

**第 1 7 次東京都消費生活対策審議会**  
**第 5 回総会**  
**議事録**

平成 1 4 年 1 2 月 1 9 日 (木)

第一本庁舎42階 特別会議室 A

午前10時02分開会

消費生活部長 おはようございます。本日は、委員の皆様には、大変お忙しい中、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。

本審議会の事務局を担当しております生活文化局消費生活部長の高田でございます。7月16日付けの異動で参りました。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の方々は20名、それから、委任状を2名の委員の方からいただいております。委員総数の半数以上の出席という総会開催に必要な定足数を満たしておりますので、ご報告を申し上げます。

それでは、会長、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。ただいまから第17次東京都消費生活対策審議会第5回総会を開会させていただきます。

総会開会に当たりまして、報告がございます。

まずは、前回の総会以降、交代がありました委員につきまして、事務局からご紹介お願いいたします。

消費生活部長 それでは、ご紹介させていただきます。

東京都生活協同組合連合会組織課長、佐藤正徳委員が委員を辞任されまして、その後任に平成14年10月18日付けで東京都消費者団体連絡センター、池山恭子事務局長が就任されましたので、ご紹介申し上げます。池山恭子委員でございます。

池山委員 池山でございます。

消費生活部長 また、本年11月1日付けで東京都議会推薦により委員の交代がございましたので、ご紹介申し上げます。

三原將嗣委員でございます。

三原委員 どうぞよろしくお願い致します。

消費生活部長 矢島千秋委員でございます。

矢島委員 矢島です。よろしくお願い致します。

消費生活部長 もう、お一方、桜井良之助委員は本日欠席でございます。

続きまして、7月16日付けで生活文化局長が異動いたしましたので、三宅局長から一言ご挨拶を申し上げます。

生活文化局長 7月の異動で生活文化局長になりました三宅と申します。どうぞよろしくお願い

申し上げます。

総会に当たりまして、一言ご挨拶をさせていただきます。

委員の皆様には、本当に年末のお忙しいところ、本日、この審議会の総会のためにご出席いただきましてありがとうございます。

今、経済社会が非常に複雑化しておりまして、ITの問題、あるいは商品の国際的な輸入輸出がございまして、消費者行動も非常にグローバル化しております。特に商品・サービスの多様化は子どもの子どもの時代とは違っておりまして、特に子どもの消費生活のトラブルも増えているというのが実態でございます。本当に豊かになった反面、事業者と消費者との間の情報や交渉の非対称性というのがますますひどくなっているのではないかと感じております。以前には考えられなかったようなトラブルも非常に増えているというのがいろいろな相談事項であらわれてきております。都内の消費生活センターに寄せられました相談は、平成13年度には初めて10万件の大台に乗りまして、その9割近くが苦情でございます。悪質商法やインターネット関連の非常に新しい形の取引形態における消費者被害が見られております。相談内容も非常に多様化しておりますし、深刻化しております。

他方、規制緩和の進展とともに、市場メカニズムを重視する社会に移行しておりまして、消費者の自己責任も非常に厳しく問われております。そのための環境の整備として、法令等のルールづくり、あるいはセーフティーネットの充実・強化が私どもにも求められております。

こうした状況を受けまして、消費者を保護するルールづくりとして、消費者契約法の制定、あるいは特定取引法の改正等の法整備が進められておりましたし、それから、東京都におきましても消費生活条例の改正を行っております。これらの法令の実効性の確保とセーフティーネットとしての消費者被害をより効果的、効率的に救済していく仕組みづくりが私どもの大きな課題となっております。こういった目的のために、私ども東京都では、本年7月に社会経済の変化に対応した消費者被害の救済のための新たな仕組みづくりとして、本審議会に諮問をいたしまして、今、審議が行われております。被害救済部会において精力的にご審議願っております。本日も報告があると思いますが、そういったことに対しまして厚く御礼を申し上げます。

東京都の消費生活条例がある程度先駆的というふうな評価もいただきまして、現在、国において取り組まれております消費者保護基本法の見直しにおいても、参考資料として発表されております。国や他の県における消費者行政の展開に大きな影響を与えているとある意味で自負しているところでございます。今回の被害者救済のための新たな仕組みづくりも、全国をリードするものとなるよ

うな新たな視点を入れていただきたいということを心から期待しております。今後も、総会におけるとご審議、あるいは部会でのご審議に引き続きお力添えをいただきますようお願い申し上げまして、ご挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

消費生活部長 次に、幹事・書記に異動がございましたが、お手元の資料2の幹事・書記名簿にて紹介を省略させていただきます。以上でございます。

島田会長 ありがとうございました。

本日は、被害救済部会の審議に総会の意見を反映させるため、審議の方向性についてお諮りすることを予定しております。審議に入る前に、簡単にこれまでの審議会の経過についてご報告いたします。

諮問事項は「社会経済状況の変化に対応した消費者被害救済のための新たな仕組みづくりについて」でございまして、平成14年7月5日に知事から諮問を受けました。その諮問の趣旨は、社会経済状況の変化に伴い、新たな取引形態も出現し、消費者トラブルに関する相談はますます増加し、深刻化しており、今後、都民がより適切かつ迅速に被害救済を受けられるよう、他の機関との連携も含めて、都の役割を見直し、効果・効率的な方策について検討し、新たな仕組みを構築するという、消費者被害救済のあり方についてでございます。

なお、昨年12月の答申を受けて、消費者相談や東京都消費者被害救済委員会の機能の充実・強化等を図る東京都消費生活条例の改正が行われましたが、その際、同答申は消費者被害救済のあり方について、さらに検討が必要であると提言しておりますことを付言しておきます。この諮問事項を審議するため、松本委員を部会長とする被害救済部会を設置し、約5ヵ月間で5回部会を開催し、審議し、検討を重ねていただきました。その部会の審議状況につきましては、お手元の資料「審議経過」というところに、具体的に部会がいつ開催され、どのような審議を重ねてきたかということが書かれておりますので、ご参考をお願いいたします。

そのような経過を踏まえまして、今回、審議の方向性について部会長より報告していただき、皆様方のご意見をいただきたいというふうに思います。

それでは、松本部会長からご報告をお願いいたします。

松本部会長 ただいまご紹介がありましたように、7月に設置されまして以降、5回にわたって審議をしてきたわけですが、その間、アンケート調査や、あるいは相談の実態についての調査を行いまして、そこから本日ご紹介するような論点についての考え方が出されてきたわけでありまして、参考資料の1、2、3、4という四つのものが配られておりますが、参考資料1は、学識経験者、

消費者団体、事業者団体、自治体、それから都や区市町村の職員・相談員、それぞれに対して行ったアンケートの集計結果です。参考資料2は、センターの相談を実際に利用した人を相手に行ったアンケート調査の結果です。参考資料3は、学識経験者その他ここに挙がっておりますが、さまざまな民間団体も含めまして、個別にヒアリングをして意見を伺った集計結果であります。それから、参考資料4は、相談処理結果につきまして、それを客観的に分析をするというもので、平成14年2月に東京都の消費生活総合センターが受け付けました相談の全てについて分析をしております。さらに、あっせんがうまくいかなかったというケースについての事情を把握するために、2月だけではなくて、平成13年度に東京都及び都内区市町村で受け付けた相談件数のうち、あっせん不調として処理されたものを全体に広げまして分析をしております。このような四つの調査をもとに審議を重ねた結果が、本日の論点ペーパーということになっております。

論点ペーパーでは、まず最初に、1の「諮問事項の検討にあたって」というところで、現在の相談・あっせん機能のバックグラウンドについての認識を確認をしております。

まず(1)で、消費者トラブルが一貫して増加しており、また、苦情内容についても、新たな取引形態の出現を反映したものが増えてきているという指摘がなされております。2ページの下に相談件数の推移が書かれておりますが、とりわけ区市町村の相談件数が非常に増えているという状況がうかがえます。これは、相談体制の整備が進んでいるということとも関連をいたしております。4ページで、最近の特徴といたしまして、どのようなタイプの相談が増えているかということが記載されておりますが、やはりのIT化絡みの情報通信に関係したものが顕著に増えている。あるいは、高齢者被害が増えているといったことが指摘されております。

