

(午後2時29分開会)

○小菅所長 それでは、定刻となりましたので、東京都消費者被害救済委員会 令和7年度 第1回総会を開催いたします。

私は、当委員会の事務局を務めております、東京都消費者生活総合センター所長の小菅でございます。本日は、大変お忙しい中、総会に御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

委員の皆様には、日頃より、当委員会に付託された紛争案件の解決に向けて、御尽力をいただき、誠にありがとうございます。

当委員会での紛争処理を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、消費者の利益を守るため、引き続きのお力添えを賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

皆様、御案内のとおり、沖野会長が最高裁判所判事に就任されることに伴い、7月19日付けで当委員会委員を退任されました。

これに伴い、後任の会長を選出いただく必要が生じたため、総会は1月下旬から2月上旬に開催することが通例となっておりますが、本日、臨時に総会を開催させていただくことになりました。後ほど、会長を選出いただくまでの間、私が進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の総会では、会長を選出いただくことに加えまして、東京都消費者被害救済委員会の直近の処理状況と、7月末に公表いたしました昨年度の都内の消費生活相談の概要について、それぞれ御報告をさせていただき、昨今の消費者被害の傾向や課題等を共有させていただきたいと考えております。

本委員会は、参考資料3にあります東京都消費者被害救済委員会運営要綱第15により、原則公開で行うものと定められており、本日の総会は公開としております。

また、本日は1名の方にオンラインで傍聴いただいておりますことを報告いたします。

それでは、事務局から定足数について御報告いたします。

○福岡消費生活専門課長 東京都消費者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。本日は、大迫委員、大澤委員、山口委員、山城委員から欠席の御連絡をいただいております。委員総数、23名中19名の委員に御出席をいただき、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。

○小菅所長 続きまして、事務局から、本日の資料の確認をさせていただきます。

○福岡消費生活専門課長 本日の資料は、ただいま画面に表示しております次第に記載がありますとおり、資料1から5までと、参考資料1から4まででございます。

進行に応じまして、画面に資料を表示させていただきます。同じ資料データを事前にお送りしておりますので、あわせて御利用いただければと存じます。

○小菅所長 それでは、会議次第に従い、進めてまいります。

「1（1）委員の紹介」でございます。【資料1】「委員名簿」によりまして、委員の皆様を御紹介させていただきます。お名前をお呼びしましたら、一言御挨拶をお願いします。オンライン参加の方は、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から、お話してください。会場参加の方は、会場のマイクを御使用いただきお話してください。よろしくお願いいたします。

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。

○石川委員 石川でございます。よろしくお願いいたします。

○小菅所長 大迫恵美子委員でございますが、本日は、御欠席でございます。

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。

○大塚委員 大塚です。よろしくお願いいたします。

○小菅所長 後藤巻則委員でございます。

○後藤委員 後藤でございます。よろしくお願いいたします。

○小菅所長 志水芙美代委員でございます。

○志水委員 志水と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○小菅所長 菅富美枝委員でございます。

○菅委員 菅でございます。よろしくお願いいたします。

○小菅所長 高木篤夫委員でございます。

○高木委員 高木でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○小菅所長 野田幸裕委員でございます。

○野田委員 第一東京弁護士会の野田幸裕と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○小菅所長 洞澤美佳委員でございます。

○洞澤委員 洞澤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○小菅所長 本間紀子委員でございます。

○本間委員 本間でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○小菅所長 宮下修一委員でございます。

