強引に買い取り、今までも同様の対応をしてきているため問題はないと主張し、クーリング・オフ対応を拒否した。	センターあっせん不調となったが、事業者が倍額を超える買い取り額を消費者に提示、和解したため、付託申し出とはならなかった。
19	令和4年 1月	高機能シャワーヘッド通販	購入したシャワーヘッドに不具合があったため返品したものの、梱包材が入っていないという理由で拒否された。	事業者からは委員会出席には応じられないとの回答だったが、その後、改めて消費者との和解条件が示され、あっせん解決。

No.	相談情報 探知	業 種	相談概要	検討結果
20	令和5年 2月	脱毛エステ	脱毛エステ契約を交わした消費者が契約 の中途解約を求めたところ、消費者側に 不利な清算処理（2年間の施術契約であ りながら、最初の数回だけが有料施術と され、中途解約をしても有料施術は終了 しているとして、約定どおりの代金支払 いを求められた）	事業者からは委員会出 席には応じられないと の回答だったが、「現 状、支払済の料金のほ かには違約金を求めな い」という消費者との 和解条件が示され、あ っせん解決。