

## 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	平成 31 年 3 月 22 日（金曜日） 10 時 00 分から 11 時 15 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	大橋 賢也、織田 博子、城田 孝子、（会長代行）中村 肇、 （会長）松原 哲、清水 百合子、柳澤 弘子		
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 南川 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			
第 20 期第 1 回神奈川県消費者被害救済委員会			
<p><b>[議題等]</b> 報告事項</p> <p>（１）消費者被害救済委員会について （２）消費者被害救済委員会の活性化策について （３）消費生活相談の状況について</p> <p><b>[高瀬消費生活担当部長あいさつ]</b> 消費生活担当部長の高瀬でございます。 第 20 期の神奈川県消費者被害救済委員会の初めての開催に当たり、一言ご挨拶を申し上げます。 皆様方には、ご多忙の中、本委員会の委員就任を快くお受けいただき、誠にありがとうございます。 また、日頃から、本県の消費生活行政の推進に当たり、ご理解・ご協力をいただいておりますことに、この場をお借りして厚くお礼を申し上げます。 この委員会でございますが、消費者の被害に係る紛争に関し、あっせんや調停を行うこと等を目的として、昭和 55 年に設置されて以降、県民の消費生活に著しい影響を及ぼす様々な紛争を解決してきたところでございます 一方、昨今の状況でございますが、平成 25 年 1 月以降、この委員会への付託はなく、第 18 期、第 19 期の委員の皆様には一度も一堂に会することがないまま、任期を終えてきた経過がございます。 県といたしましては、消費生活センターに寄せられました消費者からのご相談に対して、相談員が親身になって対応することはもとより、行政指導や処分といった公権力の行使や、この委員会の活用など、県として行使しうる権限を最大限に活用して、消費者</p>			

被害の解消を図ってまいりたいと考えているところでございます。

そういった意味では、この委員会の活性化ということは大変重要な課題であると認識しているところでございます。

本来ならば、早速、具体の案件を付託すべきところではございますが、まずは委員の皆様はこの委員会の役割などを十分ご説明し、今後付託した際にスムーズに審議をしていただく環境づくりをしていきたい、また、この委員会の活性化に向けた県の取組をご説明したいという思いのもと、本日、お集まりいただいたところでございます。

本日の委員会で、委員の皆様からの忌憚のないご意見・ご提案がいただければ、県としましても大変ありがたいところでございます。

また、今後、具体の付託案件が出た際には、ご負担をおかけすることとなると存じますが、消費者被害の解消に向けて、何卒、ご尽力を賜りますようお願い申し上げます。

簡単ではございますが、私のごあいさつとさせていただきます。

#### [議事]

- ・第20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。
- ・事務局が委員の過半数を超える出席を確認し、成立する旨を発言した。
- ・委員の互選により松原委員が会長に選出された。
- ・会長が中村委員を会長代行に指名した。
- ・松原会長、中村会長代行から就任にあたって、御挨拶をいただいた。

#### [松原会長あいさつ]

改めてご挨拶させていただきます。会長を引き受けさせていただくことになりました。どうかよろしく願いいたします。

この委員会は非常に微妙な位置にありまして、この委員会があまりにフル活動しているというのは、県民にとっても社会にとっても望ましい状況ではない、四六時中、委員の皆様と、あるいは職員の皆様と顔を合わせることがないことがおそらく県民にとって望ましいことだと思っておりますが、消費者問題の解決が困難な状況になる中では、この委員会は非常に大きな役割を担うべきだと思っております。

付託された事件はきちんと処理をして県民のために有意義な仕事ができればと思っております。皆様ご協力お願いいたします。

#### [中村会長代行あいさつ]

正直申し上げてまだ何もわかっておりませんのでこれから勉強していきたいと思っております。よろしく願いいたします。

- ・会議の公開及び会議録の公開について確認し、以後、会長に議事を引き継いだ。

#### (松原会長)

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について、「(2)消費者被害救済委員会の活性化策について」、「(3)消費生活相談の状況について」です。では、事務局からご説明をお願いします。

#### (事務局)

資料2-1から2-5に基づき説明。

**(松原会長)**

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。よろしいでしょうか。では、次の報告事項の説明をお願いいたします。