続きまして、5ページでは、市場メカニズムを重視するという形の行政施策が積極的に進められている中で、民事ルールの整備が行われ、民事ルールに基づいた解決をするための裁判、あるいは裁判外の紛争処理機関の重視がうたわれている。他方で、事業者サイドには、自主的に企業として取り組むべき事柄を決めて、それを対外的に公表して、きちんと実践していくというコンプライアンス経営が求められている。また、消費者にもそのような市場メカニズムを理解をして、主体的な行動を積極的に行っていくことが期待されているという状況にあります。

続きまして、7ページで(3)であります。が、(2)の一つ目の項目とも関係がありますが、紛争を処理するための制度の中核は裁判制度であります。その裁判制度を補完するさまざまな裁判外の紛争処理機関の拡充・活性化が、裁判制度の活性化・拡充と並んで追求されているという状況があります。その中でも、民間レベルにおける個別の事業者の苦情処理についての国際規格をつくろう

という動きや、あるいは、事業者団体による業界ADRについての規格をつくろうといった動きも出ておまして、このような裁判外の紛争処理機能が充実・強化されてきているという状況があります。

次に9ページ以下、2で「新たな仕組みづくりの求められる方向」ということで、3点にわたって総論的な考え方が述べられています。

まず、9ページ、(1)であります。相談処理において解決が困難な案件というのが一定数存在しておまして、このような処理困難な案件の解決に向けて、より効果的な仕組みをつくっていく必要がある。9ページの表で、各年度ごとのあっせん不調件数の割合が一番右端に出されております。パーセントでいきますと5～6%ぐらい。件数でいきますと、都のセンターで100件前後、区市町村で400件弱という件数が上がっています。

次に11ページで、より効率的、効果的な苦情処理・紛争解決を促進するために、相談処理のレベルアップを図ったり、都と区市町村間の連携などの新たな仕組みづくりが必要であるという視点が述べられています。

次に、12ページであります。三つ目の視点といたしまして、民間型の相談機関やADR機関との連携を進めることによって、多様な消費者被害の救済を試みるべきであるという視点が述べられています。その下の国民生活センターによる国民生活動向調査で、苦情の申出先の比率が、消費生活センターなどの役所の相談窓口に出るといった人が3%程度しかいない。それ以外の多くは、民間のほうに相談・苦情としていっているということから、民間との連携が重要だということになります。

以上の三つの視点に基づきまして、もう少し具体的に七つの論点を掲げて、それぞれの論点ごとに幾つか、このような方向で考えるのがよいのではないかと示しております。

まず、論点の1であります。処理困難な案件が一定割合存在するという点を先ほどご紹介しましたが、それに対する対応として、専門家のより積極的な関与のもとで、処理困難案件の解決を進めていくべきではないかというのがこの論点であります。現在のところは、センターにおける相談員による相談・あっせんがあつて、その中の一部の事案について被害救済委員会に付託をして解決を図るという2段階の仕組みがあるわけですが、その中間的なもの、どちらに近づけるかについては考え方がまだいろいろ分かれています。ところが、専門家が関与することによって、センターにおける相談員の相談・あっせんと救済委員会による処理との間に、ここでは「二次的相談処理対応」という言い方をしておりますが、そのようなものを組み込むことによって、被害救済のレベル、

相談処理のレベルが上がるのではないかとということでもあります。

具体的な専門家の関わり方につきましては、13ページの1の「専門家の関与による二次的相談処理の実施」の二つ目のパラグラフのところで、二つぐらいの方向が書かれています。一つは、相談員が案件の整理などを行い、相談者が同席をして、専門家から助言を受けるといったようなやり方。あるいは、事業者、相談員との話し合いの場に専門家が同席して解決に向けた助言を行うという、いわば専門家があっせんを行うといったようなやり方などが考えられるということです。

もう一つは、専門家が直接、相談者に対応するというのではなくて、相談員が助言を求めたいときに、緊急・迅速に専門家の助言を求められるような仕組みを構築する必要があるのではないかとというのが13ページの下の方の2の提言でありまして、現在、センターにおいて専門家をアドバイザーに委託をしている定期的な助言を受けているわけですが、これをもっと充実して緊急・迅速に相談できるような体制をとるのはどうかということでもあります。

次に17ページで、論点の2といたしまして、都と区市町村が同じレベルで適切に相談処理を行うための仕組みの構築が必要ではないかとということでもあります。先ほどあっせんが困難であった、解決困難であった案件の割合が、都と区市町村でパーセント的にはそれほど変わっていないようですが、絶対件数が区市町村のほうがかなり多いということ。それから、ヒアリング調査等でも、区市町村によるあっせんに対して、事業者がなかなか応じてくれないという、事業者が納得しないためにあっせん不調になっているという割合が、都のセンターによるものより区市町村のセンターによる場合のほうがかなり高いという結果が出ておりまして、このような状況では、同じ都民がどのセンターを利用するかによって救済を受けられたり、受けられなかったりするという不公平が出てくるという可能性があります。そこで、特に同一事業者による多数の被害が発生している、あるいは同一タイプの被害が発生しているというような場合に、都のセンターが中心になって統一的な処理を行うという取り組みが今後、重要ではないかとというのが論点2の1であります。

2は、その前提として、さまざまな情報交換を都と区市町村の間で行う必要があるということで、具体的には専用の電話回線を設置したり、統一様式でFAXによる情報交換等、幾つか具体的な提言がなされております。

20ページのグラフのところで、先ほど言いましたあっせん不調の理由の割合が出ております。あっせん不調の割合は、都と区市町村では余り変わらないのですが、その中のどうしてあっせん不調になったかということの理由においては、「事業者納得せず」の割合が区市町村のほうが3倍ほど多いということでもあります。

次に論点3ですが、相談員・職員の処理能力をもっとレベルアップする必要がある。そのための方策をとるべきであるということでありまして、都のセンターには、区市町村のセンターにない機能として、広域的な問題、専門的な問題への対応、それから区市町村で十分な体制をとっていないところに対する支援といった機能に加えて、さらに、都が持っておりますさまざまな行政的な権限の行使に生かすためのセンサー機能、インフラ機能としても、都の相談は重要である。そのような都のセンターに求められている重要な機能を十分に発揮するために、相談員・職員ともに能力のアップが必要ではないかということで、一つ目といたしましては、相談員や職員の法律や、その他の専門的知識、情報の分析能力をアップするための研修といたしましては、人材育成が必要であるということになります。

二つ目が、さらに外部からの専門家を呼んで研修をしたり、あるいは区市町村の相談員のレベルアップのために都はもう少し貢献すべきである。とりわけ、新規に相談員が採用された場合に、都がその実習を受け入れてレベルアップを図るというようなことが必要ではないか。

24ページに、論点の四つ目といたしまして、円滑な相談処理を促進するための基準の明確化や指針等の作成が必要ではないかということになります。特にアンケートの結果から出てきたことではありますが、区市町村の消費生活センターの間で案件の分類の仕方が少し異なっている。どこまでやればあっせんを行ったというふうに考えているのかが、センター間で異なったり、あるいは個々の相談員のレベルでも意識が異なっていたりします。さらに、利用者側の認識と処理をしたセンターの側の認識がズレているということもアンケート結果から出ておりまして、センターとしては、情報提供だというふうに考えていたのに、利用者側としては、そうではないものだと考えていたとか、情報提供、自主交渉、それから、センターが積極的にあっせんをした、あるいは他機関を紹介したという四つぐらいの分類があるのですが、必ずしも利用者側がそのような認識をしていないという結果が出ております。