- 宮下委員 宮下でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 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が、本日は、御欠席でございます。
吉村健一郎委員でございます。
- 吉村委員 吉村です。よろしくお願いいたします。
- 小菅所長 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。
- 江木委員 江木でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 高須光代委員でございます。
- 高須委員 高須でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 高須委員におかれましては、8月に黒崎照子委員が退任されたことに伴い、同月から委員に御就任いただきました。
田辺恵子委員でございます。
- 田辺委員 田辺です。よろしくお願いいたします。
- 小菅所長 星野綾子委員でございます。
- 星野委員 星野と申します。よろしくお願いいたします。
- 小菅所長 次に、事業者委員を御紹介いたします。
加藤仁委員でございます。加藤委員におかれましては、8月に大畑章委員が退任されたことに伴い、同月から委員に御就任いただきました。
- 加藤委員 東京工業団体連合会の加藤でございます。よろしくお願いいたします。
- 小菅所長 坂巻政一郎委員でございます。坂巻委員におかれましては、7月に加藤仁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。
- 坂巻委員 中小企業団体中央会の坂巻でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 平澤哲哉委員でございます。平澤委員におかれましては、5月に大下英和委員が退任されたことに伴い、7月から委員に御就任いただきました。
- 平澤委員 平澤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 渡辺由佳委員でございます。
- 渡辺委員 東京都商工会連合会の渡辺でございます。よろしくお願いいたします。
- 小菅所長 続きまして、東京都職員を紹介させていただきます。
東京都消費生活総合センター活動推進課長の野口でございます。
- 野口活動推進課長 野口と申します。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 同じく、相談課長の高村でございます。
- 高村相談課長 高村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 小菅所長 続きまして、次第「1（2）会長の選出、会長代理の指名」でございます。本委員会の会長は運営要綱第5第1項の規定により、委員のうちから

互選するものとされております。御意見がある方は御発言をお願いいたします。オンライン参加の方は、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。

(挙手ボタン押下あり)

高木委員、お願いします。

○高木委員 高木でございます。私としましては、宮下委員に会長をお引き受けいただきたいと思ひまして、推挙させていただきます。消費者法分野におけるこれまでの実績や経験、あるいは、消費生活行政にも大変詳しいということで、大変信頼も寄せられていることから、本委員会の会長に適任と思いますので、宮下委員を推薦させていただきたいと思ひます。よろしく願いいたします。

○小菅所長 ありがとうございます。ただいま、高木委員より、宮下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、宮下委員に会長をお願いしたいと存じますが、いかがでしょうか。御異議がある方は、御発言をお願いします。オンライン参加の方は、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。

(異議発言なし)

ただいま、皆様の御賛同をいただきまして、会長に宮下委員が選出されました。それでは、まず、宮下会長から御挨拶をいただきまして、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きたいと存じます。では、これ以降の進行を、宮下会長にお願いいたします。

○宮下会長 ただいま、大役を仰せつかりました、中央大学の宮下でございます。本日は、お忙しい中、先生方にお集まりいただきまして誠にありがとうございます。この会長職は、私が初めて委員に就任した際には、村千鶴子先生でございましたが、実に精通し卓越した洞察力で複数の第一部会の事件を解決されておりました。また、前任の沖野眞已先生におかれましては、最高裁判所判事で御退任ということで、大変、日本にとっては良いことだと思いますが、当委員会にとっては、ある意味、残念ではありますけれども、物事の本質を的確に察してバランスがとれた判断をされておりました。そのような先生方の後を継いで、会長をお引き受けさせていただくということで、先ほど、高木委員から過分な御言葉を頂戴いたしました、大変、身の引き締まる思いでございます。どうぞよろしくお願いいたします。

コロナ渦明け以降から、消費者被害については残念ながら増加傾向にあ

ると、後ほど、東京都の状況の報告があるとのことですが、まだ消費者被害は減るどころか増える一方であります。その一方で現在、消費者被害の状況を目の当たりにして、消費者委員会では消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会が先日、報告書を公表いたしまして、消費者は全て脆弱性を持つ存在として位置付けられる、と。自分から立つ「自立」ではなく、自分から律する「自律」へというような方向性でこれからは考えていくべきではないか、という方向性も示されております。そういった中で、ますます、そういった消費者被害を救済していくというような本委員会の役割は大きくなってまいると存じます。

私の力が及ばないところもたくさんあると存じますが、どうぞ先生方、そして事務局の皆様にお支えいただきたく存じますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。大変、雑駁ではございますが私の挨拶は以上とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、先ほど、議事をお預かりいたしましたので私から次第に沿いまして、会長代理について指名をさせていただきます。会長代理には、長く当委員会で委員をお務めいただいております、また、会長代理もお務めでございました、後藤委員に引き続きお願いしたいと思います。立場的には、逆になるのではないかと、というような感じもいたしますが、是非よろしくお願いいたしますと思いますがいかがでしょうか。

(異議発言なし)

