

(午前10時00分開会)

○所長 皆様、おはようございます。定刻になりましたので、「東京都消費者被害救済委員会令和5年度総会」を開催いたします。

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の小菅でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

皆様方には、大変お忙しい中、本委員会の委員をお引き受けいただき、また、本日の総会に御出席を賜り、誠にありがとうございます。

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しまして、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によりまして、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、議題以降につきましては、非公開を予定しております。傍聴、報道の皆様は、途中退室をお願いすることとなりますので、あらかじめ御了承ください。

次に、事務局から本日の御出席の状況について御報告いたします。

○消費生活専門課長 本日は、石川委員、大澤委員、菅委員、山口委員、星野委員、大下委員、傳田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17名の委員に御出席いただき、運営要綱第7第2項に定める「委員の半数以上の出席」という総会開催に必要な定足数に達しておりますことを御報告申し上げます。

○所長 それでは、次第に従いまして進めてまいります。

1 (1) 委員の紹介でございます。

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24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。

消費者委員として第23期から2期4年にわたり消費者被害の救済と防止に御尽力いただきました山下陽枝委員が御退任されました。

また、第19期から6期12年にわたり数多くの紛争解決を図り、消費者被害の救済と防止に御尽力いただきました村千鶴子会長が御退任されました。

続きまして、お手元の資料1、委員名簿によりまして、第25期委員の皆様を御紹介させていただきます。

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が、本日は御欠席でございます。

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。
沖野眞已委員でございます。
後藤卷則委員でございます。
志水英美代委員でございます。
菅富美枝委員でございますが、本日は御欠席でございます。
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。本間委員は今期新たに御就任いただきました。
た。
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。
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。黒崎委員は今期新たに御就任いただきました。
た。
田辺恵子委員でございます。
星野綾子委員でございますが、本日は御欠席でございます。
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。
傳田純委員でございますが、本日は御欠席でございます。
以上の皆様が今期の委員でございます。どうぞよろしく願いいたします。
す。
続きまして、東京都職員を紹介させていただきます。
生活文化スポーツ局長、横山でございます。
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、伊与でございます。
消費生活総合センター活動推進課長、神谷でございます。
同じく相談課長、高村でございます。
同じく消費生活専門課長、福岡でございます。
それでは、生活文化スポーツ局長、横山より御挨拶させていただきます。

す。

○生活文化スポーツ局長 皆様、おはようございます。生活文化スポーツ局長、横山でございます。

皆様には、第25期の委員に御就任をいただき、誠にありがとうございます。また、本日はお忙しい中、また積雪の中であるにもかかわらず、御出席を賜りまして、心より御礼申し上げます。会議の開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本委員会は、第25期ということで長い歴史を重ねてまいりました。これまで様々な紛争の処理をお願いしてまいっているところでございます。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いると考えております。これも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、改めて御礼を申し上げます。

都内における令和4年度の消費生活相談件数は約13万件ということで、依然として多くの相談が寄せられておるところでございます。コロナ禍をきっかけとして社会のデジタル化が急速に進展したことに伴いまして、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が増加しておりまして、今後もさらに増えていくものと考えられます。こうした状況の中、現在、本委員会では、20歳代の若者がウェブ会議で勧誘された高額なインフルエンサー養成講座の契約や、インターネットで検索したロードサービス契約の紛争につきまして御審議をいただいております。

成年年齢の引下げがございまして、若年者の消費者被害の拡大が危惧され、実際にそういった事例が多く出始めているという中で、紛争解決につきまして考え方をお示しいただけることは、都内はもちろんのこと、全国の消費生活相談の現場で同じような紛争解決に活用されるものと期待をしております。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、都は昨年度改定いたしました東京都消費生活基本計画に基づきまして、消費者被害の救済の取組を着実に推進するとともに、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえながら、都民の持続可能で安全・安心な消費生活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す。簡単ではございますが、冒頭の御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申し上げます。

- 所長 続きますして、次第1（2）会長の選出、会長代理の指名でございます。
それでは、会長の選出についてお諮りいたします。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、委員のうちから互選するものとされております。いかがでございましょうか。
宮下委員、お願いいたします。
- 宮下委員 沖野委員に会長をぜひお引き受けいただければと存じます。言うまでもなく消費者法分野においてこれまで数々の御実績を積み重ねられていると同時に、東京都の消費生活行政にも大変精通されておられますので、本委員会の会長に最適かと存じます。沖野委員を推薦させていただきます。
- 所長 ただいま宮下委員より、沖野委員に会長をお願いしたいとの御発言がございました。いかがでございましょうか。
(拍手)
- 所長 ありがとうございます。
それでは、皆様方の御賛同をいただきまして、第25期の会長に沖野委員が選出されました。
沖野会長、会長席のほうにお移り願います。
(沖野委員、会長席へ移動)
- 所長 それでは、まず、沖野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く存じます。
では、これ以降の進行につきましては、沖野会長、よろしくお願いたします。
- 沖野会長 ありがとうございます。沖野でございます。改めて、どうかよろしくお願いたします。
東京都消費者被害救済委員会は、都の機関として設置をされており、その目的といいますか使命については、都の消費生活に著しい影響を及ぼすような紛争について適切な解決、それから予防を図っていくというものでございます。しかしながら、今、局長からもお話がありましたように、都だけにとどまらず、紛争解決の考え方を情報提供することが全国の消費生活相談の現場にとって指針になるという機能、役割を担っている大変重要な委員会であると認識をしております。実際、個別の救済を図るだけでなく、今後の予防や、あるいは端的にその事案でなくても、類似の事案の救済のために非常に有用になるとして、援用あるいは引用されるということも見られるところでございます。
さらには、これから望むことという形で、事業者はもとより消費者に対