そこで、さらに利用者のアンケート調査を見ますと、多くの方がセンターの積極的な介入を要望しているということが出ております。ただ、全ての案件でセンターが介入するというわけにもいかないわけで、そこで、どのようなケースについて、どのような形でセンターは対応すべきかについての統一的な基準を明確化して、それを対外的にも公表しておく必要があるのではないかとというのが第1点。

それから、第2点は、そのような相談処理の基準を踏まえて、もう少し具体的な対応のあり方や相談の仕方について記載をしたマニュアルをつくって、区市町村にもそれを提供するということが、



とりわけ新しく相談員となった人にとっては極めて有利ではないかということでもあります。

続きまして、29ページで、論点5といたしまして、消費者被害救済委員会の効果的な活用について検討がされております。今年の7月までに被害救済委員会の体制が若干充実・強化をされまして、従来でありますと大きな事件をじっくりやるという感じだったのを、もう少し小人数で複数の案件を同時に行うという方向になって、既にその成果が幾つかの案件で出ているところでありますが、さらに、より効果的な被害救済委員会の活用が必要ではないかということで、まず第1に、都や区市町村の相談処理の現場で救済委員会が下した判断をいわば先例的なものとして、それを基準にして処理を行うということ。相談現場で委員会の判断を積極的に先例として使って処理を進めるといふことと、逆に、そのような相談現場での処理に使えるような先例をつくるという目的で被害救済委員会として事件を取り上げてやっていくことが必要ではないか。

それから二つ目に、民間の相談機関やADR機関でうまく処理ができなかった案件について、都民の要望がある場合には、それを都のセンターに処理を申し出て、移管した上で救済委員会にかけて先例をつくるというような形での運用もできないかということでもあります。

次に論点6として、31ページで民間型の相談機関・ADR機関の連携について触れられております。まず1は、そのような民間機関と相互に情報の共有化を図って、相談処理において効果的に活用しようということで、民間の相談機関そのものに関する情報を都がもらうということ。それを都民に的確に伝えるということ。さらに、民間の相談機関等が有しております相談情報についても、都との間で共有化を図るといふことが1で述べられております。

2では、一般的な情報の共有ではなくて、個別の案件についての相談処理における連携の仕組みをつくる必要があるのではないかとということで、事業者団体、弁護士会等の専門家団体、消費者団体それぞれとの間で、少しずつ異なった形になりますが、連携をとるべきではないかということが書かれております。ただ、連携をとって他機関を紹介する場合に、紹介しっ放しということではなくて、それがきちんと被害の救済、トラブルの解決につながっているということを確認するために、フィードバックがなされるような、ここでは引継システムという言い方をしておりますが、それが必要ではないかということが指摘されております。

次に論点7であります。ここでは民間ではなくて行政機関との連携が検討されておまして、都庁におきましても、貸金業や不動産取引、それから食品の問題に関しましては、それぞれ相談の窓口が存在しておまして、消費者もそういうところに相談に行っているケースもあります。そこで、そういう都庁内の他の関係機関との連携をつくる必要があるだろうし、また、国のさまざまな

相談窓口との連携も必要だろうということが第1点であります。

第2点が、広域化した被害に対しては他の府県との連携が必要であろう。さらに第3点で、市町村が連携をして相談対応していくことに対して、都としてもっと支援を促進する必要があるのではないかとあります。

最後に、37ページで「関連する課題」といたしまして、本部会ではトラブルが起こった後での被害救済のあり方について議論をしてきたわけですが、何と云っても、より重要なのは、そのような被害が起こらないようにするという未然の防止のほうでありまして、そのための実効性のある施策を構築する必要がある。とりわけ、近時増えております訪問販売によるひとり暮らし高齢者の被害を防止するために、高齢者福祉施策との連携を図るといった他分野での行政との連携による実効性ある被害の未然防止構築が極めて重要な課題ではないか。また、消費者への情報提供や、若い段階からの啓発、消費者教育が重要だという指摘をしております。

以上が部会で議論しております状況であります。

島田会長 どうもありがとうございました。お聞きのように、現在、市場メカニズムを重視する社会への移行という大変革が進んでいるわけですが、このような現況を踏まえた上で、被害救済について、多面的・総合的に検討していただいているわけですが。

それでは、ただいまの報告につきまして、ご質問、あるいは今後の審議に当たりましたの留意点など、皆様のご意見を活発にいただければというふうに思います。どうぞご意見をお願いいたします。

山本委員 基本的に、この検討の方向性については大変結構であると賛意を表したいと思います。現在、国のほうの内閣府の国民生活審議会でも消費者保護基本法の見直しということで審議が進んでおりますけれども、そちらのほうは全国区の議論ということで、被害救済に関する消費者保護基本法は、現在ですと資料の17ページにございます、自治体の関係では15条の2項と3項というのが関連の規定でございますが、これについては、次のページにあります国生審の平成12年度の部会報告、この線をより明確にうたうべきではないかという方向で議論は進んでいるというふうに個人的には認識しております。

ただ、都としてはもうそのレベルはクリアしているので、さらにその上をトップランナーとして走っていただくためには、ここで具体的に示されているような取り組みが期待されるのではないかとこのように思います。新聞報道では、消費者団体による消費者行政の評価で、都は一部の項目はワースト3などと出ていたというのを拝見しましたがけれども、それ自体は指標のとり方のほうにも

課題があるように私自身は感じておりますけれども、いずれせよ、それは都に対する期待の表明ということで、そういったことを受けて、さらに具体的な取り組みをしていただきたいというふうに考えているわけです。

具体的には2点について若干意見を述べたいのですが、一つは13ページに示されております「専門家の関与による二次的相談処理の実施」ということで、これは、都は非常に恵まれたポジションにありまして、あるいはロケーションにありまして、そういう専門家で意欲と資質の高い、そういった集団が集結しているわけで、それがかなり手軽にアベイラブルである。そういうロケーションというのはぜひ生かすべきであろう。それから、お金と人のことはよくわかりませんが、やはり都は全国レベルから言うと、その点も非常に厳しいとは言われていても、まだまだ恵まれているほうかなと。だからこそこういうこともできるので、それはぜひそういった資源を生かしていくべきではないかというふうに思います。

ただ、そうはいっても、こういうシステムを動かす上で、ぜひ同時に考えるべきなのは、単にそういうような専門家の先生をお願いするというだけで済む話ではなくて、それを支えて機能させていくシステムを行政内部でやはり構築していく。つまり人と金の手当てが当然必要になってくるということです。こういうシステムというのは、恐らく全国でも初めてのケースで、そして社会的にも注目すると思われそうですけれども、“一将功成って万骨枯る”という話がありますけれども、そういう非常に注目される提案をして喝采を受けるとは思いますけれども、その現場で動かしているいろいろなシステム、職員の方、相談員の方、これは従来業務もやはりレベルを落とすことなくきちんとやっていかなければいけない。その上で、なおかつ別の機能もつけ加わるということですから、その点の手当てがこういったシステムが機能していく上で必須の前提になるというふうに考えておりますので、これは都側への注文として、その点もぜひ配慮をしていただきたいということでもあります。

それから第2点といたしましては、17ページのほうで提案されております都と市町村との連携強化、特に統一的な相談処理機能の強化ということでもあります。これは、アンケートにも出ておりましたけれども、市町村での苦情・相談処理の処理基準のレベルがどうしても都道府県レベルとは若干か、かなりか落ち込んでしまうということは、都だけではなくて、他の県においても指摘されているところでして、その一つの原因は、特にこういった消費生活センターなどに寄せられる苦情相談と関係あるいろいろな法令、中でも特定商取引法の指導権限というものが一部の範囲で都道府県の自治事務となっているわけですが、その権限を事業者のほうが感じて、そこである程度誠意のあ

る対応をするかしないか、その点が大きいのだと思います。現在、大きな政令市を持っているところでは、一部の県において、市町村にさらに権限を委譲するというようなことも問題意識として持っているところがありますけれども、私は特商法のような広域的な事案については、やはり都道府県レベルできちんと運用していただくのが行政効率の点からも適切なのではないかと。

