

(午前10時00分開会)

○沖野会長 それでは、時間でございますので、始めさせていただきます。本日はお集まりいただきまして、ありがとうございます。

東京都消費者被害救済委員会の会長を務めております沖野でございます。どうかよろしくお願いいたします。

それでは、ただいまから、東京都消費者被害救済委員会令和6年度総会を開催いたします。

まず初めに、事務局から、本日の出席状況、定足数について御報告をお願いいたします。

○所長 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の小菅でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、本日の出席状況、定足数について御報告申し上げます。

本日は、大澤委員、山口委員、黒崎委員、大下委員から欠席の御連絡をいただいております。

なお、吉村委員につきましては、遅れて到着されるとの連絡がございました。

委員総数24名中19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ます。総会が有効に成立していることを御報告申し上げます。

○沖野会長 ありがとうございます。

本委員会でございますが、運営要綱第15により、原則公開でございます。ただ、本委員会総会開催のお知らせであらかじめお伝えしておき、会議次第の3、議題以降については、その内容に照らしまして非公開を予定しております。傍聴、報道の皆様には、途中退席をお願いすることとなりますことを御了承いただきたいと思います。

次に、事務局から、本日の資料の確認をお願いいたします。

○消費生活専門課長 東京都消費生活総合センター消費生活専門課長の福岡でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、着座にて失礼いたしますが、資料の確認をさせていただきます。

まず座席表がございまして、次が会議次第でございます。資料は1から6まででございます。

資料1は、委員名簿、裏面に幹事・書記名簿でございます。

資料2は、令和6年度東京都消費者被害救済委員会の処理実績でございます。

資料3-1、3-2及び3-3は、前回の総会以降に結果報告を行います。

した3件の報道発表資料となります。

資料4は、令和6年度に付託いたしまして現在審議中の案件の報道発表資料でございます。

資料5は、令和6年度上半期の東京都消費生活総合センター受付分の相談傾向でございます。

資料6は、東京都消費生活基本計画の主な取組状況に関する資料でございます。

続いて、参考資料1から4まででございます。

参考資料1は、東京都消費生活条例の抜粋。

参考資料2は、条例施行規則の抜粋。

参考資料3は、消費者被害救済委員会の運営要綱。

参考資料4は、その運営要領となっております。

不足しているものなどはございませんでしょうか。

そのほかに、机上に悪質商法被害防止共同キャンペーンのキャラクターのカモカモの紙製ファイルと当センター発行の冊子、リーフレットやグッズを置かせていただいております。

以上でございます。

○沖野会長

よろしいでしょうか。

それでは、事務局から、委員の紹介をお願いいたします。

○所長

それでは、資料1、委員名簿によりまして、委員の皆様を御紹介いたします。

まず、学識経験者委員を御紹介いたします。

石川博康委員でございます。

大迫恵美子委員でございます。

大澤彩委員でございますが、本日は御欠席でございます。

大塚陵委員でございます。

沖野眞巳会長でございます。

後藤巻則会長代理でございます。

志水芙美代委員でございます。

菅富美枝委員でございます。

高木篤夫委員でございます。

野田幸裕委員でございます。

洞澤美佳委員でございます。

本間紀子委員でございます。

宮下修一委員でございます。

山口由紀子委員でございますが、本日は御欠席でございます。

山城一真委員でございます。

吉村健一郎委員でございますが、遅れてお見えになるとのことでございます。

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。

黒崎照子委員でございますが、本日は御欠席でございます。

田辺恵子委員でございます。

星野綾子委員でございます。

続いて、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が、本日は御欠席でございます。

大畑章委員でございます。

加藤仁委員でございます。

渡辺由佳委員でございます。渡辺委員におかれましては、昨年6月に傳田純委員が退任されたことに伴い、8月から委員に御就任いただきました。

○沖野会長 ありがとうございます。それでは、どうぞよろしく願いいたします。
引き続きまして、本日御出席の東京都職員について、事務局から御紹介をお願いします。

○所長 それでは、東京都職員を紹介させていただきます。
生活文化スポーツ局長、古屋でございます。
消費生活部長、片岡でございます。
消費生活部企画調整課長、野口でございます。
消費生活総合センター活動推進課長、岸でございます。
同じく相談課長、高村でございます。

○沖野会長 ありがとうございます。
それでは、最初に、古屋生活文化スポーツ局長から御挨拶をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○生活文化スポーツ局長 改めまして、生活文化スポーツ局長、古屋でございます。

委員の皆様には、お忙しい中、御出席いただきまして、心より御礼申し上げます。開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げたいと存じます。

近年、社会のデジタル化、高齢化が急速に進みまして、消費者を取り巻く環境に様々な変化や課題が生じてきております。特に、デジタル化の進展ということで利便性が向上する一方で、インターネットやSNSを利用した消費者トラブルは非常に多くなってきております。昨年度の都内の消費生活相談の状況を見ましても、インターネットやSNSに関連する相談が非常に多く寄せられてきております。また、高齢者の方の相談も全体の3割を占めておりまして、今後もさらに増えていくものと思料しております。

