

第 2 5 期令和 6 年度第 1 回 川崎市消費者行政推進委員会苦情処理部会議事録

1 日 時 令和 6 年 1 1 月 2 7 日（水）午前 1 0 時から 1 1 時 3 0 分

2 場 所 川崎市消費者行政センター研修室
(川崎市川崎区砂子 1 - 8 - 9 川崎御幸ビル 5 階)

3 出席者

- (1) 委 員 吉田部会長、泉委員、小野委員、鈴木委員、林委員、前田委員、三門委員、佐竹委員
- (2) 事務局 石渡室長、柴野担当係長、小林係長、葉山主任、白鳥職員

4 議 題

- (1) 消費生活相談における解決苦慮相談事例について
- (2) その他

5 審議概要

石渡室長

本部会は、川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例施行規則第 25 条が準用する第 24 条第 2 項の規定により、委員の過半数以上の出席により成立するとされております。本日は、委員 9 名のうち 8 名に出席いただいておりますので、会議が成立することをご報告いたします。

また、傍聴の申請はございませんでした。

今回、初めてのペーパーレス化の取組として、タブレットの使い方等の説明がありますのでよろしくお願ひします。

小林係長から資料の確認、タブレットの使い方の説明

石渡室長

それでは、議事進行を部会長お願いします。

議題 1 消費生活相談における解決苦慮事例について

吉田部会長

これより令和 6 年度第 1 回川崎市消費者行政推進委員会苦情処理部会を開会いたします。
議題 1 の消費生活相談における解決苦慮事例についての説明を佐竹委員からお願いします。

消費生活相談における解決苦慮事例（その 1）について、佐竹委員から説明

小野委員

全額返金されても見合わないというのは、弁護士費用が 200 万円くらいかかると言われたのでしょうか。

佐竹委員

相談者の甥っ子が確認しているので、詳細はわかりません。弁護士費用だと、着手金と成功報酬がかかりますよね。どの程度理解されていたのかはわかりませんが、そんなに高くなるのであれば、相談しても見合わない判断されたのだと思います。

小野委員

一般的に考えて、200万円を取り返そうとしているのに、弁護士費用が200万円かかりますと言われることはないと思います。消費者センターでは、法テラスなども含めて弁護士の紹介はしないのでしょうか。

佐竹委員

行政なので、個別の弁護士は紹介できません。法テラスは紹介しますが、資力の条件があるため、このような場合は、神奈川県弁護士会等を案内することが多いです。センターのアドバイザー弁護士が担当される時であれば、弁護士に了解を得た上で、相談員と一緒に相談する形をとれば、弁護士の見解について、相談員がアドバイスすることはできたかもしれません。

小野委員

相談者は、80歳の高齢者なので、弁護士につなぐところまでサポートしていただけると、上手くいったかもしれません。

佐竹委員

センターのアドバイザー弁護士に、個別に相談者の相談を受けていただけないか打診したことはありますが、川崎市とはそのような契約になっていないと断られました。確かに、あくまでも相談員へのアドバイスのために来ていただいているので、それは難しいと思います。

小野委員

生活保護受給者から相談を受けることがあります。その際は、市のケースワーカーと一緒に相談に来られる場合もあるので、弁護士側も状況の把握がしやすいです。そのような仕組みになると、いいかもしれませんですね。

佐竹委員

今後の課題だと思います。そのようになれば、救済できる人が増えるのではないかと期待しますが、今のところは、市との契約上、相談者からの案件を直接受任していただくということではできないと思います。

石渡室長

少額訴訟など色々ある中で、ケースバイケースだと思いますが、どのくらいの金額であれば、弁護士にお願いして訴訟を行うなどの線引きはあるのでしょうか。

小野委員

ケースバイケースだと思いますが、経済的利益が300万円までの場合、旧日弁連報酬基準では、着手金が経済的利益の8%、報酬金は16%とされているので、例えば100万円くらいの案件であれば、弁護士に依頼する方も多いのではないかと思います。

泉委員

私は、川崎簡易裁判所で調停・司法委員をしています。民事上のトラブルや金銭・交通事故等を扱い、裁判官の横に座って和解等の仕事をしています。簡易裁判所ですから、140万円以下の案件や、少額訴訟だと60万円以下の案件のため、今回のような200万円の案件だと裁判所は変わりますが、今回のようなケースでは、おそらく1人では対応できないと思うので、弁護士に依頼して訴訟を起こすと仮定します。

