

○小菅所長 それでは、皆様おそろいとなりましたので、東京都消費者被害救済委員会令和7年度第2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。どうぞよろしく願いいたします。

着座にて失礼いたします。

皆様方には本委員会の委員をお引き受けいただき、また、本日は大変お忙しい中、総会への御出席を賜り、誠にありがとうございます。本日の総会は第26期委員の皆様方にお集まりいただき最初の総会でございます。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、お力添えを賜りますようどうぞよろしく願い申し上げます。

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項の規定により委員のうちから互選するものとされております。後ほど会長の選出をお願いいたしますが、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」以降は非公開を予定しております。

なお、本日、傍聴の方はいらっしゃいません。

次に、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。よろしく願いいたします。

恐れ入りますが、着座にて御報告いたします。

本日は、小笠原委員、山口委員から欠席の御連絡を頂いております。委員総数24名のうち、22名の委員に御出席いただきまして、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 次に、事務局から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 それでは、資料の確認をさせていただきます。1番上が会議次第でございます。資料は1～6まででございます。資料1は委員名簿、裏面は幹事・書記名簿でございます。資料2は令和7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は前回の総会以降に結果報告を行った98号案件の報道発表資料でございます。資料4-1及び4-2は令和7年度に付託しました2件の報道発表資料でございます。資料5は令和7年度上半期の相談の傾向でございます。資料6は東京都消費生活基本計画の次期改定に向けた方向性の検討について（中間のまとめ）に関する資料でございます。続いて参考資料に参ります。参考資料は1～4までご

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は消費者被害救済委員会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、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「カモかも」の紙製ファイル、センターの冊子、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。

○小菅所長

それでは、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。本日は第26期委員による最初の総会でございます。委員の皆様の御紹介に先立ちまして、第25期をもって御退任された4名の委員について御報告いたします。

学識経験者委員として第23期から3期6年にわたり御尽力いただきました後藤卷則前会長代理及び菅富美枝委員、第20期から6期12年にわたり御尽力いただきました大澤彩委員が御退任されました。また、消費者委員として第24期から2期4年にわたり御尽力いただきました江木和子委員が御退任されました。

