

消費者被害救済・未然防止に向けた取組について

消費者被害の救済・未然防止に当たっては、当事者間の訴訟のほか、いくつかの制度が設けられている。

- ① 国民生活センター紛争解決委員会（国センADR）による和解の仲介等
- ② その他ADRによる和解等
- ③ 自治体の消費生活センターによるあっせん等
- ④ 自治体の消費者被害救済委員会によるあっせん等
- ⑤ 適格消費者団体による事業者への改善の申入れ、差止請求

本県では、③のほか、①②と④の活用により被害救済・未然防止を図っている。また、「消費者支援かながわ」が、今年度、⑤の適格消費者団体となっている。

①④と⑤については、解決状況の公表を通じて、類似事案解決に向けての指標提示、類似事案の発生抑止の効果があるとされている。

④神奈川県消費者被害救済委員会の概要

消費者

相談

消費生活センター

付託

神奈川県消費者被害救済委員会

あっせん

紛争の解決

調停

○目的

苦情相談のうち、被害の内容が県民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は、及ぼすおそれがあるものについて、あっせん・調停を行い、紛争の公正迅速な解決を図る

○委員構成

学識経験者5名、消費者代表2名、事業者代表2名 計9名
任期2年

県内では、横浜市、川崎市、相模原市、鎌倉市に設置

神奈川県消費者被害救済委員会の活用促進に向けた課題

県の区域内における消費者被害に対する裁判外の救済手段として、必要性・有効性は十分にある。

一方で、**実態として、県・県内市町村の消費生活センターから国センADRへの経由申請等は継続的にあるが、県委員会への付託はH26以降行われていない。**考えられる課題は以下のとおり

県委員会への付託と国センADRへの経由申請の優先度が不明確

対象事案の適否について組織として判断する仕組みとなっていない

付託された事案について標準的な処理期間が定まっていない

⑤適格消費者団体（消費者支援かながわ）について

【概要】

- 適格消費者団体とは、事業者の不当な行為の差止請求を行うのに必要な適格性を有するとして、内閣総理大臣が認定した団体。
- 2018年8月30日、県内NPO法人「消費者支援かながわ※」が、全国で19番目となる適格消費者団体として認定された。

※消費者支援かながわ

○ 設立 平成26年12月

○ 特定非営利活動法人認定 平成27年4月

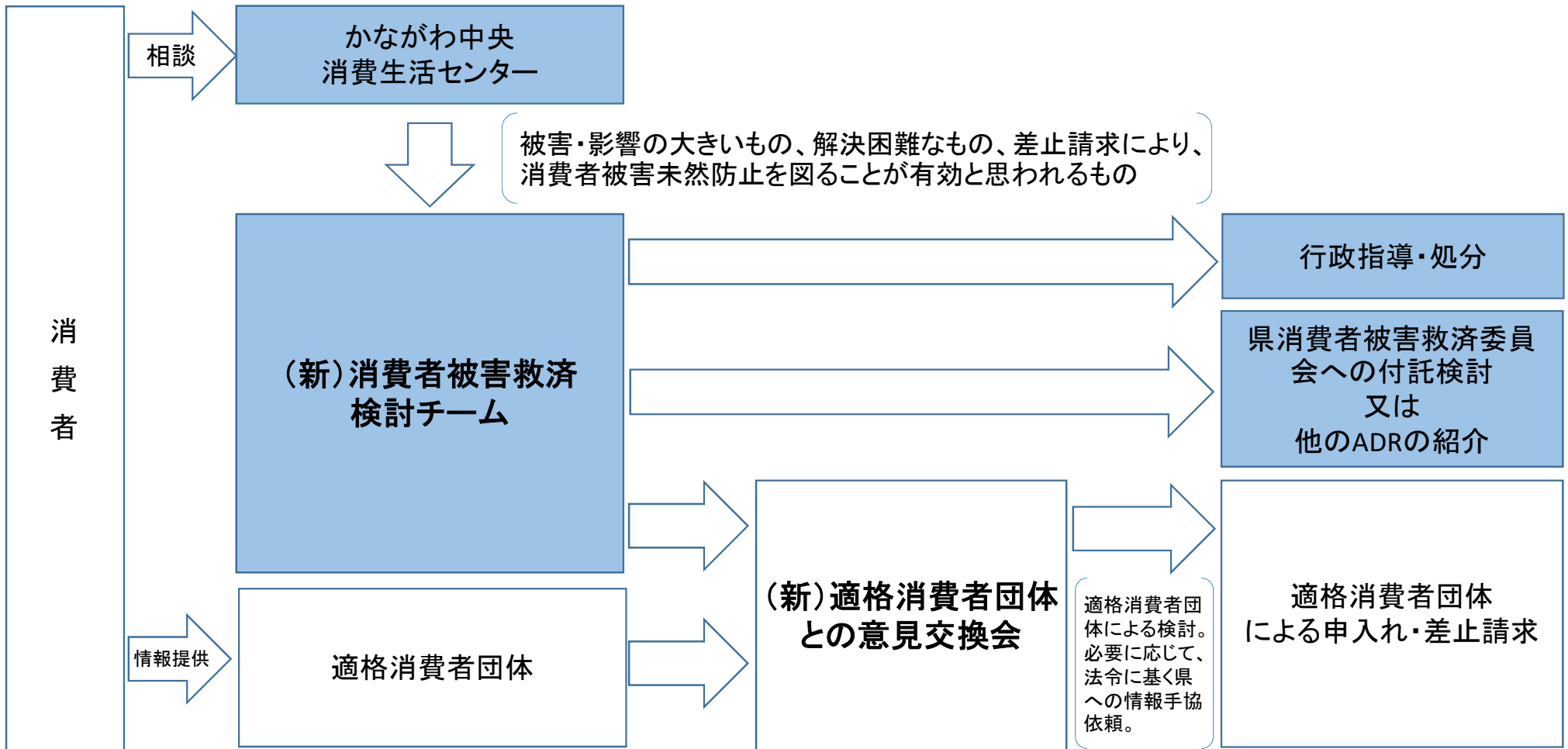
○ 理事長 武井 共夫(弁護士・神奈川県消費生活審議会会長)

