

令和 8 年度第 1 回東京都消費生活総合センター運営協議会 議事要旨

1 日時、場所

令和 8 年 8 月 7 日（金曜日）13 時 30 分から 15 時 30 分
東京都消費生活総合センター学習室 A

2 出席委員

8 名（学識経験者 4 名、事業者団体代表 1 名、消費者団体代表 3 名）
委員名簿は資料のとおり。

3 開会

東京都消費生活総合センター所長より挨拶。

4 議事

（1）令和 7 年度消費生活相談概要について

事務局から資料について説明。

野澤委員：インターネット通販の詐欺について、自身も高級食器を安価に購入しようとして高額請求を受けそうになった経験があり、クレジットカード会社の確認により被害を免れた。同様の相談を受けた場合にはどのように対応しているのか。

事務局（相談課長）：現金払いや前払い、振込済みの場合は回収が難しく、被害回復は困難であると説明している。また、ブランド品等が大幅に安く販売されることは通常考えにくいため、支払前に十分確認するよう注意喚起している。

島沢委員：郵便局を名乗り、不在のため荷物を預かっているという自動音声の電話が増えていることについて、高齢者が折り返して情報を取られてしまったというような相談はあるか。

事務局（相談課長）：そのような相談は多く寄せられており、高齢者相談で多い「商品一般」には、架空請求と思われる不審な電話、メール、ショートメッセージが含まれる。宅配便や郵便を装った電話について、荷物が届けられなかったという自動音声を受けた、名前を言ってしまったが大丈夫かといった相談が増えている。

島沢委員：具体的に危険と把握している電話内容はあるか。

事務局（相談課長）：環境に関するアンケートなど様々な内容があり、何を求める電話なのかによって目的は異なるが、途中で電話を切っている相談者も多く、目的自体

の把握には限界がある。その上で、知らない番号からの電話は留守番電話に切り替わるまで待つ対応などを勧めている。

鹿野委員：クレジットカードの年会費が無料から有料になる場合、事業者は解約方法や連絡先を明示すべきではないか。その相談内容と解決状況をお聞きしたい。

事務局（相談課長）：事業者から有料化のお知らせは届いているものの、利用者がカードの所在を把握していない、通知を見ずに廃棄してしまった、引落とし後に初めて気付くといったケースが多い。センターではカード会社名を確認し、連絡先や手続方法を調べて案内している。

保木口委員：全国でも相談件数は約1割増加しているが、若者相談が13%増加している点や賃貸アパートの値上げ相談が目立つ点は東京都の都市型の特徴だなと感じた。

足立会長：若者がまずAIに相談する傾向について国民生活センターでも同様か。

保木口委員：正式な統計はないものの、相談員の感覚としてAIに相談をした上での相談が入るようになっており、AIの方が優しかった等言われることもあると聞いている。

事務局（相談課長）：AIは一定程度の推測や対応案を示すが、詳しくは消費生活センターへ相談するよう案内するようである。また、解約等の経緯書をAIに作成させる相談者が増えており、内容に誤りや偏りがあってもAIの回答を正しいと考え、相談員の助言を受け入れにくい事例もある。

星野委員：家賃の値上げの相談について。相談件数がそのまま被害件数を意味するわけではなく、被害に至っていない相談や問い合わせも含まれるのではないかと思うが、純粋な被害相談はどの程度あるか。

事務局（相談課長）：相談時には「苦情」と「問い合わせ」に区分しており、問い合わせは全体の約1割、苦情が約9割くらいかと思う。家賃値上げについても、「現状困っており今後どうすべきか」という内容であれば苦情として処理することが多い。

（2）東京都消費生活総合センター事業について

事務局から資料について説明。

野澤委員：大学との連携について、学園祭ブースの写真よりも、慶應義塾大学や立教大学の授業で大教室に多数の学生が参加している写真の方が大学連携の実態が伝わるのではないかと思うのでそちらの写真を使ってほしい。また、被害救済委員会に付託された高齢者等終身サポート契約について、今後民間事業者の参入が増え、トラブルも増える可能性が高いと思うが、現在東京都に寄せられている典型的な相談はあるか。

事務局（消費生活専門課長）：高齢者等終身サポート契約の相談件数は増えているが、事業者が増加している段階であり、将来必要になった際にサービスが履行されるか、事業者が存続しているかを現時点で見極めることが難しい。現在寄せられている相談

