

第 1 7 次東京都消費生活対策審議会

第 3 回総会

平成 1 3 年 1 2 月 2 1 日

第一本庁舎 4 2 階特別会議室 A

午前 10 時 00 分開会

中澤消費生活部長 おはようございます。大変お待たせをいたしました。本日は、委員の先生方にはお忙しい中をご出席いただきましてまことにありがとうございます。ただいまから第 17 次東京都消費生活対策審議会第 3 回総会を開会させていただきます。

本審議会の事務局を担当いたしております生活文化局消費生活部長の中澤でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

ただいまご出席をいただいております委員は 18 名でございます。東京都消費生活対策審議会運営要綱第 6 に定めます委員総数の半数以上の出席という総会開会に必要な定足数に達しておりますので、ご報告を申し上げます。

それでは、会長、どうぞよろしくお願い申し上げます。

島田会長 おはようございます。お寒い中ご出席いただきましてありがとうございます。ただいま消費生活部長から報告がありましたとおり、総会開会に必要な定足数に達しておりますので、消費生活対策審議会第 3 回総会を開会いたします。

開会に当たりまして一言ご挨拶申し上げます。

当審議会は、7 月 10 日の第 1 回総会におきまして知事から諮問を受けたわけでございますが、三つの審議事項、いずれも大きな審議事項でございますけれども、それを機動的にということでありまして、5 ヶ月強、この短い間に集中的にご審議願ったわけでございます。お手元の資料の後ろの方に審議経過が出ておりますが、計算いたしますと、小部会によって異なりますけれども、月 2 回、それから月 4 回、週一回というようなペースでご審議を願うという、私が知っている限りでは、このように集中審議したというのは先例がないのではないかと思いますけれども、その委員、それから事務局のご努力の結果、本日、無事といえますか、私が見る限り大変りっぱな答申案をまとめていただきまして、この場をかりまして、会長として事務局の方々に御礼を申し上げたいと思います。

簡単でございますけれども、冒頭の挨拶は以上でございます。

それでは、お手元の会議次第に従いまして議事を進めてまいります。

まず、答申案の審議に入ります。平成 17 年 7 月 10 日に諮問がありまして、去る 10 月 31 日の第 2 回総会で東京都消費生活条例による歯みがきの告示事項の見直しにつきまして、答申いたしました。そして本日は、10 月 31 日、第 2 回の総会におきまして、基本問題部会より中間報告を行いました「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」と、これまで表示適正部会で審議を行ってまいりました「東京都消費生活条例による単位価格表示の品目等の見直しについて」の答申案をご説明したいと思えます。答申案はお手元に配付されております。

まず、審議の進め方といたしまして、表示適正部会長から答申案についてご説明をいただき、ご審議をしていただきたいと思います。その後、基本問題部会長から答申案についてもご説明、ご審議いただきたいと思います。

なお、本日の総会でご承認が得られましたら、当審議会の答申として知事に提出することになりますので、よろしくお願いたします。

このような形で審議を進めたいと思えますが、よろしゅうございましょうか。

それでは、本城部会長から「東京都消費生活条例による単位価格表示の品目等の見直しについて」ご説明をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

本城部会長 それでは、表示適正化部会の方から単位価格表示の見直しにつきましてのご報告を申し上げます。

お手元の資料の 61 ページをお開きいただきたいと思います。ここにすべての現在の都の条例に基づく指定に基づきまして、単位価格表示をすべき品目が列挙されております。結果と書いてあるのがその見直しの結果でございます。要するに単位価格表示というのは、例えばベーコン 100 グラム当たりの価格を表示する、あるいはインスタント粉末クリーム 10 グラム当たりの価格を表示するという形で、一定の量目に対してどのような価格がついているかということで商品の比較選択を容易にさせる、そういう機能を持つ表示でございます。

我々の部会といたしましては、どういうものについて見直しをしたかということですが、41 ページをお開きください。41 ページを見ていただきまして、一番下のところに「条例見直しの方向性」というふうに書いております。一つは、まず条例に基づく指定品目、これについて検討する、それから、品目の選定基準についても検討するということでございます。つまり、次のページをお開きいただきたいんですが、いわゆる現在指定しております品目の中には、商品の世代交替的なものもかなり出てきているであろう。それから現在の社会におきましては、消費ニーズの多様化に伴いまして高級な、同一の商品であってもグレードアップされてきているような状況があるということがございます。それから、環境問題との関係で詰めかえ商品というものも出回ってきております。詰めかえ商品がなぜ単位価格表示というふうには、ちょっと不思議に思われるかもしれませんが、それは詰めか

え品と容器本体と中身を入れたもの、それとが出ている場合に、いわゆる包装形態が違う、あるいは量目が違うということになりますから、当然それは単位価格表示をする。実際に本体の方が単位価格当たり表示をさせますと安かったりするようなことで、詰めかえが進まないという問題が正直なところあるわけでございます。そういったような状況を踏まえまして、現在指定されている品目でございますが、これについて、それが妥当なのかどうかということを検討したわけでございます。

それで、一つは、品目の選定基準のところでございます。品目の選定基準は40ページのところをちょっと見ていただきたいんですが、現在の40ページのところ、品目の選定基準が書かれております。「消費者が日常頻繁に購入し、あるいは消費生活に密着し、かつ、短時日に品質、内容量が著しく変化しないもので、消費者の希望の多いものを基本として、次のいずれかに該当するものを目途として選定する」と。アとして内容量が不統一で商品の比較選択が困難なもの。ずっとありまして、容器、包装によって単位価格が異なるものと、こうなっております。これでいきますと、この文章が特にアからエの部分の表現がわかりにくいということがございます。例えば内容量が不統一でというのと、ウのところの内要量に端数があるというのはどう違うんだというようなこともあります。それからエ

のところ、容器、包装によって単位価格が異なるものというのは非常にわかりにくい。

そこで、まず非常にわかりにくい言葉をわかりやすくするという点が一つ。それからもう一つは、同一商品内でグレードアップが進んできているというものがあると。そのものが現在の現行の品目選定基準には書かれていないというところを踏まえまして、43ページをお開きいただきたいんですが、43ページのところに「新たな品目選定基準」ということを載せてございます。43ページの一番下のところにこれが新しい基準でございます。前文の柱書きのところは変更をしておりません。基本的にしておりません。アからイを直ささせていただきました。つまり内容量が不統一、また多様である、ブランド数が多い、品質が多様である、容器また包装の形態が多様であるということで、この中で特に品質が多様であるというのを入れさせていただきました。文章的にわかりやすくしたということでございます。しかも、そういった商品の比較選択を困難にする、著しく難しくする要因として総合判断するというので、43ページの柱書きの一番最後のところに、「商品の比較選択を難しくする次の要因を考慮して選定する」ということで、若干こら辺のところは、四つの要因を総合勘案するという形に変更しております。それが一つ。要するに、わかりや

すくしたということと新しい状況変化を取り入れたということでございます。

次に、44 ページをお開きください。品目の見直しでございます。品目の見直しで生鮮品、加工品、それから日用雑貨品というふうに分けました。もう一度 61 ページの表をごらんください。61 ページの表を見ていただきまして、×印が削るものでございます。見ていただきますと、×印が多くついておりますのは青果物でございます。この青果物については、正直なところ、これまで単価表示がなかなか不徹底であったという状況がございます。基本的にはその理由は何だったかという、結局、青果物については、流通において規格化進んでいるわけです。そういったしますと、例えば、キャベツだったらキャベツというものは、もう段ボールの中でMサイズのキャベツ 40 個という形で箱入りで流通してくるわけです。それを開けて一個売りで一個幾らという形で、40 個入った箱全体の価格に 40 個で割って金額がつけられるという状況で小売店で並ぶわけです。要するに規格化が流通段階で進んでおりますので、一個売り、それから袋売りという形で売られていくということになります。そういったしますと、単価表示、厳密に何グラム当たり幾らという表示をさせますと、一個一個、あるいは一個の袋ごとにすべて逆算して計算をしないといけない。だから、一つ一つについて手計算で単価表示をする。これは不可能に近い。ですので、そういった意味でなかなか励行されていないという状況があるわけです。