特に異議はないようですので、後藤委員に会長代理をお願いしたいと思います。それでは、後藤会長代理から、一言御挨拶をお願いいたします。

○後藤会長代理 会長代理として、宮下会長をしっかりと支えて、役割を果たしたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○宮下会長 それでは、後藤会長代理、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、会議次第により、議事を進行してまいります。次第の「2 報告」となります。東京都消費者被害救済委員会の処理状況について、事務局から報告をお願いいたします。

○福岡消費生活専門課長 それでは、私から【資料3】に基づきまして、令和7年度の処理実績を説明させていただきます。

現在、昨年度に付託されました、「第98号 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」と7月18日に付託されました、「第99号 家庭教師及び関連する教材等の契約に係る紛争」の2件を審議中でございます。いずれも第二部会で、98号を菅部会長、大塚委員、99号を野田部会長、山城委員にそれぞれ御審議いただいているところでございます。

続きまして、【資料4】は、99号のプレス資料になります。1枚目は、案件の概要が載っております。本件はインターネット広告で、授業を「1コマ約3,000円」という安価なオンライン家庭教師の広告に惹かれて、ウェブ会議で体験授業を受けた後、契約の話になり、授業料以外に高額な教材費の購入が必要と言われて契約して、10か月後に解約を申し出たところ、事業者からの返金額に納得ができず、トラブルになったというような案件でございます。

次のページを御覧ください。本件を付託しました理由については、都内の消費生活センターには、家庭教師に関する相談が2023年度62件、2024年度76件寄せられておりまして、2025年度も6月末時点でのデータでは21件と、増加傾向にございました。その中で、やはり最近の特徴でございますが、インターネット広告をきっかけとして、安価な授業料に惹かれて問合せをすると、多額の教材が必要と言われた、解約時の返金額についてトラブルになった、という相談が多く見られます。本件について解決に当たっての考え方を広く示しまして、同様の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託いたしました。

主な問題点といたしましては、特定継続的役務提供に該当すると考えられることから、法定書面に記載不備があると思われ、クーリング・オフが可能ではないか、また、中途解約の精算方法等、契約時の説明が不十分だったのではないかと、勧誘方法や広告表示等の問題も考えられまして、今後、部会で慎重に御審議、御検討をいただく予定でございます。

本年度の処理状況については、以上でございます。

○宮下会長

御説明ありがとうございました。それでは、ただいまの報告について御意見、御質問等をお受けしたいと思っております。ただ、現在、98号と99号の両案件とも審議中ということでございますので、事案の詳細についてはお答えするのは難しいところであるかと思いますが、その点を踏まえて御意見、御質問等いただければと存じます。どうぞよろしくお願いいたします。御意見、御質問がある方で、オンラインの方は挙手ボタンを押していただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、御意見、御質問等ございませんでしたので、この件については終了させていただきたいと思っております。98号案件、99号案件いずれも第二部会で審議中ということで、審議に関わっている委員の皆様、また、事務局の皆様には御負担をおかけいたしますが、どうぞ引き続きよろしくお願いいたします。

それでは、続きまして報告事項（2）にまいりたいと思っております。こちらは、「令和6年度消費生活相談概要について」ですが、こちらは高村相談課

長から報告をお願いいたします。

○高村相談課長 高村でございます。よろしくお願いいたします。

去る、7月30日に昨年度の令和6年度消費生活相談概要を発表いたしましたので、この概要について簡単に報告をさせていただければと存じます。

令和6年度の1年間で、都内の消費生活総合センターに寄せられた相談は、約13万2千件となっております、この中でインターネット通販に関する相談が全体の24.0%を占めております。また、この中で「SNS」が関連して相談に及んだ事案が増加しているという状況でございます。

相談全体の概要でございますが、60歳以上を高齢者と呼んでおりますけれども、こちらの相談件数が約4万7千件で、全相談の35.6%となっております。これは、令和5年度では全体の33.6%でしたが、今年度は35.6%ということで割合として増加をしている状況でございます。

また、若者についても、全相談の12.6%となります。1万6千件となっております、これについては令和5年度とほぼ横ばいという形になってございます。

令和6年度の消費生活相談の特徴といたしましては、資料にも掲載させていただいておりますが、大きく件数が伸びましたのが「美容医療」となっております。ただ、この「美容医療」の中でも「医療脱毛」の相談が非常に増えておりまして、令和5年度875件だったものが、令和6年度には2,022件ということで大幅な増加を見せております。ただ、この「美容医療」に関する相談については、クリニックの倒産が非常に重なりまして、令和6年度に相談が増えたところとしては感じております。

