

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4年9月6日（火曜日） 10時00分から11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、石塚 陽子、（会長代行）志村 武、（会長）中村 肇、西本 暁、山崎 初美、村越 満、森川 勝巳		
次回開催予定日時	未 定		
問 合 せ 先	暮らし安全防災局暮らし安全部消費生活課 指導グループ 大塚・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22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 （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）消費生活相談等の状況について</p> <p>【加藤暮らし安全防災局参事監（安全安心）兼 暮らし安全部長あいさつ】 皆様おはようございます。ただいまご紹介いただきました、暮らし安全部長の加藤と申します。よろしくお願いいたします。 まず、今期22期の委員をお引き受けいただきました皆様には、重ねて御礼を申し上げます。ありがとうございました。 今期につきましては、4名の新たな方を加えまして運営していくこととなります。 私自身も、この春から消費者問題について直接担当させていただくことになりました。私は県警から出向しており、県と警察の橋渡しということになっております。そういった意味でも、様々な部分で皆様とお近づきになればと考えております。重ねてよろしくお願いいたします。 当委員会の設置目的等については、既に皆様ご存じと思いますが、知事から付託を受けた案件について、皆様それぞれの専門的な知識に基づいて、あっせん等担当していただくという、非常に重要な役割を担っていただきます。 平成25年を最後に、ここ9年間は新たに付託された案件はなかったと聞いております。ただ、この委員会の設置について各県内の消費者センター等に周知を図っているほか、また、県消費生活課の中に検討チームを設けてそれぞれ対応するなど、水面下ではいろいろなことをやらせていただいております。</p>		

また皆様承知されていると思いますが、今年は消費者問題に関して、成年年齢の引き下げでありますとか、また最近では、靈感商法のことも話題になっています。加えて物の値上げが続いており、円安が著しい水準になっておりますので、これから各企業においても、利益をあげるために、様々な手を使って対応してくるのではないかと思います。そうなりますと、必然的に消費者トラブルは増えてくる可能性があると考えております。

今後、皆様の専門的な知識をお借りしなければならないことが多々出てくる可能性があります。引き続きのご協力、よろしく願いいたします。

最後に、重ねてですけれども、今回第22期の委員をお引き受けいただきましたことに対しまして、厚く御礼を申し上げます、私のあいさつとさせていただきます。ありがとうございました。

[議事]

- ・第22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9名の過半数を超える出席（8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あたって、御挨拶をいただいた。

[中村会長あいさつ]

前期から引き続き、会長にということで、ご推薦いただきましたので、お引き受けさせていただきたいと思っております。

私がこちらの委員になったのは2018年でしたので、今回で5年目となります。ただ、先ほどお話があったとおり、委員になってから一度も付託処理に携わったことがありません。そういう意味でいうと、特に経験が豊かということではないなと思っております。案件が付託されることとなれば、皆さんと同じ認識に初めて立つことになると思っておりますので、いろいろな消費者被害の問題について注目していきたいと思っております。

先ほどお話がありましたけれども、身近なところでいうと、成年年齢が変わったということで、18歳の人に対する被害というのは増えるのではないかと考えております。また、定期的に送っていただいている神奈川県発行の「かながわ消費生活注意・警戒情報」をいつも見っていますが、最近のものを見ると、やはりコロナも関係しているのではないかと思います。いろいろな代行申請などに巻き込まれる詐欺サイトなどもあるようです。このように、時代の流れを反映したような形でさまざまな問題が生じてくるものと思っておりますが、対応していきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

[志村会長代行あいさつ]

前期に引き続いて、中村会長を補佐して一生懸命務めたいと思っております。

民法という法律を学んでおりますけれども、中でも、成年後見制度の研究を日米比較で行っております。

先ほど中村会長のあいさつでもありましたが、いろいろな消費者被害とか、いろいろな宗教がらみの被害なども毎日のように報道されておりますので、本委員会は大変重要な委員会だと思っております。

今期も一生懸命務めたいと思っております。よろしくお願いいたします。

- ・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) 消費生活相談等の状況について」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。

(中村会長)

