

令和 3 年度  
東京都消費者被害救済委員会総会  
速 記 録

令和 4 年 1 月 31 日 (月)  
消費生活総合センター17階 教室 I・II

(午前10時30分開会)

○所長

それでは、定刻になりましたので、ただいまから「東京都消費者被害救済委員会令和3年度総会」を開催いたします。

本日は、委員の皆様には、お忙しい中、「東京都消費者被害救済委員会令和3年度総会」に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

私は、本委員会の事務局を担当しております東京都消費生活総合センター所長、宮永でございます。

この総会につきましては、例年1月頃に開催しておりますが、昨年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑みまして、中止にせざるを得ませんでした。

今年度は、感染拡大防止のために、オンラインにて開催させていただくことといたしました。御理解、御協力、よろしくをお願いいたします。

まず、オンライン会議の進め方について御説明いたします。画面が映らない、音声聞こえないなどの問題が発生した場合は、一旦会議から退出していただきまして、再度参加を試みてください。再度参加されても改善されない場合は、あらかじめお伝えしております電話番号に御連絡をお願いいたします。

なお、御発言の際には、画面の挙手ボタンを押していただくようお願いいたします。司会が指名いたしますので、指名されてから御発言いただきますようお願いいたします。

また、ハウリング防止のため、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。

委員の皆様には、本年1月10日付で、第24期の東京都消費者被害救済委員会委員に御就任いただきました。本日、第24期委員に初めて御出席いただき総会でございます。

本委員会の会長は、東京都消費者被害救済委員会運営要綱第5第1項の規定によりまして、委員のうちから互選するものとされておりますが、後ほど会長の選出をお願いすることといたしまして、それまでの間、私が進行を務めさせていただきます。よろしくをお願いいたします。

本委員会は、参考資料3にございます運営要綱第15によりまして、原則公開で行うものと定められておりますので、本日の総会は公開としております。

まずは、事務局から定足数について申し上げます。

○消費生活専門課長 本日は、大澤委員、山口委員から欠席の御連絡をいただいております。委員総数24名中、現在22名の委員に御出席いただき、運営要綱第7第2項に規定されております委員の半数以上の出席という定足数の要件を満たし

ており、総会が有効に成立していることを御報告申し上げます。

○所長 続きまして、事務局から、資料の説明をいたします。

○消費生活専門課長 本日の資料につきましては、説明に応じて、画面に表示をさせていただきます。また、各資料の内容を御確認いただく場合には、事前にお送りしております資料データを御覧ください。

以上でございます。

○所長 本日は、今期委員によります最初の総会でございますので、委員の皆様を御紹介させていただきたく存じます。

その前に、前期、第23期をもって御退任されました委員について御報告いたします。

学識経験者委員の角紀代恵委員。

鎌野邦樹委員。

中野和子委員。

平野裕之委員。

山口廣委員。

消費者委員の西澤澄江委員。

佐野真理子委員。

以上が御退任されました。

それでは、第24期の委員の皆様を資料1の委員名簿によりまして御紹介いたします。お名前をお呼びしましたら、画面の挙手ボタンとマイクボタンを押していただきまして、画面に御自身が映りましたら、一言御挨拶をお願いできればと思います。お手数かけますが、よろしく願いいたします。