これ以外で、私どもが特に注視しているのが、下にございます「害虫駆除サービス」等の緊急時レスキュー関連の相談でございます。以前から、「トイレのつまり解消等修理」については、非常に相談が増えておりまして、コロナ渦の頃から高止まりをしている状況にございますが、これに加えて令和6年度は「害虫駆除サービス」の数が非常に伸びてきております。資料の11ページのグラフを見ていただくと分かる通り、令和5年度に前年の倍になり508件の相談件数がありましたが、令和6年度には798件ということで、1.5倍になっております。

これに加えて、その2ページ後ろになりますが、「鍵の解錠サービス」についても、令和5年度に316件だったものが、694件ということで倍増しております。主に、この「レスキュー関連」の相談については、20代からの相談が非常に多く、それぞれ相談件数が倍以上になっているということが特徴でございます。

続いて、「不審なガス点検や給湯器の交換」もしくは、「不審な電気点検やブレーカー（分電盤）の交換」に関する相談も激増しております。これについても、14ページに詳しく載せておりますが、ガスの給湯器については、昨年度、令和5年度も非常に件数が伸びており、令和4年度61件だったものが、581件を超えるということで、トピックスさせていただいておりましたが、令和6年度はさらに増えまして、1,784件ということで約3倍というように増加しております。

さらに、次のページの電気点検に伴うブレーカー（分電盤）の交換については、令和5年度23件であったものが、478件ということで超激増となっております。この、ガス点検やブレーカーについては、60歳以上、もっと言いますと、70歳以上の方々がターゲットとなっており、こちらの相談が非常に多くなっております。

以上のことから、令和6年度は、緊急時のレスキュー関連については20代、いわゆる若者が狙われている。それから、ガス点検や電気点検にともなったブレーカー等の交換は、訪問販売により高齢者が狙われているということで、非常に分かりやすい特徴が出たということが今回の報告になります。雑駁ではございますが以上になります。

○宮下会長 御報告、ありがとうございます。ただいまの報告について御意見、御質問等ございますか。

私から1点だけよろしいでしょうか。（4）ですが、急増したとのことですが、例えば特定の業者に偏っているだとか、あるいは、ほかの業種であった業者が参入した等、何かそういった事情が分かるデータはございますか。

○高村相談課長 ありがとうございます。特定の事業者ということではなく、いくつかの事業者の名称がよく出てくるとことはありますが、一つの事業者に限ったものではない状況です。ガスにしても、電気にしても、大手のガス会社、電気会社を装ったもので近づいてくることが相談の中で見受けられます。

何故、こちらが増加しているかといいますと、全てを調査したわけではないため、分からないのですが、実はこの前の年まで、点検を装って屋根が壊れていると指摘し、屋根工事を行うというものが非常に多かったのですが、これは実は、昨年度は前年の2分の1くらいまで落ち込んでおります。といいますのも、昨年度に入る前、令和5年度末くらいに、東京においては警視庁が屋根工事について、かなり手を入れており、事業者が摘発されたということもございまして、これに伴ってか、かなり相談件数が激減してまいりました。これに代わり、同じ点検といった形をとって家に入

ってくる方法として、これが数としては非常に多く、増えてきたと実感しております。特に東京は、一軒家よりは高層住宅が多いため、屋根点検より母数が多いと言いますか、分電盤と給湯器は、どの家庭にも必ずありますので、そういった意味でターゲットが増えているから、余計に件数が多くなってきているということが特徴だと考えております。

○宮下会長

どうもありがとうございました。悪質商法というものは次から次に形を変えて現れるものであり、本当に大変な状況だと思いますが、引き続き相談の方でいろいろと御尽力いただければと存じます。

ほかにどうでしょうか。御意見、御質問等はございませんでしょうか。

(異議発言なし)

それでは、特に御意見、御質問等もないようですので、以上をもちまして、本日の総会を閉会させていただきたいと思います。引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。どうもありがとうございました。

(午後2時59分閉会)