実際商品を選択する方も、結局、量目がほとんど同じですから、それほど不便はないということで、やはり、そういったことから考えますと、この単価表示は、その状況を鑑みて差し控えた方がいいだろうということでございます。ただ、この生鮮品のところがついておりますのは、どういうものかという、これはむしろ一個をさらに量目単位で分けまして売っているということでございます。ですから、これは量目単位で価格がきちっとついているかどうかということは公正性を確保するために必要でございますので、これは残したと。事業者の方もこれは残す方がいいという意見が当然あるわけです。青果物はそういう検討結果でございます。

それからあと、加工食品につきましては、×印がついておりますのが、これは最近では世代交代が進みまして、相当需要量が落ち込んでいる。今後も増加する見込みがないだろうというものについては、消費者が日常頻繁に購入するものという選定基準から考えますと落ちますので、省いたということでございます。

次に、印がついております。このは何だろうということなんですが、この加工食品のところでも化学調味料と缶詰がございます。これはご承知のとおり、隣のページを見

ていただいたらわかりますが、缶詰については食肉缶詰が著しく需要が落ち込んでいる。魚介類加工品については落ち込んでいないということで、魚介類加工品を除きまして、食肉加工品を落としまして、魚介類加工品は残したということでございます。それから、化学調味料については化学調味料系のものを除外いたしまして、風味調味料を新たに残すということでございます。

それから、加工食品の方ですが、あとヨーグルトと野菜ジュースでございます。ヨーグルトはこれは需要が非常に伸びているということで新たに入れたと。それから野菜ジュースについてはどういうことかという、これは単に今まではトマトジュースとトマトミックスジュースを中心とするジュース類だったんですが、野菜ジュースが非常に増えている。だから、これらはやはり拡大すべきであるということでございます。

それから、今度は日用雑貨品に移ります。日用雑貨品についてはどういう判断をしたかという、やはり商品の世代交替的なものと、それから詰めかえということを考えてわけです。それで検討した結果、洗濯用固形石けんは需要が著しく減退して、かつ、いわゆる詰めかえ品がないということで落とさせていただきました。ほかは需要が減退していても詰めかえ品があるので残したという次第でございます。

それから、もう一つ重要な点は文字の大きさでございます。ちょっと 57 ページをお開きください。57 ページ、別紙 4 というところで見いただきますとわかりますように、ほとんど単位価格表示が現在やられているのはこの一番上の例でございます。これがいわゆる商品棚の前面についているわけです。ところが、最近、単位価格表示が目立たないということがあって、非常に小さな字で、これは 7 ポイントぐらいのもので、1 メーター離れて見るのが普通なんです。これは到底高齢者には見えませんし、普通の人であっても、こんな小さければ非常に見づらい。まさに記号としか見えない。やはり規制緩和があったとしても、価格機能というのは、まさに規制緩和だから重要であろうということであれば、単位価格表示を小さくしてわからなくなっていいわけではないということで、下の方のところ、14 ポイントということをお望ましい指導の目安として提言しております。それは前ページ、55 ページをお開きいただきたいんですが、55 ページの「単位価格表示の文字の大きさについて」というところで、一番上のところで「文字の高さ (E) mm = 視認距離」云々と、こういう数値がございまして、いわゆる適正な文字の大きさと距離、それから視力との関係、こういう形であらわされるわけです。高齢化が進んでおりますので、それとの関係で最適な人間工学的なポイント数ということをお考えますと、大体 1 メーター離れ

ていて 500 ルクスのところではいきますと、最適のポイント数が 14 ポイントとなるということで、14 ポイントを指導の目安として提言するということでございます。しかも、我々シミュレーションをしているわけですが、57 ページのところの 14 ポイントにして現行の商品棚で適合しないのかというところに入るといって、これを指導基準にしていきたいということでございます。

最後でございますが、49 ページをお開きください。49 ページのところ、特売品の取り扱い、一番下のところでございます。実は特売がかなり最近普及してきているわけですが、特売品になると表示をしないという状態が結構あります。これはやはりおかしいのであって、特売品についても現在の条例の指定において、それを免除するとは全然書いてないわけでございますので、特に特売であっても単価表示は非常に重要であろうということで、それについては、現在と同様励行していただくように今後指導するということにしたいと思っております。

以上、若干時間が延びましたけれども、そういうことで答申をつくった次第でございます。以上でございます。

島田会長 どうもありがとうございました。

それでは、表示適正部会答申案のただいまのご説明につきまして、ご意見、ご質問等がございましたら、どうぞご発言をお願いいたします。いかがでございましょうか。よろしゅうございましょうか。

(「はい、結構です」の声あり)

島田会長 それでは、ご意見、ご質問ないようでございますので、続きまして、基本問題部会答申案の説明に移りたいと思います。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見直しにつきまして、基本問題部会長からご説明をお願いいたします。

松本部会長、よろしくお願いたします。

松本部会長 前回の総会におきまして中間報告をいたしまして、都民の皆様からパブリック・コメントを求めました。そして寄せられた意見につきまして、以降 2 回の部会を行いまして今回の最終報告をまとめさせていただきました。

パブリック・コメントの件数や、どのようなご意見が寄せられたかにつきましては、73 ページ以下のところに詳細に紹介されております。73 ページを見ていただきますと件数が挙がっております。総計 68 の個人及び団体等から、事業者等も含めまして寄せられておまして、非常に件数が多い。しかもそのうち個人が 30 名を占めているということで、

今回の条例改正に向けての都民の皆様のご関心の深さを反映しているものであるというふう
に考えております。

具体的な内容は、その次の 74 ページから 78 ページにかけまして、中間報告の構成ごと
に主なご意見をまとめております。そして 79 ページから 80 ページにかけまして、そのよ
うに寄せられましたご意見を最終報告にどのような形で反映させたかにつきまして順次紹
介しております。ここでは、79 ページ、80 ページの部分と本文の部分を行ったり来た
りしながら、報告自体がどのようなものであるかということと、それから、どのような部
分についてご意見を反映させたかをざっとお話ししたいと思います。

中間報告の第 1 の基本的な考え方の部分では五つの問題を挙げておりまして、それにつ
きまして、10 ページ以下の第 2 以下で具体的な提言をしています。まず、10 ページの
「前文の見直し」のところにおきましては、(1) から (4) まで 4 項目挙げております。第
1 に、消費者問題が構造的なものであることを明示すること、第 2 に、グローバル化とい
う点を加筆すること、第 3 に、消費者・事業者・行政のパートナーシップということを明
記すること、第 4 に、消費者の役割を明記することという四つを提起したわけでありませ
す。

これに対しまして、79 ページを見ていただきますと、高齢者や弱者等にも配慮するとい
う点を明確に新たに書き加えました。11 ページの(3) のところであります。同じくノーマ
ライゼーションについても言及すべきであるというご意見がありまして、これも取り入れ
ております。一番意見が多かったのが(4) の消費者の役割を明記することとの関係
で、消費者の役割というのは具体的にはどのようなものであるのか。また、消費者の役割
を強調するからには、その役割を果たせるための前提としての事業者からの情報の提供や
東京都による消費者教育の強化、重視をもっと強調すべきであるというご意見がありま
したので、それを 11 ページの(4) のところでは書き加えております。消費者の役割とい
うのは、市場メカニズムを重視した消費者行政の中において、従来の受け身の役割からもっ
とマーケットを動かしていくという能動的な役割があるんだと、消費者がしっかりしてい
ないと市場メカニズムを重視した消費者行政というのはできないんだということでありま
して、そのような能動的な役割を果たすためには、十分な情報を持って取引に望めること
が必要だと、そのために事業者には十分な情報提供、また、能動的役割を果たすにふさわ
しい消費者教育を東京都に求める内容になっております。

次の 12 ページから 13 ページにかけましての「『消費者』の定義、『消費生活』の解釈
の検討」のところは特に大きく変わった点はございません。消費者にあたるのかどうか