そして、一番いいのは、特商法の権限を都道府県も持ち、市町村も持ってダブルで持つ、そういうやり方があれば一番いいのかもしれませんが、現在のシステムではダブルで持つということではできないことになっていますので、市町村に委譲すると、そこに特化した事案については都道府県は手を出せないということでありますから、やはり現在のシステムを前提としますと、市町村と都が、あるいは都の場合は区も含めてですが、連携を強化して、そして効率的かつ実効的なそういった法令の運用、さらには苦情・相談処理のレベルアップに努めていくということが適切なのではないかと思います。そういう観点から、17ページで指摘されている統一的な相談処理機能の強化であるとか、相談処理情報を区市町村と迅速に情報交換するネットワークの確立というのは極めて適切な方向性ではないかというふうに考えています。

以上のようなことを考え、そのほかの点も含めて、基本的にこういった方向で進めていただくということについて賛成したいというふうに思います。以上です。

島田会長 貴重なご意見、ありがとうございます。そのほか。

曽根委員 曽根です。どうぞよろしく願いいたします。

説明をお聞きして、論点の1から7、私ども相談をよく受ける立場から言いますと、関連する課題ということで、要するに被害に遭う、繰り返し狙われているのが高齢者という点で言うと、福祉施策との連携を抜きにして消費者相談もあり得ない時代になっているという点では、事実上、論点の8になると思うのですが、この八つの観点で見た場合、なるほど自分が無我夢中でいろいろな相談を、これは消費者相談なのかどうかも含めて、あちこち相談をかけてやってきたけれども、こういうふうに整理してみると、各消費者相談に係わる機関、団体が連携して有機的に結びついていく、それを全体として引き上げていくことが必要なんだということがよくわかりました。大変勉強にもなったし、この方向でぜひがんばっていただきたいと思うのですが、その上で、現場で相談をよく受ける立場で言うと、二つの点をお願いしておきたいのです。

その前に、論点がたくさん出ていて、一つ一つがすごく大事なもので、最終的にまとめる段階では、この連携がよくわかるような図みたいなものがあると非常にわかりやすいかなと思って、それは一つ、もしできましたらお願いしておきたいと思います。

その上で二つあるのですけれども、一つは、私がこだわっているのはやはり相談の入口のところ  
です。つまり消費生活相談などに現状 3.4%という数字は、相談をかけようとしている数字ではな  
いと思うのです。結果として 3.4%になっていると思うのです。そこがボトルネックではないかと  
いう実感は私は持っています。というのは、私のところへ相談に来るということは、私は北区にお  
りますが、北区なり東京都の相談センターに1回電話しているのです。電話して、何回かけてもつ  
ながらないので、しょうがなく知っている議員のところへ来るというのが多いのです。そこがボト  
ルネックではないかという実感を持っていて、この間も議会のほうでもお話ししたのですけれども、  
それをどうやって広げるのか。入口を広げれば、必ずこれは2倍、3倍になっていくだろう。入口  
は開いていくだろうというふうに思います。最初、電話で誰でも相談をかけるのですけれども、そ  
の中には非常に重大な広域的な被害のものも入っているし、どうということないものも入っている。  
しかし、玉石混濁でいろいろなものが入っているけれども、入口を広げない限りはそれが峻別でき  
ないという問題があるので、この入口をどう広げるか。そのところが具体的には大きな課題にな  
っているだろうということが一つです。

それからもう一つは、論点7に関連しますけれども、行政の役割という問題です。さっき都の消  
費生活センターの批判があるというお話があって、私もちょっと批判的な立場ですけれども、こ  
うした専門的な相談処理、相談・被害救済のシステムが円滑に機能していくためには、それを支える  
行政の役割というのが決定的だということだと思ふのです。その点は山本委員がお話しになったこ  
とと非常に近いのですけれども。というのは、最終的に、業者が非常に悪質である場合、権限がセ  
ンターで限られていて、行政が何らかの指導権限を発揮できる余地のある場合や、しなければなら  
ない場合があると思ふのです。もしくは、法律をつくらなければならない場合もある。そういう場  
合に、行政の持っている力、権限を生かしていくという点が一つです。

それから、結局、このシステムを動かしていくための予算なり、人なり、こういうものを整備す  
る手だては行政が持っているということで、区市町村はもちろんですが、東京都自身の本体、セン  
ター・オブ・センターズということであればなおのこと、そのための充実を保證できる人・物が必  
要だというふうに思います。

それから、国とか、ほかの自治体との連携というのも、やはりセンターの枠を超えて行政が大き  
な力を発揮しなければならない。特に広域的な問題ではそうだと思うのです。

あと、四つ目に、都民との協働というか、最近はやっている言葉で言うと、リスク・コミュニケ  
ーションというのか、情報を共有した上で、都民の皆さんの力や、逆にここまでは問題が解決でき

ているんだということをしてできるだけ多くの都民に知ってもらい、そういう力はやはり行政が一番持っていると思うので、そういう点の生かし方、これらを含めて、四つの問題を私は考えたのですが、そういう点での行政として本格的なこれをバックアップできる仕組み、これは会長さんに申し上げるよりは、こちらに向かって言うべきですが、三宅局長にぜひその点をお願いしたいというふうに思っております。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございます。松本部長、何かありますか。

松本部長 では、一言だけありますが、一番最初に指摘された、窓口が小さいから行政のほうへの相談に行く人が少ないんだというのは恐らく事実だと思います。2ページのところの相談件数の推移を見ますと、都のセンターのほうは大体横ばいで、区市町村が急増しているというのは、区市町村で窓口が大きくなったことを端的にあらわしているわけで、全くご指摘のとおりで、もっと窓口を大きくして、都がそのためのマンパワーを割けば、もっと吸い上げられる相談や苦情は多くなると思います。ただ、現在の財政状況のもとにおいて、それに割ける人や予算等を考えると、単純に窓口を広げろという形の解決策は、恐らくできないだろう。そういう中で、今の限られた人数と予算をいかに重点的に配分することによって、トータルとしての救済・相談の効果を上げていくかという、その施策をうまく工夫することが今求められているのだと思います。

そこで、質的なレベルアップを図るためのさまざまな方策をここで検討し、さらに民間のほうにもっときちんとやってもらいましょうと。民間だから信用できないという立場ではなくて、きちんと民間もやりましょうというふうに社会全体が動いてきているわけですから、そこで都が積極的に民間との連携を打ち出して、民間としてはこういう形でやってくださいという方向を出して、公平・中立できちんとやってもらえる民間の機関をいわば支援をして連携をして、トータルとして都民のプラスになるようにしていくというのをここではかなり大きな柱として上げているということがあります。人や予算を増やすのは、議会のほうで積極的にやっていただければ一番ありがたいわけですが、そう簡単にいかないということの中で、何ができるかということだと思います。

島田会長 ありがとうございます。そのほかご意見は。

森委員 今まで私の胸の中でモヤモヤしていたものを、調査結果などのデータを駆使して、ずいぶん明確に論点を洗い出してくださった部会の委員の方たちに謝意を表します。基本的には私もこれでよろしいと思います。改めてこういうことを言う必要はないかもしれませんが、私が日ごろか

ら思っていますのは、消費者被害救済というのは、個人的な救済だけではないんだと。それをもとに、最後のところでも予防ということが出ていましたが、そういう情報をキャッチして、そして消費者教育に生かして、予防的な措置を講じるというのが行政の最も大切な消費生活相談、消費生活被害救済だと思っております。それ

