

参 考 資 料

- 1 消費者被害救済に関するアンケート調査結果（概要）…………… 51
- 2 消費生活総合センター利用者アンケート調査結果（概要）…………… 63
- 3 消費者被害救済に関するヒアリング調査結果（概要）…………… 73
- 4 消費生活相談処理に関する調査結果（概要）…………… 93

消費者被害救済に関するアンケート調査結果（概要）

1 実施の概要

（1）調査目的

消費者相談は、ますます増加し深刻化している。今後、都民がより適切に被害救済を受けられるために、効果的な紛争解決方法等、新たな仕組みづくりが課題となっている。このため、都がどのような役割を果たし機能を充実・強化していくのか、そのあり方を見直し、実効性ある仕組みの構築について検討を行う必要がある。そこで、消費者被害救済の実態把握と諸機関の現状と問題点の抽出、及び都に対するニーズ等を効率・効果的に調査研究するため、都内区市町村の消費者行政関係機関や職員・相談員、消費者団体や事業者団体等を対象にアンケート調査を、社団法人全国消費生活相談員協会に委託して実施した。

この結果は、東京都消費生活対策審議会に諮問している「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」の審議、及び今後の都の施策検討等に活用する。

（2）調査方法等と回収状況

調査方法は郵送によるアンケートで、無記名も可として実施した。調査期間は、平成 14 年 9 月 24 日～平成 14 年 10 月 5 日である。調査対象及びその回収状況等は下記のとおりである。

回収率は平均でも 76.3%と高率であった。特に、直接消費者相談に現在たずさわっている相談員や、過去に担当した職員等からの回答率は 87.1%で一番高く、続いて消費者相談窓口を設置し対応している事業者団体が 81%で、今回の調査の目的等について、関心の強さが伺えた。

No	内 訳	発 送 数	回 収 数	回収率
1	学識経験者	44	29	65.9%
2	消費者団体	70	32	45.7%
3	事業者団体	42	34	81.0%
4	自治体	62	37	59.7%
5	都・区市町村職員・相談員 等	318	277	87.1%
	合 計	536	409	76.3%

2 調査結果の概要

(1) 共通質問に対する回答状況(事業者団体を除く)

「都の消費生活相談の機能・体制について、どのように思いますか」

	全 体	Q3-1	Q3-2	Q3-3	Q3-4	無回答
		現状のままでよい	充実・強化	縮小・撤退	他	
学識経験者	29	2	27	0	0	0
	100.0	6.9 ②	93.1 ①	0.0	0.0	0.0
消費者団体	32	0	27	1	0	4
	100.0	0.0	84.4 ①	3.1	0.0	12.5 ②
自治体	37	0	35	0	0	2
	100.0	0.0	94.6 ①	0.0	0.0	5.4 ②
職員・相談員	277	14	247	4	5	7
	100.0	5.1 ②	89.2 ①	1.4	1.8	2.5
合 計	375	16	336	5	5	13
合計人数の割合		4.3 ②	89.6 ①	1.3	1.3	3.5
割合の平均		3.0	90.3 ①	1.1	0.5	5.1 ②

表中の

「合計人数の割合」とは、回答者の合計人数を

すべての人数で割ったものである。例えば、左の表の

Q3-1では、 $16 \text{ 人} \div 375 \text{ 人} = 4.3\%$ となる。

「割合の平均」とは、各カテゴリーの%を合計して、

カテゴリー数(4)で割ったものである。左の表のQ3-1

では、 $(6.9 + 0.0 + 0.0 + 5.1)\% \div 4 = 3.0\%$ となる。

「都の消費生活相談を充実・強化するために、どんな機能を強化、又、新たな相談体制が求められると思いますか。より必要と思うことを選んで教えてください」(4つ以内)

カテゴリー数	全 体	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q4-4	Q4-5	Q4-6	Q4-7	Q4-8	Q4-9	Q4-10	Q4-11	Q4-12	無回答
見出し		総合窓口機能を充実する	職員・相談員の相談処理能力を高める	あっせんを行う要件の明確化、処理指針の作成等	処理方針、主な基準等を公表し、外部の信頼を得る	区市町村へ情報をより早く提供	研修・情報提供等、区市町村への支援体制を強化	統一的な処理を強化	専門家の協力を得られる仕組みをつくる	専用電話を設置するなどの仕組みをつくる	行政の他の相談窓口との連携強化	事業者団体・消費者団体との協力により紛争解決を図る仕組み	民間型ADR期間への情報提供を行い、センターに相談しない被害者の救済に役立たせるなど連携を強化	
学識経験者	29	10	14	2	2	9	9	18	15	6	2	3	5	1
		34.5 ④	48.3 ③	6.9	6.9	31.0 ⑤	31.0 ⑤	62.1 ①	51.7 ②	20.7	6.9	10.3	17.2	3.4
消費者団体	32	14	12	3	3	14	14	9	17	4	1	4	7	0
		43.8 ②	37.5 ⑤	9.4	9.4	43.8 ②	43.8 ②	28.1	53.1 ①	12.5	3.1	12.5	21.9	0.0
自治体	37	15	13	8	3	15	14	28	11	10	6	1	1	0
		40.5 ②	35.1 ⑤	21.6	8.1	40.5 ②	37.8 ④	75.7 ①	29.7	27.0	16.2	2.7	2.7	0.0
職員・相談員	277	76	97	45	13	130	107	160	115	57	91	18	20	8
		27.4	35.0 ⑤	16.2	4.7	46.9 ②	38.6 ④	57.8 ①	41.5 ③	20.6	32.9	6.5	7.2	2.9
合計	375	115	136	58	21	168	144	215	158	77	100	26	33	9
合計人数の割合		30.7	36.3 ⑤	15.5	5.6	44.8 ②	38.4 ④	57.3 ①	42.1 ③	20.5	26.7	6.9	8.8	2.4
割合の平均		36.6	39.0 ④	13.5	7.3	40.6 ③	37.8 ⑤	55.9 ①	44.0 ②	20.2	14.8	8.0	12.3	1.6

「都の消費者被害救済委員会の現状について、どのように思いますか」

	全 体	Q5-1	Q5-2	Q5-3	Q5-4	無回答
		現状のままでよい	充実・強化	縮小・撤退	他	
学識経験者	29	4	25	0	0	0
	100.0	13.8 ②	86.2 ①	0.0	0.0	0.0
消費者団体	32	1	24	2	1	4
	100.0	3.1	75.0 ①	6.3	3.1	12.5 ②
自治体	37	0	33	0	1	3
	100.0	0.0	89.2 ①	0.0	2.7	8.1 ②
職員・相談員	277	13	233	10	5	16
	100.0	4.7	84.1 ①	3.6	1.8	5.8 ②
合 計	375	18	315	12	7	23
合計人数の割合		4.8	84.0 ①	3.2	1.9	6.1 ②
割合の平均		5.4	83.6 ①	2.5	1.9	6.6 ②

「都の消費者被害救済委員会を充実・強化するには、どのようにすればよいと考えますか」(複数回答)

	全 体	Q15-1	Q15-2	Q15-3	Q15-4	Q15-5	Q15-6
		付託案件の基準の緩和	手続を簡素化し、機動的な運用を図る	先例形成を目的とした提言を行なうことや、法改正にも影響を与える機能を重視して慎重な審議を行う	時効中断などの法的効力を付与されるよう法整備を求める	他	無回答
学識経験者	29	8	20	8	6	3	0
		27.6 ②	69.0 ①	27.6 ②	20.7	10.3	0.0
消費者団体	32	6	20	9	9	0	0
		18.8	62.5 ①	28.1 ②	28.1 ②	0.0	0.0
自治体	37	3	30	10	2	1	0
		9.4	93.8 ①	31.3 ②	6.3	3.1	0.0
職員・相談員	277	37	198	71	35	9	4
		13.4	71.5 ①	25.6 ②	12.6	3.2	12.5
合 計	375	54	268	98	52	13	4
合計人数の割合		14.4	71.5 ①	26.1 ②	13.9	3.5	1.1
割合の平均		17.3	74.2 ①	28.1 ②	16.9	4.2	3.1

「都が消費生活相談を中心に行っている消費者被害救済の現状について、全体的にみてどのように思いますか」

	全 体	Q1-1	Q1-2	Q1-3	Q1-4	無回答
		現状のままでよい	充実・強化	縮小・撤退	他	
学識経験者	29	1	27	0	1	0
	100.0	3.4 ②	93.1 ①	0.0	3.4 ②	0.0
消費者団体	32	0	29	1	0	2
	100.0	0.0	90.6 ①	3.1	0.0	6.3 ②
自治体	37	0	35	0	2	0
	100.0	0.0	94.6 ①	0.0	5.4 ②	0.0
職員・相談員	277	14	247	4	5	7
	100.0	5.1 ②	89.2 ①	1.4	1.8	2.5
合 計	375	15	338	5	8	9
合計人数の割合		4.0 ②	90.1 ①	1.3	2.2	2.4
割合の平均		2.1	91.9 ①	1.1	2.7	2.2 ②

「都の消費者被害救済について充実・強化すべきと考えていることは何ですか。特に必要と思うことをお答えください。」(3つ以内)

(職員・相談員には設定なし)

カテゴリー数		Q2-1	Q2-2	Q2-3	Q2-4	Q2-5	Q2-6	Q2-7	Q2-8	無回答
	全 体	都の消費者相談の充実・強化	職員・相談員の能力のレベルアップ	消費者被害救済委員会委員の充実・強化	消費者啓発・教育の充実・強化	区市町村への支援業務の強化	民間ADR等との連携強化	相談情報を活用し、消費生活条例に基づく事業者指導を強化	相談情報を活用し、不適正取引行為の禁止規定などについて条例改正する。または、法律改正について国に働きかける。	
学識経験者	29	16	4	10	10	8	3	17	11	0
		55.2 ②	13.8	34.5 ④	34.5 ④	27.6	10.3	58.6 ①	37.9 ③	0
消費者団体	32	12	5	9	18	14	0	12	14	0
		37.5 ④	15.6	28.1	56.3 ①	43.8 ②	0	37.5 ④	43.8 ②	0
自治体	37	18	4	14	8	18	1	27	10	0
		48.6 ②	10.8	37.8 ④	21.6	48.6 ②	2.7	73.0 ①	27.0 ⑤	0
職員・相談員	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計	98	46	9	19	28	22	3	56	25	0
合計人数の割合		46.9	9.2	19.4	28.6 ③	22.4 ⑤	3.1	57.1 ①	25.5 ④	0
割合の平均		47.1 ②	13.4	33.5	37.5 ④	40.0 ③	4.3	56.4 ①	36.2	0

(2) 調査対象別 主な回答状況 (共通質問に対する回答状況2の(1)を除く)

ア 学識経験者

共通質問に対する回答のみです。

イ 消費者団体 (32 団体)

「消費者からの相談を受け付けていますか」

消費者団体	はい	いいえ	無回答
32	5	24	3
100.0%	15.6	75.0	9.4

「将来、相談窓口を開設する予定はありますか」

消費者団体	はい	いいえ	無回答
24	1	21	2
100.0%	4.1	87.5	8.4

「貴団体と都消費生活総合センターの相談対応とどのような連携や協力関係が考えられますか。あるいは希望していますか。」

(複数回答可)