時々問題になるわけですが、この答申の中では消費者であるかどうかという議論ではなくて、条例においては、むしろ当該問題が消費生活の問題としてとらえられるのかどうかという観点から検討すべきであると。そのような趣旨で条例の解説、啓発等に努めていくべきであるというスタンスになっております。

続きまして、14 ページから 17 ページにかけて、「不適正取引行為の禁止規定の追加・改正」の部分であります。この点についてが一番都民の皆様の意見が多かったものでありまして、そのほとんどが迷惑メールに関するものであります。非常に結構な内容であるという内容でありまして、東京都が迷惑メール規制について一番最初に立ち上がったということを受けて、経済産業省の研究会が今週に入って中間まとめを出し、それを受けて、現在、特定商取引法の施行規則を改正して、迷惑メールについて広告の観点からの規制を強化するという提案を経済産業省が行っておりまして、パブリック・コメントにかかっているところであります。また、総務省の方でも迷惑メールについての研究会をスタートさせておりまして、来年には報告書が出る予定であります。このように東京都が迷惑メールの問題をいち早く取り上げたということが国の各省を動かしたという点で非常に東京都の先見性が示されたこととなります。

さらに、この不適正取引行為の部分につきましては、迷惑メール以外にも電子商取引、インターネットから出てくる新たな問題に対して幾つかの対応をすべきであるという提言をしておりますし、また、個人情報の悪用による被害につきましても、一定のタイプについては不適正取引行為として規制すべきであるという提言をいたしております。また、従来の規則では若干漏れていた部分等、あるいは新たに消費者契約法等によってルールがはっきりした部分につきましては、規則にも取り込むべきであるという提案をいたしました。多くのご賛同意見を得られましたし、さらに、このような問題についてまだ不足であるという提案も寄せられまして、それについても検討をいたしましたが、余り細かい内容につきましては、ここには書き込まれてはおりません。

次に、17 ページから 20 ページまでの「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」の部分につきましては、やはり消費者相談の充実・強化を求める意見が多数ありまして、あっせんについて条例の中に明記すべきであるという点について賛同の意見が寄せられております。

被害救済委員会につきましては、重要な問題について、東京都としての一定の見識を示して、一般的なルールを示すという従来からの役割に加えて、もっと個別の紛争について

も迅速に救済措置がとれるような、並行した複数の部会が行えるようにするため、委員構成等について少しフレキシブルにしたかどうかという提案がなされていたわけですが、従来どおりの三者構成で消費者、事業者の意見も十分に反映される仕組みをぜひ維持していただきたいというご意見がたくさん寄せられまして、そのような従来の仕組み、委員構成については大きく変えないで、かつ新たな複数部会が並行して行うことも可能になるという形で委員会の構成を考えるべきだという内容に報告書としてはなっております。

それから、21 ページから 23 ページの「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」につきましても、当然のことであるというご意見でありました。ここは余り修正をしておりません。

次の 23 ページから 25 ページにかけましての「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」につきましては、諮問をしないことに対する危惧のご意見が一部寄せられたわけですが、部会といたしましては、25 ページにありますように、迅速な措置を可能にするという観点から、一部の事項につきましては諮問・答申を必須としていることを削除いたしました。しかし、必須でないからといって諮問してはいけないというわけではないのは明らかでありまして、社会的影響が大きく幅広い議論が必要な場合は、審議会での審議を経た上で行政として決定してほしいという趣旨をここに書き込むとともに、審議会にかけない場合であっても委員会を設置したり、専門家の助言を聞く等によって、公平性、公正性が保たれる必要があるんだということを強調いたしております。

最後に、25 ページから 28 ページにかけまして、「今後の課題」として、被害救済委員会等のあり方、それから広告宣伝の 2 点につきましてもご意見を伺ったところでありますが、被害救済委員会につきましては、特に消費者団体や、あるいは消費者個人から救済委員会におけるあっせん、仲裁の申立てができるような措置、手続を導入してほしいという要望が多数寄せられていたこともあって今後そのような、今、行政として行政内部で案件を付託するかどうかを決めているメカニズムに、どのような形で消費者個人や消費者団体に関与できるかといったことを今後検討すべきであると。さらに、消費者相談もまた被害救済の一つのシステムでありまして、消費者相談、それから被害救済委員会を含めた消費生活センターにおける被害救済ないしは紛争解決のための新たなシステムをどのように再構築していくかについても検討すべきであるということを指摘しております。

「『広告・宣伝』を含む表示規制のあり方について」は、余りご意見は寄せられておりませんでした。ここは従来どおりになっております。

以上、改正点を中心にご説明をいたしました。

島田会長 ありがとうございます。

それでは、基本問題部会答申案のただいまのご説明につきましてご意見、ご質問がございましたら、どうぞご発言お願いいたします。いかがでございましょうか。

加藤委員 事務局の方に伺いたいんですが、事務的なことですが、73 ページのパブリック・コメントの集計のところですが、例えば消費者団体 16 というふうになっていて、何となく少ないような気がするんですが、これは例えば一つの団体名をもって申し出ている、参加団体がたくさんあると、こういうような例も含まれているというふうに理解してよろしいんですね。

八木調整担当課長 はい。その一つの意見という形で出たものについて一つという数え方しております。また、その個別に出たものについては数えているという形になっております。

加藤委員 わかりました。印象としてひどく少ない感じがするので、そうではなかったはずだと思いましたので、一応確認させていただきました。

島田会長 ありがとうございます。そのほかご意見は。

河西委員 今後検討すべき課題の中の被害救済委員会に関してなんですが、部会の中でどのようなご議論があったのか今かいつまでご報告いただきました。この時代の流れと社会状況の変化とあわせて考えますと、ここのところをしっかりとやらなきゃいけないというふうに私も思いますが、今後検討が必要だというご指摘ですが、いつごろまでにとか、どういう形でとかという具体的な前へ進めるためのご議論というのがおありになったかどうか、ありましたら、ちょっとご報告いただきたいと思うんです。

松本部会長 いつまでにとか、どのような形でということについては、この部会としては特に議論はしておりません。ここで問題を提起することによって、来年以降の部会の審議の課題にする可能性があるということでもあります。

島田会長 よろしゅうございましょうか。

加藤委員 今、お話は部会長さんのおっしゃったとおりなんですけれども、私もこの基本問題部会のメンバーでございましたけれども、消費者団体としては、できれば今回の答申に入れてもらいたいぐらい、やはり迅速性を求めていたということは理解していただきたいと存じます。

島田会長 ありがとうございます。

加藤委員 ですけども、諸般の事情で無理だったので、なるべくアズファラズ・パッシブルでいきましょうという答申になったと認識しております。

島田会長 ありがとうございます。ほかにご発言。

曾根委員 先日の中間のときの私の発言で、狂牛病問題を一つのきっかけに、いわば消費者が正確な情報を与えられていないときに様々な不安が広がると、一つの商品分野が正当な評価を与えられないまま壊滅的な打撃を受けるという事態が起こると。これをどう防いでいくかという点で発言をさせていただいて、消費者が自律していくためにも行政の側で必要な情報を提供する責任があるんだということを明記していただいたという点は本当に心から感謝したいと思います。

実はつい最近、全く別の話なんですけど、沖縄県の高校のPTAの会長さんが私どもの控え室に訪ねて来られてまして、テロ問題が起きて以来、沖縄県の観光産業が壊滅的な打撃を受けていて、特に全国からの修学旅行がほとんど来なくなってしまったと、18万人影響したというんですね。それがほかのところに振りかえられちゃっているわけですけども、それによって個別の観光客よりも修学旅行が来なくなったことが一番大打撃で、そういう点でも何とか、筋違いかもしれないけれども、都議会の方でもぜひいろんな検討やなんかをしてほしいという、本当にたっただけのお願いで来られたんです。