それでは私の方から、確認したいことがあります。資料2-1「神奈川県消費者被害救済委員会について」の資料2ページ目に、従来の付託案件について紹介があって、その次に、平成25年1月の付託以降、付託候補として検討した事案が12あったとされています。このうち何件かは付託適当か否か、ご連絡をいただいたことがあり承知しています。この部分の下から2行目ですが、「新たに付託する必要性に乏しい」として付託対象から外れることもあるとされていますが、そのような場合、最終的にはどのような形で落ち着くことになるのでしょうか。トラブルは残っている訳で、どのような解決を見ることになるのでしょうか。

(事務局)

県内各消費生活相談窓口であっせんが行われ、結果的にあっせん不調となった案件の中から、本委員会に付託案件とできないか、ということで事務局に情報提供が行われます。これを受け、事案の整理、論点整理などを一定程度事務局で行い、学識委員の皆様にもメールをお送りし、事案ごとに付託適否のコメントをあらかじめいただいております。この付託適否の判断の結果、付託にそぐわないとして付託されなかった案件がその後どのようなようになるのかというのが、中村会長のご質問かと思えます。

本委員会と同様のいわゆるADR機能を持つ他の組織として、国民生活センターADR、東京都消費者被害救済委員会等があり、特に国民生活センターのADRでは、毎年非常に多くの案件が扱われており、その結果について公表されています。

このようなものとして、類似紛争の考え方、解決策が既に公表されており、本委員会で重ねて取り上げる必要性が少ないのではとして、過去には付託を見送ったものもあると聞いております。しかしながら、先ほど事務局より資料説明の中でお伝えしましたとおり、最近の間口を広くし、候補案件を付託に向けて前向きに検討することとしております。

もちろんその前提として、案件が付託相当であるかについては、事前に学識各委員にご相談させていただきますし、また、付託適当というコメントを学識委員よりいただき、事務局より事業者にコンタクトをとる中で、本委員会でのあっせん手続きに応じられないなどとして、結果的にあっせんに入れられないケースは今後も生じるものと思えます。しかしながら、類似事例について他のADRで取り扱われているといった理由のみで付託案件として取り扱わないといった対応を取らず、積極的に付託につなげていくよう、運営に努めて参ります。

(中村会長)

先ほどの事務局説明でもありましたが、本委員会への付託、あっせん処理が実現できていないから本委員会の存在意義がないということではなく、案件が付託相当との判断を経て、事業者に委員会出席を求めて調整する中で、本委員会の名前を使うことで実質的に解決につながることもあるとのことでした。積極的に付託案件の掘り起こしもしていただいているとのことなので、引き続きよろしくお願ひします。

(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、お願ひいたします。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「(2) 消費者被害救済委員会の運営について」の説明をお願ひいたします。

(事務局)

消費者被害救済委員会の運営について、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す。消費者被害救済委員会の運営についてご説明いただきましたが、今の内容についてご質問・ご意見がありましたらお願ひいたします。

(山崎委員)

事業者が、委員会への出席を拒んだから付託が成立しなかったということですが、委員会規則などでそのように定まっているのでしょうか。事業者が出席要請に応じなかったから付託できないというのは、消費者の立場からは納得できないのですが。

(事務局)

事業者が、特に合理的理由なく委員会に出席しないということであれば、委員会自体の開催というのは可能です。結果として、事業者が委員会手続きに協力しないということで、あっせん不調という結果にはなり得ますが、委員会に案件を付託したうえで、そのような付託結果を公表することは可能です。

先ほどご紹介した付託に至らなかったケースの中には、委員会に出席してあっせん手続きに協力することは事業者側から協力が得られませんでした。いったんあっせん不調となった件の消費者対応について、社内で再検討するとの申し出がなされたものもあります。委員会出席について何ら理由なく事業者が拒否した場合は、付託して委員会を開催する等、他の結果となり得ることはあります。

(中村会長)

資料3-2のリストに、平成30年12月以来、付託を検討した案件が記載されていますけれども、投資用USBメモリの販売など、類似のタイプのトラブルも複数載っています。付託を検討する案件の中には、類似したものもあるかもしれませんが、引き続き付託案件の掘り起こし作業をしていただひいて、委員会への付託につなげていただひければと思います。

(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お願ひします。よろしいでしょうか。

では、最後の報告事項「(3) 消費生活相談等の状況について」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したので、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22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22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3年度 神奈川県内における消費生活相談概要」
- 5 「不当な取引行為を行う事業者への処分・指導に係る取組状況」