

苦情処理部会付託検討委員会の協議結果について（報告）

札幌市消費生活審議会（以下「審議会」という。）でのあっせんを要望する事案について、苦情処理部会付託検討委員会（以下「検討委員会」という。）で協議した結果、審議会に付託しないことを決定いたしましたので、ご報告申し上げます。

1 経緯

（1）事案

入居当初から賃貸アパート駐車場のロードヒーティングは常時稼働していたが、賃貸人が変わった後、燃料費高騰を理由に降雪状況等に応じた稼働となった。前賃貸人と同様に、ロードヒーティングを常時稼働させることを望む。

（2）相談者と消費者センターのやりとり

令和5年10月、相談者が来庁。同年11月、消費者センターのあっせんを要望。当事案については、すでに札幌簡易裁判所に民事調停が申し立てられ、不成立に終わっているが、賃貸人から駐車料金減額などの提案がなされている。これを踏まえて、消費者センターとしてあっせんを行う事案ではないと説明したが、相談者の強い要望によりあっせんを開始した。相談者・賃貸人双方の主張は民事調停時と変わらず、令和6年4月16日にあっせんが不調に終わる。この結果を受け、相談者は審議会に申し立てたいとの意向を示す。

2 検討委員会の開催

相談者から申立てがあった全ての事案を審議会に付託するものではない。付託する事案は、公正かつ速やかな解決が必要で、かつ、札幌市民の消費生活に著しく影響を及ぼすといった要件を満たすものとなっており、これらの要件に該当しているかどうかを事前に検討委員会に諮ることとなっている。令和6年5月16日に検討委員会を開催して協議した結果、当事案については、審議対象の要件を満たさないという結論に至った。

3 相談者への通知

別紙1のとおり

4 過去の付託事案

別紙2のとおり

札幌生活第 9024 号

令和 6 年(2024 年) 5 月 31 日

●● ●● 様

札幌市長 秋元 克広

札幌市消費生活審議会のあっせんに付さないことについて（お知らせ）

本市消費者センターにおいてあっせん不調となった下記の苦情につきまして、札幌市消費生活審議会のあっせんに付さないことを決定しましたのでお知らせします。

記

1 苦情概要

賃貸アパートの駐車場におけるロードヒーティングの稼働について

2 事業者

●●●●●●●●●● (●●●●●●●●●●●●●●●●●●●)

3 あっせん対象

下記 1 及び 2 に該当すること。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 消費生活相談窓口であっせん不調もしくは困難であって、公正かつ速やかな解決が必要なもの2 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのあるもの |
|--|

4 あっせんに付さない理由

- (1) 事案が発生してから降雪シーズンを 2 度経過している。事業者からは、「降雪状況や敷地内の積雪状況によってロードヒーティングの稼働や業者に依頼して敷地内の排雪を行う予定である」こと、また、「稼働したとしても申立人からロードヒーティング料を徴収するものではなく、通年で駐車料金を 1,000 円の減額を行う意思がある」ことが示されている。以上のことから、消費者センターのあっせんが不調に終わっているとしても、雪対策及び費用負担について事業者から譲歩案が提示されて

いる中で、「速やかな解決が必要なもの」とまでは言えない。

- (2) 本市消費者センターには、本事案以外に当該事業者に関する苦情や類似の相談事例は寄せられてない。ロードヒーティングをフル稼働させないことが明らかな違法行為であるとは断言できず、契約内容に関する両当事者の見解の相違ともいえる事案であると思料される。前記(1)のとおり、降雪や積雪時の対応に関して事業者が歩み寄りの姿勢を見せていることを鑑みると、「市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのあるもの」とまでは言えない。

＜問い合わせ先＞

札幌市市民文化局市民生活部

消費生活課調査指導係 担当：白山、佐藤

電話：(011) 728-2111 FAX：(011) 728-2112

札幌市消費生活審議会への付託事案

【付託した事案】

平成15年度

事案：羽毛・羊毛布団の解約

契約金額：約45万円（売買契約の解除、本人負担は支払済の8万円のみ）

相談者：21歳女性（美容師）

<付託の背景>

当該事業者に関する札幌市消費者センターへの相談件数は平成12年度9件、平成13年度7件、平成14年度12件。毎年10件前後の苦情があり、市民の消費生活に影響を与える。相談につながらない被害がもっと多い可能性がある。市内で問題のある事業所の一つ。

平成19年度

事案：エステの中途解約及び学生への過量販売、過剰与信

契約金額：約89万円（あっせんにより中途解約、40万円の返金）

相談者：21歳女性（学生）

<付託の背景>

札幌市消費者センターへの平成19年度のエステサービスに関する相談件数は、274件と多い。学生に高額ローンを組ませるなど、市民、特に若年層の消費生活の安定を脅かす恐れのあるエステサービスの実態を解明することをおして、同一又は同種の原因による被害の防止又は救済を図る。

【付託しない事案】

令和6年度

事案：賃貸アパート駐車場のロードヒーティング常時稼働を求めるもの

契約金額：駐車場月額12,000円

ロードヒーティング月額2,000円（12月～3月）

相談者：39歳男性（給与生活者）

<考察>

本市における当該事業者に関する相談は、本事案しかない。除排雪業者とのトラブルに関する相談は少なからず寄せられているが、駐車場ロードヒーティングに関する相談は寄せられていない。本事案について、契約書にロードヒーティング料金の記載はあったが、稼働させる時間や条件などの記載は確認できない。