例えば沖縄は観光産業がつぶれてしまうと、今4人に1人しか就職できない高校生の就職先がまたなくなっていくというようなことをお話しされていたんですが、やはりつくづく私も思ったんですけども、消費者の行動というのは、消費全体にもものすごい力を持っているにもかかわらず、その行動についてコントロールを自分でしていく、または事業者の側や、それから行政がどうそれを適切に発展させていくかという点でのシステムが、今回の条例の見直しで強く求められているんだなというふうに痛感したわけなんです。これから条例づくりを進めていくに当たって、なかなか難しい課題だと思いますけれども、都の側にこの点を条例に生かせるような具体化な方向をぜひ検討していただければと思います。これはどういった条文をということではないのですけれども、ぜひこの点を、私も前回発言した責任を踏まえて、今後もそういう問題について、これからも検討していきたいと思っております。よろしくお願ひしたいと思います。

それからもう一つ迷惑メールのことで、圧倒的な迷惑メールと言われているものの中身はテレクラまがいのものであったりするわけなんですけども、数は少ないんですけども、私たちのところに、いわば、それを宣伝の一つの方法として活用しようとしている旅行業の

方から、一切封じ込めるということについては異論があるという意見が届いています。なかなか難しい問題ですが、これから検討される広告・宣伝のあり方の一つとして、事業者の側はインターネットで宣伝を出すだけではなくて、メールを送るという形での宣伝も活用したいという思いがあるというのは間違いないと思うんです。しかし、一方的に送られるメールが大半の場合、非常に悪質であるという事実もありますので、単純にそれを無制限に認めるということにはならないというのは、今回出された答申のとおりだと思うんです。しかし、最初からここで一回検討されたように、消費者の側からすべて遮断してしまうと。消費者が許した窓口しか最初から開けていないというやり方ではこの問題の解決にはならないと思うので、今回は迷惑が起きた後に遮断する意思があるというときに遮断するという方法をとっていかうということで、適切な判断だと思いますが、引き続き今後の課題として広告・宣伝のあり方、それをどう適切にコントロールしていくのか、この問題も私も考えていきたいし、また、事業者の中にはそういう可能性も含めて真面目にやろうというふうに考えている方もいると思うので、それが可能な適切な方法がないかということでぜひ検討していただければと思います。これは希望で申し上げます。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございます。2点にわたる東京都への要望ということであろうかと思いますが、何かありますか、よろしいですか。

それでは、東京都の方、要望ということでよろしく願いいたします。

ほかにご発言ございますでしょうか。よろしゅうございましょうか。

(「なし」の声あり)

島田会長 それでは、ご発言がないようでございますので、ただいまいただきましたご意見につきましては、その趣旨を生かし、具体化に努めるよう、東京都に対して特に要望することとし、答申は案のとおり決定ということにさせていただきたいと思っております。よろしゅうございましょうか。

(「異議なし」の声あり)

島田会長 ありがとうございます。それでは、答申書を副知事にお渡ししたいと思います。

(答申書の手交)

島田会長 委員の皆様のご協力によりまして、答申書を副知事にお渡しすることができました。どうもありがとうございました。

ここで副知事からご挨拶をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

福永副知事 どうも皆様おはようございます。副知事の福永でございます。

本日は、委員の皆様方、大変お忙しい中を当審議会総会にご出席をいただきましてまことにありがとうございます。

ただいま島田会長から、東京都消費生活条例規則の見直しと単位価格表示の品目等の見直しについてのご答申を賜りました。皆様には大変ご多忙の中を大きな課題につきまして、短期間に集中的なご審議をいただきましたことに厚く御礼を申し上げたいと存じます。

さて、この間、社会経済状況の大きな変化によりまして、消費者の被害が増大をし、多様化し、これまでの消費者行政の中では対応しきれないというような深刻な問題が数多く発生をいたしております。条例の見直しにつきましていただきました中間報告については、多くの都民の皆様方から意見が寄せられましたが、こうした新たな課題の解決に向けまして、行政に対する大きな期待があらわれたものというふうを受け止めさせていただいております。

都民の皆様方の意見の中には、中間報告に示されました携帯電話等への迷惑メールの規制に賛同する声が多く寄せられました。ただ、これに応えまして、ただいまの答申では、全国に先駆けて不当な迷惑メールを条例で規制する必要があるというご提言をいただきました。ほかにも消費者の被害実態を踏まえ、不適正な取引の規制を強化すべきというご提言もいただき、まことに時宜を得たものというふうに感謝をいたしております。また、消費者被害救済のためのセーフティネットの充実、さらに悪質事業者への厳正な対応の迅速化を求める都民の方々の声にも応える貴重なご提言も賜りました。

東京都といたしましては、このたびの答申を十分に生かしまして、新たな消費者被害に先駆的に対応するとともに、迅速・的確に行政措置を講じて被害の防止を図ることができますよう早急に準備を整えまして、明年14年の当初に行われます第1回定例会に消費生活条例の改正案を提案いたしたいというふうを考えております。今後、条例の改正とあわせまして、消費者生活の再構築及び施策の強化を図ることによりまして、21世紀型の消費者政策を総合的に展開をし、都民の皆様方の期待に応えていきたいという決意をいたしております。

委員の皆様方には、これまでのご労苦、いろいろとお願いを申し上げてまいりましたことに深く感謝を申し上げたいと存じます。また、引き続き都政運営におけるいろいろな点でのお力添えも賜りたいというふうに思います。本当にありがとうございました。

島田会長 どうもありがとうございました。以上で答申案につきましての審議は終了ということになりますけれども、ただいま副知事のご挨拶の中で、東京都は今後条例改正とあわせて、21世紀型消費生活の展開を図るというお話がございました。そのことにつきまして企画調整課長からご説明をお願いしたいと思います。

よろしく願いいたします。

月川企画調整課長 今ご紹介いただきましたように、私どもは消費生活総合センター、計量検定所、そして本庁部門一体となりまして、消費者行政全体の見直しを進めてまいりました。本日は貴重なお時間でございますけれども、若干のお時間をいただきまして、平成14年度に向けました東京都の消費者行政の基本的な考え方、それから、新たな施策展開につきましてご説明をさせていただきたいと思っております。恐縮でございますが、座らせていただきます。

さて、今、条例改正の背景、あるいは副知事のご挨拶にも触れさせていただきましたけれども、この間、国は規制改革による競争政策の推進というようなことで非常に大きな政策転換を図ってまいりまして、消費者もこの大きな影響を受けているというのは皆様ご承知のとおりでございます。前次の第16次消対審におきましては、「社会経済システムの変化と消費者行政のあり方について」ということでご審議をいただきまして、ちょうど1年前になりますが、昨年12月に答申をいただいたところでございます。

今回の事業見直しに当たりましては、この答申内容を具体化する、または答申の視点と同様な考え方に立つということから見直しの作業を開始いたしました。全課からなりますワーキンググループ、それからプロジェクトチームを横断的に組織いたしましたことは、まず第一に、消費者行政のすべての施策を原点から見直すという作業をいたしました。そして、見直しました事業にあわせた最もよい執行体制とは何かということを考えました。

こうした見直しと並行いたしまして、今期、この第17次消対審には、社会状況にあわせて、迅速かつ的確に我々の事業執行を行うための条例改正ということをお願いしたわけでございます。私どもは、この三つをあわせて、来年度からの消費者行政の展開を考えてまいりたいというふうに考えているわけでございます。

ただ、これからご説明申し上げます内容は、現在の時点では、局としてこういった方針で望みたいというまとまった考えでございまして、予算要求に反映されておりますけれども、今後は庁内の検討を経まして、議会でもご審議をいただくものでございます。そのことを一言申し添えまして、お手元の資料2に基づきましてご説明をさせていただきたいと

思います。

お手元の資料「21世紀型消費者政策の展開」、表紙にこのように書いております資料をお開きくださいませ。1ページめくっていただきまして、最初に「消費生活の現状と課題」ということで、私どもは現状をどのようにとらえているかということをお話させていただきたいと思います。

