

「社会経済状況の変化に対応した東京都消費生活条例・規則の改正について」 基本問題部会「中間報告」に対する都民意見の概要及び対応

平成13年10月31日の総会に、第17次東京都消費生活対策審議会基本問題部会の「社会経済状況の変化に対応した東京都消費生活条例・規則の改正について」の中間報告が提出され、これについて、広く都民から意見、提言等の募集を行いました。以下はこの中間報告に対する意見等の概要です。また、都民意見等に対応した主な事項を掲載しました。

都民からの意見の集計

募集期間 平成13年11月1日から11月15日まで

都民 (学識経験者含む)	男性	女性	不明	合計	メール	FAX	郵送・持参等	事項別
	15名	12名	3名	30名	20名	2名	8名	39
消費者団体	—————			16団体	4件	11件	1件	55
区の職員	—————			2名	-	2名	-	7
相談員等	—————			15名	1名	14名	-	44
事業者	—————			5社	2社	3社	-	5
合計	—————			68件	27件	32件	9件	150

この他に、電話による意見と問い合わせが11件あった。

都民からの主な意見

第1 条例・規則見直しの基本的な考え方について 9件

【主な意見】

- ・ 今回の中間報告は、消費生活の情報化やグローバル化、また、市場経済の変化に積極的に対応するための諸方策を提案しており、基本的に賛成である。
- ・ 東京都の消費者の6つの権利を確立し、都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的としたこの条例の基本的な考え方は変えてはいけない。
- ・ 事業者名の早期公表による消費者への警告、そのための行政手続の簡素化、ADRの必要性など正しい方向性を示すものといえる。
- ・ 前向きに建設的にこれからの時代を展望し、よりよい都民生活を創造しようという希望的なものがない。
- ・ 条例について、誰にでも理解できるような文章で書いてほしい。逐条解説は一般的に読むことはないので、できる限り条例を読めば分かるように工夫してほしい。
- ・ 条例を一步進めたことは大変意義のあること。実効性のあるものにするためには、消費者の声を十分に聞くことが重要。これからもこの姿勢を崩すことなく消費者行政が行われることを望む。

第2 条例の問題点と期待する改正内容について

1. 前文の見直し 19件

【主な意見】

- ・ 消費者問題が構造的に発生していることやグローバル化していることを盛り込むのは賛成。
- ・ パートナーシップや消費者の役割が強調されているが、その大前提に事業者からの正確な情報の提供や、行政の消費者教育、情報提供の推進が不可欠である。（多数意見）
- ・ 消費者の役割を明示する場合、わかりやすく具体的に書いてもらいたい。

- ・前文に「環境に配慮した持続可能な消費パターンの促進」及び「ノーマライゼーションの推進」という規定を追加すること。
- ・消費者がどのような責任を果たすべきか明示してほしい。
- ・環境に配慮した商品の購入や適正に事業者・商品の選択等呼びかけることは当然のことだが、条例がこれを消費者の責務（役割）として規定することは行政による自由な市民活動への過度な介入であり、慎むべきである。
- ・高齢者や弱者に配慮した視点や消費者教育の充実をはかる姿勢を盛り込むべき。
- ・東京都は「消費者は循環型社会の主体的存在である。」ことの自覚を促し、消費者啓発について積極的に表現すべき。
- ・「消費者の役割」を前文に明示するのであれば、消費者教育の充実、強化その他の消費者の権利確保のために、事業者の情報開示は必要である。
- ・バリアフリーの推進及びユニバーサルデザインの推進についても明示すること。
- ・消費者が自己責任を果たし、パートナーシップを発揮できるような環境整備が必要であり、消費者教育を強化するため、指導者を養成するなどの施策の強化が必要である。

2 . 「消費者」の定義、「消費生活」の解釈の検討 9件

【主な意見】

- ・消費者の定義は記述は難しい言い回しで理解できない。誰でもわかる言葉づかいを。
- ・消費者の定義はできるだけ幅広く捉えられるように改めるべきだ。
- ・消費生活という概念を狭く解釈してはならないことに賛同。
- ・逐条解説で明確化することで足りうる。
- ・「消費者の定義」において、金融トラブル等が減少する実効性のあるものに構築すべき。

3 . 不適正取引行為の禁止規定の追加・改正 69件

【主な意見】

- ・迷惑メールについて、全ての意見が本当に迷惑しているという怒りの意見で、規制に賛成。（多数意見）
- ・本来ならば立法化すべきであるが、東京都でやるという毅然たる姿勢を支持する。
- ・情報通信事業者やソフト開発業者への責任を追求すべきである。（多数意見）