それでは、学識経験者委員を御紹介します。

石川博康委員でございます。

○石川委員 東京大学社会科学研究所の石川と申します。本年度もどうぞよろしくお願いいたします。

○所長 ありがとうございます。

次に、大迫恵美子委員でございます。

○大迫委員 東京弁護士会の大迫恵美子と申します。本年もよろしくお願いいたします。

○所長 大迫委員、ありがとうございました。

次に、大澤彩委員でございますが、大澤委員は本日御欠席でございます。

続きまして、大塚陵委員でございます。大塚委員は今期新たに御就任いただきました。大塚委員、よろしくお願いいたします。

○大塚委員 東京弁護士会所属の大塚と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

- 所長                    ありがとうございます。  
                              続きまして、沖野眞已委員でございます。沖野委員は今期新たに御就任  
いただきました。
- 沖野委員                東京大学法学政治学研究科の沖野でございます。民法を専攻しております。  
どうかよろしく願いいたします。
- 所長                    ありがとうございます。  
                              続きまして、後藤卷則委員でございます。
- 後藤委員                早稲田大学の後藤と申します。前期に引き続いてお世話になります。よ  
ろしく願いいたします。
- 所長                    ありがとうございます。  
                              続きまして、志水英美代委員でございます。志水委員は今期新たに御就  
任いただきました。お願いします。  
                              志水委員のマイクのミュートが解除できないと御連絡がございました。  
志水先生、ありがとうございます。申し訳ありません。  
                              次に、菅富美枝委員でございます。
- 菅委員                    法政大学経済学部の菅でございます。本年もどうぞよろしく願いいた  
します。
- 所長                    よろしく願いします。  
                              続いて、高木篤夫委員でございます。
- 高木委員                東京弁護士会の高木でございます。本年もよろしく願いいたします。
- 所長                    高木委員、ありがとうございます。  
                              続きまして、野田幸裕委員でございます。
- 野田委員                野田幸裕と申します。今年3期目になります。引き続きどうぞよろしく  
お願いいたします。
- 所長                    野田委員、ありがとうございます。  
                              続いて、洞澤美佳委員でございます。
- 洞澤委員                第二東京弁護士会所属の洞澤と申します。本年もどうぞよろしく願い  
いたします。
- 所長                    よろしく願いします。  
                              続いて、宮下修一委員でございます。
- 宮下委員                中央大学法科大学院の宮下でございます。今年で3期目となります。ど  
うぞよろしく願いいたします。
- 所長                    ありがとうございます。  
                              村千鶴子委員でございます。
- 村委員                    東京経済大学の村と申します。前期に引き続きまして、よろしく願い  
いたします。

- 所長                    ありがとうございます。  
                          続いて、山口由紀子委員でございますが、本日は御欠席となっております。
- 続きまして、山城一真委員でございます。山城委員は今期新たに御就任いただきました。よろしくお願いいたします。
- 山城委員            早稲田大学の山城でございます。御紹介いただきましたとおり、今期新たに就任いたしました。御指導よろしくお願いいたします。
- 所長                    続いて、吉村健一郎委員でございます。吉村委員も今期新たに御就任いただきました。吉村委員、よろしくお願いいたします。
- 吉村委員            初めまして。第一東京弁護士会所属の吉村健一郎と申します。どうぞよろしくお願いいたします。
- 所長                    次に、消費者委員を御紹介いたします。  
                          江木和子委員でございます。江木和子委員は今期新たに御就任いただきました。よろしくお願いいたします。
- 江木委員            江木和子でございます。東京都地域消費者団体連絡会から参加させていただきます。よろしくお願いいたします。
- 所長                    続きまして、田辺恵子委員でございます。田辺委員は今期新たに御就任いただきました。田辺委員、お願いします。
- 田辺委員            主婦連合会の田辺恵子です。どうぞよろしくお願いいたします。
- 所長                    ありがとうございます。  
                          続いて、星野綾子委員でございます。
- 星野委員            東京都生協連の星野と申します。よろしくお願いいたします。
- 所長                    よろしくお願いいたします。  
                          続きまして、山下陽枝委員でございます。
- 山下委員            東京地婦連の山下陽枝でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 所長                    次に、事業者委員を御紹介いたします。  
                          大下英和委員でございます。大下委員は前期の途中から御就任いただいております。よろしくお願いいたします。
- 大下委員            東京商工会議所の大下と申します。よろしくお願いいたします。
- 所長                    ありがとうございます。  
                          続いて、大畑章委員でございます。大畑章委員も前期の途中から御就任いただいております。よろしくお願いいたします。  
                          マイクがオフになられているかもしれないですけども、いかがですか。  
                          大畑委員、ありがとうございます。  
                          続きまして、加藤仁委員でございます。
- 加藤委員            東京都中小企業団体中央会の加藤と申します。よろしくお願いいたします。

す。

○所長 よろしくお願ひします。加藤委員も前期の途中から御就任いただいております。

続きまして、傳田純委員でございます。

○傳田委員 東京都商工会連合会の傳田でございます。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

○所長 よろしくお願ひします。

以上の皆様方に今期の委員をお願ひしております。どうぞよろしくお願ひいたします。

引き続きまして、東京都職員を御紹介いたします。

生活文化局長、武市でございます。

○生活文化局長 生活文化局長の武市でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○所長 消費生活部長、工藤でございます。

○消費生活部長 工藤でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○所長 消費生活部企画調整課長、加藤でございます。

○企画調整課長 加藤と申します。よろしくお願ひいたします。

○所長 消費生活総合センター活動推進課長、馬淵でございます。

○活動推進課長 馬淵と申します。よろしくお願ひいたします。

○所長 同じく、相談課長、百瀬でございます。

○相談課長 百瀬でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○所長 同じく、消費生活専門課長、高村でございます。

○消費生活専門課長 高村でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○所長 それでは、生活文化局長の武市より御挨拶をいたします。武市局長、よろしくお願ひいたします。