今、前段でも申し上げましたように、国の政策転換というのが非常に大きなスピードで進展していると。この中で述べられておりますのは、市場原理を重視をするということがございまして、消費者にも自己責任原則が求められているという状況でございます。しかし、消費者、事業者間という中身をながめてまいりますと、やはり圧倒的な事業者が持っております情報力、あるいは交渉力という意味では、その間の格差というのはやはり広がってきているというふうな認識を持っております。したがって、国も格差を埋めるための新しいシステムというのを整備をしてきております。

下に新たなシステムということで少し記述をさせていただいておりますけれども、民法の特別法ということで消費者契約法との民事ルールは着々と整備をされてきている。それから私ども、いわゆる行法というふうに言っておりますけれども、規制のための各種の法律がこの格差を埋めるために、むしろ規制を強化するという形で整備をされてきていると。こういった新たなシステムを確実に根づかせていくということが私どもにやはり求められているものではないかという課題を認識しているわけでございます。

それから、消費者取引被害というところから現実をながめてみますと、先ほど副知事挨拶でも触れさせていただきましたが、非常にその取引行為が悪質な行為というのは巧妙になってきていると。従来のパターンから非常に消費者の、特に今不景気の状態を反映いたしました非常にすぐりつきたいようないろいろな思いというところに上手に取り入っているような消費者被害が多発してきている。全体としては増えてきているのではないかという認識を持っております。それからインターネット取引に代表されるような新しい行態の被害と、その特有のトラブルが発生をしてきておりまして、従来の枠組みではとらえきれない新しい被害をやはり視野に入れた対策が必要になってきているというふうに認識をいたしております。

それから少し切り口を変えまして、昨年来、商品が安全性ということに対して、非常に消費者の間に不安が高まっているというふうに思っております。三菱自動車のリコール情報隠しというものがございました。こういった商品の安全性に対して、また新しいバイオ

テクノロジー応用技術というようなもので、未知の分野の食品のようなものが新規の開発ということで市場に出回ってまいっております。漠然とした不安でありまして、適切な情報提供がなされているかどうかというようなところにも消費者行政は対応していかなければいけないのではないかとというようなことを現状認識として持っているということでございます。

それでは、それに対応いたしまして、私どもはどのような施策展開をするかというようなことで、それが2ページ以降、三つの柱立てということで考えさせていただきました。1番といたしまして、消費者が安心して取引できる環境を整えるということが1点、それから3ページに安全な暮らしを確保する、いわゆる安全対策ということで考えていく、そして5ページになりますが、そうは言っても、実際に消費者被害にあってしまうという事態は考え得るわけございまして、被害から救済されるためのセーフティネットを整えていくと、この三つのポイントに絞った重点化した施策を展開していくという柱立てで新たな施策構築を行ったということでございます。

それでは、2ページにお戻りいただきまして、一つずつ少し詳しくご説明を申し上げたいと思います。

まず、消費者が安心して取引できる環境を整えていく、先ほど申し上げました新たなシステムを根づかせていくという視点でございますが、当然に市場メカニズム社会という場合には、ルールが適正に守られるということが大前提になっておりますので、ルールを逸脱する事業者に対しましては、厳格な行政措置をとりまして、きちんとそういった悪質行為を排除していくという姿勢を打ち出してまいりたいというふうに考えております。

既にご承知かと思えますけれども、今年度から新たに「特別機動調査班」というのを本庁取引指導部門に設けておりまして、7月には条例に基づく事業者名を含む悪質事業者の情報提供というのをいたしました。それから、11月には条例の現在の規定に基づきます公開による意見聴取というのをやっておりまして、粛々とした悪質行為の手続を進めております。いずれも、従来行ってこなかった一歩踏み込んだ手続でございます。こういったものを今回検討していただきました事業者の不適正行為を取り締まっていくための条例もきちんと使いながらルール違反を排除していくという意味で、本庁取引規制部門の体制も強化してまいりたいというふうに思っております。

それからもう少し緩やかな規制ということで、従来なかなか私どもの取組としては不十分でありました事業者独自の自主規制もきちんと仕組みづくりを進めてまいりたいという

ふうに考えております。広告表示などにつきましては、消費者が適切に選択できるような情報をきちんと出していただくという意味で、第一に私どもが取組ましたのは、遺伝子組換え食品のマーク表示ということで、JAS法で遺伝子組換え食品の表示が義務づけられましたが、これを見やすい形にマークをつけてほしいということで、事業者をお願いをするガイドラインをつくらせていただきました。このような形で情報の適正化が図れるような仕組み、あるいはガイドラインづくりを進めてまいりたいと思っております。

それから、積極的な事業者情報を開示させていくという取組も進めてまいりたいと思っております。

それから最後に、インターネット取引対策ということで書かせていただきましたが、これは先ほど申し上げましたように、被害がいろいろな形で次々と形を変えてあらわれてくるということございまして、規制のための手法だけでは対応できないだろうという考え方を持っておりまして、事業者団体も巻き込みました東京地域の中のルールづくりというようなものをいたしまして、全国的に発信ができるような仕組みをつくりたいということで、これは新たな予算要求ということで事業名を出しまして、予算要求の中には組み込ませていただいております。

2番目に安全対策でございます。先ほど申し上げましたように、様々な商品事故というのが起こっております。私どもは現在、消費生活相談の中で、センサーといたしましてこの事故を探知いたしまして、危険商品についての改善を求めるといような作業を行っているわけでございますが、昨年の体験を踏まえまして、従来以上にこのセンサーというものをきちんと構築し、実際に事故が起こる前の段階で未然防止の施策をとっていくことが必要であるというふうに考えました。ここでは、様々な情報を收拾し発信をする「くらしの安全情報サイト」というものを構築するというふうに書かせていただいておりますが、これは一つの仕組みづくりでございます。新しい予算要求としてこれも打ち出しているものでございます。

恐縮でございますが、4ページにこの情報サイトというものをどのように使っていくのかというイメージ図をかかせていただきました。現在、左の一番上に「消費生活相談」というところから、事故があった場合にこの商品には何か問題がないか、メーカーに直してもらえないか、あるいは表示をきちんとして警告を発信し、消費者が誤った使い方をすることがないようにというような仕組みで事業を行っているわけですが、実際に消費生活相談に集まってまいります事故情報というのはそれほど数多くございません。不適正

取引に比べますと数としては少ないということをごさいます、事故が潜在化して存在しているだろうと思われる各場所から情報を集めたいというふうに考えております。都民通報、あるいは怪我をした方が、あるいは火災事故が集中してあります消防庁、衛生局、病院、それから国、あるいは民間のそれぞれの事故を扱っている各機関、こういったところからの情報を集めまして、データベースと都民に発信するためのホームページを構築したいと思っております。これが「くらしの安全情報サイト」ということをごさいます。

重要なのは、こういった集めてまいりました情報を適切に解析するということが非常に重要になってまいります。何が原因であったのか、どこが悪いのか、そして、都民の使い方にも問題はなかったか、表示は十分であるのかといったような視点で危険を感知し、特定をし、直していただくための詳細な情報発信をしていきたいというふうに思っております。このために、消費生活総合センターの中には現在商品テスト課という事故原因を究明、あるいは安全性調査を行える専門的な力を持った部門がごさいますので、こちらもしっかりと位置づけをし、強化をしてまいりたいというふうに考えております。そして、最終的に製品改善が必要な場合、あるいは危険商品を市場から取り除かなくてはならない場合には、ご審議いただきました条例を使いまして、そういった商品の排除を行ってまいりたいというふうに考えております。以上が安全対策でございます。

最後に、消費者被害を救済するためのセーフティネットでございます。こちらにつきましては、消費生活相談が全体として増えているというお話をさせていただきましたが、これはここ数年間、区あるいは市町村におかれまして相談体制を整備をしていただきまして、東京都域の全体の相談件数というのがかなり増えてまいっております。東京都域全体で発生する消費者被害、あるいは消費者紛争というものを解決する力を蓄えていきたいというふうに考えております。この中で緊急に迫られた課題、あるいは都が果たすべき役割というのはどこにあるのかということを検討させていただきました。求められているのは、紛争処理機能におきまして、悪質で巧妙、あるいは新しい業態というようなものに適切に対応していくための専門性の向上が非常に求められている、あるいは広域的な処理が求められているというふうに認識をいたしております。

