

# 第15次横浜市消費生活審議会

## 第1回消費者被害救済部会

令和7年12月17日（水）13：45～14：15  
横浜市役所 18階共用会議室 みなと13

### 1 開会

### 2 議事

- (1) 議題1 部会長、会議録確認者の選出について
- (2) 議題2 消費者被害救済部会の運営について
- (3) 議題3 その他

### 3 閉会

#### 【配布資料】

- 資料1 部会委員名簿
- 資料2 部会構成・概要
- 資料3 消費者被害救済制度説明
- 資料4 審議会への付託までの流れ
- 資料5 被害救済部会の今後の方向性について
- 参考資料1 令和6年度 消費者被害救済部会 付託案件検討状況について

## 第15次横浜市消費生活審議会 消費者被害救済部会委員名簿

令和7年12月1日現在

No	委員氏名	所 属	区 分
1	おの ひとし 小野 仁司	神奈川県弁護士会	学識経験者
2	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会	学識経験者
3	なかじま さつき 中島 さつき	横浜市消費生活推進員 戸塚区代表	消費者代表
4	はなだ まさし 花田 昌士	公益社団法人 消費者関連専門家会議	事業者代表

敬称略：五十音順

## 第15次横浜市消費生活審議会 構成

【役割】（横浜市消費生活条例より抜粋）

第 7 条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

【構成】第 15 次審議会：10 名（学識経験者 5 名、消費者 3 名、事業者 2 名）

### 第 15 次 横浜市消費生活審議会

第 15 次審議会の審議テーマ、横浜市消費者教育推進計画等について審議を行います。

<開催頻度>

会期中全 5 回程度の開催を予定しています。

【部会】（横浜市消費生活条例施行規則より抜粋）

第 3 条 審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、必要があると認めるときは、前項に規定する部会以外の部会を置くことができる。