そうすると、最低1回か2回、裁判官が事情を聞いたり、場合によっては、原告と被告を呼んで話を聞くことがあります。そういった中で、和解を検討することになった場合、135万円を返金するという和解が成立すると、和解条項を取り決めます。これは判決と同等の効力が発生します。和解できない場合は、裁判官が両方の証拠書類を確認した上で、判決を出します。

原告に有利な判決が出たとして、次に 135 万円をどのように回収するかという次の問題があります。強制執行をかけられるとしても、相手方の資力を調べて、なければ回収できないなど、回収率としてはなかなか難しいというのが実態です。しかし、何もしないよりは、何らかのアクションを起こすという意味で、一つの方法ではあります。

佐竹委員

今回の事案では一応返金の合意は取れています。合意は取れているのですが、事業者が合意書を送ってきません。

泉委員

合意はとれていても、それは執行力のない合意になります。強制執行が行える合意かどうかで、その後の展開が違ってきます。

消費生活相談における解決苦慮事例（その 2）について、佐竹委員から説明

佐竹委員

この事業者はトラブルが多く、相談が多く入っています。利用規約も頻繁に変えているようです。

この事案では、「当時はこの規約だったため、規約以上は個別には対応しない」という回答でしたが、もしかしたら、消費者がその後も粘り強く交渉していれば、もう少し良い解決が出来ている可能性はあります。

また、本件ではクレジットカード一括払いにしているため、翌月には引き落としになっていると思われます。しかし、クレジットカード会社に対応を求めても、「契約は成立しており、事業者も存続しているので、事業者が取り消しをしないと、クレジットカード会社としては取消しができない。直接事業者と交渉してほしい」と言われてしまう事案だと思います。

（本事例に関しては、「議題 2 のその他」の中で、他の意見あり。）

消費生活相談における解決苦慮事例（その 3）について、佐竹委員から説明

佐竹委員

最近、特定商取引法連鎖販売取引に該当する相談は減っています。大手の連鎖販売取引事業者は、あまり連鎖販売取引の禁止事項に該当するようなことはしていないのではと思います。一方で、取引の実態は連鎖販売取引ですが、定義に該当しない「モノ無しマルチ」や「後出しマルチ」のトラブルは、若者を中心に増加しています。今回の事業者は、連鎖販売取引に該当すると思いますが、事業者の理解も、規約も中途半端になっています。

泉委員

相談者が契約した目的は、55 万円で買って、マージンを得たいというのが動機だったのでしょうか。しかし、紹介する人がいないということは、動機と活動がマッチしていないと思われます。

佐竹委員

勧誘時には「ウィッグはシニアに需要があるので、たくさん申し込みがありますよ。簡単に儲かりますよ。」というようなことを言われますが、自分では、知人にそういった勧誘をすることができないため、動機と実際の活動にミスマッチが起きるというのは、連鎖販売取引の特徴の一つと言えます。

吉田部会長

処理経過⑤に書かれている、事業者の「あなたは消費者ではない」という説明は間違っています。事業者であっても連鎖販売取引のクーリング・オフ条項の適用を受けます。事業者の認識がデタラメなので、強気

に出ていい事案だと思います。クーリング・オフの主張をした際に、事業者がそれに対応してくれないと意味がないですが、本件は明らかにクーリング・オフできる事案だと思います。

佐竹委員

クーリング・オフ書面は出しています。そしたら、届いていなかったウィッグが突然送られてきたようです。

吉田部会長

それは事実上、クーリング・オフを拒否するという意思表示ですよ。とても悪質な事業者だと思います。

小野委員

事業者の規模がわかりませんが、弁護士は裁判をしても返金をされる可能性は低いと思われるとの見解だったとのことですが、小規模な事業者で、資力がないということでしょうか。

佐竹委員

今、事業者の HP を確認できませんが、大きい会社ではありません。既に無くなってしまっている可能性もゼロではないと思います。

小野委員

法的に勝てるか勝てないかの前に、事業者が無くなってしまっでは、どうしようもないですね。

議題 2 その他

吉田部会長

その他、本日の議題について、御意見・御質問等ありますか。

鈴木委員

大変な事案を丁寧に紹介いただいて、ありがとうございました。

川崎市でも SDGs を推進していますが、循環経済等の分野では、所有せずシェアすることを推進しています。このように社会で推進されているサービスであっても、事業者のなかには悪質なものがあり、消費者としては何を信じて、これからの消費生活を考えていけばいいのかわからなくなってしまう難しい事案だと感じました。社会で必要とされているサービスを悪用する事業者がおり、その中でどのように消費者行政は推進していくべきかを考えさせられました。