それでは、資料1、委員名簿によりまして第26期委員の皆様を紹介させていただきます。お名前をお呼びいたしましたら一言御挨拶をお願いいたします。

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。よろしく願いいたします。

○小菅所長

上杉めぐみ委員でございます。上杉委員は今期新たに御就任いただきました。

○上杉委員

東京経済大学の上杉めぐみと申します。よろしく願いいたします。

○小菅所長

大迫恵美子委員でございます。

○大迫委員

弁護士の大迫でございます。よろしく願いいたします。

○小菅所長

大塚陵委員でございます。

○大塚委員

弁護士の大塚でございます。どうぞよろしく願いいたします。

○小菅所長

小笠原奈菜委員でございます。小笠原委員は今期新たに御就任いただきましたが、本日は御欠席でございます。

○小菅所長

志水英美代委員でございます。

○志水委員

弁護士の志水でございます。よろしく願いいたします。

○小菅所長

杉山悦子委員でございます。杉山委員は今期新たに御就任いただきました。

○杉山委員

一橋大学の杉山と申します。よろしく願いいたします。

- 小菅所長 高木篤夫委員でございます。
- 高木委員 弁護士の高木と申します。よろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 都筑満雄委員でございます。都筑委員は今期新たに御就任いただきました。
- 都筑委員 明治大学の都筑と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 野田幸裕委員でございます。
- 野田委員 弁護士の野田と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 洞澤美佳委員でございます。
- 洞澤委員 弁護士の洞澤と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 本間紀子委員でございます。
- 本間委員 弁護士の本間でございます。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 宮下修一委員でございます。
- 宮下委員 中央大学の宮下でございます。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 山口由紀子委員でございます。本日は御欠席でございます。
- 山城一真委員でございます。
- 山城委員 早稲田大学の山城一真でございます。よろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 吉村健一郎委員でございます。
- 吉村委員 弁護士の吉村と申します。よろしくお願いいいたします
- 小菅所長 次に、消費者委員を御紹介いたします。
- 高須光代委員でございます。
- 高須委員 東京都地域婦人団体連盟の高須でございます。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 田中寛子委員でございます。田中委員は今期新たに御就任いただきました。
- 田中委員 東京都地域消費者団体連絡会の田中寛子と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 田辺恵子委員でございます。
- 田辺委員 主婦連合会の田辺でございます。よろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 星野綾子委員でございます。
- 星野委員 東京都生活協同組合連合会の星野と申します。よろしくお願いいいたします。
- 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 東京工業団体連合会の加藤と申します。よろしくお願いいいたします。
- 小菅所長 坂巻政一郎委員でございます。
- 坂巻委員 東京都中小企業団体中央会の坂巻と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。

- 小菅所長 平澤哲哉委員でございます。
- 平澤委員 東京商工会議所の平澤と申します。よろしく願いいたします。
- 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と申します。よろしく願い申し上げます。
- 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。
生活文化局次長、蜂谷でございます。本日、生活文化局長の古屋は公務の都合により出席できないため、次長の蜂谷が代理で出席しております。
- 蜂谷生活文化局次長 蜂谷でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。
- 小菅所長 消費生活部長、志村でございます。
- 志村消費生活部長 志村です。よろしく願いいたします。
- 小菅所長 消費生活部企画調整課長、阿部でございます。
- 阿部企画調整課長 阿部でございます。よろしくお願い申し上げます。
- 小菅所長 消費生活総合センター活動推進課長、野口でございます。
- 野口活動推進課長 野口と申します。よろしくお願い申し上げます。
- 小菅所長 同じく相談課長、高村でございます。
- 高村相談課長 高村でございます。よろしくお願い申し上げます。
- 小菅所長 それでは、生活文化局次長の蜂谷より御挨拶申し上げます。
- 蜂谷生活文化局次長 生活文化局次長の蜂谷でございます。皆様には第26期の委員に御就任を賜りまして、誠にありがとうございます。また、本日は大変お忙しい中、またお寒い中、御出席くださりまして、心より御礼を申し上げます。会議の開催に当たりまして一言御挨拶を申し上げます。着座にて失礼させていただきます。
- 本委員会は、昭和51年1月に発足し、50周年の節目を迎えました。当時、消費者問題は社会的な課題として大きく注目されておりまして、同年6月には訪問販売法が施行されました。その後、割賦販売法の改正や消費者契約法の制定など消費者関連法が整備されまして、消費者庁の設置を経て消費者保護の枠組みが強化されてまいりました。こうした中、本委員会にはこれまで100件に及ぶ紛争が付託されまして、適切に処理してまいりました。いずれの紛争も当時の消費者問題を象徴するものでございまして、委員の皆様が困難な案件に精力的に取り組まれ、解決に向けて御尽力されてきた、たまものだと考えております。
- 各案件の報告書でお示しいただきました考え方は、個別の救済にとどまらず、都内及び全国の相談現場において同種紛争の解決の参考にされるとの声を頂くなど、本委員会の果たしてきた役割は非常に大きいと確信しております。改めて厚く御礼を申し上げます。
- 近年、社会のデジタル化や高齢化が急速に進み、消費者を取り巻く環境にも様々な変化や課題が生じてきております。令和6年度の都内の消費生

活相談件数は約13万2,000件と依然として多く寄せられています。このうち、インターネット通販に関する相談は全体の24%を占め、中でもSNSが関連する相談の割合は増加傾向にあります。また、60歳以上の方の相談は全体の約36%に達しておりまして、この傾向は今後も続くと思われま。都といたしましても、委員会の報告をホームページやSNS等で広く都民や相談機関等に情報提供するとともに、各年代に適した媒体を活用して、より一層効果的な広報を展開し、注意喚起を行うなど、消費者の被害防止及び救済に努めてまいります。

