

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 会議録

日時	令和7年12月17日（水）午後1時45分～午後2時20分
開催場所	横浜市役所18階共用会議室 みなと13
出席者	小野委員、城田委員、中島委員、花田委員
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者0人）
議題	(1) 部会長、会議録確認者の選出について (2) 消費者被害救済部会の運営について (3) その他
決定事項	○部会長は城田委員とする。 ○会議録確認者は小野委員、花田委員とする。
	<b>1 開会</b>
事務局	部会長選出までの間は、事務局で議事進行します。本日は、委員総数4名中、リモート参加1名、市庁舎に3名、計4名の方が出席されており、横浜市消費生活条例施行規則第2条により、会議開催の定足数に達しています。本日の審議会は公開となります。会議録は要約いたしますが、委員名とご発言内容を公表させていただきます。
	<b>2 議題（1）部会長、会議録確認者の選出について</b>
事務局	横浜市消費生活条例第11条により、部会に部会長を置き、部会委員の互選によって定めるとなっております。 第12次より委員を務められている、城田委員を部会長に推薦させていただきますが、いかがでしょうか。 ～城田委員了承～ ありがとうございます。それでは、ここからは部会長へ議事進行を引き継ぎます。
城田部会長	本日の会議録確認者2名ですが今回は、小野（おの）委員、花田（はなだ）委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。 ～小野委員、花田委員了承～
	<b>3 議題（2）消費者被害救済部会の運営について</b>

事務局	資料1～4により、部会の概要と付託案件が発生した際のフローについて説明
小野委員	なかなか案件が上がってこないですね。あってもよさそうなものですが。
事務局	後ほど説明させていただきますが、なかなか難しい部分があります。
城田部会長	東京都は全体の件数も多く、毎年断続的に案件がありますが、何か特別な取組をされているのでしょうか。
事務局	東京都は体制が整っていきまして、委員数は24名で、職員も専門で被害者救済担当がついていると聞いていますので、扱える件数も変わってくるのかなというところはあります。
中島委員	他都市も平成からほとんどないということですよね。
事務局	そうしたらまずは資料5の説明に進んだ方がよろしいでしょうか。
城田部会長	委員の関心も高いと思うので、お願いします。
事務局	資料5、参考資料1について説明
城田部会長	部会への付託がプレッシャーになって事業者が和解に応じるということもあるので、部会の存在意義はあるんだろうという評価ができると思います。ただ本来的な部会における調停・あっせんには至らない中で、この部会がどのように機能していくのか、率直なご意見をいただけたらと思いますがいかがでしょうか。
花田委員	<p>お金がかかるから訴訟しないケースもあるので、そういう場合はこの部会で救済するという意味ではとても重要な体制だと思っています。案件については、センターと消費経済課の間で連携するところでいかに予備軍を出していくかということで、昨年度この話が出たと思いますが、それでもなかなか出てこない。無理やり掘り起こすわけにもいかず、今回は一件あって最終的にけん制効果で決着したということは良かったですが、何か良い方法があればいいと思います。</p> <p>今回はよくやっていただいたと思っています。</p>
事務局	センターと経済局の連携ですが、2か月に1回程度で定例の会議を持っていきまして、その際に悪質性の高いもの、もしくは複数同じような案件が起きているものがあつた場合には情報交換をするようにしておりますし、特に悪質なものがあれば随時共有しています。どうしても消費者

	<p>の方は早く終わらせたいという心理があって、事業者からの折衷案で合意するというケースが高いのかなと感じているのが一つ。もう一つは事業者があっせんに応じず、連絡が取れなくなるということがあるのかなと思っております。一方で、部会でのあっせんを望む市民がいるのであれば、それに対応できるように、この部会は継続して設置をしなければならないと思っておりますし、直接のあっせんだけでなく、けん制という形で一つの役割はあると考えております。</p>
城田部会長	<p>こちらから積極的に掘り起こすのもどうかというご意見が先ほどあって、本当にその通りだと思います。ただ、前回の部会の際に30万円くらいの事例でご本人が訴訟するというところでそこで終了になった事例があって、現場からすると30万円の契約で裁判をするというのはコスト的に見合わないの、そういう事案こそ部会で解決してあげられなかったのかなという話をしたと記憶しています。やはりもうちょっとこちら側から引っ張り上げるということもしないと、全体を見通して適切な交通整理が現場でできていない、本当は救済部会に適した事案もあるんじゃないかなという気がします。</p>
事務局	<p>おっしゃるとおりだと思います。センターでも、部会での議論を踏まえ、選択肢の一つとして救済部会があるということは相談者にきちんとご説明するようにしています。</p>
小野委員	<p>たぶん救済部会に付託した方がいい案件というのは、ADRを使いたいという結論が出るものだと思うんですね。現場の相談員さんが仕分けできないと、部会への付託が選択肢に上がってこないのかなと思います。</p> <p>被害が一番多い完全悪徳類型に対して救済部会は使えないと思うんです。警察に行った方がいいという話になる。SNS型、口座振込型などは、救済部会には向いていません。</p> <p>過去の消費者被害の事案で、ADRで成功しているのは東京の事案ですけど、かぼちやの馬車ですね。あれは訴訟を選択したら負けちゃう可能性があるということで、ADRを選択して、粘り強くやっているうちに金融庁が折れて、風向きが変わった。</p> <p>あとは過去に私が経験した消費者被害だと、「はれのひ」みたいなやつは向くと思うんですよ。はれのひに直接返金を求めるのは難しいですが、クレジットカードを使っている場合であれば、クレジット会社と交</p>