す。

こうした状況の中で、本委員会では、今年度、インターネット広告がきっかけで契約したロードサービス、また、高齢者が次々に契約した住宅関連リフォーム工事等の紛争につきまして、御審議をいただいたところでございます。また、現在は、18歳や19歳の若者が契約した高額な全身脱毛エステに関する紛争について御審議をいただいております。

各部会で、解決のためにお示しいただきました考え方は、個別の被害の救済だけにとどまらず、都内の消費生活センター及び全国の消費生活相談の現場で、同種の紛争の解決に活用されるものと期待し、また確信しているところでございます。

都といたしましても、本委員会の報告をホームページやSNS等を活用して、広く都民や関係機関に情報提供することで、同一又は同種の紛争に対する注意を促し、被害の防止及び救済に努めて参ります。

私は、消費生活総合センターの活動は都民にとって非常に重要なものと考えております。都民が今、まさにさらされている、いろいろなトラブル、紛争、そういったものにいち早く対応しているのがこのセンターの活動ということでございまして、その被害の態様というのは実に様々です。屋根修理の契約に関する相談が近年増加しておりまして、職員にもそうした勧誘を受けた者がいるとも聞いております。トイレの詰まり解消修理に関する相談件数も高止まりとなっています。また、若年層を相手にした不当な契約が闇バイトのきっかけになっている事例もあるという話も警視庁などから聞いております。そうした中で、本委員会で取り扱っていただくような案件が、より都民の皆様が届くような形でPRしていくことが私どもの責任の一つというふうに認識しております。

最近では、例えば情報番組に、こうした委員会での事例を被害の防止のためにPRしたり、町会・自治会といった都民の皆様にも身近なところから情報を提供していただけないかということを検討したりしております。

また、東京都消費生活基本計画に基づく、消費者被害の救済の取組を着実に進めまして、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえながら、持続可能で安全・安心な消費生活の実現に向けて、今後も取り組んでいきたいと考えてございます。

本委員会は、来年度、発足50周年の節目を迎えます。これまで消費生活センターでの解決が困難であった様々な複雑な紛争を処理していただきまして、消費者被害の未然防止と拡大防止に大きな成果を上げてきていただいております。これも皆様方の御尽力の賜物と改めて厚く御礼を申し上げます。

委員の皆様方におかれましては、引き続きお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

本日どうぞよろしくお願い申し上げます。

○沖野会長 古屋局長、ありがとうございました。

古屋局長は、他の公務がおありのため、ここで退席されます。

○生活文化スポーツ局長 どうぞよろしくお願いいたします。

(生活文化スポーツ局長退室)

○沖野会長 それでは、お手元の会議次第に即して議事を進行させていただきます。
次第の2、報告でございます。

本委員会の今年度の活動状況について、事務局から御報告をお願いします。

○消費生活専門課長 それでは、令和6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いたします。

資料2を御覧ください。令和6年度の被害救済委員会の処理実績は、昨年度総会後の令和6年2月に結果報告しました1案件を含めて4件でございます。このうち3番と4番が、令和6年度に新たに付託された案件でございます。

表の中央辺りの付託依頼機関の列を御覧ください。1番から3番の案件は、区で相談を受け付けた事案でありまして、4番は都及び区市で相談を受け付けた案件となっております。

次に、一番右の処理結果の列を御覧ください。令和6年度に付託されました4番の「個別クレジットを利用した全身脱毛エステティック契約に係る紛争」が現在審議中となっております。ほかの1番から3番につきましては、処理が終了しております。3件ともあっせん解決いたしまして、昨年2月、8月、そして先月にそれぞれ報告を終えております。

なお、この4件はいずれも第二部会で御審議いただいております。

審議経過の詳細につきましては、この後、各部会を担当されました委員の皆様から御報告いただくことと存じますので、私からは以上とさせていただきます。

委員会事務局では、区市町村センター所長会など、区市町村の担当者が集まる場で、委員会の制度と仕組みを御紹介したり、区市町村のセンターに出向き、相談員向けに説明したりするなど、新規付託に向けた情報収集や働きかけに努めているところでございます。今後も委員会事務局では、関係機関と連携を図り、委員の皆様への適切なサポートに努め、一件でも多くの消費者被害を救済して参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。

○沖野会長

以上でございます。

ありがとうございました。

それでは、次第の３、議題に入ります。

冒頭で説明いたしましたとおり、本委員会は、要綱第15により公開が原則ですけれども、本日の議題である事件の審議経過及び処理結果以降については、運営要綱第15第１項ただし書のあっせん案・調停案の検討もしくはそれに準ずる場合に当たりますので、この議題以降について、御異議がなければ、非公開としたいと存じます。よろしいでしょうか。

また、会議録につきましても、要綱第15第２項により公開が原則ですが、申立人や事業者が特定される情報が含まれますので、同要綱第15第２項ただし書により非公開の取扱いとしたいと思います。いずれにつきましても、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。それでは、ここからは非公開となります。

傍聴や報道の方は、恐縮ですけれども、御退室をお願いいたします。

(傍聴・報道関係者退室)