

第26期令和7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7年11月28日（金）午前10時から11時30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 泉委員、小林委員、佐竹委員、佐藤委員、塩田委員、鈴木委員、横田委員、吉田委員
- (2) 事務局 乃万室長、柴野係長、小林係長、島山職員、白鳥職員

4 議 題

- (1) 部会長等の選出
- (2) 消費生活相談における解決苦慮相談事例について
- (3) その他

5 審議概要

小林係長

本部会は、本来、部会長に進行していただくことになっておりますが、本日は第1回目の部会ということで、部会長の選出がなされておられませんので、部会長の選出まで、事務局で進行させていただきます。

なお、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名にご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。

それでは、議事に入ります前に、事務局より本日お配りしている資料について確認させていただきます。

配布資料の確認

続きまして、苦情処理部会につきまして簡単に説明させていただきます。本部会の所掌事項といたしましては、苦情の処理、あっせん・調停等を行うことと、消費者が事業者を相手に行う訴訟について、費用の貸し付けや訴訟活動に必要な援助に関し意見を述べること、さらには、消費者行政センターにおける相談事案について意見交換をすることなどとなっております。

あっせん・調停や事業者を相手に行う訴訟に関する事案につきましては、これまで取扱いはございませんが、これは、本部会に付託される前に、相談員が消費者・事業者間のあっせんに入った段階で多くの案件が解決していることや、付託の要件が市民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争であり、かつ事業者があっせん・調停の参加に同意しなければならないなど、要件を満たす案件がこれまでなかったことによるものでございます。また、国民生活センター紛争解決委員会や民間ADRなど、ADR手続きを行う機関が次々と設置されたことも要因の一つと考えられます。

したがって、それらの案件が無い場合は、相談事案についての意見交換が主な事務となっております。

なお、委員の任期につきましては、消費者行政推進委員会委員の任期と同じく令和9年3月31日までとなります。また、本部会の年間開催数は、相談案件が付託される等、特段の事情がなければ、年1回を予定しております。以上が本部会の概要となります。

議題ア 部会長等の選出

小林係長

それでは、議事に入ります。まず、議題アの部会長等の選出ですが、苦情処理部会設置要綱第4条第1項にて「部会に部会長を置き、委員の互選により定める」、第2項にて「部会長は、部務を総理し、部会を代表する」とございますので、これに基づき部会長を選任したいと存じます。ご発言のあるかたはいらっしゃいますでしょうか。

小林係長

特にご発言がないようでしたら、事務局提案といたしまして、令和5年度から苦情処理部会委員を務めておられ、弁護士として豊富な実務経験を有しておられる吉田委員に、部会長の就任をお願いしたいと存じますがいかがでしょうか。

各委員

異議なし。

小林係長

それでは、部会長には吉田委員ということでよろしく願いいたします。これより議事進行を部会長にお願いしたいと存じますので、部会長席への移動をお願いいたします。なお、苦情処理部会設置要綱第4条第3項により、「部会長に事故があるとき又は部会長が欠けたときは、あらかじめ部会長の指名する委員がその職務を行う」と定められておりますので、部会長のご挨拶と併せて、指名委員のご指名を頂戴したいと思います。よろしく願いいたします。

吉田部会長

今回3回目の出席となりますが、しっかり議事進行に努めたいと思います。よろしく願いいたします。まず、指名委員については横田委員にお願いしたいと存じますが、いかがでしょうか。

各委員

異議なし

吉田部会長

それでは、指名委員は、横田委員にお願いしたいと存じます。よろしく願いします。

議題イ 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7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。議題イ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

塩田委員

この業者は突然訪ねてきたのでしょうか。

佐竹委員

そうです。レンジフードの取り換えをしないかということでやってきたようです。本来であればマンションなので扉を開けなければいいが、開けてしまった方がこのような被害に遭ってしまっている状況です。マンションでは不用意にドアを開けないことが未然防止につながると思います。このような相談は、弁護士に相談に行ったら解決できるのでしょうか。

吉田部会長

訴訟の場合、相手の住所がわからなければ裁判を起こせません。居所不明の方から金銭を回収しようとするということはほとんど不可能と考えていただいた方がいいと思います。仮に裁判になっても、このような商売形態を取る方は、支払う気がないと推認されるため、勝訴判決が取れたとしても、おそらく支払ってもらえないと思います。強制執行するとしても、強制執行するための財産を見つけるのはこちら側の責任になるので、実際の回収はほぼ不可能だと考えます。もちろん事業者不動産とかの資産があれば話は別ですが、そのようなことはまずないと思います。このような事案は、諦めた方が傷口が広がらずに済むというアドバイスになることが多いです。

佐竹委員

事業者は相談者から現金140万円を支払ってもらっているため、お金は持っている状況だと思われます。しかし、お金がないと言い張ります。

泉委員

名刺があっても記載されている住所に会社が存在しているかわからないということでしょうか。

佐竹委員

そうです。1回目は工事しているが、2回目は工事の点検と言って来訪し、工事前にキャンセルしたいと伝えているため、2回目は工事もしていない状況です。1回目の工事（約55万円）は実施されていますが、2回目の工事（96万8千円）は着工前に解約を申し出ています。