○生活文化局長 おはようございます。生活文化局長の武市でございます。

皆様には、第24期の委員に御就任をいただきまして、誠にありがとうございました。また、本日は御多用の中、御出席をいただきまして、心より御礼申し上げます。会議の開催に当たりまして一言御挨拶申し上げます。

本委員会には、これまで様々な紛争の処理をお願いしてまいりました。各部会でお示しいただいた考え方や提言は、個別被害の救済を図るだけにとどまらず、消費者被害の未然防止、拡大防止に大きな成果を上げております。これも委員の皆様方の御尽力のたまものと、この場をお借りしまして改めて御礼を申し上げます。

さて、都内における令和2年度の消費生活相談件数でございますが、約13万6,000件でありまして、依然として多くの相談が寄せられています。最も件数の多かった相談はインターネット通販で全体の約3割に及びます。

中でもSNS上の広告をきっかけとしたトラブルが増加しており、今後もさらなる増加が懸念されております。

本委員会では、現在、オンラインサロンや脱毛エステの契約といういずれも申立人が20歳代の若者である紛争について御審議をいただいております。来る4月の成年年齢引下げによって、若者の消費者被害がさらに増加することが危惧されております。紛争解決についての考え方をお示しいただけることは、都内のみならず全国の消費生活相談の現場で同種の紛争解決に活用されるものと期待しております。都といたしましても、委員会報告を広く周知することで消費者に類似事案に対する注意を促し、消費者被害の防止に努めてまいります。

また、東京都消費生活対策審議会におきましては、現在、東京都消費生活基本計画の改定について御議論をいただいております。その中で、消費者被害の救済を消費生活行政の政策の柱の一つとして引き続き推進するよう求められております。

都は、都民の消費生活の安全・安心の実現に向けまして、今後も全力を挙げて取り組んでまいります。委員の皆様方におかれましては、より一層のお力添えを賜りますようお願い申し上げまして、私の挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○所長

武市局長、ありがとうございました。

それでは、続きまして、会長の選出についてお諮りしたいと存じます。

先ほど申し上げましたとおり、本委員会の会長は運営要綱第5第1項の規定によりまして、委員のうちから互選するものとされております。御意見のある方、画面の挙手ボタンを押していただきますようお願いいたします。

大迫委員、お願いします。

○大迫委員

私のほうから御推薦申し上げたい方がいらっしゃいます。前期に引き続いて、村千鶴子委員に会長をお引き受けいただきたいと思っております。皆様も御承知のように、村先生は消費者問題や消費者法の分野で弁護士として、そして、研究者として大変な実績を積んでこられた方ですし、都の消費者行政にも大変知見を持っておられる方ですので、ぜひ今期も会長をお願いしたいと思っております。

○所長

大迫委員、ありがとうございました。

ただいま大迫委員より、村委員に会長をお願いしたいとの御発言がありました。御異議がなければ村委員に会長をお願いしたいと存じますが、よろしいでしょうか。御異議ある方がもしいらっしゃれば、画面の挙手ボタンを押してお知らせいただきますようお願いいたします。

それでは、ただいま皆様方の御賛同をいただきまして、第24期の会長に村委員が選出されました。

それでは、まず、村会長から御挨拶いただきまして、その後、運営要綱第5第3項におきまして、会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員をその職務に代理すると規定されておりますので、会長代理の御指名をお願いしたいと思います。

では、これ以降の進行につきましては、村会長、よろしくどうぞお願いいたします。

○村会長

ただいま御指名いただきましたので、前期に引き続きまして、会長を務めさせていただきたいと思っております。皆さん、どうぞよろしくごお願いいたします。

2020年から新型コロナウイルス感染症の問題がなかなか収束の先が見えませんが、総会のほうもしばらく開催することができないというような状態でしたけれども、具体的な救済案件につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大にもかかわらず、順調に審議して報告書に取りまとめているので、今後も同じようなペースで続けていくことができると思っております。

それから、東京都被害救済委員会の大きな特徴は、あっせん事案につきまして、報告書が大変丁寧にまとめているというところが、この被害救済委員会の制度が条例で設けられた以降の歴史的な蓄積になっております。今回も令和2年度、3年度の実績について報告をしてもらうわけですが、報告をお聞きになって、報告書を御覧いただければ御理解いただけると思うのですが、事例ごとに事実関係を丁寧に認定した上で法的な分析も加えて、どのような解決方法があり得るか、あるいはどのような解決方法を取るべきかということについて、提言も含めて丁寧にまとめているという特徴があります。

このような報告書をまとめるというような自治体での取組は、ほかではなされておられません。東京都消費者被害救済委員会の報告書のまとめ方というのは非常にレベルの高いものでして、相談業務においても、裁判実務においても広く役立てていただいているという特徴といいますか、自負がございますので、今後も委員の皆様方の協力を得て、実績を積み重ねていければと考えております。

