

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

神奈川県消費者被害救済委員会（以下「本委員会」とする。）の活用促進策の一つとして、県消費生活課内に設置した「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、おおむね四半期ごとに開催し、直近令和 2 年 6 月に開催されたものを含め通算 6 回開催している。

この場等を通じ、これまで 50 件の事業者について相談グループより情報提供がなされ、そのうち 15 件が本委員会案件としての提案であった。（検討結果概要については次ページ参照）

このうち令和元年度においては、県センターで受け付けた No. 7、及び県内市町村で受け付けた No. 9 の案件について、センターあっせんによる解決が困難であったことから、相談者より付託の意向が示された。しかし、No. 7 については、その後相談者が国民生活センターの ADR 利用を選択されたため、また、No. 9 については、事務局において準備に着手したが、本委員会出席の可否について事務局より事前に照会したところ、事業者より拒絶の意向が示されたため、付託を断念し、あわせて当該事業者より、あっせん継続の可能性が示されたため、センターあっせんを再開することとし、いずれも付託に至らなかった。

この No. 9 の案件は、本委員会の積極活用を呼び掛けた県内市町村より本委員会利用の意向が示されたものであり、本委員会の活用促進を目指した当課の取組が寄与したものと考えられる。

令和 2 年度においても、本委員会の活用促進を目指し、各種会議の場を通じ県内各センターへの本委員会制度周知、利用案内に努めるほか、被害救済検討チームの取組を継続し、本委員会への案件付託実現を図っていく。

*No.16 の案件は、今月、かながわ中央消費生活センターにおけるあっせん不調を受けて付託候補とされ、事業者の委員会出席協力が得られなかったため、付託を断念したものの。

【参考】被害救済検討チーム等による被害救済委員会付託案件検討結果概要

No.	業 種	相談概要	検討結果
1	マンションの壁紙交換	「今すぐに壁紙の交換が必要」と不実を告げて高額契約を締結。センター斡旋で、不備書面交付によるク・オフを主張したが、ク・オフに応じない。	センターあっせんによる解決につき取下げ
2	AGA（男性型脱毛症）自由診療	6カ月間 954,244 円の治療を契約し、患者側から治療契約の中途解約・返金を求めることを原則として認めないとの契約書条項をタテに中途解約に応じない。	センターあっせんによる解決につき取下げ
3	結婚式場運営	挙式申込み数日後のキャンセルでも、申込金は返金せず、挙式代として説明されていた金員も初穂料のため返金しない。	あっせん解決、事業者指導を行ったため、今後不当条項案件が再発した際付託検討
4	有料老人ホーム運営	体験入所後、施設から自宅に送り届ける際、自宅において強引に入居契約をさせたが、訪販適用によるクーリング・オフを認めず、高額な解約料を請求する。	センターあっせんによる解決につき取下げ
5	接骨院運営	無料治療体験後の来院時、高額な施術プログラムを契約させ、原則不返金とする条項の付された契約書を用い、中途解約を拒絶する。	センターあっせんにより解決したが、今後類似案件が発生した場合に付託を検討
6	投資情報収録 USB マルチ販売	先輩後輩関係等狭いネットワークを通じて「儲け話がある」等と誘われ、高額な USB メモリを購入させる。紹介料が入るといった勧誘も認められる。	同種事案が都被害救済委員会で扱われ、一連業者に国が業務停止処分を行ったため見送り
7	俳優養成レッスン役務提供	エキストラのアルバイト先でショートムービーのオーディションに応募し合格した相談者が俳優養成レッスン契約を結んだが、解約を求めた。	相談者が国セン ADR 利用を選択したため候補案件から外した。
8	クレジットカード業者	クレジットカードを不正利用され、カード業者もこれを認めたが、相談者が調査協力しなかったことを理由に全額請求となった。	相談者が国セン ADR を希望し、取下げ
9	投資学習用 USB メモリ販売	高校時代の先輩から「月に 100 万円稼げる」などと言われ、投資用学習用 USB を購入したが、講習会では他の人を勧誘する話ばかりなので解約したい。	付託に向け事業者と調整したが、委員会出席を拒否され、センターで再度あっせん。

10	不動産売買	長期保有していた原野を売却しようと来訪を依頼したところ、国からの補助金を得るための担保として逆に原野を購入させられた。	早期解決の希望を受け、センターあっせんにより解決し付託希望取下げ。
11	美容クリニック（包茎治療専門）	HP 上で「学割」と称する安価を謳いつつ、実際には高額なオプション施術を契約させ、未成年取消し対応も拒絶する美容クリニックの契約トラブル	一部返金で解決したが、問題ある事業のため、今後類似案件が出た場合に付託検討。
12	USB 投資マルチ	「来年には月収 100 万円になる」などと不実を告げて大学生を中心に勧誘する投資マルチ。	R2 年 3 月、国の業務停止処分。案件が新たにあれば付託を検討。
13	訪販による保険申請代行、工事請負	火災保険申請から修繕工事一式を請け負うとして契約し、工事しない場合に高額な違約金を請求する。	あっせん解決したが、違約金等での紛争案件が新たに出了た場合に付託を検討
14	ビジネスセミナー運営	無料セミナーの休憩中に有料の投資セミナーや WEB 制作セミナーを勧誘され申し込むが説明と違い全く収入につながりそうにないため解約したい。	契約金額の 2 割相当の解約料負担であっせん解決
15	小顔専門エステ	ごく短い役務提供期間中に消化し切れない回数 of 施術を行う契約を交わし、期間後も施術しながら、中途解約精算を拒否された。	あっせん不調。事業者より弁護士対応のみ受付とされ付託断念
16	投資用 USB メモリ販売	大学の同級生等を勧誘者として、二十歳過ぎの若年者に、消費者金融から借入させたうえで高額な投資用 USB メモリを購入させた。	近々廃業予定のため委員会出席不可との回答。返金額上乘せ余地ありとの事業者回答を相談者に伝え、あっせん再開希望の場合は再相談するよう促した。