3 部会は、委員 10 人以内をもって組織する。

### 消費者被害救済部会

市長の付託により紛争のあっせん・調停を行います。

<開催頻度>

付託案件の発生により随時開催。

付託案件がなければ、年 1 回の開催を予定しています。

## 審議会・部会の概要

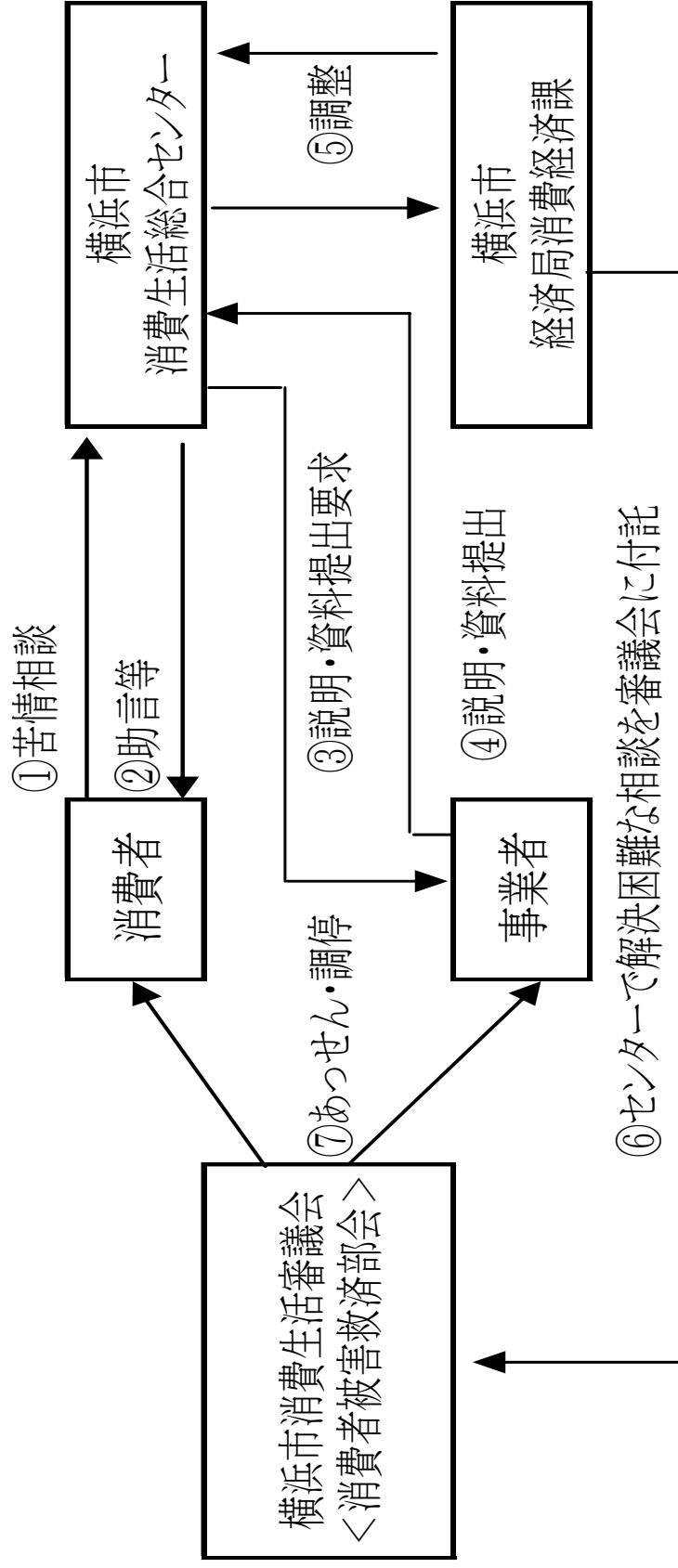
### 消費生活審議会（本会）概要

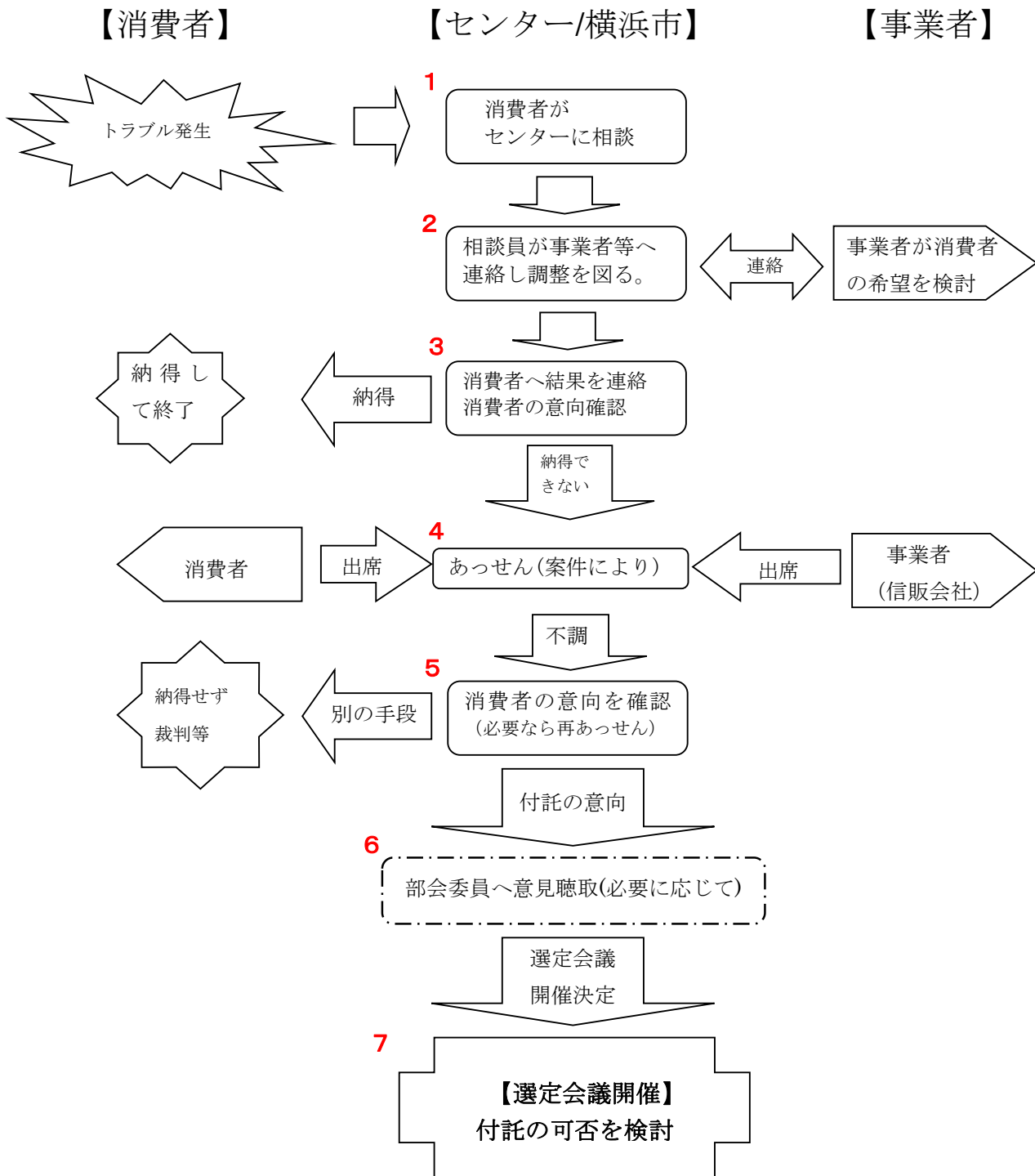
設置目的	<ul style="list-style-type: none"><li>消費生活に関する重要な事項の調査審議を行う。</li><li>消費生活に関する重要な事項について市長に意見を述べる。</li></ul>
開催予定	<p>①第15次テーマについての審議 ②横浜市消費者教育推進計画※についての審議 ③消費者被害救済部会の進捗報告 ④14次意見書に基づく取組の報告等を行います。</p> <p>※本市が推進する消費者教育事業を取りまとめた単年度計画を毎年策定。計画の進捗、実施について、審議会において、実績等の振返りや新たな計画の策定に向けての御意見等をいただく。</p> <p>開催頻度：会期中 計5回程度 (開催回数は、審議状況等によって変更する場合があります。)</p>