併せて、先ほど消費生活総合センターのほうの相談件数でもネット通販に関する相談が非常に多いという御報告をいただいたわけですが、デジタル関係の被害がSNSも含めて非常に多くなってきておりますので、そのような問題についても積極的に被害救済委員会のほうで取り組んでいくことができると思っております。



ということで、皆様、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。

引き続きまして、会長代理を指名させていただきたいと思ひますが、会長代理につきましては、前期に引き続きまして、後藤委員にお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

では、後藤先生、会長代理として一言御挨拶をお願ひいたします。

○後藤会長代理 後藤です。謹んでお引き受けいたします。この被害救済委員会は非常に大事な組織だというふうには認識しておりまして、法律がまだ追いついていないところを、法律を先導するような形でいろいろな解決を示しているということでありまして、先ほど村先生からもお話がありましたけれども、非常に丁寧に問題点や論点をまとめていると。そのまとめる対象となっている紛争というのは、時々消費者問題の最前線、本当にホットなところということでもありますので、私は研究者ということなのですが、研究者から見ても非常に勉強になるということにして、最近も報告書をまとめることができたのですけれども、弁護士の先生に助けていただいて、非常に苦労してまとめて、考えなければならないことがたくさんあるなということをお勉強できたということです。

そういうことで、村先生をお助けするという立場で、力不足でありますので、よろしくお願ひいたします。

以上です。

○村会長 どうもありがとうございました。

ここで、武市局長は他の公務があるため、退席されます。

○生活文化局長 恐縮ですが、失礼いたします。よろしくお願ひします。

(生活文化局長退室)

○村会長 それでは、会議次第により、本日の議事を進行いたします。

次第の2、報告です。

本委員会では、あっせん・調停や訴訟援助について、案件ごとに部会を設置し、審議しています。新しく御就任された委員がおられますので、初めに、事務局から部会の運営について説明をしてください。その後、本委員会の昨年度及び今年度の活動状況について、事務局から報告してください。

○消費生活専門課長 それでは、部会運営について御説明をいたします。

まず、参考資料①、東京都消費生活条例を御覧ください。該当部分をこれから画面に出させていただきます。

第29条に「都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紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会を置く」

とあり、委員会の根拠規定が定められております。

この第29条第3項に基づき、委員の任期は2年となっており、ただし、再任を妨げないとしております。

また、第7項に「委員会は、部会を設置し、紛争のあつせん、調停等を行わせることができる」と定めております。

第8項には「委員会は、紛争を解決するため必要があると認めるときは、当事者、関係人等の出席及び資料の提供の要求その他紛争の解決に必要な調査を行うことができる」と規定しております。

次に、参考資料②の規則についてお話をいたします。こちらは主に委員会の処理があつせん不調に終わった場合の訴訟資金の貸付けについて規定しているものでございます。

すみません。想定以上に重くなっていて、資料がどうやら動かなくなってしまうようなので、大変申し訳ございませんが、皆様、カメラをオフにさせていただいてもよろしいでしょうか。ありがとうございます。

いろいろ不手際がございまして、申し訳ございません。パワーポイントの資料が思ったよりも重かったようで、ちょっと動きが悪くなっております。大変申し訳ございませんが、先日送りました資料を御覧いただけるとありがたいです。

では、続いて説明をさせていただきます。

参考資料③が運営要綱、参考資料④が運営要領でございます。紛争事件処理の具体的な運用を定めております。では、参考資料③の運営要綱を御覧ください。第8にございまして、紛争事件ごとにあつせん・調停部会、第一部会または第二部会を設置することとなっております。各部会で御審議いただいて、各部会の決定をもちまして、委員会の決定とすることとなっております。

また、第9にありますとおり、御担当いただく委員については、会長に御指名いただきます。訴訟援助部会につきましても、同様に御担当いただく委員を会長に御指名いただきます。なお、条例第30条に基づきまして、知事から紛争事件処理の付託がございました場合、及び部会から結果報告をいただいた場合等につきましては、都民に対し、事件の周知を行うこととなっております。また、委員の皆様へ事務局より御報告をさせていただいております。皆様への御報告の方法につきましては、事務局からメールで2ページ程度のプレス資料をお送りし、報告書につきましては、ページ数が多いため郵送で、紙ベースで送付をさせていただいております。

このような方法で担当している部会以外の紛争処理についても情報の共有をさせていただいております。

以上、部会の運営方法となっております。

次に、令和2年度の東京都消費者被害救済委員会の活動状況について御報告を申し上げます。資料3の上段を御覧ください。令和2年度の被害救済委員会の処理実績は4件でございました。このうち2番、3番の86号、87号が令和元年度からの継続処理案件で、1番と4番の88号、89号が令和2年度の処理案件となっております。