消費者団体	情報交換	都が企画する研修への参加など相談担当者の育成	都センターから紹介された相談を受付処理	団体に相談された件についてセンターに処理を依頼	都センターの相談処理の基準や指針等を活用	都センターの相談窓口運営のノウハウを活用	都センターの相談情報を迅速に入手することにより、会報誌等で啓発	都センターから悪質商法の問題点等の情報入手し、消費生活展などで協働で啓発	団体が行なう消費者教育講座や勉強会に都センターの相談情報を積極的に活用	特に考えていない	無回答
32	9	3	3	4	3	1	6	9	8	2	15
%	28.1%	9.4%	9.4%	12.5%	9.4%	3.1%	18.8%	28.1%	25.0%	6.3%	46.9%

ウ 自治体（37団体）

「消費生活相談の苦情処理の考え方として、どちらに重点をおいていますか」

自治体	双方の当事者の合意を最優先に迅速な解決を行なうこと	時間がかかっても社会的に公正と思われる処理を行なうこと	無回答
37	30	5	2
100.0%	81.1 %	13.5 %	5.4 %

「『あっせん』をどういう処理と考えていますか」

自治体	1.事業者とのコンタクトをとると「あっせん」とする	1.を行なった上で、結果が確認できるまで行なうこと	紛争相手の事業者と紛争解決にむけた交渉をすること	無回答
37	4	13	18	2
100.0%	10.8 %	35.1 %	48.6 %	5.4 %

「自主交渉のための助言とあっせん処理について、どちらに重点をおいていますか。」

自治体	自主解決が原則、自主交渉のための適切な助言を行い、あっせんは積極的には行なわない	あっせんが必要なものについて、確実に斡旋を行なう	無回答
37	12	23	2
100.0 %	32.4 %	62.2 %	5.4 %

「どういう場合に特にあっせんを行うべきと考えていますか」(3つ以内)

自治体	事業者の不当性が相談の内容から見られる場合	案件が複雑で自主交渉が困難な場合	相談者が若年・高齢などで自主交渉が困難な場合	相談者があっせんに依頼する希望が強い場合	相談する前にすでに事業者と交渉して解決していない場合	自主交渉の助言などでは解決できなかった場合	悪質な新手商法による被害と思われる場合	無回答
37	21	27	22	2	5	12	7	3
%	56.5%	73.0%	59.5%	5.4%	13.5%	32.4%	18.9%	8.1%

「苦情処理や紛争解決を行うにあたっての課題は何ですか」(複数回答可)

自治体	相談受付窓口が設置できない	増加する相談件数に対し、職員・相談員の体制の拡充が難しい	相談員の待遇や対応等の問題がある	職員・相談員の能力アップが必要である	法令改正等の情報が不足	職員の異動が激しく、人材育成が困難	相談内容が複雑・多様化し、解決困難の事例が増えている	原因究明が困難な事例が多い	都と区市等では事業者の対応が違い、強硬である	要求の強すぎる消費者への対応が困難	無回答
37	1	28	9	8	1	3	19	2	2	6	4
%	2.7%	75.7%	24.3%	21.6%	2.7%	8.1%	51.4%	5.4%	5.4%	16.2%	10.8%

エ 職員・相談員・OB等(277人)

「相談処理に対し、現在、職員はどのように関与していますか。」(複数回答)

職員 相談員 OB等	職員も相談の受付などの対応を行っている	継続処理に必要な案件の対応やあっせんは、相談員が行い職員は立ち会っている	あっせんの場合、職員が同一事業者のほかの案件も集約し、中心に行なっている	テストが必要な専門的相談等は職員が行なっている	困難案件については、相談員と職員が協議して行なっている	継続処理やあっせんも相談員が行い、職員には報告している	相談カードのチェックを職員が行なっている	他機関との連携が必要な場合には職員が中心に対応している	要求の強い消費者への対応は職員が行なっている	他	無回答
277	84	98	2	37	127	151	209	31	63	58	21
%	30.3%	35.4%	0.7%	13.4%	45.8%	54.5%	75.5%	10.8%	22.7%	20.9%	7.6%

「相談処理に対し職員の関与が必要と思うものはどれですか」(複数回答)

職員 相談員 OB等	職員も相談の受付などの対応を行い、相談の実態を知る	継続処理の必要な案件の対応やあっせんは、相談員が行わない職員は立ち会う	あっせんの場合、職員が同一事業者のほかの案件も集約し、中心となって行なう	テストが必要な専門的相談等は職員が行なう	困難案件については、相談員と職員が協議して行なう	継続処理やあっせんも相談員が行い、職員には報告する	相談カードのチェックを職員が行なうことで、相談の実態を知る	他機関との連携が必要な場合には職員が中心に対応する	要求の強い消費者への対応は職員が行なう	他	無回答
277	115	98	22	54	174	92	221	67	111	22	16
%	41.5%	35.4%	7.9%	19.5%	62.8%	33.2%	79.8%	24.2%	40.1%	8.3%	5.8%

「『あっせん』をどういう処理と考えていますか」

職員 相談員 OB等	1.事業者とのコンタクトをとると「あっせん」とする	1.を行なった上で、結果が確認できるまで行なうこと	紛争相手の事業者と紛争解決に向けた交渉をすること	無回答
277	44	70	152	11
100.0%	15.9%	25.3%	54.9%	3.9%

「どういう場合に特にあっせんを行うべきと考えていますか、お答えください」(複数回答)

職員 相談員 OB等	事業者の不当性が相談の内容から見られる場合	案件が複雑で自主交渉が困難な場合	相談者が若年・高齢などで自主交渉が困難な場合	相談者があっせんを依頼する希望が強い場合	相談前にすでに事業者と交渉して解決していない場合	自主交渉の助言などではトラブルが解決できなかった場合	悪質な新手商法による被害と思われる場合	無回答
277	206	238	234	55	132	182	158	11
%	74.4%	85.9%	84.5%	19.9%	47.7%	65.7%	57.0%	4.0%

「寄せられた相談において、自主交渉の助言などの紛争が解決したかどうか、確認していますか」

職員・相談員・OB等	確認していることが多い	確認していないことが多い	無回答
277	164	60	53
100.0%	59.2 %	21.7 %	19.1 %

「相談を処理していく上で、どのような問題を感じていますか」(複数回答)

職員・相談員・OB等	受付件数が多く、処理していくのが大変	自主交渉や他機関紹介後の状況が把握できない	相談電話や相談後の結果報告のための電話がかかりづらい	法令や基準など、判断のために必要な情報が不足	新たな取引形態や複雑多岐にわたる問題が多い	高度専門的な相談が多い	行政の相談対応として、どのように処理すべきか否か迷うことがある	職員の異動がはげしいなど、相談に関わる能力が身につかない	要求が強すぎる消費者への対応が困難	あっせんに応じないなど事業者の対応が不適切	事業者の倒産や事業者を特定できない場合が多い	消費生活相談とは無関係な相談が多い	他	無回答
277	125	44	34	41	151	131	57	42	90	114	72	60	34	45
%	45.1%	15.9%	12.3%	14.8%	54.5%	47.3%	20.6%	15.2%	32.5%	41.2%	26.0%	21.7%	12.6%	15.9%

オ 事業者団体（34 団体）

「消費者からの相談を受け付けていますか」

事業者団体	はい	いいえ	無回答
34	34	0	0
100%	100.0%	0.0 %	0.0%

「相談の対象となる事業者の範囲についてお伺いします」

事業者団体	加入している会員 企業に関する相談 に限って受ける	非会員に関する 相談も受ける	他	無回答
34	8	13	11	2
100.0%	23.5%	38.2%	32.4%	5.9%

「2001 年 4 月から 2002 年 3 月までの相談処理についてお伺いします」

事業者 団体	相談処理（受付 総件数 333176）	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク	ケ
		他機関紹介 件数	アの内訳：他機関紹 介のうち、消費生活 センター紹介	自主交渉のため の助言件数	その他情報提 供件数	あっせん解 決数	あっせん不 調数	調停件数	仲裁件数	他
件 数	244443 件	98361	3645	109921	28074	4232	986	137	9	2723

各事業者団体により、各項目の分類方法に差異があります。

「東京都消費生活総合センターと現に連携していることはありますか」

事業者団体	はい	いいえ	無回答
34	13	20	1
100.0 %	38.2 %	58.8 %	2.9 %

「今後、貴団体と都消費生活総合センターの相談対応と、どのような連携や協力関係が考えられますか、あるいは希望していますか。」

(複数回答可)

事業者団体	情報交換	都が企画する研修への参加など相談担当者の育成	都センターから紹介された相談を受付調査	都センターに相談されたものに関して団体として紛争解決に向けた取組や事業者指導等	団体に相談された件についてセンターに処理を依頼	都センターの相談処理の基準や指針等を活用	都センターの相談窓口運営のノウハウを活用	都センターの相談情報を業界の健全化等に活用する	他	特に考えていない	無回答
34	30	15	9	5	7	7	6	12	4	0	1
%	88.2%	44.1%	26.5%	14.7%	20.6%	20.6%	17.6%	35.3%	11.8%	0.0%	2.9%

消費生活総合センター利用者アンケート調査結果（概要）

1 実施の概要

（１）調査目的

消費者相談は、ますます増加し深刻化している。今後、都民がより適切に被害救済を受けられるために、効果的な紛争解決方法等、新たな仕組みづくりが課題となっている。このため、都がどのような役割を果たし、機能を充実・強化していくのか、そのあり方を見直し、実効性ある仕組みの構築について検討を行う必要がある。そこで、東京都消費生活総合センターに相談した利用者を対象にアンケートと調査を実施した。

この結果は、東京都消費生活対策審議会に諮問している「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」の審議、及び今後の都の施策検討等に活用する。

（２）調査方法と回収状況

調査方法は、郵送によるアンケートで、無記名として実施した。調査期間は、平成14年10月16日から平成14年10月28日である。調査対象及び回収状況等は、下記の通りである。

回収率は、平均で39.0%であった。相談処理結果別に見ると、その他情報提供が46.5%で最も高く、次いで、あっせん解決・不調が42.2%、助言（自主交渉）が36.8%、最も低かったのが、他機関紹介で26.8%であった。

相談処理結果／件数等	相談件数	アンケート発信件数	回収件数	回収率	備 考
1 他機関紹介	438	56	15	26.8%	飯田橋 平成14年1月～2月分 多摩 平成13年4月～平成14年3月分
2 助言(自主交渉)	2553	280	103	36.8%	飯田橋・多摩 平成14年1月～2月分
3 その他情報提供	1940	99	46	46.5%	飯田橋・多摩 平成14年1月～2月分
4 あっせん解決・不調	334	185	78	42.2%	飯田橋・多摩 平成14年1月～2月分
合計	5265	620	242	39.0%	

2 調査結果の概要

(1) 共通質問に対する回答状況

「あなたは、相談先としてセンターを選んだのはなぜですか」を尋ねたところ、全体では、「行政の機関だから」と回答した人の割合が最も多く、28.9%であった。次いで、「新聞やテレビの報道やパンフレットなどで知っていたので」が23.1%、「家族や知人に勧められたので」20.2%となっている。「他の機関で紹介されて」という中では、警察関係と答えた人が3人と最も多く、区のセンター、銀行、食品の宅配業者などの回答があった。「その他」と回答した人では、インターネットと答えた人が7人と最も多く、交番・警察署2人、電車の広告、区から出ている情報ガイドなどの回答があった。