- ・迷惑メールを受信する経費は善良の消費者が自己負担する矛盾がある。提案どおりの改正を要望。
- ・迷惑メールの受信拒否をする際に個人情報収集されかねない。拒否の意思表示方法のガイドラインが必要。
- ・迷惑メール規制は、通信会社と連携して取り組む必要がある。
- ・罰則等の厳しい対処を求める。
- ・電子商取引や個人情報悪用による被害等次々に発生する問題を速やかに対処できる条例改正を望む。
- ・消費者契約法における不当勧誘の範囲が狭いので、都条例の「不当な取引行為の類型」に期待する。
- ・迷惑メール対策において、通信事業者として執り得る対策だけでは限界があり、改正条例による迷惑メールの抑止効果に期待する。
- ・「受入拒否（オプト・アウト）方式」より「受入許可（オプト・イン）方式」のほうが望ましい。
- ・メールアドレスの収集行為や利用行為を禁止していくべき。また、メールアドレスの収集やアドレス帳の作成を可能にするソフトの売買や使用を禁止していくべき。
- ・迷惑メールについては事業者の氏名だけではなく虚偽のない発信元メールアドレス、メール以外の連絡先、広告メールであることの明示なども義務づけるべきである。
- ・商品先物取引等、消費者が仕組みを理解していない段階で、強引に取引を開始させられ、損しても止められない状態に誘い込み、大きな損害を与える事例が多い。このような不法行為を規制してほしい。
- ・不適正取引行為規定について、被害の実態を捉え、規制を強化してほしい。（相談員多数の意見）

4．消費生活相談、被害救済委員会の役割の明確化と充実・強化 16件

【主な意見】

- ・すべての都民の利用しやすい消費生活センターのあり方を条例に盛り込むべきである。
- ・条例第28条に「あっせん」を加えることに賛成。
- ・相談処理にあっせんを加え被害の迅速な解決を図ることは支持する。消費者相談の充実・強化が必要であり、それはあっせんにより実現する。

- ・公正、迅速、透明で評価されている行政型ADRである被害救済委員会の強化を望む。
- ・裁判所の調停と同様の機能を被害救済委員会で行っていただきたい。条例で規定すれば実現可能である。
- ・被害救済委員会において、複数事案の審議が行える体制を整えることは大いに望ましい。
- ・被害救済委員会において、消費者、事業者の内訳委員数はしっかり現行どおり明記してほしい。
- ・被害救済委員会における決定内容は、全委員の意見等が反映されたものであるべきである。
- ・条例、規則が具体的かつ適切に運用されるために、消費者被害救済委員会と消費生活センターが一層充実されることを強く要望する。
- ・職員、相談員の増員、相談処理能力の向上の実現等、センターの充実、強化を要望。

5．悪質事業者等を迅速に勧告・公表する等の諸規定の見直し 7件

【主な意見】

- ・悪質事業者の公表は、被害未然防止の強力な情報提供である。不適正な取引についての調査結果の公表も同様である。都は勇気をもって実行してほしい。
- ・業者・信販会社の名前を公表する程度で怖じ気づくことは全くない。警察当局に摘発され、営業手段を失うことが痛手である。警察との連携強化が必要である。
- ・事業主に対して、今一步の強い態度が欲しいと感じている。公表措置は当然のことで、もっと簡単にできるよう改正してほしい。

6．消費生活対策審議会諮問・答申が必須となっている事項の見直し 6件

【主な意見】

- ・手続の簡素化は、早急化につながり賛成である。
- ・いずれも必要に応じた機敏な対応を行政が取り得るようにするためのものと考え。少なくとも行政行為をあまり間隔をおかない時点で審議会に報告を義務づける仕組みが必要である。
- ・具体的表示事項等は、審議会は通すべきである。迅速で機能的に行政施策を実行することは必要だが、懇談会なり会議等を開催し、意見交換の場が必要。

第3 今後の課題

1. 被害救済委員会の今後のあり方について 4件

【主な意見】

- ・一般の人々には、裁判所の敷居は高い。また、裁判所の処理能力を飛躍的に拡大するのは難しい状況である。このため、消費生活相談及び被害救済委員会が裁判外紛争処理機関として十分に機能するため、新たなシステムが必要である。
- ・消費者、消費者団体が直接に委員会・部会のあっせん、調停を求める申立制度を創設してほしい。