は、契約時に何に注意すべきかという問い合わせや、不安があるため解約したいというものが中心であり、実際にサービスが履行されなかったという具体的トラブルは比較的少ない印象である。また、所管省庁や業界団体がまだ十分整理されていないため、今回の事案を一件処理にとどめず、今後見えてくる問題を国にも伝えられる形で解決を図りたい。

野澤委員：包括的な契約は安心して利用するための見極めが難しい性質を持っており、今後トラブルが増える可能性がある。注視したい。

鹿野委員：オンデマンド配信は日程の都合で参加しにくい人にも利用しやすく、今後も継続してほしい。また、メディアを活用した広報により、センターの存在や注意すべきトラブルを広く知らせることは重要であり、こちらも継続を期待する。

鹿野委員：民法の成年後見制度改正により、本人の意思尊重の理念が強まる一方で、これまで後見人ができていた取消しができなくなるなど、従来と変わる部分もあり、悪質事業者がそこを狙う可能性がある。改正法施行前に関係機関が連携して対応体制を整える必要がある。あわせて、東京都の取組を他地域が参考にできるよう、他地域の消費生活部門との情報交換の場があるか。

事務局（活動推進課長）：区市町村への見守り関係のアウトリーチの場を通じて情報提供や周知を行うほか、秋頃に見守り講座や消費者安全確保地域協議会に関する勉強会を計画しており、法改正を含む最新情報を提供していきたい。また、東京都主催で区部と市町村部に分けて年2回ずつ、延べ4回のセンター所長会を開催しており、各区市町村の取組や好事例を共有している。さらに、区市町村の講座やイベントについて、企画相談、講師紹介、共催による講師代負担等の支援を行っている。

保木口委員：メディアパブリシティサポートについて、設定した露出目標を達成できているのか。また、職員定数表に記載されている各種専門員について、それぞれどのような業務を担っているのか。

事務局（活動推進課長）：メディアアプローチの実績について、取り上げられ方の評価が難しい面はあるものの、売り込みに基づく掲載・放送の報告が得られており、目標値はおおむね達成していると考えている。職員定数については、消費者教育啓発専門員は教員向け講座のテーマ設定やスケジュール管理、募集から実施までの調整などを担い、活動支援専門員は消費者団体との協働事業の連絡調整を担っている。相談課では、消費生活相談員が相談対応を行い、システム専門員がPIO-NET等の入力・分析・整理を支援し、生活技術支援専門員が製品安全など技術的観点からの業務を担っている。

(3) 東京都消費生活基本計画に係る取組の推進について

消費生活部企画調整課長から資料について説明。

野澤委員：基本計画の各テーマは重要であり内容も良い。超高齢化社会における高齢者対応は福祉部門との連携が不可欠であり、以前は消費生活対策審議会でも福祉部門と連携して議論していた記憶があるが、現在どのようなになっているか。

消費生活部企画調整課長：審議会には幹事として福祉局を含む都庁内各局が入っており、福祉部門も含め、情報交換をしながら消費生活基本計画の改定を進めていく。また、実際の取組としても、高齢者の見守りや消費者安全確保地域協議会、地域包括支援センターとの関係では福祉局をはじめとした関係部署との連携が必要であり、十分に情報交換しながら進めていく。

足立会長：関連して、鹿野委員から、内閣府消費者委員会の委員長として消費者法制度のパラダイムシフトに関する報告書についてご説明いただけないか。

鹿野委員：消費者基本法や消費者契約法は、事業者と消費者の情報及び交渉力の格差を前提として消費者保護のために制定されているが、現在はそれだけでは対応できない問題が生じている。デジタル化の進展により、AI を用いて個人の行動履歴などに基づくプロファイリングが行われ、それを利用した広告・勧誘が個人の弱い部分に働きかける形で行われるなどの状況が増えていることも踏まえ、生身の人間が誰でも有する認知バイアスや合理的判断の限界などの脆弱性を正面から捉え、消費者法制度を見直す必要があるのではないか、という考えを基礎にした報告書。国ではこの報告書を受け、消費者契約法、特定商取引法、デジタル関係を含む法改正の検討が進められており、東京都においてもこうした動きを重視し、政策に取り入れられる部分は取り入れる必要があると思う。

島沢委員：電話や無料提供を装ったサービスにおいて、消費者が入力・回答した情報がデータとして事業者の利益に利用される可能性があるため、消費者自身が情報提供の意味を意識する必要がある。

5 閉会

事務局から、次回開催の予定（令和9年1月～2月頃）を説明。