処理結果別に見ると、「あっせん解決・不調」では、「家族や知人に勧められたので」が26.9%と最も多いが、他のカテゴリーでは、「行政の機関だから」が、「他機関紹介」では40.0%、「助言（情報提供）」では、35.9%、「その他情報提供」では、23.9%と最も多い。

表1 相談先としてセンターを選んだのはなぜか

数字は順位（その他、無回答を除く）

(7)	Q1-1	Q1-2	Q1-3	Q1-4	Q1-5	Q1-6	Q1-7	Q1-8
全 体	新聞やテレビの報道やパンフレットなどで知っていたので	家族や知人に勧められたので	他の機関で紹介されたので	行政の機関だから	無料だから	別の件で、以前相談したことがあるから	その他	無回答
他機関紹介 15	5	2	1	6	0	1	0	0
%	33.3	13.3	6.7	40.0	0.0	6.7	0.0	0.0
助言 103	22	19	3	37	1	5	11	5
%	21.4	18.4	2.9	35.9	1.0	4.9	10.7	4.9
情報提供 46	11	7	1	11	2	4	7	3
%	23.9	15.2	2.2	23.9	4.3	8.7	15.2	6.5
あっせん 78	18	21	5	16	3	6	9	0
%	23.1	26.9	6.4	20.5	3.8	7.7	11.5	0.0
合計 242	56	49	10	70	6	16	27	8
100.0%	23.1	20.2	4.1	28.9	2.5	6.6	11.2	3.3

「あなたは、センターにどういうことで相談しましたか」を尋ねたところ、全体では、「契約を解除したかったから」と回答した人の割合が最も多く、23.6%であった。次いで、「事業者とトラブルになってしまったので解決方法を知りたかったから」が、14.0%、「強引に契約させられたから」が10.3%となっている。

処理結果別に見ると、「他機関紹介」では、「商品等の安全性や品質について、問い合わせたり、相談したかったから」が20.0%と最も多いが、他のカテゴリーでは、「契約を解除したかったから」が「助言(自主交渉)」(26.2%)、「あっせん解決・不調」(28.2%)では、最も多く、「情報提供」(13.0%)でも「その他」に次いで多かった。

表2 センターにどんなことで相談したか

(13)	Q2-1	Q2-2	Q2-3	Q2-4	Q2-5	Q2-6	Q2-7	Q2-8	Q2-9	Q2-10	Q2-11	Q2-12	Q2-13	Q2-14
全体	商品等の安全性や品質についての問い合わせ・苦情	広告や表示などについての問い合わせ・苦情	計量や価格などについての問い合わせ・苦情	買物や家計管理など消費生活に関する一般的知識を得たかったから	他の相談先を教えしてほしいから	不審な勧誘を受けたから	強引に契約させられたから	高額な請求を受けたから	契約を解除しなかったから	事業者とトラブルになってしまったので解決方法を知りたかったから	事業者とトラブルになってしまったのでセンターに解決してもらいたかったから	クレジットなどを利用しすぎて支払いが困難になったから	その他	無回答
他機関紹介	15	3	0	0	1	0	2	0	2	2	2	1	2	0
%	20.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	13.3	0.0	13.3	13.3	13.3	6.7	13.3	0.0
助言	103	7	3	1	0	7	12	6	27	14	3	0	18	5
%	6.8	2.9	1.0	0.0	0.0	6.8	11.7	5.8	26.2	13.6	2.9	0.0	17.5	4.9
情報提供	46	6	2	0	0	5	3	2	6	5	1	0	11	5
%	13.0	4.3	0.0	0.0	0.0	10.9	6.5	4.3	13.0	10.9	2.2	0.0	23.9	10.9
あっせん	78	5	1	2	0	6	8	4	22	13	11	0	6	0
%	6.4	1.3	2.6	0.0	0.0	7.7	10.3	5.1	28.2	16.7	14.1	0.0	7.7	0.0
合計	242	21	6	3	0	18	25	12	57	34	17	1	37	10
100.0%	8.7	2.5	1.2	0.0	0.4	7.4	10.3	5.0	23.6	14.0	7.0	0.4	15.3	4.1

「センターは、あなたの相談にどのように答えましたか」を尋ねたところ、処理結果別に見ると、「他機関紹介」は、「他の機関などを紹介された」(53.3%)、「助言(自主交渉)」は、「トラブルを解決するため、事業者と交渉する方法をセンターから助言を受け、自分で交渉することになった」(56.3%)、「あっせん解決・不調」では、「センターが事業者と交渉してくれたので、トラブルは解決できた」(56.4%)、「センターが事業者と交渉してくれたが、トラブルは解決できなかった」(14.1%)を合わせて70.5%になっている。「その他情報提供」は、「情報が提供された」が26.1%、「トラブルを解決するため、事業者と交渉する方法についてセンターから助言を受けて、自分で交渉することになった」が30.4%と最も多かった。

表3 センターはあなたの相談にどのように答えたか

(6)	Q3-1	Q3-2	Q3-3	Q3-4	Q3-5	Q3-6	Q3-7
全体	情報が提供された	センターから助言を受けて自分で交渉することになった	センターが事業者と交渉してくれたのでトラブルは解決できた	センターが事業者と交渉してくれたがトラブルは解決できなかった	他の相談機関などを紹介された	その他(継続中など)	無回答
他機関紹介	15	2	3	1	0	8	1
%	13.3	20.0	6.7	0.0	53.3	6.7	0.0
助言	103	10	58	9	2	3	11
%	9.7	56.3	8.7	1.9	2.9	10.7	9.7
情報提供	46	12	14	4	1	2	7
%	26.1	30.4	8.7	2.2	4.3	15.2	13.0
あっせん	78	2	17	44	11	1	2
%	2.6	21.8	56.4	14.1	1.3	2.6	1.3
合計	242	26	92	58	14	14	21
100.0%	10.7	38.0	24.0	5.8	5.8	8.7	7.0

「センターの対応(処理結果によって設問は変わる)は、適切でしたか」を尋ねたところ、全体では、「適切であった」と答えた人の割合が最も多く、71.1%であり、「適切でなかった」と答えた人は16.9%であった。

表4 センターの対応は適切か

	Q7-1	Q7-2	Q7-3	Q7-4
全体	適切であった	適切でなかった	その他	無回答
他機関紹介	15	8	3	0
%	53.3	20.0	0.0	26.7
助言	103	77	17	9
%	74.8	16.5	8.7	0.0
情報提供	46	24	13	3
%	52.2	28.3	6.5	13.0
あっせん	78	63	8	6
%	80.8	10.3	7.7	1.3
合計	242	172	41	18
100.0%	71.1	16.9	7.4	4.5

「センターの対応（処理結果によって設問が変わる）は、役に立ちましたか」を尋ねたところ、「おおいに役に立った」（57.9%）、「まあまあ役に立った」（19.4%）を合わせると77.3%となり、「あまり役に立たなかった」（11.6%）、「全く役に立たなかった」（8.7%）を合わせると20.3%となった。

表5 センターの対応は役立ったか

(6)	Q-10-1	Q-10-2	Q-10-3	Q-10-4	Q-10-5
全体	おおいに役立った	まあまあ役立った	あまり役に立たなかった	全く役に立たなかった	無回答
他機関紹介 15	5	4	1	3	2
%	33.3	26.7	6.7	20.0	13.3
助言 103	58	20	14	10	1
%	56.3	19.4	13.6	9.7	1.0
情報提供 46	25	9	6	5	1
%	54.3	19.6	13.0	10.9	2.2
あっせん 78	52	14	7	3	2
%	66.7	17.9	9.0	3.8	2.6
合計 242	140	47	28	21	6
100.0%	57.9	19.4	11.6	8.7	2.5

「センターの接遇などの対応はどうでしたか」を尋ねたところ、全体では、「たいへん親切だった」（63.6%）、「まあまあ親切だった」（24.4%）と合わせて88.0%となった。これに対し、「あまり親切ではなかった」（6.2%）、「親切でなかった」（5.0%）を合わせて11.2%であった。

表6 センターの接遇などの対応はどうだったか

(6)	Q11-1	Q11-2	Q11-3	Q11-4	Q11-5
全体	大変親切だった	まあまあ親切だった	あまり親切でなかった	親切ではなかった	無回答
他機関紹介 15	8	3	2	2	0
%	53.3	20.0	13.3	13.3	0.0
助言 103	68	23	5	7	0
%	66.0	22.3	4.9	6.8	0.0
情報提供 46	26	14	5	1	0
%	56.5	30.4	10.9	2.2	0.0
あっせん 78	52	19	3	2	2
%	66.7	24.4	3.8	2.6	2.6
合計 242	154	59	15	12	2
100.0%	63.6	24.4	6.2	5.0	0.8

「センターに、今後どのようなことを望みますか（特に必要と思うものを1つ）」を尋ねたところ、「悪質商法などに対して、事業者に調査・指導してほしい」が最も多く31.4%であった。次いで、「個別の被害救済だけでなく、未然・拡大防止のために情報提供をしてほしい」（25.2%）、「自分で解決できないトラブルは、センターで解決してもらいたい」（22.7%）となっている。

表7 センターに今後望むこと

(6)	Q12-1	Q12-2	Q12-3	Q12-4	Q12-5	Q12-6
全 体	悪質商法など に対して、セ ンターが事業 者に調査・指 導してほしい	自分で解決で きないトラブ ルはセンター で解決しても らいたい	個別の被害救済 だけでなく、未然 防止・拡大防止の ために情報提供 強化してほしい	新しい消費者 問題にも迅速 に対応してほ しい	その他	無回答
他機関紹介 15	1	5	5	2	1	1
%	6.7	33.3 ①	33.3 ①	13.3	6.7	6.7
助言 103	31	25	27	6	5	9
%	30.1 ①	24.3	26.2 ②	5.8	4.9	8.7
情報提供 46	18	7	13	2	2	4
%	39.1 ①	15.2	28.3 ②	4.3	4.3	8.7
あっせん 78	26	18	16	9	3	6
%	33.3 ①	23.1 ②	20.5	11.5	3.8	7.7
合計 242	76	55	61	19	11	20
100.0%	31.4 ①	22.7	25.2 ②	7.9	4.5	8.3

(2) 調査対象別 主な回答状況

ア 他機関紹介

「センターから、他の相談機関などを紹介されて、あなたはその機関に相談、又は、問い合わせをしましたか」を尋ねたところ、「した」が73.3%で、「しない」が6.7%であった。

センターから他の相談機関などを紹介されて相談・問合せをしたか

	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q4-4
全 体	した	しない	その他	不明
15	11	1	1	2
100.0%	73.3	6.7	6.7	0.0

「」の問で「した」と回答された方に伺います。紹介された機関に相談、又は、問い合わせした結果はどうかを尋ねたところ、「トラブルは解決できた」は、1人であった。「その他」が最も多く、内容は、「現在裁判中」2人、「そこでは、解決に至らず裁判に持ち込むようになっている」「トラブルは、現在も解決できないが申請書は提出した」「弁護士に依頼し先物取引協会に裁定申立した」という回答であった。