**(事務局)**

資料3に基づき説明

**(松原会長)**

ありがとうございます。委員会の活性化策についてご説明をいただきましたが、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。

**(柳澤委員)**

標準処理日数の設定ということで、標準的な期間を5.2か月と設定していますが、この5.2か月という数字はどこから出てきたものか説明していただけますか。

**(笹生GL)**

今まで県では14件の付託案件を取り扱ってきたところですが、その案件の受付から付託に至るまでの期間と救済委員会開催から部会の開催、合意に至るまでの期間を過去の案件についてそれぞれの期間を平均して算出し、5.2か月と設定しました。

**(松原会長)**

よろしいでしょうか。ほかにございませんでしょうか。

**(城田委員)**

被害救済検討チームの新設というのは、非常に良いことだと思います。被害者救済検討チームで今こんな事例を検討していますというような随時の検討状況を、皆で集まってという形でなくてもいいので我々委員に教えていただけるのかどうか教えていただきたい。

**(笹生GL)**

適宜、県とチームとでどういうものが情報提供できるのか検討いたしまして、提供させていただく方向で検討させていただきます。

**(城田委員)**

被害救済チームには、我々委員の意見も参考意見として検討の材料にさせていただけたらと思います。

**(笹生GL)**

大変貴重なご意見として承ります。

**(松原会長)**

ありがとうございます。ほかにご意見等ありましたらよろしくお願ひします。よろしいでしょうか。では、最後の報告事項の説明をお願いいたします。

**(事務局)**

資料4に基づき説明

**(松原会長)**

どうもありがとうございました。只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。

**(大橋委員)**

詳細なご報告ありがとうございました。架空請求ハガキの件で一点お伺いしたいのですが、相談事例が増えているということは分かりましたが、実際にどれくらいの金額が

騙し取られているのかよくわからなかったのですが、資料の 11 ページの下の表によると平均の支払い額は、平成 30 年度上半期で 70 万円を超えているということになるのでしょうか。1 件当たりの被害金額が大きいですね。

**(村田相談総括)**

そうです。先日も新聞等で記事になっているのをご覧になった方がいらっしゃると思いますが、架空請求ハガキをきっかけとして 2,000 万円近くを送金したという事例もありました。先ほどご説明させていただいたようにホームページ上でハガキの実物を公開して注意喚起をしているところではありますが、なかなかうまく情報が伝わっていないところですね。また、被害にあわれた方はそこからなかなか抜け出せず次々と要求に応じってしまうという実態があります。

**(松原会長)**

若者に対してなら、ホームページは有効ですけれども、ご高齢の方はホームページをご覧にならない方のほうが多いので、例えば、自治会の回覧で注意事項を回覧するとか多面的なアプローチをしないと周知するのはなかなか難しいですね。

**(村田相談総括)**

県には紙媒体の「注意警戒情報」というものがありまして、紙で情報提供をしているものもあります。平成 30 年度 4 月にも緊急版として周知させていただいています。また、相談現場では相談者にぜひご近所にハガキを見せてトラブルがあるから気を付けましょうと口コミで伝えてくださいとお願いするよう相談員には徹底させています。

**(清水委員)**

我が家にも二度架空請求ハガキが来ました。私はこういう情報は知っていたので、自分が所属しているグループにそのハガキを持って行き、こういうハガキが来るので騙されないようにという注意喚起をしました。その中で、ハガキを見た瞬間に自分ならすぐに電話しているという方がいたので、現物を見せて注意喚起をすることが効果的だと思いました。

**(松原会長)**

ありがとうございます。関連する事項でも、あるいは他の事項でも結構でございます。ご意見等ございましたら、せつかくの機会ですのでご発言いただけたらと思います。

よろしいでしょうか。では、意見も出そろったようでございますので、会議はここまでとさせていただきます。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 20 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	1 「神奈川県消費者被害救済委員会委員 (第 20 期)」
	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 「神奈川県消費者被害救済委員会の付託事件」
	2-4 「消費者被害救済委員会の標準的な処理の流れ」
	2-5 「学習塾の中途解約時の返金に係るトラブルを神奈川県消費者被害救済委員会があっせん」
	3 「消費者被害救済・未然防止に向けた取組について」
	4 「神奈川県内における消費生活相談概要 (平成 30 年度上半期)」