をいつもバックボーンにして考えていただければよろしいのではないかと思っています。

個別的に二つばかり私の希望というか、期待を申し上げますと、論点1のところの「専門家の関与による処理困難な案件の解決」、これは大変結構なことだと思います。消費生活相談員も、日ごろ、だんだん難しくなる案件に苦慮していることと思いますので、やはりその都度、必要な専門的な知識を与えてくれるところを望んでいるとアンケート調査結果でも出ておりました。それで、1と2を挙げてくださっていますが、私としては、やはり2のほうが、より広範囲に、例えば区の相談員の方たちにも同じ予算で広範に利用してもらえるのは2のほうがよろしいのではないかと。そして、緊急に電話を受けたときに、緊急に専門家への相談というのも必要ではないかと思っておりますから、2の方向がいいのではないかと思っております。

それから、もう一つは、論点4のところでも相談処理基準が必要ではないかと。当然で、私、相談処理基準というのはあったのではないかと思っておりますが、これも新たな基準が必要だとは思いますが、ぜひ相談処理基準というのは早急につくっていただきたいと思っております。そういったことで、消費生活相談員の方たちも力を十分に発揮できるような、そういった対策をしていただいて、消費生活相談員の集団というのは私は本当に貴重な人材といいますが、本当に報酬を無視して正義で動いているような集団ではないかと思っておりますので、そういう人たちが十分にその力を発揮できるように考えていただきたいと思っております。

そういうことで、基本的にはこの方向で進めていただきたいと思っております。以上です。

島田会長 どうもありがとうございます。そのほかございませんでしょうか。

執行委員 私も、今までのご意見のように、基本的にはこのような方向が非常に妥当であるし、もっともな方向ではないかというふうに思います。それで、これまでも山本委員、森委員から、専門家の関与による処理困難な案件の解決についていろいろなコメントがされましたが、この方向性というのは非常に重要なものだと思いますので、その点について言及させていただきたいというふうに思います。専門家が関与することによって、消費者はより高いサービスを得ることができるわけで、その意味では、消費者の立場から考えても非常にいい方向ではないかというふうに思いますし、また、業者としても、やはり専門家が関与してくるということになれば、より納得することに

なるのではないかというふうに思います。

さらに、相談員の方も、難しい問題を解決するには大変な時間と労力が要るのではないかと思います。さらに、専門家の助言であるとか、関与があることによって、より多くの紛争解決をすることができますし、また、相談員自身も、そのことを通して、いわば自分自身のレベルアップを図ることができるわけですので、その意味でも、相談員の立場に立っても、非常にいい方向ではないかというふうに思います。それから、センター自体につきましても、そのような専門家が関与することによって、センターの信頼性が高まることにもなるわけですので、より多くの消費者被害者がセンターに行けば安心して解決することができるのではないかということで、より多くの被害者が消費者センターなどを利用することになるのではないかというふうに思います。

その意味で非常に妥当な方向性ではないかと思うのですが、ただ、今、森委員が言われましたように、1の方法、専門家の関与による二次的相談処理の実施と、それから助言を得るという方法で、森委員は2がいいのではないかという指摘をされましたが、私は、もちろん小委員会の中ではいろいろな議論がなされているのではないかと思うのですが、事業者の納得ということからすると、1の方法も非常にいいのではないかと思いますので、1か2かどちらかにするというのではなくて、両方、場合によっては1にする、場合によっては2にするというような方向性でいったらいいのではないかというふうに今思いました。ただ、あとは具体的にどういうシステムづくりをするかということが問題になるわけで、例えば専門家といっても、どのような専門家を選ぶのか。それから、消費者はそういう専門家の人を選ぶことができるのかどうか。その専門家はどのような人なのかを知ることができるのかといったようなことが問題になって、一言で言えば、最近はやりの言葉ですけれども、やはりシステムをつくる場合に透明性の高いものにする必要があるのではないかというふうに感じました。

それからもう一つ、今、曾根委員からの話もあったのですが、迅速、効率的、効果的に紛争解決するような仕組みをつくっていく。困難な事案にどう対処するのかという問題とともに、消費者センターを利用する人たちは非常に少ないので、それに対してどう対処するかという問題がありまして、それに対しては、方向性としては、民間型相談、ADR機関との連携によって問題に対処していくという方向が打ち出されています。これは、確かに財政上の問題、マンパワーの問題がありますので、そのような連携による対応というのは一つの有力な考え方ではないかと思います。ただ、なぜ消費者が消費者センターなどをそれほど利用しないのかというような分析も既に行われていると思いますけれども、そういう分析も行って、財政とか、さまざまな状況の中で、さらには、



連携以外に何か解決する方法はないのかといったようなことも可能であれば検討していただければというふうに思います。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。ほかにございますでしょうか。

勝股委員 消費者問題、特に消費者被害の発生というのは、多分、今後ますます増えてくるであろう、まさに“浜の真砂”という言葉にかえられるようなものだと思います。今、この時代を見てまいりますと、ある意味で大きな転換をしておかないと、この状況を消費者対応等の窓口で受け入れることができなくなるということで、ここの幾つもある論点の中で、多少の軽重は問うていく部分があるかと思えますけれども、ドラスティックに変えていくべきであるという今の消費者対応について、ぜひこの線で遂行していくべきだと皆様方ご認識いただければと思います。私も、先ほどからの各委員の方のご発言同様、ぜひこの線で皆様にお認めいただけたらと思っております。以上でございます。

島田会長 どうもありがとうございます。

加藤委員 論点の7のところの関係行政機関との連携の項目があるわけですが、先ほど山本委員のほうからのご発言がありましたが、今、国民生活審議会が消費者保護基本法の抜本的見直しについて審議をしているわけでございます。ここに向けて、今、東京都の志している関係行政機関との連携のグラウンドデザインといいますが、イメージそのものが、基本法の位置づけの中に生かされる必要があるのではないか。もちろん、基本法そのものは国のレベルで審議するといたしましても、それを実践していく土台という自治体の側からの要望というものが生かされた法律になっていく必要があると思えますが、その辺について、これは消対審が取り上げるのか。それとも東京都自身ももう既にインターネットでパブリックコメントを求めていますので、そこの中に入れ込んでいくのか。私には、どちらがいいのか、両方とも必要なのかよくわかりませんが、いずれにしても、この論点が基本法の中に生かされるように、ぜひ皆さんにお考えいただきたいと思っております。それは、例えば会長か、あるいは文化局長さんのほうからコメントというか、私の意見に対して何かご教示いただけることがあれば結構だと思うのですけれども。

島田会長 何かございますか。これは、当審議会でも国に働きかけると、そういう趣旨ですか。

加藤委員 はっきり申し上げますと、先ほど山本委員のほうから、全国消費者団体連絡会の中のグループで恐らくこの話だと思うのですが、都道府県48ですけれども、一つ欠けて47の消費者

行政の実態チェックを経年的にやっておりますが、その指標にいろいろとご議論もあるようです。しかし、消費者の目から見たとき、やはり自治体の消費者行政、これは市区町村のと都道府県のと、私たちから見ると、きちんとした土台の中で両方ともが機動していただきたいという思いがあるわけです。それを基本法の中で明確にしていく。それから同時に、ほかの産業行政もありますので複雑な話にはなりますけれども、どう申し上げたらいいかわかりませんが、基本法の中に自治体の消費者行政がもっと明確に位置づけられるための進言といえますか、そういうことをもしこの消対審がやれることであればやっていただきたいし、無理であれば、あるいは、それは自治体のやることであるということであれば、そちらからの意見でもよろしいのではないかと思います。とにかく、このままだ手をこまねいて、そのまま基本法が国のレベルでつくられるのを自治体としては関与せず放っておくということは私はもったいない機会ではないかと思っております。

島田会長 都のほうで何かご意見ございますか。

消費生活部長 国の法整備に向けた動きの中で、自治体の意見、そういったものの意見反映の機会を見い出すようにいたしまして、東京都でもこういった方向で取り組んでいくということ、何らか意見を申し上げる機会をつくっていききたいというふうに思います。

島田会長 ご意見として伺いしておきます。基本法自体は当然、国のものでありますので、都としてできることは、それに対して意見を言う。都として言うか、場合によっては審議会として言うべきだということは選択肢としてあり得るでしょうけれども、少なくとも今までこの部会で議論していないことは事実でございますので、今後どうするかということになろうと思っておりますけれども、本日の議題とは直接関係はないということになりますね。今後そういうことも盛り込むべきではないかというご意見ですね。