表の中央辺り、付託依頼機関の列を御覧ください。4件のうち、1番の第88号案件は新宿区で相談を受け付けた事案で、3番の第86号案件は港区で相談を受け付けた事案でございました。

次に、一番右側の処理結果の列を御覧ください。1番の88号案件につきましては、事業者が裁判所の調停による処理手続をとったとして、処理手続を打ち切りました。2番はあっせん・調停不調となりました。3番は高齢者がアクセサリ等を複数者と契約した案件となっております。相手方事業者5社のうち4社があっせん解決で、1社はあっせん・調停不調となっております。4番目の89号案件につきましては、令和3年度の継続審議となりました。

また、1番目、88号案件につきましては、令和2年10月に報告され、2番目の87号につきましては11月に、3番目の86号につきましては12月に報告がなされております。なお、3番の86号案件につきましては第一部会、そのほかの3案件につきましては第二部会で御審議をいただいた案件となっております。

続きまして、令和3年度の東京都被害救済委員会の活動状況について御報告いたします。資料3の下段を御覧ください。令和3年度の被害救済委員会の処理実績は、現時点で4件となっております。このうち1番目の89号案件が令和2年度からの継続処理案件で、2番の90号から92号までの案件が本年度付託した案件となっております。

表の中央辺り、付託依頼機関の欄を御覧ください。4件中、2番目の第90号案件が申立人2名のうち1名が練馬区、もう1名が目黒区で相談をされた方でございました。また、3番目の91号案件は練馬区で相談を受け付けた事案でございます。

次に、一番右側の処理結果の欄を御覧ください。今年度付託いたしました3番目、4番目、91号、92号の事案はまだ審議中となっております。89号案件、90号案件は処理が終了しております。89号案件は、あっせん・調停不調となりました。90号案件につきましては、あっせん解決をした案件となっております。89号につきましては、昨年7月に報告され、90号につきましては、昨年10月に報告をされております。なお、今年度の4件

は全て第二部会で審議をされている案件でございます。

日頃より委員会事務局では、区市町村センター所長会などで被害救済委員会の制度と仕組みを御紹介するなど、区市町村からの新規付託に向けた働きかけに努めているところでございます。また、区市町村に出向いてお願いをするということも多々やっておりましたが、この2年間、コロナ禍におきまして、直接区市に伺うことができず、ちょっと働きかけが鈍っているという実感がございます。今後も委員会事務局は関係機関と連携を図り、委員の皆様をサポートに努めることにより、一件でも多くの被害を救済してまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

現在審議中の2件の概要について説明をさせていただきます。

91号案件の「SNSで知り合った『投資で稼げる』というオンラインサロンの契約に係る紛争」でございます。

申立人は20歳代の男性で、契約時はアルバイト従業員でした。SNSで知り合った人に教えてもらって自分から事業者と連絡をお願いしたところ、事務所に呼び出され、SNSを利用したオンラインサロンにおいて投資で稼ぐ方法が学べるなどと勧誘を受けて、110万円の契約をいたしました。事業者から提供された動画を見ても、稼げるような内容とは思えず、ネット検索をすると悪い評判が目についたのでクーリング・オフを申し出たところ、カード決済分の80万円はキャンセル扱いになったものの、当日現金で支払うよう言われた30万円についてはいまだ返金がされていないということで、紛争になったものです。

主な論点としましては、特定商取引法に定める訪問販売、アポイントメントセールスの要件に該当するかどうかということでございます。該当すればクーリング・オフの主張が可能であると考えております。

本件につきましては、昨年11月から部会を現在までに3回開催しておりますが、これまで事業者と連絡が全く取れずにあります。

次に、92号案件でございますが、「全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争」です。

申立人は20歳代の女性で、契約時はアルバイト従業員でした。SNSに入ってきた安価な脱毛エステの広告を見て、カウンセリングを受けにお店に行ったところ、担当者から勧められるがまま、施術30回、約50万円のコース契約をしてしまいました。担当者から、カードの登録をただけ、1週間以内ならやめられるからと言われたので、何度も後日、電話や店を訪ねてやめたいと伝えておりますが、その都度引き止められ、結局続けてしまったというものでございます。3回の施術後に月々の返済に困って解約を申

し出ると、30回のうち有料なのは最初の4回のみで、あとの26回は無料サービスであるというために、中途解約の返金額が著しく少なくなり、紛争になったものでございます。