「した」と回答された方、紹介された機関に相談・問合せした結果はどうか

	Q5-1	Q5-2	Q5-3	Q5-4	Q5-5	Q5-6	Q5-7	Q5-8
全 体	トラブルは解決できた	知りたいことがわかった	トラブルは解決できなかったが、あきらめた	知りたいことはわからなかったが、あきらめた	再度センターに相談した	紹介された機関では解決できず、センター紹介以外の機関に相談し、解決した	紹介された機関では解決できず、センター紹介以外の機関に相談し、解決しなかった	その他
11	1	2	0	0	0	2	1	5
100.0%	9.1	18.2	0.0	0.0	0.0	18.2	9.1	45.5

イ 助言（自主交渉）

「事業者と交渉する方法の助言を受けて、あなたはセンターの助言どおり、自分で事業者と交渉しましたか」を尋ねたところ、「はい」が70.9%、「いいえ」が、10.7%であった。

センターの助言どおり、自分で事業者と交渉したか

	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q4-4
全 体	はい	いいえ	その他	不明
103	73	11	6	13
100.0%	70.9	10.7	5.8	12.6

「」の問で「はい」と回答された方に伺います。自分で交渉した結果はどうでしたか」を尋ねたところ、「トラブルは解決できた」が74.0%、「一度、事業者と交渉したが、トラブルは解決できなかったため、あきらめた」が9.6%であった。

「はい」と回答された方、自分で交渉した結果はどうか

	Q5-1	Q5-2	Q5-3	Q5-4	Q5-5	Q5-6
全 体	トラブルは解決できた	一度交渉したが、トラブルは解決できないため、あきらめた	何回も事業者と交渉したが、トラブルは解決できないためあきらめた	自分で交渉したが解決できず、再度センターに相談した	自分で交渉したが解決できず、センター以外の機関などに相談した	その他
73	54	7	2	4	1	5
100.0%	74.0	9.6	2.7	5.5	1.4	6.8

ウ その他情報提供

共通質問にあるよう、「センターが、あなたに情報を提供したことや、その内容などは、適切でしたか」の設問に、「適切であった」が52.2%、「適切でなかった」が28.3%であった。「適切でなかったと回答された方に伺います。その理由は次のどれですか」(複数回答)を尋ねたところ、「センターは情報提供でなく、トラブル解決に介入してほしかった」が69.2%で最も多く、次いで「提供された情報では、不足だった」が23.1%、「提供された情報は、相談や問い合わせた内容にそっていなかった」が15.4%であった。

「適切でなかった」と回答された方、その理由(複数回答)

	Q6-1	Q6-2	Q6-3	Q6-4	Q6-5
全 体	提供された情報では、不足だった	提供された情報は相談や問い合わせた内容にそっていなかった	情報提供の仕方が悪くて理解できなかった	センターは情報提供でなく、トラブル解決に介入してほしかった	その他
13	3	2	0	9	0
%	23.1 ②	15.4	0.0	69.2 ①	0.0

エ あっせん解決・不調

「あなたのトラブルなどについて、センターが事業者に事情を聞いたり、交渉したことにより、解決しましたか」を尋ねたところ、「解決した」が76.9%、「解決しなかった」が17.9%であった。

センターが事業者に事情を聞いたり交渉したことにより解決したか

	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q4-4
全 体	解決した	解決しなかった	その他	不明
78	60	14	3	1
100.0%	76.9	17.9	3.8	1.3

「 で、センターで「解決した」と回答された方に伺います。解決した内容について、あなたはどのように思っていますか。1つお答えください」を尋ねたところ、「期待以上の解決内容であった」が、55.0%で最も多く、次いで「予想した解決内容だった」が26.7%、「期待した解決内容ではなかったが、妥協した」が15.0%となっている。

「解決した」と回答された方、解決内容についてどのように思っているか

	Q5-1	Q5-2	Q5-3	Q5-4
全 体	期待以上の解決内容であった	予想した解決内容であった	期待した解決内容ではなかったが妥協した	その他
60	33	16	9	2
100.0%	55.0	26.7	15.0	3.3

「 で、センターでは「解決しなかった」と回答された方に伺います。その後どのようにしましたか。1つお答えください」を尋ねたところ、「自分で交渉して解決するのは困難で、解決しないで放置している」が、28.6%で最も多かった。次いで、「その後、自分で交渉して解決した」21.4%、「交渉するのをあきらめて、事業者の要求に応じている（支払いを続けるなど）」が、14.3%、「センターでは解決できなかったが、他の機関などに相談して解決した」が14.3%となっている。

「解決しなかった」と回答された方、その後どのようにしたか

	Q6-1	Q6-2	Q6-3	Q6-4	Q6-5	Q6-6	Q6-7	Q6-8
全 体	自分で交渉して解決するのは困難で、解決しないで放置している	交渉するのをあきらめて、事業者に応じている	センターで解決できなかったが、他の機関などに相談して解決した	センターでは解決できなかったため、他の機関で相談したがやはり解決できなかった	その後自分で交渉して解決した	その後自分で交渉したが解決できなかった	裁判所の調停、裁判で争うことになった	その他
14	4	2	2	1	3	1	1	0
100.0%	28.6	14.3	14.3	7.1	21.4	7.1	7.1	0.0

消費者被害救済に関するヒアリング調査結果（概要）

1 内容

消費生活に係わる相談等を受け付けている団体については、相談処理・紛争解決の実態を含めて、都の相談処理・被害救済委員会のあり方、新たな仕組みづくりに対する意見・提案、都との連携についての意見・提案等を聴取する。

2 対象・件数（人数）

対 象	件 数	* 職員・相談員等人数
学識経験者	4 名	
消費者団体	4 か所	4 名
消費生活専門家		2 3 名
総合的民間型相談・ADR 機関	3 か所	7 名
事業者団体相談・ADR 機関 (相談窓口等を有する団体)	5 か所	4 名
企業相談窓口		3 名
国の行政機関等	3 か所	
自治体 (他県・都・区・市)	6 か所	5 3 名
都庁内相談担当部署	5 か所	

* 職員・相談員等個人にヒアリングを行った人数

3 実施期間

平成14年9月2日から10月24日

4 方法

(社)全国消費生活相談員協会・同協会委託調査研究会委員・都職員によるヒアリング調査

【学識経験者】

アドバイザーへの電話相談について

・区市町村の相談員は直接にアドバイザーと連絡を取り、その旨の報告を後から出すことも考えられる。都・区市町村の相談員がいつでも電話でアドバイザーの意見を聞けるようにするのがよい。

消費者被害救済について

・ミニ救済委員会のようなものが考えられる。1人の弁護士が、センターで、弁護士の責任で第三者的に、あっせん、調停を行うことが考えられる。弁護士がリードする形ならやれるかもしれない。

弁護士会との連携について

・弁護士相談が適当と思われたときは、センターが相談者に紹介カードを交付し、相談者がカードを持参した場合は、相談を受けた弁護士が相談の結果をカードに記入し、弁護士会を経由してセンターへカードを返送することが考えられる。

消費者被害救済委員会について

・消費者被害救済委員会は、社会的に公正な解決と事案の迅速処理という相反する側面がある二つの要請に応えようとして、よく活動していると思う。しかし、処理案件の増加に伴い、現在の人員・組織で処理することはやや無理になっているように思う。上の二つの要請のどちらを優先させるべきかを議論し、例えば、もっぱら迅速処理のみが要求されている事案については、二次的機関に委ねるといったことがあってもよいのではないか。

また、消費者被害に近い立場にある相談員や消費者団体が被害救済委員会の付託・審理の過程で参加できるようなシステムがあってもよいのではないか。

・消費者相談から被害救済委員会に付託するときは、調整会議で決定し、知事が付託することになっている。そして、相談とは別組織として改めて相談内容の確認等を行うなど、仕組みも組織的、手続き的にも重いものがあるが、今後もその必要があるか。特に、知事の付属機関であるべき理由はあるか。

・被害救済委員会に付託するかどうかは職員が決めており、相談員は関与していないが、相談内容の実状は相談員がよく知っているので、相談員が付託の議論に参加するのがよい。付託後に改めて相談内容の確認を行うという手間も省け、迅速処理の一助になる。

・行政の相談対応については、慰謝料について介入できないなどの限界があるが、それをフォローする仕組みなどはないか。

事案によっては、被害者への損害賠償として慰謝料が重要な意味をもつものがあるが、それは主として不法行為事例であり、被害救済委員会に付託されてきた案件の多くが契約事例であったことが、慰謝料の問題をそれほど深刻にしなかった要因ではないか。民

問型ADRの中には、慰謝料を判断している例もあり、裁判所でなくとも慰謝料を判断することは不可能ではないのではないか。

【消費者団体等】

相談体制や相談の現状等

- ・昨年半年間、インターネットによる相談を試みた。相談内容もインターネット関係に限定した。当初危惧したいやがらせや「なりすまし」などなく、あっせんも可能であった。ニーズもあり、十分対応できるので、将来的に取り組むべきとの結論であった。現在は予算がないのでペンディングである。
- ・社会的公正さには留意して、あっせんを行っている。
- ・方針はあっせん解決などの処理をきちんとすることで、原則、他機関紹介はせずに処理する。ただ、多重債務とクリーニングは処理困難である。

都との連携

- ・個別の処理での連携はない。
- ・相談処理で問い合わせることはあるが、人的つながりで問い合わせをしているのが実状なので、システム化されるとよい。
- ・協会には、業者への指導権限が無いので、事業者指導では連携したい。
- ・被害救済委員会と連携できるとよいが、システムがわからず、利用方法がわからない。
- ・被害救済委員会では、被害者の代弁者として当協会が参加できるシステム等があるとよい。
- ・実務メモは大変役立っているので、今後も続けてほしい。
- ・メコニスの利用もできるようになれば、一層ありがたい。

被害救済制度についての意見・要望等

- ・契約問題については、個別の消費者団体では取組みが不十分という実状にあるので、都の責務が重要である。
- ・増加する相談にもきちんと対応できるよう工夫が必要である。
- ・被害救済委員会のより積極的な活用も必要で件数をもっと増やしたほうがよい。また、現状では時間がかかりすぎている。
- ・民間の苦情処理システムへの安易な紹介は問題である。
- ・適切に運営されていることが確認された民間ADRとは、積極的に連携したほうがよい。
- ・消費者相談に対して、きちんと助言を行い、必要なケースについてはきちんとあっせんすべき。あっせんで適切な解決ができない場合は被害救済委員会を積極的に活用して、適切な救済を図ってほしい。
- ・相談件数が多ければよいというのではなく、適切な助言や救済をし、質も確保しなければならない。
- ・複雑化した消費者被害に適切な助言とあっせんができるよう、相談現場をレベルアップしていくべき。そのため、職員と相談員とが連携し、相談対応のありようについて職員が責任をもってコーディネートするよう役割を果たすべき。
- ・公的で適切な解決が期待できる他機関がある場合は、的確な内容を把握しておき、相談者