○ 正会員数(平成30年3月31日現在) 個人会員107 団体会員9

【本県との関わり】

- 県が、行政処分・行政指導等の行政権の発動のほか、裁判外手続による解決を図るうえで、適格消費者団体は重要なパートナー
- 消費者支援かながわは、県に対して、「事案の情報提供」、「広報」、「財政支援」を求めている。

裁判外手続にかかる新たな体制(案)について



消費者被害救済検討チーム等の概要

	消費者被害救済検討チーム	適格消費者団体との意見交換会
構 成	消費生活担当部長、消費生活課長、副課長、消費生活相談総括、企画G、指導G、相談第一G、相談第二G	企画G、指導G、相談第一G、相談第二G 適格消費者団体
検 討 事 項	<ul style="list-style-type: none"> ・県消費者被害救済委員会への付託事案 ・適格消費者団体への情報提供事案 ・行政指導・処分の端緒情報や実施状況等の意見交換 	県・適格消費者団体の双方が持ち寄った差止請求関連情報について、意見交換
開 催 頻 度	事案発生の都度、随時	消費者被害救済検討チーム開催状況に応じて
そ の 他	<p>事案がない場合でも、四半期に1回程度実施する。</p> <p>※当面は、定期的に運用を検討する場を設け、安定的な立ち上げを目指す。</p>	事案がない場合でも、半期に1回程度実施する。

神奈川県消費者被害救済委員会の活性化策について

委員会活性化に向けて次の対応を図る。

【優先度の明確化】

・県委員会への付託の要件は次のとおりであるが、前記消費者被害救済検討チームにおいて、県委員会への付託を優先的に検討

○消費者⇒県内在住

○事業者⇒所在地の県内外不問、経営破綻していないこと、連絡が取れること

○被害の内容 ⇒ (1)～(4)の全ての要件に該当すること

(1) 同一事業者又は同種取引による被害が主に県内において多数発生していること 又は 県内の被害の発生は少数であるが、商品等の内容、勧誘方法、近隣都県の同種被害の発生状況等から、県内において被害が多数発生することが見込まれること(多数性)

- (2) 県内の消費生活相談窓口での解決が困難なこと(解決困難性)
- (3) 類似の解決事例が存在しないこと(非類似性)
- (4) 被害救済のために高度な専門的知見が必要であること(専門性)

【標準処理日数の設定】

- ・これまでの実績から、付託の検討～あっせん成立の標準的な期間を「5.2月」と設定
- ・今後の運用状況に基づく随時の見直しによる期間の短縮、運営の効率化

【市町村への積極的な周知】

- ・市町村相談窓口の相談員が参加する担当者会議における委員会制度の周知の継続
- ・事案掘り起こしのため、委員会設置の4市を除く主要市役所へ、消費生活課職員による訪問