しても、こういったことに注意をしてもらいたいというようなことは消費者教育の点でも重要ですし、さらには行政機関ですとか、あるいは立法対応を望むというようなことが今後につながるということで、非常に重要な役割を担っているものだと認識し、また実感し、かつその役割を今まで適切に果たしてこられたと認識しております。

ですので、こういう重要な役割を持つ委員会の会長というのは正直荷が重いわけなのですけれども、前会長の村先生は数々の案件をこなされて、御自身も個別にも、それから、この委員会の会長としての的確にその機能が果たされるようにされてこられたわけなのですが、到底村先生には及ぶべくもないので、何よりも委員の皆様には御尽力をいただき、また事務局からサポートをいただきまして、この委員会が村会長の下で果たしてきた役割を一層果たしていけるように力を尽くしたいと思っておりますので、どうか御協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、次に、会長代理の指名でございます。

前期に引き続きまして、後藤委員にお願いしたいと思っておりますけれども、後藤委員、よろしいでしょうか。

では、よろしくお願いいたします。

それでは、後藤会長代理もこちらにお移りいただきまして、さらに一言御挨拶をお願いするということになっておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

(後藤委員、会長代理席へ移動)

○後藤会長代理 ただいま会長代理に御指名いただきました後藤と申します。よろしくお願ひいたします。

この東京都消費者被害救済委員会というのは、今、沖野会長もおっしゃっておいりましたけれども、非常に大事な機関でありまして、私も断続的というのか、継続はしていないのですけれども、それなりに長い間務めさせていただいたということでもあります。

そのときに実感しておりますのは、案件を扱うのは非常に難しいというのか、困難な案件が来るということでして、それを解決する方向に導くというのは大変難しく、なかなか大変だということですが、そういう意味で非常に今までも勉強になったというふうに思っておりますし、大事な仕事だなというのは本当に実感している次第であります。

沖野会長は、申し上げるまでもないですが、民法、消費者法の最前線、最先端の学者ということでありまして、私も研究者でありますので、ふだんいろいろ教えていただいたり、御教示いただいているという立場であります。こういう状況で沖野会長をお支えする立場になりましたので、で

きる限り力を尽くしてその務めを果たしたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

○沖野会長 ありがとうございました。

それでは、ここで、横山局長は公務がおありのため退席をされます。ありがとうございます。

○生活文化スポーツ局長 よろしく願いいたします。

(生活文化スポーツ局長退室)

○沖野会長 それでは、議事次第に従いまして、進めさせていただきます。

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 それでは、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、裏面が幹事・書記名簿でございます。

資料2は、令和5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及び3-2は、前回の総会以降に結果報告を行った2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5年度に付託した2件の報道発表資料でございます。

資料5は、令和5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等に関する資料でございます。

続いて、参考資料になります。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。

お手元で不足しているものなどはございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

そのほかに机上のほうには、当センターのキャラクター、カモかもの紙製ファイルとセンター発行の冊子、リーフレットやグッズなど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 ありがとうございます。資料の欠落等がありましたら、途中でも適宜お知らせをいただきたいと思っております。

それでは、この後、議事を会議次第により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いですので、初めに事務局から部会の運営について御説明をいただきたいと存じます。その後、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、部会運営について簡単に御説明いたします。お手元の参考資料1から4を御覧ください。

まず、参考資料1の東京都消費生活条例を御覧ください。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、紛争のあっせん、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出の要求その他の紛争の解決に必要な調査を行うことができる」と規定しています。

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っせん・調停不調に終わった場合の訴訟資金の貸付について規定しております。

参考資料3、運営要綱と、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、紛争事件ごとにあっせん・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。

なお、条例第30条に基づきまして、知事から紛争事件の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。御報告の方法といたしましては、メール及び郵送でプレス発表資料及び報告書を送付いたしております。

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。

以上が部会の運営になります。

次に、令和5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。

資料2に令和5年度の被害救済委員会の処理実績を掲載しております。こちらは前回の総会以降の案件につきまして、令和4年度末に結果報告した1案件も含めて4件でございます。このうち3番と4番が令和5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。4件中3件、2番から4番の案件は区で相談を受け付けた案件でございます。委員会事務局では、区市町村センター所長会ですとか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。

次に、一番右の処理結果の列を御覧ください。令和5年度に付託された3番、4番の2件は現在審議中となっております。1番と2番は処理が終了しております。2件ともあっせん解決し、昨年3月と9月にそれぞれ報告を終えております。なお、この4件のうち2番目の案件が指針提示型の第一部会でした。その他は迅速解決型の第二部会で御審議いただいております。

審議経過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を務めることにより、一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、どうぞよろしく願いいたします。

○沖野会長

ありがとうございました。

ただいまの御説明、御報告につきまして、御意見や御質問等はおありでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、本委員会の役割等について、あるいは根拠規定についても改めて御説明いただいたところであり、事務局の御説明のとおり委員会を運営してまいりますので、どうかよろしく願いいたします。

それでは、3の議題に入ります。

(1)ということですがけれども、事務局から説明がありましたとおり、本委員会は要綱第15によりまして、公開が原則ですがけれども、これから御

審議いただきます本日の議題の各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項ただし書きのあっせん案・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させていただきたいと存じます。よろしいでしょうか。

また、会議録につきましても、同要綱第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項ただし書きにより、こちらも非公開の取扱いとしたいと存じます。こちらもそれで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。

恐れ入りますが、御退室をお願いいたします。

(傍聴・報道関係者退室)