泉委員

悪質な事業者だと思います。一方で、全く対価を得ていないのに、先に全額を支払ってしまったというのは、消費者側も少し迂闊だったかもしれません。例えば、着手金などで手付として1割程度を先に払い、工事完了後に確認してから残金を支払うというのが一般的だが、そこまでは考えなかったのだと思われます。

佐竹委員

銀行振込であれば口座凍結などの手段が取り得ますが、こうした事案は全額現金で払わせませす。現金払いの場合は救済が難しくなります。

塩田委員

一般的には、工事が終わった後に支払うのが普通ではないでしょうか。

佐竹委員

法律では決まっていません。請負契約であれば、そのような形をとることもありますが、普通の工事の場合は、前払いで支払うことも珍しくありません。このような形で代金を支払わせることが違法だとは言えないと思います。

吉田部長

契約自由の原則なので当事者が決めることとなっています。前払契約も有効です。

泉委員

おそらくマンションの築年数等を見て、狙って来ているのではないかと思います。普通であれば、マンションの場合は、管理組合などで信頼できる事業者に一括でお願いすると思うが、そうした隙間を掻い潜ってきた事業者だと思われます。

小林委員

国民生活センターでも様々な事例を見ていると、悪質業者がクーリング・オフに応じないことがあります。特に事業者の所在が確認しきれない場合や、代金をもらってすぐに逃げてしまう場合などもあり、センターでは解決できずに悔しい思いをしています。

また、本事案のように年齢的に比較的若く、判断能力に問題がないと思われる方でも、契約時の状況等によっては、冷静に判断できず、トラブルに遭ってしまったという相談も寄せられています。こうした現状を踏まえて、消費者被害の未然防止、拡大防止に改めて強く課題意識をもったところです。

吉田委員

今回は警察にも相談しているが、書面不備があれば刑事事案として警察も動いてくれると思うが、書面不備がなく、クーリング・オフに応じないというだけの場合は、民事不介入で、おそらく警察は動いてくれないと思います。書面不備があって、かつクーリング・オフに対応しないという場合は、悪質性の表れとして動いてもらいやすいが、書面不備だけの場合は、犯罪構成要件は成立しているが、実際にどこまで動いてもらえるかは微妙なところです。

佐竹委員

警察と連携しないと解決できない問題が増えています。クーリング・オフに応じないというのは、特定商取引法の違反になるので、警察から電話一本でも入れてくれたら解決する場合もあります。警察との会議でも強く要望したところです。

泉委員

詐欺まがいの事案の場合は、すぐに警察に相談すると、銀行口座を凍結してくれる場合もありますが、現金で支払ってしまっていると、それも難しいですね。

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

小林委員

決済代行会社は入っていないのでしょうか。

佐竹委員

入っていないと思います。

佐藤委員

騙した事業者と「救済する」と言っている事業者がグルになっているような気がします。悪い事業者を止めることはできないから、消費者側が賢くなる必要があると思います。先ほどの事例(その1)に関しても、消費者が支払った金額は、事業者が返さなければいけない別の誰かに既に支払ってしまっているから、事業者の手元に残っておらず、返せないのだと思います。こういう場合は、警察にお願いするしかないですね。

佐竹委員

今回の相談者も、警察に相談して、警察が家まで調査の聞き取りに来ています。ただし、この事案は、事業者とは連絡が取れていて、調査内容を記載した報告書も出てきており、一応対応はしているので、警察としては今の段階では動けないと思います。

泉委員

相手の事業者が特定できなければ、警察もなかなか動けないと思います。

佐竹委員

今回は、事業者は特定できており、立派なホームページもあります。

小林委員

当該事業者が今後も普通にクレジットカードで消費者に請求出来てしまうところに、大きな課題を感じます。事業者がどこでどのようにカード会社とつながっているのか、何とかそうしたルートが解明できれば、決済手段の面から追いかむことも出来るのではないかと思います。

佐竹委員

このクレジットカード会社はイシューアなので、相談者に資力があると、それだけの金額が動いてしまいます。今回は、チャージバックをかけて、1回目は駄目だったが、もう1回交渉してもらい、チャージバックが通った状況です。事業者は海外アクワイアラーの可能性もあります。なお、当該事業者の案件では、他の大手のクレジットカードでも決済が出来ています。

小林委員

本事案のような二次被害の相談も増えていますね。今までは、探偵業者等解決のために調査が必要だ等と謳っていたりしたが、今は全く関係のない人たちが、こういった事業をやり始めています。

佐竹委員

消費者庁の会議でも「こうした被害が増えているから、早く動いていただきたい」と伝えているが、「二次被害については注目している」としか言われていません。注目ではなく、一刻も早く動いていただきたい