に適切な他機関紹介できるようにする必要がある。

- ・消費生活センターの存在を知らない消費者がまだ多く、また、地域によっては相談窓口のない地域がある。そのため、消費者の身近なところに窓口があることが大切であり、センターの存在を積極的に普及啓発する必要がある。

- ・電話だけでは相談できない内容の相談もあるので、消費者がセンターに出向くことができるよう身近に相談窓口を設置することが大切。

- ・消費者自身が自分たちの実状を知り、考え、取り組むことのできる措置をつくることもセンターの重要な役割である。そのためには、身近なセンターが設置されていること、リアルタイムの情報が消費者に提供されるシステムが確保されていること、被害に遭いやすい年齢層にどのように情報を発信していくかなどの工夫が必要である。こうしたシステムを考えたり活用したりする上で、消費者団体も連携できる部分があると考えられる。

- ・センターは消費者被害の実態を外部へ積極的に訴えていく必要がある。被害実態が、十分社会にフィードバックされていないように感じられる。また、学識経験者等にも広く被害内容等を積極的に知らせるシステムが必要。

- ・直接相談・あっせん処理を行うことによって、問題の掘り下げがされ、周辺の情報収集ができ、本質的な問題点も把握できる。国に意見を提出できるのは都道府県であり、都道府県が本質を把握してきちんと対応することは不可欠である。

- ・区市町村に相談を細分化していくと力が弱くなり、広域的・複雑化している現代の消費者問題に対応することは困難である。都がきちんと取り組むべき課題である。

- ・電話してもつながらない人が多いと考えられるので、必要な消費者は相談できるようアクセスしやすくする必要がある。

- ・センターの情報連絡会は、問題意識を持った上で運営されていたが、形式だけで情報の密度が薄くなっているのではないかと。担当職員が相談にかかわっていないのではないかと。

- ・相談担当職員には「専門家」的な人材が必要だと思う。

- ・クリーニングなどの商品テストをもっと質の向上を図ってほしい。東京都の繊維のテストは不十分であり、改善が必要である。国では試験機関を整理しており、相談窓口で利用できるテスト機関がなくなっている。事業者サイドの試験機関では、消費者が公平性に疑問をもつこともあり、行政の立場できちんとテストをするところを確保することは重要である。

【消費者生活専門家 - 専門相談員・コンサルタント・アドバイザー等】
(都・区・市・消費者団体・消費生活専門家団体・事業者団体・企業相談窓口勤務等)

相談体制や相談の現状等

- ・事業者の説得など十分効果を上げることができず迷った場合には、相談員同士で協議して方向付けをしている。
- ・高齢者が他の区よりも多いという事情もあり「暖かい行政」という考え方の相談業務が行われる。
- ・あっせん不調は、業者の倒産、廃業、連絡がつかないなどの理由が多い。
- ・相談員以外は、相談には関与しないというルールになっている。
- ・条例の不適正な取引行為の禁止規定を相談処理に活用したいので、もっと活用すると良いのではないか。
- ・都の多摩消費生活センターがなくなってから市の相談が増え対応に追われている。
- ・国民生活センターのホットラインだけが頼りである。
- ・弁護士や専門家の助言を専用電話で直接聞くことができればありがたい。
- ・センターで処理困難となっている事案の二次的相談として弁護士アドバイザーの助言を、相談者本人が受けられる形をとれないか。本人も納得するのではないか。
- ・実績の目安は受付件数だけでなく、処理件数、継続件数などセンター業務に必要なものが必要である。
- ・センターは区市町村も含めた研修が必要だが、職員が困難な事例の解決を行うなど、相談担当職員の人材育成が必要である。
- ・予算的には会員のボランティアに頼むのみで、大変苦しい。
- ・また、法の不備、業界団体のガイドラインの矛盾など問題点を精査し、法改正の提言、業界の姿勢の是正など活発な提言活動を行っている。
- ・ウィークエンド相談13年目の実績から、処理マニュアルを常に見直し作成している。
- ・特定商取引法など経済産業省が管轄する法などに関連する事例の場合などは、経済産業省許可団体としてのあっせんなどによりかなり有効と考える。
- ・企業に勤める会員も多いことから、ウィークエンドテレホンを実施するについて透明性、独立性を一番重視している。
- ・判断に迷った時、区の職員に聞くことができないので、相談員同士で検討しあっている。この場合、相談員という同一視点での検討だけなので不安は大きい。
- ・相談員が受ける。難しいものは職員が引き取りその後の相談処理(事業者との交渉等)を行う必要があるのではないか。
- ・メコニスから見て、あっせん例が少なく、自主交渉・助言が多い。その後のフォローがなく、結果がわからないものが多い。事業者指導の材料になるよう、聴き取りやカードの記入が重要である。そのためには職員が相談処理に積極的に係わったほうがいい。
- ・事業者は巧妙かつ強くなった。メコニス情報や相談カードが現行の内容では、悪質さを示

すには不備である。個別の被害救済ばかりでなく、行政措置として活用することは重要である。そのためには、職員の役割が重要であり、コントロールすべきである。

・当センターでは相談に職員が積極的に関与しているため相談処理がしやすいのではないかと。相談処理を相談員のみではなく、職員と一緒にやるのが大切と考えている。

都との連携

・相談で、緊急を要するものは民間の相談員が速やかに処理を行い、その後じっくりと腰を据えて事業者指導を都が行うなど、お互いにやれることを連携すれば効率的に消費者問題解決のパートナーシップが組める。

・相談担当者会は、相談処理について議論の場であったのに、今は報告ばかりで情報の共有化にも疑問がある。以前は解決困難な事例などの処理を職員が論議し、それを職員や相談員の相談処理に活用するなど活発な会議だった。

都への要望等

・区などでは事業者が説得に応じないことが多い。都でも指導してほしい。

・氏名公表は事業者に対する影響が大きいので、積極的に行ってほしい。

・区市町村からの情報をどんどん吸いあげて実務メモで情報提供してほしい。

・クリーニングについても、もっと充実させてほしい。

・迅速に統一処理するものと、じっくり対処する被害救済委員会の双方あることに意味が感じられる。

・ウィークエンド相談に対する住民サービスの肩代わりという観点からなど実状を把握してもらい、予算的補助してほしい。

・民間ADRに対しても情報を流してほしい。そしてもっと交流を深めてほしい。

・職員は相談処理内容をトータルに把握し、行政の目で見える消費者問題の専門行政マンとして、イニシアチブを採るべきである。

・相談カードを点検して、相談員へフィードバック、そして問題点を分析し担当課へ指導を要請する。

・消費者問題について相談員はオールマイティでなければならない。相談員同士で相談しながら、また専門機関に問い合わせながら相談処理にあたり、必要な法施策に繋げていくものである。

・行政的な判断ができる立場の人が専門的に答えてほしい。

・相談窓口での処理が難しく、被害救済委員会への付託まではいかないのではないかとという案件で、処理までに長く掛からず、使い勝手の良い統一処理があるとよい。

・都が区市町村へ出している情報を週末相談にもいただくと大変ありがたい。

・都が実施する研修などへの参加を希望する。

・消費生活の範囲は広く、業者は専門的な知識があるので、消費者センターはもっと事業者のお客さま相談窓口を活用してほしい。

・相談の質が変わったのかもしれない。新手の問題について勉強が必要。

- ・ マスコミ対策をするといい。国民生活センターはマスコミを使うのがうまい。
- ・ 相談職員は積極的に処理に介入することが自治体の相談処理として必要である。
- ・ 職員が困難な事例の解決を行うなど、相談担当職員の人材育成が必要である。
- ・ 自主交渉で救済されたか、結果の返事を待って終了にする必要がある。相談対応に行政判断を示す必要がある。
- ・ 条例に基づいて指導できるよう、相談カードに違法行為などを詳しく記録しておくべきである。
- ・ 区市町村の相談員を都のセンターに2～3ヶ月単位で受け入れ、交渉方法、都の持つ情報を感じてもらい、都の相談員や職員とパイプを作るなど、格差を減らしたほうがよい。
- ・ 区市町村に出向いて相談支援の場をつくるなどの仕組みも必要である。

【総合的民間型相談・ADR機関】

1．日本弁護士連合会

消費生活総合センターへの要望等

- ・弁護士会として、消費生活相談の情報は貴重であるので、消費者問題解決のためには連携をこれまで以上に密にし、取り組みたい。
- ・弁護士が二次的でも直接消費者に対応するシステムを構築してはどうか。ほんとうに解決困難になった場合や慰謝料の請求ができるかなど消費者も弁護士に直接聞きたい、また主張の強い消費者に聞かせたいこともあるのではないかと。深刻な被害や多発の恐れのあるものは迅速に対応できることになる。案件によっては訴訟にもちこみ他の案件の判断に使われたり、弁護士会として被害者弁護団などをすばやく立ち上げることもできる。
- ・人材育成にもなるので、これからは出来るだけ役所等の現場に出て行きたい。

2．東京司法書士会・日本司法書士会連合会

消費者問題の取組み及び強化について

- ・司法書士法の改正により、ADRの活動が可能になった。現在ある「少額裁判制度サポートセンター」をADRのようなものにしていくことを考えている。
- ・司法書士は、ホームローヤーとして、さまざまな専門的な問題への窓口として利用するのがよい。税理士や弁護士など適任の専門家にわりふることができる。
- ・会員の事務所が地域にかたよりなくあるので、近所の高齢者などの相談に気軽に乗り、また、出かけられない相談者には直接自宅まで出向いて相談に乗ることもある。
- ・多重債務のほか、登記、敷金、詐欺、成年後見、個人的な貸し借りなど法務全般をカバーしている。
- ・敷金のトラブルは、平成15年からの司法書士法の改正により、簡易裁判所で訴訟代理ができるようになる。弁護士より費用も安く、気軽に利用できると思う。

消費生活総合センターとの連携

- ・今後は連携の必要がある。法的手続きなどについては、センターより司法書士会に消費者を紹介してもらってよい。
- ・センターからの相談者の紹介状とそのフィードバックについては可能である。実際に東京司法書士会では、相談票をつくっている。
- ・都センターと東京司法書士会の情報交換はぜひ実現させたい。
- ・消費者問題の最新の情報などについて、司法書士会の研修にセンターから講師派遣や情報提供をお願いしたい。
- ・破産などの書面については、センターから紹介があればアドバイスできる。