2. 「広告・宣伝」を含む表示規制のあり方について 1件

【主な意見】

- ・不当表示の疑いの高い商品・サービスについて、個別又は業種別に表示のガイドラインを作成することや、業界の自主基準作成を支援するとあるが、消費者の選択や意思表示の重要な要素であるため、実効性の確保とともに一層の充実を望む。

その他

消費者教育について 4件

【主な意見】

- ・小さいときから生活者としての基本をしっかりと身につけることが大切であり、消費者教育の強化を明記してほしい。
- ・消費者を教育するのが消費生活センターの役割である。

その他 6件

【主な意見】

- ・区及び区域消費者団体への支援を条文に記述していただくことを要望する。
- ・消費者行政は、条例の理念、基本にそってすすめていくことを切に要望する。
- ・東京都において、消費者の安全のために、よく調査して消費者の不安を解消できるような情報提供をしてほしい。また、条例などを活用し、危険性の調査や安全性に対する企業の立証などを求めて欲しい。

中間報告に対する都民意見への対応

(前文の見直しについて)

- ・本条例は、全ての都民に適用されるが、答申のなかに、高齢者や弱者等にも配慮した視点を導入していることを明確に示しました。
- ・「ノーマライゼーションの推進」については、高齢者や弱者等にも配慮した視点を踏まえ、消費者、事業者、行政のパートナーシップによる取組が不可欠であることを答申に盛り込みました。
- ・消費者の役割を前文に明記するにあたって、消費者の自立を支援することが必要であると、多数のご意見を受けて、事業者においては消費者に対する情報提供や情報開示が必要であること、東京都においては消費者への情報提供や消費者教育の充実・強化が必要であることを加筆しました。
- ・消費者教育の強化を求める意見が多かったため、消費生活センターによる相談を通じて、消費者に契約等の責任を認識するよう助言を行うなど、消費者への教育を積極的に活用していく必要性を加筆しました。
- ・「消費者の役割」について、どのような責任を果たすべきか、わかりやすく具体的に書いてもらいたいなどの意見を受けて、消費者は、自らの消費生活において主体的に行動し、その消費行動が市場に与える影響を自覚して、社会の一員としての役割があることを踏まえた改正を行うよう、明確にしました。

(不公正取引行為の禁止規定の追加・改正について)

- ・「迷惑メール」の規制については、都民から多数の賛成意見をいただきました。そこで条例においても、第25条第1項第2号の不当な勧誘、及び不当な契約締結行為の中に、「電子通信手段を介して消費者に迷惑を覚えさせる方法で、一方的に広告宣伝等を送信する行為」を加える必要があること、そして、電子商取引に係わる具体的事項について規則を新設したり、改正し、不公正取引行為の規制を強化することを明確に記述しました。

- ・消費者被害の実態を捉えた規制強化を求める意見に対して、最新の悪質な取引の実態を踏まえた不適正取引行為の禁止規定の見直しを行いました。
- ・消費者相談において、当該事業者に対し、事業活動の適正化を要請する機会として捉えた対応が必要であることを答申に盛り込み、不適正な取引を行う事業行為の是正を望む多数の意見に対応しました。

(消費生活相談、被害救済委員会の役割の明確化と充実・強化について)

- ・消費者相談の充実・強化を求められる意見が多数あり、これに対応して、あっせん
の必要性を明確に示しています。
- ・被害救済委員会が消費者・事業者・学識経験者の三者構成で、全委員の意見が反映
されることなどの意見は答申に盛り込まれています。

(消費生活対策審議会諮問・答申が必須となっている事項の見直しについて)

- ・審議会に諮問することを必須とした事項を削除した事項において、機敏な対応を取
ることが求められながらも、一方で意見交換の場が必要であるという意見もあり、
社会的影響が大きく幅広い議論が必要な場合などは柔軟に対応できるよう答申に記
述することで対応しました。

(被害救済委員会等の今後のあり方について)

- ・被害救済委員会の今後のあり方に対する意見について、個人での対処に限界がある
案件は団体の提案も被害救済委員会への付託の対象とすべきかなどを、今後の検討
課題として加筆しました。
- ・消費生活相談と被害救済委員会の役割の明確化と充実・強化を求める多数意見を捉
え、裁判外紛争処理機関として、十分に機能しうるために、新たなシステムをどの
ように構築するかなどの今後の課題を答申に記述しました。