主な論点としましては、本件は特定商取引法に定める特定継続的役務提供に該当すると考えられます。そのため、書面の記載事項不備によるクーリング・オフの主張が可能ではないか。また、不実告知や重要事項不告知に該当するのではないかとということも考えております。

本件につきましては、昨年12月から部会を2回開催し、これまでに消費者と事業者からの事情聴取を行ったところでございます。

報告は以上となります。

○村会長            ただいまの説明につきまして、御質問や御意見がございましたら、お願いいたします。御質問、御意見がおありの委員は挙手のボタンを押していただければと思いますが、いかがですか。

では、大迫委員、お願いいたします。

○大迫委員            私の取り扱った案件ではありますが、令和2年の「エキストラ応募後に結んだレッスン契約に係る紛争」なのですが、これは事業者を説得しましたけれども、あっせんに至らず、調停不調で終わってしまいました。

事業者がなかなか言うことを聞かない風潮が出てきているのではないのかなという気がしないでもないので、これについての手当て等を少し検討する必要があるのではないか。この救済委員会の仕事かどうか分かりませんが、ちょっとそういう感じがしたので、御意見申し上げました。

○村会長            どうもありがとうございました。

確かに最近ちょっとあっせん・調停不調の案件が多くなっているような感じがしますので、今の御指摘は非常に重要な御指摘だと思います。

ほかには何か御質問とか御意見等ございますでしょうか。

宮下委員、お願いいたします。

○宮下委員            中央大学の宮下でございます。私も今の大迫委員と同じような案件、89号案件「SNS広告で知ったオーディションの合格を契機に締結したレッスン契約に係る紛争」を担当させていただきましたが、やはりあっせん・不調ということなのですが、契約事業者が営業譲渡しておりまして、両方の事業者者名を公表するという形を取りました。

ただ、残念ながら、公表しても会社とかそういうものを次々変えられてしまうと追及は難しいということで、非常につらいですね。

やっっていて、やはり目の前に申立人の方がいるので何とか解決してあげたいので、こういった報告書を出すことに意味があるということももちろん分かるのですが、そういった解決になかなか結びつかない。今回見てい

ると、あっせん不調というほうが多くなっていて、私が最初に担当したときは逆にあっせん解決あるいは調停解決のほうが多かったような印象があるのですが、残念ながらそれができない状況になっているということで、今、大迫委員がおっしゃったようなことも含めて、もう少し抜本的に考えていく必要があるのかなと感じているところです。

○村会長

どうもありがとうございました。

ほかにはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、どうもありがとうございました。事務局から御説明のあったとおり委員会を運営していきますので、今後もよろしくお願ひしたいと思います。

通常であれば、ここで各事件の審議経過や処理結果について、各部会長から御報告をいただき、質疑応答などを行うところですが、今回はオンライン方式となりましたので、個別事件の内容に関する御報告や意見交換は控えさせていただきたいと思ひます。

それでは、報告事項、その他に入りたいと思ひます。昨年度においても、相談担当職員研修において、消費者被害救済委員会が処理した案件の報告書を基に講義を実施したとのこと。事務局はこのことについて報告をお願いします。

○消費生活専門課長 事務局から、都区市町村消費生活相談担当職員研修の報告をいたします。

この研修は、年間5回程度実施しており、都及び区市町村の相談員に対して、相談業務の質の向上等を目的に東京都が実施しております。1回当たり100名程度が聴講し、同じ内容で2回行い、なるべく多くの相談員が参加できるようにしております。

この研修の受講科目の一つとして、昨年度も、3月5日及び10日の2日間で、第86号案件「高齢者と複数店舗間のアクセサリ等の過量販売契約に係る紛争」について、村会長から御講義いただきました。

受講した相談員からの評判も非常によく、アンケート結果では、「過量販売に対する考え方を教示していただき参考になった」、「相談を聞き取る際に注意しなければならない項目を改めて考えた」など、今後の相談業務に生かしたいとの意見が多く寄せられました。

また、今年度につきましても、2月22日及び3月4日の2日間で、第90号案件「トイレの詰まりをきっかけとした高額な修理契約に係る紛争」につきましても、後藤会長代理から御講義いただく予定であります。

事務局といたしましては、来年度以降も、消費者被害救済委員会で取り扱った案件について、御担当いただいた委員から、相談員向け研修で御講義をお願いしたいと考えております。先生方には御理解と御協力のほど、

どうぞよろしくお願ひいたします。

以上です。

○村会長

この研修は、受講する相談員の関心も高く非常に有意義だと考えます。報告書の内容を相談員さんによく理解いただいて、相談実務に十分生かしていただけるということで大変大切な取組だと思っています。今後もこういった取組を続けてほしいと思います。

