

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2年8月31日（月曜日） 14時00分から15時00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、大橋 賢也、（会長代行）志村 武、（会長）中村 肇、上中 きよみ、清水 百合子、森川 勝巳		
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 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21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）消費生活相談の状況について</p> <p>【花田くらし安全防災局長あいさつ】 今日はお暑い中お集りいただきありがとうございます。 神奈川県くらし安全防災局長の花田と申します。どうぞよろしく申し上げます。 皆様には、第21期の神奈川県消費者被害救済委員会委員をお引き受けいただき誠にありがとうございます。 7月17日からの第21期では、学識委員5名のうち2名、消費者委員、事業者委員各2名のうち1名ずつ、計4名の方に新たな委員としてご就任いただきました。 この委員会は、消費者被害に係る紛争に関して、知事の付託を受けてあっせん及び調停を行うために、昭和55年に設置された知事の附属機関でございますけれども、県内の各消費生活センターであっせんが行われながら不調となったもののうち、消費者被害として重大なもの、案件の解決結果を公表することにより今後の相談対応の参考になるものといったものを取り上げまして、専門的な立場からあっせん、調停に当たっていただくものであります。 過去14件の紛争案件が知事から付託されましたけれども、平成25年の案件を最後に7年間付託には至っておりません。そこで、本委員会と同様の組織を持たない県内各市町の消費生活センターを訪問してのこの委員会の周知であるとか、県消費生活課の中に被害救済検討チームを立ち上げるなど、様々な取組を行って参りました。昨年度は、結</p>		

果的には付託には至りませんでしたけれども、2件につきまして、具体的な検討に進んだと聞いております。

本来であれば、この委員会にかかるような消費者被害がそもそもないということが望ましいわけですが、様々な消費者被害が現にあるという中で、今年度は本委員会における具体的なあっせん等が実現できることを期待しております。

委員の皆様には、消費者被害の救済に向けまして、専門性や幅広い知見を発揮いただけますよう、是非御協力をお願いいたしまして、私からのごあいさつとさせていただきます。これから2年間、どうぞよろしくをお願いいたします。

〔議事〕

- ・第21期の委員の紹介及び各委員から一言ごあいさつをいただいた。
- ・事務局が、委員9名の過半数を超える出席（7名）を確認し、委員会が成立している旨を発言した。
- ・委員の互選により、中村委員が会長に選出された。
- ・中村会長が志村委員を会長代行に指名した。
- ・中村会長、志村会長代行から就任に当たって、ごあいさつをいただいた。

〔中村会長あいさつ〕

会長就任に当たりまして、簡単にごあいさつさせていただきます。

私もこちらの委員になりましたのは前期20期からで、まだ2年の経験しかございません。ただ、この委員会の委員になりまして、事務局の方から定期的に消費者被害に係る情報提供を頂戴して参りました。それらを見ておきますと、改めて消費者被害の減少のためには、情報の発信、それと啓発活動が重要であるということを実感しています。

こちらの委員会を通じて、委員の皆様からご意見を頂戴し、ご相談を受けながら、消費者被害の減少のために力を尽くして参りたいと思っています。どうぞよろしくをお願いいたします。

〔志村会長代行あいさつ〕

今期から新たに委員になったばかりですので、中村会長からお教えいただいて、今後重責を果たし、しっかり自分なりに努めたいと思います。よろしくをお願いいたします。

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

（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」、事務局からご説明をお願いします。

（事務局）

資料2-1から2-3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。

(大橋委員)

資料2-1「神奈川県消費者被害救済委員会について」の2ページ目中段に、付託候補として検討しながら付託に至らなかった理由の一つとして「以前に解決した事案と法的な考え方が類似しており新たに付託する必要性に乏しい」という記載がありますが、解決困難な事例は、法的な考え方が類似しているという理由で付託されないのでしょうか。

(石津)

本県の消費者被害救済委員会と国民生活センター紛争解決委員会(国センADR)とでは、その点の考え方が異なっています。本県の消費者被害救済委員会では、類似の事例で、既に事案解決の道筋があっせん解決結果として委員の皆様より示され、その内容が記者発表され、あるいは各消費生活センターに情報提供されているものについては、重ねて付託して取り扱わないものとさせていただいております。もちろん、同一事業者であっても、また類似の事案であっても、解決に向けた切り口が異なり、法的な論点が異なって、新たな解決の道筋を示すことのできるような事案につきましては、類似していることのみをもって当然に付託しないという扱いとは考えておりません。