また、東京都消費生活基本計画に基づき、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、今後とも全力で取り組んでまいります。

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。私の御挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくようお願い申し上げます。

○小菅所長 続きまして、会議次第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、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、委員のうちから互選するものとされております。御意見のある方は御発言をお願いいたします。

高木委員、お願いいたします。

○高木委員 高木でございます。前期に引き続きまして、宮下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。消費者法分野においても実績があり、また、消費生活行政にも精通していらっしゃることから、宮下委員は本委員会の会長に適任であると思っておりますので、宮下委員を推薦いたします。

○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ございました。いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○小菅所長 それでは、ただいま皆様の御賛同を頂きまして、会長に宮下委員が選出されました。宮下会長、会長席のほうにお移り願います。

(宮下会長、会長席に着席)

○小菅所長 それでは、まず宮下会長から御挨拶を頂きまして、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をお願いいたします。

○宮下会長 ただいま御指名を頂きました中央大学の宮下でございます。大変重い役割を与えていただきまして、身の引き締まる思いでございます。どうぞよろしくようお願いいたします。

着座にて少しだけ話をさせていただきます。

ちょうど当委員会は50周年を迎えたということでございまして、当委員会の役割は、先ほど蜂谷次長のお話もありましたが、大変重く、非常に大きな影響力を持っているものだと思います。実際に第一部会という指針提示型と言われるもの、それから第二部会という迅速解決型と言われるもの、2つに部会は分かれているわけですが、いずれも社会的に大変注目を集める消費者問題を取り上げて、そして、解決に結びつく場合、また結びつかない場合がありますけれども、いずれにしても、大変詳細な報告書を作成いたしまして、それを都内の各センター等々だけではなくて、全国の方々が見ていらっしゃるということです。私も実際に地方に行きましたときに、本当に東京都さんは参考になりますということをおっしゃったこともありますし、本当にそういう意味では当委員会の役割は大きいものだと思います。

実際にこの案件がここまで動いているというのは、もちろん当委員会の歴史もあると思いますが、事務局の役割も非常に大きいということでございまして、こういった事務局の皆さんに支えられて私たちの活動は成り立っているということも改めて申し上げておきたいと思っております。

一方で、紛争案件が100件に及んだわけでございます。実は私の所属する中央大学は来年駅伝に出ると100回目の出場ということなのですが、そちらはめでたいと思うのですが、残念ながら100件という数字はそれだけ苦しんでいらっしゃる消費者の皆さんがいらっしゃるということの証でもございます。こういった件数が本当は増えないほうが望ましいのですが、残念ながら現状では増える一方でございますので、少しでも世の中の問題がこうした形で解決できるように努力してまいりたいと思っておりますので、私もそのために、力もありませんが、汗をかかせていただきたいと思っておりますので、どうぞ皆様の御協力をよろしくお願い申し上げます。

それでは、私の挨拶ばかりしていても長々としてしまいますので進行させていただきますと思いますが、先ほどお話がございましたように会長代理を指名させていただくことになっております。私のほうから、会長代理には長く当委員会の委員を務めていらっしゃる弁護士の野田委員をお願いをしたいと思います。

それでは、野田先生、お願い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、野田委員、恐縮ですが、こちらにお移りいただけますでしょうか。

(野田会長代理、会長代理席に着席)

○宮下会長 それでは、野田会長代理から一言御挨拶を頂きたいと思います。どうぞよろしく願い申し上げます。

○野田会長代理 第一東京弁護士会所属の弁護士の野田幸裕と申します。多くの先輩方、また諸先生方がおられる中で、また、消費者問題については大変御実績のある後藤先生の後任としての就任となりますけれども、会長からの御指名ということですので、大変僭越ではございますが、謹んでお受けしたいと思ひます。

