

令和元年度
東京都消費者被害救済委員会総会
速 記 録

令和2年2月5日（水）
消費生活総合センター17階 教室Ⅰ・Ⅱ

○所長

それでは、定刻となりました。まだお見えでない先生もいらっしゃいますけれども、始めさせていただきますと思います。

本日は、委員の皆様には大変お忙しい中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者生活総合センター所長の戸澤でございます。

委員の皆様方には、本年1月10日付で、第23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。本日は、第23期委員に初めてお集まりいただく総会でございます。

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の規定により、委員のうちから互選するものとされておりますが、後ほど改めて会長の選出をお願いすることとし、それまでの間、私が進行役を務めさせていただきます。

本委員会は、運営要綱第15により、原則公開でございますが、本委員会開催のお知らせで予告しておりますとおり、会議次第の「3 議題」以降については、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ので、あらかじめ御了解いただきたいと思います。

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 事務局から御報告申し上げます。

本日は、大澤委員及び野田委員から欠席の御連絡をいただいております。まだお見えになっていない角委員、傳田委員のお二人も御出席の予定でございます。ただ今、24名の委員中20名の委員に御出席いただいております。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。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。

会議次第がございまして、その下に本日の座席表がついているかと思っております。そして、以下、資料が1から7まで、参考資料が1から4までございます。

まず、資料1が委員名簿でございます。第23期の委員の名簿となっております。

資料2が幹事・書記名簿。

資料3が令和元年度東京都消費者被害救済委員会の実績、総括表でございます。横長1枚になっております。

資料4が今年度に紛争処理結果の報告を行いました2件の報道発表資料、資料4-1と資料4-2でございます。各報告書も添付してございます。

資料5が令和元年度に付託いたしました事案に関する報道発表資料、3件でございます。資料5-1から資料5-3まででございます。

資料6は令和元年度上半期の相談の傾向、東京都消費生活総合センターが受け付けた相談につきまして分析したものでございます。

資料7は第25次東京都消費生活対策審議会答申に関する資料でございます。

続きまして、参考資料です。参考1が消費生活条例の抜粋でございます。

参考2、消費生活条例施行規則の抜粋になっております。

参考3、消費者被害救済委員会の運営要綱。

参考4が運営要領となっております。

以上でございますが、不足しているものはございますでしょうか。大丈夫でございますか。もし途中で資料のとじの乱丁などお気づきのところがありましたら、いつでも事務局にお声をかけていただければと存じます。

そのほかに、机上にはリーフレットとグッズを入れましたカモカモのキャラクターの布製の袋を置かせていただきました。お帰りの際、お荷物になってしまうということでございましたら、郵送も承っております。机上に残しておいていただけましたら、事務局のほうで後日郵送させていただきます。

以上、資料につきましては御確認をよろしくお願いいたします。

○所長

よろしいでしょうか。

本日は、今期委員による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が、その前に、前期、第22期をもって御退任された委員について御報告いたします。

学識経験者委員の上柳敏郎委員、千葉肇委員、執行秀幸委員、川地宏行委員、角田美穂子委員、消費者委員の宮原恵子委員、事業者委員の小林治彦委員が御退任されました。

それでは、第23期の委員の皆様を、お手元の資料1の委員名簿によりまして御紹介させていただきます。

学識経験者委員を御紹介いたします。

石川委員でございます。

大迫委員でございます。

大澤委員でございますが、本日は御欠席でございます。

角委員でございます。

鎌野委員でございます。

後藤委員でございます。後藤委員は今期新たに御就任いただきました。

菅委員でございます。菅委員は今期新たに御就任いただきました。

高木委員でございます。高木委員は今期新たに御就任いただきました。
中野委員でございます。

野田委員でございますが、本日は御欠席でございます。

平野委員でございます。

洞澤委員でございます。洞澤委員は今期新たに御就任いただきました。
宮下委員でございます。

村委員でございます。

山口廣委員でございます。

山口由紀子委員でございます。山口由紀子委員は今期新たに御就任いただきました。

次に、消費者委員を御紹介いたします。

佐野委員でございます。

西澤委員でございます。

星野委員でございます。

山下委員でございます。山下委員は今期新たに御就任いただきました。

次に、事業者委員を御紹介いたします。

佐藤委員でございます。

湊元委員でございます。湊元委員は今期新たに御就任いただきました。

傳田委員でございます。

穂岐山委員でございます。

以上の皆様に今期の委員をお願いいたしております。どうぞよろしくお願いたします。

引き続き、東京都職員を紹介させていただきます。

生活文化局長、浜でございます。

消費生活部長、吉村でございます。

消費生活部企画調整課長、白石でございます。

消費生活総合センター活動推進課長、馬淵でございます。

同じく、相談課長、百瀬でございます。

同じく、消費生活専門課長、西尾でございます。

それでは、生活文化局長の浜より、御挨拶をさせていただきます。

○生活文化局長 生活文化局長の浜でございます。皆さん、おはようございます。

このたびは、第23期の委員に御就任を賜りまして、また、本日は大変お忙しい中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。会議の冒頭に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本委員会には、これまでさまざまな紛争の処理をお願いしてまいりました。個別被害の救済を図るだけにとどまらず、お示しいただいた考え方や

