

「レスキューサービスに関する消費者問題についての意見」及び「クライミング施設における消費者安全に関する意見」について

内閣府消費者委員会事務局

はじめに

令和7年8月をもって第8次消費者委員会は2年間の任期を終えた。この間、9件の意見及び14件の答申を取りまとめた。このうち、本稿では、直近の同月4日に発出した2件の意見を紹介する。

「レスキューサービスに関する消費者問題についての意見」

トイレ修理、水漏れ・排管などの詰まりの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、ロードサービス等で、消費者が暮らしの緊急事態に見舞われた場合に、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処する、いわゆるレスキューサービスにおいて、高額請求された等という消費生活相談が増加傾向にある。P-O-N-E-T（全国消費生活情報ネットワークシステム）の相談件数を見ると、トイレ修理、水漏れ・排管等の詰まりといった水回りに関するトラブルに加えて、鍵の開錠、害虫駆除といった分野も増加している。また、近年はレスキューサービスを依頼するツールのうち電子広告に関する相談件数の割合が急増している。

こうした問題について、消費者庁から注意喚起の発出、特定商取引に関する法律に基づく行政処分等の対応がなされているが、消費

者委員会ではさらに対策が必要であると考え、行政、業界団体、事業者、被害対策弁護団及び有識者へのヒアリングを実施し、意見を取りまとめた。

意見では①政府に対し、検索連動型広告を掲載するデジタルプラットフォーム事業者において、広告内容の真实性に疑念を抱くべき特別な事情下での広告内容の調査確認を行うよう取組みを高度化すべく要請することの検討、②警察庁及び消費者庁に対し、悪質なレスキューサービス事犯に対する執行の強化、③消費者庁に対し、関係行政機関と連携しつつ、消費者へ手口等実態の周知や、身の回りの困りごとへの具体的対処方法の啓発強化並びに、レスキューサービスを行う事業者団体等への自主的な取組みの要請や支援を求めている。

「クライミング施設における消費者安全に関する意見」

近年、我が国において、オリエンティックを契機としてスポーツクライミングの人气が高まり、クライミング施設が増加している。競技者が利用する専門施設だけでなく、小規模なジム、こどもが利用できる施設・公園等も増えている。

クライミングは、小さなこどもから高齢者まで幅広い年齢層が行うことができ、生涯

スポーツとしての有用性が高い。他方、高い壁を生身で登るため、安全でない体勢で落下すると、重大な事故につながる可能性があり、実際に骨折等の事故が発生している状況である。

事業者には、事故情報を行政に通知する義務は必ずしもあるわけではなく、クライミング施設のうち、民間クライミングジムなど急速に設置が進んでいる施設においては、事業者から行政機関に事故情報が伝達される仕組みが整っていないところもある。

そこで、事故情報を適切に収集し、事故の発生状況等実態を踏まえ、安全面での対応策を実施することが重要と考えられる。

そのため意見では①スポーツ庁に対し、関係省庁等と連携し、クライミングジムで発生した事故情報等を把握する方策を検討すること、②スポーツ庁、こども家庭庁、文部科学省、経済産業省及び国土交通省に対し、それぞれ適切に事故情報を収集した上で、関係事業者が実施すべき安全面に関する対策等について、連携して、安全対策等の策定等に向けた措置を講じ、関係事業者に対してその実施を徹底させるための措置を講ずること、③消費者庁に対し、クライミング施設に係る消費者事故の防止のため、今後策定される安全面に関する対策等について、消費者に適時適切に周知することを求めている。