

## 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。

## 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。

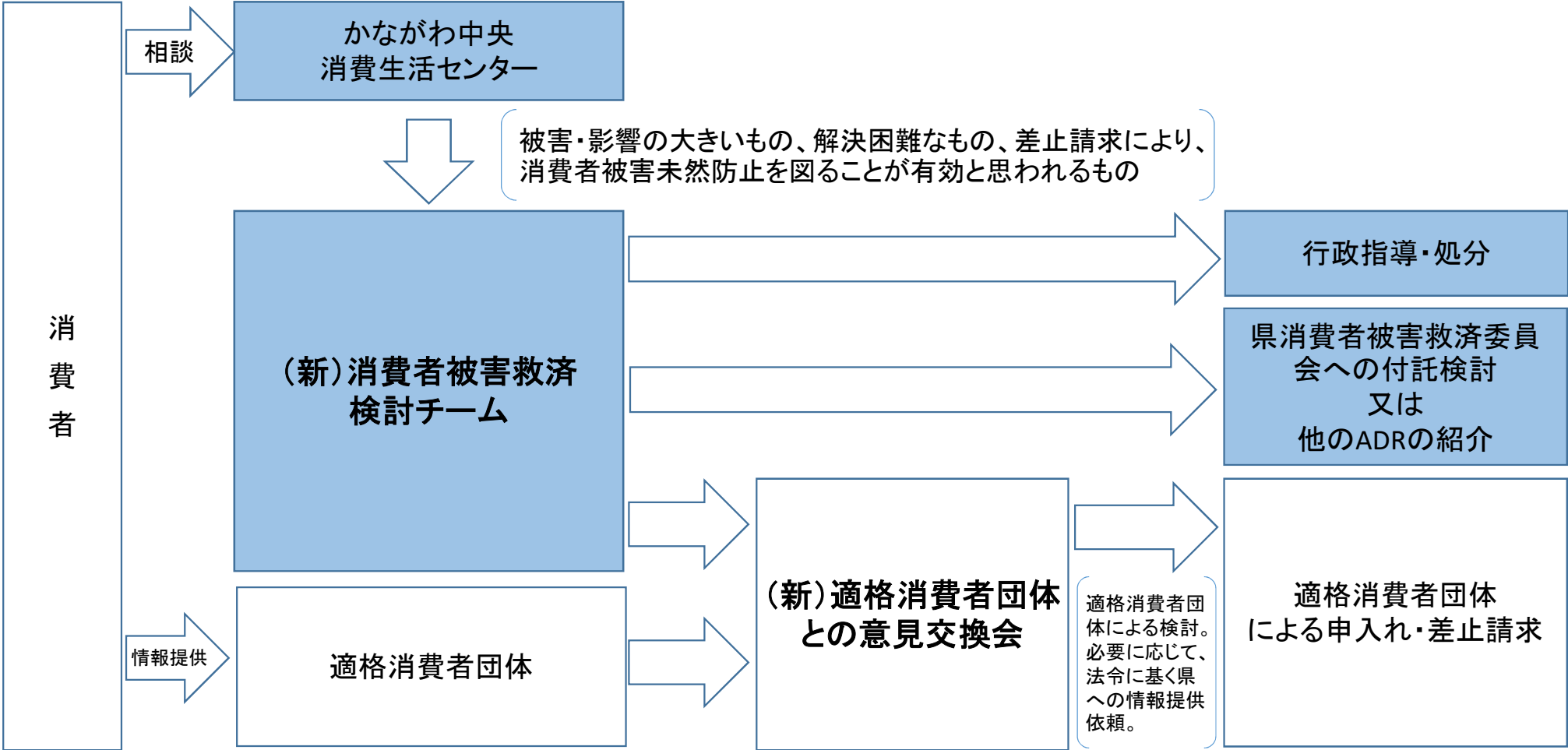
一方で、**実態として、県・県内市町村の消費生活センターから国センADRへの経由申請等は継続的にあるが、県委員会への付託はH26以降行われていない。**考えられる課題は以下のとおり

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

# 裁判外手続にかかる新たな体制について



## 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"> <li>・県消費者被害救済委員会への付託事案</li> <li>・適格消費者団体への情報提供事案</li> <li>・行政指導・処分の端緒情報や実施状況等の意見交換</li> </ul>	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用促進策について

委員会の活用促進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