委員の先生方には、部会で個別案件について取り扱って報告書をおまとめいただくだけではなくて、こういった研修についての講師もお願いすることになることがあろうかと思っておりますので、その点についても御協力をよろしくお願ひしたいと思っております。

このほかに、東京都から報告が2点あるとのことですので。

まずは、令和3年度上半期の消費生活相談の傾向について、百瀬相談課長から報告をお願いします。

○相談課長

センターの相談課長の百瀬でございます。

資料6の画面共有をお願いいたします。これの表グラフのほうをお願いいたします。今から御説明いたします。

今回の上半期の飯田橋の東京都消費生活総合センターで受け付けた分の速報値でございます。4月から9月におけるセンターに寄せられた相談は全部で1万2,674件ございまして、前年同期に比べますと、多少なりとも減っている状況でございます。その相談者の中でも、全体的にどの年代も減少傾向になるのですけれども、2番目の真ん中ぐらゐの50歳代の減少がちょっと顕著に表れております。

続きまして、相談の中身、商品・役務別で見ますと、右上のグラフですけれども、その中で増加傾向が目立つのは、第4位、小さくて恐縮なのですが、化粧品関係です。こちらのシャンプーや乳液等化粧品の定期購入の関係が昨年度と比べて伸びております。一方、定期購入はこれまでも多かったのですが、今まで多かった健康食品に関しては前年度と比べますと減少しております。

次に、4番、店舗購入以外の特殊販売の件数についてですけれども、右下のグラフになります。全体で6,371件となりまして、こちらも前年と比べて減少となっております。その中でも増加しているものについては、訪問販売や訪問購入、業者が来て例えばアクセサリーとかを見せてくれとか言っ、本当は買ってもらうつもりはないのに強引に買われてしまったとかいうものの相談が結構目立っておりまして、マスコミの取材とかも数件ございました。

次のページの高齢者の相談件数ですけれども、高齢者については前年よ

り若干減っておりまして、2年前の令和元年度からはかなり減っているのですけれども、これはなぜかといいますと、令和元年度のところは右側の6番の架空請求の相談件数を御覧いただくと分かるのですけれども、2年前ははがきの架空請求がすごく多く、高齢者をターゲットにした相談がかなり多かったのですけれども、最近はその傾向は落ち着いております、高齢者全体も下がってきております。

左側の(2)の高齢者はどのような相談かといいますと、定期購入で先ほど増えていると申し上げましたが、化粧品です。これは特に白髪染めのシャンプーが今回多数相談が寄せられているという状況になっております。

最後になるのですけれども、右下の多重債務相談件数です。多重債務相談は今まで減少傾向にあったのですけれども、若干増えています。今回は上半期の報告なのですけれども、実際に相談現場からは昨年10月から、緊急事態宣言が解除されてから、社会が活動を始めてからそういった相談が増えてきていると聞いておりますので、今後、多重債務については増えていく可能性があるので注視していかなければいけないと思っております。

雑駁ですが、上半期の報告となります。以上でございます。

○村会長           では、次に、第26次東京都消費生活対策審議会の報告について、消費生活部、加藤企画調整課長から報告をお願いいたします。

○企画調整課長   消費生活部企画調整課長の加藤と申します。よろしくをお願いいたします。

冒頭に武市局長からお話があったかと思いますが、現在、東京都消費生活対策審議会では、東京都消費生活基本計画の改定について知事から諮問を受けて答申内容の検討を行っております。現在の基本計画が令和4年度で終了するため、令和5年度からの計画を策定する必要があり、諮問をしているところでございます。本日は、昨年12月、審議会として取りまとめました中間のまとめについて御説明いたします。

お手元の資料を見ていただければと思いますが、2ページを御覧ください。第1章、計画改定の基本的な考え方の中で、新型コロナによる影響も加味した消費生活をめぐる現状、国等の動向、現行計画における取組や課題等を踏まえて、計画全体を貫く視点を更新するとともに、政策の体系の中に必要な施策を盛り込んでいくべきという改定に当たっての基本方針を示してございます。

次のページからの第2章では、消費生活をめぐる現状を各種データ等で示しております。最初の3ページのところでは、都の人口に加えて、社会のデジタル化やサステナブルなライフスタイルの推進の動きがコロナ禍によって一気に加速化・深化していることを各種データで示しております。

次の4ページ目のところで、消費生活相談等の状況や消費者の意識、国



等の動きなどもまとめております。インターネット関連の相談件数が前年度と比べて26%増加し、過去最高となったこと、中でもSNSでの広告をきっかけとしてトラブルになるなど、何らかの形でSNSが関連している相談が増加傾向にあることなど、近年の特徴的なデータを掲載しております。