【事業者団体相談・ADR機関及び企業相談窓口】

相談体制や相談の現状等

- ・消費生活センターの相談の現場では、業者の主張を聞く耳をもたない姿勢のところもあるが、当協会は、業者と消費者の中間に位置しているという認識で公正であると自負している。
 - ・民間の自主規制団体として相談を受けているので、幅を持った内容で解決の落ち着いた先を見つけている。
 - ・会員については、相談室でほとんど決着がつく。アウトサイダーの業者の苦情については、相談でアドバイスする。
 - ・解決が困難な案件を業界内部で対処できないかという意識から、中立なADRで判断して解決していきたいという考えで「消費者取引紛争処理機構」が出来た。
 - ・紛争処理機構を作るのと同時に自主行動基準を作成した。
 - ・紛争処理委員会を作ることによって、抑制力はある。
 - ・社会的弱者に対する対応を自主行動基準に入れることを考えている。
 - ・消費者相談担当者連絡会で、現場の相談レベルの皆が参加して何か悩みがあるかということとを議論して、その結果を踏まえて自主行動基準と「相談処理マニュアル」を作った。
-
- ・3ヶ月以上解決しない場合、申出人の希望により弁護士仲裁センターへ取り次ぐ。
 - ・金融商品販売法の施行等に伴い、各銀行が苦情処理体制を拡充されたことにより、個別銀行との話し合いで苦情が解決されたためか、当協会の苦情・要望が大幅に減少。
 - ・当協会は、相談所運営懇談会を設置し、外部評価を行い、積極的に透明性の確保に努めている。
 - ・保険、証券、信託業務に関する苦情については、たらい回しと誤解を避けるため、出来る限り説明はするが、取り次ぎ先のルール化を行っている。
 - ・相対交渉が解決困難で、斡旋も不調な事案について、判定委員会による調停を行う。
 - ・紛争解決の方法はさまざまであり、情報を提供し、消費者が消費者センターやPLセンター、裁判とさまざまな選択肢があり、選択権は消費者に委ねている。
-
- ・会員の相談に対しては、当協会には法律上の権限があるので、解決困難な案件はない。非会員の場合は倒産が一番困り、解決が困難で被害も大きい。
-
- ・平成14年から貸金業協会、全国銀行協会ともタイアップでき、サラ金だけのものも、ローンだけのものもすべて受け、対応できることになった。
 - ・弁護士とアドバイザーの2人組で相談対応する。
 - ・日弁連消費者委員会と合同でつくったマニュアルを使っている。

都への要望等

- ・都から相談を回された場合、解決の方針や内容について、要望や意見がついてくると困る

し、下請け機関的なやり方は困る。協会の判断により判断するのであれば相談を受け付けることができるが、相談を回したら協会に任せてほしい。

- ・守秘義務が生じるため、処理結果の報告などはできない。したがって、問題解決のための連携は難しい。

- ・会員業者の相談ということで、紹介してくることもあり、処理結果について問い合わせがあれば、結果を知らせる。しかし、結果の丸投げの場合は報告しない。昨年各地のセンターから紹介があったのは、545件である。

- ・緊急情報（悪質業者、倒産の危険）について、連携してオープンに情報交換できればよいと思っている。情報提供や意見交換の窓口を一本化して、意思疎通がスムーズにいく方法を確立してほしい。

- ・業界団体であっても消費者相談については中立な立場で取り組んでいるので、業界団体であるというだけで偏見を持たずに、情報交換をお願いしたい。

- ・被害が広域で1人あたりが少額である場合、会社の所在地のある都道府県では、地元の被害が少ないため、条例等では規制に限界があり、法律の規制権限の行使をなかなかしてくれないので歯がゆい思いをすることがある。

- ・消費生活センターからも多重債務が紹介されてくる。最近では適切な案件が紹介されてきてうまくいっている。悪質商法被害例については、当協会からもセンターに紹介している。平成8年に都センターとの間でタイアップ案件のための連携の取り決めをした。

【国の行政機関等】

1 経済産業省関東経済産業局消費者相談室

相談処理の現状

- ・経済産業省の方針として、あっせん、仲介はしない。
- ・相談件数は大幅に増加し、これらの50%は各センターからの相談である。対応する相談員の経験やスタンスによって、相談件数も大きく影響している。

他機関との連携

- ・全国8箇所の経済産業局消費者相談室は、それぞれの地区市町村センターと年1回連絡会議を開催し、センターからの難題事案、法解釈などについて情報交換している。
- ・消費者団体とのトラブル連絡会議、事業者団体（新聞広告審査機構、互助会など14社）との連絡も行っている。
- ・都道府県全体の件数で事例の特定ができれば、法改正に繋ぎやすい。

都への要望等

- ・都と省でバッチングする情報をピックアップして法執行打合会を持ちたい。
- ・法施策につなぐ情報がほしい。

2 総務省総合通信基盤局電気通信利用環境整備室

相談処理の現状

- ・総務省電気通信消費者相談センター及び地方総合通信局（11局）において、電気通信サービスに関する意見・相談を受けている。
- ・平成13年度の苦情・相談の受付件数は、13,581件（対前年度比約115%増）と急激に増加している。このうち電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情・相談件数では、特にインターネットに関するものが3,437件と急増している。
- ・消費者から寄せられた相談は、あっせん・仲介はしていないが、相談内容を把握した上で必要な法的説明等の助言を行い、事業者とのトラブルに関する相談については、直接、事業者が消費者に対応するよう、事業者に連絡し、その結果の報告を求めている。

他機関との連携

- ・国民生活センター及び各地の消費生活センターが開催する相談員研修等に職員を講師として派遣し、電気通信分野における事案に対する解決策、法的解釈等について説明を行っている。
- ・国民生活センター及び各地の消費生活センターからの個別の問合せに対する助言・情報提供を行っている。
- ・平成6年度から電気通信サービスモニターを募集し、年2回のアンケート調査を行うとと

もに、各地でモニター会議を開催し、直接、意見を入手している。

- ・電気通信事業者の業界団体、消費者団体等と定期的な意見交換を開催している。

地方公共団体等への要望等

- ・電気通信サービスに関する消費者対応を効果的かつ適切に行うために、地方公共団体等によるトラブル事例や件数の提供、相談員が抱えている問題点等について定期的な情報交換等を行っていききたい

3 国民生活センター

相談処理の現状

- ・直接相談を段階的に縮小し、最終的には消費生活センターからの経由相談に特化する方針が出ている。(12年度の専用回線をひいてから経由相談は大幅にのびている。)そうすると、生の相談がなくなってしまう。相談件数は多ければ多いほどよいというのではなく、ある程度の件数が必要である。それとともにPIO-NET情報を勘案すれば、一般的な傾向は充分把握ができている。
- ・相談処理において職員は積極的に関与しており、住宅・自動車情報通信・金融など専門性の高い分野は職員が処理することが多い。継続か否かの判断は最終的には部長判断となる。
- ・経由相談は 共同処理 移送 助言がある。移送相談は月3,4件あるが、事業者が一切対応しない、脱法的行為を意識的にやっている確信犯、法的隙間にあるものなど、解決困難事例を受け付けている。しかし、高齢者で事情が聞き取れない、真実性の担保や本人申し立ての確認ができないなどの案件は難しい。
- ・高度専門的相談として法律相談、住宅相談、自動車相談、情報通信相談がある。相談者が直接弁護士に聞くこともできる。

都との連携

- ・都消費生活総合センターとの情報交換を行っている。

都への要望等

- ・被害救済委員会への付託・処理を積極的に行ってほしい。消費生活相談は、広く消費者の被害救済を目指しており、年間4,5件の開催でも十分意義がある。当センターにとっても被害救済委員会での指針が大変参考になっている。

【自治体】

1. 他県

相談体制や相談の現状等

・市や町では相談業務は相談員に任せきりというのが実状で、開設日も少なく県がフォローする部分は大きい。県相談員も市の相談員をサポートして積極的に情報提供したり、市相談員のあっせんを県センターの場でサポートするなどしている。

・昨年、相談受付マニュアルを作成した。

・県から一時的な補助金を出して市に相談窓口の設置を促進しても、市条例などで根拠がないと定着しない。

・県は市町村に対して、移送相談、支援相談、地域別担当制度で相談支援を行っている。

・都の影響を受け、市町で相談窓口を設けているところから順に県センターを縮小する予定となっている。

・県は、平成15年4月から3センターを廃止する予定で調整している。廃止を受けて中央の相談が増えるとの予測で、人員の増員や予算措置など体制の強化を考えている。結果的には、支援相談は直接、県が相談を受ける形になっている。県は順次センターを廃止してきたので、廃止地区については、地域担当制度により中央センターの職員と相談員を決めて大量相談があった場合に応援に行き、処理内容についての相談を受け付ける。しかし、この地域別担当制度は、現状では機能していなく、今後の課題である。

・市の相談員は、中央センターの相談員よりも軽く見られている傾向にあり、県の支援は重要である。

・支援相談は結局は職員のセンサー機能となっている。直接相談が現状の6000件程度は必要である。

・相談者が中央まで来られない場合にはこちらから出張してアドバイスしたり、業者交渉をすることもある。

・あっせんをきちんとやることが必要で、あっせん率については、職員が相談員と一緒に関わっていくことで上がると思う。相談員は、一次的な相談をこなさないといけないので、難しい案件については職員がかなり関わっている。職員は全体的な傾向や内容がわかる。

・「消費生活相談要領」がある。

・小規模な町は単独で相談業務を行うのは困難なので、市に委託している。相談員の人件費を市に支払っている。その場合、苦情相談をどのように委託元へフィードバックしているのかが問題である。悪質商法の被害例や相談の結果を委託元の町村に戻し、それぞれの自治体の広報に生かすことも必要である。

他機関との連携

・庁内の他の相談窓口とは、役割分担をしている。

- ・「相談窓口一覧」を毎年更新している。
- ・県職員も個人的に都職員と個別に情報交換し、また、都の事業者説明会へ出席している。
- ・困難事案、慰謝料については、直接弁護士へと、消費者問題に造詣の深い「弁護士会被害救済委員会」へ紹介している。

2 . 区

相談体制や相談の現状等

- ・「あたたかな行政」という考え方で、他の市区に比べ、おとしよりなど1件の相談に十分時間をかけて処理を行っている。来所率も高い。
- ・助言するか、あっせんするかは、相談者の年齢、交渉力等を勘案して決めている。
- ・あっせん困難案件等は法律アドバイザーの弁護士にFAXにて助言を得て処理している。
- ・あっせん不調は、業者の倒産、廃業、連絡がつかないなどの理由が多い。
- ・相談処理の内容が妥当であればよいのであり、あっせん解決率が問題になるとは思っていません。
- ・あっせん解決の解釈は厳密にしており、マークする時は相談員が全面的に交渉し、解決した時に限っている。
- ・先物取引など、内容が複雑な案件は助言せず、他機関紹介をしている。
- ・都センターの実務メモは大変重宝している。特に実務メモの問い合わせ先や具体的なQ & Aが活用できる。
- ・返金の事例では、相談者に返金があったことを確認するまでフォローする。返金の時点でセールスマンから再度勧誘されて被害に遭う例がある。
- ・専門家への相談するシステムがない。顔見知りの弁護士に突然電話して相談したりしている。
- ・高齢者等の相談の場合、出かけて行って相談を受けられたらよい。現在は民生委員や区議などに依頼している。

研修について

- ・月一回事例研究会を行い、年3回、専門家による講座を開催して、相談処理のスキルアップに努めている。
- ・相談が複雑化しているため、予算の許す限り、相談員への研修の機会を作っている。
- ・国民生活センターや東京都の研修の他、民間の研究にも参加できるように努力している。
- ・相談現場、相談員の実状を把握して、あっせん処理に具体的に役立つ研修をしてほしい。

都への要望等

- ・都センターと区センターでは事業者の対応が異なるため、解決困難案件の統一処理を希望する。
- ・広域に及んでいる被害・同一事業者が複数の地域で被害起こしている場合に、各区で解決

すると解決内容のばらつきができるため、都で一括してあっせんしたり、事業者指導する必要がある。

- ・一括処理・統一処理をすれば区による処理や解決基準のばらつきがなくなり、解決内容もよくなる。区では地域に密着した案件に集中できて、レベルもあがる。区の役割はこうした点にあり、都とはこの連携が重要と思う。