加藤委員 ざっくりばらんに言ってしまうと、消費者行政が自治体のほうにばかり……。ちょっと言いにくいのですが、お金の問題がかなり自治体レベルの苦勞のタネになっているわけですから、やはり国の大きな予算の中に消費者行政がきちんと位置づけられて下りてくるようなことをもう少し考えるといいですか、私、ちょっとお金のことは言いにくいですが、そういう知恵の出し様の場ではないですか。ざっくりばらんに言えば、私はそういうことが言いたいわけです。ちょっとそこは議事録からは外していただきたいと思っております。

島田会長 被害救済に関してご意見ですか。

加藤委員 もちろん、自治体の仕事の中の大きな部分は被害救済です。

島田会長 それをめぐって、基本法の理論に反映させるべきだというような意見でしょうか。

加藤委員 どなたか聞いていた方がサポートしてくだされませんか。

島田会長 当審議会は、諮問事項について検討して回答をまとめるというものです。諮問事項からズレる場合には、当審議会は規定上はいわゆる意見具申ということも不可能ではないですけれども。

加藤委員 わかりました。

島田会長 その場合、少なくとも可能性はありますけれども、今まで先例がございませんので、もしそういうようなご提案でしたら、それはそれなりに対応しなくてはいけないということになるのではないかとと思うのですが。よろしゅうございますか。基本法の議論に反映させることを検討していただきたいというご意見というふうには受け止めてよろしゅうございますか。

加藤委員 そうなんです。もったいないと思うんです。

島田会長 よろしゅうございますか。

加藤委員 はい。

曾根委員 私、基本法の準備作業がどこまで、どういう内容でやられているのかよく知らないのですが、今の加藤委員のお話は、今、論点で整理もされ、東京都としては、今までにない新しいモデルともいうべきシステムを考えていると。これが国段階でもオーソライズされて、全国的にもこういう形がこれからの進む道だよということが提唱されていくと、東京都と他県との関係でも今後、非常にスムーズになると思うのです。同時に、それは単純にシステムができればいいというものではなくて、加藤委員のお話は、そういうシステムを動かすために、先ほど山本委員もおっしゃった、やはりある程度いろいろな意味でのバックアップが行政からなければならないということも含んで、全体としては押し上げていくというようなお話だったのかなと思うので、その点は高田部長がお答えになった、このシステムをつくっていく、東京都としてはこうやっていますよということを国に対してお話しいただける機会がもしあれば、そういう中でもいろいろな意味での働きかけの一つになっていくだろうというふうに私は思います。予算とか、そういう問題は、また非常にそれぞれ厳しい問題があって、先ほど部会長さんがおっしゃったとおりなので、そういう問題はそれとしてそれぞれの分野でがんばるとしても、システムを東京都が出して実際に動かしていこうと思えば、いろいろなものが必要になってくるわけなので、そういう段階でまた論議もされていくのではないのでしょうか。当面は、さっき高田さんの、今日論議されている内容を国にもきちんと伝えていくということなのかなというふうに思います。

鍋嶋委員 今の話も含めて、先ほど山本委員がおっしゃったように、東京都はやはりトップラン

ナーなんですよ。各地方行政、公共団体も東京都の方向を見ているわけです。それで、どこも消費者行政の対応の予算は少なくなっている。いかにその予算の中で、どういうふうに効果的にやっていくか。その知恵を出そうとしているわけですね。その結果がこの報告になっている。この報告で本当に論点1とか2とか3というのは本当にどこもやっていないことが入っているので、それをやったらどうかということで、非常に難しい点もあるかも知れませんが、それをやっていけば、ほかの都道府県はすぐ参考にします。それから、国も参考にします。去年の消対審の結果なども、国も全て、私も長いこと委員で出ていますが、東京都の条例を引用しています。ですから、やはり東京都がこういうものを出すタイミングというのは、今が最高のタイミングではないかと思っています。ちょうど今、内閣府のほうでも、消費者保護基本法の見直しということに入っていますし、その中にも地方行政も入っているわけです。そういうところの一つのタイミングとして、私はこの報告書が非常に役に立つのではないかと思います。

島田会長 ありがとうございます。当然のことながら、これだけの政策を進めるとなれば、東京都の強力なバックアップなしにはできないということもありますし、この審議会の責任者としても、ぜひそれはお願いしたいというふうには思っております。

さらに、これまで私も消費生活対策審議会の構成員をもう十何年やってきているわけですが、少なくとも、トップランナーという話がございますけれども、実態において常に先をいく。そのことによって、都に影響を与え、他の自治体にも影響を与えるということを今までもやってきたというふうに自負しております。そういう意味では、今回提案されていることをまず実施するということが、国を動かし、他の自治体を動かすという基本であろうかと思います。必要があるならば、それは国の審議に対して意見を言うという必要性はあるかもしれません。

ほかにご意見ございませんでしょうか。

山本委員 時間がないところで、たびたび申しわけありません。先ほどの意見の補足として一言手短かに申し上げたいのですが、私はこれを見て、先ほど申しましたように、これを動かしていくためには、やはり人・金の手当てというのはどうしても必要になってくるだろうと思いましたが、人・金が今のままだということを考えますと、先ほども申し上げたのですが、ぜひ考えていただきたいのは、今回、行政型のADRで、今まで2階というのが被害救済委員会で、1階がセンターの相談・苦情処理ですけれども、中2階をつくるということですが、その中2階などをつくることによって1階がさびれないように、そのことをぜひお願いしたい。というのは、1階というのはもうやっていることですが、実はここが本当は一番大事なんです。つまり、消費者が

身近な消費生活センターに駆け込んで、まず最初にそういう紛争をキャッチし、そして相談員が簡易なインフォーマルなあっせんをして、そして、さらに連携を深めて、いろいろな専門的な民間のADR機関などと連携して問題を解決していく。1階は非常に大事である。1階を維持し、充実させながら、なおかつ中2階ないし2階を充実させるということが大事で、1階はもうやっているから余り話題性がないということで、そこがさびれるようにしないようにしていただきたい。

その意味で、私は、先ほど森委員のおっしゃった発言は非常に共感するところがあります。というのは、13ページで挙げている二つの施策で、やはり1のほうは、多分、現場への負担というのが大きいと思うのです。2は今ある程度やっています、電話で済む。こちらは、これを充実させるということは手軽にできる。今後、報告書でその辺は何か仕分けをするのか。あるいは、それは都で考えることで、全部やってくださいという形ですか。その辺はまた専門部会の審議に委ねたいと思いますが、われわれが提案するときに、そういったような配慮も、やはり今の状況からするとある程度必要なのかなという感じもいたしますので、つけ加えさせていただきます。

島田会長 ありがとうございます。そのほか。

日和佐委員 私も、ちょっと気になっていることを本当に一言だけ申し上げます。曾根委員と執行委員もおっしゃいましたけれども、窓口をいかに広くするかということはやはり基本的に必要なんです。予算内で仕事をやらざるを得ないということはわかりますけれども、やはりそこは基本であると思うのです。今、土日は行政はやっていません。そういうことも含めて、本当の意味合いでのベースを行政はつくらなければいけないというふうに思いますので、その点もぜひ考慮していただきたいと思います。

島田会長 どうもありがとうございます。

鍋嶋委員 私も一言だけ。本当に都民の皆さんはセンターがあること自体をどのくらい知っているのか。案外知らないんですよね。私どもの社団法人も、センターを教えることがあります。こういう問題をどうしたらいいんだということをもう少し知らしめる必要もあるのではないのでしょうか。今あるものということも含めて、検討いただければと思います。