ここに「相談員の専門グループ制の導入」という事項で書かせていただきましたが、東京都に求められておりますのは、区市町村で相談員さんがそれほど多く人数が少ないという体制の中で、今、相談件数を増やしてきていただいておりますけれども、東京都はそこをバックアップしていくための専門的なアドバイス、あるいは緊急情報の発信、そして、

掘り下げた悪質な手口に対する対応の指針をきちんと発信をしていくというようなことが都に求められているということで、これをやっていくためには、現状の東京都が受け付けております相談件数というのは年間3万件ございますけれども、この3万件をきちんと処理をしつつ、かつ専門性を向上させていって、今申し上げましたような区市町村向けの、あるいは活躍をいただいておりますNPO向けの情報を発信していく仕組みをつくりたいということを考えました。皆様、既にお聞き及びであるかと思っておりますけれども、このために多摩にございます相談機能というのを、飯田橋の現在の消費生活総合センターに一元化をしたいというふうに思っております。相談員さんの数、あるいは電話の回線というものは減らしません。現状の3万件を維持してきちんと相談解決を図りながら、今申し上げましたそれぞれの相談員さんがフィールドを持つと、フィールドを持ってそれぞれの専門家になっていただくという形での専門グループ制を導入していきたいということでございます。

多摩の相談機能を一元化するというので、当然に立川には相談機能が不十分になってまいります。多摩の各市におかれましては、ここ数年間でございますが、相談員さんの数、あるいは相談窓口の開設日時というようなところで充実・強化を図っていただきまして、そういった意味で多摩の市町村に対しましては、ぜひ身近なところで相談を受け付けてほしいというお願いをさせていただきながら、なおかつ直接立川の多摩のセンターに来所される皆様方に対しまして、飯田橋から相談員が出かけて行きまして、出張相談を受け付ける、あるいは電話が多摩にかかって来た場合には、その電話を転送していくというようなことで、不十分になりますところの機能を補いながら専門化を打ち出していきたいというふうに考えております。

そして、申し上げましたが、区市町村へのバックアップということでここに書いてございますように、区市町村では対応困難な案件を都が引き継いで処理をする。それから、都内全域に散らばっております、一定のある特定事業者の悪質行為に対しまして、都が統一交渉をする、あるいは統一処理をしていくと。それから、各市町村の相談員さんに対する研修も従来以上に充実をさせていくというようなことで都域全体での紛争解決機能を上げていきたいというふうに考えております。

そして、被害救済委員会につきましては、この審議会でもご論議をいただきましたけれども、従来の「判例形成」という、いわゆる判例形成的と言われておりました、非常に緻密な解決案件の提示というところにプラスをいたしまして、解決指針をたくさん出してい

けるような、また消費者契約法が実効性あるようなものにするための解決指針というものも視野に入れまして、被害救済委員会のいろんな指針の数を増やしていきたいということで、この体制整理も行ってまいりたいと思います。

また、すべての都民に対しまして相談受付の窓口を広げるということで、eメールでの相談受付を開始をしたいというふうに思っております。また、都域で各ご活動のNPOの皆様とも連携をし、都内全域での紛争解決機能を上げていきたいというふうに思っております。

以上、雑駁でございますが、このような形で施策をすべて再構築いたしまして、新たな予算要求として提示をしたところでございます。ぜひご理解をいただきまして、今後の消費者行政にも応援をいただければということでご報告をさせていただきました。

島田会長 どうもありがとうございます。多岐にわたりますけれども、ただいまご報告いただきました「21世紀型消費者施策の展開」につきまして、何かご質問ございましたらばご発言願います。

鈴木委員 大変レベルの高い、やる気ある、全国から見てもすばらしく評価をされるテーマだと思います。本来これは国でやるべきことが東京からやっていくという意気込みというのは、きょうも副知事、局長もおいでになりますけれども、これは高く評価していくべき課題だと思います。頑張ってくださいと思います。お隣の共産党の曽根委員も評価をしておりますから、これはすごいことだと思います。やる気満々ですよ。全党一致でバックアップする、いわゆる知事の言っている首都圏版フイマにも匹敵するような、生命、生活、生存を下から支える一つの動きにしていきたいですね。重箱の隅をつつくようなことばかりを我々言うつもりはありません。

ただ、一つだけちょっと教えてもらいたいんですけども、これと関係をするんですが、この答申の中の15ページに、携帯電話の「ワン切り」のことがありましたね。私もいろんなところから電話番号をいろいろ収集して全部かけてみたんですよ。03、04、05、随分ありましたね。問題になっている、週刊誌で指摘をされていた、そういうものを適宜適切に消費者、我々に対してすばやく情報を提供をしていく。これからの時代は、いわゆる時間との戦いだと思います。お役所仕事になるとどうしても遅いんですよ。スロースロースローとなってしまうものですから、やはり即効性のある消費者を守る立場からのこの動き、これから即効性ある情報提供をまずしていただきたいこと。それからインタ

ーネット取引なんかでも、今は国際的でありますから、薬事法との絡みの中で薬はどんどん入ってくるわけですね。そういうものを一体どう水際で防ぐのか防げないのか。これは国との絡みの中で、東京だけでこれはできる問題でもないでありましょうし、そういう絡みの中で、この二つのことをどうなさるのか。ちょっと今思いつきのまま質問させていただいたんですけども、第一番目は、とにかくこの戦いを多角的、複合的、重層的に東京都にやっていただきたいということから、ちょっと二つだけ、お答えができるのであればちょっと教えていただきたいなと思うんですけども、できなければ将来の課題として取り組むことをやっていただきたいと、こう思うんであります。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございました。

中澤消費生活部長 今の情報提供でございますけれども、とにかく即時的にといいますと、やはり今インターネットを使うのが一番早いということで、実はこの政策の中に、今回ご説明しておりませんが、消費者相談情報を集めて情報を提供していくサイトを新たに構築するというのが計画でございます。したがって、これまでセンターからいただいているというか、センターの苦情相談処理というのが情報の入ってくる入り口だったわけですが、そのほかにも直接その都民の方から情報をいただいて、そしてその情報を整理してデータベースにのせてアクセスしていただければそれが都民の方に返っていくという、安全サイトとは違いますが、情報を提供するためのサイトをつくりたいという計画を持っております。

それから、薬等外国との関係、インターネットの取引の関係は、これはなかなか難しい問題で、今、国の方でご検討をされているというふうにも聞いておりますけれども、薬等薬事法に係る部分については私もなかなか手が出しにくい。これは衛生局とも相談しながらやらなければならないものだろうと思いますが、インターネット全体につきましては、これからまだまだ検討しなければならないところがございまして、具体的にどのように進めるかというのは、申しわけございませんが、これからの検討課題だということにさせていただきたいと思っております。

鈴木委員 では最後、きょう副知事もご出席なされていますので、大変きょうは前向きなすばらしいお話を聞くことができまして、一定で条例を出していただくということで、それからまたこの21世紀の新しい再構築、これなんかも我々も一生懸命バックアップをさせていただきますので、頑張ってくださいたいことを要望いたしまして終わります。

以上であります。

島田会長 はい、どうぞ。

加藤委員 先ほど答申に対する副知事の大変意欲のある迅速、的確な被害の救済を行えるように取り組んでくださるというご決意、あるいは課長さんの21世紀の消費者行政の意欲的な見解についての説明を伺ったわけですが、その中で、私だけではなく、最近ずっと消費者の側が心配していたことがいよいよきょう明確にご説明いただいたので、どうしても質問させていただきたいことがございます。それは、東京都の多摩センターを統合するということですが、ご承知のように、東京は大変東西に長いところでありまして、都心の消費者の特徴と、都下のセンター周辺の地域と消費者の被害の状況というのは違うわけですし、ここのところをただ一本化すればいいと、専門性を上げた専門グループのところでやっていく、電話線も人数も減らさないと言いながら、多摩地域の市区町村の窓口強化をお願いしていくことによって、これをスリム化して合理化していくという、その考えについてはどうも納得がいかないんです。