- ・個別案件で解決困難なもの、未成年者契約で応じない事業者などの場合、消費者から訴訟は大変激しく、苦慮しているため、都でやってほしい。

- ・情報提供を速やかにしてほしい。どこに他機関紹介すれば、どの程度対応してもらえるのか、区に対して迅速に情報を提供してほしい。

- ・現在の情報メモのようなもので、相談が入った早い段階で区から都へメモが送れるとよい。情報提供は双方向がよい。

- ・都の相談でももっとあっせん解決してほしい。

- ・解決困難事例の場合には、被害件数が少なくても迅速に都が対応してほしい。

- ・国際電話料金のトラブルが多く、対応に苦慮しているため、早く統一処理をしてほしい。

- ・あっせんでも法的判断の対応が一層厳しくなると思う。アドバイザー制度を充実してほしい。機動的に活用できないか。例えば、区毎に年間の利用回数を設けて、いつでもアドバイザーに問い合わせることができるシステムがあるとよい。(弁護士など専門家への緊急相談)

- ・都のセンターへの電話問い合わせは、個人的なつながりなどに頼っている印象がある。どの相談員でも気兼ねなく必要に応じて利用できるようなシステムを確立してほしい。

- ・金融・先物・IT問題等については、区は対応しきれないので、都センターで専門的に処理してほしい。

- ・相談の基本に関するマニュアルを作成してほしい。

3. 市

相談体制や相談の現状等

- ・あっせん解決を基本姿勢としている。電話相談で解決できない場合は来所してもらう。

- ・相談者の自立が大切なので、自主交渉を助ける形で相談処理をしているが、高齢者や解決困難な相談、自主交渉が能力的に無理そうな相談者については解決まで導いている。

- ・都の多摩センターが突然閉鎖され、相談件数が1.5倍に増加している。特にセンターや相談窓口をもたない近隣市町からの相談が急増している。以前はほとんど電話相談だったが、来所率も上がっている。

- ・相談処理にかかる負担の評価はあっせん率ばかりではなく、来所率も重要ではないかと思う。

研修について

- ・市は「専門家に相談業務を委託した」かたちで相談員を採用しているので、市の予算では都や国民生活センターの研修に参加させてもらえない。

・都の研修は初歩的レベルなのでもっと高度な内容にするなど研修のレベルに段階をつけたり、研修開催回数を増やしてほしい。

都への要望等

・都は機能をレベルアップして区市の相談員や担当者に問題意識、情報の共有を図るなど、サポート体制を充実してほしい。

・都センターは常に話し中なので、他市の相談室と知りつつ電話してくるケースが非常に多い。これらを解消するために都センターまたは国民生活センターにホットライン制の専門相談を用意してほしい。

・相談員のための専門相談窓口がほしい。相談員でなく、先物取引、住宅取引、保険など専門知識を備えた専門家に相談できるようにしてほしい。

・現在のアドバイザー制度は週1回で、聞きたい時に聞くことができない上、前もって相談内容を書面で提出しておかなければならないので、即戦力にならない。手続きを簡素化していつでもすぐ相談を受けてもらえる体制を設置してほしい。専用電話で直接聞くことができるとよい。

・都情報、国民生活センター情報も含めた適切なアドバイスをくれる職員のホットラインをぜひ復活してほしい。

・都から情報、助言をもらい都と連携をとりながら市区自ら対処していく形が望ましく、全て都に上げてしまうお任せ方式はしたくない。

4．都センター相談員

相談体制について

・相談体制としては、まず各相談員が電話相談を受け付ける第一次相談があり、そこで処理困難な事案について専門班と職員による第二次相談があり、そこでも解決困難な場合に弁護士も加わった第三次相談や救済委員会の開催や不適正取引指導へとつながるといったシステムはどうだろうか。

・不動産関連相談の場合、リフォーム等の建築関係の相談では、事実関係を明確にするために建築の専門家による調査、見積り、設計図を精査してもらう必要がある。建築士のアドバイスにより処理することによってセンターの斡旋・交渉力が向上し、区市町村の消費生活センターに対してはホットラインとしても機能することができる。(具体例:屋根工事をしたが、売り方の問題性以外にも工法、施工内容、価格に苦情がある場合等)

・これ以外の分野の相談処理においても同様なので、以下のような相談処理体制が整うことが望ましい。弁護士、医師、自動車・パソコン等の専門家等からなるアドバイザー制度を作り、相談員がこれらの専門家から随時助言が得られ、必要があれば専門家が相談者に専門的な見解を述べる仕組みがあると良い。

専門班制度について

- ・一次相談は、24名だれでも受ける。自分で処理できるものはあっても含めて処理する。自分では難しいと判断したものを専門班に依頼することになっている。職員同士のこまめなミーティングが実現されていれば、機動的な活用が確保できるのではないかと。
- ・機動的に行なわれるためには、職員が、相談内容を全体的に把握し、専門班で処理するもの、統一的に処理するものなどについて取りまとめする必要があるのではないかと。そのためには、職員も専門的な習熟をする必要があるのではないかと。2年ごとに職員が変わるのではなかなか難しいようにも思われる。職員についても消費者相談について一定の専門職としての位置づけと運用が必要なのではないかと。
- ・先物取引や金融商品の専門班もそれぞれの役割があるが、特商法の分野（訪問販売や電話勧誘販売）は東京都に権限があり、不適正取引指導の連携することで都センターの実力をもっと発揮できるはずだから、特商法の分野でもっと専門班を作って取り組むのが有効だと思う。
- ・専門班のミーティングに弁護士などの専門家をもっと呼んで議論できるとよい。
- ・専門班に回す案件で、どの案件を集約するのは、相談員がそれぞれの判断でやっているのが実状だが、職員が中心となってもっとシステム化できるとよい。
- ・苦情が多発している業者ごとのチームも、必要に応じて臨機応変に対応できるように組織できるとよい。ただし、あまり細かなチーム分類とすると動きにくいこともある。
- ・専門性が高まると、逆にそれぞれのチームの取り組みを全体的に統轄して、新たなチームを作ったり集約する事案を選んで呼びかけたりできる職員が重要である。

被害救済委員会との関係

- ・現在、被害救済委員会に付託手続きは職員が行っており、相談員は関与していないが、相談の実状は相談員がよく承知しているので、付託の議論に参加できると良い。
- ・より多くの案件を被害対策委員会に付託できるよう付託条件の緩和、手続の簡便化を図ってほしい。また、センターでは解決困難な問題が多く付託されるよう被害救済委員会・センター間の担当者による連絡調整を一層十分に行って欲しい。

都庁内内部の連携について

- ・庁内の関連する各部署（たとえば、産業労働局商工部金融課、住宅局住宅経営部業務指導課、消費生活部取引指導課・生活安全課、消費生活総合センター技術支援課、被害救済委員会等）との間にホットライン（専用の電話回線など）を設けて、随時助言を受けたり情報発信ができるようにしてほしい。
- ・取引指導課とセンター間の連携の強化を推進してほしい。さらに、緊密な連携の元に迅速な処理等を行う工夫をしてほしい。

【都庁内相談担当部署】

1．住宅局民間住宅部指導課

相談体制や相談の現状等

- ・不動産に関する相談は、宅地建物取引業者が関与するトラブル事例に対応している。
- ・宅地建物取引業者に対する指導・取締りは、日常窓口における指導、業者の事務所における立入調査、物件所在地における調査、講習会の実施等を通じて行っている。
- ・その他、賃貸借契約に基づく敷金の返還や更新料といったトラブル事例の相談が年間相当件数持ち込まれている。

消費生活総合センターとの連携について

- ・事前相談についてセンターでもっとPRしてくれるという連携も考えられる。

2．産業労働局商工部金融課

相談体制や相談の現状等

- ・貸金業三法に基づき、貸金業登録業者の監督・行政処分を行っている。
- ・都の登録業者は全国展開しており、相談者のうち都民は1割以下。
- ・原則消費者被害救済は行わないためであるが、実際は処分権限をバックに返金などさせており、介入している場合がある。
- ・昨年度来、大幅に体制強化し、厳正な処分を行っている。

消費生活総合センターとの連携について

- ・センターは、登録業者ということで機械的に当課を紹介するだけでなく、事業者の情報をくれれば、もっとデータが充実し、処分を迅速に行うことができる。

3．生活文化局広報広聴部相談課

相談体制や相談の現状等

- ・交通事故相談では一時的にはすべて相談員が相談に当たり（複雑な事案等）必要に応じて弁護士がアドバイスする。
- ・他機関を紹介する場合は、交通事故紛争処理センターと弁護士会が多い。場合によっては、簡易裁判所の調停や少額訴訟を紹介することもある。
- ・都政一般相談は、電話での問い合わせや日常生活上の相談が圧倒的である。
- ・都政については、所管部署に対応を依頼し、日常生活上の諸問題は職員が対応している。
- ・都民相談に寄せられる相談内容は、住宅・金銭貸借・家族の問題が多い。特に、住宅問題は、不動産の賃貸借契約に関する相談や現状回復をめぐるトラブル等の相談が圧倒的である。

消費生活総合センターとの連携について

- ・不動産の賃貸借契約に関する相談窓口として、消費生活総合センターとの連携が必要とされる。

4 . 健康局医療政策部医療安全課

相談体制や相談の現状等

- ・都民の相談を集約することで、都民が医療に対してどのように考えているか理解し、病院の意識改革に役立てている。
- ・以前は指導権限のある病院についての苦情処理のみ行っていたが13年度以降は、東京発医療改革の一環として、医療に関するすべての相談を受け付けるようになった。
- ・相談票には都民が満足したか、していないか、その印象を相談を受け付けた職員が判断して記入している。
- ・住所・氏名はほとんど聞かない。折り返し連絡が必要な場合に氏名、連絡先を聞く程度である。
- ・毎日メールでケース毎にどのように対応すべきか、相談を受け付ける全員に送信している。
- ・他機関紹介する場合でも、相談者からうかがった内容を再度相談者が説明することのないよう、受け付けた職員が他機関に相談内容を伝えるようにしている。

消費生活総合センターとの連携について

- ・一般的に、消費生活センターは医療に関することであるとあまり中身を聞かない段階で他機関紹介している。契約に関する問題の場合もみられる。
- ・センターの相談員を紹介していただき、情報交換できるようにしてほしい。

5 . 健康局食品医薬品安全部

相談体制や相談の現状等

- ・健康食品などについては保健所が主に対応しているが部でも対応している。
- ・契約に関すること、民事に関することはセンターへお願いしている。

消費生活総合センターとの連携について

- ・健康食品・化粧品については、都センターと連絡会議を行っているため、情報交換を行っている。リスク情報がセンターには多く収集されているので、さらに連携をとり、情報をもらいたい。健康被害の恐れがあるものについて食品衛生法で対応できる場合があるので、相談情報を提供してほしい。

消費生活相談処理に関する調査結果(概要)

東京都消費生活総合センターが消費者相談として受け付け、対応した消費者相談の処理結果を、メコニス（相談情報として電子入力されたもの）情報をもとに、調査等の委託先（社）全国消費生活相談員協会が分析した。