### 消費者被害救済部会 概要

設置目的	消費者から申出のあった消費生活上の被害に対し、消費生活総合センターにおいて、被害救済のための必要な助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難であった紛争について、あっせん及び調停等を行う。
消費者被害救済部会への付託の流れ	<ol style="list-style-type: none"><li>相談の受付（助言・他機関紹介、情報提供等の実施）</li><li>相談員によるあっせん</li><li>三者面談によるあっせん (必要に応じて実施。消費者・事業者・消費生活相談員の三者)</li><li>付託要件等の適合性の検討</li><li>選定会議での意見交換を踏まえた付託案件の決定</li></ol>
開催予定	付託案件の発生により随時開催 付託案件がない場合には各年度1回の開催を予定しています。

# 横浜市における消費者被害救済制度の仕組み





(付議案件)

第3条 選定会議に付議する案件は、次の各号に掲げる要件を満たしたものとする。

- (1) 横浜市消費生活条例第40条の規定により、横浜市消費生活総合センター（以下「センター」という。）において助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難な紛争であること。
- (2) 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又及ぼすおそれのある紛争であること。
- (3) 当該案件について紛争当事者から訴訟が提起されていないこと。

消費者被害救済部会付託案件の選定及び会議の実施に関する要領より

## 消費者被害救済部会の今後について

## 1 これまでの経緯

付託実績

年度	件名	結果
平成14年	エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入に係る紛争案件	あっせん成立
平成15年	学習教材の購入契約に係る紛争案件	あっせん成立
平成16年	有料老人ホームの入居契約に係る紛争案件	あっせん不成立

平成16年以降、開催実績がない状況です。

背景としては国民生活センター紛争解決委員会（平成21年開設）、民間ADRなど、当部会の機能に類似する機関が次々と設置されていて、当部会への需要が低下したことが要因として挙げられます。

## 2 付託に結びつかない原因

事務局（消費経済課）と消費生活センターと連携し、適宜付託候補案件の情報を把握して付託に向けての調整を常時行っています。しかし実務上は以下の要因からなかなか付託に結びつかないのが現状です。

- ① 相談者は早期解決を望んでいて、事業者から折衷案が提示されればそれに合意することが多い
- ② 訴訟を考えている人は早期の段階で弁護士へ相談している
- ③ 詐欺前提、逃げることを前提の業者は、クーリング・オフはもちろん付託への対応に応じない

## 3 被害救済の審議にあたっての課題

過去に付託した3件の審議状況を確認すると、審議回数は最低でも3回以上、期間にして6か月程度が必要となります。付託までの実現可能性、労力、時間、費用面で課題があり、個別具体の案件について被害救済をきめ細かく実施するには限界があります。

【参考】他都市の状況・開催実績あり

東京都	令和5年：2件、令和6年：2件、令和7年：1件あり ※直近3年実績 ※S51年～R7年までで計99件
札幌市	平成15年：1件、平成19年：1件
京都市	平成12年：1件
大阪市	平成19年：2件、平成20年：1件、平成25年：1件、令和2年：1件
堺市	平成24年：1件、平成27年：1件