というのは、市区町村の消費者窓口の設置が100%であるならいいんですが、私の聞いているところではせいぜい6割もいっていないのではないかという。そんなことはないですか。その辺の現状の問題と、ちょっと限られた時間の中で言うにはちょっときついですけれども、私が認識している多摩の被害の金額とか、先ほど言った高齢者の実態とかといったところからみると、一本化することの意味というのがどうしても消費者団体としてみんな理解ができないということがございます。このことについて、きちんと関係の消費者団体とか、この審議会できょう初めてこのことが正式に出てきたわけですが、こういった都内の有識者、自分のことまで入れて有識者というのはちょっとおこがましいのでございますけれども、こういったような関係者とか、それから、都の職員さんでこういうことに一生懸命な皆さんといったような方たちと、このことを計画なされた上層部とは十分な話し合いがあったのかどうか。私ども消費者団体としては、ちょっともう少し丁寧に詰めてほしかったという気持ちを持っておりますが、その辺のご説明を伺いたいんです。

島田会長 よろしく申し上げます。

中澤消費生活部長 まず、いろいろ機会をとらえて、あるいは機会をつくっていただいて、各方面とご説明をさせていただいております。それから、最初にスリム化、合理化とおっしゃいましたけれども、私ども先ほど申し上げましたように、スリム化、合理化ということをしているというつもりは余りありませんで、実は多摩のセンターそのものがなく

なるわけではございませんで、多摩のセンターには相談機能のほかに教育機能でありますとか、テストの関連の機能でありますとか、あるいは教室機能、そうしたものがございませぬ。地域性のものにつきましては、全部ほとんど現状と同様にそのままにしておくということで考えております。したがって、相談の部分で専門化のために集める。集めて減らすかということ、これは合理化なんです、あるいはスリム化になるんですが、減らしませぬので、むしろ、そのことによって機能は強化されると、こう思っております。

それから、市町村の位置づけは、区に比べますと弱いという見方もございませぬけれども、今相談等も含めると、ありませんのが1市と全町村でございませぬ。そういう意味では4年前、5年前に比べますと、はるかに力をつけていただいたと、こういうふうに思っております。だからということではありません。だからそういうことをするというわけではございませぬ。全体として、実は電話が95%でございまして、多摩のセンターでは500人から600人程度毎年おみえになっています。先ほど課長からもご説明申し上げましたけれども、そうした方々に対して、直接おみえになる方については、やはりそれなりの対応をしなければならないということで、電話予約相談というような形でやらせていただきたい。相談は多摩の方に飯田橋から伺いますと、こういうことでやらせていただきたいと、こう申し上げているわけでございませぬ。

加藤委員 そうすると具体的には、例えばクーリングオフの文章の書き方なんかについても、物理的に人がフェース・ツー・フェースで対応してもらわなければならないような問題は、消費者が電話したことによって予約をすると、飯田橋のセンターから人が多摩に出向くと、こういうことでございませぬか。

中澤消費生活部長 具体的に、これはやはり定期的にとということで考えておりますけれども、今もクーリングオフなんかについて、必要があればファクスでやり取りをしてみたり、あるいは、おみえになるときはやはり予約をしてきていただいてという、基本的にはそれほど変わったやり方でございませぬので、その都度1件ごとに伺うかどうかは別にいたしまして、やり方をこれからさらに詰めてまいりますけれども、多少のご不便があるかもしれませんが、基本的には、今の機能が相談に直接来られる方について余りご不便をかけないようにしたいということで考えております。

加藤委員 確かにITが便利でございませぬし、eメールだとかそういったことの新しいサイバー社会を活用していくことも結構ですけれども、やはり私は地方行政というものは、人と人が実際に血の通い合う会話ができることこそ重要ではないかと思っておりますので、

このことをご計画なさったことについてはとやかく言っても仕方がないのだろうけれども、実質的に都民がそのことによって、特に高齢者とか、身障者とか、条例では今後ユニバーサルサービスのことも視点として入れているわけですから、そういったような非常に行きにくいような人々が排除されていくような傾向にならないように、そのことは私はここでお願いしておいて、後刻のご報告を楽しみにいたします。

勝股委員 一言よろしいでしょうか。被害の救済ということは、個別に行うことだけではないというふうに考えております。ちょっと今おっしゃったこととは違いますけれども、特定商取引法の中に申出制度というのがございます。案件によって都道府県知事にも申立てができる。何人もでございます。それは厳しい要件の中で申出をしなければなりませんけれども。やはりそういったことを少し広く運用していただいて、一人一人の被害救済と同時に、未然防止を図るという意味で各地域できめ細かい、例えば専門家グループができましたらその方々、NPO活動ができましたらその方々が細胞分裂をしていただいて、広くそういう制度を活用していけば、被害の発生防止と同時に消費者教育のより高いところへの到達がなされるのかなというふうに思っておりますので、時代とともに変わる消費者対応ということも視野に入れて検討する必要があるのではないかと、そう考えております。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。

斎藤委員 会長が質問しか受け付けないというふうに言われたので、私も意見を言いたいですけれども。

島田会長 いいえ、どうぞ。

斎藤委員 まず、セーフティネットを整えるというのは、相談機能といいますか、紛争解決について東京都の役割を増やしていこうということなんでしょうけれども、その観点から言うと、専門性の向上と多摩で相談業務をやることは、これは全く相入れないとは言いませんけれども、恐らく説明のための理屈であろうというふうに言わざるを得ないと思います。

それから、ライフスタイルの多様化に対応した相談の受け付けということをおっしゃるのであれば、eメールだけではなくて夜間相談をやる、休日相談をやるということもお考えになるべきだと思います。私は弁護士ですから、弁護士会の対応を別に自慢するわけはありませんが、新宿に夜間相談をできるセンターをつくりました。都内に今2カ所、3カ所目もつくろうとしていますけれども、専門相談をなるべく霞が関に来ていただかなく

でもお近くに、都区内ですけれども、多摩までちょっとお金がないものですからできませんけれども、それをやろうとして実際にやっております。それから事務所待機制度といって夜間でも相談を受け付けられるように待機弁護士を用意しておいて、それを受け付けるということです。ですから、ライフスタイルの変化ということであれば、やはり夜間や休日でも都民が利用できる体制を整えるということですので、そういう方向からいっても多摩の相談業務を、今の話ですと全部なくすわけではないということでしょうけれども、恐らく使い勝手の悪くなる方向になるのは、これはやはり最初に掲げた一番大きな枠からいうと、これは後退であると言わざるを得ないと思います。

たまたま、おととい学生を連れて多摩のセンターに見学に行ったところ、学生から今の質問で、4時以降と休日夜間はどこで受け付けてくれるんですかということを彼らは質問したんですね。お答えは出ないわけですね。それこそ消費者団体ではウィークエンドテレホンなどをやっていますよというふうなお答えで、結局、都の事業としてはお答えをしていただけないという現状があることを踏まえていただきたい。

それから、部長さんがおっしゃいましたけれども、95%は確かに電話の相談です。ところが、電話の相談を通じて来所を要請しないと解決できない問題というのは特に増えてきています。きょうご指摘になられた、この中の相談の実情を見ていただければ、なおさらそういうものが増えてきます。専門性を向上させて専門グループをおつくりになるというのは、まさしく紛争解決の複雑化、専門性が高くなっているからこそでありまして、であるとすると、なおさら電話もしくはメールのやり取りだけで済むということではないということです。

それから、これまで立川まで来ればよかったのを、飯田橋まで来てくださいということになると、いわゆる歩どまりはうんと悪くなります。弁護士会も情けないことをひとつ申し上げますけれども、消費者センターから弁護士会の消費者相談窓口にご紹介いただきますが、飯田橋から霞が関まで距離が離れることによって歩どまりがすごく悪くなります。ですから、そのことによって被害の救済を受けられないという方がかなり増えてくると。これもやはり実態としてきちんとご認識をいただきたいというふうに思っておりますので、申しわけありませんが、多摩の相談業務について、今の施策を実現されるということについては、もう一度再考していただきたいというふうに思っています。