調査対象は、平成14年2月に東京都消費生活総合センターが受け付けた相談全てを、また、斡旋不調の状況等を把握するため平成13年度に東京都及び都内区市町村で受け付けた相談総件数の内、斡旋不調として処理されたもの全てを分析した。

調査分析の集計結果は、以下のとおりである。

相談処理調査表 1(都 2月分)

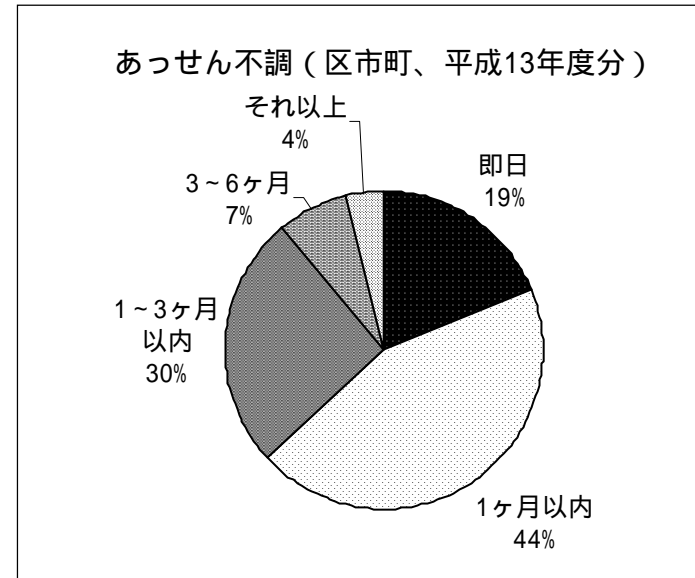
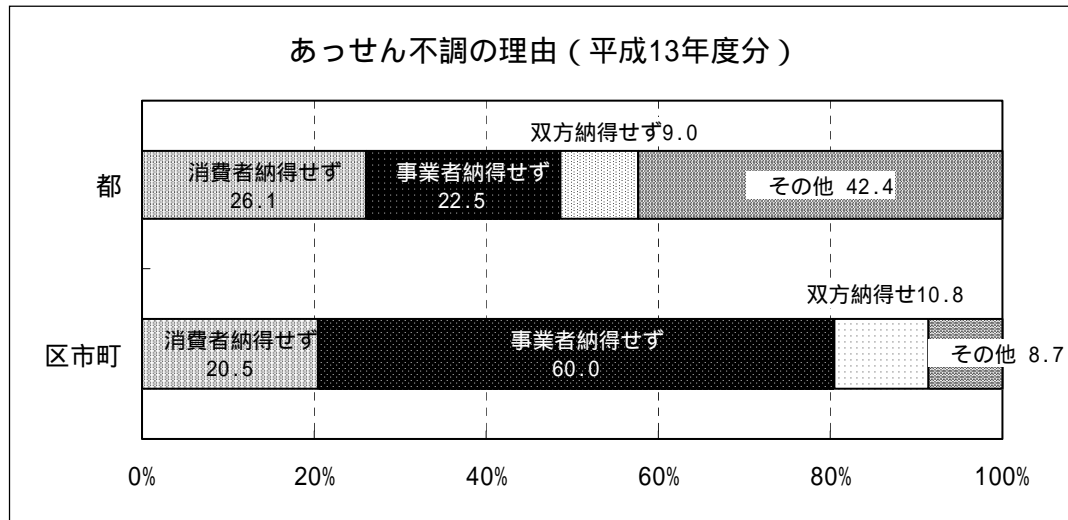
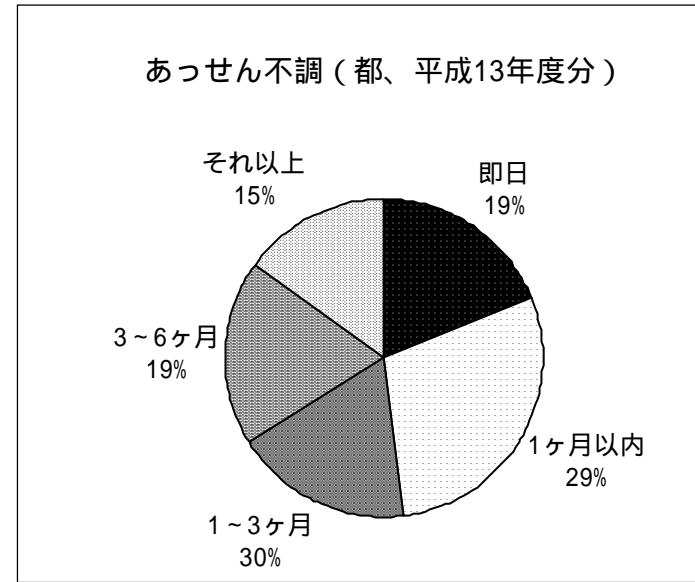
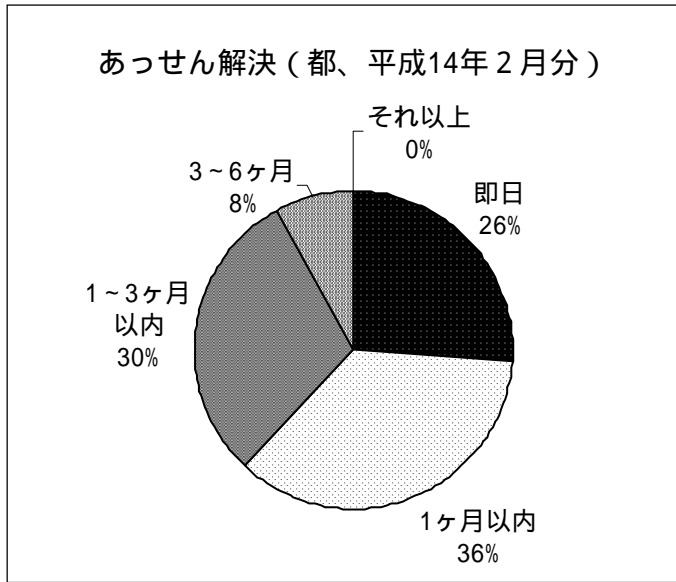
処理結果	調 査			件数	%		
助言(自主交渉)平成14年2月分 1310件	処理期間	即日以外		131	10.0		
	適切な処理			1258	96.0		
	検討を要する処理			52	4.0		
情報提供平成14年2月分 994件	処理期間	即日以外		18	1.8		
	適正な処理			900	90.5		
	検討を要する処理			94	9.5		
他機関紹介平成14年2月分 255件	処理期間	即日以外		4	1.6		
	適切な処理			219	85.9		
	検討を要する処理			36	14.1		
斡旋解決平成14年2月分 151件	分析者から見た相談者の満足度	①満足していると思われる			104	68.9	
		②不十分			6	4.0	
		③不明			41	27.1	
	処理期間	a 即日	40	26.5	f 2ヶ月以内	27	17.9
		b 1週間以内	15	9.9	g 3ヶ月以内	19	12.6
		c 2週間以内	13	8.6	h 3ヶ月～6ヶ月	12	7.9
		d 3週間以内	8	5.3	i それ以上	0	0.0
		e 1ヶ月以内	17	11.3			
	適切な処理				131	86.8	
	検討を要する処理				20	13.2	

斡旋不調 平成14年 2月分 6件	不調の理由	①消費者納得せず	3	50.0			
		②事業者納得せず	1	16.6			
		③双方納得せず	0	0.0			
		④その他	2	33.3			
	斡旋の可能性	A.専門(二次)相談解決可能大	0	0.0			
		B.もう少し粘り強く交渉すべき	3	50.0			
		C.その他	3	50.0			
	処理期間	a 即日	1	16.7	f 2ヶ月以内	1	16.7
		b 1週間以内	0	0.0	g 3ヶ月以内	0	0.0
		c 2週間以内	2	33.2	h 3ヶ月～6ヶ月	1	16.7
d 3週間以内		0	0.0	i それ以上	1	16.7	
e 1ヶ月以内		0	0.0				
適切な処理				3	50.0		
検討を要する処理				3	50.0		
処理不要 平成14年 2月分 21件	内容	①相談者が情報提供のみ希望	7	33.3			
		②センターが判断	12	57.1			
		③その他	2	9.5			
	処理期間	即日以外	9	42.9			
適切な処理				15	71.4		
検討を要する処理				6	28.6		
処理不能 平成14年 2月分 9件	処理期間	即日以外	7	77.8			
	適切な処理				5	55.6	
	検討を要する処理				4	44.4	
要望 平成14年 2月分 124件	内容	①規制行政に係るもの	19	15.3			
		②相談対応に係るもの	16	12.9			
		③啓発・情報提供に係るもの	13	10.5			
		④その他	62	50.0			
		⑤聞き置く程度のもの	14	11.3			
	建設的な意見				3	2.4	
	処理期間	即日以外	18	14.5			
適切な処理				83	66.9		
検討を要する処理				41	33.1		

相談処理調査表 2 (都・区市町 あっせん不調)

処理結果	調 査				件数	%	
斡旋不調 (都) 平成13年度 1年分 111件	不調の理由	①消費者納得せず				29	26.1
		②事業者納得せず				25	22.5
		③双方納得せず				10	9.0
		④その他				47	42.4
	斡旋の可能性	A.専門(二次)相談解決可能大				4	3.6
		B.もう少し粘り強く交渉すべき				15	13.5
		C.その他				92	82.9
	処理期間	a 即日	21	18.9	f 2ヶ月以内	11	9.9
		b 1週間以内	7	6.3	g 3ヶ月以内	9	8.1
		c 2週間以内	14	12.6	h 3ヶ月～6ヶ月	21	19.0
		d 3週間以内	4	3.6	i それ以上	17	15.3
e 1ヶ月以内		7	6.3				
適切な処理				88	79.3		
検討を要する処理				23	20.7		
斡旋不調 区市町 平成13年度 1年分 390件	不調の理由	①消費者納得せず				80	20.5
		②事業者納得せず				234	60.0
		③双方納得せず				42	10.8
		④その他				34	8.7
	斡旋の可能性	A.専門(二次)相談解決可能大				13	3.3
		B.もう少し粘り強く交渉すべき				69	17.7
		C.その他				308	79.0
	処理期間	a 即日	75	19.2	f 2ヶ月以内	62	15.9
		b 1週間以内	62	15.9	g 3ヶ月以内	40	10.3
		c 2週間以内	43	11.0	h 3ヶ月～6ヶ月	29	7.4
		d 3週間以内	37	9.5	i それ以上	14	3.6
e 1ヶ月以内		28	7.2				
適切な処理				308	79.0		
検討を要する処理				82	21.0		

相談処理に関する調査の集計結果について



答 申 (案)

平成15年 5 月

平成 15 年 度
登録第(15)13号

編 集 東京都消費生活対策審議会
発 行 東京都生活文化局消費生活部企画調整課
所 在 地 東京都新宿区西新宿 2 - 8 - 1
電話 03(5321)1111(代表) 内線 29-819

印 刷 所 大東印刷工業株式会社
所 在 地 東京都墨田区向島 3 - 35 - 9
電話 03(3625)7481



古紙配合率100%再生紙を使用しています
白色度70%再生紙を使用しています