【参考】東京都 消費者被害救済体制

東京都消費者被害救済委員会（委員数：24名）

学識経験者16名、消費者4名、事業者4名で構成。

指針提示型のあっせん・調定第一部会、迅速解決型のあっせん・調定第二部会を設置。

※ 解決指針を示す必要がある場合、先例的な提言を行う場合、委員会として法解釈を示す場合等は第一部会で審議

#### 4 部会の在り方の検討（事業者へのけん制手段としての機能など）

個別の被害救済を審議の中で実施することには一定の課題や限界があります。審議会（被害救済部会）機能を活性化する方策については、引き続き検討してまいります。

<対応例>

■情報収集、付託に向けた調整を行い、不調になりそうな案件は部会への付託を検討する旨を事業者に伝え、事業者へのけん制の材料とする。

※事業者によっては部会に付託する旨を伝えると、合意する姿勢を見せる場合があります。

【参考】令和6年度 付託検討案件

当初、事業者は一部返金の姿勢を崩さなかったが、被害救済部会への付託が検討されている旨を事業者に伝達したところ、全額返金に応じる旨の回答あり。



## 令和6年度 消費者被害救済部会 付託案件検討状況について

### 1 検討案件について

#### (1) 概要

訪問販売事業者による、太陽光発電機および給湯器の設置契約トラブル

#### (2) 相談内容

訪問販売事業者との間で、太陽光発電機と給湯器で計500万円の設置契約をし、頭金として200万円を現金で支払い、残りの300万円はローンを予定していた。

契約後に、工事業者による現地調査が実施されたところ「構造上、給湯器の設置ができな

い」と伝えられたため、後日、給湯器を除いて再契約を行うことになった。

しかしながら、その後の再契約が行われぬまま突如、工事業者が再度来訪したため、契約前であることを伝えて工事を断った。

その後、早急に契約書を交付するよう事業者へ依頼したものの書面が届かず、不審に思ったため解約を申し出た。

#### (3) センターでのあっせんにおける双方の主張

##### <消費者の主張>

契約の解除と頭金200万円の返金希望 ※書面不交付でクーリングオフの通知済み

##### <事業者の主張>

既に給湯器を102万円で仕入れているので、返金は差額の98万円のみ応じる。

### 2 付託要件の適否

本件については、委員のご助言も踏まえて総合的に検討を行った結果、以下の点などから付託要件に適合するものと判断し、付託に向けた調整を開始しました。

- ・有効な契約書面が交付されていないのにも関わらず、クーリングオフに応じない事業者を看過することは、他の事案にも影響を及ぼす点
- ・民法上の観点からも、設置ができない給湯器の代金を事業者が取得することは不当である点
- ・一消費者にとって大きな支払金額である一方、費用面から訴訟の提起が事実上困難である点

#### 【参考】付託の要件

- ①横浜市消費生活総合センターにおいて助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難な紛争であること。
- ②市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又及ぼすおそれのある紛争であること。
- ③当該案件について紛争当事者から訴訟が提起されていないこと。

※消費者被害救済部会付託案件の選定及び会議の実施に関する要領 引用

### 3 対応経過

	時期	担当	内容
①	10月下旬～	センター	消費者から初回相談、返金に向けて交渉 ➡ 事業者より98万円返金の意向
②	11月下旬	センター	消費経済課へ事前の情報提供 ※以降も平行してあっせん対応は継続
③	11月末	消費経済課	付託要件への適否判断・天野委員・城田委員への意見照会 ➡付託に向けた調整開始
④	12月初旬～	センター	消費者への意向確認（付託の希望有無） ➡全額返金とならない限り部会への付託希望
⑤	12月中旬	センター・消費経済課	事業者に対して、部会への付託が検討されており、今後消費経済課から連絡が入る旨伝達 ➡対応を再検討するため、年始まで回答を保留させて欲しい旨 事業者より返答あり
⑥	1月初旬	センター	事業者から連絡あり ➡全額返金に応じたい旨、返答あり なお消費者と調整の結果、分割返金で合意
⑦	1月中旬～	センター	消費者と事業者間の合意書の取り交わしあっせん
⑧	7月上旬	センター	頭金200万円を50万円、75万円、75万円の3回に分割して全額返金されたことを確認し、対応終了