とはいうものの、会長代理が実際にどういった場面でどういった役割を果たしていくべきなのか分からないことも多々あるかと思ひますが、会長をお助けできますように、全ての委員の先生方、また、事務局の皆様方のお力添えを頂きまして、微力ではございますが、力を尽くしたいと考えております。どうぞ御支援・御指導のほどよろしく願い申し上げます。

○宮下会長 どうもありがとうございました。先ほど野田会長代理からお話もありましたように、長く後藤卷則前委員にはお支えいただきまして、また、今回ベテランの野田委員に会長代理ということをお願いするということでございます。本当に心強く感じておるところでございます。どうぞよろしく願い申し上げます。

また、先ほど申し忘れましたが、今回から御参加いただいた先生方にも、また、引き続き委員を務められる皆様にも、大変いろいろと御負担をおかけすることも多いと思ひますが、どうぞよろしく願いを申し上げます。

それでは、会議次第に従いまして議事の進行をしまいたいと存じます。

まず次第の「2 報告」になりますが、「東京都消費者被害救済委員会の処理状況について」でございます。本委員会では、あつせん、調停や訴訟援助について案件ごとに部会を設置し、審議をしております。新しく御就任を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お願いいたします。その後、本委員会の今年度の活動状況について、こちらも事務局から御報告をお願いいたしたいと思ひます。

それでは、よろしく願いいたします。

○福岡消費生活専門課長 それでは、私から説明させていただきます。

まず部会運営について御説明いたします。お手元の参考資料1～4を御覧いただきます。

まず参考資料1「東京都消費生活条例」についてですが、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、あつせん、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、調停を行わせることができる。」と定めています。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出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「規則」ですが、こちらは主に委員会の処理があつせん、調停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おります。

参考資料3「運営要綱」と参考資料4「運営要領」で紛争事件処理の具体的な運用を定めております。

参考資料3「運営要綱」を御覧ください。第8にございますとおり、紛争事件ごとにあつせん・調停第一部会、または第二部会を設置することとなっており、各部会で御審議いただき、その各部会の決定をもちまして委員会の決定とすることとしております。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。

参考資料1に戻りますが、条例第30条に基づきまして、知事から紛争の解決について付託がございました場合及び部会から結果報告を頂いた場合等には都民に対し事件の周知を行うこととなっております。こうした際には委員の皆様へ事務局より御報告させていただいております。御報告の方法につきましてはメール及び郵送でプレス発表資料及び報告書を送付しております。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いるところでございます。

次に、令和7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7年度の被害救済委員会の処理実績は3件でございます。このうち2番と3番が令和7年度に新たに付託された案件でございます。表の中央辺りに付託依頼機関という列がございます。こちらを御覧ください。3件のうち1番は都のセンター及び区市のセンターで相談を受け付けた案件でございます。2番は区市のセンター、3番は都のセンターで相談を受け付けた事案でございます。

なお、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まして相談員向けに説明するなどしまして、区市町村に対して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

す。

次に、一番右の処理結果の列を御覧ください。1番は、処理が終了し、あっせん解決し、9月に報告を終えております。令和7年度に付託されました2番、3番の2件は現在審議中となっております。

なお、この3件のうち、3番目の100号は指針提示型の第一部会で、そのほかは迅速解決型の第二部会で御審議いただいております。審議結果等の詳細につきましては、この後、各部会を担当された委員の先生方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。今後、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ることになり、1件でも多くの消費者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。

○宮下会長

御報告ありがとうございました。

ただいまの御報告につきまして御意見・御質問等はございますでしょうか。いかがでしょうか。特に新しく御就任いただいた委員の皆様、いかがでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、この報告についてはそのように今後も進めていくということでき取りらせていただきたいと思います。

それでは続きまして、議題の3（1）です。

冒頭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ございますが、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、この議案以降について御異議がなければ非公開とさせていただきますと思います。また、会議録についても、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が、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。今日は傍聴人がいらっしゃらないということでございますが、ここからは非公開ということで取り扱わせていただきたいと思います。

(以降、非公開)