次の5ページ、第3章、計画全体を貫く視点では、新型コロナの感染拡大が社会のシステムや人々の暮らし、意識に大きく影響いたしまして、特にデジタル社会への対応とサステナブルなライフスタイルの推進、この2つを加速化させていること、そして、こうした社会環境の著しい変化に柔軟に対応しながら安全で安心な消費生活の実現を目指して、計画を推進していくに当たって留意すべき事項を3つの視点として整理しております。

次の6ページが第4章です。具体的な施策を体系的に推進するため、現行計画も5つの政策の柱を設定して整理しております。今後この柱を踏襲してこれまでの施策を引き続き推進すべきであること、加えて、社会情勢の変化に対応し、これからの時代に求められる施策の展開を積極的に推進する必要があることから、計画改定に向けては重点的に取り組むべき課題を掲げ、それらの課題の解決に向けた今後の方向性について示すという第4章の構成意図を冒頭で述べております。

7ページ、各政策の内容について、詳細は後ほど御覧いただければと思いますが、それぞれ今後の方向性について、主要な点について説明いたします。

政策1では消費者被害の未然防止と拡大防止ということで、デジタル社会に対応した「伝わる」情報発信を行うこと、あと、見守りネットワークの機能の充実、さらには消費者安全確保地域協議会設置に向けた働きかけ等を示しております。

次のページ、政策2の不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成では、デジタル技術などに詳しい高い専門性を備えた人材の活用、国や他県との連携の強化、コンプライアンス意識の醸成における事業者団体等の自主的取組の推進を求めています。

次のページ、政策3、消費生活の安全・安心の確保では、安全意識の向上を促す交流型デジタルプラットフォームの構築を提言しております。具体的には、子供の事故防止対策の実効性を高めるためには、子育て世代への注意喚起・情報発信を効果的に行うことが必要で、都は民間事業者や団体と協力して、安全意識の向上と変革を促す交流型デジタルプラットフォームの構築に取り組むべきとしております。

次のページ、政策4では消費者教育の推進と持続可能な消費の普及ということで掲げておまして、まず、成年年齢引下げに対応した消費者教育

につきましては、消費者教育コーディネーターの活動範囲拡大のほか、教育現場に対する啓発活動の強化、教育プログラムの充実による学校への支援強化などを求めています。

また、急速なデジタル化など社会状況の変化を踏まえた消費者教育につきましては、デジタル技術を活用したサービスの提供の推進や多様な消費者に寄り添える環境整備を提言しております。

次のページ、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進、こちらはエシカル消費の推進でございますが、民間企業等と構築するプラットフォームによる都民の行動変容につながる協働プロジェクトの展開を提言しておりまして、行政と民間企業等と一緒にムーブメントをつくっていくプラットフォームをつくって、民間企業や関係機関、NPO等へ協力を呼びかけていくことを提言しております。

最後、政策5、消費者被害の救済では、新たなサービス・技術等に対する相談体制の強化といたしまして、アドバイザー制度や研修を拡充し、組織的に相談員の対応能力向上を図ること、区市町村を支援するための連携を一層強化すること、加えて、AIを活用したチャットボット等の開発・運用や、消費生活相談のシステムによる一元管理など、現場の実態を踏まえた消費生活相談のデジタル化の早期実現に向けて、国に対して積極的な働きかけを行うことを提言しております。

また、多様な主体への相談体制の充実といたしまして、若者、高齢者、障害者、外国人について、それぞれの特性に応じた相談対応の強化を提言しております。

以上が中間のまとめとなります。この中間のまとめに対するパブリックコメントを昨年12月から今年1月頭にかけて行いまして、その結果を踏まえて、現在、答申案をまとめているところでございます。来月初旬には知事へ答申を行う予定でございます。それに基づいて、来年度、計画を改定していきたいと考えてございます。

報告は以上となります。よろしくお願いいたします。

○村会長

本日予定していた議題は以上ですが、ほかに何かありましたら、画面の挙手ボタンを押してお知らせください。いかがでしょうか。特にございませんか。

それでは、事務局のほうにお戻しいたします。よろしくお願いいたします。

○所長

ありがとうございます。

会議中、回線の不安定などにより資料の共有などで御不便おかけしましたことをおわび申し上げます。センターの中でオンライン等、いろいろ講座等もやっておりますので、環境整備等も引き続き強化を図っていきたい

と思います。

また、そのような中、委員の皆様方には、御協力いただき、どうもありがとうございました。引き続き、よろしくどうぞお願いいたします。

先生、ありがとうございます。

○村会長

では、以上をもちまして、本日の総会を閉会いたします。長時間、どうもありがとうございました。

(午前11時37分閉会)