と思っています。

塩田委員

200万円とか何百万円もお金が動くことに、違和感はないのでしょうか。数万円の話ではなく、暗号資産に何百万円もつぎこんでしまう人がいるのが信じられません。

佐竹委員

暗号資産で騙された金額が大きいと、取り戻せるならと思ってさらに金銭を支払ってしまう事案です。

チャージバックするには、チャージバックリーズンというものがあるそうで、クーリング・オフでお金を返さないというのはリーズンに当たらないと言われたことがあります。しかし、それはおかしいのではないかとすることは相談員からも伝えていきます。

海外電子決済サービスが間に入っている案件もあります。決済手段が複雑になっているため、どこでどの決済をしたか相談者自身もわからなくなってしまうことが多いと、相談員が一つ一つ聞いて、紐解いていく作業も大変になっています。

吉田部会長

チャージバックは、国際ブランドのルール（狭義）と各クレジットカード会社の運用（広義）で取り扱いが異なるが、今議論しているのは狭義の国際ブランドのルールということでよいでしょうか。

佐竹委員

そうです。最近では、エステとか医療美容の会社が倒産したため、支払金額に対して役務を受けていない分を返金してほしいといった相談が多く入っているが、そういう場合、クレジットカード会社によって、部分的なチャージバックで返金してくれることがあります。これは、各クレジットカード会社の運用（広義）にあたるのではないかと考えています。

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

小林委員

信販会社とやり取りがあれば教えていただきたいです。

佐竹委員

信販会社とは、何度もやり取りしました。抗弁の接続は受けてもらえたが、信販会社から、事業者が契約時の録音を示してきて、その録音では、事業者がきちんと説明して、相談者が「わかりました。契約します。」と言っていたため、何も言えないとのことでした。

過去の他の事例をみると、オンライン会議で説明して、その後事業所に行っているが、その1回で契約しており、アポイントメントセールスと言えるような契約です。それで、特定商取引法の問題点を指摘してクーリング・オフに応じてもらった事例がいくつもありました。その際に、キャンセル料の提示があったので、今回もそれを求めたが、事業者も学習してきており、何度も来させて3回目で契約したり、録音を取ったりして対策をとっている状況です。

このため、国民生活センターのADRに付託したかったが、相談者に詳しい経緯書を書くように伝えていたところ、試験等で忙しくなり、そのまま夏休み期間に入って、連絡がとれなくなっていました。

小林委員

非常に悩ましい相談だと思いました。契約当事者である若い方は契約に関する認識が甘い場合がある一方で、その後何かあっても対応しきれません。そうすると、将来あるお子さんのために、親御さんが心配して支払ってしまってその事案が終わってしまう。勉強代としては高いので、契約当事者にはインパクトのある経験にはなると思いますが、悪質な事業者への対応が不十分になるという課題が残ります。

佐藤委員

今回の契約者は20歳だが、これが18歳、19歳だったとしても、もう未成年じゃないので、成年年齢引き下げによって有効な契約となってしまいますよね。

佐竹委員

消費者教育が進んでないにも関わらず、成年年齢が引き下げられてしまったことが問題だと思います。

塩田委員

100万円いかないくらいなら、親が何とか支払ってしまうので、そうしたところを狙っていると思われる。我々の方が後手後手に回ってしまっているような気がします。

佐竹委員

相談員としても、事業者の問題点を指摘すると、その後直してくることが多いですが、逆にその裏をついてくるようなこともあり、相談員が指摘するのも良し悪しと感じることはあります。

横田委員

契約書には「1か月前までに通知することにより、サービス提供を終了することができる。」と書かれているが、動画の視聴期限は書かれているのでしょうか。

佐竹委員

書いていなかったと思います。動画をダウンロードしているので、期限はないと思います。

吉田部会長

国民生活センターのADRに付託することを検討していると書いてあるが、どのような事案がADRにふさわしいという判断になるのでしょうか。

佐竹委員

この取引は問題があると相談員が判断して、あっせん交渉したけれども、あっせんが不調になった場合に、次の段階としてADRに付託すれば、少しはいい解決が得られるかもしれないと考えることがあります。

吉田部会長

ADRに申し立てがあつたとしても、事業者は断ることができるのでしょうか。

佐竹委員

それは可能です。調停と同じです。

小林委員

当センターADRでは、合理的な理由がなく手続きに協力せず同種紛争の解決が困難と認められる場合等は、事業者名を公表することができるので、事業者が全く対応しないという場合には、事業者名を公表することも可能です。そういう意味では、当センターADRの手続きは、事業者に一定程度プレッシャーを与えられるのではないかと思います。

吉田部会長

仮に事業者が出てきたとしても、調停と同じで、和解案には応じられませんかと言って出ていくケースもあるわけですね。

小林委員

不調に終わることもあります。

鈴木委員

3件とも急激に変わる市場経済を反映した事案だと感じました。学生の消費者トラブルの話は聞くが、弱みに付け込んで、色々なことが行われていると感じました。

議題ウ その他

柴野係長

令和7年12月1日（月）～令和8年1月5日（月）までのパブリックコメントについて案内

吉田部会長

他に意見等もないようですので、以上を持ちまして、令和7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。