提言は、消費者被害の未然防止、拡大防止に大きな成果を上げてまいりました。これもひとえに委員の皆様方の御尽力の賜物と、この場をお借りしまして改めてお礼を申し上げます。誠にありがとうございます。

さて、都内の消費生活相談件数を見ますと、昨年度は約13万9000件となりまして、前年度に比べますと17.6%の増加となっております。主な要因といたしましては、特に訴訟を想起させる名称ではがきを送りつける架空請求に係る相談が激増したことが挙げられます。

また、近年、投資の学習教材や、副業などのもうけ話の契約に関しまして、若者からの相談が増えております。消費者からの解約の申出に対して事業者が返金交渉に応じず、相談現場では対応に苦慮しておりました。こうした状況の中、本委員会におきまして「USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争」や「アパレル関連商品転売の副業に係る紛争」を御審議いただきまして、紛争解決についての考え方をお示しいただきました。この結果、いずれも20歳代前半の若者である申立人の被害が救済されました。

委員会から示していただいた考え方は、具体的な解決の指針として、都内だけではなく、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ていると聞いております。

また、ホームページやSNSを活用して、広く委員会報告を周知することによりまして、消費者に対して、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。

さらに、若年者の消費者被害につきましては、2022年の成年年齢引下げにより、増加が懸念されております。昨年9月、東京都消費生活対策審議会から、都が進めるべき消費者教育について答申をいただきました。答申では、学校教育における消費者教育の推進など都における今後の取組の方向性をお示しいただきました。

東京都は、答申を踏まえまして、若年者への消費者教育について、より積極的に実施いたしますとともに、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。

委員の皆様方には、引き続きこれからもより一層のお力添えを賜りますよう、改めてお願いを申し上げます。どうぞよろしく願いいたします。

ありがとうございました。

次に、会長の選出に入らせていただきます。

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の規定により、委員のうちから互選するものとされております。いかがでございでしょうか。

○所長

(鎌野委員、挙手)

鎌野委員。

○鎌野委員 私から推薦をさせていただきたいと思います。御審議いただければと思います。

前期に引き続いて、村委員に会長をお引き受けいただければと考えております。村先生は、言うまでもないですが、これまでの消費者問題や消費者法の御業績ということがございますので、そういうものに照らして、東京都のこの委員会の会長に適任であると考えます。

以上でございます。よろしく申し上げます。

○所長 ありがとうございます。

ただいま村委員に会長をお願いしたいとの御発言がありましたが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○所長 それでは、第23期の会長に村委員が選出されました。

村先生、会長席のほうにお移り願いたいと思います。

(村委員、会長席へ移動)

○所長 まず、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項において「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がその職務を代理する」と規定されておりますので、会長代理を御指名いただければと存じます。

それでは、これ以降の進行につきましては、会長をお願いいたします。よろしくをお願いいたします。

○村会長 それでは、一言だけ御挨拶をさせていただきます。

前期の22期に引き続きまして、23期も会長をさせていただきます。よろしくをお願いしたいと思います。

先ほど局長の御挨拶にもありましたが、これから22期の活動結果について各委員から御報告をいただくのですけれども、それを見ていただければお分かりになるかと思いますが、近年の消費者被害はかつてあった定型的なものではなくて極めて複雑で、法律的な構成も難解なものが増えてきているという実情があります。

東京都の消費者被害救済委員会は、東京都の消費生活総合センター、それから東京都内の消費生活相談窓口であっせんすることができなかつたものの中から都民の権利、消費者の権利を守るためにふさわしいものを知事が付託するということになっていまして、その案件の救済というだけではなくて、類似の案件についてどのような考え方で救済することができるかということをお示しして、相談窓口でも活用していただ

くということを目的に運営をしているものだというふうに私のほうは認識をしているわけです。

ということですので、時代の最先端に行く非常に困難案件を被害救済委員会に付託するというのが最近の傾向になっております。ですから、委員の先生方、皆さんの知恵を集めていただいて、先進的な考え方をお示しただく。それを相談員さんの現場で活用していただくことによって、消費者支援を前に進めていく。そういう役割を果たしているものだと理解しておりますけれども、後で御報告しますが、私が今部会長を務めている案件も非常に、第一部会の5名の委員でやっているのですけれども、もう本当に苦勞する。事実関係の把握も、どういう組み立てで救済可能かということも含めて非常に苦勞をするという状態になっていきますので、各委員の皆様方には、勉強になると思うのですけれども、大変苦勞をおかけすることになるかもしれないと思っておりますが、私も会長としてできる努力はしたいと思っておりますので、東京都だけではなくて日本全体の消費者支援を推進するための一つの機能が十分果たせればと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。