(林課長)

「以前に解決した事案と法的な考え方が類似しており新たに付託する必要性に乏しい」と記載されていますが、これは過去にこのようなことで付託案件としなかった例があったことをご紹介します。つきましては、今後も同じ理由で一律付託しないという趣旨ではございません。

(大橋委員)

現状で、この委員会があまり機能していない中で、一度事業者に対して本委員会に付託すると伝えると、相談者ともう少し話をしますなどと、次善の解決策を引き出すことにつながるなど、紛争解決に向けた副次的な効果も期待できるものと思います。従って、例えば事案の法的な問題が類似していても、事業者が異なったりするようであれば、積極的に付託手続きに回した方がよいと思います。私の意見としてお伝えします。

(中村会長)

ほか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、次の報告事項の説明をお願いいたします。

(事務局)

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。

(中村会長)

それでは私から、資料3-1について確認したいことがあります。3ページのところ、「裁判外手続にかかる新たな体制について」という表が掲載されていて、その前のページに本委員会への付託がなされていない課題が三つ挙げられています。その二つ目として「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」などとされています。この「新たな体制」というのは、資料3-2の冒頭に「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」と記載されているので、このあたりから取られたものと考えてよいのでしょうか。

(林課長)

資料に記載はなかったのですが、会長のおっしゃるとおり、資料3-1の2ページに三つの課題が本委員会活用促進策を検討する中で上がって参りまして、その二つ目として、対象事案の適否について組織として判断する仕組みが弱かったという反省をもとに、新たな体制を作ったということでございます。ですので、現在でもこれらの課題が継続しているということではなく、これらの課題を洗い出した後に新たな体制を作り、付託処理に係る標準的な処理期間についても、一連の業務を精査して4か月から6か月とし、新たな案件を洗い出す体制となっているところです。

(中村会長)

新たな取組がなされるようになって2年ほど経過しているということでしょうか。

(林課長)

「被害救済検討チーム」の取組については、平成30年12月に試行、平成31年2月に正式な第1回打ち合わせを実施しましたので1年半ほどになります。

(中村会長)

資料3-1の6ページの最後のところですが「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」とありますが、この「委員会設置の4市」というのはどちらでしょうか。

(林課長)

横浜市、川崎市、相模原市及び鎌倉市の4市です。

(中村会長)

この四つの市のうち、横浜市など特に相談件数が多いのではと思いますが、この4市などとはどのような形で意見交換、情報交換などされているのでしょうか。

(林課長)

横浜市、川崎市、相模原市及び鎌倉市は、それぞれの市で独自に本委員会同様の被害救済の仕組みを持っておりますので、これらの市の相談窓口に寄せられた案件については、本委員会によることなく、それぞれの市で対応していくことになります。本委員会のような仕組みをもっていない横浜市等4市以外の相談窓口設置市町のうち、相談件数の比較的多い相談窓口を設置する市を訪問し、神奈川県消費者被害救済委員会の仕組みや利用することによるメリット等について改めてご説明し、各センターにおけるあっせんが不調になり、消費者の方がそれでもあきらめ切れないというような場合に本委員会制度についてご案内いただき、消費者から利用したいというような意向が示された場合は、速やかに県消費生活課に連絡いただけるよう周知させていただきました。なお、横浜市等4市の消費者被害救済組織と本委員会とはそれぞれ独立した組織ですので、事案解決のための連携というものはございません。

(中村会長)

消費者被害救済とは別の話ですが、消費者被害の問題は一定の傾向があって、県内の各自治体間で色々な案件解決の情報を共有する必要があると思いますが、そういった目的では別のチャンネルが設けられているのでしょうか。

(林課長)

県内の各相談窓口に寄せられる案件に係る様々な解決事例の共有や情報交換のため、各市町の相談担当者が出席する会議を毎月開催するほか、事業者指導のために県内政令市と国等の行政機関との連絡会議を定期的に関開くなど、様々なチャンネルをもって連携に努めています。

(中村会長)

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申し上げます。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及び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。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。よろしいでしょうか。それでは、時間の関係もございますので、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21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	<ul style="list-style-type: none">1 「神奈川県消費者被害救済委員会委員（第21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 「令和元年度 神奈川県内における消費生活相談概要」5 「新型コロナウイルス関連の神奈川県内における消費生活相談の概要」
----	--