島田会長 ありがとうございます。

曾根委員 先ほどお隣の鈴木委員が私とちょっと内緒話をしていた前半の方だけ紹介さ

れたので。国に先駆けて今の相談からくるいろんな消費動向や、そこで起きるトラブルの問題について分析をしていくと、そのために相当専門的なグループもつくって取り組んでいくということについては、国の動きを見る限り、東京都がそういうことに乗り出そうというのなら、それは大いに私たちも積極的に協力をしていきたいと。ただ、そのために、もともと持っていた東京都のいわゆる消費者行政の一番大きな部分といたしますが、つまり、都民の相談から出発してきた今までの行政が大きく後退するということは非常に心配だと。この4ページの図でいいますと、この「くらしの安全情報サイト」などをつくって還元していく先が都民であることは間違いないのですが、左横に分けて書かれている「消費者生活相談」というのも実は都民からくるわけで、これは相互の関係だと思えます。少なくとも今までは、東京都が取り組んできた様々な消費者トラブルの圧倒的多数が都民の相談をきっかけにして、こういう問題が起きているということを東京都は知ってきたんだと思えます。その窓口を大切にするというのは、私は消費者行政の原点ではないかなと。そういう意味で、今、私の前にお二方からお話のあった多摩の相談窓口の問題は、ぜひ私からも検討していただけないかと。特に、今、消費者センターが入っている家賃とか、結構高い家賃を払っていると思うし、財政と人は限られているとは言いつつも、何とか工夫はできないものかということ、私たちには別に議論の場がありますので、また申し上げたいと思えます。

以上です。

島田会長 貴重な意見ありがとうございます。

中澤消費生活部長 まず改めて基本的なことを申し述べさせていただきたいと思えますけれども、現状9万8,000件の苦情がございまして、その苦情の6万7,000件を区市町村で処理をしていただいております。そして区の場合、市でおやりいただいている件数、市町村でおやりいただいている件数が約2万件弱でございます。東京都は3万件でございます。そして、多摩のセンターの部分で言えば1万件でございます。その中で多摩の相談というのは今のところ5,000件程度でございます。つまり、なぜそうなっているかと申し上げますと、都の部分が非常に電話がかかりにくくなっておりまして、そういう部分が多摩にっております。そういう実態がございまして、また、その法の考え方、これはもう先生方一番よくご存じでございますけれども、消費者基本法の考え方というのは、基本的には相談というのは地元できちっと受けた方がいいんですよという、基本的には基礎的自治体がやるという、都として都道府県の役割としては、広域性、専門性を強化してやりな

いと、こういうことに法の考え方もなってございます。実態と法の考え方、そして今与えられた全体としての資源の中でのものを考えたときに、最もよりよいやり方は何なのかということを検討して、今申し上げましたような形で申し上げております。

このことは決して、実際に来られる方を今切り捨てるかのような議論がされているわけですが、そうではなくて、先ほども申し上げましたように、出張相談という形で残っていくものでございまして、対応するんです。そのところはぜひご理解を賜りたいと思えますけれども、そういうことでございますので。

以上でございます。

島田会長 ありがとうございます。大変貴重なご意見が発せられておりまして、私自身も消費者の意見等というのは十分聞いているつもりであります。多少比喩的に言いますと、先ほど課長から説明がございました「21世紀型消費者施策の展開」の中に、「安全性に関する消費者不安に対応する」というのがありましたけれども、実態といたしましては、東京都の消費者行政に関する消費者不安というのが存在していることは事実でございます。そのあたりの十分な説明というものが、なされてはいると思えますが、今後より一層必要だということと、それから先ほど当審議会におきましてお認めいただきました基本問題部会の答申自体に、17ページ以降に、消費生活相談の充実・強化ということが先ほど当総会でもお認めいただいたわけでございますから、この線に沿うように東京都の方でも消費生活相談の充実・強化と、都民消費者に対する十分な意思疎通を図るということについては、私の方からも強くお願いしておきたいと思えます。

ほかにどうぞ。

日和佐委員 充実・強化という線で申し上げるならば、相談時間の延長と土日の相談受付、これは今緊急の課題だと思うんです。そこについて何も議論がされていないというのは随分問題だと私は思います。それが可能なように、市もそういう体制をとるような形で具体的に拡充をしていただきたい。

島田会長 ということ。

勝股委員 よろしいですか。充実・強化とは何をいうのかということとをぜひご検討いただいた上で充実・強化をしていただきたいと思えます。

島田会長 どうぞ。

河西委員 私は議員枠で委嘱をされていますので、多くをここで余り語らない方がいいかなという判断もございまして、1点だけ。東京都の消費者行政の基本的な姿勢として最

後の市町村やNPOとの連携・強化と、それを図るためには、私はこれまでの市町村の頑張りやNPOが蓄積されてきましたノウハウですとか、そういうものについて一定評価をして敬意を払い、そして今回の改革ですね。仕事を下におろしていくとか、都の行政が全部やるのではなくて、民間にもご協力いただくということを進める、これは必要だと思いますが、進めるに当たって、まず基本的な姿勢として、そこのところを外さないようにしていただきたい。そのことなくして私は都の構想もうまく進まないのではないかというふうに、この問題だけではなくて危惧している立場から、ぜひこれまでの市町村やNPOの活動、取組を評価し、その上での新たな関係づくりということをご配慮いただきたいということ、内容的には会長の取りまとめでよろしいかと。全部語っていると思いますので、これ以上は申しません。

島田会長 ということでございます。幾つか都に対する強い要望が寄せられておりますので、会長といたしましても、ご検討いただきたいというふうに思いますが、都の方、何か。

高橋生活文化局長 今の会長の発言もございましたけれども、ひとつちょっとご理解をいただきたいのは、東京都という組織がある意味で東京市からの、消費者行政を離れまして、もうちょっと大きく申し上げますと、東京市からの沿革があったために基礎的なサービス自身も東京市がずっとやるというふうな感じでいろんな業務がきておりますので、そういう意味で今後、市と東京都の役割を、もちろん、いろいろな歴史の経過を踏まえながら整理をしながら、その上で東京都として先ほど来、部長、課長が申し上げますような、広域的なあるいは専門的な、あるいは市町村をサポートするというか、今、河西委員の方からもお話が出ましたが、私ども今度の案件等についての市町村の専門のリーダー等の研修等も行っておりますが、いずれにしろ、そういう役割を踏まえながら東京都としての役割を十分果たしていきたいというふうに考えておりますので、その辺はぜひご理解をいただきたいというふうに思っております。

島田会長 どうぞ。

浦川会長代理 当審議会はたしか来年まで任期があったと思うんですが、今後審議会を開くことができるのかどうかは、そのテーマによるかと思えますけれども、いずれにしましても、今後、審議会が開かれる場合には、ちょうど大きな変革期であるわけですので、この多摩センターの統合等、現実に移行した場合に、どういう状況になっていっているのかということ、この審議会の場にぜひともお教えいただきたいというふうに私としてはお

願いたいと思います。

島田会長 ということでございます。まだご意見があろうかと思えますけれども、予定の時間大分過ぎているということで、そろそろと思いますが、もしぜひにという方がいらっしやったら。よろしゅうございますか。

(「はい」の声あり)

島田会長 それでは最後に、今後の予定につきまして、消費生活部長からご説明をお願いいたします。

中澤消費生活部長 今後のスケジュールでございますけれども、きょうご答申いただきました単位価格表示の品目等の改正の告示は、来年の3月を予定しております。それから、条例改正でございますが、これは先ほど知事がご挨拶で申し上げましたけれども、来年第1回定例会に提案をして、順調にいけば3月に成立をしていただきまして、公布は、若干、事業者への規制と申しますか、そういうものがございますので、7月以降ということになるかというふうに思っております。

以上でございます。

島田会長 ありがとうございます。それでは、以上をもちまして、本日の会議を終了させていただきます。長時間にわたりまして貴重なご意見等いただきましてありがとうございました。

午前 11 時 45 分閉会