佐竹委員

今は洋服やバッグなど様々なジャンルでのサブスク事業者がいます。全てネット取引なので、どこをタップした・していないとか、縛りがある契約だと思わなかったという相談が増えています。若い方が多いですが、洋服とかバッグを買わなくても、ブランド物が使うことができ、使って返せばまた別のものを借りられるので、うまく利用すればいいサービスだと思います。消費者がしっかり契約内容を理解して、納得して利用することができるかどうかに尽きると思います。

鈴木委員

大学で教えているので、大学生は経済的制約を抱えながら、おしゃれもしたいという思いもあります。そういう中でこのようなサービスは魅力的ですが、やはり落とし穴もあるということを、学生に啓発していくことが課題だと思います。

佐竹委員

消費者行政センターの HP では、「いまどき相談事例」という、その時々によくある事例を載せていますが、その中でサブスクの事例も取り上げています。今回は、解約したいけど返金してもらえないというトラブルですが、サブスクの洋服やバッグを返したところ、事業者から汚れている、傷がついていると言われて、損害賠償金を請求されたというトラブルも多いです。賃貸アパートの現状回復等と同様で、品物が届いた時

に写真を撮り、返す時もこういう状態で返したということがわかる証拠写真を撮ってから返すなどの注意が必要になっています。

林委員

3件とも相談員の努力と苦労が、とても伝わってくる事案でした。いずれもセンターで解決するのは難しいと思いますが、事例2などは、インターネット取引の契約にあたり、購入時の画面や、どのような流れで購入したかがわからないと議論が進まないと思います。

同様の典型的なものとして、OTA（インターネット上だけで取引を行う旅行会社）などは、海外事業者が運営していて、日本語サイトはあっても、全体の動きは海外仕様になっている場合が多いですが、相談対応をするときに、事業者のシステムの裏側で、相談者がどのような動きをしたかのログを調べて提示してくれる場合があります。ただし、事業者側が提示してきたデータなので、それが全て本当なのかは不明な部分もありますが、一定規模以上の事業者であれば、それなりの対応をしてくれる場合があります。

悪質な事業者や小規模で慣れていない事業者は、システムの裏側の情報は出てこないことが多いです。その場合は、事業者から「このような画面を表示している」と言われてしまうと、それ以上の解決を目指す、相談者の被害を回復させるということが難しくなります。

一方で、その先の被害者を生まない、被害者を減らすという意味では、事業者とやり取りすることがとても重要だと思います。インターネット取引は、基本的に皆が同じトラブルに遭うことを考えると、同様の苦情が事業者に寄せられる、それが消費者からだけでなく、各地の消費者センターからも寄せられれば、事業者としても、その声を反映しようとするので、それを受けて規約を変えるなどの動きにつながる場合があります。

国民生活センターでも、定期的に事業者の広告等に関して、事業者を呼んで「ここはおかしくないか」などの意見を伝えています。こういった全国の消費者センターの取組が総和となって、その先の消費者の被害救済につながると思います。クレジットカード会社等も同様に、苦情がたくさん集まれば対応される可能性があります。私は現在、全国の消費者センターのDX化に取り組んでいますが、こういった部分はDXではなく、むしろ地道な取り組みとして引き続きやっていかなければいけない部分だと思っています。

佐竹委員

事例2の事業者は、センター専用窓口があります。初めからあったわけではないと思うので、おそらく国民生活センター等が何らかのアクションをされた結果かもしれません、事業者の方でまずはセンターの声を聞くようにということで設けられたのだと思います。このため、センター専用窓口で電話すれば、事業者との話し合いはできます。しかし、「規約にこう書いてある」、「通販なので勧誘の問題じゃない」、「確認画面にこのように表示している」と言われてしまうと、センターでの交渉は難しいです。

小野委員

証拠保全で労働者の労働時間などを調べる場合は、システムログやアプリケーションログなど、SEを同行して、ログを確認することがあります。SEがいれば、パソコン上のログを確認し、言った言わないではなく、パソコン上に残っている証拠を元に、交渉を行えるということもあります。

佐竹委員

相談員も、なかなかそこまで時間をかけられないということもありますし、来所してもらうことができない方もいるので、今後の課題だと思います。

吉田部会長

他に意見等はないようですので、以上を持ちまして、令和6年度第1回消費者行政推進委員会苦情処理部会を閉会致します。

※会議資料は経済労働局消費者行政センターで閲覧することができます。