島田会長 ありがとうございます。

加藤委員 私は、池袋とか新宿の地下のコンコースを歩いていますと、「こちらは消費者センターです」と言って一生懸命アナウンスメントがあって、「変なキャッチセールスに引っかからないように」ということを女性の声で言っているその下でキャッチセールスをやっているんですよね。それで、これだけの情報を、例えば若い男性だと、女性のセールスパーソンに向かうより、「あな

た、天から降ってくる声を聞きなさい」とすごく言いたいことがよくあるんです。こんなに努力しているのにもって、もったいない気もしたりしていますが、確かに鍋嶋さんがおっしゃるように、知られていない方もまだまだいると思います。それで、私は、被害救済ということを通じて、先ほど森委員が、これは非常に教育的効果があるということをおっしゃいましたけれども、本当にそう思っています。今回、デザインが非常に立派なものをつくってやっていくわけですがけれども、やはり形を整えて次々処理しても、勝股委員のおっしゃったように、被害事例は本当に後を絶たないのが現代社会なんです。やはり被害救済を求めてきた人に対して、二度と本人がそのようなケースに遭わないで、都のサポートで処理できたことを非常に感謝して、そのことを喧伝される必要というのはすごくあると思うのです。

そのためには、やはり非常に心のこもった教育的接応というのが大切ではないかと思うのです。私は、部会でも申し上げたけれども、専門家と解決してもらう人との間に当然、力量・知識の差があるものだから、だんだんそういう形にならざるを得ないのかもしれないかもしれませんが、なぜこういうことにあなたが遭ったのかという、こういう構造の社会に生きていることの自覚を本人に持たせて、そして自立して次の被害に遭わないようにして社会にもう一度送り出していくという、そういう教育的能力が相談員さんにも職員さんにも求められている。極めて高度な技術というか、内容を求められているお仕事だと思います。また、それだけ尊いお仕事をいただいていると思います。そういうことで、論点の3の能力のアップのところの研修に、そういうふところに入った窮鳥を癒して、たくましくもう一度厳しい市場に送り出すというアイデアといいますが、そういう仕事なのだという教育もぜひ、それは職員さん、相談員さんともども研修の中に入れていただきたい、そういう希望を持っております。

島田会長 ありがとうございます。

高橋(伸)委員 時間がないのに申しわけありません。全体の検討の方向性には全く賛成で、部会での精力的な取り組みに感謝しております。

その上で、実効性を上げるためにぜひお願いしたい点がございまして。論点4のところ基準の明確化や指針の作成というのがあるのですがけれども、ここの中に、論点6の民間ADRとか、論点7の行政機関との連携、これはぜひマニュアルの中に入れていただく必要があるというふうに感じております。論点1の処理困難な案件というのが悩ましい課題だというふうに思うのですが、資料の4ページのところを見ましても、インターネット関連であるとか、金融トラブルというのが非常に身近で深刻な問題として出てきていると思うのです。私は、金融トラブル連絡調整協議会に参加し

ています。金融トラブルについて、いろいろな行政機関、事業者団体、それから消費者団体、有識者が参加する連絡協議会なのですが、2000年9月に発足しまして、裁判外紛争処理の横の連携としては、一番最初に走っております。今年の夏には、紛争処理に関する業界団体の標準マニュアルもつくったのですけれども、今、その見直しをやっています中で、一番困難なのが、たらい回しを防いだり、業の谷間に落ちる商品やサービスのトラブルを何とかしなければいけないというところとして、連携のルールと実効性の高め方を検討しているところなんです。ですから、ルールに書いてあっても、うまく回っていかないといけないということです。この協会には、都の消費生活センターの方も、国民生活センターもご参加であるので、非常に具体的なケースでの問題点をご存じだと思うのです。

それで、今回の報告の全体の方向性を見たときに、方向性はいいのですけれども、では具体的にどうかといいますと、いろいろな商品分野、それから契約関係というのが広がっておりまして、取り組んでいくには、例えば分野別に重点テーマみたいなものを決めるとか、どこかの分野で具体的にそれがワークするのかどうかやってみるということが必要ではないかと思しますので、その点、意見として述べさせていただきます。以上です。

島田会長 どうもありがとうございました。活発なご議論をいただいて、ありがとうございます。予定の時間を大幅に過ぎておりますので、そろそろ次の問題に移りたいと思います。もちろん、まだ報告書をまとめるまでは審議を追加するわけでございますので、ご意見等がございましたら、事務局を通じてお寄せいただければ、部会の議論に反映させることができるかと思しますので、もし今後ご意見がございましたら、意見を事務局を通じてお寄せいただけたらというふうに思います。よろしゅうございましょうか。

今日、さまざまな貴重なご意見をいただいたわけですが、部会の委員の方々には、本日のご意見、ご要望を生かして、今後もさらなるご活発な審議をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

続きまして、「食の安全・安心確保に向けた都独自の仕組みの構築」について、消費生活部企画調整課の月川課長よりご報告がございます。よろしく願いいたします。

企画調整課長 それでは、お手元の資料4に基づきまして、東京都がこれから目指します現在のいろいろな都政の課題と取組みの方向を示す重要施策の関連でご報告を申し上げたいと思います。

去る11月15日でございますが、東京都は、資料4の表紙に書いてございます「重要施策及び平成15年度重点事業」というのを発表いたしました。

1枚めくっていただきまして、次のページの第2章でございますが、この中に七つの戦略的取組みというのを掲げてございます。その中の6番「多様な危機から都民を守る新たなしくみづくり」、ここに表題にございます「食の安全・安心確保に向けた都独自の仕組みの構築」ということが都の考え方ということでお示しをしております。本日は、当審議会におきましては、食品の安全、あるいは表示制度につきまして、過去に、あるいは歴史的に非常に貴重な答申をいただいたり、また、条例の規定に関連をいたしまして、さまざまなご審議をいただいたきたところでもございますので、現時点での都の考え方につきまして、この資料をもとにご説明をしたいということでお時間を取っていただきました。

内容でございますが、全体の内容につきましては、都のホームページ等で全文が公開されておりますので、ぜひ関心がございます委員の先生方には見ていただければと思いますが、本日は「食」に限ってということでございまして、31ページから抜粋で資料をつけさせていただいております。

次の紙をめくっていただきまして、31ページに「戦略的取組」の6番「多様な危機から都民を守る新たなしくみづくり」、この中の最初の網かけ部分の後段に、現在、食品に対する都民が不安・不信を抱いており、それが高まっているというこの状況を、都民が直面している危機というふうに捉えております。そのための都独自の対策を打ち出すということが「戦略的取組」に位置づけられたということでございます。

背景につきましては、の二つ目でございますが、最近起こっております大変大きな食品に関する事件を取り上げておまして、それを分析いたしております。中で、現在の制度の限界、あるいは食品を取り巻く情報収集の困難さ、また、検査・監視体制の問題などについて、こういう背景があるのだという分析をいたしております。

次のページになりますが、この背景を見たときに、検査・監視体制が十分に対応できない。あるいは、民間が、事業者自らが自主的に衛生管理をするということについて不十分である状況、また、行政組織の縦割りの問題、情報の集約・活用が系統的にできないという問題、これをどうしていくのかということで取組の方向をつくりましたということで、それにつきましては、1枚飛んでいただきまして、34ページに「しくみの構築」ということで図柄で絵を示させていただいております。今、都民が手に入れる食品の流れというのが書いてありますが、現在、流通がかなり変わっておりまして、市場経由するものだけではなくて、大規模流通施設を通して直接、あるいは輸入食品が輸入業、倉庫業を通して直接販売店、あるいは事業者を通じて都民にいくというようなことで、川上に上っているいろいろな監視をしないと、食品の安全を担保できないというような状況があるというこ