ということで、ここからは座らせていただきます。

それでは、会長代理の指名ということですが、後藤委員に会長代理をお願ひしたいと思ひます。その理由は、8年前までこの被害救済委員会の委員をお務めいただいて、しかも、会長代理をお務めいただいておられました。ということで、御経験も十分おありの後藤委員に会長代理を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、こちらの席のほうにお移りいただいて、一言御挨拶をお願ひできればと思ひます。

(後藤委員、会長代理席へ移動)

○後藤会長代理 後藤と申します。よろしくお願ひします。

8年前まで数年間、10年近かったと思ひますが、この委員をお務めさせていただいて、今、村先生がおっしゃっていたのですけれども、大変頭を悩ませた案件が多かったというふうに、報告書を書くのがかなり大変だったなというのが記憶にあります。

ただ、その報告書を書く経緯でいろいろ議論をして、非常に勉強になったということを経験しておりますので、今回もそういう勉強をさせていただく機会がまたできたということは大変うれしく思ひます。これは非常に大事な役割だと思ひますので、よろしくお願ひいたします。

○村会長 後藤先生、どうもありがとうございます。

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」でございます。

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、審議しております。新しく御就任された委員がおられますので、事務局からまず初めに部会の運営について説明をしてください。その後、東京都消費者被害救済委員会の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。よろしくお願いいたします。

○消費生活専門課長 それでは、お手元の参考資料1から4までを御覧いただきたいと思いません。参考資料の1が消費生活条例、参考資料2が条例施行規則でございます。この条例と規則に当委員会の根拠規定が定められております。その上で、参考資料3の運営要綱と4の運営要領で実際の運用を定めております。

あっせん・調停部会の設置につきましては、参考資料3の運営要綱第9にございますように、紛争事件ごとに、第一部会、第二部会を設置いたしまして、担当いただく委員を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、同様に担当いただく委員を会長に御指名いただくという仕組みになってございます。

各部会で審議していただいた結果、各部会の決定をもちまして、委員会の決定とするということが運営要綱の第8に定められております。

こうした運営となっておりますので、知事から紛争事件処理の付託等がございました場合、及び、部会から結果報告等をいただいた場合には、委員の皆様へ報告をさせていただいておりますし、各部会で御処理いただくという仕組みになってございます。

付託の報告及び結果の報告につきましては、事務局からファクスやメールで概要版をお送りし、報告書はページ数が大分多くなるものですから郵送で御送付させていただいております。このような形で、情報の共有化をさせていただいているところでございます。

次に、令和元年度の東京都消費者被害救済委員会の紛争処理状況について御報告いたします。

資料3を御覧ください。横の表になってございます。今年度の実績といたしましては、5件でございます。このうち1、2番が前年度からの継続処理案件で、3番以降が今年度に付託をした事案ということになってございます。

表の中央あたり「付託依頼機関」の列を御覧ください。見ていただくとわかりますように、区や市からの付託を多く受けているということが御覧いただけるかと思えます。江東区からの申立人の御紹介とか昭島市からの御紹介、そして、86号事案につきましては港区の事案を扱っているということでございます。

委員会事務局では、区市町村の担当者に被害救済委員会の制度と仕組みを御紹介したり、相談員向けに研修会等で説明したりなど、新規の付託に向けて働きかけを行ってきております。

次に、一番右の処理結果の列を御覧ください。1番と2番は解決ということになってございます。今年度付託した3番以降の3件は、まだ審議中でございます。こちらにつきましては、後ほど詳しく御紹介を先生方からいただけるものと思っております。

なお、1番につきましては、一旦あっせん不調ということになったのですが、調停案の提示の段階で事業者側が応じまして、解決ということになってございます。

なお、部会でございますが、4番目の86号事案が第一部会でございます。そのほかは第二部会で御審議をいただいております。

それでは、各部会に関係するお話は後ほどということにいたしまして、実績紹介につきましては、以上とさせていただきます。

事務局といたしましては、皆様のサポートに努めたいと考えておりました、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。どうぞ今後ともよろしく願いいたします。

○村会長

以上の事務局からの報告について、御質問や御意見等はございますでしょうか。ございましたら挙手をいただければと思いますが、いかがでしょうか。特にございませんか。

それでは、事務局から御説明のあったとおり、委員会を運営してまいりたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

次に、次第の3に入ります。

冒頭、事務局から説明がございましたが、本委員会は要綱第15により、公開が原則です。しかし、本日の議題である「各事件の審議経過等の報告」以降については、運営要綱第15の1ただし書きのあっせん案・調停案の報告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、非公開としたいと思います。

また、議事録についても、同要綱第15の2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の2ただし書きにより、非公開の取扱いとしていただきたいと思います。よろしいでしょうか。

御了解ありがとうございました。

それでは、これより非公開とさせていただきます。

傍聴の方、報道の方は、恐れ入りますが、御退室をお願いいたします。

(傍聴者・報道関係者退席)

○村会長 ここで、浜局長は、他の公務があるために退席されます。

○生活文化局長 どうぞよろしくお願いいたします。

（生活文化局長退席）