	<p>渉して、支払いを止めることができます。一件一件の金額は小さいので弁護士へ依頼するのは難しく、じゃあ弁護団ができるかという費用対効果で厳しいですが、世論の動きもあるので、クレジット会社が動く可能性がある。そういった場合は救済部会が向くんだらうなと思っています。やはり現場の相談員が、向く案件を見抜けないとなかなか難しいと感じています。</p>
中島委員	<p>今お話を伺って、私たちは被害に遭ってもそれをどういうふうに訴えるかということは全く分からないので、やはりそこで仕分けてくださる方がいないと分かりません。このまま続けていいのか、自分で他のアクションをしていいのか分からないので、そこで拾い上げていただかないと、私たち消費者側は知恵がないです。付託要件に合致した規模のものは拾い上げていただけたらと思うんですけど、少額でも払ってしまったという事例はたくさんあると思うんです。なのでもし大きな金額になってしまった場合は付託できるということが分かれば、日々の生活が安心したものになるんじゃないかなと思います。</p>
事務局	<p>一般の相談者の方は消費者救済部会があるということをご存じないのが当然だと思っています。相談を受けるこちらがきちんと案件を判断して適切にご案内するというので、センターと話し合いもしておりますので、彼らもアンテナを張って、必要に応じて案内をするというようなルール決めは去年からずっとしております。引き続き今回を機にルールの確認をして、案件をちゃんと見分けるということはこちらの方からもきちんと伝えていきたいなと思っています。</p> <p>救済部会に適切な案件かは、繰り返しになりますがセンターの方でもそれを頭に入れながら相談対応しておりますので、引き続きご理解いただけたらと思っています。</p>
花田委員	<p>現場の相談員の意識というところで、意識を持っている方とちょっと薄い方もいらっしゃるかも知れないんですが、センターの案件の管理として、上席の方が案件をもう一度チェックしているということによろしいのでしょうか。</p>
事務局	<p>相談の記録についてはセンターの中でセンター長まで（※）決裁を取るという形でチェック機能があります。</p> <p>※本会議後の確認により、事務局説明中の「センター長まで」は「相談</p>

	啓発課長まで」の誤りであったため、訂正します。(事務局)
城田部会長	私は12次から委員をやらせていただいておりますが、ここ数年候補案件をけっこう上げていただいております、しかも相談がスタートしてから新しい案件というか、もう煮詰まっちゃってどうにもこうにも、となる前の段階で上げていただくこともあります。今後もそういう形で、付託に適しているかどうか慎重に判断する前にまずは上げていただいて、委員の嗅覚でこれはやるべきだ、というのも大事かなと思いますので、ぜひこのメンバーにどんどん事案を上げていただいて、そうすると現場もそういう意識になっていい流れができてくると思います。
事務局	案件がありましたら速やかに情報提供させていただきたいと思っております。
小野委員	泣き寝入りするくらいならまずはバットを振らなければ当たらないので、消費者としてはバットを振っちゃった方が良いのではと思います。
中島委員	金額にもよるとは思いますが、いくらでもありそうな気がしますよね。
城田部会長	15次はぜひ、1件付託を実現できればということで事務局にも頑張っていたいただければと思いますので、お願いいたします。
	<b>4 事務連絡</b>
事務局	同日開催の審議会本体会の時間、会場等について連絡。
	<b>5 閉会</b>
事務局	以上で本日の議題はすべて終了しました。これで第1回消費者被害救済部会を閉会します。
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