とで、生産、流通、消費、それぞれの段階でのいろいろな食品安全を守るための仕組みが要するという位置づけでございます。

その下に、では具体的に欠けている部分を都はどう補っていくのかというところが書いてございます。この中で、特に重要施策に連なる重点事業といたしまして、印のところを特に事業としては予算をつけて重点的にやっていく。新しい印の事業を組み立ててございます。それが、前に一つ戻っていただきますが、33ページの網かけ部分の「重」と書いた下の後半部分でございます。食品安全情報評価委員会をつくる。これは、今申し上げました各種の情報を、従来の食品衛生の専門家だけではなくて、経済・流通の専門家、あるいは安全の専門家、そして消費者代表にも入っていた委員会で評価をしていくというのが一つでございます。それから、民間の自主的な認証を進めていくということで、東京都が独自の認証制度をつくりますよというのが2番目でございます。3番目は、特にトップランナーでありますいろいろな原材料、あるいは生産情報などを持っております企業との連携で、そういったトップランナー企業と連携をすることによりまして、都民へ適切な情報を提供していく、そういうシステムをつくるというのが3番目でございます。そして、それを支えるための検査・監視体制につきまして、重点シフトいたしまして再構築をするということが、この仕組みを動かしていく支えとして体制整備の中に入ってまいります。そして、最後でございますが、大きな視点でこれらの事業をうまく回していくために体制を整備いたしますということで、検査・監視行政について一元化をする。そして、この一元化したシステム、あるいは、多局にわたっておりますので、各種の事業を進めていくための推進調整会議を置く。そして、食品安全条例をこれらのことを踏まえた形でつくっていく。これが東京都の現在掲げております食の安全・安心施策の方向性でございます。関連部局、既に検討に入っておりまして、これから具体的ないろいろな詰めに入っておりますが、これからのいろいろな作業につきまして、またこの審議会にも適切なときにご報告を申し上げていきたいというふうに考えております。

以上でございます。

島田会長 どうもありがとうございます。それでは、ただいまのご報告に対しまして、ご質問、ご意見がございましたら、どうぞ自由にご発言ください。

池山委員 今、食の安全についてのご報告がありました。実は私ども東京の消費者団体連絡センターの代表委員団体が呼びかけ人になりまして、9月から東京都に対して食品安全確保対策の充実に関する請願署名というのをいたしました。各会派の皆様の紹介議員を得まして、12月11日に関係委員会に付託されました。この中身は、今、東京都のほうからいろいろご報告がありました部分も

含んでおりました、ぜひ積極的にこの点についても私どももこれから発言していきたいし、東京都とも話し合いながら、食の安全確保のために、パートナーシップのもとに進んでいけたらいいかなというふうに思っております。

特に、条例につきましては、今、月川さんのほうから条例制定ということが明確に話されましたが、ここの重点のところでは「検討」というふうになっておりましたので、今、はっきりと条例制定もという形でご報告いただいたというふうに聞きました。今回の都議会の定例会の代表質問でも、都知事も、とにかく厳しい、迅速に対応できるものをつくっていききたいというふうにはっきりおっしゃっていますし、健康局長などの答弁でも食品条例はつくっていくというふうにおっしゃっています。特に健康局長の答弁の中で、条例制定に当たっては、課題はあるが早期に条例制定を行えるよう検討、広く都民等の意見を反映できるよう策定手続についても十分配慮するというふうに答弁をいらっしゃいます。

そこで、これは要望ですけれども、今、実際に東京都の中で、東京都における食品安全確保対策に係る基本方針の中では、その中で食品の安全確保対策の体系の中で、規格審議というところに消対審が上げられているんです。ですから、今後制定される食品安全条例についても、政策過程における議論にこの消対審という場が当然確保されているというふうに思いますし、ぜひその辺はこの消対審でもきちんと政策過程において、条例についても、皆様のご意見がきちんと議論できるようなことを要望いたします。特に都民参加ということが食の安全については重要な課題だと思いますが、そういう意味では、消対審というのは本当に参加の重要な部分だと思いますので要望させていただきます。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。ご要望ということでよろしゅうございますか。

そのほかに。

加藤委員 ちょっと質問させてください。これから条例ができてからでないとはわかりませんが、食の安全・安心確保に向けた仕組みの事務局というのは、拝見すると、健康局、文化局、産業労働局、中央卸売市場とか、いろいろ散らばってしまっているのですけれども、都民の立場から見ると、今までの不安の要因というのは、やはり消費者問題。まさに消費生活条例の安全であることが保障される権利、ここのところが根本の理念で行われないと、広く広く参加しているといううちに、何となく事業者の声が大きくなってしまって、理念がどこかにいくような心配があります。というのは、私は、二つ目の、特に都独自の認証制度などが完全に消費者から評価されて、ぜひ

ひ進めてほしいというような認証制度になってほしいと思いますが、そのところを事業者主体といいますか、事業者が悪いと言っているわけではありませんけれども、根本理念があいまいになるようなことがあっては困るので、やはり食の安全の事務当局の中核部はぜひ消費生活条例に基づくところでやっていていただきたい。このたび、予算はどうもそうではないようですが、お金がどこで使われようと都民のお金なので、こういった仕事の中核はやはり食の安全というところできちんとやっていていただきたいし、今、池山さんがおっしゃったように、ぜひ消対審が何らかの形でこの条例に対してコミットしていく必要があるのではないかと私は思っております。よろしくをお願いします。

島田会長 ありがとうございます。そのほかにもございますでしょうか。

日和佐委員 食品の安全を確保するためには、地方自治体がそれにどう取り組むかということが非常に重要な問題です。したがって、東京都がまさにトップランナーとしてこういう政策を打ち出されたことは非常に高く評価できていると思っております。また、一方では期待もしているということです。特に評価委員会、それから認証制度が具体的にどうなるか注目したいところですが、期待が大きいことを申し上げておきたいと思っております。

それから、急に具体的なことになって申しわけないですが、いわゆる食品に関するクレームは、今はほとんどがメーカーのところに集中しているわけですね。それで、一体どういうクレームがそこで集約されているかということが外に出ていないというのが、私もちょっとメーカーに関わっております、こういうことでいいのかなというのが非常に強くあります。そういうことも、情報収集という意味合いで、ぜひ検討の一つにしていきたいと思います。

島田会長 ありがとうございます。そのほかにもございますでしょうか。

大分時間がなくなっているのですが、何かございますか。よろしいですか。

企画調整課長 今、日和佐委員からご指摘のありました食品に関するクレームでございますが、東京都内、行政に寄せられるクレームというものは、数からいいますと、23区の保健所、また東京都の多摩地域の保健所などにかかりのものが寄せられておまして、食品監視指導員という職種がございますが、こちらできちんと対応し、また、その事例につきましては、ホームページ、各種啓発物によりまして、こういった事例があって、こういう処理ができるということをいろいろ外に向けて発信をいたしております。

島田会長 ありがとうございます。この点につきましても、大きな問題でございますので、ご意見等まだまだあろうかと思っておりますけれども、先ほどの被害救済と同じように、ご意見がございませ

たら、事務局、あるいは当審議会に対してでしたら事務局を通じてご意見をお寄せいただければというふうに思います。よろしゅうございましょうか。

いろいろなご発言、まことにありがとうございました。今後の都における消費者行政、あるいは審議会の参考にさせていただきたいと思います。

そのほかにつきまして、皆様方からご意見等ございますでしょうか。よろしゅうございますか。

では、ないようでございますので、最後に事務局から今後のスケジュールについて説明がありましたらお願いいたします。

調整担当課長 先ほどお配りしました審議経過というペーパーの裏の面が今後のスケジュールということになっております。今後また、いただいた議論を受けまして部会で審議していただきます。それで、次の総会でございますが、来年の3月25日の午後ということで、中間のまとめを部会からしていただくということをお願いしたいと思っております。その後また審議をいただきまして、最終的な答申は5月末にいただければというように考えております。よろしくお願い申し上げます。

島田会長 ありがとうございました。予定の時間を大分過ぎてしまいましたけれども、活発なご意見をいただきましてありがとうございます。

以上をもちまして、本日の総会を終わらせていただきたいと思います。長時間、ありがとうございました。

午前11時50分閉会